



Asiantuntijaksi kehittyminen Service Desk - työssä

Joonas Hyttinen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiantuntijaksi kehittyminen Service Desk -työssä

Joonas Hyttinen
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Tässä päiväkirjaopinnäytetyössä seurataan kymmenen viikon ajan teknisen asiakaspalvelijan työtä Service Deskissä. Kymmenen viikon seurantajakso sijoittuu ajalle 17.02.2020 - 24.04.2020. Toimeksiantaja on iso kansainvälinen IT-alan yritys.

Tämän päiväkirjaopinnäytetyön tavoitteena oli kehittää omaa ammattitaitoa, jotta valmiudet asiantuntijatehtäviin parantuvat. Tavoitteena oli myös antaa toimeksiantajalle aiempaa parempi ja selkeämpi kuva Service Desk -työn arjesta, jotta Service Deskin kehittäminen jatkossa olisi helpompaa.

Päiväkirjaopinnäytetyön ansiosta toimeksiantajalle syntyi selkeämpi kuva Service Desk -työn arjesta ja sen monipuolisuudesta. Työn tuloksia käytetään apuna Service Deskin perehdytysmateriaalin laajentamisessa. Tuloksia hyödynnetään myös positiivisemmän työpäiväkokemuksen saavuttamiseen työpaikalla. Tärkein asia, jota tämä työ edisti, oli oman asiantuntijuuden kehittyminen tasolle, jota asiantuntijatehtävät Service Desk -työssä vaativat.

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Bachelor of Business Information

Technology

Joonas Hyttinen

Developing into Service Desk Expert

Year 2020

Pages

46

The purpose of this diary-based Bachelor's thesis was to follow a technical customer representative at the Service Desk for ten weeks. The ten-week follow-up period covered the period from 17.02.2020 to 24.04.2020. The employer is a large international IT company.

The aim of this thesis was to develop one's own professional skills in order to help to proceed to expert level. The aim was also to give the employer a better and clearer picture of the daily work at Service Desk. That would help the development of Service Desk in the future.

It was discovered that the employer got a clearer picture of the daily life of the Service Desk work and its versatility. The results of the work will be used to help expand the Service Desk's introductory material. The results of this diary-based thesis are also used to achieve a more positive working day experience in the workplace. The main conclusion that this work promoted was the development of one's own expertise and the transition to the most demanding work tasks.

Keywords: Service Desk, IT-professional, customer service

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	7
2.2	Sidosryhmät	9
2.3	Vuorovaikutustaidot	11
2.4	Kehittäminen	12
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	12
3	Päiväkirjaraportointi.....	12
3.1	Viikko 1	12
3.2	Viikko 2	15
3.3	Viikko 3	18
3.4	Viikko 4	22
3.5	Viikko 5	24
3.6	Viikko 6	27
3.7	Viikko 7	30
3.8	Viikko 8	33
3.9	Viikko 9	36
3.10	Viikko 10.....	38
4	Yhteenveto ja pohdinta	41
	Lähteet.....	43
	Kuviot	45

1 Johdanto

Tämä työ on päiväkirjaopinnäytetyö eli PONT. Työn tavoitteena on havainnoida ja kehittää omaa ammatillista kasvua, jotta valmiudet asiantuntijatasolle siirtymiseen parantuvat ja kehittyvät. Tavoitteena on myös kertoa päivittäisessä työssä ilmaantuvista ratkaisuista ja toimintatavoista sekä pohtia niitä lähdekirjallisuuteen viitaten.

Päiväkirjaopinnäytetyö kuvaa kymmenen viikon seurantajakson aikana työtäni Service Desk -asiakasvastaavana ja Service Desk -agenttina. Kirjoitan päivittäin päivän tapahtumista seurantajakson aikana 17.2.-24.4.2020. Jokaisen viikon päätteeksi kuvaan ja analysoin viikkoanalyysissä tarkemmin jotain esiin nousutta aihetta ja tuon mukaan pohdintaa teoriaan pohjautuen.

Toimeksiantaja

Toimeksiantajayritykseni on Suomessa toimiva ICT-yritys, joka on ison kansainvälisen ICT-yrityksen tytäryhtiö. Yritys on pörssiyritys, jonka liikevaihto maaliskuussa 2019 oli 444,2 miljoonaa euroa. Liikeidea on ICT-ratkaisujen ja palveluiden myyminen ja tuottaminen yrityksille. Suomessa työskentelee noin 2300 työntekijää noin neljäkymmenellä paikkakunnalla. Suurimmat aluetoimipisteet Helsingin pääkonttorin lisäksi sijaitsevat Turussa, Tampereella, Jyväskylässä, Vaasassa ja Oulussa (Toimeksiantajayritys 2020).

Toimeksiantajani on tietotekniikan palvelu- ja laitetoimittaja, joka tarjoaa asiakkailleen seuraavia palveluja: digitaaliset liiketoimintaratkaisut, monipilvi-palvelut, sovelluspalvelut, ICT-infrapalvelut, verkko- ja kommunikaatiopalvelut sekä tietoturvapalvelut. Tuotteita, joita toimeksiantajani tarjoaa ovat: palvelimet, tallennusjärjestelmät, integroidut järjestelmät, työasematuotteet, oheislaitteet ja infrastruktuurin hallintaan tarkoitettuja ohjelmistoja (Toimeksiantajayritys 2020).

Työtehtävässä tarvittava tietoperusta

Service Desk työ on erittäin monipuolista, jossa tarvitaan muun muassa asiakaspalvelutaitoja, IT-osaamista, tiimityötaitoja ja niin sanottuja multitasking -taitoja. Työn luonteen ja työssä olevien eri roolien takia edellä mainittujen osaamisalueiden hallitseminen on välttämätöntä. Näihin osa-alueisiin haen lisää osaamista ja ymmärrystä opinnäytetyöni seurantajakson aikana erilaisia lähteitä hyödyntäen.

2 Nykytilanne

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Työnkuvani toimeksiantajayrityksessä on palvella eri asiakasyrityksiä teknisissä haasteissa. Lisäksi tavoitteena on tuottaa asiakkaalle ylivertainen asiakaspalvelukokemus. Palvelu tapahtuu puhelimen, sähköpostin ja chatin välityksellä. Kuulun tiimiin, jossa työskentelee noin kaksikymmentä henkilöä mukaan lukien esimies, työnjohtaja sekä muut agentit. Tiimini vastuulla on palvella yli neljäkymmentä asiakasyritystä, joiden toimialat vaihtelevat suuresti. Lisävastuuna minulla on kuusi asiakasyritystä, joiden asiakasvastaavana toimin. Nämä asiakkuudet sisältyvät edellä mainittuihin neljäänkymmeneen asiakasyritykseen.

Työnimikkeeni on Service Desk Agentti eli tekninen asiakaspalvelija. Vastuunamme on selvittää asiakkaan ongelma ennalta määrätyn SLA:n (Service Level Agreement) puitteissa. SLA on suomeksi käännettynä palvelutasosopimus. Palvelutasosopimus tarkoittaa sitä, että toimeksiantajayritykseni on tehnyt jokaisen asiakkaansa kanssa sopimuksen, jossa on määritelty tietyt raja-arvot ja vaatimustasot palvelulle. SLA:ta mitataan erilaisilla mittareilla. Jos sopimukseen määritellyt arvot eivät toteudu, niin toimeksiantajayritykseni joutuu maksamaan siitä asiakkaalle sanktioita. (Pervilä 2017.)

Työnkuvaani liittyy kolme eri roolia, jotka vaihtuvat lähes päivittäin. Roolit ovat normaali linjatyo eli puhelimitse tuleviin palvelupyyntöihin vastaaminen, sähköposteihin reagointi ja vastaaminen sekä niin kutsuttu monitorointivuoro. Jokaiseen rooliin liittyy tiettyjä sääntöjä ja käytänteitä, jotka voi tarvittaessa tarkistaa ohjeistuksesta.

Vastuunani on myös pitää huoli, että oma laskutustavoite täyttyy kuukauden loppuun mennessä. Jokaisen työntekijän laskutukseen vaikuttavat kirjattu työaika palvelupyntöjä kohden ja avatut sekä suljetut palvelupyntöt puhelimitse tai sähköpostitse. Jokaisen tiimin jäsenen laskutussaldo näkyy päivittäin vaihtuvassa laskutusraportissa. Kuukauden lopussa näkyvä laskutussumma laskutetaan asiakasyritysten palvelupäälliköiltä. Lisävastuuna toimin kuuden eri asiakasyrityksen asiakasvastaavana.

Normaali linjatyöskentely

Linjatyöskentely tarkoittaa sitä, että ollaan valmiudessa vastata puheluihin. Lisäksi pyritään samalla edistämään omaa tai tiimin työjonoa. Tarkoituksena on olla koko ajan käytettävissä. Linjalta voi olla pois ainoastaan silloin, kun siitä on erikseen sovittu työnjohtajan kanssa.

Normaalissa linjavuorossa vastataan reilun neljänkymmenen eri asiakasyrityksen soittoihin. Jokaisesta puhelusta kirjataan palvelupyntö palvelujärjestelmään riippumatta siitä, kestikö puhelu kaksi sekuntia tai kaksi tuntia. Puhelinpalvelussa pyritään ratkaisemaan ongelma heti opastamalla asiakasta pelkästään sanallisesti. Yleensä ongelmanratkaisun apuna joudutaan

käyttämään tietokoneen etähallintaan tarkoitettuja työkaluja, joiden avulla saadaan muodostettua etätyöpöytäyhteys asiakkaan tietokoneelle. Jos ongelma vaatii isompaa selvitystä, tai asiaa ei muuten vaan saada heti ratkaistua, sovitaan asiakkaan kanssa takaisinsoitosta tai sähköpostiyhteydenotosta.

Linjatyöskentelyn ruuhka-aika ajoittuu normaalisti klo. 8:00-11:00 väliselle ajalle. Jos tällä ajalla tulee puheluita tai pyyntöjä ohjelmistojen asennuksista, niin pyritään aina sopimaan asennuksen ajankohta iltapäivälle, jolloin linjoilla on väljempää. Ohjelmistojen asennuksissa voi kestää jopa 1-2 tuntia.

Sähköpostivuoro

Sähköpostivuorossa käsitellään ainoastaan sähköpostikanavaan tulevia työpyyntöjä ja viestejä, jotka liittyvät avoimina oleviin työpyyntöihin. Sähköpostikanava on ryhmitelty niin, että jokaisella asiakasyrityksellä on oma osio. Osiossa näkyy viestin lähettäjä ja vastaanottoaika. Viestit pitää käsitellä ja niihin pitää pääasiassa vastata järjestyksessä vanhimmasta uusimpaan. Poikkeuksena on tärkeällä prioriteetilla tulleet viestit. Esimerkkinä voi olla, jokin palvelin ongelma. Palvelin on kaatunut ja tämän vuoksi yrityksen liiketoiminnan kannalta tärkeä sovellus ei toimi. Joissain asiakkuuksissa sähköpostipalvelu kuuluu myös SLA:n piiriin.

Sähköpostivuorossa ei olla normaalisti puhelinlinjalla kuin lounasaikaan. Yleensä kuitenkin kuukauden lopussa työnjohtaja määrittää erilaisia linjasäätöjä, joiden tarkoituksena on saada tavoitettavuus paremmalle tasolle. Tämän takia sähköpostivuorolaiselle määrätään esimerkiksi kahden tai kolmen tärkeän asiakkuuden puhelinlinja päälle.

Sähköpostivuorossa saapuneista sähköposteista avataan työpyyntö samalla tavalla kuin puhelustakin. Sähköpostikanavasta avatulle työpyynnölle tehdään alkuanalyysi ja kirjataan palvelujärjestelmään työn attribuutit oikeiksi. Jos alkuanalyysin perusteella työn ratkaisemiseen menee yli viisitoista minuuttia, siirretään työ odottamaan suorittajaa tiimin avoimiin palvelupyntöihin palvelujärjestelmässä. Jos taas työn voi tehdä alle viidessätoista minuutissa, niin sähköpostivuorolaisen tehtävänä on suorittaa se pois saman tien.

Monitorointivuoro

Monitorointivuorossa keskitytään niin kutsuttuun monitorointipostilaatikkoon. Tähän laatikkoon tulee automaattisia ilmoituksia palvelimista. Ilmoitukset koskevat pääsääntöisesti palvelinhäilytyksiä. Näihin täytyy reagoida samalla tavalla kuin muihinkin palvelupyntöihin. Aluksi palvelimesta täytyy selvittää, mihin asiakkuuteen se kuuluu ja minkä tyyppinen palvelin on. Lyhykäisyydessään palvelimesta täytyy kaivaa esiin mahdollisimman paljon tietoa. Tiedon lähteenä toimii muutama eri järjestelmä, jotka täytyy käydä tarkastamassa. Kun tiedot palveli-

mesta ovat kasassa, reititetään palvelupyyntö eteenpäin Järjestelmä vastaaville, jotka tekevät tarvittavat toimenpiteet palvelimelle.

Monitorointivuoro pitää sisällään myös Palveluketjunhallintaan sisältyvät työpyynnöt. Muutamalle isolle asiakkaalle on myyty palveluna Palveluketjunhallinta. Se tarkoittaa sitä, että palvelupyyntö hoidetaan alusta loppuun Service Deskissä, vaikka siihen kuuluu kolmansille osapuolille reitittämistä.

Esimerkitapauksena voisi olla, että tietyn asiakasyrityksen henkilö on unohtanut SAP-ohjelman salasanan. Service Desk kirjaa palvelupyynnön ja asiakkaan tarvittavat tiedot ylös. Koska Service Desk ei hallinnoi SAP-järjestelmää, vaan se on hallinnassa kolmannella osapuolella, niin palvelupyyntö reititetään sähköpostilla tälle kolmannelle osapuolelle. Sähköpostiin laitetaan loppukäyttäjän tiedot ja ongelman kuvaus. Lisäksi pyydetään kolmatta osapuolta lähettämään tässä tapauksessa SAP-salasanana Service Deskiin, kun se on hoidettu. Tässä samassa yhteydessä palvelupyyntö kirjataan myös järjestelmään, jossa se siirretään ”odottavat työpyynnöt” -tilaan. Kun kolmas osapuoli kuittaa uuden salasanan Service Deskiin, suljetaan työpyyntö järjestelmästä ja lähetetään SAP-salasanana loppukäyttäjälle asiakasyrityksessä olevan käytännön mukaisesti.

Oman osaamisen arviointi

Oma osaaminen Service Desk Agentin tehtävässä on hyvällä tasolla. Työtehtäväni ovat erittäin monipuolisia, joten kehittämistä ja parannettavaa löytyy. Perustekemisessä olen taitava suoriutuja ja pystyn ratkaisemaan minulle osoitetut palvelupyynnöt pääsääntöisesti itse. Tiettyissä tilanteissa koen olevani kokenut asiantuntija. Osaan tunnistaa kehitettäviä kohteita työssäni ja tarvittaessa viemään asioita eteenpäin. Pystyn myös opastamaan muita lähes kaikissa ongelmissa.

Jatkossa haluan panostaa asiantuntemuksen syventämiseen ja yleiseen tietämykseen liittyen koko organisaatioon. Asiantuntijaksi kehittyminen vaatii syvällisempää osaamista tärkeimmistä hallintajärjestelmistä ja niiden hallinnasta. Lisäksi tietämys eri asiantuntijaryhmien toiminnasta ja työskentelytavoista kiinnostaa erittäin paljon. Edellä mainittujen asioiden hallitseminen avaisi minulle useita mahdollisuuksia yrityksen sisällä etenemiseen.

2.2 Sidosryhmät

Työssäni on paljon eri sidosryhmiä. Keskeisimmät sisäiset sidosryhmät ovat lähituki, työjohto, palveluketjunhallinta, palvelupäällikkö, tiimiesimies, muutospäällikkö, tuotantopäällikkö ja 2-3. tason asiantuntijat (Kuvio 1). Keskeisimmät ulkoiset sidosryhmät työssäni ovat kolmannen osapuolen yritykset, asiakkaat, sovellusten pääkäyttäjät ja asiakkaan ICT-hallinto (Kuvio 2).

