

Työtehtävät ensimmäisen tason IT-lähituessa

Jami Jernvall

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittely koulutusohjelma
2020



Tekijä(t) Jami Jernvall	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Työtehtävät ensimmäisen tason IT-lähituessa	Sivu- ja liite-sivumäärä 66
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Work duties as a first level IT-local support	
<p>Opinnäytetyö on kirjoitettu portfoliomaisena päiväkirjaopinnäytetyönä, jossa käydään läpi päivittäisiä ensimmäisen tason työtehtäviä lähituessa, sekä ServiceDeskissä perehdytyksen ajan. Päiväkirjaopinnäytetyö koostuu 10 viikon ajanjaksosta 31.8-6.11.2020 välillä.</p> <p>Päiväkirjaopinnäytetyö pitää sisällään johdannon, jossa kerrotaan mitä työ pitää sisällään tarkemmin ja minkälaisia ohjelmistoja on käytössä. Lähtötilanteen kuvauksessa käydään läpi oman työn analysointi ja tarvittavia taitoja tässä työssä, sekä sidosryhmät ja vuorovai- kutukset työpaikalla. Lopuksi käydään vielä läpi seurantaviikkojen pohdinta ja päätelmät omasta kehityksestä.</p> <p>Työympäristönä toimii kansainvälinen teknologia-alan yritys. Yrityksellä on toimintaa noin 50 eri maassa ja loppukäyttäjää on noin.10 000. Eri IT-tiimejä yrityksessä on viisi pois luki- en pääkäyttäjät omille sovelluksilleen. Loppukäyttäjät voivat ottaa tukeen yhteyttä soitta- malla ja lähettämällä viestiä työpyyntö järjestelmään tai tulemalla lähitukeen paikanpäälle esittämään oma ongelma laitteen kanssa.</p>	
Asiasanat Kehitys, aktiivihakemisto, IT-tuki	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Keskeisimmät ammattikäsitteet	3
2	Lähtötilanteen kuvaus	5
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	5
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	6
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	7
3	Päiväkirjaraportointi	8
3.1	Seurantaviikko 1	8
3.2	Seurantaviikko 2	13
3.3	Seurantaviikko 3	19
3.4	Seurantaviikko 4	26
3.5	Seurantaviikko 5	31
3.6	Seurantaviikko 6	36
3.7	Seurantaviikko 7	43
3.8	Seurantaviikko 8	48
3.9	Seurantaviikko 9	52
3.10	Seurantaviikko 10	56
4	Pohdinta ja päätelmät	62
4.1	Kehitys, oppiminen	62
4.2	Tulevaisuuden hyödyt	64
	Lähteet	65

1 Johdanto

Opinnäytetyössä käydään läpi päiväkirjamuodossa, ensimmäisen tason IT-lähtuun työtehtäviä. Opinnäytetyö suoritetaan aikavälillä 31.8.2020-20.11.2020. Työ sisältää johdannon, jossa kerrotaan lähtötilanne sekä tarvittava tietoperusta. Kymmenen viikon raportointi, joihin kuuluu päivittäiset tavoitteet, työtehtävien kirjaus ja viikoittainen analysointi kuuneen viikon työtehtävistä. Vikoina viikkoina käydään läpi kehityskohteet, sekä pohdinta että päätelmät.

Työtehtävissäni tarvitaan monipuolista ongelmanratkaisutaitoa, jolloin saadaan pidettyä hyvä asiakaspalvelukokemus heidän tullessa kysymään apua ongelmiin IT-laitteiden kanssa. Tähän liittyy myös stressinsietokyky ja tarkkuus, että asiakkaan dataa ei häviä. Vaikka kyseessä olisi isompikin ongelma tai korjaus kyseisen laitteen kanssa.

Käytämme töissä aktiivihakemistoa. Haemme aktiivihakemistosta asiakkaiden tietoja, ryhmiä, objekteja. Näemme käyttäjän oikeudet suorittaa tiettyjä toimenpiteitä laitteilla, mikäli jotain uupuu voimme lisätä kyseiset oikeudet. Aktiivihakemisto pitää sisällään myös täydellisen listan laitteistosta mitkä on lisätty meidän toimialueeseen. Aktiivihakemisto toimii eräänlaisena selkärankana. Active Directory For Dummies -kirja selventää hyvin, miten aktiivihakemisto on rakennettu ja miten sitä voi käyttää sulavasti. Kirjassa on tiivistettynä aktiivihakemiston toimintaa. (Steve 2008.)

Koska kyseessä on kansainvälinen yritys, myös kielitaitoa täytyy olla ja oikea sanasto, jolloin väärät termit eivät satu menemään sekaisin tehdessä tikettiä toiselle IT-tiimille, joilla on isompi alue käsiteltävänä. Se myös auttaa loppukäyttäjää, jos osaat kertoa kyseisestä ongelmasta muutenkin, kuin suoraan IT-sanastolla. Loppukäyttäjää täytyy osata ymmärtää ja hänelle täytyy osata kertoa ongelmasta siten, että hänkin sen ymmärtää. Ei täydellisesti, mutta hänen tietäen missä ongelma saattaisi olla.

Windows käyttöjärjestelmä on asennettuna melkein kaikkiin laitteisiin. Sen osaaminen on tarpeellista, jolloin asiakkaita voidaan opastaa selkeästi ja mahdollisimman helposti. Ei pelkästään pikakomentoja. Mobiililaitteet Android ja Apple on hyvä myös osata, koska ne ovat pääsääntöisesti käytössä loppukäyttäjillä ja heillä on usein niistä kysymyksiä.

Yritys, jossa työskentelen konsulttina, on kansainvälinen teknologiayhtiö. Yritys myy mineraalien jalostus-, kiviaineksen-, metallienjalostus- ja kierrätysteollisuutta ja toimii 50 eri maassa. Toimin tämän yrityksen IT-lähtuessa Espoon toimipisteessä, joka on yksi päätoimipisteistä. Lähtuki tiimiin kuuluu neljä henkilöä itseni mukaan lukien. Palvelemme noin.

800 ihmistä paikallisesti Espoon toimipisteessä, IT-lähituelle tarkoitettussa huoneessa asiakasluukuista aukioloaikojen mukaisesti. Yhteensä eri IT-tiimejä on noin. viisi, pois lukien ohjelmistopuolentiimit. Isoin IT-tiimi on ServiceDesk, joka toimii toisen tason IT-tukena ja vastaa puhelin päivystyksestä läpivuorokauden. He ottavat vastaan suurimman työn IT-asioihin liittyessä ja jakaa niitä muille IT-tiimeille, jolloin heidän työmääränsä jakaantuu tasaisesti.

1.1 Keskeisimmät ammattikäsitteet

Active Directory (AD)

Aktiivihakemisto. Hallinnoidaan käyttäjätunnuksia, tietokonetilejä, rooleja, sekä erilaisia ryhmiä, jotka sisältävät oikeuksia erilaisiin järjestelmiin.

BitLocker

Windows 10 ominaisuus, jolla on mahdollista salata järjestelmän kovalevyt.

Blue Screen

Virhetila mihin Windows käyttöjärjestelmä menee, mikäli ongelma esiintyy käyttöjärjestelmässä.

DHCP

Dynamic Host Configuration Protocol. DHCP-palvelin jakaa IP-osoitteita siihen kytkettyinä oleviin laitteisiin. Mahdollistaa laitteiden kommunikoinnin verkon, sekä muiden laitteiden kanssa.

DNS

Domain Name System. Palvelu, joka kääntää verkkotunnukset IP-osoitteiksi.

GPO

Ryhmäkäytäntö. Ryhmäkäytännöt tulevat aktiivihakemistolta tietokoneeseen, sisältäen asetuksia.

IoT-laite

Internet of things-laite. Yleensä pankkikortin kokoinen piirilevy, joka tekee erilaisia pyyntöjä. Voi verrata pieneen tietokoneeseen.

Jira

Työpyyntöjärjestelmä.

MMC

Microsoft Management Console. Työkalu, jolla on mahdollista muokata laitteessa olevia laajennuksien sertifikaatteja, käyttäjiä, toimintoja, suojausten käytäntöjä, yms..

VPN

Virtual Private Network, mahdollistetaan yksityinen verkkoyhteys yrityksen omiin palvelimiin.

Pulse Secure

VPN ohjelmaa, joka on käytössä yrityksessä.

PXE

Pre-Boot Execution. Mahdollistaa käyttöjärjestelmien asennuksen palvelimen kautta.

SAP (ERP)

Toiminnanohjausjärjestelmä.

Tiketti

Jirassa merkitty työtehtävä.

SCCM

System Center Configuration Manager. Työkalu, jolla voidaan muokata toimialueeseen liitettyjä laitteita, asentaa paketteja, sekä hallinnoida palvelimia ja palveluita.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Toimin konsulttina ensimmäisen tason lähituessa, joten työtehtäviini kuuluu todella paljon lähituen omaavia tehtäviä. Näitä ovat uusien laitteiden asennus ja käyttöönotto, uusien laitteiden hankinta, laitteiden ylläpito ja vikaselvitys, uusien työpisteiden kasaaminen, lähituki, etätuki, työpyyntöihin vastaaminen ja niiden uudelleen ohjaus, neuvotteluhuoneiden laitteiston ylläpito ja korjaaminen sekä ohjeiden laatiminen. Työtehtäviä kuuluu todella paljon, vaikka kyse onkin vain ensimmäisen tason it-tuesta. Käytännössä se kattaa kaiken mitä yrityksessä tapahtuu käyttäjätasolla.

Työtehtäväni koostuu päivittäisistä palvelupyynnöistä, joita asiakkaat lähettävät joko työpyyntöjärjestelmän kautta tai tulevat suoraan käymään lähituen luona kertomassa ongelmista, mitä heillä on joko ohjelmien-, tunnusten-, oikeuksien-, tietokoneen kanssa. Poikkeuksellisesti me emme vastaa puhelinvaihteesta. ServiceDesk, joka toimii toisen tason it-tukena hoitaa tämän puolen ja sieltä luovat tikettijärjestelmään tiketin ja ohjaavat sen meille, jos tämä asiakkaan ongelma kuuluu meille.

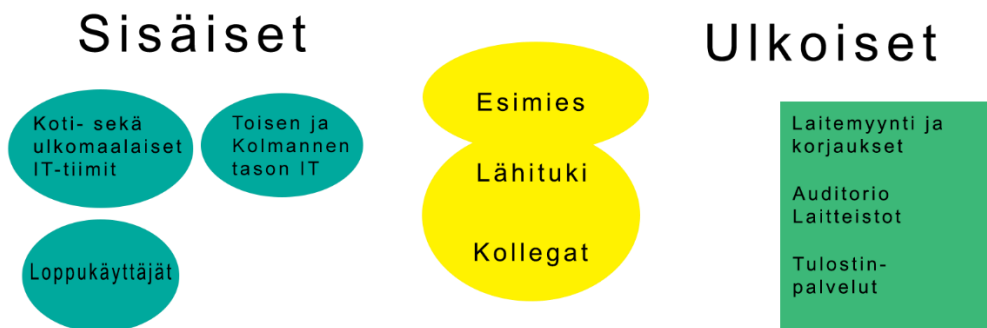
Mikäli jokin ongelma koskee palomuuria, ohjelmien lisenssejä, käyttäjän verkkolevykansioiden oikeuksia täytyy meidän luoda siitä tiketti ja siirtää se oikealla IT-tiimille, joilla on tarvittavat oikeudet näiden hallitsemiseen.

Työtehtävissäni tarvitaan osaamista hyvän asiakaspalvelun- ja ongelmanratkaisujen kannalta. Hyvät tiedonhankinta taidot ja uskaltaminen on myös isossa osassa. Täytyy uskaltaa ottaa asiat omiin käsiin ja ruveta tutkimaan mikä voisi olla pielessä. Suurin osa työstä tehdään kuitenkin tietokoneilla Windows ympäristössä, niiden perustunteminen on hyvä olla. Varsinkin ongelmien kannalta olisi hyvä tietää jo valmiiksi mikä voisi olla pielessä, vaikka loppukäyttäjä ei osaisi sitä kertoa täydellisesti tai hakea valmiiksi tietoa kyseisestä ongelmasta, ennen kuin loppukäyttäjä tulee lähitukeen tuomaan laitteen.

Loppukäyttäjän kanssa kommunikointi joko keskustellen, sähköpostilla tai puhelimitse vaatii osaamista viestinnän kannalta. Loppukäyttäjän kannalta on hyvä myös osata kertoa ongelma siten, että hänkin sen ymmärtää. Käyttäisi vähemmän ammattisanastoa ja yritäisi kertoa mistä ongelma johtuu ja samalla on hyvä kertoa, mikäli muilla on ollut samantyyppistä ongelmaa niin he eivät tunne itseään ainoaksi tämän ongelman kannalta. Saadaan hyvä asiakaspalvelu aikaan.

Osaamiseni työtehtävissäni on taitavaa suoriutumista. Uskallan tehdä itse päätöksiä vaikeimmissakin asioissa. Kaikissa tehtävissä ainoana ratkaisuna on tehdä vähän erilaisia päätöksiä, mitä yleensä on tehty. Riippuen tietysti asiasta. Varsinkin, kun olen ollut nyt yrityksellä töissä melkein vuoden, alkaa perusasiat olemaan tuttua juttua. Uusia ongelmia tulee jatkuvasti, mutta kaikki on saatu selvitettyä. Mikäli jotain asiaa ei ole mahdollista selvittää pyydetään apua kokeneimmilta työntekijöiltä, koska heillä on yleensä aina oma näkemys kyseisestä ongelmasta.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla



Kuvio 1. Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Sisäiset sidosryhmät ovat lähimpänä oman työn osalta. Olen tekemisessä kollegoiden sekä esimiehen kanssa todella lähekkäin. Kollegoista saa apua ja neuvoa työtehtävien osalta. Esimies vastaa kaikista erikoisista laitehankinnoista, hänen kauttaan menee kaikki suuremmat tilaukset, sekä suunnitelmat mikäli jotain ollaan muuttamassa. Vastaan tehdystä työstäni esimiehelle, jolta saamme kuukausittain palautetta. Lähimmäinen sidosryhmä on loppukäyttäjät. Heille kohdistamme kaiken työn lähituessa. He toimivat meidän asiakkainamme, jolloin katsomme tilanteen mukaan sopivimmat ja parhaimmat vaihtoehdot korjausten kannalta. Loppukäyttäjää on monilla eri tittleillä harjoittelijasta yrityksen johtajaan asti. Teemme kaikille samantasoista työtä. Ketään ei jätetä pulaan ja kaikkia autetaan. Tietyissä asioissa on pakko priorisoida, mutta yritämme olla tasa-arvoisia kaikkien kanssa.

Sisäiset IT-tiimit sekä toisen ja kolmannen tason it-tuki toimivat tukena meidän tekemisellemme. Heiltä voimme kysyä apua, mikäli jokin aihe on liian erikoinen meille tai meillä ei ole oikeuksia tiettyihin asioihin. IT-tiimit toimivat kansainvälisesti, joten työtaakkaa on jaettu moniin eri maihin. Muista maista löytyy myös lähes samantyylinen sidosryhmä. Kaikki ovat yhteyksissä toisiinsa, jolloin pysymme ajan tasalla uusimissa päivityksissä ja muutoksissa.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa toimimme enimmäkseen laitehankintojen-, auditorio- ja tulostimien kanssa. He toimittavat meille laitteet asennuksiin. Auditorio- ja tulostinpalvelut tekevät isommat asennukset, sekä huoltavat ja vaihtavat laitteistoa tarvittaessa. Me ylläpidämme ja katsomme, että laitteet toimivat. Kaikki vikailmoitukset ja korjaukset toimivat heidän kauttaan.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vuorovaikutusta työn teossa on todella paljon. Päivittäin tulee puhuttua työasioista jo aamusta alkaen, kun työkaverit saapuvat paikalle. Kaikista nopein tapa keskustella muiden IT-tiimien kanssa on Teams viestintäsovelluksen kautta, joka on käytössä kaikilla yrityksessä. Kyselemme toisilta ovatko he kuulleet jostain tietystä ongelmasta tai asiasta, mistä muut eivät ole ja jaamme nämä tiedot IT-tiimin kesken. Apua työkaverilta saa hyvin. Kysyessä heiltä ongelmasta saa aina erinäkökulmasta vastauksen kysymykseen taikka korjaukseen mitä ei välttämättä itse ole tajunnut.

Eniten keskustelua tulee, kun palvelemme loppukäyttäjiä lähituen luukulla. Asiakkaita palvellessa erilaisia tilanteita syntyy todella paljon. Enimmäkseen kielenä toimii suomi, mutta kansainvälisenä yrityksenä myös englanti toimii toisena kielenä. Suunnilleen molempia kieliä tulee puhuttua yhtä paljon. Toki jos osaa muita kieliä on niistä todella paljon hyötyä. Loppukäyttäjien kanssa täytyy muistaa, että ammattisanaston käyttöä pitäisi muotoilla niin, että loppukäyttäjä ymmärtäisi ongelman lähteen sekä korjauksessa tehdyt toimenpiteet. Käyttäen pelkkää ammattisanastoa on loppukäyttäjä ymmällään, miten tilannetta on yritetty korjata.

Aikaisemmin en ole ollut asiakaspalvelu työssä, joten olen yrittänyt parantaa todella paljon puhumista loppukäyttäjälle, jotta hän ymmärtäisi myös mistä olisi kyse ja ongelma on saatu selvitettyä, sekä korjattua. Töiden alussa, en tajunnut muotoilla asioita paremmin loppukäyttäjän näkökulmasta, jotka eivät ole tuttuja tietokeiden ongelmien kanssa. Ohjeistukset, sekä tikettijärjestelmiin kirjoitetut ohjeet taikka vastaukset ovat hyvä kirjoittaa niin, että myös muut osaavat korjata kyseisen ongelman ilman, että heidän täytyy kysyä

minulta ohjeita. Mikäli yksikin kohta jäisi ohjeesta pois voi seuraava henkilö olla ymmälään, että mitä nyt tapahtuu? Tämän takia ohjeet täytyvät olla todella tarkat, jolloin niitä on helppo seurata ja lopputulos on oikea. Pienetkin virheet vaikuttavat lopputulokseen.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 31.8.2020

Tavoite maanantaille on lukea mahdolliset muutokset mitä on tullut torstai - maanantain välisenä aikana, koska työskentelen vain kolmepäivästä viikkoa koronatilanteen takia. Vii-meviikkoiset työt olisi hyvä saada valmiiksi tällä viikolla, jotta ne eivät jäisi roikkumaan pidemmäksi aikaa.

Sähköpostin lukeminen, Teams, Teams ryhmien läpikäynti, jotta pysyy mukana, onko tullut mitään isompia muutoksia, koska yritys yhdistyi toisen suuren teknologiayrityksen kanssa alkuvuodesta. Muutoksia on tulossa todella paljon. Pitää pysyä muutoksen mukana ja olla oma-aloitteisuutta, ettei tarvitsisi koko ajan kysellä työkavereilta muutoksista. He kyllä vastaavat kysyessä, mutta ettei tarvitsisi häiritä, jos heillä on jokin projekti menossa.

Jokainen päivä alkaa aamulla aina tikettijärjestelmän läpikäynnillä. Tikettijärjestelmästä näkee helposti tiketit ja niiden nykyinen tila. Tikettijärjestelmässä meillä näkyy kaikki mahdolliset työt päivittäin. Niistä on helppo myös lukea, onko joku muu yrittänyt jo tehdä jotain kyseiselle asialle vai onko tämä tullut suoraan meidän IT-tiimillemme.

Päivystin IT-lähituen luukulla, johon asiakkaat voivat tulla aukioloaikojen sisällä kysymään heidän ongelmistansa laitteen tai sovellusten kanssa. Vastaanotimme noin kymmenen lähtevän työntekijän tai osa-aikaisentyöntekijän laitteistoa. Laitteisto mikä meille palautuu, on yleensä: tietokone, puhelin, hiiri ja näppäimistö. Koronatilanteen takia, myös moni on hakenut näyttöjä ja telakan kotikäyttöön. Niitä on palautunut takaisin todella monia. Tilanne oli rauhallinen maanantaiksi, joka on yleensä kiireisin päivä viikossa.

Maanantai sujui odotetusti ja pääsin ajan tasalle muutoksien kanssa. Asiakkailta sain hyviä päivistäessä luukulla, joten katson tämän hyvin toimivaksi asiakaspalveluksi. Kehitystä tulee aina uusien asiakkaiden tullessa luukulle. Täytyy osata aina seurata asiakkaan mielialaa, onko hänellä ollut huono vai hyvä päivä.

Tiistai 1.9.2020.

Tiistain tavoitteena on saada varmistettua, että neuvotteluhuoneiden laitteisto toimii ongelmitta. Loppuviikosta on tulossa muutamia etäkokouksia isoissa neukkareissa. Neuvotteluhuoneiden laitteisto on rakennettu kolmannen osapuolen toimesta. Me pidämme nämä laitteistot ajan tasalla ja käymme katsomassa tietyn väliajoin, että nämä laitteistot toimivat.

Aamu alkoi uuden tietokone mallin Windows imagen tiputuksella PXE:n kautta. Tämä uusi laitemalli on tulossa vanhan laitteen korvauksesi. Ongelmitta se ei tapahtunut. Emme saaneet asennusta pyörimään, jolloin lähetimme virhelokit PXE:stä vastaavalle IT-tiimille. He hallinnoivat tuota PXE:stä tulevaa pakettia. Jäämme odottamaan vastausta.

Aamu jatkui laitteiden konfiguroinneilla uusille työntekijöille. He pyytävät uusia laitteita Excel lomakkeen kautta, josta lähtee tiedot HR:ään ja sieltä ServiceDeskin siirtää sen meille tikettijärjestelmän kautta. Meillä on uusia ja käytettyjä koneita valmiiksi asennettuna käyttäjille, jolloin tässä asennuksessa ei menisi kovin kauaa. Välillä tulee keikkoja, jossa pyydetään konetta huomiseksi, vaikka se tarkoittaakin tätä päivää. Tiketti on yleensä unohdettu siirtää meidän työjonoomme. Tämä tiketti priorisoidaan ja yritetään se saada valmiiksi mahdollisimman nopeasti.

Päivällä oli muutaman neuvotteluhuoneen testaus ja varmistaminen etäkokouksia varten. Näihin kuuluu äänien kuuluminen, mikin toimiminen ja videon tai tiedostojen näkyminen ruudulle, joko tykin tai television kautta. Ajoimme isot päivitykset näihin laitteisiin viimeviikolla, jolla saimme korjattua laitteiden jumiin jäämisen. Laitteet olivat jääneet jumiin kahden tunnin välein. Nyt laitteet toimivat ongelmitta.

Iltapäivä meni käyttäjän laitteen tutkimisessa, koska verkko ei yhdistänyt oikein tietokoneeseen. Meillä on muutama kerros missä on jaettuna kolmea eri verkkoa. Jolloin tietokone osaa toimialueen mukaan hakea oikean verkon, jolloin se toimisi moitteetta. Nyt ongelmana oli, että tämä tietokone yritti yhdistää koko ajan väärän toimialueen verkkoon. Connection-specific DNS pääte oli väärä ja tämän takia kone ei löytänyt oikeaa verkkoa ja ei toiminut oikein. DNS päätteet jaetaan DHCP palvelimelta, jolloin sitä ei voi itse määrittää manuaalisesti. Tähän pyysin apua verkkotiimiltä, jotka hoitavat näitä konfigurointeja reitittimiin ja kytkimiin. Verkkotiimi ei kerennyt vastaamaan tikettiin, odottelen vastausta.

Tavoitteena oli käydä läpi isot neuvotteluhuoneet ja niiden laitteisto. Näiden huoneiden päivitykset autoivat todella paljon. Huoneet toimivat ongelmitta ja eivät olleet jumissa. Onneksi saimme korjattua nämä, koska ne ovat olleet ongelmaisia.

Kehityin paljon tuon toimialueen verkon toiminnan ymmärtämisen kanssa. Vaikka täydellistä vastausta en tälle päivää saanut. Sain hyvin katsottua läpi mistä se voisi johtua ja mitkä asetukset muuttuvat.

Keskiviikko 1.9.2020.

Keskiviikon tavoitteena olisi korjata tiistaina tulleet ongelmat. Riippuen tietysti siitä, että muut IT-tiimit ovat vastanneet kyseiseen tikettiin korjauksilla. Päivän tehtävinä toimii luukulla päivystäminen ja akuutit korjaukset neuvotteluhuoneissa ja auditorioissa.

Keskiviikko alkoi aamulla tikettijärjestelmän ja sähköpostin läpikäynnillä. Tiketti järjestelmään oli vastattu muutamiin keikkoihin tietoja, mitkä kuuluivat jo toisen IT-tiimin hoidettavaksi, joten siirsin nämä keikat toiselle IT-tiimille.

