



Sovellustukihenkilönä Atk-avussa

Mikko Ruponen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Sovellustukihenkilönä Atk-avussa

Mikko Ruponen
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2021

Tässä opinnäytetyössä seurattiin sovellustukihenkilön työtä IT-tuessa, aikavälillä 1.2.2021 - 9.4.2021. Työnantaja on suuri sairaanhoitopiiri. Opinnäytetyön tavoitteena oli löytää keinoja tiimien välisen yhteistyön parantamiseksi sekä uusia vinkkejä työntekijöiden perehdyttämiseen. Tätä varten, seurantajaksoilla oli vierailu toisessa tiimissä, jossa tutustuttiin sen toimintatapoihin. Samalla oli tarkoitus seurata opiskelijan kehittymistä kohti asiantuntijuutta. Opinnäytetyössä käsiteltiin IT-alan työvälineitä sekä henkilöstön kommunikointia ja palautteen antoa. Opiskelijan omien havaintojen tukemiseksi ja tiedon lisäämiseksi, opinnäytetyössä käytettiin lähdekirjallisuutta sekä haastatteluja.

Seurantajakson aikana löytyi koulutuksia, joiden läpikäymistä suositeltiin opiskelijan kollegoille. Toisessa tiimissä vierailun ansiosta, syntyi uusia kontakteja työyhteisössä. Tämän lisäksi valmiudet uuden työntekijän perehdyttämiseen kehittyivät. Opinnäytetyön tekeminen herätti opiskelijan kiinnostuksen työyhteisössä kommunikoinnin sekä ihmistuntemuksen kehittämiseen.

Mikko Ruponen

Application Support Person in IT-service

Year 2021

Pages 49

This Bachelor's thesis followed the work of an application support person in IT support, in the period from 1st of February to 9th of April 2021. The employer is a large hospital district. The purpose of the thesis was to find ways to improve collaboration between teams and new tips for orienting employees. To this end, the follow-up period included a visit to another team to learn about its practices. At the same time, the intention was to monitor the student's development towards expertise. The thesis dealt with IT tools and a staff communication and feedback. There used source literature and interviews in thesis to support the student's own observations and to increase knowledge.

During the follow-up period, there found trainings that the student colleagues were recommended to complete. As a result of a visit to another team, new contacts were made in the work community. In addition, the ability to introduce a new employee developed. Completion of the thesis aroused the student's interest in the development of communication and human knowledge in the work community.

Keywords: Service Desk, telecommuting, information

Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Keskeiset käsitteet.....	6
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	7
2.2	Sidosryhmät	9
2.3	Vuorovaikutustaidot	9
2.4	Kehittäminen	10
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Viikko 1	10
3.2	Viikko 2	15
3.3	Viikko 3	18
3.4	Viikko 4	21
3.5	Viikko 5	24
3.6	Viikko 6	26
3.7	Viikko 7	29
3.8	Viikko 8	33
3.9	Viikko 9	36
3.10	Viikko 10.....	39
4	Lopputulokset ja yhteenveto	42
4.1	Kehittämis ehdotus koulutuksien suorittamiseksi	43
4.2	Ammatillinen kehittyminen ja pohdinta	43
	Lähteet.....	45

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on seurata päiväkirjamuotoisena sovellustukihenkilön työtehtäviä sekä -ympäristöä. Päiväkirjaa toteutetaan 10 viikon ajan, välillä 1.2.-9.4.2021. Työ koostuu päivittäisistä päiväkirjamerkinnöistä sekä viikkoanalyyseistä. Lähtökohtana olen minä, noin vuoden sovellustukihenkilönä toiminut, kolmannen vuoden tietojenkäsittely tradenomi-opiskelija. Tällä hetkellä minulta löytyy perustaidot työssä suoriutumiseen, mutta kehitettävää on paljon. Tarkoitukseni on käsitellä päivittäin vastaan tulevia työtehtäviä. Tavoitteena on dokumentoida työssä kehittymistä sekä löytää mahdollisia kehityskohteita itsestä, työstä ja työympäristöstä.

Työnantajani on suuren sairaanhoitopiirin tietohallinto. Tietohallinnossa työskentelee noin 450 henkilöä. Tiimissä, jossa työskentelen, on 20 henkilöä. Asiakkaitamme ovat kaikki tämän sairaanhoitopiirin työntekijät sekä osittain myös sen yhteistyökumppanit.

1.1 Keskeiset käsitteet

Tässä avataan ammattiin liittyviä käsitteitä, joita tekstissä tulee esille:

- AD - active directory, Microsoft Windowsin tietokanta, joka pitää sisällään käyttäjät sekä työasemat. Sieltä hallitaan mm. tunnuksia ja levyalueoikeuksia
- Apotti - suurin ja keskeisin potilastietojärjestelmä
- BeyondTrust - etähallintaohjelma, jolla voidaan ottaa yhteys asiakkaan työasemaan
- Dameware - etähallintaohjelma, joka poistumassa käytöstä, mutta on tällä hetkellä varalla tarpeen mukaan
- IDM - Identity Management, käytetään muun muassa työaikatarkistusten ja potilastietojärjestelmien keskitettyyn käyttö-oikeushallintaan
- kriittinen - tukipyyntö voi olla kriittinen, mikäli sitä koskeva laite tai henkilö on merkitty kriittiseksi. Yleensä kriittinen laite on sellainen, jonka toimimattomuus voi vaikuttaa potilasturvallisuuteen. Näitä kriittisiä tukipyyntöjä kiirehditään käsittelyyn mahdollisimman nopeasti
- O365 Admin Center - sivusto, jossa hallitaan käyttäjien Microsoft Office -tuotteiden käyttö-oikeuksia, kuten Outlook, Sharepoint ja Teams
- palvelupyyntö - asiakkaan tekemä työpyyntö, jossa toivotaan asennettavaksi jotain uutta
- tiedottaja - vuoroviikoin eri henkilö, joka hoitaa häiriö ja korjaustiedotteet intraan, jakaa sähköpostitiedotteita sekä ottaa vastaan ulkopuolisten toimijoiden kriittisiä työpyyntöjä

- tiketti - asiakkaan tekemä tuki- tai palvelupyynnö, jossa toivotaan ratkaisua jo olemassa olevan ohjelman tai palvelun ongelmaan
- toiminnanohjausjärjestelmä - jossa käsitellään sähköpostin tai verkkopalvelun kautta saapuneita tuki- ja palvelupyynnöjä sekä kirjataan puhelimitse tulleet pyynnöt
- tukipyynnö - asiakkaan tekemä työpyynnö, jossa pyydetään apua ohjelmassa tai laitteessa esiintyvään virheeseen tai ongelmaan.

2 Nykytilanne

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Aloitin sovellustukihenkilönä maaliskuussa 2020. Aiempi työni oli laiteasentajana sairaalassa, joten hyppäsin täysin uudelle alalle. Nykyiseen työhön hakeutumiseen kannusti opiskeluni tietojenkäsittely tradenomiksi. Halusin tehdä opiskelujani vastaavaa työtä ja saada sitä kautta käytännön kokemusta. Siirtyminen saman sairaanhoitopiiriin sisällä oli luontevaa.

Vaikka opiskeluja, tätä työtä aloittaessa, oli takana reilun vuoden verran, niin kokemukseni it-alalla työskentelystä oli täysin nollassa. Niinpä uuden tiedon määrä ja uusien työskentelytapojen opettelu on ollut valtava loikkaus.

Työni aloitus ajoittui siihen vaiheeseen, kun Korona-epidemia oli levinnyt Suomeen. Muutoksia poikkeustilannetta varten alettiin tehdä myös työpaikallani. Itselle, kuten monelle muullekin, etätyöskentely tuli täysin uutena työmuotona. Oma etätyöskentelyni alkoi heti ensimmäisen viikon jälkeen ja kokemus toimistossa, fyysisesti työtovereita lähellä, jäi vähäiseksi.

Sairaanhoitopiirissä on käytössä n.1200 erilaista ohjelmaa ja sovellusta sekä noin 25000 työasemaa. Kärjistettynä minun tiimini käsittelee näitä kaikkia koskevia yhteydenottoja, pois lukien Apottia, puhelimia sekä muita mobiililaitteita koskevat ongelmat.

Työtehtävät ja osaaminen

Työskentelen perus tietotekniikka-tiimissä, jossa työtehtäviini kuuluvat tuki- ja palvelupyynnöjen vastaanottaminen puhelimitse, sähköpostitse tai verkkopalvelun kautta sekä niiden käsittely niin pitkälle kuin itse pystyn. Tavallisimpia tukipyynnöjä ovat eri ohjelmien tunnuksiin sekä laitteiden tai ohjelmien toimimattomuuteen liittyvät ongelmat.

Palvelupyynnöt koskevat useimmiten jonkin ohjelman asennusta. Kaikille ohjelmille on omat pääkäyttäjät sekä tuotepäälliköt, niinpä sellaiset ongelmat, joita en kykene itse ratkaisemaan välitän eteenpäin. Mekaaniset viat menevät lähituolle, joka ratkoo ongelmat siellä missä laitteet ovat.

Koska oma urani IT-alalla on alkanut vasta parin vuoden sisällä, olen tiedoilta ja taidoilteni alalla vasta-alkaja. Työtehtävistäni selviydyn itsenäisesti ja ymmärrystä alalta karttuu jatkuvasti, joten uskon olevani taitava suoriutuja. Vielä puoli vuotta sitten uutta asiaa tuli päivittäin, tällä hetkellä sitä tulee viikoittain. Vaikka kykenen työskentelemään itsenäisesti, niin usein tulee vielä tilanteita, jolloin ohjeita ei juuri siihen hetkeen löydy ja joudun kääntymään työtovereideni puoleen. Tällä tavalla toimivat myös minua paljon kokeneemmat kollegatkin. On innostavaa huomata, kuinka osaamiseni on kehittynyt ja pystyn neuvomaan tuoreempia kollegoitani.

Suurin osa tuki- ja palvelupyynnöissä vastaan tulevista ongelmista on sellaisia, joihin törmää lähes viikoittain. Usein kuitenkin tulee vastaan myös sellaisia, joista ei ole ennen kuullutkaan. Apua työtehtävissä on mitä enemmän eri ohjelmien käyttöä muistaa ulkoa, tietää suurin piirtein mihin mitään ohjelmaa käytetään ja ymmärtää miten ohjelmat vaikuttavat toisiinsa. Jos törmään uuteen asiaan tai saan uutta tietoa, pyrin yleensä näitä ohjeita kirjoittamaan ylös.

Toimin perustyöni lisäksi, BeyondTrust-etähallintaohjelman toisena pääkäyttäjänä. Siinä tehtäviini kuuluvat muun muassa ohjelman käytön opastus uusille työntekijöille, oikeuksiin liittyvät tarkistukset sekä tarvittaessa, tuotepäällikköön yhteydessä oleminen. Itse ohjelma on itsellenikin vielä tuore, mutta päivittäisen käytön ja vastaan tulevien ongelmien myötä opin siitä koko ajan lisää. Wikisanakirja määrittelee pääkäyttäjän palvelun tai tilan pääasialliseksi ja ensisijaiseksi käyttäjäksi, jonka käyttäjätunnuksella on normaaleja käyttäjiä suuremmat oikeudet, esimerkiksi järjestelmän ylläpitoa varten (Wikisanakirja 2021).

Työtehtäviäni ovat

- puheluiden vastaanottaminen puhelinvalinnoista 2.Etävastaanotto sekä 3.Atk-laitteet ja tunnukset. Muita valintoja ovat 1.Apotti-asiat, 6.Puhelinasiat, 7.Mobiilitoimisto
- sähköpostin kautta tulleiden tuki- ja palvelupyyntöjen käsittely
- verkkopalvelun kautta tulleiden tuki- ja palvelupyyntöjen käsittely
- tiedottajan työtehtävät vuoroviikoin
- BeyondTrust-etähallintaohjelman pääkäyttäjää

Osalla tiimini jäsenistä, minä mukaan lukien, on vuoroviikoin oleva tiedottajan rooli. Tiedottajan tehtäviin kuuluu välittää tiedottajan sähköpostilaatikkoon tulleita tiedotteita eteenpäin, julkaista häiriötiedotteita intrassa tai puhelinvalinnassa sekä ottaa vastaan kriittisiä puheluita.

2.2 Sidosryhmät

Ulkoisia sidosryhmiä työssäni ovat asiakkaat, eli koko sairaanhoitopiirin henkilökunta sekä ulkopuolisten toimijoiden henkilökunta, jotka käyttävät työnantajani tarjoamia laitteita ja ohjelmia, kuten keikkatyöläiset. Ohjelmien ja laitteiden tarjoajat, joiden kanssa tehdään yhteistyötä, mahdollisiin huoltoihin ja korjauksiin liittyvissä asioissa. Ulkopuolinen Service Desk, joka tukee toimintaamme virka-aikana sekä sen ulkopuolella. Ulkopuolinen lähituki hoitaa fyysisesti paikallaoloa vaativat työt.

Sisäisiä sidosryhmiä ovat yksikköni muut tiimit sekä oman tiimini työtoverit.

2.3 Vuorovaikutustaidot

Vuorovaikutus tiimini sisällä tapahtuu Teams-kanavan välityksellä. Valtaosan siirryttyä etätöihin ovat käytäväkeskustelut jääneet pois. Ne ovat oman kokemukseni perusteella ollut parhaimpia tapoja hiljaisen tiedon jakamiseen. Ongelman ratkaisu työssä herättää kiinnostusta kehittyä. Vertailemalla kokemuksia ongelman ratkaisusta työtovereiden kanssa, syntyy halu kokeilla erilaisia ratkaisumalleja. (Bredenkamp & Rosegrant 1992, Kestin 2014, 116 mukaan.) Yhteyden pito muihin tiimeihin tapahtuu sähköpostin sekä Teamsin välityksellä. Etätöskentelyssä jää tutustuminen ihmisiin vähäiseksi. Omasta tiimistäni en ole tavannut lähellekään kaikkia kasvotusten, saati koko yksiköstä. Mielestäni oman kuvan lisääminen Office-tuotteisiin olisi positiivinen lisä vuorovaikutukseen.

Vuorovaikutus asiakkaisiin tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostitse. Työpäivän aikana voi helposti olla puheyttyä kymmeniin ihmisiin. Itse jännitin alkuun puhelimesta tapahtuvaa asiakaspalvelua, mutta hyvin nopeasti vauhtiin päästyäni huomasin jopa hieman pitäväni siitä. Puhelimitse tulevat tukipyynnöt ovat monesti helpompia ja nopeampia ratkaista kuin sähköpostitse tai verkkopalvelun kautta tulleet, heti saatavilla olevien tarkentavien tietojen vuoksi. Asiakkaiden tehdessä tukipyyntöä kirjoittamalla jää monesti paljon ongelmaan liittyvää olennaista tietoa saamatta, joka taas on puhelimesta helppo saman tien kysyä.

Itselleni on aina ollut helppo asioida ihmisten kanssa ystävällisesti ja asiallisesti, joten olen mielestäni vähintäänkin kohtuullinen asiakaspalvelija. Asiakkaat voivat välillä olla turhautuneita jonkin ohjelman tai laitteen toimimattomuuteen, jolloin he saattavat esittää asiansa hieman tahdittomasti. Tiimini on yleensä se, joka ottaa asian vastaan ensimmäisenä ja se vaatiikin itseltä rauhallisena sekä ystävällisenä pysymistä. Asiakasosaaminen eli asiakkaan ymmärtäminen koetaan tärkeäksi kehittämisen kohteeksi digitalisaatiossa. Pelkkä tieto asiakaskäyttäytymisestä ei riitä, vaan tarvitaan myös ymmärrystä asiakkaan tarpeista. Vuorovaikutus vaatii uusien kommunikaatiovälineiden hallintaa ja se onkin keskeinen osa työn tekemistä. (Larjovuori ym. 2020, 28.) Yhteydenpito ulkopuolisiin toimijoihin tapahtuu

sähköpostitse tai tiketti-integraation välityksellä. Jos kyseessä on kiire tapaus, on soittaminen välttämätöntä.

2.4 Kehittäminen

Seurantajakson aikana on tarkoitus kokeilla tiimien välistä vierailua, jonka tavoitteena on löytää uusia vinkkejä työhön perehtymiseen sekä poistaa raja-aitoja tiimien väliltä. Uudenlaisien oppimistapojen kehittäminen tapahtuu työpaikalla tehtävien kokeilujen ja ketterän toiminnan avulla. Yhteistyö ja asioiden jakaminen työtovereiden kesken ovat oppimista tukevia toimintatapoja. Myös asiakasosaaminen ja asiakasymmärryksen lisääminen, digitaalisia välineitä käyttämällä, ovat tärkeitä kehittämisen kohteita. (Larjovuori ym. 2020, 28-29.)

Siirtyminen etätöihin on koskettanut koko maailmaa laaja-alaisesti. Koronan myötä etätöihin siirtyi jopa 59% suomalaisista. Suomi onkin EU-maiden kärjessä etätöiden tekemisessä. (Ruohomäki 2020.) Omalla työpaikallani ei ole etänä perehdyttämiseen varsinaista suunnitelmaa, joten olisi mielenkiintoista löytää tähän uusia vinkkejä, näkökantoja sekä ratkaisuja.

Odotan löytäväni mahdollisia parannusehdotuksia työskentelytapoihin, kuten tiedon kulkuun. Oman kokemukseni mukaan, parhaat vinkit ja ohjeet siirtyvät työntekijältä toiselle niin sanotuissa käytäväkeskusteluissa. Näitä keskusteluja toivoisin saavani lisää myös etätöissä ollessa.

Opinnäytetyössä seurataan kehittymistä kohti asiantuntijuutta ja uuden oppimista. Motivaatio uuden oppimiseen, omien kehitystarpeiden ymmärtäminen, halu hyödyntää opittua ja koulutuksen hyödyn ymmärtäminen lisäävät osallistumista kehittämistoimintaan (Noe & Wilk 1993, Ruohotien 1999, 53 mukaan). Tärkeää on jatkuva kehittyminen. Varsinkin korkean koulutuksen hankkineille tietojen ja taitojen vanheneminen on todellinen uhka. (Kaufman 1990, Ruohotien 1999, 49 mukaan.)

