

Järjestelmä-assistentin päiväkirja

Jarmo Pulkkinen



Tekijä Jarmo Pulkkinen	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Järjestelmäassistentin päiväkirja	Sivumäärä 56
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Diary thesis: Journal of a system assistant	
<p>Tämä päiväkirjaopinnäytetyö seuraa päivittäistä työskentelyäni järjestelmäassistenttina.</p> <p>Päiväkirjan seurantajakso sijoittui aikavälille 15.2. – 9.4.2021 (8 työviikkoa).</p> <p>Opinnäytetyössä raportoin kehittymistäni työtehtävissäni sekä dokumentin- ja asianhallinnan uudistus -projektin parissa sen edetessä.</p> <p>Päiväkirjaa raportoidessani olen toiminut noin vuoden oppilaitoksen palveluksessa, jonka organisaatiossa sijoituspaikkani on pedagoginen ICT-tiimi.</p> <p>Päiväkirjassa nostan esiin päivän tärkeimmät huomiot järjestelmien ja työtehtävieni parissa päivittäin sekä avaan tärkeimpiä nostoja viikkoanalyysissä kuten M-Files tiedonhallintajärjestelmän tukipalveluihin liittyviä työtehtäviä, oman tiimin ja organisaation toiminnan, kuin myös projektin etenemiseen liittyviä asioita.</p> <p>Projektin ensisijainen tavoite on uudistaa koko organisaation dokumentin ja asianhallinta, saada dokumenttien elinkaari kokonaan digitaaliseksi, luoda sähköinen arkisto, ohjata ja tehostaa liiketoimintaprosesseja tietojärjestelmän avulla ja mahdollistaa sähköisten dokumenttien ja asiakirjojen parissa työskentely laite ja järjestelmä riippumattomaksi.</p> <p>Kyseessä on koko yrityksen tasoinen projekti, jossa järjestelmän loppukäyttäjämäärä tulee olemaan yli neljäsataa loppukäyttäjää.</p> <p>Projekti keskittyy jo käytössä olevan tiedonhallintaohjelmiston (M-Files) laajentamiseen aluksi dokumenttien sekä asianhallinnan osalta.</p> <p>Tällä hetkellä M-Files tiedonhallintaohjelmistoa käytetään organisaatiossamme jo sähköisten asiakirjojen allekirjoituksissa yhdessä Visma Signin sähköisen allekirjoituspalvelun ja oppilashallintojärjestelmä Primuksen ja Wilman lähdetietojen kanssa.</p> <p>Omalta osaltani osallistun järjestelmän laajennusprojektiin järjestelmän pääkäyttäjän sekä käytön tukipalveluiden järjestämisen osalta joka tehtävänä on itselleni uusi ja tarjoaa hyvän oppimisolun projektityöskentelyyn, järjestelmän käyttöönoton, käytön tuen organisoimisen ja järjestelmän pääkäyttäjän näkökulmasta.</p>	

Asiasanat

Tiedonhallinta, M-Files, metatieto, projekti, pääkäyttäjä.

Sisällys

1 Johdanto	1
2 Keskeiset ammattikäsitteet.....	3
3 Lähtötilanteen kuvaus	7
3.1 Oman nykyisen työn analyysi.....	7
3.2 Sidosryhmät työpaikalla	8
3.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	9
4 Päiväkirjaraportointi.....	11
4.1 Seurantaviikko 1	11
4.2 Seurantaviikko 2	17
4.3 Seurantaviikko 3	20
4.4 Seurantaviikko 4	27
4.5 Seurantaviikko 5	32
4.6 Seurantaviikko 6	37
4.7 Seurantaviikko 7	42
4.8 Seurantaviikko 8	47
5 Pohdinta ja päätelmät.....	52
Lähteet	55

1 Johdanto

Opinnäytetyön aikaväli päiväkirjatyypiselle seurannalle oli 15.2. – 9.4.2021

Päiväkirjassa raportoin päivittäistä työtäni projektin ja tukipalveluiden sekä muiden työtehtävien osalta.

Viikkoanalyseissä pohditaan oman kehityksen ja oppimisen etenemisestä sekä tarkastellaan projektin ja työtehtävien kautta esiin nousseita asioita.

Toimin päiväkirjaa kirjoittaessani järjestelmäassistenttina ja minut on kiinnitetty tiedonhallinnan uudistusprojektiin täyspäiväisesti vastuullani M-Files järjestelmän tuki ja järjestelmän pääkäyttäjä.

Projekti sai alkunsa organisaatiossa huomattavasta tarpeesta digitalisoida ja uudistaa dokumenttien ja asianhallinta.

Uudistuksen myötä organisaatiossa jo käytössä oleva tiedonhallintajärjestelmä M-Filesin käyttö laajenee käsittelemään nykyisen sähköisen allekirjoituksen osalta myös dokumentin ja asianhallinnan, CRM:n (asiakashallinta), kokouksenhallinnan, tietoarkiston ja tiedonohjausjärjestelmän osalta.

Uudistuksen keskeisimpiä tavoitteita on tehostaa ja palvella ydinliiketoimintaa M-Files tiedonhallinta järjestelmää hyödyntäen.

Yhtenä syynä uudistuksen tarpeelle on tiedon jakautuneisuudelle muutaman vuoden takainen yritysfuusio, jossa yhteen sulautuneitten organisaatioiden tietoja on tallennettuna ja hajautettuna verkkolevyasemilla sekä muissa eri järjestelmissä.

Työtehtävissä tarvittava osaaminen

Työtehtävissäni tarvittava osaaminen koostuu erilaisten tietojärjestelmien ja niiden välisten yhteyksien ymmärtämisestä sekä järjestelmien ja alustojen syväosaamisesta kuin myös päivittäisessä toimistotyössä tarvittavan MS Office365 sovellusten hallitsemisesta.

Järjestelmäosaamisen lisäksi tarvitaan ongelmaratkaisukykyä, prosessien ymmärtämistä, asiakaspalvelullisia taitoja, taitoa kommunikoida eri sidosryhmien välillä sekä tietotaidoiltaan eri lähtökohdista tulevien ihmisten kanssa.

Päätöksentekokyky, ratkaisukeskeisyys ja kehitysmuotoisuus ovat myös tärkeitä elementtejä erilaisista työtehtävistä suoriutumiseksi.

Verkostoituminen organisaation sisällä kuin myös ulkopuolellakin luo osaltaan mahdollisuuksia urakehitykselle yhdessä ICT alan trendien ja omien mielenkiinnon kohteiden seuraamisen kanssa.

Yritys ja toimintaympäristö

Oppilaitoksessa työskentelee yli 400 työntekijää ja se tarjoaa monialaisia koulutuspalveluita useammassa eri toimipisteessä.

Organisaatiossa sijoitun pedagogisen ICT:n tiimiin, jossa esimieheni (kehityspäällikkö) lisäksi työskentelee 5 kollegaa järjestelmäassistentteina sekä toinen kehityspäällikkö, joka toimii myös dokumentin ja asianhallinnan uudistamisprojektin vastuuhenkilönä.

Pedagogisen ICT:n ensisijaisena vastuualueella on oppilashallintojärjestelmän (Wilma, Primus, Kurre) pääkäyttäjäys sisältäen kehitys, ylläpito ja tukitehtävät kuten myös osallistumiset oppilaitoksen ydintoimintojen kehitykseen projekteissa ja työryhmissä.

Käytämme yhteydenpitoon, etäpalaveriin ja koulutuksiin ensisijaisesti Teams alustaa. Teamsiin on rakennettu eri kanavia palvelemaan oikeita käyttäjäryhmiä asiakokonaisuuksien yhteydessä.

Opinnäytetyötä kirjoittaessani olen työskennellyt koko työsuhteeni ajan etätöissä, jolloin Teamsin kaltaisen viestintäalustan käyttö on noussut tärkeäksi työkaluksi.

Syy tähän on maalimanlaajuinen Covid-19 pandemia, jonka vuoksi suomessakin jouduttiin ottamaan käyttöön rajoitustoimenpiteitä mm. ihmisten liikkuvuuden suhteen taudin leviämisen ehkäisemiseksi.

2 Keskeiset ammattikäsitteet

M-Files

Tiedonhallintaohjelmisto, jonka on kehittänyt suomalainen teknologiayhtiö M-Files Oy.

”M-Files®-ohjelmisto on tarkoitettu älykkääseen tiedonhallintaan helpottamaan kaikenlaisten dokumenttien ja tietojen tallennusta, järjestämistä ja käyttöä. Ohjelmisto järjestää aineistoa sisällön ja siihen liittyvien asioiden eikä tallennuspaikan perusteella.” (M-Files älykäs tiedonhallinta)

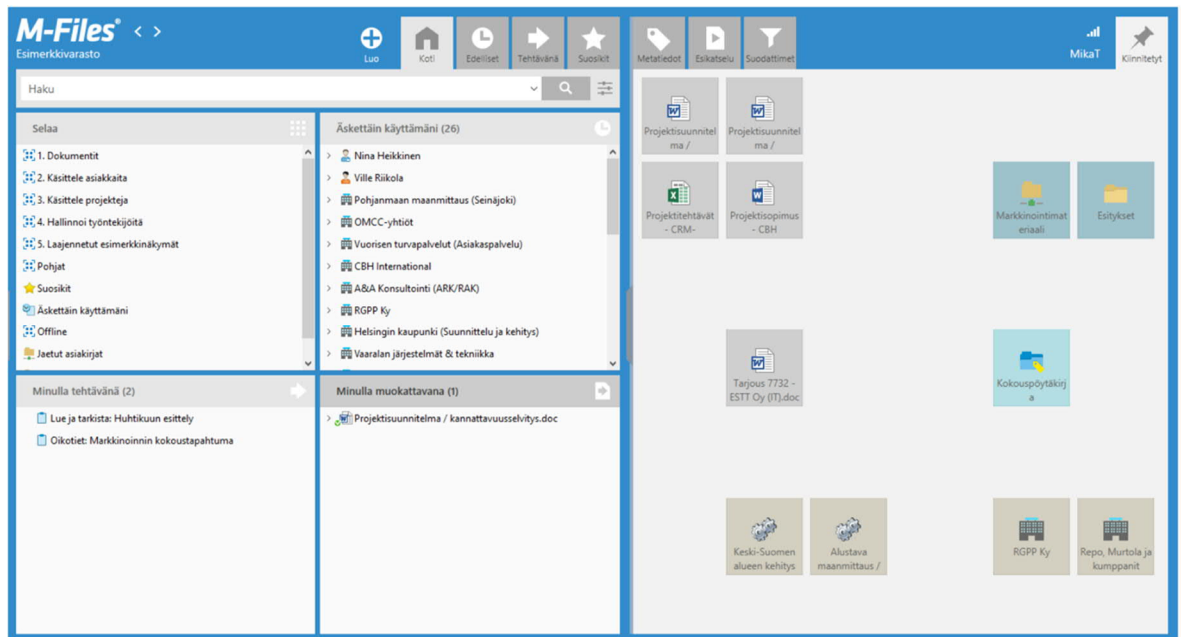
Alla olevassa kuvassa vasen ympyrä kuvaa tiedostojen perinteistä kansiorakennetta ja oikea M-Filesin tapaan järjestää aineisto sille annettujen metatietojen mukaan. Metatiedot helpottavat myös kohteiden hakua järjestelmästä.



M-Files poistaa perinteisten kansioiden tarpeen, joten kaikki sisältö on heti käytettävissä haun tai dynaamisten näkymien kautta. Järjestelmä on kätevä, dynaaminen ja joustava. M-Files kattaa monenlaisen sisällön hallinnan ja varmistaa vaatimusten noudattamisen.

Kuva 1. (M-Files älykäs tiedonhallinta)

M-Filesiä voidaan käyttää työpöytäsovelluksena, web-sovelluksena tai mobiilisovelluksena.



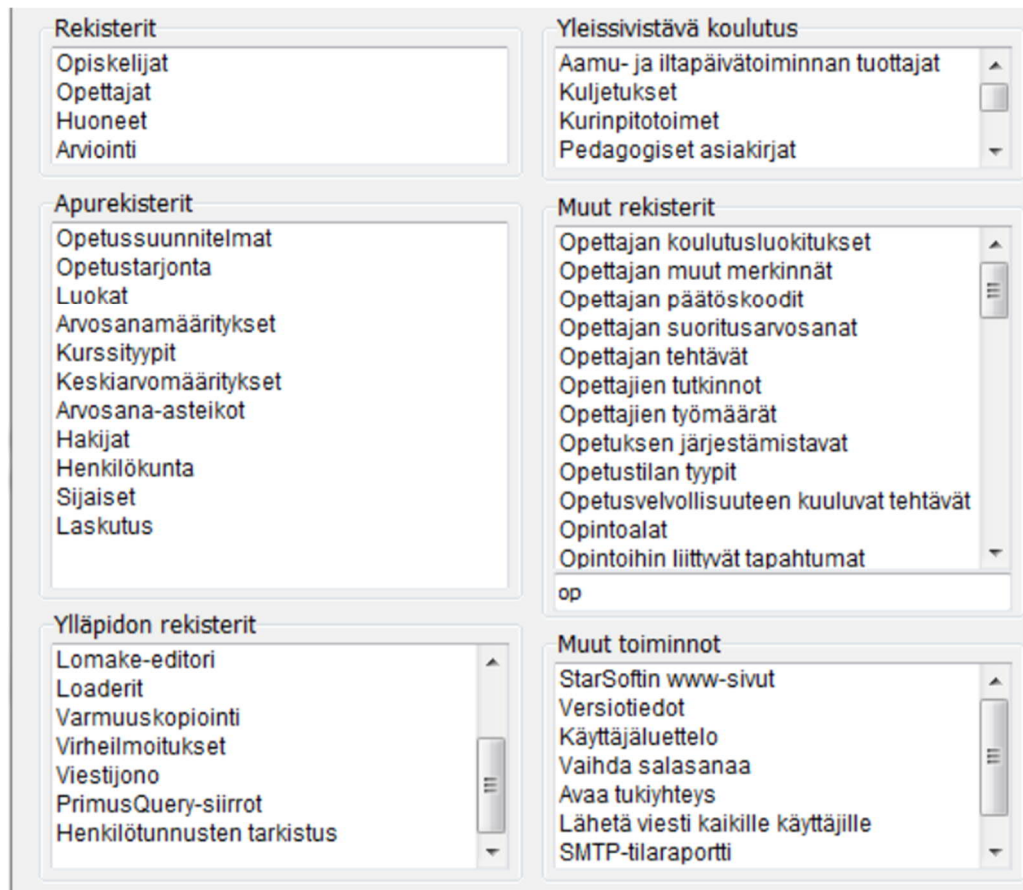
Kuva 2. (M-Files työpöytäsovelluksen aloitusnäyttö)

Primus

Alkujaan suomalaisen Star Soft Oy:n (nyk. Visma Enterprise Oy) kehittämä oppilashallintojärjestelmän ydin, jonka rekistereissä ylläpidetään mm. opiskelijoiden tietoja kuten perustiedot, todistukset, arvioinnit, opintojen rakenne, opettajien ja henkilökunnan tiedot, tutkinnot, osaamisalat, työpaikkaohjaajat, kurssityypit, käyttäjätunnukset, käyttöoikeudet jne.

Lisäksi Primuksessa voidaan toteuttaa Wilmaan lomakkeita ja tulosteita ja muokata tiettyjä Wilman kenttiä loppukäyttäjien tarpeisiin.

Primuksesta saadaan erilaisia tilastoja ja raportteja sekä tietokantaan voidaan tehdä automatisoituja hakuja PrimusQuery -työkalun avulla.



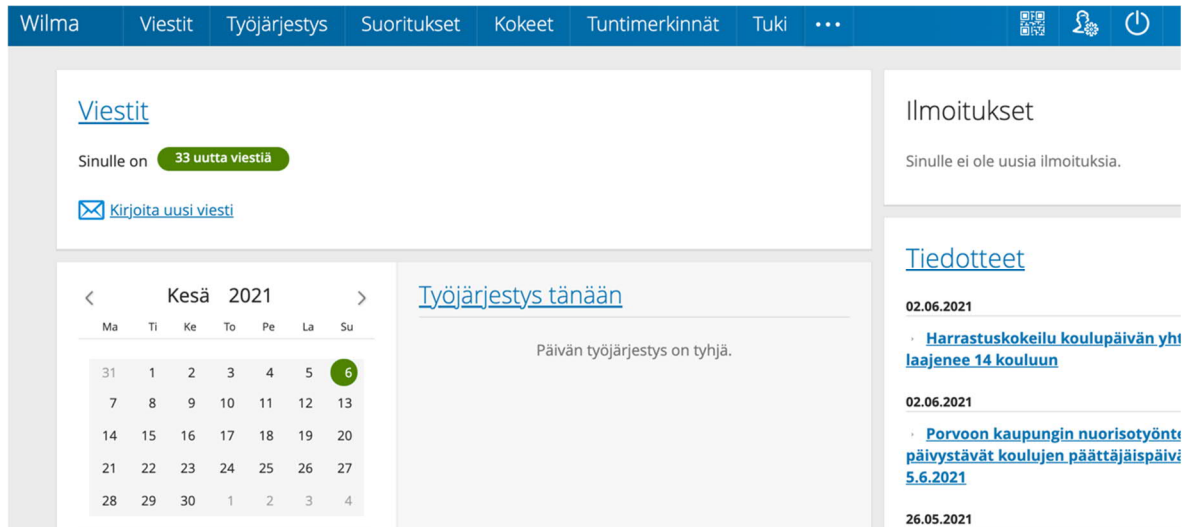
Kuva 3. (Primuksen rekisterit näkymä)

Wilma

Oppilashallintojärjestelmä, joka on opiskelijoiden, huoltajien ja opettajien sekä muun oppilaitoksen henkilökunnan käytettävissä oleva selaimen tai sovelluksen (mobiili) kautta käytettävä oppilashallinnon verkkopalvelu.