Yhdeksän aikoihin avaamme lähituen luukun, jolloin asiakkaat voivat tulla suoraan kysymään apua ongelmiinsa tai mikäli he tarvitsevat kuulokkeita, adaptereita, latureita, it-työvälineitä. Heti aamusta, oli tarvetta adapterille videotykkiin. Onneksi meillä on hyllyssä tilattuna valmiiksi kaikkia adaptereita, jotta ei tarvitse erikseen tilata yksittäisiä tuotteita.

Aamupäivän aikana täytyi poistaa vanhasta Windows 7 koneesta meidän ohjelmistojamme ja se täytyi myös ottaa pois meidän toimialueestamme. Olemme siirtyneet pois Windows 7 käyttöjärjestelmästä sen tuen loppumisen takia. Kaikki toimialueesta irrotettavat koneet täytyy poistaa myös aktiivihakemistosta ja SCCM:stä, jotta ne eivät jää turhaan näkymään raportteihin.

Isossa auditoriossa on käytössä omat esittelykoneet ja ne täytyy päivittää torstaita varten. Meillä on muuttunut virustorjunta sovellus, joka ilmoittaa viiden minuutin välein päivityksestä. Tämä täytyy päivittää, jotta se ei häiritse esitystä. Toki, mikäli käytössä on älä häiritse tila ei tätä ilmoitusta tule. Ohjelman päivitys uudempaan versioon täytyy tässä tehdä käsin. Kone ei ole muussa kuin esitys käytössä muutamina päivinä kuukaudessa, joten se ei ole ajanut sitä automaattisesti. Samalla katsoin Windows päivitykset kuntoon.

Isompi työ oli VPN yhteyden ongelmat konsultti käyttäjällä. Hän ei saanut VPN yhteyttä toimimaan uudessa tietokoneessa kotona. Internet yhteys toimi ongelmitta, kun kokeiltiin sitä lähituessa VPN päällä. Meillä on lähituessa yrityksen ulkopuolinen testi verkko, jossa näitä on mahdollista testata. Yrityksen omassa verkossa ei VPN voi toimia. VPN ohjelmalla toimii Pulse Secure. Pulse Securen yhdistäessä se antaa DNS virheen käyttäjän kotitoimistossa. Ilman VPN yhteyttä yhteydet toimivat ongelmitta. Päädyimme

kokeilemaan asentaa Pulse Securen uudelleen ja kryptaamaan BitLockerilla käyttäjän koneen. BitLocker kryptaus on nykyään vaadittu konsulteilla. Näiden toimenpiteiden jälkeen, kokeilimme että kaikki toimivat hyvin ainakin toimistolla ja käyttäjä pääsee kokeilemaan tätä kotitoimistolle iltapäivästä. Käyttäjä raportoi seuraavina päivinä toiminnan.

Päivän tavoitteena oli korjata tiistaina ilmenneet ongelmat. Näihin en kuitenkaan saanut muilta IT-tiimileiltä vastausta, joten ne eivät edenneet ollenkaan. Suunniteltuja tehtäviä oli vain neuvotteluhuoneiden ja auditorioiden laitteiston päivittäminen. Ne hoituivat nopeasti ja loppupäivän tehtävät hoituivat lähituen päivystys luukulla.

VPN:än ymmärrykseen tuli kehitystä. Tuli katsottua tarkemmin mitä kaikkea VPN tarvitsee toimiakseen ja miten se toimii meidän yrityksemme ympäristössä. Tuli huomattua, että VPN tarvitsee kryptauksen toimiakseen täysin. Aikaisemmin konsultit ovat voineet käyttää VPN yhteyttä ilman kryptausta omilla laitteilla, mutta tämä on juuri muutettu ja nykyään vaaditaan, että kaikki koneet olisivat kryptattuja. Meillä on muutamia konsultteja, joilla on dual-boot system. Näillä koneilla kryptausta ei voi suorittaa.

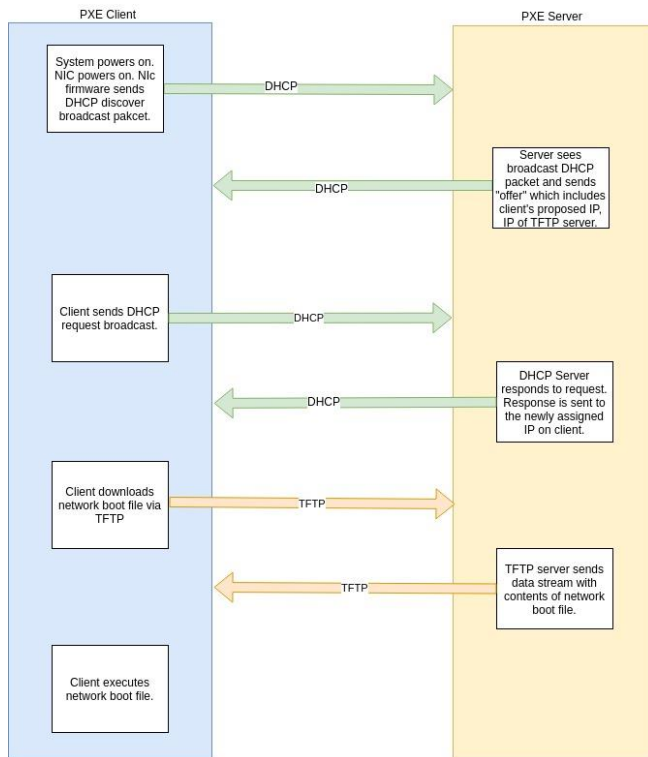
Viikkoanalyysi

Nämä lyhyet viikot menevät todella nopeasti. Suurin osa loppukäyttäjistä tekevät etänä töitä, jolloin tämä ei tuo hirveästi taakkaa meille lähitukeen. Viikonaikana ei loppujen lopuksi tullut montaa erityyppistä ongelmanratkaisua töitä. Viikonkohokohdat liittyivät auditorio laitteiston läpikäyntiin ja verkkoyhteyden toimintaan VPN sovelluksen kautta, sekä verkkoyhteyden toiminta väärin konfiguroidussa verkossa.

Lähituen luukulla päivyttäminen on todella monipuolista asiakkaiden tullessa kyselemään tarvittavien työkalujen asennusta, poistamista tai ongelman ratkaisua. Tämän viikon aikana edellä mainittujen isompien ongelmien ratkaisut jäivät odottamaan seuraavaa viikkoa. En saanut vastausta toiselta it-tiimiltä kyseisiin ongelmiin. Itse en pysty näitä ongelmia ratkaisemaan, koska minulla ei ole tarvittavia oikeuksia suorittaa näitä korjauksia. Tällä hetkellä on meneillään isompi IT-integrointi kahden suuren yrityksen yhdistymisen osalta. Tämän takia nopeita vastauksia ei saa toisen tai kolmannen tuen osalta. He keskittyvät enimmäkseen aktiivihakemistojen, palvelinten, toimialueen yhdistymiseen.

Huolehdimme palautuvien laitteistojen tyhjennyksestä, sekä niiden kunnossapidosta. Useimmiten helpoin tapa vanhan laitteiston palautuessa on kysyä käyttäjältä, tarvitaanko sieltä mitään ottaa talteen ja jos ei tarvitse poistetaan laitetunnus aktiivihakemistosta, sekä

SCCM:stä. Tämän jälkeen tiputetaan tietokoneeseen uusi image PXE:n kautta, josta tulee valmiiksi meidän rakentama image, mihin kuuluu ohjelmistot, sekä toimialueeseen nostot. Tämä nopeuttaa koneen toimintaa ja helpottaa meidän työtämme, koska asennukset menevät automaattisesti, eikä niitä tarvitse itse asentaa jälkikäteen yksikerrallaan.



Kuvio 2. PXE boot flow (Linuxhit)

PXE:n kautta Windows imagen asennus toimii siten, että valmiiksi määritelty Windows 10 image on rakennettu palvelimelle ja sieltä tietokone kysyy DHCP välityspalvelimen kautta onko tämmöistä mahdollista saada tai onko sitä määritelty tämän merkiselle koneelle. Kts. kuvio 2. Käytössämme on DELL malliset tietokoneet, joiden BIOS:sta täytyy laittaa tämä PXE bootti mahdolliseksi. Kun tämä PXE on käyty laittamassa aktiiviseksi, tietokoneen käynnistyessä painetaan F12 näppäintä, jolloin näkyviin tulee valikko mistä on mahdollista valita vaihtoehto "Onboard NIC(IPV4)". Tämä tarkoittaa, että käytetään kyseisen koneen verkkokorttia käynnistymiseen IPV4 osoitetta hakien. PXE käynnistys kysyy DHCP palvelimelta, onko PXE palvelimella mahdollisesti asennusmediaa, jota tietokone voisi käyttää. Mikäli asennusmedia löytyy, aloittaa tietokone sen asennuksen. (SCCM & ECM Blog, Linuxhit.)

Osaamiseni kehittyi viikon kuluessa auditorio laitteiston kanssa. Auditorioon on asennettu viimevuonna uusi ääni järjestelmä mikrofoneille. Tämän läpikäynti kollegan kanssa auttoi minua ymmärtämään laitteiston toimintaa todella paljon. Laitteisto on asennettu

kolmannen osapuolen toimesta, mutta he tekivät siitä ohjekirjan. Tämän luettua ja tarkasteltua miten nämä toimivat käytännössä, auttoivat minua ymmärtämään systeemin paremmin. Auditoriossa on yhdistettynä kolme erillistä videotykkiä, kolme eri LCD näyttöä, Teams laitteisto, sekä toiseen auditorioon lähetettävä sama kuva. Kokonaisuudessaan, tämä on todella monimutkainen laitteisto, jossa on käytetty monia lähettimiä ja kuvan kopiointi laitteistoja.

Olen oppinut tässä noin vuoden aikana, että asioiden kanssa ei kannata kiirehtiä. Parempaa tulosta tulee, kun perehtyy ongelmaan ja tutkii sitä tarkemmin. Välillä jotkin ongelmat korjaantuvat itseksensä, järjestelmien ajaessa päivityksiä yön aikana käyttäjäryhmiin, sekä sertifikaatteihin, mitä tarvitaan tiettyjen sovellusten lisenssien toimintaan ja VPN oikeuksiin.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 7.9.2020

Tavoite tälle päivälle olisi saada mahdollisimman nopeasti vanhat tiketit valmiiksi, jotta loppukäyttäjät eivät joutuisi odottamaan ongelmiansa kanssa. Päivän tehtävinä toimii päivystäminen lähituen avustus luukulla, sekä tikettijärjestelmän läpikäynti lähituella tarkoitustussa jonossa. Tehtäviä tälle päivälle ei ole sovittu. Katsotaan mitä päivän aikana tulee ja hoidetaan ne.

Aamu alkoi tiketilistan läpikäynnillä ja sähköpostin tarkastamisella. Uusia laitetilauksia oli muutamia ja aikaisemman viikon ongelmiin oli tullut vastauksia.

Verkkotiimi oli saanut selvitettyä Suffix DNS ongelman ja se on nyt korjattu. Heiltä ei tullut sen tarkemmin tietoa, mikä oli ollut sekaisin. Kuulemma oli päällekkäisyyksiä kahden eri verkon kanssa. Verkko-ongelma oli nimittäin siinä kerroksessa, missä on jopa kolmea eri verkkoa samassa langassa.

VPN ongelmaan käyttäjä oli yrittänyt itse tutkia ongelmaa, kun yhteys toimi välillä ja välillä taas ei. Langattoman ohjaimen uudelleen asennuksella VPN lähti toimimaan, mutta muutaman tunnin kuluttua VPN yhteys ei taas toiminut. Tätä ongelmaa yritetään nyt tutkia enemmän, mikäli käyttäjällä ei vieläkään VPN toimi. Käyttäjä jää kokeilemaan, toimiiko verkko ja raportoi verkontoiminnasta tikettijärjestelmään.

Päivä jatkui, kun ServiceDesk otti yhteyttä ja pyysivät käydä katsomassa C4 kerroksen monitoimilaitteen. Se ei tunnistanut avainkortilla kirjautumista tai manuaalista

kirjautumista. Menin tutkimaan mikä saattaisi olla ongelmana, en ole itse näitä laitteita ennen tutkinut. Kysyin kollegalta apua, että mitä kannattaisi katsoa tai mikä voisi olla vikana. Hän kertoi, että yleensä mikäli kirjautumiset ovat jumissa ei laite saa yhteyttä verkkoon tai se on jäänyt jumiin johonkin istuntoon. Kokeilin itse kirjautua tähän laitteeseen, sekä lukea itseni sisään avainkortilla. Tämä ei toiminut. Erikseen monitoimilaite ei sanonut, että joku vikatila olisi päällä. Lopputuloksena päätin käynnistää laitteen uudelleen, jolloin se hakee palvelin yhteydet uudelleen ja se korjasi tämän ongelman.

Lähituen luukulle tuli käyttäjä, jonka tietokoneesta oli hajonnut näytön taustavalo. Näytöllä näkyi todella himmeästi normaali Windows ympäristö, mutta todella vaikea siitä on nähdä mitään. Tietokone oli todella tuore noin 2kk vanha. Tästä ilmoitimme laitevalmistajallemme, jonka kanssa meillä on huoltosopimus laitteiden kanssa. Se tarkoittaa, että he tulevat huoltamaan laitteet jopa seuraavana päivänä. Oli kyse sitten sisämaasta tai ulkomaista he hoitavat huollot missä vain. Laitteissamme on kolmen vuoden takuu, jonka aikana he tulevat korjaamaan ja vaihtamaan osia. Soitimme heille ja he vastasivat, että tulevat muutaman päivän kuluttua korjaamaan laitteen. Heillä ei ollut hyllyssä valmiina uutta näyttöpaneelia, joten kun se saapuu heille tulevat he korjaamaan laitteen. Jäämme odottamaan heidän teknikkoansa ja annamme käyttäjälle varakoneen siksi aikaa.

Pilvipalveluiden takia varakoneiden käyttöönotto on todella nopeaa. Käyttäjä saa kaiken tallentamansa datan saman tien käyttöön varakoneella. Ohjelmistojen asennus on ainoa hidaste tekijä. Emme asenna kaikkia ohjelmistoja valmiiksi kaikkiin koneisiin, koska ne veisivät turhaa tilaa.

Työpäivä sujui yllättävän nopeasti, vaikka maanantaiksi oli todella hiljainen päivä. Tavoitteena oli saada vanhat tiketit valmiiksi, sekä tukea loppukäyttäjiä tiketijärjestelmän kautta. Sain kirjattua muutamia tikettejä valmiiksi viimeviikoilta, jotka ovat olleet auki käyttäjän vastaamattomuuden takia. Emme panosta käyttäjiä vastaamaan mahdollisimman nopeasti, koska he voivat tehdä tärkeitä projekteja, jolloin pienet ongelmat voivat odottaa.

Tiistai 8.9.2020

Tavoite tiistaille on tehdä mukava päivä lähituen luukulla loppukäyttäjiä auttaen. Toistaiseksi kaikki tiketit ovat mallillaan. Vanhoihin tiketteihin on vastattu ja käyttäjän palautetta tai testaamista odotetaan.

Aamupäivällä ServiceDesk pyysi käydä katsomassa yhtä tietokonetta johon loppukäyttäjä ei saa etätyöpöytä yhteyttä. Kävin katsomassa paikan päällä tätä konetta ja siellä oli

määritetty omat ipv4 asetukset verkkoadapterille. Tämä osoite ei antanut yrityksen verkon toimia normaalisti, joten koneessa ei ollut toimivaa verkkoa ja tämä esti etätyöpöytä yhteyden. Tietokoneiden täytyy saada IP-osoite DHCP palvelusta tai sitten pitää pyytää erikseen verkkotiimiltä staattinen IP-osoite. Tietokoneessa ei myöskään etäyhteys ollut aktiivisena, joten siihen ei olisi voinut ottaa etäyhteyttä, vaikka verkko olisi toiminut. Etäyhteys asetuksiin täytyi vielä lisätä kyseinen käyttäjä. Tämän jälkeen käyttäjä pystyi ottamaan etäyhteyden tähän laitteeseen.

Käyttäjä tuli lähitukeen kertoen, että hänellä ei VPN toimi tai mikään muu ulkopuolinen verkko. Arvaten kyseiseen ongelmaan liittyen on ongelma jossain staattisessa osoitteessa verkkoadapterissa. Käyttäjällä oli jäänyt manuaalinen dns asetukset verkkoadapterissa IPV4 osoitteeseen alle. Se estää muiden, kuin yrityksen verkon toiminnan. Pulse Securen yhdistäessä eli VPN ohjelman se määrittää omat dns asetukset tunnelointia varten. Päivityksen takia se ei ole nollannut tätä asetusta. Tämän takia muut verkkoyhteydet eivät toimineet. Tämä on aika harmillinen vika, koska se estää ServiceDeskin etäyhteydet, kun ei verkko toimi ollenkaan. Muuten tämä ongelma olisi voitu korjata etänä. Tuon korjaaminen tarvitsee järjestelmävalvoja oikeudet, mutta se on meillä annettu kaikille käyttäjille rajoitetusti. Näillä oikeuksilla ei voi suorittaa kaikkia asennuksia, mutta näitä asetuksia on mahdollista muuttaa. Toki tämän olisi voinut hoitaa puhelimitse, mutta käyttäjille on usein helpompi tulla käymään lähituessa korjauttamassa nämä ongelmat.

Päivä oli odotettua hiljaisempi, joten aloin päivittelemään, sekä järjestelemään vanhempia konemalleja. Sain päivitettyä osaan uuden Windows 10 version, vanhan version tuen poistuessa. Pyyhin myös vanhoja profiileja näistä koneista pois ja ajoin päivityksiä ohjelmiin. Uusien Windows 10 versioiden asennus hoituu nopeimmin poistamalla konetilin aktiivihakemistosta, sekä SCCM:stä. Tämän jälkeen koneeseen voi tiputtaa valmiiksi tehdyn uuden Windows version imagen PXE:n kautta.

Keskiviikko 9.9.2020

Keskiviikolle en ole asettanut isompia tavoitteita, koska tikettijono on tyhjillään. Päivän aikana tarkoitus olisi saada päivitettyä viimeiset koneet, mitkä jäivät tiistaina päivittämättä. Päivä jatkuu päivystäessä lähituen luukulla auttaen loppukäyttäjää, sekä auditorioiden akuutit korjaukset, mikäli niitä tulee. Viikko on ollut suhteellisen hiljainen aikaisempiin verrattuna. Lomakausikin on jo ohi, mutta silti työmäärä on vähentynyt todella paljon.

Aamu alkaa tikettijärjestelmän läpikäynnillä, sekä sähköpostin yksityispyyntöjen läpikäynnillä. Aamupäivän aikana laitoin tiistailta jääneitä koneita päivittämään. Mikäli lähituen

luukulle ei tule asiakkaita päivitän näitä koneita ajan tasalle samalla. Päivitettäviä koneita on yhteensä noin 40.

Ennen lounasta, ServiceDeskiltä tuli pyyntö käydä vaihtamassa yhdessä neuvotteluhuoneessa HDMI piuha. Vanhassa piuhassa oli kuulemma niin paljon häiriötä, että näytössä näkyvästä kuvasta ei saanut mitään selvää. Menin paikanpäälle katsomaan tilannetta. Piuha oli viallinen. Näytölle tulevassa kuvassa oli punaisia viivoja, sekä kuva oli täysin vihreä. Tässä neuvotteluhuoneessa oli vielä vanha ohuen mallinen HDMI piuha. Piuhan vaihtua näytti näyttö normaalilta ja kyseinen neuvottelu pystyi jatkumaan normaalisti.

Tikettijärjestelmään tuli pyyntö loppukäyttäjältä, että kävisimme tutkimassa miksi hänellä ei toimi piuhallinen verkko. Kävimme tutkimassa piuhan merkintöjä, sekä ristikytKentä kaappia. RistikytKentää tuohon alueelle ei ollut tehty ollenkaan. Alue oli muutettu neuvotteluhuoneesta normaaleiksi toimistopisteiksi. En tiedä oliko verkkotiimi unohtanut tehdä kytkennät, vai miksi niitä ei ollut tehty. Saimme lisättyä kaikkiin pisteisiin langallisen yhteyden ristikytKentäkaappiin.

Lähituen luukulle tuli käyttäjä, jonka tietokone toimi todella hitaasti, sekä se ei ollut tarpeeksi suorituskykyinen CAD-mallinnukseen. Lisäksi koneessa oli ongelmia kosketuslevyn ja muiden USB porttien kanssa. Käyttäjällä oli käytössään todella vanha CAD tehoinen kannettavatietokone. Tuo malli oli vielä vanhan laitetoimittajan tuote mitä on yleensä pidetty vain vara koneina. Lopputuloksena annoin käyttäjälle uudemman mallisen palautetun ja päivitetyn koneen käyttöön. Käyttäjät tekevät itse tarvittavat tiedostojen siirrot. Kun käyttäjä on tehnyt tarvittavat siirrot palauttaa käyttäjä vanhan koneen meille ja me tyhjenämme sen. Tässä tapauksessa, kun kone on huonossa kunnossa. Katsomme voiko sitä käyttää enää uudelleen ja katsomme mitä teemme sen kanssa. Usein jos tietokone on huonossa kunnossa jää se varaosiksi tai SER-jätteeseen tyhjenettynä, sekä putsattuna.

Loppupäivästä käyttäjä tuli käymään kertoen langattoman verkon ongelmasta. Langaton verkko ei antanut yhdistää yrityksen omaan verkkoon. Yrityksen sisällä, langattomia tukiasemia on vaihdettu kaikkialle talossa kesän aikana. Käyttäjät, jotka ovat tehneet töitä monen kuukauden ajan ei välttämättä toimi langaton verkko. Useimmiten näissä ongelmassa langattoman verkon ajurin uudelleen asennus korjaa tämän ongelman. Tässä tapauksessa se korjasi tämän ongelman. Välillä joihinkin koneisiin täytyy hakea uudelleen langattoman verkon sertifikaatti. Langaton verkko toimii tässä yrityksessä sertifikaatin avulla, jolloin langaton verkko ei tarvitse erikseen mitään salasanaa.

Keskiviikko sujui odotetusti, eikä kiireellinen päivä ollut. Sain päivitettyä loput varakoneet käyttöä varten. Lähituessa saatiin kaikki ongelmat selvitettyä, eikä mitään jäänyt kesken.

Päivän aikana ongelmat eivät olleet erityisen vaikeita, joten suoritin ne jo rutiinilla. Samanlaisia ongelmia on ollut ennenkin, joten sain nopeasti korjattua kaikki tarvittavat asiat.

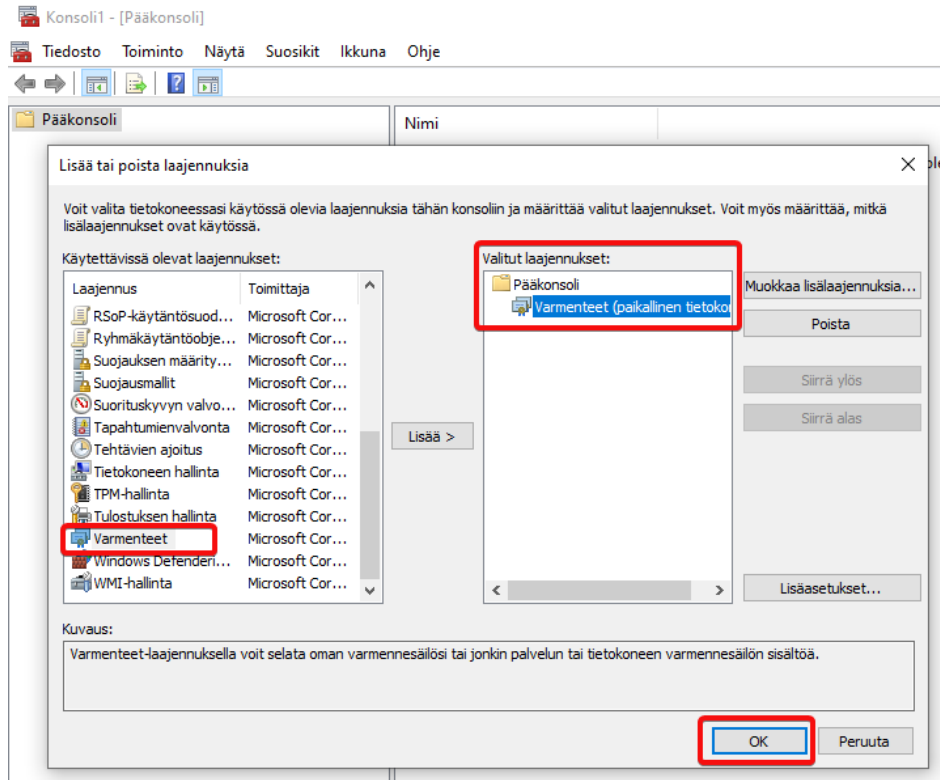
Viikkoanalyysi

Toinen seurantaviikko sujui todella hyvin. Kaikki uudet työt saatiin valmiiksi, eikä mitään jäänyt kesken odottamaan seuraavaa viikkoa. Tämä viikko oli todella hiljainen, joten aikaa oli tehdä muutakin kuin päivystystä esim. vanhempien laitemallien ylläpitoa. Kiireisinä päivinä päivittelemme tapaus kohtaisesti näitä laitteita. Nyt ylimäärästä aikaa oli runsaasti vähäisten loppukäyttäjien takia. Viikonaikana tuli monenlaisia ongelmia, vaikka olikin hiljaisempi viikko. Samantyyllisiä ongelmia tulee yleensä todella paljon. Neuvotteluhuoneet olemme yrittäneet tarkastaa hiljaisen kesän aikana, jolloin ne olisivat toiminnassa, kun loppukäyttäjät tulevat toimistolle.

