

IT-asiantuntijana Administer Oy:ssa

Mikko Knutas



Tekijä(t) Mikko Knutas	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko IT-asiantuntijana Administer Oy:ssa	Sivu- ja liite-sivumäärä 59
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Working as an IT specialist at Administer Oy	
<p>Tämä opinnäytetyö kertoo työstäni IT-asiantuntijana Administer Oy:ssa. Opinnäytetyö on tehty päiväkirjaopinnäytetyönä syksyllä 2018. Osana opinnäytetyötä pidin 10 työviikon ajan päiväkirjaa, jossa raportoin työtehtävistäni ja kehityksestäni.</p> <p>Työskentelen IT-asiantuntijana talousalanhallintoon erikoistuneessa Administer Oy:ssä osana kolmen hengen IT-tuotantotiimiä. Työtehtäviini kuuluu yrityksen työntekijöiden tietoteknisten ongelmien ratkaiseminen sekä koko yrityksen verkoista ja palvelimista vastaaminen osana IT-tuotantoa.</p> <p>Päiväkirjaraporteissa keskityin raportoimaan päivän aikana tehtyjä työtehtäviä ja viikon lopuksi analysoin aina viikon aikana oppimiani asioita ja havaitsemiani kehityskohteita omassa työssäni.</p> <p>Raportointiviikkojen jälkeen luin kymmenen viikon aikana kirjoittamani raportit ja analysoin kehittymistäni. Lukemalla kirjoittamiani raportteja löysin konkreettisia esimerkkejä siitä, miten osaamiseni on kehittynyt syksyn aikana ja miten sitä kautta myös vastualueeni ovat kasvaneet.</p> <p>Opinnäytetyön tehtyäni suoriuduin työssäni huomattavasti varmemmin, itsenäisemmin ja taitoni ovat kasvaneet jokaisessa työtehtävässäni. Näenkin itseni nyt huomattavasti kokeilempana ja osaavampana IT-asiantuntijana. Asiantuntijuuden kehittämisessä suurena apuna on ollut opinnäytetyö, jonka avulla opin analysoimaan työtäni tarkemmin.</p>	
Asiasanat Tietojärjestelmät, tietoverkot, palvelimet, työasemat, tietoturva	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	5
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	7
3	Päiväkirjaraportointi	8
3.1	Seurantaviikko 1	8
3.2	Seurantaviikko 2	13
3.3	Seurantaviikko 3	18
3.4	Seurantaviikko 4	24
3.5	Seurantaviikko 5	28
3.6	Seurantaviikko 6	33
3.7	Seurantaviikko 7	38
3.8	Seurantaviikko 8	43
3.9	Seurantaviikko 9	48
3.10	Seurantaviikko 10	53
4	Pohdinta ja päätelmät	56
	Lähteet	59

1 Johdanto

Työskentelen Administer Oy:ssa IT-asiantuntijana. Aloitin yrityksessä 14.5.2018 tietohallinnon kesätyöntekijänä ja 1.9.2018 lähtien olen työskennellyt IT-asiantuntijana. Opinnäytetyönäni kirjoitan 12 viikon ajan päiväkirjaa työstäni IT-asiantuntijana Administerilla.

Opinnäytetyöni päiväkirjaosuus alkaa maanantaina 10.9.2018 ja päättyy perjantaina 23.11.2018. Opinnäytetyöni tavoitteena on raportoinnin avulla kuvata ja analysoida työtehtäviäni ja työpäiviäni. Raportoinnin ja analysoinnin avulla on tarkoitus oppia uutta nykyisistä työtavoistani ja löytää kohteita, joissa voisin vielä kehittyä.

Administer Oy on suomalainen, sähköisiin taloushallinnon palveluihin erikoistunut tilitoimisto. Yrityksellä on toimintaa yli 20 eri paikkakunnalla. Yrityksen pääkonttori toimii Ruoholahdessa, jossa myös IT-tuotannon yksikkö sijaitsee.

Työskentelen osana IT-tuotantoa. IT-tuotannon tehtävänä on kehittää ja ylläpitää yrityksen tietojärjestelmiä ja tietoverkkoja sekä toimia käyttäjätukena yrityksen yli 200 työntekijälle. IT-tuotannon lisäksi yrityksessä toimii myös toinen IT-yksikkö, eli tuotekehitys, joka vastaa yrityksen oman taloushallinto-ohjelmiston ylläpidosta ja kehityksestä. Toimin tiiviissä yhteistyössä toisen IT-asiantuntijan sekä yksikön esimiehen, tietohallintopäällikön kanssa.

Työssäni tarvitaan tietoa ja ymmärrystä Windows-työasemaympäristöstä, Windows-serveiympäristöstä sekä erilaisista kytkimisistä ja muista verkkolaitteista. Yrityksen työasemat toimivat pääasiassa Windows 10 ympäristössä, joten sen osaaminen ja ominaisuuksien tunteminen on todella tärkeää. Siinä auttaa Windows 10 -käsikirja (Koldbaek & Richael, 2016.).

Työssäni käytetään paljon Microsoft Active Directorya, joten sen tunteminen on kriittistä työssä suoriutumisen kannalta. Apuna Active Directoryn käyttämisessä on ollut teos Mastering Active Directory (Dishan, 2018.). Kirjassa kerrotaan seikkaperäisesti AD:n kaikista eri ominaisuuksista ja opetetaan hyödyntämään Active Directoryn eri toimintoja tehokkaasti. Kirjasta on hyötyä etenkin silloin, jos AD:n tunteminen on vähäistä kuten minulla oli aloittaessani Administerilla. Kirjasta on kuitenkin hyötyä myös kokeneemmille, koska kirjassa perehdytään Active Directoryn jokaiseen osa-alueeseen niin tarkasti.

Työssäni käytän myös paljon Windows Server -ympäristöä. Sen tuntemisessa auttaa Windows Server 2012 Unleashed (Morimoto & Noel & Amaris & Abbate & Weinhardt, 2008.).

Lisäksi työssä on hyötyä tärkeimpien mobiililaitteiden käyttöjärjestelmien tuntemisesta kuten Android ja iOS, kun työntekijät tarvitsevat usein apua myös työpuhelimien kanssa.

Keskeisiä ammattikäsitteitä työssäni ovat:

Käyttäjähallinta

Käyttäjähallinnassa hallinnoidaan työntekijöiden käyttäjätilejä ja sähköposteja sekä työntekijöiden oikeuksia eri kansioihin ja järjestelmiin. Käyttäjähallintaa tehdään Active Directorin kautta ja se on keskeinen osa työtäni.

Palvelinten ylläpito

Administerin kaikki tärkeimmät palvelut ja toiminnot ovat eri palvelimilla, fyysisillä ja virtuaalisilla. Ylläpitämällä niitä palvelimia pidetään huoli siitä, että yrityksen kaikki eri järjestelmät ovat ajan tasalla ja toiminnassa

Tikettijärjestelmä

Tikettijärjestelmään tulee Administerin työntekijöiden palvelupyynnöt koskien heidän tietoteknisiä tarpeitaan tai ongelmiaan. Tikettien avulla meille tulee tietoa käyttäjien tarvitsemista asioista.

Käyttäjätuki

Suurin osa työajastani kuluu tällä hetkellä käyttäjätuen parissa. Seuraan tikettijärjestelmää ja olen tavoitettavissa voidakseni auttaa yrityksen työntekijöitä heidän tietoteknisten ongelmiansa parissa.

eFina

Administerin oma taloushallinto-ohjelmisto, jonka avulla asiakkaat voivat seurata yritystensä taloutta ja jonka avulla Administerin työntekijät hoitavat asiakkaiden kirjanpitoa ja laskutusasioita.

Telia Sd-Wan

Telian ylläpitämä palomuuripalvelu, joka pitää sisällään fyysisen toimipisteessä sijaitsevan laitteen sekä verkkoportaalin, jossa palomuuria hallinnoidaan.

Yliheitto

Verkkolaitteiden vaihtaminen Administerin uusiin järjestelmiin tai uuden työntekijän laitteiden kytkeminen Administerin verkkoon vanhan työnantajan verkoista.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Pääasiallisia työtehtäviäni ovat:

- Käyttäjätuki
- Uusien laitteiden asennus
- Laitteiden vikaselvitys
- Laitteiden tilaus
- Palvelinten ylläpito
- Verkkolaitteiden ylläpito
- Puhelinliittymien hallinta

Työtehtäväni ovat pääasiassa samat, jotka ne olivat toukokuussa, kun aloitin IT-tuotannon kesätyöntekijänä. Suurin osa työpäivistäni menee käyttäjätuen parissa. Yrityksellämme on yli 200 työntekijää, joiden tietoteknisiä ongelmia ratkomme. Suurin osa käyttäjätukeen liittyvistä tehtävistä tulee palvelupyynnöinä tiketijärjestelmän kautta. Käyttäjätukeen kuuluvat niin uusien ohjelmien asennukset kuin vaativammatkin tietoteknisten ongelmien korjaukset. Sen lisäksi työtäni on asentaa uusia laitteita yrityksen eri toimipisteisiin, ovat ne sitten tietokoneita, verkkotulostimia tai muita verkkolaitteita.

Tärkeä osa työtäni on myös pitää huolta, että yrityksen palvelimet ovat toiminnassa ja ajan tasalla ja että verkkolaitteet toimivat oikein ja häiriöttä. Vastuullani on nykyään myös yrityksen puhelinliittymien hallinta. Avaan ja lakkautan puhelinliittymiä tarpeen mukaan ja teen niihin muutoksia palvelupyynnöiden perusteella. Vastuullani on myös tilata suurin osa yrityksen IT-laitteista esimieheni päätösten perusteella. Tähän kuuluvat niin uusien kuu- lokkeiden hankinta työntekijöille kuin uusien verkkolaitteiden tilaus eri toimipisteille.

Kesätyöt opettivat minulle yrityksen eri järjestelmiä ja pääsin sisään IT-osaston toiminta- kulttuuriin. Kolmen kuukauden työskentelyn jälkeen työtehtävät tulivat hyvin tutuiksi.

Etenkin käyttäjätuessa on hyötyä aikaisemmin hankkimastani osaamisesta, jota olen saanut niin Haaga-Heliassa kuin aikaisemmissa työpaikoissani Radio Helsingissä vuosina 2007-2013 ja toimiessani yrittäjänä vuosina 2014-2015.

Työtehtävissäni tarvitaan kykyä ratkaista ongelmia sekä hankkia tietoja tietoteknisten ongelmien ratkaisuun, jos itse en osaa ongelmaa ratkaista. Sen lisäksi tarvitaan vahvaa

tietoa yrityksen palvelimien toiminnasta, verkkolaitteiden toiminnasta ja eri laitteiden ominaisuuksista, jotta osaan ratkaista niihin tulevia ongelmia.

Työssä tarvitaan myös kykyä oppia uutta. Joka päivä tulee eteen tilanteita ja ongelmia, joita ei ole tullut aikaisemmin vastaan. Siihen auttaa onneksi kollegan ja esimiehen tuki sekä oma-aloitteisuus etsiä ongelmiin ratkaisua.

Pidän itseäni taitavani suoriutujana työtehtävissäni. Olen ollut Administeri töissä vajaat neljä kuukautta, joten suoriudun itsenäisesti suurimmasta osasta työtehtäviäni. Hahmotan työtehtäväni hyvin sekä tunnistan ja osaan ratkaista tyypillisimmät tilanteet ja ongelmat. Etenkin palvelin ja verkkopuolella on vielä osa-alueita, joita en täysin hallitse, joten niissä tapauksissa osaan kysyä apua kollegaltani ja esimieheltäni. Viikko viikolta osaamiseni kasvaa myös niillä osa-alueilla, joten suoriudun koko ajan paremmin työstäni itsenäisesti.

Työssäni tarvittavan tietotaidon kehittämisessä kulunut kesä Administerilla oli merkittävää aikaa ja hyvä pohjatyö nykyiseen ammattiini. Kun kesän aikana suoriuduin hankalistakin tilanteista, toi se itseluottamusta hoitaa vaativiakin työtehtäviä. Yksikössä on kuitenkin kaksi muutakin ihmistä, joten apua ja tukea on tarvittaessa saatavilla.

Työni on mielenkiintoista ja haastavaa, ja vaikka olen jo oppinut kuluneen kesän aikana paljon, kehityksen kohteita löytyy vielä useita. Suurimmalta osin ne liittyvät verkko- ja palvelintenhallinnassa käytettäviin työkaluihin, joiden kanssa en ole ollut vielä niin paljon tekemisissä, koska pääasiallinen vastuu niistä on kollegallani. Haluan kehittyä myös hallitsemaan nykyiset vahvuusalueeni vielä entistä paremmin.

Kun työskentelin kesätyöntekijänä, hain helposti työkavereilta vahvistusta ja varmistusta asioihin, joita olin tekemässä. Nyt vakituisena osana yksikköä kehityskohteenani on se, että opin luottamaan enemmän omaan tekemiseeni. On hyvä osata kysyä tarvittaessa apua, mutta koska vastuu koko ajan lisääntyy, on hyvä oppia luottamaan myös omiin ratkaisuihinsa.

Yksi kehityskohteeni on myös se, että oppisin itsenäisemmin etsimään ja löytämään ratkaisuja eteen tuleviin ongelmiin. Toki on hyvä kysyä kokeneemmilta kollegoilta apua itselle uusissa tilanteissa, mutta itsenäisten ongelmanratkaisutaitojen vahvistaminen kehittäisi minua työntekijänä.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Administerin sisäisiä sidosryhmiä ovat:

- Johto
- Omistajat
- Työntekijät
- HR
- Yksiköiden päälliköt
- Markkinointi

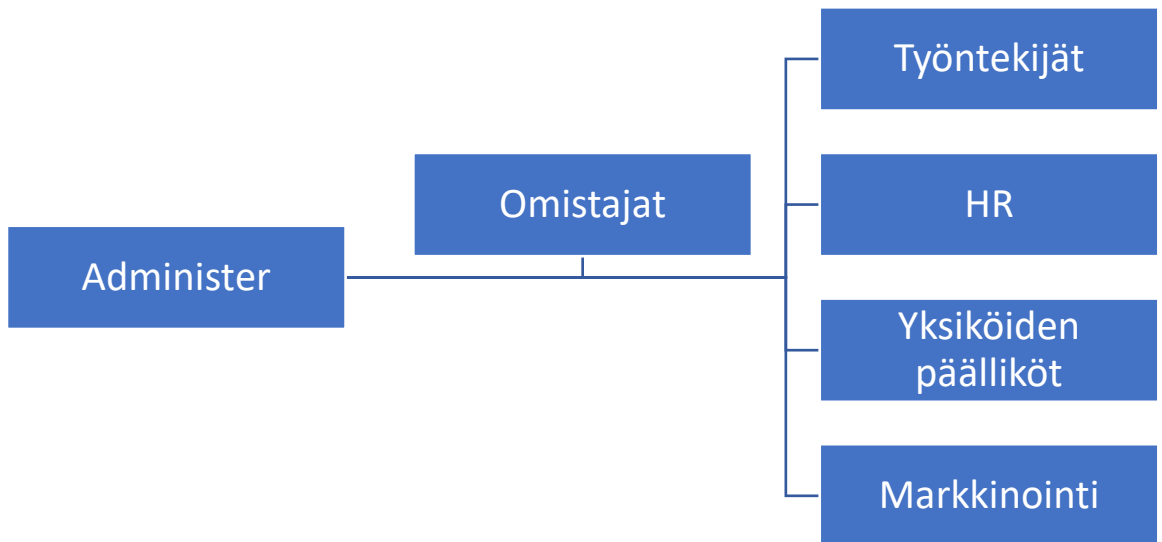
Administerin ulkoisia sidosryhmiä ovat:

- Asiakkaat
- Ohjelmistotoimittajat
- Juristit
- Pankit
- Tilintarkastajat
- Vakuutusyhtiöt
- Koulutusorganisaatiot
- Työnantajien järjestö
- Viranomaiset
 - o Verottaja

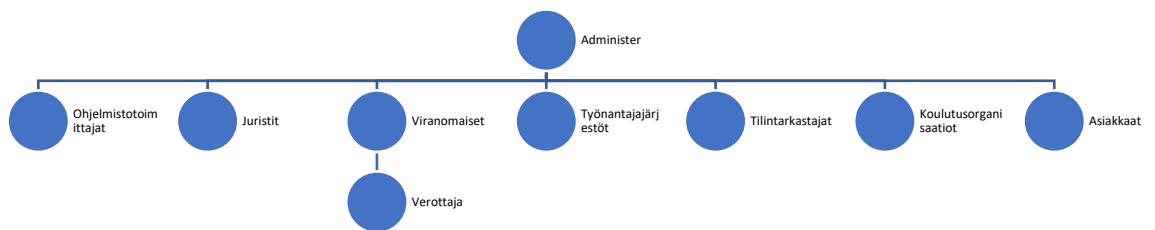
Tärkeimpiä sidosryhmiä omassa työssäni ovat oman yksikön lisäksi yrityksen muut työntekijät, joiden ongelmia ratkon päivittäin. Autan työntekijöitä kaikissa eri sidosryhmissä, joten ne kaikki ovat minun työni kannalta yhtä tärkeitä.

Välillisesti myös yrityksen asiakkaat ovat minulle merkityksellinen sidosryhmä. Jos työntekijällä on tietotekninen ongelma, se voi vaikeuttaa hänen työtään asiakkaan parissa.

Koska työtehtäviini kuuluu yrityksen tietojärjestelmien ylläpitoa, työpanokseni on kriittinen kaikkien eri sidosryhmien kannalta. Epäkunnossa olevat tietojärjestelmät ja laitteet häiritsevät työntekijöiden työskentelyä, ja tämä vaikuttaa aina johonkin sidosryhmään, joka ei saa tarvitsemaansa palvelua tai tietoja.