Wilma on tarkoitettu viestintään oppilaitoksen, huoltajien ja opiskelijoiden välillä, opintojen etenemisen seurantaan jne.

Visman oppilashallintojärjestelmään kuuluu Primuksen ja Wilman lisäksi Kurre, joka on tarkoitettu opetusjärjestelyiden suunnitteluun.

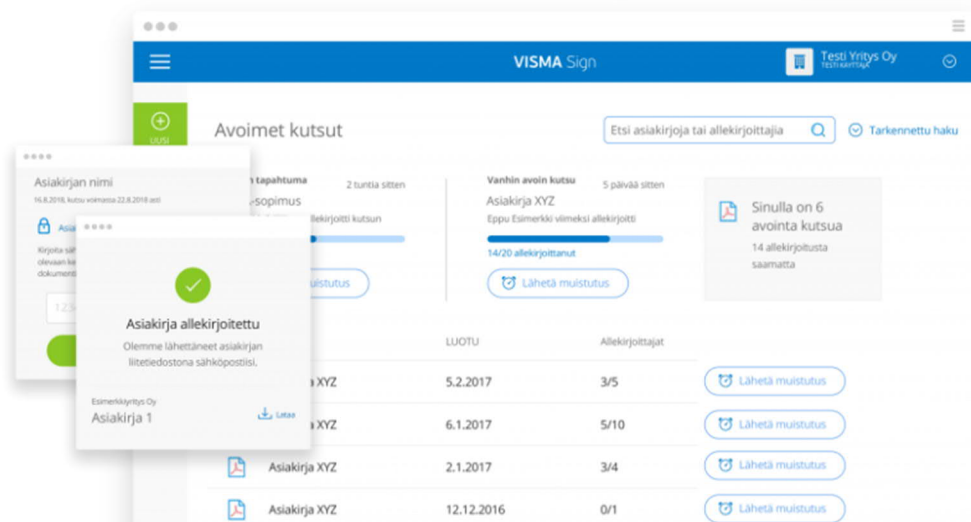


Kuva 4. (Wilman etusivu, huoltajan näkymä)

Visma Sign -palvelu

Visman sähköisen allekirjoituksen palvelu, jonka kautta dokumentteja voidaan allekirjoittaa vahvalla tunnistautumisella pankkitunnusten tai mobiilivarmenteen avulla.

Visma Sign on organisaatiossamme käytössä M-Filesin kanssa sähköisessä allekirjoitusprosessissa.



Kuva 5. (Visma Sign, sähköinen allekirjoittaminen)

3 Lähtötilanteen kuvaus

3.1 Oman nykyisen työn analyysi

Olen työskennellyt yrityksen palveluksessa vajaan vuoden järjestelmäassistenttina. Vastualueelleni on kuulunut oppilashallintojärjestelmän (Primus) pääkäyttäjäyys sisältäen: tuki, ylläpito ja kehitystehtävät.

Minulla on aiemmasta työstäni 15 vuoden kokemus eri tehtävissä tietoliikenneoperaattorin palveluksessa, joten Primus, M-Files ja muut oppilaitoksen käyttämät järjestelmät ja prosessit olivat minulle työt aloittaessani täysin uusia.

Aloitin työt juuri kun Covid-19 pandemia oli suomessa siirtynyt siihen pisteeseen, että organisaatioomme oli annettu etätyösuositus.

Aloitus uudessa työpaikassa etäyhteyksien päässä ei välttämättä ollut ideaalitalanne sillä sisäistettävää asiaa oli valtava määrä, uusista järjestelmistä koko oppilaitosympäristön toiminnan ja prosessien suhteen.

Työtehtäväni on ollut ensisijaisesti erilaisiin tukipyyntöihin reagoiminen sähköpostissa, puhelimitse, Teamsissa ja palvelutiski -tiketointijärjestelmän avulla.

Tukipyyntöjä tekevät useat eri sidosryhmät organisaation sisältä ns. klustereista, joiden henkilökunta koostuu lähinnä, opettajista, assistenteista ja koulutuspäälliköistä sekä mahdollisesti muusta opetustoiminnasta irrallisesta henkilökunnasta.

Tukipyyntöjä on todella laaja skaala aina käytönopastuksista, kehitysehdotuksista suoraan virheenkorjauksiin tai järjestelmätason muutospyyntöihin, joita voidaan toteuttaa vain pääkäyttäjäoikeuksilla.

Kehitysehdotukset ovat yleensä isompia kokonaisuuksia käsitellä ja niitä ratkotaankin yleensä usean henkilön voimin.

Pääkäyttäjän tehtävän on huolehtia tietojen oikeellisuudesta järjestelmissä. Kehittää järjestelmän toiminnallisuuksia vastaamaan käyttäjien tarpeita sekä vastata käytön tukeen liittyvissä asioissa.

Minut on alkuvuodesta 2021 resursoitu täysin dokumenttien ja asiahallinnan uudistamisprojektin pariin. Uudistus koskee jo käytössä olevaa M-Files tiedonhallintaohjelmistoa.

Sekä työtehtävä projektissa, että tiedonhallintaohjelmiston pääkäyttäjyys ovat minulle uusia tehtäviä.

Projektin myötä vastuulleni on kirjattu mm. seuraavia kokonaisuuksia:

Tiedonhallinta (oppilaitos) ja siihen liittyvä tuki sisältäen:

- M-Files pääkäyttäjä ja käytön tuki
- M-Files sähköinen allekirjoitus – käytön tuki
- Primus, Kurre, Wilma -tuki osaamisalueittain

Olen vielä verrattain tuore tekijä organisaatiossa, mutta pystyn suoriutumaan suurimmasta osasta tehtävistä itsenäisesti. Tosin uusi tehtävä vaatii alkuun paljon sparraamista projektiin osallistuvien henkilöiden ja muiden asiantuntijoiden kanssa. Ymmärrys kuitenkin kasvaa jatkuvasti projektin edetessä ja järjestelmään syvemmin tutustuessa.

Projektin myötä minulla kasvaa ymmärrys yrityksen kokonaisarkkitehtuurista ja järjestelmien välisistä yhteyksistä.

Arvioni osaamistasostani suhteessa työpaikkani ja työtehtäväni osaamisvaatimuksista osuu mielestäni aloittelevaa toimijaa korkeammalle.

Olen omaksunut yrityskulttuurin ja tavat toimia sekä sisäistänyt organisaation ydintoimintojen tärkeimpiä prosesseja.

Matka projektin ja tiedonhallintaohjelmiston ja siihen liittyvien järjestelmien parissa on kuitenkin vasta alkanut ja uskon, että kehityn hyvää vauhtia tiedonhallintaohjelmiston pääkäyttäjänä, sillä aihealue ja itse järjestelmä ovat itseäni kiinnostavia.

3.2 Sidosryhmät työpaikalla

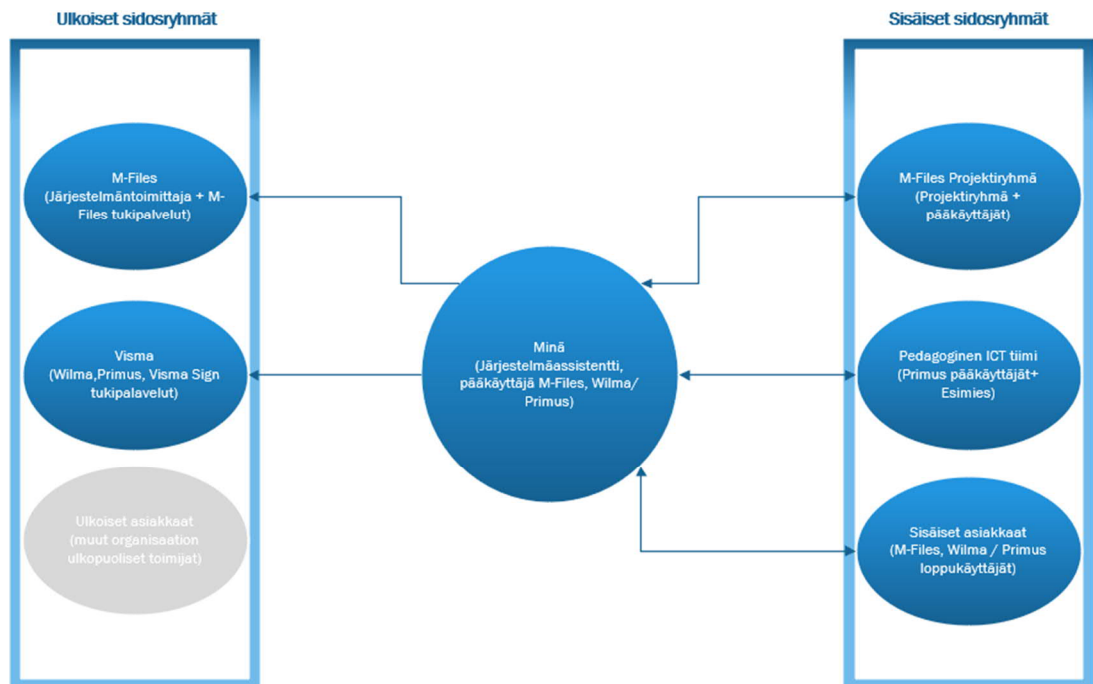
Ulkoiset sidosryhmät:

- M-Filesin osalta olen tarvittaessa yhteydessä järjestelmätoimittajan ja/tai M-Filesin tekniseen tukeen. Projektissa olemme järjestelmätoimittajan kanssa tekemisissä yhteisissä sprintti, määrittely ym. palavereissa.

- Visman tuki palvelee Primus, Wilma ja Visma Signin osalta teknisissä asioissa.
- Ulkoiisiin asiakkaisiin voidaan laskea oppilaitoksen opiskelijat, opiskelijoiden huoltajat ja mahdolliset ulkopuolisten organisaatioiden edustajat. Opiskelijoiden ja huoltajien osalta yhteydenotot koskevat lähinnä Wilman käyttöä tai Wilma tunnusia.

Sisäiset sidosryhmät:

- Pedagoginen ICT:n tiimi, jossa toimii esimieheni lisäksi viisi järjestelmäassistenttia (Primus pääkäyttäjä) sekä yksi kehityspäällikkö (vastuulla Projektin hallinta)
- M-Files projektiryhmään kuuluu projektipäällikkö, kaksi pääkäyttäjää, yksi tekninen pääkäyttäjä, laadun- ja projektinhallinnan vastaavat sekä tarvittaessa muita organisaation sisäisiä asiantuntijoita projektin vaatimiin määrittelyihin.
- Asiakkaitani ovat kaikki M-Files sekä oppilashallintojärjestelmän käyttäjät läpi organisaation.



Kaavio 1. Sidosryhmät

3.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä roolissa sillä kyse on tietotekniseltä lähtötasoltaan hyvin eri tilanteissa olevien asiakkaitten palvelemisesta. On osattava selittää järjestelmätoiminnot ja prosessit selkeästi ja rauhallisesti jotta palvelukokemus ja

asiakastytyväisyys olisivat hyvällä tasolla ja kynnys kääntyä tukipalveluiden puoleen mahdollisimman matala.

Tukitoimintojen osalta vuorovaikutusta syntyy erinäisten työpöytä- ja vikatilanteiden / ongelmien selvittelyssä puhelimitse, sähköpostilla, Teamsissa ja tikettien kautta.

Projektiryhmä keskustelee projektipalavereissa ja käy muutoin keskusteluita pääsääntöisesti Teamsin välityksellä tarpeen vaatiessa.

Oma tiimini käy säännöllisiä tiimi- kehitys ym. palavereita viikoittain ja on aktiivisesti yhteydessä Primus tukitoimintojen kautta sisäisiin asiakkaisiin.

Ulkoisten sidosryhmien osalta vuorovaikutusta syntyy tukikanavissa, mutta projektin osalta myös projektiin liittyvissä palavereissa. Myös puhelinkontakteita syntyy oppilashallintojärjestelmän osalta ajoittain.

4 Päiväkirjaraportointi

4.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 15.02.2021

Ensitöikseni tarkistin sähköpostit ja palvelutiskiinkin tulleet tiketit, joiden tarkistamisesta ja tekemisestä päivät yleensä alkavat.

Viikonlopun jäljiltä ei ollut uusia työpyyntöjä, joten tarkistin perjantaina päivän päätteeksi tulleen tapauksen jossa, opettaja otti minuun yhteyttä, kun ei saanut vietyä sähköiseen allekirjoitukseen tarkoitettuja dokumentteja järjestelmään.

Testattuani itse dokumentin lisäämiseen liittyvää ongelmaa kävi ilmi, ettei dokumenttiin ollut saatavilla sille tarvittavaa tietoa. Tässä tapauksessa metatieto oli työpaikkaohjaajan nimet sekä, sähköpostiosoite, jota tarvitaan sähköisen allekirjoituksen yhteydessä. Tiedot haetaan Primuksen rekistereistä, mutta niitä ei ollut sinne syötetty, joten vein tiedot järjestelmään.

Tiedon siirtoon järjestelmien välillä kuluva viiveestä johtuen tein myös niin, että syötin tiedot M-Files järjestelmään, jolloin asiakirjaan tarvittava tieto oli heti saatavilla, eikä tiedonsiirtoviive muodostunut hidastuttamaan prosessia.

Katsoin M-Files järjestelmästä, että opettaja oli saanut kaikki dokumentit vietyä allekirjoitettavaksi.

Tiimi otti minuun yhteyttä palaverin puitteissa ja keskustelimme erään Primuksen rekisterin poistosta tietokannasta, sekä siitä mitä vaikutuksia sen poistolla mahdollisesti tulisi olemaan, kuinka kriittinen rekisteri käytön ja tiedon ylläpidon kannalta on kyseessä, sekä tarvitaanko sitä muissa järjestelmissä?

Todettiin, että ko. rekisteriin vietyä tietoa voidaan ylläpitää keskitetysti toisessa Primuksen rekisterissä, jossa tietokentät vastasivat poistettavan rekisterin kenttiä.

On turhaa ylläpitää samaa tietoa useassa eri rekisterissä. Tällä on myös suoranainen vaikutus käyttäjänkokemukseen Wilman puolella eli ko. rekisterin poisto helpottaa myös tiettyjä prosesseja käyttäjän näkökulmasta katsottuna.

Työterveyshuolto järjestää kevään mittaan webinaareja liittyen työhyvinvointiin mm. etätyöergonomiasta. Näin korona aikana etätöitä tehdessä nämä ovat mielestäni hyödyksi työntekijöiden jaksamista ajatellen sillä niistä saa hyviä vinkkejä oman jaksamisen edistämiseksi.

Tiistai 16.02.2021

Tämän päivän tavoitteena on tehdä Primukseen tiedonhuoltoa.

Tämä tarkoittaa erään henkilötietorekisterin tietojen ajantasaistamista ja etenkin puuttuvien tietojen täydentämistä.

Vertaan rekisterin tietoja toiseen rekisteriin, (sekä tarvittaessa ajantasaiseen HR:n toimittamaan Excel -listaan) jossa vastaavat kentät ovat käytössä ja lisäksi rekisterikorteille puuttuvat tiedot.

Molemmat rekisterit näyttävät tärkeää roolia siinä vaiheessa, kun tietoja siirretään M-Filesiin, joten on sanomattakin selvää, että lähdejärjestelmän (Primus) tiedot on oltava tuossa vaiheessa kunnossa.

Kuittaen pois lisäselvitystä odottavat palvelupyynnöt sillä mielestäni on turha roikottaa kovin pitkään avoinna tikettiä, jos siihen ei saa vastausta.

Kun tukipyyntöjen volyymit nousevat aiheuttavat juuri "Odottaa" -tilassa olevat tiketit vaan turhaa kuormaa. Tukipyyntöjonon puhtaanapito on tärkeää myös siitä syystä, että tiketti-järjestelmissä voidaan seurata työpyyntöjen läpimenoaika ja kaikki odottavat työt syövät tuota aikaa. Tämä näkyy luonnollisesti järjestelmä raporteissa, joista esimies tai ylin johto saattaa olla kiinnostunut.

Olen aiemmassa työelämässäni oppinut mm. kerralla kuntoon ajattelumallin ja mielestäni tukipalveluita ylläpidettäessä se toimii äärimäisen hyvin. Turha pompottelu ja jää pois ja asiakastytyväisyys kasvaa.

Iltapäivä palaverissa projektipäällikön kanssa kävimme läpi rekisterit, joiden puuttuvia tietoja oli täytetty ja näistä tehtiin testimielessä .csv -tiedostot, jotta nähtiin, kuinka eheää tieto lähdejärjestelmästä (Primus) M-Filesiin siirrettynä on.