Eniten ongelmia on ollut kuitenkin langattoman verkon kanssa. Tämän korjaus menee jo rutiinilla, koska tätä ongelmaa on ollut nyt jo pidemmän aikaa. Lähes kaikilla ketkä tulee takaisin kotikonttorilta toimistolle, on tämä kyseinen ongelma. Ongelma saattaa johtua kesän aikana tehdyistä langattomien tukiasemien vaihdosta. Toimistoon on nyt vaihdettu uudet tukiasemat ja jostain syystä nämä koneet eivät aina osaa yhdistää takaisin tuohon verkkoon automaattisesti. Virheilmoitus: "Can't connect to this network".

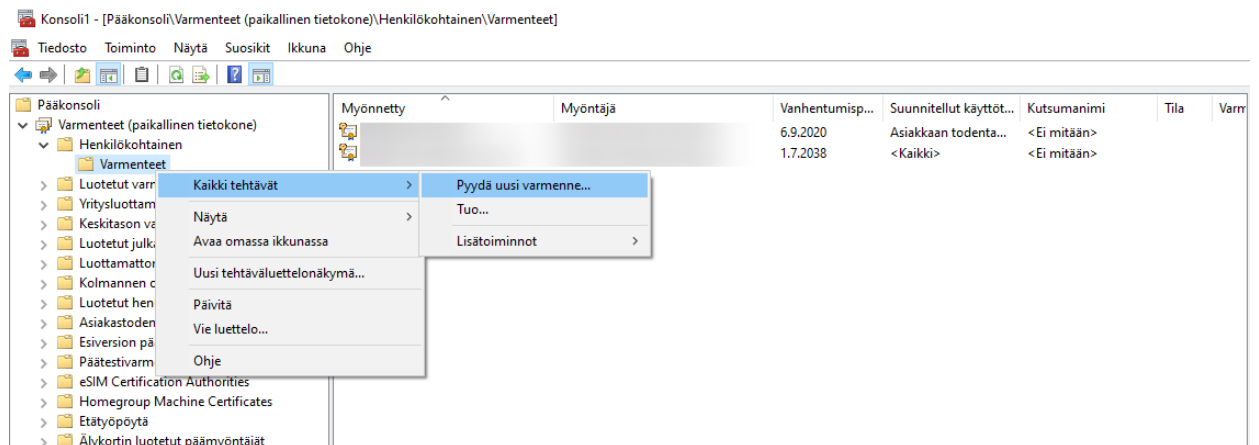
Tarkemmin emme vielä tiedä, mistä tämä johtuu tai miksi se tekee näin. Melkein poikkeuksetta langattoman ajurin uudelleen asennus korjaa tämän ongelman. Se tyhjentää ajurin kaikki tiedot ja vanhat yhteydet. Langatonverkkomme toimii sertifikaatilla, joten sen uusiminen auttaa myös, mikäli ei pelkkä ajurin uudelleen asennus auta. Sertifikaattien jakelu, sekä tekeminen ei kuulu meille. Mielenkiinnosta olen alkanut perehtymään enemmän tuon Windows Serverin toimintaan. Perehdytykset meillä on tähän ammattikorkeakoulun puolesta, jossa pääsimme itse rakentamaan kyseisen isomman kokonaisuuden. Emme menneet näihin pienempiin yksityiskohtiin ammattikorkeakoulun kursseilla.

Windows Server 2016 Security, Certificates, and Remote Access Cookbook-kirja perehdyttää hyvin kyseisiin sertifikaatteihin, sekä infrastruktuuriin mitä palvelimen puolella tapahtuu. Uuden sertifikaatin hakeminen on todella yksinkertaista, sekä nopeaa. Hakemalla Windowsin hausta "MMC" eli Microsoft Management Console ja tämä avataan pääkäyttäjäoikeuksilla (Kuvio 3). Voimme hakea uusia laajennuksia käyttämällä pikakomentoa "Ctrl+M". (Jordan 2018, luku 2)

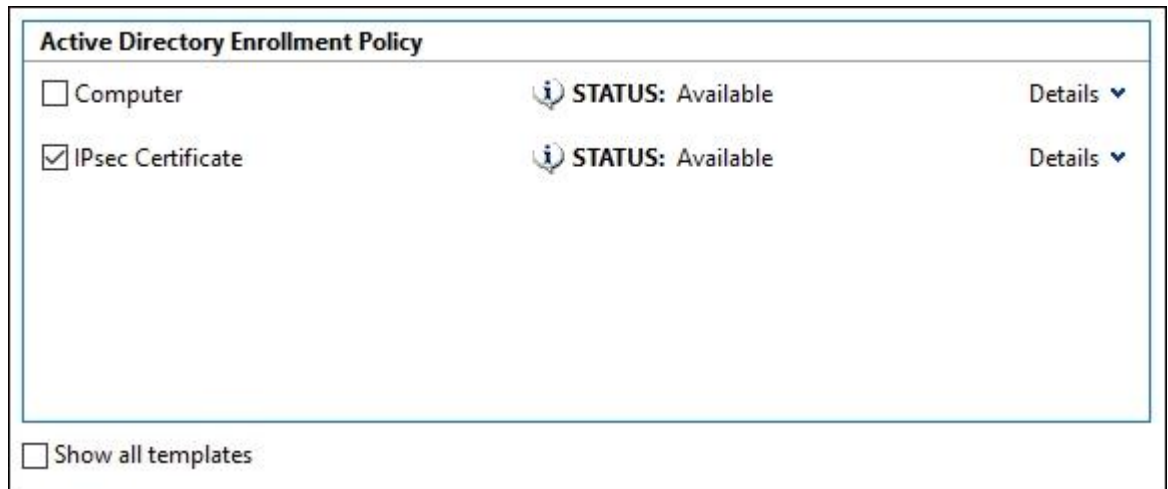


Kuvio 3. Microsoft Management Console

Pyydämme henkilökohtaisiin sertifikaatteihin uutta konetilin sertifikaattia, joka hakee konetilin sertifikaatin uudelleen (Kuvio 4). Tämän jälkeen koneessa on haettu uusi sertifikaatti, jolloin langaton verkko lähtee viimeistään toimimaan.



Kuvio 4. Microsoft Management Console



Kuvio 5. Active Directory Enrollment Policy (Jordan 2018, luku 2.5)

Kuvio 5. poiketen, käytämme ”Computer” nimikettä kyseisessä sertifikaatin haussa. Tämän jälkeen, tietokone on saanut uuden sertifikaatin ja yrittäessä yhdistää langattomaan verkkoon toimii se ongelmitta.

Ongelman ratkaisu, sekä helpoimman ja toimivan korjauksen etsiminen loppukäyttäjien ongelmiin oli esillä eniten tällä viikolla. Sain ratkaistua helposti käyttäjien ongelmat, eikä ongelmia tullut koneiden vaihdoissa. Viikko meni todella nopeasti, sekä tikettijärjestelmään ei jäänyt avoimia keikkoja.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 14.9.2020

Maanantain tavoitteena on tarkistaa viikonlopun aikana tulleet uudet tiketit, tai mikäli vanhoihin tiketteihin on tullut uusia kommentteja. Viimeviikolla sain tehtyä kaikki tiketit loppuun asti, joten tämä viikko aloitetaan tyhjällä jonolla. Päivän tavoitteena olisi saada mukava asiakaspalvelu kokemus, kun erikseen ei ole vielä pyydetty mitään tarkistuksia mihinkään.

Aamulla täytyi asentaa loppukäyttäjän kannettava uudelle, uudelle SSD-levylle. Vanha SSD-levy jätetään talteen, jotta siellä olevat tiedot ovat vielä käytettävissä tarvittaessa. Tämä kannettava on erikoistilauksella tilattu, joten kannettava saadaan näin paremmin käyttöön seuraavalle käyttäjälle ja siellä ei ole hänelle kuulumatonta dataa tallella. Asennus hoitui puhtaalla Windows 10 imagella. Windows 10 image on ladattavissa suoraan Microsoftilta. Image ajetaan muistitikulle ja sieltä se asennetaan kyseiseen kannettavaan,

jonka jälkeen kone päivitetään Windows päivityksillä, sekä laitevalmistajan omalla ajuripäivitys sovelluksella.

Koneen päivitysten jälkeen, nostetaan se yrityksen omaan toimialueeseen ja tämän jälkeen voimme ajaa siihen yrityksen tarvittavat sovellukset, jotta verkko saadaan toimintaan sekä sertifikaatit. Kone olisi hyvä pitää verkkojohdossa noin vuorokauden ajan, jolloin se saa ajettua viimeisimmät ryhmäkäytännöt (GPO) ja ohjelmat, sekä lisenssit mitkä tulevat automaattisesti kaikkiin yrityksen laitteisiin.

Toimialueeseen nosto tarvitsee, että aktiivihakemistossa on luotuna valmiiksi tyhjä kone-tili, johon se on mahdollista yhdistää. Vapaat konetilit ovat luotuna omassa hakemistossa. Sieltä voimme helposti tarkistaa vapaat tilit, jolloin ne eivät ole sekaisin muiden tilien kanssa. Valittuamme tilin X, muokkaamme kuvaukseen käyttäjän nimen, sekä koneen tiedot. Siirrämme tämän konetilin eri hakemistoon, josta sille jaetaan loput konetilin oikeudet. Konetilin oikeudet ovat automaattisia ja ne tulevat yön yli ajetuissa sykleissä.

Päivällä tuli henkilö lähitukeen kertomaan DNS ongelmasta. Aikaisemmilla viikoilla mainitsinkin, että tätä DNS asetus ongelmaa on ollut ja se jatkuu yhä. Hän ei päässyt internettiin, koska DNS asetukset menivät väärään osoitteeseen. Pulse Secure VPN on määrittänyt nämä DNS asetukset. Syystä X, Pulse Secure ei ole nollannut DNS asetuksia, kun tämän yhteys on katkaistu. Neuvoin käyttäjälle, miten tämän DNS asetuksen saa nollattua, mikäli ongelma vielä ilmenee. Käyttäjä oli mielissään, kun hän tiesi miten tämän ongelman saa kierrettyä toistaiseksi. Jos tämä ongelma vielä jatkuu, luomme tästä tiketin seuraavan tason IT-tiimille ja linkitämme kaikki tämän ongelman tiketit siihen tikettiin. Heidän on silloin helpoin löytää yhtyväisyys ja löytää ongelmakohhta. Kirjoitamme kaikista ongelmista tarkemmin tiedot tiketteihin ja otamme kuvia. Niistä näkee jälkikäteen mitä on tehty ja miten se on vaikuttanut lopputulokseen.

Päivä oli todella hiljainen, ei ollut paljoa henkilöstöä toimistolla. Päivän tavoitteisiin pääsin ja loppukäyttäjille jäi mukava kokemus. Ongelmat sain ratkaistua nopeasti, sekä tehokkaasti. Kaikista uusista ongelmista on hyvä kirjoittaa lokia, joko omiin ohjeisiin tai tiketteihin ja mahdollisimman monipuolisesti. Tällöin seuraavat samanlaiset ongelmat ovat nopea korjata, kun tiedossa on valmiiksi missä ja mitä tietty ongelma tekee.

Tiistai 15.9.2020

Tämän päivän tavoitteena olisi saada valmiiksi eilen tullut erikoiskannettava, joka pitäisi viimeistellä. Tärkeimpänä siinä olisi katsoa, että päivitykset ovat asentuneet ja kaikki

ohjelmat toimivat ongelmitta. Päivä jatkuu lähituen luukulla päivystäessä loppukäyttäjiä auttaen.

Aamupäivällä tuli pyyntö kollegalta käydä tarkistamassa ison neuvotteluhuoneen tilanne. Sieltä oli pyydetty apua Teams-kokouksen kanssa. Neuvotteluhuoneessa on oma Teams laite, joka voidaan kutsua neuvotteluihin mukaan, jolloin huoneessa olijat voivat puhua tämän huoneen mikin kautta Teamssiin, sekä videokuva tulee koko neuvotteluhuoneesta.

Tässä täytyy muistaa, että kaikkien mukana olevien tietokoneet, sekä mikrofonit täytyy pitää äännettömällä. Mikäli ne jäisivät päälle tulisi todella ikävän kuulloista kiertoääntä. Aikaisemmillä viikoilla kertamani neuvotteluhuoneiden Teams-laitteiston päivitykset ovat onnistuneet. Neuvotteluhuoneen Teams-laitteisto ei jää enää jumiin ja neuvotteluhuone on valmiina käyttöön. Ongelmana oli kutsun lähettäminen toisesta toimialueesta, jolloin huone ei voi ottaa Teams-toimintoa käyttöön. Järjestelmä tunnistaa, että vain meidän omasta toimialueestamme lähdetetyt kutsut toimivat.

Kaksi yritystä, kun ovat nyt yhdistyneet. Eivät kaikki toiminnot vielä toimi niin kuin loppukäyttäjät haluaisivat. Ongelma saatiin ratkaistua luomalla toisen toimialueen henkilön avulla uusi kutsu. Jolloin huone saatiin lisättyä tähän Teams-kokoukseen. Kamera, sekä tiedostonjako lähti toimimaan, jolloin käyttäjät olivat tyytyväisiä ja neuvottelu pystyi alkamaan.

Luukulla päivystäessä käyttäjällä oli todella huono akku. Akussa oli ongelma, jolloin nostessa konetta ylöspäin pitäen kiinni akun kohdasta kone teki bluescreenin. Akussa oli selvästi jokin vika, joka katkaisi virran kulun koneen kanssa ja kone meni sekaisin. Tämä oli helppo testata ottamalla toisesta koneesta toinen akku ja yrittää luoda tätä ongelmaa uudelleen. Akun vaihdon jälkeen ei kone mennyt sekaisin. Merkitsin tuon akun huonoksi ja kierrätämme sen oikeaoppisesti. Ongelma saatiin ratkaistua. Tilasin myös uuden akun tuohon koneeseen mistä otin sen testiin, jotta sitä konetta voi myös käyttää myöhemmin.

Päivän tavoitteena oli saada loppuun erikoiskannettavan asennus. Kannettavan sain asennettua ja käyttäjä kävi noutamassa tämän. Kirjautuimme kannettavaan ensimmäisen kerran käyttäjän kanssa ja tarkistimme, että kaikki ohjelmat toimivat. Ohjelmat toimivat normaalisti, joten käyttäjä jatkoi työpäiväänsä uuden kannettavan kanssa. Neuvotteluhuoneen kokous toimi hyvin, eikä siellä ollut muita ongelmia myöhemmin.

Olen huomannut, että osaamiseni kirjoittaa ongelmista lokia on kehittynyt todella paljon. Lokien kirjottaminen helpottaa huomattavasti, mikäli samanlainen ongelma tulee

seuraavalla käyttäjällä. Voin löytää vastauksen suoraan ongelmaan ja saan korjattua sen tehokkaasti.

Keskiviikko 16.9.2020

Sain kollegalta viestin, että hän on käymässä terveysasemalla, joten päivystän tämän päivän yksin lähituessa. Me olemme tehneet työvuoroja siten paikallisesti, että ainakin kaksi henkilöä yrittää olla paikalla aina päivittäin. Kaksi tekee muuten alkuviikon etänä, koska minä teen tällä hetkellä vain kolme päiväistä viikkoa (Ma-ke). Tämä ei muuta päivän kulkua paljoa, päivystän yksin lähituessa ja saan tukea kollegoilta Teams:in välityksellä.

Aamupäivästä tuli todella monta käyttäjää pyytämään työtarvikkeita: kuulokkeita, näppäimistöjä, sekä hiiriä. Käytössämme on kätevät näppäimistöt ja hiiret, joiden sovittimeen voi aina konfiguroida uuden tai käytetyn hiiren ja näppäimistön. Tämä on todella hyvä keksintö.

Kollegani oli sopinut käyttäjän vanhasta konemallista vaihdon uudempaan malliin. Opastin käyttäjää, miten kannattaa tehdä varmuuskopio tiedostoista ja miten ne on helpoin saada uuteen koneeseen. Meillä on käytössä Microsoft OneDrive, joka on todella helppo käyttää. Kirjautuessa OneDriveen saa sieltä tiedostot heti käyttöön uudellakin koneella. Pilvipalvelussa myös tiedostot ovat hyvin varmuuskopioitu, eikä ne tiedostot häviä, mikäli kone hajoaa.

Yksi käyttäjä toi meille hänen Windows 7 koneen, joka on mennyt lukkoon. Olemme ottaneet kaikki Windows 7 järjestelmät pois käytöstä meidän verkostamme, kun Windows 7 tuki loppui Microsoftin puolelta. Olemme kryptanneet koneet Sophos ohjelmalla aikaisemmin.

Ongelmaksi tässä tulee, että noin kaksi kuukautta taaksepäin tämä Sophos palvelin on jäädytetty, joten sitä ei ole mahdollista käyttää. Tästä olemme ilmoittaneet jo viimevuoden kesäkuusta lähtien, että Windows 7 tulevat poistumaan ja näistä on otettava omat tiedostot talteen mahdollisimman nopeasti. Sophos palvelimeen ei enää pääse, joten tämän koneen kryptattua levyä on mahdotonta purkaa, ellei näitä järjestelmiä käynnistetä uudelleen. Laitamme tästä kyselyn toiselle IT-tiimille, joilla on oikeudet näihin järjestelmiin ja käyttöön, mutta epäilemme että he eivät laita tätä enää toimintaan. Tästä on ilmoitettu yli vuoden ajan, joten tässä tapauksessa se on jo käyttäjän oma virhe. Loimme tästä tiketin, katsomme mitä saamme vastaukseksi.

Loppupäivänä lähituessa pyyntöjä tuli muutamia erilaisia. Kotitoimistolle tarvikkeita, käyttäjä tarvitsisi näytön ja telakan. Yrityksen politiikkana on, että loppukäyttäjille voidaan antaa kotikäyttöön näitä tarvikkeita, joten laitoin nämä odottamaan lähituen huoneeseen hänen noutoa.

Puhelimeen yrityksen hallintasovelluksen asennus. Tämän avulla on mahdollista lukea sähköpostia ja kalenteria, sekä käyttää Teams-sovellusta puhelimella. Todella helppokäyttöinen sovellus. Tämä sovellus on pakotettu, jotta näitä voisi käyttää. Mikäli puhelin häviää voimme tyhjentää sen tämän sovelluksen avulla ja näin suojata yrityksenasioita. Loppupäivästä täytyi vaihtaa yhteen tietokoneeseen akku. Nykyinen akku kului todella nopeasti täydestä ladatusta tyhjäksi.

Päivä sujui todella nopeasti, vaikka yksin olinkin lähituessa. Mitä enemmän on töitä, sitä nopeammin päivät menevät. Suunniteltuja töitä ei ollut tälle päivälle, joten täysi keskittymisen oli lähituen luukulle tulevissa töissä. Tikettijärjestelmään tuli todella vähän keikkoja, joten mitään keikkoja ei jäänyt kesken tällä viikolla

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli todella monipuolinen töiden kannalta. Ei tullut pelkästään samanlaista ongelmaa. Työt mitä tällä viikolla tuli, sain tehtyä ne onnistuneesti. Yksi tiketti jäi auki seuraavalle viikolle, mutta se ei varsinaisesti kuulu enää minulle. Seuraavan tason IT-tiimi saa katsoa, onko mahdollista enää avata tuon Windows 7 koneen kryptausta. Vaikka jouduinkin olemaan yhdenpäivän yksin lähituessa, ei töitä tullut liikaa ja kaikki oli mahdollista tehdä sopivassa ajassa.

Ongelmia viikon aikana oli monenlaisia, laidasta laitaan. Lähituessa on hyvä, että käyttäjät voivat tulla vapaasti kertomaan ja näyttämään ongelmia mitä heillä on koneensa kanssa. Toisin kuin lähettää viestiä tikettijärjestelmään ja sitten kerrotaan hyvin vähän kyseisestä ongelmasta tai milloin se tuli ja tuleeko kuinka usein. Yleensä täytyy aina pyytää käyttäjältä lisää tietoa ongelmista. Lähituessa loppukäyttäjät osaavat helpommin näyttää miten vika ilmenee ja kertoa tuleeko sitä, kuinka usein. Tästä on myös itse nopeampi nähdä mikä sen ongelman voisi aiheuttaa ja se helpottaa kyseisen ongelman korjauksessa.

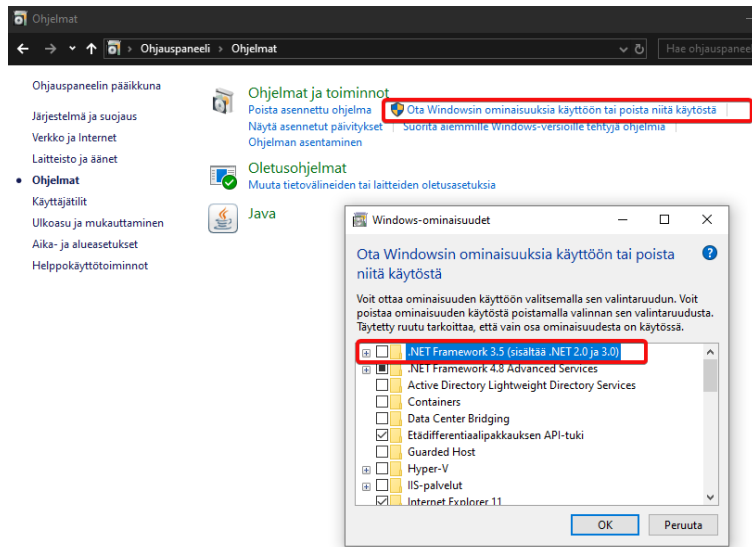
Tämän viikon vaikein ongelma oli löytää vastaus tuohon Pulse Secure VPN DNS ongelmaan. Yritimme sitä pohtia aikaisemminkin ja onneksi loppukäyttäjä löysi artikkelin tuosta ongelmasta Pulse Securen omilta sivuilta artikkeleista. Artikkeleihin on kirjoitettu muutama vaihtoehto ongelman ratkaisuun. Käytimme tässä korjauksessa ensimmäisen ratkaisun

toista menetelmää missä on tarkoitus ottaa pois käytöstä verkkoadapttereista Juniper Network Service. Korjausohjeessa on kirjoitettu hyvin kaikki vaiheet, tuon ongelman korjaukseen. Tämä ongelma aiheutuu yhteensopivuus ongelmasta fyysisien verkkosovittimien kanssa Juniper-verkkopalveluun, kun Pulse Secure työpöytäsovellus on asennettuna. (Lokesh 2020.)

Viikolla oli monia koneita, mitä piti nostaa toimialueeseen, sekä ottaa pois toimialueesta. Tämä on todella yksinkertainen toimenpide, mikäli aktiivihakemistossa on valmiina tietokoneilejä, johon nämä koneet on mahdollista liittää.

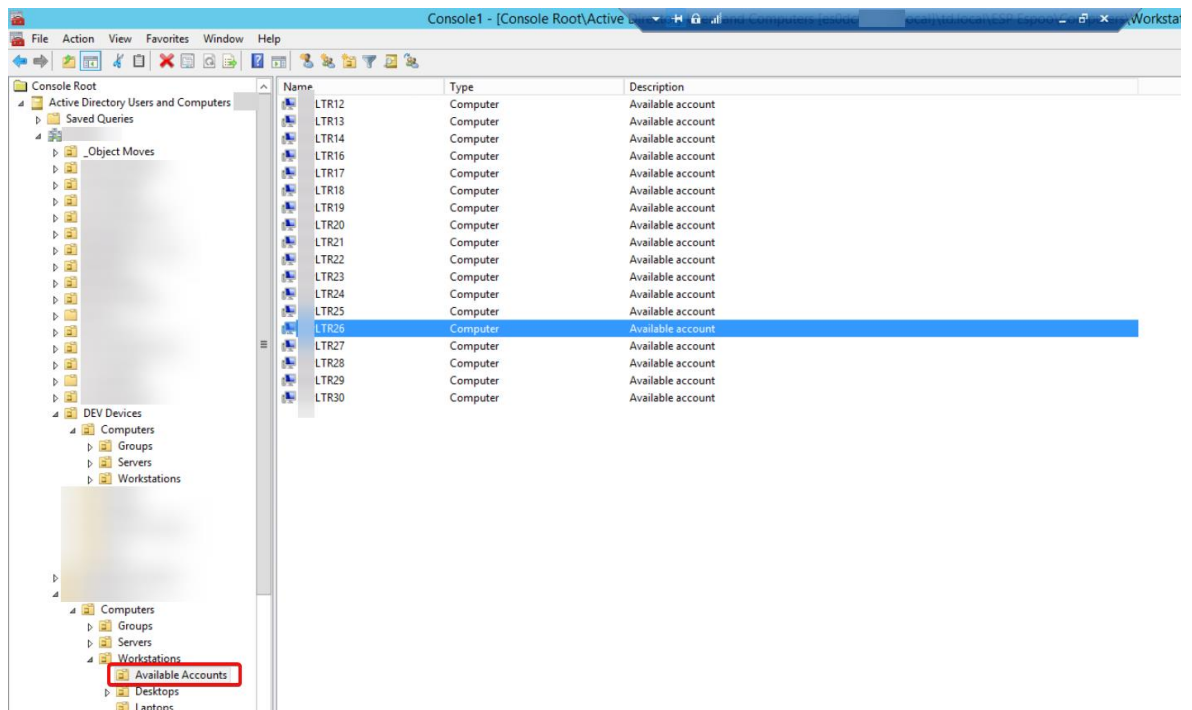
Kirjassa Mastering Active Directory on kerrottu kattavasti kaikista objekteista ja mitä kannattaa ottaa huomioon, kun on luomassa tietokone objekteja aktiivihakemiston sisälle. Kirjassa on kerrottu myös tarkemmin, mistä aktiivihakemisto koostuu ja miten sitä käsitellään. Aloitin tässä toimipaikassa noin vuosi sitten ja sain aktiivihakemiston käyttöön ohjeet kollegoilta. Ohjeet olivat enemmänkin, miten ja mitä he käyttävät ja tarvitsevat aktiivihakemistosta lähituessa. Tämä kirja on todella mielenkiintoinen ja sieltä löytää hyviä apuja tiettyihin toimintoihin. (Francis 2019.)