Kuva 1 (Administerin sisäiset sidosryhmät)



Kuva 2 (Administerin ulkoiset sidosryhmät)

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Olen IT-tuotannossa jatkuvasti tekemisissä oman yksikön lisäksi yritysten eri työntekijöiden kanssa, joten hyvät vuorovaikutustaidot ovat hyvin tarpeelliset. Työnteko on paljon sujuvampaa, kun tulee hyvin toimeen eri ihmisten kanssa. Myös avun pyytäminen ja saaminen helpottuu, kun on hyvät välit eri tahojen kanssa.

Vuorovaikutustaitojen merkitys korostuu erityisesti käyttäjätuessa. On tärkeää palvella avun tarvisijoita niin, että he kokevat tulleen kuulluiksi ja saaneensa apua ongelmaansa.

Olen aina ollut sosiaalinen ja tullut toimeen eri ihmisten kanssa ja tästä on ollut hyvin paljon apua nykyisessä työssäni. Usein tietotekniset ongelmat saavat käyttäjät vihaisiksi, koska he eivät pysty tekemään omia töitään. Käyttäjätuen ystävällinen ja kuunteleva ote helpottaa käyttäjien tietoteknisten ongelmien ratkaisua merkittävästi.

Tärkeää on myös toimia omassa yksikössä niin, että tulee kuulluksi ja osaa tarpeen mukaan myös kuunnella. Oman työn kannalta vuorovaikutustaidot omassa tiimissä ovatkin niitä kaikkein tärkeimpiä. Oma työ sujuu parhaiten, kun pystyy sujuvasti kommunikoimaan oman esimiehen ja kollegan kanssa työtehtävien ja työssä tapahtuvien asioiden osalta.

Työhöni liittyy vuorovaikutusta niin kasvotusten kuin sähköisten viestimienkin kautta. Onkin tärkeää kiinnittää huomiota siihen, että riippumatta viestintätilanteesta tai -välineestä viestintä on ystävällistä ja ymmärrettävää.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 17.9.2019

Työpäivän alussa:

Maanantaille ei ole ennen työpäivän alkua tiedossa mitään erityistä, joten todennäköisesti päivä menee normaalien työtehtävien parissa käyttäjätukeen liittyen. To do -listalla on muutama pidempiaikainen työtehtävä, kuten yhden ison sähköpostilaatikon arkistointia ja laitelistauksen tekemistä, mutta vasta päivän kulku osoittaa sen, ehdinkö tekemään näitä niin sanotusti kiireettömämpiä tehtäviä.

Työpäivän lopussa:

Maanantai osoittautuikin aika kiireelliseksi työpäiväksi, kun kollegallani meni koko päivä palaverissa, joten käyttäjätuen tehtävät olivat pääosin minun harteillani. Päivän aikana tuli korjattua muun muassa muutaman käyttäjän pikaviestintäohjelma Skypeen liittyvät ongelmat sekä asennettua useammalle kirjanpitäjälle heidän tarvitsemiaan ohjelmia. Tein myös työpyynnön Administerin IT-kumppanille liittyen erään kirjanpitäjän koneen uudelleenasetukseen Vaasassa. Meillä on toimistoja ympäri Suomen, mutta IT-yksikkö on Ruoholahdessa, joten tarpeen mukaan käytämme IT-kumppanin järjestelmäasiantuntijoita osassa toimipisteitämme, koska se on kustannustehokkaampaa kuin matkustaa läsnäoloa vaativien asennusten perässä ympäri Suomea. Toimipisteiden isommat asennukset ja verkkotyöt teemme kuitenkin itse.

Tiistai 18.9.2018

Työpäivän alussa:

Tiistaina on luvassa yhden kirjanpitäjän keskusyksikön vaihtaminen uudempaan. Lisäksi monitoimitilassa on muutama koulutus yrityksen kirjanpitäjille, joten minun täytyy käydä kytkemässä monitoimitilan videotykki ja tietokone päälle. Minun täytyy myös varmistaa, että yhteydet toimivat, jotta koulutukseen voi osallistua myös pikaviestipalvelu Skypen kautta.

Työpäivän lopussa:

Päivän aikana tehdyn koneenvaihdon myötä meillä on Ruoholahden toimistolla käytössä enää muutama AMD Athlon -merkkinen työasema. Yksi kesän ja syksyn projekteistani on ollut se, että Athlon-merkkisiä työasemia on vaihdettu pois käytöstä. Athlonien käyttö hidastuu huomattavasti, kun ne ovat muutaman vuoden vanhoja, joten niiden käytöstä on tarkoitus luopua tämän vuoden aikana.

Keskiviikko 19.9.2018

Työpäivän alussa:

Torstaina menemme kollegani Kimin kanssa vaihtamaan Espoon toimiston verkkolaitteita, joten keskiviikon aikana on tarkoitus tehdä valmisteluja sitä varten. Päivän aikana työlliställä on myös IT-tarvikkeiden tilaamista eri toimipisteisiin, koska viimeisen viikon aikana on tullut monta eri palvelupyyntöä liittyen laitteiden ja tarvikkeiden tilauksiin.

Työpäivän lopussa:

Työpäivä olikin niin kiireinen lähitukiin liittyvien tehtävien parissa, että en ehtinyt tehdä yhtään valmisteluja torstain Espoon laitteidenvaihtoa varten. Päivän aikana tuli selviteltyä Sharepointiin liittyviä ongelmia. Administerin intrasivusto, jossa jaetaan sisäisiä tiedotteita ja muuta tarpeellista infoa työntekijöihin ja työhön liittyen, on rakennettu Sharepointin avulla.

Päivän aikana useammalla työntekijällä oli ongelmana, että heidän intrasivustollaan ei näkynyt uusia tiedostoja, joita intraan oli lisätty. Lopulta selvisi, että kyse oli käyttäjäoikeuksista. Intraan lisättyihin tiedostoihin ei oltu annettu lisätty luku- ja kirjoitusoikeuksia, minkä takia tiedoston pystyi avaamaan, mutta sinne ei pystynyt lisäämään tietoja.

Torstai 20.9.2018

Päivän alussa:

Torstain työpäivän tarkoituksena on käydä asentamassa Espoon toimistolle uusi palomuuuri, Telian SD-WAN sekä langaton verkko työntekijöiden ja asiakkaiden käyttöön. Espoon toimistolla on tällä hetkellä käytössä Ciscon-palomuuuri. Kyseisestä ASA5506-mallista kuitenkin löytynyt vikoja minkä takia tarkoitus on luopua kyseisen mallin käytöstä

kokonaan. Ciscon palomuurien tilalle vaihdetaan Telian SD-WAN -palomuurijärjestelmä, joka on meillä jo käytössä joissakin toimipisteissä. Telian järjestelmä pitää sisällään fyysisen laitteen ja portaalin, jota kautta SD-WANia hallinnoidaan.

Päivän lopussa:

Työpäivä meni kokonaisuudessaan Espoon toimistolla, kun palomuurin vaihtaminen ei mennytkään suunnitelmien mukaan. Espoon toimistolla on käytössä kaksi erillistä puhelinjärjestelmää. Administerin oman puhelinjärjestelmän lisäksi Espoossa on käytössä toimiston oma järjestelmä, jota ylläpitää Alcateq-merkkinen kytkin. Järjestelmä on peruja siitä, kun Administer osti omakseen E-tilipalvelut Merac Oy:n, josta tuli Administerin tytäryhtiö. Järjestelmä onkin käytössä Espoon toimistolla Meracin vanhoilla työntekijöillä.

Alcateq-kytkimen konfigurointi Telian SD-WANin kanssa osoittautui niin ongelmalliseksi, että emme saaneet palomuuria vaihdettua. Jouduimme palauttamaan vanhan palomuurin käyttöön, jotta saimme toimiston työntekijöille verkkoyhteydet toimimaan. Meille jäi mysteeriksi, miksi Alcateqin kytkin ei suostunut toimimaan SD-WANin kanssa emmekä saaneet laitteen asentajaa kiinni, joten meillä ei ollut muita vaihtoehtoja kuin siirtää palomuurin vaihtamista.

Totesimme kollegani kanssa, että tarvitsemme seuraavalla kerralla paikalle Alcateqin asentajan, joka tuntee laitteen hyvin ja onnistuu ratkaisemaan kohtaamamme ongelmat. Meille laite oli tuntematon ja osasimme konfiguroida vain sitä sen verran kuin olimme saaneet ohjeistusta. Kun emme saaneet sitä annettujen ohjeiden avulla toimimaan niin totesimme, että on parempi konfiguroida kytkin toimimaan uuden palomuurin kanssa sitten, kun saamme laitteen tuesta vastaavan henkilön paikalle.

Perjantai 21.9.2018

Päivän alussa:

Tiedossa on jo ennalta kiireinen työpäivä. Torstain aikana tuli paljon palvelupyyntöjä, joita en ehtinyt hoitamaan. Sen lisäksi pitäisi ehtiä suunnittelemaan maanantai-illan työjärjestystä, koska silloin on tarkoitus vaihtaa yhteen Ruoholahden konttorin kytkinkaapeista uusi kytkin. Tarkoitus on myös asentaa toiseen Administerin kerroksista uusi langaton tukiasema, koska on havaittu, että muutamassa neuvotteluhuoneessa on langattomalla verkolla paikoin huono kuuluvuus.

Päivän lopussa:

Työpäivä oli lopulta niin kiireinen kuin ajattelinkin. Hoidin päivän aikana yli kymmenkunta palvelupyyntöä, jotka pitivät sisällään niin sähköpostilaatikoiden avaamisia, laitteiden tilaamisia kuin erilaisten tietoteknisten ongelmien ratkaisua. Yhdellä käyttäjällä oli muun muassa tietokoneen äänikortti lakannut kokonaan toimimasta ja toisella käyttäjällä Microsoft Outlook -sähköpostiohjelma herjasi koko ajan salasanan perään.

Sen lisäksi asensin kahden eri käyttäjän uudet kannettavat tietokoneet ja lähetin ne heidän toimipisteisiinsä. Tilattavat tietokoneet tulevat meille yleensä esiasennettuina, jolloin niissä on Windows 10 valmiina, mutta minun pitää lisätä ne yrityksen sisäverkkoon, asentaa Microsoft Office ja muut tarvittavat ohjelmat. Kesän aikana olen asentanut niin monta kymmentä uutta kannettavaa, että olen oppinut selvittämään käyttäjiltä, joille tietokoneet ovat menossa, heidän tarpeensa kannettavan suhteen. Tietokoneen käyttöönotto on helppoa ja nopeampaa, kun siinä on mahdollisimman paljon valmiina käyttäjän tarvitsemia ohjelmia.

Suunnittelimme myös työkaverini Kimin ja esimieheni Juhon kanssa uuden langattoman tukiaseman paikkaa. Sen lisäksi tilasimme uusia verkkokaapeleita maanantain kytkimien siivoamista varten. Lyhyemmillä kapeleilla saamme kytkinkaapit siistimmäksi ja helpoimaksi käyttää ja tehdä kytkentöjä.

Viikkoanalyysi

Työviikko oli hyvin kiireinen, mutta samalla myös hyvin opettavainen kuten jokainen työviikkoni toukokuusta lähtien on tähän asti ollut. On hyvin mielenkiintoista olla töissä työpaikassa, jossa pidän työstäni hyvin paljon ja työ opettaa minulle joka viikko paljon uusia asioita.

Osaamiseni tällä viikolla karttui etenkin Microsoft Skype, Microsoft Active Directoryn sekä kytkimien ja puhelinvaihteiden parissa.

Käyttäjien Skype -ongelmia olen päässyt ratkaisemaan oikeastaan joka ikinen työviikko tähän asti ja olenkin oppinut ratkaisemaan erilaisia Skype-ongelmia hyvin monella eri tavalla. Microsoftin foorumit ovat olleet hyvin suuressa avussa erilaisten Skype-ongelmien ratkaisussa. Tällä viikolla oli yksi erityisen hankala Skype-ongelma ratkaistavana. Yhdellä käyttäjällä on käytössään Macbook Pro, eikä Skype ei suostunut millään käynnistymään hänen koneellaan oikein vaan kaatui koko ajan. Ongelman ratkaiseminen tuntui aluksi

vaikealta. Onneksi löysin apua support.microsoft.fi-sivustolta. Sivustolta löytyi ohje, että minun piti puhdistaa käyttäjän rekisteritiedoista kaikki Skypeen liittyvä ja asentaa Skype sen jälkeen puhtaasti uudelleen. Ohjeita seuraamalla sain Skypen asentumaan ja toimimaan täysin oikein. Se olikin hyvin helpottavaa, koska käyttäjällä oli ollut ongelma jo useita viikkoja, mutta hän ei ollut ehtinyt tuomaan konettaan missään vaiheessa meille IT-tukeen, jotta olisimme päässeet ratkomaan ongelmia

Tällä viikolla erityisen suureksi avuksi työssäni on ollut teos *Mastering Active Directory* (Francis, 2018) jota lukemalla olen oppinut paljon uutta Active Directorystä. Ja tällä viikolla, kun minun piti luoda uusia sisäisiä postituslistoja, joita en ollut vielä aikaisemmin luonut. Osasin kuitenkin heti luoda niitä, koska olin kirjaa lukemalla oppinut jo aikaisemmin, miten niitä tehdään.

Viikon suurin oppi liittyy oikeastaan torstain Espoon toimiston palomuurin vaihtoon ja siihen, kun emme saaneet Alcateqin puhelinvaihdetta toimimaan uuden palomuurin kanssa. Jälkiviisaana voisi ajatella, että kun järjestelmä oli Kimin kanssa meille molemmille tuntematon, niin olisi pitänyt tehdä etukäteen enemmän selvitystyötä siihen liittyen tai pyytää kyseisen laitteen asentaja paikalle varmistamaan uudelleenkonfiguroinnin onnistuminen. Toisaalta asentaja oli aikanaan laittanut tiedot, että miten järjestelmä konfiguroidaan Te-lian palomuurin kanssa, jotta se toimii oikein ja toimimme juuri niiden ohjeiden pohjalta. Silti emme saaneet Alcateqin puhelimia toimimaan uuden palomuurin kanssa.

Espoon asennuksia voi pitää hyvänä oppina siitä, että miten tärkeää on tuntea kaikki laitteet ja tietää niiden toiminta erilaisissa tilanteissa ennen kuin muuttaa verkkolaitteiden asetuksia.

Mitä pidempään olen Administerilla ollut töissä, sitä paremmin olen oppinut myös hoitamaan montaa asiaa samaan aikaan tehokkaasti. Vaikka olen aikaisemmin tykännyt keskittyä aina yhteen asiaan kerrallaan, niin nykyisessä työssä tehtäviä on niin paljon ja usein vielä päällekkäin, että samanlaiseen ei ole aikaa. Olenkin oppinut jäsentämään tehtäviä niin, että pystyn samaan aikaan tekemään huolellisesti mutta tehokkaasti useita eri tehtäviä.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 24.9.2018

Päivän alussa:

Odotettavissa on normaali työpäivä lähitukeen liittyvien tehtävien parissa. Sen lisäksi maanantai-iltana on luvassa ylitöitä, kun yhteen kytkinkaapeista pitää vaihtaa 48-porttinen kytkin, jotta saamme vapautettua sieltä kaksi 24-porttista kytkintä, joita tarvitaan toisaalla. Päivän aikana pitäisi konfiguroida valmiiksi kytkinkaappiin vaihdettava kytkin, jotta iltatyöt sujuvat nopeammin.

Päivän lopussa:

Työpäivä oli jälleen kerran hyvin kiireinen. Päivään mahtui lähitukitehtäviä laidasta laitaan. Piti muun muassa asentaa muutamalle eri käyttäjälle Microsoftin Silverlight, jotta he pystyvät käyttämään tarvitsemiaan kirjanpito-ohjelmia. Sen lisäksi jäljitin varmuuskopioista muutaman eri käyttäjän kadottamat tiedostot sekä laitoin eteenpäin aloittaneen työntekijän liittymänsiirron Telialle. Ylityöt sujuivat pääosin suunnitellusti. Saimme konfiguroitua uuden kytkimen ja vaihdettua sen käyttöön. Tarkoitus oli samalla siistiä kaapin kytkennät, mutta tilaamamme lyhyemmät verkkokaapelit eivät olleet vielä saapuneet, joten kytkentöjen siistiminen siirtyi toiseen kertaan.

Tarkoitus oli lisätä myös neuvotteluhuoneiden lähistölle kerroksen kolmas langaton tukiasema vahvistamaan langattoman verkon kuuluvuutta. Uuden langattoman tukiaseman käyttöönotto kuitenkin epäonnistui, koska jos sen otti käyttöön, niin vierasverkkomme meni saman tien epäkuntoon. Emme kollegani kanssa keksineet syytä, että miksi kolmannen tukiaseman käyttöönotto rikkoi vierasverkon, joten tein asiasta selvityspyynnön IT-kumppanillemme. Tässä tilanteessa oli helpompaa ulkoistaa asian selvittely heille kuin käyttää siihen enempää työaika.

Tiistai 25.9.2018

Päivän aluksi:

Tiistaina pitäisi konfiguroida toinen kytkimistä, jotka vapautuivat uuteen käyttöön maanantai-illan töiden takia. Kytkin on tarkoitus lähettää Oulun toimipisteelle, joten ajattelin konfiguroida sen valmiiksi niin Oulussa tehtävä laitteiden vaihto on helpompi toteuttaa.

Sen lisäksi minun pitää varata IT-kumppaniltamme asentaja perjantaiksi paikalle Ouluun tekemään laitteiden vaihto. Kun vaihdamme toimipisteissä Ciscon palomuurin Telian SD-WAN palomuriin, niin kytkimessä pitää tehdä konfiguraatiomuutoksia. Maanatain tiimipalaverissa totesimme esimieheni ja kollegan kanssa, että on helpompi tehdä konfiguraatiot valmiiksi Ruoholahdessa ja lähettää toimipisteeseen valmiina oleva kytkin, että konfiguraatiomuutokset tehtäisiin kytkimeen etänä.

Päivän loppuksi:

Aamupäivällä minulla oli kollegani ja HR-koordinaattorin kanssa palaveri, jossa kävimme läpi yrityksen sähköpostilistoja. Sähköpostijärjestelmässä on olemassa paljon sisäisiä sähköpostilistoja, jotka eivät ole enää käytössä. Palaverissa käytiin läpi, mitä listoja voidaan poistaa käytöstä ja mitä uusia listoja tarvitaan.