Tarkoitus on syventyä työssä vastaan tuleviin uusiin termeihin, ohjelmiin sekä työohjeisiin, oman osaamisen kehittämiseksi. Lisäksi on tarkoitus tutustua työntekijän työhyvinvointia sekä työntekijän kehittymistä koskeviin asioihin, kuten motivointiin ja palautteen antoon.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai 1.2.2021

Tällä viikolla toimin tiedottajana, joten en tee normaalia linjatyötä. Aloitin työpäiväni tarkastamalla uusimmat Teams-viestit sekä katsomalla henkilökohtaiset ja tiedottajan lisäpostilaatikkoon tulleet sähköpostit. Sähköpostit eivät sisältäneet mitään akuuttia, joten siirryin katsomaan toiminnanohjausjärjestelmäämme sellaista laatikkoa, joka sisältää ulkopuoliselta service deskiltä tulleet tiketit. Nämä tiketit ovat yleensä sellaisia, jotka liittyvät järjestelmiin, joihin heillä ei ole oikeuksia tai vaativat syvempää osaamista.

Laatikossa oli tiketti, jossa oli ongelmana, ettei eräällä lääkärillä näkynyt potilaan tiedot laboratoriojärjestelmässä. Tässä laboratoriojärjestelmässä emme voi vaikuttaa kuin tunnushallintaan, joten jouduin palauttamaan tiketin ja ohjeistin kääntymään laboratorion atk-tukeen.

Hetken päästä ulkopuolinen service desk soitti ja kiirehti tikettiä, jossa osastonsihteerillä puuttui työrooli vanhasta potilastietojärjestelmästä eikä hän päässyt kirjautumaan sisään. Tämä ongelma ei vaaranna potilasturvallisuutta, mutta vaikuttaa oleellisesti tämän henkilön työntekoon, siksi asia oli kiireellinen. Ongelmana oli, että työrooli oli vanhentunut. Jatkoin työroolin voimassaoloaikaa, jonka jälkeen osastonsihteerä pääsi taas kirjautumaan sisään.

Vastaani tuli tiketti, jossa yhteiskäyttötunnukset eivät toimineet tietyllä työasemalla. Yhteiskäyttötunnukset ovat sellaiset, joilla useampi käyttäjä voi kirjautua työasemalle samoilla tunnuksilla ja näille tunnuksille pitää olla määriteltynä ne työasemat, joihin pitää päästä. Tätä samaa asiaa oli tiketin tekijän mukaan käsitelty jo viime vuoden puolella. Tarkastin tämän vanhemman tiketin, jossa oli haluttu vain levyalueiden lisäämistä yhteiskäyttötunnukselle, mutta ei mainittu, että työasema pitäisi myös lisätä. Lisäsisin AD:ssa tunnukselle työaseman ja suljin tiketin.

Tiedottajan töiden ohella tein myös puhelinnumeron vaihtoja pari. Työnantajani järjestelmät vaativat kaksivaiheista tunnistautumista, joka lähettää tekstiviestinä varmistuskoodin käyttäjän puhelinnumeroon. Mikäli puhelinnumero vaihtuu, niin käyttäjät kyllä pääsisivät vaihtamaan numeron itsekin, mutta yleensä he ovat yhteydessä meihin.

Pitkästä aikaa tein myös oikeuksien lisäämisen käyttäjälle endoskopian kuvantamisohjelmaan, jota varten täytyi ottaa etäyhteys ylläpitokoneeseen.

Aamu alkoi kiireisesti, mutta rauhoittui päivää kohden. Odotin hieman pahempaa koska oli kuun ensimmäinen päivä sekä maanantai, jolloin varsinkin tunnuksissa voi olla monenlaista ongelmaa. Ongelmat yleensä johtuvat IDM:n tunnusautomaatikasta, eikä varsinaisesti siis kenenkään tekemästä virheestä.

Tiista 2.2.2021

Tälle päivälle oli hieman vaihtelevasti töitä. Aamusta välitin muutaman tiedotteen ja hoidin ulkopuoliselta service deskiltä tulleita tikettejä oikeille tahoille.

Eräässä tiketissä osastonsihteerin tiedusteli tunnuksiaan jo poistumassa olevaan, kuvantamisen toiminnanohjausjärjestelmään. Itselle tämä ohjelma on täysin vieras koska normaalisti tätä ohjelmaa koskevat tukipyynnöt menevät sitä varten olevalle tukiryhmälle. Tähän ohjelmaan liittyviä ohjeita löytyi kuitenkin hyvin ja sain selville, että käyttäjätunnus tähän on pre-win-tunnus.

Lähituki tarvitsi apua, koska eivät saaneet käyttäjän uudessa puhelimessa sähköpostia toimimaan. Yleensä ongelmana on tietyn oikeuden puuttuminen, mutta nyt tämä näytti löytyvän. Hetkellisen tutkimisen jälkeen löytyi vielä yksi puuttuva oikeus, jonka vaikutusta kokeiltiin. Päivän mittaa selvisi, ettei tämä puuttuva oikeus vaikuttanut siihen, vaan kyse oli hieman hitaasti tapahtuvasta sähköpostiin kirjautumisesta.

Itselle hieman haastavampi keikka oli, kun piti asentaa erään käyttäjän työasemalle verensokerimittarin purkuohjelma. Oikea asennuspolku löytyi hyvin ohjeiden avulla. Vaikka ohjeet olivat vuodelta 2013, ne pitivät silti vielä paikkaansa. Ongelma meinasi tulla tietokannan lisäämisessä tähän ohjelmaan. Käyttäjä oli nähnyt jo useamman kerran tämän ohjelman asennuksen, joten yhteispelillä saimme onnistuneen lopputuloksen.

Tiimini valmistautuu Windowsin päivitykseen ja siitä riitti keskustelua tänään Teamsissa ja tiimipalaverissa. Tarkoitus olisi, että sitä asennetaan porrastetusti, jotta kaikki eivät olisi yhtä aikaa pois päivityksen ajan, joka saattaa kestää parikin tuntia. Itse ajattelin asentaa sen vasta ensi viikolla, koska en voi tällä viikolla olla niin pitkää aikaa pois tiedottajan työstä.

Jonkin verran tulee kyselyjä voisiko Zoomin asentaa työasemalle. Zoom on VoIP-palvelu ja pikaviestintäohjelma, jota käytetään koulutuksien sekä kokousten järjestämiseen (Wikipedia). Sitä ei ole sallittua asentaa työnantajani työasemille, Zoomissa keväällä olleista tietoturva-aukoista johtuen. Siitä löydettiin muun muassa mahdollisuus salasanan vuotamiselle sekä keskustelujen salakuuntelulle (Lorentsen 2020). Käyttäjien on kuitenkin mahdollista käyttää sitä selaimen kautta.

Keskiviikko 3.2.2021

Tänään vaikutti olevan viikon kiireisin päivä tähän asti. Tasaiseen tahtiin tuli puheluita ulkopuoliselta service deskiltä, joissa kiirehditettiin tikettejä. Myös tiedotettavia sähköposteja tuli melko tiuhaan.

Ihmetystä aiheutti, kun ulkopuoliselta service deskiltä on tullut eilen ja tänään takaisin useampi tiketti, jossa kysellään lisäpostilaatikon AD-objektin perään. Aiemmin uuden lisäpostilaatikon luontiin on tätä AD-objektia tarvittu, mutta nykyään se voidaan luoda

suoraan pilveen. Itsekin olen jo noin puolivuotta tehnyt uudet lisäpostilaatikat suoraan pilveen ja samasta aiheesta on ollut sähköpostitiedotteita parin viikon sisällä. Ihmetystä herätti, miksei tämä tieto ole kulkeutunut ulkopuoliselle service deskille, varsinkin kun heillä on laajemmat mahdollisuudet sähköpostitoimintojen hallinnointiin.

Aamupäivällä olin taas tekemisissä verensokerimittarin purkuohjelman kanssa, kun piti lisätä eräälle käyttäjälle oikeudet tämän ohjelman levyalueeseen sekä yhdelle työasemalle tämän ohjelman tallennuspalvelimen sijainti. Tällä kertaa kaikki sujui melko vaivattomasti, kun ohjeet olivat vielä tuoreessa muistissa. Tällaisista asioista saa pientä onnistumisen iloa, kun huomaa oppineensa jotain.

Pääsin ensimmäistä kertaa käytännössä käyttämään WinSCP SFTP-ohjelmaa, joka mahdollistaa turvallisen tiedostojen siirron oman koneen ja palveluntarjoajan palvelimen välillä. SFTP tulee sanoista Secure File Transfer Protocol. Se eroaa FTP:stä siten, että siinä tieto liikkuu koko ajan salattuna. (Akihaa 2016.) Lisäsin sen avulla linkin intran ohjelmistolinkkeihin, joka kuuluu tiedottajan tehtäviin. Ohjelma oli etäisesti tuttu koulusta, mutta juurikaan kokemusta sen käytöstä ei ollut.

Torstai 4.2.2021

Aamulla ensimmäiseksi ulkopuoliselta service deskiltä tuli tiketin kiirehtiminen, jossa käyttäjä ei päässyt intrassa sijaitsevaan sovellusportaaliin. Käyttäjä työskenteli etänä ja VPN oli yhdistetty. Lähes kaikki työnantajani tarjoamat sovellukset vaativat VPN-yhteyden. VPN (Virtual Private Network) salaa verkkoliikenteen sekä peittää verkkoidentiteetin muuttamalla IP-osoitteen ja ohjaamalla verkkoliikenteen etäpalvelimen kautta. Sen avulla voi sovelluksia ja sivustoja käyttää turvallisesti, koska se pitää arkaluontoisen sisällön turvassa. (NordVPN 2021.) Vielä eilen tänne sovellusportaaliin oli päässyt normaalisti. Tällaisia tapauksia on sattunut kohdalleni muutama aiemmin. Olin toimistolla ollessani saanut kollegalta neuvon ottaa IPv6-suojaus pois päältä. IPv6 (Internet Protocol version 6) on IPv4-protokollan seuraaja, joka tarjoaa 128-bittisen osoiteavaruuden IPv4:n 32-bittisen sijaan (NordVPN 2021). Tällä konstilla tämäkin tapaus ratkesi. Tämä oli hyvä esimerkki ”käytäväkeskustelussa” saadusta neuvosta, jonka selvittäminen ensimmäisen kerran, kotona ollessa, olisi vienyt monin verroin enemmän aikaa. Mahdollisesti, huolella kirjattu aiempi ticketti olisi siinä kohtaa auttanut.

Perjantai 5.2.2021

Lähituki soittaa tiedottajan puhelimeen, kun tarvitsevat apua mm. käyttäjätunnuksiin liittyvissä asioissa. Tiedottajan puhelin on kiirehtimistä ja kriittisiä tilanteita varten, joten siihen vastataan yleensä saman tien, eikä heidän tarvitse jonotta palvelunumeroomme. Aamupäivällä lähituki kysyi, miksei eräs käyttäjä pääse kirjautumaan Apottiin. Katsoin että

käyttäjällä ei ollut Apotti-tunnukset aktiiviset ja neuvoin että tunnuksia tulisi hakea esimiehen kautta verkkopalvelustamme. Myöhemmin lisäisin AD:ssa lähituen pyynnöstä eräille yhteiskäyttötunnuksille oikeuden kirjautua tietyille työasemalle.

Viikkoanalyysi 1

Viikkoni tiedottajana poikkesi paljon normaalista linjatyöstä. Tiedotteiden luominen intraan ja sähköpostitiedotteiden välittäminen vaativat omanlaista tarkkuutta. Tiedottajana olemisen vuoro osuu kohdalle noin kerran 2 kuukaudessa. Se tuokin tervetullutta vaihtelua rutiineihin ja koen tämän työtehtävän mielekkääksi. Sisäinen viestintä tuo tiedon henkilökunnalle tulevista muutoksista. Viestintä kanavan pitää olla kuitenkin oikein valittu. Ei voi olettaa, että kaikki tieto menee parhaiten perille sähköpostin tai intran kautta. (Metsäaho 2013, 9-10.) Vaikka tiedotettavat asiat tulevat lähes aina valmiiksi muotoiltuna, on hyvä tiedostaa, että onnistunut tiedote on vastaanottajan mielestä kiinnostava ja asia on kerrottu ytimekkäästi. Hyvän tiedotteen rakenteessa on tärkein asia ensimmäiseksi ja lopussa vähemmän tärkeitä. Jo otsikon tulee pitää sisällään tärkein asia ja alkua lukemalla selviää olennaisin sisältö. Jos asian halutaan saavan aikaan toimintaa vastaanottajassa, laitetaan siihen mahdollisimman tarkat toimintaohjeet. Tiedotteen loppuun kannatta laittaa yhteystiedot, josta saa lisätietoja tarvittaessa. (Metsäaho 2013, 111-113.) Hyötyjä Sharepoint-intran käyttämisessä häiriötiedottamiseen ovat sen näkyminen kaikille yrityksen sisällä sekä integroituminen Office-tuoteperheen sisällä. Haittoja taas ovat puutteet julkaisuajankohdan määrittelyssä sekä kohdentamisen puute. (Nohynek 2019.) Intranettiä kohdennetumpaa ja saavuttavampaa on sähköpostitiedottaminen. Sähköposteja lähettäessä tulee ottaa huomioon mihin aikaan niitä lähetetään ja keitä asia koskee. Monesti sähköpostitiedotteet lähtevät liian isolla levytyksellä. Vaikka sähköpostit eivät olekaan niin muodollisia, täytyy niidenkin olla selkokielisiä ja kohteliaita. (Metsäaho 2013, 67-68.)

Tältä viikolta toinen mieleen jäänyt asia oli kuinka käyttäjät kyselevät Zoomin käyttöä, vaikka se on kiellettyjen sovellusten listalla työpaikallani. Zoomin käyttäjämäärät nousivat viime keväänä koronan ja etätyöskentelyn myötä 10 miljoonasta 200 miljoonaan. Sovellusta syytettiin huonosta tietoturvasta, koska sen puolen miljoonan käyttäjän tunnukset ja salasanat olivat myynnissä dark webissä sekä siitä, että Zoom-kokouksiin on päässyt kutsumattomia häiriköitä. (Heikkilä 2020.) Tietoturvayhtiö F-Securen tutkimusjohtajan Mikko Hyppösen mukaan Zoomia on parjattu osittain turhaankin. Vuodetut käyttäjätunnukset ja salasanat on kerätty muista palveluista kuin Zoomista. Ihmiset käyttävät vastoin ohjeita samoja tunnuksia ja salasanoja eri palveluissa. Tietoturva-aukkoja on missä tahansa palvelussa, eikä Zoomissa ole niitä mitenkään poikkeuksellisen paljon. Zoomin kehittäjä on paikannut havaittuja tietoturva-aukkoja tuomalla mm. pakolliseksi salasanan kokouksen järjestäjälle. (Reinikainen 2020.)

Tulevalla viikolla otan selvää mahdollisuudestani hankkia kokemusta tiimien rajat ylittävästä osaamisesta. Otan aikaa linjatyön ohessa Windows-päivitykselle sekä jo viime viikolla tallennetun, koulutuksen katsomiselle. Aion panostaa tikettien huolelliseen ja informatiiviseen täyttämiseen sekä totutella käyttämään niissä valmiina olevia tukipyyntöpohjia.

3.2 Viikko 2

Maanantai 8.2.2021

Viikko alkoi käyttäjien salasanan vaihtopyynnöillä. Työtä hieman vaikeutti se, ettei IDM toiminut. IDM:ssä tapahtuu valtaosa käyttäjien hallinnasta. Lopulta gpupdate-komennon ajaminen komentokehoteessa vaikutti auttavan tähän ongelmaan. Gpupdate-komento päivittää Group Policyt, joiden avulla voidaan hallita käyttäjäryhmien oikeuksia ja asetuksia (Microsoft 2016). Hetken päästä eräs proviisori soitti, että hänellä on vaihtunut oletuseläin Microsoft Explorerista Edgeksi, eikä apteekin käyttämä ohjelma enää avaudu. Vaikka työnantajani työasemissa on siirrytty Edgen käyttöön, löytyy vielä joitakin ohjelmia, jotka toimivat vain Explorerissa. Tähän ongelmaan auttoi oletuseläimen vaihto.

Käyttäjä soitti sähköpostiviestistä, jota hän ei ole lähettänyt. Hänen kollega oli saanut viestin ja vastannut tähän, jolloin käyttäjä huomasi, että hänen sähköpostiosoitteestaan oli lähetetty viesti. Viestissä oli vain yksi kysymys, joka olisi voinut liittyä heidän työhönsä, mutta suomen kieli oli huonoa. Siirsin tämän tietoturvatimille tutkittavaksi.

Tämän päivän mieleen painuvin ongelma oli, kun eräs sairaanhoitajaopiskelija ei päässyt vaihtamaan työroolia Apotissa. Apotissa on sivu, josta vaihdetaan työrooli aina sen hetkisen toimenkuvan mukaiseksi, mikäli käyttäjä tekee töitä useammassa paikassa. Sivulla näkyy valmiiksi henkilön tiedot ja roolit, jotka ovat valittavissa. Tämän opiskelijan työroolin vaihto sivulla ei kuitenkaan näkynyt mitään tietoja. Minulla ei tämän ongelman ratkaisemiseen riittänyt taidot, joten kyselin tunnushallintatiimin kokeneemilta työntekijöiltä neuvoja tähän. Heidän eivät olleet törmänneet kyseiseen ongelmaan, mutta selvisi, että tämän opiskelijan tiedot eivät olleet vielä päivittyneet Apotin omaan Active Directoryyn.

Illtapäivällä tuli esille, ettei eräs kollega tiennyt mahdollisuudesta lähettää BeyondTrust-etähallintaohjelman asennuspakettia tietylle työasemalle, joten neuvoin häntä siinä. Asennus ei lähettämällä ilmesty saman tien, mutta helpottaa tulevaisuudessa etäyhteyden muodostamista työasemalle, kun sinne on BeyondTrust asentunut.

Keskustelin tänään Apotti-tiimin tiiminvetäjän kanssa. Olen välillä hänen kanssaan keskustellut ideoista perehdyttämisen kehittämiseen sekä yhtenäistämiseen. Ehdotin hänelle väliaikaista tiimin vaihtoa, jossa menisin pariksi viikoksi Apotti-tiimiin hankkimaan kokemusta

heidän työtehtävistään. Tarkoituksena olisi löytää kehittämiskohteita, siitä mitä minun tiimini tulisi tietää heidän toiminnastaan ja toisinpäin.

