

Työntekijänä ammattikorkeakoulun helpdeskissä

Joakim Saras

Tekijä(t) Joakim Saras	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Työntekijänä ammattikorkeakoulun helpdeskissä	Sivu- ja liite-sivumäärä 59
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Trainee at a university's helpdesk	
<p>Tässä päiväkirjaopinnäytetyössä kuvataan työntekijän roolia helpdesk -työntekijänä ammattikorkeakoulussa. Päiväkirjan osuus tulee ajoittumaan ajanjaksolle 1.3.2021 – 10.5.2021. Päiväkirjan lisäksi opinnäytetyöhön kuuluu johdanto, alkutilanteen analyysi, viikoittaisin tehtävät viikkoanalyysit ja lopussa pohdinta, sekä päätelmä.</p> <p>Työskentelen opinnäytetyön aikana suomalaisessa ammattikorkeakoulussa osana IT-helpdeskiä. Yrityksessä on noin 650 työntekijää ja 11 000 oppilasta, jotka sijoittuvat viidelle eri kampukselle.</p> <p>Helpdesk -työntekijän rooliin kuuluvat erilaiset työtehtävät, mutta ensisijaista työtä on kuitenkin asiakaspalvelu. Opinnäytetyössä tarkastellaan työntekijän roolia keskeisessä asemassa asiakaspalvelun piirissä, sekä erilaisia työtehtäviä IT-tuen piirissä. Työperiodin aikana tullaan myös ottamaan osaa erilaisiin projektitöihin, sekä yleiseen kampusten ylläpitoon.</p> <p>Opinnäytetyötä täydentävät lopussa olevat päätelmät sekä pohdinta menneestä työstä. Päätelmässä koitetaan keskittyä tapahtuneeseen kehitykseen työntekijänä IT-palveluissa, henkiseen kehittymiseen sekä kertaamaan opittuja asioita. Pohdinnan yhteydessä käydään reflektointia harjoittelusta ja siitä saaduista hyödyistä.</p>	
Asiasanat Helpdesk, työharjoittelu, projektityö, elinkaari ja käyttäjäpalvelut	

Sisällys

1 Johdanto.....	1
1.1 Keskeiset ammattikäsitteet	2
2 Lähtötilanteen kuvaus	4
2.1 Oman nykyisen työn analyysi	4
2.2 Sidosryhmät työpaikalla	5
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla	6
3 Päiväkirjaraportointi	7
3.1 Seurantaviikko 1	7
3.2 Seurantaviikko 2	13
3.3 Seurantaviikko 3	17
3.4 Seurantaviikko 4	22
3.5 Seurantaviikko 5	26
3.6 Seurantaviikko 6	31
3.7 Seurantaviikko 7	36
3.8 Seurantaviikko 8	38
3.9 Seurantaviikko 9	44
3.10 Seurantaviikko 10	50
4 Pohdinta ja päätelmät.....	55
Lähteet	58

1 Johdanto

Tässä päiväkirjaopinnäytetyössä kuvataan aloittelevan työntekijän roolia osana elinkaari ja käyttäjäpalvelu tiimiä ammattikorkeakoulussa. Päiväkirjan osuus tulee ajoittumaan ajanjaksolle 1.3.2021 – 10.5.2021. Päiväkirjan lisäksi opinnäytetyöhön kuuluu johdanto, alkutilanteen analyysi, viikoittaisin tehtävät viikkoanalyysit ja lopussa pohdinta, sekä päätelmä.

Määräaikainen työ suoritetaan suomalaisessa ammattikorkeakoulussa osana elinkaari ja käyttäjäpalvelu tiimiä. Yrityksessä on noin 650 työntekijää, joista n. 40 on IT-henkilöstöä ja 11 000. Kampuksia kyseisessä ammattikorkeakoulussa on viisi.

Aloittelevat työntekijät ja harjoittelijat sulautuvat muun henkilöstön kanssa muodostamaan Elinkaari ja Käyttäjäpalvelut tiimin ja ovat keskeinen osa helpdesk palvelua. Helpdesk työntekijän suurimmassa roolissa on asiakaspalvelu puhelimitse, kampuksella paikan päällä, sekä tikettipalvelun kautta. Työssä vaaditaan itsevarmuutta ja tietoteknisiä taitoja. Tärkeimpiä taitoja ovat kuitenkin halu oppia, sekä ongelmanratkaisukyky. Opinnäytetyön aikana kerrotaan helpdesk työntekijän päivittäisistä työtehtävistä, sekä päivittäin kohtaamistamme ongelmista. Kyseisessä ammattikorkeakoulussa kouluttamisen työtehtäviin tekee työharjoittelijat, jotka kuukauden koulutusperiodilla antavat kattavan perehdytyksen vaadittuihin tehtäviin.

Erilaisten työkalujen ja ohjelmistojen käyttö tulee tutuksi työskentelyn ohessa, eikä niiden osaamista vaadita etukäteen. Tärkeimpiä ja eniten käytettyjä ohjelmistoja ovat Active Directory, Azure Active Directory, Office365 työkalut, Fresh Service tikettipalvelu, sekä 3StepIT laiterekisteri. Näistä ja monesta muusta työhön liittyvästä seuraavalla sivulla keskeisistä ammattikäsitteistä.

1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

Azure Active Directory

Pilvipohjainen identiteetti- ja käyttöoikeusratkaisu (IAM). Käytetään paikallisen Active Directoryn synkronointiin pilveen ja käyttäjähallintaan.

Skripti

Sarja komentoja tiedostossa, jotka tietokone suorittaa.

3StepIT

Laiterekisteri laitteiden hallintaan koko elinkaaren ajan.

3CheckIT

Lisäosa 3StepIT laiterekisterissä, jolla tarkkaillaan laitteiden hyvinvointia.

Office365

Microsoftin yksityisille ja yrityksille tarjoama toimisto-ohjelmisto.

Fresh Service

FreshWorksin tarjoama tikettipalvelu yrityksen IT-tuelle, jonka kautta käsitellään asiakkaiden tukipyynnöitä ja ongelmatilanteita.

Citrix

Etätyöratkaisujen palvelutarjoaja.

VDI - Etäkäytettävä työpöytä

Virtuaalityöpöytä, johon kirjaudutaan ammattikorkeakoulun tunnuksilla.

Microsoft KMS

Avaintenhallintapalvelu, jonka avulla voidaan aktivoida Microsoftin lisenssejä yrityksen sisäverkon kautta.

Onedrive

Pilvitallennustila. Tiedostojen hallintaan ja synkronointiin.

Microsoft Intune

Pilvipohjainen hallintatyökalu, joka on keskitetty mobiililaittehallintaan.

Tietojenkalasteluviesti – Phishing

Esimerkiksi sähköpostiviesti, jonka avulla pyritään huijaamaan käyttäjä sivustolle, johon tiedot luovuttaessa käyttäjä menettää tunnuksensa huijarille.

Network Boot

Käynnistetään tietokone verkon kautta, eikä tietokoneen oman kovalevyn kautta.

USB-C

Johtotyyppi datan ja energian siirtoon.

Telakka

Oheislaitte, joka liitetään kannettavaan tietokoneeseen. Sisältää kaikki tarvittavat liitännät muita oheislaitteita varten, myös virransyöttöön.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäväni ammattikorkeakoulun elinkaari ja käyttäjäpalveluissa tulee keskittymään suurimmaksi osaksi helpdesk työntekoon. Monista muista työntekijöistä eroan siinä, että työskentelen niin Malmin, kuin Pasilan kampuksellakin. Poikkean myös hieman normaalista työharjoittelijan työsuhteesta, koska jatkoin työharjoittelun jälkeen samassa työtehtävissä vielä tämän vuoden syksyyn saakka. Niin kuin aikaisemminkin työharjoittelijana, tulen ottamaan osaa erilaisiin projekteihin ja liityn niihin tarvittaessa mukaan. Projektit ovat iso osa oppimista ja ne auttavat myös tutustumaan erilaisiin työtapoihin sekä raportointiin. Helpdesk työhön vaaditaan hyvää asiakaspalvelutaitoa ja kykyä ottaa erilaiset tilanteet ja ongelmat haltuun. Oma-aloitteisuus ja halu tiedonkeruuseen on myös tärkeä osa helpdesk työntekijän identiteettiä.

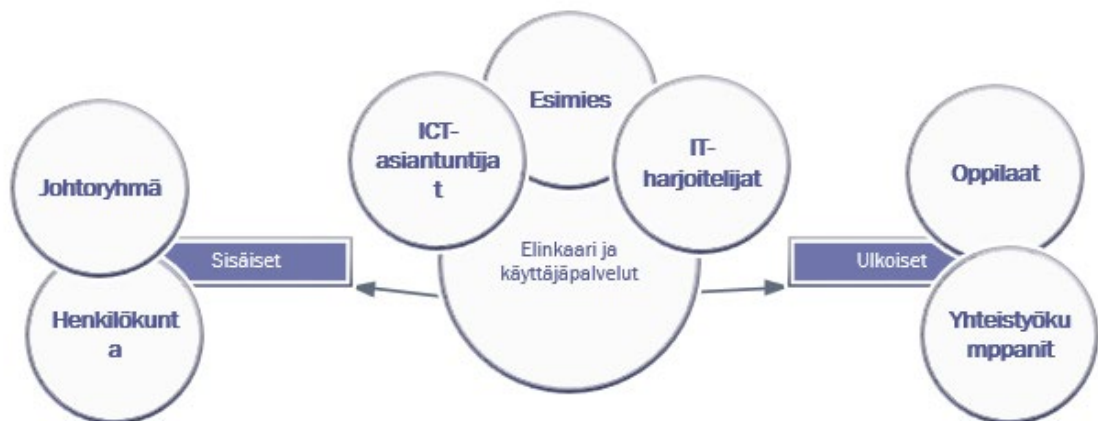
Tärkeää työn sujuvuuden kannalta on päättäväisyys ja mielenkiinto työtä, sekä tulevia vastoinkäymisiä ja ongelmia kohtaan. Itselleni on ollut joskus vaikeaa olla keskeisessä pisteessä asiakaspalvelussa, joten jatkuvasti tulevat puhelut ja kasvokkain tapahtuvat kommunikaatiot ovat helpottaneet jännityksen kanssa. Ajanhallinta voi olla hallintaa ympäristössä, jossa työaikoja ja työtahtia ei voida vaihtaa. Tämän takia on mielestäni ollut tärkeää pitää työntekemisessä yllä tietynlaista rutiinia, sekä etsimään jatkuvasti uusia haasteita. Hiljaisetkin ajanjaksot työpaikalla on myös mahdollista käyttää hyväksi, opiskellen esimerkiksi joitakin käytössämme olevia järjestelmiä.

Vastoin aikaisempia oletuksia työharjoittelijan ja aloittelevan työntekijän roolista, on ollut erikoista huomata, kuinka paljon valvomatonta vastuuta työharjoittelijoille ja uusille työntekijöille annetaan kyseisessä yrityksessä. Suuri vastuu perustuukin työnantajan ja työntekijän väliseen luottamussuhteeseen. Oma kehitys ja työnteko on omalla vastuulla, mutta työn sujuvuutta ja määrää voi seurata myös Fresh Servicen tikettipalvelun avulla, josta löytyy dataa ratkaistuista tukipyynnöistä ja asiakaspalautteista. Fresh Servicen avulla kirjataan ja vastaanotetaan tukipyynnöitä, sekä käydään vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa.

Viikoittaisten palaverien aikana käymme ajankohtaisia asioita läpi ja puhumme erilaisista projekteista ja niiden etenemisestä. Kertaamme kampuskuulumiset ja samalla kokouksessa voi jakaa omia mieltä. Osallistun myös joka toinen kuukausi 3StepIT laiteräkisteri palaveriin, jossa selvitämme kuulumisia laitteistoon liittyen. Kokouksessa

katsastellaan laitteiden hyvinvointia sekä selvitämme kadonneiden laitteiden statusta. Luomme aina muutamalle kuukaudelle toimintasuunnitelman, jonka perusteella lähdem itsenäisesti selvittämään laitelistaa, jossa näkyvät kadonneet laitteet. Työ on itsenäistä ja kehittää omia viestintätaitojani.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla



Kuviossa 1 esitetään sidosryhmät työpaikallani elinkaari ja käyttäjäpalveluiden osalta.

Elinkaari ja käyttäjäpalveluissa vastuuhenkilönä toimii esimies, joka ylläpitää tiimin sisäisiä asioista ja varmistaa, että palveluaikoina kaikki on kunnossa. IT-asiiantuntijat hoitavat järjestelmiä pintaa syvemältä ja ylläpitävät palveluita, ettei suuria käyttökatoja tulisi. Isossa roolissa elinkaari ja käyttäjäpalveluiden tiimissä on työharjoittelijat, lukeudun itse samaan osastoon, vaikka työharjoitteluni onkin jo päättynyt. Työharjoittelijat hoitavat suurimman osan tukipyynnöistä ja varmistavat panoksellaan, että jokaisella koulun oppilaalla ja henkilöstöllä olisi mahdollisuus mahdollisimman saumattomaan työntekoon. Muut yhteistyökumppanit ovat sellaisia toimijoita, jotka tarjoavat palveluita, joita me emme voi tarjota. Tällaisia palveluja voivat esimerkiksi olla tulostimien korjaukset.

Keskeisin sidosryhmä työssäni on asiakkaat, eli henkilökunta ja oppilaat. Heidän kautta tulee suurin osa tukipyynnöistä. Ilman heitä ei olisi myöskään tarvetta helpdesk työntekijöille.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Helpdesk työntekijän rooli on suurimmaksi osaksi asiakaspalvelutyötä. Asiakaspalvelussa on tärkeää pystyä kommunikoimaan kenen tahansa kanssa, joka ottaa yhteyttä. Tärkeintä on tuoda asiakkaalle sellainen tunne, että hänen kohtaama ongelma otetaan vakavasti ja se otetaan käsittelyyn mahdollisimman pian. Joissain asioissa emme pysty kuitenkaan auttamaan, mutta tämä pitää tuoda ilmi hienotunteisesti.

HelpDesk työssä kommunikointi tapahtuu monilla eri tavoilla, kuten puhelimitse, tukiportaalin tai kasvokkain. Tästä syystä on tärkeää osata kommunikoida asianmukaisesti eri viestintävälineillä. Olen huomannut asiakkaiden olevan kasvotusten tyytyväisiä silloin, kun juttelet heille samalla kun yrität ratkaista ongelman. Muissa viestintätavoissa on tärkeää kirjoittaa ja puhua selkeästi niin, että vastapuoli ymmärtää kuulemaansa tai näkemäänsä.

Valitettavasti joskus tulee myös tilanteita, joissa emme voi olla avuksi tai emme yksinkertaisesti ole velvollisia auttamaan. Näitä tilanteita tulee usein oppilaiden kanssa, joiden koneisiin emme tarjoa tukipalvelua. On kuitenkin soveliasta yrittää avustaa sellaisien asioiden kanssa, jotka liittyvät koulunkäyntiimme. Joskus joudumme kuitenkin sanoa, ettemme pysty auttamaan. Näiden takia syntyy myös joskus konflikteja, jotka pitää käsitellä harkiten. On tärkeää ymmärtää, ettei aina ole tärkeintä olla oikeassa. Joskus on myös hyvä myötäillä asiakasta hänen tunteiden mukaan, jotta pystymme selvittämään tilanteen asiallisesti läpi.

Kampuksien ollessa käytännössä tyhjiä koko opinnäytetyön ajan, työskentely tulee olemaan pääasiassa yksin tai muiden helpdesk työntekijöiden kanssa. Meillä on tiivis porukka ja näemme myös töiden ulkopuolellakin joskus. Pystymme antamaan helposti toisillemme palautetta ja keskustelemaan tärkeistä asioista kasvotusten, joka helpottaa työskentelyämme.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 1.3.2021

Tarkoitukseni oli tällä kyseisellä viikolla uudistaa Malmin toimipisteen työhuoneita johtajille sekä assistentille. Tämä tarkoittaa kaikkien tietokonetarvikkeiden ja näyttöjen vaihtamista, mieluusti myös työkannettavia. Edellisellä viikolla selvitin toisen työntekijän avustuksella esimieheltä, miten toimisimme laitteiden vaihdossa, sekä päätimme laitteiden mallistot mitkä pystyn jakamaan Malmilla työskenteleville. Aloitan kuitenkin työpäivän tarkastelemalla tikettijärjestelmän mahdollisilta vastauksilta asiakkailta, sekä otan haltuun puhelinpäivystyksen muutamaksi tunniksi.

Aikaisemmalla viikolla oli sovittu työkannettavan vaihto eräälle johtajalle, joten priorisoin hänen työpisteen uudistamisen. Pandemiasta johtuen työntekijät ovat useasti tekemässä etätöitä, joten aikataulut pitää sovittaa sen mukaan, miten henkilökunta pystyy paikalle saapumaan. Kyseisellä henkilöllä otettiin käyttöön johtajille varattu kannettava, joka on hieman erilainen tavallisesta mallista, kyseinen malli käy ainoastaan uudenmalliseen USB-C telakkaan, joka on toimivuudeltaan hieman erilainen vanhaan malliin verrattuna. Laitteet on aina kirjattava henkilökunnan nimiin 3StepIT laiterekisteriin, jotta kaikki luovutettujen laitteiden tiedot ja väliaikaiset omistajat ovat tiedossa. Vaihdan vanhan telakan, uusin näytöt, hiirimaton sekä Web-kameran ja jätän nämä odottamaan henkilön saapumista sovittuna aikana, jotta voin antaa vinkkejä ja auttaa käyttöönotossa.

Tiistai 2.3.2021

Tarkoitukseni on keskittyä tämä päivä tiketteihin ja yhden asiakkaan kannettavaan, sekä puhelimen vaihtoon. Teen paljon puhelinpäivystystä aamuisin ja tällöin on yleensä melko hiljaista puheluiden osalta, joten selvittelen edellisten päivien tikettejä, joihin on tullut muutamia vastauksia. Muutamalla opiskelijalla on meidän virtuaalityöpöytien kanssa ollut ongelmia, yleisimmät vaivat ja ongelmat ovat Office365 sovelluksissa, jotka eivät välttämättä aukea ollenkaan, tai herjaavat aktivoinneista. Näissä ratkaisuihin on yleensä profiilin poisto, joka tapahtuu verkkolevyltä käsin. Kun paikallinen profiili poistetaan, luo palvelin kokonaan uuden paikallisen virtuaalityöpöytä profiilin kyseiselle henkilölle seuraavalla sisäänkirjautumisella.

Saan muutaman puhelun päivystysvuorollani, eikä ongelmat olleet tällä kertaa suurempia kuin unohtunut salasana. Oppilaat käyttämään verkkosivua, jonka kautta he pystyvät tilaamaan salasanan puhelimeensa tekstiviestitse.

Olin sopinut uuden kannettavan ja puhelimen vaihdon iltapäivälle. Olin asentanut käyttöjärjestelmän ja tehnyt tarvittavat päivitykset uudelle kannettavalle jo joulukuussa, joten tietokoneen nimeäminen käyttäjälle oli nopea prosessi. Tarkistan yleensä vielä ennen luovutusta kertaalleen päivitykset, jotta asiakkaan ei tarvitse heti käyttää tunteja käyttöjärjestelmän päivityksen latauksiin ja asennuksiin. Opastamme yleensä käyttäjät tarkastamaan vähintään muutaman viikon välein koneet päivityksien varalta, jotta tietokoneissa pysyy mahdollisimman uudet versiot käytössä.

Profiloin asiakkaalleni uuden kannettavan. Tällä tarkoitetaan, että kirjaudumme kaikkiin ammattikorkeakoulun käyttämiin palveluihin, asennamme verkkotulostimet ja varmistamme että kaikki yleisimmät ohjelmat ovat tehtävapalkissa. Vaihdamme myös muutamat Microsoftin asettamat oletussovellukset, haluamme ottaa oletuksena olevan sähköpostiohjelman tilalle Outlookin ja PDF tiedostot aukeamaan aina Adobe Acrobat DC:llä. Näin varmistetaan, että asiakas pystyy jatkamaan töitä entiseen tahtiin uuden tietokoneen kanssa ilman hankalia siirtymäprosesseja. Opastan asiakasta uuden kannettavan ominaisuuksista sekä varmistan että kaikki on kunnossa, jonka jälkeen siirrymme uuden puhelimen käyttöönottoon.

Puhelimen vaihto on aina oma prosessinsa, hoidan aluksi normaalit asennustoimenpiteet sekä varmistan että Android käyttöjärjestelmän versio on ajan tasalla. Tämän jälkeen luon käyttäjälle Google-tilin, jotta asiakkaan ei tarvitse sotkea henkilökohtaista tiliä työasioiden kanssa. Tällä kertaa asiakas haluaa kaikki tiedostot ja yhteystiedot vanhasta puhelimesta uuteen, joten tätä varten on ladattava erillinen sovellus. Ammattikorkeakoulun tarjoamiin puhelimiin lataan aina Outlookin, Adobe Acrobatin, Secapp:in sekä Elisa Ringin. Tämän jälkeen annan pienimuotoisen esittelyn puhelimesta, sekä annan opastusta perusasioista käyttöön liittyen.

