

Jere Timonen

Tarkastelua Järjestelmäasiantuntijan työelämästä

Tarkastelua Järjestelmäasiantuntijan työelämästä

Jere Timonen
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Tietojenkäsittely
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely, Järjestelmäasiantuntija

Tekijä(t): Jere Timonen

Opinnäytetyön nimi: Tarkastelua Järjestelmäasiantuntijan työelämästä

Työn ohjaaja: Anni Ruusila

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 56

Tutkimuksessa käsitellään päiväkirjatyyppistä tutkimusta projektiluontoisesta työstä ja tehdään reflektiota omasta osaamisesta ja itsensä kehittamisestä.

Tutkimuksen tavoitteena oli analysoida omaa osaamista ja kehittää tapoja kehittämään omaa ammattitaitoa. Tutkimuksen tavoitteena oli myös tarkkailla omia projektinhallintakykyjä.

Tutkimus on toteutettu päiväkirja tyyppisellä kirjausmetodilla ja viikottaisella analyysillä. Analyysissä käsitellään kulunutta viikkoa ja mahdollisia ongelmia ja kehitystapahtumia.

Tutkimuksen loppupohdinnassa käy ilmi tutkimuksen aikana tapahtunut kehitys ammattitaidossa ja itsevarmuudessa. Loppupohdinnassa käy ilmi selvästä kehityksestä projektinhallinnasta ja ammattitaidosta.

Tuotosta voidaan käyttää hyväksi itsensä kehityksen kannalta ja mahdollisesti jatkaa projektinhallinnan kannalta jatkotutkimuksella.

Asiasanat: Asiantuntija, päiväkirja, vastuutehtävä, tietojärjestelmä, projekti

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Business information systems, System specialist

Author(s): Jere Timonen

Title of thesis: Observation from a worklife of a system specialist

Supervisor(s): Ani Ruusila

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 56

This thesis handles a diary type research which studies the project type of work and self improvement. It also includes a weekly reflection of possible self improvements or possible conflicts.

The goal of this thesis was to analyse my skills as an IT professional, develop ways to improve myself and develop my project management skills.

Thesis is done through a diary and weekly analyses of those diary notes. The weekly analysis handles the following week and addresses possible conflicts or points out any self improvements.

At the end of this thesis there is a reflection of this research as a whole. The reflection contains the improvements that I had as an IT professional and from project management.

This paper can be used as guideline for self improvement or possible analysis of its on work.

Keywords: Specialist, diary, position of trust, information system, project

SISÄLLYS

KÄSITTEET	6
1 JOHDANTO	7
1.1 Työympäristö.....	7
2 PROJEKTIN TILANNE	8
2.1 Nykytilanne.....	8
2.2 Sidosryhmät	9
3 PROSESSIT	10
3.1 Tietokoneiden vaihto.....	10
3.1.1 Peruslaitteet	10
3.1.2 Hyvinvointipalveluiden laitteet	11
3.1.3 Oppilaitosten laitteet	11
3.1.4 Ohutpäätteet	11
3.2 Tietoturvatyhjennys.....	12
4 PÄIVÄKIRJA	13
4.1 Viikko 37.....	13
4.2 Viikko 38.....	18
4.3 Viikko 39.....	23
4.4 Viikko 40.....	28
4.5 Viikko 41.....	32
4.6 Viikko 42.....	36
4.7 Viikko 43.....	40
4.8 Viikko 44.....	44
4.9 Viikko 45.....	48
4.10 Viikko 46.....	52
5 POHDINTA	55
LÄHTEET.....	56

KÄSITTEET

BIOS – Basic Input-Output system. Laiteohjelmisto, joka aktivoi koneen kaikki komponentit ja lataa käyttöjärjestelmän.

Domain – Toimialue. Microsoft palvelimen palvelu, jolla voidaan hallita useaa tietokonetta keskitetysti.

Image – Tietokoneen näköistiedosto, josta on muodostettu tiedosto jakelua varten useampaan koneeseen.

Infrastruktuuri – Tietoliikennelaitteiden kokonaisuus, jotka pitävät sisällään palveluita.

MAC-osoite – Media Access Control. Laitteen verkkokortin fyysinen osoite.

Ohutpääte – Riisuttu tietokone, jonka tarkoitus on toimia päätteenä isommalle ja tehokkaammalle keskustietokoneelle.

OU – Organisation Unit. Windows Server Domainissa oleva ryhmä käyttäjille ja objekteille.

SCCM – System Center Configuration Manager, Microsoftin kehittämä tietokoneiden hallinnointi ohjelma.

Scripti – Tietokoneelle määrättävä komentosarja.

Service Desk – Tukikeskus, joka vastaanottaa ja käsittelee työpyyntöjä.

Tietoturvatyhjennys – Laitteen tietojen täydellinen tuhoaminen.

Tiketti – Työpyyntö.

Tikettijärjestelmä – Järjestelmä, joka käsittelee työpyyntöjä.

VPN – Virtual Private Network. Erillisverkko, joilla voidaan saada kaksi sisäverkkoa yhteen julkisen verkon yli salattuna.

VDI – Virtual Desktop Infrastructure, työpöytäympäristön virtualisointipalvelu.

WDS – Windows Deployment service. Microsoftin kehittämä Windows Imagen jakelupalvelu.

1 JOHDANTO

Suoritin opinnäytetyön yrityksessä, joka tarjoaa tietotekniikkapalveluita. Opinnäytetyön pituus oli 10 viikkoa ja aikaväli 10.9.2018 – 16.11.2018. Opinnäytetyö käsittelee järjestelmäasiantuntijan työelämää yrityksessä. Jokaiselta päivältä on kirjoitettu keskeisemmät asiat mitä päivän aikana tapahtui ja niiden pohjalta viikkoanalyysi. Viikoittaisissa analyyseissä käydään tarkemmin viikon kulkua, omaa osaamista ja niissä tapahtunutta oppimista ja kehittymistä.

Yritys on perustettu 80-luvulla ja tarjoaa laajasti IT-alan palveluita huolloista, konsultointi ja kone-osalipalveluihin. Yrityksen tämänhetkinen pääpaino on huollon puolella. Yrityksen toimistoja on Oulussa, Espoossa ja Joensuussa

1.1 Työympäristö

Yrityksen Oulun toimistolla työskentelee useita henkilöitä ja muutama harjoittelija. Omiin työtehtäviin pääsääntöisesti elinkaaripalvelut, jossa toimin pääasentajana ja valvon tiketöintijärjestelmää. Työtehtäviini myös kuuluu kaikki operatiivisia asioita käsittelevien kokouksiin osallistuminen, projektin kehittäminen projektityhteyshenkilön kanssa, tietoturvatyhjennysprosessin toteutumisen valvominen, asiakaspuhelimeen vastaaminen ja kaikki projektiin liittyvät selvitystyöt.

Yrityksen asiakkaat ovat suurimmaksi osaksi yritysasiakkaita eri aloilta, jotka toimivat ympäri Suomea.

Oma työympäristöni opinnäytetyön alussa koostui asennustilasta ja pienestä varastotilasta. Samassa huoneessa olivat harjoittelijat ja asentajat. Asentajilla ja minulla oli pöydät vastakkain, joten pystyn heidän kanssa keskustelemaan helposti. Muutin opinnäytetyön puolella välissä toiselle puolelle rakennusta muiden projektihenkilöiden kanssa samaan huoneeseen.

2 PROJEKTIN TILANNE

Yritys tekee projektia, jossa tuotetaan elinkaaripalveluita Oulussa toimivalle asiakkaalle. Projektissa pääsääntöisesti vaihdetaan asiakkaan leasing laitteet uusiin. Yritys myös tarjoaa asiakkaalle laitteiden huoltopalveluita, tietoturvatyhjennystä, varalaitteiden toimitusta ja loppukäyttäjältä laitteiden pois noutoa.

2.1 Nykytilanne

Toimin yrityksessä järjestelmäasiantuntijana ja koordinaattorina. Työtehtäviini kuuluu toiminnan toteutus, laitteiden esiasennus ja valmistelu, tikettijonojen hallinta ja asentajien avustaminen. Asennuskeikan valmisteluun kuuluu tikettien tarkistaminen, ajanvarauskutsun lähettäminen ja loppukäyttäjän mahdollisiin kysymyksiin vastaaminen.

Laitteiden valmisteluun kuuluu laitteiden merkkäminen asiakkaan laskutusjärjestelmään, jossa valmiiksi määritellylle PC numerolle liitetään laitteet, jotka asiakas on tilannut. Laskutusjärjestelmään PC numerolle liitetään laitteiden sarjanumerot ja tämän jälkeen laitteet siirretään esiasennukseen. Myöhemmin projektissa minulle tulee tehtäväksi vanhenevien laitteiden selvitys. Vanhenevien laitteiden selvityksessä selvitetään, haluaako loppukäyttäjä uudet leasing laitteet, pitää vanhat leasing laitteet vai noudetaanko vanhenneet leasing laitteet pois.

Suoriutuakseni työtehtävistäni tarvitsen vankkaa tietoteknistä osaamista ja asiakaspalvelukykyä. Minun tulee tietää miten asiakkaan järjestelmät toimivat ja miten meidän omat prosessit toimivat. Tätä varten olen saanut asiakkaalta toimintaohjeen, jossa ohjeistetaan, miten erilaisissa tilanteissa toimitaan. Olen myös saanut koulutusta edelliseltä projektivastaavalta asiakkaan järjestelmistä ja toimintatavoista. Minulla on myös aikaisempaa työkokemusta tämän hetkisestä yrityksestä, joten tiedän hyvin, miten he toimivat yrityksenä ja osaan toimia heidän tapojen mukaan.

2.2 Sidosryhmät

Sidosryhmät mitä projektissa on missä työskentelen ovat seuraavat:

- Loppukäyttäjät
- Asiakas
 - o Tuotannon suunnittelu
 - o Työasemahallinta
 - o Aulapalvelut
 - o Asiakastuki
- Kollegat
 - o Projektivastuuhenkilö
 - o Asentajatiimi
- Esimiehet

Sidosryhmistä tärkein on loppukäyttäjät. Loppukäyttäjistä tulee palaute asiakkaalle meidän yrityksen työn- ja palvelunlaadusta. Koko projektin tärkein osuus, laitteiden vaihto tapahtuu loppukäyttäjien luona. Asiakas on isoin sidosryhmä. He mahdollistavat tämän projektin ja antavat tukea mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Kollegat projektissa ovat erittäin tärkeitä. Tätä projektia ei voi tehdä yksin, joten työkaverien mielipiteet ja parannusehdotukset ovat tärkeitä projektin kehitykselle. Kommunikaatio projektin asioista kollegoiden välillä on tärkeää. Informaation kulkeminen mahdollistaa ajan tasalla olevan tiedon projektista ja toimintatavoista. Minun, asentajien ja projektivastuuhenkilön välinen informaation kulku on tärkeä projektin kannalta. Jos keikassa on tapahtunut jotain poikkeavaa ja sitä pitää selvittää, on syytä olla minuun siitä yhteydessä ja voin ohjata asentajaa, miten toimia. Vaihtoehtona on yrittää omin resurssein selvittää asiaa tai ohjata jollekin asiakkaan päässä olevalle henkilölle, jonka kanssa asentaja voi hoitaa ongelman. Projektissa yksi tärkeimmistä henkilöistä on projektinvastuuhenkilö. Vastuuhenkilö toimii meidän yrityksemme ja asiakkaan välisenä informaattorina, jonka kautta kysymykset ja projektiin liittyvät asiat kulkevat.

Sidosryhmien yhteistyö vaikuttaa organisaatioiden taloudelliseen tilanteeseen ja kannattavuuteen. Motivaationa sidosryhmien väliselle kehitykselle on niiden tarjoamat mahdollisuudet saavuttaa etuja, joita molemmat osapuolet eivät voi saavuttaa yksin. (Saara Lehtonen, Pro gradu, syyskuu 2010)

3 PROSESSIT

Prosessi alkaa siitä, kun loppukäyttäjän laitteistosta loppuu leasing aika. Asiakkaan laskutusjärjestelmä tekee vanhenevien laitteiden tikettijonoon automaattisesti tiketin kuukauden ensimmäisenä päivänä. Vanhenevien laitteiden tiimi valitsevat tikettijonostaan itselleen kuuluvat tiketit ja alkavat selvittää niitä. Tiimin selvitettyä loppukäyttäjän yhteyshenkilön kanssa, mitä laitteita vanhenevan laitteiston tilalle tulee, tiketti täytetään ja siirretään meidän päätikettijonoon.

3.1 Tietokoneiden vaihto

Tietokoneen vaihdon osalta prosessi jatkuu, kun tiketti on täytettynä saapunut päätikettijonoon. Tiketiltä lähetetään loppukäyttäjälle ajanvarauskutsu laitteiston vaihtoa varten. Laitteet esiasennetaan ennen varattua aikaa. Asennus tehdään WDS:ällä. Asennuksen aikana SCCM:ään syötetään vanhenevan laitteen ja uuden laitteen PC numerot. Tämä mahdollistaa samojen ohjelmistojen asennuksen uudelle laitteelle mitkä vanhenevassa laitteessakin on. Asentaja käy viemässä laitteen loppukäyttäjälle hänen varaamansa aikaan ja tarkistaa uuden koneen kunnon ja ohjelmistot loppukäyttäjän kanssa. Kaiken oltua kunnossa ja loppukäyttäjän ollessaan tyytyväinen työn tulokseen, asentaja tuo vanhan laitteiston yrityksen tiloihin. Asentaja tekee laitteelle jälkikäsitteilyn, eli tietoturvatyhjennyksen ja sulkee tiketin ja poistaa vanhan laitteen asiakkaan järjestelmistä. Vanha kone toimitetaan asiakkaalle seuraavassa vanhojen koneiden lastissa, kun tietoturvatyhjennys ja käyttöjärjestelmän uudelleen asennus on suoritettu.

Jokaisessa laitteessa on asiakkaan määrittämä VPN ohjelmisto. VPN ohjelmisto mahdollistaa pääsyn loppukäyttäjälle yrityksen tiedostoihin toimistoympäristön ulkopuolella. Tämä mahdollistaa loppukäyttäjille etätyöskentelyn tarvittaessa.

3.1.1 Peruslaitteet

Suurin osa laitteista, joita vaihdetaan ovat peruslaitteita. Laitteita löytyy useaa eri pakettimallia mitä loppukäyttäjä voi tilata asiakkaan puodista. Loppukäyttäjä voi myös halutessaan vaihtaa vielä laitetta viennin aikana, jos asiakas huomaa, ettei kyseinen laite vastaakaan hänen henkilökohtaisia tarpeita. Laitteita ei tilata tarkkoja määriä vaan ne tilataan isoissa erissä. Laitteisiin asennetaan

käyttäjän vaatimat ohjelmistot työntekoon ja sekä kannettaviin VPN ohjelmisto. Jokaiseen laitteeseen tulee myös tarra, jossa on laitteen PC numero ja asiakkaan puhelintuen numero.

3.1.2 Hyvinvointipalveluiden laitteet

Hyvinvointipalveluiden laitteet tulevat rahoitusyhtiöltä ja niitä tilataan tarkka määrä. Näitä laitteita asiakas ei voi halutessaan enää vaihtaa, vaan hän sitoutuu tilaukseensa. Hyvinvointipalveluiden laitteiden tultua yrityksen varastoon laitteista merkataan sarjanumerot hyvinvointipalveluiden tiketteihin. Laitteisiin tulee sairaanhoidon omat ohjelmistot ja peruslaitteiden VPN ohjelmisto. Laitteisiin tulee rahoitusyhtiön tarra, jossa on PC numero ja asiakkaan puhelintuen numero.

3.1.3 Oppilaitosten laitteet

Oppilaitostenlaitteet otetaan peruslaitteista ja nämä asennetaan kouluille käytettäväksi. Oppilaitostenlaitteet tulevat eri verkkoon, joten niiden image on erilainen. Kaikkiin koneisiin asennetaan sama ohjelmisto ja niihin ei tule minkäänlaista VPN-ohjelmistoa. Laitteet asennetaan tikulta. Laitteisiin tulee tarra, jossa on PC- numero ja asiakkaan puhelintuen numero.