Käyttäjätukitehtävien lisäksi konfiguroin tiistaina Ouluun lähtevää kytkintä. Sen kanssa oli aika paljon ongelmia, joten en ehtinyt konfiguroida kytkintä valmiiksi päivän aikana. Sen lisäksi opastin päivän aikana Vaasan toimistolla käynyttä IT-kumppanin asentajaa, joka oli menossa vaihtamaan kovalevyn ja asentamaan Windowsin työaseman rikkoutuneen kovalevyn tilalle.

Keskiviikko 26.9.2018

Päivän aluksi:

Päivän tärkein tehtävä on konfiguroida Ouluun lähtevät laitteet valmiiksi ja lähettää ne Ouluun, jotta ne ovat siellä perjantaihin mennessä, jolloin IT-kumppanimme asentaja on menossa toimistolle vaihtamaan laitteet käyttöön. Oulussa on tällä hetkellä Ciscon-palomuuri, jonka tilalle vaihdamme Telia SD-WANin palomuurin. Samalla asennamme sinne langattoman verkon tukiaseman, jotta toimistolla saadaan käyttöön langaton verkko.

Päivän loppuksi:

Sain konfiguroitua kytkimen onnistuneesti ja samalla asensin langattoman verkon tukiaseman valmiiksi. Kytkimen asennus sujui ongelmitta, mutta asennuksen yhteydessä huomasin, että kytkin on vanhempaa mallia kuin suurin osa muista Administerin kytkimistä, joten kytkimeen ei ollut mahdollista saada yhtä uutta ohjelmistoa kuin muissa kytkimissä.

Torstai 27.9.2018

Päivän aluksi:

Torstain aikana pitäisi ehtiä poistamaan etänä Espoon toimistolta muutama käytössä oleva Office 365 -lisenssiä, jotta niiden tilaus voidaan lopettaa. Sen lisäksi päivän aikana täytyy käydä etänä läpi Salon toimistojen eri tietokoneiden virusohjelmat, koska sieltä on loppumassa koneissa olevan virustorjunnan tilaus. Minun pitää varmistaa, että myös Salon toimistolla kaikissa tietokoneissa on käytössä F-Secure, joka on Administerin yhteinen virustorjunta- ja palomuuriohjelmisto.

Päivän loppuksi:

Salon toimipisteellä meillä on noin kymmenkunta käyttäjää, ja menikin yllättävän paljon aikaa, kun kävin heidän virustorjuntansa läpi. Kun kävin tietokoneita läpi, niin kävi ilmi, että yhdellä koneella oli Microsoft Officesta vuoden 2007 versio, minkä takia kaikki Word- ja Excel-tiedostot eivät avautuneet käyttäjän koneella. Asensinkin hänelle samalla Microsoft Office 2016:n.

Sen lisäksi päivään kuului erilaisia lähitukitehtäviä. Päivän aikana piti myös asentaa muutamalle työntekijälle uusi kannettava tietokone, kun kolmen eri työntekijän nykyiset tietokoneet hajosivat. Yhdessä rikkoutui tuuletin, toisessa akku. Kolmannen tietokoneen käyttö oli niin hidasta, ettei työntekijän työnteosta tullut enää mitään. Itse asennus oli suhteellisen nopeasti tehty, koska meillä oli kaapissa valmiiksi asennettuja uusia kannettavia tietokoneita, joten minun piti vain kytkeä koneiden telakat työpisteille ja opastaa työntekijöitä koneiden käyttöönotossa.

Perjantai 28.9.2018

Päivän aluksi:

Espoon toimistolta vapautui viime viikolla työasemakäyttöön yksi vanha HP:n keskusyksikkö, joten perjantain aikana minun pitäisi vaihtaa keskusyksikköön SSD -kovalevy ja asentaa Windows 10 ja laittaa se kuntoon, jotta se voidaan ottaa käyttöön työasemana. Päivän aikana on luvassa myös Oulun toimipisteen palomuurin vaihtaminen. Itse asennukset tekee paikan päällä oleva IT-kumppanimme asentaja, mutta minun tehtäväni on ohjeistaa häntä ja katsoa, että kaikki menee niin kuin pitää.

Päivän lopuksi:

Perjantai-iltapäivä oli todella kiireinen, kun samaan aikaan piti hoitaa useita eri kiireellisiä lähitukitehtäviä. Onneksi iltapäivä oli rauhallisempi, joten pystyin melkein kokonaan keskittymään Oulun toimipisteen palomuurin vaihtamiseen. Päivän aikana ongelmia aiheutti erään Espoon toimistolla työskentelevän kirjanpitäjän Maestro-kirjanpito-ohjelma. Asensin käyttäjälle viime viikolla SSD-kovalevyn ja Windows 10:n, jotta hänen tietokoneensa toimisi hieman nopeammin. Silloin emme ehtineet katsomaan, että kaikki hänen ohjelmansa toimivat halutulla tavalla, joten nyt hänelle oli tullut vastaan ongelma, että kyseinen Maestro-ohjelma ei pysty tallentamaan kirjanpitoyhteenvetoja haluttuun paikkaan käyttäjän tietokoneelle. Ongelman selvittelyyn meni useampi tunti, mutta lopulta ongelman aiheuttajaksi paljastui Citrix-ohjelma. Maestro-ohjelma tarvitsee toimiakseen Citrixia, mutta käyttäjä oli asentanut koneelleen väärän Citrixin. Ongelma ratkesi Citrix Receiver-ohjelman asennuksella.

Perjantai-iltapäivä kului Oulun toimipisteen palomuurin vaihtamisen parissa. Olin konfiguroinut kytkimen ja Aruban langattoman tukiaseman valmiiksi, joten perjantaina oli luvassa enää laitteiden asentaminen käyttöön. Lopulta palomuurin vaihto ja langattoman tukiaseman kytkeminen meni todella hyvin, mistä olin hyvin helpottunut. Kyseessä oli ensimmäinen kerta, jolloin asensin kaikki laitteet yksin.

Viikkoanalyysi

Työviikko oli jälleen hyvin kiireinen ja opettavainen. Tuntuu, että opin joka viikko huimasti uusia asioita ja opin myös tekemään tuttuja työtehtäviä entistä tehokkaammin ja tunnistaamaan hyvissä ajoin, mikä ongelmana on, joten ongelman korjaaminen on nopeampaa. Viikko oli niin kiireinen, että en ehtinyt hoitamaan montaa asiaa omalta to do -listalta, koska akuutteja tehtäviä tuli niin paljon.

Olen myös oppinut hieman muuttamaan ajatteluani sen suhteen, että yhden päivän aikana ei ehdi hoitamaan kaikkia keskeneräisiä asioita. Olen alkanut ajattelemaan niin, että yhden päivän aikana tekee sen mitä ehtii, ja jatkaa seuraavana. Aikaisemmin ajattelin enemmän niin, että töissä ollaan niin kauan, että keskeneräiset asiat on hoidettu, mutta nykyään töitä ja työtehtäviä on niin paljon, että niitä kaikkia ei aina pysty hoitamaan yhden päivän aikana.

Työviikon kiireisyydestä kertoo myös se, että tiistaina tehtäväksi tuli muokata käytössä olevia sähköpostiryhmiä, mutta en ehtinyt missään vaiheessa aloittamaan kyseistä tehtävää vaan se siirtyi ensi viikkoon.

Viikko toi myös lisää itseluottamusta, kun sain konfiguroitua Oulun kytkimen ja langattoman tukiaseman yksin. Kyseinen työtehtävä lisäsi luottamusta omaan tekemiseeni, koska sain hoitaa koko projektin yksin. Aikaisemmat toimipisteiden verkkolaitteiden muutokset olemme tehneet kollegani kanssa yhdessä, jolloin olen voinut kysyä häneltä neuvoa ja hän on ohjeistanut minua. Olen ylpeä itsestäni, että nyt sain konfiguroitua laitteet yksin ja hoidettua laitteiden vaihdon yhdessä IT-kumppanin asentajan kanssa.

Meillä on pääosin käytössä HP:n Aruba ja ProCurve-kytkimiä, joten viikon aikana opin todella paljon niistä tutustumalla molempien manuaaleihin ja lukemalla netistä eri keskustelupalstoilta kommentteja, arvioita ja ongelmia, joihin eri ihmiset olivat törmänneet kyseisissä kytkimissä.

Olen kesän aikana asentanut niin monta tietokonetta ja vaihtanut niin moneen tietokoneeseen SSD -kovalevyn ja asentanut ne alusta asti, että tällä viikolla huomasin, miten nopeasti pystyn jo asentamaan uusia kannettavia tietokoneita tai vaihdettavia keskusyksiköitä käyttöön. Se tuo itsevarmuutta, kun tietää, että vaikka olisi päivän aikana asennettava useampia tietokoneita niin suoriudun siitä, koska asennus menee jo niin rutiinilla.

Viikko oli myös siitä hyvin kasvattava, että esimieheni ja kollegani olivat pääosin kiinni muissa työtehtävissä, joten lähituki oli melkein kokonaan minun vastuullani. Olen huomannut, että mitä enemmän teen lähitukeen liittyviä tehtäviä yksin, niin sitä enemmän itseluottamukseni ja varmuuteni kasvavat. Vaikka tulisi vastaan vaikeampia ongelmia, joihin en tiedä heti ratkaisua, niin luotan nykyään itseeni, että osaan ratkaista ongelman ilman, että kysymättä apua.

Työni on myös siitä hyvin mielenkiintoista ja vaihtelevaa, että lähitukeen liittyvät tehtävät ovat hyvin monipuolisia ja lähes joka päivä tulee eteen täysin uusia tilanteita ja ongelmia. Pidän myös siitä, että vaikka lähituki on keskeinen osa työtäni, niin lähes koko ajan on myös erilaisia projektitehtäviä meneillään. Esimerkiksi tämän viikon Oulun palomuurin vaihto oli hyvin mielenkiintoinen projekti hoidettavaksi. Ja oli myös mukavaa saada luottoa hoitaa se yksin.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 1.10.2018

Päivän aluksi:

Ennalta maanantaille ei ole tiedossa mitään erityistä, joten toivon että on vihdoinkin aikaa perehtyä muutamaan pitkäaikaisempaan projektiin kuten Monitoimitilan laiteratkaisuja miettimiseen. Monitoimitilassa järjestetään suurin osa Administerin koulutuksista, mutta tällä hetkellä nykyiset laiteratkaisut eivät tue sitä, että tilan kaiuttimista voisi kuulua Skype-kokouksissa osallistujien äänet sekä monitoimitilassa mikrofonin puhujan ääni. Toistaiseksi olemme joutuneet tyytymään siihen, että jos monitoimitilassa puhuu mikrofonin, niin se kuuluu joko tilan kaiuttimista tai Skypessä. Mutta tarkoitus olisi saada mikrofonin ääni kuulumaan samanaikaisesti Skypessä että kaiuttimissa.

Päivän loppuksi:

Päivä oli jälleen hyvin kiireinen, pääosin lähitukeen liittyvien tehtävien kanssa. Päivän aikana piti lisätä muutamalle käyttäjälle heidän tarvitsemiaan yleisiä postilaatikoita ja palauttaa yhdelle kirjanpitäjälle Internet Explorerin selaimen oletusasetukset, koska hänen selaimensa ei avannut enää uusia selainikkunoita. Sen lisäksi hoidin useamman muun päivän aikana tulleen palvelupyynnön. Onneksi ehdin vihdoinkin myös aloittaa Administerin Active Directoryn läpikäymisen. Siellä on paljon erilaisia sähköpostilistoja ja muita ryhmiä, joita ei enää käytetä. Tarkoitukseni on käydä ne läpi ja päivittää ajan tasalle, jotta Active Directoryssa on käytössä vain ne sisäiset ryhmät ja sähköpostilistat, joita tarvitaan.

Tiistai 2.10.2018

Päivän aluksi:

Tiistai alkaa Administerin sisäisellä tiedotustilaisuudella, joten töihin pitää mennä aikaisin varmistamaan, että monitoimitilan laitteet ovat valmiina ja toimintakunnossa tiedotustilaisuutta varten. Joudumme käyttämään vielä nykyistä laiteratkaisua, joten päätimme kollegani kanssa tehdä tiedotustilaisuuden tekniikan järjestämisen kahdella tietokoneella. Näin saamme mikrofonin äänet kuulumaan sekä Skypessä että paikan päällä monitoimitilassa. Tarkoitus on, että toinen kone lähettää kuvaa ja ääntä monitoimitilassa ja toisessa koneessa on Skype-palaveri, joka nappaa toiselta koneelta kuvan ja äänen. Tällä tavalla

saamme kaikille osallistujille tarvittavan äänen ja kuvan riippumatta siitä, osallistuvatko he palaveriin paikan päällä vai etänä Skypea kautta.

Päivän loppuksi:

Tiistai kului hyvin erilaisten lähitukeen liittyvien tehtävien parissa. Sen lisäksi ehdin vihdoin tehdä myös vähän asioita pitkältä to do -työlistalta. Päivän aikana asensin muun muassa muutaman käyttäjän uudet työpuhelimet ja tilasin niihin liittymänsiirrot, Koitin selvittää, miksi yhdellä kirjanpitäjällä ei toiminut Asteri-kirjanpito-ohjelma. Vika ei selvinnyt vielä, joten selvitystyö jatkuu keskiviikkona. Sen lisäksi pääsin eteenpäin Administerin Active Directoryn läpikäymistä. Sain poistettua monta ryhmää, joita ei enää tarvita, sekä suljettua monia käyttäjätunnuksia, jotka olivat auki, mutta jotka eivät ole enää käytössä. Lisäksi asensin yhden työntekijän uuden kannettavan tietokoneen, joka tuli postissa.

Yleensä tilatut kannettavat tulevat meille Windows 10 esiasennettuina, joten meidän tehtäväksemme jää liittää ne sisäverkkoon, asentaa niihin Microsoft Office sekä muut tarvittavat ohjelmat ja lisätä niihin VPN-yhteys. Tein myös taas HP:lle korjauspyynnön yhdestä tietokoneesta, jonka hankimme kesän alussa, mutta joka ei ole sen jälkeen toiminut vielä kunnolla. Tietokone ei lähde aina kunnolla käyntiin vaan sen tuuletin jää huutamaan kovaa, minkä takia on ollut epäily, että koneen emolevy on rikki. Mutta HP:n asentaja on vaihtanut siihen jo kahdesti emolevyn eikä ongelma ole korjaantunut, joten toivon, että nyt kun sitä tullaan korjaamaan kolmatta kertaa, niin vika onnistuttaisiin vihdoin korjaamaan.

Keskiviikko 3.10.2018

Päivän aluksi:

Keskiviikkona on tarkoitus jatkaa Espoon toimistossa töissä olevan kirjanpitäjän Asteri-ongelman selvitystä ja hoitaa muita keskeneräisiä palvelupyynnöitä. Keskeneräisiä palvelupyynnöitä on tällä hetkellä vain kahdeksan, joista toivon ehtiväni hoitaa suurimman osan keskiviikon aikana. Sen lisäksi yritän hoitaa to do -listaltani asioita, jonne tuli taas uusia tehtäviä tiistain tiimipalaverissa.

Päivän loppuksi:

Keskiviikkoaamu meni Espoon toimiston kirjanpitäjän Asteri-ongelman selvittämisessä. Lopulta ongelman lähteeksi selvisi ohjelman pikakuvakkeen polku. Asteria käytetään verkkolevyn kautta ja jostain syystä ohjelma toimii vain, jos pikakuvakkeen polkuna on

Z:\\Winpl\\winp.exe. Olin lisännyt käyttäjälle kyseisen verkkolevyn Y-asemaksi, joten pikakuvake ei suostunut toimimaan, vaikka se viittasi oikeaan tiedostoon.

Loppupäivänä ongelmia aiheutti Lenovon ThinkCentre-työasema, jota yritin asentaa uusiksi, jotta koneelle saataisiin päivitettyä Windows 10. Jjostain syystä kone ei suostunut käynnistämään Windowsia asennusmuistikulta. Lopulta pitkien ongelman selvittelyjen jälkeen sain koneen käynnistämään Windowsin tikulta, kun olin sitä ennen päivittänyt koneen Biosin. Vielä jäi selvittämättä, miksi kone piippaa kaksi kertaa aina kun sen käynnistää. Palvelupyynnöiden osalta päivä oli hyvin tehokas, kun päivän päätteeksi palvelupyynnöt oli avoinna enää kolme ja ne kaikki liittyvät pidempiin projekteihin, joten niitä ei saada ratkaistua aivan heti.

Torstai 4.10.2018

Päivän aluksi:

Torstaiamuna on luvassa jälleen yksi koulutus monitoimitilassa, joten minun täytyy käydä siellä virittämässä äänentoisto ja Skype toistovalmiuteen. Sen lisäksi on luvassa palaveri HR-koordinattorin kanssa, jossa käydään läpi kaikki Active Directoryn käyttäjätunnukset. Syksyn aikana on käynyt ilmi, että siellä on ollut useita tilejä, jotka ovat vielä auki, vaikka työntekijä on jo lopettanut työskentelyn Administerilla. Päivän aikana pitäisi myös ehtiä asentamaan valmiiksi kahden asiakkuuspäällikön työpuhelimet. He tulevat niitä loppuvii-kosta hakemaan ja molemmat pyysivät, että asennan puhelimet valmiiksi.

Päivän loppuksi:

Torstaina sain vihdoon yhden projektin päätökseen, kun Active Directoryssa on Administerin käyttäjätunnukset vihdoon ajan tasalla, eikä siellä ole enää yhdenkään entisen työntekijän tunnukset auki. Se, että siellä oli lopettaneiden työntekijöiden tunnuksia vielä auki, kertoo hyvin paljon siitä, millainen kevät kollegallani ja esimiehelläni oli takana. Töitä oli enemmän kuin kukaan ehti tekemään, joten monet kiireettömämmät työtehtävät siirtyivät sen takia. Siksi otinkin kesän aikana projektikseni laittaa Administerin käyttäjähallinnan ajan tasalle.