Tiistai 9.2.2021

Tänään katsoin Etäkonsultaatio-koulutuksen tallenteen, joka oli alun perin pidetty toissaviikolla. Etäkonsultaatiosovellus toimii selaimessa ja mahdollistaa terveydenhuollon eri alojen välisen etäkonsultoinnin. Tämän sovelluksen tuki ei kuulu meille, mutta meillekin voi tulla yhteydenottoja siihen liittyen, joten on hyvä tietää mistä asiasta on kyse.

Olen muutaman kerran törmännyt ohjeistukseen, jossa kerrotaan, että Atk-apu voi nollata erään ohjelmistoportaalin, kaksivaiheisen tunnistautumisen puhelinnumeron. Mistään en kuitenkaan ole löytänyt tietoa, miten tämä tapahtuu. Tänään tiedustelin tästä asiasta ohjelmistoportaalia ylläpitävältä henkilöltä. Sain tiedon, että me emme Atk-avussa pystykään tätä nollausta tekemään. Sain kuitenkin myös tiedon, mihin nämä tapaukset voidaan siirtää sekä miten voimme asiakasta neuvoa vaihtamaan itse tämän puhelinnumeron. Jaoin tämän ohjeistuksen tiimini kesken, jotta muutkin vastaisuudessa tietävät miten toimia.

Asensin iltapäivällä työ kannettavaani Windows-päivityksen. Päivityksen jälkeen kaikki näytöt, kannettava ja 2 lisänäyttöä, pysyivät pimeänä. Kannettavan näyttö heräsi, kun otin telakan irti. Asensin telakan ja näytönohjaimen ajurit uudelleen, mutta ongelma ei poistunut. Tein tästä tiketin lähituella, jotta he voisivat tutkia ongelmaa huomenna. Koneeni on merkitty kriittiseksi, joten tiketti otetaan käsittelyyn mahdollisimman pian.

Keskiviikko 10.2.2021

Sain kannettavani nopeasti takaisin käyttöön, kun lähituella oli heti ratkaisu ongelmaan tiedossa. Windows-päivitys oli sotkenut DisplayLinkin ajurit. Niiden uudelleen asennus korjasi näyttövian. DisplayLink-ohjelmaa käytetään yhdistämään kannettavia ulkoisiin näyttöihin.

Aamupäivällä yksikköpalaverissa käsiteltiin työolobarometrin tulosten perusteella, käyttöön otettavia toimenpiteitä. Jatkossa tulee olemaan viikoittain yksikön yhteinen palaveri, kun tähän asti sellainen on ollut kerran kuukaudessa. Työolobarometri on Työ- ja elinkeinoministeriön tuottama tutkimus, joka mittaa työelämän muutoksia (Työ- ja elinkeinoministeriö 2021).

Ongelmia työpäivään aiheutti, kun en millään meinannut päästä Microsoft O365 Admin Centerin Exchange-hallintaan. Tänne tulisi kirjautua admin-tunnuksin, mutta Chrome yhdisti väkisin tavallisiin tunnuksiin. Ongelma ratkesi avaamalla Chrome incognito-tilassa.

Iltpäivällä oli Kapasiteetti- ja pilvipalvelu-tiimin esittely. Esittelyssä käsiteltiin sertifiointeihin liittyviä asioita. Sertifiointit ovat varmenteita, joita tarvitaan PKI-

ympäristöihin (Public Key Infrastructure). Sertifikaatit sisältävät tiedot sen myöntäjästä, kenelle se on myönnetty, kauanko se on voimassa, allekirjoituksen, julkisen avaimen sekä onko se poistettu käytöstä (Centero 2012). Tällaiset nopeat esittelyt ovat mielestäni hyödyllisiä laajentamaan ymmärrystä.

Uutena asiana itselle tuli erään puhelun yhteydessä, että PowerPointissa on mahdollisuus luoda tallenteita, joihin on liitetty esityksen pitäjän web-kameran kuva. Tämä tosin vaatii Office365-paketin.

Torstai 11.2.2021

Aamu alkoi hieman erilaisella puhelulla. Käyttäjä oli etätyössä ja pupu oli syönyt reitittimen verkkokaapelin poikki. Neuvoin käyttäjälle oman yhteyspisteen luomisen matkapuhelimella, jonka jälkeen hän pääsi jatkamaan töitä.

Toisella käyttäjällä oli ongelmia käyttöoikeuksien hakemisessa. Hänen hakemuspyyntönsä ei lähtenyt esimiehelle hyväksyttäväksi. Kävi ilmi, että häneltä puuttui tietoista esimies, joten kehotin häntä olemaan yhteydessä palvelusuhdeasioita hoitavaan tahoon.

Kolmannella käyttäjällä oli hävinnyt Teams-kokouksista äänet uuden telakan asennuksen jälkeen. Teams ja Windows kuvittelivat äänilaitteeksi telakan, joten asetuksista vaihtamalla tietokoneen äänet äänilaitteeksi tämä ongelma selvisi.

Teams-kanavallamme oli keskustelua, kuinka tikettien vasteajat näyttäytyvät asiakkaille. Työtovereitani turhauttaa, kun asiakkaan silmin vaikuttaa siltä, että Atk-avulla kestää, vaikka tiketti viipyy toisessa tukiryhmässä käsittelyssä.

Perjantai 12.2.2021

Loma

Viikkoanalyysi 2

Tästä viikosta otan käsittelyyn asiakasosaamisen. Työssämme pyrimme siihen, että asiakas saa tuen ja avun mahdollisimman pian. Teemme tarvittavat toimenpiteet yhden kontaktoinnin aikana, vaikka se ylittäisi omalle tiimille määritellyt tehtävät. (Jylkkä 2021.) Positiivinen asiakaskokemus luo uusia toimintamalleja ja tuottavuutta. Se syntyy, kun asiakas on kokenut, että hänet huomioidaan, hän saa palvelua, lupaukset pidetään ja työn laatu on korkea. Palvelutoiminnassa on lopputuloksen kannalta, kaikkien panoksella merkitystä. Työntekijän kokemukset työilmapiiristä ja miten merkitykselliseksi työnsä kokee, vaikuttavat suoraan asiakaskokemukseen. Kyse on positiivisesta energiasta, joka syntyy vuorovaikutustilanteessa. Asiakaskokemukseen vaikuttavat tunteet, uskomukset ja kokemus aiemmin saadusta

palvelusta. Aiemmin saatujen kokemusten muuttamiseen voi kulua aikaa ja se saattaa vaatia monta onnistunutta kokemusta. Siihen vaikuttavat tunne siitä, onko asiakkaan ongelmaa kuunneltu ja onko se otettu vakavasti. Asiakaspalvelijan, työyhteisössä saama positiivinen energia voi siirtyä puhelimesta sekä sähköpostitse asiakkaalle. Yksi asiakaskokemuksen laatuun eniten vaikuttava tekijä on yksiköiden sisäinen yhteistyö. Jokainen voi vaikuttaa laatuun, on sitten suoraan asiakasrajapinnassa tai välillisesti sisäisten verkostojen kautta. (Fischer & Vainio 2014, luku 4.)

Tulevalla viikolla aloitan vierailun Apotti-tiimissä, kahden viikon ajaksi. Tarkoituksena on kehittää toimintatapoja, levittää tietoa, poistaa tiimien välisiä raja-aitoja sekä kokeilla mahdollisuutta tiimien välisiin tutustumisiin tulevaisuudessa. Tiimien on pystyttävä huolehtimaan hyvistä suhteista muuhun työympäristöön hyvän tiedonkulun avulla (Hyppänen 2013, luku 3.). Tiimioppimisessa on tärkeää keskustelu, johon kuuluu kuunteleminen ja omien ajatusten esiin tuominen. Olennaista osaamisen lisäämisessä on kokemusten vaihto. Osaamisen lisääminen on myös yksi motivaatiotekijä. Sopivan kokoiset haasteet motivoivat ja innostavat. Niissä onnistuminen lisää osaamisen tunnetta. (Hyppänen 2013, luku 4.)

3.3 Viikko 3

Maanantai 15.2.2021

Loma

Tiistai 16.2.2021

Tänään aloitin vierailun Apotti-tiimissä. Päivä kului asiakkaiden yhteydenottoja sekä kahden eri tukihenkilön toimintaa sivusta seuratessa. Teams mahdollistaa hienosti puhelujen seuraamisen siten, että kolmas osapuoli voi kuunnella tukihenkilön ja asiakkaan välistä kommunikointia sekä näkemällä tukihenkilön näytöllä tapahtuvan. Huomasin, että perehdyttävälle on helpompi seurata, jos tukihenkilö neuvoo asiakasta ja antaa hänen itse toimia työasemalla, kuin se, että tukihenkilö operoisi. Kokenut tukihenkilö saattaa toimia niin nopeasti, että asiakkaan ja perehtyjän on hankalaa pysyä perässä.

Tällä hetkellä omassani sekä Apotti-tiimissä toimintatapa on se, että jos muualle selvitykseen siirretty tiketti palautuu takaisin, ne siirretään alkuperäisen käsittelijän nimiin. Tämä aiheuttaa sen, että tiketit saattavat pysyä koskemattomana pitkiäkin aikoja, jos alkuperäinen käsittelijä on sairaana, lomilla tai muissa työtehtävissä. Mikäli tiketin voisi hoitaa loppuun kuka vaan, tulisi se käsittelyyn mahdollisimman pian. Koska pelisäännöt ovat nämä, toiset saattavat jopa suuttua, mikäli heidän aloittamansa tiketit, hoitaa loppuun joku toinen.

Keskiviikko 17.2.2021

Tänään oli ensimmäisen kerran viikoittainen yksikkökokous, josta viime viikolla mainittiin. Eräs henkilö toi puheenvuorossaan esille, että hänen mielestään tuoreiden työntekijöiden osaamisen taso on laskenut yksikössämme. Mielenpide perustui todennäköisesti siihen, että uusilla työntekijöillä on avoimia tikettejä tällä hetkellä hieman normaalia enemmän. Itse koin tämän puheenvuoron kohtuuttomana ja se herättikin keskustelua tiimini sisällä. Kokouksessa otettiin esille, että verkkopalvelumme tiketti määrät ovat kasvaneet niin, ettei 2 työntekijää ehdi sitä hoitamaan kohtuullisessa ajassa. On hyvä, että asiakkaat ovat löytäneet verkkopalvelun, mutta se myös ruuhkauttaa puhelulinjoja, jos he alkavat kyselemään heidän tekemien tikettien perään. Yksi kehitysehdotus oli itse asennettavien sovellusten määrän lisääminen sovellusportaalissa, jolloin asennuspyyntöjen määrät vähenisivät.

Jatkoimme puhelujen vastaanottamista perehdyttäjäni kanssa. Hänen mielestään olisi hyvä, jos perehdyttämiseen olisi selkeä kaava, mitkä kohdat Apotista kannattaa ensimmäisenä opettaa.

Sähköpostiin oli tullut pyyntö testata tunnuspuolen kehitteillä olevaa chatbottia, joten sopivissa väleissä kokeilin sen toimintaa. Chatbot simuloi ihmisten keskusteluja ja toimii virtuaalisena avustajana kellon ympäri (Hupli 2018).

Loppupäivästä siirryin hoitamaan oman tiimini verkkopalvelun työjonoa, koska siellä ei ollut tekijöitä koulutuksista johtuen.

Torstai 18.2.2021

Seurasin tänään kahden henkilön työskentelyä. Aamupäivän puheluissa tuli vastaan perehdyttäjälleni hankalia asioita. Suurin osa tiketeistä siirtyikin Apotille ratkottavaksi. Olen huomannut Apotin käyttöön perehtyessäni, että se pitää sisällään paljon omaa sanastoa. Paljon joudun kyselemään mitä mikäkin tarkoittaa, mutta samalla myös tuntuu, että oppii uutta. Mieleeni nousee vanhoja tikettejä, joiden ongelmassa, olisi näistä opeista voinut olla hyötyä.

Mieltäni lämmitti, kun kuulin chatbot testailustani olleen hyötyä. Testailuni perusteella sille oli opetettu uusia sanoja. Yritin miettiä lisää kysymyksiä, mutta totesin, että niitä varmasti tulee paremmin mieleeni, kun palaan omaan työhöni. Silloin on tuoreempina mielessä asiakkaiden kysymykset.

Keskustelimme kollegan kanssa, kuinka tuntuu kuin ihmiset olisivat vetäytyneet omiin oloihinsa, koronan tuoman, etätyön myötä. Työtovereihin, joita ei ole tavannut kasvotusten on korkeampi kynnyksensä ottaa kontaktia. Ihmisten eleet ja ilmeet jäävät näkemättä, jolloin on vaikeampi päätellä voiko heitä häiritä. Haluavatko ihmiset enää palata työpaikoille, vaikka siitä tulisikin mahdollista?

Perjantai 19.2.2021

Aamulla perehdytystä hankaloitti, kun Teamsin ruudunjako päällä, perehdyttäjani otti vastaan asiakaspuhelun, niin Teams-puhelu meni samaan aikaan pidossa-tilaan. Puhelun seuraaminen onnistui, kun perehdyttäjä avasi Teams-puhelun ja ruudunjaon uudelleen. Tämä ongelma toistui muutaman kerran, kunnes hävisi. Ongelman aiheuttajaa ei saatu kiinni.

Eräässä puhelussa asiakkaalla oli vaikeuksia päästä Apotin harjoitteluympäristöön. Sitä avatessa tuli virheilmoitus. Sama toistui muillakin työasemilla. Apotin asiakastukeen soittaessa kävi ilmi, että siellä oli päivitys käynnissä ja heidän mukaansa asiasta on tiedotettu. Emme kuitenkaan löytäneet mitään tiedotetta. Asia olisi ollut olennainen tiedotusta, koska näitä ongelmia voi tulla eteen muillekin tiimeille.

Ensimmäistä kertaa tällä viikolla huomasin, että rupesi hieman turhauttamaan, kun en ymmärtänyt asioita. Luonteeni on hieman sellainen, että haluan oppia ja osata heti. Tunne siitä, että osaa, tuo mielestäni itsevarmuutta ottaa puheluista vastaan.

Viikkoanalyysi 3

Tämän viikon osalta tavoitteet toisessa tiimissä vierailusta onnistuivat hyvin. Olen oppinut paljon sekä myös samalla levittänyt tietoa. Uuteen työhön tutustuessa, olen tarvinnut perehdytystä. Perehdytystä tarvitaan, kun työ on tekijälleen uutta. Sillä varmistetaan, että työntekijä osaa toimia oikealla ja turvallisella tavalla. Sen tueksi on hyvä olla perehdytysuunnitelma. (Työturvallisuuskeskus 2021.) Nykyisessä työpaikassani olen kokenut saavani laadukasta perehdytystä, osaavilta ihmisiltä.

Uudelle työntekijälle tulee nimetä perehdyttäjä, joka toimii samalla tukihenkilönä, jonka puoleen voi kääntyä missä tahansa asiassa. Etäperehdytyksessä olisi tärkeää luoda selkeät tavoitteet ja rutiinit, joita seurataan säännöllisesti. Tämä luo uudelle työntekijälle turvallisuuden tunnetta. Kun kohtaamiset työpaikalla ovat jääneet pois, nousee etäperehdytyksen sosiaalinen puoli tärkeämmäksi. Eri tiimien työtehtäviin tutustuminen, tarjoaa hyvät mahdollisuudet tutustua kollegoihin oman tiimin ulkopuolella. Näissä työtehtäviin tutustumisessa on hyvä varata aikaa myös vapaamuotoiselle jutustelulle. Myös yhteiset kahvihetket videoyhteydellä luovat yhteisöllisyyttä. Perehdyttäjän on hyvä pyytää palautetta, miten perehdytys on sujunut. Palaute auttaa kehittämään perehdytystä seuraavan uuden työntekijän kohdalla. (Mäkelä 2020.)

Oppimistyytlejä on erilaisia, joten perehdyttäjän on hyvä tiedostaa, mikä toimii parhaiten perehtyjälle. Visuaalisesti suuntautunut henkilö oppii näkemällä ja katselemalla. Auditiiivisesti suuntautunut kuuntelemalla. Kinesteettinen oppija oppii kokemusten kautta. Visuaaliselle oppijalle ovat tärkeitä työohjeiden ulkonäkö, kuvat ja kokonaisuuksien hahmottaminen. Hän

tarvitsee myös esimerkkejä työohjeiden tueksi ja tekee mielellään muistiinpanoja. Auditiiivinen oppija oppii keskusteluista ja eläväisestä puheesta. Hänelle ei toimi suora ohjeiden kopioiminen, vaan omat muistiinpanot. Oppimista auttaa myös kyseleminen. Kinesteettisen oppijan kannattaa antaa itse kokeille opeteltavaa asiaa. Hän seuraa eleitä ja ilmeitä. Miellyttävä ympäristö on myös tärkeä. Paikallaan oloa kannattaa välttää. (Koskinen & Hautaluoma 2009. 13-15.) Tein oppimistyylytestin, jonka mukaan olen 70% visuaalinen ja 30% kinesteettinen oppija (TenViesti Oy 2010). Koen, että nämä luvut olisivat toisinpäin. Todellisuudessa oppimistyylyt kertovat vain mikä on mieluisin tapa oppia. Ei sitä, miten se olisi tehokkainta. Eri oppimistyyliä tulisikin käyttää opiskeltavasta asiasta riippuen (Ijas 2021).

3.4 Viikko 4

Maanantai 22.2.2021

Otin tälle päivälle aikaa käydäkseni läpi verkkokurssin Apotti-järjestelmän yleisesittely. Mielestäni tämä oli hyödyllinen, varsinkin kun siinä käytiin läpi sanastoa, joka on Apotin mukana tullut. Verkkokurssi piti sisällään kuvia ja videoita, jotka olivat koostettu käytännön tilanteista, kuvitteellisten henkilöiden tiedoilla. Sen sisältämät slidet oli täytetty sopivasti, jolloin asia oli selkeästi esillä ja helppo lukea (Iivari 2021). Tätä kurssia suosittelisin heillekin, jotka eivät ole päivittäin tekemisissä Apotin kanssa, mutta haluavat yleisesittelyn siitä. Täysin uuden työntekijän kannattaa mielestäni luoda ensisilmäys Apottiin ennen kuin aloittaa tämän kurssin, jolloin osaa paremmin hahmottaa siinä käsitellyt asiat.