Lähituessa meillä ei ole läheskään kaikkia oikeuksia käyttäjien muokkauksiin, taikka ryhmien lisäykseen ne menevät ServiceDeskin kautta. Voimme kuitenkin luoda uusia tietokone objekteja, jotta voimme liittää konsulttien koneita toimialueeseemme. Tietokoneiden liittäminen toimialueeseen tapahtuu seuraavasti: Meidän yrityksen tapauksessa on meidän katsottava, että koneissa on Windowsin ominaisuus .NET 3.5 Framework otettu käyttöön. Tämä vaaditaan, jotta meidän ohjelmien asennusohjelma toimii oikein. Tämä täytyy ottaa käyttöön ennen kuin tietokone liitetään toimialueeseen, koska toimialueen sisällä on tiettyjä toimintoja poistettu käytöstä, joista yksi on näiden ominaisuuksien lataus verknon kautta. Asetuksen käyttöönotto on todella helppo ja nopea toimenpide. Otamme ohjauspaneelista Windowsin ominaisuuksia käyttöön ja valitsemme .Net Framework 3.5. (Kuvio 6.)



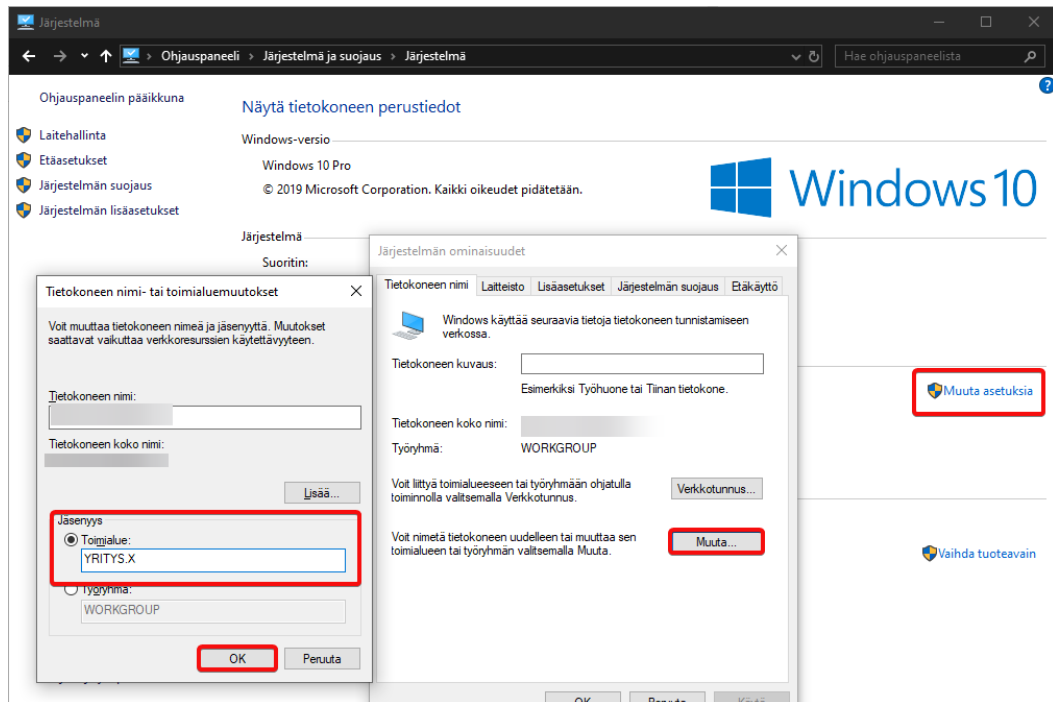
Kuvio 6. Windows Ohjauspaneeli

.NET Frameworkin käyttöönoton jälkeen, vaihdamme tietokoneen nimen vastaamaan nimeä, joka meillä on määritettynä objektina aktiivihakemistossa. (Kuvio 7.)



Kuvio 7. Aktiivihakemisto

Vaihdettuamme tietokoneen nimen vastaamaan, mitä meillä on aktiivihakemistossa luotuna. Voimme vaihtaa jäsenyyden toimialueen yrityksen toimialueeseen. (Kuvio 8.)



Kuvio 8. Windows-järjestelmän toimialueen vaihto

Tämän jälkeen toimialue pyytää tunnuksia, joilla on oikeus tehdä tämä toimenpide yrityksen puolelta. Laitamme tähän omat pääkäyttäjenoikeudet ja olemme onnistuneesti lisänneet tietokoneen toimialueeseen. Koneen käynnistyessä uudelleen, kirjautuminen toimii nyt toimialueen tunnuksilla. Aktiivihakemistosta täytyy muokata tämän tietokone objektin kuvausta. Lisäämme siihen loppukäyttäjän nimen, sekä tietokoneen mallin. Siirrämme tämän objektin toiseen hakemistoon, josta se saa loput oikeudet. Asennamme lopuksi yrityksen ohjelmat tietokoneeseen ja tietokone on valmiina loppukäyttäjää varten.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 21.9.2020

Maanantain tarkoituksena on selvittää, onko viimeviikon ongelmat ratkenneet. Tarkistaa loppuviikon tapahtumat ja kysellä kollegoilta, onko tapahtunut muutoksia. Tavoitteena olisi antaa loppukäyttäjille hyvää palvelua, sekä parantua ongelmanratkaisussa.

Aamulla huomasi, että lähituessa meillä oli hyllyt aika tyhjänä tavaroista. Tein listausta, mitä tavaroita puuttuu ja kävin noutamassa ne varastosta. Varastoon valmiiksi hankitut tavarat helpottavat todella paljon, sekä nopeuttavat tavaran saantia loppukäyttäjälle. Olemme yrittäneet tilata valmiiksi mahdollisimman paljon erilaisia tavaroita, joita loppukäyttäjä voisi tarvita. Heidän tullessa pyytämään adapteria, kuulokkeita, piuhaa, laturia, hiirtä, näppäimistöä, yms. on meillä heti tämä antaa, eikä tarvitse erikseen tilata yhtä

pientä laitetta. Toki, jos loppukäyttäjä haluaa jonkin tietynlaisen laitteen. Hänen on sovitava siitä esimiehensä kanssa ja me voimme sen tilata. Yleensä nämä erikoistilaukset ovat pystyhiiri, taikka näppäimistörollarihi.

Päivystäminen alkoi lähituessa yhdeksältä ja käyttäjiä olikin jo odottamassa apua. Isoin ongelma nyt on ollut langattoman verkon toimimattomuus. Olemme joutuneet poistamaan ja asentamaan todella monelle langattoman verkon ajurit uudelleen, että se lähtee toimimaan. Tästä alkaa tulla ongelma, joka pitäisi saada korjattua paremmin. Yritämme olla yhteydessä verkkotiimiin, joka on hoitaa verkossa, kytkimissä, tukiasemissa tapahtuvia ongelmia. Luomme heille tiketin ja katsomme mitä saamme vastaukseksi.

Tikettijonoon oli tullut pyyntö liittää konsultin kone meidän yrityksen toimialueeseen ja asentaa tarvittavat sovellukset. Toimialueeseen liittämistä oli edelliselläkin viikolla. Se on todella yksinkertainen toimenpide ainoastaan sovelluksien asennuksessa kestää kauiten.

Outlookista tuli kysymys, että onko mahdollista lisätä Gmail-tiliä Outlook sovellukseen tietokoneessa. Lisäsimme Gmail-tilin Outlookiin ja yritimme saada sinne myös kalenterin ja kontaktit näkyviin. Yritin etsiä kaikkia mahdollisia asetusvalikkoja, taikka synkronointi asetuksia, mutta näistä ei mistään ollut hyötyä. Lähdin etsimään tähän ongelmaan ratkaisua verkosta ja löysin artikkelin Gmail Helpistä, jossa kerrotaan, että tämä ei ole mahdollista IMAP / POP palvelun kautta. Mahdollista on vain vastaanottaa ja lähettää sähköpostiviestejä. Tilin täytyisi olla Outlookin oma, jotta kalenterin ja kontaktien synkronointi toimisi puhelimen kanssa outlook-sovelluksella. Outlook sovellus osaa synkronoida puhelimella kalenterin, sekä kontaktit. Tietokoneella tähän tarvitsisi, jonkin kolmannen osapuolen sovelluksen. (Gmail Help.)

Tikettijonoon ilmestyi tiketti tarratulostimesta, joka ei toiminut oikein ja tulostusjälki oli todella huono. Kävin tutkimassa tätä tarratulostinta. Tarratulostimen rullat olivat jumissa, jolloin se ei saanut syötettyä tarroja oikein. Putsasin rullat, sekä kalibroin tulostuksen asetusvalikosta oikeaksi. Tarratulostin osaa itse katsoa tarrojen välit, jolloin se ei kirjoita ja kirjoittaa vain oikeaan kohtaan. Tämän tarkastettua, sekä tulostettua testikappaleita tulostin taas toimi ja oli valmiina käytettäväksi. Kirjoitin tikettiin, että tarratulostin on taas toiminnassa, putsattu ja testattu.

Päivän aikana tuli monenlaisia ongelmia ja niistä selviydyin hyvin. Loppukäyttäjät olivat tyytyväisiä nopeaan palveluun, sekä lopputulokseen. Päivän aikana sähköpostin IMAP / POP protokollan tiedot olivat täysin uusia. En aikaisemmin tiennyt, mitä ne tarkoittivat. Olen vain nähnyt ne, mutta nyt tiedän mitä ne tarkoittavat, ja mikä on niiden funktio

sähköpostien vastaanottamiseen ja lähettämiseen. Tarkempaa tietoa, mitä niiden taustalla tapahtuu en ole selvittänyt. Pelkästään pääasiallisen toiminnan. (Gmail Help.)

Tiistai 22.9.2020

Päivän aikana olisi tarkoitus testata, mikäli vihdoinkin uusiin Windows-image toimisi oikein. Toiselta it-tiimiltä oli tullut maanantai iltapäivän aikana ilmoitus, että he ovat korjanneet PXE-boottia ja sen pitäisi nyt asentua oikein. Lähdin testaamaan tätä. Poistin ensiksi aikaisemmin testatut konetilit aktiivihakemistosta, sekä SCCM:stä. Mikäli vanhat tilit olisivat vielä järjestelmissä ei PXE-käynnistys antaisi koneen aloittaa asennusta. Aloittaessa PXE-asennusta, ei uusiin konemalli sitä halunnut vieläkään tehdä. Vanhemmassa konemallissa, se toimi nyt ongelmitta ja asennus onnistui. Uudessa konemallissa ei PXE-käynnistys toiminut, joten olemme luoneet muistitikulle samanlaisen bootin, ilman että se hakee palvelimelta tuon tehtäväsarjan. Muistitikun avulla Windows-imagen asennus onnistuu, sekä se toimii hyvin ja kaikki sovellukset ovat asennettuna.

Raportoin tästä PXE:n ongelmasta ja he lupasivat tutkia asiaa. He eivät ole aivan varmoja miksi se ei toimi, vaikka käytännössä sen pitäisi toimia.

Meillä on lähdössä uusia koneita Yhdistyneeseen Kuningaskuntaan neljä kappaletta. Näitä olisi tarkoitus asentaa, sekä valmistella oikeat asetukset heidän käyttöön. Koneissa täytyy olla Englanninkielinen näppäimistöasetus, sekä näppäimistö. Koneet ovat asentamattomia, joten niihin täytyy tiputtaa Windows-image PXE:n kautta. Onneksi se toimii nyt näissä vanhemmissa malleissa, joten se ei ole ongelma. Asennuksen jälkeen, täytyy katsoa päivitykset, sekä alueasetukset kuntoon. Näppäimistön kieli täytyy muuttaa Englanniksi ja ottaa Suomi kokonaan pois käytöstä.

Täytyy myös muistaa, että nämä täytyy asettaa ohjauspaneelistä myös uusille käyttäjille. Ohjauspaneelissa on mahdollista kopioida samat asetukset kaikille uusille käyttäjille, jotka kirjautuvat tähän koneeseen. Tämä tarkoittaa sitä, että heidän ei tarvitse erikseen vaihtaa näppäimistön kieltä, vaan se on valmiiksi asetettuna oikeaksi, myös päivämäärä ja aika näytetään oikein.

ServiceDeskiltä tuli pyyntö, että pitäisi käydä vaihtamassa yhdessä kerroksessa ristikytkentä toisesta verkosta toiseen. Tässä kerroksessa on käytössä kolme eri verkkoa, sama kerros, jossa oli aikaisemmalla viikolla ongelmia langattoman, sekä DNS:n kanssa. Nyt täytyi vain löytää oikea kytkinkaappi ja käydä vaihtamassa toisen yrityksen verkko-kaapeli tähän porttiin, mikä käyttäjän pöydälle meni. Onneksi kytkinkaapissa verkot ovat

värikoodattuja piuhoilla, joten väärin ei ole mahdollista kytkeä. Kytkimissä on myös tarrat, jossa kerrotaan minkä yrityksen verkkoa se jakaa.

Iltapäivästä täytyi asentaa käyttäjän puhelimeen Intune-Yritysportaali, jotta työsähköposti, sekä Teams saataisiin toimintaan. Asennus on todella helppo ja siinä on myös hyvät ohjeet mukana. Asennuksen jälkeen, testasimme että sähköposti sekä Teams lataa viimeisimmät viestit ja valmista tuli. Asennus oli nopea ja suoraviivainen.

Päivä sujui nopeasti, sekä keskeneräisiä keikkoja ei jäänyt kovin montaa. Langattoman verkon korjaus on vieläkin kesken, tai sen ongelman määrittäminen. Toivottavasti saimme siihen vastauksen mahdollisimman nopeasti.

Keskiviikko 23.9.2020

Tämän päivän tarkoituksena olisi saada valmiiksi eiliseltä jääneet työt, vaikka niitä ei paljoa jäänyt kesken ja osa on korjauksessa toisella it-tiimillä. Eilen jäi ulkomaan koneita asentamatta, sekä viimeistelemättä muutama. Ne täytyy saada valmiiksi tänään, jotta kollega saa ne lähetettyä torstaina eteenpäin.

Keskiviikko iltapäivän / yön aikana ei ole tullut uusia keikkoja, joten päivä etenee päivystässä lähituessa. Langattoman verkon toimintaan ei ole tullut vielä korjauksia tai tietoa mikä sitä voisi aiheuttaa. Korjataan näitä siis vielä ajurin uudelleen asennuksella.

Päivä on ollut hiljainen tikettijonon osalta, mutta päivä on kulunut tavaroiden jakamisella lähituen luukulla, sekä loppukäyttäjien ongelmien korjauksilla.

Yhdellä henkilöllä tietokone toimii todella hitaasti, katsoin siihen viimeisimmät päivitykset, sekä sovellus versiot, jos se nyt toimisi paremmin. Tuo kone ei ollut meidän vaan konsultti firman ja he ovat tehneet joitakin päivityksiä, jotka ovat käyttäjän mukaan hidastanut konetta. Päivitin ajureita ja yritin etsiä hidastuksia. Välillä ei näitä hidastuksia näe mitenkään ja on vain toivottava, että viimeisimmät päivitykset korjaisivat ongelman. Mikäli päivitykset eivät toimi, käyttäjä raportoi testattuaan koneen toimintaa, jolloin voimme katsoa vielä tarkemmin aiheutuuko tätä hidastumista vielä.

Loppukäyttäjä tuli käymään lähituen luukulla sanoen, että hänellä ei mene Windows päivitys läpi vaan se kaatuu aina virheviestiin. Automaattinen asennus ei näköjään toiminut ja antoi virheilmoituksen. Virheilmoitus tulee virustorjunta sovelluksesta, joka estää välillä tiettyjä tiedostoja, jolloin asennus keskeytyy. Alkuvuodesta tuli iso virustorjunta päivitys,

joka nähtävästi estää joitakin tiedostoja tämän asennuksen aikana. Voimme päivittää tämän koneen manuaalisesti siirtämällä kaikki tarvittavat tiedostot ja suorittamalla sen asennuksen. Tämä toimi normaalisti ja asennus meni läpi. Windows päivityksen jälkeen täytyy katsoa vielä ajurit kuntoon, niin kone on valmis käyttäjän käyttöön. Tämä operaatio kestää noin kahdesta kolmeen tuntiin. Käyttäjällä ei ollut tarvetta varakoneelle, joten hän oli ilman konetta tämän ajan.

Loppupäivästä täytyi vielä asennella muutamiin koneisiin langattoman verkon ajurit uudelleen, koska langaton verkko ei antanut yhdistää yrityksen omaan verkkoon. Tästä olemme tehneet jo tiketin, mutta emme ole saaneet tietoa mistä tämä johtuu.

Vaikka päivä oli hiljainen, ongelmia oli monenlaisia. Ulkomaille lähtevät koneet ovat valmiita ja kollega lähettää ne eteenpäin. Päivän aikana ei ilmennyt isompia ongelmia ja kaikki ongelmat ratkesivat. Päivästä jäi hyvä mieli asiakaspalvelun, sekä ongelmien selvitäksien osalta.

Viikkoanalyysi

Viikko kului todella nopeasti, sekä ongelmat saatiin ratkaistua. Viimeviikoilta jääneet ongelmat ovat edelleen muilla it-tiimeillä hallussa, joten me odotamme niiden selvitystä ja ratkaisua. Uusia oudompia ongelmia ei tällä viikolla tullut. Samat ongelmat kiertävät nyt kehää. Näihin on vain odotettava korjausta joko ohjelmiston jakajan puolesta, tai toisen it-tiimin ratkaisua.

Kuluneen viikon aikana olen yrittänyt parantaa ohjeisiin ja tiketteihin kirjottamia ohjeita, sekä selvennyksiä paremmin ja tarkemmin. Tämä auttaa huomattavasti myöhemmin samojen ongelmien korjauksissa. Näistä myös muut tiimit näkevät, miten olemme korjanneet nämä ongelmat ja mikä vaikutus sillä on ollut lopputulokseen.

Viikolla kehitystä tuli eniten sähköposti protokollien toiminnan kannalta. Tuli tutkittua, miten mikäkin protokolla toimii pääpiirtein ja näin korjattua ongelma Outlook-sovelluksen kanssa, missä ei ollut käytössä Exchange-tili. Tämä ei ole meidän normaali korjaus, mitä teemme. Vaan tämä oli erikoispyyntö kollegalta, joka täytyi tehdä johdon jäsenelle hänen omaan tietokoneeseensa. Näin hiljaisina päivinä, voimme myös tehdä ns. työn ulkopuolen asioita. Tämä oli ok, myös esimieheni puolesta. Jos näitä tulee lisää osaan suoraan sanoa mikä olisi mahdollista ja mikä ei sähköpostin käyttöönoton kannalta.

Viikolla täytyi asentaa uusia tietokoneita PXE:n avulla, josta olen aikaisemmin kertonut tarkemmin ja tästä on edelleen tiketti toisella it-tiimillä, jotka korjaavat ongelmaa uuden konemallin PXE:n toimintaan liittyen. Tämä konemalli jää jumiin PXE-käynnistyksessä, eikä sieltä ole mahdollista jatkaa eteenpäin.

Ristikytkentöjä täytyi tehdä muutamaan erikerrokseen ja työpisteeseen. Onneksi kaikki työpisteiden kaapelit ovat merkitty oikein, jolloin tämän ristikytkennän tekeminen on helppoa. Aikaisemmin on ollut ongelmia, missä kaapeleissa ei ole oikeita merkintöjä. Olemme joutuneet tarkistamaan muutamia kaapeleita, sekä merkitsemään ne uudelleen.

Lyhyemmän ja hiljaisemmän viikon takia ei uusia erilaisempia ongelmia tullut, joten olen perehtynyt enemmän aktiivihakemiston hallinnon toimintaan Mastering Active Directory -kirjan avulla. (Francis 2019. luku 2)

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 28.9.2020

Viimeviikolta ei jäänyt keskeneräisiä keikkoja, joten aloitan tämän viikon puhtaalta pöydältä. Viimeviikon lopussa kollegat olivat saaneet työksi purkaa neuvotteluhuoneiden tietonäyttöjä pois uuden järjestelmän edestä. Lähituen luukun kiinni ollessa käymme purkamassa näitä näyttöjä kollegan kanssa.

Aamupäivästä loppukäyttäjällä tuli lähitukeen vanhemman Windows 10 koneensa kanssa. Hän ei päässyt kirjautumaan koneeseen ollenkaan. Virheilmoituksessa luki selvästi, että tämä tili on pois käytöstä, eikä kirjautuminen ole enää mahdollinen. Katsoin aktiivihakemistosta koneen nimellä tämän tilin ja näin, että se tosiaan oli mennyt pois käytöstä. Koneet menevät automaattisesti pois käytöstä tilaan noin kolmen kuukauden jälkeen. Tämä on turvatoimenpide, jolla estetään, sekä poistetaan aktiivisten koneiden listalta koneet, jotka ovat vain varalla. Aktiivihakemistosta täytyy vain tietokonetilin kohdalta valita "Ota tili käyttöön" ja tietokoneeseen on taas mahdollista kirjautua. Loppukäyttäjä pääsi kirjautumaan ja jatkamaan töitään.

Loppukäyttäjän koneessa oli Windows feature päivitys mennyt jumiin. Tietokone ei käynnistynyt enää ollenkaan. Aloitin tämän tietokoneen korjauksen laittamalla Windows 10 asennusmedia muistitikun koneeseen ja tämän avautuessa ajoin korjaa Windows toiminnon. Tämä toimenpide ajoi itseään noin 10 minuuttia ja valmistui. Käynnistin koneen uudelleen ja se käynnistyi normaalisti. Kirjauduin vielä sisään ja ajoin korjaustoiminnon

komentokehotteeseen "sfc /scannow". Tämä komento yrittää korjata vioittuneita Windows toimintoja, sekä asennuksia (Microsoft Support c.). Komento korjasi löytämänsä viat, jolloin käynnistin koneen vielä uudelleen ja annoin loppukäyttäjän kirjautua sisään. Katsoimme, että kaikki toimii normaalisti ja korjaus oli valmis.

Päivän aikana konfiguroin näppäimistö ja hiiri yhdistelmiä valmiiksi luovutusta varten. Nykyiset näppäimistöt, sekä hiiret ovat uudelleen konfiguroitavissa USB-sovittimen kanssa.

Iltapäivästä loppukäyttäjän tietokone ei käynnistynyt ollenkaan. Aluksi kokeilin auttaisiko, jos pitäisi virtanäppäintä pohjassa noin 30 sekuntia. Ei auttanut. Virtapiuhankaan kanssa ei koneeseen tullut ollenkaan eloa. Otin akun irti ja kytkin koneen pelkästään laturin piuhaan kiinni. Nyt kone käynnistyi normaalisti. Suljin koneen ja laitoin akun takaisin kiinni ja kone käynnistyi normaalisti. Uudelleen käynnistyksenkin jälkeen kone käynnistyi normaalisti. Epäilen, että kyseessä oli jokin ongelma virran syötössä. Koneen käyttäminen virratomana korjasi tämän ongelman. Käyttäjä pääsi jatkamaan töitä ilman, että olisi tarvinnut tehdä isompia toimenpiteitä.

Päivä sujui todella mukavasti ja töitä riitti päivän aikana todella paljon. Kävimme päivän päätteeksi purkamassa neuvotteluhuoneiden näyttöjä. Kerkesimme purkaa kahdesta kerroksesta viidessä talossa. Jatkamme purkamista huomenna. Tämän päivän ongelmat sujuivat rutiinilla. Muutamia töitä oli, jossa piti vähän miettiä, että mistä kannattaisi ongelman selvittely aloittaa, mutta nopeasti miettiessä se löytyi ja korjaukset onnistuivat.

