

Töissä moniasiakasympäristön Service Deskissä

Roope Tainiola

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2021



Tekijä(t) Roope Tainiola	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Töissä moniasiakasympäristön Service Deskissä	Sivu- ja liite-sivumäärä 63
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Working in multiclient environment Service Desk	
<p>Tämä opinnäytetyö on portfoliomainen päiväkirjaopinnäytetyö, jossa seurataan moniasiakasympäristön Service Deskissä työskentelevän IT-taustatukihenkilön työtehtäviä ja ammatillista kehittymistä. Opinnäytetyö koostuu päiväkirjamerkinnöistä ja viikkoanalyysistä 10 viikon ajanjaksolta 15.2.-3.5.2021. Työn keskiössä ovat viikkoanalyysit, jotka rakentuvat sekä päiväkirjamerkintöjen pohjalta tehtyihin havaintoihin että tunnistettuihin keskeisiin teemoihin. Päiväkirjamerkinnät koostuvat päivittäisen työn havainnoista ja tavoitteista sekä tavoitteiden täyttymisen arvioinnista.</p> <p>Työympäristö on suuri kansainvälinen IT-palvelutalo, jonka moniasiakkuus-tiimissä työskentelevän IT-tukihenkilön työtä seurataan. Tiimin asiakkuudet ovat liiketoimintaa harjoittavia kansainvälisiä ja kotimaisia yrityksiä, joille tarjotaan erilaisia IT-palveluiden kokonaisuuksia 1-tason Service Deskin lisäksi. Service Deskin työ tapahtuu eri tikettijärjestelmiä hyödyntäen. Kontaktit tulevat sähköpostitse, itsepalveluportaalista, Chat-yhteydenottoina ja puheluin.</p> <p>IT-taustatukihenkilön työtehtävät Service Deskissä koostuvat ensisijaisesti työpyyntöjen käsittelystä, uusien työntekijöiden perehdyttämisestä ja Service Desk agenttien neuvonnasta haastavampien ongelmien ratkomisessa. Opinnäytetyön seurantaviikkojen aikana siirryin uusiin tehtäviin yrityksemme sisäisen Service Deskin häiriökoordinaattorina. Uudet tehtävät pitävät sisällään Service Deskin toiminnan koordinoimista, ohjeiden ylläpitoa, perehdyttämistä ja projektityötä.</p> <p>Opinnäytetyön seurantajakson aikana tehtyjen havaintojen ja viikoittaisten analyysien pohjalta muodostettiin loppupohdinta seurantajakson ajalta. Pääosassa pohdinnassa oli seurantajakson aikana tapahtunut ammatillinen kehitys, tehdyt havainnot ja tuleva kehitys. Tulevaisuuden tavoitteena on jatkaa opinnäytetyön aikana alkanutta ammatillista kehitystä ja hyödyntää seurantajakson aikana opittua.</p>	
Asiasanat IT-tuki, käyttötuki, asiakaspalvelu, käyttövaltuushallinta, projektityö, koordinointi	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	3
2	Lähtötilanteen kuvaus	5
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	5
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	7
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	8
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Seurantaviikko 1	10
3.2	Seurantaviikko 2	14
3.3	Seurantaviikko 3	20
3.4	Seurantaviikko 4	25
3.5	Seurantaviikko 5	30
3.6	Seurantaviikko 6	35
3.7	Seurantaviikko 7	39
3.8	Seurantaviikko 8	43
3.9	Seurantaviikko 9	48
3.10	Seurantaviikko 10	53
4	Pohdinta ja päätelmät.....	58
4.1	Kehitys ja havainnot.....	58
4.2	Jatkokehitys ja tulevaisuus.....	60
	Lähteet	62

1 Johdanto

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurataan moniasiakkuustiimin Service Deskissä työskentelevän IT-tukihenkilön päivittäisiä työtehtäviä ja ammatillista kehittymistä aikavälillä 15.2.-3.5.2021. Opinnäytetyö koostuu alkutilanteen kuvauksesta, kymmenestä seurantaviikosta ja lopputilanteen analysoinnista sekä pohdinnasta. Työn raportointi tapahtuu päivittäisinä merkintöinä, joissa kuvataan keskeisimpiä työtehtäviä ja arvioidaan päivittäisten tavoitteiden täyttymistä. Päivittäisiin merkintöihin pohjautuen tehdään viikoittainen analyysi, jonka tukena käytetään kirjallisia lähteitä.

Työssäni käytän päivittäin aktiivihakemistoa, sillä lähes kaikilla asiakkaillamme on käytössä pääsynhallintaan Active Directory, jonka kautta hallinnoidaan käyttäjätunnuksia, käyttöoikeusryhmiä, työasemien konetilejä ja sovellusjakeluita. Active Directory Administration Cookbook-teos esittelee laajasti Active Directoryn osia, toiminnallisuuksia, käyttökohteita ja hyötyjä sekä tapoja ratkoa mahdollisia häiriöitä Active Directoryn replikoinnissa. (Berkouwer 2019.)

Asiakkaillamme on pääosin Windows 10 -työasemat muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta. Työssäni on tärkeää ymmärtää laajasti Windows 10 -käyttöjärjestelmän toimintaa ja asetuksia loppukäyttäjien ongelmien ratkaisemiseksi. Windows 10 Bible -kirja esittelee loppukäyttäjän näkökulmasta Windows 10 -käyttöjärjestelmän toimintaa, lähtien aivan perusteista liikkeelle. (Tidrow, Boyce & Shapiro 2015, kappale 1). Kirjassa esitellyt Windows 10 toiminnallisuudet ovat sellaisia, joita kohtaan jokapäiväisessä työssäni. Monet asiakkaistamme eivät ole kovin harjaantuneita tietokoneen käytössä, joten varsin usein kohtaamme käyttäjiä, joita meidän tulee ohjeistaa niin sanotuissa tietokoneen perustoiminnallisuuksissa, kuten oletussovelluksen asettamisessa.

Asiakkaidemme työasemaympäristössä on joitain poikkeuksia lukuun ottamatta käytössä System Center Configuration Manager (SCCM) eli keskitetty työasemahallinta. Vaikka en päivittäisessä työssäni kovin syvällisesti käytä SCCM:ää, on tärkeää ymmärtää sen perusteita, jotta osaan tutkia mahdollisia häiriötilanteita, vaikka sovellusjakeluissa. Learn System Center Configuration Manager in a Month of Lunches -teos esittelee SCCM:n hyvin käytännönläheisesti kuvaten koko prosessin SCCM:n käyttöönotosta toteutukseen. Kirjassa esitellään esimerkiksi testiympäristön rakentaminen. (Bannan 2016, kappale 1–2.)

Työtehtävissäni tarvitaan laajaa yleistuntemusta loppukäyttäjien käytössä olevasta työasemaympäristöstä. Suurin osa asiakkaistamme käyttää Windows 10 -työasemia ja Microsoft Office -pakettia, osalla käyttäjistä on myös macOS -työasemia. Työasema- ja

oheislaitetuntemuksen lisäksi tarvitaan perusymmärrystä tietoliikenteestä ja käyttövaltuushallinnan toimintaperiaatteista. Teknisen osaamisen lisäksi työssäni tarvitaan paineensietokykyä, taitoa kuunnella sekä ennen kaikkea ongelmanratkaisutaitoja.

Yritys, jossa työskentelen, on kansainvälinen IT-palvelutalo, joka tarjoaa asiakkailleen täysivaltaista IT-palvelua. Yritys tarjoaa Service Deskin lisäksi myös laajan valikoiman erilaisia ohjelmisto- ja infrastruktuuriratkaisuja asiakkailleen.

Oma työympäristöni on yritykseni moniasiakkuustiimin Service Desk, asiakkaitamme ovat kansainväliset ja kotimaiset liiketoimintaa harjoittavat yritykset. Asiakasyrityksillä on Service Deskin lisäksi myös muita palveluita yritykseltämme. Tarjottujen palveluiden määrä, toteutus ja laajuus vaihtelee asiakkuuksittain. Moniasiakkuustiimillämme on useita asiakkuuksia, joille tarjoamme Service Desk-tukipalvelua useampia eri tikettijärjestelmiä hyödyntäen ja palvelukielinä toimivat suomi, englanti ja ruotsi. Service Deskiin otamme kontakteja asiakkaitamme puheluina, sähköpostein, Chat-yhteydenottoina ja itsepalveluportaalien kautta.

Myöhemmin opinnäytetyön edetessä siirryin uusiin tehtäviin yrityksemme sisäisen Service Deskin häiriökoordinaattoriksi. Uudet työtehtävät pitävät sisällään Service Deskin päivittäisen toiminnan operatiivista koordinoimista, projekteihin osallistumista Service Deskin edustajana, perehdytystä ja ohjedokumenttien laatimista sekä ylläpitoa.

1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

ServiceNow, SN

Järjestelmä, jolla hallitaan palveluita työpyyntöjen kautta. Järjestelmässä myös valmiudet Chat-toimintoihin ja tietopankkiin.

ITSM

Palveluhallintajärjestelmä, jonne kirjataan työpyyntöjä ja häiriötikettejä

Jira

Atlassianin palvelunhallintajärjestelmä, jolla voidaan hallita projekteja ja työpyyntöjä.

Active Directory, AD

Aktiivihakemisto, jolla hallinnoidaan käyttäjätunnuksia, käyttöoikeusryhmiä ja konetilejä.

Etäyhteys

Yhteys, joka muodostetaan verkon yli palvelimelle tai toiselle työasemalle.

Intune

Microsoftin päätelaitehallinnan ratkaisu. Intunella voidaan hallinnoida työasemia tai mobiililaitteita keskitetysti.

Järjestelmänvalvoja

Henkilö, jolla on tarvittavat oikeudet tehdä muutoksia kuten käyttäjien tai sovelluksien poistoja ja lisäyksiä järjestelmässä.

Loppukäyttäjä

Asiakas, jolle tuotetaan IT-palveluita kuten käytöntukea.

VPN, Virtual Private Network

Suojattu verkko yhteys, joka muodostetaan julkisen verkon yli esimerkiksi yrityksen omaan sisäverkkoon.

MFA, Multi Factor Authentication

Kaksivaiheinen tunnistus, jolla varmennetaan käyttäjän henkilöllisyys kirjautumisen yhteydessä käyttäjätunnuksen ja salasanan syöttämisen jälkeen. Tunnistus tapahtuu varmennekoodin syöttämisellä tai kirjautumispyynnön hyväksynnällä autentikointisovelluksessa.

SLA, Service-level agreement

Palvelun taso, joka on sovittu asiakkaan kanssa. Tällä mitataan asiakkaalle tarjotun IT-palvelun kuten Service Deskin vasteaikoja. Sovittuja vasteaikoja voivat olla esimerkiksi aika, jonka kuluessa yhteydenottoon vastataan. Työpyyntöjen ratkaisuajoille voi olla myös määritetty SLA. Mikäli sovittuihin SLA-tuloksiin ei päästä, voi tästä joissain tapauksissa olla sopimuksissa määriteltyjä seuraamuksia.

RPA, Robotic Process Automation

Automatisointia, jossa ohjelmistorobotti käyttää järjestelmiä samaan tapaan kuin ihminen. Robotti siirtää tietoa järjestelmästä toiseen normaalin käyttöliittymän kautta.

Service Desk agentti

Henkilö, joka työskentelee Service Desk tukipalvelussa ottaen vastaan kontakteja loppukäyttäjiltä heitä neuvoen ja ongelmia ratkoen.

ITIL® 4

Viitekehys, jossa on koottuna parhaita käytäntöjä IT-palveluiden tuottamiseen ja hallintaan. ITIL tarjoaa työkaluja organisaatioille palveluiden tarjoamiseen.

SAP

Yleisnimitys SAP ERP -ratkaisuille. ERP eli Enterprise Resource Planning on järjestelmä, jolla hallinnoidaan yrityksen eri toimintoja. ERP pitää sisällään ratkaisusta riippuen esimerkiksi varasto- ja materiaalihallinnan.

Hyper-V

Microsoft Windows 10 -käyttöjärjestelmään sisäänrakennettu virtualisointiympäristö. Hyper-V:n avulla voidaan esimerkiksi käyttää Linuxia Windows-työasemalla ”hiekkalaatikossa”

VDI, Virtual Desktop Infrastructure

Virtuaalinen työasemaympäristö, joka on hallinnoitu keskitetysti palvelimilla. VDI työasema mahdollistaa joustavan käytön verkon yli lähes miltä tahansa päätelaitteelta.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Olen työskennellyt Service Deskissä maaliskuusta 2020 lähtien. Aluksi työtehtäväni keskittyivät Service Deskin perustehtäviin eli loppukäyttäjien yhteydenottojen käsittelyyn, käytönneuvontaan ja ongelmanratkaisuun 1-tasolla. Myöhemmin, joulukuussa 2020 sain lisää vastuuta. Siirryin nykyisiin taustatukitehtäviin, joissa tarvitaan syvällisempää ymmärrystä asiakasyritystemme IT-tuen prosesseista ja käytetyistä sovellusratkaisuista.

Päivittäiset työtehtäväni keskittyvät tiimimme asiakkuuksille tarjottavan Service Desk palvelun taustatukeen. Taustatukitehtävissä hoidan ensisijaisesti haastavampia ja laajempia aikaa vieviä asennus- ja selvitystöitä, joihin Service Deskin etulinjaa tekevillä ei riitä välttämättä aika tai osaaminen. Näiden haastavampien selvitysten ja asennusten lisäksi pidän huolta tiimimme työjonon hallinnoinnista jakamalla työpyyntöjä Service Deskin kesken ja vanhempien työpyyntöjen edistämisestä joko niitä ratkomalla tai ohjaamalla niitä eteenpäin oikeille asiantuntijatiimeille. Lisäksi päivittäisessä työssäni neuvon ja perehdytän Service Deskin uusia ja jo ennestään tiimissämme olevia jäseniä. Näissä taustatukitehtävissä tärkeässä asemassa on kyky priorisoida työntekoa ja pysyä rauhallisena, vaikka tilanne olisi kiireinen.

Työtehtäviäni moniasiakkuustiimin Service Deskissä ovat:

- Käyttöneuvonta
- Yksinkertaiset käyttövaltuushallinnan toimet
- Sovellus- ja ajuriasennukset
- Vianselvitys
- Työpyyntöjen välitys 2- ja 3-tasolle asiantuntijoille
- Työpyyntöjen vastaanotto ja kirjaaminen
- Ohjekannan päivitykset
- Uusien työntekijöiden perehdytys
- Service Desk agenttien neuvonta
- Työjonon hallinta
- Vanhempien työpyyntöjen läpikäynti ja edistäminen
- Service Desk prosessien kehittämiseen osallistuminen

Taustatukitehtävien lisäksi hoidan myös samoja työtehtäviä kuin muutkin kollegani Service Deskissä:

- Käytönneuvontaa, jossa ohjeistetaan loppukäyttäjiä esimerkiksi jonkin ohjelmiston käytössä tai käyttöoikeuksien hakemisessa.
- Käyttövaltuushallinnan yksinkertaisia tehtäviä kuten salasanan vaihtoja, tunnuksien lukituksien vapautuksia käyttöoikeusryhmien lisäyksiä tai poistoja.
- Työasemaympäristön sovellus- ja ajuriasennuksia joko käsin tai sovellusjakeluna.
- Loppukäyttäjien ja asiakkuuksien ilmoittamien vikojen ja häiriöiden selvitystä, sekä korjausta etäyhteyden yli yhteistyössä palveluntarjoajien ja yrityksemme 2- ja 3-tason tukea tarjoavien asiantuntijatiimien kanssa.

Työtehtävissäni tarvittavaa keskeistä osaamista ovat perusymmärrys yleisimmistä käytetyistä ohjelmista kuten Microsoft Officesta, Windows 10 ja macOS -työasemaympäristöistä sekä käyttövaltuushallinnan peruseriaatteista ja aktiivihakemiston toiminnallisuudesta.

Tähän mennessä olen työtehtävissäni hankkinut osaamista etenkin käyttövaltuushallinnan ja aktiivihakemiston peruseriaatteista. Ennen työni aloittamista minulla oli vain peruskäsitys, kuinka aktiivihakemisto rakentuu, työssäni aktiivihakemistoa käyttämällä olen saanut paljon lisää osaamista. Aktiivihakemiston ja käyttövaltuushallinnan osaamisen lisäksi olen työssäni tähän mennessä saanut myös osaamista työasema- ja mobiililaitteiden keskitetystä hallinnoinnista ja sovellusjakeluista. Ennen tätä Service Desk työtä minulla ei ollut juuri ollenkaan käsitystä siitä, kuinka tällainen keskitetty hallinnointi tai sovellusjakelut toimivat.

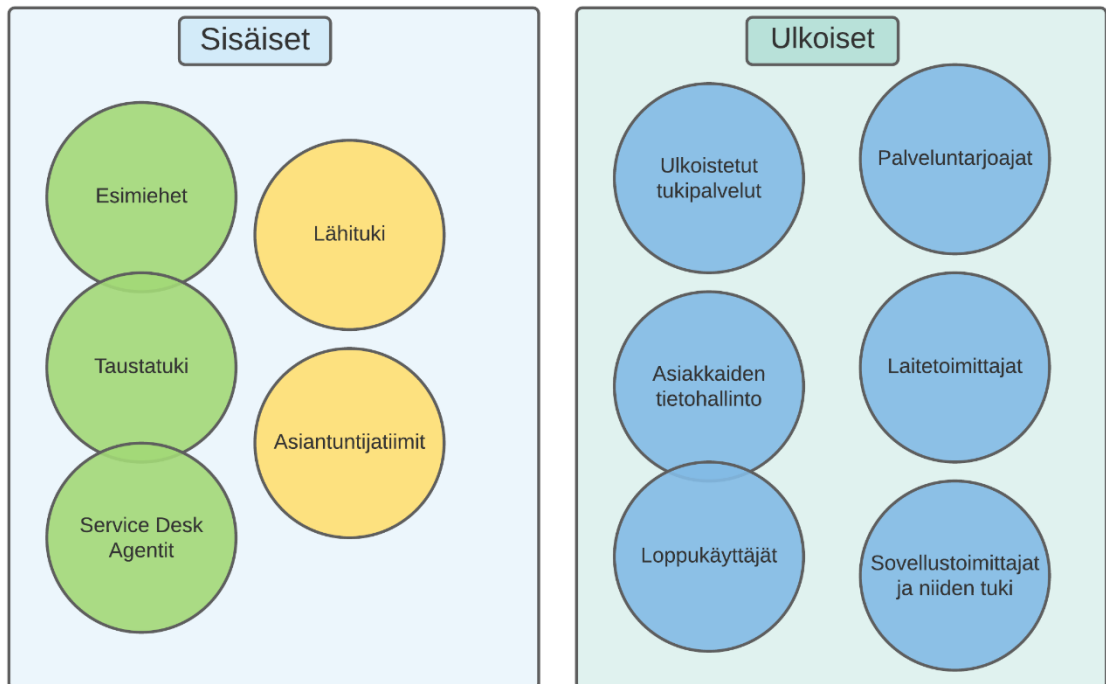
Suurin osa nykyisistä työtehtävistäni hoituu jo rutiinilla, ja koen suoriutuvani niistä taitavasti. Toistuvat rutiinitehtävät hoituvat sujuvasti työtehtävieni vaatimalla tasolla enkä tarvitse niiden hoitamisessa tukea tai neuvoa muilta kollegoilta tai esimiehiltä. Työtehtävissäni tulee välillä vastaan tilanteita, jotka eivät ole toistuvaa rutiinityötä. Näissä poikkeavissa tapauksissa osaan omatoimisesti etsiä ratkaisuja ohjekannoista ja internetistä ratkaistakseni ongelman. Tarvittaessa pyydän neuvoa kollegoilta tai esimiehiltä. Osaan ohjeistaa ja neuvoa kollegoita työtehtävissä. Keskeisiin päivittäisiin työtehtäviini kuuluukin uusien Service Desk tiimin jäsenten perehdytys ja kokeneempien työntekijöiden neuvonta haastavammissa tilanteissa. Etenkin Service Deskin tukiprosesseissa ja asiakkuuskohtaisissa asioissa koen olevani jo kokenut asiantuntija. Osaan tarvittaessa perehdyttää ja ohjeistaa sujuvasti kollegoitani työpöytäntöjen ohjauksessa ja ongelmanratkonnassa.

Työtehtävien alkuaikoihin verratessa huomaan kuinka paljon ammatillista kehittymistä on tapahtunut, sillä aluksi jouduin kysymään neuvoa muilta lähes jokaisen työpöytäntöjen ratkonnassa, kun taas tällä hetkellä suoriudun melko usein työpöytäntöjen ratkonnasta omatoimisesti tarkistamalla jonkin yksityiskohdan ohjekannastamme.

Jatkossa minun tulee keskittyä etenkin teknisen osaamiseni kartuttamiseen, jotta pystyn ratkomaan ongelmia, jotka aiemmin olisin ohjannut selvitykseen asiantuntijatiimille 2- tai 3- tasolle matalammalla kynnyksellä ja neuvomaan kollegoita sujuvammin. Tavoitteenani on, että tämän opinnäytetyön seurantajakson loputtua olen kartuttanut lisää ammattitaitoa ja kykenen myös päivittämään käyttämäämme ohjekantaa tarvittaessa.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Kuviossa 1 on esitetty työssäni kohtaamani sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät



Kuvio 1. Yrityksen sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Sisäiset työssäni kohtaamani sidosryhmät on esitelty kaavion vasemman reunan sinipohjaisessa "Sisäiset" laatikossa. Sisäisiä sidosryhmiä työssäni ovat Service Deskin esimiehet, taustatuki, Service Desk agentit, Lähituki ja Asiantuntijatiimit. Kaaviossa kaikki sisäiset sidosryhmät on sijoitettu saman sinipohjaisen laatikon sisälle selkeyden vuoksi. Vihreinä palloina esitetyt sidosryhmät ovat osa moniasiakkuus Service Desk tiimiämme. Esi- miesten kanssa olen päivittäin tekemisissä, he ohjaavat ja tukevat Service Deskin toimintaa läheisesti. Taustatuki sidosryhmänä käsittää minut sekä toisen kollegan, joka hoitaa vastaavia taustatukitehtäviä. Service Desk agentit ovat Service Deskin työntekijöitä, jotka ovat ottamassa loppukäyttäjien kontakteja vastaan. Service Desk agenttien kanssa olen tekemisissä jatkuvasti heitä neuvoen ja perehdyttäen.

Muita moniasiakkuustiimin Service Deskin lisäksi sisäisinä sidosryhminä yrityksessämme ovat lähituen henkilöt ja asiantuntijatiimit, myös heidän kanssaan olen tekemisissä läheisesti päivittäin. Asiantuntijatiimit ovat vastuussa asiakkaille tarjottavista ratkaisuksista, heillä on kaikilla omat vastualueet. Esimerkkinä asiantuntijatiimeistä tietoliikenneasiantuntijat, jotka hoitavat asiakkaidemme tietoliikenneratkaisuja, palvelinten välisiä yhteyksiä ja palomuureja. Lähituki sisäisenä sidosryhmänä käsittää suoraan yrityksellemme työskentelevät lähituen henkilöt, joiden vastuulla ovat esimerkiksi asiakkaille tarjotut Palvelupiste-palvelut, jotka sijaitsevat asiakkaidemme tiloissa. Kaikkien sisäisten sidosryhmien yhteinen intressi on tuottaa laadukasta IT-palvelua asiakasyrityksillemme.

Ulkoiset sidosryhmät on esitelty kaavion oikean reunan ”Ulkoiset” laatikossa sinisinä palkoina. Näitä ulkoisia sidosryhmiä ovat ulkoistetut tukipalvelut, palveluntarjoajat, asiakkaiden tietohallinto, loppukäyttäjät, laitetoimittajat sovellustoimittajat ja sovellusten tuki. Sinisistä palkoista kaksi, asiakkaiden tietohallinto ja loppukäyttäjät on esitetty lomittain, sillä loppukäyttäjät ovat asiakkaidemme työntekijöitä ja asiakkaiden tietohallinto on luonnollisesti suoraan yhteydessä heihin.