Keskiviikko 3.3.2021

Jatkan tänään siitä mihin jäin maanantaina, olin päivittänyt työpisteen tarvikkeet ja molemmat näytöt ja tänään hänen tullessa paikalle täytyy vielä katsoa, että kaikki toimii niin kuin pitääkin. Asetukset ovat käytännössä aina väärin koneessa, kun se liitetään ensimmäistä kertaa uuteen telakkaan, jossa on kiinni kaksi näyttöä. Windows tunnistaa

kannettavan kannen ollessa auki kolme näyttöä asetuksissa. Tämän takia ne pitää asetuksista vaihtaa oikeaan numerojärjestykseen, jotta pystytään liikkua näytöstä toiseen sujuvasti. Kahden ulkoisen näytön kanssa halutaan yleensä pitää kannettavan kansi kiinni, jotta ainoastaan suuremmat näytöt ovat käytössä. Virranhallinta-asetuksista joutuu myös muuttamaan asetukset niin, että kannen suljettua kone jää käyntiin, eikä mene lukkoon. Windows muuttaa joskus itsestään näytön kuvasuurennusta vaihtaessa ulkoisiin näyttöihin, tässäkin tapauksessa jouduttiin asetuksista käydä vielä muuttamassa asetukset kohdalleen, etteivät kaikki näytöllä näkyvät asiat ole suurennettu.

Asensin myös web-kameran ja katsoimme asiakkaan kanssa kameran kohdistuksen. Opastin samalla myös vaihtamaan Zoomista ja Teamsista kamera-asetukset, jotta oletuksena kyseiset ohjelmat valitsisivat aina tuon paremman kameran.

Muuten päivä oli Malmin kampuksella melko hiljainen, ohjasin muutamia oppilaita oikeaan huoneeseen, jossa he pystyvät tekemään opinnäytetyötään ja tulostamaan tarvittaessa. Loppupäivästä sain muutaman puhelun koskien edellisenä päivänä luovutettua puhelinta, asiakas halusi ohjeita vielä puhelimen käytöstä, kuten äänien hallinnasta.

Sain päivän aikana suoritettua kaikki tärkeimmät työtehtäväni ja pystyin myös opastamaan puhelimitse asiakasta koskien hänen uutta puhelinta. Voin siis olla tyytyväinen omaan suoritukseeni päivän aikana.

Torstai 4.3.2021

Pidän pandemiasta johtuen aina yhden etäpäivän ja sovittuamme muiden harjoittelijoiden kesken, osui tällä kertaa etäpäivä nyt torstaille. Etäpäivä hiljaisempänä aikana tarkoittaa yleensä sen verran vähän töitä, että yritän lopettaa päivän aina hieman aikaisemmin. Torstaisin meillä on joko viikko- tai kuukausipalaveri IT-työntekijöiden kanssa. Tällä kertaa kyseessä oleva kuukausipalaveri lyhentää normaalia työaika vielä enemmän, joten keskityin asiakaspalveluun tikettipalvelun kautta.

Virtuaalityöpöytiin liittyviä ongelmia tulee yleensä päivittäin, kurssien alkamisajankohtina vikailmoituksia tulee kuitenkin kaikista eniten. Muutamassa tapauksessa tänään käyttäjällä on ollut melkein kymmenen vuotta vanha Macbook, joiden käyttöjärjestelmät eivät ole enää tuettujen listalla. Vanhin Macbook minkä kanssa pystyy meidän virtuaalityöpöytiä käyttämään, on vuodelta 2012 ja näistä toisella oli vielä mahdollisuus ladata käyttöjärjestelmänsä viimeisin päivitys. Uuden käyttöjärjestelmäversion avulla

oppilas pystyi lataamaan uusimman version virtuaalityöpöytä sovelluksesta ja saada sen toimimaan. Toisella ei valitettavasti ollut muuta mahdollisuutta kuin käyttää toista tietokonetta tai tehdä koululla vaaditut työt.

Kollegani mainitsi, että Malminkampuksella pitäisi tehdä inventaariota pientarvikekilpailutusta varten. Pientarvikekilpailutukseen tarvittaisiin tarkempaa tietoa kaikista pientarvikkeista mitä työhuoneissa ja luokahuoneissa on. Tämä tarkoittaa sitä, että pitäisi käydä kampuksen kaikki huoneet läpi ja ottaa ylös, mitä kaikkea pientarviketta kampukselta löytyy. Pientarvikkeilla tarkoitetaan esim. hiirimattoja, web-kameroita, valkotauluja, mikrofoneja yms. Saan kollegalta vielä myöhemmin valmiin pohjan, jota pystyn käyttämään hyväksi kyseisessä tehtävässä. Kampuksen läpikäynti pitäisi aloittaa lähiviikkoina.

Perjantai 5.3.2021

Muista viikoista hieman poiketen olen koko viikon Malmilla työntekijän poissaolon takia. Tämän takia voin käyttää taas hieman enemmän aikaa työhuoneen siistimiseen. Aloitin keräämään työhuoneessa olevia laitteita yhteen pinoon ja varmistan että kaikki vanhat ja ylimääräiset laitteet ovat tyhjennetty tiedoista.

Käytämme laitteiden tietojen puhdistukseen joko Network bootista löytyvää ohjelmistoa tai sitten Ubuntu-muistitikkaa, jossa tehdään muutamalla komennolla kiintolevyä ylikirjoitus kolmeen kertaan. Tällä varmistamme, ettei käyttäjistä ja hänen tiedostoistaan jää mitään, koneen jatkaessa kierrätykseen. Otan myös kaikista koneista talteen sarjanumerot, jotta voin ne lisätä 3StepIT-laiterekisteriin myöhemmin. Suurin osa vanhoista pöytäkoneista menee varastoon odottamaan kierrätyksen tilausta, muutaman jäädessä varakoneeksi kampukselle.

Viikkoanalyysi

Edellisen viikon kaava hiljaisuudessa jatkui vielä tälläkin viikolla. Yritän hiljaisina viikkoina pitää itseni työn äärellä mahdollisimman paljon, ettei tulisi liian paljon tikettien tai puheluiden odottamista. Malmilla ei kovin usein tule kannettavien ja tietokoneiden vaihtoa ja niitä tullessa, teen ne mieluiten itse. Näin pystyn varmistamaan, että asiat menevät niin kuin niiden pitäisi. Sain hyvää palautetta kampuksen työntekijöiltä hyvin hoidetuista tehtävistä, sekä siitä että kampusta ylläpidetään ja modernisoidaan pitkän ajan jälkeen.

Valmistauduin IT-tuen työhuoneen järjestelmiseen aloittamalla sen vanhoista pöytäkoneista. Oman viihtyvyyden ja yleisen siisteyden kannalta on hyvä tehdä pientä inventaariota, tämän avulla selviää myös mahdollisia kadonneita laitteita, tai sellaisia laitteita, joita pystyy vielä mahdollisesti käyttämään hyväksi. Merkitsin itselleni Exceliin kaikki pöytäkoneet, jotka huoneessa oli ja jatkan siitä myöhemmin kannettavien pariin.

Pidän aktiivisesta työntekemisestä ja motivaatiota on helpompi pitää yllä, kun on enemmän tekemistä. On helppo turhautua, jos päivästä suurin osa menee hukkaan ja tämä vaikuttaa suoraan tulevien päivien tehokkuuteen. Tiketteihin vastaillaan päivittäin, joka tietysti luo rutiinia työntekoon, mutta läheskään joka päivä tikettejä ei tule siihen tahtiin, että niistä riittäisi tekemistä koko päivälle. Pyrinkin tulevina viikkoina etsimään sopivat hetket käydä läpi omia ohjekuvia ja tekemään niistä artikkeleita Fresh Service tiketti järjestelmään.

Edellisen viikon sovitut laitteet ja tarvikkeet saapuivat kampukselle, joten pääsin merkitsemään etukäteen luovutettavat laitteet asiakkaan nimiin 3StepIT-laiterekisteriin. Laiterekisterin avulla pystytään hallinnoimaan sekä tarkastelemaan kaikkia ammattikorkeakoulun laitteita, riippumatta siitä onko ne omia vai vuokralaitteita. (3StepIT s.a.a)

Näemme kyseisen laiterekisterin avulla myös, jos laitteissa tulee ongelmia, kuten hitaita käynnistymisaikoja tai käyttöjärjestelmän kaatumisia (Kuva 1.). Johtajan ilmoitettua, että hänen vanha kannettava alkaa olla vaihtokunnossa, pystyin sen myös toteamaan 3CheckIT:in kautta, joka on lisäosa 3StepIT laiterekisteriin. 3CheckIT:in avulla näin selkeästi, että kyseisessä koneessa oli paljon järjestelmä- ja ohjelmakaatumisia. Kannettavan tietokoneen käynnistymiset olivat myös olleet hitaita.



Kuva 1. Laitteiden hyvinvointi (3StepIT 2021)

Lisäosa laiterekisterissä näyttää graafiset näkymät laitteiden terveydentilasta (kuva 2.) Laitteiden terveydentila ominaisuudesta laiterekisteristä löytyy mittari, joka kuvastaa tekstien perusteella, mitkä sovellukset ovat kaatuneet eniten. Näkymästä pystytään toteamaan esim. käynnistysnopeudet, sovellusten toiminta, viruksentorjunnan ajantasaisuus sekä ohjelmistopäivitysten tilat (3StepIt s.a.b).

Ohjelmakaatumiset

Eniten kaatuneet sovellukset viimeisen seitsemän päivän ajalta

Ohjelman nimi Ohjelman nimi + Versio



SelfService.exe:	14300kpl
SelfServicePlugin.exe:	1158kpl
Receiver.exe:	808kpl
SearchUI.exe:	381kpl
IntelCpHeciSvc.exe:	213kpl

Näytä ohjelmakaatumisraportti

Kuva 2. Ohjelmakaatumiset (3StepIT 2021)

Vaikka viikon oltua edellisen viikon tapaan hiljainen, jäi positiiviseksi asiaksi se, että onnistuin jakamaan jokaiselle päivälle sopivan määrän tekemistä. Sain myös hieman kartoitettua tärkeitä asioita, joita täytyy lähiviikkoina kampuksella tehdä. Malmilla on vielä

muutamia opettajien luokkakoneita, joita pitää vaihtaa, sekä kollegalta saatujen ohjeiden mukaisesti käydä kaikki luokkahuoneet läpi ja luetteloida huoneista löytyvät tarvikkeet.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 8.3.2021

Viikkoni alkaa tapojeni mukaan Malmilla, tultuani hieman aikaisemmin töihin oli tikettipalvelussa paljon vastaamattomia tikettejä viikonlopun jäljiltä. Ongelmia oli ollut virtuaalityöpöytien kanssa, suurimmaksi osaksi eivät ohjelmat olleet vain enää auenneet. Joukkoon mahtui kuitenkin henkilö, jolla oli virtuaalityöpöytä jäänyt uloskirjautumisen aikana jumiin, eikä opiskelija pystynyt enää virtuaalityöpöydälle pääsemään sisälle. Käytämme web-pohjaista VDI Directoria koneiden seurantaan sekä vianratkaisuun ja näemmekin tätä kautta mahdolliset virhetilat opiskelijoiden tai henkilökunnan virtuaalikoneissa. Kyseisen henkilön virtuaalikone näytti olleen virhetilassa, joten se piti käynnistää uudestaan järjestelmän kautta.

Koulun Office ja Windows aktivointimenetelmästä johtuen henkilökunta joutuu käydä kampuksella muutaman kuukauden välein. Jos henkilö ei tule kampukselle Windowsin varoituksista huolimatta, lisenssit vanhentuvat eivätkä kaikki sovelluksien kaikki toiminnot ole enää käytettävissä ja käyttöjärjestelmään tulee lopulta vesileima. Sain puhelinpäivystykseen puhelun, jossa henkilöllä oli alkamassa luennot ja Officen aktivointi oli vanhentunut. Normaalissa tilanteessa heidät kutsuttaisiin heti käymään kampuksella, mutta tässä tapauksessa toimin itse hieman eri tavalla. Otin Zoom etäyhteydellä käyttäjän kannettavan hallintaan ja aktivoin Office lisenssin väliaikaisesti. Kyseinen aktivointimetodi antaa 30 päivää lisäaikaa lisensseihin. Sovittiin vielä iltapäivälle aika Malmin kampukselle, jotta saataisiin vielä tarkistettua Windows lisenssin tila, sekä aktivoitua Office 180 päivän ajaksi.

Kävimme pienen palaverin Venäjän Pietarin valintakokeisiin liittyen, saimme lähinnä tietää, että hakijoita tuleekin olemaan vain muutamia ja meidän IT-tuen rooli tulee olemaan melko pieni kokeiden aikana. Kävin palaverin jälkeen hoitamassa lähituen keikan, joka vaati selaimesta lähinnä vain evästeiden tyhjennyksen, jotta saatiin sivut avautumaan normaalisti. Monet lähituen keikat ovat yleensä hyvin yksinkertaisia, mutta tarpeeksi hankalia ettei henkilökunta osaa niitä korjata.

Aikaisemmin sovittu Windows ja Office lisenssi asiakas tuli käymään ja katsottiin hänen kanssansa tilanne läpi, eikä ongelmat olleet pelkästään Officen kanssa. Päädyimme

asiakkaan kanssa ratkaisuun, että asennetaan koneelle kokonaan uusi käyttöjärjestelmäpaketti, koska Adoben ohjelmatkaan eivät toimineet vanhoista päivityksistä johtuen. Opastin kyseistä henkilöä, miten ja mihin tallentaa tiedostot työpöydältä, jotta hän voi palauttaa koneen menettämättä kaikkia omia tiedostojaan.

Tiistai 9.3.2021

Tällä kertaa minulla ei ollut päivystystä heti aamusta, joten jatkoin siivoamisprojektia työhuoneessa. Järjestelin kaiken elektroniikan uudestaan ja heitin ylimääräiset pois pahvilaatikoihin. Kaiken romun keskeltä löytyi myös paljon sellaista tavaraa, jotka olisivat pitänyt aikoja sitten vaihtaa luokkien opettajakoneisiin, joten otan tämänkin tehtäväkseni jossain vaiheessa lähiviikkoina. Sain kaapeista heitettyä romua pois muutaman ison laatikollisen ja kun olen lopulta saanut tarkastettua kaikki ylimääräiset koneet, tilaamme noudon kierrätykseen. Lajittelin kaappien sisällön uudestaan, ettei tarvikkeita tarvittaessa täydy käyttää ylimääräistä aikaa etsimiseen.

Hoidan myös AV-laitteita Malmin kampuksella ja sain tietooni, että yhdestä videotykistä on lamppu palanut. Vaihdoin videotykistä lampun, jonka jälkeen on videotykin asetuksista aina nollattava lampun eliniän ajastin. Ilman ajastimen resetointia videotykki ilmoittaa koko ajan, että lamppu on vaihtokunnossa. Tarkastin vielä lopuksi, että tykki toimii ja on käytettävissä luokkakoneen kautta.

Muutama opiskelija oli tehnyt tukipyynnön johtuen kadonneesta puhelimesta tai vaihtuneesta numerosta. Meillä on käytössä kaksivaiheinen tunnistus, joka toimii puhelinnumeron avulla. Numeron vaihtuessa opiskelijat eivät pääse enää kirjautumaan kampuksen ulkopuolelta Office sovelluksiin tai koulun sähköpostiin vahvistusviestien mennessä vanhaan numeroon. Vaihdamme yleensä puhelinnumerot opiskelijoiden puolesta Azure Active Directoryn kautta ja jos opiskelija itse haluaa kyseisen vaihdon tehdä, resetoimme kaksivaiheisen tunnistuksen tiedot, kunhan he ovat päivittäneet uuden numeron opiskelijatietoihin. Näissä tapauksissa pyysin heitä vaihtamaan yhteystietoihin oikeat puhelinnumerot, jonka jälkeen vaihdoin ne järjestelmään.

Keskiviikko 10.3.2021

Päiväni alkoi selvittämällä työhuoneeni kannettavien sarjanumerot ja varmistin vielä kertaalleen, että kiintolevyt ovat ylikirjoitettu. Parhaimmassa olevat kannettavat lähetän sisäisellä postilla Pasilan kampukselle odottamaan tulevia pääsykokeita. Pääsykokeisiin

joudumme ottamaan mukaan kannettavia, joita voimme tarjota osallistuneille tarjota, jos heidän omat tietokoneet eivät toimi pääsykoejärjestelmien kanssa.

Maanantaina kampuksella käynyt asiakas, jolla oli Officen kanssa ongelmia tuli vielä käymään iltapäivästä. Adoben toimimattomuuden takia oli pakko asentaa kannettavaan uusin käyttöjärjestelmäpaketti, jossa samalla löytyy uusin Adoben versio.

Uudelleenasetuksen jälkeen päivitin vielä koneen käyttöjärjestelmän ja kaikki ajurit, jotka löytyivät tietokonevalmistajan ohjelmistosta. Suoritin myös pienenmuotoisen putsauksen koneelle paineilmalla ja puhdistusliinoilla asennusten välissä.

Torstai 10.3.2021

Tänään tarkoituksena oli päivystää Venäjän Pietarin valintakokeiden aikana Teamsissä. Hakijoita oli tällä kertaa vain muutamia, joten roolimme IT-tukena jäi hyvin pieneksi. Olimme kokouksessa paikalla valmiina, jos ongelmia olisi esiintynyt päivän aikana. Valintakokeet suoritetaan Zoomin avulla. Ongelmat ovat yleensä olleet pääsykokeisiin liittyminen ja Zoomin toimimattomuus web-kameran ja äänien osalta. Vikatilanteet hoidetaan vastaavissa tapauksissa yleensä Teams yhteyksien avulla, tai puhelimitse. Tällä kertaa kuitenkin kaikki hakijat pääsivät suorittamaan pääsykokeet ongelmitta.

Pasilan kampuksella työskentelee enemmän henkilöstöä kuin Malmilla, joten lähituki tehtäviäkin tulee enemmän. Viime aikoina on tullut paljon valituksia Outlookin toimimattomuudesta ja yleisestä hitaudesta. Eräällä asiakkaalla on ollut ongelmia sekä omalla kannettavalla, sekä virtuaalityöpöydällä. Asiakas ei selvästi ollut käyttänyt virtuaalityöpöytää kovin useasti ja huomasinkin heti, ettei virtuaalityöpöydän Office toiminut ollenkaan. Resetoin asiakkaan virtuaalityöpöytä profiiliin ja varmistin sovelluksien toiminnan. Sovimme asiakkaan kanssa, että katson paikan päällä mistä ongelmat johtuvat. Yhdistävänä tekijänä Outlookin toimimattomuudessa on tuhannet sähköpostit eri kansioissa. Kannettavan Outlook lakkasi aina toimimasta, jos sähköposteja yritti poistaa, joten vika oli helposti todettavissa. Sähköpostia pystytään myös käyttämään selainversion kautta. Selainversio sähköpostista pyörii palvelimilla, joten se kestää kuormitusta paljon paremmin kuin työpöytäsovellus. Näin ollen pyydän asiakkaita poistamaan turhat sähköpostit aina selainversion kautta ja toimimmekin kyseisen asiakkaan kohdalla näin. Sähköpostien poiston jälkeen sähköposti alkoi toimia nopeammin, eikä enää lakannut toimimasta.

Perjantai 12.3.2021

Tänään olin jäänyt etätöihin ja näin ollen keskityin suurimman osan päivästä asiakaspalveluun tikettipalvelun sekä puhelinpäivystyksen kautta. Hieman normaalista perjantaista poiketen puhelinlinjoilla on ollut aktiivista, perjantait ollessa yleensä hiljaisia. Ohjasin kaksi oppilasta, jotka soittivat samasta asiasta, menemään verkkosivuille, joista salasanat ja tunnukset tilataan. Puhelimessa me emme pysty tunnistamaan soittajaa, joten emme myöskään voi kertoa soittajalle kenenkään opiskelijatunnusta. Tämän takia tunnuksia kyselevät ohjataan suoraan verkkosivuille, josta tunnistautumisen kautta pyydetään tunnukset, sekä salasanat.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko on muutamista aikaisemmista viikoista poiketen ollut positiivisessa mielessä kiireisempi ja molemmilla kampuksilla ollessani on tullut enemmän lähituen keikkaa. Varsinkin hiljaisempina ajanjaksoina on hyvää vaihtelua, kun saa hieman enemmän olla kontakteissa asiakkaiden kanssa. Monesti asiakkaat arvostavat myös enemmän kasvatusten tapahtuvaa tukea, sen sijaan että puhuisivat puhelimessa tai vastailisivat sähköpostiketjuun.

Malmin työhuoneen siistiminen alkaa olla lähellä valmista. Kaappien sisällöt ovat järjestyksessä ja tyhjennetty ylimääräisestä. Ylimääräiset pöytäkoneet ja kannettavat ovat tyhjennetty tiedoista ja odottavat varastointia.

Suurimassa roolissa tukipyyntöjen osalta tällä viikolla ovat olleet virtuaalityöpöydän, sekä Outlook sähköpostin kanssa tulleet ongelmat. Monilla opiskelijoilla on edellisestä kirjautumisesta virtuaalityöpöytään pitkiäkin aikoja. Tämä johtaa siihen, että virtuaalityöpöydän käyttöön vaadittu Citrix sovelluksen versio on liian vanha, tai profiili on korruptoitunut, eli vioittunut päivityksien myötä. Outlookin ongelmat ovat välillä lähtöisin Microsoftin päästä, mikään palvelu ei ole täysin ongelmaton. Monissa vikatilanteissa ongelmat ovat kuitenkin johtunut sähköpostien lukumäärästä. Tästä olisikin hyvä mahdollisesti tiedottaa henkilökunnalle, jotta voitaisiin välttää ainakin jonkin verran ongelmia.