3.1.4 Ohutpäätteet

Ohutpäätteet toimivat virtuaalityöpöydällä ja niitä käytetään asiakaspäätteinä. Ohutpäätteet tulevat asiakkaalta valmiiksi heidän järjestelmäänsä merkattuna. Jokaisesta ohutpäätteestä tehdään valmisteluvaiheessa uusi laskutustieto asiakkaan järjestelmään. Laskutukseen merkataan laitteen tuleva sijainti, laitteen ja näytön sarjanumerot ja MAC-osoite. Laitteen numero ja MAC-osoite laitetaan tikettitietoihin ja lähetetään asiakkaan työasemahallinnan sähköpostiin. Laitteeseen tulee tarra, jossa on laitteen numero ja asiakaspuhelintuen numero.

3.2 Tietoturvatyhjennys

Vanhat laitteet vietään tyhjennyshuoneeseen tietoturvatyhjennettäväksi. Kone kytketään tyhjennysverkkoon ja verkkobootataan. WDS jakelee tyhjennysimagen koneelle. Tyhjennysimagen scripti kysyy koneen PC numeroa, jonka syötettyä scripti käynnistää tyhjennyksen automaattisesti. Tyhjennyksen valmistuttua suljetaan tyhjennysohjelma ja scripti luo tyhjennysraportin. Tyhjennysraportit lähetetään asiakkaalle kerran kuussa koostettuna.

Tietoturvatyhjennys mahdollistaa organisaatiolle hallinnan tiedostojen käsittelystä ja varmuuden, ettei tiedostoja joudu laitteiden vaihdon jälkeen väärin käsiin. Normaali tiedostojen poisto ainoastaan katkaisee tiedoston ja tiedostojärjestelmän välisen linkin, muttei poista varsinaista tiedostoa tai sen sisältöä. (yksityisyysensuoja.fi, viitattu, 14.3.2020)

4 PÄIVÄKIRJA

4.1 Viikko 37

10.9.2018

Tänään minulla on asennuskeikkoja yhdeksältä, kymmeneltä ja kahdeltatoista. Tiketeissä ei ollut mitään normaalista poikkeavaa. Tämän päivän tavoitteena on aikataulussa pysyminen, koska paikat joihin keikat menevät ovat kaukana toisistaan.

9:00

Loppukäyttäjälle tuli peruskoneen vaihto. Huomasin kesken vaihdon, että loppukäyttäjällä on oma toinen näyttö, jossa oli display port -kaapeli. Kone toimi testissä normaalisti. Vanhassa laitteessa oli kaksi display porttia, kun taas uudessa on vain yksi. Asiasta tehtiin palvelupyyntö ja loppukäyttäjä saa HDMI kaapelin, jotta voi käyttää toista monitoriaan. Loppukäyttäjää myös ohjeistettiin uuden käyttöjärjestelmän käytön kanssa, hänelle asennettiin tarvittavat lisäohjelmat ja varmistettiin, että jokainen verkkosovellus toimii, jotta hän voi jatkaa työtään normaalisti kone vaihdon jälkeen. Keikka kesti puolitoista tuntia.

10:00

Keikan laite oli Oppilaitoslaite. Kone asennettiin yhteen laitoksen luokista, jossa oli projektori ja heitin. Kone ei aluksi tunnistanut projektoria, koska se ei ollut saanut tarvittavia ajureita asennuksesta. Windows Updaten tehtyä projektori toimi normaalisti koneella. Ipadit luovutin laitoksen vastuhenkilölle.

12:00

Loppukäyttäjälle oli tulossa uusi kannettava ja näyttö, mutta olin unohtunut näytön toimistolle. Paikalle päästyäni huomasin, että rakennukseen oli kytketty Oppilaitosverkko, eikä asiakkaan verkko.

Loppukäyttäjä ei voinu kirjautua laitteella sisään ja laitteen toimivuutta ei pystytty testaamaan. Hetken selvittelyn jälkeen huomattiin, että tilat ovat olleet ennen opetuskäytössä, joten se selittää miksi rakennukseen on kytketty Oppilaitosverkko. Tästä tehtiin palvelupyyntö, että asiakas vaihtaa tiloihin oikean verkon. Laitte jäi asiakkaalle ja toisella käynti kerralla asennetaan asiakkaalle myös tuostin ja viedään puuttuva näyttö.

11.9.2018

Tänään minua aletaan kouluttamaan uusiin työtehtäviini. Koko loppuviikko sisältää koulutuksia ja tarkastelua tulevista työtehtävistäni, jotka alkavat ensi viikolla. Tuleviin työtehtäviini kuuluu valmistella kalenterin seuraavan päivän keikat kaikille asentajille, huolehtia ajanvarausjärjestelmästä, asiakkaiden kanssa sovitella aikoja koneiden vaihtoon, vastata asiakaspalvelupuhelimeen, huoltokeikkat, asentajatiimistä huolehtiminen ja avustaminen. Näitä asioita käytiin läpi aamulla edellisen projektivastuuhenkilön kanssa.

Päivällä saapui myös useita lavoja näyttöjä, jotka olivat pienen selvityksen jälkeen käyneet kaupungissa väärässä osoitteessa. Laitteet kirjattiin asiakkaan järjestelmään ja siitä tehtiin sähköposti raportti asiakkaalle, että kyseiset laitteet ovat saapuneet.

Tänään pidettiin kokous, miten meidän vientimme toimintaa saataisiin tehostettua. Suunnittelimme ajanvarausjärjestelmän optimisointia. Uudessa suunnittelussa mallissa asentajilla tulee 9-11 ja 12-15 aikavälit, joissa he toimittaisivat näille aikaväleille määrätyt tiketit vapaassa järjestyksessä. Optimisoinnin ideana on lisätä työn määrää, mutta tehdä se vapaammin nykyisestä mallista. Tämä mahdollistaisi tehokkaamman ajankäytön asentajille. He ehtisivät vaihtaa useamman koneen päivässä ja ajomatkoihin ei kuluisi niin paljon aikaa. Suunnittelimme myös ohjeistusta asentajille uuteen optimisaatio malliin.

Ongelmana näimme suunnittelussa loppukäyttäjät. Tätä mallia on hankala toteuttaa näin laajalle asiakaskunnalle.

Tarkistin tänään projektivastuuhenkilön kanssa hänen tekemät ohjeistukset minulle koneiden merkkämisestä ja asentamisesta. Ohjeistuksessa oli kaikki olennainen tieto koko prosessista.

12.9.2018

Tänään on tiedossa seuraavan päivän toimitusten valmistelu ja muiden kesken eräisten projektien selvittämistä

Asennukset valmistuivat normaalisti ja ovat valmiina seuraavaa päivää varten. Kävin läpi projektivastuuhenkilön kanssa mahdollisia kehityskohteita projektissa, asennushuoneen järjestelystä, lisätehtäviä, kuten lavapaikkojen laskemista mahdolliset rahat ja niiden varastointi ja kuittaaminen.

Tänään oli yllättävän hiljainen päivä. Tein itselleni viikkomuistilistan, joka sisältää kaikille päiville eri tehtäviä.

Alan pitämään asentajille perjantaisin palaveria, jossa käyn läpi asiakkaan tuotannon palaverissa käytyjä asioita läpi asentajien kanssa ja käydään läpi asentajien mahdollisia ongelmia ja kehitysehdotuksia.

13.9.2018

Tänään on tiedossa palaveri asiakkaan kanssa, seuraavan päivän koneiden valmistelu ja työtehtävälistan valmistelu ja sen esittely projektivastuuhenkilölle ja mahdolliset parannusehdotukset ja lisätöiden lisääminen listaan.

Päivän tavoitteet ovat valmis viikkosuunnitelma ja asentajakokouksen suunnittelu.

Päivä alkoi sähköpostien ja tikettien tarkistuksella. Kävin asiakkaan viikopalaverissa, jossa kävimme läpi muutamia asentajiin liittyviä toimintaohjeiden muutoksia ja puhuttiin tulevista projekteista. Myös toiminnallisia epäkohtia selvitettiin ja mahdollisia korjausvaihtoehtoja.

Kokouksen jälkeen toimistolla selvitin huomisen hyvinvointikeskuksen keikan tiedot valmiiksi asentajille. Tiketillä ei ollut riittävästi tietoa keikasta, jotta asentajat olisivat voineet sen suorittaa.

Selvitin harjoittelijoiden tilannetta tyhjennysprosessissa. Tämän jälkeen valmistelin huomisen keikan ohutpäätteet, jotka vaihdetaan peruspöytäkoneiden tilalle hyvinvointikeskuksessa. Kävin läpi projektivastuuhenkilön kanssa viikko-ohjelmaani ja keskusteltiin parannusehdotuksista.

14.9.2018

Tänään on palaveri asentajien kanssa ja seuraavan viikon maanantain koneiden valmistelu. Aamupalaverissa käytiin tiketöintijärjestelmään tulevia muutoksia, jossa asentaja joutuu sulkemaan tiketöinnit ja muut jälkikäsitteilyyn liittyvät asiat vasta kuukauden ensimmäisenä työpäivänä. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaan järjestelmä eivät tee jo vaihdetuista koneista, joista on laskutusta jäljellä tuplatikettiä vanhenevien laitteiden tikettijonoon. Uusien projektien tietoja läpi, mutta tässä vaiheessa ei jaettu resursseja, koska tarkkoja ajankohtia ja työnkuvia ei ollut asiakkalla selvillä. Tänään on edeltäjäni viimeinen päivä, joten siirryn seuraavalla viikolla itsenäisesti tekemään työtehtäviäni. Annoin kaikille asentajille minun työnumeroni, jotta he voivat ottaa minuun keikoilla tarvittaessa. Kävin ylemmän johtoportaana kanssa myös palaverissa asiasta. Palaverissa käytiin jatkoon liittyvät asioita ja minun varmistettiin, että olen valmis tuleviin työtehtäviini. Totesimme, että toiminta jatkuu normaalisti ja edeltäjästä jää yhteyshenkilön tehtävät jollekin muulle henkilölle.

Viikon 37 viikko analyysi

Tällä viikolla siirryin uuteen työtehtävään. Työtehtäviini siirtymistä helpotti edellinen työkokemus projektista. Tuurasin tällä viikolla edeltäjäni hänen ollessa sairaana. Minulle jää hänen työtehtävistään operatiivinen osuus, jossa hallinnoin tikettejä ja avustan asentajia.

Kuluvalla viikolla minua on perehdytetty minun uusiin työtehtäviini. Perehdytyksessä oli tehtäviä, joita en ole tehnyt tuuratessa, kuten varastojen lavapaikkojen laskemiseen, asiakkaille ajanvarauksien tekeminen ja tarkempi tikettien käsittely. Olen omaksunut tiketöinti järjestelmän ominaisuuksia, päätiketti jonon hallintaan ja perehdyttänyt itseni tikettien tämän hetkisestä tilasta. Olen käynyt palaverissa asiakkaan kanssa, jossa käsiteltiin uutta toimikuvaa asentajille. Teimme asiakkaan kanssa päätöksen, jossa asentajien toimikuva vaihtuu, kunnes asiakas saa muutettua tiketöintijärjestelmää.

Tämän hetkinen toimintamalli toimii siten, että asentaja käy tekemässä keikan, sulkee tiketin, tekee tarvittavat jälkikäsitteilyt vanhalle laitteistolle, poistaa vanhan laitteiston tiedot asiakkaan järjestelmästä ja tekee laskun laitteiden vaihdosta.

Tätä toimintatapaa tullaan muuttamaan, koska jos asiakkaan laskutusjärjestelmässä on kone, jolla on leasing-aikaa vielä jäljellä ja siitä oleva tiketti suljetaan, niin luo asiakkaan laskutusjärjestelmä uuden koneesta uuden tiketin turhaan. Asiakas tekee ratkaisuksi oman tikettijonon koneille, joilla on vielä leasing-aikaa jäljellä.

Asiakkaan tuotannosuunnittelun palaverissa mainittiin tietyn hyvinvointipalvelun laitteidenvaihtoprojektista, joka tulee tapahtumaan lähitulevaisuudessa, mutta projekti on vasta suunnitteluvaiheessa.

Viikko meni hyvin odotetusti. Työtehtävissä ei ollut tällä viikolla suurempia haasteita. Todennäköisesti haasteet ilmenevät vasta myöhemmin. Mitään mainitsemisen arvoista ongelmatilannetta ei tällä viikolla tapahtunut. Enimmäkseen hyvin triviaaleja asioita, joita asentajat olivat kysyneet.

Asioita, joita selvitin tällä viikolla, liittyi 14.9. tapahtuneeseen keikkaan, jossa vaihdettiin hyvinvointikeskuksen koneita. Tähän selvitin mahdolliset tiedot, mikä kone jää röntgenlaitteen hallintakoneeksi, mihin ylimääräinen Cd-asema laitetaan kiinni ja kuka on yhteyshenkilö hyvinvointikeskuksella. Muita mainitsemisen arvoisia selvityksiä tällä viikolla ei tapahtunut.

Osaamiseni taso tällä viikolla on hyvin alhainen uudessa työtehtävässäni. Tällä hetkellä ainoat tavat kehittyä työtehtävässäni on pelkkä suorittaminen. Ongelmatilanteissa pystyn hakemaan tietoa meille jaetuista materiaaleista ja minulta löytyy yhteys henkilöiden yhteystietoja, joita hankkia apua. Tämä viikko on myös ollut yllättävän hiljainen tapahtumien ja työtehtävien osalta. Koulutuksen lisäksi viikolla ei tapahtunut mitään työtehtävistä poikkeavaa.

Käytin tällä viikolla suurimman osan ajastani työtehtävien läpikäyntiin, mahdollisten vastuiden ja kehitysideointiin, kuten asennushuoneen järjestelyn parantamista ja prosessien parantamista.

4.2 Viikko 38

17.9.2018

Tänään on tiedossa uuden asentajan ohjeistamista ja avustamista hänen ensimmäisenä itsenäisenä työpäivänään ja tiistain toimistusten valmistelu.

Heti aamusta opetin uudelle asentajalle laskutusjärjestelmän käytössä, tiketointijärjestelmän käytössä ja tyhjennyshuoneen järjestelyissä. Ohjeistin myös häntä ajanvarausjärjestelmän käytössä ja tikettien ajanvarauksen kanssa.

Meille oli saapunut viime viikolla useampi lavallinen näyttöjä ja niille ei ollut varastotietoja ollenkaan. Pyysin työkaverilta apua tuotteen lisäämisessä meidän omaan varastointijärjestelmäämme.

Avustin asiakkaalta meille töihin siirtynyttä henkilöä tekemään tietoturvatyhjennystä hänen omasta pyynnöstään. Tulostimista vastaava myyjä pyysi apua uuden tulostushallintajärjestelmän testausta varten. Tähän jouduttiin selvittämään millä windows versiolla järjestelmä toimii parhaiten ja millaisella laite konfiguraatiolla olisi optimaalisin ylläpitää järjestelmää.

Tässä vaiheessa kello oli hieman yli keskipäivän, joten päätimme apulaiseni kanssa tehdä ylimääräistenkin konetoimitukset valmiiksi. Suunnittelimme myös valmiiksi tällä viikolla tapahtuvan hyllyjen uudelleenjärjestelyyn.

18.9.2018

Tänään on tiedossa ylihuomisen laitteiden valmistelu, koska huomisen valmisteliin jo eilen. Tänään myös uudelleenjärjestellän asennushuoneen hyllyt ja kehitetään projektia.

Heti aamusta koulutin uutta asentajaa pois hakujen jälkikäsitteystä ja pois hakujen merkkäämistä tiketöintijärjestelmään.

Tänään opettelin ohutpäätteiden kirjaamista. Kirjaaminen oli yllättävän työlästä, koska ohutpäätteistä pitää ottaa MAC-osoite ja sarjanumero laskutustiedoille. Päivällä minulle ilmoitettiin, että asiakkaalta löytyy muutama lava erilaisia laitteita, jotka pitäisi tuoda meille varastoon. Laitoin muutama työntekijän sinne viemään vanhenevia laitteita ja ohjeistin hakemaan näistä lavoista muutama meille. Hetken kuluttua sain puhelun, ettei kukaan oikein tiedä mistä lavoista on kyse. Selvittelyn jälkeen kävi ilmi, ettei lavoja oltu millään tavalla merkattu, joten niitä ei voitu varmuudella ottaa mukaan ja jätettiin asiakkaalle selvitettäväksi, mitkä lavat tulevat meidän tiloihin.