Ulkoistettuja tukipalveluita ovat esimerkiksi lähituki, jota hoitaa kumppaniyritys tai joissain asiakkuuksissa tiettyjen osa-alueiden ulkoistettu Service Desk, usein nämä ulkoistetut Service Deskit hoitavat 2-tasoa moniasiakkuustiimin hoitaessa 1-tasolla yhteydenotot ja ongelmanselvityksen. Ulkoistettuja palveluita hoitavat kolmannet osapuolet. Palveluntarjoajat sidosryhmä käsittää operaattoreita ja laitteiden huoltoyrityksiä. Laitetoimittajat ovat tahoja, joiden kautta yrityksemme hoitaa asiakkaidemme laitetilaukset, kuten työasemat ja mobiililaitteet sekä oheislaitteet. Sovellustoimittajat ja niiden tuki sidosryhmänä on kokonaisuus, joka käsittää erinäiset asiakkaidemme käyttämät sovellukset ja niiden Service Desk -palvelut. Tällaisia ovat sovellukset, jotka asiakkaamme ovat hankkineet muualta kuin meidän kauttamme. Ulkoisten sidosryhmien kanssa yhteisiä intressejä ovat asiakkaidemme liiketoiminnan sujuvuus ja IT-ratkaisujen toimivuus. Tärkeää ulkoisten sidosryhmien kanssa toimiessa on läpinäkyvyys ja viestinnän selkeys.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työkavereideni kanssa viestin päivittäin Teamsin välityksellä ja toimistolla kasvokkain. Olemme läpi työpäivän jatkuvasti yhteyksissä etenkin Teamsin ryhmäkeskusteluiden ja yksityisviestien välityksellä. Tiimimme viestintä on sujuvaa ja mutkatonta. Jos tulee mieleen jokin asia, jossa tarvitsee apua työkavereilta, on matala kynnyks kysyä apua Teamsin välityksellä tai työkaverin kulkiessa työpisteen ohi toimistolla. Virallisempi viestintä kuten

kaikille yhteiset tiedoksiannot liittyen vaikkapa asiakkaan tulevaan päivitysajankohtaan tai ohjeiden päivitykseen teemme sähköpostitse tiimin yhteisellä jakelulla.

Asiakaspalvelussa käytämme viestintään asiakkaan suuntaan ensisijaisesti puhelua, joka on nopein tapa saada jokin tarvittava lisätieto tai varmistus asiaan. Tarvittaessa lähettämme asiakkaille sähköpostia, mutta ensisijaisesti otetaan yhteys puhelimitse. Suurin haaste asiakkaan suuntaan viestimisessä on pitää asia mahdollisimman yksinkertaisena ja ymmärrettävänä, sillä kaikki käyttäjät eivät ymmärrä IT-sanastoa kovinkaan monipuolisesti. Asiakkaalle viestiessä usein täytyy ensin hieman tutkia tilannetta ja sitä, kuinka totunut tietokoneenkäyttäjä asiakas on. Sisäisten sidosryhmien kuten asiantuntijatiimien kanssa viestiessä tulee kiinnittää samaan tapaan huomiota selkeyteen kuin asiakkaillekin viestiessä. Erona loppukäyttäjille viestintään on se, että asiantuntijatiimien jäsenet ymmärtävät IT-alan sanastoa sujuvasti, tärkeimpänä korostuu viestinnän selkeys ja kattavuus.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 15.02.2021

Maanantaina tavoitteena on käydä viikonlopun aikana auenneita työpyyntöjä Service Deskin työjonosta ja jakaa työpyynnöt tiimiläisille. Toisena tavoitteena on edistää perjantaina auki jääneitä työpyyntöjä omasta työjonostani joko asiantuntijoille tai olla yhteydessä loppukäyttäjiin. Toinen taustatukihenkilö palaa lomalta, joten käymme läpi viikon aikana tapahtuneita asioita. Maanantaille minulle ei ole sovittuna erikseen loppukäyttäjien kanssa asennuksia tai testauksia, joten keskityn työpyyntöjen jakoon, läpikäyntiin ja kollegoiden avustamiseen.

Työpäiväni alkoi normaaliin tapaan sähköpostin ja tikettijärjestelmien läpikäynnillä. Päivän aluksi kävin läpi sähköpostiini tulleet ServiceNow järjestelmän lähettämät ilmoitukset uusista minulle ohjautuneista tiketeistä ja jo jonossani olleiden tikettien päivityksistä. ServiceNow lähettää automaatiolla sähköpostiini viestin aina kun tiketille, jossa olen käsittelijänä, saapuu uusi kommentti tai kun nimiini siirretään työpyyntö. Aloitin päiväni ratkomalla useita tikettejä, joihin olin odottanut tietoturvatimiltä lupaa siirtää ratkaistuksi. Käytyäni omat tikettini läpi siirryin käymään läpi Service Deskin tikettijonoa ja jakamaan tikettejä tiimin kesken. Iso osa tiketeistä oli asiantuntijatiimeissä käyneitä tikettejä, jotka ohjasin takaisin edellisen käsittelijän jonoon. Tikettijonon läpikäynnin ohella ohjeistin Service Desk agentteja tikettien hoidossa sitä mukaa kun heiltä tuli kyselyitä Teamsissa.

Moni tämän päivän tiketeistä koostui käyttäjätunnusten lukittumisista ja salasanojen vaihdoista sekä muutamista VPN-ongelmista. Kiireinen päivä näkyi minulle niin, että sain huomattavasti enemmän viestejä Teamsissa, kun Service Desk agentit pyysivät apua ja neuvoa tikettien hoitamiseen. En saanut aivan kaikkia perjantaina auki jääneitä tikettejä käytyä läpi.

Tiistai 16.02.2021

Tänään tavoitteenani on saada käytyä läpi jonossani avonaisena olevat tiketit joko ne oikeaan paikkaan ohjaten tai käyttäjiä kontaktoiden. Tänään myös jatkuu viime perjantaina alkanut selvitystyö yhdessä Active Directory -tiimin asiantuntijan kanssa. Perjantaina

olimme saaneet kiirehdittynä käsittelyyn erään asiakkaamme konsultin MFA-ongelmatiketin, jatkoin tämän tiketin ratkontaa yhdessä Active Directory -tiimin asiantuntijan kanssa.

Päivä kului kiireisissä merkeissä, etenkin alkupäivä oli erityisen kiireinen. Tämän lisäksi eräällä asiakkaallamme oli ollut häiriötä tuotantokriittisessä järjestelmässä heti aamusta, ongelma saatiin kuitenkin nopeasti järjestelmän tuen avustuksella kuntoon.

Sain tänään kiireestä huolimatta käytyä läpi avoimena olevat tikettini, jonkin verran tikettejä jäi vielä auki, sillä en tavoittanut loppukäyttäjiä puhelimitse ja tiketit jäivät odottamaan heidän yhteydenottoaan takaisin minulle päin. Tämän päivän aikana perehdyin MFA-konsolin näkymään AD-asiantuntijan kanssa ratkaisuja pohtiessa.

Keskiviikko 17.02.2021

Tänään minulla on sovittuna erään asiakkuutemme perehdytys Teamsissa sekä ongelmaselvitystikettiin liittyvä sovittu testaustuokio asiakkaan kanssa. Perehdytyksen ja testaamisen lisäksi käyn päivän aikana läpi Service Deskin tikettijonoa, omia tikettejäni sekä neuvon ja ohjeistan Service Desk agentteja.

Päivä eteni suunnitelmani mukaisesti. Klo 9 minulla oli sovittu testaus asiakkaan kanssa osana laajempaa selvitystä havaituista kirjautumisongelmista asiakkaamme kassajärjestelmään. Suoritin AD-asiantuntijoiden pyynnöstä testausta asiakkaan kanssa.

Kassa-testauksen jälkeen osallistuin uusien Service Desk agenttien perehdytykseen. Suurin osa perehdytyksestä tapahtui tiiminvetäjämme toimesta, mutta välillä annoin omia kommenttejani väliin koskien käytännön työtä ja tikettien kirjaamista.

Päivä oli työntäyteinen, mutta sain haluamani asiat tehtyä tänään. Oli erityisen opettavaista löytää testauksen yhteydessä syy ilmenneisiin kassan kirjautumisongelmiin. Perehdytykseen osallistumisen yhteydessä oli hienoa huomata, että osasin antaa oman lisäni perehdytykseen.

Torstai 18.02.2021

Tänään tavoitteenani on käydä läpi yhden asiakkaamme tilaustikettejä, tilaustiketeistä Service Desk hoitaa jaettujen sähköpostilaatikoiden ja jakelulistojen luonnit Sharepoint-pohjaisen työkalun avulla. Lisäksi tänään todennäköisesti tulee paljon kyselyitä haastavammista tiketeistä, sillä loppuviikosta on usein rauhallisempaa ja Service Desk agentit

ehtivät paremmin käymään läpi omia tikettijonojaan, kun uusia yhteydenottoja ei tule niin paljon.

Päivä meni melko pitkälti kuten olin ajatellutkin. Sain käytyä läpi osan tilaustiketeistä ja samalla ohjeistin kollegaa tilaustikettien hoidossa, tavoitteena on, että niiden läpikäyntiä saataisiin jaettua paremmin myös agenteille. Sain jonkin verran kyselyitä tikettien kirjaamisesta ja ratkonnasta agenteilta, tällä viikolla meillä aloitti lisäksi useita uusia agenteja, jotka olivat aiemmin olleet vielä perehtymässä. Uusilta agenteilta tuli melko paljon kyselyitä tikettien kirjaamisesta ja ITSM tikettijärjestelmien käyttöä koskien.

Perjantai 19.02.2021

Tänään tiimillämme on joka perjantainen tiimipalaveri, johon osallistun. Tiimipalaverin lisäksi tavoitteenani on tänään saada hoidettua loppuun eilen kesken jääneet tilaustiketit.

Päivä ei mennyt aivan suunnitelmieni mukaan, heti saapuessani töihin tiimivetäjämme antoi minulle hoidettavaksi kiireellisen selvitystyön. Asiakkaallamme oli ilmennyt toimistoverkossa Teams-kokousten hidastelua. Hidastelun selvittämiseksi minun tuli olla yhteydessä käyttäjiin ja tutkia tarkemmin heidän työasemiaan. Sain yhden käyttäjästä kiinni puhelimitse, tarkastimme hänen työasemaltaan päivitysten tilanteen, verkkoajurit, Office-paketin version sekä hänen työasemalleen asennetun Windows-version. Näiden lisäksi minulla tuli mieleen tarkistaa käyttäjän verkkosovittimilta Juniper-palvelu, sillä se oli aiemmin aiheuttanut joillain käyttäjillä hitauksia O365-palveluihin. Käyttäjällä oli Juniper-palvelut kytkettynä päälle Ethernet- ja Wlan-sovittimissa. Otin Juniperin pois käytöstä verkkosovittimilta ja päivitin verkkokortin ajurit. Sovimme, että käyttäjä testaa toiminnan seuraavan kerran, kun on toimiston verkossa Teams-palaverissa. Ongelman selvitys jatkuu vielä myös tietoliikenneasiantuntijoidemme toimesta, jotka tutkivat kyseisen verkon toiminnan. Lisäsin kaikki keräämäni tiedot esimerkikäyttäjän työasemalta mukaan häiriötiketille.

Aamupäivän kiireellistä ongelmaselvitystä lukuun ottamatta tänään oli melko normaali ja rauhallinen perjantai. Huomasin päivän päätteeksi, että olen oppinut aiempaa huomattavasti paremmin käsittelemään kiireellisiä häiriöselvityksiä. Sain tänään yhdessä kollegani kanssa hoidettua asiakkaamme tilaustiketit ajan tasalle.

Viikkoanalyysi

Keskeisenä teemana tällä viikolla työtehtävissäni oli käyttövaltuushallinta. Viikon aikana selvitin salasanaongelmaa asiakkaan kassajärjestelmässä ja toisen asiakkaan konsultin MFA-ongelmia sekä muita Service Deskiin tulleita työpöytätyöjää. Opin paljon lisää Active Directorystä, MFA:sta ja käyttövaltuushallinnasta yleisesti. Ennen tämän viikon salasana-tes-tausta en esimerkiksi ollut täysin tietoinen, että AD:lta salasanaa vaihtaessa valittu salasa-nan vaihtopakote aiheuttaa sen, että salasana on väliaikainen salasana, joka ei välttä-mättä toimi muualle kuin käyttäjän työasemalle, kuten tässä tapauksessa käytettyyn kas-sajärjestelmään. Lisäksi syvensin osaamistani ongelmanratkonnassa kerätessäni Teams-hidasteluun liittyen tarvittavia tietoja ja tarkistin asetuksia käyttäjän työasemalta. Opittuja ongelmaratkaisun taitoja aion ehdottomasti hyödyntää myös jatkossa työssäni. Ongel-manselvitys eteni sujuvasti ja selkeästi kun minulla oli selvä suunnitelma ja järjestys, jossa tarkistin asioita työasemalta.

Active Directoryyn ja käyttövaltuushallintaan tutustuin syvemmin selvittäessäni yhdessä AD-asiantuntijan kanssa viime viikon perjantaina kiirehdittyä tikettiä. Ongelmana tiketillä oli käyttäjän autentikoinnin epäonnistuminen eri sivustoille, sillä MFA:n lähettämät teksti- viestit eivät saapuneet hänelle perille maantieteellisen sijainnin vuoksi. Perjantaina AD- asiantuntijalla oli jäänyt tutkittavaksi mahdollisuus ottaa käyttöön tälle käyttäjälle MFA SMS-viestin sijaan Microsoft Authenticator autentikoinnin tavaksi. Tiistaina AD-asiantuntija ilmoitti, että he olivat yhdessä asiakkaan tietohallinnon kanssa tehneet tarvittavan muutok- sen, että tälle konsultille voitiin ottaa käyttöön Microsoft Authenticator. Konsultille saatiin aktivoitua sovellus käyttöön ja autentikointi onnistui eri palveluihin kuten O365-ympäris- töön sekä VPN-ohjelmistoon. Tutkittavaksi kuitenkin jäi vielä, kuinka käyttäjä saa salasa- nan vaihdettua itsepalveluna. Selvisi että salasanan vaihtoon käyttäjille tarjolla oleva itse- palveluportaali käyttää myös SMS-varmennusta, mutta tämä ei ole MFA tuote vaan oma erillinen palvelunsa eikä Microsoft Authenticatoria saatu toimimaan sen kanssa yhteen. Meillä oli kuitenkin tiedossa ADFS- sivusto, jonka kautta käyttäjä pystyi vaihtamaan sala- sanansa itse nyt kun hänellä oli nykyinen salasana tiedossa. Ensi maanantaina meille sel- viää, onnistuiko salasanan vaihto tällä vaihtoehtoisella sivulla. Mikäli käyttäjä sai salasa- nan vaihdettua tällä tavalla, toimitaan jatkossa niin että vaihdamme käyttäjälle tarvittaessa salasanan Service Deskistä ja hän käy vaihtamassa tilalle oman haluamansa tuolla ADFS-sivulla. Tätä ongelmaa yhdessä asiantuntijan kanssa selvittäessä opin uutta MFA:n toiminnasta sekä saatavilla olevista asetuksista ja siitä millaisia haasteita voi ilmetä, kun käytössä on on-prem (palvelimet meillä) palveluita pilvipalveluiden sijaan. Ilmeisesti pilvi- palveluissa tuon Authenticator sovelluksen käyttöönotto on hyvin yksinkertaista, mutta asi- akkaamme on-prem ratkaisussa tarvittiin lisämuutoksia eikä muutosta siksi saatu suoraan

käyttöön. Pilviympäristössä valinta tapahtuu nopeasti hallintakonsolista, mutta on-prem ratkaisussa kyseinen valinta ei ollut saatavilla ennen muutoksia.

Osana AD-asiantuntijan kanssa tehtyä selvitystä tarkastin konsultin Active Directory tunnuksen attribuutteja, MFA lähettää SMS viestinä koodin käyttäjän tunnukselle merkittyyn puhelinnumeroon. MFA ei kuitenkaan hyödynnä tunnuksen telephone välilehteä, vaan attribuuttia ms-Exch-Extension-Attribute-16, johon on merkittyä käyttäjän puhelinnumero.

Active Directory objektin attribuutit ovat kunkin objektin eli esineen ominaisuuksia, kirjassaan Dishan Francis käyttää esimerkkinä hiirtä, jonka ulkomuotoa kuvaillaan, kun tätä hiirtä lähdetään etsimään. Moni kohdatuista eläimistä omaa samoja ominaisuuksia eli attribuutteja (korvat, suuret silmät ja niin edelleen) mutta vain yksi täyttää kaikki kuvailut täysin, attribuuteilla onkin siis yksilölliset arvot. (Francis 2019, Kappale "Object attributes".)

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 1.3.2021

Olin edellisen viikon poissa töistä, joten tavoitteenani on tänään saada käytyä läpi edellisen viikon aikana kertyneitä töitäni. Käsittelyssäni olevilla työpyynnöillä on varmasti jonkin verran päivityksiä poissaoloni ajalta. Edellisellä viikolla suuri osa asiakkaistamme vietti talvilomaa, joten maanantaista tulee todennäköisesti normaaliakin kiireisempi heidän palatessaan takaisin töihin.

Maanantai alkoi odotettuun tapaan, kun asiakkailtamme tuli paljon yhteydenottoja käyttäjien palatessa talvilomalta töihin. Erityisen paljon yhteydenottoja tuli erinäisiin käyttövaltuusasioihin, kuten salasanan vaihtoihin, liittyen. Tänään oli kuukauden ensimmäinen päivä ja maanantai, joten Service Deskiin tuli paljon tunnustilauksia uusien työntekijöiden aloittaessa. Neuvoin ja ohjeistin Service Desk agentteja näissä tunnusasioissa. Jokaisella asiakkaallamme on omia prosesseja tunnuksien tilauksissa ja siinä mikä taho luo tunnukset mihinkin. Suurin osa tunnustilauksista välitettiin yrityksemme käyttövaltuusasiantuntijoille käsiteltäväksi.

Kiireisen aamupäivän aikana ehdin käymään läpi tuttuun tapaan viikonloppuna kertyneet työpyynnöt. Kiireisimmät työpyynnöt otin itselleni käsittelyyn ja loput jaoin Service Desk -tiimin kesken. Viikonloppun tikettien lisäksi kävin läpi Service Deskin jonossa ilman käsittelemää olleet tiketit, jotka ohjasin tiimille käsittelyyn. Päivän aikana kävin läpi omia tikettejäni

ja sain jonkin verran ratkaistuksi työpyyntöjäni, jotka olivat odottaneet kuittauksia asiantuntijatiimeiltä.

Tiistai 2.3.2021

Tänään eilisen kiireet luultavasti vielä jatkuvat. Normaalien työtehtävieni lisäksi tänään minulla on luvassa uuden henkilön perehdytystä erään asiakkaamme Service Desk -palvelun käytännön työhön.

Aloitin tänään päiväni käymällä läpi jälleen Service Deskin työpyyntöjonot eri tikettijärjestelmissä. Ohjasin työpyynnöt eteenpäin, joko oikeille tahoille tai Service Deskin käsittelijöille. Käytyäni tikettijonot läpi, aloitimme perehdytyksen uuden Service Desk agentin kanssa. Agentille oli pidetty jo esimiestemme toimesta kattavammat perehdytykset Service Desk -työstä. Minun tehtäväkseni jäi käydä läpi käytännön tasolla yhden asiakkuutemme toimintatapoja ja Service Deskin työkaluja kyseisen asiakkuuden palvelussa.

Päätin pitää perehdytyksen hyvin käytännönläheisesti Teamsin ruudunjaossa. Kävin kyseisen asiakkuuden tikettejä läpi ja selitin samalla tätä tehdessäni uudelle työntekijälle mitä tein ja miksi. Perehdytettävä kyseli myös minulta tarkentavia kysymyksiä aina tarvittaessa.

Samalla kun pidin perehdytystä, sain myös jonkin verran kyselyitä Teamsissa muilta agenteilta koskien tikettejä. Muutamia tiedusteluita koskivat kyseistä asiakkuutta, johon pidin perehdytystä, joten kävimme katsomassa näitä työpyyntöjä perehdytettävän kanssa yhdessä läpi. Tavoitteena tässä oli, että perehdytettävä näkisi mahdollisimman laajasti millaisia yhteydenottoja Service Deskiin tulee tässä asiakkuudessa. Päivän loputtua sovimme perehdytettävän kanssa, että huomenna hän pääsee itse harjoittelemaan tämän asiakkuuden työtä ottamalla sähköposteja vastaan ja avustan häntä tarvittaessa.

Keskiviikko 3.3.2021

Tänään ei ole sovittuna mitään erikoisempaa tapaamista tai asennusta, joten tavoitteenani on tänään käydä läpi työpyyntöjäni ja ratkoa vanhempia työpyyntöjä loppuun. Lisäksi avustan eilen perehdytettyä henkilöä hänen aloittaessaan yhteydenottojen vastaanoton sähköpostilinjassa.

Aamun aikana tuli normaaliin tapaan melko paljon yhteydenottoa käyttäjien aloittaessa työpäivää. Eilen perehdytetyn henkilön kanssa katsoimme yhdessä Teamsin

ruudunjaossa hänen ensimmäisiä kontaktejaan läpi tiketin kirjaamisesta lähtien ja neuvoin myös häntä kyseisen ongelman ratkonnassa. Oli hienoa huomata, että olin onnistuneesti pitänyt perehdytyksen. Uusi agentti osasi omatoimisesti kirjata tiketin ja etsiä ohjekannattamme ohjeita asian hoitamiseksi. Neuvoin häntä vain muutamassa pienessä yksityiskohdassa hänen kysyessään varmistusta asiaan.

Loppupäivä sujui suunnitelmien mukaan. Kävin omia työpyyntöjäni läpi ja sain jonkin verran vanhempia työpyyntöjäni suljettua saatuaani niihin kuittauksia ongelman ratkeamisesta käyttäjiltä. Lisäksi edistin muutamaa pidempään tutkinnassa ollutta työpyyntöä, joissa asiaa ratkottiin yhdessä lähituen kanssa.

Torstai 4.3.2021

Tänään minulla on aamuvuoro, paikkaan aamuvuorosta puuttuvaa Service Desk agenttia. Aamuvuoron aluksi otan normaalista poiketen vastaan suoria yhteydenottoja loppukäyttäjiltä. Tavoitteenani on tänään saada hoidettua muutama eilen tullut tunnustilaus loppuun, jotka jäivät eilen vielä odottamaan luvituksia.

Aamuvuoro meni melko rauhallisissa merkeissä. Aamun aikana ennen päivävuoron saapumista tuli vain yksi puhelu ja muutamia sähköposteja. Puhelu tuli koskien kirjautumisongelmia työasemalle salasananvaihdon jälkeen. Ongelma ratkesi, kun vaihdoin käyttäjälle salasanan AD:lta. Jostain syystä käyttäjän itse vaihtama salasana ei ollut päivittynyt työasemalle saakka etätöissä.

Aamupäivä ja osa iltapäivästäni kului erään asiakkaamme häiriön selvittelyssä. Asiakkaalla oli laajempi häiriötilanne ja sovimme esimieheni kanssa, että perehdyn häiriötilanteiden hoitamiseen yhdessä hänen kanssaan tätä häiriötä hoitaessamme. Toimin tässä häiriötiedotuksessa asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä sekä kommunikoin asian ratkonnan etenemisestä häiriötiedotteella sekä puhelimitse asiakkaan suuntaan. Häiriö saatiin ratkaistua yhdessä useamman asiantuntijan kanssa. Päivän loppuksi tätä asiaa läpikäydessäni huomasin, että opin tänään paljon häiriöhallinnan prosesseista ja häiriötiedotteen tekemisestä. Sain vielä esimieheltäni hyvää palautetta häiriön hoitamisesta, uskon että jatkossa osaan itsenäisesti hoitaa vastaavat tilanteet vaaditulla tavalla. Tänään sain eilen kesken jääneet tunnustilaukset hoidettua loppuun, kun tunnusten luonnille tarvittavat luvitukset olivat tulleet.

