

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

2022

Sara Harvonen

Teknisen asiantuntijan rooli työyhteisössä



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely

2022 | 73 sivua

Sara Harvonen

Teknisen asiantuntijan rooli työyhteisössä

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin kymmenen viikon ajan teknisen asiantuntijan tehtäviin ja vastuisiin keskisuudessa kasvuyrityksessä. Opinnäytetyön raportointiosuus koostuu päivittäisistä päiväkirjamerkinnoista, sekä jokaisen viikon lopuksi kirjatusta viikkoanalyysistä. Kokonaisuudessaan työssä päästiin yksityiskohtaisesti seuraamaan asiantuntijan suoriutumista työtehtävistään sekä tätä kautta tarkastelemaan hänen ammatillista oppimista ja kehitystään.

Teknisen asiantuntijan työtehtäviin kuuluivat erilaiset hallinnointi- sekä tukitehtävät, joihin tässä työssä tutustuttiin käytännön tasolla. Lisäksi opinnäytetyössä käsiteltiin projektiosaamista, sillä ensimmäisten seurantaviikkojen aikana varmistui päätös yrityksessä suoritettavasta integraatio- ja migraatioprojektista.

Opinnäytetyö keskittyy tekniseen työskentelyyn tikettijärjestelmillä sekä erilaisten hallinnointi- ja ylläpitotehtävien suorittamiseen mm. Freshdesk-alustalla ja Windows-ympäristöissä.

Merkittävimpiä huomioita seurantajaksolta olivat erilaisten yrityksen liiketoimintaa tukevien järjestelmien ymmärtäminen ja omaksuminen, sekä tehokkaan ja selkeän viestinnän ehdottomuus yrityksessä.

Avainsanat:

informaatioteknologia, asiantuntija, integraatio, migraatio, projekti.

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Information Technology

2022 | 73 pages

Sara Harvonen

The role of a system specialist in the work community

This thesis focused on a system specialist's daily tasks and responsibilities for ten weeks in a middle-sized growth company. The report part of the thesis consisted of daily recorded diary entries and distinct weekly analyses that were recorded at the end of each week.

The tasks of a system specialist included various management and support tasks. This thesis thoroughly details ticket systems, their functions, processes, and administration. Specifically, the thesis demonstrates how Freshdesk was managed in order to deliver successful results in an SME. Windows-10 server and maintenance work was also monitored in practice. In addition to routine and development work, this thesis focused on project management and through that the thesis analyzed the author's performance during the monitoring period as well as its impact on the author's professional growth and values.

The most prominent observations from the monitoring period were the understanding and assimilation of various systems that support the company's operations and the absolute importance of effective and clear communication in the company.

Keywords:

information technology, specialist, integraion, migration, project.

Sisältö

Sanasto	5
1 Johdanto	7
1.1 Työn kuvaus	7
1.2 Yrityksestä	7
1.3 Sidosryhmät työpaikalla	8
1.4 Yleistä	8
2 Viikkoseuranta	10
2.1 Alustus	10
2.2 Perehdytys sovelluskehitykseen	14
2.3 Rutiinit	19
2.4 Sovelluskehityksen tiketit	23
2.5 Yhteisöllisyys	27
2.6 Kommunikaatio	31
2.7 Valmistautuminen integraatioon	40
2.8 Integraation aloitus ja vaikutus yritykseen	45
2.9 Laitteiden luovutuksen aloitus	53
2.10 Integraatioprojektin seuranta	61
3 Seurantajakson loppuanalyysi	68
Lähteet	72

Sanasto

Azure	Microsoftin tarjoama pilvipalvelu. Käytössä yrityksessä palvelimien ylläpitoon sekä Lab-sovelluskehitystiimin sovelluskehityksen tukemiseen.
Azure AD	O365-palvelun taustalla toimiva alusta, jota käytetään mm. käyttäjien hallintaan sekä resurssien seurantaan.
Azure Devops	Azuren tarjoama ohjelmistokehityksen toteutukseen tarkoitettu järjestelmä, jota yrityksessä käytetään mm. projektinhallintaan ja kehitystyöhön.
Bitlocker	Windows-laitteissa käytetty tietoturvaa lisäävä ominaisuus, joka salaa laitteen käyttäjä- ja järjestelmätiedot.
CRM	Myyntijärjestelmän taustalla toimiva ohjelma, josta se noutaa dataa liittyen mm. yrityksen myyjiin, tilauksiin sekä asiakkaisiin.
Datadog	Yrityksen palveluiden ja tietokantojen lokien seurantaan käytetty ohjelmisto.
Freshdesk	Yrityksen käyttämä tikettijärjestelmä johon käyttäjien palvelupyynnöt saapuvat.
Integraatio	Kahden erillisen järjestelmän yhdistäminen toimivaksi kokonaisuudeksi (Managing Information Technology Projects: Applying Project Management Strategies to Software, Hardware, and Integration Initiatives, 2003.)
Lab	Yrityksen sovelluskehitystiimi, jonka kanssa IT työskentelee läheisesti.
Migraatio	Tiedon siirtäminen järjestelmästä toiseen (Data Migration, 2018.)
MFA	Multi-Factor-Authentication eli monivaiheinen todennus, on kirjautumisprosessiin lisätty turvallisuutta lisäävä

	ominaisuus. Yrityksen käyttäjät käyttävät Microsoftin MFA-sovellusta, jossa heidän tulee vahvistaa palveluun kirjautuminen hyväksymällä puhelimeen saapuva henkilökohtainen kirjautumispyyntö.
Myyntijärjestelmä	Yrityksen omiin tarpeisiinsa kehittämä selainpohjainen ohjelmisto.
Myyntijärjestelmä AD	Myyntijärjestelmän käyttäjien ja ryhmien hallintaan luotu etätyöpöytä.
N-Central	Yrityksen etätyöpöytä- sekä monitorointipalvelu, jonka avulla käyttäjien laitteisiin muodostetaan yhteys etänä.
Notion	Ohjelmistokehityksen ja IT:n dokumentointiin käyttämä muistiinpano-ohjelmisto.
O365	Microsoft Office 365 -palvelu eli Microsoftin yrityksille sekä yksityishenkilöille tarjoama lisenssipohjainen digitaalisia työvälineitä ja sovelluksia tarjoava ohjelmisto.
PK-yritys	Pieni tai keskisuuri yritys, jonka henkilöstömäärä on enintään 250 ja jonka vuosittainen liikevaihto on korkeintaan 50 miljoonaa euroa.
SCRUM	Ketterän kehityksen menetelmä, joka yrityksen sovelluskehityksellä on käytössään.
ServiceNow	Emo-organisaatiossa käytössä oleva tikettijärjestelmä.
Sophos	Käyttäjien laitteisiin asennettu tietoturvaohjelmisto.
Sophos Endpoint Agent	Käyttäjien laitteisiin asennettu ohjelma, jonka avulla he muodostavat laitteisiinsa VPN-yhteyden.
Tiketti	Tikettijärjestelmään käyttäjältä saapuva palvelupyyntö.
Tikettijärjestelmä	Ohjelmisto, johon kerätään käyttäjien luomat palvelupyynnöt jatkokäsittelyä varten.

1 Johdanto

1.1 Työn kuvaus

Tässä opinnäytetyössä seurataan teknisen asiantuntijan työtehtäviäni kymmenen viikon ajan. Viikoittaisissa kirjauksissa seurataan töiden luonnetta sekä työtehtävistä suoriutumista. Jokaisesta päivästä on kirjoitettu oma päiväkirjamerkintänsä, jonka lisäksi jokaisen viikon päätteeksi on kirjoitettu viikkoanalyysi, jossa analysoidaan viikon tapahtumia yksityiskohtaisesti. Jokainen viikko on teemoitettu, jolloin jokaiseen viikkoon kehittyy jokapäiväisten työtehtävien lomassa oma erillinen näkökulmansa. Täten seurantajaksosta muodostuu moniulotteisempi kokonaisuus

Teknisen asiantuntijan seurantajaksoni alkaa 15.11.2021, jolloin kokoaikainen työsuhteeni on kestänyt yli puoli vuotta ja koeaika on tullut päätökseen, ja jolloin asiantuntijana olen täten osoittanut pätevyyteni tehtävään. Työtehtävien seuranta ja analysointi kestää aina 28.1.2022 asti. Loppupohdinta kirjoitettiin seurantajakson päätyttyä. Tämä viimeinen analyysiosio käsittelee kokonaisuutena seurantajaksoa, siitä suoriutumista, sekä suhtautumistani työn jatkumiseen seurantajakson jälkeen.

1.2 Yrityksestä

Työnantajani toimii noin 200 henkilön suuruinen PK-yritys. Yritys tarjoaa erilaisia mainonnan ratkaisuja kaikille yrityksille sekä paikallisesti että valtakunnallisesti. Vuoden 2021 alussa yrityksen emo-organisaatio osti yrityksen kokonaisuudessaan. Jo ennen yrityksen ostamista yritys on toiminut emo-organisaation tytäryhtiönä useamman vuoden ajan (yrityksen sisäinen tiedonanto, 2021). Yrityksen yhdistyminen emo-organisaatioon kokonaisuudessaan on laittanut aluilleen yritysten integraatioprojektin, jota myös tässä päiväkirjassa päästään seuraamaan.

Yrityksen henkilöstö koostuu useista eri ryhmistä, joihin kuuluu oman alansa asiantuntijoita. Yrityksen sisäiset ryhmät ovat

- Liiketoiminnan kehitys
- Talous
- Data & Analytiikka
- Lab
- Inbound
- HR
- Palvelut ja suunnittelu
- Kenttämyynti
- Myynti Helsinki
- Aluemediat
- Insight & planning (yrityksen intranet 2021).

1.3 Sidosryhmät työpaikalla

Koko IT:n sidosryhmiin kuuluvat kokonaisuudessaan yrityksen koko henkilöstö eli käyttäjät. Sidosryhmistä tiiveimmin IT työskentelee Lab-tiimin kanssa, sillä kehitystyö yrityksessä on vahvasti rakennettu oman sisäisten IT:n ylläpitämien tietoliikenneyhteyksien ja palvelinten varaan. Lisäksi sidosryhmiin kuuluu yrityksen emo-organisaatio, jonka kanssa yhteistyö on lisääntynyt suuresti vuoden 2021 aikana. IT-tiimin vastuulle kuuluu myös kolmansien osapuolien kanssa tehtävä yhteistyö satunnaisin väliajoin.

1.4 Yleistä

Yrityksen toimintaa tukevat useat eri järjestelmät niin sisäisinä kuin ulkoisinakin töinä toteutetut. Merkittävin työkalu on yrityksen oma myyntijärjestelmä, jonka parissa yrityksen työntekijät ovat tekemisissä päivittäin joko myynnin, asiakaspalvelun, kehityksen tai raportoinnin saralla. Teknisen asiantuntijan

tehtävä on varmistaa yrityksen järjestelmien jatkuva toimivuus, turvallisuus sekä luotettavuus. Tehtäviin kuuluvat mm. palvelimien, järjestelmien sekä tietojen ylläpito ja hallinta. Lisäksi yrityksen henkilöstön käyttämiin laitteisiin sekä järjestelmiin liittyvät tekniset tukitehtävät kuuluvat teknisen asiantuntijan tehtäviin.

Opinnäytetyön päiväkirjamerkinnöissä mainitut sovelluskehityksen tiimin eli Labin päivittäiset aamulla pidettävät statuspalaverit eli daily-palaverit, jotka järjestetään arkisin kello 9.30–10.00 Teamsin välityksellä, ovat IT:lle vapaaehtoisia. Palaverien tarkoitus on pitää yrityksen kehittäjät tarkasti perillä käynnissä olevista työtehtävistä, sillä palaverit kuuluvat sovelluskehityksen ketterän kehityksen menetelmään. Yrityksen kehittäjillä on käytössään SCRUM-malli. IT saa osallistua kokemansa tarpeen mukaan kyseisiin kokouksiin.

2 Viikkoseuranta

2.1 Alustus

Maanantai 15.11.2021

Maanantai alkoi IT-ryhmän tiimipalaverilla. Aiheena olivat mm.

- uusien organisaatiomuutosten aikatauluvahvistukset
- laitteiden vaatimukset ohjelmien osilta
- alihankkijoiden hyväksyntä laiteasennuksiin
- mahdollinen tikettijärjestelmämuutos.