Meidän ammattikorkeakoulussamme Windows ja Office lisenssit toimivat Microsoft KMS palvelun pohjalta. Lisenssit aktivoituvat ja päivittyvät KMS palvelun kautta kampuksen verkoissa ja pandemian aikana ongelmaksi onkin muodostunut etätöitä, jotka venyvät

helposti kuukausien mittaiseksi. Lisenssit ovat voimassa 180 päivän ajan, jonka jälkeen alkaa sovellukset ja Windows käyttöjärjestelmä herjaamaan lisenssien aktivoimisesta. Henkilön poistuessa kampuksen verkosta alkaa 180 päivän periodi, jonka aikana KMS palvelin ei saa enää kannettavan lisenssipyyntöä läpi. (Microsoft 2020a)

Mielestäni tästä prosessista ei ole henkilökuntaa tiedotettu tarpeeksi, tai ei ollenkaan. Monille tulee pitkän kampukselta olon jälkeen yleensä täysin yllätyksenä, että lisenssit vanhentuvatkin. Tämä osakseen aiheuttaa negatiivisia reaktioita Helpdesk -työntekijöitä kohtaan, varsinkin joutuessamme pyytämään henkilöitä tulemaan kampukselle. Pandemian aikana onkin tullut huomattua tiedotuksen olevan suuremmassa roolissa ja tässä onkin paljon kehitettävää IT-palveluiden osalta. Paremmalla tiedotuksella välttäisimme kiiretilanteet ja hämmennyksen, joita ongelmatilanteet aiheuttavat.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 15.3.2021

Sovittuani edellisellä viikolla kannettavan käyttöjärjestelmän uudelleenasetuksesta, tulin poikkeuksellisesti Pasilan kampukselle. Asiakkaan tietokoneesta oli juuri loppunut takuu, kun alkoi erilaiset ongelmat. Ongelmat olivat suurimmaksi osaksi olleet ohjelmistojen, sekä ääniajuriin puolella. Kannettavan ollessa erilainen muun henkilöstön koneisiin verrattuna, oli tärkeää saada kone toimimaan päivityksillä ja uudelleen asennuksilla. Normaalisti takuiden loppuessa pyrimme vaihtamaan kannettavat uusiin, mutta kun kyseessä on erikoismalli, pitää se erikseen tilata valmistajalta. Tilausprosessissa saattaa mennä kuukausia.

Tietokoneen uudelleen asennuksen jälkeen ilmeni, ettei kannettavan kosketusalusta toiminut, joten jouduin erikseen lataamaan ajurit valmistajan sivuilta. Ongelma oli kuulemma vaivannut aikaisemminkin, mutta hän oli tyytynyt pitämään hiirtä aina mukana. Kun kannettavaan oli asennettu käyttöjärjestelmä ja kaikki päivitykset, vaikutti testauksessa kaiken olevan kunnossa. USB-laitteet yhdistyivät normaalisti, sekä äänilaitteet toimivat ilman pätkimistä. Pyysin asiakasta olemaan yhteydessä, jos ongelmat jatkuvat.

Edellisellä viikolla ammattikorkeakoulun videopalvelussa oli ongelmia melkein koko viikon ajan, joten minullakin oli ollut tikettejä asiaan liittyen lähes kymmenen. Jouduin viikonlopun jälkeen erikseen varmistamaan, oliko ongelmat videopalvelussa korjattu. Tällä kertaa videopalveluun liittyvät viat olivat viikonlopun aikana saatu kuntoon, mutta

tiedotusta asiasta ei ollut vielä tehty. Varmistettuani tilanteen, kyseistä asiaa hoitava taho laitto tiedotuksen henkilöstölle.

Tiistai 16.3.2021

Tänään oli tarkoitus pitää hieman lyhyempi päivä töissä Malmin kampuksella. Päivälle ei ollut ennakkoon muuta tiedossa kuin Teamsin uudelleenasetus henkilökunnan tietokoneeseen, joten päätin päivän aikana käydä muun työn ohella vaihtamassa pienemmän auditorion pöytäkoneen uuteen.

Teams ongelmista kärsivän asiakkaan kanssa olen muutamaan otteeseen puhunut kannettavan päivittämisestä uudempaan, mutta tähän mennessä hän ei ole ollut halukas vaihtamaan. Viime aikoina saman kannettavan kanssa on alkanut tulla enemmänkin ongelmia ohjelmien kanssa, joten kannettavan vaihto olisi ajankohtainen. Sain kyseisen henkilön lopulta suostumaan kannettavan vaihtoon ja lupasin hänen voivan pitää vanhan kannettavan vieressä siihen asti, kunnes kaikki on varmasti asetettu oikein. Hänen ollessa assistentti, on varmistettava, ettei mitään vanhassa koneessa olevia asetuksia ole unohdettu. Tämän takia on hyvä varmistaa siirtymisen uuteen kannettavaan olevan mahdollisimman vaivaton.

Asiakkaat saattavat monesti olla vastahakoisia vaihtamaan uuteen, jos vanha toimii edes jollain tapaa hyvin. Koneiden vaihdosta oletetaan yleensä olevan isoa vaivaa ja tämän takia saatetaan viivyttellä vaihtoa. Olemme suositelleet jokaiselle työntekijöille pilvitallennuksen käyttämistä tietokoneen kiintolevyn sijaan, koska koneisiin saattaa joskus tulla yllättäen vikoja ja tiedostojen menetys on aina uhkana vastaavissa tilanteissa. Pilvitallennuksen käyttö poistaisi suurimmaksi osaksi vastahakoisuuden työkoneiden vaihtoihin liittyen, eikä käyttäjä olisi näin ollen sidottu tietokoneeseensa yhtä paljon.

Keskiviikko 17.3.2021

Päivän aikataulu muuttui hieman alkuperäisestä, viikkopalaveri vaihtui torstaista tälle päivälle, joten jouduin vaihtamaan sovitun kannettavan vaihdon seuraavalle viikolle. Huomasin myös aamulla, että minulla oli muutaman tunnin puhelinpäivystys. Tarkoitukseni oli käydä ainakin puolet kampuksen tiloista läpi ja tarkistaa luokkahuoneet tarvikkeista ja laitteista kollegalta saadun Excel-tiedoston mukaisesti.

Kierrettyä jonkin aikaa kampuksen tiloja läpi, sain kampuksen henkilökunnalta soiton ja avunpyynnön liittyen pdf tiedostojen tallennukseen ja avaamiseen. Kyseinen henkilö oli saanut uuden kannettavan ja luovutuksen yhteydessä oli unohdettu kirjautua Adoben ohjelmistoihin sisään. Hänen yrittäessä tallentaa tiedostoja Wordista käsin PDF tiedostoiksi, tuli näytölle vain virheilmoituksia. Ongelma ratkesi sisäänkirjautumisella, eikä tällä kertaa ollut sen suuremmasta asiasta kyse. Tämän takia helpdesk -työntekijöiden on tärkeää kannettavan luovutuksessa muistaa kirjautua kaikkiin ohjelmiin mitä henkilökunta usein käyttää, koska asiakas itse harvoin ymmärtää ongelman johtuvan kirjautumisesta.

Torstai 18.3.2021

Tänään minulla oli taas aamusta muutama tunti puhelinpäivystystä, meitä oli linjoilla tällä kertaa niin paljon, etten saanut kahden tunnin aikana yhtään puhelua, joten päätin samalla valmistella uutta kannettavaa huomista kannettavan vaihtoa varten. Olin aikaisemmalla viikolla tehnyt kannettavaan käyttöjärjestelmän asennuksen, päivitykset ja tietysti katsonut ajurien ajantasaisuuden, joten tarvitsi enää vain nimetä tietokone.

Pasilassa eräs henkilökunnan jäsen halusi rauhallisen työtilan pystyäkseen ottamaan osaa illalla tapahtuvaan konferenssiin. Asiakkaalla oli vaatimuksia melko paljon ja meillä ei vaatimuksien mukaista tilaa ollut olemassa. Lupasin hänelle käyväni läpi muutamat työskentelytilat, jotta hän voisi illalla valita suotuisamman työpisteen käyttöönsä kahdesta vaihtoehdosta. Pandemian aikana monille on isossa roolissa se, ettei käytettäisi mitään yhteistilojen pöytäkoneita, vaan ainoastaan omia kannettavia hygieniasyistä. Laitoin hänelle nurkkatilaan telakan verkkoyhteydellä, sekä putsasin työpisteen näppäimistön ja hiiren.

Sain myös puhelun tutulta asiakkaalta, joka soittelee minulle yleensä päivittäin kysyen tukea kannettavaan tai puhelimeensa liittyen. Tällä kertaa opastin henkilöä, miten saada puhelimesta langaton tukiasema, sekä hieman OneDriven toimivuudesta. OneDrive synkronoi työpöydän tiedostoja koko ajan, joten hänen poistaessa tiedostoja työpöydältä, poistuu tiedostot myös OneDriveltä. Hänen poistaessa tiedostoa tuli varoitus, jossa ilmoitettiin tiedoston poistuvan kaikista synkronoinnin piirissä olevista kansioista. Asiakas ei tästä syystä uskaltanut poistaa tiedostoa, koska luuli tiedoston poistuvan myös hänen verkkolevyiltään. Verkkolevythän eivät ole käytössä kotitoimistolla, vaan ainoastaan kampuksilla ja virtuaalikoneen kautta. Selitin tilanteen hänelle ja hän uskalsi antamani tietojen perusteella tyhjentää työpöytänsä.

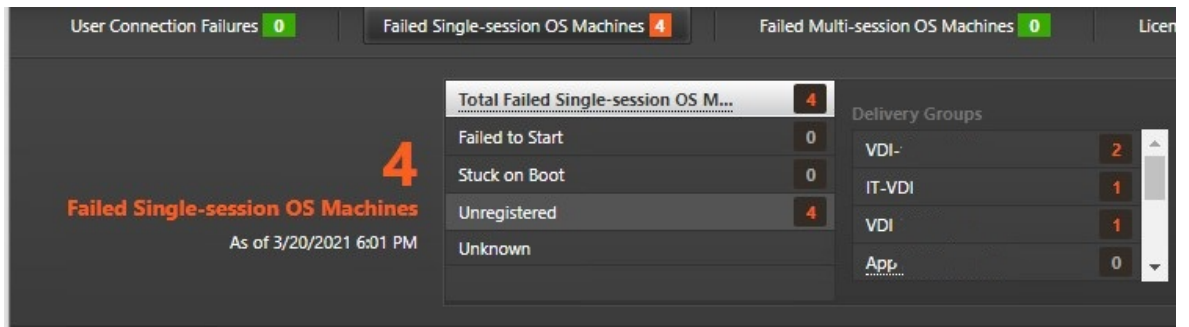
Perjantai 19.3.2021

Aloitin tuttuun tyyliini päivän taas muutaman tunnin puhelinpäivystyksellä. Sain muutamia puheluita aamun aikana, koskien meidän virtuaalityöpöytiämme. Vaikuttaisi siltä, että viimeisimmän päivityksen myötä ongelmat ovat lisääntyneet. Jouduin profiilin resetoimisen jälkeen käynnistämään virtuaalikoneen uudelleen, koska Office ohjelmat eivät edelleenkään käynnistyneet. Vasta tietokoneen uudelleenkäynnistyksen jälkeen ohjelmat avautuivat, mutta tällä kertaa Office ohjelmat ilmoittivat lisenssien olevan vanhentuneita. Otin oppilaan virtuaalikoneen etänä haltuun, jonka avulla kirjauduin kyseisen oppilaan Officesta ulos. Neuvoin hänet kirjautumaan uudelleen ja käynnistämään ohjelmat uudestaan. Näiden muutamien vaiheiden jälkeen hän pääsi tekemään kokeensa.

Päivälle sovittu kannettavan vaihto peruuntui junayhteyksiin liittyvien lakkojen takia, joten aamupäivä jäi kalenterista tyhjäksi minun osaltani. Järjestelimme kollegan kanssa työpisteet uudelleen helpottaaksemme kulkua IT-tuen huoneessa. Päivän aikana Helpdeskin huoneeseen tuli käymään asiakas, joka oli ilmeisesti saanut viruksen koneellensa. Hän oli eksynyt haitallisia ohjelmia sisältävälle sivulle, jonka kautta hän oli painellut epämääräisiä linkkejä. Tyhjensimme henkilön kannettavan Linux käyttöjärjestelmällä varustetun muistitikun avulla, jossa komennon kautta yli kirjoitetaan kiintolevy kolme kertaa. Tässä mennessä pidemmän aikaa, itse koneen asentelu jäänee seuraavalle viikolle.

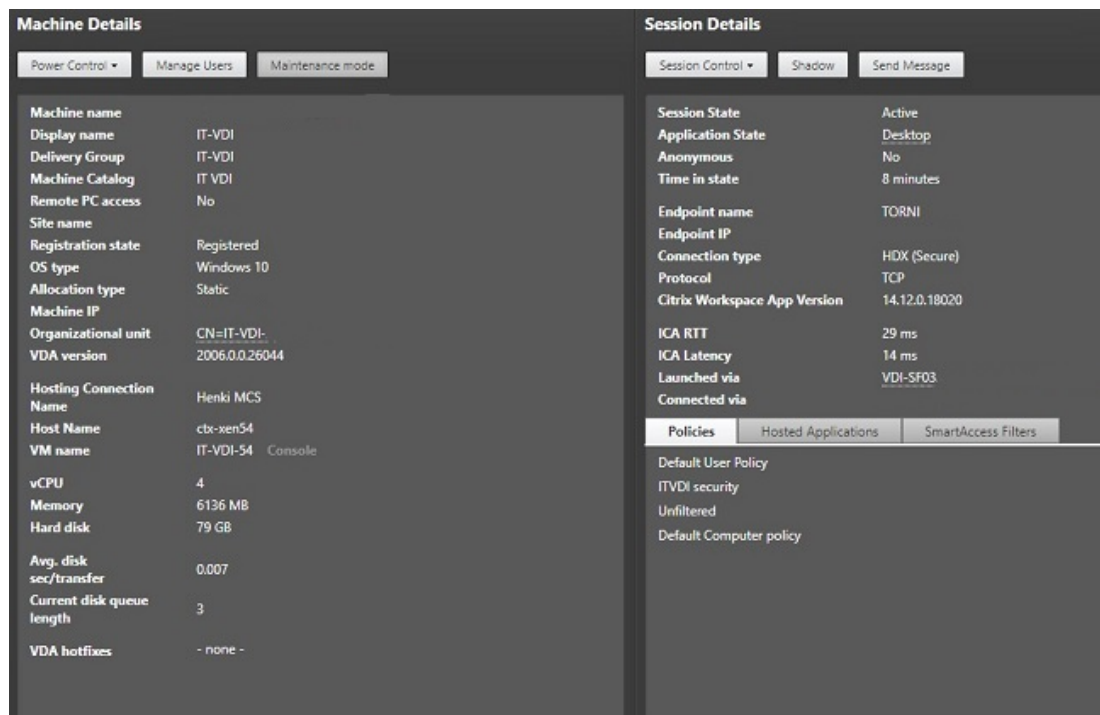
Viikkoanalyysi

Kuluneella viikolla olen huomannut tietynlaisen kaavan toistuvan työtehtävissä, eli kurssien alkaessa suurin osa vastaanotetuista tukipyynnöistä kohdistuu kurseissa käytettäviin ohjelmistoihin. Tällä hetkellä monet ongelmat painottuvat meidän ammattikorkeakoulumme käytössä oleviin virtuaalityöpöytiin. Kuluneilla viikoilla onkin tullut erityisen paljon käytettyä VDI Directoria. Kyseessä on virtuaalityöpöytien seuranta- ja vianetsintäkonsoli, josta käyttäjä näkee reaaliaikaista tietoa työpöytien tilasta ja niihin liittyvistä ongelmista. (Citrix 2020a) Jos asiakkaalla on ongelmia virtuaalityöpöydän kanssa, se näkyy aina Directorin etusivulla olevasta näkymästä (Kuva 3.), josta selviää myös missä jakeluryhmässä ongelma on. Jakeluryhmiä on esimerkiksi opiskelijoiden -, henkilökunnan - ja IT-tuen virtuaalityöpöydät. Jakeluryhmän avaamalla nähdään päätelaitteen nimi, sekä kirjautumista yrittänyt käyttäjä.



Kuva 3. Citrix VDI Director (Citrix 2021)

Joudumme usein käynnistämään uudelleen virtuaalikoneita, jotka eivät jostain syystä toimi ja tämän takia virtuaalikoneille ei välttämättä pääse kirjautumaan sisään. Käyttämällä käyttäjätunnusten hakutoimintoa, IT-tuki pystyy tarkastelemaan ongelmista kärsivän henkilön työpöytä sessiota (Kuva 4.). Käyttäjän tiedoissa nähdään virtuaalikoneen tiedot, istunnon tiedot ja käytössä olevat sovellukset. Nämä tiedot voi olla käyttäjän Citrix sovelluksen versio, virtuaalikoneella tapahtuvan prosessorin kuormituksen määrä ja vikakoodit. Tämän kautta voidaan myös pyytää käyttäjää hyväksymään etäyhteys työpöydälle. IT-tuki voi Directorin kautta suorittaa useita toimenpiteitä, kuten uloskirjautumisen, yhteyden katkaisun, päätelaitteen sammutuksen yms. (Mohan 2021)



Kuva 4. Citrix VDI Director (Citrix 2021)

Tällä viikolla on myös ollut paljon muutoksia työpäivien rytmiin ja aikatauluihin. Tämän yhteydessä olen huomannut itsessäni ison kehityskohdan, eli ajanhallinnan. Pyrin

suunnittelemaan työpäiväni melko tarkkaan ja huomaan selkeästi päiväni menevän hieman sekaisin yllättävien peruutuksien ja muutoksien takia, enkä näin ollen pysty ylläpitämään järkevää työrytmiä. Peruutuksien ja muutoksien tullessa saatan yleensä jäädä keskittymään esimerkiksi tiketteihin, kun voisin käyttää tyhjäksi jääneen ajan keskeneräisiin projekteihin ja näin ollen auttamaan projektia lähestymään valmistumista. Tämä jääkin kehityskohdaksi loppu harjoittelulle, jota pyrin parhaani mukaan parantamaan.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 22.3.2021

Tällä viikolla voi odottaa hyvin pientä määrää tukipyyntöjä johtuen intensiiviviikosta. Oltuani muutaman tunnin aamusta puhelinpäivystyksessä, en saanut yhtään puhelua tuona aikana. Tästäkin syystä tämä viikko on hyvää aikaa käyttää työaika kampusen asioita hoitaessa. Kävin kampuksesta muutamia luokkatiloja taas läpi tarvikekartoituksen takia, eikä jäljelle jäänyt enää montaa luokkaa.

Malmin kampusen assistentilla oli Teams -sovellus lakannut taas toimimasta, joten kävin vaihtamassa hänen kannettavan uuteen. Kyseisen henkilön työkiireiden takia hoidimme kannettavan vaihdon hänen työpisteellään ja näin ollen oli myös helpompi laittaa sovelluksien asetukset kuntoon vanhasta kannettavasta mallia ottaen. Olen huomannut hänen käyttävän kannettavan näyttöä isomman monitorin ohella, joten ehdotin hänelle tupla näyttöjä töiden helpottamiseksi. Vaihdoin myös vanhemman telakan uuteen ja vaihdoin hieman työpöydän järjestystä sopimaan paremmin uusien laitteiden kanssa.

Laitoin myös muiden kampuksien kollegoille muistutuksen sähköpostitse laiterekisterissä näyttäytyvistä kadonneista laitteista. Viime vuoden lopussa otin projektiksi selvittää kaikkien kampuksien kadonneiden laitteiden listaa, jonka avulla pyrin selvittämään missä listalla näkyvät laitteet ovat. Koneita etsitään laiterekisterin avulla, josta pystyy laitteiden lokitietojen avulla yleensä saamaan hieman lisää infoa. Monesti kadonneiden listaan joutuvat koneet, jotka ovat vaihdettu uusiin, mutta on unohdettu merkitä laiterekisterissä käytöstä poistuneisiin. Kahden sadan laitteen listalta on noin kymmenkunta laitetta enää selvittämättä. Odottelen kahdelta toiselta kampukselta vielä kollegoiden vastauksia muutamista kadonneista laitteista ja otan tämän jälkeen seuraavan noin 700 kadonneen laitteen listan selvityksen alle. Suurimmaksi osaksi laitteet ovat luokkakoneita, joita ei ole käytetty yli kolmeen kuukauteen.

Tiistai 23.3.2021

Tänään oli tarkoituksena aloittaa päivä puhelinpäivystyksen merkeissä, mutta sairastumisen takia liityin kollegan mukaan koko päivän kestävään verkon kautta tapahtuviin pääsykokeisiin. Tämä käytännössä tarkoitti sitä, että olin koko päivä ajan linjoilla odottamassa mahdollisia tukipyyntöjä pääsykokeita vetäneiltä henkilöiltä.

Etätyöt ovat luoneet joillekin henkilöille haasteita tuottavuuden kannalta. Joissain tapauksissa joudutaan työkoneen lisäksi käyttämään virtuaalityöpöytiä, jotta päästään käyttämään tarvittuja verkkolevyjä etänä. Tämä on luonut haasteita, jos kaikki tiedon siirtoon tai tiedon hallintaan liittyvät sovellukset eivät ole tuttuja. Saimme tällaisesta ongelmasta tukipyynnön, jossa asiakas oli käyttänyt videoiden siirtoon kannettavan ja virtuaalityöpöydän välillä sähköpostia. Kyseinen tapa on kyllä toimiva, mutta myös ylimääräinen vaihe tiedostojen jakamisen näkökulmasta koneiden välillä. OneDrive on jäänyt monella henkilöstön jäsenellä kokonaan käyttämättä, joka on kuitenkin todella pätevä tapa hallinnoida tiedostoja tietokoneesta riippumatta. Opastinkin kyseistä henkilöä tallentamaan palaverien tallennukset aina suoraan OneDrivelle, jonka avulla hän pystyy jakamaan tuotetun sisällön suoraan tai kopioimalla virtuaalityöpöydän kautta tiedostot verkkolevyille muiden saataville.