Perjantai 5.3.2021

Olen myös tänään aamuvuorossa, joten aloitan tänään päiväni ottamalla vastaan suoria yhteydenottoja loppukäyttäjiltä. Tänään tiimillämme on viikoittainen tiimipalaveri, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita. Ennen tiimipalaveria minulla on ennalta sovittu kehityspalaveri liittyen käyttämäämme ServiceNow-järjestelmään.

Aamu sujui todella rauhallisissa merkeissä. Aamulla ennen muiden agenttien saapumista töihin tuli vain sähköpostitse yhteydenottoja. Kirjasin sisään tulleet sähköpostit tiketeiksi, jotka ohjasin ne eteenpäin oikeille tahoille. Lähes kaikki sähköpostit koskivat tunnustilauksia tai käyttöoikeuksien lisäämisiä. Käytyäni kahvitauolla alkoi ServiceNow kehityspalaveri, jossa oli mukana minun lisäksi toinen taustatukihenkilöstä, yrityksemme tiimien edustaja ja ServiceNow-konsultti. Kävimme palaverissa läpi Service Desk -käyttötapauksia ja tunnistettuja kehityskohteita ServiceNow-järjestelmässä. Oli todella mielenkiintoista olla mukana tässä palaverissa ja nähdä mitä kaikkia kehitysmahdollisuuksia ServiceNow-järjestelmään on tarjolla. Minun ja toisen taustatukihenkilön tehtäväksi tässä palaverissa oli tuoda mukaan Service Deskin käytännön kokemuksia järjestelmän käytöstä.

ServiceNow kehityspalaverin jälkeen tein hetken aikaa normaaleita työtehtäviäni eli neuvoin Service Desk agentteja, ohjasin tikettejä käsittelijöille ja edistin käsittelyssäni olevia työpyyntöjä. Sain muutamia tikettejä suljettua niiden ratkettua asiantuntijoiden käsittelyssä. Tiimipalaverissa kävimme läpi viikon ajankohtaisia asioita, kuten koronarajoitusten vaikutusta työntekoon. Lisäksi kävimme läpi asiakkuuksittain palvelumme SLA tuloksia helmikuulta, joista saimme tiimin esimieheltä kiitosta. Tiimipalaverissa nostettiin myös esille automaatio, jota ollaan kehittämässä Service Deskin käyttöön muun muassa Chatin osalta palvelun sujuvoittamiseksi.

Viikkoanalyysi

Useimmat asiakkaidemme loppukäyttäjistä oli pitänyt talvilomaa edellisellä viikolla ja heidän töihin paluunsa näkyi etenkin alkuvuikosta lukuisina yhteydenottoina. Viikkoon mahtui jokapäiväisen työni lisäksi myös uuden Service Desk agentin perehdytystä ja ServiceNow-tiketöintijärjestelmän kehityspalaveri. Uuden henkilön perehdytyksen myötä tajusin, kuinka paljon olenkaan oppinut kuluneen vuoden aikana Service Deskissä. Osasin sujuvasti perehdyttää uutta työntekijää Service Deskin päivittäisessä toiminnassa ja ITSM-tiketöintijärjestelmän käytössä. Perehdytys onnistui odotusten mukaisesti, sillä uusi kollegani on pärjännyt hyvin ensimmäisten yhteydenottojensa kanssa minulta tarvittaessa apua pyytäen.

Aion jatkossa kehittää osaamistani perehdyttämisessä, jotta jatkossa osaan vieläkin paremmin opettaa uusia henkilöitä Service Desk -työssä.

ServiceNow kehityspalaverissa käytiin läpi nykyisen käytössä olevan järjestelmäversion kehityskohteita ja Service Deskin käyttötapauksia järjestelmässä. Palaveri avasi omia silmiäni Service Desk -palveluiden kehittämistä. Kehityskohteina esiin nousivat etenkin käyttämämme ohjekannan käytön sujuvoittaminen ja palveluiden automatisointi robotiikkaa käyttäen. Yksi tehokas keino kehittää Service Desk -palveluita on tuoda robotiikkaa esimerkiksi Chat-palveluihin. Chatissä robotti saa kategorisoitua käyttäjän yhteydenottoa tarkentavilla kysymyksillä ja ihannetilanteessa robotti voi tarjota loppukäyttäjille suoria ohjeita yksinkertaisten ongelmien ratkointaan.

Aiemmin mainitun Chat-automatisoinnin lisäksi palveluitamme voitaisiin tehostaa entisestään automatisoimalla esimerkiksi osa käyttövaltuushallinnan toistuvista rutiinistöistä, kuten salasanan vaihdot. Nykyisellä prosessilla Service Desk agentin täytyy navigoida Active Directoryyn ja etsiä sieltä käyttäjä, jonka jälkeen salasana vielä nollataan manuaalisesti. Tämän viikon ServiceNow palaverissa muun muassa nousi esiin mahdollisuus tuoda integraationa salasanan nollausmahdollisuus ServiceNow-tiketöintijärjestelmän käyttöliittymään. Osalla asiakkaistamme on ainakin tilausten osalta käytössä RPA robotiikkaa, jossa robotti ihmisen tapaan ottaa vastaan sähköposteja ja muodostaa niistä työpyyntöjä esimerkiksi lukemalla liitteenä olevasta Excel-taulukosta tarvittavat tiedot luokittelua varten.

RPA eli Robotic Process Automation on ohjelmistorobotiikkaa, jossa automatisoidaan ihmisen toimintaa työympäristössä. RPA:ta voidaan hyödyntää yksinkertaisissa toistuvissa prosesseissa, joissa tietoa kopioidaan esimerkiksi sähköposteista järjestelmiin tai järjestelmistä toiseen. Sillä säästetään työntekijöiden aikaa tärkeämpien työtehtävien suorittamiseen. (Taulli 2020, kappale 1.)

RPA:ta hyödynnetään ainakin yhden asiakkaamme sähköpostien käsittelyssä. Tämä tuli ilmi perjantaina, kun kävi ilmi, että yksi RPA robotti oli mennyt vikatilaan. RPA robotin vikaantumisen vuoksi suuri määrä asiakkaan tilausjärjestelmän sähköposteista ei ollut kirjautunut tiketeiksi, vaan ne täytyi kirjata manuaalisesti tiketeiksi. Robotin käsittelystä pois jääneitä sähköposteja tiketeiksi kirjatessani huomasin, kuinka paljon RPA helpottaa työtämme. RPA robotiikan avulla osa viesteistä kulkee robottien kautta suoraan tikettijärjestelmään ja osa jopa kulkeutuu automaattisesti oikeille käsittelijäryhmille kuten laite- tai käyttövaltuusasiantuntijoille. Automaattinen tikettien ohjaus säästää Service Deskin aikaa, kun kirjaus ja tikettien ohjaus rutiinitilauksien osalta siirtyy kokonaan robotille.

Torstain laaja häiriö asiakkaamme järjestelmässä oli opettavainen kokemus, kun pääsin harjoittelemaan esimieheni tuella häiriötiedottamisen prosesseja ja ratkomaan häiriötä yhdessä asiantuntijatiimien kanssa. Häiriötilanteen jälkeen saatu palaute esimieheltäni rohkaisi minua ja oli hienoa huomata, että olin saanut arvokasta oppia tästä hektisestä tilanteesta. Jatkossa aion perehtyä vielä tarkemmin häiriönhallinnan prosesseihin ja toimintamalleihin sekä kehittää osaamistani näiden parissa. Tavoitteenani on, että myöhemmin pystyn hoitamaan häiriötilanteen tiedottamisen ja muut tarvittavat toimenpiteet kokonaan omatoimisesti. Toistaiseksi joudun vielä tukeutumaan esimieheni neuvoihin.

Sanjay Nairin kirjassa ”The Service Desk Handbook” häiriö määritellään ennakoimattomaksi katkoksi IT palvelussa tai sen laadussa. Torstain laaja häiriö vaikutti laajasti yhteyksiin asiakkaamme järjestelmässä, joten kyseessä oli Major Incident, joka on laaja 1 tai 2 prioriteetin katko palvelun tai järjestelmän toiminnassa. (Nair 2020, kappale 2.) Tällaisissa laajoissa häiriöissä on erityisen tärkeää, että IT-tukipalvelua tuottava palveluntarjoaja ottaa käyttöön kaikki mahdolliset resurssit häiriön selvittämiseksi. Häiriön selvityksessä näissä tapauksissa on hyvä ottaa mukaan mahdollisimman tehokkaasti heti alusta alkaen asiantuntijatiimien edustajia samanaikaisesti, jotta häiriön aiheuttaja saadaan paikallistettua. Torstain häiriön ratkonnassa meillä oli heti alusta asti mukana useamman asiantuntijatiimin jäseniä, jonka myötä aiheuttaja saatiin nopeasti paikallistettua ja ongelma ratkaistua.

Perjantain tiimipalaverissa käytiin läpi Service Desk palveluidemme SLA mittareita ja tavoitteita. Palaverissa käytiin myös kertauksena läpi asiakaskohtaiset SLA tavoitelukemat. Oli hienoa huomata, että tiimimme oli lähes kaikkien asiakkuuksien osalta saavuttanut tavoitteet. Joiltain osin löytyi vielä kehitettävää, ja aion jatkossa keskittyä omalta osaltani edistämään näiden tavoitteiden täyttymistä vielä entistäkin tarkemmin.

Sanjay Nair esittelee SLA:n (Service level agreement) lupauksena ajasta, jonka sisällä asiakkaan ongelmaan reagoidaan tai se ratkaistaan. SLA-mittareita voi olla monia, esimerkiksi työpyynnön luokittelun, tuoteryhmän tai jonkin muun ennalta määritellyn jaottelun mukaan. (Nair 2020, kappale 2.) Asiakkaillemme on muun muassa määritelty SLA mittareita yhteydenottojen käsittelyyn liittyen. Esimerkiksi sisään tulevien puheluiden vastausajoissa ja sähköpostien kirjaamisessa tiketiksi on omat mittarinsa, joiden avulla seurataan palvelumme laatua. SLA mittarointi on todella tärkeää, jotta Service Desk palvelun tasoa pystytään seuraamaan selkeästi mitattavalla tavalla. Mittarointi toimii myös tärkeänä motivaattorina Service Desk palveluita tuottavalle tiimille, sillä tavoitteiden täyttymistä on helppo seurata.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 8.3.2021

Tänään olen klo 16–17 välisen ajan ottamassa vastaan suoria yhteydenottoja loppukäyttäjiltä ja ratkon heidän ongelmiaan. Päivän aikana tavoitteenani on aloittaa edellisellä viikolla Service Deskiin tullut pyyntö soittaa läpi käyttäjiä, joiden työasemilla on Hyper-V ominaisuus käytössä. Työasemilta täytyy manuaalisesti poistaa Hyper-V käytöstä.

Päivä alkoi tänään normaalia kiireisemmissä merkeissä kuin olin odottanut. Eräällä asiakkaallamme oli tapahtunut organisaatiomuutoksia, joiden johdosta saimme normaalia enemmän yhteydenottoa loppukäyttäjiltä koskien muuttuneita järjestelmiä ja tunnuksia. Aloitin päiväni kirjoittamalla itselleni ylös listan päivän aikana läpikäytävistä tiketeistä. Sain päiväni aluksi suljettua useita käsittelyssäni olleita työpyyntöjä, joihin olin saanut kuittaukset asian ratkaisemisesta. Sain myös edistettyä muutamia haastavampia selvityksiä, jotka ovat olleet jo pidempään auki. Myöhemmin otin vielä vastaan suoria yhteydenottoja käyttäjiltä, suurin osa yhteydenotoista tuli sähköpostitse ja liittyivät jo auki oleviin työpyyntöihin. Päivän loppuun katsoin vielä aamulla kirjoittamaani listaa läpi, olin saanut päivän aikana käytyä läpi hieman yli puolet listaamistani tiketeistä. Jatkan huomenna listan läpikäyntiä ja täydennän tarvittaessa listaa.

Tiistai 9.3.2021

Tänään tavoitteenani on aloittaa Hyper-V listan läpikäynti ja käydä läpi loput eilen listatuista läpikäytävistä tiketeistä. Lisäksi tänään yksi Service Desk agentti aloittaa erään asiakkuutemme yhteydenottojen vastaanoton, hänellä on aamulla perehdytys asiakkuuden prosesseihin ja ITSM tikettijärjestelmään. Osa ajastani kuluu uuden kollegan neuvontaan ja perehdytykseen uuden asiakkuuden osalta.

Päivä eteni melko pitkälti odotetulla tavalla. Päivän aluksi täydensin eilen tekemääni to-do listaa muutamilla lisäasioilla. Eilen oli tullut suuri määrä käyttöoikeuspyyntöjä, joista oli jäänyt tietoja puuttumaan. Aamulla ennen töihin tuloani pyyntöjen tekijältä oli tullut täydentäviä tietoja pyynnöille ja sain pyynnöt siirrettyä käyttövaltuusasiantuntijoille käsittelyyn. Aamulla perehdytetyltä agentilta ei tullut vielä tiedusteluita, sillä hän alkaa vasta huomenna ottamaan yhteydenottoja vastaan. Päivän aikana neuvoin häntä ja muita agentteja

haastavammissa tapauksissa Teamsin välityksellä. Sain jonkin verran myös omia työpyyntöjäni käytyä läpi ja edistettyä.

Myöhemmin tänään pääsin jatkamaan viimeviikon häiriötilanteen oppeja, sillä eräällä asiakkaallamme oli häiriötä järjestelmissä. Oli hienoa huomata, että viimeviikolla opitut asiat olivat vielä tuoreena muistissa ja sain omatoimisesti hoidettua häiriötilanteen eskaloinnin oikealle taholle. En ehtinyt tänään vielä aloittamaan Hyper-V työpyynnön läpikäyntiä. Päivän loppuun sain vielä hoidettua yhden tietoturvatikein, työasemalle oli jäänyt vanha tietoturvasovelluksen asennus, jonka vuoksi kyseinen sovellus lähetti hälytystä Service Deskin sähköpostiin. Olin yhteydessä työaseman käyttäjään, tarkastin etäyhteydellä, että uusi tietoturvasovellus on asentunut ja kävin poistamassa vanhan sovelluksen asennuksen.

Keskiviikko 10.3.2021

Tänään tavoitteenani on saada hoidettua to-do listaltani kesken jääneitä tehtäviä, minun täytyy tavoitella muutamaa käyttäjää, joilla on auki sovelluksen asennuspyyntö. Lisäksi aloitan tänään Hyper-V työpyynnön läpikäynnin. Jos näiden jälkeen vielä jää aikaa, käyn läpi erään asiakkaan tilaustikettejä.

Sain käytyä läpi aikomani asiat to-do listalta päivän aikana. Sovellusten asennuspyynnöt jäivät vielä odottamaan yhteydenottoa käyttäjältä. Ehdin aloittamaan Hyper-V työpyyntöä, kävin läpi saamaani listaa sekä etsin valmiiksi AD:lta käyttäjien yhteystietoja listalle yhteydenottoja varten. Päivän aikana neuvoin ja ohjeistin Service Desk agentteja työssä, autoin myös muutaman haastavamman tapauksen selvityksessä.

Illapäivällä minulla oli pikainen Teams palaveri esimieheni kanssa. Selvisi että yrityksemme omassa Service Deskissä on vapautunut koordinaattorin virka ja esimieheni tiedusteli, olisinko kiinnostunut paikasta. Otin paikan vastaan, tällä viikolla selviää tarkemmin millä aikataululla siirryn uusiin tehtäviin. Uusissa tehtävissä osallistun Service Deskin erinäisiin projekteihin ja koordinoin päivittäistä toimintaa. Lisäksi perehdytän Service Desk agentteja yrityksemme omassa tuessa.

Myöhemmin illalla otin vielä suoria yhteydenottoja vastaan asiakkailtamme, huomiseksi jäi jonkin verran vuoroni lopussa tulleita pyyntöjä sovellusasennusten poistoista käyttäjien työasemilta.

Torstai 11.3.2021

Tänään tavoitteenani on hoitaa eilen kesken jääneet sovellusten poistopyynnöt. Jatkan näiden jälkeen Hyper-V pyyntöä ottamalla yhteyttä käyttäjiin Hyper-V ominaisuuden poistamiseksi käytöstä heidän työasemillaan. Erään asiakkaamme tilaustyöpyyntöjä on myös odottamassa, käyn katsomassa nämä.

Päivä alkoi hieman eri tavalla kuin olin odottanut. Asiakkaallamme oli kaksi laajempaa häiriötä päällä, kun saavuin töihin. Heidän SAP-järjestelmässään ja toimipisteiden Wlan-yhteyksissä oli häiriötä. Aloitin päiväni kyseisten häiriöiden selvittelyllä yhdessä asiantuntijoiden, asiakkaan tietohallinnon ja asiakkuutemme palvelupäällikön kanssa. Näiden häiriöiden osalta emme hoitaneet häiriötiedotusta, asiakkaan tietohallinto ilmoitti hoitavansa tiedottamisen. Meidän tehtäväksemme jäi häiriöselvitys ja tiedon välitys. Päivän aikana molemmat häiriöt saatiin ratkottua ja SAP-järjestelmän sekä Wlan-yhteyksien toimivuus palautui. Näiden häiriöiden selvityksessä omalta osaltani hoidin yhteydenpitoa palveluntarjoajan suuntaan ja häiriötä selvittäneiden asiantuntijoiden välillä. Olin myös selvityksen edessä yhteydessä loppukäyttäjiin. Myöhemmin illalla toisella asiakkaallamme oli tulostuspalveluissa ongelmia, käyttäjät eivät päässeet kirjautumaan monitoimilaitteille. Olin tästä havaitusta häiriöstä yhteydessä asiakkaamme tietohallintoon ja laadimme asiasta yhdessä tiedotteen asiakkaan Intra-sivuille. Häiriön ratkonta siirtyi tulostuspalveluista vastaavalle palveluntarjoajalle.

Tämän päivän häiriöiden hoitaminen oli hyvin opettavainen kokemus, pääsin harjoittelemaan käytännössä viimeviikon häiriön yhteydessä opittuja taitoja. Useamman häiriön yhtäaikaista selvittelyä oli kokemuksena haastava mutta häiriön ratkottua oli hienoa huomata, että selviydyin tehtävistäni onnistuneesti. Tänään en saanut häiriöiden selvittelyn vuoksi vielä edistettyä Hyper-V työpyyntöä. Osa eilen tulleista sovelluspoistopyynnöistä saatiin tehtyä.

Perjantai 12.3.2021

Tavoitteenani on tänään käydä läpi Hyper-V työpyyntöä. Tänään meillä on myös viikoittainen tiimipalaveri, jossa selviää toisen taustatukihenkilön tilalle tuleva uusi henkilö. Nykyinen taustatukihenkilö siirtyy uusiin tehtäviin.

Päivä alkoi varsin normaaleissa merkeissä, aamu oli rauhallinen ja kävin tikettejäni läpi sekä suunnittelin Hyper-V työpyynnön toteutusta. Hyper-V työpyynnössä olin saanut lissauksen työasemista ja tiedon edellisestä työasemalle kirjautuneesta henkilöstä. Lähden

ottamaan yhteyttä käyttäjiin sekä lisään Hyper-V ominaisuuden poiston jälkeen merkinnän työpyynnön työmuistiinpanoihin sekä saamaani kokonaislistaukseen. Näin pystyn vielä ennen työpyynnön sulkemista käymään läpi työpyynnön kirjaukset sekä oman listani, näin varmistan, että kaikki työasemat on käyty läpi.

Päivän tiimipalaverissa käytiin läpi ajankohtaisia asioita ja annettiin tiedoksi uusi taustatukihenkilö. Uuden taustatukihenkilön kanssa kävin läpi vielä palaverin jälkeen hänen uuteen rooliinsa liittyviä asioita ja keskustelimme Hyper-V työpyynnöstä, sovimme että myös hän alkaa käymään listaa läpi loppupäästä ja merkitsee tiketin työmuistiinpanoihin merkinnät työasemista. Sovimme että kerään omaan listaani merkinnät työpyynnöltä hänen tekemistään Hyper-V poistoista. Loppupäivä sujui varsin rauhallisissa merkeissä, kävin suorittamassa yhden yrityksemme tietoturvakoulutuksista. Kävin läpi omia työpyyntöjäni, sain muutamia vanhempia työpyyntöjä suljettua. Sain esimieheltäni väliaikatieta uudesta roolistani, jonka olin ottanut vastaan keskiviikkona, näillä näkymin aloitan virallisesti uudessa tehtävässäni 12.4.2021. Ensi viikolla meillä on palaveri esimieheni kanssa, jossa käydään tarkemmin läpi uuden tehtäväni vastuita ja käytännön asioita liittyen esimerkiksi perehdytykseen.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon keskeisenä teemana korostui häiriönhallinta. Viikolle osui useampi laajempi häiriö, joita hoitaessani pääsin edistämään jo viimeviikolla opittuja taitoja häiriönhallinnasta. Torstaina päivällä ilmenneistä häiriöistä minun ei tarvinnut laatia häiriötiedotteita, sillä asiakkaamme tietohallinto otti tiedottamisen hoitaakseen. Keskitin tiedottamisen sijasta huomioni tiedon kulun varmistamiseen asiakkaan, häiriötä ratkovien asiantuntijoiden ja palveluntarjoajan välillä. Oli hienoa huomata, että häiriötilanteissa olen saanut varmuutta tekemiseen enkä stressaantunut tilanteesta läheskään niin paljon kuin aiemmin.

ITIL® 4 on viitekehys, jossa on mukana hyväksi havaittuja parhaita käytäntöjä IT-palveluiden tuottamiseen ja hallintaan. Viitekehyksen tarjoamien käytäntöjen avulla organisaatiot voivat tarjota asiakkaiden tarpeet täyttäviä IT-palveluita. (Agutter 2020, kappale 1.) ITIL® 4 tarjoamat parhaat käytännöt tuntuivat vielä kaukaisilta teoreettisilta käsitteiltä opiskelujen aikana. Aloitettuani nykyisissä tehtävissäni olen alkanut tunnistamaan näitä ITIL® 4 käytäntöjä päivittäisessä työssäni ja olen oppinut myös paremmin tulkitsemaan ITIL® 4 viitekehystä tutustuttuani siihen syvemmin tätä päiväkirjaa kirjoittaessani.

Kahden kuluneen viikon häiriöiden hallinnassa mukana oltuani tunnistan kyseisen viitekehyksen parhaita käytäntöjä, joita on käytössä myös Service Deskissämme. ITIL

Foundation, ITIL 4 edition -teoksessa häiriöhallinnan keskeiseksi tarkoitukseksi määritellään minimoida häiriöiden negatiivinen vaikutus palvelussa. (Axelos 2019, kappale 5.2.5). Päivittäisessä työssä Service Deskissä kohtaamme useita pienemmän vaikutuksen häiriöitä, esimerkiksi yhden käyttäjän kohtaamat häiriöt sovellusten tai laitteiden toiminnassa. Nämä pienemmän vaikutuksen häiriöt pyritään ratkaisemaan suoraan Service Deskissä, näin minimoidaan yksittäisiin häiriöihin käytetty resurssi. Tämä toimintamalli on suoraan yhdistettävissä Axeloksen teoksen 5.2.5 esittelemään käytäntöön.

Tämän viikon laajemmille häiriöille oli yhteistä niiden laaja vaikutus, häiriöt vaikuttivat useamman toimipisteen loppukäyttäjiin. Häiriöitä ei saatu ratkaistua suoraan Service Deskin toimesta, joten häiriön selvitys eskaloitiin asiantuntijoille ratkontaan. Häiriöiden laajuuden vuoksi muodostettiin väliaikainen tiimi ratkomaan tunnistettua laajaa häiriötä, kuten myös ITIL 4 edition -teoksessa ehdotetaan hyvänä käytäntönä. Tämän viikon häiriöissä tiimiin otettiin mukaan minut ja tiimimme Incident Coordinator edustamaan Service Deskia, häiriöön liittyvän teknologian asiantuntijat sekä lisäksi asiakkuuden palvelupäällikkö. Asiantuntijat pitivät huolen teknisestä häiriön korjauksesta, asiakkuuspäällikkö piti yhteyttä häiriötä koskien asiakkaan tietohallintoon, Service Desk huolehti yhteydenpidosta loppukäyttäjille, tarvittaessa palveluntarjoajalle ja työpyynnön ohjauksesta.