Tämän lisäksi käsittelimme mahdollisia toimistomuutoksia IT:n näkökulmasta, sillä yrityksemme tulee siirtymään niin sanottuun ”hybridimalliin”, eli työskentelyn malliin, jossa hyödynnetään joustavuutta työntekijän sijainnin suhteen. Jatkossa toimisto tulee toimimaan avokonttorina, joka sopii paremmin tähän lähi- ja etätyöskentelyn yhdistelmään. Muutokset valmistuvat arviolta lokakuun loppuun mennessä. Rakenteellisiin muutoksiin liittyen tuli tarkistaa myös täyttävätkö tämänhetkiset kytkentäkaapit tulevien muutosten vaatimat kriteerit, sekä suunnitella uudet verkkotukiasemien sijainnit.

Maanantaipäivään kuului tavallisesti myös käyttäjien avustamista Freshdesk-tikettijärjestelmämme avulla. Freshdesk on tehokas tikettityöskentelyyn kehitetty asiakaspalveluohjelmisto (Freshworks 2022).

Tiistai 16.11.2021

Päivä alkoi N-Centralin raportointikoulutuksella. Perehdyin raporttien ajamiseen järjestelmästä, joiden avulla pystyn työskentelemään tehokkaammin. Koulutuksesta sai useita ohjeita monien hyödyllisten raporttien ajamiseen, kuten esimerkiksi software inventory report, hardware inventory report ja executive summary report. Näistä raporteista pystyy seulomaan

helposti omat toivotut attribuutit. Software inventory report -raportilla sain ajettua suoraan järjestelmästä tiedot yrityksen tietokoneista, joissa on esim. takuu voimassa, vaaditut päivitykset asennettuna, järjestelmäversiot, käyttäjät ja tietokoneen käyttöönottoaika samanaikaisesti näkyvissä. Tämä helpottaa työtäni huomattavasti, sillä minun ei tarvitse hakea kyseisiä tietoja manuaalisesti N-Centralin kirjastosta.

Agendalla oli myös alihankkijana toimivan käyttäjän avustaminen vanhan tietokoneen käyttöönotossa. Valitettavasti havaitsimme kuitenkin ongelman laitteen näppäimistön kanssa, jota ajureiden päivitys, ajureiden poistaminen, sekä niiden asentaminen uudelleen ei korjannut. Päädyimme esihenkilöni kanssa tarjoamaan alihankkijalle uutta tietokonetta työkäyttöön. Kävin jälleen iltapäivästä läpi tikettijärjestelmäämme tulleet tiketit ja työstin niitä loppupäivän.

Keskiviikko 17.11.2021

Päivän alkuun pidin esihenkilöni kanssa Microsoft Teams-tapaamisen, jossa hän kertoi, että siirryn porrastetusti tekemään sovelluskehitykselle kuuluvia työtehtäviä IT-töiden ohessa. Tarkoitus on siirtyä teknisen asiantuntijan tehtävistä hiljalleen järjestelmäasiantuntijan tehtäviin. Tehtäväksi tuli suunnitella siis perehdytystä uuden osa-alueen eli sovelluskehityksen haltuunottoon. Tämän lisäksi suoritin tikettijärjestelmään tulleet päivän tiketit, jotka sisälsivät erilaisten ohjelmien asennuksia ja Windows-päivitysten ajamista manuaalisesti.

Torstai 18.11.2021

Torstaille oli suunnitelmissa integraatioprojektia koskeva palaveri liittyen yrityksemme oman Freshdesk-tikettijärjestelmän sulauttamista emoyhtiömme IT-tikettijärjestelmään. Palaveri pidettiin iltapäivästä ja käsittelimme mm. uuden tikettijärjestelmän teknisiä toimintoja, sekä toimintatapoja, joita pääyhtiö käyttää järjestelmän ajamiseen. Esitimme vaatimuksemme sekä toiveemme

järjestelmästä perehdyttäjälle: mitä vaatimuksista on mahdollista toteuttaa ja mitä ei pysty täysin toivotunlaiseksi luomaan. Saimme näihin vastaukset palaverin aikana. Tikettijärjestelmä poikkeaa kovasti siitä, mitä yrityksellämme on tällä hetkellä käytössä. Tason lasku olisi havaittavissa, mutta toisaalta IT:n asiakaspalvelun sisällyttäminen omistusyhtiön IT:seen olisi tällä hetkellä järkevin vaihtoehto etenkin käyttäjien osalta. Jäämme pohtimaan vaihtoehtoja, eli pitäydymmekö vanhassa järjestelmässä, vai siirrymmekö kokonaan uuteen. Raportoimme tästä takaisin koulutuksen järjestäjälle kun päätös on tehty. Pidämme aiheesta vielä ennen varsinaista päätöstä erillisen palaverin, jossa pohdimme meille annettuja vaihtoehtoja yksityiskohtaisemmin.

Alustavasti sovimme, että mikäli järjestelmä otetaan yrityksessämme käyttöön, tulisi käyttöönoton tapahtua tammikuun 2022 lopussa. Ennen iltapäivän palaveria suunnittelimme vielä tiimini kesken, kuka minut voisi perehdyttää sovelluskehityksen tikettien käsittelyyn. Sovin tällä hetkellä sovelluskehityksen tikettejä käsittelevän kollegani kanssa, että hän pitää minulle perehdytyksen ensi viikon tiistaina. Odotan kovasti, mitä on tiedossa ja kuinka sovelluskehityksen tikettikäyttäytyminen poikkeaa IT:n tikettitavoista.

Perjantai 19.11.2021

Perehdyin itsenäisesti sovelluskehityksen materiaaleihin Notionissa. Lisäksi pidimme IT:n ja Lab:in kanssa päivällä tapaamisen liittyen eiliseen uuteen tikettijärjestelmään. Pohdimme IT:n ja sovelluskehityksen kannoilta mahdollisen järjestelmämuutoksen hyviä ja huonoja puolia. Olemme kaikki hyvin samalla kannalla, että siirtyminen yhteen tikettijärjestelmään selkeyttäisi tämänhetkistä tilannetta käyttäjillemme huomattavasti. Ympäristön siirtymiseen liittyy kuitenkin haasteita ja esimerkiksi tikettien suodatuksen täytyisi uuden järjestelmän päädyssä sujua ongelmitta. Tämä vaatii kuitenkin sen, että tikettien esikäsitteijät osaavat yhdistää tiketit nimenomaan meidän yrityksellemme. Tähän pohditaan tällä hetkellä siis ratkaisuja.

Varmistin lisäksi perjantaina aikataulut liittyen Black Friday -kampanjaan, johon liittyen vaaditaan Turun toimistolle IT:ltä toimenpiteitä. Olin aiemmalla viikolla sopinut HR-henkilömme kanssa, että huolehdin Turun toimiston näytöille dataa koskien Black Friday -myyntejä. Tein itselleni suunnitelman maanantain varalle: loin erillisen O365-käyttäjän, jolla käyn maanantaina asettamassa toimistojen näytöille vaaditut materiaalit.

Ensimmäinen viikkoanalyysi

Työskentelen vahvasti asiakasrajapinnassa, jossa asiakkaiden roolissa ovat yrityksemme omat käyttäjät. Vastaan käyttäjien tunnuksista ja oikeuksista järjestelmiin, jonka lisäksi teen hallintatehtäviä. Koen erittäin tärkeänä järjestelmien toimivuuden, sekä sen, että ne on valittu työn luonteen mukaan. Järjestelmien tulisi aina tukea päätarkoitustaan: helpottaa käyttäjien työskentelyä. Näin ollen suhtaudun pienellä varauksella tulevaan tikettijärjestelmämuutokseen. Toisaalta tämänhetkinen tikettijärjestelmä on ehtinyt olla yrityksessämme käytössä vasta alle vuoden, joten käyttäjiltä uuteen tikettijärjestelmään tottuminen voisi onnistua luontevasti. Tällä hetkellä osalla käyttäjistä on ongelmia tikettijärjestelmän toiminnan kanssa, sillä käyttöönotto ei aikanaan ole ollut niin selkeää. Alun perin Freshdesk-tikettijärjestelmä on otettu yrityksessämme käyttöön tammi–helmikuussa 2021. Uuden järjestelmän käyttöönotto voitaisiin nyt suorittaa niin, että siitä tehtäisiin viralliset ohjeet, dokumentit ja ilmoitukset henkilöstölle. Tämän lisäksi järjestelmän käyttö koulutettaisiin henkilöstölle uuden toimintamallin omaksumisen helpottamiseksi.

Tikettijärjestelmän vaihtamisen kautta moni asia muuttuisi yksinkertaisemmaksi: käyttäjillä olisi selkeä yksi kanava, jonka kautta kaikki IT- ja sovelluskehitykseen liittyvät asiat käsiteltäisiin. ServiceNow infossa käytiin läpi, miten jokainen tiketti päättyy aluksi ensikäsittelijälle, joka jakaa tiketit oikeisiin paikkoihin. Tämä helpottaisi työtä paljon, sillä turhan usein tulee tikettejä, joihin käyttäjät eivät ole keränneet tarpeeksi informaatiota ja käyttäjältä joutuu ensin pyytämään lisätietoja tiketin käsittelyä varten. Ensikäsittelijän tehtävä olisi perehtyä

ongelmaan tarkemmin ja pureuduttuaan tikettiin laittaa se eteenpäin oikealle asiantuntijalle.

Sovelluskehityksen tikettien kannalta tämä merkitsisi sitä, että saapuvien tikettien pitäisi sisällyttää meille saapuessaan jo kaikki välttämätön tieto, mm. ajankohta, tilausnumero sekä tilauksen tekijä tulisi löytyä tiketin tiedoista. Tikettien käsittelystä tulisi huomattavasti ripeämpää, sillä meidän päässämme päästäisiin heti ratkaisemaan ongelmaa ilman välilyksymyksiä.

Kysymykseksi nousee kuitenkin yrityksemme näkyvyys suuressa järjestelmässä. Mietimme ratkaisuja, miten pystyisimme tikettijärjestelmään merkkamaan, että tiketti koskee nimenomaan yrityksemme omaa myyntijärjestelmää. Emo-organisaation kanssa yhteisen portaalin räätälöinti onnistuisi niin, että tikettiportaalissa tikettiä tehdessä yrityksemme työntekijöille luotaisiin oma valintaikkuna, josta pystyisi suoraan valitsemaan omaa myyntijärjestelmämme koskevan tiketin luonnin. Kaikki tätä kautta raportoidut tiketit siirtyisivät suoraan yrityksemme alle selvitystyötä varten ServiceNowss'a. Tällöin tekisimme kuitenkin selvitystyön kokonaisuudessaan yrityksemme asiantuntijatiimin kesken, ilman emo-organisaation tarjoamaa ensikäsittelymahdollisuutta.

Kysymykset tikettijärjestelmämuutoksista olivat ensisijaisesti mielessä ensimmäisen viikon aikana. Muutosten miettimisen ohessa käytin aktiivisesti aikaa Labin tikettijärjestelmään ja sen sääntöihin perehtymiseen. Sovelluskehityksen tikettijärjestelmä on myös Freshdesk-pohjainen ja minulla on kyseiseen alustaan jo ennestään pääkäyttäjän oikeudet.

2.2 Perehdytys sovelluskehitykseen

Maanantai 22.11.2021

Maanantai alkoi tiimipalaverilla IT-päällikkömme kanssa, sillä tällä viikolla olemme kahden henkilön voimin töissä, työparimme ollessa lomalla.

Suunnittelimme ja aikataulutimme pääpiirteissään koko viikon ohjelman. Mm. sovimme, että tämän viikon agendalla on Raisiossa sijaitsevan kytkentäkaapista vapautuvien verkkolaitteiden vastaanottaminen, Black Friday -valmistelut sekä alihankkijan uuden tietokoneen toimittaminen postiin. Lisäksi kävin IT-päällikkömme kanssa läpi, että tiistaina 23. päivä kollegani pitää minulle perehdytyksen sovelluskehityksen tiketteihin.

Teams tapaamisen jälkeen suunnistin toimistolle, sillä yrityksemme myyntitiimit halusivat työpaikan yleisten tilojen näytöille reaaliaikaisen seurannan myynneistä tälle viikolle ja olin tästä vastuussa. Lukujen seuraamista varten olin luonut yleisen TV-käyttäjän ja toteutukseen olin varannut yhden ylimääräisen yritystietokoneen. Sain myynnit näytöille, jonka jälkeen autoin muutamaa käyttäjää vielä toimistolla juoksevien asioiden kanssa, mm. tulostimien ajureiden päivittämisessä.