Tiedonhuoltoon liittyen päätettiin vielä tehdä täydennyksiä tiettyihin rekisterikenttiin sekä huomattiin kolmannessa rekisterissä (jonka tietyistä kentistä importoidaan tietoa M-File-siin) päällekkäisyyksiä tietokenttien sisällössä, mutta tähän liittyvää korjausta pitää vielä miettiä ja jalostaa.

Projektia ajatelleen uutena asiana käsiteltävänä oli Primus Query (PQ) tietokanta kyselyiden tekeminen ja kyselystä .csv -tiedoston tekeminen varsinaista importointia (Primus > M-Files) varten lähitulevaisuudessa.

Keskiviikko 17.02.2021

Aamu alkoi tiedonhuoltoon liittyvillä asioilla, joihin tiistai iltapäivällä jäätin.

Tuli todettua ja testattua, ettei kahden rekisterin välillä voida käyttää tarkistuskeinoon käyttäjätunnusta, joka on jo kertaalleen syötetty toiseen rekisteriin. Wilma järjestelmä ilmoittaa virheestä ja evää pääsyn järjestelmään, mikäli henkilön käyttäjätunnus on syötetty kahden eri rekisterin käyttäjätunnuskenttään, vaikka itse tietokanta tämän tiedon tallentamisen sallii.

Keskustelin projektipäällikön kanssa myös rekisterin ylläpidollisiin asioihin liittyen.

Primus pääkäyttäjät ovat siivoamassa yhden Primuksen rekistereistä pois ja tämän osalta mietittiin vastaavien kenttien tietojen tuomista M-Filesiin muista rekistereistä, joista samat tarvittavat tietokentät löytyvät. Todettiin, että jos rekisterikenttien muutostyö ja tiedon tallennusmalli vielä elää niin ei kannata vielä määritellä kaikkia importointi tiedostoon valittavia tietokenttiä.

Palvelupyynnöjä oli tiketeissä ja niistä lähinnä käyttöoikeuksia koskevia kyselyitä, jotka selvisivät käyttäjätunnusten luonnilla uusille henkilöille.

Lisäksi sain tukipyynnön puhelimitse sähköiseen allekirjoitukseen liittyen, jossa käyttäjä ei osannut viedä dokumenttia järjestelmään.

Näissä tapauksissa Teams on oiva apu, kun näytön voi jakaa ja tätä kautta opastaa asiakasta toiminaan järjestelmässä oikein.

Tähän tapaukseen liittyen huomasin myös ongelman liittyen rekisteriin tallennetun tiedon suhteen. Kun asiakas yritti hakea dokumentille rekisteritietoa niin sitä ei löytynyt sillä.

Tieto korjattu ja todettu ongelman olevan siinä, että tiedon tallentamisessa ko. rekisteriin käytetään montaa eri kirjoitustapaa.

Otetaan esimerkkinä vaikkapa rekisteri taloyhtiöistä. Järjestelmään voidaan kirjoittaa taloyhtiö monella eri tapaa kuten: Oy taloyhtiö Ab, Taloyhtiö Oy/Ab, Oy, Taloyhtiö -Ab jne. Kun tietoa listataan rekistereistä niin listausta voi olla hankala tulkita, jos kirjoitusasu ei noudata samaa muotoa.

Päivän päätteeksi kävimme toisen pääkäyttäjän kanssa läpi tukipyynnöitä, jotka saimmekin hoidettua pois alta.

Torstai 18.02.2021

Torstaisin on säännöllinen M-Files tuki ja kehitys palaveri, johon osallistuvat lähinnä projektin myötä nimetyt pääkäyttäjät.

Kävimme läpi palvelutiskiinkin tulleita tukipyynnöitä ja teimme huomioita järjestelmässä esiintyvistä ongelmista.

Miten estetään tiedon/kohteen duplikoituminen sellaisessa tapauksessa, jossa syötämme M-Files järjestelmään tiedon ennekuin se ajetaan master datasta (Primuksesta) järjestelmään?

Selvitimme, että ainakaan tällä hetkellä tiedonsiirto ei havaitse jo olemassa olevaa tietoa M-Filesiin suoraan syötettynä, vaikka se olisi tiedoiltaan ja kirjoitusasultaan täysin identtinen ja tekee näin duplikaatin.

Duplikaattien syntyminen pitää estää, joten tähän ja muutamaankin muuhun tapaukseen päätin pyytää järjestelmätoimittajan kanssa yhteisen Teams palaverin ensiviikolle. Samalla pääsemme tutustumaan tukikuvioiden organisoimiseen puitteissayhteistyökumppaneihin ja keskustelemaan järjestelmään liittyvistä teknisemmistä asioista.

Päivän päätteeksi sisäinen Teams Advanced koulutus tarjosi hyviä lisävinkkejä Teams alustan käyttöön.

Perjantai 19.02.2021

Tämän päivän tavoitteena on hoitaa kaikki palvelupyynnöt kuntoon ennen viikonloppua. Tiedossa on myös järjestelmätoimittajan kanssa sovittu säännöllinen projektipalaveri, jossa katsotaan projektin tilannetta, mitä on tehty ja mitä on tulossa seuraavaksi ja sovi-taan työnjaosta.

Selvityksessä on käyttäjätunnukseen liittyvä ongelma, jossa käyttäjä ei ole päässyt kirjau-tumaan M-Files järjestelmään sisään eikä ole myöskään saanut salasanan vaihtoon liitty-vää sähköpostia omien sanojensa mukaan.

Heräsi epäily, että olisiko sähköposti ohjautunut toiseen sähköpostikansioon kuin Saapu-neet. Tarkistimme sähköpostin kulun lokeista, joista selvisi, että järjestelmä on lähettänyt sähköpostin ja se on onnistuneesti vastaanotettu käyttäjän tilille. Pyydetty siis käyttäjää tarkistamaan sähköposti kansiot.

Varasin palaveri ajan järjestelmätoimittajan ohjelmistokehittäjän kanssa ensiviikolle, jossa käymme läpi erilaisia ongelmatilanteita ja mieltä askarruttavia kysymyksiä M-Files järjes-telmään liittyen uusien toimintojen tuomiin skenaarioihin.

Ensiviikko on hiihtolomaviikko ja varmasti melko hiljainen sillä oma asiakaskuntani lomai-lee pitkälti tuolloin.

Projektipalaverissa käytiin läpi käyttäjätilien viemistä M-Filesiin Primuksesta ja siihen liitty-viä määrityksiä, joiden osalta teimme viikolla tiedonhuollon toimenpiteitä ja testaukseen tarvittavat .csv tiedostot.

Järjestelmätoimittaja on laittamassa testiympäristöön tietovarastoja pystyyn, joten lähitule-vaisuudessa pääsemme testauksen pariin.

Projektipalaverissa keskusteltiin myös M-Filesin CRM -asiakkuudenhallinta ympäristöä ja mistä lähteestä olisi fiksuinta tuoda yrityksiin liittyvät tiedot. CRM:n osalta määrittelyt ovat vielä alkuvaiheissa johtuen myös siitä, että Primuksen rekistereihin on tulossa rakenteelli-sia muutoksia, jotka vaikuttavat yritystietojen käsittelyä M-Filesissä. Lisäksi keskustelu-pöytäan halutaan avainhenkilöt, jotka CRM:n kanssa tulevat työskentelemään.

Lopuksi käytiin läpi seuraavalla sprintillä edistettäviä asioita eli toimittajan puolelta varas-tojen pystytys sekä pääsyn järjestäminen tietovarastoihin. Omalta osaltamme dokumentti-luokkien mallinnus TOS (Tiedonohjaus suunnitelma) -testivarastoon.

Viikkoanalyysi

Viikko sujui hyvin tukipalveluiden ylläpidon puitteissa ja kaikki työpyynnöt saatiin selvitettyä. Yksi työpyyntö tosin odottaa tekijältään lisätietoja.

Kyseessä on järjestelmien välinen ongelma, jossa tiedot tai tässä tapauksessa dokumentti ei siirry sähköisesti allekirjoitettavaksi, jos tietokentän merkkimäärä ylittyy. Merkkimäärä on kentässä rajattu 255 merkkiin.

Tarkemmin ottaen ko. tietokentän liian pitkä merkistö kasvattaa dokumentin nimen kokonaisuudessaan liian pitkäksi.

Syy ja seuraus on tiedostettu ja jäljitetty Primuksen rekisterikentän käyttöön, johon on nyt ohjeistettu kirjoittamaan tieto lyhyesti ja ytimekkäästi, ettei se siirtyisi M-Filesiin ja aiheuta sähköisen allekirjoitusprosessin katkeamista.

Toistaiseksi korjaustoimenpiteet tehdään manuaalisesti M-Filesissä dokumentin metatietoihin, jossa liian pitkää merkkijonoa lyhennetään.

The screenshot shows the M-Files application interface. On the left is a navigation sidebar with options like 'Uusi', 'Näytä ja muokkaa', 'Vara muokattavaksi', 'Ominaisuudet', 'Historia', 'Tee kopio', 'Vaihda tilaa', 'Siirry kohteeseen', 'Alolusnäkyvä', 'Minulla tehtävänä', 'Minulla muokattavana', 'Suositit', and 'Askettain käyttämäni'. The main area displays search results for 'Haku' with columns for 'Nimi', 'Koko', 'Muutettu', and 'Pistemäärä'. The results list several documents, with 'Nina Heikkinen' highlighted. On the right, a user profile card for 'Nina Heikkinen' is shown, including fields for 'Yhteyshenkilö', 'Luokka*', 'Koko nimi*', 'Etunimi', 'Sukunimi*', 'Työnimike', 'Puhelin', 'Sähköposti', and 'Omistaja (asiakas)*'. The profile card also shows 'Luotu 5.7.2007 17:36 Antti Naskali' and 'Viimeksi muokattu 17.7.2008 16:43 Antti Naskali'.

Nimi	Koko	Muutettu	Pistemäärä
> Johtajuuskoulutus / OMCC		6.7.2007 14.29	1328
> Myyntikoulutus / OMCC		6.7.2007 14.29	1328
> Myyntistrategiakehitys		6.7.2007 14.29	1328
> Pieksämäen seudun uudelleenkehitys		9.7.2007 16.42	1328
> Kannattavuus selvitys / Lounai-Suomen Sähkö		6.7.2007 14.29	1295
> Lakiasiakojen hallintasuveluksen kehitys		6.7.2007 14.29	1295
▼ Tehtävänannot (2)			
▼ Työntekijät (10)			
▲ Yhteyshenkilöt (38)			
> Mika Jokela		10.6.2008 16.50	1012
> Mikko Alakoski		17.7.2008 18.09	977
> Nina Heikkinen		17.7.2008 16.43	977
> Arto Kivi		10.6.2008 16.43	974
> Elisa Kivinen		10.6.2008 16.44	974
> Erkki Katainen		10.6.2008 16.44	974
> Erkki Kuusela		10.6.2008 16.44	974
> Helena Kulonen		10.6.2008 16.44	974

Metatietokortti käyttöliittymän oikeassa reunassa.

Metatietokortti koostuu seuraavista elementeistä (ylhäältä alas):

- Otsikkoalue
- Valintanauha
- Ominaisuusluettelo
- Suojausasetukset ja työnkulkuvalinnat

Kuva 6. (M-Files metatietokortti)

Olen pyytänyt ryhmänimen pituuden aiheuttamasta ongelmasta kamppailevalta tiimiltä listan, josta voisin korjata jo etukäteen sellaisten ryhmien nimikentät, jotka ovat liian pitkiä merkistöltään, ettei käyttäjien tarvitsisi tällaisen kohdalla lähettää aina tukipyyntöä. Onneksi ongelma ei toistaiseksi ole kovin laaja ja hoidettavissa manuaalisesti.

Projekti on uusi ja itsekin uusi tehtävässä, joten koko aika opin lisää uutta. Tällä viikolla uutena asiana käytiin projektipäällikön kanssa hieman läpi PrimusQuery -kyselyä (PQ).

Ymmärrän nyt sen logiikkaa, mutta jotta voisin tehdä itse kyselyitä tyhjästä niin PQ kanssa täytyisi tehdä enemmän töitä, jotta sen oppii.

Projekti on edennyt alkuun melko verkkaisella tahdilla, mutta perjantain palaverissa saatiin asioita edistettyä mukavasti omalta sekä järjestelmätoimittajan osalta. Asioita tapahtuu ja tätä ei välttämättä huomaakaan ennen kuin tehtävänannot puretaan sprinttipalaverissa.

Kaiken kaikkiaan itselläni on hyvä tunne projektin suhteen ja mielenkiintoisimmat ajat ovat vielä edessä, kun pääsemme aloittamaan testauksen ja saamme admin työkalun koulutuksen.

Projektin ja tämänhetkisten tukitöiden puitteissa oppia ja syvemmän tason ymmärrystä tulee koko aika. Osaaminen kasvaa entisestään, kun saamme vielä testivarastot käyttöön ja pääsemme konkreettisesti toteuttamaan asian ja dokumentinhallinnan prosesseja. Tästä on hyvä jatkaa.

4.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 22.2.2021

Tällä viikolla on hiihtoloma, joka tarkoittaa hiljaista viikkoa tukipyyntöjen osalta, kun suurin osa järjestelmän loppukäyttäjistä on lomalla.

Tiistaille on varattu järjestelmän toimittajan ohjelmistosuunnittelijan kanssa palaveri, johon osallistuu minun lisäksi myös toinen pääkäyttäjämme.

Tapaamisessa saamme varmasti vastauksia ongelmiin, joihin olemme tähän mennessä M-Files järjestelmän parissa törmänneet. Lisäksi toivon, että saamme lisättyä myös teknistä ymmärrystämme.

Iltapäivällä lisäsin uusia käyttäjiä järjestelmään. Lisenssien hallinta pitää tutkia ja katsoa kuinka niitä olisi järkevä hallita. Tällä hetkellä lisenssejä aktivoidaan pyynnöstä ja vapautetaan kun huomataan, ettei henkilö enää työskentele yrityksessä. Omasta mielestäni parasta olisi, jos prosessin saisi samaan putkeen, jossa hoidetaan AzureAD käyttäjätunnusten hallinnointi.

Tiistai 23.2.2021

Aamusta kävin tiketit läpi ja tein kysymyslistan iltapäivän palaveria varten valmiiksi.

Järjestelmätoimittajan kanssa käyty palaveri oli antoisa ja saimme selville, kuinka toimimme M-Files järjestelmään luotujen allekirjoittaja tietojen kanssa, jotka on tuotu myös tiedonsiirtona Primuksesta ja tallentunut duplikaatteina tai jopa useampana kappaleena.

Tiedonsiirto ei ota kantaa tai tarkista metatietoja esim. työpaikkaohjaajan nimi. Sen sijaan Primuksen rekisterin korttinumero on vertailtava tieto eli jos korttinumero löytyy ID kentästä niin uutta tietoa ei tällöin luoda.

Mikäli M-Filesiin lisätään vaikkapa juuri työpaikkaohjaaja tieto, sille muodostuu eri ID kuin Primuksesta tiedonsiirtona tulleelle tiedolle ja duplikaatti pääsee syntymään.

Emme siis enää luo M-Filesiin tietoja, joiden lähdedata tulee Primuksesta.

Duplikaattien ja useiden päällekkäisten tietojen suhteen teemme tiedonhuoltotarpeen kar-toituksen M-Filesiin.

Saimme järjestelmätoimittajalta myös opastusta tietojen poistamiseen ja palauttamiseen järjestelmästä. Peruskäyttöoikeuksilla pystyy poistamaan tiedot, mutta järjestelmä siirtää poistetun tiedoston roskakoriin. Pääkäyttäjät pystyvät palauttamaan tiedoston roskakorista tai tuhoamaan sen lopullisesti.

Keskiviikko 24.2.2021

Tänään pidimme M-Files pääkäyttäjien kesken viikoittaisen palaverin, jossa käymme läpi työpöytä, esiin nousseita kehitysideoita ja ehdotuksia.

Tarkastelimme järjestelmään tulleita päällekkäisiä tietoja ja tutkimme niiden syntyä, jotta voisimme kirjoittaa käyttäjille toimintaohjeet tai rakentaa tietojärjestelmiin tarvittava ratkaisu, jottei samaa tietoa valuisi M-Filesiin useaan kertaan.

Totesimme, että tuplatiedon tuottaminen pitää estää lähdejärjestelmien puolella (Wilma, Primus).

Asia pitää ottaa esiin Primus pääkäyttäjien kanssa ja selvittää onko Wilman lomakkeille rakennettavissa tarkistusehto tai muu keino, joka ilmoittaa käyttäjälle, että samoilla asioilla lisättyä tietoa löytyy jo rekisteristä. Wilman kautta tietoa tulee Primus järjestelmään, käyttäjän sitä lisätessä ja Primuksesta tietoa ajetaan M-Filesiin.

Torstain 25.2.2021

Hiljainen päivä lomaviikon johdosta, joten päätin anoa perjantain vapaapäiväksi.

Tein pitkään työnalla olleen siivouksen työpöydälleni. Järjestin tiedostot aihealueittain kansioihin. Tein myös Visma Sign palvelun sekä M-Filesin välillä tarkistuksia allekirjoittamatta olevista dokumenteista.