Tänään työskentelin kolmannen eri perehdyttäjän kanssa. Keskustelimme asiakkaan kohtaamisesta. Asiakkaamme ovat pääsääntöisesti eri alojen ammattilaisia. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut rakentuvat osista, jossa ammattilaisten onnistunut kohtaaminen on olennaista palvelujärjestelmän toteutumiselle sekä tavoitteiden saavuttamiseksi. Ammattilaisten on tunnettava toistensa roolit palvelukokonaisuudessa. (Tuominen & Kangasniemi 2019.) Tiedustelin, onko hän törmännyt epäasialliseen käytökseen. Kuulemma sellaisiakin asiakkaita on ollut. Olen hieman yllättynyt, koska vaikuttaa siltä, että kaikki, joiden kanssa Apotti-tiimissä olen keskustellut, ovat törmänneet tällaiseen. Epäasiallisena kohteluna voidaan pitää hyvien tapojen vastaista käyttäytymistä ja se voi ilmetä muun muassa sanoin tai asentein. Asiakkaiden suunnalta tulleeeseen epäasialliseen käytökseen voi olla hankalempi puuttua, mutta se ei tarkoita, että sitä pitäisi sietää. (Lampela 2021.) Itse en koe kohdanneeni tällaista nykyisessä työssäni.

Tiistai 23.2.2021

Jatkoin verkkokurssien suorittamista. Aloitin verkkokurssin, jossa pääsee harjoittelu-ympäristössä kokeilemaan, kuvitteellisten potilaiden, tietojen käsittelyä. Siinä oli

annettu pieniä tehtäviä, joissa piti etsiä lääkäriä, potilaan tiedoista lääkitykseen ja toimenpiteisiin liittyviä asioita. Tehtävät olivat helppoja, mutta opettavaisia. Apotin verkkokursseissa on mahdollista tutustua eri näkymiin. Näkymät vaihtelevat sen mukaan mikä työrooli on käytössä. Esimerkiksi osastonsihteerillä ja lääkäriillä ovat eri näkymät, koska työtehtävät ovat erilaiset. Perehdyttäjäni mielestä kannattaa tutustua eri näkymiin, jotta pystyy varautumaan eri työntekijöiden ongelmatilanteisiin.

Keskiviikko 24.2.2021

Apotissa on ollut ongelma, jos Windowsin näyttöasetusten skaalaus on jotain muuta kuin 100%, niin se ei välttämättä toimi. Alkuviikosta kaikkiin työasemiin jaettiin korjauspaketti, jonka pitäisi poistaa tämä ongelma. Murto-osasta näistä työasemista on tullut tikettejä, että Apotissa on teksti mennyt niin pieneksi, ettei sitä pysty käyttämään. Alkuun ratkaisu tähän ongelmaan oli poistaa korjauspaketti, jolloin tilanne muuttui entisenlaiseksi. Kollegani löysi mahdollisen ratkaisun, jolla vika pystyttäisiin korjaamaan ilman korjauspaketin poistoa. Ratkaisu oli muuttaa alustan, jolla Apotti toimii, asetuksista niin, ettei se olisi riippuvainen käyttöjärjestelmän näyttöasetuksista. Testailimme tämän ratkaisun toimivuutta kannettavallani muuttelemalla näytön skaalausta, kun asetuksista oli niin, ettei Apotti ole riippuvainen Windowsin näyttöasetuksista. Yritimme myös poistaa korjauspakettia rekisterieditorista, mutta se oli asetettu asentumaan kannettavalleni, joten aina uudelleen käynnistyksen yhteydessä se palasi. Lopullista ratkaisua tämän korjauksen toimivuudesta ei tullut, mutta saimme hyvää tietoa tämän asetuksen olemassaolosta.

Tämän viikon yksikköpalaverissa käsitelimme muun muassa sitä, miten voimme varautua viimeisimmän Windows-päivityksen mukana tuomiin mahdollisiin ongelmiin, kun se jaetaan kaikkiin työasemiin. Itse mietin, olisiko hyvä ottaa Atk-apu mukaan, kun suunnitellaan näiden päivitysten käyttöönottoa? Atk-apu on kuitenkin se, joka ottaa nämä ongelmat ensimmäisenä vastaan.

Torstai 25.2.

Aamupäivä kului Apotin näytön skaalausongelmia selvitellessä. Yön aikana oli tullut useita yhteydenottoja työasemista, joissa näkymä on liian pienellä. Näiden työasemien asetuksia kävimme muuttamassa etäyhteydellä. Kävi ilmi, että lähetetty korjauspaketti oli asetettu toimimaan niin, että se asentuisi aina uudestaan, vaikka asennuksen poistaisi. Iltapäivällä tuli tieto, että korjauspaketin toimintaa on muutettu niin, ettei se enää poistamisen jälkeen asennu uudestaan ja Apotin alustaan tehdyt asetusten muutokset tulisi palautta takaisin alkuperäiseen, niillä työasemilla, joihin sitä on muutettu. Tämä oli melko turhauttavaa ja aiheuttaisi ison työn.

Tänään pidettiin ensimmäistä kertaa tiedottajien palaveri. Siinä käsiteltiin, miten toimitaan, jos vuorossa oleva tiedottaja joutuu irtautumaan MIM-prosessiin. MIM eli Major Incident Management, on prosessi, joka määrittää IT-järjestelmien laajojen häiriötilanteiden toimintamallin. Sitä harjoitellaan etukäteen, siinä jokainen mukana olija tietää roolinsa, sen perusteella otetaan opiksi sekä tehdään muutoksia toimintamalliin. (Salmi & Söderman 2020.) Sovittiin, että siinä vaiheessa joku toinen ottaa hoitaakseen tiedottajan muut tehtävät. Toinen käsitelty asia oli tiedottajan ohjeiden säilytyspaikka. Olisiko Sharepoint tai Teams sopiva paikka nykyisen verkkolevyalueen sijaan?

Viikkoanalyysi 4

Vierailuni Apotti-tiimissä päättyi. Sillä haettiin kokemuksia ristikkäin osaamisen ja vuorovaikutuksen lisäämisestä tiimien välillä sekä toisen tiimin toimintatapoihin tutustumista (Jylkkä 2021). Näiden lisäksi itse hain henkilökohtaisen osaamisen lisäämistä. Organisaation osaamisen perusta on yksilöiden osaaminen, joka koostuu tahdosta, tiedosta, taidosta, kokemuksista ja kontakteista. Tahto on yksilön kiinnostukset, asenteet ja tavoitteet. Tieto koostuu opinnoista, tutkinnoista ja asiantuntijuudesta. Taito on käytännön, elämän- ja sosiaalisia taitoja. Kokemukset syntyvät töiden, elämän ja harrastusten kautta. Kontaktit pitävät sisällään verkostot ja vuorovaikutuksen. (Hyppänen 2013, 92.)

Kahden viikon aikana kokeilin eri perehtymistyyplejä, kolmen eri perehdyttäjän kanssa. Itselleni koin hyödylliseksi verkkokurssit, jotka sisälsivät teoriaa ja kokeilua testiympäristössä. Puhelujen seuraaminen, rauhallisen perehdyttäjän kanssa, joka antoi asiakkaan itse tehdä korjaavat toimenpiteet, olivat perehtyjälle tehokas tapa oppia. Hoitoalan kokemuksesta olisi hyötyä, jolloin sanasto olisi tuttua ja asiakkaan ymmärtäminen helpompaa. Itsestäni tuntui hieman ikävältä kuulla heti alkuun, että asiattomasti käyttäytyviä asiakkaita tulee vastaan varmasti. Tämä pitää todennäköisesti paikkaansa, mutta ehkä olisi parempi jättää sen asian kertominen etukäteen pois. Näitä tapauksia ehtii puimaan tapahtuneen jälkeenkin. Vaikka perus tietotekniikka- ja Apotti-tiimi kuuluvat samaan yksikköön, niin erojakin löytyy. Apotti-tiimissä työntekijöitä on enemmän, vaikka puheluita saapuu vähemmän. Tästä syystä ulkopuoliselle service deskille ylivuotaneita puheluita ei kerry, niin paljon kuin oman tiimini osalta. He tekevät myös useampaa eri vuoroa viikon aikana, kun omassa tiimissäni tehdään koko viikko samaa. Oma tiimini pyrkii hoitamaan mahdollisimman paljon vastaan tulevia tikettejä itse, kun Apotti-tiimi siirtää ne herkemmin suoraan järjestelmän toimittajalle. Parasta antia vierailussani oli kohtaaminen digitaalisesti toisen tiimin jäsenten kanssa, jolloin pystyi jakamaan tietoa ja kokemuksia sekä juttelemaan niitä näitä.

Uudistaminen oppivassa organisaatiossa on seurausta jatkuvasta kokeilusta, innovatiivisuudesta sekä tiimien rajat ylittävästä toiminnasta. Näistä saadut opit taltioidaan ja hyödynnetään valikoidusti asianmukaisten toimintamallien kehitykseen. (London & Mone

1999, Ruohotien 2002, 65 mukaan.) Jatkuvaan oppimiseen kannustavassa työympäristössä, tuetaan yksiköiden sisällä tapahtuvaa tiimityöskentelyä sekä luodaan mahdollisuuksia ammatilliseen kasvuun ja kehitykseen. Sosiaalisessa vuorovaikutuksessa opitaan ymmärtämään toisten työtehtäviä ja miten ne liittyvät toisiinsa. (Tracey ym. 1995, Ruohotien 2002, 66 mukaan.)

3.5 Viikko 5

Maanantai 1.3.2021

Loma

Tiistai 2.3.2021

Tänään sain vihdoinkin merkittyä ratkaistuksi tiketin, joka oli roikkunut avoimien töiden jonossani jo noin 2 kuukautta. Asiakkaalla oli työasemalla ongelma, ettei päässyt kirjautumaan vrk-kortilla sisään. Ongelman tutkimista hidasti se, ettei asiakas ollut vakituisesti tällä työasemalla sekä aikataulujen ristiin meneminen. Aamulla tiedustelin sähköpostitse asiakkaalta vieläkö ongelma olisi ajankohtainen ja koska sitä voisi tutkia. Hän vastasikin pian, että aamupäivällä olisi mahdollista. Otin etäyhteyden työasemaan ja katsoimme, missä kohtaa ongelma ilmenisi. Todennäköisesti jokin päivitys oli korjannut kirjautumisongelman, eikä sitä enää esiintynyt. Tämä ongelma ei juurikaan haitannut asiakkaan työskentelyä, koska hän työskenteli tällä työasemalla harvoin ja tarvitsi vrk-korttia vain työasemalle kirjautumiseen, mutta oli ikävää roikottaa tikettiä avoimena omissa töissä.

Päivästä söi melko paljon aikaa, kun eräällä asiakkaalla ei toiminut Uranus-potilastietojärjestelmä. Uranus on poistuva potilastietojärjestelmä, mutta osa asiakkaista sitä vielä käyttää. Asensin Uranuksen uudestaan ja päivitin sen, mutta ongelma ei korjaantunut. Kokeilin omilla tunnuksillani kirjautua asiakkaan työasemalle ja Uranukseen, jolloin se toimi. Viimeiseksi vaihtoehdoksi jäi asiakkaan Windows-profiilin poisto kyseiseltä työasemalta. Profiili oli epätavallisen iso gigatavu määrältään ja tämä herätti epäilykset, että se olisi viallinen. Profiilin poiston jälkeen Uranus alkoi toimimaan asiakkaalla normaalisti. Windows-profiilin poisto tyhjentää käyttäjän tiedot työasemalta, jonka jälkeen kirjautuminen sisään tapahtuu, ikään kuin menisi ensimmäistä kertaa. En hirveän herkästi lähde poistamaan profiilia työasemalta, koska silloin saattaa asiakkaalta hävitä tärkeitä tiedostoja, jotka ovat tallennettu vain kyseiselle työasemalle, mutta joissain tapauksissa viallisen profiilin poisto on ainoa vaihtoehto.

Keskiviikko 3.3.2021

Tälle päivälle tuli tavallisia, tunnuksiin liittyviä ongelmia vastaan, kuten salasanojen vaihtoa, voimassaolon jatkoa sekä kirjautumisen neuvomista. Lisäksi, tuli muutama täysin vieras asia.

Eräs asiakas ei päässyt, xds-arkistoon lisätessä valitsemaan asiakirjatyyppejä. Ongelmaa asiakkaan kanssa yhdessä ihmetellessä, ilmestyi asiakirjatyyppejä-valikko näkyviin. Tämä liittyi jotenkin Apottiin kirjautumiseen, mutta tarkkaa syytä ongelmaan ei löytynyt. Päivän haastavin tapaus oli, kun eräs lääkäri oli vaihtanut huonetta, jossa olevalle työasemalle hän ei saanut lisättyä yhteiskäytössä olevaa tulostinta. Laitekortilla oli tieto, että tulostusjono on poistettu käytöstä, mutta syytä tähän ei ollut ilmoitettu. Sain tulostimen lisättyä ip-osoitteella, jonka jälkeen turvatulostus ei toiminut oikein. Poistin tulostimen työasemalta ja päätin jatkaa ongelman selvittämistä huomenna.

Puhelujen kokonaismäärä ei ollut tänään suuri, mutta takaisinsoittopyyntöjä kertyi melko paljon, koska osa tiimistämme oli koulutuksessa. Takaisinsoittopyynnöt ovat sellaisia, joita asiakkaat voivat jättää, mikäli heidän puheluihinsa ei ehditä vastaamaan.

Torstai 4.3.2021

Eilisen tulostimenlisäysongelma alkoi ratkeamaan. Tulostus saatiin toimimaan normaalisti, kun kävin lisäämässä työasemalle turvatulostusjonot. Eilen tätä ongelmaa tutkiessani hämmennyin liikaa, tulostimen laitekortilla olleesta tekstistä: ”tulostusjonot poistettu käytöstä”. Turvatulostus on sellainen, että käyttäjä voi laittaa dokumenttinsa tulostumaan ja vapauttaa sen ulos, millä tahansa tulostimella, jossa on tämä ominaisuus. Näin arkaluontoiset dokumentit ei päädy toisten silmille eikä käyttäjällä ole kiirettä hakemaan tulostetta heti. (Halmelahti 2017.)

Asiakas soitti kertoakseen, että oli siirtänyt tiedoston vahingossa sinne kuulumattomaan kansioon. Hän oli keskeyttänyt tiedoston siirron, jonka jälkeen tuli ilmoitus ”Windows ei saa yhteyttä kyseiseen kansioon”. Hän halusi kuitenkin varmistaa, ettei tiedosto varmasti näy kyseisessä kansiossa. Asiaa tutkittuani, selvisi, että kansio on sijainnut vanhassa intranetissä, eikä sitä enää ole olemassakaan.

Loppupäivästä vastaan tuli ongelma, jossa Sharepoint jumittuu sivuston tallennuksen jälkeen. Ilmoittaja myös tiedusteli, onko sivustolla näkyvän aikajanan skaalausta mahdollista muuttaa. Sharepointiin liittyvät ongelma ovat hyvin haastavia, koska meillä ei ole mahdollisuutta vaikuttaa asiakkaiden luomiin sivustoihin eikä sen käytöstä ole juurikaan kokemusta. Tämän ohjelman käyttöön toivoisin koulutusta. Tämäkin ongelma jäi vielä työjonooni odottamaan selvityksen jatkamista.

Perjantai 5.3.2021

Selvitystyötä vaati tänään Microsoft Silverlight. Eräs pankkiohjelma vaati avautuessaan Microsoft Edgellä Silverlightin asennusta, vaikka se työasemalta löytyikin jo. Sen tuki Microsoft Edge, Google Chrome ja Mozilla Firefox selaimilla on päättynyt. Ainoa selain, jolla

se toimii, on Internet Explorer. Silläkin sen tuki päättyy lokakuussa 2021 (Microsoft 2021). Oletusselaimena työnantajani koneissa on Edge. Päädyin opastamaan asiakkaalle, tätä pankkiohjelmia tarvitessaan, käyttämään Internet Exploreria.

Uutena asennuksena itselle tuli, kun asiakas oli saanut kokeiltavakseen Microsoft Surface -tabletin ja pyysi tähän vanhan potilastietojärjestelmän asennusta. Etukäteen ei ollut tiedossa, miten se tulisi toimimaan tabletissa. Asennus kuitenkin onnistui, kuten missä tahansa Windows 10 tietokoneessa ja ohjelma avautuessaan vaikutti toimivan normaalisti.

Viikkoanalyysi 5

Oli mukavaa palata, 2 viikon toisessa tiimissä vierailun jälkeen, omiin työtehtäviin. Tunne siitä, että hallitsee homman ja pystyy itsenäisesti auttamaan asiakkaita, tuntuu hyvältä. Oma osaaminen on perusta, jonka varassa onnistuu ja kehittyy työtehtävässä sekä työyhteisössä. Mitä paremmin osaa, sitä sujuvammin ja luotettavammin selviytyy työtehtävistä. Osaamisella saa muilta arvostusta ja sen myötä asemansa sosiaalisessa yhteisössä. Ihminen odottaa työltään muun muassa sitä, että voi kokea oppivansa ja tuntee olevansa pätevä ja tarpeellinen. Jatkuvien muutosten aikana, pätevyyden kokeminen ja saavuttaminen on hankalaa. Kokeneetkin työntekijät kohtaavat tilanteita, joissa virheiden todennäköisyys on suuri ja työn ohella onkin jatkuvasti opeteltava uusia asioita. (Viitala 2007, 180.)