Lisäksi sovin maanantaina HR-tiimimme kanssa, miten toimimme yrityksen tulostimien tuottamien jätteiden kanssa. Päädyimme ekologisimpaan ratkaisuun, eli käytettyjen mustepatruunojen ym. kierrätykseen.

Näiden työtehtävien ohessa vastasin myös tikettijärjestelmästä, johon tuli maanantain aikana useampia Outlook-aiheisia tikettejä. Yhdellä käyttäjästäme esimerkiksi järjestelmän näkymä oli muuttunut ja käyttäjä tarvitsi apua näkymän palauttamisessa aikaisempaan versioon.

Tiistai 23.11.2021

Aloitin tiistain toimittamalla alihankkijamme tietokoneen Postiin toimittamisella. Tämän jälkeen valmistauduin sovelluskehityksen tikettien perehdytykseen ja luin Notionista muistiinpanoja ja ohjeita sovelluspuolen Freshdeskin käyttöön. Lähes kaikki käytännöt olivat minulle jo IT:n puolesta tuttuja, mutta järjestelmien läpikäyminen oli tässä tapauksessa uutta. Pääsin tutustumaan syvemmin lokijärjestelmäämme, Datadogiin, sekä luomaan itselleni myyntijärjestelmään tunnukset virhetilanteiden testaamista ja selvittämistä varten.

Lisäksi tiistaihin kuului myös tikettejä. Yksi käyttäjistämme ei saanut Teams-järjestelmän statuksia toimimaan, johon ratkaisu luontaisesti oli kirjautua järjestelmästä ulos ja uudelleen sisään. Käyttäjän ongelma korjaantui tällä. Toinen käyttäjä koki ongelmia yrityksemme yhteisen sisäisen verkkoaseman kanssa, johon hän ei saanut yhteyttä. Opastin käyttäjää verkkoaseman käyttöön otossa etäyhteyden avulla. Yhteys asemaan saatiin palautettua ripeästi ja hänen työnteostaan tuli jälleen jouhevampaa.

Keskiviikko 24.11.2021

Keskiviikkona päivystin tikettejä, päivitin omia henkilökohtaisia ohjeitani sovelluskehityksen osilta, sekä perehdyin lisää sovelluskehityksen käyttämiin järjestelmiin. Kävin Datadogin lokeja läpi, sekä tutustuin tiketteihin, joihin Datadog on ollut keskeinen työkalu ongelmanratkaisun kannalta. Lisäksi testasin myyntijärjestelmääni luomia tunnuksia, ja ne toimivat täysin oikein. Selvittelin järjestelmän sisältöjä ja kirjasin omaan OneNote-tiedostoon ohjeistuksia mahdollisten ongelmien varalta.

Torstai 25.11.2021

Torstaina IT-päällikkömme antoi minulle Raisiossa sijaitsevan kytkentäkaapin vastuuhenkilön yhteystiedot, ja sovimme, että vastaan verkkolaitteiden vastaanottamisesta sekä vastaanoton ajankohdasta. Sovin tapaamisen heti seuraavalle päivälle, sillä varsinainen kytkentäkaapin purku tapahtui tuolloin, ja vastaanottaminen olisi helpointa saman tien laitteiden vapauduttua.

Tikettijärjestelmässämme avustin käyttäjäämme emo-organisaatiomme tunnusten käyttöönottoon liittyvien ongelmien kanssa. Käyttäjämme salasana piti uusia, joten ohjeistin hänet suoraan Microsoftin portaaliin <https://aka.ms/sspr> vaihtamaan salasansa, sillä tällä hetkellä IT:llämme ei ole järjestelmävalvojan oikeuksia käyttäjien tileihin eikä pääsyä emo-organisaation Officeen hallintakeskukseen hallinnointitehtävien suorittamista varten.

Torstaina valmistelin tilausta HP:lle vanhojen tulostinkasettien osalta. Huomenna menen paikan päälle tarkistamaan tilanteen, sillä kasetit on viimeksi kerätty ja kierrätetty 2019 alkuvuodesta.

Selvitin myös yhden tiketin sovelluskehityksen puolella, jossa ongelma oli, että uudet aloittaneet myyjät eivät näy oikein myyntijärjestelmässämme: he puuttuvat erinäisistä listoista ja raporteista. Selvitimme asiaa ja kävi ilmi, että CRM-järjestelmämme ei ollut päivittynyt kyseisten myyjien ryhmätietojen osilta. Myyntijärjestelmämme keskustelee suoraan CRM-järjestelmän kanssa, josta se noutaa kaiken tiedon liittyen kauppoihin, käyttäjiin sekä asiakkaisiin. Koska ryhmätieto puuttui käyttäjiltä, järjestelmä ei pystynyt näyttämään käyttäjiä ajoissaan. Tämän ongelman sain korjattua päivittämällä tiedot uusille myyjille CRM:n kenttiin "Title" sekä "Ryhmä". Päivityksen jälkeen käyttäjät näkyivät normaalisti muiden tavoin raporteissa ja listoissa.

Perjantai 26.11.2021

Viikon viimeinen päivä kului toimistolla. Otin vastaan Raisiosta saapuneet verkkolaitteet ja ilmoitin tästä IT-päälliköllemme, että laitteet ovat saapuneet ajallaan ja hyvässä kunnossa. Lisäksi avustin jälleen yhtä käyttäjistämme tulostimien kanssa, sillä jostain syystä hänen laitteensa sai kyllä yhteyden yrityksen päätulostimeen, mutta käyttäjä ei silti saanut laitteellaan tulostettua asiakirjoja. Selviteltyäni asiaa huomasin, että tulostimen järjestelmäversio oli vanhentunut, eikä ajureita ollut päivitetty tulostimen osilta. Suoritin tarvittavat toimenpiteet ja latasin uuden ohjelmiston tulostimen kuntoon saamiseksi. Tämän jälkeen päivitin vielä käyttäjän tietokoneen, jonka tuloksena tulostus onnistui ongelmitta.

Tämän jälkeen tikettijärjestelmässä seuraavana vuorossa oli oheislaitetilaus, sillä yksi käyttäjistämme tarvitsi uuden hiiren ja kuulokkeet. Keskustelin IT-päällikkömme kanssa hiirestä, sekä asiakaspalvelutiimimme kanssa kuulokkeista ja sovimme molempien tahojen kanssa, että sellaiset toimitetaan käyttäjän ilmoittamaan kotiosoitteeseen pikimmiten.

Tämän lisäksi pääsin perjantaina myös selvittämään kokonaan itsenäisesti yhden sovelluskehityksen tiketin. Ongelmaksi käyttäjälle oli kehkeytynyt järjestelmän tukkeutuminen emo-organisaation päädyssä, jolloin ratkaisu oli sulkea kesken oleva tilaus, avata se sulkemisen jälkeen ja lähettää uudelleen virheviestin saamisen jälkeen. Näillä ohjeistuksilla tilaus onnistui ja meni läpi. Keskustelin kehitystiimimme kanssa tapauksesta ja tulimme tulokseen, että olisi parasta luoda ominaisuus, jolloin järjestelmä ajaisi automaattisesti uudelleen virheeseen jääneet tilaukset, jolloin käyttäjiltä jäisi enemmän aikaa varsinaiseen työntekoon. Näin ollen käyttäjillä jäisi enemmän aikaa varsinaiseen työntekoon, eikä heidän tarvitsisi taistella järjestelmän kanssa.

Toinen viikkoanalyysi

Toisella viikolla perehdyin sovelluskehityksen tiketteihin, sekä niiden käsittelyyn omien työtehtävieni ohella. Viikko oli suhteellisen kiireinen, joten tulen sopimaan itselleni vielä toisen perehdytyksen sovelluskehitykseen ja sen tiketteihin. Sain hyvin luettua Notionista kaikki sinne merkatut ohjeet tikettien käsittelyä koskien. Käsittelyperiaatteet ovat kovin samanlaiset kuin IT:llä, joten tikettien merkkauksen kanssa ei tule olemaan ongelmia. Kaikkiin tiketteihin tulee kirjata tagi (tunniste), tyyppi (minkälainen ticketti: ongelma, virhe järjestelmässä tms.), status (tiketin tilanne), prioriteetti (1-4, 1=matala, 2=keskisuuri, 3=korkea, 4=kiireellinen), ryhmä (IT, Data, Sovelluskehitys), agentti (tiketin käsittelijä) ja ajan käyttö (kauanko tiketin suorittamiseen kuluu kokonaisuudessaan aikaa).

Loin aiemmin myyntijärjestelmäämme itselleni tunnukset, sillä niiden avulla pääsen tutkimaan tarkemmin oman myyntijärjestelmämme toimintaperiaatteita ja ominaisuuksia käytännössä. Henkilöstömme käyttää kyseistä myyntijärjestelmää päivittäin työskentelyyn. Kaikki työntekijät, joilla tulee olla pääsy asiakasdataan, on tunnukset kyseiseen ohjelmistoon. Lisäksi pääsy on kehittäjillä. Nyt myös minulla on tunnukset, sillä tulen omalla panoksella tukemaan sovelluskehitystä ratkomalla erinäisiä ongelmia järjestelmään liittyen, sekä esittämällä kehitysehdotuksia.

2.3 Rutiinit

Maanantai 29.11.2021

Viikko alkoi tuttuun tapaan IT:n omalla viikkopalaverilla. Kollegamme palasi takaisin lomaltaan, joten käsitelimme yhdessä mitä viime viikolla oli ollut agendalla, sekä kävimme läpi, mitä tällä viikolla on tiedossa, jotta hänen on helpompi palata töiden pariin. Tarkoituksena tällä viikolla on mm. luoda yrityksen henkilöstölle emo-organisaation kanssa suoritettavaan integraatioon liittyvä tiivistelmä. Tiivistelmästä kävisi ilmi kaikki tämänhetkinen käyttäjiä koskeva tieto. Viikon aikana on myös tarkoituksena luoda oma IT:n käyttäjille suunnattu Teams-ryhmä, "IT-integraatioprojekti", johon työntekijät saavat esittää huoliaan ja kysymyksiään integraatioon liittyen. Vastaamme käyttäjien murheisiin yhdessä tuumin ja muistutamme, että prosessi tehdään jokaisen tämänhetkistä tilannetta helpottamaan. Teams-ryhmään kirjataan ylös myös käyttäjille tarkastelua varten yleisimmät kysymykset sekä vastaukset, joita integraatioon on kohdistunut nyt kuluneen vuoden aikana.

N. kahden tunnin suunnittelupalaverin jälkeen palasin takaisin tikettien pariin. Mm. rutiinitoimenpiteitä tuli tehtyä jälleen paljon, kuten esim. käyttöoikeuksien sulkemista CRM-järjestelmästä sekä Officesta. Lisäksi suoritin työsuhteensa lopettaneen käyttäjän poistaminen järjestelmästä. Loppupäivästä suoritin vielä käyttäjille Teamsin ja muiden O365 järjestelmien päivitystä. Päivitysten lisäksi iltapäivä kului myös yhden käyttäjän Outlookin asetusten korjaamisen kanssa.

Päivän viimeisenä tehtävänä kävin vielä toimistolla purkamassa edellisviikon Black Friday -järjestelyt. Myynti oli ollut kampanjaviikolla menestyksekkästä. Toimistolla oltiin erittäin tyytyväisiä, että se vähäinen henkilöstö, joka siellä nyt korona-aikana työskentelee, pääsi seuraamaan myyntitilannetta reaaliajassa koko viikon.

Tiistai 30.11.2021

Tiistaina oli jälleen tullut tikettejä liittyen emo-organisaation O365-käyttäjätileihin. Koska meillä ei ole IT:llä vielä oikeuksia emo-organisaation

tileihin, opastin käyttäjiä parhaani mukaan vaadittavissa toimenpiteissä, mm. salasanojen vaihdoissa.

Alihankkijamme oli myös tiistaina saanut tietokoneensa postissa, joten avustin häntä tietokoneen käyttöönotossa ja käytin etätyöpöytäohjelmaamme mm. VPN-yhteyksien konfigurointiin sekä vaadittujen ohjelmistojen ja päivitysten suorittamiseen.