Sen lisäksi asensin päivän aikana kolmen työntekijän uudet puhelimet. Ja jälleen tuli eteen se, että miten vaikea Windows Phonesta on saada tietoja Android tai iOS-puhelimeen. Meni todella paljon aikaa, että sain käyttäjän yhteystiedot Windows Phonesta siirrettyä uuteen puhelimeen. Lopulta sain Lumian yhteystiedot siirrettyä Microsoftin

OneDriveen ja sieltä tallennettua Google Driveen, ja sitä kautta tiedot siirtyivät sitten helposti Android puhelimeen.

Perjantai 5.10.2018

Päivän aluksi:

Perjantain aikana on tarkoitus perehtyä Administerin sähköpostipalvelimen uuteen roskapostisuodattimeen, joka otettiin käyttöön viime viikolla. Kyseinen suodatin estää herkemmin viestejä, joiden varmenteet eivät ole kunnossa. Tästä syystä meillä on paljon asiakkaita, joiden viestit ovat jääneet palvelimelle jumiin, koska ne eivät ole läpäisseet turvaeh-toja. Tarkoitus on nyt käydä läpi viestejä, jotka eivät ole menneet läpi ja infota asiakkaita heidän puuttuvista varmenteistaan. Lisäksi tarkoitus on lisätä suodattimeen uusia turvallisia osoitteita, jotta asiakkaiden viestit pääsevät filttteristä läpi.

Päivän loppuksi:

Otimme viikko sitten käyttöön sähköpostipalvelimellamme uuden turvaratkaisun ja suurin osa perjantaista meni turvaratkaisuun tutustumiseen. Ratkaisu sisältää niin virustorjunnan, roskapostin torjunnan, mainosviestien torjunnan, sähköpostiliikenteen salauksen kuin suojatut sähköpostiviestitkin. Samat ominaisuudet olivat käytössä myös edellisen palveluntarjoajan tarjoamassa ratkaisussa, mutta tässä uudessa meillä on käytössä tiukempi suodatin viestien torjunnan suhteen.

Turvajärjestelmä ei enää päästä läpi enää sähköpostiviestejä, joissa on vialliset SFP-tietueet. Kyseisten tietueiden avulla sähköposti kertoo vastaanottaville sähköpostipalvelimille, millä palvelimilla on lupa lähettää viestejä. Todennuksen ansiosta turvalliset sähköpostit erottuvat helpommin ja huijausviestit ja roskapostit ovat helpommin tunnistettavissa.

Viallisten SFP-tietueiden sisältämien sähköpostiviestien perille pääsyn estäminen parantaa yrityksemme tietoturvaa, mutta samalla meille on syntynyt ongelma, koska hyvin monien asiakkaiden ja muiden tahojen SFP-tietueet eivät ole ajan tasalla. Tämän takia heidän viestinsä eivät tule enää läpi vaan jäävät niin sanotusti kiinni suodattimeen. Emme kuitenkaan halua ottaa viestien käsittelyä SFP-tietueiden perusteella pois käytöstä, joten jouduimme kollegani kanssa käymään perjantaina läpi yli 300 jumiin jäänyttä sähköpostiviestiä ja päästämään sieltä läpi sähköpostit, joiden tiedämme tulevamme turvallisista tietämistämme sähköpostiosoitteista. Päästimme viestit läpi, jos lähettäjä, lähettäjän käyttämä sähköpostipalvelin ja vastaanottaja olivat kunnossa.

Jatkossa joudumme varmasti lisäämään suodattimeen turvallisia sähköpostiosoitteita ja palvelimia, jotta tärkeät viestit eivät jää sinne jumiin ja saavu viiveellä. Tätä työtä joudumme jatkamaan, kunnes asiakkaat ja muut tahot, jotka lähettävät meille sähköpostia, korjaavat omat SFP-tietueensa.

Viikkoanalyysi

Työviikko oli jälleen kerran hyvin opettavainen, vaikka suurin osa työtehtävistä olikin tuttuja. On mielenkiintoista olla töissä työpaikassa, jossa tuttujenkin työtehtävien parissa oppii viikosta toiseen. Vaikka edessä olisi kuinka tuttu työtehtävä tai ongelma olisikin, ja vaikka kuinka hyvin osaisinkin sen ratkaista, niin aina voi oppia jotain uutta. Yritänkin asennoitua niin, että vaikka työtehtävät olisivat kuinka tuttuja, niin niistäkin voi aina oppia uutta.

Tämän viikon tärkeimpiä oppimiani asioita oli, se että ymmärrän jälleen kerran Sharepointia paremmin, kun ratkoin ongelmia siihen liittyen. Sharepointin ymmärtämisessä minua auttoi jälleen Step by Step – Microsoft Sharepoint 2013 -kirja (Londer & Coventry, 2013.). Löysin kirjan pdf-version verkosta ja olen lukenut sitä useaan otteeseen tämän syksyn aikana.

Olen oppinut kirjan avulla, että vaikka jokaista Sharepointia voi muokata paljon omaan tarkoitukseen, niin monesti hyvin moneen ongelmaan ratkaisu löytyy Sharepointin yleisistä säännöistä tai ominaisuuksista. Alun perin kuvittelin, että Sharepoint on täysin organisaation muokattavissa, ja jos joku asia siellä ei toimi, niin vika on asetuksissa. Hyvin monissa tapauksissa tilanne onkin näin, mutta on myös paljon tapauksia, joissa vastaus löytyy Sharepointista itsestään. Ihmettelin esimerkiksi pitkään, miksi liian isot videot ja kuvat eivät mahdu intraamme, kunnes minulle selvisi, että Sharepoint rajoittaa kyseisten tiedostojen kokoa.

Sähköpostipalvelimen uuden turvan käyttöönotto opetti minulle hyvin paljon esimerkiksi viestien suodattamisesta. Kun pääsin mukaan palvelun käyttöönottoon alusta alkaen, niin opin paljon siitä, miten tuollainen turva toimii ja miten sinne syötetyt erilaiset asetukset vaikuttavat käytännössä. En ollut esimerkiksi ennen tajunnut, miten paljon kulkee asiallista sähköpostiliikennettä, jossa on SFP-tietueet pielessä ja siten kyseisissä viesteissä on tietoturvariskejä. Tiesin toki, mitä SFP-tietue tarkoittaa, mutta nyt opin käytännössä, miten se vaikuttaa sähköpostiviesteihin ja palvelimiin.

Aikaisemmin emme olleet estäneet viestejä, joissa oli SFP:t pielessä. Opinkin vasta nyt, miten iso vaikutus sillä on, jos päätämme suodattaa sähköpostiliikenteestä pois viestit, joissa kyseiset tietueet ovat pielessä. Tänä syksynä sähköpostiliikenteessä on ollut todella paljon haittaohjelmia, huijausviestejä ja vastaavia, niin se taas kerran korostaa, miten tärkeää sähköpostipalvelimien tietoturva on. Tietoturvaa pitää vaalia, vaikka se sitten tarkoittaisikin sitä, että osa työntekijöiden odottamista viesteistä tuleekin viiveellä perille.

Olen useasti saanut selittää sekä asiakkaille että työntekijöille sitä, että joudumme tekemään viallisten viestien suodattamista, vaikka se tarkoittaakin viivettä viestien perille pääsemisessä ja mahdollisesti tilapäisiä hankaluuksia sähköpostin lähettäjälle ja vastaanottajalle. On kuitenkin myös asiakkaiden etu, että kerromme heille, että heillä on ongelmia sähköpostiansa kanssa sen sijaan, että sallisimme pysyvästi heidän viallisten viestiensä perille tulemisen ilman suodatinta.

Sähköpostipalvelimen toimintaa ymmärtääkseni ostin vähän aika sitten verkosta Tony Redmondin kirjoittaman kirjan Microsoft Exchange Server 2013 Inside Out Mailbox and High availability. Kirja on auttanut minua oppimaan ja ymmärtämään Exchangen eri toimintoja paljon paremmin ja se on auttanut minua myös tässä tietoturvatapauksessa. Tuntuu, että tunnen Exchangea paljon paremmin kuin esimerkiksi kuukausi sitten. Siinä on auttanut myös tämä opinnäytetyö, kun tässä tarvitaan kirjallisia lähteitä, niin se on madaltanut omaa kynnystä etsimään lähteitä, ja niistä on ollut hyvin paljon apua jo nyt. Ilman opinnäytetyötä olisin varmaan oppinut Exchangen toiminnasta sitä mukaa, kun olen sitä käyttänyt. Nyt tunnen sen jo paremmin kuin mitä olen päässyt sitä vielä käyttämään.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 8.10.2018

Päivän aluksi:

Maanantaille ei ole tiedossa mitään erityistä, joten aika tulee todennäköisesti kulumaan lähitukitehtävien sekä muiden omien työtehtävien parissa. Toivon, että päivässä riittää aikaa, jotta ehdin asentamaan uudelleen pariin työasemaan Windows 10:t, jotta muutama kirjanpitäjä saa käyttöönsä tehokkaamman tietokoneen.

Päivän loppuksi:

Päivästä tulikin yksi kiireisimpiä pitkään aikaan. Työpäivä alkoi jo aamuseitsemän jälkeen, kun huomasin, että minulle oli tullut useampi tekstiviesti eri toimipisteistämme ympäri Suomea, että toimipisteissä ei toimi verkko. Kun aloin selvittämään ongelmaa niin huomasin nopeasti, etteivät myöskään VPN-yhteydet eivätkä sähköpostit toimi, joten kävi selkeästi ilmi, että meillä on kaikki palvelut alhaalla. En kerennyt vikaa selvittämään montaa minuuttia, kun sain kollegaltani viestin, että vika on todennäköisesti meidän Ruoholahden Cisco-palomuurissa, jota kautta kulkee niin kaikkien toimipisteiden verkkoliikenne kuin myös kaikkien palvelimien ja muiden tietojärjestelmien toiminta. Onneksi vika ratkesi sillä, että Ruoholahdessa paikalla ollut kollegani kävi käynnistämässä palomuurin uudelleen.

Töihin päästyäni selvittelimme, että miksi palomuuuri oli mennyt jumiin eikä reagoinut mihinkään komentoihin. Lopullista syytä emme vialle löytäneet, mutta palomuuuri on ollut uusintalistalla jo pitkään, koska siinä ilmenee koko ajan uusia ongelmia ja se on ollut käytössä jo vuosia. Nyt saimme hyvän muistutuksen siinä, että kuinka paljon ongelmia tulee, jos palomuuuri hajoaa. Tällä kertaa selvisimme säikähdyksellä, kun palomuuuri lähti toimimaan uudelleenkäynnistyksen jälkeen. Tapaus kuitenkin osoitti sen, että kuinka tärkeää on saada palomuuuri uusittua lähiaikoina, koska jos palomuuuri hajoaa, niin kaikkien toimipisteiden toiminta lamaantuu täysin.

Tiistai 9.10.2018

Päivän aluksi:

Tiistaina aamupäivän aikana minun on tarkoitus osallistua Telian pitämään webinaariin, jonka aiheena on 'Yritysportaali tutuksi'. Käytän Telian yritysportaalia joka päivä ja sitä

kautta hallinnoidaan meillä käytössä olevia Telian liittymiä ja palveluita. Odotan webinaaria innolla, koska minua kiinnostaa, että mitä kaikkea uutta minun on portaalin käytöstä mahdollista oppia.

Päivän loppuksi:

Osallistuin päivän aikana Telian webinaariin, jonka aiheena oli Telian yrityshallintapaneeli. Webinaarissa käytiin läpi hallintapaneelin eri toimintoja ja esiteltiin sen uusia ominaisuuksia. Valitettavasti en oppinut webinaarissa oikein mitään uutta, koska käytän kyseistä paneelia päivittäin, niin olen jo oppinut kaikki sen eri toiminnot. Webinaari oli lievä pettymys, koska odotin että oppisin webinaarista jotain uutta.

Päivän aikana kävin läpi myös Secmailin pysäyttämiä viestejä ja tutkin, mitä lähettäjiä se pysäyttää SFP-tietueiden perusteella, jotta osaamme infota kyseisiä tahoja heidän viallisista tietueistaan.

Keskiviikko 9.10.

Päivän aluksi:

Keskiviikkona on tarkoitus selvittää, miksi yhdellä meidän Espoon toimistoistamme ei aukea muutama Excel-tiedosto, joita työntekijä on käyttänyt kannettavassa, jossa on Microsoft Office 2010. Sen jälkeen, kun hän on tallentanut ja avannut tiedostot omalla koneellaan, jossa on uudempi Microsoft Office, niin tiedostot eivät enää aukea eivätkä ne aukea enää millään muullakaan koneella. Yritän selvittää, mikä vian aiheutti ja miten tiedostot saadaan korjattua.

Päivän loppuksi:

Keskiviikko oli palvelupyyntörintamalla suhteellisen hiljainen, joten ehdin työpäivän aikana edistämään monia to do -listallani olevia asioita. Ehdin päivän aikana myös infoamaan muutamaa asiakastamme heidän viallisista SFP-tietueistaan, kun heidän sähköpostinsa jäivät koko ajan jumiin meidän sähköpostiturvan suodattimeen. Toivottavasti he saavat piakkoin korjattua omat tietueensa, jotta meille tulevien epäluotettavien sähköpostien määrä vähenee.

Torstai 9.10.2018

Päivän aluksi:

Torstaina on luvassa IT-palaveri, jossa kuulemme, miten integraatiot Sillan kanssa etenevät. Silta on Suomen suurimpia palkka- ja henkilöstöhallinnon palveluja tarjoava yritys, jonka Administer osti kesällä 2018. Oston jälkeen molempien talojen IT-johto on suunnitellut yritysten IT-osastojen yhdistämistä, ja odotankin innolla kuulevani, missä mennään.

Päivän loppuksi:

Oli mielenkiintoista olla aamulla palaverissa mukana, jossa kerrottiin mitä kaikkea on luvassa, kun Administerin IT ja Sillan IT yhdistetään. Odotan innolla tulevaa ja sitä, mitä kaikkea uutta on luvassa. Kuulostaa siltä, että eteen tulee vielä hyvin paljon mielenkiintoisia haasteita. Odotan myös sitä, että pääsen tutustumaan Sillan IT-yksikköön. He tekevät asioita hieman eri tavalla kuin me, joten luulen, että voin oppia heiltä hyvin paljon.

Päivän aikana selvittelin yhden Tampereella työskentelevän työntekijän VPN-ongelmaa. Selvittelyn parissa meni muutama tunti, kun vian syytä ei löytynyt millään. Pystyin todentamaan, että tietokone onnistuu yhdistämään VPN yhteyden, mutta katkaisee sen samantien. Ongelmaan ei auttanut edes se, että asensin VPN:n uudelleen, joten täytyy jatkaa vielä huomenna ongelman selvittelyä.

Perjantai 12.10.2018

Päivän aluksi:

Perjantain aikana tarkoitus on käydä läpi E-Tilipalvelujen vanhoja Office 365-lisenssejä ja poistaa käytöstä niitä, joita ei enää tarvita. Kyseessä on Administerin pari vuotta sitten ostama yritys, ja nyt on tarkoituksena lopettaa heidän vanhat Office-lisenssinsä ja käyttää Administerin Office-lisenssejä sen sijaan. Sen lisäksi pitäisi onnistua jäljittämään netistä Windows XP:n lisenssi, jonka voi ostaa. Meillä on yhdessä koneessa käytössä vanha Cobolilla koodattu ohjelma, joka skannaa automaattisesti laskuja eFinaan ja kyseinen ohjelmisto on koodattu suoraan Windows XP:lle. Ohjelmiston sisältävä tietokone on hajotettu, joten tarkoitus on asentaa uudelle työasemalla virtuaalilevy, johon kloonaamme vanhan koneen Windows XP:n ja sitä varten tarvitsemme Windowsin lisenssin.

Päivän lopuksi:

Työpäivä oli niin kiireinen palvelupyyntöjen parissa, etten juuri ehtinyt tekemään niitä asioita, joita olin ajatellut. E-tilipalveluiden Office-lisenssejä en ehtinyt ollenkaan käymään läpi. Tarvittavaa Windows XP-lisenssiä ehdin hieman etsimään, mutta Ebay-verkkokaupassa se oli niin kallis, että päätin jatkaa sen etsintöjä vielä ensi viikolla.

Viikkoanalyysi

Työviikko oli jälleen työläs ja kiireinen, mutta se ei juuri haitannut. Olen huomannut hyvän työyhteisön auttavan työnteossa. Kiireisetkin päivät tuntuvat mukavilta, kun töissä on hauskaa. Auttavaiset työkaverit olivat tälläkin viikolla korvaamattomia, kun eteeni tuli ongelmia, joita en osanunut itse ratkaista.

Olen myös huomannut, että itseä kokeneempien kollegoiden seura vähentää työpaineita ja stressiä hyvin paljon. Kun tietää, että aina voi kysyä joltain ja hankalissakin tilanteissa löytyy tukea, niin ongelmien ratkaisukin on mukavampaa. Entisessä työssäni Radio Helsingissä vastasin itse kaikesta tietotekniikkaan liittyvästä, ja sen huomasi välillä stressaavan. Vaikeatkin ongelmat piti ratkaista itse, kun ei ollut samanlaista työyhteisöä kuin minulla on nykyään.

Tämä työviikko opetti minulle myös siitä, miten paljon asiakastilanteissa ja muissa kanssakäymisissä auttaa ystävällisyys ja hyväntuulisuus. Minulla oli muutama tehtävä, joissa jouduin asioimaan tehtäviä asioita kohtaan hyvin vastahakoisten ja negatiivisten ihmisten kanssa. Kuitenkin kun itse pyrin pysymään ystävällisenä ja hyväntuulisena, niin huomasin, että asiat saatiin paljon helpommin hoidettua ja tietyt ongelmat ratkottua. Jos sen sijaan olisin vastannut tyylyteen samanlaisella asenteella, luulen, että kyseinen tehtävä olisi muuttunut paljon vaikeammaksi ja hankalammaksi.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 15.10.2018

Päivän aluksi:

Maanantain aikana tarkoitus on jatkaa Windows XP -lisenssin etsimistä netistä. Luulin löytäneeni sellaisen jo perjantaina Ebay-verkkokaupasta. Kun olin tilaamassa lisenssiä, niin tajusin, että hintaan tulee lisättynä vielä 60 dollarin toimituskulut. Toimituskulut nostaisivat lisenssin hankinnan hinnaksi 200 dollariin, ja se on liikaa, joten yritän etsiä saman lisenssin halvemmalla.