Häiriöhallinnan lisäksi tällä viikolla keskeisenä teemana jatkuu viime viikolta Service Desk palveluiden automatisointi. Viimeviikon palaverissa käytiin läpi erilaisia kehityskohteita Service Deskin käyttötapauksien pohjalta käyttämämme ServiceNow järjestelmän kehittämiseen palvelun sujuvoittamiseksi. Tällä viikolla sain tiedon, että osa läpikäydyistä kehitysehdotuksista oli viety jo testaukseen asiantuntijoidemme toimesta. Service Deskissä menee paljon aikaa hukkaan ”tyhjä”-jonon eli ilman käsittelijää olevien työpyyntöjen käsittelyyn. Automaatiolla voitaisiin työpyynnöt tallentaa jo niitä kirjatessa niitä kirjaavan Service Desk agentin nimiin. Toinen automaation avulla toteutettava parannus on, että työpyynnön palatessa takaisin Service Deskiin asiantuntijoiden käsittelyssä, se ohjautuu suoraan takaisin alkuperäisen käsittelijän jonoon. Näillä kahdella keinolla saadaan paljon turhaa päivittäistä työtä siirrettyä automaatiolle hoidettavaksi.

Mainitsin viimeviikolla Chat-palveluiden automatisoinnista, Chat-robotin avulla voidaan automatisoida tarjoamaamme Chat-palvelua. Chat-robotti voi tarkentavilla kysymyksillä jopa parhaassa tapauksessa hoitaa koko tukiprosessin tarjoamalla käyttäjälle ohjeet yleisiin kysymyksiin kuten tunnuksien tai laitteiden tilaamiseen. Siirtämällä tällaisia yleisempiä kyselyitä robotille, vapautetaan Service Desk agenttien aikaa haastavampien tapauksien hoitamiseen.

Sanjay Nairin teoksen *The Service Desk Handbook – A Guide to Service Desk Implementation, Management and Support* kappaleessa 7 käsitellään Service Desk palveluiden tulevaisuutta. Nair nostaa esiin tulevaisuuden ”smart service deskin”, yhtenä tavoitteena esitellään tekoälyn hyödyntäminen siihen, että asiakkaiden tiedot ovat helposti saatavilla. Tällainen Nairin teoksessa mainittu automatisointi säästäisi valtavasti aikaa Service Deskissä, kun käyttäjän tietoja ei olisi tarpeen puhelun aikana kysellä käyttäjältä. (Nair 2020, kappale 7). Tällä automaatiolla saataisiin vapautettua Service Desk agentin aikaa käyttäjän neuvontaan ja ongelmien ratkaisuun. Tällainen automaatio olisi mahdollinen toteuttaa esimerkiksi Active Directory-integraatiolla ServiceNow tai ITSM järjestelmään. Käyttäjän tiedot täyttyisivät automaattisesti työpyynnölle, kun Service Desk syöttää käyttäjän nimen tai käyttäjätunnuksen. Active Directory-integraation lisäksi olen itse päivittäisessä työssäni tunnistanut kehityskohteeksi työasematiedon tuomisen automaatiolle työpyynnöille, tällä hetkellä käyttäjän työaseman tunnisteiden kirjaaminen työpyynnölle on Service Desk agentin vastuulla. Automaation avulla voitaisiin työpyynnölle tuoda laiterekisteristä käyttäjälle merkitty työaseman tieto mukaan. Automaation toteuttaminen työasematiedon osalta vaatii, että laiterekisteri on ajan tasalla ja sen oikeellisuutta tarkastetaan riittävän tiheästi. Laiterekisterin päivittämiseenkin voitaisiin tulevaisuudessa tuoda automaatiota esimerkiksi tilausjärjestelmien kautta. Työaseman poistuessa käyttäjän käytöstä järjestelmään syntyisi jokin heräte ja automaatio korjaisi laitetiedon ajan tasalle.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 15.3.2021

Tänään päivän tavoitteenani on saada edistettyä Hyper-V työpyyntöä kontaktoimalla työasemien käyttäjiä. Tänään on myös ennalta varattuna palaveri esimieheni ja yrityksemme sisäisen Service Deskin Incident Coordinatorin kanssa liittyen uusiin työtehtäviini, joihin siirryn.

Aamu alkoi maanantaille tyypilliseen tapaan melko kiireisenä, suurin osa Service Deskiin tulleista yhteydenotoista liittyi käyttötunnuksiin ja muutamilla käyttäjillä oli VPN-ohjelman kanssa ongelmaa johtuen työasemien päivityksistä. VPN-ongelmat saatiin ratkaistua asentamalla VPN-sovellus uudelleen käyttäjille. Sain Hyper-V työpyyntöä edistettyä, tavoitin neljä käyttäjää. Kolmelta käyttäjältä poistimme Hyper-V ominaisuuden käytöstä ja yhden käyttäjän kanssa sovin erikseen huomisellemme ajan, jolloin hän on kyseisen työaseman äärellä toimistolla.

Aamupäivällä minulla oli palaveri esimieheni ja sisäisen Service Deskin Incident Coordinatorin kanssa. Kävimme läpi yleisellä tasolla tulevia työtehtäviäni siirtyessäni yrityksemme sisäisen Service Deskin Incident Coordinatoriksi. Uudet työtehtäväni pitävät sisälleen paljon työpyyntöraporttien seuranta, projektityötä sekä Service Deskin päivittäisen työn seuranta ja koordinoimista. Sovimme, että aloitamme jo huomenna perehtymiseni uusiin työtehtäviin.

Loppupäivän käytin omien työpyyntöjeni läpikäyntiin, sain jonkin verran työpyyntöjä suljettua saatuaani niihin kuittauksia.

Tiistai 16.3.2021

Tänään minulla on klo 9 sovittuna Hyper-V työpyyntöön liittyen soitto käyttäjälle. Jatkan tänään työpyyntöjeni läpikäyntiä ja siirrän osan suurempaa selvitystä vaativista työpyynnöistä toiselle taustatukihenkilölle. Sovimme eilen esimieheni kanssa, että aloitan siirtymisen ja perehtymisen uusiin tehtäviin tänään.

Päivä alkoi soitolla Hyper-V poistoon liittyen, tavoitin käyttäjän ja poistimme ominaisuuden käytöstä hänen työasemaltaan. Käyttäjällä oli myös tänään aamulla alkanut VPN-ongelma työasemallaan. Sain VPN-yhteyden toimimaan työasemalta asentamalla VPN-sovelluksen uudelleen. Tänään aloitin perehtymisen uusiin työtehtäviini, kävimme lyhyesti läpi edeltäjäni kanssa tärkeimpiä työkaluja. Työkaluihin tutustumisen jälkeen otin uuden tiimin Service Desk agentin kanssa ruudunjaon Teamsissa ja seurasin hänen työskentelyään. Työpyynnöt kirjataan minulle entuudestaan tuttuun Remedy ITSM 8.1 järjestelmään, mutta osa asiantuntijatiimeistä on poikkeavia. Seuratessani agentin työskentelyä neuvoin välillä vanhan tiimini agentteja heidän tiedustellessaan apua.

Päivän jälkeen ensitunnelmani uudesta työstäni ovat positiivisia, mutta todella paljon riittää oppimista uusiin vastuisiin liittyen. Uusi tiimini vaikuttaa todella mukavalta ja agentit ovat kaikki kokeneita. Edeltäjäni on todella avulias ja jatkaa tukenani vielä ainakin toukokuun loppuun saakka. Myös toukokuun jälkeen hän on tarvittaessa apuna.

Keskiviikko 17.3.2021

Jatkan tänään perehtymistä uusiin työtehtäviini. Sovin eilen uuden tiimiläiseni kanssa, että jatkamme ruudunjakoa tänään. Tutustumisen keskiössä on tänään tikettien käsittely ja kirjaus sekä matkapuhelimiin liittyvät työpyynnöt.

Päivän aluksi testasimme edeltäjäni kanssa muutamien saamieni tunnuksien toimivuutta ja käyttöoikeuksia eri järjestelmiin. Pääosin tikettien käsittely oli melko samanlaista kuin aiemmassakin tiimissäni, joitakin eroja on siinä mitä kaikkia asioita Service Desk tekee. Jonkin verran tikettejä ohjataan maakohtaisiin Service Desk jonoihin.

Tikettien käsittelyn lisäksi perehdyin ruudunjaolla matkapuhelinliittymien ja laajakaistatilausten seurantaan, jota suoritetaan viikoittaisten listojen avulla. Listojen pohjalta matkapuhelinliittymiä irtisanotaan tai siirretään henkilöiden nimiin. Hallinta tapahtuu operaattorien palveluportaalin avulla.

Torstai 18.3.2021

Tänään perehtyminen uusiin työtehtäviini jatkuu. Seuraan uusien kollegoideni työskentelyä ruudunjaossa. Lisäksi tänään olen mukana viikoittaisessa tiimipalaverissa, pääsen tutustumaan uusiin tiimiläisiin ja tiimimme palvelupäällikköön.

Aamuni alkoi tänään ruudunjaossa uuden tiimiläiseni kanssa. Hän esitteli minulle tarjoamamme tietoturvapalvelun toimintaa ja siihen liittyvien tikettien kirjaamista. Tietoturvatikettien käsittely ei olennaisesti eronnut aiemmista kokemuksistani, pyynnöissä tulee mukana Service Deskiltä halutut toimenpiteet. Pyydettyjen toimenpiteiden jälkeen ollaan yhteydessä tietoturvatiimiin. Tietoturvatiketteihin tutustumisen jälkeen perehdyin VDI-työasemaympäristöön, joka meillä on Service Deskissä käytössä. Minulle lisättiin tarvittavat oikeudet VDI-ympäristön käyttöön. Lisäksi tutustuimme käytäntöihin VDI-työpyyntöihin ja häiriöilmoituksiin liittyen Service Deskin näkökulmasta.

Viikoittaisessa tiimipalaverissa oli mukana tiimimme esimies, kaksi uuden tiimini Service Desk agenttia, edeltäjäni sekä tiimimme palvelupäällikkö. Tiimipalaverin aluksi pidimme lyhyen tutustumiskierroksen ja palvelupäällikkö kertoi omista tehtävistään ja tulevasta yhteistyöstämme aloittaessani uusissa tehtävissä. Palvelupäällikkö toimii linkkinä asiakkaamme eli yrityksemme tietohallinnon suuntaan. Tulen myös itse olemaan paljon yhteyksissä tietohallinnon kanssa.

Loppupäivän jatkoin perehtymistä uusiin tehtäviini. Opin tänään paljon uuden tiimini päivittäisestä toiminnasta ja tikettien käsittelyn käytännöistä.

Perjantai 19.3.2021

Tänään minulla on luvassa viikoittainen palaveri asiakkaamme kanssa. Todennäköisesti tutustumme edeltäjäni kanssa Service Deskin raporttien käsittelyyn. Iltapäivällä tiimilämme on myös lyhyt palaveri tietoliikenneasioista.

Päiväni alkoi tänään tutustumisella raporttien käsittelyyn. Edeltäjäni esitteli raporttiportaalin toimintaa ja sitä, mitä kaikkea raporteista tarkastellaan. Päivän palaveria varten raporteilta koostettiin lyhyt yhteenveto asiakkaalle esiteltäväksi. Tärkeitä seurattavia asioita ovat puheluiden määrä, SLA-lukemat, työpöytäntöjen määrä sekä Service Deskiin tulleiden puheluiden jakautuminen eri palveluiden välillä. Raporttien työstö oli minulle entuudestaan tuntematonta. Raportit tulevat olemaan tulevassa työssäni suuressa osassa ja sovimme edeltäjäni kanssa, että otamme vielä lisää tutustumissessioita raportteihin liittyen.

Ennen palaveria seurasin jälleen hetken Service Desk agentin työskentelyä ruudunjaossa. Lisäksi otin tänään vastuulleni uuden tiimini tikettijonon. Tikettijonon vastuu sisältää uusien tikkettien käsittelyn, ohjaamisen käsittelyyn ja jakamisen Service Desk agenteille. Tikettijonoon tulee etenkin itsepalveluportaalissa avattuja työpöytäntöjä käyttäjiltä. Melko paljon työpöytäntöjä tuli suoraan ohjattavaksi toisten maiden Service Deskiin.

Päivän ensimmäinen palaveri pidettiin yhdessä asiakkaan eli yrityksemme tietohallinnon kanssa. Palaverin aluksi käytiin läpi aamulla koostettu yhteenveto tämän viikon lukemista liittyen Service Deskin palveluun. Saimme positiivista palautetta asiakkaalta, olimme tällä viikolla saaneet ratkottua backlogiin kertyneitä työpöytäntöjä. Palaverissa pääsin myös ensimmäistä kertaa tutustumaan asiakkaan edustajiin. Tutustumisten ja Service Desk -lukemien läpikäynnin jälkeen käytiin lyhyesti läpi käynnissä olevien projektien tilaa sekä tietohallinnon toiveita ensi viikolle.

Iltapäivällä meillä oli vielä tiimin kanssa lyhyt palaveri, jossa kerrattiin tietoliikenneasioita. Edeltäjäni kävi läpi tiimille yrityksemme tietoliikenne-eratkaisuja. Esiin nostettiin langallinen ja langaton verkko sekä VPN ratkaisut. Minulle nämä olivat uutta tietoa, muille tiimin jäsenille tämän palaverin tarkoituksena oli kerrata tietoliikenneasioita.

Tänään opin paljon etenkin Service Desk raportoinnista ja siitä, mitä kaikkia lukemia palvelun seuranta pitää sisällään SLA-lukemien lisäksi. Edelleen raporttien työstössä riittää paljon opeteltavaa, sillä kaikki käytetyt työkalut ovat minulle niin uusia. Jatkan näihin tutustumista ensi viikolla, kun saan tunnukset raporttiportaaliin. Raporttiportaalista pystyy ajamaan haluamiaan raporteja Exceliin työstettäväksi.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon keskeisenä teemana on ollut Service Deskin toiminnan seuranta. Viikon aikana aloitin perehtymiseni uusiin työtehtäviini yrityksemme sisäisen tuen Incident Coordinatorina. Incident Coordinator -työtehtävässä keskeisessä asemassa on Service Deskin päivittäisen työn seuranta ja koordinointi. Työn seuranta tapahtuu erilaisten raporttien avulla, raporteille kootaan keskeisiä palvelun lukemia. Service Deskin raporteilla on kootuna muun muassa sisään tulevien yhteydenottojen määrä, jakaantuminen eri palveluille ja asiakkaiden jonotusaika. Puheluiden eri lukemien lisäksi seurataan työpyyntöjen määrän kehitystä pitkin päivää ja viikkoa. Samaan tapaan kuin moniasiakkuustiimin Service Deskissä, myös yrityksemme sisäisessä Service Deskissä seurataan SLA-lukemia esimerkiksi puheluiden osalta. Service Deskin työn seurannan lisäksi uusiin päivittäisiin työtehtäviini kuuluu vastuu Service Deskin työjonosta. Seuraan työjonon tikettejä, ohjaan tiketit oikeille tukitahoille, jaan niitä Service Deskin agenteille tai ratkon niitä itse.

Service Deskin työn seurannan ja koordinoinnin lisäksi uudessa työtehtävässäni tulen osallistumaan myös yrityksemme sisäisiin projekteihin. Projekteissa osanani on tuoda mukaan Service Deskin näkökulma sekä varmistaa, että Service Deskin tarpeet huomioidaan. Incident Coordinator on myös vastuussa häiriötilanteissa sekä tiedottamisesta, että tiedon kulkemisesta häiriötä ratkovieh tahojen ja Service Deskin välillä. Uudessa työtehtävässäni pääsen syventämään edellisillä seurantaviikoilla hankkimiani häiriöhallinnan taitoja. Erityisen tärkeää minun on kehittää osaamistani juuri häiriöhallinnan osalta, sillä yrityksemme sisäisen Service Deskin tehtävänä on varmistaa välillisesti myös yrityksemme asiakkaille tarjotun palvelun laatua. Jos asiakkaillemme palvelua tarjoavien asiantuntijoiden työkalut tai yhteydet eivät toimi, kärsii myös yrityksemme tarjoamien palveluiden laatu merkittävästi.

Yksi projekteista, jossa tulen olemaan mukana uusien tehtävieni myötä on uuden ITSM tikettijärjestelmän kehitys- ja käyttöönottoprojekti. Tämän projektin myötä perehtymiseni Service Desk palveluiden jatkuvaan kehittymiseen jatkuu tulevina seurantaviikkoina. En vielä tällä viikolla päässyt tarkemmin tutustumaan tähän tikettijärjestelmäprojektiin, mutta uskon että ensiviikon aikana pääsen perehtymään tarkemmin tähän. Uuden tiketöinti järjestelmän tavoitteena on tehostaa ja parantaa loppukäyttäjille tarjottua tukipalvelua.

Edellisen viikon viikkoanalyysissä kerroin kuinka ITIL® 4 viitekehyksessä käsitellään parhaita käytäntöjä IT palveluiden tuottamiseen. Edellisellä viikolla keskityin ITIL® 4 parhaisiin käytäntöihin häiriöhallinnan osalta. Viitekehyksessä tarjotaan myös parhaita

käytäntöjä itse palvelulle ja palvelun seurannalle. Jos palvelua ei hallita tehokkaasti, ei palvelu myöskään tarjoa riittävää arvoa asiakkailleen. (Agutter 2020, kappale 1.) Aiemmin mainitsin kuinka tärkeitä yrityksemme sisäisen Service Deskin tarjoamat palvelut ovat. Myös ITIL® 4 kuvaillaan kuinka tärkeitä IT-palvelut ovat nykyorganisaatioille, osastosta riippumatta IT-palveluiden tehokkuus on äärimmäisen tärkeää. IT palveluiden tulee olla saatavilla, toimivia ja tehokkaita. Teknologia yksinään ei vielä riitä, vaan teknologiaa tulee palveluna hallinnoida mahdollisimman tehokkaasti palveluhallinnan keinoin. (Agutter 2020, kappale 1.) Service Deskin päivittäisen työn seuranta mahdollistaa asiakkaille tarjotun IT palvelun laadun varmistamisen. Palvelun laadun mahdolliset laskut voidaan havaita riittävän ajoissa, kun palvelun laatua seurataan riittävän tiheästi selkein numeerisin arvoin.

Palvelun numeeristen arvojen seurannan lisäksi tärkeänä työkaluna Service Deskissä toimii asiakkaiden palautteen kerääminen. Palautetta asiakkailta eli loppukäyttäjiltä kerätään jokaisen sulkemamme työpyynnön myötä käyttäjälle lähtevien kyselyiden avulla. Palautekyselyt on rakennettu käyttäjille yksinkertaiseen muotoon, jossa käyttäjät vastaavat asteikolla 1–5 kysymyksiin palvelusta ja sen onnistumisesta. Palautteita käydään säännöllisesti läpi. Viikoittaisissa palavereissa asiakkaan edustajien kanssa seurataan viikkotasolla palveluiden sujuvuutta ja Service Desk saa myös näin säännöllistä palautetta palveluiden onnistumisesta. Saamaamme palautetta käydään myös läpi säännöllisesti koko tukitiimin kesken, Service Desk agentit otetaan osaksi palveluiden jatkuvaa kehitystä. Agenteilta kerätään ajatuksia ja kehitysehdotuksia tasaisin väliajoin.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 22.3.2021

Tänään perehtymiseni uusiin työtehtäviin jatkuu. Jos minulla on jo tarvittavat pääsyt raporttiportaaliin, pyydän edeltäjäni näyttämään vielä tarkemmin Service Deskin raporttien työstöä. Tänään minulla on varattuna palaveri liittyen yhteistyöhömme Globaalin 2-tason työasematuen kanssa ja lisäksi yksikkömme muutospalaveri.

Päiväni alkoi Service Deskin työjonon seurannalla, ohjasin tikettejä eteenpäin ratkottavaksi ja jaoin Service Desk agenteille. Kävin työjonon seurannan ohella läpi vanhoja tikettejäni moniasiakkuustiimin järjestelmistä. Sain jonkin verran vanhoja tikettejäni tänään suljettua, osan pidemmistä selvitystiketeistä siirsin käsittelyyn uudelle taustatukihenkilölle. Aamupäivällä minulla oli palaveri, jossa käytiin läpi edellisen viikon suoritettut muutostyöt. Lisäksi käytiin läpi sekä tämän, että seuraavan viikon tulevat muutokset. Minun tehtävänäni palaverissa oli lähinnä seurata keskustelua ja ottaa talteen tieto muutoksista, jotka

vaikuttavat sisäiseen Service Deskiin. Suurin osa muutoksista oli sellaisia, että niillä ei ole vaikutusta minun tiimiini. Tänään tehdään kiireellinen huoltotyö kytkimelle, josta ei pitäisi tulla ongelmia mutta saattaa aiheuttaa yhteydenottoa iltavuorolle, jos ongelmia ilmenee. Laitoin iltavuorolaiselle tiedon tästä tämän illan huollosta. Iltapäivällä minulla oli vielä palaveri, jossa käytiin läpi työpyyntöjen tilanne Globaalissa 2-tason työasematuessa, palaveri oli varsin lyhyt. 2-tasossa ei tällä hetkellä ollut kuin muutama avoin ticketti.

En vielä tänään päässyt perehtymään raporttien työstöön, sillä minulla ei ole vielä riittäviä käyttöoikeuksia raportointiportaaliin. Koen että tickettien työstö sujuu jo minulta melko rutiinilla, välillä joudun vielä kysymään tarkennusta prosesseihin liittyen. Oppimistani on edistänyt se, että myös sisäinen Service Desk käyttää minulle tuttua ITSM 8.1 ticketointijärjestelmää. Tickettien kirjaamisen sujuessa rutiinilla voin keskittyä uusien järjestelmien ja prosessien oppimiseen.

Tiistai 23.3.2021

Tänään minulla ei ole palavereja sovittuna, joten keskityn uuden tiimini tickettijonon seurantaan ja tickettien ratkontaan. Lisäksi tänään minulla on suunnitelmissa asennella uutta työasemaani käyttökuntoon ja käydä läpi vanhoja tikettejäni moniasiakkuustiimin asiakkuuksista.

Aloitin päiväni uuden työasemani asentelulla, asensin tarvittavia sovelluksia ja siirsin tiedostoja verkkolevyn kautta uudelle työasemalle. Myöhemmin tutustuin yhdessä tiimiläiseni kanssa tickettien kirjaamiseen Globaalille 2-tason työasematuelle. Pääosin kirjaaminen tapahtuu samaan tapaan kuin omaankin järjestelmäämme. Globaali 2-tason tuki on vielä melko uusi kumppanuus, joten tästä ei ollut omia ohjeita kannassamme. Harjoittelin yhdessä kollegani kanssa ohjeiden luontia, loimme uuden ohjeen 2-tason tuesta. En ollut aiemmin luonut ohjeita, joten tämä oli todella opettavainen kokemus. Jatkossa työtehtäviini kuuluu myös ohjeiden jatkuva päivitys.

Keskiviikko 23.3.2021

Tänään tutustun raporttien automatisointiin ja Intra-tiedotteiden laatimiseen edeltäjäni kanssa. Lisäksi tänään minulla on tavoitteena käydä läpi moniasiakkuustiimin erään asiakkaan tilausticketit omasta jonostani.