Tässä kohtaa valmistelin ylihuomisen koneet. Näihin koneisiin kuului myös oppilaitostenlaitteita ja opetin näiden koneiden asennuksen apulaiselleni. Saimme myös apulaiseni kanssa hieman siistittyä asennushuonetta.

19.9.2018

Tänään on tiedossa varastojen siistimistä, perjantain koneiden asennus ja pyrin poistamaan varalaitteet laskutuksesta.

Heti aamusta kävin läpi apulaiseni kanssa varastojen järjestelyistä ja lavojen purkua. Laitoin hänet siistimään varastot tulevia konetilauksia varten. Ohjeistin myös jälkeinpäin pienen varaston järjestelyistä uutta hyvinvointilaitteiden erää varten. Sillä aikaa vastailin sähköposteihin.

Ohjeistin asentajia muutamassa tiketissä, joissa oli tarkoituksena hakea pois turhaksi jääneitä laitteistoa loppukäyttäjältä. Asentaja ei saanut kaikkia laitteita mukaan mikä tiketille oli merkitty ja loppukäyttäjä antoi oheislaitteita, joita tiketille ei oltu merkitty. Käskin asentajaa selvittämään tiketissä merkityn näytön olinpaikan asiakkaan järjestelmästä ja, jos hän ei saa selville sitä teemme asiakkaalle ilmoituksen asiasta ja annamme heidän selvittää loppukäyttäjän kanssa, miten toimitaan. Sain myös huolestuneelta asiakkaalta viestin, että lunastettavasta laitteesta oli viety lisälaitteet pois. Tämä ei ole meidän tapaistamme, ellei asiakkaan kanssa olla erikseen sovittu. Otan tämän esiin viikkopalaverissa perjantaina. Valmisteltiin perjantain koneet valmiiksi.

Minut nimettiin työpaikkaohjaajaksi yhdelle meidän harjoittelijoista. Tutustuin koulun antamaan materiaaliin työpaikka järjestelyistä ja näytöistä. Kävin harjoittelijan kanssa läpi kaikki tarvittavat tiedot ja ohjeistukset materiaalista ja yrityksen toiminnasta.

20.9.2018

Tänään on tiedossa maanantain koneiden asennus ja tietoturvatyhjennettyjen laitteiden vienti. Huomasimme heti aamusta, ettemme voi toimittaa asiakkaalle kuormaa tänään, koska kaikki yrityksen autot ovat varattuna. Sovin harjoittelijan kanssa, että hän vie kuorman perjantaina. Tänään oli kello 12:00 SCCM-ohjelmiston huoltokatko.

Päivällä yksi meidän asentajistamme oli huomauttanut minulle, että olin asentanut tilaukseen yhden väärän koneen. Tiketissä oli kolme kannettavaa ja yksi pöytäkone ja olin asentanut neljä kannettavaa. Korjaan virheen asentamalla yhden puuttuvan pöytäkoneen. Ilmoitin asiakkaalle tapahtuneesta ja, että neljäs kone toimitetaan myöhemmin ja pahoitella tapahtunutta. Myös yhdessä keikassa, jossa piti toimittaa 38" näyttö asiakkaalle oli paneelissa vasemmassa alakulmassa vaurio. Laitoin näytön takuuhuoltoon ja toimitimme asiakkaalle uuden näytön viallisen tilalle.

Pyysin asiakkaalta, että tekee uudelle asentajalle tunnukset heidän järjestelmiinsä. Hän sai myöhemmin tunnuksensa, mutta asiakkaan laskutusohjelmisto ja AD ei toiminut hänen käyttäjätunnuksillansa. Pyysin asiakasta korjaamaan nämä viat mahdollisimman nopeasti.

Valmistelin tänään ensi maanantain koneet valmiiksi, joka sisälsi hyvin paljon pelkkiä laatikkotoimituksia ilman asennusta.

En saanut tänään poistettua varalaitteita laskutuksesta kiireellisen työpäivän vuoksi, mutta sain apulaiseni kanssa järjestettyä vielä paremmin asennushuoneen järjestystä.

Päivä oli hyvin stressaava lukuisineen sähköpostien ja selvitystöiden takia, mutta omasta mielestäni suoriuduin päivän tehtävistä hyvin.

21.9.2018

Tänään on tiedossa tiistain koneiden valmistelu, tarkastaa varasto saldot ja asiakaskokous.

Kokouksessa kävimme läpi asentajan kysymyksen, jossa mietittiin, saadaanko näyttöihin mukaan pidempiä virtakaapeleita. Tällä hetkellä kaapeli, joka tulee näytön mukana, on ollut muutamaankin keikkaan liian lyhyt. Pienen tutkinnan jälkeen huomasimme, ettei valmistaja tarjoa pidempiä kaapeleita, joten joudumme elämään tämän kanssa. Toinen asia mitä käsitelimme, oli lunastettavat laitteet. Kävimme läpi mitä oheislaitteille tehdään ja mitä kuuluu lunastuspakettiin, jotta asentajat tietävät mitä asiakas saa paketin mukana ja mitä jättää hänelle. Tässä vaiheessa kävin läpi asentajien kysymykset ja parannusehdotukset. Yksi hyvä parannusehdotus oli, että tiketilapuille, jotka ovat toimituksiin teipattu merkattaisiin päivämäärä ja aika, milloin laite vaihdetaan. Tämä oli mielestäni erittäin hyvä idea ja alan toteuttamaan tätä.

Asiakkaan tiketöintijärjestelmä myös päivitettiin eilen yöllä, joten mikään virtualityöpöydällä oleva tiketöintiohjelma ei toimi. Suurin osa asentajista ja minä käytetään virtualityöpöydällä olevaa tiketöintijärjestelmää, joten tämä hankaloittaa meidän työtämme huomattavasti. Tästä on tehty asiakkaalle kiireellinen pyyntö, että päivittävät tiketöintijärjestelmän kaikille virtualityöpöydille.

Huomasin myös varastoja tarkistaessa, että meidän kannettavat alkavat loppua. Tein selvityksen asiakkaalle, millon näitä on tulossa ja he sanoivat selvittävänsä.

Pidin harjoittelijan ja hänen opettajansa kanssa palaverin harjoittelijan tulevista näytöistä. Palaverissa käytiin läpi tarkat ohjeet mitä harjoittelijan tulee tehdä ja missä aiheissa näyttää osaamista. Harjoittelijan tulee suorittaa kaksi näyttöä, jossa hän toimii ylläpitotehtävissä, palvelujen käyttöönotossa ja tuessa. Opiskelija laitetaan ensikuussa projektiin mukaan, jossa tehdään testaus ympäristö tulostimienhallinta sovellusta varten. Harjoittelija tulee tähän projektiin mukaan seuraamaan ja dokumentoimaan projektia, jolla hän saa osan tarvittavista suorituksista kuitattua. Hän myös tekee puhelinten vaihtoa, josta hän saa loput osiot näyttöihinsä. Keskustelimme myös harjoittelijan aikatauluista.

Valmistelin apulaiseni kanssa tiistain konevaihdot.

Viikko 38 viikko analyysi

Viikko on sisältänyt hyvin monipuolisia työ- ja selvitystehtäviä. Opettelin ohutpäätteiden merkkamista ja tutustuin tarkemmin varastotiloihin. Kysyin asiakkaalta tarkennusta ohutpäätteiden valmistus ohjeeseen. Tutustuin myös asiakkaan tarjoamaan työtilaan paremmin ja sen resursseihin. Työtilasta löytyi asiakkaan yhteyshenkilöitä, jotka hoitavat projektissa eri osa-alueita. Työtilasta löytyi myös toimintaohjeen lisäksi myös muita dokumentteja, kuten poikkeamaraportti, palaverimuistiot ja sopimukset mahdollista tarkistusta varten.

Ohjasin asentajatiimiä tällä viikolla erittäin paljon, kuten myös meidän harjoittelijoitamme. Otin välittömästi tavoitteen, että johdan heitä edestä eli omalla esimerkillä. Tämä luo paremman kuvan johtajasta ja työntekijät luottavat johtajaan enemmän, kun heitä johdetaan esimerkillä. (Aleksi pulkinen, Agendum, viitattu, 14.10.2018)

Opin tällä viikolla myös paljon tikettien käsittelystä ja projektin prosesseista. Paljon asioita on tullut esille tiketeistä ja niihin liittyvästä informaatiosta. Esimerkiksi missä kohtaa tiketti pitää lähettää takaisin asiakkaalle selvitettäväksi.

Yleisiä ongelmatilanteita tikettien käsittelyssä tulee, kun loppukäyttäjä ei vastaa laitteiden vaihtoon liittyvään sähköpostiin, tai tiketti on epäselvä joltain aspektilta. Olen myös ottanut selvää asentajilta, mitkä asiat tekisivät tiketeistä selkeämpiä ja helpompia toteuttaa.

Tikettien käsittelyä myös helpottaa se, että olen itsekkin ollut asentajana. Tiedän tarvittavat perustiedot ja mahdolliset ongelmatilanteet tiketteihin valmiiksi käsittelyvaiheessa. Myös palaverissa kävi ilmi paljon uusia asioita mitä en ole ennen tiennyt. Selvästi asiakas on omaksunut hyvin, että minusta on tehty uusi operatiivinen vastaava. Opin myös tällä viikolla paljon tiketointijärjestelmän ominaisuuksista ja toiminnoista.

Joissain määrin myös tuntuu kaikesta ohjeistuksesta ja koulutuksesta huolimatta, etten olisi tarpeeksi koulutettu toimimaan tehtävissäni. Ohutpäätteiden käsittely ja esiasennus tuotti alkuun ongelmia ja paineita. Muuten olen suoriutunut tehtävistäni hyvin. Olen ensimmäistä kertaa tilanteessa missä olen vastuussa projektista ja käytössäni on pieni tiimi projektin toteutusta varten. Olen tosin ollut vastuutehtävissä ennenkin, mutta en näin laajassa. Olen siltikin vielä epävarma vielä työtehtävieni suorittamisesta ja tämä on herättänyt kysymyksen, onko minulle tulossa IT-alalla tuttu Huijarisyndrooman (Impostor syndrome) vaikutteita vaikka olen kyennyt suoriutumaan työtehtävistäni. Yleensä huijarisyndroomassa esiintyy aatteena, että onnistuminen työtehtävissäsi on tapahtunut tuurilla tai että menestyksesi vaikuttaa liioitellulta. (Koulutus.fi, 27.6.2018 viitattu, 15.10.2018)

Olen omasta mielestäni omaksunut vastoinkäymisistä huolimatta uudet työtehtäväni hyvin. Olen huomannut, että olen kyvykäs mukautumaan työssäni erilaisiin tilanteisiin. Edellinen kokemus asentajan tehtävistä ja edeltäjäni tuuraaminen on auttanut paljon.

Palavereissa käynti ehkä konkretisoi minun roolini tärkeyttä projektissa. Pystyn tuomaan oman näkemykseni asentajan näkökulmasta ja projektin koodrinaattorin näkökulmasta. Aiheen konkretisoin tumisen yllättävyyteen vaikuttaa nopea eteneminen vastuutehtäviin projektissa.

Tulevaisuuden haasteena varmaan tulee olemaan hyvinvointipalvelulaitteiden merkkäminen tikeille. Edeltäjäni mukaan merkkaukset tulevat olemaan erittäin työläitä ja uuvuttavia. Selvitän valmiiksi mistä löydän hyvinvointipalvelulaitteiden sarjanumerot, jotta olen valmis tikettejä varten.

4.3 Viikko 39

24.9.2018

Tänään on tiedossa keskiviikon konevaihtojen valmistelu ja tikettijonojen tarkistus.

Kävin heti aamusta asiakkaan kanssa projektipalaverissa. Projektista vastaava henkilö asiakkaan päässä vaihtuu ensi kuun alussa. Toinen asia, joka tuli esiin kokouksessa, oli uuden asentajan tunnusten tilanne. Kävi ilmi, että hänen tunnuksensa pitää liittää tietokantaan ja tämän hoitaa asiakkaan päässä toinen osasto. Kyseisen asentajan tunnusten toiminta tulee siis viivästyään.

Viimeinen asia, joka kokouksessa tuli vastaan oli, kannettavien tilauksen tilanne. Tilaus saapuu vasta ensi kuun lopussa. Tämä johtui siitä, että valmistajan portaali asiakkaalla ei toiminut, joten he eivät saaneet tilattua laitteita aikaisemmin. Tämä aiheuttaa seuraavan viikon ja ensi kuun kohdalta sen, ettemme pysty toimittamaan joitakin tilauksia, koska meillä ei ole laitteita varastossa. Valmistelin palaverin jälkeen keskiviikon konevaihdot apulaiseni kanssa.

Asentaja tuli huomauttamaan minulle, että olin unohtanut tehdä perjantain koneista meidän laskutusjärjestelmään merkinnät. Kirjasin kaikki perjantain toimitukset meidän laskutukseen. Tämän ohessa selvitin mitä kanta-oulu sisältää. Tulin toimitusjohtajan ja googlen kanssa siihen lopputulokseen, että kanta-oulu tarkoittaa oulun aluetta ennen kunta uudistusta. Tämä tieto mahdollisti sen, että pystyin laskuttamaan kaksi tikettiä oikein sen perusteella, että oliko toimituspaikka kanta-oulu vai ei.

Sain myös hieman aikaa, joten selvitin asiakkaalta tulleen työläppärini tilannetta, koska se ei ole ollut täysin toiminnallinen useaan kuukauteen. Kävi ilmi, että laite on ollut jo kahdesti väärässä OU:ssa. Kone siirrettiin oikeaan OU:hun ja nyt vpn-ohjelmisto toimii oikein.

25.9.2018

Tänään tiedossa on torstain konevaihtojen valmistelu, varmistaa tietoturvyhjennettyjen laitteiden vienti asiakkaalle ja suunnitella asennushuoneeseen parempi logistinen järjestely.

Sain aamulla tehtäväksi suunnitella parempi logistiikka asennushuoneelle ja tietokoneiden viennille. Suunnittelin vaihtoehdon, jossa kuljetaan lastauslaiturin kautta. Myös kehitin liukuhihnaimaisen prosessin koneiden valmistelua varten. Testasimme tätä uutta prosessia heti ja valmistelimme apulaiseni kanssa torstain konevaihdot. Prosessi toimi yllättävän hyvin ja varastojen järjestelyä muutettiin tätä prosessia avustamaan.

Sain tänään tiketin, jossa laitteet olisi pitänyt vaihtaa ensi viikolla, mutta loppukäyttäjä ilmoitti jäävänsä vapaalle. Loppukäyttäjä toivoi, että kone vaihdetaan vasta ensivuoden puolella. Lähetin tiketin takaisin asiakkaalle selvitettäväksi.

Tietoturvyhjennettyjen laitteiden kuormaa ei voitu viedä, koska puhelimien toimituksesta huolehtiva henkilö on sairaana, joten uusin harjoittelija tuuraa häntä siihen asti. Tyhjennettyjen laitteiden vienti siirretään seuraavalla päivälle. Avustin kyseistä harjoittelijaa tämän päivän puhelintoimituksissa.

Tietoturvyhjennettyjen laitteiden kuormaa vietiin sittenkin tänään, koska service deskistä yksi harjoittelija lupautui viemään ne tänään. Lähetin oman apulaiseni hänen mukaan niin se saavat tehtyä laitteiden viennin nopeasti ja tehokkaasti. Suunnittelin harjoittelijan kanssa, että hän voisi mennä yhden asentajan mukana loppuviikon, jotta hän voisi mahdollisesti tehdä tulevaisuudessa koneiden vaihtoa myös service deskin lisäksi.

26.9.2018

Tänään on tiedossa perjantain koneivaihtojen valmistelu, projektin kehitys ja varaston lavapaikkojen laskeminen.

Heti aamusta huomasin, että olen unohtanut valmistella yhden 12:00 keikan. Lähetin apulaiseni hakemaan välittömästi kyseisen keikan laitteet ja asentamaan ne, että ne ehtivät valmistua ennen keikan alkua. Valmistelin samalla tämän viikon perjantain konevaihdot.