Päivän loppuksi:

Aamupäivästä meni suuri osa Asteri-kirjanpito-ohjelman ongelmien selvittämiseen. Asensin muutama viikko sitten yhdelle Espoon toimiston kirjanpitäjälle SSD-kovalevyn ja Windows 10:n. Siirsin myös uudelle kovalevylle hänen käyttämänsä ohjelmat vanhalta kovalevyltä. Tänäpäin hän laittoi viestiä, että Asteri-kirjanpito-ohjelma ei toimi. Selvittelin ongelmaa todella pitkään ja lopulta ongelman syyksi paljastui se, että Asteri ei osaa lukea tiettyjä rekisteritiedostoja. Löysin onneksi verkosta ohjeet Asterin rekisteritietojen päivittämiseen.

Ongelma ei kuitenkaan ratkennut rekisteritietojen päivittämisenkään jälkeen. Aloin jo miettiä, joudunko tiistaina menemään Espoon konttorille asentamaan työntekijän vanhan kovalevyn takaisin. Lopulta rupesin kuitenkin tutkimaan Espoon toimiston verkkolevyä, jossa oli Asteriin liittyviä tiedostoja. Verkkolevyltä löytyi Asteri-ohjelman asennustiedosto. Heti nähtyäni kyseisen tiedoston tajusin, että vaikka ohjelmaa käyttää verkkolevyltä, niin sen pitää olla asennettuna koneella, jotta ohjelma toimii. Joten helpotus oli suuri, kun kirjanpitäjän Asteri rupesi toimimaan sen jälkeen, kun olin asentanut Asterin myös koneelle.

Tiistai 16.10.2018

Päivän aluksi:

Päivän aikana on tarkoitus viimein käydä läpi Administerin ostamien yritysten vanhoja sähköpostitilejä ja lisenssejä ja lopettaa sellaiset Office-tilaukset, joita ei enää tarvita.

Päivän lopuksi:

Ehdin vihdoinkin käydä päivän aikana läpi kahden Administerin tytäryhtiön Office-lisenssit ja arkistoin sieltä 30 sähköpostia, joita ei käytetä enää ja lopetin samalla kyseisten sähköpostien Office 365 tilaukset.

Keskiviikko 17.10.2018

Päivän aluksi:

Poistin eilen eräältä Vaasan toimiston kirjanpitäjältämme F-Securen PSB-ohjelmiston, josta oli lisenssi loppumassa ja tarkoitus oli asentaa hänen koneelleen F-Securesta sama versio, joka on käytössä kaikilla muilla Administerin työntekijöillä. Jostain syystä en kuitenkaan saanut asennettua uutta F-Securea vaan asennus epäonnistui koko ajan. Tänään onkin tarkoitus jatkaa vian selvittämistä, jotta kyseiselle käyttäjälle saadaan asennettua ajan tasalla oleva virusturva ja palomuuuri.

Päivän lopuksi:

Päivästä kului huomattava osa F-Secure-ongelman selvittämiseen. Olen lukuisia kertoja aikaisemminkin poistanut F-Securen vanhan version F-Securen omalla poisto-ohjelmalla ja asentanut sen jälkeen uuden version virustorjunnasta. Nyt uuden asentaminen ei kuitenkaan onnistunut millään. Olin yhteydessä F-Secureen ja sieltä neuvottiin tyhjentämään rekisterit kuten olin tehnyt ja muutama muu keino, joita olin kokeillut. Silti F-Securen uudelleenasetus ei poistunut.

Lopulta päätimme esimieheni kanssa, että tähän tapaukseen ei kannata tuhata enempää työaikaakaan vaan on helpompaa asentaa kyseiselle käyttäjälle SSD-kovalevy ja Windows 10 -käyttöjärjestelmä. Samalla saamme parannettua hänen työtehoaan nopeuttamalla konetta SSD-kovalevyn kanssa. Windows 10:n avulla ratkeaa myös F-Secure-ongelma, kun se päästään asentamaan puhtaaseen asennukseen. Tämä tuntui paremmalta ratkaisulta kuin enempi työajan tuhlaaminen ongelman selvittämiseen. Päivän lopuksi tilasinkin Vaasaan yhden SSD-kovalevyn ja lisäksi paikallisen IT-kumppanin perjantaiksi Vaasan toimistolle asentamaan kovalevyn ja Windowsin.

Torstai 18.10.2018

Päivän aluksi:

Torstaina on tarkoitus käydä aamupäivästä Espoon konttorilla hakemassa siellä oleva langaton tukiasema. Tarvitsen sitä toisessa toimipisteessä, koska IT-kumppanimme varastosta on tällä hetkellä kyseiset tukiasemat loppu. Muuten tiedossa on palvelupyyntöjen hoitamista.

Päivän loppuksi:

Päivä alkoi Espoossa, josta kävin hakemassa langattoman verkon tukiaseman. Selvittelin samalla Espoon vanhaan Alcateq-puhelinjärjestelmän tilannetta. Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että luovumme Alcateqin puhelimista, kun sen vuokrasopimus päättyy marraskuussa. Järjestelmästä luopuminen helpottaa montaa asiaa. Saamme vihdoin otettua myös Espoon toimistolla käyttöön Telian palomuurin eikä Espoon toimistolla tarvitse ylläpitää enää kahta erillistä puhelinjärjestelmään.

Perjantai 19.10.2018

Päivän aluksi:

Eilen kävi ilmi, että luovumme Espoon konttorin vanhasta puhelinjärjestelmästä, niin perjantain aikana on tarkoitus suunnitella, miten ja milloin Alcateqin puhelimet vaihdetaan Administerin puhelinjärjestelmän puhelimiin. Tällä hetkellä Espoon toimistolla on ollut käytössä sekä Administerin oma puhelinpalvelin, että Espoon konttorin vanha palvelin. Päivän aikana pitää suunnitella, että missä aikataulussa puhelinjärjestelmästä luovutaan ja asennetaan Alcateqin puhelimia käyttäville työntekijöille Administerin omat puhelimet.

Päivän loppuksi:

Päivän aikana varmistui, että Espoon toimistolle mennään ensi viikolla. Silloin on tarkoitus ottaa sekä vanhat Alcateqin puhelimet pois käytöstä että asentaa korvaavat puhelimet. Siihen mennessä minun pitää selvittää, että saako Alcateqiin puhelinsiirron lisäksi jonkinlaisen vastaajaviestin, jotta viesti numeroiden muuttumisesta menisi mahdollisimman tehokkaasti perille kaikille asiakkaille.

Sain perjantaina esimieheltäni pyynnön mennä Hämeenlinnan toimistolle maanantaiksi 29.10, koska silloin siellä vaihtuu verkkoyhteys. Toistaiseksi Hämeenlinnassa ollut käytössä 4G-verkkoyhteys, mutta vihdoinkin saa tilattua myös yritys-laajakaistan, joten menen varmistamaan, että yhteydenvaihto sujuu ongelmitta.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana perehdyin ITIIin, kun se tuli puheeksi parin kollegani kanssa kahvitaulla. ITII eli Information Technology Infrastructure Library (Best Management Practice, 2011.) on kokoelma käytäntöjä, joilla IT-palveluita voidaan hallita. Kyseessä on prosessikehys, joka kattaa koko IT-palveluiden elinkaaren. Vaikka käsite ei suorastaan liity minun työhöni niin ITII vaikutti olevan hyvin mielenkiintoinen tapa hallita ja toteuttaa IT-palveluita.

ITIIin ytimenä on palvelustrategia, joka on pohjana kaikille osille IT-palvelutuotantoa eli palveluiden suunnitteluille, transitiolle ja tuotannolle. ITII vaikuttaa lyhyen perehtymisen perusteella olevan erittäin hyödyllinen ja käyttökelpoinen tapa jäsentää IT-tuotantoa ja varmasti myös yksikkömme työssä sen hyödyntämisestä olisi hyötyä.

Viikon aikana oppini lisääntyi puhelinpalvelinten ja niiden ylläpidon ja konfiguroinnin osalta. Olen toki ollut niiden kanssa tekemisissä, mutta lähinnä numeroiden kytkemisen ja asentamisen osalta. Nyt Espoon konttorin puhelinpalvelimen vaihto-operaation myötä perehdyin Administerin puhelinjärjestelmään tarkemmin.

Meillä on käytössä Avayan VOIP-järjestelmä eli IP-puhelinjärjestelmä, jossa ääni kulkee verkkoyhteyden läpi. Se vaikuttaa olevan hyvin käyttökelpoinen tapa hoitaa puhelinjärjestelmä, koska se ei vaadi mitään muuta kuin kytkimen ja verkkoyhteyden. Espoon tapauksessa puhelinten vaihtaminen Administerin puhelimiin pitäisi onnistua helposti, koska minun ei tarvitse käydä tekemässä muuta kuin vaihtamassa uudet puhelimet vanhojen tilalle ja kytkeä ne kytkinkaapissa kytkimestä toiseen.

Kesän aikana Avayan kanssa on ollut erilaisia ongelmia, joita olen joutunut ratkaisemaan. Ongelmien ratkaisu on auttanut minua ymmärtämään puhelinjärjestelmää paremmin. Ongelmien selvittämisessä on auttanut Avayan käyttöoppaaseen ja palvelimen puhelinhallintaohjelmistoon tutustuminen, Edelleen siinä on tuki välillä ongelmia, joihin en ole vielä löytänyt ratkaisua. En ole vielä keksinyt, miksi niin sanottuihin Hunt-Groupeihin ei voi lisätä kännykkänumeroa. Hunt-group tarkoittaa sitä, että esimerkiksi palvelukeskuksella on yksi numero ulospäin. Jos palvelukeskukseen soittaa, puhelin soi kaikilla palvelukeskuksen

työntekijöillä ja puhelu yhdistyy sille, joka vastaa puhelimeen ensimmäisenä. Joten haasteita puhelinpalvelimessa riittää vielä.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 22.10.2018

Päivän aluksi:

Maanantain aikana pitäisi aktivoida kahden eri käyttäjän Windows 10. Heillä oli aikaisemmin koneissaan Windows 7, mutta Windows 10 asennuksen jälkeen kävi ilmi, että Windows ei ole aktivoitunut asennuksen aikana.

Päivän loppuksi:

Päivän aikana ratkesi vihdoin Salon toimipistettä vaivannut verkkoyhteyden hitaus. Saloon oli tilattu 30 megatavun verkkoyhteys, mutta testeillä olen saanut sinne nopeudeksi vain maksimissaan kymmenen megatavun nopeuksia ja toimiston työntekijät ovat valittaneet verkkoyhteyden hitautta. Maanantaina käynnistin uudelleen Salon palomuurin, Telian SD-WANin, minkä jälkeen verkkoyhteyden nopeus nousi 30 megatavuun eli juuri siihen mitä Saloon oli tilattu. Sen lisäksi selvitin päivän aikana Espoon Alcateqin puhelinpalvelimen tukihenkilöitä ja löysin vihdoin palvelinta ylläpitävästä yrityksestä henkilön, jonka kautta sain teknisen tuen kiinni. Aikaisemmin, kun olemme olleet yhteydessä kyseiseen yritykseen, emme ole saaneet yhteyttä järjestelmää ylläpitäviin henkilöihin.

Tiistai 23.10.2018

Päivän aluksi:

Tiistaina pitäisi selvittää IT-kumppanimme asiantuntijan kanssa, miksi langaton vierasverkkomme kaatuu aina, jos Ruoholahdessa on käytössä samassa kerroksessa kolme tukiasemaa. Kolmatta tukiasemaa tarvittaisiin, jotta voisimme parantaa neuvotteluhuoneiden langattoman verkon nopeutta. Tällä hetkellä neuvotteluhuoneissa langaton verkon yhteys on heikko, koska lähin tukiasema on liian kaukana.

Päivän loppuksi:

Päivä meni kiireellisten palvelupyyntöjen parissa, joten en ehtinyt selvittämään langattoman tukiverkon ongelmaa. Päivän aikana piti korjata viallisia Excel-tiedostoja, kaatuvia Skype-ohjelmia ja Outlook-sähköpostiohjelmia.

Keskiviikko 24.10.2018

Päivän aluksi:

Päivän tavoitteena on keskittyä käyttäjähallintaan. Tarkoitus on poistaa sieltä turhia ryhmiä, joille ei ole enää tarvetta ja luoda muutama uusi, joita HR-koordinaattori on pyytänyt. Sen lisäksi pitäisi irtisanoa Hämeenlinnan toimiston 4G-liittymä, koska sinne saadaan vihdoin kiinteä laajakaistayhteys. Päivän aikana pitäisi myös laittaa Rauman toimiston muuttamien työntekijöiden liittymänsiirrot eteenpäin. Perustamme Raumalle uuden toimipisteen ja sinne siirtyy Administerin ostaman yrityksen taloushenkilöstö, joten heidän liittymänsä pitäisi siirtää Administerin nimiin. Kaikki liittymät ovat yhdellä valtakirjalla, joten pitää selvittää, miten liittymänsiirto kannattaa tehdä, koska Telian portaalissa valtakirjalla voi siirtää vain yksittäisiä liittymiä.

Päivän loppuksi:

Sain vihdoin hoidettua projektistaltani käyttäjähallinnan läpikäymisen. Poistin sieltä vanhaan tiimijakoon liittyvät ryhmät, koska vanhaa tiimijakoa ei ole enää käytössä. Lisäsin myös uusia ryhmiä, joita oli pyydetty. Olen tyytyväinen, että sain tämän urakan tehtyä, koska nyt Active Directory on merkittävästi enemmän ajan tasalla kuin aikaisemmin. Olen tyytyväinen, että sain yhden ison asian pois projektistaltani, koska projekti on ollut jo pitkään kesken. Ehdin myös laittaa Telialle palvelupyynnön seitsemän työntekijän liittymien siirroista ja tilata viidelle muulle Rauman toimipisteen uudelle työntekijälle uudet liittymät ja puhelimet.

Torstai 25.10.2018

Päivän aluksi:

Torstain aikana pitäisi ehtiä pakkaamaan Raumalle lähtevät 26 näyttöä ja muut tarvikkeet sekä asentaa Rauman viiden työntekijän uudet puhelimet. Sen lisäksi pitäisi tilata Seinäjoella aloittavalle työntekijälle työaseman telakka ja näytöt ja muut tarvikkeet ja lähettää hänelle Ruoholahdesta tietokone.

Päivän loppuksi:

Aamupäivä meni näyttöjä pakatessa Postin rullakkoon, jonka olin tilannut. Olin tilannut vain yhden rullakon, mutta onneksi löysin toimistorakennuksemme lastauslaiturilta toisen rullakon, koska heti aamulla kävi selväksi, että kaikki näytöt eivät mahdu mitenkään yhteen rullakkoon.

Iltapäivä kului Raumalle lähtevien Nokian matkapuhelinten asennuksessa ja tarkastaessani kollegani kanssa, että meillä on kasassa kaikki Raumalle lähetettävät tavarat. Suurin osa tavaroista löytyi Ruoholahdesta, mutta jonkin verran kaapeleita ja näyttöjen adapteereita jouduimme tilaamaan uutena suoraan Rauman toimistolle. Toimistolla aloittaa 13 uutta työntekijää, joten oli hyvä, että esimerkiksi näytöt ja näyttökaapelit löysimme Ruoholahdesta ylimääräisinä, jotta kaikkea ei tarvitse tilata uutena.

Perjantai 26.10.2018

Päivän aluksi:

Perjantain aikana pitäisi selvittää, mihin aikaan maanantaina Telian asentaja menee kytkemään Hämeenlinnan toimistolle yritys-laajakaistan. Lisäksi pitäisi tarkistaa, että Telialla on tiedossa uudet IP-tiedot Hämeenlinnan SD-WANia varten.

Päivän loppuksi:

Ehdin vihdoin testata IT-kumppaniltamme saatuja ohjeita, joilla pyrittiin ratkaisemaan Aruban kolmannen tukiaseman aiheuttamat ongelmat. Ohjeissa pyydettiin tarkastamaan langattoman tukiaseman portin asetukset. Laitoin portin asetukset kuten neuvottiin ja sen jälkeen tukiasema lähti toimimaan ihan moitteettomasti. Se oli hienoa ja helpotus, mutta samalla vähän outoa, koska asetukset olivat täsmälleen samat kuin vanhemmissakin langattoman verkon tukiasemissa.

Ehdimme kollegani kanssa asetella tukiaseman kahden neuvotteluhuoneen eteen katonrajaan. Neuvotteluhuoneiden lähellä ei ole aikaisemmin ollut langatonta tukiasemaa. Testasimme tukiasemaa ja langaton verkko toimi ihan hyvin. Ensi viikolla tukiaseman paikkaa pitää kuitenkin katsoa vielä vähän tarkemmin, jotta langattoman verkon nopeudet myös neuvotteluhuoneissa ovat lähellä maksimia. Tällä hetkellä tukiaseman säteet osoittavat katon rajassa ylös, eivätkä sen antamat verkkonopeudet siis ole niin nopeat kuin ne

voisivat olla. Kun langattoman tukiaseman asettelee niin, että sen säteet osoittavat alas-päin, niin nopeudet ovat aina paremmat.

Viikkoanalyysi

Viikko kasvatti jälleen osaamistani erilaisten tukipyyntöjen parissa. Vaikka palvelupyynn-töön liittyvä ongelma olisi kuinka tuttu, niin olen huomannut, että ongelmien ratkaisu vah-vistaa aina osaamistani ja luottoa omiin kykyihin. Osaaminen tukipyyntöjen parissa rupeaa olemaan jo sitä luokkaa, että hyvin harvoin minun tarvitsee pyytää enää apua tai ohjata palvelupyyntöjä muille. Nykyään hoidankin suurimman osan meille tulevista palvelupyyn-nöistä itsenäisesti.