Päiväni alkoi moniasiakkuustiimin asiakkaan tilaustickettien läpikäynnillä, sain melkein kaikki suljettua ratkaistuna. Kaksi tickettiä jouduin siirtämään toiselle käsittelijälle

selvitykseen. Tämän jälkeen siirryin seuraamaan uuden tiimini tikettijonoa, edistin tikettejä ratkontaan oikeille tiimeille sekä ratkoin muutaman työpyynnön itse. Myöhemmin tutustuin raporttien automatisointiin edeltäjäni kanssa, automatisoimme viikkoraportin 2-tason työasematuen tiketeistä. Automatisoinnin myötä määrittelemämme raportti edelliseltä 7 päivältä muodostuu ja lähtee sähköpostina määritellyille henkilöille joka päivä aamulla. Sovimme, että tutustumme vielä myöhemmin samanlaisen raportin tekoon oman tikettijonomme osalta ITSM 8.1 järjestelmästä kun saan tarvittavat oikeudet raporttityökaluun.

Myöhemmin tutustuin vielä Intra-tiedotteiden laatimiseen, meille tulee ajoittain lista tulevista muutoksista, joista laaditaan tiedotteet Intraan. Lisäksi meille saattaa tulla myös yksittäisiä ilmoituksia, jotka vaativat tiedottamista. Tiedottamiseen tutustumisen jälkeen perehdyin vielä Mac-työaseman konetilin luontiin, meille oli tullut työpyyntö konetilin luonnista käyttäjän uudelle MacBookille. Työasemalle luotiin merkintä laiterekisteriin ja konetili Active Directoryyn. Käyttäjälle ilmoitettiin luodun konetilin luonnit ja ohjeistettiin tarvittavat kovennustoimenpiteet kuten virustorjunnan asennus ennen työaseman sallintaa yrityksemme verkkoon MAC-osoitteella.

Opin tänään paljon uutta, sillä konetilien luonti ja raporttien työstö oli minulle uutta. Intra tiedotteita olen aiemmin laatinut asiakkaiden Intraan mutta en meidän yrityksemme. Kaikkien näiden toiminta oli varsin yksinkertaista ja nopeaa. Raporttien automatisoinnissa jouduin jonkin aikaa pohtimaan mitä kaikkia määrittelyitä haluan raporteille laatia.

Torstai 24.3.2021

Tänään tavoitteenani on asentaa oma uusi työasemani loppuun. Käyn tänään läpi omia tikettejäni ja edistan niitä. Eilen iltapäivällä tuli ennen kotiinlähtöäni VDI-työpyyntö, joka vaatii vielä lisäselvitystä tänään yhdessä asiantuntijan kanssa.

Eilen kesken jäänyt VDI-työpyyntö saatiin loppuun, käyttäjältä puuttui tarvittava VDI-käyttöoikeus. Oikeuden puuttumisesta johtuen VDI-työpöytiä ei ollut tarjolla käyttäjälle, käyttäjä tilasi tarvittavan oikeuden itselleen tilausportaalin kautta. Sain tänään suuren osan vanhoista työpyynnöistäni moniasiakkuustiimin jonoista käytyä läpi. Loppupäivän seurasin uuden tiimini tikettijonoa ja käsittelin työpyyntöjä. Perehdyin tarkemmin VDI-työpyyntöjen käsittelyyn, kun käyttäjältä tuli tilausportaalin kautta tilaus VDI-oikeuksien lisäämisestä.

Opin tänään paljon uutta liittyen VDI:hin ja siihen liittyviin oikeuksiin. Tukenani VDI-oikeuksien lisäämisessä oli ruudunjaossa yks Service Desk agenteista. Uskon että seuraavalla kerralla osaan omatoimisesti lisätä tarvittavat oikeudet VDI-työasemalle.

Perjantai 25.3.2021

Tänään minulla on tuttuun tapaan luvassa Service Desk seurantalaveri yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteenani on tänään tikettijonon seurannan ohella myös päivittää tilanne minulla käsittelyssä oleville tiketeille ja saada ratkaistua niitä.

Päiväni alkoi tikettijonon läpikäynnillä, ohjasin muutaman työpyynnön käsittelyyn muille tiimille ja loput jaoin tiimille käsittelyyn. Ehdin vielä ennen päivän palaveria käymään läpi omia työpyyntöjäni. Muutamaan työpyyntöni oli tullut käyttäjiltä sähköpostitse kuittaus, että heidän ongelmansa oli ratkennut saaduilla ohjeistuksilla. Suljin nämä ratkaistut tiketit työjonostani. Olin yhteydessä jäljelle jääneiden työpyyntöjen käyttäjiin ja sain vielä useamman työpyynnön ratkaistua. Yksi työpyynnöistäni oli palautunut käsittelystä toisen tason työasematuesta. Toisen tason työasematuki ei ollut saanut ongelmaa ratkaistua, joten tiketti ohjattiin 3-tasolle tutkittavaksi, jos ongelma ei ratkea siellä, ehdotetaan käyttäjälle työaseman uudelleenasetusta.

Päivän palaverissa käytiin läpi yhdessä asiakkaan kanssa Service Deskin lukemia kulu-neelta viikolta, saimme heiltä kiitosta hyvin sujuneesta viikosta. Puheluiden SLA lukemat olivat kirkkaasti positiiviset. Päivän palaveria varten olin etsinyt tikettijärjestelmästäme valmiita tikettipohjia, joita voitaisiin ottaa käyttöön Service Deskissä. Tikettipohjien myötä asiakas ja minä voimme paremmin seurata Service Deskin raporteilta tikettien jakaantumista eri palveluiden välillä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla olen jatkanut perehtymistäni uusiin työtehtäviin yrityksemme sisäisessä Service Deskissä. Viikon aikana olen päässyt perehtymään tarkemmin yrityksemme VDI-työpöytäympäristöön ja siihen liittyviin prosesseihin. Sain myös tämän viikon aikana edellisen tiimini asiakkuuksien tikettejä suljettua ja siirrettyä käsittelyyn toisille käsittelijöille. Voin jatkossa paremmin keskittyä perehtymään uusiin tehtäviini.

Viikon keskeisenä teemana on ollut VDI:hin perehtymisen ohella Service Deskin koordinaointiin liittyvät asiat kuten raportointi ja Service Deskin toiminnan seuranta raporttien avulla. Minulla riittää paljon vielä opittavaa uusissa työtehtävissäni mutta olen huomannut tämän viikon aikana jo hankkineeni jonkin verran uutta osaamista. Viikon aikana harjoittelin raporttien tekoa ja niiden automatisointia, nyt minulle tulee joka aamu automaattinen raportti 2-tason työasematuessa olevista tiketeistä. Ensiviikolla pääsen toivottavasti

harjoittelemaan myös raporttien työstöä tiimini käyttämän tiketointijärjestelmän ITSM 8.1 osalta. Tällä viikolla en päässyt vielä, sillä minulla ei ole tarvittavia oikeuksia ITSM 8.1 raportointiportaaliin.

Viikon aikana tutustuin yrityksemme VDI-ratkaisuihin. Yrityksemme työntekijöille on tarjolla VDI-työasemia käytettäväksi eri päätelaitteilla. VDI eli Virtual Desktop Infrastructure on verkkoyhteyden yli käytettävä virtuaalinen työasema. VDI:n etuna on käytön turvallisuus, sillä työasema itsessään sijaitsee yrityksen palvelimella ja käyttäjän päätelaitteelle välittyy vain kuva eikä muuta dataa. (Oven & Coombs 2019, Kappale ”VDI high-level architecture – how does it work?”.) Turvallisuuden lisäksi VDI:n resurssienkäyttö on joustavasti muokattavissa tarpeen mukaan ja etätyöpöytä pystyy käyttämään myös heikommilla työasemilla, joka tuo kustannussäästöjä. VDI on käytettävissä myös heikkotehoisimmilla päätelaitteilla, sillä itse työaseman käyttö tapahtuu palvelimella.

Tämän viikon seurantalaverissa käytiin läpi etsimiäni tikettipohjia käyttöön otettavaksi Service Deskissä. Onnistuin löytämään laajan kattauksen pohjia käytettäväksi. Näistä löytämistäni pohjista on varmasti jatkossa hyötyä Service Deskin työn seurannassa. Näitä tikettipohjia valitessani tajusin, kuinka paljon asioita olen oppinut moniasiakkuustiimissä tehdessäni tikettityötä. Kaikki valitsemani pohjat valittiin otettavaksi käyttöön. Tikettipohjat mahdollistavat tiketien tehokkaamman seurannan ja Service Deskin koordinoinnin, sillä pohjien myötä näen raporteilta mistä aiheista tai järjestelmistä tikettejä kirjataan. Myös asiakastamme kiinnostaa nähdä raporteilta tiketien jakaantumista aiheiden välillä. Tällä hetkellä Service Deskissä ei ole kovinkaan montaa eri tikettipohjaa ollut käytössä vaan melko usein tiketit on kirjattu hyvin yleisluontoisina tiketteinä, toki otsikoista ilmenee tiketin aihe. Pohjien myötä raporteja pystyy koostamaan tehokkaammin.

Viikon palaverissa sovittiin myös, että jatkossa Service Desk tarjoaa käyttäjille 1-tason tukea toiseen käyttämistämme VPN-ratkaisuista. Aiemmin kyseisen VPN ratkaisun tuki on ollut yrityksemme kansainvälisen tuen vastuulla. Ensi viikolla selvitän, tarvitseeko Service Deskin ohjeistuksia täydentää tämän VPN ratkaisun osalta, ohjeistukset ovat olemassa mutta luultavimmin niitä täytyy vielä laajentaa tarjotessamme tukea enemmän käyttäjille.

ITSM 8.1 tikettipohjissa tikettiä kirjatessa syötetään käyttäjän tiedot ja valitaan pohja (Template). Pohjan valinnan jälkeen tiketijärjestelmään täytetään automaattisesti arvot kenttiin, esimerkkeinä pohjien täyttämistä tiedoista: työmuistiinpanoihin (Work notes) täyttyvä valmis pohja vaikkapa tarvittavista tiedoista kuten kysymyspatteristo, tiketin luokittelut (Categorization) kuten ”Hardware” tai ”Network”. Etenkin näiden luokitteluiden perusteella voidaan myöhemmin koostaa raporteja. Tikettipohjia valitessa oli mielenkiintoista pohtia

Service Deskin ydintekemistä, ja sitä mistä aiheista saamme eniten yleisimmin yhteydenottoja. Tikettipohjien avulla saadaan tehostettua Service Deskin toimintaa, sillä agentin ei tarvitse enää etsiä jokaiseen tiketin kenttään sopivia vaihtoehtoja. Etenkin tiketin luokitteluiden valinnassa tähän kenttien täyttämiseen kuluu Service Desk agenteilta melko paljon aikaa tier-rakenteen vuoksi (esimerkiksi ”Laptop” tier 2 luokittelu on tier 1 luokittelun ”Hardware” alla). Erityisen kiinnostavaa on nähdä myöhemmin keväällä, kuinka uusi ITSM versio muuttaa tikettien kirjaamista ja voidaanko aiemmin valittuja pohjia joillain tapaa hyödyntää. Uuteen ITSM järjestelmään tulee tehdä uudet tikettipohjat ja aion hyödyntää raporteilta kerättyä tietoa Service Deskin tikettien jakaantumisesta, kun osallistun uuden ITSM-järjestelmän käyttöönottoprojektiin. Tieto tikettien jakaantumisesta esimerkiksi häiriötikettien osalta VPN ja työasemaongelmien välillä auttaa minua myös ohjepäivitysten ja perehdytysten priorisoinnissa.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 29.03.2021

Tänään minulla on useampi palaveri, palaverien ohella tavoitteenani on käydä läpi Service Deskin ohjekantaa VPN ohjeiden osalta ja tarkastaa voisiko ohjeita laajentaa. Jakelulistojen hallintaan käytetyn työkalun ohjeessa huomasin viime viikon perjantaina puutteen, jonka aion korjata tänään. Lisäksi seuraan Service Deskin tikettijonoa, jaan tikettejä käsittelijöille ja ohjaan tarvittaessa muihin jonoihin.

Aloitin tänään aamuni käymällä läpi loput vanhoista tiketeistäni moniasiakkuustiimin tikettijonoissa. Siirsin tikettejä käsittelyyn muille käsittelijöille ja sain joitain tikettejä suljettua. Kävin läpi Service Deskin ohjesivuja sekä päivitin uusia tietoja ohjeisiin. Loppupäivän seurasin Service Deskin tikettijonoa. Iltapäivällä minulla oli vielä viikoittainen 2-tason työasematuen seurantalaveri, jossa käytiin läpi 2-tason tikettijonon tilannetta.

Tiistai 30.03.2021

Tänään minulla ei ole sovittuna erikseen palavereja tai muuta erikoista. Keskityn tänään Service Deskin tikettiseurantaan. Aloitan tänään tikettiseurannan ohella jatkosuunnittelun liittyen viime viikon tikettipohjiin.

Päivän alkupuoli kului tikettijonoa seuratessa, ohjasin tiketit käsittelyyn 2-tasolle tai Service Desk agenteille käsittelyyn. Osan tiketeistä otin itselleni käsittelyyn. Pääsin perehtymään tarkemmin Mac-työasemiin liittyviin työpöytäntöihin. Käyttäjän uudelle Mac-

työasemalle luotiin laiterekisteriin "Asetti" ja konetili toimialueelle Active Directoryssä. Käyttäjän tehtyä tarvittavat kovennustoimenpiteet kuten virustorjunnan asennuksen, ohjasin vielä työpyynnön tietoliikennetiimin asiantuntijoille laitteen sallimiseksi yrityksemme verkkoon. Otin iltapäivällä työn alle Excelin, johon kerään suunnitelmaa viimeviikolla valittuihin tikketipohjiin liittyen. Käyttäjillä on mahdollisuus lähettää työpyyntöjä ja häiriöilmoituksia itsepalveluportaalista Service Deskille. Itsepalveluportaalin lomakkeista muodostuu Service Deskin käyttämään ITSM 8.1 tikketointijärjestelmään tiketti. Tehtävänäni tässä suunnitelmassa on pohtia itsepalveluportaaliin lomakkeita, valitsen lomakkeisiin tulevat kentät ja vetovalikot. Haasteellista tässä on tunnistaa mitkä ovat pakollisia kenttiä ja kuinka lomake pidetään kuitenkin helppokäyttöisenä loppukäyttäjälle.

Keskiviikko 31.03.2021

Tänään jatkan eilen aloittamaani itsepalveluportaalin lomakkeiden suunnittelua. Lisäksi seuraan Service Deskin tikketijonoa ja edistän omia käsittelyssäni olevia tikettejä.

Aloitin päiväni totuttuun tapaan tikketijonon seurannalla. Ohjasin Service Deskin jonoon tulevia tikettejä joko Service Desk agenteille tai 2-tasolle käsittelyyn. Osan tiketeistä otin itselleni käsittelyyn. Lisäksi kävin tarkistamassa tikketien tilanteen 2-tason jonossa, yksi tiketti oli palautunut takaisin meille ja ohjasimme kyseisen selvityksen vielä 3-tason työasema tuelle. Iltapäivällä jatkoin itsepalveluportaalin lomakkeiden suunnittelua, sain jonkin verran jo hahmoteltua itse Excel-pohjaa ja tärkeimpiä kenttiä lomakkeille. Muokkasin koostamaani hahmotelmaa saamani palautteen pohjalta ja poistin muutamat tarpeettomaksi todetut tikketipohjat suunnitelmasta.

Torstai 01.04.2021

Tänään minulla on muista viikoista poiketen Service Desk seurantalaveri yhdessä asiakkaan kanssa. Huomenna on pitkäperjantai, jonka vuoksi Service Desk ja asiakkaan edustajat ovat vapaalla. Seurantalaverin lisäksi tänään suuri osa päivästä menee työpyyntöjen käsittelyyn ja tikketijonon seurantaan.

Päivän seurantalaverissa käytiin läpi Service Deskin palveluita kuluneelta viikolta. Asiakas antoi Service Deskille hyvää palautetta, olimme saaneet tikettejä ratkottua viikon kuluessa eikä kokonaismäärä ollut noussut kiireestä huolimatta. Seurantalaverissa tarkastettiin myös yli 2 viikkoa vanhojen työpyyntöjen tilanne, muutama tiketti vaatii tilannetarkastusta käsittelijältä.

Perjantai 02.04.2021

Tänään on pitkäperjantai, joten olen vapaalla töistä. Käytän ajan opinnäytetyön työstämiseen.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla ei noussut yhtä selkeää teemaa esiin. Aloitin viikon aikana itsepalveluportaalien lomakkeiden suunnittelun. Itsepalveluportaalissa käyttäjät pystyvät luomaan työpyyntöjä ja häiriöilmoituksia Service Deskiin. Itsepalveluportaalissa on mahdollisuus luoda käyttäjille lomakkeita, joille täytetyt tiedot listautuvat ITSM 8.1 järjestelmään muodostuvalle tiketille kenttiin täytetyt tiedot. Tehtävänäni on suunnitella näille lomakkeille kentät ja mahdollisesti vetovalikot, joihin käyttäjät syöttävät lisätietoja. Tällä hetkellä meillä on käytössä vain yleispohja häiriöilmoituksille ja työpyynnöille. Tarkoituksena on ottaa käyttöön itsepalveluportaalissa lomakkeet yleisimmille ongelmille, jotta Service Deskin tikettimassasta voidaan raporttien avulla seurata ongelmien esiintymistiheyttä ja yleisiä trendejä. Tehostuneen tikettiseurannan ja luokittelun avulla Service Deskin työtä on sujuvampaa seurata ja parantaa käyttämiämme ohjeistuksia.

Haasteena itsepalveluportaalien lomakkeiden suunnittelussa on tunnistaa jokaiselle työpyynnölle tai häiriöilmoitukselle olennaisimmat lähtötiedot, joita Service Deskissä tarvitaan asian ratkaisemiseksi tai hoitamiseksi. Lisäksi lomakkeen tulee olla riittävän helppokäyttöinen ja selkeä loppukäyttäjälle. Mikäli käyttöön otettu lomake on liian työläs täyttää, siirtyvät käyttäjät takaisin nykyisiin yleispohjiin ja tehty suunnittelutyö jää turhaksi. Lomakkeiden ensisijaisena tarkoituksena on sujuvoittaa Service Desk-palveluiden toimintaa kokonaisuutena. Todella monet asiakkaamme loppukäyttäjistä suosivat itsepalveluportaalien työpyyntöjen ja häiriöilmoituksen teossa. Itsepalveluportaalien lomakkeiden avulla Service Deskin manuaalista työtä voidaan vähentää, kun lomake täyttää Service Deskille muodostuvalle työpyynnölle jo valmiiksi oikeat luokittelut ja riittävät lähtötiedot asian ratkaisemiseksi. Tällä hetkellä yleispohjien käytön vuoksi Service Deskin täytyy ensin tunnistaa mitä tiketin asia koskee ja sitten manuaalisesti luokitella ticketti ITSM 8.1 järjestelmän kenttiin oikein. Tähän manuaaliseen työhön kuluu varsin paljon aikaa, joka voitaisiin käyttää asiakkaan pyynnön ratkaisemiseen. Usein käyttäjät eivät välttämättä osaa kunnolla avata pyyntöään tai ongelmaansa sanoiksi. Lomakkeiden myötä saataisiin helpotettua käyttäjien itsepalveluportaalien käyttöä, sillä lomakkeille voitaisiin tuoda ohjaavia kysymyksiä mukaan täytettävien kenttien muodossa. Osa kentistä voidaan jopa määrittää pakolliseksi, jolloin tickettiä ei pysty lähettämään ennen kuin esimerkiksi työaseman laitetunniste tai sarjanumero on syötetty oikeaan kenttään.

Kuluneen muutaman viikon aikana olen entistä enemmän alkanut hahmottamaan tulevia uusia työtehtäviäni koordinaattorina yrityksemme sisäisessä Service Deskissä. Etenkin raporttien työstäminen ja nämä tikettipohjien suunnittelut ovat olleet hyvin mielenkiintoisia tehtäviä. Jatkossa minun tulee entisestään perehtyä Service Deskin prosesseihin syvällisemmin, jotta voin antaa oman panokseni palveluiden kehittämiseen. Tukenani tässä perehtymisessäni Service Desk palveluiden prosesseihin ja palveluiden parantamisessa hyödynnän yrityksemme sisäisiä ohjeistuksia sekä julkisesti saatavilla olevista kirjallisista lähteistä etenkin ITIL® 4 tarjoaa kattavan kokoelman parhaita käytäntöjä. Haasteena olen kokenut sen, että sisäisessä tuessa tarjoamamme palvelu tarjotaan osittain myös tiimeille, joiden kanssa teemme yhteistyötä. Asiakkaanamme ovat yrityksen sisäiset käyttäjät kuten asiantuntijatiimit, jotka tahollaan tarjoavat IT-palveluita yrityksemme asiakkaille ja yrityksemme muille käyttäjille.

ITIL Foundation, ITIL® 4 edition -teoksen kappaleessa kaksi käydään läpi palvelunhallintaa (Service Management). Kyseisen kappaleen esittelemä tuotetun arvon vastavuoroisuus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä näkyy omassa työssäni käytännön tasolla hyvin selkeästi. Asiakkaamme on sisäinen, joten jatkuvaa vuoropuhelua palveluiden tuottamasta arvosta ja laadusta käydään viikoittain. Aiemmin palveluntarjoajat ovat tarjonneet palveluita, jotka ovat tuottaneet käyttäjille arvoa eikä vastavuoroisuutta ole ilmentynyt. Esimerkkinä tästä teoksessa käytetään paketin toimittamista rakennukseen kuriiriyrityksen toimesta. Tällöin palvelu tarjotaan, ja siitä syntyy arvoa eikä asiakas vaikuta tahollaan arvon luontiin. (Axelos 2019, Kappale 2.)

Aiemmin kerroin haasteeksi sen, että yrityksemme sisäinen Service Desk toimii yhteistyössä yrityksemme asiantuntijatiimien kanssa, jotka samanaikaisesti tarjoavat myös palveluita muille yrityksemme käyttäjille ja asiakkaille. ITIL® 4 kappaleessa kaksi tällaista tilannetta sivutaan organisaatioiden tunnistamisen osalta. Organisaation rooli riippuu näkökulmasta, esimerkiksi matkailuyritys toimii palveluntarjoajana, kun asiaa tarkastellaan matkatoimiston näkökulmasta. Matkailuyritys puolestaan on asiakkaana ostaessaan vaikkapa lentolippuja. (Axelos 2019, Kappale 2.) Haasteena tässä on se, että tulee tunnistaa tilanteet ja näkökulmat, onko asiantuntija tiimi asiakkaan vai palveluntarjoajan roolissa? Melko usein rooli on melko yksinkertainen tunnistaa, jos asiantuntijatiimin jäsenellä on työpöytä tai ongelma, on asiantuntijatiimin edustaja tällöin asiakas loppukäyttäjän roolissa. Jos taas jollain yrityksemme työntekijöistä on ongelma ja Service Desk tarvitsee asiassa tukea vaikkapa tietoliikennetiimin asiantuntijalta, on tässä tilanteessa asiantuntijatiimi palveluntarjoajan roolissa. Service Deskin rooli on melko selkeä, tarjoamme tukipalvelua ennalta sovituissa prosesseissa yrityksemme loppukäyttäjille. Mikäli ongelma tai työpöytä liittyy

muihin prosesseihin, ohjeistamme käyttäjää olemaan yhteydessä oikeaan tukitahoon kuten yrityksemme kansainväliseen tukeen.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 05.04.2021

Olen vielä tänään pääsiäisvapaalla ja käytin tämän päivän opinnäytetyön työstämiseen. Huomenna työt jatkuvat normaalisti.

Tiistai 06.04.2021

Tänään päiväni tulee luultavimmin koostumaan pääsiäisen aikana tulleiden työpöytätyöpyyntöjen purkamisessa ja uusien työpöytätyöpyyntöjen ohjaamisessa. Jatkan myös aiemmin aloittamaani itsepalveluportaalin lomakkeiden suunnittelua.