Sähköisiä allekirjoituksia seuraamaan on ohjeistettu assistentteja, joiden tehtävänä on lähettää muistutus sähköposti dokumentin allekirjoittajalle, jolta se vielä puuttuu tai lähettää sähköposti oikeaan osoitteeseen, mikäli se jostain syystä on väärä. Ei lainakaan monimutkaisia eikä aikaa vieviä toimenpiteitä.

Allekirjoittamattomia dokumentteja löytyi järjestelmästä kuitenkin huomattavan paljon, joka kielii siitä, ettei annettua ohjeistusta ole noudatettu sen vaatimalla tasolla. Asia täytyy siinostaa uudelleen esiin.

Perjantaina 26.2.2021

Vapaapäivä

Viikkoanalyysi

Hiihtolomaviikko oli melko hiljainen työpyyntöjen osalta, mutta muutama asia nousi kehitykselle ratkaistavaksi kuten mitä tietokenttiä Primuksesta olisi syytä tuoda nykyisten lisäksi M-Filesiin eri asiakirjatyypeille?

Primuksesta M-Filesiin vietävät tietokentät määritellään PrimusQueryssä.

"PrimusQuery on Primuksen apuohjelma, jonka avulla voidaan tehdä automatisoituja kyselyitä Primukseen. Kyselyt voi ajastaa esimerkiksi käyttöjärjestelmän ajastustoiminnoilla suoritettavaksi vaikkapa kerran vuorokaudessa tai tunneittain - käyttötarpeen mukaan."

(Visma -PrimusQuery)

Pohdimme myös kollegani kanssa Wilma lomakkeen tietokentän tiedonhaun muuttamista. Kyse on työpaikkaohjaaja rekisteritietojen hausta, joka on käyttäjille ohjeistettu niin, että hakutulos pitää aloittaa työpaikan nimellä.

Jos käyttäjä ei siis tiedä tarkalleen, kuinka työpaikka on järjestelmään kirjoitettu tai sen on lisätty sinne usealla eri tavalla kirjoitettuna, syntyy käyttäjän kannalta sekava tilanne.

Näin ollen käyttäjät lisäävät helposti uuden saman nimisen yrityksen, koulutus sopimuspaikan tai työpaikkaohjaajan järjestelmään ja ollaan tilanteessa, jossa järjestelmään syötetään tuplatietoa ja se eskaloituu järjestelmästä toiseen. Tässä tapauksessa Primuksesta M-Filesiin.

Työpaikkaohjaajan tietoja tarvitaan M-Filesissä kun opiskelijalle tehdään esim. oppisopimus. Oppisopimus allekirjoitetaan työpaikkaohjaajan (jos nimenkirjoitusoikeus) sekä oppilaitoksen edustajan välillä.

"Kaikki M-Filesin dokumentit varustetaan metatiedoilla. Metatiedot helpottavat haluttujen tietojen löytämistä varastosta. Huolimatta siitä, miten dokumentit on tallennettu M-Filesiin, metatietokortti on aina täytettävä ennen dokumentin tallentamista"

(M-Files, metatietojen käyttö)

4.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 1.3.2021

Tämän viikon tavoite on pitää yllä korkea palvelutaso tukitoimien osalta sekä tutkia Pri-muksesta M-Filesiin tuotavien metatietojen osalta tarpeita lisätä kenttiä eri asiakirjatyy-peille.

Päivällä pidimme tiimin viikkopalaverin, jossa käytiin ajankohtaisia asioita läpi.

Torstai iltapäiväksi oli etukäteen sovittu isompi klusterikohtainen palaveri, mutta palaveriin käytettävä kahden tunnin aika oli päätetty pyhittää ulkoliikunnalle. Tämä siitä syystä, että opinnäytetyötä kirjoittaessani elämme poikkeuksellista aikaa korona tilanteesta johtuen ja olemme työskennelleet käytännössä katsoen vuoden etätöissä kotona. Työnantaja haluaa antaa työntekijöille mahdollisuuden kuntoiluun työajalla ja tämä on hyvä tapa toteuttaa se ainaisten Teams palaverien sijaan.

Iltpäivällä kävin toisen pääkäyttäjän kanssa läpi uuden henkilön tunnusten luomisen M-lisenssinhallintaan. Uusia käyttäjiä tulee tasaiseen tahtiin lisää, joten lisenssien hallinnan kanssa on oltava tarkkana ja poistaa tarpeettomia, kun niitä tulee vastaan.

Iltpäivällä hoidin myös muutamia työpyyntöjä, joista tuli suora puhelinsoitto tiketin sijaan.

Tiistai 2.3.2021

Aamusta kävin läpi tikettejä. Jälleen törmäsin jokaista tukipalvelutoimintaa koskevaan di-lemmaan, jossa palvelupyyntöjä on tehty puutteellisin tiedoin.

On äärimmäisen aikaa vievää ja turhauttavaa kysellä lisätietojen perään kuten ketä asia-kasta ongelma koskee, saako käyttäjä virheilmoituksen, mikä dokumentti kyseessä jne.

Palvelupyyntöjä tai tikettiä tehdessä käyttäjien olisi hyvä ymmärtää, että kukaan ei ole aja-tusten lukija ja, että vastauksen saaminen loppukäyttäjälle hoituu huomattavasti nopeam-min, kun työpyyntö on selkeästi kirjoitettu auki ja sisältää kaiken tarvittavan informaation.

Myös kuvakaappaukset ovat usein äärimmäisen hyödyllisiä samoin kuin järjestelmien an-tamat virheilmoitukset.

Tukipalveluita hoitaessa on myös hyvä arvioida tapauskohtaisesti, onko asian ratkominen viestitoiminnoilla fiksua vai olisiko kenties syytä ottaa Teams yhteys, jonka etuna on se, että käyttäjä voi jakaa näkymänsä ja näin saadaan parhaimmassa tapauksessa

opetuksen omainen tilanne, jossa käyttäjää voidaan opastaa ihan kädestä pitäen ja saada selkeä kuva mitä käyttäjä tekee mahdollisesti väärin tai mikä virheen aiheuttaa.

Tämän päiväinen eräs M-Filesiin liittyvä palvelupyyntö eskaloitui ehdotukseeni Teamsin kautta tarjottavasta tuesta sillä en saanut kahteen kyselyyni asiakkaalta selkeästi pyytymiäni lisätietoja. Kyseessä oli käytönopastus, mutta myös käyttäjän huolimattomuus. Hän kertoi olleensa järjestelmässä perjantaina ja tuolloin tapahtuneen tietoliikenne katkoksen, jonka jälkeen järjestelmä ei ollut toiminut enää, ohjelman uudelleenkäynnistys palautti yhteydet ennalleen.

Huomasin M-Files lisenssien hupenevan hyvää tahtia uusien käyttäjien myötä, joten päätimme käydä torstain pääkäyttäjäpalaverissa listaa läpi, jotta saataisiin ennakoitua vapaiden lisenssien määrää.

Iltapäivästä tuli tasaisesti työpyyntöjä, mutta kaikki saatiin hoidettua tai ainakin alustettua.

Keskiviikko 3.3.2021

Projektin osalta ei mitään uutta, eli testivarastoja ei ole vielä pystytetty, jotta dokumenttien ja asianhallintaa pääsisi pyörittelemään testiympäristössä. Toivottavasti ensiviikolla tulisi asian tiimoilta jo vihreää valoa.

Sillä välin, kun järjestelmätoimittaja rakentelee testiympäristöjä, niin keskityn hoitamaan tukikanavaan tulevia työpyyntöjä sekä tutustumaan M-Files järjestelmään.

Tänään tuli mielenkiintoinen työpyyntö vastaan jossa, opettaja ei ollut saanut työpöytäsovelluksen kautta allekirjoitettavaksi lähetettyä dokumenttia näkymään M-Files mobiilisovelluksessa.

Kuten usein tukipyynnöissä, joissa epäily järjestelmän toimivuudesta herää, on syytä testata asia aina omakohtaisesti.

Tässä tapauksessa testaus oli siinäkin mielessä osaltani tärkeää, etten ollut aiemmin juurikaan testannut tai käyttänyt sähköistä allekirjoitusta mobiilisovelluksella.

Ensimmäiseksi tein testikäyttöön soveltuvan opiskelijan sekä opettajan Primus järjestelmään ja näin sain Wilmaan opettaja – opiskelija testiasetelman.

Muodostin dokumentin Wilmassa ja vein sen M-Files työpöytäsovelluksen kautta mobiililaitteella allekirjoitettavaksi.

Kirjauduin testiopettajan -tunnuksillani M-Files mobiilisovellukseen ja dokumentti löytyi ”Omat dokumentit” näkymästä.

Vein allekirjoitusprosessin loppuun ja totesin järjestelmän toimivan. Vahva epäily heräsi siitä, että ongelman aiheuttaja on käyttäjän toiminnassa tässäkin tapauksessa ja täten pyysin käyttäjältä lisätietoja asian selvittämiseksi.

Tarkistin kuitenkin järjestelmästä, että ko. työpyynnön tehnyt henkilö oli onnistunut vie-
mään dokumentin järjestelmään. Lisätietoja odotellessa.

Päivän päätteeksi lähetin vielä muutamia muistutus sähköpostia Visma Signistä opiskeli-
joille allekirjoittamattomista arviointipäätöksistä opettajan ihmetellessä, kun allekirjoitusta
ei ollut kuulunut.

Usein syynä voi olla se, että allekirjoitus lähetetään lähtökohtaisesti opiskelijan oppilaitok-
selta saamaan sähköpostiosoitteeseen, mutta jostain syystä hän ei sitä käytäkään tai sit-
ten sähköpostiohjelma tulkitsee Visma Signin lähettämän allekirjoituspyynnön roskapos-
tiksi ja sitä ei löydykään sähköpostin saapuneet -kansion näkymästä (harvinaisempi ta-
paus).

Allekirjoitukset saatiin lopulta kuntoon puuttuneiden osalta.

Torstai 4.3.2021

Päivä alkoi kiireellisellä työpyynnöllä, joka koski opiskelijalle lähetettyä dokumenttia, joka
alkujaan oli sisältänyt puutteellista tietoa.

Tarkistimme dokumentin esimieheni kanssa ja totesimme puutteiden olevan Primuksen
tulosteessa. Tulostepohjaa piti muokata Primuksessa ja lisätä tietokenttä, jotta siihen saa-
tiin lisättyä dokumentin kannalta oleellinen puuttuva tieto, josta yhteydenotto oli alun perin
meille tullutkin.

Tämän jälkeen vein dokumentin M-Files järjestelmään allekirjoitusta varten.

Allekirjoittaja ei löytänyt dokumenttia järjestelmästä, joten opastin häntä Teamsin välityksellä ja varmistin, että allekirjoitusprosessi saatiin vietyä loppuun asti. Dokumentti piti saada tänään eteenpäin ja niin saatiinkin.

Kävimme M-Files pääkäyttäjien kesken viikkopalaverissa läpi työpyynnöt sekä M-Files käyttäjien lisenssit, joihin saimme toistakymmentä lisenssiä vapautettua käytettäväksi uusille käyttäjille.

Loppupäivä oli varattu klusteripalaverille, joka kuitenkin oli päätetty vaihtaa ulkoilumahdollisuuteen. Loppupäivä meni ulkoillessa aurinkoisessa kevät säässä. Välillä näinkin.

Perjantai 5.3.2021

Viikon palvelutaso on saatu pidettyä kiitettävällä tasolla, joskin tukipyyntöjen määrä on vielä maltillisella tasolla, kun M-Filesiä käytetään lähinnä sähköisten allekirjoitusten osalta.

Tässä kohtaa järjestelmään tutustumista ja tukitoimenpiteiden ylläpitoa sekä suunnittelua lähitulevaisuuden varalle se on ihan hyvä juttu sillä uskomme, että kun koko organisaatio projektin edetessä alkaa käyttämään dokumentin ja asianhallinnan myötä M-Filesiä niin tukipyyntöjen määrä kasvaa aluksi huomattavasti.

Laitoin kyselyä tukipyyntöihin mihin en ollut saanut lisäselvityksiä asiakkailta. jotta saan ne kuitattua tiketeistä pois.

Avustin käyttäjää Teamsissa sähköisen allekirjoituksen kanssa ja annoin käyttöopastusta, jotta seuraavalla kerralla hän osaa toimia oikein.

Palaveri projektiryhmän kanssa iltapäivällä oli hyvä katsaus projektin etenemisen tarkasteluun. Kävimme läpi mitä tarvitaan, jotta osaltamme voimme jouduttaa projektin etenemistä ja yksi keskeinen asia on saada testiympäristö mahdollisimman nopeasti käyttöön, jotta pääsemme konkreettisen tekemisen kautta näkemään dokumenttien luokitteluun, käyttäjäryhmiin, rooleihin, oikeuksiin ja elinkaareen ym. tiedonhallintaan liittyvät prosessit.

Tätä kautta on helpompi myös tehdä lisämäärityksiä ja havaita ongelmakohtia. Myös käytön kannalta pääkäyttäjänäkökulmasta erittäin tärkeää, että hyvissä ajoin pääsemme opettelemaan järjestelmän toiminnallisuuksia ja ymmärtämään tiedonhallinnan logiikkaa.

Viikkoanalyysi

Viikko oli opettavainen sekä tukipalveluiden organisoinnin osalta, että myös projektin etenemisen tarkastelun suhteen.

Asiakkaat ovat löytäneet myös Teams kanavan, jota kautta tänäänkin eräs asiakas minua lähestyi. Sana on kiirinyt ja hänkin kysyi voiko jakaa kollegoilleen tietoa, että minuun voi ottaa M-Filesiin liittyvissä asioissa yhteyttä?

Kiireellisissä tapauksissa yhteydenotot puhelimitse, Teamsissa tai pikaviestimissä on hyvä idea, mutta ensisijainen ohjeistus on ottaa yhteyttä tiketin avulla sillä haluamme seurata ja raportoida tukipyyntöjen kehitystä sekä sisältöä, jonka avulla voimme helpommin päästä käsiksi ongelmakohtiin

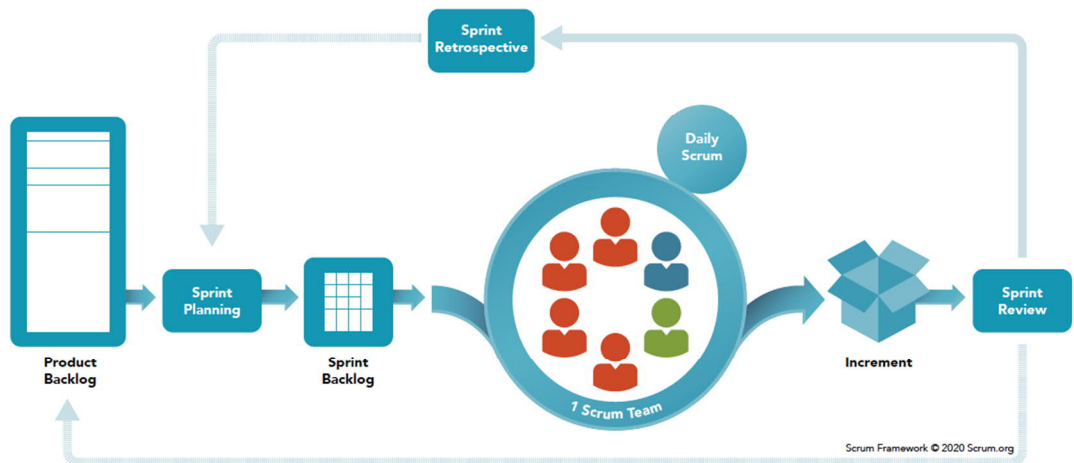
Projektin osalta nousi esiin hyvinkin kriittisiä, priorisoitavia tehtäviä, jotka liittyvät Primuksen datan tiedonhuoltoon ja siirrettävien tietokenttien määrittelyyn.

Projektissa noudatetaan osittain mm. ohjelmistoja, laitteistoja tai sulautettuja järjestelmiä kehittäessä käytettyä Scrum viitekehystä.

”Scrumia on käytetty työn hallintaan monimutkaisten tuotteiden parissa 1990-luvun alusta lähtien. Scrum ei ole prosessi, tekniikka eikä yksityiskohtia ohjaava menetelmä. Se on paremminkin viitekehys, jonka sisällä voi hyödyntää useita erilaisia prosesseja ja tekniikoita. Scrum tekee tuotehallinnan ja työmenetelmien suorituskyvyn näkyväksi, jotta voidaan jatkuvasti parantaa tuotetta, tiimiä ja työskentely-ympäristöä. Scrum-viitekehys koostuu Scrum-tiimeistä rooleineen, tapahtumista, tuotoksista ja säännöistä. Jokainen elementti palvelee tiettyä tarkoitusta ja on oleellinen osa Scrumin onnistumista.”

(Scrum opas 2017)

SCRUM FRAMEWORK



Kuva 7. (Scrum -viitekehys 2020)

Sprinttien aikaväli tässä vaiheessa projektia on ollut kaksi viikkoa. Kahden viikon välein pidetään palaveri järjestelmätoimittajan kanssa, jossa katselmoidaan edellisen sprintin tuotokset ja jaetaan seuraavan sprintin tehtävät. Päivittäisiä palavereita emme ole pitäneet.