Tiistai 29.9.2020

Päivän tarkoituksena olisi saada valmiiksi neuvotteluhuoneiden infonäyttöjen purku. Jotta uusi järjestelmä saadaan käyttöön. Vanhat näytöt ovat toimineet Android pohjaisella tabletilla, joiden akut ovat pullistuneet, sekä näytöt menneet käyttökelvottomiksi. Se on myös turvallisuusriski, joten tämä järjestelmä vaihtuu erilaiseksi. Uusi järjestelmä on selain pohjainen, joka toimii käyttäjien omissa puhelimissa. Hissejä vastapäätä on myös infonäytöt, jossa näkyy kyseisen kerroksen varatut paikat, sekä neuvotteluhuoneiden varaukset.

Aamupäivällä tikettijärjestelmään oli tullut pyyntö tilata erikoiskoneita näyttelyhuoneeseen. Siellä pyörii yrityksen omia malleja, sekä videoita ja virtuaalitodellisuus huoneita. Laitoin koneet tilaukseen ja kun ne saapuvat, täytyy ne nostaa toimialueeseen ja katsoa ohjelmat ja päivitykset uusimmiksi.

Toiselta it-tiimiltä tuli pyyntö, että pitäisi ottaa vielä käytössä olevia Windows 7 koneita pois käytöstä, sekä poistaa ne myös aktiivihakemiston listoilta. Yhteensä näitä koneita oli kuusi kappaletta, joista kaksi oli virtuaalikoneita. Yhdistin ja sammutin muut koneet paitsi virtuaalikoneet. Laitoin samalla aktiivihakemistosta näiden konetilit pois käytöstä, joten niihin ei ole mahdollista kirjautua ollenkaan.

Tikettijärjestelmän kautta laitoin myös näiden koneiden käyttäjille tietoa, että nämä koneet pitäisi palauttaa heti, sekä niitä ei ole mahdollista enää käyttää. Virtuaalikoneet ovat käytössä toisen IT-tiimin henkilöllä. Hän on ilmoittanut siirtävänsä järjestelmät uuteen Windows 10 versioon, jonka jälkeen sammuttaa Windows 7 järjestelmät.

Ohjelmien asennuksia, sekä kyselyitä tuli tikettijärjestelmään. Kirjoitin ohjeita loppukäyttäjille asennuksia varten, jotta he voivat myös itse asentaa näitä ohjelmia. Lähituessa emme ole tehneet etäasennuksia kovin paljoa, koska yleensä ServiceDesk hoitaa sen puolen. Tykkään kirjoittaa ohjeet tarkasti kuvien kanssa. Joten aloitan kyseisen ohjelman asennuksen itse niin saa otettua ruutukuvakaappauksia asennuksen erivaiheista.

Iltapäivästä täytyi käydä kahdessa neuvotteluhuoneessa tarkistamassa järjestelmät, sekä kaapeleiden kunto. Loppukäyttäjiltä oli tullut tietoa tikettijärjestelmään, että toisessa huoneessa ei toimi toinen näyttö, sekä kamera ollenkaan. Toisessa huoneessa oli myös huono liitäntä HDMI kaapelissa, joten tämä täytyi vaihtaa uuteen. Toisessa huoneessa ei toiminut toinen näyttö eikä huoneen oma kamera. Kamera oli mennyt jumiin ja se lähti toimimaan kameran uudelleen kytkemisellä Teams-laitteistoon. Teams-laitteistosta oli lähtenyt kokonaan toinen HDMI piuha irti, joka välittää kuvan toiseen näyttöön. En ole aivan varma kuinka kovaa tätä laitetta on vedetty, että se on lähtenyt irti, mutta paljon.

Päivä sujui hyvin ja saimme purettua kaikista neuvotteluhuoneista näytöt pois uutta järjestelmää varten. Uusi järjestelmä toimii selaimen kautta, tai siihen voi ladata puhelin sovelluksen. Näyttöjen kohdille ISS tulee asentamaan uudet kyltit tai QR koodit. Tähän saadaan selvennys, kunhan he aloittavat näiden asentamisen.

Keskiviikko 30.9.2020

Päivän tavoitteena olisi saada vastauksia vielä toiminnassa oleviin Windows 7 koneisiin. Alkuviikosta avoimia keikkoja ei ole jäänyt montaa, joten nämä täytyisi saada valmiiksi mahdollisimman nopeasti. Loppukäyttäjien vastauksia odotellessa.

Aamupäivästä täytyy ottaa tietokone pois meidän toimialueesta, koska konsultilta loppuu komennus ja tietokone täytyy puhdistaa meidän asetuksista. Koneen toimialueesta poisto on nopea toimenpide. Noin tunnin aikana tietokone on valmis annettavaksi konsultille. Aikaisemmillä viikoilla WiFi ongelmat vieläkin jatkuvat. Verkkotiimin kollega kävi lähituessa kertomassa tästä ongelmasta ja se no edelleenkin vielä korjauksen alla. Korjaus on onneksi yksinkertainen ja nopea. Langattoman verkkokortin uudelleen asennus ja langaton yhteys toimii taas.

Loppukäyttäjällä on Office ongelma Access rekisterin kanssa. ServiceDesk pyysi asentamaan hänelle Office 365 paketin uudelleen. Poistin ensiksi vanhat asennukset ja asensin Officen paketin uudelleen. Päivitin myös viimeisimpään versioon ja testasimme Access sovellusta uudelleen. Access lähti toimimaan normaalisti, sekä muut Officen paketin ohjelmat.

Päivystäessä lähituessa, tavaroiden luovutusta loppukäyttäjille oli muutamia. Hiiriä ja näppäimistöjä konttori ja kotikäyttöön. Uudelle konsultille koneen asennus, sekä päivitysten ajaminen.

Tikettijärjestelmään tuli pyyntö suorittaa ristikytkentä erään työpisteen kohdalle. Ristikytkentä kaapissa tätä kaapelia ei ollut kytketty ollenkaan, joten liitin sen kytkimeen ja testasin, että verkko lähtee toimimaan normaalisti.

Windows 7 koneista on jo aikaisemmin puhuttu. Loppukäyttäjä kävi palauttamassa omansa ja tämä poistettiin aktiivihakemistosta, sekä se tyhjennettiin kokonaan. Vielä on muutama palauttamatta. Loppukäyttäjiä on informoitu asiasta, joten täytyy odotella heidän vastauksia.

Päivän tavoitteet toteutuivat hitaammin, mitä osasin arvata. Vaikka olemme informoineet loppukäyttäjiä Windows 7 koneista yli vuoden. On niitä silti aktiivisessa käytössä ja he eivät vastaa viesteihin, mitä heille on laitettu. Lähituen työt menivät mainiosti ja sain auki olevat tiketit kiinni. Jäämme odottamaan, mitä seuraavalla viikolla tulee.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aikana oli todella monipuolisia, sekä erilaisia ongelmia. Kaikkiin ongelmiin löydettiin jonkinlainen ratkaisu ja saatiin loppukäyttäjä tyytyväiseksi ilman isompia ongelmia tai tiedostojen menetyksiä. Vanhempien tikettien valmiiksi saaminen oli

prioriteettina tälle viikolle ja se onnistui ainakin osin. Windows 7 koneista tehdyt tiketit jäivät vielä auki, koska loppukäyttäjät eivät kommentoineet asiaan mitään.

Tarkoituksena oli saada vielä nämä loputkin kuusi tietokonetta pois meidän verkosta, sekä tyhjennettyä. Windows 7 tuki loppui 14.1.2020. (Microsoft Support b). Näitä tietokoneita olemme siivonneet jo muutaman kuukauden, mutta aina niitä löytyy lisää.

Käytössämme on raportointi työkalu mistä näkee koneen sarjanumeron, käyttöjärjestelmän, nykyisen kirjautuneen käyttäjän, IP-osoitteen, sekä paljon muuta. Tämä työkalu on todella hyödyllinen, mikäli juuri näitä koneita halutaan löytää. Tämä työkalu tarjoaa myös informaatiota tietokoneen ohjelmistoista, sekä milloin se on ollut viimeksi käytössä.

Viikonaikana tuli myös muutamia neuvotteluhuoneiden korjaus pyyntöjä tikettijärjestelmään. Usein neuvotteluhuoneissa on irti olevia piuhoja ja huonoja kaapeleita, jolloin kuvan heijastaminen on todella huonon näköistä. Piuhojen vaihto, sekä laitteiston testaus on nopea toimenpide. Neuvotteluhuoneiden pöydällä on rasia, josta kuva välittyy näyttöihin / tykkeihin loppumatkan verkkoyhteyttä pitkin. Pöydällä on mahdollista valita HDMI-, DisplayPort-piuhan väliltä. Yleensä kannettaviin tietokoneisiin saa kytkettyä HDMI-piuhan. Verkkoyhteydellä toimiva laite, joka jatkaa näyttöihin tekee huoneesta paljon siistimmän näköisen, eikä ylimääräisiä kaapeleita ole näkyvissä.

Viikolla oli ongelmia muutamien ohjelmien kanssa, sekä tavaroiden tilaamista. Tavaroiden tilaus menee yleensä esimiehen kautta. Tilaukset, jotka tulivat, olivat saaneet jo valmiiksi esimiehen kuittauksen, sekä pyynnössä näkyi valmiiksi kustannuspaikat ja kenelle ne ovat menossa. Tilasimme laitteet ja odotamme, että ne saapuvat, jolloin voimme konfiguroida ne kyseiseen tarpeeseen. Tietokoneet ovat menossa näyttelyhuoneisiin pyörittämään erilaisia malleja, sekä virtuaalitodellisuutta. Yleensä kaikki erikoisemmat tuotteet ja laitteet tarvitsee esimiehen hyväksynnän, jolloin loppukäyttäjät eivät voisi tilata ihan mitä he itse haluaisivat.

Viikonaikana ei uusia ongelmia ilmennyt. Kaikki ongelmat olen ainakin kerran tai kaksi korjannut aikaisemmin, joten korjaukset näihin ongelmiin löytyi. Saman tyyppisten ongelmien selvitys alkaa tulemaan jo ulkomuistista, eikä aina tarvitse kaivaa ohjeita esille. Tiettyissä tapauksissa täytyy ohjeiden mukaisesti edetä. Ohjelmien asennuksissa täytyy välillä seurata todella tarkasti ohjeita, sekä lisenssi palvelimien osoitteita.

Tämänhetkisen tilanteen takia, sekä yritysten yhdistymisen osalta, esimiehemme ei ole käynyt aktiivisesti tukemassa meitä lähituessa. Näemme kollegoiden kanssa tämän

ongelmalliseksi, koska emme aina tiedä missä olemme tällä hetkellä menossa ja onko joi-takin muutoksia tulossa tai jopa tullut jo. Saamme nämä tiedot harmillisesti vähän jälkiju-nassa. Vanha esimies lähti yrityksestä aiemmin ja tilalle tuli toinen. Hän siirtyi eri alueelle ja meillä taas vaihtui uusi. Toivottavasti yritysten yhdistyminen saadaan loppuun mahdolli-simman nopeasti, jolloin saisimme informaationkulun toimimaan oikein.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 5.10.2020

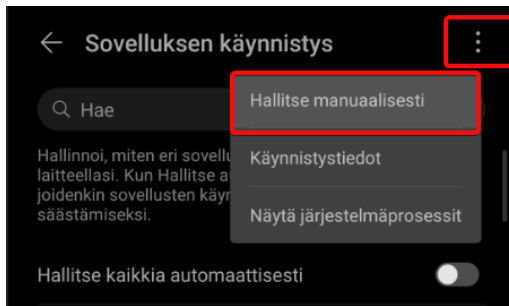
Päivän tavoite olisi käydä läpi vanhat tiketit, sekä puhdistaa tikettijono tyhjäksi asti mah-dollisuuksien mukaan. Lähituen päivystystä. Viikot menevät samalla periaatteella muutok-sia ei ole ainakaan nyt tulossa.

Tikettijonon purkaminen alkoi muutamien tietokoneiden nostaminen toimialueeseen. Aikai-sempien viikkojen raportoinnissa olen kommentoinut tarkemmin, miten se tapahtuu. Uuden käyttäjän tietokoneella SAP-ohjelmisto ei löytänyt valmiita kirjautumispohjia kysei-siin palvelimiin. Tarkastellessa asetuksia ei siellä ollut mitään pielessä, joten SAP:n uudel-leen asennus ja tämä korjasi kyseisen ongelman. Samalla sain asennettua uusimman ver-sion SAP-ohjelmistosta.

Loppukäyttäjät tulivat pyytämään erilaisia oheislaitteita, joko lähitukeen taikka tikettijärjes-telmän kautta. Tarvittavat laitteet olivat: näyttöjä, näppäimistöjä, kuulokkeita, hiiriä. On-neksi meillä on näitä valmiiksi paljon varastossa. Ei tarvitse erikseen hankkia näitä ja odo-tella toimitusaikoja.

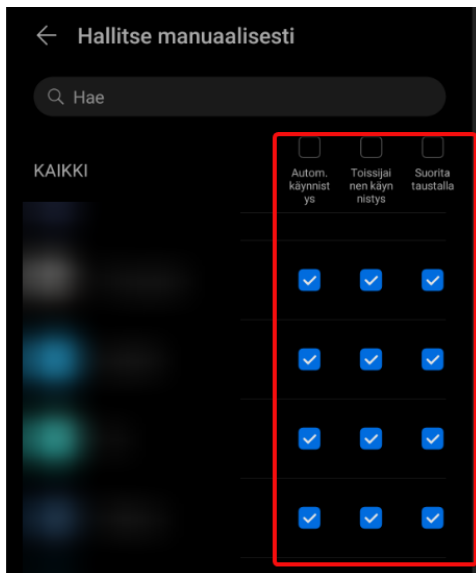
Monilla loppukäyttäjillä on ollut nyt ongelmia sähköpostin kanssa Huawei-merkkisen puhe-limen kanssa Android 10 järjestelmäpäivityksen jälkeen. Ongelma ilmenee siten, että Out-look pyytää koko ajan kirjautumaan uudelleen yrityksen Office tilille. Kirjautuminen toimii Intune-Yritysportaali sovelluksen kautta. Tämä sovellus vaatii, että se on välillä päällä, jol-loin se saa synkronoitua käyttäjätunnuksen palvelimen kautta. Uudessa Android 10 päivi-tyksessä Huawei on panostanut todella paljon virransäästö asetuksiin omassa järjestel-mässä. Taustalla pyöriviä sovelluksia on todella vähän, jolloin tämä yritysportaali ei pääse synkronoimaan palvelimen kanssa asetuksia, jolloin se kirjautuu ulos yrityksen Office ti-liltä.

Korjaus tähän on, että Huaweiin järjestelmäasetuksista täytyy automaattinen hallinta ottaa pois sovelluksen käynnistyksistä ja vaihtaa se manuaaliseksi. (Kuvio 9.)



Kuvio 9. Sovellusten käynnistys valikko

”Hallinnoi, miten eri sovelluksia käynnistetään ja käytetään laitteellasi. Kun Hallitse automaattisesti on käytössä, joidenkin sovellusten käynnistyminen estetään virran säästämiseksi.”



Kuvio 10. Sovellusten käynnistysmanuaalinen hallinta

Listalta täytyy valita Intune-Yritysportaali ja kaikki kohdat merkata päälle. Tämä auttaa siihen, että Yritysportaali ei sulkeudu ja synkronointi pysyy hereillä. (Kuvio 10.)

Loppukäyttäjä tuli lähitukeen tietokoneensa kanssa ja ongelmana oli Windowsin resurssienhallinnassa ei näy ollenkaan pikakäyttö valikkoa. Kollegalta sain hyvin tiedon, että poistamalla kansioista ”AutomaticDestinations” saa tämän toiminnon nollattua, jolloin se lähtee toimimaan. Helpoiten tähän kansioon pääsee suorittamalla komennon ”Shell:recent\AutomaticDestinations”. Tämän kansion sisältä poistaa kaiken, jolloin resurssien hallinnan pikanäyttö ikkuna palautuu normaaliksi ja on käytettävissä.

Käyttäjän tili on lukossa ja ei pääse kirjautumaan koneelle ollenkaan. Täytyy tarkistaa aktiivihakemistoa kyseisen loppukäyttäjän tunnus ja katsoa onko se oikeasti lukossa. Aktiivihakemistossa tili välilehdeltä voi tarkastaa onko tili lukossa. Lukko oli päällä, joten samasta valikosta on myös mahdollista laittaa merkintä poista lukitus ja hyväksy. Nyt käyttäjä pääsi kirjautumaan normaalisti ja jatkamaan töitään. Konetili meni lukkoon, kun käyttäjä vaihtoi salasanan eikä tämän jälkeen käyttänyt konetta lukossa. Tili yrittää käyttää vanhaa salasanaa, jolloin tili menee lukkoon ja ei anna kirjautua enää uudelleen.

Päivä sujui nopeasti, mutta tikettejä en kerennyt siivoamaan kunnolla, koska loppukäyttäjää kävi todella monta lähituen luukulla pyytämässä apua. Muutama ongelma oli vaikeampi, jolloin aikaa kuului niihin enemmän. Osaamista tuli todella paljon tuon pikakäyttövalikon vajaa toiminnan kanssa. En aikaisemmin ollut nähnyt tällaista ongelmaa, joten se oli aivan uusi kohde minulle.

Tiistai 6.10.2020

Maanantain suunnitelmassa oli, että saisimme siivottua tikettijonoa. Tämä siivous jatkuu tänään. Vanhempia tikettejä on silti auki muutamia. Esittelyhuoneen koneista tuli ilmoitus, että ne saapuisivat tämän viikon lopulla. Windows 7 koneista ei ole tullut loppukäyttäjiltä tietoja.

Aamupäivän aikana ServiceDeskiltä tuli pyyntö löytää tietty tietokoneenlaturi oikealla latauspäällä USB-C. Yritin etsiä tähän sopivaa laturia ja sitä meiltä ei löytynyt. Meillä ei ole ollut käytössä kyseisiä koneita, joihin olisi mennyt tämä USB-C laturi. Loppukäyttäjä oli migraatiossa tulleen toisen yrityksen henkilöstöä ja heillä on käytössä erimalliset tietokoneet. Koska tällä hetkellä meidän lähituki on hajanainen, eikä yhtenäinen toisen yrityksen kanssa emme voi tilata vielä heidän nimissä tavaroita. Pyysin toisen ex-yrityksen tuelta, jos he voisivat hoitaa tämän laturin loppukäyttäjälle, koska me emme voi näitä tilata. Sain kuittauksen, että he hoitavat tämän laturin tilauksen.

Uuden tietokoneen asennusta tarvittavilla ohjelmilla loppukäyttäjälle. Asennuspaketit tiputetaan SCCM:n kautta ja asennukset käynnistetään Software Center nimisestä ohjelmasta.

Jotkin asennukset alkavat automaattisesti niiden ilmestyttyään Software Centeriin. Näiden ohjelmien ilmestymiseen voi mennä tunnista kahteen. Tämä on todella hyvä työkalu mikä helpottaa loppukäyttäjää sovelluksien asennuksessa. Ohjelma automaattisesti tekee oikeat vaihtoehdot sovellusten asetuksiin, koska ne ovat ennalta määrättyjä.

Tarkoituksena oli tänään korjata loppukäyttäjän Office ohjelman kieliongelma. Loppukäyttäjällä Office ohjelmat yrittävät laittaa suomea, sekä englantia päällekkäin. Joka toinen ikkuna on erikielellä. Tämä täytyy tarkistaa, kunhan saan otettua etäyhteyden käyttäjän koneeseen. Hänellä oli tärkeää menoa sovittuna aikana, joten tämä korjaus jää huomiseksi. Tarkempaa tietoa ei tästä ongelmasta ole kerrottu, mutta se selviää parhaiten, kunhan itse sen näkee.

Loppupäivästä täytyi alustaa SD-kortti FAT32 tiedostomuotoon. Ihmettelin todella kauan, miksi tätä korttia ei pystynyt alustamaan tähän muotoon. Vika löytyi verkkohauulla ja ongelmana oli, että kortin koko ylitti 32GB. Kortti oli 64GB kokoinen. FAT32 tiedostomuoto tukee maksimissaan kortteja, jotka ovat alle 32GB (Aaron, S 2013.).

Minun täytyi pienentää kortin kokoa levynhallinnan avulla. Poistin aseman levynhallinnasta, jolloin kortissa ei ollut osioita jäljellä. Tämän jälkeen laajensin aseman ja laitoin kooksi 32768 megatavua, joka vastaa 32GB. Osion pystyi nyt alustamaan FAT32 käyttöön. Toinen 32GB osio jäi pois käytöstä kokonaan, koska emme tienneet osaako kyseinen laite lukea kahta eriosiota samalta SD-kortilta. Käyttäjä ei tarvinnut enempää tilaa, joten jätimme sen näin.

Tikettijonon siivoaminen hoitui tänään paremmin. Saimme tiketteihin todella paljon vastauksia ja saimme myös autettua loppukäyttäjiä niiden avulla. Nyt tikettijono on todella pieni ja muutamia töitä jäi vielä tältä päivältä kesken, mutta jatkan niitä huomenna. En tiennyt aluksi, että yli 32GB olevat SD-kortit eivät tukeneet FAT32 muotoa, mutta onneksi se selvisi nopeasti ja kehityin sen osalta tiedoston koissa, sekä formaateissa.

Keskiviikko 7.10.2020

Keskiviikon tarkoituksena olisi saada katsottua loppukäyttäjän Office ongelma, sekä korjattua se. Hän oli lähettänyt sähköpostilla ajan, jolloin hän olisi tavoitettavissa. Isompia tehtäviä ei tälle päivälle ole tullut, joten täytyy seurata lähituen päivystystä.

Aamupäivästä tuli ilmoitus Windows 7 tietokone tikettiin, että he eivät pääse enää koneeseen yhdistämään etäyhteyttä. Tämä on sen takia, koska aikaisemmin laitoimme nämä tilit lukkoon aktiivihakemistosta ja näihin tietokoneisiin ei voi kirjautua. Ohjeistimme käyttäjää, miten nyt kannattaisi edetä. Päätimme vaihtaa vanhemman Windows 7 tietokoneen Windows 10 tietokoneeksi, koska tämä laite on toiminut testauksena sovelluksen testaamiseen. He tuovat tämän Windows 7 tietokoneen lähitukeen ja samalla siirrämme tarvittavat

tiedostot talteen uudelle tietokoneelle ja katsomme, että se lähtee toimimaan normaalisti. Odotamme kyseistä tietokonetta.

Huomasin päivän aikana, että valmiiksi asennettuja tietokoneita on valmiina todella vähän. Hain varastosta näitä tietokoneita lisää ja tiputin imagen PXE-käynnistyksellä. Tämän jälkeen päivitysten hakeminen ja asentaminen. Valmiina olevat tietokoneet merkitään valmiiksi siten, että lisätään laatikkoon päivämäärä, jolloin se on viimeiseksi tarkistettu.

Loppukäyttäjän tietokoneeseen täytyi asentaa Microsoft Whiteboard-sovellus ja tarkistaa miksi bluetooth moduuli ei toimi ollenkaan. Bluetooth ajuri oli vikatilassa, kun kävin tarkistamassa sen tilan laitehallinnasta. Poistin ajurin kokonaan, jonka jälkeen ajoin uusimman ajurin laitevalmistajan omalla ajuripaketilla. Koneen uudelleen käynnistyksen jälkeen bluetooth lähti toimimaan normaalisti.

Loppupäivästä täytyi nostaa konsultin kone meidän yrityksen toimialueeseen, sekä asentaa tarvittavat ohjelmat, mitä käyttäjä on pyytänyt. Näitä koneiden toimialueeseen nostoja on ollut todella paljon, joten nämä toimialueeseen konfiguroimiset menevät jo rutiinilla.

Päivä oli muuten todella rauhallinen lähituessa. Loppukäyttäjiä ei tullut käymään, eikä tikettejä tullut monia. Muutamia tikettejä tuli, joista muutamat jäivät kollegoilleni loppuviioksi.

Tämän päivän tarkoituksena olisi ollut saada korjattua loppukäyttäjän Office ongelma. Hänellä menee kaksi kieltä sekaisin Office ohjelmissa ja olisi täytynyt poistaa Suomi käytöstä kokonaan. En saanut vastausta loppukäyttäjältä, joten en saanut otettua etäyhteyttä hänen tietokoneeseensa. Tämä tiketti jää odottamaan seuraavaa viikkoa.

Viikkoanalyysi

Viikontarkoituksena oli tyhjentää tikettijono tiketeistä ja tehdä mahdollisimman monta valmiiksi. Lähitukeen, sekä ServiceDeskiin on tulossa muutoksia. Tämän takia olisi tarkoitus saada tyhjennettyä listoja mahdollisimman hyvin. Viikonaikana tulleet tehtävät sujuivat rutiinilla, eikä uusia ongelmia ole ilmennyt. Samat ongelmat kiertävät edelleen emmekä ole saaneet vastauksia näihin muilta it-tiimeiltä. Odotamme yhä vastauksia tiketteihin.