Viikko oli myös hyvä muistutus siinä, että aina kannattaa aloittaa perusteista. Olin tutkinut jo aikaisemmin Salon toimiston ongelmia hitaan verkkoyhteyden kanssa löytämättä ongel-miin syytä. Vasta nyt, kun ongelmat ratkesivat verkkolaitteiden uudelleenkäynnistyksellä, muistin, että uudelleenkäynnistys on yleensä ensimmäinen asia, joka kannattaa tehdä, jos verkkolaitteiden nopeuden kanssa on ongelmia.

Opin myös taas uutta Active Directorysta. Kun olin poistanut ryhmät, jotka eivät olleet enää käytössä, kaksi palvelujohtajaa laittoi minulle viestiä, että heiltä katosi intrasta tiettyjä kansioita. En ollut tajunnut, että niiden ryhmien perusteella oli intrassa annettu oikeuksia tiettyihin kansioihin. Se oli hyvä muistutus siitä, että jos aikoo kokonaan poistaa Active Di-rectorystä jotain niin kannatta käydä huolellisesti läpi, että mihin kaikkeen se vaikuttaa. Li-säksi kannattaa tarkistaa käyttäjien kanssa, mitä omia oikeuksia heillä on yrityksen eri pal-veluissa, jotka ovat riippuvaisia Active Directorysta.

Viikon aikana kehitin myös omia työtapojani ja rupesin pitämään listaa työasioista, jotka minulla on hoidossa. Olen huomannut, että jonkun asian hoitaminen jää helpommin kes-ken, jos se on muistini varassa. Onkin parempi, että mitä enemmän kirjoitan tehtäviä tai hoidossa olevia asioita ylös niin sitä paremmin kyseiset tehtävät edistyvät. Töitä on myös helpompi tehdä, kun ei tarvitse koko ajan miettiä, mitä kaikkia projekteja on kesken. Esi-merkiksi Espoon puhelinpalvelimen kanssa muistin vasta perjantaina, etten ollut saanut vastausta Alcateqin asentajalta maanantaina lähettämiini tiedusteluihin puhelinsiirtojen ajankohdista, eikä asia ollut edistynyt ollenkaan viikon aikana.

Sama oli käynyt minulla myös Salon yhteysongelmien selvityksen kanssa. Laitoin viime perjantaina asiasta vikapyynnön operaattorille, mutta muistin tarkistaa asian tilaa vasta, kun Salon toimistolta oltiin minuun uudelleen yhteydessä ja kyseltiin, että onko asia

edennyt. Jatkossa aion käyttää entistä enemmän omia muistiinpanoja omien projektien ja työtehtävien parissa. Palvelupyyntöjen osalta niiden etenemistä on helppo seurata tiketti-järjestelmän kautta, mutta esimerkiksi sähköpostiin tulevissa asioissa helposti asia jää kesken, jos sitä ei heti hoida kuntoon.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 29.10.2018

Päivän aluksi:

Päivän ohjelmana on Hämeenlinnan toimiston verkkoyhteyden vaihto. Toimistolla on ollut tähän mennessä käytössä 4G-liittymä, joka on kuitenkin toiminut vaihtelevasti ja vihdoin toimistolle kytketään laajakaistayhteys. Minun tehtäväni on käydä vaihtamassa uusi yhteys käyttöön meidän laitteistossamme.

Päivän loppuksi:

Koko työpäivä meni lopulta Hämeenlinnan toimistolla. Aamulla Telian asentaja oli kytkenyt kiinteistöön päälle laajakaistayhteyden ja tuonut siihen tarvittavan modeemin. Olin ilmoittanut etukäteen Telian SD-WANin ylläpidolle uuden yhteyden IP-tiedot, joten käytännössä minun piti vain vaihtaa SD-WANIin 4G-kytkennän tilalle modeemin kytkentä ja sen jälkeen ilmoittaa Telialle, että uudet IP-tiedot voi ottaa käyttöön. Yhteys ei lähtenyt kuitenkaan toimimaan vaan jouduin resetoimaan SD-WAN laitteen pari kertaa ja aktivoimaan sen uudelleen ennen kuin yhteys lähti toimimaan. Lopulta ongelmien syyksi paljastui se, että edellinen yhteys oli ollut staattisella IP-osoitteella, mutta uusi yhteyden tila on dynaaminen, joten jostain syystä kyseinen muutos ei suostunut päivittymään SD-WANIin. Onneksi Telian tuki löysi vian nopeasti ja yhteys saatiin toimimaan aamupäivän aikana.

Tiistai 30.10.2018

Päivän aluksi:

Tiistaille ei ole tiedossa mitään erityistä, joten päivä tulee varmaan menemään palvelupyyntöjen parissa. Sen lisäksi tiistaina pitäisi asentaa muutamaan neuvotteluhuoneeseen uudet työasemat. Neuvotteluhuoneiden nykyiset työasemat ovat niin hitaita ja vanhoja, että vaihdan sinne tehokkaammat tietokoneet.

Päivän loppuksi:

Päivä oli hyvin kiireinen palvelupyyntöjen parissa. Ehdin päivän aikana muun muassa asentamaan kolmelle Vaasan toimiston palkanlaskijalle Emce-palkanlaskuohjelmat, vaihtaa Tampereen neljälle työntekijälle yhden asiakkaan päivittyneen etätyöpöytäyhteyden

pikakuvakkeen ja kaivamaan varmuuskopioista tiedostoja, joita yksi kirjanpitäjä oli kadottanut.

Keskiviikko 31.10.2018

Päivän aluksi:

Tänään pitäisi vihdoin saada yhteys Espoon toimiston Alcateq-puhelinjärjestelmän asentajaan, jotta saamme puhelusiirrot etenemään. Soitin sinne viime viikolla ja he lupasivat olla yhteydessä, mutta en ole saanut sieltä vielä viestiä. Tänään pitää saada asentaja kiinni ja projekti etenemään.

Päivän lopuksi:

Päivä meni erilaisten palvelupyyntöjen parissa. Sen lisäksi sain vihdoin yhteyden Espoon vanhan puhelinvaihteen ylläpitäjään ja projekti edistyi vihdoin. Alcateqin asentaja lupasi tehdä tarvittavat soitonsiirrot etänä, kun ilmoitamme hänelle puhelinvaihteen tiedot ja salimme hänelle pääsyn meidän palomuurimme läpi.

Torstai 1.11.2018

Päivän aluksi:

Torstaina pitäisi asentaa muutamalle käyttäjälle uudet kannettavat tietokoneet, koska heidän nykyiset koneensa ovat aivan liian hitaita, mikä vaikeuttaa heidän työntekoaan. Sen lisäksi iltapäivällä on ohjelmassa konserni-info, joten pitää käydä monitoimitilassa kytkevässä kaikki laitteet päälle.

Päivän lopuksi:

Konserni-info monitoimitilassa meni hyvin, vaikka siinä oli useita liikkuvia osia verrattuna aikaisempiin isoihin kokouksiin. Nyt puhujia kuvattiin videolle ja kokouksessa oli useampia esittäjiä, joten materiaalia kokoukseen tuli useista eri lähteistä. Kaikki sujui kuitenkin loistavasti.

Ainoa ongelma ilmeni jälleen Skype'n kanssa. Info oli koko konsernille, joten osallistujia olisi ollut useampi sata, mutta kokouksen aikana huomasimme, että Skype'ssä yhteen

kokoukseen voi kerralla liittyä vain 250 käyttäjää. Aikaisemmin tällaista ongelmaa ei ollut tullut eteen, koska emme olleet järjestäneet yhtä isoa Skype-kokousta.

Perjantai 2.11.2018

Päivän aluksi:

Perjantaina pitäisi konfiguroida Rovaniemelle uusi kytkin, jotta myös Rovaniemen toimistolla saadaan otettua käyttöön Telian SD-WAN palomuuuri. Vaihtamalla Rovaniemen kytkimen pääsemme Ciscon palomuurin lisäksi eroon taas yhdestä HP:n 2510-24G kytkimestä. Kytkinmalli on niin vanha, että sen käyttöliittymä toimii Javalla, joten on hyvä, että kytkimen tilalle saadaan uudempi HP:n kytkin, johon saadaan päivitettyä uusin ohjelmisto. Tämän jälkeen 2510-24G versiota pitäisi olla käytössä enää muutamassa toimipisteessä.

Päivän lopuksi:

Perjantain aikana ehdin asentamaan valmiiksi kahden käyttäjän kannettavat tietokoneet ja auttamaan koneiden käyttöönotossa. Ehdin myös perjantaina asentamaan valmiiksi Rovaniemelle lähtevän kytkimen. Aikaisemmin olen asentanut kytkimet katsomalla pääosin mallia jostain toisesta kytkimestä, mutta nyt osasin asentaa kytkimen jo suurimmaksi osin ilman mallia. Tarkistin lopulta asetukset vertaamalla niitä toiseen kytkimeen ja ilo olikin suuri, kun huomasin, että olin osannut asentaa kytkimen oikein.

Perjantain aikana ehdin myös vihdoinkin viedä kolmeen neuvotteluhuoneeseen uudet työasemat, joissa on Windows 10. Samalla poistui käytöstä yrityksen viimeinen tietokone, jossa oli käytössä Windows Vista, joka alun perin ilmestyi vuonna 2005.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana osaamiseni ja tietämykseni kasvoi taas Telian SD-WANn osalta. SD-WAN on siis yritysverkko, jossa tulee mukana muun muassa palomuuuri ja toimipisteen kaikki yhteydet menevät aina SD-WANin läpi. Modeemi yhdistetään SD-WANIin, joka yhdistetään taas kytkimeen. Palvelua hallitaan keskitetysti pilvipalvelun kautta ja sen konfiguroimisesta vastaa Telian SD-WAN tuki. Eli aina kun otamme SD-WANin käyttöön jossain toimipisteessä, niin infoamme kyseisen toimipisteen IP-tiedot Telialle ja he konfiguroivat ne SD-Waniin. Kun menemme paikan päälle asentamaan SD-WANin päätelaitteen, meidän tulee ainoastaan aktivoida laite Telian portaalien kautta, niin palomuuuri lähtee toimimaan.

Palvelu on hyvin kätevä ja helppo, koska meidän ei tarvitse sitä itse konfiguroida. Kuitenkin maanantain vikatilanteessa Hämeenlinnassa huomasin sen, että vikatilanteissa olemme myös täysin riippuvaisia Telian tuesta, koska emme pääse konfigurointeihin käsiksi. Onneksi Telian palvelu on hyvin toimiva ja vikatilanteisiin reagoidaan nopeasti, niin maanantainakaan katkos ei onneksi kestänyt tunteja pidempää.

Olen kesän ja syksyn aikana asentanut varmaan kymmenkunta SD-Wania paikan päällä ja muutamaa asennusta ja aktivointia ohjeistanut etänä. Nykyään tunnenkin laitetta paremmin ja vikatilanteissa osaan myös itse tulkita, missä vika on.

Huomasin myös perjantaina Rovaniemen kytkintä asentaessa, että myös osaamiseni kytkinten konfiguroinneissa on kasvanut huomattavasti. Nykyään muistan jo ulkoa, mitkä ovat kytkimen konfiguroinnin työvaiheet. Kytkimeen pitää aina laittaa sen palomuurin IP default gatewayksi, johon kytkin on menossa, tallentaa kytkimeen sen oma tuleva ip, sekä laittaa guest-verkoksi 20 sekä lan-verkoksi 40. Guest-konfigurointien kautta toimii toimipisteissä aina langaton vierasverkko ja lan-verkon kautta toimii sekä Sd-Wan, että työasemat ja toimipisteiden oma langaton verkko.

Olen myös oppinut, mitkä portit laitetaan tagged-muotoon ja mitkä portit untagged-muotoon, jotta portit tulevat toimimaan vlan-verkossa oikein. Aikaisemmin kopioin merkinnät aina jostain toisesta kytkimestä, mutta nykyään ymmärrän jo miksi joidenkin porttien pitää olla tagged ja joidenkin untagged. Vierasverkkomme on konfiguroitu toimimaan kytkimen guest-verkon avulla, joten portti johon langaton tukiaseman kytketään pitää olla kytkimen guest-verkossa tagged ja vlan-verkossa untagged. Kun SD-Wan kytketään, niin sen portin pitää olla guest ja lan-verkossa molemmissa tagged. Jotta työasemat toimivat oikein lan-verkossa, niiden porttien pitää olla untagged-muodossa.

Normaalisti kytkimessä on aina ainoastaan default vlan-verkko, joten guest-verkko ja lan-verkko pitää luoda käsin. Yleensä teen uuden kytkimen konfiguraatiot konsoliyhteydellä ja laittamalla oikeista valikoista ja asetuksista asetukset kuntoon. Sen jälkeen kun kytkin on asennettu ja otettu käyttöön, kytkintä hallitaan verkkopaneelin kautta. Kytkimen voi konfiguroida myös konsoliyhteydessä komennoilla menemällä kytkimen config-puoleen. En kuitenkaan osaa vielä kaikkia komentoja, joten olen todennut tehokkaammaksi tavaksi sen, että laitan asetukset oikein valikon avulla.

Tarkoitus on kyllä opetella käyttämään kunnolla oikeita komentoja, koska sillä tavalla kytkimen konfigurointi on paljon nopeampaa. Olen oppinut komentoja koulussa, mutta nyt kun niitä ei ole vähään aikaan käyttänyt, niin niitä pitää muistella ja tarkistaa netistä, miten

ne menivät. Se kuitenkin vie aikaa, joten aikaa säästääkseni olen toistaiseksi tehnyt konfiguroinnit valikon avulla. Apuna kytkimien konfiguroinnissa on ollut kollegani, joka on kertonut ja opastanut, miten asetukset tulee laittaa. Lisäksi olen käyttänyt apuna Ciscon Network Academya, jota käytin jo Haaga-Heliassa eri kursseilla.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 5.11.2018

Päivän aluksi:

Maanantain aikana on edessä Rovaniemen toimipisteen yliheitto SD-WANin pariin. Olen jo aikaisemmin lähettänyt sinne SD-WANin ja langattoman tukiaseman. Viime viikon lopussa konfiguroin kytkimen valmiiksi ja lähetin sen myös Rovaniemelle. Rovaniemen toimistolla on töissä kaksi kehitystiimin työntekijää, joten toinen heistä tekee laitteiden yliheiton ja minä opastan häntä etänä.

Päivän loppuksi:

Aamulla selvitin Riihimäen toimistolla yhdellä kirjanpitäjällä ilmenneitä ongelmia. Meidän sisäverkossamme IP-osoitteet tulevat automaattisesti DHCP:ltä, ja siksi oli outoa, että erään kirjanpitäjän kone herjasi käynnistyessään, että ei voi liittää toimialueeseen, IP-osoite on jo käytössä toisaalta. Ongelma poistui muutaman uudelleenkäynnistyksen jälkeen, enkä löytänyt syytä ongelmaan, koska tarkastin kyseisen koneen kaikki verkkoasetukset ja tarkastin myös Riihimäen muista koneista, että samaa IP-osoitetta ei ollut käytössä missään muualla. Ongelman poistumisen jälkeen jäi mysteeriksi, mistä ongelma alunperin johtui.

Palomuurin vaihto Rovaniemen toimistolla meni suhteellisen helposti, koska kaikki laitteet oli konfiguroitu jo etukäteen ja olin tehnyt laitteiden vaihtajalle ohjeet siitä, miten tulee toimia. Ainoa pieni viivästys tuli siinä, että Rovaniemen uusi palomuuuri ei saanut heti yhteyttä Ruoholahden palomuuuriin eikä sisäverkko lähtenyt toimimaan. Se johtui siitä, että olin unohtanut vaihtaa Ruoholahden palomuuritietoihin, että Rovaniemeltä liikenne tulee jatkossa SD-WANin kautta eikä enää Ciscon palomuurista. Maanantai-iltapäivä oli hyvin kiireinen, kun samaan aikaan oli monta tärkeää työtehtävää selvitettävänä, joten en muistanut olla asennusten kanssa tarpeeksi huolellinen. Onneksi keksin nopeasti, miksi kytkin ei saanut yhteyttä sisäverkkoon.

Tiistai 6.11.2018

Päivän aluksi:

Tiistain aikana pitäisi luoda Espoon toimiston yhdeksälle kirjanpitäjälle uudet numerot jo valmiiksi, jotta he osaavat infota asiakkaitaan ja muita sidosryhmiä muuttuvista puhelinnumeroista. Menen loppuviikosta kytkemään heille uudet puhelimet ja ottamaan Alcateqin puhelimet pois käytöstä.

Päivän loppuksi:

Päivän aikana asensin ja lähetin kannettavia tietokoneita toimipisteisiimme eri puolille Suomea. Oli epäonnekas päivä, kun samaan aikaan sekä Hämeenlinnasta, Rovaniemeltä että Leviltä tuli viestiä, että käyttäjien tietokoneita on joko hajonnut tai muuttunut niin hitaiksi, että niillä ei pysty enää tekemään töitä. Muutaman koneeseen sain otettua etäyhteyden ja todettua itse, että kone on niin vanha ja huonossa kunnossa, että käyttäjä tarvitsee mahdollisimman pian uuden koneen. Muutamassa muussa tilanteessa koneet olivat hajonneet niin totaalisesti, että ne eivät lähteneet edes päälle. Onneksi meillä oli kaapissa muutama kannettava tietokone valmiina, joten sain lähetettyä akuuteimpiin tilanteisiin uudet tietokoneet niin työntekijämme eivät joudu olemaan liian pitkään ilman konetta.

Keskiviikko 7.11.2018

Päivän aluksi:

Huomasin jo tiistai-iltana sähköpostiini tulleen vikailmoituksen. Vaasan toimipisteen SD-WAN oli mennyt epäaktiiviseen tilaan, mikä yleensä tarkoittaa sitä, että laite pitää aktivoida paikan päällä uudestaan. Ennakoivasti laitoin Telian tukeen viestiä ja kysyin, pystyvätkö he korjaamaan laitetta etänä vai tarvitseeko se mennä paikan päälle aktivoimaan. Halusin lähinnä varmistuksen asialle ennen kuin tilaan IT-kumppanin tekemään aktivointia. Laitoin kumminkin jo valmiiksi viestiä myös paikalliselle IT-kumppanillemme mahdollisesta työkeikasta, jotta keskiviikkona saataisiin ripeästi homma hoidettua.