Oman projektiryhmän osalta olemme kokoontuneet tilanteen mukaan, mutta testauksen alkaessa lienee syytä ottaa käyttöön säännölliset testaus palaveritkin?

Viikon päätteeksi myös järjestelmätoimittaja lähestyi ehdotuksella lisätä sprinttipalaverien rinnalle viikoittainen edistyspalaveri, jotta aikataulua saadaan kurottua umpeen ja asioita tapahtumaan.

Samalla selvisi, että syynä projektin tahmealle startille toiminnan haasteet muualla kuin järjestelmätoimittajan tai asiakkaan toiminnoissa, joihin emme voi osaltamme vaikuttaa.

Uskon, että asioita tulee tapahtumaan nopeammalla tahdilla seuraavina viikkoinen sillä projektin hidas eteneminen, on nyt nostettu pöydälle ja jokainen projektiin osallistuva henkilö sen tiedostanut.

Konkreettisen tekemisen tasoa nostamalla tästä toivottavasti projektissa eteenpäin.

4.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 08.03.2021

Uusi viikko tuo toivon mukaan hyviä uutisia testivarastojen pystyttämistä, mutta tästä casesta varmasti saadaan lisää tietoa huomisen palaverissa järjestelmätoimittajan kanssa, joka osaltaan on ollut asian tiimoilta M-Filesiin yhteydessä.

Aamupäivästä kävimme kuukausittaisen pedagogisen ICT:n tiimipalaverin, jossa kävimme läpi ajankohtaisia asioita. Koronatilanteen pahennuttua kaikki opetus on siirtynyt etäopetuksiksi eikä toimipisteillä saa työskennellä ilman esimiehen lupaa.

Kävimme alustavasti läpi kyselyn tuloksia, jossa selvitettiin työn kuormittavuuteen liittyviä tekijöitä omassa organisaatiossa. Tulokset käydään myöhemmin läpi esimiehen kanssa henkilökohtaisesti.

Päivän aikana tuli muutamia työpyyntöjä ja kuten joka viikko on tälläkin viikolla prioriteetti pitää palvelutaso tuen osalta korkealla.

Esiin voisi nostaa työpyynnön, joka koski vastaanottajan ongelmaa avata dokumentti sähköistä allekirjoitusta varten.

M-Filesissä allekirjoitukset voidaan hoitaa joko mobiililaitteella jos ollaan fyysisesti samassa paikassa tai lähettää dokumentti Visma Sign palveluun, joka lähettää allekirjoituspyynnön valittujen allekirjoittajien sähköpostiin.

Asiakas ei ollut saanut allekirjoituspyyntöä koneellaan auki, mutta omasta puolestamme on hyvin vaikea lähteä ratkomaan, onko esim. asiakasorganisaation tietoturvassa jokin suojausasetus, joka estää toimenpiteen? Täten ohjeistin ottamaan yhteyttä oian yrityksen IT tukeen tai vaihtoehtoisesti voisimme lähettää dokumentin toiseen sähköpostiosoitteeseen.

Koska ajat ovat pandemian takia haastavat ja työterveyteen ja jaksamiseen halutaan yrityksessämme panostaa kiitettävällä tavalla. Työhyvinvoinnin edistämiseksi on tulossa muun muassa webinaari, jossa työterveyshuolto opastaa henkilökuntaa etätyöergonomiasta.

Tiistai 09.03.2021

Tukipyyntöjen osalta päivä on ollut hiljainen.

Iltapäiväpalaverissa järjestelmätoimittajan kanssa määriteltiin testivarastoon Primuksesta tuotavia tietoja henkilökunta ja opettaja rekisteristä sekä varmistettiin millä erotetaan päälekkäisten tietojen tuonti sillä molemmissa rekisterissä voi olla samoja henkilötietoja, josta olen jo aiemmin maininnutkin.

Perjantaina jatkamme omalla projektityöryhmällä aiheesta, joka käsittelee lähdedatan tiedonhuoltoa.

M-Filesin puolelta saatiin kauan odotettu tieto, että Azure AD autentikointi testivarastoon voidaan nyt toteuttaa.

Lisäksi tehtiin katselmointi dokumenttiluokkien määrittelylle, jotta järjestelmätoimittajalla on selkeä kuva siitä mitä dokumenttiluokkia haluamme ottaa käyttöön.

Dokumenttiluokkien määrä on myös syytä pitää maltillisena. Tämä vaikuttaa osaltaan M-Files järjestelmän käytettävyyteen. Tämänhetkisten määritysten osalta dokumenttiluokkien määrä tuntui olevan oikean suuntainen.

Palaverin agendasta ei ehditty käsitellä kaikkia aiheita, mutta jatkossa pidämme palaveria joka viikko, jolloin voimme jouduttaa projektin etenemistä kaikin puolin.

Keskiviikko 10.03.2021

Aamulla kävin läpi tiketit, joista eräässä opettaja ei ollut saanut tunnuksiaan toimimaan M-Files mobiilisovelluksessa.

Asiakkaalla ei ollut vielä työkonetta, joten vaihtoehtoiksi jäi käyttää mobiilisovellusta tai web sovellusta.

M-Filesissä kirjaudutaan suoraan pilvipalvelimeen ja kun palvelimen osoite oli asiakkaan mukaan oikein, jäi oikeastaan vaihtoehdoksi pyytää asiakasta luomaan uusi salasana ja koittamaan kirjautumista uudelleen.

Tunnukset olivat M-Files lisenssinhallinnassa kunnossa, joten on syytä epäillä jonkinlaista kirjautumiseen liittyvää käyttäjän tekemää virhettä. Pyysin kuitenkin kuittauksen, jotta voin varmistua, että asiakas pääsee käyttämään järjestelmää.

Huomasimme, että Primus Queryyn piti lisätä puuttuva rekisterikentän tieto oppilisiin liittyviin dokumentteihin. Muutos ei sinänsä ollut iso, mutta kriittinen. Ilman kentän tietoa dokumentteja ei voi lisätä M-Filesiin niillä opiskelijoilla, joilla Primuksessa on kaksi rekisterikorttia. Muutos vie aikaa ainoastaan siksi, että PQ päivitys pitää tehdä järjestelmätoimittajan palvelimelle.

Lisäksi pohdimme myös muita tarvittavia rekisterikenttiä, joilla M-Filesin metatietoja voitaisiin rikastaa.

Huomiseen pääkäyttäjäpalaveriin nousi tehtäväksi Primuksen opettaja- sekä henkilökunta rekisterin yksikkö -kentän (henkilön tulosityksikkö organisaatiossa) tietojen ajantasaisuuden vertaaminen HR järjestelmän dataan. Molemmista rekistereistä tuotavat tietokentät ovat M-Filesissä metatietoja ja oltava ajan tasalla, kun tiedonsiirtoa aletaan tekemään Primuksesta.

Kun yksikkö -kentän tiedot on huollettu, pitää vielä tehdä isompi huoltotoimenpide ja käydä läpi kaikkien em. rekistereissä olevien henkilöiden osalta oikea yksikkö -tieto. Tähän toimenpiteeseen pitääkin varata jo useampi tunti.

Loppupäivästä tuli muutama kiireellinen tunnuksen luonti ja hyvä, että M-Files käyttäjälisenssit oli käyty juuri läpi, joten vapaita löytyi.

Torstai 11.03.2021

Tänään kävimme läpi tiedonhuoltoa Primuksessa M-Files pääkäyttäjien kesken.

Sain viimeisimmän HR datan, josta poimin puuttuvat ja täydennettävät rekisteritiedot tulosityksiköiden osalta ja tein muutokset rekisteriin.

Tiedonhuollon osalta pääsemme huomisen katselmointipalaverin jälkeen toteuttamaan Primuksessa isompaa urakkaa, jossa käymme läpi henkilöstön oikeat tulosityksiköt.

Pohdimme samalla, käymmekö läpi toimenkuvat, mutta tähän liittyy vielä epäselvyyksiä, joten joudumme mahdollisesti palaamaan rekisterin tiedonhuoltoon vielä useamman

kerran. Yksi askel kuitenkin kerrallaan ja nyt saatiin tehtyä oleellinen tiedonhuollon toimenpide, joka on oleellinen osa M-Filesiin siirrettävistä tietokentistä.

Saimme testivarastot auki dokumentinhallintaan sekä tiedonohjaussuunnitelmaan (TOS). Seuraava askel, on alkaa luomaan varastoihin sisältöä ja testaamaan, mutta tähän on tulossa lähitulevaisuudessa omat testauspalaverinsa.

Ilmapäivällä työpyynnöissä nousi esiin viesti, jossa käyttäjä sai ilmoituksen, ettei käyttäjällä ole oikeuksia tallentaa asiakirjaa sijaintiin ja pyyntö hankkia oikeudet järjestelmänvalvojalta.

Taas kerran mahdotonta sanoa mitä tuossa käyttäjän kannalta tapahtuu? Ilmeisesti hän yrittää tallentaa asiakirjaa johonkin aivan muualle kuin M-Filesiin, joka näkyy Windowsin resurssienhallinnassa samaan tapaan kuin jokin muu kiintolevy tai verkkolevyasema. M-Files on kuitenkin virtuaalinen asema.

Pyydetty lisäselvityksiä ja mahdollista kuvakaappausta, josta selviäisi enemmän ongelman ratkaisemiseksi.

Perjantai 12.03.2021

Päivä alkoi tukipyyntöihin vastaamalla ja sähköisten allekirjoitusten eteenpäin viemisellä Visma Signiin opiskelijan kohdalla, jolla oli liian pitkä merkkijono tietokentässä mistä syystä dokumentit eivät menneet M-Filesistä eteenpäin.

Päivästä meni 3,5 tuntia Pedagogisen ICT tiimin kehityspalaveriin, jossa käytiin läpi ajankohtaisia Primukseen liittyviä kehitysehdotuksia ja kehitettäviä kohteita.

Kehityspalaveri on otettu vakiintuneeksi joka viikoittaiseksi käytännöksi. Kehityspalaverissa nousikin esiin jo aiemmin mainitsemani Primus järjestelmän tiedonhuolto, johon sain lisäksi kaksi tiimin järjestelmäassistenttia mukaan tekemään Primuksen kahden henkilö tietokenttien tietojen tarkistusta ja korjausta.

Ilmapäivällä projektiryhmä kokoontui muutaman projektin ulkopuolisen, mutta oman organisaation sisältä tulevan asiantuntijan kanssa käymään läpi M-Filesiin liittyvien järjestelmien tiedonhuoltoa.

Palaverissa käsiteltiin tietovaraston hyödyntämistä M-Filesin tiedon lähteenä. Jos siis esim. henkilörekisterin tietoja päivitetäisiin HR järjestelmässä ja tietovaraston kautta voitaisiin päivittää henkilötiedot useampaan järjestelmään kuten Primus, M-Files jne. poistaisi tämä huomattavan määrän manuaalisyötä ja pitäisi tiedon yhdenmukaisena kaikissa järjestelmissä.

Viikkoanalyysi

Viikko sujui jouhevasti ja palvelutaso saatiin pidettyä korkealla tasolla kuten tavoitteeksi oli asetettukin.

Uutena aloitettu tiimin viikoittainen kehityspalaveri oli mielestäni hyvä idea, sillä itsekkin pysyn paremmin kartalla asioista, joita Pedagogisen ICT:n tiimi (johon organisaatiossa edelleen kuulun) kehittää.

Vaikka olenkin projektissa kiinni, niin silti yhtymäkohtia on järjestelmien kuin prosessienkin tasolla, joista on hyvä tietää ja jakaa tietoa tiimin ja projektiryhmän välillä.

Hyvää oli myös se, että saimme testivarasto vihdoin käytettäväksi, joskin ne toimivat nyt vain web-selaimella, mutta eivät näy clientissä, joten pientä selvittelyä vielä vaatii ennen kuin varsinainen testaus voidaan aloittaa.

Se, että testivarastojen perustamiseen liittyvään työpyyntöön vastaaminen on kestänyt voi hyvinkin johtua M-Filesin globaalista asiakasmäärien kasvusta, josta osaltaan kertoo se, että se on valittumaailman parhaaksi tiedonhallintaohjelmistoksi jo seitsemänä vuonna. (Nucleus research 2020).

Yhtiön luvut kertovat osaltaan, kuinka yritys on kehittynyt vuodesta 2002 toimitusjohtaja Antti Nivalan alkaessa kehittää ohjelmistoa neljän hengen tiimillä.

Tänä päivänä yhtiön palveluksessa työskentelee yli 500 henkilöä noin sadassa eri maassa.

Asiakkaita on maailmanlaajuisesti yli 5000 kuten suomalaiset Caruna, Fingrid, R-Kioski, Kemira, DNA jne. (M-Files 2021)

Yrityksen taloustiedot vuonna 2019:

”Yrityksen M-Files Oy (0686200-7) liikevaihto oli 48,9 miljoonaa euroa 2019 ja työllisti 350 henkilöä. Liikevaihto nousi 12,6 %. Liiketoiminnan tappio oli -3,4 miljoonaa euroa ja liikevoittoprosentti oli -6,9 %. Yhtiön omavaraisuusaste oli 37 %”

	12 / 2015	12 / 2016	12 / 2017	12 / 2018	12 / 2019
Liikevaihto (1000 €)	20 092	24 841	37 543	43 449	48 921
Liikevaihdon muutos %	33,6 %	23,6 %	51,1 %	15,7 %	12,6 %
Liikevoitto (-tappio) (1000 €)	-748	-2 607	3 901	758	-3 429
Liikevoitto %	-3,7 %	-10,4 %	10,3 %	1,7 %	-6,9 %
Henkilöstö	-	225	263	287	350

Kuva 8. (Suomen asiakastieto 2019)

4.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 15.3.2021

Viikon tavoitteena on pitää palvelutaso korkealla sekä päästä hyvään alkuun tai jopa saada kokonaan tehtyä Primuksen kolmeen eri rekisteriin suunniteltu tiedonhuolto toimenpiteet. Tähän tulee kulumaan useampi tunti.

Lisäksi katsotaan tiistain M-Files palaverin jälkeen voidaanko testaus aloittaa ja mitä nousee esiin keskiviikon tiimin kehityspalaverista.

Päivä alkoi tiimin yhteisellä viikkopalaverilla, jossa on tarkoitus katsoa alkaneen viikon tapahtumia ja nostaa esille tärkeitä kehityskohteita tai muita tiimin toimintaa koskevia asioita.

Päivän aikana tuli sopivaan tahtiin työpyyntöjä sähköiseen allekirjoitukseen liittyen.

Yksi ongelma koski erään yrityksen työpaikkaohjaajan Visma Signista saatua allekirjoituspyyntöä, jota hän ei koneellaan saanut auki. Olen nostanut asian esiin aikaisemminkin todeten, että on hyvin vaikea ratkoa ulkopuolisen organisaation sisäisiä it ongelmia.

Otin kuitenkin asian esiin Visma Signin tuen kanssa. Jos sähköisen allekirjoituksen linkki sähköpostissa ei aukea niin voi kokeilla toista selainta.

Testasin kolmella eri selaimella ja linkki kyllä avautui kaikilla eikä tullut valkoista tyhjää sivua kuten asiakkaalla. Uskon, että selaimen lisäksi ohjelmistopäivitysten ajantasaisuudella sekä tietoturva asetuksilla voi olla myös vaikutusta linkin toimivuuteen.

Jotta saisin konkreettista esimerkkiä selaimen tai muun tietoteknisen asian vaikutuksesta linkin toimivuuteen pyysin työpyynnön tekijää raportoimaan, jos ja kun ratkaisu tällaiseen ongelmaan tulee vastaan. Kyseessä on suhteellisen iso organisaatio, joten luulin heidän IT-tuen pystyvän auttamaan asiassa.

Lisäksi tässä nousi myös eteen työpyynnön tekijän arkuus ottaa aihe esille loppuasiakkaan suuntaan, joka tuo lisähaasteita ongelman ratkaisemiseksi.

Täytyy siis keskustella asiasta mitä voisimme omalta osaltamme ohjeistaa vastaavissa tilanteissa.

Iltapäivällä palaverissa kahden muun järjestelmäassistentin kanssa sovimme työnjaosta tiedonhuollon suhteen ja aloitamme työn.

Tiistai 16.3.2021

Tein aamusta puoleen päivään asti Excel listan avulla Primuksen rekisterien tiedonhuoltoa.

Listan läpikäynti jatkuu seuraavina päivinä, sillä omasta mielestäni pitkien listojen läpikäyminen on melko puuduttavaa hommaa pitkään pötköön tehtynä ja sitä on parempi tehdä pienissä erissä, jotta keskittyminen pysyy hyvänä ja näin ollen virheiden riski pienenee.

Projektin määrittelypalaverissa käytiin läpi dokumenttienhallintaa ja kuinka dokumenttiluokkia lisätään TOS varastoon sekä miten oletusmetatietoja lisätään.

Kävimme palaverin jälkeen katsomassa TOS testivaraston puolella dokumenttiluokkien ja asiakirjatyyppien lisäämisen.