Sisäiset sidosryhmät:



Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät työpaikalla

Sisäisistä sidosryhmistä tärkeimmät ovat työnjohto, lähituki, tiimiesimies ja 2-3.tason asiantuntijat. Heidän kanssaan vuorovaikutus on jokapäiväistä. Työnjohtaja kommunikoi paljon agenttien kanssa ja ohjaa heitä. Lähituen kanssa suora kommunikaatio on vähäisempää, mutta päivittäin lähituella reititettäviä töitä on paljon. Tiimiesimies on tärkeä osa sidosryhmiä, koska hänen läsnäolonsa ja ääni vaikuttaa koko tiimiin positiivisesti. Toisen ja kolmannen asteen asiantuntijoiden mielipiteet ovat olennainen ja keskeinen osa työtäni. Heidän avulla pystyn kehittämään paljon omaa osaamistani.

Ulkoiset sidosryhmät:



Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät työpaikalla

2.3 Vuorovaikutustaidot

Työni tekeminen vaatii hyviä vuorovaikutustaitoja. Työni on pääasiassa asiakaspalvelua puhelimesta, joten hyvät vuorovaikutustaidot ovat välttämättömät. Kommunikointi työtovereiden ja muiden sidosryhmien kanssa kuuluu jokapäiväiseen toimintaan. Tämän vuoksi hyvät vuorovaikutustaidot auttavat paljon.

Omaan vahvan joukkueurheilutaustan, joten en ole kokenut montaa hankalaa tilannetta vuorovaikutustaitoihin liittyen. Tyypillinen vuorovaikutustilanne, jonka kohtaan työssäni, on asiakkaan kanssa puhelimesta käytävä keskustelu liittyen asiakkaan ongelmaan. Näissä tilanteissa on tärkeä puhua selkeästi ja rauhallisesti. Työtovereiden kanssa käytävissä keskusteluissa tykkään käyttää paljon huumoria, ja koenkin sen piristävän ilmapiiriä. Haasteellisimpia vuorovaikutustilanteita ovat niin sanotut hankalat asiakkaat, jotka eivät aina ole valmiita yhteistyöhön. Nämä tilanteet ovat haastavimpia oman osaamisen kannalta. Kaikista tilanteista on kuitenkin selvitty, olemalla rauhallinen ja asiantunteva. Olen myös huomannut, että hyvä ihmistietämys on auttanut minua todella paljon haastavissa tilanteissa.

2.4 Kehittäminen

Kehittäminen on tärkeää jokaisessa työyhteisössä. Service Desk -työ ei ole poikkeus. Työssäni ja työtehtävissäni työskentelen todella monen prosessin parissa ja lähes viikoittain huomaan jotain kehitettävää eri prosesseissa. Tyypillisin kehityskohde on jonkin palvelupyynnön liittyvän prosessin kehittäminen. Olen kehittänyt toimintaa esimerkiksi parantamalla asiakkaan Y puhelimen tilausprosessia. Päiväkirjan teon ajanjaksolle ei ole olemassa olevaa projektia. Kuvaa tässä päiväkirjaopinnäytetyössä kuitenkin aikaisemman käyttäjätunnusautomaatioon liittyvän kehittämisprojektin kulkua ja toteutusta.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän työn tavoitteena on kehittää omaa ammattitaitoa asiantuntijaksi kehittymisen näkökulmasta. Valmiudet asiantuntijatasoon saavuttamiselle ovat työn tärkein tavoite. Päiväkirjaopinnäytetyö antaa toimeksiantajalleni aiempaa selkeämmän kuvan Service Desk -työstä. Tavoitteena on, että toimeksiantajayritykseni pystyy kehittämään tiimini ja koko Service Deskin toimintaa tulevaisuudessa.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai 17.2

Aikainen aamu alkoi edellisenä perjantaina kesken jääneen vuoden 2019 itsearvioinnin tavoitteiden kommentoinnin viimeistelyllä. Arvioin suoriutumistani esimiehen minulle asettamista tavoitteista. Arvioinnin lomassa pidin puhelinlinjat auki ja ratkaisin muutaman palvelupyynnön, jotka olivat avoimena tiimin työjonossa. Aamu oli hiljainen asiakkaiden soittojen osalta, joten päädyin työstämään omassa henkilökohtaisessa työjonossani olevia palvelupyyntöjä.

Selvitin tapausta, jossa asiakkaan tietokoneelle ei ollut asentunut monia Microsoft Office -päivityksiä. Tässä tapauksessa asiakkaalla on käytössä WSUS eli Windows Server Update Services, jota pääsin ensimmäistä kertaa tutkimaan tarkemmin. Kerron tästä viikkoanalyysissä tarkemmin, sekä miten asia lopulta ratkesi. Ennen lounasta viimeistelin vielä edellisellä viikolla kesken jääneen asiakasvastaavatyön, jossa yhden asiakkuuden Palvelupäällikkö pyysi minulta tarkennusta tämän asiakkuuden F-Securen-lisenssien hallintaan. Päivitin tiimini ohjeistukseen Palvelupäällikölle ehdottamani ratkaisun, jonka hän hyväksyi. Lounaan jälkeen sain työnjohdolta tehtävän avustaa toista tiimiä. Kyseisen tiimin työmäärä on viime viikkojen aikana paisunut niin isoksi, että siellä tarvittiin apua. Iltapäivä kului mukavasti toisen tiimin avointen

palvelupyyntöjen ratkaisemisessa ja oman tiimin asiakkaiden puheluihin vastaamisessa. Päivä oli hyvä ja olin erittäin tehokas sekä tuottava.

Tiistai 18.2

Tänään normaalin työn lisäksi oli kuukausittainen tiimipalaveri ja Talent-koulutuksen kotitehtävien analysointi ja palaute. Kuukausittainen tiimipalaveri käytiin heti aamusta. Palaverissa esimies ja työnjohto käy läpi ilmoitusluontoisia asioita. Kuukausittaisessa palaverissa käydään myös läpi edellisen kuukauden tiimin tavoitteet ja niiden toteutuminen. Tavoitteet näkyvät Excel-raportissa, jossa on kuvattu tiimin avatut/suljetut palvelupyynnot, yhteen työhön käytetty aika, yhden työn keskimääräinen läpimenoaika, asiakastytyväisyys, sekä tiimin laskutulos. Esimies ja työnjohtaja olivat tyytyväisiä edellisen kuukauden tuloksiin. Yksi iso asia palaverin agendalla oli tiimin muutto talon sisällä. Esimies kävi läpi muuttoaikataulua ja muuttoon liittyviä tärkeitä käytännön asioita. Työpaikallani on käynnissä koko kiinteistön peruskorjaus, jonka pitäisi valmistua vuoden 2020 lopussa.

Toinen asia tänään, josta kerron oli Talent-koulutuksen yhden osion kotitehtävien analysointi ja palautekokous. Tämä pidettiin Skypen välityksellä. Työpaikallani tuli syksyllä 2019 mahdollisuus hakea sisäiseen koulutukseen, jonka nimi on Talent 3.0. Pääsin koulutukseen mukaan ja koulutukseen osallistuu lisäksi 11 muuta Service Desk-työntekijää Suomesta, Virosta ja Puolasta. Koulutuksessa käydään läpi yrityksen sisällä toimivien eri sidosryhmien toimintaa ja osallistutaan Service Deskin kehittävään toimintaan. Koulutus päättyy huhtikuussa Tallinnassa pidettävään valmistumisjuhlaan. Tämän päiväisessä Skype-kokouksessa oli hienoa huomata, miten omat näkemykset kotitehtävissä auttoivat Service Deskin kehittävässä toiminnassa. Kotitehtävien toimeksiantaja yrityksen sisäisestä kehitystiimistä kertoi hyödyntävänsä meidän kaikkien vastauksia ja näkemyksiä.

Keskiviikko 19.2

Keskiviikko kului normaalin linjatyöskentelyn parissa. Päätin myös selvittää asiakkuuden Y käyttäjätunnusautomaatioon liittyvän ongelman, jonka olin huomannut edellisenä päivänä. Kyseiseen asiakkuuteen on rakennettu käyttäjätunnusautomaatio. Asiakasvastaavan roolissa minulla oli iso panos käyttäjätunnusautomaation rakentamisessa ja sen läpi viemisessä. Avaan tämän kyseisen asiakkuuden käyttäjätunnusautomaation luontiprosessia tässä päiväkirjaopinäytetyössä myöhemmin.

Ongelmana oli, että uudelle käyttäjätunnukselle ei muodostunut O365-lisenssiä. Tutkittuani ongelmaa tarkemmin, huomasin ongelman juurisyyn. Ongelma johtui palvelutunnuksen salasanan vanhentumisesta. Palvelutunnuksen tehtävänä on asettaa uudelle käyttäjätunnukselle O365-lisenssi. Sain korjattua vian käyttämällä Powershell-työkalua. Päivän loppuksi oli viikko-palaveri, joka kulkee työpaikallani nimellä Comcell.

Torstai 20.2

Tänään työroolini oli monitorointivuoro. Tehtävänäni on vastata normaalisti asiakkaiden puheluihin, mutta lisäksi käsitellä automaatio- tai puoliautomaatio kanavan kautta tulleet palvelupyynnöt. Näihin palvelupyyntöihin nopea reagoiminen on tärkeää, koska niiden vasteajat ovat lyhyempiä, kuin esimerkiksi sähköpostien. Vastuunani olleet pyynnöt eivät olleet vaikeita hoitaa, joten sain käsiteltyä kaikki päivän aikana tulleet yhteydenotot. Päivään mahtui myös pari mukavaa biljardiottelua kollegan kanssa. Työpaikkani kellarikerroksessa on kerhohuone, jossa biljardipöytä sijaitsee. Kahvitauoilla ennättää sopivasti käydä pelaamassa, jos siltä tuntuu. Tämä lisää mielestäni huomattavasti hyvinvointia työpaikalla.

Perjantai 21.2

Perjantaisin on erityisen mukava tulla töihin, koska päivän päätteeksi pääsee viikonlopun viettoon. Tämän päivän tavoitteenani oli suoritua viikon viimeisestä työpäivästä kunnialla ja pitää työmotivaatio yllä loppuun saakka. Sain heti aamusta työnjohtajalta ohjeet avustaa jälleen toista Service Desk -tiimiä. Tavoitteena on saada toisen tiimin työtilanne rauhoittumaan. Minun lisäksi kaksi muuta tiimini jäsentä auttoivat työjonon purkamisessa. Asiakkuus, jossa avustimme, on aikaisemmin kuulunut meidän tiimillemme. Ammattitaitomme ansiosta pahimmilta ongelmilta vältyttiin työpöytätyöjä ratkottaessa. Päivän päätteeksi tiimimme esimiehet ja työnjohtajat olivat laatineet suunnitelman ensi viikolle. Tavoitteena on edelleen pienentää naapuritiimimme työtaakkaa, joten minun ja muutaman kollegani tehtävä on jatkaa avustustyötä. Asiakkuus, jossa autamme, on erittäin tärkeä. Tämän vuoksi sitä täytyy priorisoida jopa oman tiimin töiden kustannuksella.

Viikon 1 yhteenveto

Ensimmäinen viikko oli erittäin monipuolinen. Isoin tavoitteeni on kehittyä asiantuntijaksi ja tämä viikko edisti mielestäni tätä tavoitetta. Viikon työtehtävät eivät poikenneet paljon normaalista viikosta, mutta onneksi joukkoon mahtui muutama isompaa selvitystä vaativa asia. Ensimmäisen viikon yhteenvedossa tarkastelen Windows Server Update Services (WSUS) -alustan toimintaa ja mitä Service Deskin täytyy siitä ymmärtää.

Kuten tämän viikon maanantain päiväkirjaraportoinnissa mainitsin, niin yhdessä asiakkuudessa oli ongelma, jossa Microsoft Office -päivitykset eivät olleet asentuneet asiakkaan tietokoneelle. Tässä asiakkuudessa on käytössä WSUS eli Windows Server Update Services. Asiakkuudessa Microsoft Office tuotteen -päivitykset jaetaan tietokoneille WSUS:n avulla.

WSUS on palvelu, jonka avulla järjestelmänvalvoja voi jakaa ja hallita Microsoftin -päivityksiä. Asiakkaan verkkoympäristössä olevaan hallintapalvelimeen on asennettu WSUS -ohjelma.

Ohjelma on yhteydessä Microsoftin yleiseen päivityskeskukseen (Microsoft Update), ja se tarkistaa saatavilla olevat uusimmat päivitykset. Kun ohjelma havaitsee uusia päivityksiä Microsoft Update -tietokannasta, aloittaa se niiden lataamisen asiakkaan verkossa oleviin tietokoneisiin. (Windows Server Update Services 2017.)

Päivitysten asennusmediat siirtyvät verkkoympäristössä oleville tietokoneille Miradore-ohjelman välityksellä. Miradore on ohjelmistojen hallintaan tarkoitettu työkalu, jolla voidaan hallita laitteita ja alustoja yhdestä paikasta. Miradore on käytössä lähes kaikissa asiakkuuksissamme.

Ongelmaa selvittäessäni huomasin, että tietokone, jolle Microsoft Office -päivitykset olisi pitänyt asentua, ei ollut ollut yhteydessä asiakkuuden verkkoon yli viikkoon. Tein tarkistuksen käyttämällä Miradore-ohjelmaa. Tein tarkistuksen myös WSUS:n hallintakonsolista ja se näytti samaa dataa, kuin Miradore. Sain apua ongelman selvitykseen asiantuntijalta, joka myös kertoi ja näytti tarkemmin, miten WSUS toimii. Lopulta olin puhelimitse yhteydessä loppukäyttäjään, joka kertoi, että hän on ollut lomalla kaksi viikkoa, eikä tämän vuoksi ole käyttänyt tietokonettaan. Pyysin asiakasta kytkemään koneen verkkoon ja tekemään sille uudelleen käynnistyksen. Seuraavana päivänä tein tarkistuksen WSUS:n hallintapaneelista ja onnekseni toteisin, että Microsoft Office -päivitykset olivat nyt asentuneet onnistuneesti.

Tämä ongelman selvitys kehitti minua paljon. Sain oppia asiantuntijalta, miten WSUS-alusta toimii ja miten sitä hallinnoidaan. Päivitin myös aiheeseen liittyvän sisäisen ohjedokumentin, koska se oli erittäin puutteellinen. Näin seuraava ongelmanselvitys liittyen WSUS-alustan ongelmaan ei kestä niin kauan ja tärkeää työaikaa säästyy muihin töihin.

3.2 Viikko 2

Maanantai 24.2

Päiväkirjaraportoinnin toinen viikko polkaistiin käyntiin keho ja mieli täynnä energiaa. Ensimmäinen puolituntinen kului omaa työtuolia metsästäessä, koska edellisenä perjantaina jokaisen tuli siirtää oma tuoli toiseen osastoon. Tämä tehtiin sen takia, että tuolit pestiin viikonloppun aikana. Töiden tekeminen ilman tuolia olisi toki onnistunut säädettävän sähköpöydän ansiosta, mutta olen huomannut, että seisossa menee selkä vain jumiin. Päätin siis aloittaa työt vasta kun oma tuoli oli löytynyt.

Viikko alkoi töiden merkeissä siitä, mihin edellisellä jäätiin eli toisen tiimin avustuksella. Otin vastaan puheluita ja kävin läpi avoimena olevia palvelupyyntöjä. Päivän aikana nousi esiin kaksi hieman pidempää työtä, jotka vaativat enemmän selvitystä.

Ensimmäinen näistä oli asiakkaan koneen C-levyn siivous ja tilan vapauttaminen. Apuna tässä käytin Treesize nimistä ohjelmaa, jolla voidaan helposti analysoida, mikä levyllä vie eniten

tilaa. Vahvistin epäilyni Treesize-ohjelmalla, että eniten siivottavaa oli Windows Update väli-muistikansiossa. Tämän jälkeen ajoin vielä Windowsin C-levyn puhdistustyökalun. Lopulta sain vapautettua tilaa yli kymmenen gigatavua.