Tällä viikolla eräs asiakas kehui vuolaasti Atk-avun ystävällisyyttä ja hyvää palvelua, saadessaan jälleen kerran apua ongelmaansa. Tuntuu mukavalta ja motivoivalta saada hyvää palautetta työstään. Palaute on merkki siitä, että huomataan. Myönteinen palaute vahvistaa halua antaa jatkossakin hyvää palvelua. Se antaa myös energiaa ja positiivista tunnetta. Iloa, innostusta sekä ammattitilpeyttä kokevat työntekijät ovat muita luovempia ja sosiaalisempia. He ovat herkempiä ideoimaan ja kokeilemaan uutta. Kannustava palaute tukee ihmisen käsitystä siitä, millainen hän on työntekijänä. (Sarkkinen 2017.) Onnistumiset voivat johtaa parempaan työilmapiiriin, joka ilmenee muun muassa toisten arvostamisen kasvuna sekä avoimuuden lisääntymisenä. Myös tuloksellisuuden kasvua onnistumiset voivat lisätä, esimerkiksi asiakaspalvelun parantumisenä ja laadukkaampana toimintana. (Alanne 2017.)

Kerrottuani esimiehelleni kokemuksia harjoittelusta toisessa tiimissä, kehuamani verkkokurssia suositeltiin omassa tiimissäni suoritettavaksi. Vaikka asia ei ollut iso, se oli minulle kuitenkin hyvää mieltä antava tunnustus siitä, että olen löytänyt jotakin hyödyllistä.

3.6 Viikko 6

Maanantai 8.3.2021

Koulupäivä

Tiistai 9.3.2021

Asiakas soitti, että heidän osastolla on lainakannettavia, joista yhden sijainnista ei ollut tietoa. Hän tiedusteli, pystyykö selvittämään, kenellä laite on ollut viimeiseksi käytössä. Katsoin etähallintaohjelmastamme ja toiminnanohjausjärjestelmästämmme, kuka käyttäjä koneella on viimeksi ollut kirjautuneena. Asiakkaalla oli tiedossa, että nämä käyttäjät olivat palauttaneet kannettavan. Minulla ei ollut enempää työvälineitä asian selvitykseen, joten siirsin tiketin eteenpäin. Tiketin ratkaisua seuratesani kävi ilmi, ettei kannettavan paikantamiseksi ollut enempää tehtävissä, koska se ei ollut verkossa. Loppujen lopuksi kannettava kuitenkin löytyi osastolta.

Mieleeni jäi asiakas, jolla oli näppäimistö lopettanut toimintansa yhtäkkiä kesken töiden. Näppäimistön irrotus ei ollut korjannut tilannetta. Ongelmaa selvittäessä, hän ei olisi millään halunnut käynnistää tietokonetta uudelleen, koska pelkäsi ettei muistaisi enää, mitä hänellä oli kesken sillä hetkellä. Lopulta hän suostui käynnistämään tietokoneen uudelleen ja tämä korjasi näppäimistön toimimattomuuden.

Keskiviikko 10.3.2021

Tänään, koko Tietohallinnon laajuisessa, hankekokouksessa, esiteltiin käynnissä olevia ja tulevia projekteja. Mieleeni jäi käsite tietoturvatavoitteet. Nämä tavoitteet pohjautuvat ISO 27001 -standardiin. Se auttaa määrittelemään organisaation tietoturvatavoitteet, joiden tarkoituksena on suojata tiedon luottamuksellisuus, koskemattomuus ja saatavuus. Luottamuksellisuus tarkoittaa, että tieto on saatavilla vain niille, joilla siihen on oikeus. Koskemattomuus takaa tiedon ja sen käsittelytapojen tarkkuuden sekä täydellisyyden. Saatavuus tarkoittaa, että ne, joilla on tietoon oikeus, saavat sen myös tarvittaessa. (DNV GL 2021.)

Pidimme jälleen palaveria Apotti-tiimin sovelluskehittäjän kanssa. Keskustelimme ihmisten käyttäytymisestä Teamsissa. Teamsissa ihmisillä tuntuu esiintyvän samanlaista käytöstä kuin sosiaalisessa mediassa. Heidän on helpompi huudella asioita ”keskisormi pystyssä”, kuin mitä se olisi kahvipöydässä kasvotusten. On ollut tapauksia, joissa ihmisten välinen kommunikointi on äitynyt niin pahaksi, että on jouduttu pyytämään esimiehet seuraamaan keskustelua. Ihmiset saattavat myös provosoitua siitä, kun Teamsissa reagoidaan kommentteihin, esimerkiksi tykkäyksin tai sydämin. Otin myös puheeksi sen, kuinka yllätyin Apotti-tiimiläisten kohtaamasta, epäasiallisesta käytöksestä. Aina valitettavasti löytyy niitä asiakkaita, joilla käytöstavat eivät ole hallussa, vaikka asiaan kuinka puututtaisiin. Mikäli tällaista käytöstä ilmenee, siitä tulisi aina tehdä ilmoitus esimiehelle, joka ottaa asian käsittelyyn vastapuolen esimiehen kanssa. (Jylkkä 2021.)

Torstai 11.3.2021

Aamulla, kun vuorossa oleva tiedottaja ei ollut vielä aloittanut työpäiväänsä, vastasin tiedottajan puhelimeen. Ulkopuolinen service desk soitti ja kiirehti endoskopian kuvantamissovellukseen liittyvää tikettiä. Tämä sovellus ei auennut millään työasemalla endoskopian yksikössä. Ongelma oli akuutti, joten siirsin tiketin nopeasti tukiryhmälle, jolle arvelin sen kuuluvan. Ongelmaksi muodostui, etten tiennyt tälle tukiryhmälle kiirehtimiskanavaa. Olen saman tukiryhmän kanssa ennenkin pähkäillyt, miten saan heille kiirehtimispyynnön. Päätin laittaa sähköpostia kyseisen sovelluksen tuotevastaavalle. Häneltä tulikin jonkin ajan päästä vastaus, että vika on saatu korjattua ja sen aiheuttajaa selvitetään.

Tänään tuli, pitkästä aikaa, vastaan levyalueisiin liittyviä ongelmia. Eräs osastonsihtööri ilmoitti, että heidän yhteiseltä levyalueelta oli hävinnyt kansio. Kansio palasi näkyviin, kun palautin vanhemman version yläkansioista, jossa tämä sijaitti. Toisella käyttäjällä oli hävinnyt O-asema. O-asema on verkkolevyalue, joka on jokaisella käyttäjällä henkilökohtainen. Kannettavilla tietokoneilla on O-aseman palautus toiminto, jota käyttämällä hänelle saatiin taas tämä levyalue näkyviin.

Perjantai 12.3.2021

Vastaan tuli ongelma, jossa farmaseutti ei saanut luettua lääketarroja. Tarrat tulostetaan Apotista tarratulostimella ja luetaan viivakoodinlukijalla. Nyt tämä lukija ei tunnistanut viivakoodia millään tarralla. Asiakas yritti irrottaa johtoja sekä kokeilla toista viivakoodinlukijaa. Ongelma ei näillä keinoilla korjaantunut, joten tulimme siihen tulokseen, että vika on tarratulostimessa. Yritin löytää ohjeita sekä vinkkejä vanhoista tiketeistä. Aiemmissa, vastaavissa tapauksissa, ongelma oli korjaantunut itsestään. Koska laitteet oli merkitty kriittiseksi, siirsin tiketin lähituolle, jotta he voisivat tutkia tarratulostinta. Kun olin siirtänyt tiketin, löysin ohjeet tarratulostimen kalibrointiin ja lähetin ne asiakkaalle. Lähituki oli käynyt paikalla ja ongelma oli korjaantunut kalibroinnilla. Vikaa oli hankala hahmottaa, koska tulostusjälki tarroissa oli siistiä.

Tiiminvetäjämme, joka piti minulle työhaastattelunkin, oli tänään toistaiseksi viimeistä päivää kyseisessä tehtävässä. Koska esimiehellämme on paljon alaisia, on tiiminvetäjän rooli mielestäni todella tärkeä. Vaikka toimimme tiimissä melko itsenäisesti, on hyvä, että on olemassa henkilö, joka ohjailee tarvittaessa ja jonka puoleen kääntyä ongelmatapauksissa. Hän saikin paljon kiitosta, varsinkin uusilta työntekijöiltä, että on ollut helppo tulla tähän tiimiin. Mielenkiinnolla jäämme odottamaan, miten uusi tiiminvetäjämme, tämän tehtävän hoitaa.

Viikkoanalyysi 6

Viikolla sain kuulla, että pääsen mukaan MIM-harjoitukseen (Major Incident Management), joten ajattelin hieman tutustua aiheeseen etukäteen. Major Incident on laajavaikutteinen

häiriö, joka aiheuttaa merkittävää haittaa toiminnalle tai koskee suurta määrää käyttäjiä. Omassa työpaikassani tällainen häiriö saattaa jopa vaarantaa potilasturvallisuuden. Tällä harjoituksella pyritään varautumaan toimimiseen häiriötilanteessa. Tietojärjestelmiin tai palveluihin saattaa tulla häiriöitä. Häiriö saattaa pysäyttää järjestelmän toiminnan kokonaan tai haitata sitä merkittävästi, esimerkiksi hidastaen. Merkittävillä tietojärjestelmillä tulee olla suunnitelma, jonka avulla voidaan varautua häiriöihin ja taata toiminnan jatkuminen. Häiriön sattuessa, huomiota siirretään vähemmän tärkeistä toiminnoista häiriötilanteeseen. Mitä kriittisempi järjestelmä on kyseessä, sitä laajempi suunnitelman tulee olla. Suunnitelmalla pyritään siihen, että häiriötilanteesta selvittää mahdollisimman pienin vahingoin. (Rousku 2014, 36.) Laajavaikutteiseen häiriöön varautuessa pyritään tunnistamaan mahdolliset suuret vaaratilanteet. Organisaation on tärkeä ottaa käyttöön useita menetelmiä uhkien tunnistamiseksi. Ennen häiriötilannetta voi esiintyä vihjeitä alkavasta häiriöstä. Näiden avulla voidaan tunnistaa mahdollisia häiriöitä. Kun laajavaikutteinen häiriö on tunnistettu, on tärkeää tiedottaa sidosryhmille. Ylimmän johdon on tiedettävä missä mennään ja tietojärjestelmän käyttäjien tulee tietää mihin häiriö vaikuttaa. (Manage engine 2020.)

Rooleja laajavaikutteisessä häiriössä ovat:

- service deskin työntekijät, jotka ovat ensimmäisenä vastaanottamassa ilmoituksia häiriöstä
- Major Incident päällikkö, joka päättää koska on laajavaikutteiden häiriö ja varmistaa, että MIM-prosessia noudatetaan
- MIT eli Major Incident Team, häiriön analysoinnista ja toimintasuunnitelman laatimisesta siitä selviämiseksi
- tekninen henkilökunta auttaa selvittämään häiriötä ja toteuttaa ratkaisun siitä selviämiseksi
- muutoksen hallinnan johtaja, joka ottaa vastuun häiriötä korjattaessa
- ongelman hallinnan johtaja vastaa, ettei häiriötä enää tapahdu
- kolmannen osapuolen konsultit ovat mukana vianetsinnässä.

3.7 Viikko 7

Maanantai 15.3.2021

Tällä viikolla käsittelen verkkopalvelun kautta tulleita tikettejä. Jälleen kerran huomasin, kuinka hidasta tikettien käsittely on verrattuna puhelimitse tulleisiin yhteydenottoihin. Asiakkaiden itse tekemät tiketit ovat hyvin puutteellisia tiedoiltaan. Toinen asia, joka hidastaa, on vastausten odottaminen. Sähköpostitse lähetettyihin lisätietopyyntöihin ja tiedusteluun, mahdollisesta sopivasta ajasta, ongelman tutkimiseen, voi välillä joutua odottamaan vastausta useamman päivän. Tämä täyttää omaa työjonoa, koska tikettejä ei

pääse käsittelemään loppuun. Kun omassa työjonossa on paljon odottavia tikettejä, se kuormittaa vielä silloin, kun on puhelintyön vuoro.

Uutena asiana tälle päivälle tuli, kun eräällä käyttäjällä ei näkynyt Outlook-sähköpostisovelluksessa toisten tavoitettavuustiedot. Asiaan perehdyttyäni löysin ohjeen, jossa neuvottiin määrittämään Teams oletuskeskustelusovellukseksi. Tämä Teams-asetusten muutos vaikutti siihen, että tavoitettavuustiedot alkoivat näkymään.

Tiistai 16.3.2021

Hieman turhautumista aiheutti ongelma, jossa asiakas ei saanut lisättyä kommenttia, osaston yhteiseen Excel-taulukoon. Hänen yrittäessään lisätä sitä, ohjelma avasi chat-ruudun näköisen ikkunan. Excelin asetuksista ei löytynyt tähän ratkaisua, joten päädyin asentamaan Officen tuoreemman version. Vanhan poisto ja uuden asennus kestivät melko pitkään. Ongelma ei tälläkään poistunut, joten jatkoimme selvittelyä asiakkaan kanssa. Kävi ilmi, että jaetussa Excel-tiedostossa on erikseen työkalut ”Lisää kommentti” ja ”Lisää muistiinpano”. Lisää muistiinpano -työkalu tuotti, taulukoon käyttäjän haluaman merkinnän. Omalla koneellani, tyhjään Exceliin testatessani, Lisää kommentti -työkalu tuotti samanlaisen merkinnän. Tässä tapauksessa, todennäköisesti turhaan, asensin Officen uudestaan ja aikaa kului luvattoman paljon. Tämä kuitenkin opetti vastaisuuden varalle huomioimaan nämä ominaisuudet tarkemmin.

Uusi tiiminvetäjämme järjesti Teamsissä kyselyn Polly-sovelluksella, koskien tiimimme nimeä. Päätöstä ei vielä tullut. Tähän asti tiimi on ollut nimetty vetäjän mukaan. Itse toivoisin tiimille hieman kuvaavampaa nimeä, josta ulkopuolisellekin selviäisi, mitkä alueet kuuluvat työtehtäviimme.

Keskiviikko 17.3.2021

Aamulla oli Kapasiteetti- ja pilvipalvelut tiimin tietojärjestelmäsuunnittelija, pitämässä tietoisuutta Active Directorystä. Koin tämän erittäin hyödylliseksi ja mielenkiintoiseksi. Tarvitsen päivittäin työssäni AD:ta, mutta vain melko pintapuolisesti. Omiin tehtäviini siellä kuuluu salasanan vaihdot, levyalueoikeuksien lisäämiset sekä työasemien lisäämiset tiettyihin ryhmiin.

Tänään oli laaja tietoliikennehäiriö kesken päivän, joka tosin korjattiin nopeasti. Tällaisen, kaikki verkkoyhteydet vievän häiriön aikana huomaa kuinka kädetön on kotona ollessa. Kun omat yhteydet ovat poikki, ei pysty auttamaan muita sekä tiedonkulku häiriön kestosta hankaloituu merkittävästi. Onneksi työpuhelimella pystyi jonkin verran kommunikoimaan sekä seuraamaan tilannetta.

Toinen tiemiesittely oli tänään tietoturvatiiimin esittäytyminen. He kertoivat toiminnastaan sekä ohjeistivat, miten toimia, mikäli tulisi HAVARO-ilmoitus. HAVARO on Kyberturvallisuuskeskuksen, huoltovarmuuskriittisille yrityksille ja valtionhallinnolle tarjoama, tietoturvaloukkausten havainnointi- ja varoitusjärjestelmä. Se valvoo verkkoliikennettä, vastaanottaa tietoa poikkeamista, analysoi ne ja tarvittaessa varoittaa organisaatiota, jota epäilyttävä liikenne koskee. (Traficom 2021.)

Iltapäivällä työllisti jatkuvuustyöaseman, ohjelman asentaminen. Asennus ei onnistunut ohjeiden mukaan, joten jouduin pyytämään apua ohjelman pääkäyttäjältä. Jatkuvuustyöaseman on tarkoitus toimia myös tietoliikennehäiriön aikana, jotta potilasturvallisuus ei vaarannu.

Torstai 18.3.2021

Aamulla tuli asiakkaalta kiirehtiminen, koskien erästä sovellusta. Tämä sovellus ei kuitenkaan vaadi asennusta, vaan se tarvitsee vain oikean Java-version sekä muutaman asetuksen muuttamisen. Asensin oikean Javan, tein ohjeessa neuvotut muutokset, silti sovellus ei suostunut toimimaan. Asian ratkaisi, niinkin yksinkertainen toimenpide, kuin tietokoneen uudelleen käynnistys.

Iltapäivällä osallistuin Tehokäyttäjän uudet O365 työkalut -koulutukseen. Koulutuksen aiheina olivat OneDrive, Outlook Online sekä Yammer. Nämä kaikki sovellukset olivat itselleni jo entuudestaan tuttuja. Pieniä, uusia vinkkejä koulutuksesta kuitenkin sain, joista voi olla hyötyä omassa työssä sekä tarvittaessa asiakkaiden neuvomisessa. Porukka koulutuksessa oli pieni ja piti sisällään selkeästi eri tasoisia käyttäjiä. Kiinnitin huomiota kouluttajan esiintymiseen. Hän onnistui olemaan luonteva, viemään esitystä läpi sopivalla tahdilla sekä pitämään tilaisuuden mielenkiintoisena, osallistamalla osallistujia riittävästi.

Perjantai 19.3.2021

Osallistuin koulutukseen, joka käsitteli toiminnanohjausjärjestelmämme hakutyökaluja. Siinä käsitellyt hakutyökalut toimivat lähinnä raporttien luomisen tukena. Vaikka päivittäin tarvitsenkin hakuominaisuutta, ei tarkennetuille hauille ole ollut tarvetta. Olen luonut tarvittavat jonot tähän ohjelmaan aloittaessani tässä työssä, mutta sen jälkeen hakukriteerien hyödyntäminen on jäänyt vähälle. Koulutuksessa kuitenkin näki uusia toimintoja, joista voi olla tulevaisuudessa hyötyä.

Tähän toiminnanohjausjärjestelmään on hiljattain luotu jono, josta näkee asiakkaiden palautteet, omista ratkaistuista tiketeistä. Kävin tänään ensimmäistä kertaa katsomassa sitä. Jono näyttää palautteet kuluvan kuukauden osalta. Palautteet olivat enimmäkseen

positiivisia. Siellä muun muassa kiiteltiin ammattitaitoisuutta sekä palvelualttiutta. Nämä palautteet motivoivat sekä piristivät mieltä loppupäiväksi.