Seuraavaksi määritellään loppuun asti dokumenttiluokat. Dokumenttiluokkiin määritellään julkisuus ja tietosuojan, säilytykseen, salassapitoon ja käyttö oikeuksiin liittyvät metatiedot, jotka täydentyvät käyttäjälle automaattisesti, kun hän lähtee luomaan asiakirjaa järjestelmään.

Määrittely dokumentin valmistuttua tiedot syötetään testivarastoon, jonka jälkeen voimme testata dokumenttien hallintaa.

Päivän lopuksi työterveyden webinaari etätyöergonomiasta herätti ajatuksia omasta etätyön tauottamisesta, ergonomiasta ja liikkumisen tärkeydestä.

Systeemyötä tehdessä on äärimmäisen tärkeää, että ajatus on kirkaana ja jos pitkään istuu huonossa asennossa niin kyllä sen huomaa, että ajatus ei kulje. Taukojumppa ja säännöllinen liikunta pitää ainevaihduksen yllä ja vireystason korkealla ja takaa paremman unen.

Keskiviikko 17.3.2021

Päivästä suurin osa kului tiedonhuollon parissa eli korjaten ja lisäten tietoa kahden henkilöstöön liittyvän rekisterin kenttiin.

Alkuperäinen data otettiin HR järjestelmästä, joka manuaaliryöstöä korjattiin Primukseen. Jatkossa on tarkoituksena, että HR data saataisiin päivittämään automaattisesti Primukseen.

Automatisointi vaatii kuitenkin jonkin verran työtä, joten toistaiseksi varmistamme manuaaliryöstöllä henkilöihin liittyvien tietojen oikeellisuudesta ja ajantasaisuudesta, kun tietoja importoidaan M-Filesiin.

Loppupäivästä tuli palaverikutsu liittyen allekirjoittamattomiin asiakirjoihin, joita on turhan paljon, vaikka allekirjoittamattomien asiakirjojen tarkistamiseen on valjastettu tekijöitä.

Perjantaille sovimme palaverin, jossa käydään läpi allekirjoittamattomien asiakirjojen selvitystä, miksi niitä ei ole seurattu Visma Signissa ja kuinka toimitaan, jotta voidaan varmistua siitä, että kaikki asiakirjat tulevat jatkossa allekirjoitettua kaikkien osapuolten osalta.

Iltapäivällä oli myös kehityspalaveri, joka keskittyi pitkälti Primus pääkäyttäjien akuutteihin kehitys ja rekisterien hallintaan liittyviin asioihin. Iltapäivän kehityspalaveri venyi 40 min pitkäksi alkuperäisestä 3,5 tunnista. Tämä alkaa olemaan jo Teams palavereiden pituuden osalta kipurajoilla, kun taukoakaan ei juuri pidetty.

Torstai 16.3.2021

Päivä alkoi tikettien tarkistuksella. Eräessä tapauksessa käyttäjä oli lähettänyt asiakirjan allekirjoitettavaksi ja huomannut heti perään asiakirjassa korjattavan virheen.

Asiakirja oli jo lähtenyt M-Filesistä Visma Signiin ja käyttäjä halusi perua tapahtuman. Allekirjoitusprosessin ollessa vielä kesken se peruttiin M-Filesissä.

Kävimme viikoittaisessa pääkäyttäjän (M-Files) palaverissa läpi työpyynnöt, jotka olivat odottaa tilassa. Tikein tila laitetaan – Odottaa – tilaan, mikäli työpyyntöön tarvitaan lisäselvitystä. Lisäselvityspyyntö lähetetään tikeintointi-järjestelmästä sähköpostilla ja viestiketju tallentuu itse tikettiin.

Saimme yhtä tikettiä lukuun ottamatta hoidettu kaikki työpyynnöt. Usein näkee käyttäjän onnistuneen toimenpiteissään järjestelmissä työpyynnön teon jälkeen, mutta ei viitsitä kuitata enää perään kaiken olevankin kunnossa. Varmasti yleinen ”ongelma” koskien IT järjestelmien tukitoimia.

Lisäksi kävimme oman näkemyksemme läpi huomista palaveria varten, jossa keskustellaan allekirjoittamattomista asiakirjoista ja kuinka niitä tulee seurata ja kuinka siivotaan nykyinen jono pois Visma Signista.

Tarkistimme myös Primuksen tiedonhuollossa nousseiden epäselvien rekisterikortteihin tilanteen ja totesimme tiedon olevan pian yhteneväinen HR datan ja Primuksen sekä osalta ja näin ollen henkilötiedot saadaan ajan tasalle myös M-Filesiin

Perjantai 19.3.2021

Tämän päivän ja koko viikonkin tavoitteena oli saada tiedonhuolto rekistereihin tehtyä HR dataa vastaavaksi henkilöstön osalta.

Jaoimme alkuvuokosta osan excelistä kolmen järjestelmäassistentin kesken, joista yksi kuittasi oman osuutensa ja itse sain tehtyä loput omasta osuudestani. Odotan vielä kuitausta kolmannesta osuudesta, mutta ymmärtäen töiden prioriteetin lupauduin ottamaan tarkistuksen itselleni, jos kollega ei muiden töiden takia ehdi.

Joka tapauksessa homma miltei maalissa ja toivottavasti pian saadaan automatiikka päivittämään HR dataa Primukseen tietovaraston kautta.

Päivällä tuli myös työpyyntöjä M-Filesiin ja sähköiseen allekirjoitukseen liittyen, jotka saatiin kaikki hoidettu eli koko viikolle asetettu tavoite korkean palvelutason ylläpitämisestä maalissa sekin.

Uusia lisenssejä M-Filesiin tuli taas jonkin verran lisää, joten täytyy nostaa lisenssien hallintaa ensiviikolla esiin.

Viikon päätti palaveri, jossa käytiin sähköiseen allekirjoitukseen liittyvien ongelmien toimenpiteet, jotta kaikki allekirjoitukset saadaan niille asiakirjoille, joille se pitää saada.

Konkreettisen toimenpiteenä päätettiin, että minä käyn klustereissa Teamsin välityksellä M-Files katsauksen läpi ja samalla voimme katsoa minkälaisiin ongelmiin sähköisen allekirjoituksen osalta on törmätty.

Juuri kun olin sulkemassa konetta viikon päätteeksi tuli vielä kiireinen työpyyntö koskien oppilaille toimitettavaa asiakirjaa, jota ei saatu M-Filesiin. Syynä oli tiedonsiirron viive Primuksesta > M-Filesiin ja totesin tarkistavani asian heti maanantai aamusta.

Viikkoanalyysi

Viikon tavoitteeseen päästiin jälleen palvelutason mittarilla. Viikko tarjosi projektin suhteen uutta tekemistä testivarastojen ja niihin liittyvien määrittelyjen ja muiden tehtävien suunnittelun suhteen, joskaan vielä varsinaista testausta ei päästy käynnistämään.

Tiedonhuollon osalta päästiin jo osittain maaliin henkilöihin liittyvien Primus rekistereiden osalta, joihin palaan vielä ensiviikon alkupuolella.

Tietojen ylläpidon automatisointi nousi esille myös isossa yritysrekisterin tietojen siivoamisesta koskevassa keskustelussa. YTJ (Yritys- ja yhteisötietojärjestelmä) patentti ja rekisterihallituksen sekä verohallinnon ylläpitämä rekisteri.

”YTJ:ssä ovat mukana yritykset ja yhteisöt, jotka on merkitty

- *PRH:n kauppa- tai säätiörekisteriin*
- *Verohallinnon ennakkoperintä-, työnantaja- tai arvonlisäverovelvollisten rekisteriin sekä*
- *yritykset ja yhteisöt, joista on tehty perustamisilmoitus, mutta joita vielä ei ole merkitty em. rekistereihin.”*

(Patentti- ja rekisterihallitus 2018)

Ajatuksena oli, että voisiko YTJ dataa siirtää Primukseen, jolloin ison rekisterin ylläpitoon ei tarvittaisi manuaalisyötä ja tieto olisi ajantasaista?

Rekisterin tietoja tarvitaan monessa yhteydessä esim. oppisopimuksia solmittaessa

On hyvä, että sähköisten allekirjoitusten osalta päästään vihdoin purkamaan järjestelmissä roikkuvat allekirjoittamattomat asiakirjat ja ehostamaan prosessia sen osalta, että niitä jatkossa myös seurataan.

Sähköisen allekirjoituksen palveluita tarjoaa suomessa useampi yritys kuten Finago, Signnom Oy, Scrive ja Visma.

Sähköisen allekirjoituksen osalta käytössämme on Visma Sign palvelu, jota hyödynnetään, kun M-Filesistä halutaan lähettää pyyntö sähköiselle allekirjoitukselle sen sijaan, että osapuolet allekirjoittaisivat asiakirjan mobiilisti paikan päällä.

4.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 22.3.2021

Viikon tavoitteena on pitää korkea palvelutaso M-Filesiin liittyvien tukipyyntöjen suhteen. Tehdä ja koe ponnistaa klustereille käytävä briiffaus materiaali M-Filesista ja sähköisestä allekirjoituksesta sekä reagoida projekti ja määrittelypalaverissa nouseviin asioihin.

Ensitöikseni tarkistin perjantaina päivän päätteeksi tulleen tukipyynnön tilan ja totesin tiedonsiirron tapahtuneen Primuksesta > M-Filesiin vielä perjantai myöhäisillasta. Tuota tiedonsiirron sykliä täytyy tutki ja kysyä onko siihen mahdollisuuksia vaikuttaa. Kerran vuorokaudessa tapahtuva siirto ei tässä tapauksessa palvellut loppukäyttäjää parhaalla mahdollisella tavalla.

Samaan tapaukseen liittyi vielä työpaikkaohjaajan tietojen virheellisyys, mutta sen korjaaminen oli helppoa ja asiakirja saatiin onnistuneesti allekirjoittajille.

Kävimme tiimin aamu palaverissa viikon tärkeimmät tapahtumat läpi.

Tulemme käymään lähiaikoina esimiehen kanssa kahdenkeskiset keskustelut läpi liittyen työhyvinvointiin, josta taannoin järjestettiin kysely koko henkilöstölle. Työhyvinvoinnin seuranta on noussut isoon rooliin varsinkin vielä nyt kun pandemia ei näytä laantumisen merkkejä. Etätö jatkuu.

Iltapäivästä aloin tekemään materiaalia M-Filesistä ja sähköisen allekirjoituksen prosessista sekä allekirjoitusten tarkistuksesta Visma Signissa, M-Filesissä ja Primuksessa.

Materiaali toimii sähköisen allekirjoitusprosessin kertauksien tukena tiimien palaverissa.

Klustereiden päälliköistä muutamat ottivatkin jo sähköpostitse yhteyttä ja pyysivät kalenterista aikaa kertauskoulutukselle lähitulevaisuudessa.

Päivän työpyynnöt saatiin myös ajan tasalle.

Tiistai 23.3.2021

Päivä alkoi työpyyntöjen tarkistamisella. Aamusta oli myös muutaman tunnin mittainen dokumenttiluokkien määrittelypalaveri tiedonhallinnan uudistusprojektin osalta.

Dokumenttiluokkien määrittelyssä nimettiin luokkia sekä määriteltiin niille kuuluvia asiakirjatyyppejä. Määrittely tehdään TOS (tiedonohjaus) -varastoon, josta ne replikoidaan dokumentinhallinnan puolelle.

Määrittelypalavereja päätettiin lisätä, jotta saamme kurottua projektiaikataulua umpeen.

Määrittelyä jatkettiin myös iltapäivän palaverissa järjestelmätoimittajan kanssa, josta saatiin myös apuja dokumenttiluokkien rakentamiseen liittyen.

Päivän päätteeksi tuli kysymys koskien asiakasta, joka ei halunnut käyttää henkilökohtaisia pankkitunnuksia sähköiseen allekirjoitukseen. Tällöin vaihtoehtoisiksi ja mobiilivarmen-teella allekirjoittaminen tai lähettämällä asiakirja sähköpostiin ja skannata allekirjoitettu asiakirja M-Filesiin.

Näistä vaihtoehtoista mutkattomin on mobiilivarmenne, joskin senkin käyttöönottoon tarvitaan aluksi pankkitunnuksia.

Tänään minulla tuli ensimmäinen vuosi täyteen yrityksen palveluksessa.

Keskiviikko 24.3.2021

Aamupäivällä katsoin projektivastaavan kanssa läpi sähköisen allekirjoituksen materiaalin, jonka käyn kertauksen omaisesti läpi organisaation tiimeissä, joissa sähköistä allekirjoitusta hyödynnetään.

Varmistimme, että materiaali on linjassa johdon viestinnän kanssa jolta pyyntö alun perin prosessin läpikäymiseen tuli.

Tällä toimenpiteellä varmistamme M-Filesin käytön allekirjoituksissa sekä muistutamme aiemmin läpikäydystä ohjeistuksesta allekirjoitusten seurannan ja tarkistusten suhteen.

Power Point esityksen lisäksi näytän prosessin myös järjestelmissä (M-Files ja Visma Sign).

Iltapäivän kertaukselle varattu puoli tuntia ylittyi. Noin tuntiin venynyt esitys johtui pitkälti siitä, että kysymyksiä aiheesta tuli paljon. Pyysin kysymykset kootusti itselleni, jotta voin etsiä vastaukset ja vastata kaikkiin samalla kertaa.

Huomiota herättävää oli, ettei sähköisen allekirjoituksen prosessi ollut lainkaan kaikilla hallussa. Selityksenä mm. se, ettei aihetta ollut koskaan kunnolla koulutettukaan.

Koska osaamistasoja ja eri lähtökohdista M-Filesia ja Visma Signia käyttäviä henkilöitä oli paljon, päätin, että jatketaan tarkemmalla tasolla järjestelmien opastusta henkilökohtaisesti Teamsissa.

Käyttäjien kanssa riittää siis näemmä paljon tekemistä ja tämä oli vasta ensimmäinen tiimi, joille asiaa kävin läpi.

Torstai 25.3.2021

Eilinen kertaus oli poikanut työpyyntöjä, sillä tein samalla myös tunnetuksi tukipalvelumme toimia ja rohkaisin ottamaan yhteyttä M-Filesiin ja sähköiseen allekirjoitukseen liittyvissä ongelmissa. Hyvä siis, että saamme tukipalvelulle näkyvyyttä tulevien tiimipalaverien yhteydessä käytävän esityksen myötä.

Aamupäivästä kävimme M-Files pääkäyttäjien säännöllisen viikkopalaverin yhteydessä työpyynnöt läpi sekä tarkistimme Primus tiedonhuoltoon liittyvään exceliin merkityt epäselvyydet.

Huolestuttava huomio tuli eräästä työpyynnöstä, jossa käyttäjä oli valinnut dokumenttiluokan, joka ei sisällöltään vastannut asiakirjaa. Eli jos järjestelmään viedään vaikkapa todistus dokumenttiluokalla arviointipäätös, menee koko dokumentinhallinnan käyttötarkoitus metatietojen hyödyntämisen osalta täysin väärin.

Toimenpiteinä järjestelmään pitää luoda oikea dokumenttiluokka vastaamaan asiakirjan sisältöä.

Huomasimme, että useampi käyttäjä oli jo vienyt asiakirjoja järjestelmään virheellisellä luokalla ja tämä nostetaan huomenna aamulla projektiryhmän määrittelypalaverissa esiin.

Oman tiimini osalta oli iltapäivällä kahden ja puolen tunnin kehityspalaveri, jossa käytiin rekisteri ja lomake muutoksia läpi muiden Primus pääkäyttäjien osalta sekä muita ajankohtaisia asioita tiimin toiminaan liittyen.

Lisäksi päivän päätteeksi oli vielä tunnin Teams live -tapahtuma koko organisaatiota koskien, joten suurin osa päivästä meni Teamsissa.

Perjantai 26.3.2021

Päivä alkoi Teamsissa ehdottamallani sessiolla, jossa kävin läpi käyttäjälle dokumentin lähettämisen sähköistä allekirjoitusta varten. Käyttäjä hallitsi ohjelmat ja osasi jakaa näkymänsä Teamsissa oikein, joten asian läpikäynti oli mutkatonta.

Joskus Teams opastuksissa tulee vastaan tilanteita, jossa käyttäjä ei hallitse kunnolla edes Teamsin toimintoja tai muutoin järjestelmien käyttötaidot ovat puutteelliset, jolloin opastus on astetta hankalampaa. Tuolloin on parasta näyttää prosessi oman näytön jakamisen kautta, joskin huonona puolena voidaan pitää, sitä ettei käyttäjälle jää omista toimistaan muistijälkeä.

Tähän liittyy myös selvitettävä prosessi, joka koskee dokumenttien viemistä järjestelmään pääkäyttäjänä toisen käyttäjän puolesta. Olen tunnistanut jo vahvan tarpeen tällaiselle toimenpiteelle, mutta se pitää vielä keskustella auki.

Kävimme projektiryhmän kanssa kolmen tunnin määrittelypalaverin M-Filesin TOS varaston dokumenttiluokituksista sekä dokumenttien metatiedottamisesta.

Vuoden organisaatiossa toimineena minulla ei entuudestaan ole tuttua yrityksen arkistonmuodostus suunnitelmat eikä dokumenttiluokitukset, mutta on äärimmäisen tärkeää olla mukana määrittelyissä, jotta ymmärrän järjestelmän toimintaa syvällisemmällä tasolla ja jonka katson tarpeelliseksi pääkäyttäjänäkökulmasta.