Sain laskettua kaikki lavapaikat tältä viikolta. Poistin myös kaikki varalaitteet asiakkaan laskutuksesta ja käytöstä. Varalaitteina meillä oli meidän viimeiset kevyt kannettavat, joten meillä on kevyt kannettavat kokonaan loppu. Joudun perumaan kevyt kannettava keikat ensi kuun loppuun asti.

Kävin tänään yhden asentajan mukana keikalla, koska hän ei saanut ristiinkytkentäkaapista selvää. Asentajan mukaan logiikka ristiinkytkennän merkinnöissä eivät olleet tarpeeksi selviä, että hän olisi saanut ne kytkettyä. Lähdin hänen mukaansa keikalle, jossa asentaja vei samalla toiselle asiakkaalle koneen ja minä menin tutkimaan ristiinkytkentää. Kävi ilmi, että merkinnät ristiinkytkennässä oli yhtä epäselviä mitä asentaja kuvasi. Hetken testailun jälkeen soitin asiakkaan tukeen ja kysyin miten toimia. Tulimme siihen lopputulokseen, että asiakas saa hoitaa tämän loppuun, eikä meidän tarvi tähän käyttää aikaa.

Päivän loppuksi meidän toimistolle tuli loppukäyttäjä, joka oli juuri saanut uuden puhelimen meiltä. Hän oli unohtanut puhelimen näytönlukituskoodin. Yritin soittaa asiasta asiakkaan puhelintukeen, että olisivat poistaneet näytönlukituskoodi, mutta 30min jonotuksen jälkeen totesin, ettei kukaan enää vastaa. Ohjeistin loppukäyttäjää ottamaan asiakkaan puhelintukeen huomonaamuna yhteyttä ja ohjeistin miten selvittää asia loppuun tuen kanssa.

27.9.2018

Tänään on tiedossa tietoturvatyhjennettyjen laitteiden toimitus ja tuotannonpalaveri.

Aloitin tänään työt 10:00, koska kävin hammaslääkärissä.

Selvitin työkaverilta mitä tuotannonpalaverissa käytiin läpi. Kävi ilmi, ettei tuotannonpalaveria edes pidetty, koska palaverin pitäjä ei ollut asiakkaan toimistolla paikalla. Pienen keskustelun jälkeen myös huomasin, että olen tulkinnut viimeisimmän palaverin muistiota väärin ja ohjeistanut asentajia väärin laskutuksen suhteen lunastettavien ja pois hakujen kanssa. Aion korjata tämän virheen ensi palaverissa ja ohjeistan asentajat oikein.

Tänään en tehnyt maanantain koneita, koska korjasin kaikki rästiin jääneet ohutpäätteet, joille oli tilattu aika minun tietämättä. Annoin tästä palautetta, että ohutpäätteiden ajanvarauksista pitää tulla minulle tieto hyvissä ajoin. Ehdin valmistella laitteet ajoissa ja asiakkaan työasemahallinto ehtii nämä aktivoida omaan järjestelmäänsä ennen vaihtoa.

Peruin myös kaksi kevyt kannettava keikkaa, koska kevyt kannettavat ovat lopussa. Kumpikaan asiakas ei vastannut puhelimeen, joten lähetin heille sähköpostin ja pahoitelin tapahtunutta.

Asentajat kävivät hakemassa tänään vanhoja koneita loppukäyttäjän IT-tueltä. Pyysin heiltä listauksen kaikista PC numeroista ja näyttöjen sarjanumeroista, jotta voin lähettää raportin heille hae-
tuista laitteista.

Opetin tänään apulaiselleni uuden tyhjennysprosessin, koska tyhjennysimage oli päivitetty ja siinä on uudenlainen käyttöliittymä.

28.9.2018

Tämän päivän tehtäviin kuuluu asentajapalaverin pitäminen, maanantaina konevaihtojen valmistelu ja varastojen saldojen tarkistus.

Selvitin heti aamusta meidän asiakkaalta tulleen työntekijän kanssa loppukäyttäjän IT-tueltä tulleiden koneiden tilaa, koska osassa oli vielä laskutusaikaa jäljellä ja jotkin näytöt olivat jopa uusia. Pidin myös heti aamusta asentajille palaverin, jossa käytiin läpi laskutukseen liittyvä virhe, josta puhuin jo aikasemmin päiväkirjassa. Käsittelimme myös asentajien asiat kokouksessa.

Valmistelimme apulaiseni kanssa maanantain konevaihdot, joista suurinosa oli näyttö toimituksia. Tarkastelin myös varastojemme tilaa. Puutteita ei näkynyt, mutta erittäin kevyitä kannettavia oli enää jäljellä 4 kappaletta. Lähetin asiakkaalle kyselyä, että milloin kannettava mallia on tulossa lisää. Kävin myös toimittamassa sisäisen postin asiakkaalle.

Lounaan jälkeen tarkistin tikettijonoa ja sovin keikkoja asentajille ensi viikolle.

Löysin muutaman tiketin, joissa selvitysprosessi oli jäänyt kesken tai tiketille ei ole tullut ajanvarauksista loppukäyttäjältä. Tein loppuselvitykset näille tiketeille ja lähetin ajanvarauksen kutsuja.

Sain myös tehtäväksi etsiä viime kevään oppilaitostilauksesta muutamaa 2-in-1 kannettavan stylus kynät, jotka ovat menneet hukkaan kesän aikana. Tunnin etsittyäni kaikki varastot ja toimistot en löytänyt näitä. Ilmoitin näistä asiakkaalle ja mietittiin tähän ratkaisua. Päätimme, että tilaamme uudet kynät ja toimitamme loppukäyttäjälle.

Tänään saapui uuden näytöt hyvinvointipalveluille, mutta koneet näytöille uupuvat vielä. Raportoin näyttöjen saapumisesta asiakkaalle.

Viikko 39 katsaus

Tällä viikolla useana päivänä tuntui, että asioita tulee vähän turhankin paljon. Tarvitsen todennäköisesti vain enemmän aikaa totuttautua tähän informaation määrään ja yritän totuttautua nopeampan priorisointiin minkä ongelman tai asian käsittelen ensimmäisenä. Tilanteista loppujen lopuksi selvitettiin, mutta omasta mielestäni olisin voinut toimia paremminkin, jos tällaisia tilanteita tulisi vastaan enemmän.

Huomasin myös viikolla yllättävän paljon huolimattomuus virheitä. Virheet olivat todennäköisesti tulleet paineen alla työskennellessä. Mitään vakavaa virhettä ei tullut, mutta pieniä huolimattomuus virheitä kuitenkin. Myös uuden oppiminen on vähän jäänyt taka-alalle kaiken kiireen ja paineen alla. Vaikka hyvin paljon uusia asioita tuli selville, ne eivät jääneet kovin hyvin muistiin, koska samassa piti hoitaa useita muita asioita. Uskoisin kumminkin, että nämäkin asiat tulevat uudestaan vastaan ja jäävät muistiin toistojen jälkeen. Taidon oppiminen vaatii useita toistoja ja aikaa. (TEKO, viitattu, 13.4.2020)

Olen myös toiminut asentajatiimin ja harjoittelijoiden vastaavana. Itse en näe ongelmaa johtamistaidoissani, mutta näkisin tarpeelliseksi opiskella aihetta enemmän, jotta saan paremman käsityksen aiheesta. Nykyinen osaaminen on enemmän oman kokemuksen perusteella, kun opitun tiedon kautta. Tämä totta kai tarkoittaa, että voisin olla tehokkaampi ja parempi johtamistaidoiltani.

Viikolla on tehty paljon selvitystöitä, erilaisia laskutukseen liittyviä töitä, pois hakuja ja outojen tilausten selvitystä. Työtehtävät on ollut hyvin paljon ohjeistamista ja ohjaamista. Yllättävän paljon ammattitaidosta kumminkin on ollut apua vaikkei työ suoraan välttämättä ole Järjestelmäasiantuntijan perus tehtäviä, vaan enemmän kokonaisuuden hallintotehtäviä. Ammattitaito itsessään on elintärkeää, että pystyn kommunikoimaan muiden työntekijöiden kanssa oikeilla termeillä, kun taas asiakkaiden kanssa pitää pystyä ilmaisemaan tilanteita ja ongelmia paljon yksinkertaisemmin.

4.4 Viikko 40

1.10.2018

Tämän päivän tehtäviini kuuluu tikettien tarkistaminen, lavapaikkojen laskeminen ja tämän viikon konevaihtojen valmistelu.

Meille tuli tänään uusi harjoittelija töihin, jonka koulutin tietoturvyhjennysprosessiin. Kuvailin myös hänelle muutaman ongelma skenaarion mitä tyhjennyksessä saattaa tapahtu, niin ongelmatilanteet eivät tule yllätyksenä.

Saimme tänään usean laitetoimituksen varastoon. Saimme satoja hiiriä toimituksiin ja muutama kymmentä hyvinvointipalveluidenlaitteita. Meille saapui myös useampi pieni tietokone. Näille on useampi varaus jo odottamassa, joten nämä loppuvat todella nopeasti.

Valmistelimme apulaiseni kanssa tiistain ja keskiviikon konevaihdot. Suunnittelin asentajille työtehtäviä loppuviikolle, koska ajanvarauskalenteri on tyhjä. Tehtäviin kuuluu muun muassa yhden huoltokeikan takaisin vienti asiakkaalle, pois hakujen soittaminen, tekeminen ja vanhojen tikettien selvitys.

2.10.2018

Tänään tiedossa on torstain konevaihtojen valmistelu ja tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimittaminen.

Tänään saapui heti aamusta kolme kiireellistä hyvinvointipalvelulaite erän tilausta, jotka piti valmistella mahdollisimman nopeasti ja varata näille keikoille ajat. Nämä tilaukset olivat jo ennestään tiedossa, mutta nämä odottivat vain laitteiden tuloa.

Sovin meidän harjoittelijan kanssa, että hän käy toimittamassa asiakkaalle tietoturvyhjennetyt laitteet. Unohdin tähän lastiin laittaa asiakkaan tilaaman näytön ja hands free- laitteen.

Kävin itse poikkeuksellisesti tekemässä huoltokeikan, joka tuli meidän tikettijonoon eilen. Tähän keikkaan varalaitte on asennettu jo eilen, mutta, käyttäjä ei vastannut enää puhelimeen varalaitteen valmistuttua. Otin aamulla heti käyttäjään yhteyttä ja sovoin ajankohdan varalaitteen toimitukselle. Lähdin sovittuun aikaan viemään laitetta ja vaihdoin laitteen. Testausvaiheessa loppukäyttäjä huomasi, ettei laitteella ollut kaikkia ohjelmistoja mitä hän tarvitsee. Soitin asiakkaan puhelintukeen asiasta ja tukihenkilö ilmoitti, että kone ei näy online tilassa heidän järjestelmässä. Hän silti laittoi puuttuvat ohjelmistot asentumaan etänä, jos kone sattuisikin näkymään online tilassa myöhemmin.

Arvelen, että varalaite on meidän toimesta asennettu väärin, joten varalaite ei toiminut oikein. Laitteelle piti tilata tiketin mukaan tuulettimen huolto, mutta kävikin ilmi, että tuuletin huolto on tehty jo kiireellisenä työnä jo edellispäivänä. Laitoin siis koneen uudelleen asennukseen ja toimitan sen huomenna loppukäyttäjälle. Valmistelin samalla torstain konevaihdot valmiiksi.

Sihteeri pyysi minua tarkistamaan tämän kuun laskun ja tarkistamaan muutaman kohta. Laskussa oli kohtia, joista sihteeri ei ollut aivan varma niin selvitin nämä hänelle.

3.10.2018

Tänään on tiedossa perjantain konevaihtojen valmistelu ja projektikehitystä.

Tänään meille saapui uusi projektityhteyshenkilö töihin. Odotan innolla mitä hän saa aikaiseksi. Omasta mielestä projektissa ei ole ollut tarpeeksi kehitystä ja olen edellinen projektityhteyshenkilön kanssa koittanut edistää projektia.

Tein apulaiseni kanssa perjantain konevaihtojen valmistelut. Sain sähköpostin, että hyvinvointipalveluidenlaitteiden erikoistilauksia on tulossa lisää, joten tiketeille pitää merkata oikeat laitteet ja lähettää ajanvarauskutsu mahdollisimman pian. Tein koneet valmiiksi apulaiseni kanssa ja lähetin loppukäyttäjille ajanvarauskutsut.

Sain myös viestin, että viime torstain ohutpääte keikkojen kirjaamia laitteita ei näy asiakkaan järjestelmässä. Kyseisten laitteiden ohjelmisto ei ollut ajan tasalla. Asiakas teki valmiiksi muutaman ohutpääteen, jotka haetaan torstaina. En tiennyt, että meillä oli varastossa ohutpäätteitä, jotka eivät olleet päivitetty. Vaihdoin nyt laitteet uusiin, jotka pitäisi olla merkattuna asiakkaan järjestelmään.

Kävin läpi uuden projektivastuuhenkilön kanssa meidän nykyistä toimintamalliamme. Hän on ennen ollut tekemisissä asiakkaan kanssa. Hänen edellisen yrityksen toimintatapa on ollut suppeampi, kuin meidän nykyinen. Esittelin hänelle tilat, meidän prosessit, järjestelmiä ja varastot.

4.10.2018

Selvitin heti aamusta vanhoja tikettejä. Lähetin tiketteihin, joihin loppukäyttäjät ei ole tilannut aikaa uuden ajanvarauspyynnön ja muihin tiketteihin, jotka on jäänyt selvittämättä, delegoin asentajille. Maanantain koneita valmistellessani huomasin, että yhdestä hyvinvointipalveluiden tiketissä on mennyt näytöt sekaisin toisen tilauksen kanssa, koska näyttöjen sarjanumeroilla olivat yllättävän samanlaisia. Kysyin sähköpostilla asiakkaalta, että voiko näiden näyttöjen tiedot vaihtaa keskenään tiketointijärjestelmään ja laskutustiedoille. Asiakas antoi tähän luvan ja korjasin tiketti- ja laskutustiedot.

Delegoin meidän yhdelle harjoittelijalle tietoturvyhjennettyjen laitteiden viennin asiakkaalle.

Kysyin tänään myös tarkemmin tietoa ohutpäätteiden merkkamisesta, koska ohjeistuksia on kaksi, kummatkin hieman niukat ja jättävät liian monta asiaa arvailun varaan.

Sain vastauksen asiakkaalla, jossa ohjeistettiin tarkemmin ohutpäätteiden merkkamisesta. Tämä helpotti suuresti tekemistä. Merkkasin muutaman ohutpäätteen tiketeille, jotka ovat olleet hetken rästissä.

Tänään myös saapui uusia hyvinvointipalveluiden laitteita. Merkkasin nämä meidän varaston saldoille ja lähetin tästä viestin asiakkaalle, että kyseiset laitteet ovat saapuneet.

5.10.2018

Huomasin, että yhteen eilen valmistelemaani konepakettiin tulee mukaan mobiiliiliittymä. Pyysin työkaveriani, joka on vastuussa mobiililaitteista tekemään kyseisen liittymän. Sain liittymän vähän ennen lounasta.

Selvitin Service deskin tilannetta, koska meillä oli vain yksi työntekijä paikalla vastaamassa puhelimeen. Kävi ilmi, että suurin osa oli sairaana, joten lähetin yhden asentajan sinne, joka oli tehnyt service desk hommia ennenkin.

Päätin etten tee tiistain koneita, koska en ollut täysin varma pystyykö loppukäyttäjät tilaamaan tiistaille aikoja vielä. Myöhemmin kävi ilmi, että pystyivät. Sen sijaan tein tänään saapuneet ohutpääte keikat valmiiksi toimitettavaksi. Tämän perään saapui yksi kiireellinen hyvinvointipalveluiden keikka, jonka valmistelin.

Tänään meille saapui hätälähetys Dell läppäreitä kevyt kannettaviksi. Näitä saapui omasta mielestäni erittäin vähän, koska heti kun asiakas on testannut kyseiset läppärit ja antanut luvan toimittaa

ne loppuvat heti. Seuraava lähetys oikeita kevyt kannettavia tulee vasta kuun lopussa, jotka käyvät vielä testausprosessin läpi, ennen kuin niitä saa toimittaa. Toimitin kolme läppäriä asiakkaalle, joista yksi tulee asennustestaukseen ja loput menevät demoon loppukäyttäjille.