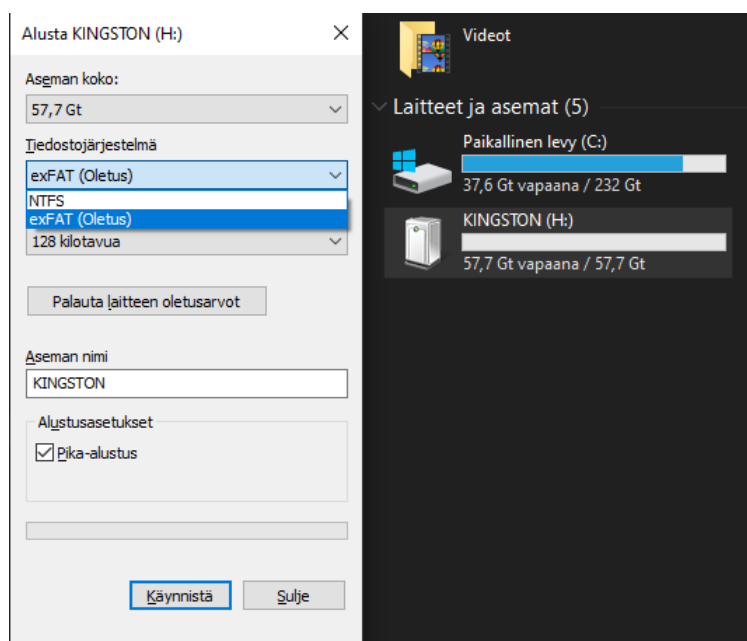
Viikonaikana ilmeni uusi ongelma Huawei puhelimien yhteensopivuusongelma Intune-Yritysportaali sovelluksen kanssa. Tämä yhteensopivuusongelma tuli Android 10 päivityksen jälkeen. Yritysportaalin täytyisi synkronoida yhteyttä yrityksen palvelimen kanssa vähän

väliä, jotta se pysyisi ajan tasalla. Yritysportaali tukee, että Office365 tili toimii puhelimessa oikein, sekä pysyy kirjautuneena sisään. Tämä sovellus myös antaa oikeudet tyhjentämään puhelimen sisällön, mikäli puhelin häviää tai se varastetaan.

Yritysportaali on hallinnointisovellus puhelimelle, josta puhelin saa valtuudet käyttää yrityksen Office365 tiliä. Huaweiin uusi päivitys tuo ongelman tähän synkronointiin. Huawei on tunnettu siitä, että he hoitavat akun optimoinnin todella hyvin ja pitävät taustalla pyörivät sovellukset minimissä.

Olemme löytäneet korjauksen tähän, ennen kuin Yritysportaali-sovellus korjaa tämän ongelman. Huawei:n EMUI Android 10-asetuksista täytyy käydä laittamassa sovellusten käynnistys, sekä taustalla suorittaminen manuaalisesti. Automaattinen asetus pitää tämän pois käynnistä, mikäli sovellusta ei ole käynnistetty vähään aikaan. Manuaalisen akun optimoinnin kiertäminen on korjannut tämän ongelman. Jatkamme tämän ongelman tutkimista. Muiden puhelin valmistajien kohdalla, emme ole nähneet samanlaista ongelmaa.

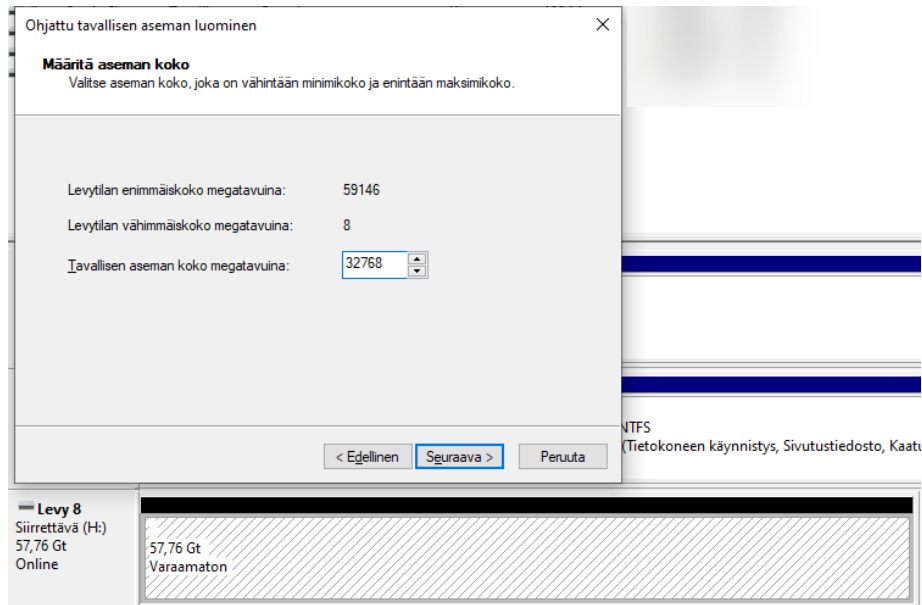
Loppukäyttäjän SD-kortti täytyi saada formatoitua muotoon FAT32. En aluksi saanut formatoitua tätä korttia FAT32 muotoon ollenkaan. Vaihtoehtoina oli vain exFAT ja NTFS. Teknologian mennessä eteenpäin, sekä muistikorttien kokojen kasvaminen todella nopeasti. En ole ikinä yrittänyt formatoida FAT32 muotoon muistikorttia, koska minulla ei ole ollut tälle tarvetta. Kortin koko oli 64GB. Minun täytyi tarkastaa verkosta, miksi tätä ei voi formatoida FAT32 muotoon. (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Windows resurssien hallinta

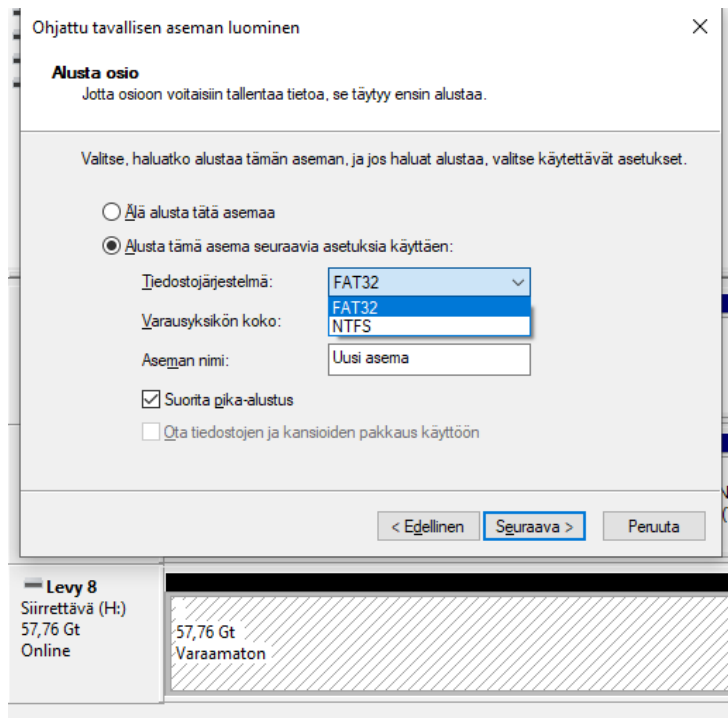
Muutaman artikkelin luettua huomasin, että mikäli kortti on yli 32GB ei sitä voi saada muotoon FAT32 Windows käyttöjärjestelmällä (Microsoft Support a.). Kolmannen osapuolen ohjelmilla tämä formatointi olisi mahdollista, mutta meillä ei ole käytössä tällaista ohjelmaa yrityksessä. FAT32 formaatti tukee maksimissaan vain 4GB tiedostoja.

Ratkaisin tämän puhdistamalla SD-kortin osiot kokonaan levyhallinnalla. Puhdistuksen jälkeen loin osion, missä on maksimissaan 32GB tilaa (Kuvio 12). Näitä osioita pystyi rakentamaan kaksi tälle kortille.



Kuvio 12. Ohjattu tavallisen aseman luominen.

Koska valittuna on nyt 32GB tai alle. Tämä osio on mahdollista alustaa muotoon FAT32. (Kuvio 13.)



Kuvio 13. Alusta osio.

Käyttäjä kävi kokeilemassa tätä SD-korttia omassa projektissa. Hän tuli muutaman tunnin kuluttua kertomaan, että tämä toimii ja oli todella tyytyväinen.

Lähituki on vaihtumassa vuodenvaihteessa vähän erilaiseksi. Sain tietoa, että siirryn ensi-
viikosta ServiceDeskin puolelle, joten lähituen hommat jäävät nyt pois. Tämä siirto on it-
selle jännittävä, koska ServiceDeskillä on enemmän alueita, johon he ottavat kantaa ja te-
kevät töitä. Monipuolisempaa työtä on tulossa.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 12.10.2020

Tämän viikon tavoite olisi saada kaikki itsellä olevat lähituen tiketit valmiiksi, jotta kolle-
goille ei jäisi minulta turhaa enempää töitä, kun siirryn itse toisiin hommiin eri it-tiimiin.

Tikettejä on auki Windows 7 koneista ja Officen korjauksesta, johon en ole saanut vas-
tausta. Muutamaan tikettiin odotan edelleen informaatiota toiselta it-tiimiltä. En turhaan
painosta heitä vastaamaan, koska niiden ongelma ei ole akuutti.

Kollega mainitsi aamupäivällä, että yksi Windows 7 kone oli palautunut loppuviikosta. Tar-
kistin uudelleen listauksen aktiivisista Windows 7 koneista ja se oli tippunut yhteen. Tämä
on todella hyvä, koska kaikki Windows 7 koneet olemme melkein saaneet pois käytöstä.

Viimeisin kone on testaus kone toisella it-tiimillä. He siirtävät sen ominaisuudet uuteen Windows 10 ympäristöön.

Odotin innolla, mikäli tänään saisin informaatio paketin tiimin siirrosta ServiceDeskiin. Esi- mies lähetti viestin, jossa oli pyytänyt uuden tiimin huomenna (Tiistaina 13.10) koolle. Käymme läpi mitä tulen tekemään ja saan enemmän tietoa tarvittavista työkaluista.

Aulasta sain viestin, että kaksi pakettia on saapunut. Ne olivat viimeviikolla tilatut esittely- huoneen pöytä tietokoneet. Nämä täytyi nostaa toimialueeseen, sekä asentaa tarvittavat ohjelmistot. Heillä ei ollut erikoispyyntöjä erilaisille sovelluksille pelkästään normaali toi- mialueyhdistäminen, sekä virusturvat ja Office ohjelmapaketti. He asentavat itse tarvitta- vat virtuaaliodellisuuden sovellukset, sekä mahdolliset muut ohjaimet.

Lähituen luukulle tuli käyttäjä, jonka kone oli täysin jumissa ja todella hidas. Katsoimme hetken tätä konetta, sekä yritimme päivittää ajureita. Apua ei niistä ollut, joten päätimme vaihtaa koneen uudemman malliseen käytettyyn. Tästä ei mene kustannuksia, joten vaihto on todella nopea. Käyttäjä otti molemmat koneet käyttöön, jotta saa tiedostot siirret- tyä uuteen koneeseen, jonka jälkeen palauttaa vanhan. Parasvaihtoehto olisi asentaa tämä vanhakone täysin uudelleen. Sitten näemmä voiko sitä vielä uudelleen käyttää.

Tikettijärjestelmän kautta avustin käyttäjää löytämään vanhan intranetin, sekä päivittä- mään Windowsin päivitykset. Vanha intranet on vähän piilotettu uudessa intranetissä, jo- ten sitä ei välttämättä löydä heti, ellei uutta intranettiä selaa tarkemmin.

Käyttäjällä mustia laatikoita selaimessa, en ole aikaisemmin törmännyt tähän ongelmaan. Nopealla verkkohauulla löysin, että Chrome selaimessa järjestelmäkiihdytys aiheuttaa tä- män ongelman (Venkat 2018.). Tämän asetuksen, kun otti pois käytöstä Chrome se- laimesta ja käynnisti selaimen uudelleen. Mustat laatikot hävisivät ja ongelma on ratkaistu.

Loppupäivästä kollegalta tuli pyyntö valmistella yhdeksän tietokonetta valmiiksi aulaan, jotta kuriiri saa haettua nämä ja lähetettyä eteenpäin Saudi Arabiaan. Emme ole aikaisem- min lähettänyt koneita Saudi Arabiaan, koska emme ole saaneet koneita läpi tullista. Lo- gistiikka puoli tuli tässä apuun ja he kuulemma saavat lähetettyä nämä paketit oikein. Kat- somme lopputuloksen, kunhan paketit saapuvat Saudi Arabiaan.

Päivä oli hiljainen ja ihmeellisempiä ongelmia ei tullut. Sain hyvin ratkottua tikettejä ja sul- jettua niitä. Tarkoituksena oli, että saisin kaiken valmiiksi ennen siirtoa toiseen it-tiimiin al- kuviikon aikana.

Tiistai 13.10.2020

Päivän tavoitteena on jatkaa tikettien valmiiksi saamista. Tarkoituksena olisi siis saada omat tiketit valmiiksi, ennen siirtoa toiseen it-tiimiin. Heillä on eri tikettijono ja menen auttamaan heitä purkamaan sitä. Keskityin täysin omiin tiketteihin ja muihin minuun koskeviin asioihin, jotta saan ohjeet ja muut valmiiksi ennen siirtoa.

Minun täytyi korjata yhden kerroksen Worksense laite. Siitä oli hajonnut SD-kortti kokonaan, eikä sitä voinut enää lukea millään laitteella. Worksense laitteina toimivat Raspberry Pi 2, sekä Raspberry Pi 3 ja käyttöjärjestelmänä Arch Arm. Olen joutunut itse tutkimaan miten nämä Raspberryt toimivat ja miten ne on konfiguroitu. Nämä on aiemmin konfiguroitu kesätyöntekijän puolesta, ja hän ei ole kirjoittanut mitään ohjeita siihen, että miten nämä ovat konfiguroitu. Kollegani eivät ymmärrä Linux käyttöjärjestelmää ollenkaan. Käytin tämän laitteen tutkimiseen, sekä ohjeiden kirjoittamiseen aikaisemmin 3 viikkoa. En ole itsekkään Linuxilla kovin paljoa tehnyt, mutta ammattikorkeakoulussa sen käyttöön oli todella hyvät kurssit, joten pohja löytyy Linuxin käyttöön. Laitteen asennuksessa valmis skripti ajaa kyseiseen Raspberry:n päivitykset, sekä asettaa oikean linkin käynnistys skriptiin.

Käynnistyessä Raspberry avaa automaattisesti chromium selaimen, jossa näkyy Worksense sivusto. Tämä laite korvaa neuvotteluhuoneiden aikaisemmin puretut näytöt. Worksensen sivulla näkyy varatut paikat kyseisessä kerroksessa, sekä varatut neuvotteluhuoneet. Kirjoitin kollegoilleni ohjeet, miten he saavat tämän asennettua alusta-asti ja miten he korjaavat niitä, mikäli niihin tulee joitakin ongelmia.

Avustin loppukäyttäjää uuden puhelimen käyttöönotossa. Uusissa puhelimissa on onneksi ominaisuus, jolla se saa kopioitua kaikki tilit, kuvat, tiedostot, videot, yms.. uuteen puhelimeen automaattisesti. Ei tarvitse erikseen tietokoneenkautta, tai tiedoston siirrolla siirtää puhelimesta toiseen. Tarkistimme vielä, että työsähköposti toimii ja kalenteri, sekä hänen omat tilit.

Siirsin omat aukinaiset tiketit kollegoille, koska itse vaihdan huomenna tiimiä ja minulla on silloin käytössä eri tikettijono. En päässyt aivan tavoitteeseen. Keikkoja jäi auki ja kollegat joutuvat hoitamaan ne minun puolesta. Toki tämä siirto tuli todella nopeasti, enkä pystynyt reagoimaan siihen tarpeeksi ajoissa. Raspberryn konfigurointi oli minulle puolestaan uutta ja en ole aiemmin, kun kotona tehnyt todella pieniä projekteja kyseisellä laitteella. Hienoa on nähdä ja konfiguroida itse IoT-laitteita todelliseen käyttöön.

Keskiviikko 14.10.2020

Päivän tavoitteena olisi saada ymmärrettyä ServiceDeskin puolen maailmaa ja miten he pyörittävät omaa tikettijärjestelmää, sekä muita sovelluksia. Tämä päivä on perehdytystä ja perehdytys jatkuu ensiviikon ajan. ServiceDeskin vetäjä perehdyttää minua tämän päivän ja ensiviikolla jatkaa ServiceDeskissä työskentelevä kollega. Minulla on hyvä pohja, nimittäin järjestelmiä ei tule hirveästi uusia, vaan pysytään samoissa. Nyt tarvitaan enemmän tietoa, sekä taitoa aktiivihakemiston kanssa. Nyt täytyy hallinnoida erilaisia käyttäjiä, sekä ryhmiä. Erilaisia ryhmiä löytyy verkkolevykansioista, sovelluksista, lisensseistä.

Aloitimme helpoilla tiketeillä näin alkuun, jotta saisin helposti harjoiteltua ServiceDeskin hallinnollisia puolia. Tarkoituksena on antaa tietyille käyttäjille, eri verkkolevypolkuihin, missä on erilaisia projekteja oikeuksia. Oikeuksia voi antaa erikseen kirjoitukseen tai lukuun. Kaikille ei laiteta suoraan muokkausoikeuksia, mikäli tämän kyseisen projektin kansion hallinnoija ei sitä halua.

ServiceDesk tiimin vetäjä, tutustutti minua näihin järjestelmiin ja heidän työjonoon. Hän kävi myös läpi, kenelle mikäkin puoli tikettijonoissa painotettu, koska eriosa-alueita on todella paljon ja näitä on haluttu jakaa paremmin. Toiset tietävät vähän paremmin toisista tiketeistä, kuin toiset.

Päivä kului todella nopeaan enkä keikkoja kerennyt itsenäisesti vielä tehdä. ServiceDeskillä on kuitenkin täysin erilaiset työpyynnöt kuin lähituessa. Toki yhtäläisyyksiä löytyy ja kaikki työpyynnöt menevät ServiceDeskin kautta lähitukeen, joten samanlaisia keikkoja on ja voin ne hoitaa jo ServiceDeskissä.

Päivän aikana kirjoitin todella paljon muistiinpanoja tietyistä prosesseista, mitä tiimin vetäjä minulle näytti ja koulutti. Koska oikeuksia tuli lisää täytyi meidän myös testata, että nämä toimivat kaikissa järjestelmissä. Mikäli ne ei toimisi, täytyisi kysyä itse ongelman selvitystä tietyille oikeuksille. Kaikki oikeudet lähtivät toimimaan todella hyvin automaattisten prosessien kautta. Toki, minulla oli jo moneen järjestelmään oikeus valmiiksi. Todella paljon informaatiota tuli yhden päivän aikana, enkä mitenkään saanut kaikkea ylös tai muista mitä kävimme läpi. Onneksi perehdytys kestää muutaman viikon, niin kerkeän saada kaiken ylös.

Päivä kului todella nopeasti, tietoa tuli todella paljon. Päivän tarkoituksena oli ymmärtää, miten ServiceDesk pyörittää heidän jonoaan, sekä mitä ohjelmia heillä on enemmän käytössä verrattuna lähitukeen. Näitä ohjelmia oli todella vähän, mutta todella paljon erilaisia

prosesseja täytyy tehdä enemmän, kuin lähituessa. Ohjeiden linkkien keräystä ja niihin tutustumista. Toistaiseksi minulla on vielä lyhyt viikko, mutta luulen saavani täyden viikon pian takaisin.

Viikkoanalyysi

Viikontarkoituksena oli, että saisin tehtyä keskeneräiset työt loppuun lähituessa. Näiden töiden jälkeen siirryn ServiceDeskin puolelle ja avustan siellä. Onneksi olen ollut todella aktiivinen ja kirjoittanut muistiin ohjeita menneeltä vuodelta, joten kovin erilaista ei ServiceDeskissä tule olemaan. Enemmän työt muuttuvat siten, että avustetaan loppukäyttäjiä etänä, sekä annetaan oikeuksia erilaisiin järjestelmiin ja kansioihin. Lähituessa työt ovat olleet enemmän ongelman ratkomista ohjelmistojen ja tietokoneiden ongelmien kanssa.

Onneksi nyt on ollut hiljaista, niin ei töitä ole paljoa kesken. Sain valmiiksi suurimman osan töistäni lähituessa. Joihinkin tiketteihin ei tullut vastauksia, vaikka olemme kyselleet loppukäyttäjiltä ongelman nykyistä tilaa. Mikäli ei käyttäjistä kuulu yli kahteen tai kolmeen viikkoon, laitamme tämän tiketin kiinni ja pyydämme olemaan uudestaan yhteydessä.

Viikonaikana tuli monenlaisia ongelmia, sekä laiteasennuksia. Uusia, sekä toimialueeseen nostoja. Tietokoneen vaihto täytyi myös tehdä käyttäjälle. Ongelmia oli myös selainten toiminnassa. Isoimmat ongelmat ovat olleet näiden Worksense laitteiden toimivuudessa.

Worksense laitteisto kertoo tietoja varatuista paikoista, sekä neuvotteluhuoneista. Olemme ottaneet vanhat laitteet pois neuvotteluhuoneiden ulkopuolelta. Näissä oli ennen käytössä Android tabletit. Tablettien akut ovat pullistuneet todella pahasti ja ne ovat paloriski. Worksense laitteistona toimii Raspberry Pi 3, jossa on käyttöjärjestelmänä Arch Arm. Minulta meni aikaa tutkia näiden toimimiseen noin. 3 viikkoa. Ongelmana tässä oli se, että aikaisemmin kesätyöntekijä oli konfiguroinut nämä laitteet ja hän ei ollut kirjoittanut mitään ohjeita talteen. Onneksi ammattikorkeakoulussa olen käynyt Linux kurssit. Sain näistä kursseista todella hyvät pohjat Linux käyttöjärjestelmän toimimiseen.

Laite on konfiguroitu avaamaan Worksensen sivuston käynnistyessä ja päivittämään oikean ajan verkosta. Isoin ongelma näissä laitteissa oli, että aika meni vääräksi käynnistyessä ja tämän takia se ei osannut ladata Worksensen sivua oikein. Yritin löytää tähän ongelmaan vastausta ja se löytyi todella nopeasti. Huomasin, että NTP-palvelinta ei ole konfiguroitu ollenkaan käyttöön. Tästä tulee ongelmaksi se, että käynnistyessä ei laite välttämättä löydä oikeaa aikaa, jolloin se käyttää muistista aikaa X.

Laitteessa on myös konfiguroitu automaattinen uudelleenkäynnistys keskiyöllä. Ongelmaksi tähän ilmeni, että mikäli laite löytää uuden ajan ja tämä aika on eripäivä, käynnistyy laite uudelleen. Tämä tapahtuu joka kerta, kun laite käynnistyy ja löytää verkosta uuden ajan. Tässä tapauksessa alkukonfiguraatiota täytyi muuttaa, jotta jo siellä asetetaan tämänhetkinen aika. Se estää laitteen uudelleenkäynnistymissilmukan.

Kirjoitin kollegoilleni ohjeet tämän asennuksesta ja hyvistä komennoista, joilla ne saa toimimaan, mikäli ne menevät jumiin. Itse en ole aikaisemmin konfiguroinut mitään isompaa IoT-laitteilla, joten tämä oli uusi kokemus itsellekin.

Keskiviikkona olin jo ServiceDeskin puolella perehdytyksessä. Minulta jäi 3 avointa tikettiä kollegoilleni lähituessa. Onneksi kerkesin muut tehdä valmiiksi, jotta ei heille jäisi enemmän töitä, varsinkin nyt kun heitä on yksi vähemmän.

ServiceDeskin perehdytyksessä tuli todella paljon uutta asiaa, joita yritin kirjoittaa itselleni ylös mahdollisimman hyvin, jotta ei tarvitsisi kysyä kollegoilta helppojakin juttuja koko ajan. Informaatiota tuli todella paljon ja yritin pysyä perässä. Toki minulle on helppo kertoa järjestelmistä lisää, koska olen niitä käyttänyt jo aikaisemmin viimeisen vuoden aikana päivittäin. Uusia järjestelmiä ei tullut. Vanhoihin jo käytössä olleisiin järjestelmiin tuli lisää oikeuksia, joten kävimme niitä läpi. Tiimin vetäjä kannusti lukemaan kirjaa ITIL® 4, joko verkosta tai vuokraamalla sen kirjastosta, mikäli niillä on se valikoimassa. Tämä kirja pitää sisällään IT-palveluiden hallintaa ammattilaisten tasolla. Samalla se on prosessikehitys, jota on kehitetty yli 15 vuotta. Sisäisillä työntekijöillä on ollut erikseen ITIL® 4 koulutukset, minulle ulkopuolisena ei tätä koulusta pidetä ulkoisen yrityksen puolesta. Kirjassa ITIL® 4 on kerrottu tämän rakenteesta, sekä kaikesta mitä tarvitaan saadakseen ITIL® 4 sertifiointin. (Claire 2020)

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 19.10.2020

Tavoite olisi saada kerättyä mahdollisimman paljon informaatiota talteen viimeviikon, sekä tämän viikon perehdytyksestä. Olisi hyvä, jos saisin rutiinin tiettyihin työtiketteihin. Tietäisin silloin mihin se liittyy ja siirtää sen oikeaan jonoon tai tehdä itse loppuun asti.