Päivän aikana sain myös vastauksia aiemmin viikolla esiin nousseisiin kysymyksiin sähköiseen allekirjoitusprosessiin liittyen ja voin jakaa tietoa näiden osalta eteenpäin.

Tukipyyntöjen osalta odottamaan jäi muutamia työpyyntöjä, mutta palvelutaso pysyi hyvänä.

Viikkoanalyysi

Viikko piti sisällään vaihtelevia päiviä ja hyviä kohtaamisia uusien asiakkaiden kanssa. Kun päivät ovat erilaisia pysyy mielenkiintokin yllä. Vaihtelevuutta toi myös projektin selkeä eteneminen, johon on auttanut projektipalavereiden lisääminen määrittelyiden osalta.

Palvelutaso saatiin pidettyä hyvin hallussa, joskin työpyyntöjä jäi odottamaan lisäselvityksiä.

Viikolla nousi esiin puuttuvia prosesseja niin toimintamallien osalta kuin myös tuen tehtäväkuvan kannalta.

Toimintamalleista pitää tarkentaa vielä, kuinka klustereissa huolehditaan sähköisten allekirjoitusten seuranta ja muistuttaminen. Tällaisessa prosessissa pitää ottaa huomioon lähdejärjestelmän (Primus) tiedot jotta voidaan varmistua siitä, onko allekirjoitukset vielä ajantasaisia.

Prosessi on kyllä ohjeistettu läpikäytävässä materiaalissa, mutta esiin nousee myös tiimi/assistentti kohtaiset tarpeet, joita käyn läpi Teamsin välityksellä, jolloin tapauskohtaisesti voidaan tehdä tarvittavat korjaukset ja asiasta jää parempi muistijälki tulevaisuutta ajatellen.

Primuksen osalta prosessissa voidaan tarkistaa kaikki olennaiset taustatiedot.

M-Files kertoo allekirjoitusten tilan ja antaa näkymän dokumentteihin ja sen metatietoihin.

Visma Signia tarvitaan, jotta voidaan varmistua, keneltä allekirjoitus puuttuu, sekä lähettää muistutus sähköposti allekirjoituksesta.

Visma Signista on käytössä:

Selainpalvelu

” Selainpalvelun avulla voit lähettää sekä hallinnoida allekirjoitettavat asiakirjat yhdestä palvelusta. Allekirjoituksen jälkeen asiakirja säilytetään arkistossa 7 vuoden ajan veloitusetta.”

Allekirjoitettava verkkolomake

” Jos halutaan kerätä allekirjoituksen lisäksi myös muita tietoja, paras ratkaisu on luoda valmis verkkolomake. Tällöin asiakas (tai muu taho) täyttää lomakkeen sisällön itse ja vahvistaa lopuksi tiedot sähköisellä allekirjoituksella. Lomake on ihanteellinen ratkaisu silloin, kun yrityksesi täytyy olla varma täyttäjän henkilöllisyydestä, esimerkiksi asiakastietojen hallinnassa tai erilaisten tilausten ja hakemusten yhteydessä. Hyödyntämällä verkkolomaketta voit saada asiakkaan lähettämät tiedot suoraan järjestelmääsi ilman ylimääräisiä välivaiheita, kuten paperisten tietojen tulkittamista ja kirjaamista tietokoneella.”

Ohjelmisto integraatio

*” Visma Signin käyttöönotto omassa järjestelmässä on yksinkertaista. Palvelu on tehty **REST API- rajapinnan** päälle, jonka ansiosta kaikki toiminnot, jotka ovat rakennettu Visma Sign-palveluun, löytyvät myös rajapintakuvauksesta.”*

(Visma Sign)

4.7 Seurantaviikko 7

Maanantain 29.3.2021

Viikon tavoitteena on selvittää vastaukset ennakkoon tulleisiin kysymyksiin klustereista sähköisen allekirjoituksen osalta sekä totuttuun tapaan pitää palvelutaso työpyyntöjen osalta korkealla.

Päivä alkoi oman tiimin viikkokatsauksella, jossa nostetaan viikon tärkeimmät asiat esiin.

Huomenna käsittelemme tiimin työhyvinvointia, mitä varten pitää täyttää työhyvinvointiin liittyvän kysely, jota käytämme keskustelun tukena.

Päivän mittaan tuli työpöytätyöjä, joista poiki muutamia hyviä nostoja sähköisen allekirjoitusprosessin osalta ratkaistavaksi.

Visman kanssa selvittelin sähköisen allekirjoituskuittauksen päätymistä työpaikkaohjajalle, vaikka kuittaus pitäisi tulla oppilaitoksen edustajalle. Sähköpostista olisi Visman mukaan selvinnyt tarvittavia tietoja, mutta organisaation ulkopuoliselta taholta voi olla hankala tuota viestiä saada, joten tutkin vielä onko muita keinoja jäljittää ongelma. Kyseistä asiakirjaa kun ei oltu edes vielä kakkien tahojen puolelta allekirjoitettu.

Iltapäivällä oli taas pitkä oman tiimin kehityspalaveri, jossa käytiin läpi Primuksen rekistereihin tehtävää tiedon huoltoa.

Päivän päätteeksi Teams opastusta M-Filesin kanssa sekä selvittelyä miksi opiskelijoita ohjataan soittamaan minulle sähköpostikirjautumisongelmien vuoksi?

Tiistai 30.3.2021

Aamupäivästä oli M-Files määrittelypalaveri, jossa en ennättänyt olla kuin tunnin verran, jonka jälkeen siirryin oman tiimin työhyvinvointikyselyn läpikäyntiin, jossa kului seuraavat kaksi tuntia.

Työhyvinvoinnista keskustelu oli avointa ja tiimillä oli selkeä näkökulma tiimin vahvuuksista, työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä ja kehityskohteista, joihin toivotaan organisaatiotasolla muutosta tai ratkaisua.

Iltapäivä jatkui heti M-Files projektipalaverilla, jossa käytiin järjestelmätoimittajan kanssa läpi määrittelyitä tiedonohjaussuunnitelman osalta. Konkreettisesti tässä käytiin läpi dokumenttien käsittelyssä tarvittavia tietokenttiä ja metatietoja sekä mistä nämä tiedot löydetään lähdejärjestelmässä.

Havahduin työpöytätyöhön, jossa asiakas halusi viedä valokuvan allekirjoitetusta asiakirjasta M-Filesiin. Törmäsimme ongelmaan, kun haimme vastaavalla tavalla vietyjä tiedostoja järjestelmästä. Ongelmana ei ole se, etteikö tiedostoa saataisi vietyä järjestelmään vaan se, että ensinnäkin tiedosto pitää nimetä kuvaavasti, jotta se on selkeästi ymmärrettävissä henkilöön liitetyissä dokumenteissa. Lisäksi kyseisen asiakirjan toinen sivu oli

puutteellinen siten, että se oli muutoin tyhjä paitsi, sivun alaosassa on allekirjoitukset, allekirjoittajien nimet sekä lyhyt footer, josta ei käynyt ilmi dokumentin otsikko tietoja tai mitään, jolla sivu olisi voitu yhdistää ko. dokumenttiin.

M-Files kyllä yhdistää dokumentin sille kuuluvaan henkilötietoon, mutta mielestämme dokumentti on kuitenkin puutteellinen ja vaatii korjausta Primuksen tulosteissa.

Korjausehdotukseksi ajattelimme ehdottaa, etusivun otsikon, päivämäärän ja kahden muun kentän lisäystä (header) dokumentin 2 sivulle (jossa allekirjoitukset) jotka kohdistavat dokumentin oikeaan henkilöön.

Keskiviikko 31.3.2021

Aamulla työpyyntöihin oli tullut useampi tapaus selvitettäväksi. Tikettien lisäksi muutama työpyyntö oli eksynyt suoraan omaan sähköpostiinkin.

Teamsin kautta opastin asiakasta dokumentin viemisessä M-Filesiin, mutta tein poikkeuksen ja vein sen itse järjestelmään koska katsoin sen tilanteessa olevan paras ratkaisu.

Tätä prosessia, jossa pääkäyttäjä vie dokumentin toisen käyttäjän puolesta järjestelmään käsitelimme myös toisen pääkäyttäjän sekä projektipäällikön kanssa ja totesimme käytön olevan tietyissä tapauksissa sallittua. Pääkäyttäjän näkökulmasta pitää dokumenttiin jäädä merkintä mistä syystä ja kenen toimesta dokumentti on järjestelmään viety, sillä järjestelmätasolla käyttäjä on dokumentin luoja ja tässä tapauksessa admin -tunnus eikä henkilökohtainen järjestelmätunnus.

Jos dokumenttia pitäisi hakea järjestelmästä sen luojaan mukaan ei sitä em. tapauksessa löytyisi käyttäjänimellä. Dokumentteja pystytään kuitenkin hakemaan monin eri metatiedoin, joten suureksi ongelmaksi tuo ei muodostu ja tulevaisuudessa järjestelmän laajentumisessa koko organisaation käytössä olevaksi tiedonhallintaohjelmistoksi nähdään tarve myös poikkeuksellisiin tapoihin viedä dokumentti järjestelmään pääkäyttäjien toimesta.

Nostimme esiin myös resurssintarpeen kolmannen pääkäyttäjän osalta, sillä nyt jo huomataan tukipyyntöjen volyymin kasvua ja kahden henkilön voimin tuen hoitaminen on riskialtista jo siitäkin syystä, että yksi pääkäyttäjistä työskentelee päätoimisesti muissa tehtävissä.

Loppupäivä meni työpyyntöjä tehdessä.

Torstai 1.4.2021

Aamulla katsoin kaikki avoinna olevat työpyynnöt läpi. Totesin, että harmillisesti loppukäyttäjät jättävät usein kuittaamatta tekemänsä työpyyntöihin, mikäli ongelma on jo ratkennut jostain syystä. Tämä selviää usein tarkastelemalla tapahtumia järjestelmissä kuten tänä aamuna.

Mielestäni olisi korrektia ilmoittaa tukeen tällaisissa tapauksissa sillä, niistä saa arvokasta tietoa loppukäyttäjän tekemistä toimenpiteistä, joilla ongelma ratkesi vastaavia tapauksia varten.

Useimmissa tapauksissa loppukäyttäjä ei jää miettimään prosessia sen enempää, kun asia tai ongelma on kuitenkin ratkaistu tavalla tai toisella tai sitten taustalla voi olla oman osaamattomuuden esiintuominen ja häpeän tunne, jos ongelma on ratkennut käyttäjän omasta huolimattomuudesta.

Olen kuitenkin päättänyt, että kysyn käyttäjiltä vielä itse perään, mikäli huomaan, että käyttäjä on vaikkapa saanut onnistuneesti lähetettyä dokumentin sähköistä allekirjoitusta varten, vaikka on alun perin tehnyt siihen liittyvästä ongelmasta työpyynnön eikä ongelman ratkottua ole enää reagoinut millään tavalla.

Kävimme pääkäyttäjien kesken palaverin, jossa kävimme ajankohtaisia M-Files projektiin ja tuen tehtäviin liittyviä asioita.

Loppupäivä oli hiljainen työpyyntöjen osalta. Tämä selittyy tulevasta pääsiäisviikonlopusta.

Perjantai 2.4.2021

Pitkäperjantai. Vapaapäivä.

Viikkoanalyysi

Työntäyteinen viikko koostui työpyyntöjen selvittelystä, asiakkaiden eli loppukäyttäjien opastuksesta, sekä projektin ja tiimin kesken käydyistä palavereista.

Työpyyntöjen lisääntynyt määrä on sinänsä positiivinen asia, että asiakkaat ovat löytämässä tukikanavan joka alkuvuodesta tiketointi järjestelmään perustettiin. Lisäksi on hyvä havaita, että kynnyksellä apua Teamsissa on madaltunut, vaikka eritasoisia käyttäjiä ohjelmistojen käytön osalta löytyykin.

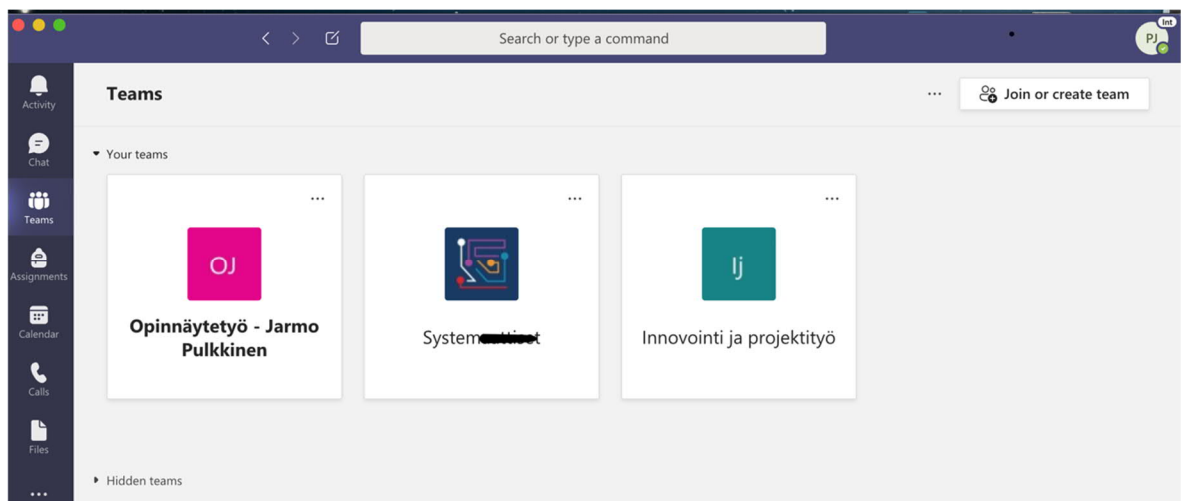
Tuki- ja työpyyntöjen lisääntyminen herätti kuitenkin resursointitarpeen sillä volyymit tulevat kasvamaan.

Tarpeita havaittiin myös erinäisten raporttien hakemiselle M-Filesistä. Pitää selvittää onko työpöytäsovelluksessa itsessään tarpeeksi kattavat hakuasetukset vai pitääkö dataa hakea muuta kautta kuten SQL-kyselyllä suoraan tietokannasta.

Teamsissa tapahtuvien opastusten määrä kasvoi mukavasti ja jatkossakin aion viedä käytönopastusta enempi Teams alustalle, jossa näkee parhaiten jaetun näytön avulla, kuinka käyttäjä toimii ja itse on helpompi demota ja selventää toimintoja järjestelmässä.

Teamsista on muodostunut etätyöskentelyssä ja opetuksessa etenkin korona pandemian aikana merkittävä työkalu niin keskusteluiden, tiedonjaon kuin palaverien ja koulutustenkin pitämiseen.

Teamsin käyttäjällä on usein omat kanavat mihin hänet on liitetty jäseneksi. Kanavilla voi käydä chat keskusteluita, videopuheluita, jakaa ja ylläpitää tiedostoja tai järjestää kokouksia, joihin voi kutsua myös ulkopuolisia osallistujia.



Kuva 9. (Teams – Omat kanavat näkymä)

“Microsoft Teams is a persistent chat-based collaboration platform complete with document sharing, online meetings, and many more extremely useful features for business communications.

Having an excellent team space is key to being able to make creative decisions and communicate with one another. Shared workspace software makes this much easier to achieve, especially if a particular team is based in a very large company, has many remote employees, or is made up of a significant amount of team members.”

(Compete366 – MS Teams 2018)

Teamsia voi käyttää työpöytäsovelluksena, verkossa tai mobiilisovelluksena.

4.8 Seurantaviikko 8

Maanantain 5.4.2021

2. Pääsiäispäivä. Vapaapäivä.

Tiistai 6.4.2021

Viikon tavoite on pitää palvelutaso korkealla sekä käydä kolmen eri klusterin kanssa M-Filesin ja sähköisen allekirjoituksen kertaus, joista tänään on ensimmäinen.

Kävimme läpi työpyyntöä, jossa sähköinen allekirjoitus ei ollut lähtenyt M-Files järjestelmästä Visma Signiin. Sähköpostiosoite allekirjoittajan osalta oli oikean kirjoitusmuodoltaan ja vaikka se olisikin väärin menee allekirjoituspyyntö joka tapauksessa M-Filesistä eteenpäin sillä järjestelmä ei voi tarkistaa sähköpostiosoitteen oikeellisuutta.

Myöskään dokumentti ei ollut sen tekijällä muokattavana, joka on toinen yleinen syy sille, että käyttäjä saa ko. virheen.

Päätimme kuitenkin lyhentää dokumentin nimeen liittyvän tietueen merkistöä ja dokumentti saatiin Visma Signiin. Tuo merkkimäärärajoitus ei siis ole täysin selvä ja pitää vielä tiedustella järjestelmätoimittajan näkemystä asiaan eli mikä on varsinainen rajoitus.

Iltapäivän tiimikohtainen M-Files kertaus sujui kohtuullisen hyvin, mutta huomasimme, että isomman prosessilinjauksen asioissa täytyy olla hyvin tarkka, ettei loppukäyttäjille jää mielikuvaa hyväksytystä toimintamallista asiakirjojen ja dokumenttien allekirjoitusten tarkistukseen liittyen.