Asiakkaalla oli myös todella iso kuorma ohutpäätteitä ohutpäätekeikkoihin ja isoon koulukirjasto tilaukseen, jonka tiketit tulivat tänään meidän jonoomme. Näihin keikkoihin on ohutpäätteet merkattu erikseen. Lähetin myös ajanvarauskutsun kaikkiin edellä mainittuihin tiketteihin.

Viikko 40 katsaus

Tällä viikolla opin lisää ohutpääteistä ja niiden valmistelusta. Sain selville, että meidän hyllyssä on vanhalla firmwarella olevia ohutpäätteitä. En ollut tietoinen, että laitteissa voi olla edes vanha firmwarea tai miten paljon se vaikuttaa niiden hallittavuudelle asiakkaan puolesta.

Uuden projektityhteyshenkilön saapuminen ei ole luonut välitöntä muutosta projektin suhteen. Uskon, että tulevina viikkoina projektia aletaan kehittämään ja optimoimaan prosesseja tehokkuuden parantamiseksi.

Viikon työt olivat ohutpääteistä huolimatta erittäin rutiininomaisia. Viikkoon sisältyi laajasti työtehtäviä. Tein huoltokeikan, ohjasin harjottelijoita, tein selvitystöitä ja valmistelin ohutpäätteitä. Olen tosin huomannut, että minulla on avunpyynnölle pienentynyt kynnys. Olen huomannut tämän ollessani tässä projektissa mukana ja nyt siirryttyäni hallinnon tehtäviin olen pystynyt kysymään asiakkaalta apua ja tietoa helpommin.

Oppimisen kannalta tällä viikolla ei tapahtunut mitään merkittävää. Sain lisää tietoa ohutpääteistä, mutta en huomannut mitään muutosta osaamisessa. Tunnistan kumminkin osa-alueita joissa kaipaamme kehitystä, kuten projektin hallintakyvyt, täsmällisyys ja tiedonhaku, mutta uskon, että nämä kyvyt kehittyvät ajan kanssa projektin edetessä.

4.5 Viikko 41

8.10.2018

Tänään on tiedossa tiistain konevaihtojen valmistelu, ohutpäätteiden valmistelu, lavapaikkojen laskeminen ja tikettien tarkistus.

Aloitin päivän ensimmäisenä tiistain konevaihtojen valmistelulla. Yksi näistä koneista on Dell Latitude 7285, joka on haastava konemalli esiasentaa. Koneen asennuksen kanssa oli pientä ongelmaa saada kone verkkoon telakan kautta, mutta saimme koneen verkkoon pienen ponnistelun jälkeen ja laitteen asentumaan.

Tänään saapui noin 200 tabletin erä, jotka menevät yhteen isoon oppilaitostilaukseen. Laitoin apulaiseni merkkamaan näistä kaikista sarjanumerot ja laskemaan laitteet. Lähetin sarjanumerot asiakkaalle, jotta he voivat merkata ne laskutusjärjestelmään.

Tänään tein myös koulukirjastojen ohutpäätteet valmiiksi ja muutaman muun keikan. Lähetin näistä ajanvarauspyynnöt ja laitoin tiketit odottamaan vastausta. Lähetin samalla muutamaan muuhunkin tikettiin uuden ajanvarauspyynnöt.

Tarkoituksena oli myös tänään laskea lavapaikat, mutta ohutpäätteiden tekeminen vei liikaa aikaa, joten joudun jättämään lavapaikkojen laskemisen huomiseksi. Juttelin myös sihteerin ja uuden projektivastuuhenkilön kanssa lavapaikoista ja niiden laskemisesta ja miten me voitaisiin muuttaa sitä, koska tämän hetkinen tapa on erittäin huono ja epätarkka.

9.10.2018

Tänään on tiedossa asiakkaan kanssa palaveri, lavapaikkojen laskeminen, loppujen ohutpäätteiden valmistelu ja tietoturvatyhjennettyjen laitteiden toimitus.

Meille saapui aamusta yksi kiireellinen hyvinvointipalveluiden tiketti. Valmistelin laitteet heti aamusta valmiiksi ja lähetin ajanvarauspyynnön asiakkaalle. Valmistelin muutaman ohutpääte keikan samalla.

Sain vihdoon tehtyä lavapaikkojen laskennan ja ilmoitin määrän sihteerille. Merkkasin myös sen itselleni myöhempää tarkastelua varten.

Löysimme myös varastosta kaksi kevyt kannettavaa. Toisesta tein projektivastuuhenkilölle työläppäriin asiakkaan järjestelmiin ja toisesta valmistettiin varalaitte tulevia huoltokeikkoja varten. Projektivyhteyshenkilöllä on jo olemassa työläppäri, mutta asiakas halusi, että hänellä on asiakkaan antama työläppäri.

Saimme projektivastuuhenkilön kanssa tietoon, että yksi eilen tehty keikka on mennyt pieleen. Asiakas kertoi, että koneesta takapaneeli on irti, kun hänen koneeseensa on laitettu SIM kortti. Myös telakan ja koneen välinen kaapeli puuttuu. Haastattelin tästä asennuksen toimittanutta asentajaa ja tarkastimme tiketin asennuksesta ja totesimme, että laitteen toimitus on tehty laatikkotoimituksena, joten koneeseen ei ole tehty muutakuin asennettu image ja jätetty asiakkaan aulapalveluun. Myös tiketissä ei ole merkintää SIM kortista, joten totesimme asentajan kanssa, että asiakkaan asentaja on käynyt tämän SIM kortin asennuksen tekemässä. Otimme myös referenssilaitteen hyllystä ja huomasimme, että takakansi on kiinni kahdeksalla Torx ruuvilla, joten takakansi ei ole voinut kuljetuksessakaan lähteä irti. Sovimme asiakkaan kanssa, että lainaamme telakkaa referenssilaitteesta ja he tilaavat uuden telakan meille.

Suunnittelimme yhden harjoittelijan kanssa, että hän tekisi tietoturvyhjenettyjen laitteiden toimituksen, mutta kävi ilmi, että kyseisellä harjoittelijalla oli kiireellinen puhelinkeikka tiedossa, joten siirsimme toimituksen huomisolle.

10.10.2018

Tänään on tiedossa tietoturvyhjenettyjen laitteiden viennistä huolehtiminen, perjantain laitteiden valmistaminen ja projektikehitys.

Tarkistin heti aamusta tiketien tilan, koska eilen lähetin monta ajanvarauskyselyä.

Annoin asentajille tikettejä selvitettäväksi. Muutama oli vanhoja keikkoja, joita ei ole tehty loppuun syystä tai toisesta ja loput olivat keikkoja, joihin pitää soittaa vaihto aika. Kyseisissä tiketeissä ei ole kunnan yhteystietoja, joten ajanvarausta ei voitu lähettää sähköpostilla.

Valmistelin myös tänään muutaman ohutpäätte keikan ja lähetin niistä ajanvarauskutsut loppukäyttäjille. Nämä olivat viimeiset ohutpäätte keikat mitkä olivat jääneet roikkumaan jo pidemmäksi aikaa. Asiakkaalta tuli viestiä, että eilen merkityissä ohutpäätte keikoista toinen on käyty vaihtamassa jo aikaisemmin ja toinen ei ollut asiakkaan järjestelmään merkattu. Vaihdoin laitteet päittäin asiakkaan järjestelmässä ja lähetin merkkamattoman takaisin asiakkaalle.

Työkaverin kanssa huomattiin, että joissakin tiketeissä sähköposti ei mene oikealle henkilölle, koska tiketin ilmoittajaksi on laitettu väärä henkilö.

Selvitin vanhoja tikettejä loppupäivän ja mietittiin projektivastuuhenkilön kanssa kehitysideoita projektille.

11.10.2018

Tänään on tiedossa asiakkaan tuotannon palaveri ja tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksesta huolehtiminen.

Selvitin asiakkaalta heti aamusta, milloin meillä tuotannonpalaveri. Saimme erittäin myöhään vastauksen, että tuotannonpalaveri pidetään kahden viikon päästä.

Selvitin muutaman tiketin tilanteen ja valmistelin ohutpäätteitä.

Tänään oli hyvin hiljainen päivä tikettien kannalta ja koneiden vaihdot on tehty niin pitkälle, kun voidaan.

Selvitin mobiililaitteita hoitavalta työkaverilta hänen työnkuvaansa, vastuualueita ja asioita, jotka ovat asiakkaan vastuulla hoitaa, että hänen työnsä toimii sujuvasti. Olen saanut paljon puheluita ja kyselyitä asiakkailta puhelimista, joten tein selvitystä myös siksi.

Kehitimme projektiyhteyshenkilön kanssa laskutustoimintaamme selkeämmäksi. Pois haku- keikoissa on ollut paljon epäselvyyksiä laskutuksen kanssa, joten selvitimme asiakkaan kanssa tämän laskutusmallin selkeämmäksi.

Tarkistin yhden huoltokeikan, joka oli tilattu valmistajalta. Kone on huollettu nyt kahdesti ja koneen BIOS ilmoitti, ettei tunnista koneen tuuletinta ollenkaan. Tästä tehtiin valmistajalle ilmoitus.

Huomasimme, ettei tietoturvyhjennettyjen laitteiden kuormaa viety eilen, joten hoidin harjoittelijat toimittamaan kuorman.

12.10.2018

Tänään on tiedossa asentaja palaveri, maanantain koneiden valmistelu ja varasto saldojen tarkistus.

Tajusin, että tänään on yritysinfo heti aamusta, joten peruin asentajapalaverin. Yritysinfossa käytiin läpi projektin etenemistä, tulevia asioita projektissa ja yrityksen asioita.

Keskustelin toimitusjohtajan kanssa yrityksen uudesta projektin vastuumatriisista. Keskustelimme hieman vastuumatriisin jaon logiikasta ja syistä, miten osa-alueet on jaettu. Toimitusjohtajan avatua matriisin logiikkaa olin hänen kanssa samaa mieltä vastuujaosta.

Käytin suurimman osan päivästä tikettien selvitykseen ja laskutuksien tekoon. Korjasin yhdestä ohutpääte keikasta laskutustiedot ja selvitin paljon roikkuneita tikettejä, joita asentajat eivät olleet merkanneet loppuun. Annoin tästä palautetta päivän lopussa asentajille. Tikettien seassa oli tupla

tikettejä ja peruutettuja keikkoja. Keskustelin päivän lopussa myös toimitusjohtajan kanssa mahdollisuudesta tehdä tilausten selvityksiä tulevaisuudessa ja jatkopaikasta opinnäytetyön päiväkirja osion jälkeen.

VIIKKO 41 KATSAUS

Tällä viikolla oli havaittavissa selvää kehitystä omassa työskentelyssä. Havaitsin, että noin 4 täyden viikon jälkeen työntekoni on paljon sujuvampaa ja itsevarmempaa. Kehitys todennäköisesti johtuu suurimmaksi osaksi vanhan toistosta ja uusista ongelmatilanteista. Päämotivaationa uuden oppimiseen on oman ammattiosaamisen kasvattaminen. Autonomian lisäksi muina perusmotiiveina oppimisteoriassa esitetään kompetenssin ja yhteenkuuluvuuden käsitteet, jotka molemmat ovat keskeisiä motivoivia tekijöitä. (Katariina Salmela-Aro, viitattu, 18.4.2020)

Työntekijöillä on erilaisia kehittymisen tarpeita eri elämän- ja uravaiheissa. Nuorilla työntekijöillä painottuvat erityisesti ydiosaamisen kehittämisen tarpeet, kun taas vanhemmilla työntekijöillä painopiste on voimavaroissa ja niiden riittävydessä työstä suoriutumiseen. (Tanja Kyngäs ja Tarja Tyvelä, opinnäytetyö, kevät 2018)

Viikon työtehtävät sisälsivät monipuolisesti tikettijärjestelmän käsittelyä, varastointia, asentajien ohjaamista ja selvitystehtäviä. Mitään merkittävää itse työtehtävissä ei ole tapahtunut. Yllättävän moni selvitystehtävä johtui ulkoisista tekijöistä, joko ulkopuolisen organisaation puolesta tai asiakkaan tiedoista tai sen puutteesta.

Huomasin myös, että projekti on alkanut nyt kehittymään eteenpäin uuden projektiyhteyshenkilön ja johdon puolesta. Uuden vastuumatriisin avulla projektiin saadaan selkeyttä asiakkaan ja meidän näkökulmasta. Odotan innolla projektin kehittymistä tulevilla viikoilla. Tämä on hyvä aloitus muutoksille ja kehitykselle. Innostusta myös lisää se, että ennen minun tuloa hallintotehtäviin projektiin olen kuullut ja nähnyt ettei projektissa ole tapahtunut kestäväää kehitystä prosessien tehostamista varten.

4.6 Viikko 42

15.10.2018

Tänään on tiedossa tiistain koneiden valmistelu, lavapaikkojen laskeminen ja päätikettijonon käsittely.

Meillä oli aamupäivästä palaveri johdon kanssa, jossa käsiteltiin mahdollisia lisätyötehtäviä ja apulaiseni siirtymisestä koneiden valmistelutehtäviin. Minulle tulee lisätyötehtäväksi asiakkaan laskutusjärjestelmästä vanhenevien leasing laitteiden selvitys. Selvityksessä otetaan selvää loppukäyttäjältä, haluaako hän jatkaa leasing sopimusta, mitä laitteita hän haluaa tilalle tai haluaako hän lunastaa vanhan koneen. Apulaiseni siirtyy koneiden valmistelutehtäviin. Olen suunnitellut tämä toimivan siten, että tulostin seuraavan päivän tiketit apulaiselleni valmiiksi, hän noutaa tiketteihin tarvittavat laitteet varastosta, ilmoittaa minulle tiketeistä tarvittavat tiedot, jotta saan tehtyä tiketille laskutustiedot ja esiasentaa ja paketoi laitteet toimitusta varten.

Uudet työtehtävät myös johtaisivat siihen, että vaihtaisin työpisteeni takaisin edelliseen toimistotilaan, jossa tein töitä asentajana. Tekisin selvityksiä työkaverin kanssa ja hän kouluttaisi minut tekemään selvityksiä.

Selvitin yhden ohutpääte keikan, josta asiakas soitti, että ei olla vaihdettu. Kävi ilmi, että asiakas oli varannut toiseen tikettiin ajan, joka oli samasta laitteesta. Varasin asiakkaalle ajan huomiseksi ja pahoittelin tapahtunutta.

Minulta jäi lavapaikat laskematta tältä päivältä, siirrän lavapaikkojen laskemisen huomiseksi. Valmistelin tiistain koneet.

16.10.2018

Tänään on tiedossa keskiviikon koneiden valmistelu ja tietoturvatyhjennettyjen laitteiden toimituksesta huolehtiminen.

Heti aamusta meillä oli projektin aamupalaveri. Kävi ilmi, että viime kuussa vietiin ennätysmäärä puhelimia, tikettijonoihin ei ole tulossa vielä helpotusta ja siirryn ensi kuussa selvittämään vanhenevia laitteita.

Aloin tänään opettamaan apulaistani koneiden valmisteluissa. Kävin läpi hänen kanssa keksimäni prosessin ja kyselin mielipiteitä. Hänen mielestä prosessi oli hyvä ja laitoimme prosessin heti testaukseen. Homma lähti hyvin käyntiin aluksi ja tarkkailen tilannetta, miten apulaiseni suoriutuu uudesta tehtävästä.

Tällä viikolla myös alkaa 400+ tabletin esiasennus isoa koulutilausta varten. Valvon laitteiden valmistelua ja autan harjoittelijoita laitteiden asennuksessa hieman ja ohjeistan tarpeentulleen. Merkkasin muutaman ohutpäänteen valmiiksi.

Päivä ollut hieman hiljainen työtehtävien ja tikettien osalta.

17.10.2018

Tänään on tiedossa torstain ja perjantain koneiden valmistelu.