Päivän alku kiireisissä merkeissä, sillä yksi Service Deskin agenteista oli vielä pääsiäisvapailla tämän päivän. Hoidin tikettijonoomme tulevia työpöytätyöpyyntöjä kollegoiden keskittyessä sisään tulevien puheluiden hoitamiseen. Myöhemmin iltapäivällä ehdin myös jatkamaan lomakesuunnittelua. Suunnitelma on edelleen varsin alkutekijöissä. Aion jatkaa tämän työstämistä viikon aikana aina kun minulla on sopiva hetki.

Keskiviikko 07.04.2021

Tänään tavoitteenani on jatkaa itsepalveluportaalin lomakesuunnitelmaa. Eilen lomalla ollut Service Desk agentti palaa töihin ja kiireen pitäisi hieman hellittää. Ohjaan osan tikeistä tänään myös agenteille käsittelyyn.

Aloitin päiväni tänään normaaliin tapaan Service Deskin tikettijonon läpikatsauksella. Otin tikettejä käsittelyyn ja ohjasin osan oikeille tiimeille työn alle. Tänään oli normaalia enemmän pyyntöjä koskien ServiceNow järjestelmän salasanoja, ohjasin salasanan vaihtopyynnöt järjestelmän tunnuksia hallinnoivalle tiimille työn alle. Päivästäni merkittävä osa kului myös VDI-työpöytätyöpyyntöjen parissa, olimme saaneet useita pyyntöjä VDI-oikeuksien lisäyksestä, jotka hoidin alusta loppuun itse, sillä kyseinen pyyntö vaati paljon selvitystä ja usean tiketin kirjaamista. Pyyntöissä haluttiin lisäksi normaalia suurempi määrä RAM-muistia käyttäjille määritettäville VDI-koneille. Ohjasin työpöytätyöpyynnöt vielä lopuksi VDI-ympäristöä

hallinnoivalle tiimille muistin lisäystä varten työn alle. Loppupäivästä ehdin vielä työstämään lomakesuunnitelmaani.

Torstai 08.04.2021

Tänään minulla on sovittuna palaveri asiakkaan edustajan kanssa liittyen Active Directory-projektiin. Projektin myötä minulle on tulossa tehtäväksi selvitystyö, josta keskustelemme päivän palaverissa. Palaverin lisäksi tänään jatkan lomakesuunnitelmaani.

Päivä alkoi tikettien työstöllä normaaliin tapaan. Minulla on oma listaus Service Deskistä muille tiimeille ohjatuista tiketeistä, kävin listan läpi ja tarkastin tikettien tilanteen. Monet tiketeistä oli saatu ratkottua, muutamasta tiketeistä olin yhteydessä tiimien jonokoordinaattoreihin ja pyysin tikettien statuspäivitykset. Lisäksi kävin tänään läpi omat tikettini ja päivitin niiden tilanteen. Sain tänään useampaan tikettiin käyttäjiltä kuittauksia, joiden seurauksena kyseiset tiketit sain suljettua ratkaistuna.

Päivän palaverissa käytiin läpi Active Directory-projektiin liittyvää selvitystyötä, jonka otan hoitooni. Tehtäväkseni tulee koostaa kaikista palvelutunnuksista (Service Accounts) Excel, johon selvitän tunnusten tämän hetken statukset. Tarkoituksena on kartoittaa tunnuksien tarve ja se, kuka on tällä hetkellä vastuussa tunnuksista. Taustalla selvitykselle on Active Directory-projekti, jossa useita konetilejä ja käyttäjätunnuksia sisältäviä Active Directoryn kansioita siirretään Active Directoryssä OU:sta (Organizational Unit) toiseen. Tässä selvitystyössä tulee kulumaan paljon aikaa, sillä tunnuksia oli melko suuri määrä.

Perjantai 09.04.2021

Tänään aloitan eilisen palaverissa saamani Active Directory-selvitystyön. Lisäksi tänään on varattuna viikoittainen seurantalpalaveri asiakkaan kanssa Service Desk palveluiden tilanteesta. Jatkan tänään myös lomakesuunnitelman työstöä.

Aamu alkoi normaaliin tapaan tikettityöllä ja seurannalla. Aamupäivällä pidettiin seurantalpalaveri asiakkaan kanssa, tiistain puhelulukemat näyttivät hieman huonommalta suuren kontaktimäärän ja puuttuneen agentin vuoksi. Loppuviikon olimme saaneet hoidettua normaalein lukemin. Asiakkaalta saimme pyyntöä muokata seuraavan viikon palaveriin raportin esitystapaa. Loppupäivästä aloitin Active Directory-selvitystäni ottamalla Active Directorystä ulos listana käytössämme olevat palvelutunnuukset. Siirsin listauksen Exceliin ja tein pohjan, johon tietoja selvityksestä aletaan keräämään. Tarpeen on selvittää ainakin tunnuksille tämän hetken käyttöstatus sekä vastuuhenkilö tai tiimi. Tämän jälkeen jatkoin

vielä hetken lomakesuunnitelmaa. Päivä kului melko pitkälti suunnitelmien mukaan, ensi viikolla minun täytyy saada lomakesuunnitelmaa ja Active Directoryn selvitystyötä työstettyä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla jatkoin itsepalveluportaalin uusien lomakkeiden suunnittelua. Viime viikon analyysissä avasin tarkemmin tätä suunnittelua. Olen kuluneen viikon aikana saanut suunnitelmaa edistettyä. Suunnittelussa mielenkiintoista on ollut päästä tarkastelemaan Service Deskin toimintaa loppukäyttäjän näkökulmasta tarkemmin. Suunnitellessa olen oppinut pohtimaan Service Deskin toimintaa ja ongelmanratkointia tarkemmin.

Haasteellisena olen kohdannut tässä suunnittelussa sen, että lomakkeiden täytyy olla helppokäyttöisiä. Tulevina viikkoina minun tulee vielä ottaa suunnittelussa vertailukohdaksi muut käytössämme olevat lomakkeet ja sopeuttaa suunnitelmaani niihin. Loppukäyttäjille lomakkeiden täyttö olisi varmasti helpompaa, jos myös nämä uudet lomakkeet noudattaisivat samaa kaavaa kuin jo käytössä olevat. Lomakkeille minun on mahdollista valita vapaita tekstikenttiä, vetoalikoita ja monivalintakenttiä. Monivalintakentissä erityisesti kyllä/ei valinnat ovat yleisiä. Lomakkeisiin on myös mahdollista määritellä pakollisia kenttiä, joita täyttämättä lomaketta ei pysty lähettämään.

Itsepalveluportaalin lomakesuunnittelun lisäksi sain tällä viikolla uuden selvityksen työn alle. Tehtävänäni on lähteä selvittämään Active Directoryn siirtoprojektia varten palvelutunnusten statuksia, vastuuhenkilöitä tai tiimejä, joilla tunnukset ovat käytössä. Palvelutunnukset ovat usein esimerkiksi RPA-robotiikassa hyödynnetyjä tunnuksia. Kyseisten tunnusten avulla RPA-robotti suorittaa toimintoja eri järjestelmissä. Haasteellista tässä selvityksessä tulee olemaan tunnusten suuri määrä ja se, että osa tunnuksista voi olla hyvinkin vanhoja, josta johtuen vastuuhenkilön löytäminen voi olla haastavaa. Odotan oppivani tätä selvitystä tehdessäni lisää Active Directoryn toiminnasta, sillä selvityksessä tulee myös pohtia tunnusten siirron mahdollisia vaikutuksia ja riskejä toiminnallisuuden suhteen. Siirron myötä tunnusten toiminnallisuudessa saattaa nousta esiin ongelmia, etenkin automatiikan ja RPA-robotiikan osalta.

Active Directory selvityksessä tutkin palvelutunnusten tiedot organisaatioyksiköstä eli OU:sta toiseen siirtoa varten. Dishan Francis esittelee organisaatioyksiköt keinona ryhmitellä tunnukset toimialueen (domain) sisällä. Organisaatioyksikön alaisilla objekteilla kuten käyttäjätunnuksilla tai konetileillä on toisiaan vastaavat asetukset. Tällaisia yhteisiä asetuksia ovat voivat olla esimerkiksi pääsyoikeudet jaettuihin kansioihin tai verkkotulostimiin.

(Francis 2019, Kappale 1.) Tässä palvelutunnusten selvityksessä organisaatioyksiköt ovat lähtökohtaisesti lähes toisiaan vastaavat siirto liittyy projektiin, jossa luodaan maakohtaisia uusia organisaatioyksiköitä palveluiden muutoksen vuoksi. Uusi OU on rakennettu samalla kaavalla kuin vanha, josta tunnukset siirretään. Uuden OU:n asetuksissa toki on pääsyoikeuksien suhteen joitain eroja, sillä pääsyoikeudet ja hallinta-asetukset ovat eroavat aiemmasta, kun tunnukset siirretään maakohtaiseen organisaatioyksikköön. Tutkittava joukko tunnuksia pitää sisällään vain käyttäjätunnuksia, konetilejä ei tähän selvitykseen liity. Palvelutunnukset ovat oma alijoukkonsa "Users" kansion alla Active Directoryn puurakenteessa. Palvelutunnukset siirretään uuteen luotavaan haaraan.

Seuraavan viikon aikana aloitan virallisesti uusissa työtehtävissäni yrityksemme sisäisen Service Deskin häiriökoordinaattorina. Uudet työtehtäväni tulevat käsittämään muutaman edellisen viikon aikana esittelemiäni työtehtäviä. Keskeisimpänä tehtävänäni on koordinaida Service Deskin päivittäistä toimintaa huolehtimalla työpyyntöjen käsittelyn sujuvuudesta. Työpyyntöjen hallinta tapahtuu joko niin, että käsittelen tulevia pyyntöjä itse, jaan ne käsittelyyn Service Desk agenteille tai ohjaan oikealle asiantuntijatiimille käsittelyyn. Tämä tikettyö on minulle jo kuluneen vuoden ajalta tuttua. Uusina työtehtävinä minulle tulee projekteihin osallistuminen Service Deskin edustajana ja kuluneen viikon aikana nousseet laajemmat selvitystyöt kuten itsepalveluportaalin lomakkeiden suunnittelu ja Active Directory palvelutunnus selvitykset. Lisäksi minun vastuullani on häiriötilanteissa koordinaida selvitystyötä ja tiedottaa häiriöstä asiakkaan kanssa sovitun prosessin mukaisesti.

Aiemmistä työtehtävistäni poiketen asiakkaana toimivat sisäiset sidosryhmät, eli työnantajayritykseni asiakkaille tukea ja palveluita tarjoavat asiantuntijat. Osa näistä asiantuntijoista toimii myös yhteistyössä Service Deskin kanssa muiden käyttäjien ongelmaratkonnassa, joten on tärkeää oppia osapuolien roolit muuttuvissa tilanteissa. Uusissa työtehtävissä minulla riittää paljon uutta opittavaa muun muassa projektityöskentelystä kansainvälisissä tiimeissä. Tulen varmasti hyödyntämään tulevissa projektitöissä opiskeluaikana kerrytettyä osaamista projektityöstä ja monikulttuurisista ympäristöistä. Tukenani uusissa työtehtävissä minulla on osaava Service Desk tiimi ja edeltäjäni jatkaa työskentelyä tiimisämme. Saan edeltäjältäni edelleen tarvittaessa neuvoja ja tukea uusissa tehtävissä. Asiakkaana uusissa työtehtävissäni yrityksen sisäisessä Service Deskissä tulee toimimaan yrityksemme tietohallinto, aiemmissa tehtävissäni asiakkaita olivat ulkoiset asiakasyritykset.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 12.04.2021

Tänään aloitan virallisesti uusissa työtehtävissäni yrityksemme sisäisen Service Deskin häiriökoordinaattorina. Päiväni kuluu tänään aiempien viikkojen mukaisesti tikettien seurannan parissa. Lisäksi viime viikosta poiketen tänään on illalla varattuna viikoittainen seurantalaveri 2-tason työasematuen kanssa. Palaverissa käydään läpi 2-tason työasematuen tikettitilanne ja palveluiden tulevia suunnitelmia.

Päivä kului varsin kiireisissä merkeissä, Service Deskiin tuli paljon kontakteja ja suuri osa päivästäni kului itsepalveluportaalin kautta tulevien kontaktien käsittelyssä. Päivällä minulla oli muutospalaveri, jossa käytiin läpi edellisen viikon suoritettuja ja tämän viikon tulevia muutoksia. Useimmat muutoksista ei vaikuta sisäisen Service Deskin osalta, vaan muutokset keskittyvät yrityksemme asiakkaiden järjestelmiin liittyviin asioihin. Myöhemmin minulla oli vielä toinen muutospalaveri, jonka aiheena olivat sisäistä Service Deskiä koskevat muutokset, kuten palveluntarjoajan suorittama huoltotyö kuituyhteyksissä.

Tiistai 13.04.2021

Tänään tavoitteenani on suunnitella loppuun alustava suunnitelma itsepalveluportaalin uusista lomakkeista esiteltäväksi. Suunnitelmaa muokataan lisää viikoittaisen seurantalaverin palautteiden pohjalta. Lisäksi tänään työstän viime viikolla aloitettua Active Directory palvelutunnusten läpikäyntiä.

Aloitin tänään päiväni hieman aiemmin ennen Service Deskin palveluajan alkua ja työstin itsepalveluportaalin lomakesuunnitelmaa. Service Deskin palveluajan alettua tarkastin illan ja yön aikana tulleet tiketit, jotka ohjasin käsittelyyn muihin tiimeihin tai Service Desk agenteille. Päivän aikana sain myös työstettyä Active Directory palvelutunnuksia, vein tunnukset Exceeliin Active Directorystä ja muotoilin Exceeliin sopivat kentät selvitystä varten. Sovimme edeltäjäni kanssa, että hän jatkaa tätä palvelutunnusten työstöä, että minulle jää paremmin aikaa päivittäisiin tehtäviin. Syvempi tutustumiseni Active Directoryyn jatkui tänään, kun eräessä työpyynnössä saimme pyyntöä Active Directory ryhmän omistajalta, omistajalla oli tarve tarkistaa kyseisen AD-ryhmän jäseniä. Kyseinen ryhmä antaa luku- ja muokkausoikeudet erääseen verkkokansioon. Kyseistä verkkokansiota käyttävässä tiimissä on tapahtunut henkilövaihdoksia. Hain kyseisen ryhmän kaikki jäsenet .csv-tiedostoksi Powershell komennolla: "Get-ADGroupMember -identity "group name" | select name | Export-csv -path C:\it\Groupmemberscsv -NoTypeInfo", joka tuo määritellyn AD-

ryhmän jäsenet valittuun sijaintiin .csv tiedostoksi. Löysin tämän Powershell komennon hakemalla asiaan ohjeistuksia Googlesta, varmistin vielä ennen komennon ajamista edeltäjiltäni millaista kommentoa hän on käyttänyt vastaavissa käyttötilanteissa. Komennolla tehdystä csv-tiedostosta on helppo ottaa listaus kaikista jäsenistä listauksena. Ryhmän omistajan kanssa sovittiin, että hän käy läpi jäsenet ja on yhteydessä Service Deskiin, kun hänellä on tiedossa, ketkä täytyy poistaa ryhmästä.

Sain tänään tehtyä suunnittelemani tehtävät, AD-palvelutunnusten selvitys lähti etenevään tänään sujuvasti ja sain itsepalveluportaalin lomakkeiden alustavan suunnitelman valmiiksi. Suunnitelma on nyt siinä vaiheessa, että voin esitellä sitä tämän viikon seurantalpalaverissa. Jatkan suunnitelman työstöä viikoittaisessa seurantalpalaverissa saadun palautteen pohjalta.

Keskiviikko 14.04.2021

Tänään minulla on luvassa kuukausittainen palaveri VDI työasemia koskien Citrix-asiantuntijoiden kanssa. Palaverissa käydään läpi ainakin VDI työasemien päivityksien tilannetta. Lisäksi tänään tavoitteenani on käydä läpi 2-tason työasematuen tiketit ja tarkistaa voidaanko tikettejä sulkea. Lisäksi tarkistan tänään omalta listaltani läpi muilla tiimeillä käsitellyssä olevia tikettejä.

Päivän palaverissa käsiteltiin VDI työasemien Windows 1009 -päivitysten tilannetta, osa työasemista on saatu päivitettyä. Loppujen työasemien päivityksessä tarvitaan Service Deskistä apua käyttäjien kontaktoinnissa. Tähän tehtävään osoitettiin mukaan yksi Service Desk agenteista, joka ilmoittaa VDI työasemia hallinnoivalle tiimille käyttäjille osoitetut uudet VDI työasemat, joille voidaan päivittää Windows 1009. Palaverin jälkeen Service Deskin työjonon seurannan ohella kävin läpi 2-tason työasematuessa olevia tikettejä läpi, useita tikettejä oli ratkaistu, joten sain suljettua niitä vastaavat päätiketit Service Deskin jonosta ratkaistuna. Lisäksi kävin läpi muilla tiimeillä käsitellyssä olevia tikettejä, minulla on oma seuranta Excelissä, johon kerään tikettien tiedot ylös, kun ne ohjataan toisiin tiimeihin käsiteltäväksi. Monet tiketeistä olivat ratkaistuja ja muutamaa tikettiä kiirehdin asiantuntijoille.

Torstai 15.04.2021

Tänään minulla on projekti koskien Active Directory-projektia, jossa konetilejä siirretään AD:lla kansioista toiseen. Tämä siirto tulee koskemaan myös Service Deskiä, sillä siirto voi

aiheuttaa jo pilottivaiheessa kontakteja Service Deskiin. Lisäksi tänään on luvassa viikoittainen tiimipalaveri ja vuosittainen kehityskeskustelu esimieheni kanssa.

Päivän ensimmäisessä palaverissa käytiin läpi AD-projektin tilannetta ja sen vaikutusta Service Deskiin. Sovimme projektitiimin kanssa, että Service Desk avustaa projektin pilottivaiheessa ottamalla vastaan käyttäjien kysymyksiä projektiin liittyen. Lisäksi pohdittiin konetilisiirtoihin liittyvää työasematuen siirtymistä sekä tulevia uusia työkaluja muun muassa konetilien ja laiterekisterin hallinnan osalta.

Päivän tiimipalaverissa kävimme läpi kuluneen viikon käyttäjätyytyväisyyskyselyn tuloksia, Service Desk agenteille välitettiin käyttäjiltä tullut positiivinen palaute ja hyvä keskiarvo arvosteluissa. Lisäksi käytiin läpi muita ajankohtaisia asioita kuten maanantaina alkava VPN tuki käyttäjille.

Päivän lopulla minulla oli vielä kehityskeskustelu esimieheni kanssa. Keskustelussa keskityimme uusiin tehtäviini, sain esimieheltäni hyvää palautetta perehtymisestäni uusiin tehtäviin. Olen saanut edeltäjältäni palautetta esimiehelleni, että olen sisäistänyt tehokkaasti uusia tehtäviä. Oli hienoa saada tätä hyvää palautetta, sillä olen uusissa tehtävissä välillä tuntenut oloni epävarmaksi. Uusissa tehtävissä haasteellista on ollut opetella projektityökentelyä ja oman työn aikatauluttamista palaverien ympärille.

Perjantai 16.04.2021

Tänään on luvassa viikoittainen Service Deskin seurantalaveri yhdessä asiakkaan kanssa. Tänään pääsen harjoittelemaan raporttien työstöä palaverissa esiteltävien lukujen koostamiseksi. Lisäksi tänään jatkuu vielä eilinen AD-projekti palaverin muodossa, sovimme tarkemmin yksityiskohdista Service Deskin osalta.

Aamuni alkoi varsin kiireisesti, sillä minun täytyi melko lyhyessä ajassa ajaa raportit kulu-neelta 7 päivältä ja koostaa raporteilta Service Deskin osalta lukemat esiteltäväksi seurantalaveriin. Seurantalaverissa kävimme läpi nämä raporteilta keräämäni Service Deskin lukemat. Saimme asiakkaalta hyvää palautetta esitellyistä lukemista. Myös käyttäjätyytyväisyyslukemat olivat erityisen hyvät keskiarvoltaan. Esittelin myös itsepalveluportaalin lomakkeiden suunnitelman asiakkaille, heiltä tuli hyvää palautetta ja ehdotusta vielä tarkistaa lomakkeita läpi, voisiko niitä yksinkertaistaa ja näin tehdä niiden täyttämistä vielä helpompaa käyttäjille.

Seurantapalaverin jälkeen siirryin AD-projektin palaveriin. Palaverissa kävimme läpi yksityiskohtia työasematilien siirron pilotointia koskien ja pohdittiin tarkemmin Service Deskin näkökulmasta tätä tapahtuvaa muutosta. Projektitiimille jätettiin selvitetäväksi, kuinka Service Desk tulee jatkossa hoitamaan työasemien hallintaa konetilien siirtyessä. Service Deskille jäi maanantaille pohdittavaksi, millaista viestintää pilottiryhmälle halutaan lähettää koskien pilottia ja sitä, että jatkossa pilottia koskevat kysymykset voi lähettää Service Deskille.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon keskeisimpänä teemana on ollut uusiin työtehtäviini perehtyminen, Active Directory ja projektityöskentely monipuolisissa projekteissa. Minulla riittää edelleen jatkuvasti uutta opittavaa uusissa työtehtävissäni, erityisesti projektityö ja oman työn seuranta sekä suunnittelu ovat olleet tällä viikolla haastavia. Mielenkiintoista ja antoisaa oli myös saada positiivista palautetta vuosittaisessa kehityspalaverissa esimieheltäni, sillä minulla on ollut uusissa työtehtävissä ajoittain melko epävarma olo. Kuluneiden viikkojen aikana olen päässyt tutustumaan todella laajasti sisäisen Service Deskin toimintaan ja välillä opittavan asian määrä on tuntunut todella suurelta. Tästä johtuen oli todella hienoa kuulla esimieheltäni, että olen sisäistänyt todella hyvin uusia työtehtäviäni näiden kuluneiden viikkojen aikana.

Eriyisen haastavaksi olen kokenut oman työn aikatauluttamisen tällä viikolla, sillä kuluneen viikon aikana minulla oli normaalia enemmän erinäisiä palavereja ja lisätehtäviä normaalien päivittäisten työtehtävieni lisäksi. Kuluneiden parin viikon aikana olen ottanut käyttöön päivittäisen työni hallintaan työkalun, jonka avulla saan koottua selkeäksi kokonaisuudeksi projektikohtaisia muistiinpanoja ja to do -listani. Lisäksi minulla on omana välilehtenä lista ohjepäivityksistä Service Deskin ohjeistuksiin, tämän olen huomannut toimivaksi tavaksi ottaa itselleni ylös uusia tietoja tai korjauksia jo olemassa oleviin. Minun täytyy vielä jäljellä olevien seurantaviikkojen aikana ja niiden jälkeenkin jatkaessani työtehtävissäni keskittyä oman työni tehokkaaseen suunnitteluun, jotta saan mahdollisimman hyvin tehtyä omat tehtäväni ja aikaa jää myös omaan ammatilliseen kehittämiseen.

Projektityöskentelyssä on toistaiseksi korostunut oma ammatillinen kehittymiseni, jota minun tulee jatkaa vielä näiden seurantaviikkojen jälkeenkin. Projekteissa työskentely vaatii aiempaa monipuolisempaa Service Desk palveluiden tuntemusta. Joudun nykyisissä tehtävissäni pohtimaan Service Desk palveluiden toimintoja aiempaa moninaisemmista näkökulmista. Aiemmissa tehtävissäni moniasiakasympäristön Service Deskissä en kovinkaan paljon ollut tekemisissä Service Deskin prosessien ja palveluiden kehittämisessä, usein

muutokset tulivat ylempää enkä ollut mukana vaikuttamassa samaan tapaan. Olen kuluneiden viikkojen aikana tunnistanut tulevaisuutta ajatellen ammatillisen kehittymiseni suunnaksi ainakin Active Directoryn ja työasemaympäristön hallinnan osaamisen kartuttamisen sekä syventämisen entisestään. Nämä tarpeet ovat nousseet esiin projektien myötä, joissa olen mukana edustamassa Service Deskiä.