Keskiviikko 1.12.2021

Aamulla sain tiketin liittyen käyttäjän ongelmaan Z-verkkoasemallemme kirjautumisen kanssa. Otin siis etäyhteyden käyttäjän tietokoneeseen, tarkistin yhteydet ja oikeudet verkko- ja jakamiskeskuksesta, sekä yhdistin käyttäjän uudelleen verkkoasemaan vaadituilla tunnistetiedoilla, jolloin kirjautuminen onnistui ongelmitta.

Lisäksi vuosi lähenee loppuaan, jonka johdosta yrityksessämme on kova kiire jokaisella osastolla. Luin läpi kaikki ajankohtaiset tiedotteet sekä vastasin vaadittuihin henkilöstökyselyihin, jotka ovat tämän vuoden viimeiset. Koen tällaisiin kyselyihin vastaamisen erittäin tärkeänä yrityskulttuurin kannalta.

Lisäksi saimme informaation uusista kursseista, joita organisaatiomme vaatii jokaista työntekijää suorittamaan. Suoritin keskiviikon aikana siis myös kurssin ”Vastuullinen ja eettinen toiminta yrityksessä X”, jossa käsiteltiin organisaation eettistä toimintaa sekä sisäisesti että ulkoisesti.

IT-päällikkömme julkaisi tänään myös IT:n infon, sekä kysymyksiä & vastauksia-osion yrityksen yhteiseen Teamsiin, kuten maanantaina oli puhetta.

Torstai 2.12.2021

Aamulla sain soiton, että Tampereen toimistomme verkko on epäkunnossa eivätkä Tampereella työskentelevät käyttäjämme saa siihen yhteyttä. Ilmoitin tästä järjestelmäasiantuntijallemme, joka toimii Tampereella. Hän pääsi pikaisesti tarkistamaan tilanteen, samalla kun päivystin käyttäjien tilannetta. Valitettavasti joku oli käynyt asiattomasti kytkentäkaapilla ja irrottanut yhden

kytketyistä verkkokaapeleista, minkä johdosta verkko oli toimimattomassa tilassa. Tämä saatiin kuitenkin nopeasti korjattua palauttamalla kaapeli paikoilleen. Verkko oli toiminnassa n. 40 minuuttia ongelman raportoinnista.

Tänään ratkaisin myös tikettejä, sekä vastailin käyttäjien kysymyksiin liittyen yrityksemme emo-organisaation IT:seen ja tekniseen tukeen liittyen. Eniten käyttäjiä tuntuu huolestuttavan laitteiden kelpoisuus heidän työtehtäviinsä. Asia on kuitenkin otettu ajoissa huomioon, joten jokaiselle työntekijälle on tulossa vähintään yhdenvertainen laite aiempaan verrattuna. Suurimmalla osalla harppaus parempaan tulee olemaan huomattava. Lisäksi emo-organisaatio tarjoaa käyttäjille ainoastaan uusia laitteita. Käyttäjät ottivat nämä uutiset mielissään vastaan.

Perjantai 3.12.2021

Tänään HR-henkilöstömme tiedotti yritystämme Teamsin välityksellä väliaikatiedoista, jotka koskevat tulevia toimistomuutoksia. Turun toimistotilojen uusimista varten luotu pohjapiirros on nyt valmistunut. Pohja saapui työryhmällemme jo aamulla ja tällä hetkellä ryhmämme on tyytyväinen pohjaratkaisuun. IT saa oman huoneen avokonttoriksi muuttuvassa toimistossa, niin kuin oli toivottu. IT:n tehtäviin kuuluu paljon yksityisten tietojen ja laitteiden käsittelyä, sekä päivityksiä, jotka on hyvä saada suorittaa rauhassa omassa tilassaan. Lisäksi varalaitteet täytyy saada säilöttyä toimistolla luotettavassa paikassa. Tällaisten tehtävien suorittaminen aiheuttaisi erinäisiä ongelmia, mikäli ne tehtäisiin yleisessä avokonttoritilassa.

Laitoimme kuitenkin pohjapiirrosta tutkiessa merkille, että jostain syystä tulostimille ei ollut varattu lainkaan paikkaa uudessa pohjapiirroksessa. Tämä on kuitenkin tärkeä asia merkata ylös piirrokseen, joten IT-päällikkömme lähetti tästä tiedustelun pohjapiirroksen luoneelle ja remontin suorittavalle yritykselle. Paras vaihtoehto tällä hetkellä olisi, että tulostin saataisiin sijoitettua jotakuinkin samaan tilaan, kuin missä tämänhetkiset tulostimet sijaitsevat.

Tänään pidimme myös 1–1-keskustelun IT-päällikkömme kanssa. Yrityksessämme on tapana, että työntekijän ja esihenkilön kanssa pidetään

kuukausittain noin tunnin kestävä palaveri, jossa käsitellään työntekijän tämänhetkistä tilannetta ja kuulumisia koskien työntekoa.

Lisäksi tapaamisiin kuului myös jokaisena perjantaina pidettävä IT:n oma kahvihetki, jossa vaihdamme viikon kuulumiset IT-tiimimme kesken.

Tiketteihin tuli tänään ilmoituksia mm. lopettavista työntekijöistä sekä erilaisia tiedotteita palveluiden muutoksista sekä erilaisia kysymyksiä Microsoftin O365-ominaisuuksista. Lopettavan työntekijän prosessin merkkasin itselleni ylös, eli teen toimenpiteen työntekijän viimeisen työpäivän päätteeksi. Toimenpiteisiin kuuluu käyttäjätunnusten poistaminen eri järjestelmistä sekä CRM-ID:eiden hävittäminen. Tämän lisäksi vastaanotetaan myös työntekijän laite, jonka jälkeen se tyhjennetään ja arvioidaan. Mikäli tietokone on vielä käyttökuntoinen, se asennetaan uudelleen ja ohjataan jatkokäyttöön. Keskinkertaisessa kunnossa olevat tietokoneet asennetaan uudelleen ja pidetään varastossa varmuuden varalta. Välttävissä ja huonossa kunnossa olevat tietokoneet tyhjennetään ja ohjataan kierrätettäväksi. Muut Freshdeskissä olevat tiketit sain tämän päivän aikana loppuunkäsitellyksi.

Kolmas viikkoanalyysi

Kolmas viikkoni kului pitkälti rutiinitoimenpiteiden parissa. Viikko oli kiireinen, joten valitettavasti en ehtinyt perehtyä tällä viikolla niin paljon sovelluskehityksen toimintapuoleen kuin olin toivonut. Ensi viikoksi olen kuitenkin suunnitellut osallistuvani mm. jokaiseen sovelluskehityksen aamupalaveriin, mikäli aikatauluni antaa myöden, jotta pysyn paremmin perillä Lab-tiimin tilanteesta.

Tarkoitukseni olisi pitää myös toinen pieni perehdytys liittyen Datadogin lokeihin, jotta pystyn paremmin vastaamaan sovelluskehityksen tarpeisiin osana tiimiä. Aion ensi viikolla osallistua jokaiseen Labin aamupalaveriin, jotta pysyn perillä jokaisen päivän tapahtumista ja suunnitelmista.

Hyvin paljon tällä viikolla oli juuri normaaleja IT-asiantuntijan tehtäviä, mm. laitteistojen päivityksiä ja tarkistuksia. Olen tyytyväinen työpanokseeni, sekä

siihen, kuinka nopeasti saan nyt selville näihin asioihin liittyvät ongelmat. Hienoa oli myös huomata IT-päällikkömme asenne muutokseen, sekä sen vaikutuksesta käyttäjiin. Yrityksessämme halutaan pitää huoli siitä, että koko henkilöstö tietää missä mennään ja tähän toimintamme tällä hetkellä vastaa hyvin. Avoimuus ja rehellisyys ovat avain menestyneeseen työyhteisöön. Nämä tekijät ovat myös suoraan sidoksissa työhyvinvointiin, sillä ne vaikuttavat työntekijöihin positiivisesti. (Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia 2016.)

2.4 Sovelluskehityksen tiketit

Maanantai 6.12.2021

Itsenäisyyspäivä

Tiistai 7.12.2021

Aamu alkoi tietojenkalasteluviestien selvittelyllä. Erilaiset tietoturvaan kohdistuneet hakkerointirytykset ovat olleet suomalaisten otsikoissa jo pidempään, eikä oma yrityksemmekään ole täysin ilman näitä hakkerointirytyksiä selvinnyt. Onneksi henkilöstömme on tarkkana aina epäilyttävien viestien osuessa kohdalle ja vahingoilta vältyttiin jälleen.

Kello 9.30 osallistuin viikon ensimmäiseen Lab-daily palaveriin, kuten olin viime viikolla suunnitellut tekeväni joka aamu. Aiheena olivat kehityksen lisäksi mm. IT:n laitteet, sillä keskuudessamme aloittaa ensi viikolla uusi työntekijä. Sovelluskehityksemme tiimi kasvaa yhdellä työntekijällä 14.12.2021. Tätä varten olemme konsultoineet emo-organisaatiotamme, sillä tarvitsemme kehittäjälle sopivan tietokoneen hieman etuajassa, sillä emme tahdo, että uusi työntekijä joutuu jo muutaman viikon työssäolon jälkeen vaihtamaan tietokonetta toiseen. Emo-organisaatiomme on ilmoittanut, että henkilöstöllemme toimitetaan tietokoneet vasta tammikuussa 2022. Lisäksi kysyin sovelluskehityksen tiketeistä hieman yleistä, sillä tällä viikolla tarkoitukseni on perehtyä enemmän Labin tiketteihin.

Tämän aamuisen kokouksen jälkeen oli vielä IT:n kesken pidettävä viikkopalaveri. Kävimme läpi mm. aikaisemmin mainitsemani uuden työntekijän tapausta, sekä muita asioita, jotka täytyy ennen koneen tilaamista saattaa päätökseen. Kävimme läpi myös joulukuun aikataulua palvelinten ja verkkoprojektien osalta. Turun toimistolla suoritetaan huomenna alustavia toimenpiteitä ja verkoista vastaava kollegamme on paikalla päivystämässä työntekijän kulkua. Palaverissa keskustelimme myös erilaisista ongelmista, joihin käyttäjät ovat nyt törmänneet työskennellessään. Eritoten Outlookin kanssa on ollut nyt enemmän ongelmia kuin normaalisti ja tämä vaatii jatkoselvittelyä. Seuraamme tilannetta tämän viikon ja mikäli emme löydä ongelmiin ratkaisua, olemme yhteistyökumppaniimme yhteydessä.

Palaverin jälkeen loin heti uuden aloittavan työntekijän tunnukset eri järjestelmiin ja raportoin tästä sidosryhmiä (HR, CC).

Loppupäivästä selvittelin vielä Datadogin toimintaperiaatteita, kävin läpi loput päivän tiketit, sekä luin IT:lle saapuneet tiedotteet palvelimiin liittyen Freshdeskistä.

Keskiviikko 8.12.2021

Aamu alkoi VPN-vikatilanteen selvittelyllä. Emo-organisaatiomme oli julkaissut uuden VPN-ohjelmistopäivityksen, joka tuotti ongelmia käyttäjimmme keskuudessa, joilla emo-organisaation laite oli jo käytössä. Tällaisia henkilöitä yrityksessämme on n. 10. IT-tiimiämme ei ollut informoitu tulevasta muutoksesta ja otin tämän välittömästi puheeksi IT-päällikkömme kanssa. Suhtauduimme asiaan vakavasti ja jäimme odottamaan toimintaohjeita, sekä vastauksia siihen, miksi näin on toimittu päivityksestä vastanneilta tahoilta.

Tämän jälkeen osallistuin jokapäiväiseen sovelluskehityksen aamupalaveriin. Minulla oli aamusta yksi tiketti, johon tarvitsin hieman apua. Myyjällemme oli ongelmia myyntijärjestelmämme Power BI -raporttien kanssa, eikä hän nähnyt pian lopettavan työntekijän dataa. Pyysin kollegaani tarkistamaan tilanteen ja hän ilmoitti, että kyseinen käyttäjä on merkattu poistuneeksi. Myyjämme oli siis virheellisesti ennen aikojaan ilmoittanut vielä töissä olevan työntekijän

lopettaneeksi, jonka johdosta dataa ei järjestelmästä löytänyt. Kyseinen käyttäjä lisättiin takaisin aktiivisiin käyttäjiin, minkä jälkeen ongelma korjaantui.