Toinen selvitystyö koski asiakkuuden X puhelintilausprosessia. Normaalisti puhelimet tilataan automaation toimesta, mutta tässä tapauksessa tilaukseen oli määritetty sellainen puhelin-malli, jota ei ole enää saatavissa. Selvitin asiaa yhdessä kyseisen asiakkuuden asiakasvastaa-van kanssa. Päädyin lopulta soittamaan asiakkaan omalle ICT-yhteyshenkilölle, joka ohjeisti hylkäämään nykyisen tilauksen ja aloittamaan tilausprosessin manuaalisesti uudestaan.

Kehittyminen kohti asiantuntijuutta kasvoi taas tänään, koska pääsin tutkimaan artikkeleja liittyen C-levyn puhdistukseen ja siellä sijaitseviin väliaikaistiedostoihin. Minun piti tarkasti selvittää mitä kaikkea voin turvallisesti poistaa, ettei se vaikuta tietokoneen toimintaan tai käytettävyyteen negatiivisesti.

Tiistai 25.2

Tänään oli aikainen herätys, aamuvuoron takia. Työvuorot sijoittuvat aikavälille 7:00-17:00. Aamuvuoro on 7:00-15:00, päivävuoro 8:00-16:00 ja iltavuoro 9:00-17:00. Aamuvuorossa en-simmäinen tunti on erittäin rauhallinen puhelinyhteydenottojen osalta, joten pystyin keskitty-mään kunnolla työjonossa avoimena oleviin palvelupyntöihin.

Päivän ensimmäinen puhelu oli hieman normaalista poikkeava palvelupyntö. Asiakkaan suku-nimi oli muuttunut, joten se tulisi päivittää eri järjestelmiin. Muutoksessa täytyy ottaa huo-mioon nimenmuutoksen lisäksi sähköpostiosoitteen muutos. Muutokset tehdään Active Direc-tory (AD) järjestelmään, josta muutokset synkronoituvat sähköpostipalvelimelle ja Azure Ac-tive Directory:n (AAD). AAD:stä tiedot päivittyvät pilvessä toimivaan O365-järjestelmään. Muutosten ja synkronoinnin jälkeen huomasi, että muutokset olivat onnistuneet O365-järjes-telmään, pois lukien käyttäjätunnus, joka oli edelleen vanhassa muodossa. Tämä muutos täy-tyi tehdä Powershell-työkalulla käyttämällä MSONline-moduulia. Muutoskomennon syöttämi-sen jälkeen käyttäjätunnus päivittyi oikeaan muotoon.

Päivään mahtui myös yksi hankala tapaus siinä mielessä, että asiakas oli erittäin tuhtunut ongelmaan, joka hänellä oli. Tässä tapauksessa ongelmaa ei voitu ratkaista Service Deskissä ja se piti reitittää lähituen ratkaistavaksi. Pohdin asiaa lisää viikkoanalyysissä, että miksi tämän tyyppiset tapaukset ovat mielestäni hankalimmasta päästä. Päivään mahtui paljon työtä ja jouduinkin jäämään päivän päätteeksi ylitöihin.

Keskiviikko 26.2

Keskiviikko oli normaalin työskentelyn lisäksi kehittävä ja opettava. Tutkin ongelmaa, jossa asiakkuus Y on luopunut F-Securen käytöstä. F-Securen tilalle on otettu Windows Defender,

joka on Microsoftin oma tuote ja kuuluu oletuksena kaikkiin Windows 10 -käyttöjärjestelmiin. Ongelmana oli se, että sovelluskehittäjä ei pystynyt enää testaamaan omia luomuksiaan. Windows Defender esti tiedostojen ajamisen. Ennen muutosta F-Secure on sallinut suoritettavien tiedostojen suorittamisen komentokehotteessa, mutta nyt tämä oli estetty. Selvitin asiaa eri sidosryhmien kanssa, johon kuului asiakkaan oma IT-osasto ja toimeksiantajayritykseni kolmannen tason asiantuntijat. Ongelmaan ei vielä saatu ratkaistua, mutta pystyin onnekseni välittämään loppukäyttäjälle tiedon, että ongelmaa korjataan parhaillaan. Eri sidosryhmien kanssa keskusteluun tarvitaan hyviä vuorovaikutustaitoja ja selkeää ulosantia. Edellä mainittu tilanne kehittää näitä taitoja.

Toinen omaan kehittymiseen liittyvä tapaus oli Talent-koulutukseni tehtävä, jossa ryhmätyön aiheena oli perehtyä koneoppimisen mahdollisuuksiin Service Deskissä. Tehtävänä oli miettiä eri skenaarioita, johon koneoppimista voidaan hyödyntää. Tehtävä oli erittäin mielenkiintoinen ja saimme ryhmäni kanssa pohdittua monia hyödyllisiä asioita, joilla voitaisiin helpottaa Service Desk -agentin työtä. Tehtävän lopputulokset analysoidaan ja käydään läpi myöhemmin siihen järjestetyssä kokouksessa.

Torstai 27.2

Tämä päivä ei poikennut kauheasti muista tämän viikon työpäivistä. Tehtävänäni oli jälleen auttaa toista tiimiä. Sain tehtäväkseni kuitenkin mielenkiintoisen tapauksen, jossa minun tuli asiakkaan pyynnöstä palauttaa tiedostoja varmuuskopiosta. Asiakas oli epähuomiossa poistanut tärkeän tiedoston, joka piti palauttaa varmuuskopiosta. Normaalisti tiedostopalautukset tehdään toisen tai kolmannen tason asiantuntijatiimin toimesta, mutta päätin ottaa työn itselleni. Lopulta sain tehtyä tiedoston palautuksen asiantuntijan pienellä avustuksella ja näin kokemukseni karttui jälleen.

Päivä tuntui kokonaisuudessaan pirstaleiselta, koska työnjohto riepotteli minua päivän aikana oman ja toisen tiimin välillä. Tuntui, että ei pystynyt kunnolla keskittymään mihinkään. Mainitsinkin päivän päätteeksi tästä työnjohtajalle ja kerroin, että olisi hyvä saada selkeyttä tähän tilanteeseen.

Perjantai 28.2

Tänään oli viikon helpoin päivä, jos niin voi sanoa. Tekeminen oli rentoa, eikä vastaan tullut mitään maata mullistavaa. Hoidin kaikki minulle määrätyt palvelupyynnöt kerralla kuntoon. Pyrin keskittymään päivän aikana palvelemaan asiakkaita niin hyvin, kuin mahdollista. Asiakkaat olivat tyytyväisiä samaansa palveluun ja heistä myös huokui, että viikonloppu on ovelta.

Viikon 2 yhteenveto

Päiväkirjaraportoinnin toinen viikko oli kehittymiseni kannalta jälleen hyvä. Viikon opettavaimmat kokemukset olivat ehdottomasti tiistaina ollut hankala asiakaspalvelutilanne ja keski-viikon Talent-koulutukseen liittyvä tehtävä, jossa pääsimme pohtimaan Service Desk -työn kehittämistä. Toisessa viikkoanalyysissä nostan kuitenkin esille asiakaspalvelutilanteen, jossa asiakas oli erittäin tuhtunut.

Sain asiakkaalta puhelun, jonka ongelma koski mobiililaitteessa olevan sähköpostiohjelman toimivuutta. Normaalisti kaikki puhelimia ja mobiililaitteita koskevat ongelmat reititetään lähituen asiantuntijoille ratkaistavaksi, koska he pääsevät paikan päälle ratkaisemaan ongelman. Lähituen vasteaika normaaleille tilanteille on noin 24-48 tuntia. Tilannetta hankaloitti myös se, että asiakas ei kertonut soittaneensa jo aiemmin samana päivänä Service Deskiin samasta ongelmasta. Kollegani oli siirtänyt ongelman selvityksen jo lähitukeen. Koska asiakas oli niin vihainen ja pulassa laitteensa kanssa, päätin yrittää auttaa häntä puhelimen välityksellä. Tässä vaiheessa tein virheen, koska en pystynyt mitenkään ratkaisemaan ongelmaa opastuksen avulla. Asiakas suuttui entisestään. Kerroin asiakkaalle, että pyydän lähituen asiantuntijan paikan päälle auttamaan. Tässä vaiheessa asiakas ilmoitti, että hänelle sanottiin puhelimesta aamulla samaa ja että lähituki tulisi korjaamaan ongelman piakkoin. Tässä vaiheessa ymmärsin, että lähituki on jo pyydetty paikalle. Pahoittelin sekaannusta vuolaasti asiakkaalle ja kerroin hänelle, että hänen ongelmaansa priorisoidaan työlistan kärkeen. Tämän jälkeen soitin lähituen asiantuntijalle. Sovimme lähituen asiantuntijan kanssa, että hän menee selvittämään ongelman heti.

Koska asiakkaan työ oli riippuvainen mobiililaitteessa olevan sähköpostiohjelman toiminnasta, niin tätä tapausta olisi pitänyt heti ensimmäisen asiakkaan yhteydenoton jälkeen priorisoida. DiJulius (2003, 139) on todennut kirjassaan, että jokaisen tiimin jäsenen on pystyttävä edistämään asiaa tai selvittämään ongelma siinä hetkessä. Jos asian hoitaminen viivästyy sen takia, että se on hoidettu väärin tai itseluottamuksen puutteen takia, on liian myöhäistä. Koko tilanne olisi voitu välttää, jos joku olisi hoitanut sen välittömästi oikein. Tämä kasvattaa asiakkaan luottamusta yritykseen ja hän saattaa kehua muille, miten ammattitaitoista palvelua hän sai.

Ohjeistin tapausta alun perin hoitanutta kollegaa, että asiakkaan ongelmaa olisi pitänyt kii- rehtiä heti. Tilanne oli hankala, joka vaatii tilannetajua ja kykyä reagoida poikkeaviin tapauk- siin.

3.3 Viikko 3

Maanantai 2.3

Maaliskuun ensimmäinen työpäivä oli kiireinen. Tämäkin kuukauden aloitus oli erittäin tyypillinen. Suurin osa asiakkaiden yhteydenotoista koski salasanojen nollausta. Töitä sai tehdä suurella intensiteetillä, sillä tiimistä oli viikonlopun aikana sairastunut neljä henkilöä. Työjonot kasvoivat tämän johdosta aika lailla ja se tietää tekemistä viikon loppuillle päiville. Päivän mieleen painuvin tapaus oli laaja verkko-ongelma asiakkuudessa Y. Aamulla sain puhelun asiakkaalta, joka kertoi, että hänen ja hänen kollegansa työasemat eivät yhdistä verkkoon. Varmistin vielä, ettei ongelma koske ketään muita. Tästä johtuen oletin, että työhuoneen verkkokytkennoissä on jotain häikkää ja siirsin työn lähituen selvitettäväksi. Muutaman tunnin kuluttua sain puhelun samasta toimipaikasta, mutta soittajana oli eri henkilö. Hän kertoi, että ongelma on laajentunut, eikä verkko toimi ollenkaan koko toimipaikassa. Ilmoitin tästä välittömästi verkkoasiantuntijoille, jotka alkoivat tutkia asiaa. Soitin lisäksi asiakkaan ICT-yhteyshenkilölle ja informoin häntä ongelmasta. Lopulta verkko saatiin osittain palautettua toimintakuntoon. Ongelmana oli vanha verkkolaite, joka oli hajonnut.

Tämä tilanne muistutti taas siitä, miten asiakkaan tuotantoon vaikuttava ongelma tulee tunnistaa ja eskaloida nopeasti. Ongelma ratkaistiin alle kahdessa tunnissa, minkä vuoksi saimme jälleen isot kehut asiakkaalta.

Tiistai 3.3

Tiistai jatkui siitä, mihin edellisenä päivänä jäätiin. Töitä oli paljon ja töissä oli kiire. Miehistön vajuus näkyi selkeästi. Työntekijöiden määrän vajuksen takia minun tuli keskittyä vain oman tiimini töihin. Jos tiimini sairaspoissaolot pitkittyvät, niin tilanne alkaa olla aika tukala työjonojen osalta. Roolini tänään oli keskittyä puhelimeen ja tiimin työjonossa oleviin avoimiin työpöytätyöihin.

Päivää piristi tieto siitä, että minut oli valittu huhtikuussa alkavaan projektiin. Hain edellisellä viikolla organisaation sisäisessä haussa olevaan tehtävään, joka on projektiluonteinen ja kestää arviolta viisi tai kuusi viikkoa. Projekti liittyy suuren asiakkuuden mobiilisovelluksen käyttöönottoon ja työtä tehdään iltaisin sekä öisin. Minun lisäkseni paikan projektissa sai kaksi muuta Service Desk Agenttia. Projektin asiakkuus vaatii turvallisuusselvityksen, joten päivän päätteeksi pääsin täyttämään ison pinon erilaisia turvallisuusselvityslomakkeita.

Keskiviikko 4.3

Päivä alkoi työpisteen muutolla uusiin saneerattuihin tiloihin. Oli ilo huomata, miten hienot, modernit ja valoisat tilat meillä nyt on. Työpäiväni poikkesi edellisestä sen verran, että tänään käsitelin pelkästään asiakkailta tulleita sähköposteja. Sähköpostivuorossa pystyy mielestäni keskittymään työntekoon paremmin, koska ei ole vastuuta vastata puhelimeen. Työtä voi tehdä rennosti ja kuunnella samalla musiikkia.

Uusi tila on iso avokonttori, jossa työskentelee myös toinen tiimi. Tein huomion, johon olin onneksi varautunut muutamaa viikkoa aikaisemmin. Taustamelua on huomattavasti enemmän kuin vanhoissa tiloissa. Onneksi ennakoin tulevan tilanteen, joten tilasin uudet kuulokkeet muutama viikko sitten. Uudet kuulokkeet ovat vastamelukuulokkeet, jotka vaimentavat taustäänet erittäin hyvin. Nyt viimeistään tajusin, miten korvaamattomat ne ovat työssäni. Huomasin myös päivän aikana, miten työilmapiiri ja motivaatio oli kohonnut uusien tilojen ansiosta.

Torstai 5.3

Tänä aamuna sai nukkua pitkään, sillä vuorossa oli iltavuoro. Saavuin töihin pirteänä hyvien yöunien jälkeen. Ero oli kuin yöllä ja päivällä verrattuna edelliseen aamuun, jolloin olin nukkunut vain vajaat kuusi tuntia edellisenä yönä. Olen viime aikoina pyrkinyt tarkkailemaan ja keskittymään unen määrään ja huomannut miten selkeästi muutaman tunnin univaje vaikuttaa keskittymiseen ja jaksamiseen töissä.

Työpäivään mahtui jälleen oman tiimini ja toisen tiimin töiden tekemistä. Esille nousi tapaus, jossa lähituen asiantuntija otti yhteyttä Service Deskiin huolletun tietokoneen uudelleenasetuksen tiimoilta. Lähituen henkilö oli vasta aloittanut työssään, joten hän tarvitsi apua meiltä. Uudet tai huolletut tietokoneet asennetaan aina lähituen toimesta käyttövalmiiksi loppukäyttäjille. Lähituki oli tehnyt tietokoneen uudelleenasetuksen levykuvasta, joka sijaitsi USB-muistitikulla.