Aamu alkoi normaalisti sähköpostin läpikäynnillä, sekä uuden tikettilistan selaamisella. Uusiin tiketteihin löytää ohjeita helposti vanhoista tiketeistä. Katsomalla vanhoja tikettejä samoista asioista auttaa opiskelua, sillä niissä on todella hyvin kirjoitettu mitä on tehty ja

miksi. Yleinen säännös on, että tiketteihin täytyisi merkata niin hyvin tiedot, jotta jos sitä vielä joskus tarvitsee tiedettäisiin mitä on tehty ja miksi.

Nyt kun on vielä perehdytys menossa, olen yrittänyt itse löytää tikettejä, jotka liittyvät samoihin asioihin mitä olemme käyneet jo läpi. Näiden tikettien tekeminen auttaa rutiineihin, eli saman toistolla asiat muistuvat parhaiten mieleen ja on helppo löytää yhteneväisyyksiä nopeasti.

Olen nyt enimmäkseen tehnyt tikettejä, jotka liittyvät kansioden oikeuksiin. Kansio oikeuksiin meillä etsitään ensiksi aktiivihakemistosta oikea kansio ja sieltä katsomme ominaisuuksista turvallisuus välilehdeltä kyseiseen kansioon/projektiin luotu ryhmä. Tämä ryhmä kertoo mitä oikeuksia he saavat kyseisiin tiedostoihin tämän kansion alapuolella. Näitä on yleensä luku, luku ja kirjoitus tai muokkaus oikeus.

Ryhmässä on yleensä kirjoitettu näiden kansioden/projektien tiedoston omistaja. Häneltä täytyy pyytää ensiksi hyväksyntä, että voidaanko näitä tiettyjä henkilöitä lisätä kyseiseen ryhmään. Tässäkin huomataan, että koska se lukee jo valmiiksi. Ei tarvitse erikseen läheteä kysymään henkilöltä X, että kukahan voisi olla tämän projektin omistaja.

Mikäli hyväksyntä saadaan. Lisätään tämän kyseisen ryhmän alle tiketissä ja hyväksynnässä olleet henkilöt. Nyt heillä on oikeus joko pelkästään lukea tai myös muokata ja kirjoittaa kyseiseen kansioon.

Todella paljon tuli uutta informaatiota tämän päivän aikana, joten olen yrittänyt saada kirjoitettua kaiken tarpeellisen talteen. Keskittyminen suuntautui uusien tikettien pyyntöjen tarkasteluun, sekä järjestelmiin mitä en ole vielä käyttänyt. Onneksi näitä järjestelmiä ei ole montaa uutta, joten jo käytössä olleita sovelluksia käytetään laajemmin.

Tiistai 20.10.2020

Aamu alkoi eilisten keikkojen tarkastuksella. Hyvin on tullut vastauksia kansio oikeuksiin ja ristitiketteihin, mitä eilen on harjoiteltu. Minulle on suunnattu nyt enimmäkseen kaikki kansio oikeuksiin liittyvät tiketit, sekä muutamia helpompia ristitikettejä näin alkuun. Tänään olisi tarkoitus selvittää paremmin, miten ristitikettejä tehdään, koska tällä hetkellä on vielä kaksi eri IT järjestelmää käytössä ja kaksi eri portaalia tiketeille.

Näitä ristitikettejä voi tehdä helposti. Nimittäin meillä on automatisoitu tikettijärjestelmään nimiö cross-use. Tämä nimiön valittaessa, tikettijärjestelmä liittyy automaattisesti toisen

yrittäjien tietojärjestelmän sähköpostiosoitteen, sekä pohjan mihin on täytettävä tarvittavat tiedot tiketistä. Usein nämä tarvittavat tiedot ovat asiakkaan nimi, sähköposti, aktiivihenkilön tunnus, SAP tunnus, sekä mihin järjestelmään haetaan oikeuksia ja minkälaisia oikeuksia haetaan. Asiakkaita on informoitu liittämään kaikki tarvittavat tiedot valmiiksi, jotta meidän ei tarvitse erikseen kysyä joka kerta heiltä, että mihin järjestelmään he tarvitsevat mitään oikeuksia. Todella usein täytyy asiakkaalta vielä erikseen pyytää tiettyihin kohtiin vastauksia, koska he eivät ole vastanneet niihin.

Tiketti lähetetään ex-yritykselle ja he vastaavat automaattisesti, että heille on tällainen työpyyntö luotu. Mikäli he tekevät muutoksia tai saavat työpyynnön valmiiksi tulee meille siitä kuittaus samaan työpyyntöön ja voimme sulkea sen. Nämä järjestelmät ovat rakennettu siten, että ne tajuavat toisilta tulleita tikettejä viitenumeroinnin avulla. Järjestelmä osaa tällöin liittää oikeat tiedot oikeaan työpyyntöön. Tämä estää sen, että ei tule duplikaatti tikettejä samoista pyynnöistä.

Päivä kului tikettien siirtämistä oikeisiin jonoihin. Meille on tehty jonolistaus. Täältä voi tarkistaa mihin mikäkin tiketti kuuluu ja siirtää sen mukaan oikealle IT-tiimille.

Tikettijärjestelmässä oli pyyntö korjata pdf tiedoston valintaruudut. Tämä pdf-tiedoston oli tehnyt jo yrityksestä lähtenyt henkilö. Tarkoituksena on valita kyllä / ei vaihtoehdosta toinen ja näitä on viisi allekkain. Valintaruudukko antoi valita vain yhden ruudun per sivu. Vaikka vaihtoehtoja täytyi antaa viisi. Näitä sivuja oli yhteensä kolme, joita täytyi korjata. PDF:ää korjatessa huomasi, että ryhmittely oli tehty väärin tässä tiedostossa. Kaikkiin oli merkitty ryhmä 1. Täytyi antaa jokaiselle kyllä / ei kohdalle oma ryhmä ja valintaruudukko toimi oikein.

Yritin loppupäivästä ottaa jonosta tikettejä, jotka ovat siinä olleet jo pidemmän aikaa. Yritän näitä ruveta itse tutkimaan ja katsomaan, jos saisin tehtyä valmiiksi.

Sain hyvät ohjeet, miten ristitikettejä tehdään ja miten niitä lähetetään eteenpäin oikein. Olen todella paljon oppinut miten ja mitä työpyyntöjä ServiceDesk hoitaa. Uusien tikettien tullessa, minua opastetaan miten ne kannattaisi hoitaa, jotta saisin rutiinia ServiceDesk työhön.

Keskiviikko 21.10.2020

Keskiviikon tavoitteena olisi saada valmiiksi viimepäivien tikettejä. Nämä tiketit ovat todella nopeita tehdä loppuun. Ei tarvitse niin paljon käyttää aikaa ongelman ratkaisuun,

koska yleensä ne kuuluvat toiselle IT tiimille, niin kuin lähituessa tuli ratkottua näitä tietokoneeseen liittyviä laitteisto ongelmia.

Yritän seurata, miten kollegani tekee tiettyjä tikettejä, sekä pyytää apua uusissa asioissa. Olen tottunut katsomaan vanhoja tikettejä, mikäli niitä on samanlaisesta asiasta. Siten on helppo saada tehtyä näitä työpyyntöjä, koska niihin on hyvin kirjoitettu mitä on tehty ja miten. Kollegani on myös suositellut, että kannattaa ensiksi etsiä vanhoista tiketeistä, mikäli on tehty aikaisemmin samanlainen työ.

Loppukäyttäjällä VPN yhteys ei toiminut tiettyyn palvelimeen. Testasin itse kyseistä palvelinta ja kysyin häneltä, miten hän käyttää VPN yhteyttä. Kävi ilmi, että hänellä oli käytössä vielä vanha menetelmä ja neuvoin uuden menetelmän uudelle ohjelmalle. Kirjoitin ohjeet osoitteista mitä hän tarvitsee, koska hänellä ei ole käytössä meidän yrityksen asetuksilla olevaa tietokonetta. Tämä yhteys toimi paljon paremmin ja loppukäyttäjä pääsi yhdistämään palvelimeen onnistuneesti. Käyttäjällä oli tarvittavat oikeudet jo valmiiksi.

Yksi osa myös ServiceDesk työstä on tikettien siirtäminen oikeille tiimeille. Kaikki tiketit kulkevat ServiceDeskin kautta. Siirsin todella paljon tikettejä toisille IT tiimeille, koska asia koski tiettyjä sovelluksia, sekä oikeuksia mihin meillä ei ole oikeuksia.

Kansio oikeuksiin liittyviin tiketteihin tuli todella hyvin hyväksyntöjä. Sain annettua loppukäyttäjille tarvittavia oikeuksia kyseisiin projekti kansioihin. Näissä täytyy kysyä lupa kyseisen projekti kansion hallinnoijalta.

Ristitiketteihin toisen ex-yrityksen puolelta tuli kysymyksiä ja he saivat heidän puoleltaan asioita toimimaan, joten nämä tiketit on mahdollista sulkea ja tiedottaa käyttäjälle kokeilemaan uudelleen. Mikäli kaikki toimii, ei tarvitse tehdä enempää toimenpiteitä.

Loppukäyttäjän koneelle täytyi vaihtaa Microsoft Officen asennus 32-bittisestä 64-bittiseen. Tämä oli nopea toiminto. Täytyi poistaa vanhat Office asennukset ja asentaa 64-bit-tisen tämän jälkeen. Välillä, mikäli Office ei asennu oikein. Microsoftilta voi ladata Office Removal-työkalun. Se poistaa Officen kaikki tiedostot ja tyhjentää mahdollisimman hyvin kaikki Officeen liittyvät tiedostot ja asennukset.

Loppukäyttäjällä verkkolevyt, sekä tietokone toimii hitaasti. Hetken tutkiessa huomasi, että käyttäjällä oli iso Windows päivitys menossa, mikä hidasti konetta ja samalla tätä siirtoa. Päivitykset koskivat tietoturvapäivityksiä Microsoftilta. Monitoroinnista ei löytynyt viitteitä siihen, että verkkolevyissä tai verkkoyhteydessä olisi ollut hitautta.

Aluksi luulin, että ServiceDesk tekisi todella paljon enemmän työtä. Vaikka työpyyntöjä tulee todella paljon päivässä, siirretään niitä eri tiimeille ja todella useasti pyynnöt ovat todella nopeita tehdä ja ratkaista. Varsinaiset isommat ongelmat sovellusten kanssa menevät näiden sovellusten pääkäyttäjille, sekä lähitukeen.

Sain hyvin valmiiksi auki olevia tikettejä ja ratkottua uusia, mitä meidän järjestelmään saapui. Ristitiketit valmistuvat hitaammin, koska heillä on todella paljon nyt tikettejä ja enemmän oikeuspyyntöjä. Meidän järjestelmiin ei ole tarvetta niin paljoa.

Ensiviikolla, minulla jatkuu täysi viikko, eli viisi työpäivää.

Viikkoanalyysi

Parin viikon perehdytys loppuu tällä viikolla. Viikonaikana tuli hyvää tukea uusilta tiimikavereilta heidän tikettijonon tiketteihin. Kävimme läpi heidän kanssaan erilaisia tikettejä, mitä ei aikaisemmin ollut tehty, jotta näkisin miten mikäkin ongelma tai pyyntö ratkaistaan. Näitä pyyntöjä myös siirrellään eri it-tiimeille, jotka ovat pääkäyttäjiä eri ohjelmistoille taikka alustoille.

Tällä viikolla on tullut uusia pyyntöjä todella paljon ja niitä näköjään tulee päivittäin todella paljon. Kollegat ovat kertoneet, että kuitenkin suurin osa näistä pyynnöistä siirretään toisille tiimeille ja he hoitavat ne. Me olemme se tiimi, jolle kaikki pyynnöt tulevat ja siirrämme ne sitten eteenpäin. Onneksi meille on luotu info paketti kaikille jonoille, joten jos näemme jotain mistä ei aivan ole varma mihin se kuuluu, voi tätä yrittää etsiä sieltä taikka hakea kaikista pyynnöistä samoilla hakusanoilla ja katsoa mihin se on ennen laitettu.

Olen aikaisemminkin sanonut, että kirjoittaessa työpyyntöä valmiiksi. On siihen hyvä mainita mitä on tehnyt ja miten ongelma on ratkaistu. Tämä helpottaa siinä, jos jokin uusi työpyyntö on samanlainen, voi kaikista työpyynnöistä etsiä samanlaisen ja sitten tarkistaa sieltä, mitä on tehty ja mitä se on korjannut.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 26.10.2020

Etätyöpäivä 1. Tarkoituksena on testata, että laitteet toimivat etänä ja ei tule ongelmia VPN yhteyden tai muiden töissä käytettävien laitteiden/ohjelmistojen kanssa.

Sunnuntaina (25.10.2020) siirryttiin talviaikaan, joten nyt on tullut todella paljon ongelmia ajanvaihtumisen kanssa tietokoneisiin. Tähän keksin todella nopeasti mistä johtuu. Aikaisemmin oli samanlainen ongelma aikapalvelimen kanssa ja silloin löytyi, että aika palvelin on VPN yhteyden takana, mikäli loppukäyttäjä on kotitoimistolla tekemässä töitä. Tietokoneen yhdistäessä VPN:än oikea aika päivittyi noin 15 minuutin kuluessa. Aikaisemmin oli puhetta verkkotiimin kanssa tästä Raspberry Pi projektiin liittyen, kun he huomasivat ottavan ajan väärältä palvelimelta.

Päivä on kulut palauttaessa SAP salasanoja. Käyttäjät ovat joko unohtaneet niitä tai yrittäneet kirjautua väärällä sanalla ja tili on mennyt lukkoon. Onneksi salasana on nopea vaihtaa ja tämä lähetetään käyttäjälle suoraan sähköpostiosoitteeseen. Kirjautuessa tällä vaihdetulla salasanalla, pyytää järjestelmä heti tämän vaihtamaan omaan.

Salasanoja on täytynyt myös jatkaa aktiivihakemistossa. Käyttäjät ovat kirjautuneet koneelle ja yrittäneet avata tiettyjä ohjelmistoja, jotka vaativat toimivan salasanan. He ovat huomanneet, että järjestelmä ei päästä heitä sisään ollenkaan. Tietokoneelle on mahdollista kirjautua vanhalla salasanalla, koska se ei voi tietää, että salasana on umpeutunut. Salasanaa on mahdollista jatkaa aktiivihakemistosta ja tämä on suositeltu toimenpide. Mikäli salasanaa haluttaisiin vaihtaa VPN:än yli tulisi ongelma, että se ei vaihtuisi jokaiseen järjestelmään oikein tai ainakaan se ei ole suositeltavaa. Olemme saaneet ohjeistuksen mieluummin jatkaa näitä salasanoja, kun että asiakas vaihtaa sen VPN:än yli.

Seurasin myös päivän aikana mihin jonoihin tiketit siirtyvät, jotta voin itsekin niitä siirrellä tulevaisuudessa oikeisiin jonoihin.

Päivä sujui todella hyvin, ajattelin aluksi, että verkkoyhteyteni ei riitä kotona työasioihin, koska joudun käyttämään 4G liittymää ja se hyppii todella paljon. Välillä ei verkko liiku ollenkaan. Verkkoyhteys ei kertaakaan hyytynyt ja sain tehtyä hyvin päivän työt. Myös kaikki järjestelmät toimivat etänä, eikä ongelmia niiden kanssa tullut.

Tiistai 27.10.2020

Aamu alkoi sähköpostin läpikäynnillä, sekä tikettijärjestelmän tarkistamisella. ServiceDeskin puolelle tikettejä tulee todella paljon ja koska niitä tulee paljon, saadaan niihin myös paljon vastauksia loppukäyttäjiltä. Tämän takia sähköpostissa on todella paljon uusia viestejä, joten niiden läpikäynnillä on hyvä aloittaa, ennekuin ottaa uutta työtä alle. Muuten töitä kerääntyisi todella paljon ja vanhempiin työpyyntöihin vastaaminen on tärkeämpi kuin uusiin

Hyväksyntiä projekti kansioden oikeuksiin on tullut, joten nyt voi lisätä työpyynnöissä olleita käyttäjiä tähän aktiivihakemistossa olevaan ryhmään, jolloin he saavat oikeudet tähän projektikansioon ja voivat lukea tai myös muokata kansiossa olevia tiedostoja. Uusia oikeuspyyntöjä on tullut päivän aika monia. Niihin täytyy odottaa kansion hallinnoijalta hyväksyntä.

Antiviruksen kanssa on taas todella isoja ongelmia. Windows herjaa, että se menee lepotilaan tilaan, eli pois käytöstä. Mikäli antiviruksen avaa ja katsoo sen statusta, se on jumiin päivittämässä. Voi olla, että tässä on nyt jokin päivitys rikkonut tämän ja kun yhdistymisen osalta on meille tulossa käyttöön erilainen virustorjunta sovellus. Tämä voi liittyä siihenkin, koska koneille on ajettu tämä paketti jo pieneen testiin. Teimme tästä tiketin heitä koskevaan jonoon ja katsomme mitä saamme vastaukseksi. Näitä ongelmia on nyt jo ainakin 30 koneella.

Päivän aikana ei monenlaisia ongelmia tullut, jota olisin voinut itse selvittää. Enimmäkseen tuli siirrettyä työpyyntöjä toisille tiimeille, koska se oli heidän osa-alueetta. Seurasin myös kelle tietyt tiketit menivät, ja kirjoitin ylös kelle ne kuuluivat, jotta voin myöhemmin itsekin siirtää näitä tikettejä.

Keskiviikko 28.10.2020

Virustorjunnan ongelman etsiminen jatkuu. Sain vastauksen tikettiin, jonka laitoin eteenpäin toiselle IT-tiimille. He hallinnoivat tätä virustorjunta sovellusta. He pyysivät lisätietoja rekisteristä, sekä Windowsin asetuksista. He epäilevät, että Windowsin oma Defender yrittää mennä päälle, jolloin tämä meidän oma virustorjunta ohjelma menee nukkuma tilaan. Se ei saisi mennä päälle samaan aikaan toisen tietoturvasovelluksen kanssa.

Päivän tavoite olisi saada tehtyä työpyyntöjä, sekä asennuksia asiakkaille ilman suurempia ongelmia tai vahinkoja.

Päivä kului pääosin virustorjunnan asennusten selvittämisessä. Täyty asentaa loppukäyttäjille virustorjunta uudelleen, koska ne herjasivat, että tämä on mennyt pois päältä noin 10 minuutin välein. Päivän aikana ei paljoa muuta kerennyt tekemään.

Päivä sujui nopeasti ja loppukäyttäjät olivat tyytyväisiä, kun ei herjaa enää tullut ja virustorjunta toimi. Isoin ongelma meille on tässä, että asennukseen kuluva aika on aina noin tunti.

Torstai 29.10.2020

Torstain tarkoituksena olisi katsoa vähän muitakin tikettejä, kuin pelkästään virustorjunta pyyntöjä. Kansioiden oikeuksien antamista ja hyväksymisten kysymistä kansioiden omistajilta.

Etäyhteydellä Lotus Notes tietokannan asennus loppukäyttäjän koneelle. Täytyi konfiguroida oikeat palvelimet, sekä yhteys osoitteet, jotta Lotus Notes ohjelma osasi löytää nämä tietokannat. Lotus Notes on ollut ennen käytössä sähköpostiviesteihin ja tietokantoihin. Nykyään tätä käytetään vain tietokantoihin ja sitäkin hyvin harvoin. Näitä asennuksia ei tule kovin montaa puolen vuoden sisään.

Etäyhteys oikeuksia tiettyihin järjestelmiin on täytynyt antaa käyttäjille. Nämä oikeudet ajetaan keskiyöllä ja ovat voimassa seuraavana päivänä. Jäämme odottamaan, toimiiko käyttäjällä huomenna nämä oikeudet. Näitä etäyhteys ryhmiä ei ole kovin monia, joten epäilen että ei tässä ole mitään ongelmaa, mutta se on hyvä tarkistaa käyttäjältä, toimiiko kaikki varmasti, ennen kuin sulkee työpyynnön

Torstai oli rauhallinen ja työjono oli todella hiljainen, suurin osa työpyynnöistä meni muille tiimeille ja sain tehtyä omia työpyyntöjä puhtaaksi.

Perjantai 30.10.2020

Vastaus tuli virustorjunta ohjelmaan ja meitä on pyydetty asentamaan uusi paketti SCCM:n kautta automaattisella asennuksella. Testasin tämän asennuksen omalla testikoneella VPN:än yli ja se toimi ongelmitta. Ilmoitin käyttäjille, että olen tiputtanut tämän paketin heidän koneille ja se alkaa automaattisesti. Asennuksessa tulee ilmoitus, että asennus on alkamassa, teetkö sen heti vai 2 tunnin kuluttua. Asennus vaatii yhden uudelleen käynnistyksen, joten ilmoitin myös siitä käyttäjille.

Tiimipalaveri missä käytiin läpi tulevia tapahtumia IT-järjestelmien yhdistämisestä. ServiceDesk muuttuu kokonaan kolmannen osapuolelle ensi vuonna, joten yritämme saada nyt pikkuhiljaa suljettua aukinaisia tikettejä. Tikettijärjestelmä tulee muuttumaan myös, joten siksi olisi hyvä saada roikkuvat tiketit pois tästä jonosta. Tämä ei kuitenkaan ole se helpoin homma, koska näitä tikettejä tulee päivittäin todella paljon ja harvoin jää pidempiä tikettejä auki, mitkä olisivat monia viikkoja kesken.

Perjantai oli myös todella hiljainen, yllättävän hiljainen on ollut kokoviikko. Se tarkoittaa, että ensiviikolla on sitten vilkkaampaa. Onneksi näitä hiljaisempiakin viikkoja on.

Viikkoanalyysi

Viikko on kulunut etänä ja laitteet ovat toimineet ongelmitta. Viikolla tuli monenlaisia ongelmia ja näitä on täytynyt korjata todella paljon. Varsinkin ajan muuttuminen talviaikaan on tehnyt paljon ongelmia.

Aika palvelin on yrityksen sisäisessä verkossa, jolloin loppukäyttäjien tietokoneet täytyy olla yhteydessä yrityksen palvelimen kanssa. VPN yhteys täytyy olla päällä, jotta tähän aikapalvelimeen on mahdollista saada yhteys. Tämä on toki nopea korjaus ja todella helppo, mutta loppukäyttäjille se ei välttämättä aina ole selvä tapaus.

Isoimpana ongelmana on ollut nyt virustorjunnan ilmoitukset virhetilasta. Virustorjunta ilmoittaa käyttäjille, että virustorjunta on pois päältä tai nukkuma tilassa. Olen tästä tehnyt työpyynnön tekniikka tiimille, joka vastaa tämän virustorjunnan toiminnasta. He eivät osanneet suoraan kertoa, mistä tämä johtuu. Tämän takia näitä on täytynyt uudelleen asentaa manuaalisesti, koska automaattinen asennuspaketti ei toimi. Tietyissä tapauksissa automaattinen paketti toimi, mutta suurimmassa osassa ei. Hankala tapaus ja todella aikaa vievä.

Osaamiseni kehittyi paljon ongelmanratkaisu kyvyssä ja miten asennuksia kannattaa hoitaa. Asennuksia pystyi tehdä monta kerrallaan, joten sovin loppukäyttäjien kanssa aikataulutuksen, jolloin sain parhaan mahdollisen aikaansaannoksen. Onneksi hiljaisen viikon takia, sain tehtyä nämä virustorjuntajen asennukset haittaamatta muuta työtä.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 2.11.2020

Tavoitteena maanantaille olisi saada viimeviikolla jääneitä työpyyntöjä tehtyä. Näitä työpyyntöjä oli auki noin 30. Sain viikonlopunaikana varmistuksia muutamiin työpyyntöihin ja työpyynnöt laskivat 20. Muutamat työpyynnöt odottavat ex-yrityksen ServiceDeskin vastauksia, sekä heidän antamia oikeuksia. Loput odottavat loppukäyttäjän vastauksia. Viimeviikolla tiputtamani automaattiset virustorjuntapaketit eivät ole asentaneet oikein. Poistotyökalu on jäänyt jumiin ja asennus ei ole mennyt läpi oikein. Mikäli automaattinen asennus ei toimi täytyy nämä manuaalisesti asentaa uudelleen.