Aamupalaverissa vastailin myös sovelluskehitystiimin ajankohtaisiin kysymyksiin liittyen emo-organisaation tarjoamiin laitteisiin. Kehittäjillemme kahdesta on tulossa Windows-tietokoneet ja näillä näkymin loput kolme saavat Apple-laitteet. Tällä hetkellä tietokoneen käyttöönotto vaatii ensikirjautumisen emo-organisaation verkossa, jota tällä hetkellä Turun toimistolta ei vielä löydy. Yrityksemme muut pisteet (Tampere, Pori ja Helsinki) ovat kuitenkin jo emo-organisaation verkon saaneet. Ongelma on kuitenkin, että tämänhetkiset näillä näkymin ensi viikolla saapuvat laitteet ovat kaikki tulossa Turkuun. Olemme IT:n kanssa vaatineet tietokoneiden avausta ja käyttöönottoa Helsingissä ennen tietokoneiden lähetystä, jotta laitteiden käyttöönotto sujuisi mahdollisimman jouhevasti. Odotamme vielä vastausta tähän. Aikaa ei kuitenkaan ole paljon, sillä aikaraja tämän toimenpiteen suorittamiselle on 14.12.2021.

Torstai 9.12.2021

Aloitin aamun jälleen käymällä Freshdeskiin tulleet tiedotteet läpi. Tämän jälkeen osallistuin sovelluskehityksen aamupalaveriin, jossa kertosimme eilisen tapahtumat ja kävimme läpi mitä työtehtäviä tänään oli vuorossa. Pyysin myös kollegaltani Datadogiin keväällä 2021 luotua koulutustallennetta, jossa käydään läpi Azuren ja Datadogin perustoimintoja. Lokien opettelu on minulle vielä uutta, joten otan mielelläni vastaan kaiken mahdollisen informaation aiheeseen liittyen. Loppupäivä menikin tallennetta tarkastellen ja ohjelmia testaillen. Lisäksi otin iltapäivästä vielä yhden myyntijärjestelmäämme liittyvän sovelluskehityksen puolen tiketin ratkaistavakseni.

Perjantai 10.12.2021

Perjantai oli illalla järjestettävistä pikkujouluista huolimatta ehdottomasti viikon kiireisin päivä. Aamu alkoi heti tikettien läpikäymisellä. Osallistuin sovelluskehityksen aamupalaveriin, josta sain saman tien apua kollegaltani yhteen myyntijärjestelmäämme liittyvään tikettiin. Lisäksi sain suoritettua kaikki päivän aikana tulleet Microsoft-ympäristöä koskevat tiketit, mm. CC-tiimillämme

oli vaikeuksia Outlookin automaattivastauksien lisäämisessä tiimin yhteiseen tiliin. Tämän lisäksi myös raportointia koskeva tiketti, jota olen keskiviikosta asti selvittänyt kollegoideni kanssa, saatiin ratkaistua. Kokonaisuudessaan olen todella tyytyväinen perjantain työpanokseen, sillä kiire oli todella kova ja tehtävää oli paljon, mutta sain kaikki työtehtävät järjestäen suoritettua loppuun.

Neljäs viikkoanalyysi

Tällä viikolla pääsin työskentelemään enemmän sovelluskehityksen tikettien parissa IT-tehtävien ohella. Haluan aloittaa tikettien käsittelyn ja niihin perehtymisen jo nyt, sillä siirryn IT-projektin loppuunsaattamisen jälkeen sovelluskehityksen pariin työskentelemään enemmissä määrin. Koen siis hyvin tärkeänä, että minulla on riittävät pohjatiedot jo ennen kuin tehtävämääräni sovelluskehityksen puolella kasvaa.

Tiketit ovat minulle jo entuudestaan osittain tuttuja, sillä käsittelytapa on hyvin samanlainen kuin IT:llä. Pidän tätä hyvänä asiana, sillä minusta yhtenäiset kaavat ja toimintatavat yrityksen sisällä toimivat työyhteisön eduksi selkeyttämällä työnkulkua sekä projekteja. Lisäksi olen jo aikaisemmin päässyt tarkastelemaan tikettien sisältöä, koska sovelluskehityksen tiketit sijaitsevat samassa ympäristössä Freshdeskissä kuin IT:n tiketit. Ympäristö on vain jaettu kahteen osaan, IT:lle ja sovelluskehitykselle, mutta minulla on kuitenkin Freshdeskin admin-käyttäjänä käyttöoikeus myös sovelluskehityksen puolelle. Täten olen päässyt jo aikaisemmin kirjaamaan tikettejä tietyille asiantuntijoille sekä täyttämään tikettiin muita vaadittuja tietoja. Olen tyytyväinen että nyt pääsen avustamisen ohella ratkaisemaan tikettejä kokonaisuudessaan.

Tässä kohtaa tärkeintä on kuitenkin muistaa, että ensisijainen vastuualueeni on IT sekä sen toiminnoista vastaaminen. Olen tyytyväinen siihen, miten saavutin työtehtävien osalta kaikki tämän viikon tavoitteet. Aion pitää ensimmäisenä prioriteettina IT-työtehtäviäni, joiden lisäksi omaksun pienissä osissa lisää sovelluskehitykseen liittyviä työtehtäviä.

2.5 Yhteisöllisyys

Maanantai 13.12.2021

Aamu alkoi erinäisten sähköpostiongelmien selvittelyllä, joiden ohessa yritimme IT:n kesken selvittää, miksi emo-organisaation viime viikkoinen VPN-päivitys aiheuttaa käyttäjillemme ongelmia. Näiden selvittämisen jälkeen pidimme aamulla jälleen IT:n viikkopalaverin ja käsittelimme viikon tapahtumia. Integraatioprojektin aikataulu julkistetaan keskiviikkona, joten kävimme läpi vielä viimehetken kysymyksiä liittyen aikataulutuksiin. Muutamia kysymyksiä joudumme vielä selvittämään liittyen käyttäjien tunnusten siirtoon, mutta meillä on varteenotettavia vaihtoehtoja käytössämme.

Palaverin jälkeen olin yhteydessä käyttäjiimme Outlook-tilien tiimoilta, mutta ongelmat olivat aamun korjauksen jälkeen pysyneet poissa, joten tilanne oli näiltä osin kunnossa. Luin tikettitiedotteet myös tämän jälkeen. Kello 13.30 meillä alkoi toinen IT:n palaveri Azuren DevOpsista, eli projektinhallintajärjestelmästä. Kävimme läpi kaikki tämän sprintin tehtävät ja selvitimme kaikkien tehtävien statukset. Osan tehtävistä jouduimme valitettavasti ajanpuutteen johdosta siirtämään seuraavaan sprinttiin.

Iltapäivä kului rutiinitoimenpiteissä liittyen O365-hallintakeskukseen.

Tiistai 14.12.2021

Poissa

Keskiviikko 15.12.2021

Aamun tikkien työn alle ottamisen jälkeen osallistuin yrityksemme kuukausi-infoon, jossa käytiin kaikki ajankohtaiset yritystämme koskevat uutiset, eli yritystulokset ja tulevat toimenpiteet. IT-integraation aikataulu julkistettiin ja henkilöstöä pyydettiin varaamaan riittävästi aikaa tulevien muutosten loppuunsaattamiseksi. Aikataulu laitteiden vaihtojen osalta sijoittuu tammikuun 2022 viikolle 4, jolloin yrityksen kaikille toimipisteille toimitetaan emo-organisaation laitteet. Käyttäjät ottavat laitteet käyttöön heti laitteen saatuaan.

Mikäli asennusten ja käyttöönottojen kanssa ilmenee ongelmia, pidetään toistaiseksi vielä yrityksen omat laitteet varalla käyttäjillä, kunnes vaihdot ovat jokaisen käyttäjän kohdalla saatu suoritettua onnistuneesti. Yrityksen oma O365 siirtyy emo-organisaation tenanttiin helmikuun toisen viikon aikana. Tämän jälkeen yrityksen O365-tunnukset suljetaan. Tunnusten sulkemisen jälkeen projekti on kokonaisuudessaan saatu päätökseen ja projektin tarkoitus on täyttynyt. Projektin tarkoitus on ollut selkeyttää konkreettisesti työntekijöiden työskentelyä seuraavasti

- a. yhtenäiset tunnukset: työntekijöiden ei enää tarvitse työskennellä kaksien eri tunnusten varassa
- b. emo-organisaation laitekanta: laitteet ovat yhdenmukaisia sekä tasavertaisia ja kaikilla on omiin tarpeisiinsa sopiva uusi laite
- c. emo-organisaation verkot: työntekijöiden ei enää tarvitse vaihdella kahden eri verkon välillä työskennelläkseen, vaan toimistoille tulee yksi laitteiden kanssa yhteensopiva valtaverkko.

Keskiviikkona aikaa kului myös jo aiemmin todettujen VPN-ongelmien selvittelyyn. Uusi päivitys ei ole yhteensopiva MAC-laitteiden kanssa, joten emo-organisaation MAC-koneen omaavat työntekijät joutuvat toistaiseksi turvautumaan vielä vanhaan VPN-ohjelmistoon. Ohjelmistot otetaan pois toiminnasta joulukuun viimeinen päivä, joten aikataulu on tiukka VPN-ohjelmiston väylien yhteensopivaksi saamisen suhteen.

Selvittelin aamupäivän jälkeen saamiani tikettejä loppupäivän. Työn alle tuli myös kiireellinen tiketti, eli minun tulee valmistella yhdelle sovelluskehittäjälle varakone mahdollisimman pian, sillä hänen omansa on menossa rikki. Suoritan tämän valmistelutoimenpiteen heti huomenaamalla.

Torstai 16.12.2021

Menin toimistolle aamulla valmistelemaan sovelluskehittäjällemme varakonetta, sillä hänen MAC-laitteensa on alkanut kaatuilemaan eikä toimi enää kunnolla.

Aloin valmistelemaan laitetta käyttöönottoa varten, kunnes huomasin, että jostain syystä tietokone ei suostu yhdistymään toimiston WLAN-verkkoon.

Yrityksen lähiverkkoon yhdistäminen ei onnistunut myöskään verkkokaapelilla. Suoritin asennuksen loppuun ilman verkkoa ja loin tätä varten tietokoneeseen lokaalin käyttäjän, sillä ilman verkkoa en voi yhdistää laitetta yrityksen Azure AD:hen. Asennuksen loppuun viemisen jälkeen selvitin, miksi laite ei tunnista mitään verkkoja. Kävi ilmi, että kaikki laitteen verkkosovittimet ja ohjaimet olivat virhetilassa ja vaativat päivitystä. Muutaman epäonnistuneen laitteiston päivityskorjausyrityksen jälkeen latasin omalle tietokoneelleni vaaditut ohjelmistopäivitykset ja siirsin ja ajoin ne läpi kohdelaitteessa. Tämän jälkeen verkkosovittimet alkoivat toimimaan ja sain tietokoneen toimintakuntoiseksi.

Seuraavaksi siirsin laitteen organisaatiollemme ja yrityksemme Azure AD:n alle, poistin lokaalin käyttäjän, latasin laitteeseen vaaditut ohjelmat, sekä päivitin sen. Kone oli nyt valmis luovutettavaksi ja luovutan sen huomenna kehittäjällemme käyttöä varten.

Torstai kului pääosin varalaitteen valmistelujen kanssa, sillä vastoinkäymisiltä ei tässä tapauksessa vältytty. Sain suoritettua myös päivän aikana tulleet tiketit sillä aikaa, kun kone suoritti päivityksiä. Tämän lisäksi autoin myös toimistolla juoksevissa asioissa, sekä selvitin käyttäjän Microsoft Authenticator-sovellusongelman ja opastin sovelluksen käyttöönotossa. Tämän lisäksi selvittelin Turun studiomme audio-ohjelmaa koskevan lisenssiongelman.