Päivän loppuksi:

Heräsin jo keskiviikkoamuna aikaisin selvittämään Vaasan yhteysongelmia, koska olin lähes varma, että laite on edelleen inaktiivinen. Onneksi sain heti aamusta Telian tuesta

vahvistuksen, että laite pitää aktivoida paikan päällä. Sain IT-kumppanimme heti tekemään laiteaktivointia ja koko ongelma oli jo ohi ennen aamuyhdeksää. Loppupäivän aikana hoidin erilaisia palvelupyyntöjä ja ehdin kerrankin lähteä hyvissä ajoin töistä, koska olin aloittanut työt jo aamuseitsemältä.

Torstai 8.11.2018

Päivän aluksi:

Aamulla pääsemme IT-yksikkömme kanssa vierailemaan erään IT-kumppanimme koneosalissa. En ole aikaisemmin nähnyt liveä yhdenkään yrityksen konesalia, joten odotan vierailua innolla. Iltapäivästä yrityksemme juristi pitää talon IT-työntekijöille koulutuksen tietosuojasta ja GDPR:stä IT:n näkökulmasta. Myös sitä odotan innolla, koska olen tutkinut paljon GDPR:ää, mutta luulen silti oppivani paljon uutta koulutuksessa.

Päivän loppuksi:

Konesalivierailu oli hyvin mielenkiintoinen ja oli hienoa päästä näkemään konesali liveä. Aamun konesalivierailusta ja iltapäivän koulutuksesta johtuen päivästä tuli hyvin kiireinen omien työtehtävien parissa. Onneksi sain sentään Alcateqin asentajan kiinni ja sain sovitua hänen kanssaan, että hän tekee numeronsiirrot perjantaiamuna, jolloin olen menossa Espoon konttorille kytkemään kaikki uudet puhelimet ja numerot käyttöön. Minun piti tehdä osa työstä jo torstaina konesalivierailun jälkeen. Päästyämme kollegani kanssa konttorille kuitenkin tajusimme, että oma puhelinkytkimemme on siellä niin pieni, ettemme saa siihen kytkettyä uusia puhelimia. Meidän pitää siis ottaa Ruoholahden toimistolta Espooseen uusi puhelinkytkin.

Perjantai 9.11.2018

Päivän aluksi:

Torstaina iltapäivällä konfiguroin Espooseen menevän Planetin puhelinkytkimen valmiiksi, joten menen aamusta Espoon toimistolle asentamaan kytkimen ja kytkemään Alcateqin puhelimet pois käytöstä ja asentamaan niiden tilalle Avayan pöytäpuhelimet.

Päivän loppuksi:

Espoon konttorin uuden puhelinkytkimen vaihtaminen ja uusien puhelimien asennus onnistui hyvin. Sain heti aamusta kiinni Alcateqin puhelinpalvelimen ylläpitäjän ja hän lupasi

tehdä heti siirrot vanhoista numeroista meidän uusiin numeroon, joten pääsin heti testaamaan Avayan puhelimia asentaessa, että siirrot toimivat. Oli hieno huomata, että alusta asti hoitamani projekti meni loppuun asti niin kuin piti ja saimme tehtyä kaiken haluamamme. Aikaisemmin olen vain asentanut uusia Avayan puhelimia ja numeroita, enkä ollut toiminut puhelinpalvelimien ja kytkimien kanssa aikaisemmin tässä laajuudessa.

Viikkoanalyysi

Viikko oli monella tapaa hyvin opettavainen ja ammatillisesti haastava ja mielekäs. Sain vihdoin hoidettua Espoon puhelinprojektin päätökseen, ja opin hyvin paljon. Aikaisemmin olen vain asentanut yksittäisiä puhelimia ja numeroita, mutta nyt pääsin hoitamaan asennukset puhelinkytkimestä lähtien.

Ruoholahdessa riittää, että puhelimen kytkee puhelinkytkimeen. Sen jälkeen kytkin osaa konfiguroida puhelimen oikein. Kaikissa muissa toimipisteissä puhelimet pitää kuitenkin konfiguroida manuaalisesti. Espoon puhelinprojektin käytännönasennus alkoi siitä, että resetoitin Planet-kytkimen, joka ei ollut tällä hetkellä käytössä. Löysin Planetin kotisivuilta kytkimen ohjekirjan mistä sain tiedot siitä, mikä on kytkimen oletus IP-osoite sen jälkeen, kun kytkin on resetoitu. Laitoin oman tietokoneeni samaan verkkoon kytkimen kanssa laittamalla tietokoneeseeni vastaavat IP-tiedot ja sen jälkeen pääsin kytkimen hallintapaneeliin.

Sitten syötin Planetiin Espoon toimiston palomuurin IP-osoitteen, jota Planet-kytkin käyttää default gatewayna. Sen jälkeen syötin kytkimelle vielä sen oman IP-osoitteen. Kollegani ohjeisti minua, että muita asennuksia ei puhelinkytkimille tarvitse manuaalisesti tehdä, joten uuden puhelinkytkimen konfigurointi on aika helppoa. Riittää, että syöttää kytkimeen muutamaan IP-osoitteen ja kytkee sen sen jälkeen toimistoverkkoon.

Kun puhelinkytkin on asennettu ja kytketty toimistoverkkoon, on puhelinten asennuksen vuoro. Ruoholahdessa puhelimet osaavat asentua automaattisesti. Kollegani opetti minulle, että muissa toimipisteissä puhelimeen pitää syöttää filesv ja callsv kohtiin meidän puhelinpalvelimemme IP-osoite ja sen jälkeen puhelimet hakevat konffit sieltä ja lähtevät toimimaan. Tämä projektin myötä osaan nyt kytkeä ja asentaa puhelinjärjestelmän puhelimet ja palvelimet mihin tahansa toimipisteeseen.

Toinen viikon iso asia oli torstain IT-henkilöstön tietosuojakoulutus. Vaikka olen tehnyt GDPR:stä (EU:n uudesta tietosuoja-asetuksesta) muutaman kouluprojektin ja perehtynyt siihen muutenkin, niin opin koulutuksen aikana paljon uutta.

Kun luomme työntekijöillemme käyttäjätunnuksia ja hallinnoimme sähköposteja ja muita tietojärjestelmiä, missä on työntekijöiden tietoja, niin olemme koko ajan kosketuksissa henkilötietojen kanssa. En ole aikaisemmin niin ajatellut sitä, että GDPR on hyvin vahvasti läsnä lähes kaikissa työtehtävissä mitä teen käyttäjätietojen parissa. Sainkin koulutuksesta paljon oppia eri tilanteisiin ja koulutuksen avulla pystymme luomaan parempia käytäntöjä. Meille tulee esimerkiksi usein pyyntöjä avata työntekijöiden sähköposteja esimiesten näkyviin, jotta saadaan esimerkiksi sairaana olevan työntekijän sähköpostista kriittistä asiakastietoa talteen. Vasta nyt oikeastaan oivalsimme, miten meidän pitää toimia ja että tällä hetkellä protokollamme niissä tilanteissa ei ole ollut välttämättä täysin oikea.

Työviikko osoitti minulle taas sen, miten hyvin viihdyn Administerilla töissä. On mukavaa olla työpaikassa, jossa ei valmiiksi tarvitse osata kaikkea ja saan kysyä apua ihan yksinkertaisissakin työtehtävissä, kuten puhelinjärjestelmän asennuksessa. Nykyinen työni aiheuttaa minulle paljon vähemmän painetta ja stressiä kuin esimerkiksi aikaisempi työni Radio Helsingillä, koska ympärilläni on esimiehen lisäksi työyhteisö, jolta saa apua ja tukea. Kun ei ole yksin vastuussa kaikesta niin vaativaakin työtä on paljon helpompi tehdä.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 12.11.2018

Päivän aluksi:

Maanantaina menen käymään Mäntsälän toimistolla, jossa on tarkoitus asentaa kirjanpitäjän tietokone ja muut laitteet meidän verkkoomme. Toistaiseksi kirjanpitäjä on käyttänyt sen yrityksen laitteita ja verkkoa, jonka ostimme, mutta muut toimiston työntekijät asensimme jo kesällä Administerin verkkoon ja nyt vihdoinkin pääsemme yliheittämään myös viimeisen työntekijän koneen ja laitteet.

Päivän loppuksi.

Päivä oli täynnä kiirettä Mäntsälän toimistolla. Yliheittävän koneen ääressä meni monta tuntia, kun kirjanpitäjällä oli paljon eri tiedostoja, joita piti siirtää ja hyvin monen eri asiakkaan etätyöpöytäyhteydet, jotka piti saada kuntoon myös uudelle koneelle. Sen lisäksi päivän aikana iski vika Telian yritysverkkoon, minkä takia meillä katkesi verkkoyhteydet kolmelta eri toimipisteeltä, joten myös sen vian selvittämiseen meni aikaa.

Päivän aikana ongelmia aiheutti myös WinMTKP kirjanpito-ohjelma, jota käyttää Mäntsälän toimistolla kaksi maatalouskirjanpitäjää. Ohjelmistoon oli tullut päivitys, joka tuli asentaa heti, jotta kyseiset kirjanpitäjät pystyivät jatkamaan sen käyttöä. IT:ssä ei kuitenkaan ollut tullut mitään tietoa ohjelman päivittämisestä. Yritin päivittää ohjelmaa meidän palvelimellemme ohjeiden perusteella, mutta päivityksessä meni joku pieleen. Ohjelma näytti, että se on päivittynyt, mutta silti osa sen toiminnoista ei toiminut, joten jouduin laittamaan viestiä ohjelmistoa tarjoavan yrityksen tukeen

Tiistai 13.11.2018

Päivän aluksi:

Tiistaina on tarkoitus jatkaa WinMTKP-ohjelman ongelmien selvittelyä, jotta päivitys saataisiin asennettua oikein ja kirjanpitäjät pystyisivät jatkamaan ohjelman käyttöä ongelmitta.

Päivän loppuksi:

Sain WinMTKP-ohjelman ylläpitäjältä ohjeita päivityksen oikeaoppiseen asentamiseen, mutta vaikka seurasin ohjeita niin päivitys ei vieläkään asentunut oikein ja virheilmoituksia tulee edelleen. Ongelman selvittämistä pitää siis vielä jatkaa.

Selvitin myös päivän aikana yhden kadonneen tietokoneen kohtaloa. Meille tuli viestiä talouspuolelta, että heiltä puuttuu tietoja yhden tietokoneen leasing-sopimukseen puuttuvasta tietokoneesta. Kävin läpi tietokonekirjanpitoa ja otin etäyhteyttä mahdollisiin koneisiin, mutta en onnistunut vielä löytämään tietokonetta, joka vastaisi siihen sarjanumeroon, johon leasing-sopimus viittaa.

Asensin myös päivän aikana muutaman kannettavan tietokoneen uudestaan, kun Tampereelta tuli viestiä, että yksi kannettava tietokone ei lähde enää päälle. Espoon toimistolla yhden kirjanpitäjän kone puolestaan toimi liian hitaasti. Asensinkin päivän aikana kahteen vanhaan tietokoneeseen Windowsin 10 uudestaan, jotta kyseisistä koneista saadaan kaikki vanhat tiedostot ja ohjelmat pois.

Keskiviikko 14.11.2018

Päivän aluksi:

Keskiviikkona on tarkoitus jatkaa puuttuvan tietokoneen metsästystä. Olen onnistunut saamaan selville, että yhtiössä on käytössä noin 40 kappaletta HP:n Elitebook 850 G5-versiota, joista puuttuva kone on todennäköisesti yksi. Tarkoitukseni on tarkistaa etänä manuaalisesti tai jonkun ohjelman avulla kaikkien niiden koneiden sarjanumerot ja yrittää löytää sen sarjanumeron omaavan koneen, jota etsin.

Päivän loppuksi:

Käytin koneen etsintään Total Network Inventory -ohjelman kokeiluversiota, jolla pystyy skannaamaan yrityksen sisäverkossa olevat kaikki laitteet. En onnistunut kuitenkaan löytämään ohjelman avulla sarjanumeroa, vaikka se löysi kaikki verkossamme olevat työasemat. Luulen, että tulos epäonnistui sen takia, että käytössä on kokeiluversio. Kävinkin läpi päivän aikana etäyhteyden avulla noin kolmekymmentä työasemaa. En kuitenkaan onnistunut löytämään sen sarjanumeron omaavaa konetta, jota etsin. Listallani on enää kolme tarkistettavaa tietokonetta, joten toivon, että tarvittava kone on yksi niistä.

Torstai 15.11.2018

Päivän aluksi:

Torstaina pitäisi selvittää, että löytyykö jotain edullisempaa ohjelmaa, jossa on samat toiminnot kuin Adobe Acrobat Pro DC:ssä. Kyseinen ohjelma on käytössä kymmenellä kirjanpitäjällä ja sen lisenssi on loppumassa. Ennen kuin uusimme ohjelman lisenssin, on tarkoitus selvittää, löytyykö jokin edullisempi ohjelma, jolla on vastaavat toiminnot.

Päivän lopuksi:

Torstain aikana poistin yhden kirjanpitäjän koneelta Microsoft Office 365-lisenssin, koska lisenssi oli Administerin tytäryhtiön nimissä ja niistä lisensseistä on tarkoitus luopua. Koko Office piti asentaa uudelleen, jotta 365 lisenssi saatiin vaihdettua Home & Business lisenssiin. Olen tehnyt Officeen uudelleenasennuksia lukemattomia kertoja, mutta ikinä ei ole tullut eteen samanlaisia ongelmia kuin nyt. Ohjelman poisto meni ihan putkeen, mutta uudelleenasennus ei millään onnistunut, kun Officeen asennustiedosto herjasi koko ajan virhettä eikä suostunut asentumaan. Googlasin virheen perusteella, mitä toimenpiteitä tulee tehdä ja ajoin rekisterien puhdistusongelma ja Officeen poisto-ohjelman, joka tyhjentää kaikki Officeen liittyvät kansiot. Nekään eivät ratkaisseet ongelmaani, vaikka Officeen tukisivustolta löytyvien ohjeiden perusteella sen olisi pitänyt auttaa. Lopulta pyysin apua kollegaltani, koska en keksinyt ratkaisua itse ja aloin olla neuvoton. Hän tutki F-Securen asetuksia ja poisti myös sieltä Officeen liittyvät säännöt. Sen jälkeen asennus lähti toimimaan normaalisti. Kyseisestä tapauksesta oli myös oppia minulle, koska ymmärsin, että myös F-Secureen liittyvät sallitut säännöt voivat vaikuttaa ohjelmien uudelleenasennuksiin.

Sen lisäksi jäljitin päivän aikana puuttuvaan sarjanumeroon viittaavaa konetta, mutta en onnistunut sitä vieläkään löytämään. Tarkoitus oli myös torstaina tutustua Acrobat Acrobat Pro DC:hen, mutta päivä oli lopulta niin kiireinen, että en ehtinyt paneutumaan asiaan ollenkaan.

Perjantai 16.11.2018

Perjantaina olin vapaalla, kun matkustin sukulaiseni hautajaisiin Kiuruvedelle.

Viikkoanalyysi

Työviikko jälleen oli todella kiireinen johtuen osittain nelipäiväisestä työviikosta. Kun samaan aikaan oli hoidettavana monta kiireellistä asiaa ja koko ajan oli useita sähköposteja ja puheluita mihin piti kiireellisesti reagoida, huomasin, että se aiheutti stressiä. Samalla sekunnilla piti tehdä viittätoista eri asiaa. Jäinkin miettimään, miten omaa työtä kannattaisi jäsenellä, kun töitä ja työtehtäviä on hyvin paljon, jotta työnteko olisi mahdollisimman tehokasta ja samalla mielekästä.

Luin torstaina Helsingin Sanomista töiden priorisointiin liittyvän mielenkiintoisen jutun ”Näillä harjoituksilla opit priorisoimaan työt” (Vasama, 2018) Artikkelissa käsiteltiin työelämän kuormittavuutta ja töiden paljoutta. Artikkeleihin oli haastateltu eri työelämän asiantuntijoita, jotka antoivat vinkkejä siitä, miten töitä voi priorisoida.

Jutussa annettiin hyviä vinkkejä siitä, miten töitä kannattaa jäsenellä ja priorisoida. Jutussa kerrottiin esimerkiksi Yhdysvaltain entisen presidentin mukaan nimetystä Eisenhowerin matriisista, joka perustuu siihen, että työtehtävät jaetaan nelikenttään niiden kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella; kiireelliset ja tärkeät, kiireelliset ja ei-niin-tärkeät, tärkeät, mutta ei-kiireelliset sekä ei-kiireelliset, eivätkä niin tärkeät työt.

Ajattelin kokeilla ensi viikolla työtehtävieni jakamista edellä mainittujen kategorioiden perusteella ja kiinnittää erityistä huomiota siihen, että kategorioihin päätyy vain sellaisia työtehtäviä, jotka kyseiseen kategoriaan kuuluu.

Ajattelin kuitenkin aloittaa siitä, mitä artikkelissa haastateltu psykologian tohtori ja valmentaja Tapani Riekki ehdotti. Jaottelen kaikki työtehtäväni tärkeysjärjestykseen ilman nelikenttäjakoa. Sen perusteella osaa paremmin hahmottaa, mikä omassa työssä on tärkeää ja kiireellistä ja mikä ei. Samalla se auttaa hahmottamaan, mihin eri kategorioihin voi laittaa eteen tulevat työt. Työkuvani ja työtehtäväni ovat selkeitä, mutta luulen silti, että niiden tärkeysjärjestykseen laittamisesta on hyötyä.