Ongelmana tässä tapauksessa oli se, että Windows kirjautui sisään automaattisesti paikallisilla järjestelmänvalvojan tunnuksilla ilman valintaa valita käyttäjää. Sain muodostettua koneelle etäyhteyden ja pääsin tutkimaan ongelmaa tarkemmin. Tein huomion, että kyseinen tietokone ei ollut liitettyä asiakkaan toimialueeseen. Sain korjattua tämän ongelman helposti. Seuraavaksi huomasin, että koneelle ei ole esiasennuksen toimesta asentunut mitään sovelluksia tai ohjelmia. Tässä vaiheessa lähituen henkilö mainitsi, että koneen asennusvaiheessa oli tullut jokin virheilmoitus, mutta kone oli silti käynnistynyt. Onneksi koneelle oli kuitenkin asentunut Miradore -ohjelma, jonka avulla esiasennus voidaan myös suorittaa. Miradoreen on paketoitu esiasennuspaketti, joka sisältää tarvittavat konfigurointitiedostot ja ohjelmien asennusmediat. Käynnistin esiasennuksen Miradoresta, jonka jälkeen lähituen henkilö kuittasi, että asennus meni läpi onnistuneesti. Tämän jälkeen pääsimme testaamaan koneen toimivuuden loppukäyttäjän kanssa. Lopuksi kävin lähituen henkilön kanssa asian läpi ja näytin, miten hän voi jatkossa selvittää esiasennuksen itse Miradoresta.

Perjantai 6.3

Tänään työskentelin pelkästään toisen tiimin töiden parissa. Tilanne ei kahdessa viikossa ole rauhoittunut palvelupyyntöjen osalta, joten tekemistä riitti. Esimiehet tarjosivat lauantaille ylityömahdollisuutta, mutta valitettavasti en itse tähän tarjoukseen pystynyt tarttumaan.

Päivään mahtui myös mielenkiintoinen ja kehittävä asiakasvastaavatyö, joka liittyi asiakkuuden Y sovelluspakettiin. Asiakkuudessa oli päivittynyt ohjelma, jonka asennusmedian asiakas toimitti meille. Tehtävänäni oli paketoita sovellus Miradore-järjestelmään ja jakaa paketti kaikille asiakkuuden tietokoneille. Turvauduin asiassa asiantuntijan apuun, joka näytti minulle, miten sovelluspaketti tehdään. Sain pakettini onnistuneesti tehtyä. Testasin paketin toiminnan asiakkaan testikoneella käynnistämällä asennuksen Miradore-järjestelmästä. Päivitetyn ohjelman asennus onnistui. Lopuksi käynnistin asennuksen kaikille asiakkuuden työasemille, joissa oli tällä hetkellä asennettuna vanhempi versio kyseisestä sovelluksesta. Tämä kokemus oli mielenkiintoinen ja kehittävä. Pystyn jatkossa tekemään tämän tyyppiset tehtävät itse ilman avustusta. Normaalisti kaikki sovellusten paketoitetyöt siirretään suoraan asiantuntijoille selvitetäväksi ja tehtäväksi.

Viikon 3 yhteenveto

Kolmanteen viikkoon mahtui paljon erilaisia ongelmanselvityksiä ja niiden ratkaisuja. Ammattillisen kehittymiseni kannalta paras kokemus oli ohjelmiston paketointi, sen testaaminen ja lopulta tuotantoon jakaminen. Asian kokonaisuuden ymmärtäminen ja käytännön toteutus tuntuivat hyvältä. Kolmannen viikon viikkoanalyysissä pohdin kuitenkin hieman työhyvinvointia, koska uusiin tiloihin muutto tuntui niin hyvältä ja raikastavalta.

Työssä jaksaminen ja se, että töihin on mukava mennä, on mielestäni todella tärkeää. ”Alan riippumattoman vaikuttajan eli Työterveyslaitoksen mukaan työhyvinvointi tarkoittaa, että työ on mielekästä ja sujuvaa turvallisessa, terveyttä edistävässä sekä työuraa tukevassa työympäristössä ja työyhteisössä” (Kehusmaa 2011, 14). Uudet valoisat työtilat ovat kasvattaneet muutamassa päivässä työmotivaatiotani ja uskon, että vaikutus kestää vielä pitkään. Koin perjantaina työssäni niin kutsutun flow-ilmiön eli työimun, jonka myös Kehusmaa oli nostanut esille kirjassaan Työhyvinvointi kilpailuetuna. Imuilmiössä työntekijä uppoutuu niin vahvasti työhönsä, että saattaa unohtaa jopa fyysiset tarpeet, kuten nälän tunteen (Kehusmaa 2011, 17). Paneuduin ongelmanselvitystilanteessa niin vahvasti asiaan ja työhöni, että en muistanut mennä lounaalle. Vanhoissa tiloissa työskennellessäni en muista vastaavaa tilannetta tapahtuneeksi. Poimin Kehusmaan kirjasta myös seikan liittyen työn tuottavuuteen. Pystyn alleviivamaan, että työn tuottavuus on parempaa muuton jälkeen, sillä koen, että saneeraus on investointi työntekijöihin. Kehusmaa kertoo kirjassaan, että monet tutkimukset osoittavat ihmisiin kohdistuneista investoinneista tuottavan voittoa samalla tavalla kuin muutkin investoinnit. Yrityksen taloudellisella menestyksellä ja henkilöstön hyvinvoinnilla on tutkimusten mukaan selvä yhteys. (Kehusmaa 2011, 82)

3.4 Viikko 4

Maanantai 9.3

Seurantajakson neljäs viikko käynnistyi rauhallisesti. Työtilanne toisen tiimin avustuksen osalta rauhoittui, koska heidän tilanteensa oli lauantain ylitöiden ansiosta saatu kuriin. Työskentelin tänään normaalissa linjavuorossa. Puheluita tuli mukavasti ja tekemistä riitti.

Päivään mahtui kuitenkin poikkeus normaaliin verrattuna. Asiakkuudessa Y oli sammunut tärkeä virtuaalipalvelin, jonka sisällä pyöri kyseisen asiakkuuden kaksi eri verkkoasemaa. Tämä huomattiin, kun lähes jokaiselle Agentille tuli puheluita tästä ongelmasta samaan aikaan. Tilanteeseen piti reagoida nopeasti, jotta tavoitettavuus ei kärsisi. Otin vastuulleni puhelinlinjalle nauhoitettavan linjatiedotteen tekemisen. Linjatiedote on tärkeä saada mahdollisimman nopeasti sen asiakkuuden puhelinlinjalle, jota laaja ongelma koskee. Linjatiedotteen tarkoituksena on, että puhelut jäisivät siihen kiinni. Nauhoitin tiedotteen kyseisen asiakkuuden puhelinlinjalle, jossa kuvasin olemassa olevan ongelman lyhyesti ja ytimekkäästi. Noin puoli tuntia tiedotteen jättämisestä työnjohtaja ilmoitti, että noin 70 puhelua oli jäänyt tiedotteeseen, eli asiakkaat ovat lopettaneet puhelun kuullessaan sen. Linjatiedotteen tekeminen oli minulle vasta toinen kerta. Koin kuitenkin, että sen tekeminen oli varmaa ja ammattimaista.

Tiistai 10.3

Tiistaina oli jälleen töiden osalta niin sanotusti normaalia tekemistä. Puheluita ei minulle paljoa tullut, sillä työskentelin tänään monen isomman sovellusasennuksen parissa. Yksi mielenkiintoinen palvelupyyntö liittyi F-Securen karanteeniin. F-Secure oli havainnut asiakkaalle tärkeän tiedoston ja asettanut tiedoston karanteeniin. Tämän tyyppiset tiedostot ovat yleensä suoritettavia eli exe-tiedostoja. Näitä tapauksia tulee harvemmin esiin. Jos näin kuitenkin käy, niin tiedosto lähetetään F-Securelle pakattuna ja kryptattuna niin sanottuun whitelistaukseen eli merkattavaksi.

Iltapäivästä oli Talent-koulutukseen liittyvän Machine Learning kotitehtävien palautetilaisuus. Tilaisuudessa käytiin läpi kotitehtäväryhmien tehtävät ja aikaansaannokset. Oli ilo kuulla positiivista palautetta asiantuntijaluonnoitsijalta. Hän oli tyytyväinen kaikkien ryhmien ehdotuksiin ja siihen, miten olimme ajatelleet laatikon ulkopuolelta. Kaiken kaikkiaan tämä oli mielestäni erittäin kehittävä tilaisuus.

Keskiviikko 11.3

Keskiviikko kului osaltani suurilta osin asiakkaan Y sähköpostin jakelulistojen korjaamisella. Asiakkaan O365-ympäristöön oli migroitu eli liitetty yrityskaupan yhteydessä toisen yrityksen käyttäjätunnukset ja kaikki mitä O365-ympäristö sisältää. Tämän migraation seurauksena iso

osa jakelulistoista oli kokenut muutoksia käyttäjien osalta. Lisäksi muutama jaettu sähköpostilaatikko ei toiminut kuten pitäisi. Jouduin lisäämään moneen eri jakelulistaan käyttäjiä käsin, mikä vei aikaa. Ongelmallisia jaettuja postilaatikoita oli kolme kappaletta. Ongelmana näissä oli se, että jaetun postilaatikon nimissä lähetetyt viestit eivät tallentuneet sen jaetun postilaatikon "lähetetyt"-kansioon. Löysin tähän onneksi aika helposti ratkaisun. Ratkaisu oli komento, jonka suoritin Windows PowerShell -työkalua käyttämällä.

Iltapäivästä oli viikkopalaverin vuoro, jonka agendana oli tulevaisuuden Service Desk -malli. Tiimistämme valitaan kahdeksalle eri kehittämisen osa-alueelle henkilöt, jotka tulevat osallistumaan keskustelutuokioihin. Näissä keskustelutuokioissa esitetään erilaisia kehitysehdotuksia tulevaisuuden Service Deskistä.

Torstai 12.3

Maaillalla jylläävän koronaviruksen vaikutukset konkretisoituvat tänään ensimmäistä kertaa töissä. Tiimimme suurimman asiakkuuden työntekijöitä oli passitettu etätöihin. Etätöissä asiakkaat tarvitsevat käyttöönsä VPN-yhteyden, jonka avulla muodostetaan internet-yhteys yrityksen verkkoon. Suurimmalla osalla näistä työntekijöistä ei ole ikinä ollut VPN-yhteys käytössä, ja tämä aiheutti yhteydenottojen räjähdysmäisen kasvun. Meidän tehtävämme on tarjota asiakkaille mahdollisuus VPN-yhteyden käyttöön. Jotta VPN-yhteyttä voidaan käyttää, täytyy sitä varten luoda erilliset käyttäjätunnukset. Tilannetta hankaloitti entuudestaan VPN-yhteyksien suuri käyttömäärä, joka ylitti kapasiteetin. Tämän seurauksena kaikki halukkaat eivät pystyneet muodostamaan yhteyttä. Kiire oli käsin kosketeltavaa ja jäinkin ylitöihin purkamaan päivän aikana tulleita sähköposteja liittyen VPN-asioihin. Jännityksellä odotan, että milloin Koronavirus iskee omaan työhöni ja miten se tulee vaikuttamaan työntekoon. Se on vain ajan kysymys.

Tänään oli vuorossa myös Talent-koulutuksen toiseksi viimeinen osio, jossa käytiin läpi tietoturvaa ja taloutta Service Deskissä. Luento oli mielenkiintoinen. Erityisesti Service Deskiä koskevat talousasiat kiinnostivat minua. Kaukainen ammatillinen tavoitteeni on työskennellä palvelupäällikkönä ja heidän työssään tarvitaan hyvien asiakaspalvelutaitojen vahvaa talousosaamista.

Perjantai 13.3

Tänään ei työpaikalla tarvinnut pyöritellä peukaloita tekemisen puutteen takia. Töitä oli todella paljon ja kiire painoi koko ajan päälle. Naapuritiimistä oli sairastumisen vuoksi poissa viisi työntekijää, joten tehtävänäni oli auttaa ja tehdä ainoastaan heidän töitään. Aina kun puhelu päättyi, niin seuraava oli jo tulossa. Tätä kesti koko päivän. Ongelmat vaihtelivat laidasta laitaan. Tyytyväisenä voin todeta, että ratkaisu kaikkiin ongelmiin löytyi ja viat saatiin korjattua. Viikonloppu ei olisi voinut enää tulla parempaan aikaan.

Viikon 4 yhteenveto

Neljännän viikon yhteenvedossa tarkastelen tarkemmin etätöiden mahdollistamista asiakkaillemme. Koronaviruksen takia suurin osa asiakkaistamme tarvitsee valmiuden työskennellä kotoa käsin. Etätöimahdollisuus on ollut aina asiakkaillamme käytössä, mutta nyt se tulee mahdollistaa myös niille, joilla se ei vielä tähän mennessä ole ollut käytössä.

Tällä hetkellä maailmalla jyllää koronaviruspandemia. Koronavirus sai alkunsa Kiinasta Bhutanin provinssista tammikuussa 2020. Tällä hetkellä virus on levinnyt lähes kaikkialle maailmaan. Suomessa vahvistettuja tartuntoja (13.3) on 151 kappaletta ja määrä kasvaa koko ajan. Maailman terveysorganisaatio WHO:n mukaan virusta kutsutaan nimellä COVID-19 ja se kuuluu koronavirusperheeseen. COVID-19 aiheuttaa kuumetta, lihasten kipuilua, yskää ja hengitystien ongelmia. Virus tarttuu ihmiseen pisaratartuntana, ilmasta tai kosketuksesta. (WHO 2020.) Koronavirus on hieman ärhäkempi, kuin tavallinen kausi-influenssa. Koronaviruksen riskiryhmään kuuluvat iäkkäät ja perussairauksia omaavat ihmiset. Virus voi olla täysin oireeton ja suurella osalla oireet täyttävät vain normaalin kausi-influenssan normit. On uutisoitu, että pieniin lapsiin virus ei olisi vaarallinen.

Koronaviruksen takia asiakkaamme tarvitsevat mahdollisuuden etätöskentelyyn. Jotta asiakas voi muodostaa yhteyden oman organisaationsa verkkoon, tarvitaan toimiva VPN-yhteys. VPN (Virtual Private Network) on virtuaalinen yksityinen verkko. VPN-yhteyden tarkoitus on luoda salattu yhteys julkisen verkon verkkoympäristön päälle. VPN-yhteys käyttää salaus- ja autentikointitekniikkaa, jotta data pysyy salattuna ja turvassa. VPN-yhteys muodostaa tunnetun yrityksen verkkoympäristöön. (Liu, Cantrell, Henmi, Lucas, Miller & Singh, 213-214.)

Jotta loppukäyttäjä voi muodostaa toimivan VPN-yhteyden, täytyy loppukäyttäjälle luoda VPN-käyttäjätunnus. VPN-käyttäjätunnuksen attribuutteihin määritetään henkilön puhelinnumero ja sähköpostiosoite. Yhteyden muodostamiseen käytetään sille tarkoitettua sovellusta, joka toimii Windows ja MAC OS -käyttöjärjestelmissä. Sovellukseen syötetään henkilökohtainen VPN-tunnus ja salasana, joka on aina sama kuin verkkotunnuksen salasana. Tämän jälkeen asiakas saa soiton puhelimeen, johon näppäillään henkilökohtainen VPN-tunnuksen PIN-koodi. Toinen tunnistautumistapa on VPN-sovellukseen syötettävä PIN-koodi, jonka loppukäyttäjä saa tekstiviestillä kirjautumisen yhteydessä. VPN-yhteys vaatii pohjalle toimivan internet-yhteyden.

3.5 Viikko 5

Maanantai 16.3

Viikko alkoi rytinällä. Työskentelin tänään oman tiimini vahvuudessa. Noin 85 prosenttia asiakkaiden yhteydenotoista koski VPN-palvelua. Asiakasvastaavana pääsin aamusta heti tekemään linjatiedotetta asiakkuuden Y-puhelinlinjalle. Muut asiakasvastaavat tekivät samoin muutamalle muulle asiakkuudelle. Linjatiedotteet pelastivat maanantain tavoitettavuuden. Saimme tänään myös tietoa tilanteesta koskien meidän etätyöskentelyämme. Service Desk työn luonteesta johtuen kaikki eivät voi lähteä etätöihin. Tein itse sen päätöksen, että tulen töihin toimistolle. Yli puolet tiimistäni jää huomiseksi alkaen ainakin kymmeneksi päiväksi kotiin tekemään töitä. Naapuritiimistä kotiin jää huomiseksi alkaen yli 90% työntekijöistä. Mielenkiinnolla odotan yleisen tilanteen kehittymistä ja miten se tulee vaikuttamaan vielä omaan työhöni.