Viikkoanalyysi 7

Perjantaisen koulutuksen ja asiakaspalautteiden innoittamana, paneudun toiminnanohjausjärjestelmämme tiketöintiin. Tiketöinti on helpottava tapa seurata ja hallinnoida, suuria määriä yhteydenottoja. Näille tiketeille, jotka voivat olla yhteydenottoja puhelimitse, sähköpostilla tai verkkopalvelussa, määritellään automaattisesti ID-numero, eli meidän tapauksessa, TP- tai SR-numero (tukipyyntö tai palvelupyntö). (Tiketöinti 2021.)

Tiketöinti mahdollistaa monikanavaisen asiakaspalvelun, eli useamman eri yhteydenottotavan, kokoamisen yhteen paikkaan. Samalla se myös antaa asiakkaille mahdollisuuden ottaa yhteyttä eri aiheista, yhteen paikkaan eikä montaa eri osoitetta tarvita. Järjestelmä ohjaa automaattisesti tai tukihenkilön määrittelemänä, tiketit oikealle käsittelytaholle, eli tukiryhmän työjonoon. Tiketti pitää sisällään ongelman otsikon ja kuvauksen, asiakkaan yhteystiedot, tilatiedon, laitetiedon, tukiryhmän, käsittelijän, luokittelun, ratkaisu- ja toimenpiteet-kentät sekä sähköpostiyhteydenotto mahdollisuuden. Tilatieto voi olla pelkistetyimmillään uusi, käsittelyssä tai ratkaistu. Meidän järjestelmässämme mukana ovat myös Odottaa asiakasta sekä Odottaa kolmatta osapuolta vaihtoehdot. Tilatietojen perusteella seurataan käsittelyaikoja. Asiakas voi myös nähdä verkkopalvelustamme yhteydenottonsa tilan.

Sairaalakäytössä laitteet voivat olla hoitotyön kannalta tärkeitä. Laite voidaankin määritellä järjestelmässä kriittiseksi, jolloin sen käsittelyyn otto nopeutuu. Laitetiedoissa näkyy myös sen sijaintitiedot. Työjonosta käsittelijä ottaa tiketin omiin nimiinsä, jonka jälkeen se näkyy hänen omassa jonossaan. Toimenpiteet-kenttään käsittelijät kirjaavat mitä ovat asialle tehneet. Ratkaisu-kenttään kirjataan asiakkaalle näkyvä ongelman ratkaisu. Tiketillä olevan sähköpostiominaisuuden avulla käsittelijä voi olla yhteydessä asiakkaaseen, jolloin viestittely näkyy tiketillä eikä se jää piiloon yhden henkilön omiin viesteihin.

Tiketille on myös mahdollista tehdä relaatioita, kuten alitikettejä. Alitikettejä voi käyttää esimerkiksi jakamaan eri tukiryhmille asiakkaalta tullutta yhteydenottoa, jossa pyydetään useampaa eri asiaa. Ali- ja päätukipyynnot mahdollistavat myös samasta asiasta tulleiden tikettien liittämisen toisiinsa.

Tiketillä on mahdollista luoda valmiita tikettipohjia, jotka helpottavat tukihenkilöä, puhelimitse tulevan yhteydenoton vastaanottamisessa sekä ongelmaa käsittelevää henkilöä. Tikettipohjassa voi olla tiettyyn asiaan liittyvä, valmis kysymyspatteristo, jolla ongelman selvittäminen helpottuu sekä nopeutuu kun tarkentavia yhteydenottoja asiakkaaseen ei tarvita useita.

Tiketöinnillä myös raporttien koostaminen helpottuu, sillä kaikkia näitä tiketille määriteltyjä tietoja voidaan käyttää suoritettaessa hakuja sekä järjestäessä tuloksia, tutkittavan aiheen perusteella. (Tiketöinti 2021.)

Tiketöintijärjestelmä mahdollistaisi samasta asiasta yhteydenottojen käsittelyn yhdellä tiketillä, jota mielestäni, voisi omassa työpaikassani tapahtua enemmän. Monesti kaikki yhteydenotot kirjataan omaksi tiketeikseen eikä relaatioita hyödynnetä. Tämä vaikeuttaa asialle tehtyjen toimenpiteiden seuraamista sekä jälkepäin avun löytämistä vanhoista tapauksista. Toinen asia, jota mielestäni hyödynnetään liian vähän, ovat valmiit tikettipohjat. Niitä löytyy varsin laaja määrä, mutta harvoin vanhoja tapauksia tutkiessa, törmää tikettiin, jossa sellaista olisi käytetty. Toki monet tilanteet ovat myös sellaisia, ettei valmista pohjaa löydy. Tikettipohjien käyttöä voisi kuitenkin enemmän suositella sekä miettiä uusien tekemistä.

Toiminnanohjausjärjestelmästäimme löytyy myös tukiportaali, johon on koottu kattava määrä ohjeita eri tapausten ratkaisemiseen. Niiden ylläpitäminen on ohjelmien pääkäyttäjien sekä omistajien vastuulla. Ohjeita on kuitenkin niin paljon, että niiden ajan tasalla pitäminen on todella haastavaa. On turhauttavaa ongelmaa ratkoessa törmätä ohjeisiin, jotka eivät enää pidä paikkaansa. Tähän voisi luoda yhteiset pelisäännöt, jolloin vanhentuneeseen tietoon törmätessä tulisi ohjeiden luojaan olla yhteydessä ja pyytää niiden ajan tasalle saattamista.

Kun tiketti merkitään ratkaistuksi, siitä lähtee automaattisesti asiakkaalle tyytyväisyyskysely sähköpostiin. Se on toteutettu viidellä vaihtoehdolla, erittäin tyytymättömästä erittäin tyytyväiseen. Niiden vastauksista voidaan helposti muodostaa raportti asiakastyytyväisyydestä.

3.8 Viikko 8

Maanantai 22.3.2021

Tiimini nimi vaihtui tänään. Nimeksi valikoitui sellainen, jota olin ehdottanut. Perjantain tiimipalaverissa tätä puolsi useampi henkilö. Pian nimen vaihdon jälkeen alkoi valitus nimestä. Se kuulemma on liian ”palikka” ja ”miksi ylipäänsä pitää vaihtaa nimeä”. Nimen puolestapuhujiakin onneksi löytyi. Edellinen nimi, joka sisälsi entisen tiiminvetäjän nimen, saattaa esimerkiksi uusissa työntekijöissä herättää hämmennystä. Uusi nimi koettiin enemmän tiimiä kuvaavammaksi. Kummallisinta oli se, ettei nimen kritisoija ollut ehdottanut eikä äänestänyt mitään nimeä, kun tällaiseen annettiin monen päivän ajan mahdollisuus.

Tänään työllisti opiskelijoiden käyttäjätunnukset sekä oikeudet. Jostain syystä heille on jäänyt tulematta tunnusilmoituksia tai tunnukset eivät muuten toimineet eri järjestelmissä.

Tiistai 23.3.2021

Eräs yllilääkäri soitti, että hänellä menee Apotti jumiin kirjautuessa. Hän oli saanut 2 viikkoa sitten uuden työaseman ja tänä aamuna liittänyt siihen kolmannen näytön. Tämän jälkeen Apotti ei enää reagoinut sisäänkirjautumisikkunassa mihinkään. Pelkästään sen asian selvitykseen, että ongelma johtui kolmannelta näytöstä, meni paljon aikaa. Varsinkin kun tämä yllilääkäri ei aluksi maininnut mitään tästä näytön liittämisestä, kun ei uskonut sillä olevan merkitystä. Ongelmassa oli viitteitä, muutama viikko sitten olleeseen skaalausongelmaan. Eri kokeilujen jälkeen, sainkin Apotin toimimaan, sallimalla ohjelmalle, jonka alustalla Apotti toimii, luvan skaalata näyttö korkea resoluutioiseksi.

Tänään, parissa puhelussa, neuvoin asiakkaita työasemalle kirjautumisessa. Kun työntekijällä on VRK-kortti käytössä, he eivät voi käyttää kirjautumiseen sähköpostiosoitetta. Tämä siksi, koska AD:ssa VRK-kortin numero tulee sähköpostiosoitteen päälle. Asia ei ole uusi ja vaikka työntekijä olisi pitkäänkin ollut töissä, vaikuttaa siltä, että toisille tämä tulee täysin uutena tietona. Kyse voi olla tiedottamisen puutteesta tai siitä, että ohjeet menevät epähuomiossa ohitse. Ongelma ei ole harvinainen ja kuormittaa linjojamme paljon.

Keskiviikko 24.3.2021

Pään vaivaa aiheutti Sharepointissa ja Teamsissa käsiteltävä Excel-tiedosto. Asiakkaalla, joka soitti tästä, ei tallentunut Teamsissa tehdyt muutokset jaettuun Excel-tiedostoon. Sharepointissa tiedosto kuitenkin käyttäytyi normaalisti. Tiedoston käsittely kuuluisi olla mahdollista molemmissa, Sharepointissa ja Teamsissa. Tilannetta vaikeutti se, ettei soittaja ollut tiedoston luoja tai omistaja, joten oli mahdotonta päästä näkemään, minkälaiset oikeudet tälle tiedostolle oli jaettu. Asiakas pyysi ohjeita yhteisen tiedoston oikeaoppiseen jakamiseen, joten lähetin hänelle Microsoftin ohjeet aiheesta.

Uutena asiana tuli R-verkkoasemalta tiedostojen poisto. Asiakas oli siirtänyt R-aseman kansioon tiedostoja ja halusi nämä, nyt poistaa sieltä. Hänen itse yrittäessä poistaa niitä, tuli ilmoitus, että tiedoston poisto tarvitsee hänen omat oikeutensa. Pitkän pätkäilyn jälkeen, kysyin tähän neuvoa kollegalta. Hän kertoi, että R-asemalta poisto mahdollisuus on toisella tukitiimillä. Tämä siksi, että joskus aiemmin, loppukäyttäjillä ollessa oikeudet poistaa tiedostoja, he olivat poistaneet sellaisia, joita ei olisi saanut.

Torstai 25.3.2021

Osallistuin tänään MIM-harjoitukseen, josta kirjoitin aiemmin. Roolinani oli toimia kirjurina sekä 1.linjassa vastaanottamassa häiriöilmoituksia. MIM-harjoitus järjestettiin ensimmäistä kertaa etänä, joten muutkin osallistujat olivat kokemattomia sen suhteen.

Osallistujat oli jaettu kolmeen ryhmään: harjoittelijat, pelaajaryhmä sekä tarkkailijat. Harjoittelijat pyrkivät toimimaan kuin aidossa tilanteessa. Pelaajaryhmä syötti tietoa harjoittelijoille, harjoituksen edetessä. Tarkkailijat kiinnittivät huomion siihen, miten harjoitus sujuu ja keräsivät tietoa kehitystä varten.

Harjoituksessa oli kuvitteellisesti tietoliikenneyhteydet poikki, tietyllä osastolla. Se kesti noin 2 tuntia ja siinä keskityttiin tiedottamiseen sekä paikallistamaan missä vika sijaitsee. Moni koki harjoituksen haastavaksi Teamsin välityksellä, koska auki piti olla useampi keskusteluruutu yhtäaikaisesti. Osa käytti Teamsia, sovellusversion lisäksi, puhelimitse ja selaimella. Oman roolini haasteet olivat yhtäaikainen häiriöilmoitusten vastaanottaminen sekä tapahtumien kirjaaminen, sillä keskustelu oli vilkasta. Tein tapahtumalokia vielä pitkään harjoituksen jälkeen. Kehitysehdotuksena, tulevaisuuden, MIM-tapahtumiin oli reaaliaikainen tilannetaulu, kuten MIRO.

Perjantai 26.3.2021

Osallistuin koulutukseen dokumenttien ja suojattavan asian hallinnasta. Siinä käsiteltiin asiakirjojen säilytystä, niiden versiohallintaa, oikeaa säilytyspaikkaa ja -aika sekä tietojen luokittelua. Hyvälle tiedonhallintatavalle on ominaista, että viranomaisen tietohallinto, arkistotoimi ja asiakirjahallinto on asianmukaisesti resursoitu sekä organisoitu. Asiakirjahallintoon liittyviä määräyksiä ja ohjeita tietoaineiston säilytyksestä, säilyvyydestä ja hävittämisestä antaa Arkistolaitos. Asiakirjojen hallintaohjelmat ohjaavat ja valvovat asiakirjojen tuottamista, käsittelyä, kulkua, säilytysaika, arkistointia ja tietosuojaa. Tiedonhallintasuunnitelma sisältää ohjeet asiakirjojen ja tietojärjestelmien tietojen arkistoinnista, säilytysajoista, säilytystavoista, seulonnasta, hävittämisestä ja siirroista.

Viikkoanalyysi 8

Tämän viikon tiimipalaverissa oli puhetta service desk työn tulevaisuudesta. Service desk, jollaiseksi oman työnikin koen, on ITIL:ssä (IT Infracstructure Library) määritelty keskitetyksi yhteydenottopisteeksi tuotettujen palvelujen ja käyttäjien välille. Sen tavoitteena on palauttaa häiriötön toiminta mahdollisimman pian. Ero help deskiin on se, että service desk pyrkii ratkaisemaan ongelman mahdollisimman pitkälle itse, kun taas help desk kirjaa vain tiketin ja siirtää sen eteenpäin.

Service deskin työntekijät ovat yleensä yleisosajia, joilta vaaditaan IT-palveluiden ja -järjestelmien yleistuntemusta sekä asiakaspalvelukeskeisyyttä. Toimintaa mitataan laatu- sekä suorituskykykymittareilla. Tärkein laatumittari on asiakastytyväisyys, jota seurataan muun muassa yksittäisten, ratkaistujen tiketien jälkeen lähtevällä, tyytyväisyyskyselyllä sekä ajoin tehtävillä asiakastytyväisyystutkimuksilla. Näiden tulokset kuitenkin kertovat enemmän tyytyväisyydestä koko palveluorganisaatioon kuin pelkän service deskin toimintaan, sillä

lopputulokseen vaikuttaneiden yksiköiden osuutta on näistä hankala erottaa. Paras tapa laadun mittaamiseen olisi kuunnella asiakasrajapintaa koko ajan eri kanavien kautta sekä mitata häiriöiden vaikutusta asiakkaan toimintaan. (Torkkeli 2016.)

Asiakkaiden itsepalvelumahdollisuudet korostuvat tulevaisuudessa, kun yksinkertaisimpien tuki- ja palvelupyyntöjen käsittelyn automatisointi lisääntyy. Service deskeille jää vaativampien ongelmien selvittely, jota tukee tiedon saannin ja verkostoitumisen helpottuminen nykYTEKNIKOIDEN avulla. Verkostoituminen kuitenkin edellyttää hyvää yhteistyötä, luottamusta, tiedon tuottamista, avointa jakamista sekä kommunikointia. Esimiesten tehtävänä on luoda ympäristö, jossa verkostoitumiseen kannustetaan (Torkkeli 2016). Tiukka prosessikulttuuri tai organisaatorakenne voi johtaa siloutumiseen, jolloin tiedon kulku ja yhteistyö voivat jäädä rajalliseksi. National Health Service -organisaatiolle ja muille terveysalan toimijoille palveluita tuottava NHS Digitalin organisaatio on rakennettu siten, että erillisten tukitiimien ja prosessien sijasta keskeisistä palveluista vastaavat solut. Soluissa on mukana henkilöitä eri prosesseista ja palvelutiimeistä. Tämän mallin hyötyjä ovat olleet muun muassa palvelujen parempi saatavuus, palvelutuotannon ja kehittämistiimien välisen kommunikaation lisääntyminen, avoimien häiriökirjausten määrän lasku sekä ratkaisuaikojen puolittuminen. (Torkkeli 2019.)

Vaativampien töiden lisääntyessä service deskeille, automatisoinnin myötä, työtehtävien monipuolisuus ja mielenkiintoisuus lisääntyvät. Se tarkoittaa myös sitä, että osaamistason tulee olla syvempää. Siksi tiimejä tulisi koostaa erilaisilla vahvuuksilla olevista työntekijöistä. Kaikki eivät voi osata kaikkea, vaan tuetaan toisia omien vahvuuksien mukaan. Ratkaisu- ja palvelukeskeisiä työntekijöitä tarvitaan jatkossakin. Rekrytoinneissa tulisi painottaa asiakaspalveluhenkisyttä teknisten taitojen yli. Asiakaspalveluhenkisyttä on vaikeampi opettaa kuin teknisiä taitoja. (Mahiout 2019.)

3.9 Viikko 9

Maanantai 29.3.2021

Hoidan tällä viikolla, sähköpostitse tulleita tikettejä sekä olen ”iltavuorossa”. Puhelinpalvelumme on auki kello 7-17, joten 2-3 henkilöä vuorollaan tekee joko aamu- tai iltavuoroa, viikon kerrallaan. Lopun ajan hoitaa ulkopuolinen service desk.

Tämän viikon tiedottajamme lopetti päivän klo 15, joten tein tiedottajan tehtäviä klo 15-17. Pääsin harjoittelemaan, uutta intraan tiedotteen luonti tapaa. Vanhassa tavassa oli ollut ongelmia tiedotteen julkaisun viiveen kanssa, jota uudella tavalla ei pitäisi olla. Ongelma vaikutti poistuneen.

Tikettejä käsitellessä huomasi taas kuinka haastavaa ongelmaa on tulkita, jos asiakas on päässyt itse muotoilemaan asian, eikä pakollisia tietokenttiä ole. Tätä tikettijonoamme kuormittaa myös se, että toiset tukiryhmät käyttävät sitä välityskanavana. Jostain on jäänyt tällainen toimintatapa, vaikka kaikilla olisi asianmukaiset oikeudet siirtää tiketti oikeaan tukiryhmään. Niinpä meidän tehtäväksemme jää oikean tukiryhmän miettiminen.

Tiistai 30.3.2021

Jatkoin sähköpostitse tulleiden tikettien selvittelyä. Tikettijono tuntui täyttyvän sähköpostikeskusteluista, joihin meidän ei ollut tarvetta puuttua. Monesti eri asiantuntijoiden väliseen sähköpostikeskusteluun, lisätään osoitekenttään tikettikanavamme osoite. Tällöin, aina kun lähetetään sähköposti, muodostuu myös uusi tiketti. Näiden käsittely on melko työlästä, koska täytyy seurata, onko niissä jotain meille kuuluvaa sekä ratkaako asia. Jokainen näistä tiketeistä täytyy sulkea erikseen. Itse lisään näihin vielä yleensä relaatiot.