Kävin heti aamusta avustamassa harjoittelijoita tietoturvatyhjennyksessä, koska siellä ilmeni ongelmia. Windows Imagessa ei asentunut ajurit normaalisti, joten tutkin asiaa ja ilmoitin asiasta asiakkaalle.

Kävin läpi projektivastuuhenkilön kanssa tulevaa puolivuosiinventaariota ja valmistelimme listaa laitteista mitä meillä on varastossa. Huomasin myös, että olen unohtanut yhdestä viikon alussa tapahtuneesta isommasta konevaihdosta valmistella yhden koneen. Valmistelin laitteen nopeasti ja pistin toimitukseen.

Tänään alkaa eilen kertamani 400+ tabletin tilaus. Puhelimista vastaava työkaveri opetti harjoittelijat, miten laitteet valmistellaan, kertoi minulle mahdolliset ongelmat mitä voi tulla vastaan ja miten toimia niissä tilanteissa. Valmistelin myös yhden puhelimen samaiselle työkaverielle.

Saimme asiakkaalta luvan alkaa asentamaan uusia Dellin läppäreitä. Asiakas oli saanut asiakasimageen testaukset ja muutokset tehtyä, joten Image asentuu oikein laitteelle. He myös toimitivat toimintaohjeet laitteen asennukseen, koska Dell laitteissa default BIOS asetukset ovat ongelmalliset WDS asennukseen. Huomasin asennuksen aikana, että asennus keskeytyy kesken kaiken ja laite kadottaa kovalevynsä, eli vaikuttaa siltä, että laite ylikirjoittaa kovalevyn bootin sektorin, eikä jatka asennusta. Ilmoitin tästä asiakkaalle ja pyysin jatko-ohjeistusta.

Huomasin, että suurinosa hyvinvointipalveluiden laitteiden vaihtotikit saapuivat. Merkitsin laitteet tiketeille ja lähetin loppukäyttäjille ajanvaraukset näihin.

Selvitin asentajien ja projektityhteyshenkilön kanssa ohutpäätekeikkojen kulkua, koska asiakas ei ole toiminut näiden laitevaihtojen osalta niin kuin oletettiin. Pyydettiin lisäselvitystä asiakkaan yhteyshenkilön puolelta ja hän kertoi selvittävänsä tilannetta.

18.10.2018

Tänään on tiedossa tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksesta huolehtiminen.

Vertasin aamulla uuden Dell läppäriä ja Dell pöytäkoneen asennusprosessia ja koitin selvittää, onko vika laitteessa vai asennusprosessissa. Vika on laitekohtainen ja ilmoitin tästä asiakkaalle.

Valvoin tänään harjottelijoiden tablettiasennuksia samalla kun käsittelin tikettejä.

Selvitin Dell laitteen ongelmaa enemmän ja lähetin referenssilaitteen asiakkaalle selvitettäväksi ja huomasin, että hyvinvointipalveluiden tiketeissä, joihin menee sama läppärimalli, on sama ongelma.

Valmistelin tietoturvyhjennettyjen laitteiden kuormaa, mutta emme saaneet ketään viemään niitä. Jätämme toimituksen huomiseksi.

19.10.2018

Tänään on tiedossa tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksesta huolehtiminen, varaston lavojen laskeminen, asentajapalaverin pitäminen ja maanantain koneiden valmistelu.

Keskustelimme asentajien kanssa ja tulimme siihen lopputulokseen, että meidän ei tarvitse pitää asentaja palaveria. Tein myös puhelimitse toimituksen loppukäyttäjälle meidän toimistolla.

Projektityhteyshenkilö huomasi tutkiessaan meidän sopimuksiamme asiakkaan kanssa, että me voimme siirtää laitteet, joissa on laskutusaikaa vielä jäljellä myyntikoneet tikettijonoon. Tämä mahdollistaisi sen, ettei tikettejä jää roikkumaan asentajien jonoon, eikä meidän tarvitse roikuttaa meidän laskutuksiamme kuukausia.

En saanut tietoturvyhjennyslaitteille toimittajaa, joten kävin toimittamassa laitteet itse apulaiseni kanssa.

Laitetoimituksen jälkeen valmistelin maanantain konetoimitukset ja keskustelin projektivastuuhenkilön kanssa ongelmasta, joka meillä on ajanvarausjärjestelmän kanssa. Ajanvarausjärjestelmä mahdollistaa asiakkaille minimissään kahden päivän päähän varauksen, joka tarkoittaa sitä, että perjantaina en voi valmistella maanantain koneita. Keskustelin myös hänen kanssa, että myyntijonossa olevat koneet, joissa on laskutusaikaa vielä jäljellä siirrettäisiin takaisin asiakkaalle.

Viikko 42 analyysi

Viikolla tapahtui hyvin rikkaasti erilaisia työtehtäviä, ongelmatilanteita, harjoittelijoiden ja apulaiseni ohjeistamista ja omia selvitystöitä. Sain myös maanantain palaverissa tiedon, että saan lisätyötehtäviä ja apulaiseni saa vankemman aseman projektissa. Apulaiseni aloittaa tällä viikolla asentajien konevaihtojen valmistelun. Olen tähän kehitellyt prosessin, kuinka saan apulaistani valvottua samalla, kun suoriudun omista työtehtävistäni.

Suurin osa työviikosta tällä viikolla kului koordinoititehtävissä. Koordinoin harjoittelijoita, apulaisiani ja asentajia, jotta saamme projektissa tapahtuvat tilanteet joustavasti suoritettua, kuten tietoturvyhjenettyjen laitteiden vientiä, erikoistilanteita toimituksissa ja muita yllättäviä asioita.

Tällä viikolla myös tapahtui todella paljon kehitystä projektissa. Saimme projektivastuuhenkilön kanssa paljon keskustelua aikaan projektin kulusta, mahdollisista parannusehdotuksista ja hänen ideoistaan, joilla saadaan tehostettua meidän prosessejamme ja varsinkin selkeytettyä niitä kaikille. Huomasin myös keskusteluiden käytyä, että projektivastuuhenkilö on saanut käsityksen projektista, sopimuksista asiakkaan kanssa ja prosesseista mitä projektissa tapahtuu, joten hän on kehitellyt askelia, miten projektia tullaan jatkamaan eteenpäin. Projektin kehitysideointi alkaa hieman muistuttamaan jo Agile mallin projektihallintaa. Agilessa koko projektia ei yritetäkään suunnitella ennakoon, vaan matkan varrella syntyviin muutoksiin varaudutaan jo työmallilla. (Aleksi Pulkkanen, viitattu, 26.4.2020).

Myös viikon aikana ohjeistaessani harjoittelijoita tajusin, että kaikki harjoittelijat ovat olleet erittäin motivoituneita ja suoriutuneet työtehtävistään hyvin, ellei erinomaisesti. Heti en tälle syytä keksinyt, mutta tarkkailen heidän toimintaansa tarkemmin. Mahdollisia tekijöitä voi olla yhteisöllisyys, työn mielekkyys tai työn tärkeys. Harjoittelijat kumminkin tekevät projektin kokonaiskuvassa tärkeää työtä ja tietoturvyhjentävät asiakkaan laitteita ja toimittavat niitä asiakkaille. Pohdin tätä tarkemmin seuraavissa viikoissa.

4.7 Viikko 43

22.10.2018

Tänään on tiedossa tiistain koneiden valmistelu, lavapaikkojen laskeminen ja tikettijonojen hoitoa. Kävin tekemässä yhden koneen toimitukset aamusta. Tämä oli erikoiskeikka, joka piti toimittaa pikakeikkana ja molemmat asentajat olivat ehtineet jo lähteä keikoille, joten hoidin sen itse. Apulaiseni on laitevalmistelujen fyysisen puolen tehnyt hyvin tähän mennessä, joten opetan hänelle myös merkkauksen tekemiset asiakkaan järjestelmään tänään. Saan siirrettyä laitevalmistelut kokonaan apulaiselleni ja vapauttaa minut siitä ja voin keskittyä tikettijonon hallintaan ja muihin tehtäviini. Valvon merkintöjä noin kuukauden ja tarkkailen, miten hyvin hän suoriutuu tehtävästä. Sain myös selvitettyä tarkemmin Dell laitteiden asennusongelman ja sain laitteet asentumaan normaalisti. Ongelma oli laitteiden BIOS asetuksissa ja ilmoitin ongelmasta asiakkaalle. Tein ajanvarauskutsuja loppukäyttäjille usealle tiketille, jossa oli varattuna kevyt kannettava. Ongelmalliset Dell laitteet tulivat näille tiketeille, joten voin nyt varata niille ajat. Siirsin päivän lopuksi työpisteeni toiselle puolelle toimistoa ensi viikon vanhenevien laitteiden koulutusta varten.

23.10.2018

Tänään on tiedossa vanhenevien laitteiden koulutusta. Aloitan tänään vanhenevien laitteiden selvitysprosessin koulutuksen. Kävin työkaverini kanssa pikaisesti läpi mitä prosessi sisältää ja hän näytti minulle yhden selvityksen esimerkiksi. Edelliskauden selvitykset on jo tehty, joten joudun odottamaan ensi kuun alkuun, että pääsen harjoittelemaan prosessia. Meillä oli aamusta sisäinen palaveri, jossa kävimme läpi projektiin liittyviä asioista, joita en voi tässä avata enempää. Varastoon myös saapui tänään paljon odotetut kevytkannettavat. Dell läppärit, joita viime viikolla käsittelin, joissa oli ongelmaa, olivat väliaikaisia kevyt kannettavia, mutta saimme nyt vihdoin oikeita laitteita. Laitetoimittajalla on ollut vaikeuksia toimittaa kyseistä laitemallita, joten uusien laitteiden

toimituksessa kesti näin kauan. Toimitin asiakkaalle testilaitteen, jotta he voivat testata asennusprosessin koneelle.

Huolehdin päivällä tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksesta asiakkaalle.

Kehittelimme projektivastuuhenkilön kanssa roikkuviin tiketteihin otsikkoon erillisen merkinnän, jotta ne voidaan helposti erottaa muista tiketeistä.

24.10.2018

Tänään on tiedossa perjantain konevaihtojen valmistelusta huolehtiminen.

Muutettiin eilen kehittelemäämme merkintää tiketteihin, koska merkintä ei ollut ehkä tarpeeksi selvä asiakkaalle. Muutimme merkintää siten, että asiakas ymmärtää, että kyseessä on roikkuva tiketti ja merkinnästä näkyy selvästi, milloin tiketti käsitellään.

Apulaiseni valmisteli perjantain koneet. Valvoin asennuksia ja merkkauksia, koska tämä on ensimmäinen kerta, kun apulaiseni tekee koneet ja merkkaukset itsenäisesti. Merkkaukset tuottivat hänelle vaikeuksia, joten valvoin prosessin tarkasti, että kaikki menee oikein.

Päivä oli muulta osin aika hiljainen.

25.10.2018

Tänään on tiedossa maanantain konevaihtojen valmistelusta huolehtiminen, tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksesta huolehtiminen ja asiakkaan tuotantopalaverissa käynti.

Asiakkaan tuotantopalaverissa käytiin läpi tulevia suurempia asennuskeikkoja ja ongelmia mitä meillä on ollut projektin kanssa. Suurin osa ongelmista koskee ohutpäätteitä, niiden asentamista ja verkkoon kytkemistä.

Tein paljon avustustöitä tänään. Avustin apulaistani maanantain konevaihtojen merkkaamisessa ja valvoin toimintaa, ohjeistin työkaverille tietoturvyhjennyksiä, koska hän halusi tietää miten prosessi toimii, jotta hän voi auttaa harjottelijoita siinä tarvittaessa. Vein myös asiakkaalle kuorman tietoturvyhjennettyjä laitteita.

Tarkistin apulaiseni merkkaukset laskutusjärjestelmään ja huomasin, että osa näistä oli tehty väärin. Korjasin virheet ja keskustelin tästä apulaiseni kanssa. Kerroin hänelle, mitä hän oli merkannut väärin ja ohjeistin, miten merkkaukset tehdään oikein jatkossa.

Saimme myös tietoon vuoden vaihteessa tapahtuvan oppilaitosten konetilausmäärän, joka vahvistui noin 500 laitteeksi. Tarkempia määriä koneista ja lisälaitteista jäädään odottamaan, jotka tulevat ilmi todennäköisesti joulukuussa.

26.10.2018

Tänään on tiedossa yrityspalaveri koko henkilökunnan kanssa.

Palaverissa käsiteltiin paloturvallisuuden liittyviä asioita, sähkönkulutusta pienentäviä linjauksia ja palauteita projektiin liittyen niin negatiivisia kuin positiivisia.

Ohjeistin työkaverille lisää tietoturvyhjennystä ja autoin apulaistani merkkauksprosessissa. Annoin hänelle lisää resursseja käyttöön, jotta hänellä on enemmän materiaalia, johon hän voi referoida merkkauksia tehdessä.

Projektivastuuhenkilö ilmoitti, että me tarkistetaan maanantaina kaikki vanhat laskut läpi, joita me on lähetetty asiakkaalle. Tarkistammen tarkalleen ottaen ne laskut, joissa on ollut epäselvyyksiä, koska minulla on paras käsitys mitä on laskutettu ja miksi.

Minulle ilmoitettiin, että tietoturvyhjennetyiden laitteiden windows imagessa on ajuriongelmaa. Kävin selvittämässä ongelmaa harjottelijoiden kanssa ja korjaamassa ongelman.

Sain muutaman hyvinvointipalveluiden tiketin päätiketti jonoon. Tein laitemerkkaukset tiketeille ja lähetin ajanvarauslinkit loppukäyttäjille.

Asiakas ilmoitti, että uudet kevyt kannettavat on nyt asennuskelpoisia. Windows image on muutettu toimivaksi uusilla laitteilla ja laitteita voidaan nyt toimittaa loppukäyttäjille. Testasin myös itse varmuuden vuoksi asennuksen ja totesin asennuksen toimivan normaalisti ja varasin lopuille kevyt kannettava keikoille ajat.

Viikkoanalyysi 43

Viikko oli yllättävän rauhallinen ja tavanomainen. Työtehtäviin kuului paljon selvitys- ja avustustöitä tikettien käsittelyn lisäksi. Viikolla myös tapahtui myös hyvin erikoinen laitevika, joka esiintyi Dell laitteissa. Dellin laitteissa on ongelmana, että laitteille BIOS asetetaan tehtaalla sellaisille asetuksille, joka ei ole sopiva WDS asennuksiin ja aiheuttaa pitkän listan ongelmia. Uskon, etteivät kyseiset laiteongelmat lopu tulevaisuudessa, mutta vähintään muuttuvat BIOS:in kehityttyä.

Isoimpina asioina mitä tällä viikolla tapahtui, olivat minun siirtymiseni vanhenevien laitteiden koulutukseen ja apulaiseni siirtyminen konevaihtojen valmisteluun. Apulaiseni siirtyminen valmisteluihin alkoi aluksi ilman isompia ongelmia. Hän on valmisteluita tehnyt minun kanssani ennenkin, mutta nyt hän joutuu tekemään laitteiden valmistelut itsenäisesti. Myöhemmin viikolla opetin hänet tekemään merkkaukset asiakkaan laskutusjärjestelmään ja samalla tekemään koko laitevalmistelu prosessin itsenäisesti. Merkkaukset tuottivat alkuun ongelmia, koska asiakkaan laskutusjärjestelmä on hieman monimutkainen, mutta hän oppi kyllä käyttämään sitä. Valvon laitteiden valmistelua tehostetusti vähintään kuukauden ja erityisesti tarkkailen laskutusjärjestelmän merkkauksia, koska ne ovat kriittisin osuus valmisteluissa.

Vanhenevien laitteiden selvityskoulutus alkoi tällä viikolla. Selvityskoulutus käytiin suppeasti läpi, koska selvitettäviä laitteita ei ollut enää tälle kuulle. Selvitettävät laitteet tulevat kerran kuun alussa, tikettijärjestelmään, joista aloitetaan selvitystyö.

Teimme myös projektivastuuhenkilön kanssa pienen muutoksen tikettien merkkamiskäytäntöön. Kehittelimme tiketeille, jotka jäävät roikkumaan tikettijonoon pidemmäksi aikaa omainlaisen merkinnän tiketin aihekenttään, joten voimme erottaa roikkuvat tiketit helposti ja nähdä milloin nämä tullaan käsittelemään.