Tiistai 17.3

Koronaviruksen aiheuttamat vaikutukset alkavat näkyä vahvemmin työpaikalla. Hallituksen eilen päättämien toimien takia, työpaikallani valmistaudutaan täysin etätöihin. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki toimeksiantajayritykseni työntekijät määrätään työskentelemään kotoa käsin. Tulen itse kuitenkin ainakin huomenna vielä työpaikalle.

Töissä oli tänään hieman rauhallisempaa kuin eilen. Tämä johtui osalta siitä, että puhelinlinjoille asetetut linjatiedotteet olivat yhä aktiivisena. Työskentelin tänään sekä oman, että naapuritiimin töiden parissa. Suurin osa töistä koski edelleen VPN-yhteyteen liittyviä ongelmia. Työskentely oli rauhallista, koska noin 70 prosenttia avokonttorin työntekijöistä oli jäänyt etätöihin.

Keskiviikko 18.3

Kiire jatkui tänään keskiviikkona. Asiakkaiden ongelmat ratkesivat pääsääntöisesti kerralla. Oli kuitenkin yksi hieman hankalampi ongelma, joka liittyi kotitulostimen asentamiseen työkooneelle. Asiakas halusi tulostimen toimimaan langattomasti eli wifi-verkon avulla. Aloin tutki-
maan ja asentamaan tulostinta etäyhteyden avulla. Pian kuitenkin huomasin, ettei langatonta ominaisuutta voi käyttää, koska tämän kyseisen asiakkuuden palomuurikäytäntö estää asentamisen langattomasti. Asiakkaalla ei ollut olemassa usb-kaapelia, jolla asennus olisi onnistunut varmasti. Päätin kokeilla asentamista vielä verkkokaapelin avulla. Aluksi ohjeistin asiakasta määrittämään tulostimelle kiinteän ip-osoitteen. Tämä tuotti hieman hankaluuksia, mutta lopulta siinä onnistuttiin. Tämän jälkeen asensin tulostimen käyttäen hyväksi asiakkaan määrittämää kiinteää IP-osoitetta. Lopulta asennus onnistui ja testisivun tulostaminen myös. Aikaa tähän kului todella paljon, mutta asiakas oli tyytyväinen ja kiitteli minua kärsivällisyydestä.

Torstai 19.3

Torstai oli suhteellisen rauhallinen. Tilanne alkaa rauhoittua ja asiakkaat ovat oppineet etätyöhön. Tänään tutkin pitkään tilannetta, jossa asiakkaan käyttäjätunnus lukkiutuu jatkuvasti ilman tarkkaa syytä. Sama ongelma oli tällä kyseisellä asiakkaalla myös alkuvuonna 2020. Ongelmaa selvitettiin silloin kauan, mutta se tuli lopulta korjatuksi.

Ongelma kuitenkin uusiutui nyt ja siihen ei löytynyt vielä ratkaisua. Käyttäjätunnus menee lukkoon, jos kirjaututtaessa salasanan syöttää viisi kertaa väärin. Kaikki kirjautumisyrietykset, jotka koskettavat tietokonetta tai O365-ympäristöä lasketaan mukaan. Asiakas ei ole syöttänyt salasanaansa väärin kertaakaan. Ongelma voi johtua monesta eri syystä, mutta luultavimmin johonkin vanhaan mobiililaitteeseen on syötetty aikoinaan asiakkaan O365-tili ja siihen on kirjaututtu. Nyt myöhemmin, kun salasana on vaihtunut, niin tämä vanha mobiililaitte jossain yrittää kirjata asiakasta sisään väärällä salasanalla. Pääsemme onneksi hallinnoimaan eri alustoja laajasti, joten päätin yhdessä asiakkaan kanssa, että kirjautumiset O365-ympäristöön estetään. Tämä toimenpide tarkoittaa sitä, että kaikki aktiiviset istunnot kaikilta laitteilta kirjataan automaattisesti ulos yhden tunnin kuluessa. Sovimme asiakkaan kanssa, että aktivoin kirjautumisen huomenna aamulla ja seuraan tilannetta aktiivisesti kirjautumislouheista. Asian ratkaisu jäi siis odottamaan huomista.

Perjantai 23.3

Perjantai oli selkeästi hiljaisempi kuin viikon muut päivät. Olin tänään normaalissa linjavuorossa eli vastailin puheluihin ja selvitin palvelupyyntöjä avoimesta työjonosta. Aamupäivällä oli esimieheni kanssa palaveri, jossa käytiin läpi tavoitteiden toteutuminen. Tämän päiväkirjoitustyön ensimmäisellä viikolla mainitsin tavoitteiden itsearviointista. Tänään kävimme nämä läpi siis esimieheni kanssa. Kaikki tavoitteet olivat toteutuneet ja esimieheni antoi minulle vain hyvää palautetta. Oli myös ilo kuulla, että esimieheni näkee ja kokee minulla olevan hyvä ja valoisa urapolku toimeksiantajayrityksessäni. Pohdimme myös hieman jo seuraavia tavoitteita, jotka tulisi asettaa vielä korkeammalle. Näin ammatillinen kehittymiseni jatkuisi vahvana.

Tapaus, jota eilen tutkin liittyen asiakkaan käyttäjätilin lukkiutumiseen ei selvinnyt vielä tänään. Joudun jatkamaan tilanteen analysointia ensi viikolla sekä pyytämään apua toisen tason asiantuntijoilta.

Viikon 5 yhteenveto

Viides viikko kului nopeasti ja työt sujuivat mukavasti. Koronaviruksen aiheuttamat vaikutukset näkyvät yhä enemmän työ- ja arkielämässä. Viikon aikana pääsin jälleen kehittämään itseäni erilaisten ongelmien selvitysten parissa. Muutama vaativampi ja enemmän aikaa vaativa selvitystyö vahvisti jo aiempaa osaamista. Tämän viikon yhteenvedossa paneudun kahteen

tärkeään asiaan liittyen ammatilliseen kehittymiseen. Nämä asiat ovat itsearviointi ja palaute. Kuten perjantain raportoinnissa mainitsin, kävimme esimieheni kanssa läpi minulle asetettujen tavoitteiden toteutumista ja itsearviointia.

Oman toiminnan rajojen arviointi on asiantuntijaksi kehittymisen edellytys. Kun yksilö tunnistaa omat rajansa, mahdollistaa se tavoitteiden asettamisen kehittymiselle. (Virolainen, 99.) Kerroin jo aikaisemmin, miten olin arvioinut itseäni esimieheni asettamien tavoitteiden täyttymiseen liittyen. Koen, että esimiehen kanssa käytävä arviointikeskustelu herättää ajattelemaan omaa kehittymistä. Kehityskeskustelu pyritään käymään neljä kertaa vuodessa. Näistä keskusteluista kahdessa käydään läpi tavoitteiden asettamista ja läpikäyntiä. Esimieheni mukaan minulle asetetut tavoitteet olivat täyttyneet hienosti, ja hänen mukaansa olin arvioinut ja kommentoinut tavoitteideni täyttymistä loistavasti. Keskustelimme myös jo hieman tulevista tavoitteista ja minun työskentelystäni. Uudet tavoitteet käydään läpi seuraavassa kehityskeskustelussa. Toivoin esimiestäni asettamaan minulle seuraavaksi entistä vaativammat tavoitteet. Pyysin myös, että voisin itse vaikuttaa niihin hieman. Itsesäätelytaidot ovat asiantuntijuuden keskeisiä elementtejä ja oman toiminnan arviointi kuuluu näihin (Virolainen, 100). Tavoitteiden asettamiseen liittyen aion pohtia valmiiksi asioita, jotka tukevat kehittymistäni.

Juhani Kauhanen nostaa esille kirjassaan ”Esimies palkitsijana - aseta tavoitteet, mittaa ja palkitse”, että yksilölle tulisi asettaa jollain tavalla mitattavia tavoitteita, koska nämä ovat oleellisia toiminnalle. Kauhasen mukaan tavoitteiden asettamisessa tärkeää on, että ne täyttävät seuraavat kriteerit: spesifinen, yksilöity, riittävän tarkka, mittava, ajallisesti määritelty, realistinen, toteutettavissa oleva, tunnustettu ja hyväksyttävissä oleva. Kaikkien tavoitteiden tulisi olla tarpeeksi haasteellisia ja kunnianhimoisia. (Kauhanen, 76)

Aion pohtia uusia tavoitteita valmiiksi edellä mainittujen asioiden pohjalta. Pohdin myös hieman mitä esimerkiksi toisen tason asiantuntijat tekevät päivittäisessä työssään. Näiden perusteella pystyn antamaan oman näkemyksen tavoitteiden asettamiseen.

3.6 Viikko 6

Maanantai 23.3

Aloitin viikon aamuvuorolla. Meitä ei ole edelleenkään pakotettu työskentelemään kotona, joten tulinkin vielä toimistolle. Henkilökohtaisesti haluan tulla työskentelemään toimistolle niin kauan kuin se on mahdollista. Aamun ensimmäinen tunti oli rauhallinen, kuten yleensä aamuvuorossa. Sain keskittyä tekemään avoimia palvelupyyntöjä. Kahdeksan jälkeen tilanne muuttui ja asiakkaat alkoivat ottamaan yhteyttä puhelimitse. Mitään erikoisempaa ei kuitenkaan ilmaantunut, joten ongelmat selvisivät rutiininomaisesti.

Jatkoin tänään viime viikolla kesken jäänyttä tapausta koskien käyttäjätilin lukkiutumiseen. Seurasin aamusta asti kirjautumislokeja Azure Active Directorysta. Huomasin, että kaikki virheelliset kirjautumisyritykset koskevat Windows-ympäristöä. Tämä tarkoittaa sitä, että kirjautumisen yritys on tapahtunut joko tietokoneella tai puhelimella, jossa on Windows-käyttöjärjestelmä. Asiakkaan käyttäjätunnus ei mennyt tänään kuitenkaan kertaakaan lukkoon, joten päätin jatkaa tilanteen seurantaan vielä huomiseen.

Työpäivään mahtui jälleen myös uutisten seuraamista koronavirukseen liittyen. Olen melko varma, että työskentely siirtyy pakotetusti kotiin meiltä kaikilta, jotka vielä toimistolla työskentelevät. Mennään päivä kerrallaan ja eletään hetkessä.

Tiistai 24.3

Tiistai oli selkeästi vilkkaampi päivä kuin maanantai. Puheluita tuli paljon ja ongelmat saatiin selvitettyä. Tällä hetkellä asiakkaiden ongelmat painottuvat etätyöskentelyyn liittyviin haasteisiin. Yleisin ongelma on kotiverkkoon liittyvät ongelmat. Tilanne voi olla se, että koko perhe työskentelee tai opiskelee kotiverkkoa käyttäen. Vanhemmat ja lapset kuormittavat verkkoa yhtä aikaa. Tyypillisin ongelma on verkon hitaus, johon emme oikeastaan voi tehdä mitään. Toinen tyypillinen ongelma on langattoman verkon signaalin heikkous. Tämä ongelma korjaantuu tai paranee päivittämällä tietokoneen langattoman verkkokortin ohjain. Työni on tällä hetkellä myös suurelta osin asiakkaiden opastusta liittyen etätyöskentelyyn ja esimerkiksi VPN-yhteyden muodostamiseen.

Olemme alkaneet pitää viikoittaisen ryhmäpalaverin joka toinen päivä Skype-kokouksena. Palaverin kesto on lyhyempi kuin normaalisti ja sen pääasiallinen tarkoitus on vaihtaa kuulumisia työkavereiden välillä. Tämä piristää mukavasti työilmapiiriä ja tunnelmaa. Tällä hetkellä vaikuttaa siltä, että tilanne koronavirukseen liittyen tulee kestäämään vielä kuukausia.

Keskiviikko 25.3

Keskiviikko oli hiljaisempi päivä asiakkaiden yhteydenottojen osalta, mutta töitä silti riitti. Jatkoin tänään aikaisemmin mainitsemani käyttäjätunnuksen lukkiutumiseen liittyvän ongelman selvitystä. Viime torstaina mainitsemaani käyttäjätilin uloskirjaamista kaikista laitteista ei tehty, koska sain paikannettua juurisyyksi asiakkaan työtietokoneelle. Tilanne on tällä hetkellä se, että joka kerta, kun asiakas kirjautuu työtietokoneelleen, lokeihin ilmestyy kolme tai neljä kappaletta virheellisiä kirjautumisia. Mietin kaikki vaihtoehdot läpi ja tein testi kirjautumisia yhdessä asiakkaan kanssa erilaisilla kirjautumisasetuksilla. Poistin eri sovelluksia käytöstä, jotka avautuvat aina kirjautumisen yhteydessä ja tarkkailin kirjautumislokeja reaaliajassa. Reilun yhden ja puolen tunnin tutkimisen ja säätämisen jälkeen minun täytyi ikävä kyllä luovuttaa. Jouduin siirtämään työn toisen tason asiantuntijatiimille selvitykseen. Kerroin

myös asiakkaalle, että seuraava vaihtoehto on luultavasti hänen työkoneensa uudelleen asentaminen. Tilanne on myös siinä mielessä hankala, että asiakkaalta alkaa loppumaan kärsivällisyys ja huumori. Koin myös itse pitkästä ajasta epäonnistuneeni.

Torstai 26.3

Tänään oli erittäin kova kiire töissä. Mitään yksittäistä selitystä valtavalle määrälle asiakkaiden yhteydenottoja en keksi. Päivään kuului myös palvelupäälliköltä minulle osoitettu asiakasvastaavatehtävä, joka liittyi Microsoftin Office-lisensseihin. Asiakkuudessa X ei toiminut Teams-ohjelman Live Meeting -toiminto. Tässä asiakkuudessa käytössä olevat Office-lisenssit eivät kattaneet muutamalle henkilölle tarpeellista toimintoa. Selvitin oikean lisenssityypin yhdessä Teams-asiantuntijan kanssa. Sain tilattua lopulta uudet lisenssit Microsoftin kumppanikeskuksen kautta ja asetin lisenssit niitä tarvitseville käyttäjille. Tämän jälkeen informoin tiimiä muutoksesta ja päivitin ohjeistukseen tiedon ja toimintatavan uusiin lisensseihin liittyen.

Tänään oli vuorossa myös Talent-koulutukseen liittyvä kokous, jonka agenda oli ulkomailta tuotettavat palvelut suomalaisille asiakkaille sekä automaatio. Automaatio-osio oli mielestäni erittäin mielenkiintoinen, koska siinä käytiin hieman syvemmin läpi koko prosessia ja prosessin kuvauksia. Päivän päätteeksi aloitin Talent-koulutuksen data-analytiikka osion kotitehtävän työstämisen. En saanut tehtävää valmiiksi, mutta ajattelin viimeistellä sen viikonlopun aikana.

Perjantai 27.3

Tänään se lopulta tapahtui. Toimeksiantajayritykseni toimitusjohtaja määräsi kaikki vielä toimistolla työskentelevät henkilöt maanantaista 30.3 alkaen kotiin etätöihin. Tieto ei tietenkään tullut yllätyksenä ja olin jo asennoitunut siihen. Esimieheni antoi kuitenkin luvan siirtyä työskentelemään Helsingissä sijaitsevalle toiselle toimipisteelle, jos haluaa. Sieltä on varattu muutaman hengen käyttöön pieniä neuvottelutiloja, jossa voi työskennellä. Itse kokeilen etätöitä maanantaista alkaen.

Työpäivä oli normaali. Kirjattua työaikaa kertyi tasaisesti koko päivän ja vaikeimmilta selviytyksiltä vältyttiin. Päivän päätteeksi pakkasin omalta työpisteeltäni kaksi näyttöä, tietokoneen, näppäimistön, hiiren ja kuulokkeet mukaan ja lähdin viettämään viikonloppua.