Keskiviikko 24.3.2021

Tänään oli taas odotetusti hiljainen päivä Pasilan kampuksella, sovittuja tapaamisia oli vain yksi tälle päivälle. Kyseinen henkilö palautti työtarvikkeensa meille helpdeskiin lopettaessaan työnsä. Asiakas itse oli palauttanut työpuhelimensa tehdasasetuksiin, joten minun tarvitsi enää tyhjentää kannettava tiedostoista. Pysin myös saman päivän aikana poistamaan kyseisen henkilön tiedot puhelimen ja kannettavan osalta laiterekisteristä, sekä yrityksen käyttäjätiedoista. Tämänkin päivän aikana olisi hyvä ehtiä käyttämään ainakin pieni hetki kadonneiden laitteiden listan kanssa, jotta pääsisin taas eteenpäin selvittelyssä. Selvitysprojekti on käytännössä ainoastaan minun käsissä, joten ajan varaaminen tähän olisi tärkeätä.

Tarkastelin pitkästä aikaa laiterekisterin kautta kadonneiden laitteiden määrää. Latasin laiterekisteristä Excel-tiedoston, jossa näkyy kadonneiksi luokiteltujen laitteiden tärkeimmät tiedot, kuten sarjanumeron, koneen nimen ja millä tunnuksilla on viimeksi kirjaututtu koneeseen. Aloitin kyseisen kadonneiden laitteiden selvitysprojektin jo viime

vuonna, jolloin selvitin n. 200 laitteen osalta sijainnit ja statuksen. Kuukausien aikana kadonneiden laitteiden määrä on noussut 700 laitteeseen. Suurin osa kadonneiden laitteiden listalla olevan koneet eivät ole kirjaimellisesti kadonneita, vaan ne voivat olla myös koneita, joihin ei ole kuukausiin kirjauduttu. Pandemian aikana luokkakoneille ei ole ollut käyttöä, jonka takia laitteet lopulta päätyvät kyseiselle listalle. Eniten selvittelyä joutuu tekemään henkilöstön vanhoista koneista ja näiden selvittelyyn kuluu yleensä viikkoja, ellei kuukausiakin. Selvitän itse Pasilan, sekä Malmin kampuksen kadonneet laitteet, jonka jälkeen pyydän muiden kampuksien henkilöitä selvittämään oman kampuksen laitteet.

Torstai 25.3.2021

Intensiiviviikon päivystysvuorot alkavat normaalia myöhemmin, joten minulla oli aikaa selvittää eilisen asiakkaan korona-ajalla kotiin lainattuja tarvikkeita. Meillä IT-tuessa ollaan pandemian alusta asti kerätty laitelainaus listaa, josta pystymme selvittämään mitä kukin henkilö on ammattikorkeakoululta lainannut. Tällä tavalla pystymme varmistamaan, ettei henkilökunta ota tarvikkeita kampuksilta palauttamatta niitä. Lainalapun perusteella pystyin varmistamaan, että kaikki henkilön lainatut tavarat palautuivat takaisin.

Muutama henkilökunnan jäsen palautti edellispäivänä vanhat työkoneet, joten rupesin tyhjentämään niitä heti sopivan ajan tullessa. Puhdistin myös koneet ulkopuolelta, jotta koneita voidaan käyttää hyväksi uudelleen ja luovuttaa mahdollisesti seuraavalle henkilölle tarpeen tullessa. Korona tilanteesta johtuen uusien kannettavien määrät ovat todella vähäiset ja tämän takia onkin kriittistä saada kaikki toimivat palautetut kannettavat kiertoon. Loppupäivästä osallistun oman tiimini viikkopalaveriin, jossa käydään läpi viikon kuulumisia ja tärkeimpiä asioita.

Vielä ennen työpäivän loppumista tuli kiireellinen tehtävä. Asiakkaan oli alun perin tarkoitus tulla hakemaan seuraavalla viikolla työkoneitaan, mutta aikataulu muuttuikin huomiselle. Jokaisessa luovuttamassamme kannettavassa on oletuksena 16Gb keskusmuistia, joka ei kyseiselle asiakkaalle ollut tarpeeksi hänen työtehtävistään johtuen. Keskusmuistin lisääminen on melko helppo prosessi. Kannettavan takaa ruuvataan kaikki ruuvit irti, jonka jälkeen kannettavan takakansi irrotetaan litteällä työkalulla kannen ja rungon välistä nostamalla. Kannen ollessa irti, laitetaan muistikampa omalle paikalleen. Vaihdon tai lisäyksen yhteydessä on hyvä varmistaa muistikampojen yhteensopivuus, tällä kertaa käytössä oli valmistajan kyseisiin kannettaviin tarjoama

muisti, joten tästä ei tarvinnut huolehtia. Kannettavan ensimmäisessä käynnistyksessä kului hieman pidempään, järjestelmän tunnistaessa muutoksen.

Perjantai 26.3.2021

Päätin jäädä tänään etätöihin, joten päiväni koostui pääosin tukipyyntöihin vastaamisesta. Muutamien henkilöiden virtuaalityöpöydät eivät käynnistyneet, joten käynnistin virtuaalikoneet järjestelmästä uudelleen. Toisessa tapauksessa virtuaalikoneen uudelleenkäynnistäminen ei auttanut, vaan ongelma olikin asiakkaan omalla koneella. Virheilmoituksella minkä asiakas antoi, löytyi verkosta muutamia mahdollisia korjauksia. Pyysin oppilasta päivittämään virtuaalityöpöytiin käytettävää sovellusta, sekä tarkistamaan ettei virustorjunta estä käynnistymistä. Ongelma ratkesikin virustorjunnan pois päältä ottamisella ja oppilas pääsi taas kirjautumaan virtuaalityöpöydällensä.

Käytin myös hieman aikaa laiterekisterin kadonneiden laitteiden listaa tarkastellen. Merkkasin Excel-tiedostoon selvimmät tapaukset, jotta listaa lukiessa olisi nopeampi keskittyä mahdollisesti oikeasti kadonneisiin laitteisiin.

Viikkoanalyysi

Intensiivi viikot ovat aina hiljaisempia aikoja koko ammattikorkeakoulussa ja monesti puhelimitse tulevat tukipyynnöt vähenevät suurissa määrin. Kuitenkin vastapainona saamme monesti tällaisena viikkoina enemmän lähituki keikkaa henkilökunnan ehtiessä paremmin tulla paikan päälle, kun kiireet helpottavat. Tämä voi johtua myös siitä, että etätöiden lisääntyessä työntekijät muuttavat pois kaupungeista tai työskentelevät loma-asuinnoillaan, joten kampuksille tullaan vain pakollisista syistä, sekä hiljaisempina aikoina. Työpaikka ei siis välttämättä ole enää paikka sanan varsinaisessa merkityksessä, vaan työt voivat myös tapahtua fyysisen työpaikan ulkopuolella. (Citrix 2020b)

Pandemian aikana IT-palveluiden on mukauduttava uuteen tilanteeseen, jossa kasvokkain tapahtuvaa tukea on entistä vähemmän. Pandemia onkin lisännyt etähallinnan ja digitaalisten helpdeskin palveluiden käyttöä. Näiden palveluiden toiminnalla onkin todella pitkäkantoinen vaikutus yrityksen sisällä olevaan asiakastyytyvyyteen IT-tukeen. (Symeonides 2020)

Pandemian aikana olemme myös törmänneet suuresti lisääntyneeseen kalastelusähköpostien, eli Phishing-viestien määrää. Tämä osakseen luo myös epäluottamusta etätöskentelyn turvallisuuteen. Lisenssiratkaisusta johtuen pidempien

etätyö jaksojen jälkeen alkaa tulla erilaisia ponnahtusikkunoita lisenssien vanhentumisiin liittyen ja nämä saattavat joidenkin mielestä näyttää epäilyttäviä. Myös salasanojen vanhentuminen tuo sähköpostiin viestin ja tämä voi helposti luoda epävarmuutta sähköpostin aitoudesta.

Tietojenkalasteluviestejä lähetetään suurenevissa määrin myös meidän ammattikorkeakoulua imitoiden, joka on hyvin vaarallista yrityksen tietoturvaan ajatellen. Kyseisissä kalastusviesteissä pyydetään yleensä käyttäjää vaihtamaan salasanaansa. Valitettavasti meiltä lähtevät salasanan vaihtoon liittyvät viestit ovat välillä saman tyyllisiä kuin tietojenkalasteluun tarkoitettut viestit. Jopa ne, jotka ovat varmoja pystyvänsä välttämään kalasteluviestit, ovat suuremmalla todennäköisyydellä tehneet virheen kalasteluviestien yleistyessä (Security Magazine 2020). Viestien lisääntyessä voitaisiin lisätä aiheeseen liittyvää koulutusta ja tiedotusta. Tiedotuksia on jouduttu tekemään pandemian aikana huomattavasti enemmän ja henkilökuntaa on myös kehoitettu ottamaan aina yhteyttä, jos yhtään epäilee viestin olevan epäilyttävä. Tiedotuksien tekeminen ei välttämättä ole riittävä toimi, vaan asiasta olisi hyvä pitää pienen muotoinen koulutus. On myös olemassa vaihtoehto, että ammattikorkeakoulussamme tehtäisiin itse kalasteluviesti ja tämän avulla simuloitaisiin oikeita tilanteita. Tekaistun kalasteluviestin avulla pystyttäisiin seuraamaan sitä, kuinka paljon sisällettyihin linkkeihin on tullut klikkauksia ja kuinka paljon sivustoon on annettu henkilötietoja. Saadun datan avulla pystyttäisiin kartoittamaan koulutustarvetta, jonka pohjalta voitaisiin tehdä koulutustilaisuuksia. (Terranova Security s.a)

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 29.3.2021

Tänään oli pitkästä aikaa päivä, jolle en ollut sopinut mitään lähituen keikkoja. Päiväni oli kuitenkin tarkoitus aloittaa olemalla puhelinpäivystyksessä muutaman tunnin ajan aamusta, jonka jälkeen piti siirtyä tarkistamaan loputkin luokat, sekä henkilöstötilat tarviketarkoituksen osalta. Malmin kampuksen osalta olisi hyvä saada koko kartoitus hoidettua tämän päivän aikana.

Puhelinpäivystyksen aikana ei tullut kuin muutama puhelu ja nekin tulivat samalta oppilaalta. Kyseessä oli avoimenammattikorkeakoulun uusi oppilas, joka ei ollut täysin varma omista kirjautumistunnuksistaan eikä salasanastaan. Opastin puhelussa millä tunnuksilla ja tunnusmuodoilla kirjaututaan eri koulun palveluihin.

Sain Malmin kampuksen tarvikekartoituksen vihdoinkin päätökseen ja lähetin täytetyn lomakkeen kollegalle. Kerättyjen tietojen mukaan tehdään tarvike- ja laitekilpailutus, jonka luokkiin saadaan jossain vaiheessa uudistuksia tarpeen mukaan. Malmin kampuksenjohtaja tuli kierroksella vastaan ja hän pyysi tulostimeensa uutta mustekasettia. Tällä kertaa jouduin mustekasetin tilaamaan Pasilan kampukselta, joten vaihto jää tiistaille.

Tiistai 30.3.2021

Tänään on tulossa hieman pidempi työpäivä minun jäädessä iltapäivystykseen. Iltapäivästä olisi tarkoitus hakea kärryt, jotta saan vietyä viimeisetkin vanhat tietokoneet työhuoneesta varastoon. Yritän myös päivän aikana hieman selvittää oman työkannettavan ongelmia, jotka ovat vaivanneet jo muutaman viikon ajan. Ongelmat koskevat lähinnä telakassa kiinni olevia tupla näyttöjä, jotka eivät enää tietokoneen mennessä lepotilaan käynnisty. Pasilasta lähetettiin eilisen aikana mustekasetti kampusjohtajan tulostinta varten, joten kasetin vaihto tulee ajankohtaiseksi heti sen saapuessa.

Kollegani kysyi apua henkilökunnan tekemään tukipyyntöön, jossa kyseinen henkilö ei ollut saanut verkkolevyjä toimimaan virtuaalityöpöydältä. Otin Teamsin kautta etäyhteyden asiakkaan koneeseen ja tallensin hänen tarvitsemat verkkolevyt. Tässä oli ilmeisesti käynyt pieni sekaannus ja asiakas oli yrittänyt kotona laittaa verkkolevyjä toimintaan suoraan kannettavalle virtuaalityöpöydän sijaan. Verkkolevyt vaativat kampuksen verkon toimiakseen, joten kotona käsin verkkolevyille pitää mennä virtuaalityöpöydän kautta.

Selvittelin oman kannettavan ongelmia telakan kanssa ja päädyin ajurien, sekä päivityksien jälkeen vaihtamaan telakan uusimpaan malliin. Ongelmia kohdanneet telakat olivat kyseiseltä valmistajalta ensimmäiset USB-C telakat, joita ovat kollegan sanojen mukaan vaivanneet yhteensopivuusongelmat alusta lähtien. Tästä en itse ollut aikaisemmin tietoinen, joten olin jo ehtinyt vaihtaa saman mallin telakoita moneen kertaan ilman tulosta. Uuden telakkamallin USB-C johto on liittimen päästä hieman kapeampi kuin edeltäjämallin, jonka takia kontakti kannettavan USB-C portin kanssa on parempi. Vaihdon jälkeen kannettava on toiminut tupla monitoreiden kanssa ongelmitta.

Lähdin hakemaan kärryjä tietokoneiden siirtoa varten ja päätin käydä Malmin kampuksen infopisteen kautta kysymässä saapuneista posteista. Yleensä sisäiset postit toisilta kampuksilta tuodaan suoraan työhuoneelle, mutta tällä kertaa odottamani mustekasetti oli

unohdettu info pisteelle. Kävin vaihtamassa mustekasetin kampuksen johtajan tulostimeen ja päivitin järjestelmään kyseisen mustekasetin saldon. Tarkistin vielä tietokoneita varastoidessa kaikkien koneiden sarjanumerot, että ne ovat varmasti kirjoitettu ylös. Kaikki varastoidut koneet pitää myöhemmin lisätä vielä laiterekisteriin.

Keskiviikko 31.3.2021

Tänään päivä alkoi taas muutaman tunnin puhelinpäivystyksellä. Tämän jälkeen oli tarkoituksena asentaa huomenna aloittavan työntekijän tietokone, puhelin sekä pistää työpiste kuntoon tarvikkeiden osalta. Jos päivän aikana ei ole kiireitä, tulen käyttämään osan iltapäivästä kadonneiden laitteiden listan läpikäyntiin. Listalle pitäisi lopulta jäädä enää oikeasti kadonneet laitteet. Prosessi on kuitenkin melko hidas laitteita ollessa 700. Mitään muuta erikoisempaa ei ollut tiedossa tänään, joten suurimmaksi osaksi päivästä on varattu aikaa tukipyntöihin vastaamiseen

Sain hieman hädissään olleelta oppilaalta puhelun. Hän on tekemässä opinnäytetyötä ja käyttää kirjoittamiseen Applen Macbookia. Hänen kertomuksen mukaan hän on tallentanut päivittäin opinnäytetyötään, mutta tämän päiväisen Microsoft Word päivityksen takia dokumentista oli kadonnut muutaman viikon kirjoitukset. Macbookit eivät ole itselle tuttuja ja auttaminen on tämän takia hieman vaikeampaa, joten joudun itsekin tukeutumaan verkosta löytyvään tietoon. Löysinkin muutaman hyvän artikkelin asiaan liittyen ja opastin oppilaan näille verkkosivuille. Jos kyseisen oppilaan kertomus pitää paikkansa, hänellä kävi mahdollisesti tällä kertaa tuuri. Word tallentaa palautustietoja dokumenteista oletusasetuksena kymmenen minuutin välein, joten antamani ohjeiden mukaan pitäisi pystyä saada versiot takaisin (Microsoft 2020c).

Loppupäivästä olikin hieman kiireellisempää, joten kadonneiden laitteiden lista sai tältä päivältä jäädä. Uuden työntekijän työpistettä laittaessani, kysyimme myös samassa huoneessa työskentelevältä henkilöltä haluaisiko hän uudet näytöt ja telakan. Kyseisen henkilön kanssa sovimme hänen työkiireiden takia niin, että vaihdan heti huomenna aamusta hänelle uudet tarvikkeet ennen hänen töihin tuloa. Loppupäivä menikin työhuoneen parissa työskennellessä. Järjestys muuttui samalla muidenkin työntekijöiden kohdalla ja jouduimmekin siirtelemään tavaroita työpisteeltä toiseen. Samalla eläkkeelle jääneen työntekijän työkone otettiin IT-tuen huoneeseen, jotta voimme poistaa siitä käyttäjän tiedostot.

Torstai 1.4.2021

Aloitin päiväni todella aikaisin aamusta ja tarkoituksena olisikin päästä lähtemään hieman aikaisemmin töistä. Ennen puolta päivää pitäisi saapua uusi työntekijä noutamaan työkannettavaa ja puhelinta. Iltapäivällä osallistumme myös IT-palveluiden kuukausipalaveriin, joka oli suunniteltu hieman lyhyemmäksi pääsiäisen takia. Aikomuksena olikin lähteä kokouksen jälkeen pois töistä.

Vaihdoin eilen sovitun aikataulun mukaisesti yhden työpisteen osalta näytöt ja telakan. Vein samalla vanhat tavarat kellariin odottamaan kierrätystä. Huoneessa työskentelee muutama muukin, mutta heidän ollessa käytännössä aina etätöissä pandemian aikana, jätettiin uudistus vielä tekemättä. Merkkasin näytöt ja telakat vielä 3StepIt-laiterekisteriin, jotta tiedetään tulevaisuudessa, tai tarvittaessa missä kyseiset tarvikkeet sijaitsevat.

Kannettavan, sekä työpuhelimien luovutus sujui ilman ongelmia ja saatiinkin todella nopeasti uudelle työntekijälle kaikki valmiiksi. Annoin uudelle työntekijälle pienen opastuksen sovelluksista ja työpuhelimessa käytössä olevasta työprofiilista, joka on tullut Intunen mukana. Tämän avulla henkilö pystyy pitämään henkilökohtaiset ja työasiat erillään, niin halutessaan. Opastin myös kirjautumisiin liittyen ja kehoitin vaihtamaan oletussalasanan uuteen, jotta salasana olisi helpompi muistaa. Kävimme vielä uuden työntekijän ja hänen esimiehensä kanssa varmistamassa, että työpisteellä on kaikki käyttökunnossa.

Keskustelin vielä tämän uuden työntekijän esimiehen kanssa yleisesti kerroksen työhuoneista ja hänellä olikin muutamaan huoneeseen liittyen toiveita. Kävimme hänen kanssaan muutamassa työhuoneessa ja hän kertoi mitä halusi huoneisiin uudistettavan. Ergonomia on nykypäivänä suuressa roolissa työhyvinvointia, joten tämän perusteella muutamalle henkilölle annetaan suuremmat näytöt ja vähemmän litteät näppäimistöt. Lupasin ottaa uudistukset työn alle ja tehdä muutokset muutaman viikon sisällä.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko on ollut mielestäni piristävää, johtuen hieman kiireellisimmistä päivistä. Lähituen keikkoja on ollut melko paljonkin verrattuna edellisiin viikkoihin ja on pitkästä aikaa päässyt Pasilan kampuksellakin uudistamaan työpisteitä. Huomasin tälläkin viikolla saman mihin olen kiinnittänyt muutamina viikkoina huomiota. Työntekijät luulevat, ettei työpisteillä olevia näyttöjä ja tarvikkeita vaihdetta ennen kuin ne ovat menneet rikki.

Tämän takia heillä on käytössä kymmenenkin vuotta vanhoja näyttöjä, jotka eivät ole kovin mieluisia käyttää verrattuna uusiin näyttöihin. Vanhojen näyttöjen näyttöpaneelit ovat vanhasta tekniikasta johtuen yleensä huonompia resoluutiossa, värien tuottamisessa, sekä kirkkaudessa.

Sain tämän viikon aikana oman työpisteen osalta Malmin kampuksella tarpeekseni jatkuvasti ongelmia tuottaneilta tupla näyttöiltä ja telakalta. Ongelmat olivat jatkuneet jo kuukausia, välillä vähemmän ja joskus enemmän. Luulin aluksi ongelmien johtuvan näyttöohjaimen ajureista, mutta tästä se ei kuitenkaan johtunut. Olin jo vaihtanut muutamaan otteeseen samaa mallia olevan telakan toiseen ja ongelmat pahenivat entisestään. Ongelmat loppuivatkin kokonaan, kun vaihdoin telakan uusimpaan malliin ja tästä ilmoitinkin kollegoille, jos vastaavia ongelmia ilmenee heilläkin. En tiennyt kyseisen vanhan telakkamallin olleen niin vanha mitä se oli, joten valmistajan sivuilta katsoessa selvisi syy ongelmille. Uudemmat kannettavat eivät olleet tuettujen laitteiden listalla, joten ongelmat ovat johtuneet yhteensopivuudesta laitteiden välillä.