Perjantai 17.12.2021

Perjantaina vietimme Tech Day-nimisen tiimipäivän Turussa, Sokos Hotel Wiklundilla. Paikalle saapuivat kaikki Lab-tiimin jäsenet sekä Data & Analytics -tiimi. Päivä alkoi 8.30 aamupalalla, jonka jälkeen siirryimme tiimillemme varattuun auditorioon keskustelemaan yrityksemme strategioista sekä tulevaisuudensuunnitelmista. Toimitusjohtajamme aloitti päivän pitämällä koko ryhmälle Teamsin välityksellä avauspalaverin. Tämän jälkeen osa tiimimme jäsenistä esittelivät tulevia muutoksia. Tämänhetkiset projektit koskevat vahvasti yrityksemme dataa sekä ohjelmistoja. Päivän aikana luovutin myös sovelluskehittäjällemme eilen valmistelemani varakoneen. Pääsin myös tutustumaan kollegoihini, joita en ollut aiemmin vielä tavannut. Toivotin myös

tiimimme uusimman jäsenen tervetulleeksi. Lopetimme työpäivän noin kello 16.30.

Viides viikkoanalyysi

Tämän viikon teema oli yhteisöllisyys, joka yrityksessä toimii mainiosti. Oma tiimimme, johon kuuluvat minun lisäksi IT-päällikkö, sekä järjestelmäasiantuntija, on todella avoin ja aikaansaava. Autamme toisiamme matalalla kynnyksellä ja olemme toistemme tukena aina tarpeen vaatiessa. Minkään asian kanssa ei tarvitse jäädä yksin, vaan yhteisö on aina valmiina tarjoamaan apua.

Tiimini lisäksi olen omaan panokseeni myös todella tyytyväinen tällä hetkellä. Otan muut työyhteisön jäsenet hyvin huomioon ja minusta yrityksen arvojen kunnioittaminen on tärkeää. Työpaikan tulisi olla aina turvallinen ja hyväksyvä paikka, jonne jokaisen on hyvä saapua.

Tällaisen ideologian tuntuu jakavan myös koko sovelluskehitystiimimme. Tiimimme on kokonaisuudessaan avulias ja huomioonottava. Kaikkiin kollegoihini en ole vielä täysin ehtinyt tutustumaan, mutta mahdollisuuksia tähän varmasti tulee, kun palailemme takaisin toimistolle tekemään töitä.

Yhteisöllisyydestä pidetään yrityksessä huolta usealla eri tavalla: erilaiset tiimipäivät ja kahvihetket ovat tässä merkittävä tekijä. Työntekijöille tarjotaan myös tukea tarpeen mukaan. HR-tiimimme järjestää myös todella aktiivisesti omaa jaksamista ja työntekijöiden yhteisöllisyyttä edistäviä tapahtumia. Tästä hyvä esimerkki on esimerkiksi muutaman kuukauden takainen neliviikkoinen ”Puhti Weeks” -tapahtuma, jossa työntekijöille järjestettiin joka maanantai työskentelyä ja omaa jaksamistaan koskeva seminaari. Jokaisella viikolla oli oma teemansa, jolloin työntekijöille jaettiin erilaisia teemaan liittyviä tehtäviä. Monet liittyivät nimenomaan tiimitaitojen kehittämiseen ja osaan tehtävistä tarvittiinkin ryhmän tai vähintäänkin kollegan apua. Tapahtuma oli todella onnistunut ja se otettiin yrityksessämme hyvin vastaan.

Myös oma tiimimme pitää yhteisöllisyyttä tärkeänä. Joka aamuinen tiimipalaveri auttaa pysymään perillä toisten työtehtävistä sekä muista käynnissä olevista juoksevista asioista. Ajoittain on myös ollut aikaa vaihtaa myös kuulumisia muuten hektisen arjen keskellä, mikä on tietenkin hieno lisä.

Tiimipäiviä järjestetään myös hyvän tilanteen sattuessa kohdalle. Nyt oli oivallinen aika käydä läpi tämän vuoden saavutuksia, sekä ensi vuoden tavoitteita. Kaikki tiimin jäsenet pääsivät paikalle ja keskustelu sujui mukavasti suureellisista aiheista huolimatta. Yhteisöllisyyden huomaa myös päivittäin työtehtäviä tehdessä: kollegaa autetaan parhaalla mahdollisella tavalla ja ongelmiin löytyy ratkaisu nopeallakin aikataululla. Esimerkiksi uusi tietokone saatiin heti valmisteltavaksi, ilman erillisiä hyväksymispyyntöjä useammalta taholta. Yrityksessä luotetaan tekemiseen ja työntekijöihin.

Oman tiimimme kesken pidämme myös joka torstai kello 13.30–14.30 Teamsissa ”Tech Challengen”, jolloin jokainen vuorollaan järjestää jotakin ohjelmaa koko tiimille. Mm. erilaiset visailut ja pelit ovat olleet suuri hitti.

IT:n kesken pidämme myös vaihtelevaan aikaan aina perjantaisin virtuaalihakvitauon, jolloin pääsemme keskustelemaan vapaamuotoisesti. Koen tällaiset järjestelyt todella tärkeiksi työntekijöiden yhteishengen ja viihtyvyyden kannalta.

2.6 Kommunikaatio

Maanantai 20.12.2021

Kävin aamulla ensimmäisenä läpi tikettijärjestelmään tulleet tiketit. Muutama tiketti koski Firefox-selaimen päivityksiä, mitkä ajoin niitä pyytäneillä käyttäjillä läpi. Lisäksi luin viikonlopun aikana tulleet järjestelmätiedotteet ja sovin 3.1.2022 töihin palaavan käyttäjämme tietokonejärjestelyistä.

Kello 9.30–10.30 meillä oli IT:n viikkopalaveri, jossa kävimme läpi viimeviikon tapahtumat pikaisesti, sekä alkaneen viikon aikataulut. Tällä viikolla aikataulussa ei ole mitään suurempia toimenpiteitä, eli keskityn enimmäkseen

tikettityöskentelyyn sekä toimistolle palautettujen tietokoneiden tyhjentämiseen ja uudelleenasennukseen. Ensi viikon olen itse lomalla, mutta kollegani ovat töissä ja vastaavat näin ollen tikettityöskentelystä.

Sain IT-päälliköltämme listan käyttäjistämme, jotka haluaisivat lunastaa oman tietokoneensa kun integraatioprojekti on loppuunsaatettu. Faktahan on, että meillä jää täysin käyttökelpoisia tietokoneita suuria määriä käyttämättä. Olemme suunnitelleet näille jatkokäyttöä ja haluaisimme tarjota käyttäjillemme mahdollisuuden lunastaa hyväkuntoisia tietokoneitaan. Halukkaiden tietokoneet tyhjennettäisiin ja asennettaisiin tietoturvasyistä kokonaan uudelleen. Olemme miettineet myös koko yrityksen laitekannan myyntiä optimaaliselle yritykselle. Selvitin tämänhetkisten toiveita lähettäneiden käyttäjien laitteiden tilaa N-centralin Report Manager-ominaisuudella. Suurin osa tietokoneista ovat tämän vuoden asennuksista, eli HP:n ProBook G8 mallia. Mukaan mahtuu myös Dell:in uusia laitteita. Tietokoneet ovat todella uusia, joten tämä täytyy hinnoittelussa ottaa huomioon. Hyvän kunnon lisäksi laitteissa on vielä takuuta jäljellä 12–24 kuukautta mallista riippuen. Selvitykseen täytyy ottaa myös se, miten henkilöstö suhtautuu eri laitteiden hinnoitteluihin.

Iltapäivästä menin toimistolle vielä tekemään puolikkaan lähipäivän. Valmistelin kaksi tietokonetta vara/jatkokäyttöön tyhjentämällä ne ensin, jonka jälkeen asensin niihin uudelleen puhtaan Windows 10 -käyttöjärjestelmän. Tämän jälkeen latsin niihin kaikki käyttäjiemme tietokoneille vaaditut ohjelmat: O365, Sophos Connect, Sophos Endpoint Agent, N-central, Z-zip, Vlc sekä Google Chrome. Lisäksi tilasin CRM-ID-tunnukset uuden työntekijän myyntijärjestelmän tunnusten luontia varten.

Tiistai 21.12.2021

Tänään aamulla minulle oli toimitettu materiaali koskien emo-organisaation tietokoneiden autopilottiasennuksia. Lisäksi sähköpostitse saapui vielä erikseen viesti projektin tämänhetkisestä tilasta ja aikataulusta:

Vk 52

Joulukuun 22. päivä migraation ensimmäinen näkyvä vaihe alkaa. Yrityksen O365-dataa alkaa näkyä käyttäjien uudessa emo-organisaation omassa O365 ympäristössä.

Vk 1

Emo-organisaation Microsoft Authenticator -tunnukset otetaan kaikilla yrityksen työntekijöillä käyttöön.

Vk 2

Emo-organisaation laitteet toimitetaan yrityksemme toimistoille Turkuun, Poriin, Tampereelle ja Helsinkiin. Pienemmät paikkakunnat, sekä etätyötä pääsääntöisesti tekevät saavat laitteensa postitse.

Vk 3

Laitteiden tarkastuksen jälkeen työntekijät pääsevät varaamaan itselleen aikoja koneenvaihtoja varten.

Vk 4

Työntekijöille vaihdetaan valvotusti emo-organisaation tietokoneet yrityksen omien laitteiden tilalle.

Kokonaisuudessaan integraation ja migraation päättymispäiväksi on asetettu 14.2.2022, jolloin toiveena on, että tavoite on saavutettu: yrityksen käyttäjät ovat siirretty kokonaisuudessaan emo-organisaation ympäristöön ja ovat valmiita käyttämään emo-organisaation O365-palveluja kokonaisuudessaan. Lisäksi kaikilla on nyt samanlainen laitekanta.

Tavoitteet aikataulun suhteen ovat hyvin optimistiset. Hyvällä organisoinnilla näihin tavoitteisiin kuitenkin varmasti päästään. Aloin heti viestit saatuani käymään läpi emo-organisaation tietokoneiden asennusprosessia, sillä tammikuussa aloittaville työntekijöille on tulossa jo ennenaikaisesti emo-organisaation tietokoneet, sillä emme tahdo, että juuri aloittanut työntekijä

joutuu heti uuteen työpaikkaan saapuessaan vaihtamaan tietokonetta useampaan otteeseen.

Autopilottiasennus on luotu varta vasten niille tapauksille, joissa tietokoneen asennushetkellä käyttäjä ei pysty yhdistämään tietokonettaan emo-organisaation hallinnoimaan verkkoon. Koska Turusta verkko vielä puuttuu, tulevat koneet täytyy ainakin tammikuun alussa asentaa autopilotilla. Ohjeita tuli kaksi kappaletta, joista molemmat ovat emo-organisaation kommenttien mukaan valideja tietokoneesta riippuen. Käyttäjän täytyy tämä kuitenkin itse osata selvittää, mikä aiheuttaa hieman huolta. Ohjeissa on useita kiperiä vaiheita ja mikäli yksikin kohta menee väärin, menee asennus vikatilaan ja käyttäjän täytyy olla yhteydessä emo-organisaation käyttäjätukeen. Tämän vuoksi olemme yrityksessämme sopineet, että olemme IT:n voimin tukena näissä asennuksissa, jotta käyttäjät eivät jää yksin ja ilman apua ongelmien sattuessa kohdalle.

Asennusohjeiden läpikäymiseen meni lähes koko päivä. Aikahaarukka autopilotin asennukselle per tietokone on n. 4–6 tuntia, joten prosessi on hyvin pitkä. Huomattavasti pidempi kuin mihin tällä hetkellä olen tottunut. Asennuksissa, joita suoritan, menee tällä hetkellä n. 30–60 minuuttia. Tällä saralla muutos aikaisempaan on siis merkittävä.

Asennusohjeiden ja aikataulujen läpikäymiseen minulla kuluikin lähes koko päivä. Tikettejä tuli tänään kuitenkin vain kaksi, joten aikaa jäi hyvin uusiin ohjeisiin ja käytännön asioihin perehtymiseen. Otin työn alle myös Google-tilin synkronointiohjeen, jonka teen tammikuun alussa käyttäjien laitteiden vaihtoa varten. Käyttäjät saavat helposti synkronoidulta Google-tililtään kaikki kirjanmerkit ja tilille tallennetut tunnukset heti käyttöönsä uudella laitteella.