Viikon 6 yhteenveto

Kuudennen viikon viikkoanalyysissä paneudun tarkemmin tällä viikolla esiin nousseeseen ongelmaan koskien Microsoft Teams -ohjelmaa. Vallitsevan tilanteen vuoksi Teamsin käyttö on lisääntynyt valtavasti eri asiakasyrityksissämme. Microsoft Teams on keskustelupohjainen työtila, joka toimii Microsoftin O365-alustalla. Teams tuo yhteen ihmiset, keskustelun ja sisällön

laajojen Microsoft Office työkalujen kera. (Koenigsbauer 2016) Microsoft Teams on kehittyneempi versio sovelluksesta nimeltä Skype. Teamsilla voi soittaa tai järjestää esimerkiksi videokeskustelun.

Microsoft Teams -ohjelmaan kuuluu valtavasti erilaisia ominaisuuksia. Tällä viikolla eteeni ilmaantunut ongelma koski live meeting tai live event -toimintoa. Live event on laajennettu kokoustoiminto, joka on tarkoitettu laajemmalle yleisölle tai osallistujille (Microsoft 2020a). Normaalin Teams-kokouksen maksimikapasiteetti on 250 osallistujaa (Microsoft 2020b). Teams live event -toiminnon maksimikapasiteetti on kymmenen tuhatta osallistujaa (Microsoft 2020b). Ongelmana oli se, että asiakas ei pystynyt luomaan live tapahtumaa Teams-sovelluksella. Kyseisessä asiakkuudessa olevat Microsoft Office 365 -lisenssit eivät kattaneet Teams live event -toimintoa. Teams live event -toiminto vaatii toimiakseen jonkin seuraavista lisensseistä: Office 365 Enterprise E1, E3, E5 tai Office 365 A3 tai A5 (Microsoft 2020c). Kun olin saanut asiantuntijalta varmistuksen oikeasta lisenssin tyypistä, päätin lopulta ostaa asiakkaalle muutaman kappaleen Office 365 A3 ja A5 lisenssejä. Asetin seuraavaksi lisenssit niitä tarvitseville käyttäjille ja varmistin yhdeltä heistä, että live event -toiminto toimii.

3.7 Viikko 7

Maanantai 30.3

Ensimmäinen etätyöpäivä koronatilanteen takia. Tein tosin viikonloppuna lauantaina neljä tuntia ylitöitä jo etänä, mutta tänään oli ensimmäinen normaali työpäivä etänä. Päivä sujui todella hyvin ja vierähti mielestäni nopeasti. Huomasin kuitenkin jo heti aamusta, kuinka tiimichat ja kollegoiden yhteydenotot Skypen välityksellä ovat kasvaneet. Henkilökohtaisia yhteydenottoja ongelmiin liittyen tulee todella paljon kollegoilta. Moni tarvitsee neuvoa eri asioiden selvityksissä. Tämä tietenkin hieman vaikuttaa omaan työhön, mutta ei onneksi niin, että se häiritseisi sitä liikaa.

Päivään mahtui yksi erittäin hankala selvitys liittyen Macbookiin. Macbookeja on käytössä joissain asiakkuuksissa kuitenkin niin, että niiden määrä on noin 1-2 prosenttia kaikista koneista. Ongelma liittyi käyttäjän salasanaan. Asiakas oli etätöissä, eikä pystynyt kirjautumaan koneelle sisään omalla AD-tunnuksella. Kirjautuminen onnistuu kuitenkin Macbookin paikallisella järjestelmänvalvojan tunnuksella, joka on tiedossa kaikilla MAC-käyttäjillä. Nollasin asiakkaan salasanan, jonka jälkeen asiakas sai muodostettua VPN-yhteyden uudella salasanalla. Uusi salasana ei kuitenkaan päivittynyt koneen muistiin, kuten pitäisi. Tutkin asiaa internetistä löytävien artikkelien avulla. Soitin asiakkaalle myöhemmin iltapäivällä ja jatkoimme asian selvittämistä. Emme löytäneet mitään järkevää syytä tai ratkaisua. Lopulta pyysin asiakasta kokeilemaan kirjautumista AD-tunnuksella vielä kertaalleen. Kirjautuminen onnistui uudella salasanalla. Päätimme tämän vuoksi vaihtaa salasanan asiakkaan haluamaksi, eli asiakas itse teki vaihdon Macbookin asetuksista. Salasanan vaihto onnistui hallintapalvelimen lokien mukaan,

mutta kirjautuminen uudella salasanalla tietokoneelle ei onnistunut. Ongelma luultavasti johtuu viiveestä salasana tiedon päivittämisessä koneelle. Sovimme asiakkaan kanssa, että palaan asiaan huomenna aamusta, jolloin tarkistetaan, onko uusi salasana päivittynyt koneelle.

Tiistai 31.3

Aamu alkoi siitä, mihin eilen jäätiin. Otin yhteyttä asiakkaaseen, jolla oli ongelmia MAC-tietokoneen kanssa. Asiakas kuittasi, että ongelma oli korjaantunut viiveellä ja kaikki toimi nyt normaalisti. Olin tänään normaalissa linjavuorossa. En selvittänyt määrällisesti montaa ongelmaa, koska päivään mahtui jälleen monta pidempikestoista ongelmaa.

Jälleen yksi vaikea tapaus liittyi asiakkaaseen, joka työskenteli etänä. Ongelma koski WLAN-yhteyttä eli langatonta verkkoa. Asiakkaan tietokone ei yhdistänyt kotiverkkoon. Sain päivitettyä tietokoneeseen tarvittavat ohjaimet, mutta ongelma ei ratkennut. Pitkän taiston ja opastuksen jälkeen saimme auki asiakkaan kotiverkon verkkolaitteen hallintapaneelin, josta pääsin vaihtamaan kotiverkon salasanan. Langattoman yhteyden muodostaminen onnistui uudella salasanalla. Muistutin lopuksi asiakasta kertomaan uusi salasana koko perheelle, jotta se päivitetään kaikille laitteille. Tämä ongelmanselvitys oli erillislaskutettavaa työtä, koska ongelma johtui asiakkaan henkilökohtaisesta verkkolaitteesta. Service Deskin tehtävä on tunnistaa kaikki erillislaskutettava työ ja merkata se palvelupyynnölle, jotta palvelupäällikkö pystyy laskuttamaan asiakasta näistä. Työ on erillislaskutettavaa silloin, kun se ei kuulu asiakkaan ja toimeksiantajayritykseni sopimukseen.

Tänään oli myös päivä, kun tilivuosi päättyy. Saimme päivän päätteeksi Service Deskin johtajalta mukavan sähköpostin, jossa keuhuttiin venymisestä ja palvelun hyvän laadun säilyttämisestä poikkeusolojen aikana.

Keskiviikko 1.4

Päivään mahtui normaalia tekemistä, ylivuotopuheluihin vastaamista ja Talent-koulutuksen kotitehtävän työstämistä. Koronaviruksen takia meidän tiimimme sai hallintatunnukset isoon asiakkaaseen, joka on terveydenhoitoalan yritys. Kyseisen asiakuuden Service Desk -tiimi on ylikuormittunut töistä, joten puhelut heille vuotavat myös meidän tiimillemme niin sanottuina ylivuotopuheluin. Hallintatunnusten ansiosta myös meidän tiimimme pystyy nyt ratkaisemaan ongelman. Tänään sain hoidettua muutaman ongelman koskien tätä.

Illtapäivällä pidimme ryhmäpalaverin Talent-koulutuksen kotitehtävää koskien. Kotitehtävä on ryhmätehtävä ja se käsittelee datan analysointia. Mielestämme tähän mennessä tehtävistä vaikein oli juuri tämä tehtävä. Saimme kuitenkin pitkän pohdinnan jälkeen suoritettua tehtävän sen vaatimalla tasolla ja olimme tyytyväisiä lopputulokseen.

Torstai 2.4

Torstai oli aamuvuoro. Muutaman etätöpäivän vaikutukset alkavat tuntua kehossa. Ergonomia ei selvästikään ole ollut minulla kunnossa ja tiedän mistä se johtuu. Työpöytäni on todella huono ja liian pieni. Yritän kuitenkin pyristellä sen kanssa. Pyrin myös työpäivien aikana nousemaan monia kertoja ylös ja liikkumaan ympäri asuntoa. Kahvitauot olen myös käyttänyt pikaiseen ulkoiluun ja kävelyyn.

Tiimillemme järjestettiin tänään pikainen perehdytys terveydenhoitoalan asiakuuteen, jota autamme. Kyseisen asiakuuden asiakasvastaava piti perehdytyksen Skypeä välityksellä. Huomasin perehdytyksessä mielenkiintoisen seikan. Eri Service Desk -tiimien ammattitaidon taso on huomattava. Perehdytyksessä ei noussut juuri mitään erikoista esille ja kysymyksemme perehdytyksen pitäjälle aiheuttivat hänelle mielestäni hankaluuksia. On ilo huomata ja tietää, miten asiantuntevassa tiimissä saan työskennellä.

Perjantai 3.4

Perjantai oli mukavan vilkas työpäivä. Aamupäivällä puhelin soi aktiivisesti ja ongelmat ratkesivat helposti. Olin tänään iltavuorossa, joten vastuunani oli myös hoitaa sähköposteja iltapäivällä. Tänään pidimme viikon viimeisen viikkopalaverin tiimin kesken Skypellä, mikä piristi mukavasti. Etänä työskennellessä on mukava kuulla välillä kollegojen ääni.

Suoritin tänään myös vuotuisen tietoturvakoulutuksen, joka on pakollinen kaikille työntekijöille. Koulutus on verkkokoulutus ja se kestää noin tunnin. Koulutus sisältää suurimmalta osin tavallisia maalaisjärjellä ajateltavia asioita, mutta onneksi se myös muistutti tietyistä tärkeistä seikoista tietoturvaan liittyen. Ensimmäinen etätöskentelyviikko on nyt paketissa ja se sujui todella hyvin. Etätöyssä on hyvät ja huonot puolensa, mutta onneksi niitä huonoja ei kauheasti ole.

Viikon 7 yhteenveto

Seitsemännen päiväkirjaraportointiviikko oli erilainen verrattuna mihinkään edelliseen, koska töitä tehtiin kotona. Ensimmäinen etätöviikko oli kuitenkin mukava ja työn tekeminen sujui hyvin. Ainoa huono puoli viikossa oli tosiaan jo aiemmin mainitsemani huono ergonomia. Seuraavina viikkoina aion keskittyä ergonomian parantamiseen. Tämän viikon yhteenvedossa nostan esille muutamia seikkoja koskien tietoturvaa työpaikalla.

Tietoturva ja sen huomioiminen sekä noudattaminen ovat tänä päivänä tärkeä ja ehdoton osa työtämme. Tietomurrot ja tietoturvaan liittyvät poikkeamat ovat onneksi melko harvinaisia, mutta todellisia. Kirjassa Työpaikan tietoturvaopas (Järvinen & Rousku 2017) painotetaan, että jokaisesta asiasta on syytä ilmoittaa esimiehelle tai turvallisuudesta vastaavalle, jotka poikkeavat normaalista tietoturvasuuteen liittyvästä asiasta. Kirjassa mainitaan myös, että

valitettavan usein tietoturvaluuttien havaitsemisesta ei mainita ja niissä tapauksissa poikkeamia pääsee tapahtumaan (Järvinen & Rousku 2017). Omasta työstä nostan esille tietoturvan kannalta tärkeät asiat, jotka ovat kulkulupa, henkilökohtaiset salasanat, tietojen ja dokumenttien oikeanlainen hävittäminen sekä työasioista keskusteleminen julkisilla paikoilla. Jokaisella työntekijällä on henkilökohtainen kulkulupa, jota tulee pitää näkyvillä aina, kun talossa liikkuu. Kulkulupaa ei tule jättää omalle työpisteelle, jos siitä poistuu. Meillä on myös velvollisuus pysäyttää sellainen henkilö, jolla ei kulkulupaa ole tai se ei ole näkyvillä ja kysyä häneltä, että millä asialla tämä on.

Salasanat ja niiden osa nykyistä työelämää on erittäin suuri. Minun tulee työssäni muistaa neljä erilaista salasanaa. Lisäksi hallussani on arviolta noin 50-70 erilaista käyttäjätunnusta ja salasanaa, joita säilytän niille tarkoitettussa sovelluksessa. Kirjassa Työpaikan tietoturvaopas opastetaan, että salasanan tulisi olla riittävän vahva ja samaa salasanaa ei saisi olla kuin yhteen paikkaan. Lisäksi salasanaa tulisi vaihtaa säännöllisesti eikä sitä saa kirjoittaa muistiin (Järvinen & Rousku 2017.) Omia henkilökohtaisia käyttäjätunnusten salasanoja ei saa kertoa edes kollegalle.

Työssäni tulee aika ajoin vastaan tietoturvallisten materiaalin tulostamista. Kun on aika hävittää tämän tyyppinen materiaali, niin se tulee tehdä oikein. Dokumenttia ei tule heittää normaaliin paperinkeräykseen vaan se tulee hävittää oikeaoppisesti käyttämällä joko tietoturvalista paperinkeräystä tai paperisilppuria. Myöskään työasioista keskusteleminen julkisilla paikoilla ei ole oikein. Keskusteluissa voi nousta esille yritykselle arkaluonteista tietoa, joka saattaa helposti kantautua väärän henkilön korviin. Järvinen ja Rousku (2017) nostavat esille kirjassaan, että tietoturvaluutesi työpaikan ulkopuolella on aina heikompi kuin työpaikalla.

3.8 Viikko 8

Maanantai 6.4

Viikko alkoi mukavan leppoisasti. Viikonloppu levättynä oli mukava aloittaa toinen etätyöviikko. Ensimmäisellä viikolla huonosta ergonomiasta johtuneet lihaskivut olivat onneksi hävinneet. Tein pieniä muutoksia kotityöpisteeseeni, jotta ergonomia olisi hieman parempi.

Asiakkaiden puheluiden osalta päivä oli melko rauhallinen. Keskityin tänään tekemään erilaisia ohjelmistoasennuksia asiakkaiden tietokoneille. Suurin osa asennuksista täytyi suorittaa ottamalla etäyhteys asiakkaan tietokoneelle. Muutaman asennuksen pystyin tekemään suoraan Miradore-sovelluksen avulla ilman yhteydenottoa asiakkaaseen.

Laitoin päivän aikana myös merkille sisäisiä toimintatapojamme koskevan seikan. Tämä liittyi sähköpostivuorolaisten toimintaan. Viime kuukausien aikana sähköpostivuorot on osoitettu uusille työntekijöille. Huomasin, että he eivät ole toimineet täysin oikein sähköpostivuorossa.

Tämä on aiheuttanut niin sanottuja duplikaattitickettejä eli palvelupyynnöitä. Näiden selvittämiseen ja tutkimiseen kuluu turhaa aikaa. Tämän päiväinen huomioni koski asiakkaan ongelmaa, josta oli avattu palvelupyynnö jo vajaa kuukausi sitten. Tänään sähköpostivuorossa ollut kollegani oli avannut sähköpostikanavasta uuden palvelupyynnön, asiakkaan ICT-henkilön kyselystä koskien jo avoimena olevaa palvelupyynnöä. Tämä väärä toimintatapa ei ollut mitenkään kriittisesti väärin, mutta olen huomannut samankaltaisia asioita aiemminkin ja pelkästään minulla on mennyt näiden selvittämiseen arviolta 2-3 työtuntia. Mainitsin asiasta kollegalleni ja vinkkasin olemaan jatkossa huolellisempi. Sähköpostivuorolaisen vastuulla on selvittää sähköposteina tulleet viestit tai pyynnöt itse, jos tähän kuluu aikaa alle 15 minuuttia. Mainitsin asiasta myös meidän työnjohtajallemme ja hän lupasi nostaa asian jälleen esille seuraavassa kuukausipalaverissa.