Meillä otettiin edellisellä viikolla mobiililaittehallinnassa käyttöön Microsoft Intune. Tämän tarkoituksena on erottaa henkilökohtainen data ja yrityksen data toisistaan (Microsoft 2020b). Henkilöstöllä voi olla käytössään monia erilaisia sopimuksia liittyen mobiililaitteisiin. Henkilöstöllä voi olla oma puhelin, mutta liittymä on siirretty yrityksen nimiin. Heillä voi myös olla yrityksen dual-sim puhelin, jossa on sekä henkilökohtainen, että työnumero käytössä. Nämä tilanteet ovat johtaneet siihen, että asiakkaalla on yleensä sekaisin sekä työ-, että henkilökohtaiset asiat.

Intunen avulla luomme puhelimeen täysin henkilökohtaisesta käyttäjäprofiilista irrallisen työprofiilin, jonka sovelluksista vastaavat IT-järjestelmävalvojat. Näin pystytään hallitsemaan työkäytössä olevia sovelluksia hallitsematta koko työpuhelinta fyysisesti (Mearian 2019). Jos käyttäjällä on käytössä ainoastaan yrityksen nimissä oleva puhelinliittymä, voi käyttäjä määritellä työprofiilin asetuksista niin, ettei työnumeroista tulleet soitot tai työsähköpostit tule läpi enää työpäivän jälkeen. Tämän avulla puhelinta voi käyttää työpäivien jälkeen täysin henkilökohtaiseen käyttöön, eikä työasiat häiritse vapaa-aikaa. Intunessa on myös ominaisuus poistaa etänä puhelimesta kaikki tiedot ja palauttaa tehdasasetuksiin, jos henkilökunnalta sattuisi katoamaan puhelin tai se joutuisi varastetuksi. Kyseinen ominaisuus on hyvä myös siitä, että Intune pyrkii suorittamaan tietojen poiston niin pitkään kunnes se onnistuu, eli puhelinta ei pysty käynnistämään ilman että poisto prosessi alkaa (Microsoft 2021).

Viikkojen aikana olen huomannut työergonomian olevan isompi puheenaihe työpisteitä uusissa. Monessa tapauksessa missä ollaan lähdetty uusimaan työpisteiden tarvikkeita, on tullut pyyntö esimieheltä, että annetaan isompia näyttöjä, sekä tietynlaisia näppäimistöjä henkilöstölle. Ongelmakohtia vanhoissa näytöissä voi olla esimerkiksi tekstien ja merkkien luettavuus, näytön pinnan heijastuksen laatu, pieni tuumakoko ja näytön kulman tai kallistuksen säädön puute. (CWA Union 2017) Näppäimistön malli on myös olennainen osa ergonomiaa ja onkin hyvä katsoa näppäimistön sopivan työntekijän käyttötyyliin (Työterveyslaitos s.a). Näppäimistöjen isoimpia eroja on niiden näppäimien profiili ja säätövara, joillekin sopivat matalaprofiilliset näppäimistöt paremmin kuin korkeaprofiilliset. Meillä käytössä olevissa matalaprofiillisissa näppäimistöissä on vain vähän käyttökulman säätövaraa, mutta se on monille mukavampi käyttää ranteiden ollessa melkein suorassa käytön aikana. Korkeampiprofiilliset näppäimistöt ovat klassisempi ratkaisu, jonka käyttöön moni on tottunut ja se sopii paremmin yhteen rullahiiren kanssa. Tilaamme myös esimiehen suostumuksesta tarvittaessa ergonomia edellä meneviä tuotteita, kuten rulla- tai ergonomiahiiriä.

3.6 Seurantaviikko 6

Pyhäpäivä 5.4.2021

Tiistai 6.4.2021

Alkuperäisen suunnitelman mukaan ei ollut tarkoitus aloittaa loman jälkeistä viikkoa päivystysvuorolla, mutta kollegan sairastumisesta johtuen olin muutaman tunnin aamusta puhelinpäivystyksessä. En ollut sopinut mitään lähituen keikkoja, joten halusin käyttää suurimmaksi osaksi päivästä kadonneiden laitteiden selvityksen parissa. Tavoitteena olisi saada päivän aikana lista päivitettyä sellaiseen kuntoon, että voisin tällä viikolla alkaa selvittämään Pasilan ja Malmin osalta kadonneita laitteita. Pysin poistamaan listalta kaikki kampuksien koneet, jotta lista olisi selvälukuisempi.

Päivystyksen aikana ei tullut puhelinsoittoja, joten oli hyvää aikaa käydä läpi kadonneiden laitteiden listaa. Aivan kuten viimekerrallakin, suurin osa listalla olevat ovat luokkakoneita. Nämä voi yleensä suoraan poistaa listalta, mutta kevään ja kesän aikana on hyvä kuitenkin tarkastaa vielä kaikkien koneiden olevan paikoillaan. Kadonneista laitteista on tällä kertaa löytynyt paljon kannettavia tietokoneita, joita ei löydy syystä tai toisesta laiterekisteristä. Tämä hidastaa ja vaikeuttaa löytämisprosessia, koska jokaisen laiterekisteristä puuttuvan koneen joutuu erikseen listalta etsiä sarjanumeron perusteella. Hakutoiminto ei siis toimi näiden laitteiden kohdalla ollenkaan, vaikka koneet listalla

ovatkin. Merkitsen nämä koneet Excelliin eri tavalla, jotta pystymme pääsykokeiden aikana ottamaan ylös jokaisen kaapissa olevan kannettavan sarjanumerot ja verrata listalla oleviin laitteisiin.

Keskiviikko 7.4.2021

Tänään on tarkoituksena olla aamupäivällä muutama tunti puhelinpäivystyksessä. Muuta sovittua ohjelmaa ei päivälle ole. Olen päättänyt käyttää jokaisesta päivästä hieman aikaa kadonneiden laitteiden selvittelyyn, joten jatkan edellispäivän pohjalta Excel-tiedoston muokkaamista löydettyjen tietojen perusteella. Pyrin päivän aikana vastaamaan tikettipalvelun kautta mahdollisimman moneen tukipyyntöön ja mahdollisuuksien mukaan ehtiä iltapäivästä mennä vielä muokkaamaan muutaman työhuoneen osalta järjestystä.

Malmin kampuksen henkilö oli tiedustellut edellispäivänä mahdollisuudesta saada uusi kannettava. Tällä hetkellä valmistajan toimitusvaikeuksien takia pyrimme vaihtamaan tietokoneita vain tapauksissa, joissa vanha tietokone haittaa työntekoa eikä päivityksistä ole enää koneeseen apua. Uusia kannettavia on enää muutama varastossa, joten priorisointia on tämän takia tehtävä. Kyseisen henkilön kohdalla teimme ratkaisun antaa uusi kone, koska koneessa on jatkuvasti ollut käyttöjärjestelmän kaatumisia, sekä lukuisia muita käyttöä haittaavia ongelmia. Vaihdon aikataulusta juttelemme asiakkaan kanssa myöhemmin, mutta aloin kuitenkin jo asentamaan käyttöjärjestelmää ja päivittelemään ajureita koneeseen.

Torstai 8.4.2021

Viikko on ollut melko hiljainen, eikä tälleäkään päivälle ole ennalta sovittuja lähituen keikkoja. Tiimimme osalta myös viikkopalaveri on peruttu, joten otan muutaman työhuoneen uudelleenjärjestelyn iltapäivälle projektiksi. Tavoitteena olisi ainakin saada muutettua toinen huoneista hiljaiseksi huoneeksi ja siirrettyä sieltä ylimääräiset tietokoneet ja tarvikkeet kellariin. Kampuksen kirjastossa on myös ollut ongelmia verkkotulostimien kanssa ja kyseiset ongelmat olisi hyvä saada korjattua päivän aikana.

Kävin selvittämässä kirjaston tulostimen ongelmaa ja kommenttien perusteella tulostin ei ollut toiminut viikkoihin. Tarkastin kirjaston koneelta tulostimen asetuksia ja tulostin ilmoitti sen olevan Offline-tilassa. Käynnistin tulostimen varmuuden vuoksi uudelleen tuloksetta, joten seuraava askel oli tarkistaa verkkopiuhän kiinnitykset. Niin kuin monesti vastaavissa tilanteissa, oli tässäkin tapauksessa verkkopiuhän päästä katkennut pidike, jonka takia

johto ei pysynyt portissa kiinni. Kävin hakemassa kellarista uuden piuhan, jolla tulostin alkoi toimimaan. Kyseinen tulostin on ollut kuulemma ongelmallinen aikaisemminkin, joten pyysin heitä olemaan yhteydessä muita ongelmia ilmetessä.

Työhuoneiden järjestelemisen osalta oli tullut hieman eriäväistä informaatiota, joten muutokset huoneiden osalta jäivät kesken. Päädyinkin vain tyhjentämään toisen työhuoneista vanhoista tavaroista, jotta voidaan johtajan kanssa keskustella ajatuksella uusi kokoonpano läpi sopivana hetkenä.

Iltavuoroni päättyi kahden tunnin puhelinpäivystykseen, jonka aikana tuli yksi pidempi puhelu. Opiskelija oli avoimen ammattikorkeakoulua käynyt henkilö, joka oli juuri maksanut lukukausimaksun uudelleen. Nykyään oppilailta vaaditaan vahvaa tunnistautumista kouluun tullessa, joka tapahtuu esimerkiksi pankkitunnuksien avulla. Tässä tapauksessa henkilö ei ollut lisännyt kaksivaiheiseen tunnistukseen numeroaan, eikä hän ollut opiskelun jatkamisen yhteydessä tehnyt tunnistautumista. Tästä syystä kirjautumiset eivät toimineet. Opastin henkilöä sivustolle, jonka kautta tunnistautumisen voi tehdä ja lisäsin opiskelijan luvalla hänen puhelinnumerosa kaksivaiheisen tunnistuksen järjestelmään. Kertasin hänelle vielä millä tunnusmuodoilla kirjaudutaan minnekin palveluun, jonka jälkeen opiskelija pääsi taas hoitamaan kouluasioitaan.

Perjantai 9.4.2021

Meillä tuli muutaman kollegan kanssa hieman suunnitelman muutoksia sovittujen etäpäivien suhteen ja toisen kollegan mennessä kampukselle, jäin itse etätöihin. Päivä on tarkoitus aloittaa muutaman tunnin puhelinpäivystyksellä ja odotettavissa on hiljainen aamu puheluiden osalta. Hiljaisempina päivinä haluan käyttää osan ajasta taas kadonneiden laitteiden kanssa ja mahdollisuuksien mukaan päivittää laiterekisteriä puuttuvien tietojen osalta, jos kannettavia ei ole jostain syystä jonkun nimiin laitettu. Lopetan työpäivän hieman aikaisemmin päivästä minun aloitettua aikaisin aamusta.

Koko puhelinpäivystyksen aikana sain vain yhden puhelun koskien Windowsin aktivointia ja vanhentumassa olevaa salasanaa. Opastin henkilö miten pystyy selvittämään aktivoinnin raukeamisajan, sekä salasanan vaihdon etänä. Suosittelin kuitenkin kyseistä henkilöä tulemaan kampukselle ennen Windows aktivoinnin, sekä salasanan voimassaoloajan umpeutumista. Näin voidaan varmistaa, että aktivointi voidaan suorittaa koneen uudelleenkäynnistyksellä ja ettei salasanan vaihdossa salasana vaihdu ainoastaan järjestelmiin, niin kuin etänä kävisi.

Sain tietooni kadonneita laitteita selvittäessä, että muutamalla toisella kampuksella laiterekisteriä ei juurikaan päivitetä asianmukaisesti. Laitteita ei siis löydä laiterekisteristä käyttäjän nimellä tai laitteeseen annetulla nimellä, joten kannettavan sarjanumero pitäisi tukipyynnössä aina tietää. Etätöiden takia emme pysty edes muilla työkaluilla tarkastamaan ilman asiakkaalta kysymistä koneen sarjanumeroa ja tämä luo ylimääräisen vaiheen tukipyynnön ratkaisuun. Tämän takia monia kymmeniä koneita on jäänyt merkkäämättä ylös ja kyseisiä laitteita tulee olemaan vaikeampi löytää, jos niitä katoaa ajan myötä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla olen suurimmaksi osaksi ajasta keskittynyt lähituki keikkoihin sekä laiterekisteristä poimitun kadonneiden laitteiden selvittelyyn. Loman jälkeinen viikko on ollut rauhallinen, mutta se on samalla tarjonnut myös lähituen keikkoja, joka on ollut ihan positiivista puhelinpäivystyksen ja tukipyyntöjen ohessa. Muut harjoittelija kollegani ovat alkaneet ottamaan hieman enemmän etäpäiviä viikosta, joten Pasilan kampuksellakin on työhuoneessa ollut kovin hiljaista. Itselleni ei välttämättä avaudu niin isoja mahdollisuuksia etätöihin Malmin kampuksen roolin takia, tämä ei kuitenkaan ole kovin negatiivinen asia itselleni ja olenkin järjestelyyn ihan tyytyväinen.

Pasilan kampuksella on pitkästä ajasta myös työhuoneissa hieman uusia järjestelyjä eläköitymisten ja uusien työntekijöiden takia. Mielestäni välillä säästelläänkin turhaan uusia työtarvikkeita, kun kampuksella monet työhuoneet kaipaavat päivitystä varsinkin näyttöjen osalta. Olenkin tässä asiassa ottanut todella asiakaslähtöisen ajattelun käyttöön, josta tähän mennessä on tullut ainoastaan hyvää ja positiivista palautetta. Asiakaslähtöinen yritys osaa asettua asiakkaan asemaan ja kehittämään sekä uudistamaan tuotteitaan niin, ettei asiakas ole osannut edes kaivata uudistuksia ennen kuin ne on tuotu esille (Nousiainen 2020). Ennakointi esimerkiksi työpisteiden tarvikkeiden uusinnassa on tähän mennessä osunut oikeisiin kohteisiin, jonka takia myös esimiehet ovat alkaneet ymmärtää uudistuksien tarpeellisuuden.

Pääosassa kuitenkin tätä viikkoa on ollut laiterekisterissä kadonneeksi listatut laitteet. Nämä näkyvät 3StepIT laiterekisterin lisäosan, eli 3FindITin mukaan noin 700. 3FindIT toimii profiler-toiminnolla, joka skannaa yrityksen verkkoa antaen tietoa laitteiden statuksesta (3StepIT s.a.c). Laiterekistä pystymme nopeasti tarkastamaan yrityksen

laitteiden statuksen graafisen näkymän avulla (Kuva.5) ja näin pysymme ajan tasalla yrityksen käytössä olevista laitteista.



Kuva 5. 3FindIT Profiler(3StepIT.2021)

Pandemian aikana kyseinen tilasto kuitenkin vääristyy, koska käyttämättömät laitteet menevät kuukauden jälkeen inaktiivisen statukseen, jonka jälkeen sitten kadonneeksi. Kampuksilla on satoja tietokoneita, joita ei pandemian aika ole käytetty, joten listalla olevat laitteet kasvavat jatkuvasti. Olenkin aikaisempaa kadonneiden laitteiden listaa pystynyt käyttämään hieman hyväksi ja merkata jo selvitettyt laitteet uuteen listaan, etten käy samoja laitteita luokista läpi toistamiseen. 3FindITin avulla näemme laitteista olennaista tietoa esimerkiksi tapauksissa, joissa halutaan selvittää missä ja kenellä laite on. Lisäosan avulla siis voi selvittää esimerkiksi kuka on käyttänyt laitetta, sekä milloin laitetta on käytetty (3StepIT s.a). Kun haluamme ottaa kadonneet laitteet selvitykseen, lataamme laiterekisteristä Excel-tiedoston, josta löytyy tarvittavia tietoja laitteen etsintää varten. Tärkeimpiä tietoja etsinnän kannalta on koneen nimi, josta selviää käyttäjä, sekä viimeksi koneelle kirjautuneen tiedot.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 12.4.2021

Tulen olemaan töissä keskiviikkoon saakka ja olen loppuviikon vapaalla. Tälle maanantaille ei ole Malmin kampuksella ollessani mitään erikseen suunniteltua puhelinpäivystyksen lisäksi, joten päivän aikana tulen käyttämään aikaa tikettipalveluun tulleisiin tukipyyntöihin. Jatkan myös rutiinia kadonneiden laitteiden listan selvityksen osalta. Riippuen Malmin kampuksen assistentin aikataulusta, olisi tarkoitus vaihtaa yhteensopimaton vanhempi kannettavan telakka uusimpaan malliin.

Sain puhelinpäivystyksen aikana muutaman puhelinsoiton liittyen virtuaalityöpöytiin, jotka kirjautumisen yhteydessä jäivät selainäkymässä pyörittämään käynnistyskuvaketta. Virtuaalikoneet olivat menneet jumiin ja vaativat uudelleen käynnistyksen, jonka jälkeen molemmat ongelmia kärsineet pääsivät kirjautumaan virtuaalityöpöydille.

Eräällä henkilökunnan jäsenellä oli Teams lakannut toimimasta, vaikka sitä oli jo edellisellä viikolla yritetty korjata. Soitin ensin kyseiselle henkilölle ja kysyin, haluaisiko hän itse tehdä korjaukset meidän tekemien ohjeiden perusteella, vai ottaisimmeko etäyhteyden Zoomin kautta. Hänellä ei ollut mielenkiintoa yrittää tehdä korjausta itse, joten Zoomin yhteyden kautta suoritin Teamsin poiston. Pelkästään sovelluksen poisto ei auta, koska poiston yhteydessä jää jäljelle dataa sisältäviä kansioita. Kävin poistamassa jäljelle jääneet kansiot ja asensin Teamsin sen jälkeen uudelleen. Korvasin vanhat kuvakkeet uusilla ja päivitin sovelluksen. Tämän jälkeen Teams vaikutti toimivan ja pyysinkin henkilöä olemaan yhteydessä, jos ongelmia vielä ilmaantuu.

Tiistai 13.4.2021

Päivä on tarkoitus aloittaa puhelinpäivystyksessä, on kuitenkin odotettavissa, ettei puheluita aamuisin juurikaan tule. Selvitin Malmin kampuksella olevalta assistentilta edellispäivänä, milloin olisi hyvä hetki vaihtaa telakka uuteen malliin, niin ettei vaihdosta tulisi häiriötä. Saavuin työpaikalle ajoissa, joten kävin heti suorittamassa vaihdon. Iltapäivällä on tarkoitus olla osallisena Venäjän Pietarin online-valintakokeen päivystys chatissa. Roolimme IT-tukena on auttaa hakijoita, jos heillä tulee ongelmia kokeisiin liittyessä. Päivystys kestää päivän loppuun saakka.

Puhelinpäivystyksen aikana ei soittoja tullut, joten käytin hieman aikaa laiterekisterin kadonneiden laitteiden kanssa. Kävin läpi sarjanumero kerrallaan listaa läpi ja merkitsin

ylös niitä, joista löytyy tiedot laiterekisteristä helpottaakseni urakkaa myöhemmässä vaiheessa. Pietarin valintakokeissa ei tullut mitään sellaisia ongelmia vastaan, joihin olisimme pystyneet auttamaan, joten pääsin lähtemään hieman aikaisemmin töistä.

Keskiviikko 14.4.2021

Pasilan kampukselle oli tarkoitus mennä kolme muuta työntekijää, joten päätin jäädä työviikon viimeisenä päivänä etätöihin enne lomalle lähtöä. Etäpäivinä on tarkoituksena olla puhelinpäivystyksessä suurin osa päivästä, joten linjoilla ollessani suoritan lähinnä vain tukipyyntöihin vastailua tai kadonneiden laitteiden listan parissa. Päivän tulen lopettamaan ajoissa, joten on odotettavissa, ettei työn määrä tule olemaan suuri.

En saanut puhelinpäivystyksen aikana puheluita ja tämä viikko onkin ollut todella hiljainen niin puhelinlinjoilla kuin tukipyyntöjenkin osalta. Meitä ollessa vähintään kuusi odottamassa tikettejä, töitä ei juurikaan ollut. Suurin osa tulleista tiketeistä oli lähitukeen liittyviä, joten etätöissä en niihin luonnollisesti pystynyt olla avuksi.

Torstai 15.4.2021

Lomalla

Perjantai 16.4.2021

Lomalla

Viikkoanalyysi

Kyseinen viikko on ollut todella hiljainen jokaisella osa-alueella ja työn määrä on ollut todella pientä verrattuna viime viikkoihin. Itselläni oli vielä vajaa viikko pitkään odotetusta lomasta johtuen. Olisin viikon hiljaisuudesta johtuen toivonut, että Pietarin valintakokeissa olisi tullut ongelmia, joihin olisimme voineet olla avuksi. Näin ei kuitenkaan käynyt ja tämän takia kokous menikin lähinnä odotellen. Halusin pitää viimeiset päivät hieman lyhyempänä, jotta sain järjestettyä vapaa-ajan suunnitelmat. Onneksi sain mahdollisuuden lyhyempiin päiviin muiden työntekijöiden ollessa pidempää paikalla. Viikolla ei siis ole tullut itselleni mitään uutta ja tässä melkein nyt odotellaan tulevia koulun pääsykokeita, joissa IT-tukea tarvitaan enemmän. Kyseinen valintakoe tulee olemaan mukavaa vaihtelua.