Keskiviikko 22.12.2021

Aamulla sain soiton toimistolta, jossa minulle kerrottiin, että toimitus tilattu lukkoasennus on tultu nyt suorittamaan. Asentajan tuli olla minuun suoraan yhteydessä ja meidän piti sopia aikataulusta yhdessä. Uutinen oli kaikin puolin kurja, sillä olin jo ehtinyt useamman päivän odottaa soittoa ja tiesin että

sellainen olisi tulossa. Asentajan mukaan hän oli yrittänyt tavoitella minua, mutta en tiedä, oliko hän yrittänyt soittaa väärään numeroon. Korona-ajan etätyösuosituksen vuoksi työskentelen pääosin kotona, joten en ollut toimistolla paikalla, kun asentaja saapui. Siksi minulle ilmoitettiin aiemmin, että aikataulusta sovitaan erikseen. Ilmoitin, että tulen toimistolle pikimmiten. Saavuttuani asentajat olivat kuitenkin asentaneet jo molempiin kytkinhuoneisiin lukot. Asennuksista toinen oli jäänyt kesken. Avaimia ei ollut jätetty toimistolle, joten nyt emme pääse käsiksi omiin kytkinkaappeihimme. Kommunikaation osilta tämä tapaus on ollut todella epäonnistunut. Pyysin iltapäivästä IT-päälliköltämme asentajan yhteystiedot, jotta voin soittaa hänelle huomenna aamulla ja tiedustella tapahtuneesta. Toivon mukaan saisin hänen kanssaan sovittua huomiseksi ajankohdan toimistolle, jolloin hän voi suorittaa asennuksen loppuun ja luovuttaa minulle avaimen kyseisiin lukkoihin. Muutoin asennus jää ikävästi kesken, sillä toimisto on kiinni joulun sekä välipäivät. Asennus saataisiin suoritettua loppuun vasta viikolla 1, mikä on todella myöhään tämänhetkinen aikataulu huomioon ottaen.

Avainsotkusta huolimatta sain tämän päivän aikana myös tikettejä ratkaistua. Mm. yhteistyökumppanimme toimitti minulle tänään erillisen ID:n käyttäjän aktivointia varten, joten sain tammikuun alussa aloittavan käyttäjän profiilin valmiiksi standardiarvoilla myyntijärjestelmäämme. Koska kyseessä on erikoistunnus, joudun kysymään sovelluskehittäjiltä, millaiset attribuutit käyttäjälle tulee myöntää, jotta kaikki toiminnot toimivat järjestelmässä oikein. Kysyn tästä huomenna Labin aamupalaverissa.

Torstai 23.12.2021

Soitin heti aamulla lukkoseppälle, mutta en saanut häntä kiinni kuin vasta yhdeksältä. Lukkoseppä oli vahingossa soittanut väärään numeroon, jonka vuoksi ei ollut saanut minua kiinni. Sovimme, että tapaamme kello 10 Turun toimistolla. Pakkasin puhelun jälkeen työtarvikkeeni ja lähdin toimistolle. Valitettavasti en tästä johtuen ehtinyt osallistumaan aamun palavereihin. Lukkoasia on kuitenkin hyvin akuutti ja se menee tällä hetkellä kaiken edelle ykkösprioriteettina, sillä verkkojen asennustyö on saatava aluilleen ja

tarvitsemme tätä varten avaimen kytkinhuoneisiin. Toimistolle päästyäni tarkistin myös postit, jotka minulle oli toimistolle toimitettu. Canon-tulostinta varten tilatut yhteensopivat varmistustarrat, joilla tulostimen saa käyttöön, olivat nyt saapuneet. Itse tulostimen on määrä tulla viikolla 1.

Lukkoseppä saapui n. 10.15 ja ohjasin hänet oikeisiin kytkinhuoneisiin. Hän asensi molemmat lukot kuntoon ja luovutti minulle samalla yleisavaimen, joka käy molempiin oviin. Asia oli tältä osin siis kunnossa, joten kiitin lukkoseppää joustavuudesta, laitoin avaimen talteen ja palasin töiden pariin.

Pidimme tämän jälkeen IT:n kesken statuspalaverin, jossa käsittelimme mm. kyseisen lukkotapahtuman sekä puhuimme tämänhetkistä ongelmista koskien emo-organisaation tietokoneita. Koska puolet emo-organisaatiolta saapuvista laitteista pitää asentaa autopilotilla, on meille noussut tästä suuri huoli, sillä kolmesta testiautopilottitietokoneesta vain yhdessä asennus on saatu onnistumaan. Asennuksen onnistumisprosentti on siis todella huono ja näin ollen aiheuttaa ongelmia, sillä kun koko henkilöstölle vaihdetaan laitteet, emme voi ottaa sitä riskiä, että vain n. 33 % saa tietokoneen asennuksen onnistuneesti läpi ja tietokoneen heti työkäyttöön. Lisäksi saamamme kahdet ohjeet koskien autopilottiasennuksia ovat todella sekavat, mikä oli nyt konkreettisissa testitapauksissa käynyt ilmi. Tilasimme nyt minulle testitietokoneen käyttöön, jotta voin käyttäjä- sekä asiantuntijanäkökulmasta suorittaa asennuksen läpi. Suoritan asennuksen tammikuun alussa ja luon samalla selkeät vaihe-vaiheelta -ohjeet tietokoneen käyttöönottoa varten. Mikäli tietokoneen asennuksessa tapahtuu suurempia vastoinkäymisiä, olemme velvoitettuja ilmoittamaan emo-organisaation projektivastaavalle, että nämä autopilottiasennukset eivät ole riittävän luotettavia, jotta niitä voitaisiin henkilöstöllemme luovuttaa ajettavaksi. Ratkaisu asiaan olisi tilata koko henkilöstölle kokonaan valmiiksi asennetut laitteet, joita tällä hetkellä on tulossa vain myyjillemme hektisen työtahdin johdosta. Jäämme odottamaan testini tuloksia ja käymme vaihtoehtoja läpi vielä tammikuun alussa.

Tämän jälkeen tarkistutin myyntijärjestelmäämme luodun uuden käyttäjän ryhmät ja attribuutit sovelluskehittäjillä, sillä markkinointiryhmään kuuluvilla

työntekijöillä on kokonaan räätälöidyt käyttäjätunnukset. Luomani räätälöinti sopi aloittavalle työntekijälle kuitenkin hyvin ja sovin, että palaan päivitysten osilta takaisin asiaan, kun uusi työntekijä pääsee kiinni työtehtäviinsä ja hänen työnkuvansa oikeuksien suhteen selkeytyy työsuhteen edetessä.

Päivän aikana ehdin auttamaan myös käyttäjiämme mm. emo-organisaation laitteisiin liittyvissä ongelmissa sekä vastailin kirjanpito- ja verkko-ongelmakyselyihin.

Perjantai 24.12.2021

Jouluaatto

Kuudes viikkoanalyysi

Kuudentena viikkona halusin panostaa ja perehtyä eritoten kommunikointiin yrityksessämme, sekä yrityksemme kommunikointiin yhteistyökumppaneidemme kanssa.

Yrityksemme sisällä pääsääntöinen viestintäkanava on Microsoft Teams, jonka käyttäjät yrityksessämme hallitsee pääsääntöisesti hyvin. Sähköposti on myös aktiivisesti kaikilla työntekijöillä käytössä, mutta selkein viestintäkanava on Teams. Yrityksestä löytyy Yleinen-kanava, johon pääosin lähetetään kaikki henkilöstöä koskevat infot ja tiedotteet ym. Ongelmaksi kuitenkin joskus koituu työn hektisyys, sillä usein näitä koko henkilökuntaa koskevia viestejä ei ehditä täysin lukemaan, jonka johdosta ne herkästi unohtuvat taustalle ja näin ollen info ei saavuta kaikkia työntekijöitä. Teamsissa on kuitenkin kätevä ominaisuus, jonka avulla jo avatut viestit voi merkitä uudelleen lukemattomaksi. Kyseinen toiminto on minulla aktiivisesti käytössä niihin myöhemmin palaamista varten, sillä saan todella paljon viestejä Teamsin kautta, mutta en niihin kaikkiin ehdi juuri sillä hetkellä reagoimaan. Olen kehottanut myös kiireisimpiä käyttäjiämme tuketumaan tähän toimintoon, mikäli heillä on tämän asian kanssa kehkeytynyt haasteita.

Minulla pääsääntöisesti käytössä olevat kanavat ovat Microsoftin Teams-, sekä Outlook-sovellukset. Tämän lisäksi käytän jatkuvasti Freshdesk-

tikettijärjestelmäämme. Kyseisen tikettijärjestelmämme tulisikin olla esimerkiksi IT:n suuntaan ensisijainen yhteydenottokanava. Tällöin koko tiimi pysyy perillä tiketeistä ja siitä, missä mennään. Eikä asian toiselle siirtämisestä koidu ongelmia esimerkiksi sairastapauksissa. Käyttäjämme ovat kuitenkin kohtalaisen kaavoihin kangistuneita ja kommunikointi tapahtuu todella usein suoraan puhelimeen soittamalla. Tämä taas näkyy tilastoissamme siten, että olemme passiivisia, vaikka tosiasiasa auttaisimmekin juuri sillä hetkellä käyttäjiä. Kehotan tästä syystä aina laittamaan tikettijärjestelmäämme viestin, joka onnistuu käyttäjiltämme siten, että he lähettävät IT:n tukisähköpostiin viestin. Sähköposti ui suoraan tikettijärjestelmäämme uutena tikettinä, josta sen voi heti ottaa käsittelyyn. Teams- ja sähköpostiviesteissä on se ongelma, että ne unohtuvat herkästi taustalle, sillä tikettikanava on jo olemassa. Tukipyyntöjen saapuminen useammasta eri paikasta hankaloittaa työntekoa, mutta ymmärrän hyvin, että käyttäjä voi kokea suoran Teams-viestin tai puhelinsoiton helpommaksi. Tosiasia ikävä kyllä on, että näitä kanavia pitkin saapuvat pyynnöt hankaloittavat suuresti omaa työskentelyäni. Puhelimeen vastaaminen usein myös keskeyttää jo aikaisemmin tärkeän työn tekemisen, sillä puhelimeen soittaminen on tarkoitettu vaihtoehdoksi vain äärimmäisen akuutissa tapauksessa.

Kommunikointi tiimien sisällä on jouhevaa. Lab- ja IT-kanavat ovat aktiivisesti kaikilla Labin työntekijöillä käytössään Teamsissa päivittäin, joten asiantuntijat ovat tietoisia ajankohtaisista asioista ja valmiina vastaamaan toisilleen aina tarvittaessa. Pyydänkin usein kiperimmissä tapauksissa apua asiantuntijatiimiltämme ja jokaisella kerralla olen saanut vastauksen ja apua tilanteeseeni. Kommunikointi yrityksen sisällä on siis suhteellisen jouhevaa.

Yhteydenotot talon ulkopuolelle tapahtuvat vaihtuvalla menestyksellä, riippuen yhteistyökumppanista. Hyvä esimerkki tästä oli esimerkiksi tämän viikon lukkojenvaihtotapaus, jossa virheellinen puhelinsoitto sekoitti suunnitelmat täysin. Lisäksi palloilu useamman tahon välillä on aikaavievää ja suurimmissa osissa tapauksista myös turha vaihe. Kun IT-päällikkömme sai yhteistyökumppanilta alihankkijan puhelinnumeron, pyysin sitä itselleni, jotta

pystyin suoraan sopimaan aikataulusta tämän henkilön kanssa, ilman erillisiä välivaiheita. Kun sain lukkosepän torstaina kiinni, asia oli hoidettu loppuun kahden tunnin sisällä soitosta. Tällaisia tapauksia varten mielestäni olisi hyvä, että vastuhenkilöt voisivat sopia suoraan sopivasta aikataulusta ilman esihenkilöiden kanssakäymistä koskien vastuussa olevien henkilöiden aikataulua. Näin säästettäisiin paljon aikaa, jolloin muille työtehtäville jäisi enemmän resursseja.