4.8 Viikko 44

29.10.2018

Tänään on tiedossa maanantain ja tiistain konevaihtojen valmisteluista huolehtiminen.

Suurinosa päivästä kului siihen, että valvoin apulaiseni konevalmisteluita ja käsittelin tikettejä. Apulaiseni suoriutui valmisteluita hyvin ja sai koneet valmisteltua ilman suurempia ongelmia. Sain tiikettijonoon hyvinvointipalveluiden laitevaihto tikettejä. Tein laitemerkkaukset näille tiketeillä ja lähetin loppukäyttäjille ajanvaraukset laitevaihdolle. Sain ison kasan muita selvitettäviä tikettejä, kuten laitteiden pois noutoja, huoltokeikkoja ja muita selvitystöitä. Selvitin myös vanhojen tikettien tilaa ja syytä, miksi niitä ei ollut vielä suljettu.

Sain tietoon, että meidän tietoturvatyhjennyksen verkossa on ongelmaa ja koneet eivät boottaa WDS:ään ja aloita tyhjennystä. Yritin selvittää tätä, mutta en tiedä verkon infrastruktuurista tarpeeksi, jotta voisin korjata ongelmaa, joten pyysin meidän IT-arkkitehtiamme tutkimaan ongelmaa. Dell kevyt kannettavat, jotka tulivat hätävaraksi normaaleiden kevyt kannettavien tilalle, ilmeni ongelmia telakoissa useamman näytön toiminnan kanssa. Testauksessa ei ilmennyt mitään ongelmia, mutta Dell telakoiden kanssa on ollut ennen paljon ongelmia. Haastattelen asentajaa, kun hän saapuu toimistolle keikoilta.

30.10.2018

Tänään on tiedoissa meidän sisäinen tuotantopalaveri.

Aloitin päivän hyvinvointipalveluiden laitteiden tiketeillä. Merkkasin tiketeille laitteet ja lähetin loppukäyttäjille ajanvarauspyynnön.

Puuttuva kone edellisestä koulutilauksesta saapui tänään. Laitan sen asentumaan tänään, soitan loppukäyttäjälle asiasta ja mahdollisesti sovin ajan koneen toimitukselle.

Valvoin apulaiseni torstain konevaihtojen valmistelua ja merkkauksia. Merkkaukset onnistuivat ilman suurempia ongelmia. Hän on selvästikkin nyt tajunnut merkkaukset ja sisäistänyt miten ne tehdään. Valvon kumminkin vielä jonkin aikaa merkkauksia ja kun totean homman rullaavan nätisti, niin tarkistan vain merkkaukset omalta toimipisteeltäni.

Virtuaalityöpöytäyhteyteni asiakkaan järjestelmiin lakkasi toiminnasta jossain kohtaa keskellä päivää. En saanut keskiviikon koneita apulaiselleni tuotantoon, koska en saa tikettejä paperille, jotta hän voisi tehdä ne. Tästä syystä päivä ei ollut yhtä tuottava töiden suhteen, mitä olisin toivonut.

Selvitin asiakkaan kanssa hieman ongelmaa ja ilmeisesti he ovat ajaneet päivityksen järjestelmäänsä, joka on rikkonut meidän virtuaaliprofilimme. Asiakas sanoi selvittävänsä ongelmaa ja palaa asiaa, kun meidän profiilit on korjattu.

Jouduimme vetämään Dellin hätävara kevyt kannettavat tuotannosta. Syy johtuu siitä, että koneisiin ei asennu image oikein ja aiheuttaa ongelmia koneen toimivuuden kannalta. Imagea ei myöskään ole järkeä käsin korjata, koska ongelmat ovat niin suuria.

31.10.2018

Tänään on tiedossa perjantain konevaihtojen valmisteluiden valvominen.

Suunnittelimme projektiyhteyshenkilön kanssa, että teemme meidän projektillämme oman Teams tiimin. Tiimissä tehtäisiin ilmoituksia projektiin liittyvistä asioista ja voitaisiin chattailla henkilöiden kanssa, jotka ovat osana projektia.

Apulaiseni ei ehtinyt tehdä perjantain koneita valmiiksi. Hänellä oli kouluun liittyviä tehtäviä ja raportteja mitä hän joutui tekemään, joten siirrämmme perjantain koneiden valmistelut huomiseksi.

Käsittelin loppupäivän tikettejä ja valvoin tikkijonoja. Päivä oli tapahtumaköyhä ja rauhallinen muutoin.

1.11.2018

Tänään on tiedossa perjantain koneiden valmisteluiden valvominen ja vanhenevien laitteiden selvityskoulutusta.

Aloitin tänään vanhenevien laitteiden koulutuksen. Nyt kun kuu on vaihtunut niin meille tuli käsitteelyyn noin 150 vanhenevaa laitetta, jotka minä ja työkaveri jaamme keskenään. Työkaverini näyttää nyt tarkemmin vanhenevien laitteiden selvitysprosessia, kun selvittävää on paljon enemmän, kuin viimeksi. Päätin myös tehdä prosessista dokumentin, jossa dokumentoin koko prosessin tarkasti ja kaikki asiat mitä ottaa huomioon tiettyjen asiakkaiden kanssa. Tein samalla meille uuden yhtenäisen viestipohjan, jota käytämme tulevaisuudessa. Kävin viestipohjan vielä työkaverin kanssa läpi ja varmistin, että se on sopiva.

Selvityksissä oli paljon asioita mitä tuli tietää tiettyjen asiakkaiden kohdalla, esimerkiksi kuka vastaa minkäkin organisaation laitteista, miten joillekin asiakkaille tehdään vaihdot tai mitä vaihtoehtoja joillekin asiakkaille annetaan konevaihtojen suhteen.

Sain erikoisen selvityspyynnön suoraan loppukäyttäjältä, jossa hän pyysi selvitystä vanhan työkooneensa kyvystä pelata videopelejä. Ilmoitin asiakkaalle, että koska hänen koneessansa ei ole erillistä näytönohjainta, niin laite ei ole sopiva modernien videopelien pelaamiseen. Kone ole tarpeeksi tehokas siihen.

2.11.2018

Tänään on tiedossa maanantain konevaihtojen valmistelusta huolehtiminen ja koulukoneen toimitus loppukäyttäjille.

Huomasimme aamulla myös, että hätävarakoneissa Windows Image jostain syystä toimiikin nyt normaalisti. Pistin tämän mieleen ja selvitän asiaa tarkemmin myöhemmin.

Suurinosa aamupäivästä meni alkuvuikolla asennetun koulukoneen toimituksessa ja toimitusjohtajan kanssa keskustellessa. Keskustelin toimitusjohtajan kanssa projektista ja sen kulusta.

Laskin lavapaikat varastosta päivällä ja käsittelin tikettejä. Suljin vanhoja roikkuvia tikettejä ja jatkoin vanhenevien laitteiden selvitystä ja koulutusta. Suurinosa päivästä kului vanhenevien laitteiden selvityksessä. Selvitystyö on erittäin yksitoikkoista, eikä prosessissa tapahdu mitään mainitsemisen arvoista.

Viikko 44 katsaus

Tällä viikolla oli yllättävän paljon ongelmatilanteiden selvitystä. Ongelmia oli asiakkaan sekä meidän puolellamme. Viikko oli yleiseltä katsaukselta hiljainen ja hitaampi viikko, kuin mikään edellisistä viikoista. Työtehtävät sisälsivät paljon selvitystöitä, tikettien käsittelyä ja vanhenevien laitteiden selvitystä. Isoimmat ongelmatilanteet olivat tietoturvatyhjennys prosessin ja virtuaalityöpöytäympäristön hajoaminen.

Tietoturvatyhjennyksen ongelma johtui WDS palvelimesta ja meidän IT-arkkitehtimme sai WDS:än jakelemaan tyhjennysimage uudestaan. Tarkempaa ongelmakuvausta en saanut selville.

Virtuaalityöpöydän ongelma johtui siitä, että keskiviikkona asiakas oli päivittänyt virtuaalityöpöytäpalvelimensa. Tämä oli rikkonut kaikkien VDI profiilit. Raportoin ongelmasta asiakkaalle sen ilmaannuttua ja he tekivät tarvittavat korjaukset meidän virtuaaliprofiileihimme.

Myös Dellin laitteet aiheuttivat ongelmia tällä viikolla. Asiakas on huomannut, että Dellin hätävara kannettaviin ei ole asentunut Windows image oikein. Ongelma imagessa on ollut pieni, mutta vakava, joten ongelmaa ei olla huomattu ennen. Joudumme vetämään varalaitteet tuotannosta toistaiseksi.

Tällä viikolla alkoi myös vanhenevien laitteiden koulutus kunnolla. Torstaina oli kuun ensimmäinen päivä, joten uudet selvitettävät tiketit saapuivat tikettijärjestelmään. Kävimme myös laajemmin laitteiden selvitysprosessia läpi. Prosessi itsessään ei ole kovin monimutkainen, mutta loppukäyttäjää on paljon eri organisaatioilta ja joillekin organisaatioille prosessi menee eri tavalla. Joillakin organisaatioilla on oma yhteyshenkilö laitteiden vaihdolle ja joissakin organisaatioissa kysytään suoraan loppukäyttäjältä laitteen uusimisesta. Päätin tehdä koulutuksesta dokumentin, jotta tämä voidaan tarvittaessa jakaa seuraavalle, joka tulee selvittämään laitteita ja pitää loppukäyttäjien erikoisprosessit ajan tasalla.

Viikko on ollut yllättävän stressaava. Ongelma tilanteet ja apulaiseni valvominen on luonut hetkisiä tilanteita viikolla. Stressin kuormitus ei ollut kumminkaan ylitsepääsemätöntä, mutta vaikutti negatiivisesti työsuoritukseeni. Stressinhallintaa opettelemalla stressi pysyy tasolla, jossa sen haittavaikutukset eivät häiritse (Suomen Mielenterveys Ry, viitattu, 27.4.2020).

4.9 Viikko 45

5.11.2018

Tänään on tiedossa tiistain ja keskiviikon konevaihtojen valmisteluiden huolehtimista.

Aloitimme päivän apulaiseni kanssa tiistain koneiden valmisteluilla. Tiistaille loppukäyttäjät on varannut kalenterin täyteen, joten apulaisellani on todella paljon hommaa. Toimitin hänelle myös keskiviikon koneiden tiketit, mutta en usko, että hän ehtii niitä kovin paljoa aloittaa.

Apulaiselleni annettua päivän työt menin käsittelemään tikettejä suurimmaksi osaksi aamupäivää lähettämään loppukäyttäjille ajanvarauksia, käsittelemään vanhenevia laitteita ja muita selvitystöitä.

Seuraavan koulutilauksen laitteita saapui tänään. Suunnittelimme projektivastuuhenkilön kanssa laitteille paikkaa varastossa ja laskimme laitteet. Raportoimme laitteet asiakkaalle. Keskustelimme laitteiden varastoinnin jälkeen apulaiseni tulevaisuudesta projektissa. Apulaisellani loppuu työsopimus noin kuukauden sisään ja mietimme hänelle mahdollista jatkoa, jos näemme sille tarvetta.

Valmistelin päivän päätteeksi yhden huoltokeikan huomiseksi. Asiakas oli merkannut huollettavaksi laitteeksi väärän laitteen, joten selvitin loppukäyttäjältä oikean laitteen huoltoa varten.

6.11.2018

Tänään on tiedossa keskiviikon ja torstain konevaihtojen valmistelusta huolehtiminen.

Projektivastuuhenkilö ilmoitti, että tietoturvyhjennettyjen laitteiden kuorman voisi toimittaa tänään, joten kasasin laitteet ja laitoin apulaiseni ja yhden harjoittelijoista toimittamaan koneet päivällä.

Huomasimme myös projektivastuuhenkilön kanssa, että unohdimme pitää tuotannon palaverin viime viikolla, joten päätimme, että se pidetään ensi keskiviikkona.

Siivosimme apulaiseni kanssa tarvikehyllykön ja teimme laitteille uuden järjestyksen. Teimme uudessa järjestyksessä lisälaitteet laitekohtaisesti omille hyllyille.

Asiakas myös tilasi erikseen muutaman laitteen toimitettavaksi heidän toimistolleen, joten kasasin laitteet ja laitoin tietoturvyhjennettävien laitteiden kuormaan. Selvitin myös asiakkaalta kuuden tehoyöaseman lunastuksesta tietoa, koska meidän yrityksemme halusi nämä lunastaa ja käyttää toiseen projektiin.

Lisäsimme myös tietoturvyhjennys huoneeseen läppäriin, johon tullaan tästä lähtien merkkamaan jokainen asiakkaalle toimitettu tietoturvyhjennetty laite. Voimme tällä excelillä valvoa tarkemmin koneiden kulkua meidän toimistolta asiakkaalle ja tarvittaessa myös todistamaan asiakkaalle, että kone on toimitettu takaisin heille tyhjennyksestä.

Laitoin poikkeuksellisesti keskiviikon koneet asentumaan, koska apulaisella ja harjoittelijalla kesti yllättävän kauan tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksessa.

Selvitin päivän lopuksi yhden hyvintointipalveluiden keikan, jossa loppukäyttäjällä oli käytössään vielä näyttö, jossa oli laskutusaikaa jäljellä. Asentaja oli jättänyt näytön paikalleen loppukäyttäjän toiveesta, joten siirsin näytön uuden koneen laskutuksen ja suljin tiketin

7.11.2018

Tänään on tiedossa sisäinen tuotannon palaveri ja torstain konevaihtojen valmistelun valvomista. Myös mahdollisesti vahdin perjantain koneiden teon.

Vahdin tänään apulaiseni työskentelyä tehostetusti, koska hän ei saanut eilisiä koneita valmisteltua. Katson, että hän saa torstain ja perjantain koneet valmisteltua tehokkaasti ja tarkasti toimitusta varten.

Heti aamusta huomasin, että asiakkaan verkko on alhaalla, joten en voi tehdä tikettijonojen käsittelyä. Onneksi asiakkaan Image synkronoituu meille verkon yli paikalliseen palvelimeen, joten se ei haittaa meidän asennusoperaatiotamme. Myöhemmin tuli selville, että ongelma on johtunut runkokytkimen rikkoutumisesta ja se on aiheuttanut laajempia ongelmia. Meillä ei toimi virtuaalityöpöydät tai mikään asiakkaan verkkolevy. Tämä lamaannuttaa työnteon aika vahvasti, joten tänään en saanut koneiden merkkauksia tehdä loppuun.

Asiakas myös ilmoitti, ettei tänään asennettuja koneita saa toimittaa asiakkaalle, joten peruin torstain ajat loppukäyttäjiltä.

8.11.2018

Tänään on tiedossa asiakkaan tuotantopalaveri.

Testasimme aamusta, saadaanko me asennettua iltapäivän konetoimituksia valmiiksi. Kävi ilmi, ettei asennus vieläkään toimi eilisen vikatilän jäljiltä, joten jouduin perumaan kyseiset keikat. Yritin tavoittaa loppukäyttäjiä puhelimitse, mutta kukaan ei vastannut, joten lähetin jokaiselle peruutusilmoituksen konetoimituksesta.

Testasimme WDS:n toimivuutta aamulla. Ensin asennus näytti hyvältä, mutta mikään asennuksista ei asentunut oikein, joten peruimme kaikki tämän päivän ja tarkkailemme tilannetta tarvitseeko perjantain vaihdot perua myös. Odotamme asiakkaalta ilmoitusta imagen korjaamisesta.

Koulutilauksen näytöt saapuivat tänään. Varastoin laitteet ja tarkistin, että näyttöjen malli ja määrä vastaa koulutilaukseen tulevia laitteita. Ilmoitin laitteiden saapumisesta asiakkaalle.

Asiakkaalta on vihdoin tullut vahvistus, että Image toimii normaalisti ja asennuksia voi tehdä. Laitoin perjantain koneet asentumaan välittömästi.

Lähetin apulaiseni ja yhden asentajista toimittamaan tietoturvatyhjennettyjä laitteita ja minä lähdin toimittamaan kiire keikkaa loppukäyttäjälle.

9.11.2018

Tänään on tiedossa yritysinfo ja maanantain ja tiistain konevaihtojen valmistelun valvominen.