Oma tulokulmani näihin kertauskoulutuksiin on puhtaasti järjestelmätason toiminta ja siihen liittyvä tuki.

Prosessit on linjattava koko talon tasolla ja rakentaa niistä jokaista palveleva kehys tiimien oman toiminnan tukemiseksi.

Keskiviikko 7.4.2021

Tänään jatkui tiimeissä käytävä sähköisen allekirjoituksen kertaus.

Kyseessä oli noin 30 hengen tiimi, joka koostui opettajista, assistenteista ja koulutuspäälliköistä. Tiimissä oli jo entuudestaan hyvän tuntuinen asenne ja taitotaso sähköisten allekirjoitusten tarkistamiseen ja ylipäätään M-Files järjestelmän käyttöön.

Tiimien väliset erot järjestelmän osaamisessa selittynee osaltaan sillä, että aikoinaan kun organisaatiossa on otettu käyttöön sähköinen allekirjoitus ja M-Files järjestelmä, on käyttöönotto tapahtunut porrastetusti ja pitkälti itseopiskelun kautta. Tietysti myös henkilötason eroja omaksua uusia asioita on jokaisessa tiimissä. Tähän mennessä kertauksesta on tullut positiivista palautetta ja joukossa on toki myös aivan uusiakin käyttäjiä.

Lisäksi vuoden vaihteessa aloitetun tukikanavan esilletuonti on tuottanut hyvää lisäarvoa sillä kaikki eivät ole vielä löytäneet tietään tukikanavan hyödyntämiseen.

Tärkeää on ollut myös selventää, kuinka järjestelmä toimii ja rikkoa myyttejä, joita loppukäyttäjille on järjestelmän toiminnasta syntynyt.

Iltapäivällä oli projektiryhmän määrittelypalaveri, jossa olen enemmänkin kuunteluoppilaana sillä organisaation tiedonhallinnan rakentaminen juontaa juurensa pitkälti vuosien saatossa rakentuneeseen malliin. Määrittelyissä rakentuu kuitenkin hyvin kokonaiskuva dokumentin ja asianhallinnan rakenteesta, joka selvenee järjestelmätestauksen myötä, kun voidaan todentaa dokumenttien elinkaari, käyttöoikeustasot, versionhallinta jne. käytännön työhön liittyvät toimet.

Torstai 8.4.2021

Päivä alkoi työpyyntöjen tekemisellä, joita olikin tullut tiketteinä.

Näistä osa liittyi Primuksen tietokenttään, jonne on syötetty merkkimääräisesti liian pitkiä tietueita. Tämä aiheuttaa konfliktin eikä dokumentti lähde M-Filesista Visma Signiin kun dokumentin nimi koostuu merkkimääräisesti liian pitkäksi.

Loppukäyttäjää turhauttaa laittaa tällaisten dokumenttien kohdalla korjauspyyntö M-Files tukeen, jossa pääkäyttäjät voivat lyhentää ko. tietokentän merkkimäärän sopivaksi ja lähettää dokumentin eteenpäin.

Lähdimme tutkimaan eri vaihtoehtoja ongelman ratkaisemiseksi. Vaikka vaihdamme tietokentän merkkimäärän dokumenttiin liitetyn henkilön metatietoihin ratkaisu ei ole pysyvä sillä Primuksesta ajetaan tiedonsiirto kerran vuorokaudessa ja se ajaa metatiedon lähdejärjestelmästä saadun tiedon mukaan yli.

Täytyy siis tutkia, onko mahdollista, että korjaamme jo olemassa olevat tiedot Primuksesta tarpeeksi lyhyiksi, jolloin ongelma poistuu. Vaarana on kuitenkin, että tiedon korjaus yhdessä rekisterissä vaikuttaa moneen muuhunkin rekisteriin sekä varmistaa muutoksen vaikutus Wilman ja Kurren osalta.

Mikäli osoittautuu ettei lähdejärjestelmän tietomuutosta saada järkevästi toteutettu jää jäljelle selvittää olisiko mahdollista, että M-Files ottaisi tiedonsiirrossa vastaan vain tietyn rajatun merkkimäärän.

Viimeinen vaihtoehto on jatkaa manuaalityötä ja varmistaa ettei Primuksen tiettyihin tietokenttiin lisättäisi enää liian pitkiä merkkimääriä. Tämä on kaikin puolin huono vaihtoehto.

Asiaan liittyi vielä nimeämiskäytäntöjen yhtenäistämistä muidenkin järjestelmien osalta, joten tästäkin tapauksesta saatiin esille kattavampi ongelmakohta, joka vaatii organisaation eri tahojen välistä keskustelua.

Pääkäyttäjäpalaverissa kävimme kaikki työpyynnöt läpi ja iltapäivällä tiimin kehityspalaverissa nostettiin Primuksen osalta em. ongelma esiin, jonka osalta tiimin esimies lupasi selvittää nimeämiskäytäntöön liittyvän asian etenemistä organisaatiossa.

Perjantai 9.4.2021

Aamulla tapahtuneen tapaturman johdosta työpäivästä tuli lyhyt. Ehdin kuitenkin käymään läpi kaikki työpyynnöt ja todeta, että viikon tavoitteeseen päästiin niiden osalta ja palveluta kaikki asiakkaat eli loppukäyttäjät.

Iltapäivällä ehdin vielä käymään M-Files kertauskoulutuksen yhdelle tiimille, joten viikon osalta kaikki koulutuksetkin saatiin maaliin. Esiin nousi mm. useamman dokumentin lähettäminen kerralla Visma Signiin allekirjoitukseen, jonka toiminnallisuutta en vielä ollut testannut, joten tähän palaan ensiviikolla. Toiminto helpottaisi huomattavasti loppukäyttäjiä, jotka käsittelevät useampia kymmeniä dokumentteja kerralla.

Lisäksi pitää selvittää onko mitä vaihtoehtoja on saada allekirjoitus niiltä henkilöiltä keillä ei syystä tai toisesta ole mahdollisuuksia vahvaan tunnistautumiseen sähköisen allekirjoituksen osalta, muuta kuin mobiili allekirjoitus tai allekirjoitus käsin paperille.

Viikkoanalyysi

Viikolla opin tuntemaan paremmin klustereitten / tiimien tarpeita järjestelmä- ja prosessi tasolla sähköisen allekirjoituksen osalta M-Files kertaus koulutuksissa.

Olen huomannut eroja tiimien välillä järjestelmän käytön osalta olevan melko paljon. Toiset ovat täysin kartalla ja orientoituneita järjestelmän loppukäyttäjiä, jotka ymmärtävät käyttötarpeet ja prosessien kulun, kun taas toiset eivät lähtökohtaisesti haluaisi olla tietotekniikan kanssa missään tekemisissä.

Toisaalta on ymmärrettävä, etteivät kaikki voi olla samalla tasolla tietoteknisen osaamisen osalta ja näissä tapauksissa on tehtävä selväksi, etteivät he joudu painimaan ongelmiansa kanssa yksin.

Jokaisella viikolla on pystytty pitämään yllä palvelutasoa kuten tälläkin viikolla ja lisäksi kaikki sovitut koulutukset, palaverit ja muut adhoc työt on saatu hoidettua.

Vaikka palvelupyyntöjen määrä on pysynyt vaihtelevasti kohtuullisella tasolla, on syytä ottaa huomioon jo tässä vaiheessa projektin etenemistä tulevaisuuden resursointitarpeet tuen järjestämisen suhteen varsinkin, kun tiedonhallintajärjestelmässä otetaan uudet toiminnallisuudet käyttöön koko talon tasolla. Nykyisen kahden pääkäyttäjän resurssilla tuki-palveluiden hoitamiseen liittyy huomattavia riskejä jos, esim. toinen ei kykenekään hoitamaan tehtävää eikä varamiehistöä ole käytettäväksi.

Projektin osalta on kuitenkin suunniteltu, että klustereissa / tiimeissä on assistentteja, jotka pystyvät tarvittaessa avustamaan loppukäyttäjää perustoimintojen osalta, joka osaltaan saattaa vaikuttaa pääkäyttäjille kohdistuvan työkuorman pienenemisenä tai pahimmassa tapauksessa päinvastoin.

M-Filesin ja sähköisen allekirjoituksen osalta tuen palveluiden esiintuominen ja asiakkaiden saaminen tuen pariin on tällä viikolla osoittautunut yhdeksi onnistumiseksi, sillä samalla saadaan purettua ennakkokäsityksiä ja virheellisiä toimintatapoja järjestelmän käytössä ja opastettua loppukäyttäjää toimimaan oikein ja oivaltamaan järjestelmän mutkattomuus ja helppokäyttöisyys.

M-Files järjestelmänä on avautunut itsellenikin paremmin, kun sen käyttöä ja toiminnallisuuksia on käynyt läpi use casejen kautta sekä käynyt läpi prosessia ja järjestelmää kertauskoulutuksina useammalle ryhmälle.

Samalla olen seurannut M-Filesin menestystarinaa sillä mielestäni tällä on positiivinen vaikutus loppukäyttäjien asenteisiin.

Gartnerin raportti:

"Älykkään tiedonhallinnan ohjelmistoja kehittävä M-Files on nimetty visionääriksi vuoden 2020 tiedonhallintaa käsittelevässä globaalissa sitoutumattomassa Magic Quadrant for Content Services Platforms -raportissa. Tämä on viides peräkkäinen vuosi, kun Gartner on listannut M-Filesin visionääriksi. Gartnerin raporttiin on valittu 18 kansainvälistä tiedonhallintapalveluiden toimittajaa."

(M-Files, STT 2020)

Business.com:in valinta parhaaksi tiedonhallintaohjelmistoksi 2020:

"We selected M-Files as the best overall document management software because of its comprehensive set of features," cited Business.com in announcing the best pick in the category. "M-Files includes useful collaboration and workflow automation tools that are user-friendly and effective." The M-Files platform received high marks for innovative permissions and workflow as well as task management functions, integrations, and offline access. Additionally, Business.com acknowledged M-Files for key capabilities such as

version control, which it cited as “critical to safeguarding and tracking editable documents within a document management system.”

(McVeigh Todd 2020)

5 Pohdinta ja päätelmät

Opinnäytetyötä kirjoittaessani ja projektin edetessä olen sisäistänyt asioita niin organisaation toiminnan kannalta kuin projektityöskentelyn ja ennen kaikkea tiedonhallintajärjestelmän toiminnasta.

Työskentely pedagogisen ICT tiimin tehtävien parissa ensimmäisten yhdeksän kuukauden aikana työsuhteeni alusta ovat olleet opettavaisia ja suureksi hyödyksi siirtyessäni projektin ja M-Files järjestelmän pariin.

Henkilöstöä ja loppukäyttäjiä eli asiakkaitani olen oppinut tuntemaan M-Filesiin liittyvien koulutusten ja opastusten ansiosta.

Olen kehittynyt M-Files järjestelmän tukipalveluiden ylläpitäjänä ja pääkäyttäjä roolin osalta sillä päivittäinen järjestelmän kanssa toimiminen sekä vikatilanteiden ja käytöno-
pastusten tarjoaminen ovat syventäneet myös omaa osaamistani ja ymmärrystä järjestelmän ja prosessien toiminnasta.

Pidän hyvänä asiana sitä, että olen voinut viedä tukitoimintojen olemassaoloa loppukäyttäjien keskuuteen ja etenkin huomattessani, että tukipyyntöjä on saatu kasvatettua ja apua ongelmatilanteisiin annettua sillä tällöin olen voinut myös edesauttaa loppukäyttäjien ymmärrystä järjestelmän käyttöön liittyvistä asioista.

Projekti on viikkoraportoinnin päättyessä määrittely ja testaus vaiheessa ja tulemme saamaan myös M-Files admin -työkaluun koulutuksen lähitulevaisuudessa, joten järjestelmän kokonaisvaltainen hallitseminen syvenee entisestään.

Admin työkalu tulee jatkossa olemaan pääkäyttäjien työkalu, jolla voimme rakentaa ja kehittää, metatietoja, työnkulkuja, tietovarastojen näkymiä, käytettävyyttä jne.

Projektin ensimmäinen iso koko henkilöstöä koskeva käyttöönotto dokumentinhallinnan osalta tapahtuu loppukesän – alkusyksyn 2021 aikana ja projekti jatkuu edelleen.

Työn analysointi on ollut hyvänä apuna vahvistamaan arjessa vastaan tulleiden haasteiden ratkaisemisessa, kun juurisyytä ongelmiin on kirjannut ylös ja hyödyntänyt näin ollen ajatuksenvirtaa oikean ratkaisun löytämiseen.

Aion jatkossakin hyödyntää ongelman ratkaisussa esiin nousevien kysymysten kirjaamista sekä muistiinpanojen tekemistä entistä enemmän sillä olen huomannut opinnäytetyön edetessä kirjoittamisen helpottavan huomattavasti ajatustyötä.

Kirjattu tieto auttaa myös muistamaan asioita paremmin sillä ajoittain tiettyyn ongelmaan tai asiaan paneutuminen keskeytyy ajatuksen tasolla.

Järjestelmästä tulen siis oppimaan vielä paljon lisää ja työn kannalta tukipalveluiden rooli tulee korostumaan entisestään, kun järjestelmän käyttäjämäärä lisääntyy ja uusia toiminnallisuuksia otetaan käyttöön.

Järjestelmän osalta työllistävä vaikutus tulee olemaan myös uusien käyttäjien koulutukset ja ohjeistuksien laatiminen sekä ylläpito tehtävät kuten itse järjestelmän kehittäminenkin.

Projektiin osallistuminen on ollut antoisaa ja opettavaista osaltaan siitäkin syystä, että projektiryhmä on koostunut pitkään organisaatiossa työskennelleistä asiantuntijoista, jotka tuntevat sen kehityskohteet, toimintatavat ja työntekijät läpikotaisin.

Olen siis saanut hyödyllistä oppia koko organisaation toiminnoista ja syventänyt kontaktiverkostoani sekä tietämystäni toimialasta ja organisaation ydintoiminnoista ja sen tarpeista.

Uskon, että voin hyödyntää projektissa oppimaani tulevaisuudessa ja ottaa mukaani parhaat käytännöt sekä miettiä mitä tietyissä tilanteissa olisi järkevää tehdä toisin.

Toistaiseksi jatkan uraani ICT alalla kehittyen ja oppien jatkuvasti uutta.

Lähteet

M-Files älykäs tiedonhallinta. Luettavissa: https://www.m-files.com/user-guide/latest/fin/Introduction_to_M-Files.html. Luettu: 15.2.2021

M-Files työpöytäsovellus. Luettavissa: https://www.m-files.com/user-guide/latest/eng/getting_familiar_with_the_user_interface.html Luettu: 15.2.2021

Primuksen rekisteri. Luettavissa: <https://help.starsoft.fi/index4450.html?q=node/13104> Luettu: 15.2.2021

Visma Sign sähköinen allekirjoittaminen. Luettavissa: <https://vismasign.fi/sahkoinenallekirjoitus/> Luettu 15.2.2021

M-Files Metatietokortti. Luettavissa https://www.m-files.com/user-guide/latest/fin/metadata_card.html#metadata_card. Luettu: 19.2.2021

Visma, PrimusQuery. Luettavissa: help.inschool.fi. Luettu: 26.2.2021

M-Files, metatietojen käyttö. Luettavissa: https://www.m-files.com/user-guide/latest/fin/getting_familiar_with_using_metadata.html. Luettu 3.3.2021

Scrum opas 2017. Luettavissa: <https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2017/2017-Scrum-Guide-Finnish.pdf>. Luettu 5.3.2021

Scrum viitekehys 2020. Luettavissa: <https://www.scrum.org/resources/what-is-scrum>. Luettu 5.3. 2021

Nucleus research 2020. Luettavissa: <https://resources.m-files.com/industry-reports/nucleus-research-technology-value-matrix-for-content-management-2020>. Luettu 8.3.2021

M-Files 2021. Luettavissa: <https://www.m-files.com/company/about/>. Luettu 12.3.2021

Suomen asiakastieto 2019. Luettavissa: <https://www.asiakastieto.fi/yritykset/fi/m-files-oy/06862007/yleiskuva>. Luettu 12.3.2021

Patentti- ja rekisterihallitus 2018. Luettavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yleista/ytj.html>. Luettu 19.3.2021

Visma Sign, sähköinen allekirjoittaminen. Luettavissa: <https://vismasign.fi/ohjeet/mika-on-sahkoinen-allekirjoitus/#miten-kayttaa>. Luettu 26.3.2021

Teams omat näkymät. Kuvakaappaus Teams sovelluksesta 2021.

Compete366 - MS Teams 2018. Luettavissa: <https://www.compete366.com/blog-posts/microsoft-teams-what-is-it-and-should-we-be-using-it/>. Luettu 1.4.2021

M-Files, STT 2020. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/tiedote/m-files-nimetty-visionaariksi-gartnerin-2020-tiedonhallinnan-raportissa?publisherId=11441345&releaseId=69895535>. Luettu 9.4.2021

McVeigh Todd 2020. M-Files named best overall document management software of 2020 by business.com. Luettavissa: <https://resources.m-files.com/press-release-en/m-files-named-best-overall-document-management-software-of-2020-business-com>. Luettu 9.4.2021