Koen, että uudet työtehtäväni häiriökoordinaattorina ovat sujuneet varsin hyvin ja suoriudun jo paljon omatoimisemmin työtehtävistäni verrattuna parin viikon takaiseen ajankohtaan, kun aloitin yrityksemme sisäisessä Service Deskissä. On ollut opettavaista huomata, kuinka paljon moniasiakasympäristön Service Deskin oppeja olen saanut hyödynnettyä myös uusissa työtehtävissäni. Vielä en täysin ilman tukea osaa hoitaa kaikkia työtehtäviäni, etenkin raporttien työstämisessä tarvitsen tukea edeltäjältäni, joka on mielellään avustanut ja neuvonut minua.

Kuluneella viikolla pääsin perehtymään lisää Active Directoryn toimintaan harjoitellessani AD-ryhmän jäsenten hakua Powershellillä. Vielä puoli vuotta sitten olisin tyytynyt kirjaamaan ryhmän jäsenet käsin, enkä olisi edes yrittänyt tehdä tätä Powershellin avulla. Oli hienoa huomata, kuinka paljon olen kehittynyt ja saanut lisää itseluottamusta kuluneiden seurantaviikkojen aikana oppiessani lisää Active Directorystä. Suunnitelmissani on jatkaa tätä AD:n opiskelua vielä seurantaviikkojen päätyttyäkin.

Powershell on monella eri alustalla toimiva ympäristö, jossa voidaan scriptien ja komentojen avulla ajaa eri toimintoja. Powershell toimii samaan tapaan kuin Windowsin komentokehote ja tunnistaa osittain samoja komentoja. (Wilson 2015, Kappale 1.) Microsoftin Windows tuotteissa on sisäänrakennettuna tuki Powershellille ja etenkin palvelinten hallintaa voidaan tehostaa sekä automatisoida Powershellin avulla. Itselleni Powershell on tullut ensimmäistä kertaa vastaan aloitettuani Service Deskissä hieman yli vuosi sitten, käyttäjille jaettavat sovellusten ”paketoinnit” sisältävät Powershellillä laadittuja scriptejä, joilla sovellukset ajetaan. .exe tiedoston ajamisen sijaan suoritetaan työasematiimin tekemä scripti, joka ajaa asennuksen työasemalle. Powershelliin perehtymällä kartutan myös ymmärrystä työasemien keskitetystä hallinnasta ja saan tehostettua omaa työntekoani. Windows Powershellin etuna komentokehoteeseen on se, että Powershellin avulla voidaan ajaa useampi komento kerralla. Powershell voidaan jättää suorittamaan haluttuja komentoja ja työasemalla tai palvelimen hallintakonsolissa voidaan tehdä sillä aikaa muuta. (Wilson 2015, Kappale 1.) Tämä Powershellin ominaisuus tehostaa asiantuntijoiden työtä, kun he voivat tehdä useampaa asiaa samanaikaisesti entistä tehokkaammin. Powershellin hyväksyessä myös komentokehoteesta (cmd) tutut komennot, voidaan komentokehoteen käyttö jopa korvata kokonaan Powershellillä.

Aiemmin tällä viikolla käytin Powershell komentoa hakeakseni AD-ryhmän jäsenet .csv tiedostoksi. Tämän tekemäni lisäksi Powershellillä on mahdollista myös hallinnoida Active Directorya. Powershellin avulla voidaan esimerkiksi luoda AD:lle uusia OU:ta (Organizational Unit), käyttäjiä ja ryhmiä. Powershellin avulla voidaan eri komennoin myös muokata jo AD:lla sijaitsevia ryhmiä, käyttäjiä ja OU:ita. (Wilson 2015, kappale 15.) Nämä AD hallinnan mahdollisuudet Powershellillä eivät vielä ole minulle ajankohtaisia mutta mahdollisuudet vaikuttavat todella mielenkiintoisilta. Nopealla tutkinnalla huomasi, että Powershellin avulla voidaan hallinnoida myös Azure AD:ta ja Microsoft O365-ympäristöjä. Lisäksi Powershellin toimivuus lähes kaikissa ympäristöissä on todella hyvä ominaisuus. Ainakin omalla kohdallani Service Desk työssä olen kohdannut järjestelmiä aina Linuxista Windowsiin ja Apple macOS -järjestelmiin.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 19.04.2021

Tänään on varmasti kiireinen päivä. Tavoitteenani on laatia viestintä AD-projektin pilottiryhmäläisille, sillä jatkossa Service Desk toimii pilottiryhmäläisten ja projektiryhmän välissä. Vastaamme pilottiryhmäläisten mahdollisiin kysymyksiin ja tutkimme esiin nousevia ongelmia. Lisäksi tänään aion käydä läpi kaikki 2-tason työasema tuen ratkaistut tiketit, tarkistan, että Service Deskin jonossa olevat päätiketit ovat suljettuna, jos niiden vastinetiketti 2-tasolla on ratkaistu. Lisäksi tänään on luvassa viikoittainen muutospalaveri sekä 2-tason työasematuen tikettiseurantapalaveri.

Sain tänään laadittua AD-pilottiprojektin käyttäjille lähtevän viestin, jossa kehoitetaan olemaan yhteydessä Service Deskiin, mikäli pilottia koskien herää kysymyksiä tai nousee esiin ongelmia. Kävin 2-tason tikettejä läpi ja suljin ratkaistujen tikettien vastineet Service Deskin jonosta. Päivällä oli kaksi muutospalaveria, joissa käytiin läpi niin viimeviikolla tehtyjä, kuin tällä viikolla tulevia muutoksia ja niiden vaikutuksia. Iltapäivällä kävin omalta listaltani läpi kaikki muissa tiimeissä käsittelyssä olevat tiketit, tarkastin niiden tilanteen. Tarvittaessa kiirehdin tikettien käsittelyä tiimien jonokoordinaattoreille, osa tiketeistä oli ratkaistu ja näiden osalta korjasin omaa listaani poistamalla kyseiset tiketit listaltani.

Päivän päätteeksi minulla oli vielä 2-tason työasematuen seurantapalaveri, jossa käytiin läpi 2-tason tikettitilanne, saatuja positiivisia palautteita ja suunniteltiin tulevia kehitystoimia liittyen 2-tason lisäpalveluihin. Sovimme, että jatkossa seuraan Service Deskiin takaisin 2-tasolta tulevia tikettejä. Kun tiketit on ratkaistu, välitän tiedon ratkaisusta 2-tason

esimiehelle, joka tarvittaessa päivittää 2-tason tukitiimin ohjeistuksia. Tavoitteena tällä seurannalla olisi vähentää 2-tasolta Service Deskiin palautuvia ratkaisemattomia tikettejä ja näin kehittää palvelun laatua.

Tiistai 20.04.2021

Tänään tavoitteenani on käydä läpi kaikki Service Deskin yli 2 viikkoa vanhat käsittelyssä olevat työpyynnöt. Osa työpyynnöistä on varmasti sellaisia, että ne voidaan sulkea tai käyttäjiä tavoitella uudelleen. Lisäksi tänään käyn läpi kaikki omat työpyyntöni ja tavoitteen käyttäjiä. Lisäksi käyn tänään läpi itsepalveluportaalin lomakesuunnitelmaa, perjantain palaverissa asiakas pyysi käymään lomakkeet läpi ja katsomaan olisiko niitä mahdollista karsia käyttäjälle helpommaksi täyttää.

Tänään en ehtinyt käymään läpi vielä Service Deskin yli 2 viikkoa vanhoja tikettejä. Päiväni kului pitkälti tänään tikettijonon seurantaan ja omien työpyyntöjeni edistämiseen. Kävin myös läpi 2-tason työasematuesta takaisin Service Deskiin tulleet työpyynnöt. Omista työpyynnöistäni sain muutaman suljettua. Tänään oli kaksi palaveria, toinen koski konetilien siirtoa AD-projektissa. Kyseisessä palaverissa pohdittiin työasemapalveluiden käytännön toteutusta Service Deskin näkökulmasta, muutamia yksityiskohtia jäi vielä selvitykseen ja niihin palataan ensiviikolla. Toinen päivän palaveri koski eräällä toimipisteellä havaittua verkko-ongelmaa, osa työasemista saa jostain syystä langallisessa verkossa virheellistä IP-osoitetta. Palaverin aikana suoritettiin ongelman rajausta ja mukana selvityksessä oli tietoliikenneasiantuntijoita sekä AD-tiimin edustaja. Ongelma saatiin rajattua työasemien asetuksiin.

Keskiviikko 21.04.2021

Tänään tavoitteenani on työstää Service Deskin käsittelyssä olevia yli 2 viikkoa vanhoja työpyyntöjä. Tavoitteena on saada yli 2 viikkoa vanhat työpyynnöt käsiteltyä loppuun ja suljettua niiden ratkettua. Tänään ei ole sovittuna palavereja. Tänään aloitamme Service Deskissä kontaktien vastaanottamisen AD-projektin pilottihenkilöiltä, Service Desk vastaa yleisiin kysymyksiin ja mikäli konetilien siirrosta aiheutuu ongelmia, siirretään ongelma tutkittavaksi projektitiimin asiantuntijoille tai suoritetaan tarvittaessa palautus aiempaan mikäli ongelma estää pilottihenkilöiden työntekoa.

Tänään aamulla AD-projektin pilottiryhmäläisien konetilejä siirrettiin uusi aalto. Päivän aikana Service Deskiin ei tullut yhtäkään yhteydenottoa pilottia koskien. Sain päivän aikana katsottua läpi kaikki yli 2 viikkoa vanhat tiketit, jotka koostin itselleni Exceliin seurannan

helpottamiseksi. Osaan tiketeistä ehdin jo antamaan ohjeistukset käsittelijälle, katson loput vielä huomenna.

Torstai 22.04.2021

Tänään tavoitteenani on edistää kaikkia yli 2 viikkoa vanhoja työpyyntöjä Service Deskin jonosta. Lisäksi käyn läpi oman listani muilla tiimeillä käsittelyssä olevista Service Deskin vastaanottamista tiketeistä, tarkistan näiden tilanteen ja kiirehdin käsittelyä tarvittaessa.

Aloitin aamuni normaaliin tapaan Service Deskin jonoon tulleiden tikettien käsittelyllä, osa tiketeistä meni käsittelyyn muihin tiimeihin. Loput tiketit jaoin Service Desk agenteille. Tämän jälkeen kävin tarkastamassa 2-tason työasematuesta tulleita tikettejä, yksi tiketti tuli takaisin vielä meille ratkaistavaksi. Liitin 2-tason kommentit ja kuvankaappaukset tiketille ja välitin jatko-ohjeet agentille.

Myöhemmin päivän aikana kävin läpi yli 2 viikkoa vanhoja tikettejä, sain noin puolet näistä suljettua käsiteltynä. Suuri osa tiketeistä odotti kolmannen osapuolen tai asiakkaan kuitauksia. Tämän jälkeen kävin vielä läpi muissa tiimeissä käsittelyssä olevia tikettejä, useampi tiketti oli jo ratkaistu ja poistin ne omalta listaltani. Loppuja työpyyntöjä kiirehdin jono-koordinaattoreille ja tiketit saivat lähes saman tien päivitystä.

Perjantai 23.04.2021

Tänään minulla on viikoittainen Service Deskin seurantalaveri. Palaverissa käydään tuttuun tapaan läpi kuluneen viikon lukemia. Tavoitteenani on saada tämän viikon lukemat visuaalisempaan muotoon, viimeviikolla esittelin luvut Excel-pohjasta. Työstän tänään myös itsepalveluportaalin lomakesuunnitelmaa viimeviikon palautteen pohjalta. Sain pyyntöä tarkistaa suunnitelmasta saisiko lomakkeita yksinkertaistettua jollain tapaa.

Aamu alkoi loppuviikolle tyypilliseen tapaan melko rauhallisissa merkeissä, pian kuitenkin Service Deskiin alkoi tulemaan ilmoituksia laajasta häiriöstä. Laaja häiriö koski erästä käyttämäämme kirjausjärjestelmää, johon käyttäjät eivät päässeet kirjautumaan autentikoinnin häiriön vuoksi. Aamuni kului lähes kokonaan tämän häiriön tiedottamisessa ja selvittämisessä. Häiriön päätyttyä koostin viikon Seurantalaveria varten Service Deskin lukemat puheluista ja tikettimääristä Powerpoint-esitykseen. Seurantalaverissa käytiin läpi lukemat ja ajankohtaiset asiat kuten tämän viikon Windows 10-päivitykset työasemille. Saimme jälleen hyvää palautetta asiakkaalta kiireestä huolimatta hyvin hoidetusta viikosta, välitin kiitokset myös Service Desk agenteille. Iltapäivällä päivitin Service Deskin

ohjeita ja työstin tikettejä. Tänään en häiriön vuoksi ehtinyt työstämään itsepalveluportaalin suunnitelmaa eteenpäin.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko meni todella kiireisissä merkeissä. Olen saanut paljon lisätehtäviä projektien myötä, joissa Service Desk on mukana. Olen tällä viikolla pyrkinyt kehittämään oman työni suunnittelua, OneNote-muistiinpanojen ja to-do listan avulla olen saanut jäsennehtyä työtäni sujuvammaksi. Koen että edelleen minulla on paljon opittavaa työni suunnittelusta, erityisen haastavaksi olen huomannut suuren työmäärän myötä priorisoinnin ja tehtävien asioiden muistamisen. Tiedustelen ensiviikolla edeltäjältäni vinkkejä työn suunnitteluun työtaakan kasvaessa. Kevään aikana on luvassa vielä ainakin yksi lisäprojekti, jossa olen mukana. Tässä uudessa projektissa tulee varmasti lisää tehtävää myös minulle Service Deskin edustajana.

Oman työmäärän hallinnoinnin lisäksi tällä viikolla haasteita on aiheuttanut Service Deskin esiintynyt suuri kontaktimäärä, joka on etenkin puhelinlinjaa hoitavien kollegoiden työtaakan kasvuna. Tästä johtuen minulla on ollut haasteita omien tehtävieni kanssa, kun suuri osa työpäivistäni on kulunut tikettien ratkontaan ja muut tehtävät ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Olen pyrkinyt kuluneen kahden viikon aikana siihen, että en ottaisi itselleni niin montaa tikettiä käsittelyyn. Olen huomannut, että jakamalla itsepalveluportaalista tulevia tikettejä agenteille olen saanut kevennettyä omaa työtaakkaani ja tiketit on saatu käsiteltyä tehokkaammin. Jatkossa minun tulee kehittää taitojani ajanhallinnassa ja eri raportointityökalujen käytössä niiden ollessa avainasemassa uusissa työtehtävissäni. Olen jo kuluneiden viikkojen aikana oppinut runsaasti Excelin ja eri raporttien työstämisestä sekä tarvittavan tiedon hausta. Tällä viikolla raportteja työstäessäni sain jo täysin omatoimisesti ajettua oikeat raportit, joista hain tarvittavat tiedot suodattimien avulla viikon seurantalaveriin koottavaksi. Oli hienoa huomata kehitystä jo näin lyhyessä ajassa kiireistä huolimatta.

Tämän viikon keskeisenä teemana on jatkunut AD osaamiseni syventäminen AD-projektin jatkuessa. Tällä viikolla aloitimme Service Deskin pilottilaisten neuvonnan pilottiin liittyen, vielä emme saaneet kyselyitä tai yhteydenottoja. Yhteydenottojen puute on hyvä merkki, sillä siirto on mennyt hyvin eikä ongelmia ole esiintynyt. AD-projekti on ollut todella silmiä avaava, sillä projektin kuluessa olen joutunut pohtimaan Service Deskin tarjoamaa työasematukea aiempaa tarkemmin. Projektissa toimin Service Deskin edustajana ja esimerkiksi laiterekisteristä projektiryhmällä ei ole kovin paljoa käytännön kokemusta. Projektin yhteydessä myös työasemien laiterekisteri vaihtuu ja työasemahallinta siirtyy eri tiimille. Projektin edetessä on todella mielenkiintoista päästä syventämään ymmärrystä

työasemien keskitetystä hallinnasta ja SCCM ratkaisusta. Projektissa on myös kiinnostavaa se, että aikataulullisesti tämä projekti osuu myös uuden tikettijärjestelmämme käyttöönottoon. Uusi laiterekisteri sekä siihen liittyvät järjestelmät rakennetaan uuteen tikettijärjestelmään ja käyttöönotto ajoittuu luultavasti todella lähelle tikettijärjestelmän käyttöönottoa.

SCCM eli Microsoft System Center Configuration Manager on Microsoftin kehittämä Windows-ympäristön hallinnan työkalu. SCCM:n avulla voidaan hallita Windows palvelimia ja työasemia koko niiden elinkaaren ajan. SCCM on teknologiana ollut jo pitkään olemassa, joten se on pitkälle kehitetty ja toimivaksi todettu ratkaisu. (Bannan 2016, Kappale 1.) SCCM on työkaluna tullut minulle tutuksi jo aiemmissa työtehtävissäni moniasiakkuuden Service Deskissä. SCCM:n avulla hallinnoidaan myös asiakasyritysten työasemaympäristöjä. Joillain asiakkailla on SCCM:n lisäksi macOS ympäristössä JAMF, jonka on kehittänyt JAMF. JAMF:in avulla voidaan SCCM:n tapaan hallinnoida Applen macOS (työasemat) tai iOS laitteita (iPhone, iPad). JAMF tarjoaa myös vaihtoehtoja laitteiden keskitetyn tietoturvan hallintaan.

SCCM:n avulla voidaan hallinnoida työasemia erinäisten ryhmäkäytänteiden ja sovellusjaketuiden avulla. Ratkaisun avulla voidaan hallita esimerkiksi työasemien ja palvelinten sovelluksia, päivityksiä, tietoturvaa sekä raportointia. (Bannan 2016, Kappale 1). SCCM:n kautta suoritettu sovellusten jakelu tapahtuu niin, että sovellus asentuu joko automaattisesti työasemalle, tällaisia ovat esimerkiksi tärkeät Windows päivitykset tai muut pakolliset asennukset. Sovelluksia voidaan myös jaella tarjolle työasemalle, jolloin käyttäjä voi tehdä manuaalisesti sovelluksen asennuksen heille sopivana hetkenä. (Bannan 2016, Kappale 8). SCCM hallintaa varten työasemille on asennettuna Software Center niminen sovellus, josta on mahdollista nähdä työasemalle asennetut ja asennettavissa olevat sovellukset sekä päivitykset. SCCM:n etuna on se, että asennukset on helpompi tuoda käyttäjien saataville, kun sovellusten asennustiedostoja ei tarvitse siirtää käsin työasemalle esimerkiksi Service Deskin toimesta. SCCM:n avulla myös asennettujen sovellusten päivityksiä on mahdollista hallita tarpeen mukaan.

AD-Projektin ja työasemapalveluiden muutoksen myötä Service Deskin tarjoama palvelu tulee muuttumaan hieman, jatkossa työasemapalveluita tarjoava tiimi käyttää samaa tikettijärjestelmää ja on täten helpommin tavoitettavissa tikettien avulla. Tavoitteena on, että myös kommunikaatio työasemaympäristön häiriöistä ja muutoksista, sekä järjestelmien päivityksistä välittyy tehokkaammin Service Deskin ja asiantuntijoiden välillä.

Uusien järjestelmien sekä muuttuneiden prosessien myötä minun tulee myös päivittää Service Deskin käyttämiä ohjekantoja ja perehdytysmateriaaleja. Lisäksi tulee suunnitella

koulutustuokiot Service Deskille uusien järjestelmien käytöstä. Tämä tulee olemaan varmasti haastavaa mutta mielenkiintoista, sillä uudet järjestelmät ovat myös minulle oppimisen paikka. Toivon, että käyttöön otettavat järjestelmät ja prosessit ovat vastaavia kuin yrityksemme asiakkaille tarjotut ratkaisut. Mikäli prosessit ja työkalut ovat samoja kuin yrityksemme asiakkailta, pystyn hyödyntämään aiemmin moniasiakkuustiimissä oppimaani.

Tämän viikon häiriön yhteydessä vastuullani oli häiriöstä tiedottaminen, sekä viestintä häiriötä selvittävien tahojen välillä. Selvisin häiriötilanteesta jo melko hyvin rutiinilla, yrityksemme sisäisessä Service Deskissä hoidamme myös laajojen häiriöiden tiedottamisen käyttäjille. Aluksi kohtasin haasteita, kun etsin häiriön tiedottamista varten häiriötiedotteiden pohjat, mutta löysin ne kuitenkin melko nopeasti ohjekannastamme. Ikävä kyllä emme olleet ehtineet vielä ennen tätä käymään läpi edeltäjäni kanssa häiriötiedottamisen yksityiskohtia. Tällä viikolla pääsin suoraan käytännössä perehtymään sisäisen Service Deskin häiriönhallinnan prosessiin. Prosessi on pitkälti samanlainen kuin ulkoisilla asiakkailtamme, sillä prosessi perustuu ITIL-käytäntöihin.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 26.04.2021

Olin tämän päivän vapaalla töistä. Käytin ajan palautumiseen.

Tiistai 27.04.2021

Tänään tavoitteenani on jatkaa itsepalveluportaalin lomakesuunnitelmaa, lisäksi käyn läpi omia tikettejäni sekä seuraan Service Deskin tikettijonoa. Minulla jäi eilisen poissaoloni vuoksi välistä 2-tason seurantalaveri sekä viikoittaiset muutospalaverit, näistä täytyy ottaa lyhyt läpikäynti edeltäjäni kanssa, joka oli sijastani palavereissa paikalla.

Aamu kului melko kiireisissä merkeissä, tänään oli tehty muutos tapaan, jolla mobiililaitteilla käytetään yrityksen sähköpostia. Tämä aiheutti melko paljon yhteydenottoja Service Deskiin, kun käyttäjillä ilmeni ongelmia sähköpostin mobiilikäytössä. Service Deskissä ohjeistettiin käyttäjiä mobiililaitteiden rekisteröinnissä ja tarvittaessa heitä ohjattiin olemaan yhteydessä kansainväliseen tukeen. Kansainvälinen tuki hoitaa sähköpostipalveluita myös mobiililaitteille. Sain tänään käytyä hieman läpi itsepalveluportaalin suunnitelmaa, osaa lomakkeista karsin hieman tiiviimpään muotoon. Tavoitteena karsinnalla on helpottaa lomakkeiden käyttöä loppukäyttäjien näkökulmasta. Kävimme läpi lyhyesti maanantain palavereissa esiin nousseita asioita edeltäjäni kanssa, palavereissa ei ollut noussut mitään erikoisempaa esiin.

Keskiviikko 28.04.2021

Tänään tavoitteenani on saada omat työpyyntöni käytyä läpi ja päivitettyä ajan tasalle. Lisäksi teen normaaleja päivittäisiä työtehtäviäni kuten Service Deskin tikettijonon seuranta sekä tikettien käsittelyä, joko niitä ratkomalla tai ohjaamalla ratkaistavaksi.

Päivä kului alkuviikkoa rauhallisemmissa merkeissä, minulla oli hyvin aikaa käydä läpi omia työpyyntöjäni ja päivittää niiden tilannetta. Sain joitain tikettejä ratkaistua, kun käyttäjät kuittasivat eilen lähettämiini sähköposteihin, että asia tuli kuntoon antamillani ohjeilla. Omia tikettejäni läpikäydessäni seurasin Service Deskin tikettijonoa, josta jaoin tikettejä agenteille käsittelyyn tai muihin jonoihin asiantuntijatiimeille ratkaistavaksi. Myöhemmin minulla oli sopivasti aikaa, jolloin siistin muistiinpanojani ja kävin läpi to do -listaani. Sain listaltani paljon asioita hoidettua, loput järjestin prioriteetin mukaan oikeaan järjestykseen. Iltapäivällä tein päivityksiä Service Deskin ohjeistuksiin, lähes kaikki päivitykset olivat lisäyksiä tai tarkennuksia olemassa oleviin ohjeistuksiin.