Yritysinfossa ei käsitelty paljoa projektiin liittyviä asioita, joten en niitä päiväkirjaan kirjoita.

Toimitin maanantain ja tiistain koneiden tiketit apulaiselleni, jotta hän pääsee nämä merkkamaan ja valmistelemaan. Sillä aikaa tarkistin tikettijonoja ja tein massatilaukseen kirjauksia.

Merkkasin useamman hyvinvointipalveluiden tiketin ja lähetin näistä ajanvarauspyynnön.

Apulaiseni myös kertoi, että hänellä on koululle näyttö, jossa hänen pitäisi tehdä joku myyntityöhön liittyvä näyttö. Mietimme hänen kanssa, että asiakkaan hybrid laitteille voisi tehdä keksityn kilpailutuksen. Avustin häntä alkuun laitteiden etsinnässä, minkälaisia minimi ominaisuuksia niissä pitäisi olla, mikä on laitteiden budjetti ja käyttötarkoitus. Ohjeistin myös häntä, miten saisi laitteita ”myytyä” asiakkaalle esityksessään.

Tuotoksen hän tulee esittämään minulle, toimitusjohtajalle, projektivastuuhenkilölle ja hänen opettajalleen.

Viikko 45 analyysi

Tällä viikolla tapahtui todella paha vikatilanne asiakkaan verkossa ja palveluissa, joka esti työnte-
kemistä. Vikatila johtui asiakkaan runkoverkon kytkimen hajoamisesta. Asiakkaan järjestelmäasi-
antuntijoilla meni suurinosa torstaista vian löytämiseen ja korjaamiseen. Tämä aiheutti suuria on-
gelmia asiakkaan palveluissa, kuten virtuaalityöpöytäpalvelimella ja WDS palvelimella. Ongelmat
johtivat siihen, että jouduimme perumaan loppuviikon keikkojen toimituksen WDS vian takia. Vaikka
Image tulee meille paikallisesti asiakkaan palvelimelta, on asennusprosessissa vaiheita, jotka tar-
vitsevat asiakkaan verkkoon yhteyden, että tietyt ominaisuudet ja ohjelmat saadaan asennettua
laitteelle asennuksen yhteydessä.

Nämä ongelmat lamaannuttivat toimintaamme loppuviikosta huomattavasti ja aiheuttaa seuraavalle viikolla enemmän töitä.

Viikolla saapui myös seuraavan koulutilauksen laitteita. Laitteiden toimitus tulee olemaan joulunalla
ennen joululomaa, jotta laitteet voidaan toimittaa ennen koulujen sulkemista. Jouduimme siis va-
rastoimaan laitteita pitkää, joten jouduimme projektivastuuhenkilön kanssa kehittämään pidempi
aikaisille laitteille oman varastotilan. Tähän tilaan tullaan myös toimittamaan hyvinvointipalveluiden
laitteet, koska ne tulee pitää erillään muista laitteista.

Toisena kehityskohtana viikolla oli tietoturvyhjennysluoneeseen lisätty läppäri ja laite exceli kai-
kista laitteista, jotka on toimitettu tyhjennettynä asiakkaalle. Tämä mahdollistaa paljon tarkemman
tiedon laitteiden kulusta prosessissa ja luo myös tositteen, jolla voidaan todistaa asiakkaalle, että
laitteet on luovutettu heille. Tämä oli erittäin hyvä uudistus, jonka projektivastuuhenkilö kehitti tie-
toturvyhjennykseen, koska meillä on ollut ongelman laitteiden sijainnin varmistus, joissakin tilain-
teissa, missä loppukäyttäjä on halunnut lunastaa vanhan työlaitteensa, mutta laitteen olinpaikasta
ei ole ollut varmuutta.

Apulaisellani myös alkoi koulunäyttöjen teko. Kehittelimme apulaiselleni sopivan aiheen näyttöä
varten, joka koskettaa projektia konkreettisesti ja on kaikilta puolin käytännöllinen. Jouduin hieman
häntä ohjeistamaan oikeaan suuntaan näytön aloittamista varten, koska hän ei opiskele suoranai-
sesti meidän alaamme eli tietotekniikkaa. Odotan innolla mitä hän saa aikaan.

Apulaiseni siirtyminen laitevalmisteluihin ei ole myöskään ollut helppoa. Hänellä on ollut vaikeuksia
laitteiden tuottamisessa ja varsinkin asiakkaan järjestelmään merkkämisessä. Ymmärrän ongel-
man kumminkin hyvin, koska asiakkaan laskutusjärjestelmä ei ole käyttöliittymäsuunnittelultaan
suoraviivaisin ja voi olla alussa hieman ylivoimainen käyttäjä. Olen varma, että hän kumminkin oppii
järjestelmän ajan ja koulutuksen kanssa, niin kuin kaikki muutkin.

4.10 Viikko 46

12.11.2018

Tänään on tiedossa vanhojen tikettien selvitystä ja keskiviikon koneiden valmistelusta huolehtiminen.

Muut tikettijonossa tuli tiketti vanhasta laitteesta, jossa loppukäyttäjällä oli jäänyt Sim-kortti vanhan koneen sisään. Selvitin tikettiin vanhenevan laitteen, koska asiakas oli ilmoittanut väärän laitteen. Otin yhteyttä loppukäyttäjään ja sovin hänen kanssansa puhelimitse sopivan ajan sim-kortin toimistusta varten. Loppukäyttäjä ei ollut ensisoirossa vielä työpaikalla. Sovin loppukäyttäjän kanssa, että soitan myöhemmin, kun hän tietää aikatauluistaan vähän paremmin.

Tietoturvatyhjennyksestä harjoittelija kertoi minulle, ettei windows aktivoidu normaalisti asiakkaan aktivointipalvelimelta. Selvitin ensin, että onko vika meidän infrastruktuurissamme vai asiakkaan. Tulimme asiakkaan kanssa siihen lopputulokseen, että ongelma on heidän palomuurissansa. Asiakas ilmoitti hieman myöhemmin, että ongelma on korjattu ja koneiden pitäisi nyt aktivoitua normaalisti.

Avustin apulaistani näytön tekemisessä lisää, koska hänellä oli vaikeuksia laitteiden valinnassa ja hänellä oli ongelmana laitteiden hankinnan paikka.

Tein myös poikkeuksellisesti yhden puhelin keikan, koska työkaverini sai migreenikohtauksen kesken työpäivän.

13.11.2018

Tänään on tiedossa sisäinen projektipalaveri ja torstain konevaihtojen valmistelun vahtiminen.

Kävin aamusta läpi torstaina ja perjantaina tapahtuvan hyvinvointipalveluiden laitevaihdon tietoja asentajien kanssa läpi. Laittevaihdoissa vaihdetaan useampi kone kahden päivän aikana ja vaihdot tapahtuvat aikataulutetusta jokaiseen huoneeseen.

Laitoin apulaiseni tekemään torstain koneet, joista suurinosa oli kyseisen hyvinvointipalveluiden laitevaihdon laitteita.

Käskin harjoittelijoiden toimittaa tietoturvatyhjennettyjen laitteiden kuorman asiakkaille. Katsoin, että he merkkavat laitteet oikein exceliin ja autoin heitä kantamaan laitteet autoon.

Kirjasin muutaman ohutpääte tiketin valmiiksi ja valmistelin ohutpäätteet näille keikoille.

Loppu päivä kului apulaisen valvomisessa ja avustaessa laitteiden valmistelussa.

14.11.2018

Tänään on tiedossa perjantain koneiden valmistelun vahtimista ja tikettien käsittelyä.

Aloitin päiväni tikettien tarkistuksella. Kävin kaikki tikettijonot läpi ja käsittelin vanhat auki olevat tiketit ja muutamaan lähetin ajanvarauspyynnön. Pyysin myös ohutpäätte keikkaan lisätietoja asiakkaalta. Keikkaa ei ollut merkitty oikeaa yhteyshenkilöä, joten pyysin tähän korjausta. Tikettien käsittelyyn meni suurinosa aamupäivästä.

Annoin apulaiselleni perjantain konevalmistelut työnalle ja valvoin hänen työskentelyänsä.

Puolella välissä päivää huomasimme, että asiakkaan verkko meni taas nurin, joten jouduimme odottamaan loppupäivän, että verkko palaisi takaisin. Verkko ei palautunut tämän päivän aikana takaisin ollenkaan, joten emme voineet tehdä töitä kunnolla.

15.11.2018

Tänään on tiedossa tietoturvyhjennettyjen laitteiden toimituksesta huolehtiminen ja tikettien selvitystä.

Saimme viestin asiakkaalta heti aamusta, että kaikki eilen asennetut koneet pitää asentaa uudelleen eilisen verkkovian takia. Laitoin apulaiseni nämä tekemään välittömästi, että ne ehditään saada vielä tänään valmiiksi.

Käsittelin suurimman osan päivästä tikettejä, lähettelin ajanvarauspyyntöjä, kyselin lisätietoja tiketteihin ja vastailin loppukäyttäjien kysymyksiin.

Saimme myös asiakkaalta lisää vanhenevien laitteiden selvitys tikettejä, joita tein myös.

Perjantain hyvinvointipalveluiden massatoimituksen aikatauluja jouduttiin hieman muuttamaan eilisen verkkovian takia, joten koitin organisoida toisen asentajan perjantaille viemään koneita, jotta mikään ei jää tällä viikolla vaihtamatta.

16.11.2018

Tänään on tiedossa maanantain konevaihtojen valmisteluista huolehtimista.

Viikolla 43 harjoittelijoiden valmistaman massatilauksen tabletit pitää kaikki käyttää auki. Tabletteja ei ole vielä toimitettu oppilaitoksille, vaan ne odottavat toimituspäiväänsä meidän varastossamme.

Tablettien etähallintaohjelmistoon on tullut päivitys, joten ohjeistin harjottelijoita käymään jokainen tabletti läpi ja varmistamaan, että ohjelmisto päivittyy.

Annoin apulaiselleni työn alle seuraavan maanantain koneiden valmistelun ja vahdin hänen toimintaansa ja tehokkuutta.

Muulta osin päivä on ollut oikein hiljainen, eikä mitään muuta mainitsemisen arvoista ole tapahtunut.

Viikko 46 analyysi

Viikko on ollut valitettavan rauhallinen työtehtävien suhteen. Päiväkirja merkkaukset ovat olleet erittäin tapahtumaköyhiä tästä syystä.

Tällä viikolla ei myöskään säästyty ongelmilta. Keskiviikkona aamupäivän jälkeen huomasimme, että asiakkaan verkko on taas epäkunnossa. Ongelma oli taas laaja ja ei vaikuttanut ainoastaan meihin vaan asiakkaan muihinkin palveluihin. Myöskin tietoturvyhjennyksen puolella huomattiin, että asiakkaan Windows Image ei enää aktivoidu heidän omalta aktivointipalvelimeltansa. Tämäkin osottautu palomuri ongelmaksi, jonka asiakas onneksi korjasi yllättävän nopeasti.

Kaikkien näiden ongelmien keskellä suurinosa viikon toimituksista jouduttiin perumaan ja uudelleen ajoittamaan. Hyvinvointipalveluiden keikka jouduttiin asentamaan pikavauhtia, jotta ne saadaan sentään toimitettua tällä viikolla ajallaan. Näitäkin jouduttiin aikatauluttamaan uudestaan katkosten takia.

Apulaiseni ei ole saanut näytöstään kunnolla kiinni alkuun ja olen häntä joutunut avustamaan tämän teossa aika paljon. Yritän auttaa häntä mahdollisimman paljon, että hän pääsee eteenpäin, mutta en liikaa, jotta työ on apulaiseni tuottama.

5 POHDINTA

Olen työskennellyt tässä firmassa erilaisissa työkuivissa jo ennen tähän työtehtävään siirtymistä, mutta tämä on ollut kaikista laajin ja haasteellisin tehtävä. Työtehtäväni ovat olleet laajoja opinnäytetyön alusta alkaen ja laajenivat entisestään ajallaan. Projekti mahdollisti hyvin paljon uuden oppimista työn parissa ja mielenkiintoisia mahdollisuuksia ja tilanteita.

Projektin ongelmatilanteet ovat antaneet paremmat käsitykset projektissa käytettyjen palveluiden ja ohjelmistojen toiminnasta, kuten WDS, VDI ja laitevalmistaja kohtaiset BIOS:it. Vaikken ongelmatilanteita itsessään ollut korjaamassa, niin asiakas kumminkin infosi ja kertoi vian syyn. Tämä mahdollisti enemmän käsitystä kokonaisuudesta, jonka asiakas on rakentanut näiden palveluiden ympärille. En koe, että asiakaspalvelukykyne olisivat kehittyneet uudessa työtehtävässäni, koska loppukäyttäjä kontaktia oli todella vähän. Asiakkaan kanssa olin kontaktissa useasti, mutta asiakkaan kanssa on tehty jo ennestään paljon yhteistyötä, joten kommunikaatio oli hyvin rentoa.

Projekti lähti kehittymään projektiyhteyshenkilön saavuttua. Siirryttyäni tehtävään tein itsekin uudistuksia kommunikaatioon ja prosesseihin, joihin minulla oli auktoriteettia. Osa uudistuksista olivat väliaikaisia ratkaisuja sen hetkiseen ongelmaan ja projektivastuuhenkilön kanssa näihin kehittelimme pysyvämpiä ratkaisuja, kuten projektissa käyty asentajapalaveri. Tämä lopetettiin sen takia, koska perjantaisin alettiin pitämään yritysinfoja ja asiakkaan tuotantopalaverissa ei käyty läpi asioita, jotka olisivat suoraan vaikuttaneet asentajien toimintaan.

Työnkuva on myös mahdollistanut minua saamaan näkemystä ja kiinnostusta IT-alan osa-alueisiin, jotka voivat tulevaisuudessa johtaa erikoistumiseen, kuten palvelinylläpito, verkkoinfrastruktuurit ja tietoturva. Näissä osa-alueissa yhteistä on työnkuvaan liittyvä yleinen ”puuhastelu”. Myös yllättävän puolella oli näinkin ison projektin hallintotehtävät. En ole ennen tätä projektia hallinnoinut oikeaa työelämän projektia. Omasta mielestäni suoriuduin tehtävästi yllättävän hyvin. Uskon, että syy onnistumiseeni on luontaiset ominaisuudet johtaa henkilöitä.

Uskon, että tässä projektissa saamani tiedot ja taidot tulevat olemaan tulevaisuuden työurallani korvaamattomat. Näen, että tällä pohjalla pystyn tulevaisuudessa suunnittelemaan ja työskentelemään projekteissa paremmin ja tehokkaammin työntekijänä ja mahdollisesti myös projektivastavaana.

LÄHTEET

Saara Lehtonen, Pro Gradu, syyskuu 2010,

<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/25285/URN:NBN:fi:jyu-201009292795.pdf?sequence=1>

Yksityisyydensuoja.fi, viitattu, 14.3.2020, <https://www.yksityisyydensuoja.fi/content/turvallinen-tiedonh%C3%A4vitys>

Aleksi Pulkkinen, Viitattu 14.10.2018, <https://www.agendum.com/projektinhallinta/4-projektivies-tinta>

Koulutus.fi, Viitattu 15.10.2018, <https://www.koulutus.fi/oppaat/tunnetko-itsesi-huijariksi-toissa-pai-hita-huijarisyndrooma-13794>

TEKO, viitattu, 13.4.2020, <https://www.tervekoululainen.fi/ylakoulu/liikuntataidot/taitojen-oppiminen/>

Katariina Salmela-Aro, viitattu, 18.4.2020, https://ps-kustannus.fi/lisamateriaalit/motivaatio_ja_oppiminen_esipuhe.pdf

Tanja Kyngäs ja Tarja Tyvelä, Opinnäytetyö, kevät 2018, <https://core.ac.uk/download/pdf/161427858.pdf>

Aleksi Pulkkanen, viitattu, 26.4.2020, <https://www.agendum.com/post/agile-waterfall-kanban-6-projektinhallintamenetelmaa>

Suomen Mielenterveys Ry, viitattu, 27.4.2020, <https://mieli.fi/fi/mielenterveys/hyvinvointi/stressi-kuuluu-el%C3%A4m%C3%A4%C3%A4n>