Etäpäivät ovat olleet keskeisessä roolissa Korona pandemian aikana ja suurin osa meidän ammattikorkeakoulussa työskentelevistä IT-työntekijöistä onkin tekemässä suurimmaksi osaksi ainoastaan etätöitä. Etätöihin siirtyminen ei alustavien tulosten mukaan näyttäisi

työelämässä heikentäneen työhyvinvointia, eikä asenteita työntekoa kohtaan, yleensä juurikin päinvastoin (Työterveyslaitos 2020). Meidän henkilökunnan osalta varsinkin IT-henkilöstö, jonka kanssa tulee suurimmaksi osaksi toimittua, vaikuttaisi olleen tyytyväisiä tilanteeseen, jossa työntekoon on tullut enemmän joustavuutta. Positiiviseksi asiaksi he ovat myös kokouksissa maininneen sen, ettei työmatkoihin kulu enää aikaa. Kuitenkin muun henkilöstön kanssa puhuessa on tullut selväksi se, että lähikontakteja olisi mukavampi olla enemmän. Tutkimuksissa onkin selvinnyt, että joissain tapauksissa fyysisen läsnäolon puuttuminen lisäsi työkuormitusta (Jyväskylän Yliopisto 2020). Olen itse tyytyväinen siihen, että pystyn joustavasti valita etätöypäivät. Esimieheni kanssa juttellessa Koronaan liittyen, hän totesi etätöiden olevan minullekin hyvä vaihtoehto ollessani koirataloudessa.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 19.4.2021

Päivälle en ole antanut suurempia tavoitteita, koska mitään sovittua ei tälle viikolle vielä ole. Viime viikon loman jälkeen oli mukava palata töihin puhelinpäivystyksen merkeissä ja päästä takaisin rytmiin töiden osalta. Malmin kampukselle on haluttu, että siellä olisi vähintään yksi IT-henkilö läsnä, vaikka kampuksella ei välttämättä ole tekemistä tukipyyntöjen lisäksi. Tämä tilanne luo itselleni yleensä aina hiljaisemmän alkuviikon, joten tarkoituksena on keskittyä enimmäkseen tukipyyntöihin.

Heti puhelinlinjojen avauduttua saankin kolme puhelua melkein samaa aikaan. Minun ollessani yksin puhelinpäivystyksessä, kävi soittajilla hyvä tuuri siitä näkökulmasta, että he soittivat aina toinen toisensa jälkeen, eikä päällekkäin. Kaikilla kolmella henkilöllä oli alkamassa sama kurssi, joten ongelmat koskivat ainoastaan virtuaalityöpöytiä. Kahden kanssa saimme Office-työkalut toimimaan virtuaalityöpöytäprofiilien poistolla ja uudelleen kirjautumisella, mutta kolmannen soittajan kohdalla asia oli hieman monimutkaisempi.

Kyseinen oppilas oli poistettu eräältä kurssilta aikaisemmalla viikolla ja lisätty takaisin viikonlopun aikana. Oppilaan tiedot eivät olleet jostain syystä siirtynyt Active Directoryn puolella opiskelijaryhmään, jolla olisi pääsy tietokantoihin. Järjestelmä ei siis tunnistanut oppilaan tunnuksia ja näin ollen hän ei pystynyt tietokantaan liittymään. Tämä selvisi vasta sen jälkeen, kun olin ottanut työpöydän etänä hallintaan ja varmistanut ettei opiskelija itse ollut tehnyt esimerkiksi kirjoitusvirheitä tietokannan osoitteeseen liittyen. Pystyin myös samalla todentamaan, että opiskelija kuului pääsyn omaavaan ryhmään. Näiden tietojen pohjalta kysyin asiasta tietävältä asiantuntijalta mistä kyseinen ongelma

mahdollisesti voisi johtua, eikä hänkään osannut suoraan sanoa syytä. Varmistimme vielä opiskelijan kertoman tarinan kurssin opettajalta, jonka jälkeen lisäsimme kyseisen oppilaan Active Directoryssa olevaan asianmukaiseen ryhmään. Tämän jälkeen oppilas pääsi tietokantaan ja suorittamaan kokeen ajallaan.

Sanoin edellisellä viikolla kollegoille, että ottaisivat minulta ratkaisemattomia tukipyynnöitä itsellensä, etteivät ne eivät jäisi huomiotta lomani ajaksi. Valitettavasti muutamaan tukipyyntöön ei ollut edelleenkään tullut asiakkaalta vastausta, vaikka vika selkeästi on vielä olemassa. Toiseen pidempiaikaiseen tukipyyntöön olen joutunut muilta kollegoilta kysymään jatkuvasti apua, koska kyseinen osa-alue ei itselle ole tuttu enkä sille pääsyoikeuksista johtuen pysty enempiä tekemään. Tämä on itseäni hieman ärsyttänyt, koska mielestäni kiireet eivät voi johtaa asiakaspalvelun katkeamiseen ja suoranaiseen välttelyyn. En voi myöskään jatkuvasti yrittää vaatia joitakin henkilöitä vastaamaan pyyntöni, vaan se pitäisi tapahtua luonnostaan.

Sain päivän aikana hyvää asiakaspalautetta ja tämä mielestäni oli päivän tavoitteiden saavutus, vaikka suoranaista tavoitetta ei päivälle ollutkaan. Olen jatkanut työsuhteen alusta lähtien samalla työmoraalilla, joka on johtanut erinomaiseen asiakaspalautteeseen.

Tiistai 20.4.2021

Päivän tavoitteiksi jää tämän päivän osalta valmistautuminen ammattikorkeakoulun valintakokeisiin, joka on alle kuukauden päässä tästä hetkestä. Huomasin myös yhden tukipyynnön olevan hieman muita vanhempi ja päätin ottaa sen itselleni ratkaistavaksi.

Aloitimme aamun yhdessä muutaman muun kollegan sekä esimiehen kanssa koskien tulevia pääsykokeita. Keskustelimme hieman järjestelyistä ja tarvittavista laitteista pääsykokeisiin. Tämän vuoden pääsykokeet poikkeavat hieman muista vuosista meidän kohdalla, koska pääsykokeet järjestetään pääasiassa Messukeskuksessa. Hakijoita ollessa suuri määrä, on avuksi tälle vuodelle myös otettu opiskelijoita. Pohdimmekin kokouksen aikana mitä laitteita voisimme näille tukihenkilöihin liittyville opiskelijoille luovuttaa, ilman että asiasta voisi koitua taloudellista vahinkoa. Vahinkoa voisi syntyä esimerkiksi, jos kyseiset tukihenkilöt hävittäisivät ammattikorkeakoulun omaisuutta, tästä syystä päädyimme melko yksimielisesti luovuttamaan heidän käyttöönsä vanhoja kannettavia, sekä puhelimia.

Kokouksen jälkeen puhuimme toisen kokouksessa olleen kollegan kanssa tarvikkeista, joita tarvitaan lisää Pasilan kampukselle pääsykokeita varten. Lupasin päivän aikana käydä etsimässä varastosta latureita vanhoihin kannettaviin ja laittamassa samaan pakettiin muutaman vanhemman, toimivan kannettavan. Pakkasin tavarat ja kävin viemässä paketin Malmin kampuksen info-pisteeseen, josta ne lopulta lähtevät sisäisellä postilla Pasilaan.

Otin yhteyttä tukipyynnön lähettäneeseen henkilöön, jonka tukipyyntö oli ollut avoinna hieman pidemmän aikaa. Tukipyyntö koski Teamsiä, joka ei uudelleen asennuksista huolimatta toimi kunnolla. Sovellus herjaa jatkuvasti päivityksistä, jotka eivät mene asennu yrityksistä huolimatta. Tästä syystä sovellus antaa ilmoituksen, ettei sovellusta voi enää käyttää 27 päivän päästä päivityksien laiminlyömisestä. Sovelluksen toimivuus on kuulemma muutenkin ollut keuhkoa. Sovimme myöhemmälle ajalle Zoom puhelun, jonka aikana ongelma olisi tarkoitus korjata.

Iltapäivästä saimme Teams ongelmista kärsivän asiakkaan kanssa sovittua hyvän hetken Zoom puhelulle. Poistin etäyhteyden avulla Teamsin koneelta Windowsin omalla poistotyökalulla ja varmistin, ettei sovelluksesta jäänyt ylimääräisiä kansioita poistosta huolimatta. Tämän jälkeen asensin sovelluksen uudestaan ja suoritin sovelluksen päivitykset, jonka jälkeen Teams toimi sillä hetkellä normaalisti. Lupasin olla avuksi, jos vastaavia ongelmia ilmenee. Olen kuitenkin melko varma kyseisten toimenpiteiden ratkaiseen ongelman.

Keskiviikko 21.4.2021

Päivälle ei suoranaista tavoitteita ole, mutta haluan ottaa esimieheni, Malmin kampuksen johdon, sekä kampusvastaavan kanssa ottaa puheeksi eilen kuulemani asiaan koskien Malmin kampuksen remonttia. Tulen olemaan töissä hieman pidempään iltapäivystyksestä johtuen, joten toivon päivän aikana tulevan hieman enemmän töitä.

Melkein heti tultuani töihin, sain etätöissä työskentelevältä kollegalta pyynnön mennä päästämään tulostin huoltomiehen kerroksiin sisään ja opastamaan oikeiden tulostimien luokse. Samasta kerroksesta tuli hieman ennen työpisteeltä lähtöäni ilmoitus toisesta tulostimesta, jossa oli paperia jumiutunut tulostimen koneistoon. Huoltomies ei ollut tietoinen kuin yhdestä viallisesta tulostimesta, mutta hän suostui onneksi korjaamaan kerroksen kaksi muutakin tulostinta samalla käynnillä. Normaalisti jokaisesta tulostimesta pitäisi olla erikseen tehtynä vikailmoitus.

Minulta oli jäänyt huomaamatta kokous liittyen tulevan kevään pääsykokeisiin, mutta ehdin kuitenkin kokoukseen paikalle. Pääsykokeiden poikkeaa edellisistä vuosista, jonka takia tilanne on hieman hankalampi koko IT-osastolle. Suurempaa huolta kantaa verkkoasiantuntijat, jotka eivät ole vieläkään varmoja toteutustavasta. Tämä hieman vaikeuttaa meidänkin tehtävää, koska meidän tehtävänä on asentaa vähintään 70 kannettavaa lainakoneiksi ongelmatilanteita varten. Jokaiseen koneeseen pyritään kirjautumaan pääsykoe verkkoon etukäteen ja verkkojen testaus uhkaa jäädä viimeiselle viikolle ennen pääsykokeita. Tulemme pitämään viikoittain palaveria aiheeseen liittyen ja seuraaviin kokouksiin saamme myös verkkoasiantuntijan paikalle antamaan tilannekatsauksen.

Kokouksen loppuessa toin ilmi esimiehelleni ja muutamalle kollegalle eilen kuulemani uutisen Malmin kampuksella alkavista kattoremonteista, joiden tieltä pitäisi viedä kaikki laiteluokkien koneet pois toisiin tiloihin. Pyysin henkilöä, joka minulle eilen asiasta kertoi, lähettämään välittömästi tiedon kampuksen johtajalle ja kampusvastaavalle.

Ammattikorkeakoulumme toimii vuokralaisena ammattikoulun tiloissa, joten koin hieman kummalliseksi, ettei asiasta ollut tiedotettu siihen mennessä ketään muuta kuin minua. Tiedotus asiasta tulikin vasta tänään päivällä, jonka takia jouduimme varaamaan heti huomiselle palaverin. Huoneiden tyhjennys pitäisi kuulemma aloittaa mahdollisimman pian, ilman ylimääräisiä resursseja. Jatkamme asian selvittelyä huomenna kokouksen parissa, jossa pyrimme selvittämään sopivan aikataulun siirroille.

Torstai 22.4.2021

Päivälle olisi suunnitteilla ainakin yhden työpisteen tarvikkeiden uusiminen. Työntekijöitä alkaa pikkuhiljaa palaila enemmän tekemään töitä kampukselle, joten porrastamme laite ja tarvikevaihtoja siinä järjestyksessä, missä henkilökunta palaa takaisin. Aamupäiväksi sovittu kokous koskien Malmin kampuksen asioita, siirrettiin iltapäivälle heti viikkopalaverin jälkeen. Päivän tavoitteeksi olisi saada Malmin kampuksen henkilökunnan kanssa sovittua aikataulutuksia luokkakoneiden siirtoon pois remontin tieltä.

Olimme kollegani kanssa hakenut etukäteen kaikki tarvittavat asiat erään työpisteen uudistukseen. Työpisteellä työskentelevä henkilö tulee vasta seuraavan kerran kampukselle töihin ensi viikolla, mutta ajattelin että olisi parempi hoitaa tarvikkeiden vaihto mahdollisimman pian, ettei asia unohdu. Työpisteeseen ei jäänyt mitään muuta vanhaa kuin kuulokkeet.

Viikkopalaverissa kävimme läpi kriittisimpiä asioita koskien työtämme. Isoin puheenaihe oli luonnollisesti tulevat pääsykokeet, josta moni kantaa huolta pandemian takana. Ihmetystä on aiheuttanut se, että messukeskuksen tiloissa tulee olemaan tuhansia saman aikaisesti ja on melkein mahdotonta pitää asiallinen hygienia taso. Näistä asioista luvattiin puhua enemmän seuraavassa kokouksessa, jossa käydään ainoastaan pääsykokeiden asioita läpi.

Viikkopalaverin jälkeen osallistuin kokoukseen koskien Malmin kampuksella jo alkanutta remonttia. Kampuksella tullaan vaihtamaan kattovalaistuksia ja tämä ilmeisesti tarkoittaa kattojen osittaista purkamista luokista. Joudumme siis todella lyhyellä varoitusaajalla aloittamaan luokkakoneiden siirtoa pois luokista väliaikaisiin varastoihin. Tulen aloittamaan siirrot yksin ensi viikolla, jäljelle jäävät koneet varastoi Malmin vakituinen työntekijä. Kävimme samalla listaa kampuksen luokista, joihin tulee muutoksia tai niissä pitäisi erikseen tehdä pieniä siistimisiä. Nämä työt eivät ole isoja, mutta joissain luokissa pitäisi kaikki koneiden johdotukset siistiä, joka on todella aikaa vievää. Saimme kuitenkin selkeän listan asioista, jotka pitää suorittaa elokuuhun mennessä.

Perjantai 23.4.2021

Päivälle ei mitään erikoisempaa tavoitetta ole, tarkoituksena olisi hakea ja vaihtaa kaikille työharjoittelijoille uudet telakat työpisteille, sekä myöhemmin päivästä olla puhelinpäivystyksessä.

Aikatauluja hieman muutettiin ja yksi kokous peruutettiin tältä päivältä. Perjantait ovat yleensä hiljaisia muihin viikonpäiviin verrattuna, joten odotettavissa ei ole mitään kovin suurempia tapahtumia.

Aamusta saapui IT-tuen huoneelle asiakas, joka palautti vanhan työkoneensa ja toi nykyisen työkoneen päivityksiin, sekä Windows aktivointiin. Suoritin kannettavaan päivitykset ja käynnistin koneen muutamaa otteeseen uudelleen. Suoritin vielä komentorivin kautta Windows aktivointi komennon varmistaakseni, että lisenssi on varmasti aktivoitunut. Muuta ongelmia koneen kanssa ei ollut, joten asiakas pääsi lähtemään paikalta nopeasti. Laitoin asiakkaan lähdettyä vanhan työkoneen virtapiuhaan ja poistin kannettavalta kaikki tiedostot, tämän yhteydessä poistuu myös käyttöjärjestelmä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla suurimpana aiheena on ollut lähestyvät pääsykokeet, joihin osallistuu muutama muu ammattikorkeakoulu, sekä yliopisto. Erityisesti huolta ovat aiheuttaneet riskit Korona viruksen tarttumisesta, hakijoita ollessa samoissa tiloissa tuhansia. Viikon aikana myös selvisi hieman yllättäen, että Malmilla oli alkanut jo remontti, jonka tieltä laiteluokista pitää tietokoneet viedä mahdollisimman nopeasti pois.

Viikon aikana olemme pitäneet lukuisia kokouksia, joissa olemme saaneet paljon hyvää informaatiota pääsykokeisiin liittyen. Varautuminen ja keskusteleminen mahdollisista ongelmista, joita voimme pääsykokeiden aikana kohdata, on hyvä käydä ennakkoon läpi. Olemme myös muutaman kollegan ja esimiehen kanssa keskusteltu erikseen laitteistoista ja tarvittavista suojavälineistä pääsykokeita varten. Teimmekin hyvän tilauslistan suojatarvikkeista, sekä päätökset koskien 27 palkattua opiskelijaa. Nämä erikseen palkatut opiskelijat osallistuvat valvojien tehtäviin pääsykokeiden aikana yhdessä muun IT-henkilöstön kera. Alun perin oli mietitty, että valvojiksi tulleille opiskelijoille olisi ostettu tablettitietokoneet, mutta tämä osoittautui kustannusnäkökulmasta huonoksi. Päädyimme pohdinnan jälkeen käyttämään vanhempia kannettavia heidän kohdalla, jotta rikkoutuminen tai katoaminenkaan ei toisi suuria kustannuksia.

Tämän viikon aiheena haluaisin tuoda ilmi käyttämäämme Elisa Ring palvelua, jonka kautta esimerkiksi puhelinvaihteemme helpdeskiin on käytössä. Kyseistä palvelua käytämme myös aktiivisesti joka päiväisessä viestinnässä yrityksen sisällä. Ring palvelu on ollut todella toimiva ratkaisu sisäisessä viestinnässä ja on nopeuttanut tilanteita, joissa pitää saada otettua yhteys johonkin tiettyyn henkilöön. Olemme voineetkin jättää henkilötietojen tallennuksen puhelimiin kokonaan, koska koko henkilöstön numerot löytyvät palvelusta nimeä hakemalla. Puhelinpäivystys linjaa pystyy käyttämään sekä selaimen kautta, tai puhelinsovelluksen kautta. Tämä on mielestäni erinomainen keino poistaa suurimman osan käyttökatkoista, jos esimerkiksi puhelinsovellus ei toimitakaan.

Kiinteisiin puhelinyhteyksiin ja muihin laiteasennuksiin perustuvista ratkaisuista poiketen Elisa Ring toimii pilvipalveluna, eikä sen käyttöönottoon tarvita erillisiä laiteinvestointeja. Ring onkin saanut erityistä kiitosta siitä, että se on käyttäjien tarpeiden mukaisesti kehitetty ottaen huomioon mobiilyhteyksien käytön. (Elisa Oyj 2016).

Elisa Ring on kokonaisvaltainen puhe- ja asiakaspalveluratkaisu, joka parantaa työntekijöiden tehokkuutta helpottamalla viestintää. Ringin avulla myös parannetaan

asiakkaiden tyytyväisyyttä, kun he tavoittavat puhelinvaihteella yrityksen työntekijät nopeasti. (Elisa Oyj 2021).

Puhelinpäivystyksen aikana tulee monenlaisia puheluita ja jotkut näistä puheluidista on sellaisia, jotka voimme myös helposti ohjata suoraan tietylle henkilölle muutaman napin painalluksella. Puhelinpäivystyksessä saattaa olla monta tukihenkilöä kerrallaan, joten puhelut asiakkaalta ohjautuvat kätevästi suoraan päivystyslinjalla tavoitettavissa oleville henkilöille, joten asiakkaat säästävät myös pitkiltä jonotusajoilta (Elisa 2021).

Viikon aikana olen ollut tyytyväinen omaan ajanhallintaan ja olenkin tästä syystä saanut enemmän aikaiseksi viikon aikana. Malmin kampuksen remontista tuli pientä hämminkiä henkilöstön osalta ja kokouksia asiaan liittyen tehtiin monen tahon osalta, joita sitten jouduttiin perumaan ja muuttamaan aikataulua useammankin kerran. Olin kuitenkin tyytyväinen siihen, että läsnäoloani osattiin kokouksissa arvostaa. Olen harjoittelun aikana ymmärtänyt, että on tärkeää tuoda omia mielipiteitä ilmi selkeästi, eikä olla aina hiljaa kuuntelemassa mitä muut sanovat. Itselläni on aikaisemmin monesti tullut sellainen tunne, ettei työharjoittelijan mielipiteitä kaivata, tämä on kuitenkin osoittautunut vääräksi. Jatkan tulevinakin viikkoina samaan malliin, eli otan rohkeasti kantaa asioihin ja tuon enemmän omia mielipiteitä ilmi.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 26.4.2021

Päivän tavoitteeksi olen asettanut vähintään yhden Malmin kampuksen laiteluokan tyhjennyksen tietokoneista ja tarvikkeista remontin tieltä.

Remontista tullut tieto tuli niin myöhään, että omalta osalta laitteistojen siirto huoneista osui hieman huonoon ajankohtaan. Olemme muutaman kollegan kanssa IT-tukena verkon yli tapahtuvissa pääsykokeissa, joten olemme valmiudessa koko päivän ajan auttamaan ongelmatilanteissa. Sovin kuitenkin toisen kollegan kanssa, että olen chatin kautta tavoitettavissa koko pääsykokeiden ajan, mutta voin enimmäkseen keskittyä kampuksen laiteluokkien tyhjennykseen. Tyhjennyksien aikataulu on melko tiukka, joten tarkoituksena olisi saada vähintään yksi huone tyhjäksi päivän aikana. Jouduin vielä ottamaan aamulle tunnin puhelinpäivystyksen, joka ei ainakaan edesauttanut aikataulussa pysymistä.