Joissakin tapauksissa virustorjunta poistui helposti poistotyökalulla ohjauspaneelista. Tämän poistoon ja asennukseen menee noin puoli tuntia. Vaikeimmissa tapauksissa näissä poistoissa ja asennuksissa menee kaksi tuntia. Näissä tapauksissa on käytettävä Microsoftin poistotyökalua. Manuaalinen poisto ohjauspaneelista ei mene läpi taikka se ei poista tarpeeksi antiviruksen tiedostoja, jotta uuden version voisi asentaa.

Vaikeat tapaukset osoittautuvat todella hitaaksi prosessiksi. Ekaksi täytyy kokeilla poistaa jumissa oleva virustorjunta ohjauspaneelista ja sen jälkeen poistotyökalulla. Yleensä, poistotyökalu poistaa asennuksen, mutta täytyy käydä itse poistamassa kaikki antivirukseen liittyvät tiedostot kovalevyltä. Tämän jälkeen täytyy tietokone uudelleen käynnistää ja sitten asentaa uusi versio. Uuden version asennus menee nopeasti, mutta sen päivittäminen välillä kestää jopa 30 minuuttia. Päivittämisen jälkeen täytyy vielä käynnistää tietokone uudelleen, jotta viimeisin päivitys varmasti asentuu. Tämän kaiken jälkeen asennus on valmis.

Näitä tapauksia on nyt ollut 30 kappaletta, mutta joillekin automaattinen asennus on toiminut niin kuin omalle testikoneelle. Olen kokopäivän asennellut näitä antiviruksia loppukäyttäjien koneille, sekä korjannut ongelmia päivitysten kanssa samalla.

Päivän ongelmat olen saanut hyvin selvitettyä, sekä siirrettyä samalla työpyyntöjä oikeille tiimeille, jotka hoitavat ne sitten joko itse, tai siirtävät vielä eteenpäin. En arvannut, että antiviruksen kanssa tulisi näinkin iso ongelma ja varsinkaan, kun sen automaattinen asennus ei toimi. Uuden yrityksen yhdistymisen takia vaihtuu meillä myös virustorjunta. Joten ehkä he ovat jo tehneet jotain pientä muokkausta tätä varten ja se sekoittaa nykyistä virustorjuntaa.

Tiistai 3.11.2020

Virustorjuntien uudelleen asennukset manuaalisesti jatkuvat, automaattinen asennus jää jumiin antiviruksen omaan poistotyökaluun. Tämä poistotyökalu jumittaa poistaessa antiviruksen sovelluksen tietoja. Se ei anna mitään virhetietoa tai mitään lokikirjoitusta ei jää jälkeä. Tästä syystä on vaikea löytää miksi se ei toimi oikein. Helpointa on siis poistaa asennus tiedostot itse ja tämän jälkeen asentaa virustorjunta suoraan asennustiedostosta ilman asennus skriptejä. Tavoitteena olisi saada asennettua näitä mahdollisimman monta, koska käyttäjät ihmettelevät miksi se tekee näin. Virustorjunta ilmoittaa käyttäjälle, että se on pois päältä mikä aiheuttaa vikatilaa.

Aamupäivällä on ollut ongelmia Citrix palvelimen kirjautumisen kanssa. Ongelmana on ollut, että kirjautuminen Citrix palvelimelle ei toimi. Siirsimme yhden työpyynnön tästä Citrix jonoon ja merkkasimme sen korkealla prioriteetilla. Citrix tiimi tietää miten se korjataan, joten siirräme vain yhden työpyynnön heille ja linkitämme muut työpyynnöt tuohon. Silloin työpyynnöstä näkee, että niitä on monta ja ongelma on isompi. Tähän saimme nopeasti vastauksen ja he korjasivat kyseisen ongelman. Ongelmana oli jokin Citrix palvelin mikä oli mennyt jumiin.

Loppupäivä meni virustorjuntien korjauksissa. Tämä on aika harmillinen ongelma. Mitään hyvää syytä tälle emme ole saaneet.

Päivä sujui hyvin, mutta vähän turhauttaa, että samaa ongelmaa joutuu asentaa niin isollekin käyttäjämäärälle. Saman toistoa, mutta tulee ainakin tutuksi. Nopeampia tapoja ja vähän erilaisia näkökulmia tuon asennuksen poistoon olen yrittänyt etsiä, mutta ei se sen nopeammin poistu. Yleensä poistoon ja asennukseen menee noin tunti.

Keskiviikko 4.11.2020

Päivä taitaa kulua virustorjuntien uudelleen asennusten kanssa. Nyt noin 6 koneeseen on täytynyt se uudelleenasettaa. Jokaisessa asennuksessa menee noin 30 minuutista tuntiin. Tämä on todella outo ongelma nimittäin, kun kysyimme antiviruksen pääkäyttäjiltä heille nämä tietokoneet näyttävät OK palvelimen päässä ja ei mitään ongelmia. Windows silti herjaa, että virustorjunta sovellus ei ole päällä.

Yhdellä käyttäjällä antiviruksen uudelleen asennukseen meni 2 tuntia. Asennuksen poisto ei antanut ollenkaan poistaa ja asennus meni pieleen. Lopuksi kaikkien virustorjunta tiedostojen poistettua ja muutaman uudelleen käynnistyksen jälkeen antoi ohjelma asentaa. Lopuksi täytyi vielä päivittää tietokoneen ajurit nimittäin käyttäjä raportoi, että oli saanut muutamia blue screenejä ja kone on kaatunut viimeviikkoina. Päivitysten ja antiviruksen asennuksen jälkeen toivottavasti kaikki toimii normaalisti. Käyttäjä lupasi raportoida, mikäli vielä on jotain mikä ei toimi.

Kansioihin luku ja kirjoitus oikeuksia tulee päivittäin monia. Onneksi niitä pyytää yleensä projektin johtaja. Tämä nopeuttaa siten, että ei tarvitse erikseen pyytää lupaa häneltä vaan lupa on valmiiksi annettu.

Päivällä tuli tehtyä ristiketillä kysymyksiä ex-Yritykselle, jotta saisin managerin hyväksynnän SAP oikeuksien pyyntöön. Hyväksynnän saapuessa siirrän tämän tiketin SAP jonoon,

josta he osaavat antaa halutut oikeudet kyseiselle henkilölle. Tämä ristiketti on aika uusi juttu ja vain väliaikainen, koska vielä on kaksi ei it-tukea käytössä. Näistä unohtuu todella usein managerin hyväksyntä tai mihin järjestelmään halutaan oikeuksia ja onko ne vain luku vai myös muokkaus.

SAP salasanoja täytyy myös resetoida loppukäyttäjille todella usein. SAP tunnus menee lukkoon, mikäli sitä ei käytä yli 90 päivään. Tietyt loppukäyttäjät eivät käytä SAP järjestelmää kovin usein, joten salasana helposti unohtuu tai menee vanhaksi. SAP salasanan resetointi on nopea tehdä ja tämä salasanan täytyy loppukäyttäjä heti vaihtaa, kun ensimmäisen kerran hän yrittää kirjautua SAP järjestelmään.

Päiväaikana on ilmennyt vähän tämän viikon teemaa. Pääosana antiviruksen uudelleen asennusta. Onneksi antiviruksen saa asennettua, eikä se jää sen suuremmin jumiin. Päivät menevät todella nopeasti ja välillä ei muista kirjoittaa kaikkea ylös mitä on tehnyt päivän aikana.

Torstai 5.11.2020

Tavoitteena olisi saada eiliseltä jääneitä virustorjunta työpyyntöjä tehtyä, sekä muita aukinaisia työpyyntöjä. Nyt tuo virustorjunnan uudelleen asennus on ollut tämän viikon päättäjänä. Kollegani hoitavat puhelimesta, sekä tikettijonosta keikkoja. Minä olen tehnyt näitä pidempiä työpyyntöjä, mitkä liittyvät sovelluksien asennuksiin ja poistoihin.

Käyttäjällä on Office portaali suomeksi, vaikka hän haluaisi sen englanniksi. Tätä asetusta ei voi itse muokata, koska asetusta hallinnoi yritys. Etsin vanhoista tehdyistä töistä, miten tämä on ennen ratkaistu ja huomasin, että aktiivihakemistosta "PreferredLanguage" on muutettu "en-us" attribuutti välilehdeltä. Yritin etsiä tätä välilehteä, enkä saanut sitä esiin mitenkään.

Kollega kertoi, miten attribuutti välilehden saa näkyviin aktiivihakemistosta. Vaihtaessa attribuuttia saadaan Office365 portaali pakotettua englanniksi. Tämä muutos kestää noin 2-4 tuntia, ennen kuin se näkyy loppukäyttäjällä.

Päivän aikana sain uudelleen asennettua kolmeen koneeseen virustorjunnan. Tämä on todella hidas operaatio ja sen takia, minut on laitettu hoitamaan nämä. Itse en päivystä puhelinta ollenkaan.

Päivä sujui hyvin ja ongelmat tuli ratkottua. Eniten aikaa vievät työpyynnöt tulevat minulle, jos ne koskevat ohjelmistojen uudelleen asennusta tai asennusta. Avasin myös työpyynnön uudelleen, jonka laitoin virustorjunta tiimille. Näitä tapauksia tulee joka päivä ainakin viisikappaletta meidän paikkakunnalla. Näitä tapauksia on myös raportoitu muualta, joten nyt olisi hyvä saada joku isompi päivitys tähän, jotta ei tarvitsisi kaikille koneille manuaalisesti uudelleenasettaa virustorjunta sovellusta.

Olen myös huomannut nyt etätöitä tehdessä, että en osaa pitää taukoja samalla lailla, kuin työpaikalla. Yleensä tulee pidettyä vain ruokatauko ja muut tauot jäävät pois kokonaan. Tässä minun on petrattava, jotta päivä ei mene vain istuessa.

Perjantai 6.11.2020

Tavoitteena olisi saada mahdollisimman paljon viikon työpyyntöjä tehtyä loppuun, jotta ensiviikolla voi aloittaa taas pienemmällä listalla. Päivän tehtävinä olisi virustorjunta työpyyntöjen päivittämistä, sekä tehdä kaikki tulevat sovellus asetukset ja kansioden oikeuspyynnöt. Mikäli jotkin työpyynnöt kuuluvat toisille tiimeille siirrän niitä myös samalla, mikäli kerkeän.

Virustorjuntajen uudelleen asennusta. Tekniikan työpyyntöön tuli myös ilmoitus, että virustorjunta ohjelma on muuttumassa ja tästä syystä se ilmoittaa ongelmasta. Tästä on tulossa virallinen ilmoitus maanantaina, joten en asenna tänään noita enempää vaan jään odottamaan tuota ilmoitusta ja etenen sen mukaan.

Erilaisten asennuspakettien lisää mistä käyttäjien tietokoneille SCCM:stä, sekä etätö-pöytä yhteyden avulla.

Loppukäyttäjälle uuden sähköposti profiilin luominen. Office ohjelmat eivät löytäneet oikeaa lisenssiä, vaikka lisenssi oli kunnossa ja oikeat ryhmät on annettu käyttäjälle. Uuden profiilin luonti onnistui ohjauspaneelista Mail (Microsoft Outlook 2016) asetuksen alta. Tänne lisäämme uuden profiilin, jolloin se pyytää profiilin nimen. Tämä nimi voi olla mikä vain. Seuraavassa ruudussa alkaa automaattinen tilin määrittäminen, jolloin se osaa hakea oikeat tiedot uudelleen käyttäjän sertifikaatista. Suoritetaan tämä ohjattu asetus loppuun ja valitaan tämä uudelleen luotu profiili aina käytettäväksi. Office ohjelmien uudelleen käynnistäminen, jolloin ohjelmat hakevat uudet tiedot uudesta profiilista. Tämän jälkeen sähköposti hakee kaikki vanhat viestit uudelleen ja ongelmia lisenssin kanssa ei enää ole.

Päivän tavoitteena oli saada omaa työjonoa pienemmäksi ja siinä onnistuin suurin osin.

Isoimmat työpyynnöt jäivät vielä odottamaan vastauksia, mutta pienempiä nopeita tuli valmiiksi. Virustorjunta työpyynnöt on laitettu kiinni, koska uuden tietoturva järjestelmän tullessa ei vanhaa järjestelmää tarvita ja se poistetaan automaattisesti kaikilta tietokoneilta.

Viikkoanalyysi

Viikontavoitteena oli saada työstettyä loppukäyttäjien työpyyntiä saaden hyvän asiakas-tyytyväisyyden. Meillä on käytössä uusi asiakastytyväisyyskysely, mikä lähetetään jokaisen ratkaistun työpyynnön jälkeen käyttäjälle. Tämä tyytyväisyyskysely näkyy tulevissa kuukausi raporteissa. Skaala tälle on yhdestä kymmeneen.

Kehityin työpyyntöjen tekemisessä, sekä kirjauksessa. Työpyyntöjä tuli monenlaisia ja jotkin niistä olivat todella hitaita ratkaistavia. Epäily on, että hitaammista työpyyntöjen ratkaisuksista ei niin hyvää tyytyväisyyttä tule. Ensinnäkin ratkaisussa kestää kauan ja asiakas joutuu jättämään työt väliin tämän ajan takia. Onneksi sentään nämä ongelmat oli mahdollista korjata ja loppukäyttäjä pääsi jatkamaan töitään, eikä tietokone mennyt pahemmaksi.

Tämänkin viikon suurimmat ongelmat olivat virustorjunnan antamat virheilmoitukset. Viikon aikana sain viimeistelyä viimeisiä virustorjunta ongelmia, kunnes perjantaina kävi ilmi, että tämä järjestelmä muuttuu täydellisesti ja ei kannata enää asentaa uudelleen. Parin viikon työ on nyt melkein heitetty hukkaan, kun emme saaneet tätä vastausta aikaisemmin, vaikka siitä oli pyydetty vastausta.

Työpyyntöjen tekeminen jatkui kuitenkin normaalisti ja kansioden lukuoikeuksia, sekä ohjelmien asennusta loppukäyttäjille.

Uutena ongelmana itselle tuli Office paketin asennus englanniksi, sekä ohjelmistosta, että verkkosivulta. Kollegalta täytyi kysyä, joka on näitä tehnyt aiemmin todella paljon, että miten tämä asetus muutetaan. Asetus täytyi muuttaa aktiivihakemistosta käyttäjän profiilista attribuutti välilehdeltä. Tämä välilehti ei normaalilla haulilla näy, joten täytyy ensiksi navigoida kyseisen käyttäjän toimipisteeseen ja sieltä etsiä manuaalisesti käyttäjä ja muokata hänen profiiliaan. Asetus "Suositeltu Kieli" täytyy muuttaa kuvaamaan englannin attribuuttia "en-us". Profiilin muokkauksen jälkeen, loppukäyttäjä näkee muutoksen muutaman tunnin kuluessa.

4 Pohdinta ja päätelmät

Päiväkirjaopinnäytetyön kirjoittamista ennen kerkesin tehdä töitä samassa paikassa noin seitsemänkuukauden ajan. Aikaisemmin en ole tehnyt ollenkaan IT-alan tehtäviä työpaikalla. Enimmäkseen harrastuksena ja koulussa. Todella nopeasti työhön pääsi käsiksi ja loppujen lopuksi sain todella paljon vastuuta ja nopeasti. Työtehtävät olivat samanlaisia vuodenajan, kunnes sain siirron toisiin töihin. Osa-alue muuttui laajemmaksi ja vastuuta on tullut vielä enemmän.

Työn alussa olin maininnut, että osaamiseni työtehtävissäni on taitavaa suoriutumista. Päätöksien tekeminen on ollut suuressa roolissa ja välillä täytyy jopa päättää se ei haluttu päätös. Tällöin saadaan kuitenkin asiaa eteenpäin testattua ja varmistettua ratkeako ongelma tällä, vai tarvitaanko lisää testailuja. Selviydyin suurimmasta osasta ongelmista itsenäisesti, mutta välillä täytyi pyytää kollegoilta tiettyihin ongelmiin apua. Työpyyntöjä oli välillä todellakin hankalia lähituen luukulla. Olin valmis ottamaan haasteen vastaan ja kokeilla ensiksi itsenäisesti ratkaista tämän ongelman.

4.1 Kehitys, oppiminen

Olen kehittynyt näiden kymmenviikonraportoinnin ohella todella paljon. Paljon aikuismaisempi kirjoitusasu on tullut ja koska vastuuta on paljon enemmän, tulee ajateltua ennen tekemistä. Aikuistumista on tullut todella paljon, ei voi ollenkaan verrata vuotta takaperin. Omista epäonnistumisista on päästy ja siitä oppii parhaiten. Isoin kehityskaari tuli ongelmanratkaisuihin, tiedonkirjaamiseen ja viestintään loppukäyttäjien kanssa.

En ole aikaisemmin ollut asiakaspalvelu työssä, joten asiakkaille puhuminen vieläkin tavallaan uutta ja vierasta. Aluksi ei ollut hallussa puhetyyli asiakkaiden kanssa, tuli käytettyä todella paljon ammattislangia. Asiakkaat eivät ymmärtäneet täysin mitä kerroin heille heidän ongelmastaan. Pikkuhiljaa päivä päivältä osasin paremmin hahmottaa asiakkaiden olemusta ja heidän tietotaitoa tietotekniikan kanssa.

Työpyyntöjä tehdessä ja opinnäytetyön alussa en osannut aluksi käyttää tarpeeksi aikaa opinnäytetyön kirjoittamiseen. Enemmän meni aikaa töiden tekemiseen ja ongelmien tutkimiseen. Tiesin, että opinnäytetyö tulee olemaan laaja työ, mutta en ajatellut sen olevan kuitenkaan näin iso. Viikkojen edetessä sain kirjoitettua töitani hyvin esille. Tekstiä tulikin kirjoitettua todella paljon. En ollut aivan varma mitä kannatti kirjata ja mitä ei. Tulin siihen tulokseen, että kirjaan suurimman osan ja katsotaan sitten viikoittain tarkemmin mitä on tullut kirjoitettua ja putsataan sitten.

Työpäivien puhtaaksi kirjoittaminen verotti todella paljon aikaa loppuviikosta ja viikonlopusta. Ainakin aluksi en löytänyt hyvää tapaa kirjoittaa tekstejä, koska aikaisemmin en ole tehnyt tämän tyylistä isompaa työtä. Olin kerennyt olla jo samassa työssä yli puolivuotta, joten töiden kirjaamisessa ei ollut ongelmaa. Tämän opinnäytetyön kirjoittaminen toi lisäpainetta ja hieman stressiä viikkoihin.

Löysin kolmannella viikolla tyylin, jota minun kannattaa seurata kirjoittaessa tätä työtä. Viikolla tapahtuneet järkevät ja vähän monimutkaisemmat työt kirjoitin ylös tarkemmin raportointiin. Tämä auttaa siinä, että työtä olisi mielenkiintoisempaa lukea ja se ei olisi täysin saman toistoa. Kirjoitin päivittäiset tapahtumat muistiin työhön ja joko päivän lopussa tai seuraavana päivänä kirjoitin menneen päivän tarkemmin ja järkevämmin. En saanut saman päivän aikana mitenkään kirjoitettua tekstiä järkevästi. Itselle tämä oli parasvaihtoehto.

Viikkoanalyysien kirjaaminen oli todella mukavaa ja helppoa, kun olin kirjoittanut menneen viikon tarkemmin jo valmiiksi. Käytin sitä pohjana ja analysoin viikon tehtäviä tarkemmin viikkoanalyseissä.

Työpyyntöjen kirjaaminen on parantunut loppua kohden. Olen huomannut, että siitä on todella iso hyöty merkata asiat tarkasti jo työpyyntöön ja loppukäyttäjän ratkaisuun vähän pelkistetympi versio, jotta hänkin ymmärtää mitä on korjattu ja mihin se on vaikuttanut. Työpyyntöjen tarkastelu ja vertailu uusiin työpyyntöihin auttaa asian korjaamisessa. Niistä saa myös todella hyvät informaatiot kyseiseen ongelmaan ja miten se on ratkennut. kaikissa uusissa ongelmissa mitä itselle tuli vastaan yritin etsiä tietoa niihin vanhoista työpyynnöistä.

Tämä on auttanut todella paljon ongelmanratkaisuisissa, jolloin ei ole tarvinnut lähetä etsimään ongelmaa verkkohauilla. Verkkohaku on myös toinen todella hyvä työkalu, mutta välillä sieltä joutuu etsiä todella kauan ja ei välttämättä löydä juuri kyseiseen ongelmaan täsmällistä vastausta. Kaikki järjestelmät ovat kasattu eri lailla eri yrityksissä.

Lopussa työnkuva muuttui tavallaan vaativammaksi, koska oikeuksia tuli enemmän järjestelmiin. Näillä järjestelmillä voisi saada infrastruktuurin pahasti rikki, jolloin sen korjaamisen menisi todella paljon aikaa. Tämän takia täytyy olla erityisen huolellinen kaikissa toimenpiteissä mitä tekee. Näin paljon vastuuta ei ole minulla ollut ja yritän siksi myös raportoida tehdyt työt tarkasti. Raportointi helpottaa ongelmatilanteissa kyseisen ongelman ratkaisun löytämiseen. Lokeja jää myös kaikista tehdyistä toimenpiteistä, joten sieltäkin voidaan löytää ongelman lähde.

4.2 Tulevaisuuden hyödyt

Opinnäytetyönkirjoittamisen aikana olen huomannut, että omien projektien ja työtehtävien kirjaaminen helpottaa jatkossa kyseisen ongelman muistamista. Itse olen oppinut muistamaan tekemällä ja kirjaamalla töitä todella hyvin. Kirjoittaessa tehtyä työtä jää se paremmin muistiin. Tulevaisuudessa, jos uusi työpyyntö koskee samaa asiaa. On sen korjaaminen helpompaa, koska se muistuu jo melkein ulkoa.

Olen ollut IT-alalla nyt vuoden ja olen oppinut todella paljon. Ammattikorkeakoulussa käytiin vain pintaraapaisu IT-alan tehtäviin. Heti töihin saapuessa kaikki työkalut ovat käytävissä, ja niihin on hyvin ohjeita jo suoraan yritykseltä. Onneksi sain todella hyvän paikan mistä kirjoittaa portfoliomainen päiväkirjaopinnäytetyö. Työkalut ovat olleet mahtavat ja kollegani ovat olleet tukena kaikissa ongelmatilanteissa.

Oman työn analysointi on ollut todella hyödyllistä jatkon kannalta ja olen saanut uusia näkökulmia omiin tehtäviin. Kollegoiden vastaukset tulevat myös aina vähän erinäkökulmista, joten alkanut katsomaan ja tutustumaan ongelmiin erinäkökulmista.

Lähteet

Aaron, S. 2013. Superuser. Cannot find an option to format in FAT32. Luettavissa: <https://superuser.com/questions/648322/cannot-find-an-option-to-format-in-fat32/648378>.
Luettu: 6.10.2020

Claire, A. 2020. ITIL® 4 Essentials. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/itil-4-essentials/9781787782204/>. Luettu 15.10.2020

Dishan, F. 2019. Mastering Active Directory – Second Edition. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/mastering-active-directory/9781789800203/>. Luettu.
17.9.2020

Gmail Help. Read Gmail messages on other email clients using POP. Luettavissa: <https://support.google.com/mail/answer/7104828?hl=en#:~:text=IMAP%20and%20POP%20are%20both,used%20for%20a%20single%20computer>. Luettu. 21.9.2020

Jordan, K. 2018. Windows Server 2016 Security, Certificates, and Remote Access Cookbook. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/windows-server-2016/9781789137675/>. Luettu 10.9.2020.

Linuxhit. PXE Boot, What is PXE? How does it work?. Luettavissa: <https://linux-hit.com/pxe-boot-what-is-pxe-how-does-it-work/>. Luettu. 4.9.2020

Lokesh, T, K. 2020. KB43833 - Slow download speeds/unable to access resources over Wifi via Pulse Desktop client on Windows 10 Redstone 3 and up. Luettavissa: https://kb.pulsesecure.net/articles/Pulse_Secure_Article/KB43833. Luettu: 15.9.2020

Microsoft Support a. Description of the FAT32 File System. 2018. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/help/154997/description-of-the-fat32-file-system>. Luettu.
6.10.2020

Microsoft Support b. Windows 7:n tuki päättyi 14.1.2020. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/help/4057281/windows-7-support-ended-on-january-14-2020>. Luettu 1.10.2020

Microsoft Support c. Use the System File Checker tool to repair missing or corrupted system files. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/en-us/help/929833/use-the-system-file-checker-tool-to-repair-missing-or-corrupted-system>. Luettu 28.9.2020

SCCM & Enterprise Client Management Blog. Create Windows 10 Task Sequence through SCCM. Luettavissa: <https://www.manishbangia.com/create-windows-10-task-sequence-through-sccm/>. Luettu. 3.9.2020

TECHIE LASS BLOG. DHCP and the PXE Boot Process Explained. Luettavissa: <https://www.techielass.com/dhcp-and-the-pxe-boot-process-explained>. Luettu. 3.9.2020

Venkat. 2018. Techdows. Fix Chrome Shows Black boxes on Screen. Luettavissa: <https://techdows.com/2015/10/fix-chrome-shows-black-boxes-on-web-pages.html> Luettu. 12.10.2020