Torstai 29.04.2021

Tänään minulla on viikoittainen AD-projektipalaveri, jossa käydään läpi projektin tilannetta ja ajankohtaisia asioita yhdessä projektitiimin kanssa. Lisäksi tänään tavoitteenani on käydä läpi omalta listaltani kaikki muissa tiimeissä käsittelyssä olevat tiketit. Muu päivä kuuluu luultavimmin normaaleissa päivittäisissä tehtävissä, jos mitään erikoista ei tapahdu.

Tänään oli melko rauhallinen päivä eikä Service Deskiin tullut kovin paljon yhteydenottoja. Kävin tikettijonon seurannan ohella läpi omalta listaltani muihin tiimeihin ohjattuja työpyyntöjä. Lähes kaikki työpyynnöistä oli jo ratkottu ja poistin merkinnän niistä omalta listaltani. Osaa työpyynnöistä jouduin kiirehtimään tiimien jonokoordinaattoreille, joilta sain tilannepäivitykset tiketeille. AD-projektipalaverissa ei kovin paljon tullut vastaan uutta Service Deskin osalta, projekti etenee aikataulussa ja projektitiimi tiedusteli, onko Service Deskiin tullut ilmoituksia ongelmista. Emme ole vielä saaneet pilottiryhmäläisiltä mitään yhteydenottoja, joten AD-konetilien siirto ei ole luultavasti aiheuttanut suurempia ongelmia käyttäjillä. Loppupäivä kului normaaliin tapaan Service Deskin tikettijonoa seurattaessa ja omia tikettejäni käsitellessä.

Perjantai 30.04.2021

Tänään minulla on viikoittainen Service Desk palveluiden seurantalaveri yhdessä asiakkaan kanssa. Palaveria varten tavoitteenani on saada kaikki läpikäytävät lukemat koottua yhteen raporttiin palaverin sujuvoittamiseksi. Lisäksi käyn tänään läpi 2-tason työasematuen tikettejä, suljen Service Deskin jonosta ratkaistujen 2-tason tikkettien päätiketit. Lisäksi tänään varmasti tulee perjantaille tyypilliseen tapaan joitain uusia tarkistettavia asioita hoitettavaksi.

Päivä kului rauhallisesti, pystyin keskittymään normaalia tehokkaammin seurantalaverin raportin koostamiseen. Sain raportille kaikki tarvittavat lukemat ja lisäksi liitin aiemmasta poiketen mukaan asiakastytyväisyyskyselyiden tulokset. Asiakastytyväisyyttä mitataan käyttäjille lähtevillä kyselyillä. Kyselyt lähetetään käyttäjälle, kun käyttäjän työpyyntö suljetaan ratkaistuna Service Deskissä. Käyttäjät arvioivat eri osa-alueita asteikolla 1–5 ja lisäksi heillä on mahdollisuus jättää avoin palaute työpyynnöstä halutessaan.

Palaverin jälkeen kävin läpi 2-tason työasematuen ratkaistuja tikettejä, kaikilla 2-tason tiketeillä on vastineena päätiketti Service Deskin jonossa, joka jätetään auki odottamaan asian ratkeamista 2-tasolla. Sain useita Service Deskin päätikettejä suljettua, niiden ratkettua 2-tasolla. Päätiketin käyttö johtuu siitä, että 2-taso käyttää eri tikeöntijärjestelmää, merkitsemme tiketit ”ristiin” eli alkuperäisellä päätiketillä on merkittynä 2-tason tiketin numero ja päinvastoin. Tämä ristiin merkintä helpottaa tikkettien seurantaa.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla ei noussut esiin muista viikoista poiketen yhtenä suurena teemana mitään tiettyä. Viikko kului melko rauhallisissa merkeissä verrattuna 8. ja 9.seurantaviikkoihin. AD-projekti jatkuu edelleen ja siihen liittyen pohdin jonkin verran Service Deskin prosesseja muutoksen myötä. Viikon aikana käytin paljon aikaa omien uusien työtehtävieni pohdintaan sekä omaan kehitykseen niihin liittyen. Edellisen ja tämän viikon aikana olen keskittynyt siihen, että delegoin enemmän tehtäviä Service Desk agenteille, sillä aiemmin olen ottanut liikaa työpyyntöjä itselleni käsittelyyn. Liiallisen työpyyntömäärän vuoksi olen kohdannut jonkin verran haasteita muiden työtehtävieni hoitamisessa ja esimerkiksi Service Deskin ohjekannan päivitykset ovat jääneet jälkeen. Sain tällä viikolla tehtyä jonkin verran päivityksiä ohjeisiin ja minun tulee ensiviikon aikana jatkaa tätä ohjeiden päivittämistä. Delegointi oman työtaakkani tasaamiseksi on ehdottomasti tärkeä kehittymiskohde minulle myös jatkossa ja aion keskittyä tähän. Seurantaviikon 9 viikkoanalyysissä kävin läpi hieman jo tekemääni oman työn suunnittelua ja kohtaamiani haasteita. Olen tällä viikolla jatkanut oman työni suunnittelua, järjestelin omia muistiinpanojani selkeämpään muotoon ja järjestelin omaa to do -listaani prioriteetin mukaan. Minun täytyy vielä ottaa

tämä työn suunnittelu esiin esimieheni kanssa ja pyytää häneltä vinkkejä. Ajoittain työmäärä tuntuu todella suurelta, kun tehtävät työt eivät ole tarpeeksi hyvin järjestettynä. Aion lisäksi kysyä edeltäjältäni vinkkejä, sillä hänellä on vuosien kokemus häiriökoordinaattorina yrityksemme sisäisessä Service Deskissä.

Olen kuluneiden seurantaviikkojen aikana huomannut oppineeni jo todella paljon uutta liittyen uusiin työtehtäviini. Edelleen minulla riittää opittavaa etenkin oman työn hallinnassa ja suunnittelussa. Kevään kuluessa minulla on tiedossa ainakin yksi projekti lisää, jossa olen mukana Service Deskin edustajana. Siirryttyäni moniasiakkuustiimin Service Deskistä uusiin tehtäviini, käytännön työni on hieman muuttunut. Edelleen ratkon myös käyttäjien ongelmia, mutta entistä suurempana esiin on noussut Service Deskin prosessien päivittäinen koordinointi ja projektityö. Etenkin projekteissa työskentelyssä kaipaen vielä lisää harjoitusta, opintojen aikana kerätty oppi projekteista on ollut uusissa työtehtävissäni suuri hyöty. Yleisesti ottaen koen, että uusissa työtehtävissäni toimin jo osin melko rutiinilla. Etenkin työpyyntöjen käsittely ja ongelmien ratkointa on minulle jo aiemmista työtehtävistä tuttua. Projektityössä ja koordinoinnissa joudun edelleen välillä pyytämään neuvoa edeltäjältäni, joka neuvoo minua mielellään. Ohjepäivitysten osalta olen hieman jo aiemmin harjoitellut, sillä moniasiakkuustiimin taustatuessa työskennellessäni minulla oli omia ohjeita, joita pidin yllä. Lisäksi välitin huomaamani kehityskohdat ohjeita koskien moniasiakkuustiimin häiriökoordinaattoreille, jotka pitivät ohjekantaa ajan tasalla.

AD-projektissa on ollut mukana asiantuntijoita eri tiimeistä. Jokaisella osallistujalla on ollut oma osaamisalueensa. Omalta osaltani olen ollut mukana projektissa Service Deskin näkökulmasta, Service Deskillä on käytännön tuntemus AD-konetilien siirron osalta itse konetilien luonnista ja hallinnoinnista käytännön tasolla. Lisäksi Service Desk käyttää aiempaa laiterekisteriä päivittäin. Mikko Mäntynevan kirjassa ”Hallittu projekti” kuvataan projektiryhmän muodostamista. Projektiryhmän jäseniä valitaan organisaation eri tasoilta ja tällä varmistetaan asiantuntemus koko projektin ajan sen edetessä. Projektiryhmän jäsenet vastaavat projektin onnistumisesta oman erityisosaamisensa osalta. Projektin aikana viestinnän tulee olla ajantasaista ja oikeasisältöistä. (Mäntyneva 2016, Kappale 3.) AD-projektin aikana nämä Mäntynevan mainitsemat asiat ovat omasta näkökulmastani katsottuna toteutuneet. Viikoittaiset projektipalaverit ovat varmistaneet sen, että kaikki projektiin osallistuvat ovat tietoisia projektin tilasta ja seuraavista askelista. AD-projekti, jossa olen ollut tähän mennessä mukana, on osa laajempaa projektia, jossa AD-objekteja siirretään puussa eri paikkaan. Tämä projekti on tarkasti rajattu koskemaan vain konetilien (työasemien objektit) siirtoa ja siihen liittyviä työasemapalveluiden muutoksia. Kokonaisuutena projekti käsittää objektien siirron lisäksi työasemapalveluiden prosessien uudistamisen, sillä siihen liittyy uusien järjestelmien käyttöönottoa ja organisaation muutoksia.

Mäntynevan teoksessa projektin suunnitteluvaiheesta mainitaan, että projekti tulee rajata tarkoin. Jos projektin tavoitteet on määritelty liian väljästi, projektin suunnittelu, toteutus ja arviointi vaikeutuvat merkittävästi. Projekti on jaoteltu selkeästi etappeihin, joiden myötä projektisuunnitelmaa tarkennetaan. Projektin onnistumisen kannalta suunnittelu ja laajuuden hallinta on keskeisessä asemassa. (Mäntyneva 2016, kappale 5). Tulen itse mukaan tähän AD-projektiin kesken, enkä ole ollut aivan alusta saakka mukana. Tällä hetkellä projektissa mennään oman arvioni mukaan kohti toteutusvaihetta. Viimeiset pilotoinnit ovat käynnissä ja pian objektien siirron toteutus alkaa. Mäntyneva painottaa myös projektin aikataulutuksen tärkeyttä, projekti olisi hyvä jakaa eri vaiheisiin. Projektin selkeä jako eri vaiheisiin edesauttaa projektin hallintaa. Projektin vaiheistamiseen liittyy läheisesti sen jakaminen pienempiin alakokonaisuuksiin. (Mäntyneva 2016, kappale 5). Tämä AD-projektin osa, jossa olen ollut mukana, on tällainen suuremman AD-projektin alakokonaisuus. Uskon että tulen olemaan Service Deskin edustajana mukana myös pääprojektin muissa alakokonaisuuksissa kuten käyttäjätunnus -objektien siirrossa. Tähän mennessä on ollut todella opettavaista olla mukana tällaisessa suuremmassa projektissa. Toivon, että jatkosakin pääsen mukaan toimimaan Service Deskin edustajana projektin eri vaiheissa. Projektiin osallistumalla olen päässyt vaikuttamaan prosessien muodostumiseen sekä tuomaan mukaan käytännön näkökulmaa Service Deskin tukipalveluiden ja päivittäisen työn osalta.

4 Pohdinta ja päätelmät

Ennen tämän opinnäytetyön aloittamista olin ehtinyt työskennellä moniasiakkuustiimin Service Deskissä vuoden 2020 maaliskuusta lähtien. Aluksi työskentelin Service Deskissä 1-tason tukitehtävissä loppukäyttäjien ongelmia ratkoen ja heitä opastaen. Juuri ennen opinnäytetyön alkua joulukuussa 2020 sain lisää työtehtäviä siirtyessäni Service Deskin taustatukitehtäviin. Taustatukitehtävät pitävät sisällään haastavampien ongelmien ratkonnasta, agenttien neuvontaa ja perehdytystä. Osa työtehtävistäni pysyi lähes samana, mutta en enää ottanut suoraa yhteydenottoa loppukäyttäjiltä, vaan käsittelin tikettejä sekä tein muita vaativampia selvityksiä. Nämä uudet lisätehtävät toivat lisää haastetta työpäiviin, kun käsittelin enemmän aikaa vieviä ja haastavampia työpyyntöjä. Haastavampien työtehtävien myötä olen joutunut pohtimaan tarkemmin stressinhallintaa työn ja vapaa-ajan erottamisen avulla. Koen, että joulukuussa 2020 tapahtunut siirtyminen taustatukitehtäviin oli opettavainen kokemus. Uudet työtehtävät edesauttoivat ammatillista kehittymistäni ja siirtymistä uusiin työtehtäviin sisäisen Service Deskin häiriökoordinaattorina.

Opinnäytetyön aluksi pohdin omaa lähtötilannettani sekä arvioin omaa ammatillista osaamistani. Kerroin, että enimmäkseen työtehtäväni hoituvat rutiinilla ja koin suoriutuvani etenkin toistuvista tehtävistä sujuvasti ja omatoimisesti. Tarvittaessa kerroin osaavani hakea ratkaisuja Service Deskin ohjekannoista ja internetistä sekä kollegoilta tai esimiehiltä. Kehityskohteekseni mainitsin teknisen osaamisen kartuttamisen, jotta osaisin jatkossa ratkoa ongelmia, jotka aiemmin ohjasin 2- ja 3-tason asiantuntijoille.

Tavoitteeksi asetin sen, että opinnäytetyön seurantajakson loputtua olisin kartuttanut omaa ammattitaitoani ja kykenisin päivittämään omatoimisesti Service Deskin ohjekannan ohjeartikkeleita. Opinnäytetyön aikana työtehtäväni muuttuivat siirtyessäni moniasiakkuustiimin Service Deskistä yrityksemme sisäisen Service Deskin häiriökoordinaattoriksi. Työtehtävien muutoksen myötä myös osa tavoitteistani muuttui. Työni luonne on muuttunut projektityöksi ja Service Deskin päivittäisen työn koordinoinniksi. Olen tunnistanut uusia kehityskohteita ja tavoitteita itselleni. Suurimpana kehityskohteena minulle on uusissa työtehtävissä noussut esiin oman työn ja ajankäytön hallinta sekä työn hallinnan kehittäminen. Lisäksi alkuperäiset tavoitteeni ovat säilyneet.

4.1 Kehitys ja havainnot

Tämän opinnäytetyön aikana huomasin pohtivani ja seuraavani aiempaa aktiivisemmin omaa työntekoani. Eniten kehittymistä on tapahtunut teknisissä taidoissa, ajankäytön ja stressin hallinnassa. Opinnäytetyö on ollut arvokas työkalu oman ammatillisen

kehittymiseni seuraamiseen ja suunnitteluun. Viikoittaiset analyysit ovat pysäyttäneet minut pohtimaan viikoittain omaa työntekoa ja tarpeellisia kehityskohteita. Päivittäiset tavoitteet ja päivän lopuksi tehty seuranta ovat auttaneet hahmottamaan ajankäyttöä, sekä suunnittelemaan työntekoa tarkemmin. Aion jatkossakin tehdä samanlaista työpäivien suunnittelua, mutta välttämättä suunnittelua ei tarvitse kirjoittaa ylös. Tärkeintä on pysähtyä miettimään päivittäin, mitä asioita täytyy saada päivän aikana tehdyksi.

Ajankäytön ja työn suunnittelun osalta tunnistan selkeää kehitystä. Työpäivien aikana pohdin omaa työntekoa ja kirjaan itselleni jatkuvasti listaa tehtävistä asioista. Työpäivien päätteeksi olen ottanut tavaksi pohtia, kuinka hyvin suoriuduin päivän tehtävistä ja mitä minun tulee parantaa. Tämä päivittäinen analysointi on edesauttanut omaa kehitystäni ja tukee ammatillista kehittymistäni, kun tunnistan omia kehityskohteita päivätasolla. Edelleen minulla riittää kehittämistä oman työn ja ajan hallinnassa. Etenkin eri tehtävien priorisointi on asia, johon minun tulee keskittyä urallani.

Stressinhallinnan osalta on opinnäytetyön seurantaviikkojen aikana tapahtunut todella paljon kehitystä. Ennen opinnäytetyön alkua minulla oli paljon haasteita työn ja vapaa-ajan erottamisessa, sekä stressinhallinnassa. Seurantajaksojen aikana olen oppinut olemaan itselleni armollisempi ja ymmärtänyt sen, että nykyisissä työtehtävissäni kaikkea ei ikinä saa valmiiksi, vaan uusia tehtäviä tulee jatkuvasti. Tärkeintä on kuunnella omaa jakamista ja priorisoida työtehtäviä oikein. Äärimmäisen tärkeää stressinhallinnassa on ollut kollegoideni tuki ja esimiesten neuvot. Heiltä olen saanut apua ja uusia näkemyksiä. Päivittäinen oman työn pohdinta on auttanut purkamaan päivän aikana kertynyttä stressiä ja kiireen tuntua. Työtehtävien ja ajankäytön suunnittelu päivittäisten tavoitteiden, sekä pohdinnan kautta on auttanut jatkuvaan kiireen tuntuun, joka oli ennen tämän opinnäytetyön alkua usein läsnä.

Viestinnän osalta olen tunnistanut opinnäytetyön kuluessa selvää kehitystä. Seurantajakson alussa minulla oli vielä jonkin verran haasteita viestinnän suhteen, etenkin sähköpostitse sisäisille tukiryhmille. Palavereissa omien mielipiteiden ja kommenttien esiin tuomisessa minulla oli seurantajakson alussa vielä jonkin verran haasteita ja opittavaa. Nyt seurantajakson loputtua olen huomannut, että en jännitä läheskään niin paljon viestintää esimerkiksi esimiehiäni ylemmille henkilöille tai koko Service Deskille. Viestintätaitojeni kehittymistä on tukenut siirtymiseni taustatukitehtäviin ja myöhemmin häiriökoordinaattoriksi. Nykyään viestin päivittäin muun muassa yrityksemme tietohallinnon kanssa ja toimin vetäjänä viikoittaisissa palavereissa.

Teknisten taitojeni osalta tunnistan jonkin verran kehitystä. Seurantaviikkojen aikana olen päässyt perehtymään AD:n ja SCCM:n toimintaan syvällisemmin. Teknisten taitojen kehittymisestä on työtehtävien lisäksi ollut tukea viikoittaisista analyyseistä. Viikkoanalyyseissä olen tarkemmin pohtinut viikon aikana tehtyjä työtehtäviä ja tuonut mukaan kirjallisista lähteistä etsittyä tietoa. Service Deskissä työskenteleminen, kuten muutkin IT-alan työtehtävät pitävät sisällään jatkuvaa ammatillista kehittymistä alan muuttuessa jatkuvasti. Etenkin uusissa työtehtävissäni olen huomannut tämän ollessani mukana eri muutosprojekteissa liittyen uusiin järjestelmiin ja prosesseihin.

Opinnäytetyön seurantajakson aikana olen kehittynyt myös ongelmanratkaisussa. Olen löytänyt uusia lähestymistapoja ongelmatilanteisiin ja käyttäjien kohtaamiin haasteisiin. Etenkin oma-aloitteisuuteni ja tiedonhakutaitoni ovat kehittyneet. Olen oppinut löytämään tietoa tehokkaammin niin ohjekannoista, kuin internetistäkin. Olen seurantajakson aikana saavuttanut yhden asettamistani tavoitteista, koska nykyään pystyn omatoimisesti päivittämään Service Deskin ohjeita. Tätä ohjeiden laatimista on tukenut omien ohjeideni ylläpito ja teknisen osaamisen kehittyminen sekä saamani neuvot ja vinkit esimiehiltä. Moniasiakkuustiimin taustatukitehtävissä sain arvokasta oppia ongelmanratkonnasta ratkoessani haastavampia ongelmia. Näiden haastavampien ongelmien ratkonnassa minun täytyi usein tukeutua ohjekannan lisäksi myös internetistä löytyviin artikkeleihin ja esimerkiksi Microsoftin ohjedokumentteihin. Opin myös tunnistamaan mahdollisia puutteita Service Deskin omissa ohjeissa.

4.2 Jatkokehitys ja tulevaisuus

Tulevaisuudessa tulen hyödyntämään tätä opinnäytetyötä työstäessäni oppimiani asioita. Erytisen tärkeäksi asiaksi tulevaisuutta ajatellen olen tunnistanut seurantajakson aikana tapahtuneen päivittäisen ja viikoittaisen oman työn analysoinnin. Aion jatkossakin tehdä päivittäin ennen töitä tapahtuvaa tavoitteiden asettamista ja päivän päätteeksi kuluneen päivän pohdintaa. Olen huomannut, että tämä auttaa työssä jaksamista, kun päivän tapahtumat pääsee purkamaan mielessään läpi. Päivittäinen työtehtävien ja tavoitteiden suunnittelu auttaa jäsentelemään tulevaa työpäivää ja näin olen saanut enemmän tehtäviä valmiiksi päivittäin.

Oman työn analysoinnin lisäksi jatkossa minun on tärkeää edelleen kehittää omaa teknistä osaamistani etenkin AD:n ja SCCM:n osalta. Opinnäytetyön aikana opin paljon myös oman työn ja ajan hallinnasta, tätä minun tulee edelleen opetella lisää. Tämän opinnäytetyön, sekä seurantaviikkojen myötä olen oppinut tunnistamaan omia kehityskohteitani, suunnittelemaan ajankäyttöä ja työtehtävien tekoa.

Tulevaisuudessa uskon, että organisaatiossamme tulee tapahtumaan vielä lisää muutoksia. AD projektin myötä työasemien tuki siirtyy uudelle tiimille ja tämän myötä osa prosesseista sekä työkaluista uudistuu täysin. Organisaation muutosten myötä minun on erityisen tärkeää kiinnittää huomiota tämän opinnäytetyön seurantaviikkojen aikana tehtyihin havaintoihin. Jatkuvan organisaatiomuutoksen keskellä on todella olennaista jatkaa omaa ammatillista kehittymistä sekä oman työn hallintaa. Prosessien ja työkalujen muuttumisen myötä minun tulee keskittyä myös tämän työn aikana kehitettyihin taitoihin ohjepäivitysten osalta. Olen jo nyt tämän lyhyen seurannan aikana huomannut jatkuvia kehityskohteita Service Deskin ohjekannasta sekä suorittanut ehtiessäni tarpeellisia lisäyksiä ja päivityksiä ohjeistuksiin.

Lähteet

Claire Agutter. 2020. ITIL® 4 Essentials: Your essential guide for the ITIL® 4 Foundation exam and beyond, second edition. IT Governance Publishing. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/itil-4-essentials/9781787782204/>
Luettu: 14.3.2021.

Axelos. 2019. ITIL Foundation, ITIL® 4 edition. TSO. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/itil-foundation-itil/9780113316083/>
Luettu: 14.3.2021.

Bannan J. 2016. Learn System Center Configuration Manager in a Month of Lunches: Covers SCCM 1511 and Windows 10. Manning Publications. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/learn-system-center/9781617291685/?ar>
Luettu: 7.2.2021.

Berkouwer S. 2019. Active Directory Administration Cookbook. Packt Publishing. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/active-directory-administration/9781789806984/>
Luettu: 7.2.2021.

Dishan Francis. 2019. Active Directory - Second Edition. Packt Publishing. Mastering. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/mastering-active-directory/9781789800203/>
Luettu: 21.2.2021.

Sanjay Nair. 2020. The Service Desk Handbook – A Guide to Service Desk Implementation, Management and Support. IT Governance Publishing. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/the-service-desk/9781787782372/>
Luettu: 7.3.2021.

Mikko Mäntyneva. 2016. Hallittu projekti - Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Kauppakamari. Luettavissa: [https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/ammattikirjasto/teos/hallittu-projekti-2016#kohta:Hallittu\(\(20\)projekti](https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/ammattikirjasto/teos/hallittu-projekti-2016#kohta:Hallittu((20)projekti)
Luettu: 2.5.2021.

Peter von Oven, Barry Coombs. 2019. Mastering VMware Horizon 7.8 - Third Edition. Packt Publishing. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/mastering-vmware-horizon/9781789802375/>
Luettu 28.3.2021.

Tom Taulli. 2020. The Robotic Process Automation Handbook: A Guide to Implementing RPA Systems. Apress. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/the-robotic-process/9781484257296/>

Luettu: 7.3.2021.

Tidrow R. Boyce J. Shapiro J.R. 2015. Windows 10 Bible. John Wiley & Sons Inc. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/windows-10-bible/9781119050056/?ar>

Luettu 7.2.2021.

Ed Wilson. 2015. Windows Powershell Step by Step, Third Edition. Microsoft Press. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/windows-powershell-step/9781509300433/>

Luettu: 19.4.2021.