Sain mielestäni melko hyvin aikataulutettua päivän ohjelmaa ja teinkin huoneen tyhjentämistä tietokoneista reilun tunnin sykleissä. Tämän avulla sain tarvittavat tauot,

sekä mahdollisuuden varmistaa pääsykokeiden sujuvan hyvin. Alkuperäinen arvio pääsykokeiden loppumisesta oli väärä, joten olimme hieman yli tunnin ylimääräistä päivystämässä. Ongelmia ei kuitenkaan kokeiden aikana ilmennyt.

Päivästä jäi kokonaisuudessaan hyvä mieli, koska olin saanut yhden laiteluokan tyhjennettyä kaikista tietokoneista ja niihin liittyvistä tarvikkeista. Sain juuri ja juuri mahdutettua kaikki laitteet yhteen pienempään huoneeseen, jossa ne odottavat käyttämättöminä remontin valmistumiseen saakka. Mielestäni onnistuin tiukan aikataulun puitteissa hyvin ja sain osaltani tehtyä kaikki päivän työt.

Tiistai 27.4.2021

Päivän tavoitteina oli alun perin saada taas yksi Malmin kampuksen laiteluokka tyhjennettyä tietokoneista ja niiden tarvikkeista. Jouduin kuitenkin Pasilan kampuksella ilmi tulleiden sairastumisien takia jättämään Malmin kampukselle menon tämän päivän osalta kokonaan. Päivän ohjelman muuttuessa kokonaan, jää selkeät tavoitteet pois.

Kuten edellisenä päivänä, olemme aamusta iltapäivään saakka teknisenä tukena verkon yli tapahtuvissa pääsykokeissa. Tämä ei varsinaisesti estä muuta työntekoa, mutta joudumme kuitenkin varmistamaan, että joku meistä kolmesta on koko ajan koneen äärellä seuraamassa tilannetta.

Päivän aikana ei ollut kovinkaan paljon tapahtumaa ja koko päivä olikin melko hiljainen. Niin kuin tämänkin päivän kohdalla, monesti tulee koputus IT-tuen huoneen oveen ja ongelmana on esimerkiksi toimimaton web-kamera. Kun asiakasta pyytää avaamaan koneen ja kokeilemme toimintaa, se toimiikin täysin normaalisti. Tässä vaiheessa tarkistan yleensä asetukset ja jos kaikki näyttää hyvältä, emme voi yleensä enempää auttaa. Opastan kuitenkin vastaavien tilanteiden kanssa aina sammuttamaan tietokoneen työpäivän loppuessa, sekä tarkistamaan mahdolliset käyttöjärjestelmän päivitykset viikoittain.

Verkon yli tapahtuvassa valintakokeissa oli jälleen ongelmaton päivä, joten siihen oli hyvä omalta osalta lopettaa myös työpäiväkin. Äkkinäinen muutos ohjelmaan vei itseltäni päivän suunnitelmat ja päivä itsessään oli myös melko hiljainen. Sain kuitenkin tehtyä oman osani ja siihen voin olla tyytyväinen.

Keskiviikko 28.4.2021

Jouduin jättämään Malmin kampukselle menon tiistaina kollegoiden sairastumisien takia, joten päätin mennä tänä päiväksi hoitamaan eilen tekemättä jääneet asiat. Tavoitteena on siis päivän aika tyhjentää toinen laiteluokka kaikista tietokoneista ja niiden tarvikkeista. Aloitin aamuni olemalla tunnin puhelinpäivystyksessä, jonka aikana sain yhden puhelimen koskien kirjautumista koulun palveluun. Ongelmaa tunnuksien kanssa ei ollut, mutta henkilö käytti sähköposti muotoista tunnusta, pelkän opiskelijatunnuksien sijaan. Opastamisen jälkeen henkilö pääsi kirjautumaan sisälle palveluun.

Heti puhelinpäivystyksen jälkeen alkoikin jo verkossa tapahtuvien pääsykokeiden seuranta Teamsin kautta. Sovin kahden muun kollegan kanssa ottavani työpuhelimien mukaan, kun lähdän tyhjentämään laiteluokkia tietokoneista ja seuraan pienin väliajoin Teamsiä mahdollisten ongelmatilanteiden varalta. Tämän päivän pääsykokeiden osalta yhdellä hakijalla oli ongelmia liittyä Zoom kokeeseensa, jonka takia hän liittyikin siihen lopulta kymmenen minuuttia myöhässä. Hakijan haastattelu siirrettiin myöhästymisestä johtuen toiselle ajankohdalle, mutta tällä kertaa hakija pääsi liittymään normaalisti. Varauduimme kuitenkin ongelman kuultuamme selvittämään vikaa hakijan kanssa, tähän ei kuitenkaan tarvinnut ryhtyä.

Kampuksen luokkien tyhjennys tietokoneista remontin tieltä on hidasta työtä ainakin niiden luokkien osalta, jotka tyhjensin. Jokaisen koneen kohdalla jouduin kaapelisukasta vetämään näppäimistön ja hiiren johdot ulos, joka hidasti prosessia todella paljon. Yleensä nuo johdot olivat rullalla tai silmukalla, joten kaapelisukasta johtojen saanti oli työlästä. Sain kuitenkin tavoitteeni päivälle tehtyä ja Malmin kampuksen kollega jatkaa työtä muiden luokkien osalta. Olen ollut työpanokseeni varsin tyytyväinen.

Torstai 29.4.2021

Päivän tavoitteena olisi saada tyhjennettyä omalta osaltani hallussa olevat tukipyynnöt, joita on kerääntynyt syystä tai toisesta.

Päivälle ei ollut erikseen sovittuja lähituen keikkoja tai muita vastaavia tehtäviä. Aloitin päivän puhelinpäivystyksessä, jonka aikana sain yhden pitkän puhelun koulun oppilaalta. Hänellä oli ongelmia Office365 sovelluksen kanssa virtuaalityöpöydällä, joten päädyimme kokeilemaan profiilin resetointia. Resetoinnin jälkeen ohjelmat antoivat virheilmoituksia, joten käynnistimme vielä virtuaalityöpöytäsession uudelleen. Tämän jälkeen sovellukset

käynnistyivät normaalisti. Oppilas halusi vielä tarkastella yhdessä sovelluksen toiminnat ennen puhelun lopettamista. Saimme asiat selvitettyä ja virtuaalityöpöytä toimimaan.

Halusin tyhjentää tukipyynnöjonoa omalta osaltani ennen viikonloppua. Jotkut tukipyynnöt jäävät ratkaisematta yleensä asiakkaan vastaamattomuudesta, joten laitan aina vielä erillisen kyselyn asiakkaalle ennen tukipyynnön sulkemista. Jos tukipyyntö on ollut pidemmän aikaa auki ilman asiakkaan vastausta, joudun sen sulkemaan ja pyytämään olemaan yhteydessä, jos asiaan liittyen tarvitsee apua.

Elinkaari ja käyttäjäpalveluiden viikkokokouksessa käytiin läpi hieman vappu tunnelmia ja yleisiä kuulumisia eri kampuksilta. Keskustelimme myös hieman pääsykokeisiin liittyen, lähinnä pikaisesti kerraten asioita läpi.

Ennen kotiinlähtöä sain päivän tavoitteen saavutettua, eikä itselläni hallussa olevissa tukipyynnöissä ole enää yhtään pidempään ollut tukipyyntöä. Päivä oli hieman hiljainen, mutta tarjosi kuitenkin aina jotain tekemistä.

Perjantai 30.4.2021

Päivälle ei ole asetettu muita tavoitteita kuin saada 75 saapuvaa uutta kannettavaa tietokonetta varastoitua aamupäivään mennessä. Päivälle ei ole sovittu kenenkään kanssa lähitukea tarvitseviin asioihin liittyen.

Olemme olleet kuukausien ajan todella vaikeassa tilanteessa uusiin kannettaviin koneisiin liittyen. Alkuperäisen aikataulun mukaan uudet kannettavat pitivät saapua heti tammikuussa, mutta maailmalla olevan komponentti kriisin takia toimitukset viivästyivät. Saimme vihdoin aamusta 75 kannettavan tietokoneen lähetyksen, jota aloin heti varastoimaan. Varastoinnin yhteydessä luen vielä kaikista kannettavista viivakoodit, jotka luettaessa menevät Excel tiedostoon. Kun kaikki kannettavat olivat varastoitu ja viivakoodit luettu, lähetin Excel tiedoston kollegalle, joka pystyy tarvittaessa vertaamaan lähetyslistassa lukevia laitteita. Samalla varmistamme myös kappalemäärän ilman erillisiä laskuja.

Iltapäivästä oli todella hiljaista, mutta eräs työntekijä, jota olen monesti aikaisemminkin auttanut, tuli käymään huoneellamme. Opastin kyseistä henkilöä Windows aktivoinnin kanssa, koska lisenssi oli vanhentumassa piakkoin. Näytin komentorivin kautta komennot millä pystyy katsomaan lisenssin vanhentumispäivän, sekä komennon millä aktivoinnin voi

tehdä kampuksen verkossa. Tämän jälkeen vaihdoimme kyseiselle henkilölle vielä salasanan, sekä varmistettiin puhelimen sähköpostin toiminta salasanan vaihdon jälkeen.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko on ollut itselleni todella mieluisa erilaisista tehtävistä johtuen. Olen saanut viikon jokaisena päivänä asetetut tavoitteet suoritettua, sekä olen viikon aikana tehnyt enemmänkin lähituen keikkoja. Päätin tämän viikon viikkoanalyysissä ottaa oman työni tarkistelun alle, sekä avata helpdeskiä työnä. Ensin haluaisin kuitenkin kerrata hieman viikkoa kokonaisuudessa.

Malmin kampuksella oleva remontti työllisti mukavasti Malmilla läsnäolon aikana, joka on hyvää vaihtelua kampuksen hiljaisuudesta johtuen. Molemmat käteni on kuitenkin sormista melko kipeät kaikkien yli 60 koneen johtojen irrottamisen jälkeen. Jouduin repimään johtoja ulos muovisista johtosukista, joka aiheutti sormille yllättävän paljonkin harmia. Voin kuitenkin olla työpanokseeni tyytyväinen, koska otin vaikeimmat ja hitaimmat luokat itselleni tyhjennettäväksi.

Viikolla tuli myös muutamia todella rutiininomaisia tukipyyntöjä, joita en kovin paljon ole viikonaikana opinnäytetyöhön avannut. VDI, eli virtuaalityöpöytä on kuitenkin ollut jokaisena viikkona sellainen, josta tulee jatkuvasti tukipyyntöjä. Olen itse miettinyt asiaa aikaisemmin hieman negatiivisella asenteella, mutta ymmärsin hiljattain oppilaiden ja henkilöstön määrän koko ammattikorkeakoulussa. Tähän suhteutettuna viikoittaiset tukipyynnöt mitä asiasta tulee, eivät vaikutakaan enää niin isolta asialta. Jokaisessa järjestelmässä on omat ongelmansa, virtuaalityöpöytien kohdalla se vaikuttaisi meidän kohdalla olevan Office365 sovellukset ja siihen liittyvät lisenssit.

Viikon aiheena on työni, eli työnteko helpdeskissä ja sen hyödyt yritykselle. Brownin (2015) mukaan helpdesk on moniulotteinen resurssi, joka on määritetty auttamaan vähentämään häiriöaikoja IT-palveluissa ja auttamaan palveluiden käyttö tason maksimoimisessa. helpdeskin tarkoituksena on auttaa loppukäyttäjää ja löytämään ratkaisun käyttäjän kohtaamiin ongelmiin mahdollisimman pikaisesti.

Joillekin helpdesk työn rooli yrityksessä ei välttämättä näytä kovin suurelta. Voidaan ajatella työntekijöiden vastailevan tukipyyntöihin ja puheluihin, joka onkin sitten se ainoa hyöty yritykselle. Tämä ei kuitenkaan pidä paikkaansa. Mitä sitten on nämä hyödyt yritykselle?

Helpdesk tuottaa koko yrityksen sisällä asiakastytyväisyyttä olemalla ensisijainen tukipyynnön vastaanottaja, kun ongelmia tulee vastaan teknisissä asioissa henkilöstön puolella. Tämän lisäksi helpdesk työntekijät ovat isossa roolissa palautteen annossa järjestelmäasiantuntijoille niissä tilanteissa, kun samoista ongelmista tulee valituksia ja vaikuttavat merkittävästi työntekoon. Järjestelmäasiantuntijat saattavat nojautua helpdesk työntekijöiden palautteeseen, koska he eivät saa välttämättä sitä ensisijaista palautetta henkilöstöltä, jonka takia kehityskohteita ei aina huomata. Suurin asia mikä jää huomaamatta on helpdeskin tuomat kustannussäästöt. Vaikka henkilöstökuluja tuleeekin helpdesk työntekijöistä, kompensoituu se suoraan produktiivisuudessa työntekijöiden kautta. Kun vikatilanteet ratkotaan nopeasti, voidaan töitä jatkaa ilman suurempia katkoja. Kun asiakastytyväisyys on hyvällä tasolla ja tietotekniikkaan liittyvät asiat ovat toiminnassa suurimmaksi osaksi ajasta, tuotteliaisuus nousee. (Brown 2015)

Helpdesk palveluiden olisi vaikea toimia ilman hyvää tikettipalvelua, jonka kautta asiakkaat voivat jättää tukipyynnönsä. Tikettipalveluun on myös yhdistettynä helpdeskin sähköpostiin tulevat viestit, joista tulee automaattisesti tukipyynnöksi tikettipalveluun. Mitä hyötyjä tikettipalvelusta sitten on?

Manage Enginen (2021) mukaan tikettipalvelut tarjoavat suurta parannusta tehokkuuteen. Tukipyynnöt voidaan myös ohjata suoraan asiasta riippuen eri osastoihin tarpeen vaatiessa, näin tukipyynnöihin vastaavat henkilöt, joilla on kyseiseen ongelmaan asiantuntemus. Tukipyynnöt voidaan myös merkitä kiireellisyyden perusteella, jotta helpdesk työntekijät pystyvät priorisoimaan tukipyynnöiden selvittämisen riippuen asian kiireellisyydestä. Tikettipalveluiden avulla pystytään myös saamaan asiakaspalautetta ja seuraamaan tyytyväisyyttä. Tämän avulla pystytään tekemään muutoksia toimintatapoihin tarpeen vaatiessa. Joissain tikettipalveluissa on myös mahdollisuus tarjota ohjeita käyttäjille, joka tarjoaa asiakkaille mahdollisuuden selvittää ongelmat itse ja näin ollen voimaannuttaa asiakasta.

Työmme on monipuolista ja siihen vaikuttavat monet eri asiat. Pystymme erilaisilla työkaluilla tuottamaan hyvää asiakaspalvelua ja vastaamaan meihin kohdistettuihin odotuksiin. Monet olettavat, että tiedämme kaiken selittämättä vikatilannetta kunnolla, joten kyky tunnistamaan ongelma pienistäkin vihjeistä on hyvä osata. Jos ongelma on esimerkiksi virtuaalityöpöydän kanssa, eikä asiakas anna muita tietoja kuin ettei pysty kirjautumaan, on hyvä katsoa ensin VDI Directorin kautta näkyykö vika siellä. Monesti pystymme ratkaisemaan ongelman muutaman sanan perusteella, koska vastaavanlaisia

tilanteita on tullut aikaisemminkin vastaan. Näin ollen hyödynnämme kokemusta, sekä saatavilla olevia työkaluja tuottamaan hyvää ja nopeaa asiakaspalvelua. Helpdesk työntekijät ovat iso osa yritystä monella osa-alueella, eikä suinkaan vaan niitä, jotka vastailevat tukipyyntöihin.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 3.5.2021

Päivän tavoitteena olisi saada viimeinen Malmin kampuksella oleva laiteluokka tyhjennettyä kannettavista tietokoneista. Kollega Malmilta ei ollut ehtinyt edellisellä viikolla viimeistä huonetta vielä tyhjentämään remontin tieltä, joten tehtävä jäi minulle.

Ennen laiteluokan tyhjennystä minulla oli muutaman tunnin puhelinpäivystys, en saanut kuitenkaan vuoroni aikana yhtään puhelua. Puheluita odotellessa vastasin muutamaan tukipyyntöön. Tukipyynnön sisällöt olivat tällä kertaa yksinkertaisia eivätkä tuottaneet töitä kovin pitkäksi aikaa. Tällä kertaa kyse oli vain unohtuneesta kirjautumismuodosta palveluun, jota käytetään hyvin harvoin. Tilanteissa missä käyttäjä on jo yrittänyt kirjautua väärillä tunnuksilla, opastan samalla poistamaan varmuuden vuoksi selaimesta evästeet ja välimuistin. Tällä toimenpiteellä vältetään tilanteet, joissa selain ilmoittaa tunnuksien olevan väärät, vaikka näin ei olisikaan. Kyseinen tilanne tapahtuu harvoin, mutta mielestäni toimenpide on hyvä opettaa vastaavien tilanteiden varalle, jotta he osaavat toimia ongelmatilanteessa myös itsenäisesti.

Malmin kampuksella olevan laiteluokan tyhjennys oli tällä kertaa todella nopea. Luokassa olevat kannettavat olivat kiinni lukkovaierilla, joten irrotus oli vaivatonta. Vein kannettavat sovittuun huoneeseen ja laitoin kannettavien hiiret pöydän alla olevaan johtokouruun suojaan.

Päivä itsessään oli aika hiljainen, mutta sain päivän tavoitteen suoritettua. Sain kampuksen johdolta kiitosta hyvin hoidetuista töistä ja erityisesti siitä, kuinka nopeasti saan tehtäväni aina hoidettua.

Tiistai 4.5.2021

Malmin kampukselle piti tämän päivän aikana tulla erikseen palkattu henkilö asentamaan kampuksen uusia neuvotteluhuone järjestelmiä, joten minun tulisi olla kyseisessä tehtävässä apumiehenä.

Asentajan aikataulusta ei ollut tietoa, joten mitään erityisiä työtehtäviä ei itselläni ollut. Laitoin loma-anomukset kesää varten ja otimme asiasta pienen palaverin esimieheni kanssa. Kävimme läpi kesän aikataulua ja suunnittelimme elokuuta ennakkoon. Elokuun alussa saapuu uudet työharjoittelijat ja samaan aikaan alkaa koulu uusilla opiskelijoilla. Malmin kollegan ollessa tällöin vielä lomalla, jää vastuuta itselleni melko paljon. Saimme aikatauluista hyvän yhteisymmärryksen, jonka jälkeen minua pyydettiin olemaan osallisena uuden tikettijärjestelmän kilpailutuksessa. Kilpailutukseen tarvitaan ideoita ja ehdotuksia liittyen uuden tikettijärjestelmän vaatimuksiin. Otan kyseisen projektin projektipäällikön kanssa erikseen palaveria myöhemmin, jotta tiedän mihin olisi tärkeintä saada ideoita.

Asentaja saapui päivällä hoitamaan neuvotteluhuoneiden laitteiden uusimista, mutta apua ei tällä kertaa tarvittu kuin isoimman näytön nostamisessa paikalleen. Päivän aikana ei muuta tavallisesta poikkeavaa sattunut, joten päivän osalta se tärkein osuus tuli tehtyä asentajaa avustaessa.

Keskiviikko 5.5.2021

Päivän tavoitteeksi olen asettanut uuden kannettavan käyttökuntoon saamisen ennen kello 11. Sain kiireellisen tukipyynnön koskien henkilökunnan vanhaa kannettavaa, joka meni rikki ja tilalle täytyisi saada uusi ennen alkavia opetustunteja. Tulinkin tästä syystä todella aikaisin töihin.

Olin edellisellä viikolla ottanut tälle päivälle puhelinpäivystys vuoron heti aamusta, mutta en uskonut sen vaikuttavan aikatauluuni uuden kannettavan asennuksien suhteen. Sain vain yhden puhelinsoiton tunnin aikana, joka ei vaatinut muita toimenpiteitä kuin sähköpostin lähettämisen toiselle osastolle. Olin hieman skeptinen uuden kannettavan asennuksien aikana kannettavan toimivuudesta, koska se lakkasi muutaman kerran toimimasta. Tätä ei mielestäni edellisen mallin kohdalla käynyt kertaakaan, joten toivoin ettei varsinaista vikaa kannettavassa kuitenkaan olisi. Useimmiten uusissa malleissa on aina jotakin pientä vikaa ohjelmiston puolella, jotka korjataan päivityksien mukana lähitulevaisuudessa.

Sain uuden kannettavan profilointi osuutta vaille valmiiksi ja asiakas tulikin ilmoittamatta yli puoli tuntia sovittua aikaisemmin hakemaan kannettavaansa. Tämä kuitenkin sopi hyvin omaakin aikatauluun, joten aloitimme profiloimaan kannettavaa kyseiselle

käyttäjälle. Kun olimme saaneet koneen asetukset laitettua ja sovelluksiin oli kirjaututtu sisään, kokeilimme vielä Officeen toimintaa. Syystä tai toisesta Office sovellukset eivät olleet aktivoituneet, vaikka tietokone oli laitettu oikeaan paikkaan Active Directoryssä. Aktivointi pitäisi tapahtua tämän jälkeen yrityksen verkossa ollessa, mutta jouduimme käynnistämään koneen neljä kertaa uudelleen ennen kuin lisenssit aktivoituivat. Tätä ei ollut aikaisemmin käynyt kertaakaan, eikä ongelmaan löytynyt mitään syytäkään. Aktivointi kuitenkin onnistui lopulta, mutta pyysin asiakasta olemaan heti yhteydessä, jos jotakin ongelmia ilmenee laitteen kanssa.