Monesti toivoisi enemmän käytettävään relaatiota, eli tikettien linkittämistä toisiinsa pää- ja alitukipyynnöillä. Kun tiketti on yhdistetty toiseen tikettiin, se helpottaa tapauksen seuraamista ja säästää aikaa, koska ei tarvitse etsiä monien eri hakusanojen kanssa, onko asiasta olemassa useampaa tikettiä.

Kollegani kanssa harmittelimme asiakkaiden vastaamattomuutta sähköposteihin. Itse yritin tavoittaa tänään asiakkaiden esimiehiä, jotta saisin varmistuksen oikeuksien lisäämiseen. Kollegani taas yritti varmistella asennuksien onnistumista. Asiakkaat vaikuttavat monesti ratkaistujen ongelmien jälkeen, jättävän huomiotta meiltä tulleet sähköpostit.

Keskiviikko 31.3.2021

Tiimini on tuskailnut jo pitkään sitä, että otamme vastaan Terveyskylän palveluissa oleviin ongelmiin liittyviä puheluita. Tämä on ongelma, koska emme pääse näitä palveluita mitenkään hallinnoimaan ja lähes ainoa mitä voimme tehdä, on välittää nämä tapaukset sähköpostitse Terveyskylälle. Näissä tapauksissa kuluu asiakkaan sekä meidän aikaamme. Terveyskyläkään ei välttämättä saa haluamiansa tietoja, joten mahdollisesti he joutuvat vielä kontaktoimaan asiakasta. Todennäköisesti nopeampaa tapauksen läpimenon sekä Terveyskylän työntekijöiden ajankäytön kannalta olisi, jos he itse vastaanottaisivat nämä puhelut.

Tänään käsitelin kaupungin X ICT-palveluilta, sähköpostitse tullutta, Terveyskylän palveluita koskevaa, tikettiä. Alun perin yhteydenotto kaupungin X ICT-palveluille oli tullut kyseisen kaupungin sosiaali- ja terveystoimen tietosuojavastaavalta. Itse välitin tämän tiketin Terveyskylälle, joten tiketissä oli jo 4 osapuolta. Hankaluutena tässä on vielä se, että meidän

pitäisi tiedottaa tapauksen etenemisestä kaupungin X ICT-palveluita, mutta emme kuitenkaan saa itse mitään tiedotusta Terveyskylältä.

Torstai 1.4.2021

Tämä päivä koostui suurimmaksi osaksi tikettien eteenpäin siirtämisestä. Vaikka tiketin itse ongelmassa ei olisi ratkottavaa tiimilleni, niin aikaa vievää ja haastavaa on myös löytää oikea käsittelypaikka tai tukiryhmä. Tämä on toisinaan melkoista salapoliisityötä. Selvittelyä täytyy tehdä tietopankin, sovelluskorttien, vanhojen tikettien avulla tai kollegalta kysymällä. Kokemus toki helpottaa tätä, kun muistaminen vanhoista tapauksista sekä hahmottaminen lisääntyy.

Teams-kanavallamme oli kyselyä mitä työkaluja tarvitsisimme tulostusongelmien korjaamiseen. Ehdotuksia tuli muun muassa skriptistä, jolla taustatulostus käynnistettäisiin uudelleen. Kävi kuitenkin ilmi, että se onnistuu myös helposti tehtävienhallinnasta. Tulostusongelmat, joihin pystyy vaikuttamaan etänä, ovat melko harvinaisia. Nämä ovatkin jääneet itselleni vieraisiksi.

Perjantai 2.4.2021

Pyhäpäivä

Viikkoanalyysi 9

Hoidin tämän viikon sähköpostitse tulleita tikettejä. Olen huomannut stressaavani ja turhautuvani tässä vuorossa normaalia enemmän. Stressaamista lisää se, kun miettiessäni mitä teen tiketille, samaan aikaan jonoon ilmestyy useampi lisää. Turhautumiseen taas vaikuttaa, että monesti tiketeissä käsitellään asioita, joista ei itsellä ole käsitystä tai tietoa, eikä lisätietoa asiasta välttämättä löydy. Tiedostan, ettei kaikkea voi osata heti, mutta haluan kuitenkin olla hyvä työssäni sekä tehokas työntekijä. Hallinnan tunteen puute on suurimpia stressitekijöitä. Stressin kurissapito vaatiikin psyykkisiä itsesäätelytaitoja ja selviytymiskeinoja. (Ajanki 2020.) Stressi on pelkoa epäonnistumisesta ja siitä, että tällä voi olla negatiivisia vaikutuksia itselle tai muille ihmisille. Se syntyy, kun kokee oman kapasiteettinsa olevan riittämätön itselle asetettuihin tavoitteisiin nähden. Eli kokee, ettei ole tehtävien suorittamiseen riittävästi taitoja, tietoja, kokemusta, voimavaroja tai käytettävissä olevaa aikaa. Tavoitteet voivat olla ympäristön asettamia tai itse itselle asetettuja. Nämä voivat olla vain uskomusta, ympäristön odottavan tietynlaisia suorituksia, vaikei kyse olisikaan todellisista vaatimuksista. (Fagerström 2011.)

Työelämään kuuluu pieni määrä stressiä ja se on hyvästä silloin, kun siitä saa lisää tehoa työpäivään. Liiallisena se rasittaa hyvinvointia. Keskittymiskyky, tärkeiden töiden priorisointi

sekä tiedonkäsittelykyky voivat heikentyä. Pitkittyneenä se voi haitata ihmissuhteita sekä johtaa sydän- ja verisuonisairauksiin. (Duunitori 2020.)

Kotona työskennellessä, omiin tuntemuksiini, vaikuttaa varmasti kunnollisten taukojen unohtuminen sekä työergonomia. Kahvitauot välillä unohtuvat tai niiden aikana ei irtaudu työstä. Myös ihmiskontaktit kahvitaukojen aikana ovat jääneet pois. Kunnollisen työergonomian puute aiheuttaa kipuja ja jumeja, vaikuttaen näin mielialaan. Positiivisena muutoksena, aiempaan työelämään verrattuna, ovat stressaavat työmatkat jääneet pois. Työpäivät pystyykin aloittamaan paremmin levänneenä.

Stressinhallintaan on keinoja. Taukojen muistaminen tarjoaa mahdollisuuden priorisoida ja tarkastella omaa työmäärää. Työpisteen vaihtaminen voi vaihtaa tunnetilaa sekä tuoda uusia näköaloja työn tekemiseen. Oman riman laskeminen: kaikissa työtehtävissä ei vaadita täydellisyyttä. Välillä voi riittää, että hoitaa ne ammattimaisesti ja jatkaa eteenpäin. Riittävä lepo ja se, ettei valvo miettiessä seuraavan päivän työaskareita, ovat myös avainasemassa. (Ajanki 2020.) Terveelliset elintavat auttavat. Liikunta auttaa paineensietokyvyssä sekä parantaa itsetuntoa. Alkoholista ei ole apua pään nollaamisessa. Se heikentää unenlaatua, joka taas lisää stressiä. Kielteistä ajattelua tulisi vähentää sekä ylläpitää rakentavia ajatuksia. Henkistä hyvinvointia edesauttaa muiden ihmisten kanssa keskustelu (Duunitori 2020). Näiden lisäksi, oma kokemukseni siitä, mikä auttaa jaksamaan, ovat päivittäiset, pienet onnistumisen tunteet, jotka tulevat ongelman ratkaisusta sekä ihmisten auttamisesta. Haasteisiin voi suhtautua oppimiskokemuksena. Virheitä ei tarvitse pelätä, sillä niistä voi oppia.

3.10 Viikko 10

Maanantai 5.4.2021

Pyhäpäivä

Tiistai 6.4.2021

Tällä viikolla olen puhelimessa vastaamassa asiakkaille. Aamulla selvittelin toimimattoman web-kameran ongelmaa. Kamera oli lakannut toimimasta tietokoneen päivityksen yhteydessä. Web-kameran kuului toimia vain laittamalla usb-johto tietokoneeseen kiinni.

Laittehallinnassa se kuitenkin ilmoitti toimimattomasta ohjainohjelmistosta. Palautin tämän ohjaimen aiemman version, jonka jälkeen kamera alkoi toimimaan. Siirsin tiketin lähituolle, sillä koneen leasing-aika oli päättynyt yli vuosi sitten ja hitaudesta päätellen oli selkeästi vaihtokunnossa.

Asiakkaat soittavat usein eri ohjelmien käyttäjätunnuksista. Heillä on monesti käsitys, että oikeudet voidaan lisätä itse pyytämällä. Näin ei kuitenkaan ole, vaan ensisijaisesti heidän

tulisi hakea niitä verkkopalvelun kautta. Esimiehen vahvistuksella ne voidaan lisätä myös puhelun aikana. Välillä esimiehen vahvistusta pyytäessä, asiakkailta tuleekin vastareaktion, että ennenkin on saanut vain pyytämällä. Tämä on osa tietoturvaa, ettei oikeuksia jaeta ilman esimiehen hyväksyntää.

Keskiviikko 7.4.2021

Aamun ensimmäiset puhelut koskivat erästä laboratorion tietojärjestelmää. Soittajat tiedustelivat heidän käyttäjätunnuksiaan. Mitään laajempaa häiriötä ei ollut. Oli vain sattumaa, että samasta aiheesta, tuli puheluita peräjälkeen. Nämä puhelut ovat yleistyneet Apotin käyttöönoton myötä. Vanhasta potilastietojärjestelmästä pääsi suoraan tähän laboratorion tietojärjestelmään, jolloin käyttäjätunnuksia ei tarvinnut muistaa. Käyttäjät ovat unohtaneet tunnuksensa ja tiedustelevat niitä.

Myöhemmin soitti asiakas, että hänellä Teams-kokous pätkii niin paljon, ettei sitä pysty seuraamaan. Teams oli jo ilmoittanut, että uusi versio pitää päivittää, mutta asiakkaan oikeudet eivät tähän riittäneet. Etäyhteyttä muodostaessa, kävi ilmi, ettei asiakas tiennyt, että vpn pitäisi yhdistää. Vpn:n yhdistämisen neuvomisen sekä Teamsin päivittämisen jälkeen, alkoi kokous toimimaan sujuvasti.

Torstai 8.4.2021

Aamu alkoi kahdella laajavaikutteisella häiriöllä. Käyttäjät eivät päässeet kirjautumaan työasemille VRK-kortilla. Toinen häiriö taas koski osaa kannettavista. Kannettavia ei saanut yhdistettyä langattomaan verkkoon. Tämä verkko-ongelma oli erikoinen, sillä samassa tilassa olevat toiset kannettavat saattoi päästä ongelmitta verkkoon. Koska ongelma oli laaja ja koski useita toimipisteitä, myös puheluita tuli muutamassa tunnissa moninkertainen määrä verrattuna tavalliseen, koko päivän, puhelu kertymään. Moni omalle kohdalle sattunut asiakas valittelikin turhautuneena, ettei numeroomme päässyt läpi pitkän odottelunkaan jälkeen. Omaksi tehtäväkseni jäi lähinnä pahoitella jonottamista sekä kertoa mikä oli tilanne sillä hetkellä. Tapahtuneeseen oman lisänsä toi, ettei ulkopuolisenkaan service deskin puhelinjärjestelmä toiminut kunnolla, joten ylivuotaneet puhelut eivät yhdistyneet.

Molemmat ongelmat ratkesivat melko pian, aamupäivän aikana. Selvisi, että ongelmat johtuivat samasta viasta. Mielestäni tiedottaminen tapauksessa jäi hieman puutteelliseksi. Meille, jotka vastasivat puheluihin, ei juurikaan tullut tietoa ongelman aikana eikä sen jälkeen. Asiakkaille oli tiedote intrassa, mitä on tietysti hankala päästä lukemaan, mikäli kone ei yhdisty verkkoon. Tämän lisäksi oli tekstiviesti häiriöstä sekä sen päättymisestä.

Perjantai 9.4.2021

Tänään oli asiakaspalveluiden kuukausikatsaus. Siinä käsiteltiin muun muassa Apotti-tiimin puheluita sekä tikettejä. Puheluihin ja tiketteihin reagoimisaikaa kiiteltiin. Olen jo aiemminkin miettinyt, mihin jää muiden tiimien puheluiden ja tikettien esille nosto. Apotti on ajankohtainen ja kriittinen aihe, mutta muitakaan osa-alueita ei mielestäni tulisi unohtaa.

Pääsin mukaan, uuden tiedotusjärjestelmän käyttöönottoon. Tähän osallistuu tiimistäni lisäksi toinenkin henkilö. Tämän järjestelmän tarkoituksena on mahdollistaa häiriötiedotteiden lähetyksen suoraan työasemille. Tässä vaiheessa ei ollut vielä tiedossa, mitä kaikkea käyttöönotto pitää sisällään meidän osaltamme. Järjestelmä kuitenkin vaikuttaa mielenkiintoiselta ja hyödylliseltä. Tällä tavoin uskoisin häiriötiedottamisen nopeutuvan sekä saavuttavan käyttäjät paremmin.

Viikkoanalyysi 10

Tämä oli päiväkirjan seurantajakson viimeinen viikko. Tästä viikosta käsittelemme kahta asiaa: MIM-harjoituksen palautteen sekä negatiivisen palautteen vastaanottamista.

Viikolla tuli nähtäväksi MIM-harjoituksen loppuraportti. Siinä onnistumisiksi oli mainittu muun muassa osallistujien sitoutuminen ja innostuneisuus harjoitukseen, asioiden rauhallinen käsittely ja loppuun saattaminen, eri alueiden osajien mukaan saaminen, varatussa ajassa harjoituksen loppuun saattaminen, säännöllinen ja monikanavainen tiedottaminen sekä hyvä mediatiedottamisen valmius. Kehittämiskohteita jatkoa varten olivat: reaaliaikaisen tilannekartan mukaan ottaminen, osallistujien selkeämpi roolitus seuraavassa harjoituksessa, sopivien henkilöiden etsiminen MIMiin sekä keskittyminen myös niihin asioihin, jotka toimivat (ei pelkästään siihen mikä ei toimi).

Kävin viikolla katsomassa, sulkemieni tikettien palautteita. Palautteet olivat pääsääntöisesti tyytyväistä ja erittäin tyytyväistä, mutta sekaan mahtui myös pari tyytymätöntä ja erittäin tyytymätöntä. Vaikka, lähes kaikki negatiiviset palautteet olivat tulleet, yksin minusta riippumattomista syistä, tuntuivat ne silti ikäviltä, koska olivat minun palautejonossani. Haastattelin tiiminvetäjäämme negatiivisen palautteen vastaanottamisesta. Hänellä on pitkä kokemus työstämme, joten häneltä löytyi myös näkemys negatiivisen palautteen käsittelyyn. Hänen mukaansa, jos palaute johtuu itsestä, kannattaa miettiä mitä olisi voinut ja mitä ei olisi voinut tehdä toisin. Tilanteessa voi yrittää mennä myös asiakkaan rooliin. Monet palautteet ei kohdistu itseän, vaan koko palveluun. Odotusajat ovat yksi negatiivisen palautteen aihe. Ne saattavat usein asiakkaan mielessä vääristyä. Koetaan odottaminen pidemmäksi kuin se todellisuudessa onkaan. Tarpeen vaatiessa asiakkaan voi ohjata olemaan yhteydessä esimieheen. Joskus aiemmin, ollut tapana katsoa palautteet läpi esimiehen kanssa

ja keskustella niistä. Työmme luonne on kuin ”never ending story”, joten kannattaa mennä vain keikka kerrallaan eteenpäin. (Seppänen 2021.)

Negatiivisen palautteen vastaanottamisen lisäksi, sitä tulee myös osata antaa oikein. Positiivinen palaute pitää työmotivaatiota yllä, mutta negatiivinen palaute auttaa kehittymään. Siksi kollegan, esimiehen tai alaisen antama palaute on lahja, jota arvostetaan, mikäli se on oikein annettu. Negatiivinen palaute voi olla rakentavaa tai hajottavaa. Rakentava palaute on asiallista ja koskee työasioita. Siinä idea on kehittää yhdessä ratkaisuehdotuksia. Hajottava palaute on asiatonta ja menee henkilökohtaisuuksiin. Siinä perustelut puuttuvat, eikä palautteen antajalla välttämättä ole mitään ratkaisuehdotusta. Tämä ei tarjoa mahdollisuutta kehittyä työssä. Kun palaute on rakentavaa ja oikeudenmukaista, on se myös helpompi vastaanottaa ja hyväksyä kritiikki. Rakentavaa palautetta antaessa tulee sanat valita huolella eikä ääntä tulisi korottaa. Jos palaute on loukkaavaa, sen perille meneminen kärsii. Palautteen saajalla tuli olla myös mahdollisuus puolustautua ja kertoa oma näkemyksensä. Jos palautteen antaminen tuntuu haastavalta kasvotusten, sen voi tehdä myös viestillä. Kasvokkain saatua palautetta kuitenkin arvostetaan enemmän ja viesteillä väärin ymmärtämisen riski kasvaa. Palautetta tulisi antaa lähes reaaliajassa eikä jättää kaikkea kehityskeskusteluihin. Kukaan ei halua saada negatiivista palautetta muiden edessä, joten se tulisi jättää kahdenkeskisiin keskusteluihin. Reilua kohtelua saavat työntekijät, jakavat sitä myös eteenpäin. (Duunitori 2020.)

4 Lopputulokset ja yhteenveto

Opinnäytetyö rakentui päivittäisestä, päiväkirjamuotoisesta, työni raportoinnista sekä viikkoyhteenvedoista. Omien kokemuksieni lisäksi ja tueksi, käytin kulloiseenkin aiheeseen sopivaksi katsomiani lähteitä. Lähteet, joihin perehdyin, käsittelivät muun muassa henkilöstöjohtamista, henkilöstön voimavaroja, työyhteisön viestintää, asiakaslähtöisyyttä, vuorovaikutusta sekä stressin hallintaa. Jopa hieman yllättäen, koin kiinnostuneeni näistä aiheista.