Tiistai 7.4

Tänään itselläni oli pitkästä aikaa sähköpostivuoro. Sähköpostikanavassa oli aamusta vähän käsiteltäviä töitä, mutta tilanne muuttui aamupäivän aikana. Sähköpostilla tulleita palvelupyynnöitä tuli päivän aikana todella paljon. Tämän vuoksi päivä sujui erittäin jouhevasti. Päivän päätteeksi sähköpostikanavassa ei ollut enää yhtään käsiteltävää viestiä, joten vuoroni sujui siltä osin loistavasti.

Päivään ei mahtunut mitään erikoisempaa selvitystä. Iltapäivällä oli mukava jälleen kuulla kollegojen ääntä, kun vuorossa oli viikkopalaveri. Viikkopalaverin vetovastuu oli tällä kertaa minulla. Tänään tiimissämme aloitti myös uusi työntekijä, joten yritinkin perehdytysmielessä käydä viikkopalaverin asioita läpi hieman kattavammin kuin normaalisti.

Keskiviikko 8.4

Keskiviikko oli todella rauhallinen päivä. Töitä riitti kuitenkin mukavasti. Lounastaukojen jälkeen vuorossa oli esimieheni ja työnjohtajani pitämä kuukausipalaveri. Palaverissa käytiin läpi edellisen tilivuoden raportteja ja lukemia. Viime tilikauden viimeinen kuukausi eli maaliskuu oli tiimimme historian paras laskutuksen osalta. Lisäksi työmäärät olivat kolmen parhaimman kuukauden tasolla. Tämä vahvistaa tunteen siitä, miksi maaliskuu tuntui niin kiireiseltä.

Tältä päivältä haluan kuitenkin nostaa esille tapauksen, joka koski asiakkaan puhelimen toimimatonta mobiilidatayhteyttä. Normaalisti puhelinongelmat reititetään lähituelle selvitettäväksi, mutta näinä poikkeusaikoina Service Desk yrittää ratkaista puhelinongelmat itse. Asiakkaalla ei siis toiminut puhelimesaan mobiilidata, eli käytännössä hän ei voi käyttää puhelimestaan mitään sovellusta, johon tarvitaan internet-yhteys. Ohjeistin asiakasta puhelun välityksellä, mitä hänen kuului tehdä ja tarkistaa. Ongelmaan ei meinannut löytyä millään ratkaisua, mutta lopulta puhelimen internet-asetusten nollaus korjasi ongelman. Asiakas oli erittäin

tyytyväinen ja aikoi vinkata ratkaisusta myös kollegoilleen, joilla on omien puhelintensa kanssa sama ongelma.

Torstai 9.4

Viimeinen työpäivä ennen pääsiäislomaa. Olin tänään jotenkin henkisesti väsynyt, koska jouduin selvittämään paljon hankalia ongelmia. Lisäksi tuntui siltä, että työnjohto asetti minulle jatkuvalla syötöllä kaikista vaikeimpia ja kummallisimpia selvityksiä. Olen huomannut, että tämän tyyppiset päivät ovat kaikista vaikeimpia. Tämä johtuu varmaan siitä, että tuntuu kuin mitään ei kerkeäisi saada valmiiksi, koska seuraava hankala työ jo odottaa kulman takana. En halua myöskään tuottaa pettymystä työnjohtajalle, joten yritän välillä ehkä hieman liikaa hoitaa semmoisia ongelmia, jotka ehkä kuuluisivat asiantuntijoiden selvitettäväksi. Asenteeni ja moraalini juontaa ehkä juurensa minun joukkueurheilutaustastani. Koen, että jos en pysty selvittämään minulle asetettua tehtävää, niin olen epäonnistunut ja näin pettänyt ikään kuin joukkueeni ja valmentajani. Kaiken kaikkiaan oli erittäin mukava lähteä viettämään hieman pidempiä vapaita rankan työviikon jälkeen.

Perjantai 10.4

Pitkäperjantai.

Viikon 8 yhteenveto

Kahdeksannen viikon yhteenvedossa kerron, mikä Miradore-sovellus on. Miradore on yksi tärkeimmistä työkaluista, jota työssäni käytän. Sen vuoksi haluan nostaa sen isompaan tarkasteluun.

Miradore on pilvipohjainen tietokoneiden tai mobiililaitteiden hallintatyökalu. Sen avulla voidaan esimerkiksi suojata, hallita, ja automatisoida laitteita ja niiden toimintaa (Miradore 2020.) Service Deskissä hallinnoimme pääasiassa tietokoneita Miradoren avulla. Tyypillisin asia, jota Miradoren avulla teemme, on jonkun sovelluksen tai ohjelman jakelu ja asennus. Miradore-järjestelmään on syötetty kaikkien asiakkaittemme tietokoneet ja laitteet. Miradore vaatii toimiakseen myös työpöytäsovelluksen asiakkaan laitteeseen tai tietokoneeseen. Miradore-sovellus asennetaan kaikkiin laitteisiin ja koneisiin esiasennusvaiheessa, mutta sovelluksen asennus voidaan tehdä myös jällenpäin. Miradoren hallintaportalista voidaan lähettää ohjelma tai sovellus asentumaan asiakkaan työasemalle tai puhelimeen vaivattomasti. Miradoresta voidaan monitoroida asennuksen tilaa. Myös sovellusten massajakelut ovat aktiivisesti esillä Service Deskin -työssä. Esimerkiksi uudet versiot eri sovelluksista jaetaan massana kaikille asiakkaan tietokoneille kerralla. Asia menee pätkinänkuoressa niin, että sovelluksen asennusmedia siirretään asiakkaan hallintapalvelimelle. Seuraavaksi Miradorean määritetään

asennusmedian sijainti kohdistamalla se oikeaan paikkaan hallintapalvelimelle. Tämän jälkeen valitaan Miradoresta kaikki työasemat, joille ohjelman asennus halutaan lähettää. Lopuksi käynnistetään jakelu ja asennus. Haluttu ohjelma asentuu loppukäyttäjän tietokoneelle automaattisesti, kun se on yhteydessä asiakkaan verkkoon.

Laitteiden suojaus Miradoren avulla on helppoa. Miradore auttaa varmistamaan laitteiden ja datan turvaamisen koko organisaatiossa. Miradoren avulla voidaan salata kaikki luottamukselliset tiedot, erottaa liiketoiminnan ja henkilökohtaisen datan käyttö, ottaa käyttöön turvalliset salasana tai näytön lukitukset ja estää ei-toivottujen sovellusten käyttö (Miradore 2020).

3.9 Viikko 9

Maanantai 13.4

Toinen pääsiäispäivä.

Tiistai 14.4

Pääsiäisloman jälkeinen viikko alkoi mukavan kiireisestä. Töitä oli sopivan paljon ja aika kului nopeasti. Työmoodiin palaaminen tuntui kuitenkin aluksi hieman hankalalta, mutta päivän edetessä hommat alkoivat sujua normaaliin tapaan.

Päivän aikana tuli paljon yhteydenottoja asiakkailta koskien Service Desk työn yleisintä ongelmaa. Tämä on tietenkin unohtunut salasana. Tyypillisesti lomien tai hieman pidempien vapaiden jälkeen salasana on unohtunut. Päivään mahtui myös asiakkuuteen X liittyvä laaja häiriö, joka kosketti asiakkaan tuotannolle kriittisen ohjelman toimimattomuutta. Ongelma saatiin kuitenkin asiantuntijoiden toimesta korjattua hyvinkin nopeasti.

Keskiviikko 15.4

Tänään työskentelin normaalissa linjavuorossa. Päivän viimeiset tunnit vierähtivät tänään Talent-koulutuksen merkeissä. Aiheena oli data-analyysi tehtävien palaute. Palautteesta vastasi toimeksiantajayritykseni data-analytiikkaosastolla toimiva asiantuntija. Palaute tehtävienne osalta oli jälleen pelkäämistä positiivista. Tehtävämme oli muun muassa miettiä, miten kustannustehokkuutta voidaan parantaa Service Deskissä olemassa olevan tai kerättävän datan avulla. Vaikka tämä tehtävä tuntui haasteellisemmalta kaikista Talent-koulutuksen tehtävistä, niin olimme silti onnistuneet ryhmäni kanssa mainiosti. Ymmärrykseni data-analytiikkaa kohtaan kasvoi valtavasti palautetilaisuuden aikana, koska asiantuntija kertoi erilaisia esimerkkejä datan hyödyntämisestä.

Palautetilaisuuden jälkeen työstimme parini kanssa paritehtävää liittyen automatisointiin. Meidän tuli tutkia omaa päivittäistä työtämme ja nostaa sieltä esiin asioita, joita voitaisiin

automatisoida. Pienen pätkäilyn jälkeen löysimme aika montakin erilaista asiaa, jotka olisivat perustellusti automatisoitavissa. Tehtävän viimeisessä vaiheessa meidän tulee valita yksi asia ja tehdä siitä automaatioehdotus oikean prosessin mukaan automaatioasiantuntijoille.

Torstai 16.4

Torstai ei normaalista työnteosta poikennut juurikaan muista päivistä. Tänään tein automaatioehdotuksen eilisen analysoinnin ja pohdinnan pohjalta. Automatisointiehdotukseni koskee sähköpostikanavan automatisointia. Automatisoitava asia olisi asiakkaiden sähköpostivastauksien automaattinen päivitys järjestelmään, jossa työstimme palvelupyynnöitä. Tällä hetkellä agentti joutuu päivittämään asiakkaiden vastaukset manuaalisesti sähköpostikanavasta palvelupyynnölle. Tein laskelmia aiheesta ja huomasin, että automatisoinnin avulla tehokasta työaikaa säästyisi kymmeniä tunteja kuukaudessa.

Perjantai 17.4

Päivä alkoi normaalisti, mutta ensimmäisen tunnin jälkeen työnjohtaja määräsi minut avustamaan toista tiimiä. Viimeisimmästä avustuksesta oli kulunut jo muutama viikko, joten se aiheutti itselleni hieman suorituspainetta. Suoriuduin kuitenkin asiakkaiden yhteydenotoista ammattimaisella varmuudella. Ratkaisin päivän aikana monta erilaista ongelmaa ja asiakkaat olivat tyytyväisiä.

Iltapäivästä pääsin tekemään jatkoselvitystä eilen tekemääni automaatioehdotukseen liittyen. Selvitin asiaa yhdessä esimieheni, työnjohtajan ja automaatioasiantuntijan kanssa. Ehdotukseni tulee suurella todennäköisyydellä onnistumaan ja se tullaan ottamaan tuotantoon.

Viikon 9 yhteenveto

Yhdeksännen viikon yhteenvedossa nostan esille automaation ja kerron pähkinänkuoressa, mitä automaatio on ja miten se esimerkiksi näkyy työssäni. Kerron myös luvussa kaksi esille nostamastani käyttäjätunnusautomaatiosta ja miten pääsin olemaan mukana sen luomisessa.

Automaatio on sananmukaisesti automaattisesti tapahtuva asia tai prosessi. Automaatio on nykyään läsnä lähes kaikissa teknisissä laitteissa ja järjestelmissä. Automaation keskiössä säätö- ja systeemitekniikka näyttelevät suurinta roolia. Näiden avulla voidaan laatia tarvittavat ohjausalgoritmit ja mallit laitteisiin ja prosesseihin. Nykyään vallitsevana toteutustekniikkana käytetään tietotekniikkaa. Automaatiota käytetään, koska sen avulla voidaan minimoida kustannukset, suorittaa asioita varmemmin ja tehdä asioista helppokäyttöisempiä. (Koskinen, 2018)

Työpaikallani automaatio esiintyy monessa asiassa. Nostan esille kaksi esimerkkiä havainnollistamaan automaatiota työpaikallani. Ensimmäinen esimerkki on palvelupyyntöjen automaattinen kategorisointi työnkirjausjärjestelmään. Jokainen palvelupyyntö kategorisoidaan asiaan liittyvällä tavalla. Jokaiselle asialle tai ongelmalla löytyy oma luokka, joka tulee merkata palvelupyyntöön. Jos asiakkaan ongelma koskee sähköpostia, niin järjestelmään kirjataan luokaksi ”MS Outlook”. Jos taas ongelma koskee käyttäjänhallintaa, niin luokaksi valitaan ”Active Directory”. Tällä hetkellä meillä Service Deskissä on käytössä automaattinen töiden kategorisointi. Koneoppiminen osaa tunnistaa asiakkaalta tulleesta viestistä avainsanojen perusteella, mihin luokkaan se kuuluu. Tämän jälkeen automaatio järjestää työpyynnön luokan ja muut attribuutit oikeiksi. Tämä säästää aikaa ihmisen tekemältä työltä paljon, koska jokainen palvelupyyntö sisältää monta eri luokkaa, joihin täytyy määrittää jokin arvo tai attribuutti.

Toinen automaatioesimerkki on automaattinen käyttäjätunnuksen luonti. Tämä on rakennettu niin, että asiakas kirjautuu meidän tuottamaan järjestelmään, jossa hän täyttää lomakkeen. Lomakkeen pohjalta automaatio luo uuden käyttäjätunnuksen ja asettaa sille asiakkaan pyytämät oikeudet ja lisenssit. Lopuksi automaatio lähettää lomakkeen tekijälle sähköpostina uuden käyttäjätunnuksen ja salasanan. Tämä prosessi säästää aikaa ihmiseltä noin 10-20 minuuttia yhtä uutta käyttäjätunnusta kohden.

Pääsin mukaan käyttäjätunnusautomaation luontiprosessiin hieman ennen kuin aloin kirjoittaa päiväkirjaopinnäytetyötä. Asiakkuuteen X haluttiin luoda automaattinen uuden käyttäjätunnuksen luontiprosessi. Toimin kyseisen asiakkuuden asiakasvastaavana, joten sain vastuuta hyvin. Automaation kehittämisessä oli mukana minun lisäksi kaksi automaatioasiantuntijaa, asiakkuuden X palvelupäällikkö ja asiakkuuden X oma ICT-johtaja. Aluksi asialle piti saada hyväksyntä asiakkaan ICT:ltä. Palvelupäällikkö ja asiakkaan ICT kävivät aiheesta keskustelun, jonka jälkeen pallo annettiin minulle ja asiantuntijoille. Minun roolini oli selvittää ja selvittää asiakkaan ICT:lle, miten automaatio tullaan rakentamaan ja mitä asioita tulee ottaa huomioon esimerkiksi uuden käyttäjätunnus -lomakkeen tiimoilta. Kun nämä asiat olivat selvät, oli minun tehtävänäni kertoa vaatimuksista asiantuntijoille. Tämän jälkeen asiantuntijat rakensivat lomakkeen sekä automaatioprosessin ja liittivät ne asiakasyrityksessäni käytössä olevaan toiminnanohjausjärjestelmään. Lopulta testasimme uuden tunnuksen luontia testiympäristössä. Kun olimme asiantuntijoiden kanssa varmoja, että automaatio toimii, niin lisäsimme automaatioprosessin tuotantoon. Ilokseni voin todeta nyt, että automaatio on toiminut tähän päivään asti todella hyvin. Tämän vuoksi aikaa ja rahaa on myös säästynyt.

3.10 Viikko 10

Maanantai 20.4

Viikko alkoi iltavuorolla. Tehtävänäni oli tänään jälleen auttaa toista tiimiä, koska heidän tavoitettavuuttansa piti saada nostettua ylöspäin. Sain päivän aikana paljon puheluita asiakailta ja heidän ongelmansa vaihtelivat suuresti. Tämä oli mielestäni mukavaa, sillä se toi itsellenikin enemmän haastetta päivään.