Tähän asti olen noudattanut työssäni periaatetta, että teen päivän aikana mitä ehdin. Tämä johtuu osittain siitä, että ennen työpäivää ei voi ennustaa, kuinka paljon päivän aikana tulee palvelupyynnöitä. Palvelupyynnöt ajavat usein muiden työtehtävien edelle. Ajattelin kokeilla artikkelissa ehdotettua tapaa, että kirjoitan kalenteriini jokaiselle päivälle muutaman tehtävän, jotka haluan ehtiä sinä päivänä tekemään. Luulen, että tämä auttaisi siinä, että pysyisin paremmin tavoitteissani.

Tällä hetkellä käy hyvin usein niin, että kun päivän aikana on tarkoitus hoitaa jotain asiaa, en ehdikään siihen paneutua. Jos taas asia lukisi esimerkiksi kalenterissa, sen hoitamiseen riittäisi varmasti enemmän aikaa, koska se olisi prioriteeteissa korkeammalla. Etenkin kun on kyse vaativimmista ja isoimmista työkokonaisuuksista, niin niihin paneutuminen vaatii aikaa ja keskittymiskykyä.

Tällä hetkellä monet työpäivät ovat niin kiireellisiä ja täynnä lukemattomia eri tehtäviä, että omassa suunnitelmassa pysyminen ei onnistu. Toivonkin, että töiden kategorisoinnista on apua niin pienten ja helppojen tehtävien hoitamisessa kuin isompien ja vaativampienkin tehtävien loppuunsaattamisessa.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 19.11.2018

Päivän aluksi:

Maanantaina pitäisi olla ihan normaali työpäivä. Luvassa on todennäköisesti palvelupyynnöiden hoitamista ja omien projektien eteenpäin viemistä. Tällä hetkellä minulla on työlistallani muun muassa muutaman Administerin tytäryhtiön sähköpostien arkistointia ja tilien sulkemista. Edelleen on myös etsinnässä yksi kannettava tietokone, jota emme ole onnistuneet vieläkään sarjanumeron perusteella paikantamaan.

Päivän loppuksi:

Päivästä tuli lopulta ihan erilainen kuin piti. Päivästä suurin osa meni lapsen kanssa terveyskeskuksessa, joten ehdin töihin vain muutamaksi tunniksi. Sinä aikana ehdin hoitamaan muutaman kriittisen palvelupyynnön. Yksi palvelupyynnöistä, joita käsittelin, oli Muonion toimiston kirjanpitäjän tietokoneongelmat. Ongelmat johtuivat siitä, että hänen tietokoneensa C-asemalla oli enää 5 megatavua tyhjää tilaa, minkä takia koneessa ei toiminut mikään ongelma kunnolla. Onneksi ongelma poistui sillä, että poistin vanhat käyttäjätilit ja ajoin CC-Cleaner-ohjelman, joka tyhjentää tietokoneen rekisterit turhasta datasta. Sen avulla koneelle tuli tilaa yli 50 gigatavua ja käyttäjä pystyi jatkamaan työntekoa normaalisti.

Tiistai 20.11.2018

Tiistaina olin vapaalla töistä, kun kävin koululla esittelemässä opinnäyteyötäni opinnäyteseminaarissa.

Keskiviikko 21.11.2018

Päivän aluksi:

Palvelupyynnöt on kertynyt aika lailla, kun olen ehtinyt olla tällä viikolla töissä tähän mennessä vain muutaman tunnin. Päivä tuleeikin todennäköisesti menemään niiden parissa.

Päivän lopuksi:

Keskiviikon aikana ehdin hoitamaan lähes kaikki kiireelliset palvelupyynnöt ja edistämään myös omia projekteja. Palvelupyynnöissä oli muun muassa pyyntöjä korjata Skypestä kadonneet äänet, tilata käyttäjälle kuulokkeet ja lisätä yhden kirjanpitäjän asiakkaan etäpöytäyhteyteen Administerin verkkotulostin, jotta hän pystyy jatkossa tulostamaan toimistolla myös asiakkaan järjestelmistä. Sen lisäksi loin päivän aikana loppuvuonna aloittavien työntekijöiden tunnukset Active Directoryyn ja suljin lopettaneiden työntekijöiden tunnukset.

Torstai 22.11.2018

Päivän aluksi:

Torstaina on luvassa jälleen IT-yksikkömme viikkopalaveri, josta tulee todennäköisesti uusia projekteja tehtäväksi. Olen aika hyvin saanut viikon aikana tehtyä tehtävät, jotka minulle tuli edellisessä viikkopalaverissa.

Päivän lopuksi:

Sain päivän aikana uusia työtehtäviä, kun sovin esimieheni kanssa, että jatkossa poimin palvelupyynnöportaalistamme suoraan IT-tuotannon omat tiketit ja siirrän tuotekehityksen tiketit heille. Tähän asti palvelupyynnöportaaali on toiminut niin, että Administerin työntekijät ja asiakkaat tekevät sinne palvelupyyntöjä ja palvelukeskus käsittelee ne ja osoittaa ne oikeille tahoille. Palvelupyyntöjä tulee kuitenkin niin paljon, että lupasin auttaa palvelukeskusta ja käydä läpi tulevia pyyntöjä niin, ettei palvelukeskuksen työntekijöiden tarvitse enää käsitellä IT:seen liittyviä tikettejä. Sen sijaan minä otan ne suoraan käsittelyyn heti, kun huomaan uusia tikettejä järjestelmässä.

Perjantai 23.11.2018

Perjantaina olin poissa töistä flunssan takia.

Viikkoanalyysi

Viime viikon oppien ja tutustumieni työn organisointitekniikoiden ansioista koin olevani tällä viikolla tehokkaampi, vaikka olin lopulta töissä vain 2,5 työpäivää. Etenkin kun työaika oli normaalia työviikkoa selkeästi vähemmän ja tehtäviä asioita normaalia enemmän niin niitä oli pakko järjestellä kiireellisyyden ja kriittisyyden mukaan, jotta ehdin hoitaa tärkeimmät asiat. Omasta mielestäni onnistuin työtehtävien lajittelussa hyvin, koska ehdin hoitamaan viikon aikana hyvin kaikkein tärkeimmät asiat. Niiden jälkeen jäi myös aikaa hoitaa vähemmän kriittisiä tehtäviä kuten parin varakoneen uudelleenasetus.

Tutustuin viikon aikana myös tarkemmin Eisenhowerin matriisiin, josta olin lukenut ensimmäisen kerran viime viikolla ja jo tällä viikolla jaoin sen perusteella työtehtäviäni. Tällä viikolla lajittelin työtehtäviäni kriittisyyden perusteella. Perehdyttyäni matriisiin tarkemmin kuitenkin ajattelin, että työtehtävien lajittelu olisi vielä helpompaa, jos lajittelisin ne nelikenttään kuten Eisenhowerin matriisissa on tarkoitettu.

Tee heti Kiireelliset ja tärkeät tehtävät.	Aikatauluta Kiireelliset tehtävät, jotka eivät ole niin tärkeitä.
Delegoi Tärkeät tehtävät, jotka eivät ole niin kiireellisiä.	Älä tee Ei-kiireelliset eikä tärkeät tehtävät.

Kuva 3 (Eisenhowerin matriisin mukaan rakennettu nelikenttä. Alkuperäinen malli: <https://www.eisenhower.me/eisenhower-matrix/>.)

Nelikentän käyttäminen töiden lajitteluun vaikuttaa paljon tehokkaamalta kuin pelkästään se, että lajittelee työtehtävät mielessään ja to-do-listalla. Nelikentän avulla hahmottaa nopeammin ja helpommin, mikä on oikeasti tärkeää ja kiireellistä.

4 Pohdinta ja päätelmät

Olen työskennellyt tätä kirjoittaessa IT-asiantuntijana noin kolme kuukautta. Koen kehittyneeni sinä aikana todella paljon ja koen tällä hetkellä osaavani omassa työssäni vaadittavat erittäin hyvin. Vaikka opinnäytetyötä aloittaessa osasin jo omat työtehtävät kiitettävästi, olen kehittynyt syksyn aikana enemmän kuin osasin kuvitella. Nykyään pystynkin hoitamaan työtehtäväni itsenäisesti ja suoriutumaan myös vaativimmista työtehtävistä ilman apua.

Kehittyminen on ollut aika kokonaisvaltaista, koska koen suoriutuvani nykyään kaikista työtehtävistä paremmin kuin ennen. Vaikka osasin jo ennen ratkaista suurimman osan palvelupyynnöistä itse, niin nyt olen löytänyt niihin uusia ratkaisumalleja ja tehokkaita tapoja hoitaa ja selvittää pieniäkin tietoteknisiä ongelmia. Suurinta kehittymiseni on ollut verkkopuoleen liittyvissä työtehtävissä. Olen päässyt tekemään niihin liittyviä töitä itsenäisesti sekä kollegani kanssa, joten osaamiseni on lisääntynyt, koska eteen on tullut monipuolisesti erilaisia verkkotöitä. Nykyään pystynkin hoitamaan eteen tulevat verkkotyöt itsenäisesti.

Työtehtävieni parempi hallitseminen on kehittänyt myös paineensietokykyäni, koska nykyään kun hallitsen työtehtäväni entistä paremmin, pystyn hoitamaan myös tehokkaammin ja nopeammin eteen tulevia kriittisiä ja kiireellisiä tehtäviä. Nykyään osaan tunnistaa ongelmia paremmin kuin aikaisemmin, joten myös niiden ratkaiseminen on tehokkaampaa.

Raportointiviikkojen aikana olen oppinut paremmin tunnistamaan eteeni tulevia työtehtäviä tärkeyden ja kiireellisyyden perusteella. Minulla on ollut taipumus pysyä mukavuusalueellani ja tehdä ensiksi aina helppoja ja mukavia työtehtäviä ja jättää vaikeimmat ja itsestä hankalimmalta tuntuvat asiat viimeiseksi. Olen kuitenkin raportoinnin aikana kiinnittänyt erityistä huomiota työtehtävien arviointiin, jotta ehdin hoitamaan ensiksi tärkeitä ja kriittisiä työtehtäviä. Siinä on auttanut Eisenhowerin matriisi, johon tutustuin Helsingin Sanomista lukemani lehtijutun jälkeen. Nykyään olenkin alkanut lajittelemaan kaikki työtehtäväni matriisin nelikentän perusteella, jolloin jaan työtehtäväni neljään eri kategoriaan tärkeyden, kiireellisyyden ja kriittisyyden perusteella. Se on auttanut nostamaan työpäivieni tehokkuutta ja poistamaan kiirettä työpäivistä, koska kriittisiin ja tärkeisiin asioihin osaa nykyään tarttua tarpeeksi ajoissa.

Olen myös oppinut ennakoimaan erilaisia tilanteita ja tehtäviä paremmin. Teen nykyään tarkempaa selvitystyötä, jos on edessä esimerkiksi palomuurin vaihto tai käyttäjän

työaseman vaihtaminen. Kun on mahdollisimman paljon tietoa ennen kuin tehtävän aloittaa, se helpottaa huomattavasti esimerkiksi kytkimien konfiguraatioiden ongelmien ratkaisemisessa. Myös uuden tietokoneen käyttöönotto on nykyään työntekijöillä nopeampaa, kun pyrin asentamaan koneet mahdollisimman valmiiksi ennen kuin ne menevät käyttöön. Ennen oli tapana asentaa koneisiin vain perusohjelmistot ja asentaa muut ohjelmat sen jälkeen, kun käyttäjä oli ottamassa konetta käyttöön. Mutta nykyään pyrin selvittämään työntekijöiden tarpeet mahdollisimman hyvin etukäteen, jotta käyttöönotto hoituu nopeammin ja helpommin. Se säästää minulta aikaa ja resursseja muihin työtehtäviin.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on opettanut konkreettisesti minulle siitä, missä minulla on eniten kehitettävää ja missä asioissa olen kehittynyt. Raportoimistani työtehtävistä ja ratkotuista ongelmista lukeminen on auttanut minua huomaamaan, miten oma-aloitteisuus-teni ja itsenäinen työskentelyni ovat kehittyneet. Kun luin ensimmäisiä raportointiviikkoja, huomasin, että aika monessa asiassa kysyin apua kollegoilta. Mitä pidemmälle raportointiviikot menivät, sitä enemmän ratkaisin ongelmia itse. Opinnäytetyön ansiosta opin tunnistamaan tilanteita, joissa kysyin usein nopeasti apua kollegoilta, vaikka olisin voinut tehdä enemmän vianselvitystyötä ennen apuun turvautumista.

Opinnäytetyön aikana huomasin, miten tärkeää vikatilanteissa on dokumentoida ongelman ratkaisu, koska seuraavan kerran kun eteen tulee vastaava ongelma, niin sen ratkaisu on paljon helpompaa. Opinnäytetyön aikana tuli kirjoitettua paljon erilaisten ongelmien ratkaisuista, jotta niistä on helpompi kirjoittaa päiväkirjaraportteihin. Ongelmien dokumentointi auttaa minua myös jatkossa, koska nyt minulla on paljon erilaisia vikaselvityksiä kirjoitettuna. Kun jatkossa eteen tulee vastaavia ongelmia, niiden ratkaisu on helpompaa, koska minulla on tiedossa, miten ongelma ratkesi edellisellä kerralla.

Opinnäytetyön aikana huomasin myös, miten helposti menen työssä omalle mukavuusalueelle, joten olen nyt jo kehittänyt työtapojani. Opinnäytetyön ansiosta olen onnistunut kehittämään työtehtävien priorisointia, joten osaan jatkossa paremmin tarttua heti vaikeimpiin työtehtäviin enkä aloita työtehtävien purkua aina mukavista ja helpoista asioista.

Opinnäytetyö opetti minulle myös siitä, miten paljon huolellisuus ehkäisee virheitä ja vikatilanteita. Raportoinnin ansiosta olen kehittänyt prosesseja ja tapoja toistuviin työtehtäviin. Niiden ansiosta virheiden ja ongelmien määrä esimerkiksi palomuurin vaihtamisessa laitteesta toiseen on vähentynyt, koska teen asiat nykyään aina tietyssä järjestyksessä.

Opinnäytetyön ansiosta osaan tunnistaa paremmin ne osa-alueet työssäni, joissa haluan kehittyä. Kun minä olen vastannut suurimmasta osasta verkkoon liittyvistä ongelmista, niin

kollegani on hoitanut pääasiassa palvelimiin liittyvät vaikeammat ongelmat. Sen takia osaamiseni ei olekaan palvelimien parissa vielä yhtä syvää kuin tietoverkkojen parissa. Palvelinosaamisenkin olen ottanut seuraavaksi isoimmaksi kehityskohteekseni ja olenkin ruvennut hoitamaan palvelimiin liittyviä ongelmia yhdessä kollegani kanssa, jotta opin tarvittavat asiat myös palvelimiin liittyvien ongelmien ratkaisusta.

Opinnäytetyössä huomaamani kehityskohteet auttoivat minua myös valitsemaan koulutusmateriaaleja, joihin minun pitää perehtyä osana työehtosopimukseeni kuuluvaa kilpailukykykysymystä. Administerissa kilpailukykykysymykseen kuuluvat tunnit päätettiin käyttää työntekijöiden koulutukseen. Päätin käyttää omat koulutustunnit Windows Serverin tutustumiseen. Olen lukenut ja oppinut siitä jo töissä sekä kirjoja lukemalla, mutta nyt syvensin osaamistani katsomalla Windows Server 2012 hallintaan liittyviä koulutusvideoita.

Työn analysointi on opettanut minua miettimään tarkemmin ratkaisumalleja ja tapoja, joilla hoidan työtehtäviäni. Olen myös oppinut paremmin etsimään itsenäisesti kohtaamiini ongelmiin apua ja ratkaisemaan vaativampiakin ongelmia. Työni analysointi on myös kehittänyt raportointikykyjäni ja taitojani dokumentoida erilaisia tietoteknisiä ongelmia.

Tavoitteenani on jatkossa oppia monipuolisesti vaativimmatkin osa-alueet verkko- ja palvelinpuolen järjestelmissä, jotta pystyn tulevaisuudessa työskentelemään yhä vaativammissa tehtävissä tietohallinnon parissa. Tarkoitukseni on jonain päivänä johtaa omaa tietohallinnon yksikköä ja jotta pääsen siihen tavoitteeseen, tulee minun kehittää omaa osaamistani yhtä paljon kuin olen tähän asti kehittänyt.

Lähteet

Cisco Network Academy. 2018. Luettavissa: <https://www.netacad.com/>. Luettu: 26.9.2018.

Clydebank Technology. 2017. Itil For Beginners. Clydebank Media. Yhdysvallat.

Dishan F. 2013. Mastering Active Directory. Packt Publishing Limited. Englanti.

Eisenhower D. Eisenhower Matrix. Luettavissa: <https://www.eisenhower.me/eisenhower-matrix/>. Luettu: 20.11.2018.

Kolbaek, J., Sofus, R. & Larsen, L. 2016. Windows 10 -käsikirja. Docendo. Tanska.

Londer, O., Coventry, P., 2013. Step by step – Microsoft Sharepoint 2013. Microsoft Press. Washington, Yhdysvallat.

Morimoto R., Noel M., Amaris A. & Weinhardt M. 2008. Windows Server 2012 Unleashed. Sams. Yhdysvallat.

Redmond T. 2013. Microsoft Exchange Server 2013: Inside Out Mailbox and High Availability. Microsoft Press. Washington, Yhdysvallat.

Tanja Vasama 2018. Näillä harjoituksilla opit priorisoimaan. Luettavissa: <https://www.hs.fi/ura/art-2000005901473.html>. Luettu: 16.11.2018.

TechTarget 2018. What is Sender Policy Framework? Luettavissa <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/Sender-Policy-Framework>. Luettu: 6.10.2018.

Telia 2018. SD-Wan yhdistää toimipisteesi joustavasti. Luettavissa: <https://www.telia.fi/yri-tyksille/tuotteet/tietoliikenne/verkottaminen/sd-wan>. Luettu: 20.9.2018.

Secmail 2018. Sähköpostiturva. Luettavissa: <https://www.secmail.com/content/fi/108/12864/S%C3%A4hk%C3%B6postiturva.html>. Luettu: 5.10.2018.