Seurantajakson aikana vierailin toisessa tiimissä. Vierailun tavoitteena oli uuden oppiminen, uusien työhön perehtymistapojen löytäminen sekä tiimien välisten raja-aitojen poistaminen. Tämän lisäksi halusin löytää ideoita, yksinäisen etätyöskentelyn helpottamiseksi. Seurantajakson aikana, haastattelin kahta eri henkilöä, joilta löytyy pitkä kokemus työstämme. Heiltä sainkin hyviä näkemyksiä omien ajatusteni tueksi sekä ajatuksia herättävää keskustelua, miten reagoida negatiiviseen palautteeseen tai turhautuneeseen asiakkaaseen. Negatiivisen asiakkaan kohdatessa on tärkeää itse pysyä rauhallisena ja palvella mahdollisimman hyvin. Negatiivisen palautteen kohdalla kannattaa miettiä olisiko voinut tehdä jotain toisin ja sen jälkeen siirtyä seuraavaan työtehtävään. Asiattomuuksia ei

kuitenkaan tarvitse sietää. Nämä keskustelut koen vähintäänkin yhtä tärkeiksi kuin seurantajakson aikana lukemani teoria.

4.1 Kehittämisehdotus koulutuksien suorittamiseksi

Vierailuni toisessa tiimissä sujui mielestäni odotusten mukaisesti. Koen onnistuneeni vierailuni aikana poistamaan raja-aitoja tiimien väliltä sekä lisäämään vuorovaikutusta. Vierailussa hankkimani kokemuksen ja harjoittelun perusteella suositeltiin Apotin kahta eri koulutusta myös omalle tiimilleni.

4.2 Ammatillinen kehittyminen ja pohdinta

Aloittaessani opinnäytetyön tekemisen, en kokenut olevani alle vuoden työkokemuksella, vielä samalla tasolla kollegoideni kanssa. Koska kokemusta ei ollut, en uskaltanut vielä kyseenalaistaa työtapoja tai muiden mielipiteitä. Nämä tunteet tiesin korjaantuvan kokemuksen kautta.

Nyt koen olevani jo, lähempänä samaa tasoa työtovereideni kanssa. Kehityn IT-alan osaajaksi vauhdilla. Ala ja työni kehittyvät jatkuvasti sekä uutta asiaa tulee päivittäin. Koska seurantajakson aikana perehdyin enemmän työelämäni sanastoon sekä faktoihin, koen olevani laaja-alaisempi osaaja sekä pystyn hahmottamaan asioita enemmän kokonaisuutena. Teknisen kehityksen rinnalla pyrin kehittämään ihmisosaamista. Oma kokemukseni ja osaamiseni on kehittynyt niin, että pystyn enemmän ottamaan kantaa, huomioimaan epäkohtia, ottamaan vastuuta sekä jakamaan neuvojani, kun koen niistä olevan hyötyä. Vastuun ottamisesta esimerkkinä on tuleva, uuden kesätyöntekijän perehdyttäminen, uusia perehdytys ohjeita käyttäen.

Ihmistuntemus ja kommunikaatiotaidot ovat tärkeitä joka alalla. Esimiehen ja alaisen sekä kollegoiden välisissä keskusteluissa tarvitaan oikeaoppista asioiden käsittelyä. Päiväkirja-osiota läpi käydessäni huomasin, että olin yllättävän paljon keskittynyt työntekijän roolin analysointiin. Tämä ei ole pelkkää sattumaa, sillä olen kokenut aiheen mielenkiintoiseksi. Eri työntekijöiden taitojen ja vahvuuksien tunnistaminen on tärkeää esimies- sekä asiantuntijatehtävissä. Kun on tiedossa mitä kukakin osaa tai onko vahvuuksia, jollain tietyllä alueella, on muiden helpompi kysyä apua suoraan oikealta henkilöltä. Kaikki osaa kaikkea - ajattelumalli on vanhentunut, kun uutta tekniikka ja uusia järjestelmiä tulee vauhdilla.

Asia, jonka koen tärkeäksi yksilön jaksamisen kannalta, on positiivisen palautteen saaminen. Se motivoi sekä kannustaa hyvään suorittamiseen jatkossakin. Muiden käyttäytymiseen on hankalaa vaikuttaa, mutta itse haluan yrittää jatkossa panostaa kiittämiseen ja kehujen antamiseen, vielä aiempaa enemmän.

Toisessa tiimissä vierailuni jälkeen, ovat tämän tiimin jäsenet ottaneet minuun enemmän yhteyttä, kun ovat tarvinneet apua vaikkapa BeyondTrust-etähallintaohjelmaa koskevissa ongelmissa, jonka pääkäyttäjänä toimin. Uskon, että tämä on seurausta oman näkyvyyteni lisääntymisestä sekä tutuksi tulemisesta.

Jatkossa haluan kehittää itseäni työskentelytapojen kehittämisessä. Mielestäni uuden työntekijän perehtymisvaiheessa, olisi hyvä olla tekemisissä eri ihmisten kanssa mahdollisimman laaja-alaisesti. Tämä auttaisi hahmottamaan kokonaisuutta sekä kontaktoitumaan. Tutut kontaktit laskevat kynnystä kysyä apua sekä saattavat lisätä, etänä tapahtuvaa, sosiaalista kanssakäymistä. Tiimien välinen vierailu, olisi vanhoillekin työntekijöille hyödyksi, ”näkökentän” laajentamiseksi sekä vähentämään kaavoihin kangistumista. Service deskin tulevaisuudesta, löysin lähteitä, joissa suositeltiin tiimien koostamista, eri alojen osaajista. Jokaisella osaajalla, tulisi olla yhteistä asiakaspalvelutaito.

Seurantajakson aikana tutustuin Major Incident Management -prosessiin teorian ja harjoituksen myötä. Aiemmin MIM oli ollut itselleni vain kirjainyhdistelmä, silloin kun joku laajempi häiriö oli kyseessä.

Aion jatkossa panostaa tikettien huolelliseen täyttöön enemmän. Omien kirjaamisieni lisäksi, uusia työntekijöitä perehdyttäessä, opastan mahdollisimman tarkasti tikettien tarkan täyttämisen. Kaikkien, tuki- ja palvelupyyntöjä käsittelevien osapuolten työtä helpottaa tikettien laadukas kirjaaminen. Laadukas tiketin kirjaaminen tukee myös tiimien välistä yhteistyötä ja avoimuutta. Kun tiketille on tarkkaan täytetty mitä on tehty, saavat muut vinkkejä, miten toimia vastaavassa tilanteessa, eikä tehdyt toimenpiteet jää vain tietyn porukan hiljaiseksi tiedoksi. Tiimien välinen vierailu, voisi auttaa hahmottamaan, mitä tietoja muut tarvitsevat tikettien käsittelemiseksi. Tiketiltä tulisi löytyä:

- laitetieto, sille varatusta paikasta
- asiakkaan yhteystiedot mahdollisimman tarkasti
- oikea palvelualue
- jos tiedossa, että asiaa käsitelty jo aiemmin, niin relaatioissa tikettinumerot, tehdyt toimenpiteet, asennuspaketin sijainti sekä asennuksen kulku tai tieto mistä ohje tähän löytyy.

Sen lisäksi, että tieto ja taito työssäni ovat lisääntyneet, ovat kirjoitus- sekä tekstintuottotaitoni vahvistuneet tätä opinnäytetyötä tehdessä.

Lähteet

Painetut

Sähköiset

Ajanki, K. 2020. Stressaako töissä? - Selviytymiskeinot stressinhallintaan. Monsterklubi. Viitattu 4.4.2021. <https://www.monsterklubi.fi/vinkit-stressinhallintaan/>

Akihaa. 2016. Lyhyt ohje WinSCP:n käyttöön. Sigmatic. Viitattu 3.2.2021. <https://tuki.sigmatic.fi/lyhyt-ohje-winscpn-kayttoon/>

Alanne, E. 2017. Työssä onnistumisen kokemukset luovat työhyvinvointia ja tulosta. Turku AMK. Viitattu 7.3.2021. <https://www.turkuamk.fi/fi/ajankohtaista/1463/tyossa-onnistumisen-kokemukset-luo-tyohyvinvointia-ja-tulosta/>

Centero 2012. PKI for dummies. Viitattu 10.2.2021. <https://centero.fi/blogi/pki-for-dummies/>

DNV GL. 2021. ISO 27001 - Tietoturvajärjestelmä. Viitattu 10.3.2021. <https://www.dnvgl.fi/services/iso-27001-tietoturvajarjestelma-3327>

Duunitori. 2020. Kuusi tapaa, joilla vähentää stressiä - listavinkki voi olla yllättävä pelastus. Viitattu 4.4.2021. <https://duunitori.fi/tyoelama/stressinhallinta>

Duunitori. 2020. Rakentava palaute on arvokas lahja - 5 tapaa, joilla paketoit sen fiksusti. Viitattu 11.4.2021. <https://duunitori.fi/tyoelama/rakentava-palaute-arvokas-lahja>

Fagerström, R. 2011. Menestyjän käsikirja. Ylöjärvi: Six Dots. Luku 5. Viitattu 4.4.2021.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen - Asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum. Luku 4. Viitattu 12.2.2021.

Halmelahti, J. 2017. Tulostaminen suomen yrittäjissä. Yrittäjät. Viitattu 4.3.2021. <https://tuki.yrittajat.fi/hc/fi/articles/115004212829-Tulostaminen-Suomen-Yritt%C3%A4jiss%C3%A4>

Heikkilä, M. 2020. Pornoiskuja, rasistista huutelua ja vuodettuja salasanoja - Suositettu Zoom-videopuhelupalvelu on kärsinyt tietoturvaongelmista. Yle. Viitattu 6.2.2021. <https://yle.fi/uutiset/3-11307551>

Hupli, M. 2018. Chatbot FAQ - Kaikki mitä chatboteista on syytä tietää juuri nyt. Salesforce. Viitattu 17.2.2021. <https://www.salesforce.com/fi/blog/2018/chatbot-usein-kysytyt-kysymykset.html>

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen - Liiketoiminnan menestystekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy. Luvut 3. ja 4. Viitattu 12.2.2021 ja 25.2.2022.

livari, M. 2021. Näin teet näyttävän Powerpoint-presentaation - 6 vinkkiä. Paper Planes Oy. Viitattu 22.2.2021. <https://www.paperplanes.fi/blogi/nain-teet-nayttavan-powerpoint-presentaation-6-vinkkia/>

Ijas, J. 2021. Oppimistyylit-myytti ei pidä paikkaansa. Opiskelukoulu. Viitattu 22.2.2021. <https://opiskelukoulu.fi/oppimistyylit/>

Kesti, M. 2014. Henkilöstövoimavarat tuottaviksi. Finanssi ja vakuutuskustannus FINVA. Viitattu 9.2.2021.

Koskinen, K. & Hautaluoma, M. 2009. Eriäinen oppija - Välineitä työ- ja yksilövalmennukseen. Tampere: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. Viitattu 20.2.2021.

Lampela, H. 2021. Millainen käytös työpaikalla on epäasiallista? Erto ry. Viitattu 22.2.2021. <https://www.erto.fi/palvelut/tyo-ja-elama/toissa/3579-millainen-kaeytoes-tyoeipaikalla-on-epaeasiallista>

Larjovuori, R., Ligthart, R., Heikkilä-Tammi, K., Keränen, K., Bordi, L., Laakkonen, T. & Mäkinen, J. 2020. Digimuutos tehdään yhdessä. 28. Viitattu 3.2.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/313005/Digimuutos%20tehdään%20yhdessä.pdf;jsessionid=5B7FA6CF6E4F413096C2E8AB99092978?sequence=2>

Larjovuori, R., Ligthart, R., Heikkilä-Tammi, K., Keränen, K., Bordi, L., Laakkonen, T. & Mäkinen, J. 2020. Digimuutos tehdään yhdessä. 28. Viitattu 3.2.2021. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/313005/Digimuutos%20tehdään%20yhdessä.pdf;jsessionid=5B7FA6CF6E4F413096C2E8AB99092978?sequence=2>

Lorensen, M. 2020. Videopalvelu Zoomissa on havaittu useita tietoturvaluutteita. Kotimikro. Viitattu 2.2.2021. <https://kotimikro.fi/tietoturva/videopalvelu-zoomissa-on-havaittu-useita-tietoturvaluutteita>

Mahiout, L. 2019. Miten automaatio muokkaa service desk työtä? Barona. Viitattu 28.3.2021. <https://blog.barona.fi/miten-automatio-muokkaa-service-desk-ty%C3%B6t%C3%A4>

Manage Engine, 2020. A comprehensive guide on major incident management in ITIL. Viitattu 11.3.2021. <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itil-incident-management/major-incident-management.html>

Metsäaho, T. 2013. Työelämän toimivat tekstit. 1.painos. Helsinki: Suomen Yrityskirjat Oy. Viitattu 6.2.2021.

Microsoft 2016. Group Policy Overview. Viitattu 10.2.2021. [https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/windows/it-pro/windows-server-2012-r2-and-2012/hh831791\(v=ws.11\)](https://docs.microsoft.com/en-us/previous-versions/windows/it-pro/windows-server-2012-r2-and-2012/hh831791(v=ws.11))

Microsoft. 2021. Silverlightin tuen päättyminen. Viitattu 5.3.2021. <https://support.microsoft.com/fi-fi/windows/silverlightin-tuen-p%C3%A4%C3%A4ttyminen-0a3be3c7-bead-e203-2dfd-74f0a64f1788>

Mäkelä, A. 2020. Uuden työntekijän perehdytys etänä - Katso toimivaksi todetut vinkit ja käytännöt. Duunitori. Viitattu 20.2.2021. <https://duunitori.fi/tyoelama/tyontekijan-perehdytys-etana>

Nohynek, M. 2019. Modernit Sharepoint-intranetit suuryrityksissä. Digital Illustrated. Viitattu 6.2.2021. <https://digitalillustrated.com/wp-content/uploads/2019/12/hpr-28.11.2019-modernit-sharepoint-intranetit-suuryrityksissa-slideshare-version.pdf>

NordVPN. IPv6 selitettynä. 2021. Viitattu 4.2.2021. <https://nordvpn.com/fi/blog/ipv4-vai-ipv6/>

NordVPN Mikä on VPN? 2021. Viitattu 4.2.2021. <https://nordvpn.com/fi/what-is-a-vpn/>

Reinikainen, P. 2020. Tietoturvaekspertti ei varoisi Zoom-palvelun käyttöä: ”Riittävän turvallinen”. Yrittäjät. Viitattu 6.2.2021. <https://www.yrittajat.fi/uutiset/625017-tietoturvaekspertti-ei-varoisi-zoom-palvelun-kayttoa-riittavan-turvallinen#d4e7f51c>

Rousku, K. 2014. Kyberturvaopas - Tietoturvaa kotona ja työpaikalla. Talentum Media Oy. Luku 1. Viitattu 11.3.2021.

Ruohomäki, V. 2020. Miljoona suomalaista loikkasi etätöihin. Työterveyslaitos. Viitattu 30.1.2021. <https://www.ttl.fi/miljoona-suomalaista-loikkasi-etatoihin/>

Ruohotie, P. 1999. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. 1.-2.painos. Juva: WS Bookwell Oy. Viitattu 6.2.2021.

Salmi, P. & Söderman, K. 2020. Mitä Corona opetti IT:lle ja liiketoiminnalle: Ilman testattua varautumissuunnitelmaa olemme pulassa. Sofigate. Viitattu 25.2.2021. <https://www.sofigate.com/insight/mita-korona-opetti-itlle-ja-liiketoiminnalle/>

Sarkkinen, M. 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Työterveyslaitos. Viitattu 7.3.2021. <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia/>

TenViesti Oy. 2010. Miellejärjestelmien perustesti. Viitattu 22.2.2021. <https://www.tenviesti.fi/test1.htm>

Tiketöinti, 2021. Miksi tiketöinti? Viitattu 20.3.2021. <https://tiketointi.fi/miksi-tiketointi/>

Tiketöinti, 2021. Mikä on tiketöinti? Viitattu 20.3.2021. <https://tiketointi.fi/mika-on-tiketointi/>

Torkkeli, L. 2016. Niin maailma muuttuu. Entä service deskit? Liisa Torkkeli. Viitattu 28.3.2021. <http://www.liisatorkkeli.fi/maailma-muuttuu-enta-service-deskit/>

Torkkeli, L. 2019. ITIL ® 4 - Mitä uutta service desk alueella? Liisa Torkkeli. Viitattu 28.3.2021. <http://www.liisatorkkeli.fi/itil-4-mita-uutta-service-desk-alueella/>

Traficom, 2021. HAVARO-palvelu. Viitattu 17.3.2021. <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/havaro-palvelu>

Tuominen, M. & Kangasniemi, M. 2019. Osaammeko kohdata? Turun yliopisto. Viitattu 22.2.2021. <https://blogit.utu.fi/utu/2019/04/26/osaammeko-kohdata/>

Työ- ja elinkeinoministeriö 2021. Työolobarometri mittaa työelämän muutoksia. Viitattu 10.2.2021. <https://tem.fi/tyoolobarometri>

Työturvallisuuskeskus 2021. Työntekijän perehdyttäminen ja opastus. Viitattu 20.2.2021. https://ttk.fi/tyoturvallisuus_ja_tyosuojelu/tyosuojelu_tyopaikalla/vastuut_ja_velvoitteet/tyohon_perehdyttaminen_ja_tyonopastus

Viitala, R. 2007. Henkilöstöjohtaminen - Strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita Publishing Oy. Luku 5. Viitattu 6.3.2021.

Wikipedia. 2020. Zoom (ohjelmisto). Viitattu 11.5.2021. [https://fi.wikipedia.org/wiki/Zoom_\(ohjelmisto\)](https://fi.wikipedia.org/wiki/Zoom_(ohjelmisto))

Wikisanakirja. 2021. Pääkäyttäjä. Viitattu 26.4.2021. <https://fi.wiktionary.org/wiki/p%C3%A4%C3%A4k%C3%A4ytt%C3%A4j%C3%A4>

Julkaisemattomat

Jylkkä, M. 2021. Keskustelu vierailusta toisessa tiimissä 8.2.2021. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Helsinki.

Jylkkä, M. 2021. Jälkipuinti tiimivierailusta 10.3.2021. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Helsinki.

Seppänen, J. 2021. Haastattelu 9.4.2021. Helsingin ja Uudenmaan sairaanhoitopiiri. Helsinki.