Päivän onnistumiseksi nostan VPN-yhteyteen liittyvän ongelman, jonka sain ratkaistua. Ratkaisuni auttoi myös kollegojani, jotka saivat puheluita samasta aiheesta. Asiakkuudessa X oli otettu käyttöön uusi VPN-palvelu, joka aiheuttaa ongelmia verkkolevyjen kanssa. Verkkolevyt eivät muodostu näkyviin tietokoneen resurssienhallintaan, kun VPN-yhteyden kytkee päälle. Tämän vuoksi jokainen verkkolevy tulee asettaa näkyviin manuaalisesti yksi kerrallaan, jos verkkolevyyn sijainti tai polku on tiedossa. Asiakkaat eivät yleensä tiedä verkkolevyjen sijainteja tai polkuja, joten ratkaisuni oli hyvä. Etäyhteyden muodostuksen jälkeen asiakkaan tietokoneelle loin BAT-tiedoston, jota klikkaamalla kaikki halutut verkkolevyt ilmestyivät näkyville ja muodostivat yhteyden palvelimelle. BAT-tiedosto on eräänlainen suoritettava tiedosto, joka pitää sisällään jonkin määrityksen, joka tässä tapauksessa oli haluttujen verkkolevyjen esiin tuominen. Tiedostoa klikkaamalla, määritys ajetaan Windowsin komentorivillä automaattisesti. Ohjeistin lopuksi asiakasta, että hänen tulee kerran klikata luomaani tiedostoa, jos vastaava ongelma ilmenee jatkossa. Tämä kyseinen ratkaisuni on tietenkin väliaikainen, kunnes ongelman juurisyy saadaan selville.

Tiistai 21.4

Koko tiistai vierähti jälleen toista tiimiä avustaessa. Pääsin päivän aikana kehittämään ammattitaitoani Powershell-työkalun parissa. Minun tuli muuttaa muutaman sähköpostin jakelulistien määrityksiä. Tätä ei voinut tehdä suoraan Active Directorysta tai internet-selaimen Exchange hallinnasta, joten se piti tehdä Powershellillä. Tehtävänäni oli lisätä muutamille jakelulistoille niin sanottu alias-osoite. Lisäksi listojen näyttönimi piti muuttaa. Etsin tietoa Microsoftin sivuilta, miten asia tulisi hoitaa. Löysin sopivat ohjeet ja testasin niitä yhteen jakelulistaan. Testasin lopuksi tekemääni muutosta testiympäristössä ja huomasin, että muutos oli onnistunut. Tein lopuille jakelulistoille saman ja pyysin lopuksi asiakasta testaamaan jakelulistojen toimivuuden. Asiakas kiittasi, että jakelulistojen päivitys on onnistunut.

Toinen samaan kategoriaan menevä tapaus liittyi jakelulistan oikeuksiin. Asiakas pyysi, että halutulle jakelulistalle pitäisi pystyä lähettämään sähköpostiviestejä myös organisaation ulkopuolelta. Tämä muutos vaati myös Powershell-työkalun käyttöä. Löysin aiheeseen artikkelin ja tein muutoksen sen perusteella. Sain asiakkaalta varmistuksen, että homma toimii.

Keskiviikko 22.4

Toisen tiimin avustus jatkui. Päivään mahtui paljon puhelinliittymien ja puhelinten tilaamista. Myös muita normaaleja ongelmia tuli selvitettyä. Keskiviikko oli erittäin kiireinen ja

päivä kului nopeasti. Päivän aikana tulin myös miettineeksi asiaa, että etätyöskentelyä voisi harjoittaa normaalissa tilanteessa enemmän. Etätyöskentelyyn on tottunut nyt viimeistään todella hyvin ja työn tekeminen ei poikkea juurikaan toimisto-olosuhteista. Kun koronatilanne joskus loppuu, niin aion varmasti käyttää etätyöskentelymahdollisuutta enemmän hyväksi.

Torstai 23.4

Toisen tiimin avustaminen jatkui. Tiimistäni avustaa myös toinen henkilö. Olemme tämän viikon aikana onnistuneet nostamaan kuukausitavoitettavuuden paremmalle puolelle, joten apumme on ollut tärkeää. Jokaiseen asiakkuuteen on määritetty tietyt raja-arvot tavoitettavuuksiin. Jos Service Desk ei pysty tuottamaan asiakkaalle luvattua palvelua, niin asiakas voi tehdä siitä reklamaation ja toimeksiantajayritykseni joutuu maksamaan sakkoa.

Päivä oli jälleen melko vilkas ja asiakkaiden yhteydenottoja tuli paljon. Mitään erikoisempaa ei tälle päivälle ilmaantunut, joten päivä oli siinä mielessä hyvin helppo.

Perjantai 24.4

Viikon viimeinen työpäivä oli rauhallinen. Jatkoin edelleen toisen tiimin avustamista. Päivään mahtui myös viikkopalaveri. Yksi selvitys nousi ylitse muiden, jonka halusin nostaa esille. Tämä liittyi Teams-sovellukseen. Ongelmana oli, että organisaation ulkopuolinen henkilö ei päässyt liittymään Teams-työtilaan, vaikka hänet oli siihen kutsuttu. Tarkistin Azure AD -järjestelmästä, että kaikki oli kunnossa. Päätin kuitenkin poistaa kyseisen henkilön järjestelmästä ja pyysin asiakasta ilmoittamaan ulkoiselle käyttäjälle, että kokeilee liittymistä nyt uudelleen. Kävi ilmi, että ongelma johtui ulkopuolisesta loppukäyttäjistä. Hän ei ollut osannut määrittää kaksivaiheista tunnistautumista päälle. MFA:n (Multi Factor Authentication) määrittämisen jälkeen ongelma oli ratkennut.

Viikon 10 yhteenveto

Viimeinen päiväkirjaraportoinnin viikko meni mukavasti. Mietiskelin viikon aikana, että etätyöskentelyyn voisi tottua. Pohdin, että etätyöskentelyä olisi mukava harjoittaa paljon myös tulevaisuudessa, kun koronatilanne on mennyt ohi. Viikkoyhteenvedossa paneudun tällä kertaa ajanhallintaan. Kerron, mitä se tarkoittaa ja miten se on näkynyt omassa elämässäni näiden viikkojen aikana, kun olen tätä työtä kirjoittanut.

Tourangbam (2011) kirjoittaa kirjassaan Time Management, että ajanhallinta on yksi tärkeimmistä tekijöistä, joka voi tehdä yksilön elämästä hyvää ja helppoa. Tänä päivänä maailma liikkuu nopeasti ja elämäntyylillä on hektistä, joten ajanhallinta on erittäin tärkeää. Kirjassa mainitaan myös, että asetettujen tehtävien ja töiden tekeminen sovitussa ajassa tehostaa ajankäyttöä muihin aktiviteetteihin, kuten esimerkiksi harrastuksiin tai perheen kanssa olemiseen.

Jäin pohtimaan kirjasta lukemiani asioita. Peilasin niitä omaan elämäni ja varsinkin näihin kymmeneen viikkoon, joiden aikana olen päiväkirjaa kirjoittanut. Pohdin, että olen suoriutunut opinnäytetyöprosessista ajanhallinnan osalta hyvin. Oma suunnitelmani ja tavoitteeni oli joka päivä töiden jälkeen kirjoittaa sen päivän tapahtumat ylös. Tässä onnistuin ja siitä tuli minulle rutiininomaista. Päivän tapahtumien raportointi vei minulta yleensä aikaa noin 15-20 minuuttia. Aikaa harrastuksille ja vapaa-ajalle jäi rutkasti. Asia, jossa olen epäonnistunut ajanhallinnan osalta, on viikkoanalyysien teko. Suunnitelmani oli kirjoittaa viikkoyhteenveto jokaisen viikon päätteeksi aina perjantaisin tai viimeistään viikonlopun aikana. Huomasin, että puolessa välissä eli viidennen viikon jälkeen otteeni alkoi lipsua, enkä kirjoittanut viikkoraporttia enää suunnitelman mukaan. Aloin kirjoittaa kaksi viikkoraporttia yhdellä kertaa ja tajusin melko nopeasti, että se oli haasteellisempaa ja paljon enemmän aikaa vievää.

Tourangbam (2011) mainitsee kirjassaan myös, että ajanhallinnassa pitää olla objektiivinen. Koko päivä tulisi sisällyttää henkilökohtaiseen ajanhallinnan aikatauluun mukaan lukien aika, jona nukut. Ihmisen tulisi tunnistaa omasta arjestaan niin sanotut ”ajan tuhlaajat”. Edellä mainitun eliminoimisella on suuri vaikutus tavoitteiden saavuttamisen kannalta. Tajusin heti, että omalla kohdallani nämä ”ajan tuhlaajat” ovat olleet selkeästi television katselu ja pelikonsolin pelaaminen. Näille kahdelle olisi jäänyt varmasti rutkasti aikaa, jos olisin pysynyt tiukemmin kiinni omassa ajanhallinnan tavoitteessa.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Kun aloitin päiväkirjaopinäytetyön kirjoittamisen, minulla oli jo vankka kokemus Service Desk -työstä. Olin työskennellyt kyseisessä työtehtävässä jo noin puolentoista vuoden verran. Osamisen tasoni oli mielestäni tuolloin vahvan osaajan tasolla. Kehitettävää tietenkin oli paljon ja esimerkiksi laajemman kokonaiskuvan ymmärtämisessä oli parannettavan varaa. Asiantuntijaksi kehittämisessä huomasin itsessäni puutteita myös siltä osin, etten välttämättä tarttunut helposti kiinni kaikista vaikeimmilta tuntuviin ongelman selvityksiin.

Olen huomannut, että päiväkirjaopinäytetyö on kehittänyt minun ammattitaitoani. Olen alkanut päiväkirjaa kirjoittaessani analysoimaan tarkemmin työssä vastaan tulevia tilanteita nimenomaan oman kehittymisen kannalta. Olen myös rohkaistunut pyytämään enemmän apua toisen tai kolmannen tason asiantuntijoilta, mikä on tukenut kehittymistäni.

Päiväkirjaopinäytetyön kirjoittamisen aikana koen olevani eniten kehittynyt haastavimpien töiden vastuun ottamisessa ja ratkaisemisessa. Ennen siirsin vaikean työn helposti toisen tason asiantuntijoille selvitettäväksi, mutta näiden muutaman kuukauden aikana olen huomannut

nut selkeän muutoksen. Olen rohkeasti ottanut itselleni työn alle vaikeita ongelman selvityksiä ja pyytänyt niihin apua tai tukea. Olen huomannut, kuinka nopeasti olen oppinut uuden asian ja pystynyt ratkaisemaan samanlaisia ongelmia myöhemmin itse ilman apua.

Olen myös laittanut merkille, että kollegani pyytävät minulta apua enemmän. Myös tämä tukee ammatillista kehittymistäni. Koen, että kollegoideni on helppo lähestyä minua tietäen, että he saavat minulta vastauksen tai ratkaisun ongelmaansa.

Päiväkirjaraportoinnin ajanjaksolle osui myös toimeksiantajayrityksen sisäinen Talent-koulutusohjelma, jossa pääsin olemaan mukana. Koulutus päättyi päiväkirjaraportoinnin viimeisellä eli kymmenennellä viikolla. Koulutus kehitti ammattitaitoani todella paljon ja aion ehdottomasti suositella työkavereitani hakemaan seuraavaan Talent-koulutukseen. Käsitykseni toimeksiantajayritykseni toiminnoista ja eri sidosryhmistä laajentui erittäin paljon. Ymmärrän nyt tarkemmin, miten ja miksi asioita tehdään sekä miten paljon erilaisia asiantuntijaryhmiä yrityksessä työskentelee. Olen myös tällä hetkellä paljon rohkeampi ottamaan yhteyttä eri asiantuntijatiimeihin ja tiedän, miten esimerkiksi uusi automaatioehdotus tehdään. Tämä tukee Service Deskin kehittämistä ja antaa siihen paremmat edellytykset.

Toimeksiantajayritykseni antoi hyvää palautetta kirjoittamastani työstä. Toimeksiantajani aikoo käyttää tätä työtä apuna uusien työntekijöiden perehdyttämisessä. Työni tuo esille asioita, joiden avulla perehdytystä voidaan täydentää.

Työni tavoitteen täyttymisen vahvistaa myös se, että toimeksiantajayritykseni palautteen mukaan heillä on nyt parempi käsitys Service Desk -työn arjesta. Työssäni tulee esiin useita asioita, jotka vaikuttavat työpäiväkokemukseen. Toimeksiantajani voi hyödyntää asioiden analysointia positiivisemmän työpäiväkokemuksen edistämiseen oman ryhmän tai koko Service Deskin osalta

Yhteenvetoa ja pohdintaa kirjoittaessani mainittakoon vielä se, että olen päässyt työskentelemään jo muutaman päivän toisen tason asiantuntijatehtävissä. Päiväkirjaopinnäytetyön otsikko on ”Asiantuntijaksi kehittyminen Service Desk työssä”. Asiantuntijatehtävien tekemiseen pääseminen on oman ammatillisen kasvun tulosta, jota päiväkirjaopinnäytetyön kirjoittaminen on edistänyt jokapäiväisen työn tekemisen lisäksi.

Lähteet

Sähköiset

DiJulius, J. 2003. Secret Service. Hidden Systems That Deliver Unforgettable Customer Service. E-kirja. AMACOM.

Järvinen, P., Rousku, K. 2017. Työpaikan tietoturvaopas. E-kirja. AlmaTalent Bisneskirjasto.

Kauhanen, J. 2015. Esimies palkitsijana - aseta tavoitteet, mittaa ja palkitse. E-kirja. Kauppakamari.

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. E-kirja. Hämeenlinna: Helsingin seudun kauppakamari / Helsingin Kamari Oy ja Kirsti Kehusmaa.

Koenigsbauer, K. 2016. Introducing Microsoft Teams - the chat-based workspace in Office 365. Luettu 2.4.2020. <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2016/11/02/introducing-microsoft-teams-the-chat-based-workspace-in-office-365/>

Koskinen, K. 2018. Automaatio - mitä se on? Automaatiövälä 3/2018, 4.

Liu, D., Cantrell, C., Henmi, A., Lucas, M., Miller, S. & Singh, A. 2006. Firewall Policies and VPN Configurations. E-kirja. Rockland Syngress 2006.

Microsoft. 2020a. Get started with Microsoft Teams live events. Luettu 2.4.2020. <https://support.office.com/en-us/article/get-started-with-microsoft-teams-live-events-d077fec2-a058-483e-9ab5-1494afda578a>

Microsoft. 2020b. Limits and specifications for Microsoft Teams. Luettu 2.4.2020. <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/limits-specifications-teams>

Microsoft. 2020c. Plan for live events in Microsoft Teams. Luettu 2.4.2020. <https://docs.microsoft.com/en-us/microsoftteams/teams-live-events/plan-for-teams-live-events>

Microsoft. 2017. Windows Server Update Services (WSUS). Luettu 23.2.2020. <https://docs.microsoft.com/en-us/windows-server/administration/windows-server-update-services/get-started/windows-server-update-services-wsus>

Miradore. 2020. What is Miradore. Luettu 2.5.2020. <https://onlinesupport.miradore.com/hc/en-us/articles/200761741-What-is-Miradore-Online>

Miradore. 2020. Luettu 2.5.2020. <https://www.miradore.com/>

Pervilä, M. 2017. Tämän vuoksi palvelutasosopimus on niin tärkeä - mittaa lupausten toteutumisen. Luettu 5.5.2019. <https://www.tivi.fi/uutiset/taman-vuoksi-palvelutasosopimus-on-niin-tarkea-mittaa-lupausten-toteutumisen/a9edde81-36ad-37e9-9c5a-3181ebb79b35>

Tourangbam, D. K. 2011. Time Management. E-kirja. Vij Books India 2011.

Virolainen, M. 2006. Osaamista rakentamassa - Ammattikorkeakoulut harjoittelujen ja työelämäyhteisön kehittäjinä. E-kirja. Koulutuksen tutkimuslaitos 2006.

WHO. 2020. Coronavirus. Luettu 14.3.2020. <https://www.who.int/health-topics/coronavirus>

Julkaisemattomat

Toimeksiantajayritys. 2020. Yrityksen sisäinen julkaisu 3.1.2020. Helsinki.

Kuviot

Kuvio 1: Sisäiset sidosryhmät työpaikalla	11
Kuvio 2: Ulkoiset sidosryhmät työpaikalla	11