Olin aikaisemmin aamulla puhelinsoiton perusteella lähettänyt sähköpostia toiseen osastoon, jonka vastuualueeseen kuuluu palvelu, jonka kautta oppilaat ilmoittautuvat kursseille tai pystyvät tarkastelemaan esimerkiksi opintojen edistymistä. Palvelu ei toiminut itsellenikään, mutta sain osastolta vain vastaukseksi, että kaikki kyllä näyttäisi toimivan normaalisti. En tyytynyt kuitenkaan tähän vastaukseen ja tarkensin vielä ongelman laajuutta, sekä olin yhteydessä järjestelmäasiantuntijaan. Tämän jälkeen ongelma tiedostettiin edes jossain määrin, mutta kolme tuntia myöhässä. Tässä vaiheessa alkoikin tulla kymmeniä tukipyyntöjä koskien kyseistä palvelua, johon ei kukaan enää pääse käyttämään. Lopulta osasto, johon otin yhteyttä teki tukipyynnön palvelutarjoajalle, joka korjasi ongelman alle kymmenessä minuutissa.

Sain tavoitteet suoritettua etuajassa tältä päivältä, sekä olin tyytyväinen omaan suoritukseeni koskien toimimatonta palvelua. Tein itse kaiken mitä pystyin, jotta palvelun toimimattomuudelle tehtäisiin jotain ennen kuin käyttäjäliikenne lisääntyy. En kuitenkaan saanut toivottua reaktiota asiaa hoitavalta taholta, joten itse korjaus palveluun tehtiin liian myöhään. Tämä johti myös ylimääräiseen sisäiseen viestintään IT-palveluiden sisällä ja turhiin yhteydenottoihin asiaa hoitavalle osastolle.

Torstai 6.5.2021

Päivälle ei suoraan ole asetettua tavoitetta, mutta olin sopinut yhden ohjelmiston asentamisen erälle työntekijälle aamupäivästä.

Aloitin päiväni todella aikaisin ja tarkoituksena olisi ohjelmiston asennuksen jälkeen siirtyä loppupäiväksi kotiin etätöihin. Tänään on myös IT-osaston kuukausipalaveri, jossa kuluu loppu iltapäivä.

Olin luvannut vaihtaa aamun aikana muutaman värikasetin tulostimeen kirjaston henkilökunnan huoneessa olevaan tulostimeen, joten kävin ensin varmistamassa

tulostimen mallin. Tämän jälkeen kävin varastosta etsimässä sopivat värikasetit ja kävin ne vaihtamassa kyseiseen tulostimeen. Lopuksi vein vielä vanhat värikasetit asianmukaiseen kierrätyspisteeseen.

Perjantai 7.5.2021

Erillisiä tavoitteita päivälle ei ole. Perjantait ovat yleensä niin hiljaisia, ettei usein ole mitään sovittua asiakkaiden kanssa, eikä tukipyyntöjä juurikaan tule.

Päivä oli hiljainen ja koko perjantain aikana tuli vain yksi lähituen keikka, jossa valokuville tarkoitus sovellus ilmoitti kuvia avattaessa, ettei tietokoneessa ole muistia tai kovalevyllä tilaa. Sovellus oli vanha, joten vaihdoin oletussovellukseksi uusimman Windows käyttöjärjestelmän mukana tulleen sovelluksen, joka oli tarkoitettu kuvatiedostojen avaamiseen ja kuvien muokkaamiseen. Tämän jälkeen kaikki toimi normaalisti ja asiakas pystyi avaamaan hänelle lähetettyjä kuvia.

Viikkoanalyysi

Viikko on ollut ajoittain hyvinkin hiljainen tukipyyntöjen osalta, joten viikkoa ei missään nimessä voi sanoa raskaaksi työkuormituksen osalta. Sain hoidettua Malmin kampuksen laiteluokkien tyhjennyksen aikataulussa, josta sain kehuja kampuksen johtajilta. Malmin kampuksella on meneillään monia uudistuksia, joita toteutetaan melko pitkälläkin aikataululla. Olen ottanut näihin muutoksiin osaa heti työn alettua viime elokuusta, sekä tehnyt oma-aloitteisesti uudistuksia. Aikaisemmin Pasila on nauttinut suurimman osan laiteuudistuksista, mutta nyt uudistuksia ollaan haluttu tehdä Malmillekin. Tämä tietysti kelvannut minullekin, koska kampuksella ei aina riitä tekemistä.

Tälläkin viikolla kommunikaatio ja viestintä on ollut todella isona keskustelun aiheena. Tämä ei mielestäni IT-palveluiden kohdalla ole edelleenkään toiminut kovin hyvin, joten viikkoanalyysissä haluaisin avata viestinnän tärkeyttä enemmän.

On tunnettu tosiasia, että hyvät viestintäkäytännöt ovat tehokkaasti toimivan organisaation ydinasioita. Ilman toimivaa viestintää työprosessit hidastuvat pahimmassa tapauksessa niin, että vaikutukset näkyvät asiakaskontakteissa ja niiden laadussa. Tyypillisenä viestintäongelmana voidaan pitää sitä, että tietoa saadaan joko liian paljon, liian vähän, tieto on väärää tai se on myöhässä. (Lehtinen 2015.)

Huomasin omalta osaltani tällä viikolla, että viestintä osastojen välillä saattaa olla hyvinkin ongelmallista joissain tapauksissa. Joissain tapauksissa myös tulee sellainen tunne, ettei kertomasi asia mene perille tai sitä oteta tarpeeksi vakavasti. Tällä viikolla informoin heti aamusta toista osastoa ongelmasta, joka koskee käytännössä kaikkia opiskelijoita, sekä myöskin henkilöstöä ainakin tietyltä sivulta kirjautuessa. Vaikka kuvailin tarkasti ongelmaa muutamalle eri henkilöllekin, tuli korjaus liian myöhässä ja tukipyyntöjä alkoi tulla kymmenittäin. Olisin varmasti voinut itsekin toimia paremmin, mutta tein voitavani heti kun huomasin ongelman ja yritin saada kyseistä palvelua hoitavan osaston ajan tasalle. Opittavaa siis on, jokaisella.

Lång (2020) mukaan turhaan viivästyttävät pullonkaulat ovat yritykselle menoerä. Viiveitä voivat aiheuttaa monet eri asiat, kuten tiedonkulku organisaatiossa. Näistä kertyvä hukka-aika on suoraan pois ydinliiketoiminnasta. Satsaus IT-ympäristön päivittämiseen voi maksaa itsensä takaisin jo estettyään yhden ainoan virheellisen työsuorituksen.

Tämän takia onkin pohdittu vaihtoehtoja, joissa tikettipalvelu lisättäisiin myös siihen liittyviin osastoihin, jotta ongelmat tavoittaisivat heti palvelua hoitavan tahon. Samalla myös muu IT-palveluiden henkilökunta olisi ajan tasalla siitä, että informaatio on edennyt ja asiat ovat hoidossa. Tällä hetkellä turvaudutaan liikaa sähköpostiin ja siihen, että asiat hoituisivat ennen kuin ongelman kohtaa isompi yleisön. Lehtinen (2015) mukaan perussääntö viestinnässä on kuitenkin se, että vastuu on kaikilla, niin viestin lähettäjällä kuin myös sen vastaanottajalla.

4 Pohdinta ja päätelmät

Olin opinnäytetyötä aloittaessa epävarma opinnäytetyön sujumuuden puolesta. Olin ollut jo puoli vuotta samassa työtehtävässä työharjoittelijana, joten uutta asiaa ei juuri itselleni tullut enää näiden kolmen kuukauden aikana. Huomasin aikaisemman puolivuotisen työkokemuksen myötä olevani todella rutinoitunut työhöni helpdesk työntekijänä. Koin tämän takia haastavana kirjoittaa opinnäytetyötä, koska itselleni työtehtävät olivat tuttuja ja tämän takia sisältöä oli myös vaikea luoda. Huomaan kuitenkin viikkokohtaisten kirjoitusten myötä pohtivani edelleen paljon samoja asioita kuin ennen opinnäytetyötäkin. Tämän myötä huomaan myös asioita, joissa olen kehittynyt.

Viikoittain tapahtuvat päiväkohtaiset merkinnät koostuivat työtehtävistä, joita kohtasin jatkuvasti päivien aikana. Yritin mahdollisuuksien mukaan kirjoittaa mahdollisimman vähän samoista asioista, mutta huomasin kuitenkin toistoa tulleen viikkojen aikana myös melko paljon. Viikkoanalyysien avulla pystyin itsekkin huomaamaan sen, kuinka paljon tiedän jo tietyistä työkaluista ja käytetyistä menetelmistä helpdesk työssä. Rutinoitumisen myötä en ole päivittäin kirjoittanut tietyistä tapahtuneista asioista, koska en ole halunnut samojen asioiden tulevan opinnäytetyön aikana koko ajan esille kirjoituksien mukana. Kohtaan päivittäin samoja tukipyynnöitä, joihin ratkaisutkin ovat usein kovin samanlaisia. Olen kuitenkin huomannut, että kykyni ongelmanratkaisuun on parantunut rutkasti kuukausien aikana. Ongelmia on saman tapaisia, mutta ratkaisumenetelmiä voi olla useita. Pystyn toimimaan luovasti kohdatessani tukipyynnöitä ja havaitsemaan poikkeuksia ja eriyävyyksiä, vaikka ongelmat voivat kuulostaakin samalta. Luovuuteni avulla pystyn hoitamaan ja tunnistamaan ongelmat nopeasti. Kaikki ei ole tietenkään vain ulkoa muistamista, vaan olen oppinut enemmän sovelluksien toiminnasta ja oman tutkimuksen kautta saanut tärkeää tietoa ongelmia tuottaneista asioista.

Olen pyrkinyt opinnäytetyön aikana tuomaan ilmi myös sitä, kuinka paljon olen halunnut itsenäisesti parantaa henkilökunnan mahdollisuuksia työskennellä uudemmilla työvälineillä. Opinnäytetyön aikana olen myös tajunnut kuinka hölmöltä voi kuulostaa se, että haluaa uusia työpisteitä ja tietokoneita henkilökunnalle, ilman takaa-ajatuksia tai pakottamista. Itselleni on tärkeää saada työskennellä hyvillä ja moderneilla työvälineillä, joten koen siitä olevan myös iloa ja hyötyä muille. Tämän osalta olen saanut monilta tahoilta kiitosta, koska toisella kampuksella ei oltu tehty uudistuksia melkein kymmeneen vuoteen. Uudistukset ja työilmapiirin parantaminen lähtien omasta työhuoneen siistimisestä on ollut iso osa arkeani Malmin kampuksella. Olen huomannut kuukausien kuluessa, että uudistukset ovat olleet tärkeä osa kampuksen työviihtyvyyttä, koska

aikaisemmin monet olivat kärsineet vanhoista työvälaineistä. Huomasin kampuksen hiljenevän kuukausien kuluessa hieman, koska henkilökunnalla ei ollut enää jatkuvia ongelmia työvälaineiden kanssa.

Olen oppinut näiden kolmen kuukauden aikana oppinut tuomaan enemmän mielipiteitä ilmi ja ilmaissut epäkohdista muillekin. Aikaisemmin olen tyytynyt monesti olemaan hiljempaa taustalla ja luottanut siihen, että muut puhuvat asioista. Olenkin kuluvien kuukausien aikana saanut rutkasti itsevarmuutta ilmaisun puolella, joka on helpottanut jännityksen hallintaa. Huomaan työssäni edelleen jännittäväni kohtaamisia varsinkin johtajien kanssa, jotka eivät välttämättä ole kovin tuttuja itselleni. Enää en kuitenkaan anna jännitykseni hallita itseäni ja menenkin tilanteeseen ajattelematta etukäteen liikaa. Kun tilanne on meneillään tai ohi, huomaankin pystyväni olemaan oma itseni ja toimimaan ammatillisesti. Aihe on ollut itselleni aina hankala, mutta nyt siinä on tapahtunut paljon kehittymistä.

Opinnäytetyötäni ja sen analyyseni pystyn käyttämään hyväksi tulevaisuudessakin. Löydän viikkoanalyysistä hyviä muistiinpanoja ja pystyn palauttamaan mieleen tehtyjä asioita kuukausien varrella. Viikkoanalyysissä olen käynyt aina sillä viikolla teemana olleita asioita. Niitä on myös hyvä välillä palauttaa mieleen ja saada niistä jopa hyviä vinkkejä työntekoon. Pystyn myös seuraamaan kehitystä osastojen välisissä asioissa tulevaisuudessa lukiessani opinnäytetyötäni. Analyysissä on omia pohdintojani, jonka perusteella on helposti tunnistettavissa kehityksen taso. Pohdinnat viestinnästä on ollut hyvin suurella roolilla koko opinnäytetyön ajan. Olen reflektoinut myös omia käytäntöjäni viestinnässä ja huomannut siinä kehityskohtia itsessänikin. Huomaan kuitenkin ottavani nykyään rohkeasti yhteyttä eri tahoihin ja osastoihin, vaikka joissain tapauksissa tiedän, etten välttämättä saa kaipaamaani apua tai vastauksia.

En ole asiakastyytyväisyydestä juurikaan maininnut opinnäytetyöni aikana, mutta siihen liittyy myös mainitsemani jännitys kasvokkain kohtaamisessa. Asiakastyytyväisyys on kuitenkin sellainen asia, jonka olen ottanut työtehtävieni aikana vakavasti. Olen pystynyt ylläpitämään korkean asiakastyytyväisyyden tason koko ajan ja jopa parantanut näiden kuukausien aikana. Osa asiakastyytyväisyyttä on tullut kokemuksen antamien etujen kautta, koska pystyn vastaamaan tukipyyntöihin nopeasti ja selvittämään ongelmat käyttäen hyväksi aikaisemmin oppimaani. Olen kuitenkin kuukausien kuluessa oppinut tunnistamaan erilaisia käyttäytymismalleja eri henkilöistä, joiden mukaan pystyn sopeutumaan eri asiakaspalvelutilanteisiin. Koen myös kääntäneeni aikaisemman

heikkoukseni, eli jännittämisen ja introverttiuden hyväkseni asiakaspalvelussa. Mielestäni olen helposti lähestyvä, jota asiakkaat ovat osanneet myös arvostaa.

Tämän opinnäytetyön aikana luin lukuisia eri artikkeleita ja kirjoituksia, joiden avulla pystyin laajentamaan käsitystäni niistä asioista, joita olin pohtinut viikkoanalyseissä. Mielestäni valitsemani aiheet tukevat hyvin minun ammatillista kehittymistä, koska ne ovat mietityttäneet itseäni viikkojen aikana. Tulevaisuudessa voisinkin harkita valitsevani jonkun viikkoanalyseissä olevan aiheen ja tehdä mahdollisesti laajempaa tutkimusta siihen liittyen. En ole aikaisemmin joutunut tehdä tutkimustyötä ja käyttää erilaisia lähteitä ja kirjallisuutta. Tästä opinnäytetyöstä onkin ollut paljon apua kirjoitustyylin kanssa. Kirjoitustaidot eivät lukeudu omiin taitoihin, mutta huomaan myös kehittyneeni tälläkin saralla. Asianmukainen viestintä on kuitenkin tärkeää osata, joten kirjallisuudesta on ollut hyötyä myös työasioissa.

Lähteet

3StepIT s.a.a Laitekannan hallinnointi. Luettavissa:
<https://fi.3stepit.com/ratkaisut/laitekannan-hallinnointi/asset-ng> Luettu: 6.3.2021

3StepIT s.a.b Laitekannan hallinnointi, 3CheckIT. Luettavissa:
<https://fi.3stepit.com/ratkaisut/laitekannan-hallinnointi/3checkit> Luettu 6.3.2021

3StepIT s.a.c 3FindIT. Luettavissa:
https://content.3stepit.com/hubfs/Finland/Campaign%20Assets/3FindIT%20factsheet/GR OUP-FS-2017-01-27-Fact-sheet-3FindIT.pdf?_ga=2.183134502.1443793960.1618138091-2099071879.1612772266
Luettu: 11.4.2021

Brown, R. 25.5.2015. What is help desk and its importance for your organization. Invensis. Luettavissa: <https://www.invensis.net/blog/what-is-help-desk-and-its-importance-for-your-organization/#:~:text=A%20good%20help%20desk%20improves,the%20number%20of%20returning%20customers.> Luettu: 2.5.2021

Citrix. 2020a. Director. Luettavissa: <https://docs.citrix.com/en-us/citrix-virtual-apps-desktops/director.html#:~:text=Director%20is%20a%20monitoring%20and,Performance%20Manager%2C%20and%20Network%20Inspector.> Luettu 13.3.2021

Citrix. 2020b. Työntekijälle tilaa onnistua, näin häiriöttömästä digitaalisesta työtilasta tuli kilpailuetu. Luettavissa: <https://www.citrix.com/blogs/2020/11/10/tyontekijalle-tilaa-onnistua-nain-hairiottomasta-digitaalisesta-tyotilasta-tuli-kilpailuetu/> Luettu: 27.3.2021

CWA Union s.a. Computer workplace ergonomics. Luettavissa: <https://cwa-union.org/national-issues/health-and-safety/health-and-safety-fact-sheets/computer-workplace-ergonomics> Luettu: 3.4.2021

Elisa Oyj. 2016. Elisa Ring mobiilivaihteelle kansainvälinen innovaatiopalkinto. Luettavissa: <https://www.epressi.com/tiedotteet/telekommunikaatio/elisa-ring-mobiilivaihteelle-kansainvalinen-innovaatiopalkinto.html> Luettu: 24.4.2021

Elisa Oyj. 2021. Ring-Mobiilivaihde. Luettavissa: <https://yriyksille.elisa.fi/ring-mobiilivaihde> Luettu: 24.4.2021

Jyväskylän Yliopisto. 2020. Etätöissä ollaan tyytyväisiä mutta työyhteisöstä etäännyminen haittaa jaksamista. Luettavissa:
<https://www.jyu.fi/fi/ajankohtaista/arkisto/2020/12/etatoissa-olla-an-tuotteliaita-ja-tyytyvaisia-mutta-tyoyhteisosta-etaantyminen-haittaa-jaksamista> Luettu: 17.4.2021

Lehtinen, E. 2015. Älä sählää työpaikkasi viestinnässä. Luettavissa:
<http://esalehtinen.blogijanne.fi/2015/05/19/ala-sahlaa-tyopaikkasi-viestinnassa/> Luettu: 7.5.2021

Lång, K. 2020. IT on yrityksen selkäranka. Luettavissa: <https://b2bsolutions.fi/blog/it-on-yrityksen-selkaranka/> Luettu: 7.5.2021

Manage Engine. 2021. Helpdesk benefits. Luettavissa:
<https://www.manageengine.com/products/service-desk/help-desk-software/help-desk-benefits.html?fr> Luettu: 2.5.2021

Mearian, L. 4.12.2019. What is Microsoft Intune and how well it does it work. Computer World. Luettavissa: <https://www.computerworld.com/article/3304583/what-is-microsofts-intune-and-how-well-does-it-really-work.html> Luettu: 3.4.2021

Microsoft. 2020a Activate volume licensed versions of Office by using KMS. Luettavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/deployoffice/vlactivation/activate-office-by-using-kms> Luettu 13.3.2021

Microsoft. 2020b. What is Intune. Luettavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/mem/intune/fundamentals/what-is-intune> Luettu: 3.4.2021

Microsoft. 2020c Recover a lost, unsaved, or corrupted Word document. Luettavissa: <https://support.microsoft.com/fi-fi/topic/how-word-creates-and-recovers-the-autorecover-files-a33ec235-9d68-cf62-e66a-6a740cf51821> Luettu: 31.3.2021

Microsoft. 2021. Remove devices by using wipe, retire, or manually unenrolling the device. Luettavissa: <https://docs.microsoft.com/en-us/mem/intune/remote-actions/devices-wipe> Luettu: 3.4.2021

Mohan, V. 2021 Citrix Director: What it is and how it works. EG Innovations. Luettavissa: <https://www.eginnovations.com/blog/what-is-citrix-director/#:~:text=Citrix%20Director%20is%20a%20web,replacing%20the%20erstwhile%20Citrix%20EdgeSight>. Luettu: 20.3.2021

Nousiainen, I. 2020. Onko liiketoimintasi asiakaslähtöistä vai asiakaskeskeistä. Salesforce. Luettavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2020/alytuubi-onko-liiketoimintasi-asiakasltahtoista-vai-asiakaskeskeista.html> Luettu: 11.4.2021

Security Magazine. 2020. Significant increase in phishing attacks since the pandemic began. Luettavissa: <https://www.securitymagazine.com/articles/93194-new-research-shows-significant-increase-in-phishing-attacks-since-the-pandemic-began-straining-corporate-it-security-teams> Luettu: 27.3.2021

Symeonides, M. 2020. Home working: 5 challenges your Service desk is facing and how you can solve them. Axios Systems. Luettavissa: <https://info.axiossystems.com/blog/5-challenges-your-service-desk-faces-right-now...and-how-you-can-solve-them> Luettu: 27.3.2021

Terranova Security s.a. Why is phishing training so important? Luettavissa: <https://terranovasecurity.com/why-is-phishing-training-so-important/> Luettu 27.3.2021

Työterveyslaitos s.a. Ergonomian tietopankki. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoymparisto/ergonomian-tietopankki/toimisto-ja-tietotyö/> Luettu: 3.4.2021

Työterveyslaitos. 2020. Korona ajan etätöyö sujunut pääsääntöisesti hyvin. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/katsaus-korona-ajan-etatyö-sujunut-paasaantoisesti-hyvin/> Luettu: 17.4.2021