Lisäksi kommunikoin organisaatiomme ulkopuolelle erilaisia tukipyyntöjä, sekä tilauksia lähettämällä. Riippuen vastaanottajasta, saan vastauksen muutamasta minuutista n. viikon kuluessa. Vaihtelevuus näissä on siis todella suurta. Esimerkiksi alkuvuikosta tilaamani ID:t olivat saapuneet seuraavana päivänä järjestelmäämme. Tämä on mielestäni tällaiselle toimenpiteelle hyvinkin kohtuullinen aika. Tällä hetkellä tiimimme murehtii kovin kuitenkin tulevan integraation vaikutusta kommunikointiin, sillä jopa meidän IT:n kesken on hankalaa saada kysymyksiimme kattavia vastauksia. Tukipyynnöt tulee aina lähettää erillisen portaalin kautta. Tämän jälkeen näemme, että tiketit ym. otetaan kyllä järjestelmissä käsittelyyn, mutta jäämme täysin ilman tietoa siitä, onko asia otettu oikeasti työn alle ja ratkaistavaksi, vai saammeko vain automaattiviestin. Usein huomaamme itse, mikäli tiketti on ratkaistu ja esim. oikeuksia johonkin tiettyyn paikkaan on lisätty. Nämä tiedot eivät siis aina palaudu käyttäjälle asti. Tällainen kommunikaatiokulttuuri tulee varmasti vaikuttamaan yrityksemme käyttäjiin hyvin vahvasti, sillä he ovat tottuneet siihen, että kanavasta huolimatta heitä kuullaan ja autetaan. Tilanteesta ja kiireestä huolimatta tiketit tulee ottaa aina käsittelyyn viimeistään 4 tunnin sisällä tiketin saapumisesta ja vastata käyttäjälle tilanteen vaatimalla tavalla. Tällaista kulttuuria ei kuitenkaan emo-organisaatio tarjoa, joten nähtäväksi jää palvelun taso kyseisen IT-osaston osilta.

27.12.2021-31.12.2021

Joululoma

2.7 Valmistautuminen integraatioon

Maanantai 3.1.2022

Palasin tänään lomalta, tavoitteenani palata mahdollisimman jouhevasti takaisin työni pariin. Aloitin päiväni lukemalla kaikki poissaoloni aikana saamani sähköpostit, joita oli reilussa viikossa saapunut 54. Vastasin heti ensimmäiseksi prioriteetiltaan korkeimpaan viestiin. Kyseessä oleva asia koski takaisin työhön palaavaa työntekijää, jonka tietokoneen tilanne oli muuttunut lomani aikana, eikä tämänhetkinen tilanne ollut selvillä kyseisen henkilön esimiehellä, eikä HR-yksiköllä. Sovitusta poiketen emo-organisaatiomme ei toimitakaan laitetta tilauksesta huolimatta, vaan yrityksemme tulee tarjota käyttäjällemme kahden viikon ajaksi oma laite. Ilmoitin työntekijän esimiehelle, sekä HR-yksikölle, että asia on kaikesta huolimatta kunnossa ja saavun sovittuun aikaan kello 10 luovuttamaan kyseiselle käyttäjälle tietokoneen. Olen saanut toimistolle muutamia palautettuja tietokoneita, joten saavuin yhdeksältä työpisteelleni valmistelemaan aloittavan työntekijän tietokonetta. Käyttäjä saapui kymmeneltä suorittamaan asennuksen opastuksellani loppuun ja koska hänen tietokoneellensa oli tarvetta asentaa lisäohjelmia, kului käyttöönottoon kokonainen tunti.

Käyttäjän opastuksen ja koneen luovutuksen jälkeen palasin selvittämään sähköpostejani ja vastailin niihin tarpeen mukaan. Kävin myös saapuneita tikettejä läpi. Tähän käytin aikaa siihen asti, kunnes kello 12 aloitimme tiimipalaverin IT:n kesken. Käsittelimme integraation aikataulua ja sitä, ettei tietokoneeni ollut vielä valitettavasti saapunut. Tarkoitukseni oli asentaa tänään tietokone kokonaan alusta loppuun autopilotilla, mutta tämä siirtyy nyt Postin viivästyksestä johtuen toiseen päivään. Toivon mukaan paketti saapuu huomenna. Autopilotin testaus on tärkeää, jotta osaamme varautua koneiden vaihtoon muutaman viikon kuluttua. Aikaa ei ole tämän osilta hukattavaksi. Ilmoitin myös, että kytkentäkaapin kuitu oli nyt asennettu Turun toimistolle emo-organisaation lopullisia verkkotöitä varten. Verkon tilanne etenee aikataulussa.

Toinen kuitu tullaan vielä asentamaan toimiston uudelle puolelle ensi viikon aikana.

Loppupäivän selvittelin tikettejä, sekä vastasin loppuihin sähköposteihin, joita oli päivän aikana tullut. Tiketeistä suurin osa koski työnkuvan muutoksia, joten lisäilin käyttäjille oikeuksia eri ympäristöihin, kuten myyntijärjestelmäämme sekä CRM:ään, sekä selvitin muutamia ongelmia liittyen lisensseihin.

Tiistai 4.1.2022

Aloitin tiistain käymällä tikettejä läpi. Ensimmäisen prioriteetin tikettinä pidin kiireellistä laskutusjärjestelmämme virhettä koskevaa yhteydenottoa, joten aloitin sen selvittämisen saman tien. Tiketti oli haastava ratkaistava, joten tukeuduin kollegoideni apuun, jotka lähtivät selvittämään kyseisen toiminnon logiikkaa järjestelmässä. Tämän jälkeen tein rutiinitoimenpiteitä uusien ja vanhojen käyttäjien kohdalla: poistin lopullisesti työsuhteensa päättäneet työntekijät O365-ympäristöstä, sekä avasin uudelle aloittaneelle työntekijälle pääsyn eri sähköpostikansioihin.

Kymmeneltä saavuin toimistolle, sillä sovelluskehittäjämme kohtaamaa autopilottiasennuksen virhetilaa selvittänyt emo-organisaation alihankkija saapui tuolloin paikalle. Ongelmana oli siis kahden kollegani laitteet, joissa autopilottiasennus ei ollut mennyt läpi, vaan jäi kiertämään kehää palauttamalla aina saman virheviestin. Alihankkija ei kuitenkaan osannut auttaa asian kanssa, jonka johdosta jouduimme olemaan uudelleen yhteydessä emo-organisaation omaan IT-tukeen. Pidimme uutiset kerrottua IT:n kesken palaverin, sillä lopputulos aiheutti meille suuren pettymyksen. Avun saamiseen kesti 2 viikkoa, eikä siitä lopulta ollut meille mitään hyötyä tietokoneiden tiloihin liittyen. Oma testikoneenikaan ei ollut vielä saapunut, joten jään odottamaan edelleen, että pääsen testaamaan autopilottia alusta loppuun. Mikäli asennus jumiutuu minullakin, joudumme ilmoittamaan, että kaikille työntekijöille on toimitettava autopilottikoneiden sijaan esiasennetut tietokoneet.

Palaverin jälkeen palasin tikettien pariin, joista sain ratkaistua jälleen yhden. Kello 13 minulla alkoi uuden työntekijän perehdytys, joka sujui mallikkaasti.

Tutustutin käyttäjän uusiin IT-ohjeisiin, sekä opastin hänelle emo-organisaation sisäistä tikettijärjestelmää, ServiceNow'ta. Kävin läpi käyttäjän kanssa palvelunumerot, tikettien luonnin sekä niiden käsittelyn järjestelmässä. Mainitsin myös aikaikkunoista, joita emo-organisaatiomme tikettien käsittelyyn käyttää. Pehdytin häntä myös integraatioprojektista, jolloin hänellekin selveni yrityksen kuvio ja mm. miksi osalla työntekijöistä, myös hän mukaan lukien, on kaksi eri domainilla varustettua sähköpostiosoitetta. Painotin kuitenkin, että turhan kauaa ei kahden sähköpostin varassa tarvitse työskennellä, sillä kun yrityksen integraatio on saatu näiltä osin maaliin, tulemme käyttämään vain uusia emo-organisaation sähköposteja ja O365-ympäristöä. Varmistin vielä lopuksi, että käyttäjällä on kaikki tietokoneen kanssa tällä hetkellä kunnossa, mm. sitä silmällä pitäen, kun hän loppuviikosta siirtyy etätöihin. VPN-ohjelmistosta hänellä oli kysymyksiä, joten kävin emo-organisaation VPN-järjestelmän, Forcepointin, käytön hänelle läpi, sekä lähetin ohjeet ohjelmiston käyttöä varten. Lopuksi pyysin vielä olemaan matalalla kynnyksellä yhteydessä, mikäli kysymyksiä ilmenee.

Perehdytyksen jälkeen palasin tikettien pariin. Päivän aikana suoritin myös kahdelle tietokoneelle tyhjennyksen sekä puhtaan Windows 10:n uudelleenasetuksen.

Päivän viimeisenä tehtävänä asetin vielä sovelluskehityksen pyynnöstä CRM-järjestelmään sähköpostimuutoksen testimyyjällemme yrityksen omasta sähköpostista emo-organisaation sähköpostiin.

Keskiviikko 5.1.2022

Selvitin päivän ensimmäisenä tehtävänä käyttäjien kysymyksiä liittyen emo-organisaation laitteisiin. Tämän jälkeen selvitin eilisten tikettien statukset ja koska kaikki näytti olevan kunnossa, eikä jatkokysymyksiä ollut tullut, pääsin sulkemaan tiketit. Kello 9.30 osallistuin jälleen sovelluskehityksen palaveriin, jossa kävimme läpi eilisen päivän työtehtävät, sekä mitä tänään oli agendalla. Hienoa oli kuulla, että eilen tekemäni sähköpostiosoitteen päivitys testimyyjälle toimii moitteettomasti, eli myyntijärjestelmämme vahvistusviestit ovat nyt

yhteensopivat emo-organisaation sähköpostiosoitteiden kanssa. IT-päällikkömme ilmoitti myös, että olemme saamassa perehdytyksen ServiceNow-tikettijärjestelmän hallinnointiin piakkoin, kuitenkin vielä tällä viikolla. Hän pitää meidät ajan tasalla asian suhteen ja ilmoittaa kun koulutuksen ajankohta on valittu. Palaverin jälkeen pidin Teams-kokouksen erään käyttäjän kanssa, sillä hänellä oli ongelmia omien laitteidensa kanssa, eikä hän ollut varma, miten hänen tulee toimia. Häneltä löytyi siis sekä emo-organisaation, että yrityksemme laitteet. Kävin läpi tapauksen historian sekä tämänhetkisen tilanteen ja opastin häntä yleisten ohjenuorien mukaan. Hän tulee saamaan uuden koneen suoraan emo-organisaatioltamme ServiceNow-tilausjärjestelmää käyttämällä ja tulen itse vastaanottamaan hänen vanhan yrityksemme tarjoaman laitteen kun integraatioprojekti on loppuunsaatettu. Palaverin jälkeen palasin tikettien pariin, josta noin tunnin kuluttua minulla oli 1–1 -palaveri IT-päällikkömme kanssa. Käsittelimme tämänhetkisiä asioita liittyen työtehtäviin sekä eritoten integraatioprojektiin.

Tunnin palaverin jälkeen riensin jälleen toimistolle tarkastamaan, joko autopilottitestaukseen tarkoitettu tietokoneeni olisi vihdoinkin saapunut, sekä vastaanottamaan erään lopettaneen työntekijän laitteen uudelleenasetusta varten. Pettymyksekseni sain huomata, ettei tietokone ollut vielääkään saapunut. Sain myös toimistolle saavuttuani kollegaltani tiedon, että toimiston päätulostimessa oli ongelmia. Suoritin siihen päivitykset sekä kalibroinnin. Tämän jälkeen laite toimi taas normaalisti. Tämän lisäksi selvitin verkkoprojektin edistymistä, sekä raportoin toimiston kaapeloinnista IT-tiimille. Tarkistin myös kytkinkaappiin Turun kuituverkosta vastaavan yhteistyökumppanin toimesta tuodun BiDi-lähetinvastaanottimet, joita löytyi kaksi kytkinkaapin päältä. Ilmoitin, että lähetinvastaanottimet löytyvät ilmoitetusta paikasta ja että ne tulevat käyttöön kun verkkoasentaja saapuu toimistolle tekemään lopputyöt.

Eilisen emo-organisaation tietokoneen asennusongelma jatkui: IT-päällikkömme oli saanut käyttäjiemme lisensoijasta muutettua niin, että toinen työntekijöistämme pystyi jatkamaan autopilottiasennusta ohjeen mukaan. Toisen työntekijän tietokoneelle oli kuitenkin eilen ulkoistetun IT-tuen puolesta luotu lokaali

käyttäjätili, joka estää kokonaisuudessaan tietokoneen asennuksen aloittamisen alusta. Joudumme siis edelleen selvittämään tilannetta.

Loppupäivästä lähdin vielä selvittämään tietokoneeni tilaa, sillä sen piti saapua jo maanantaina. Olin yhteydessä emo-organisaation IT-tukeen ja jäin odottamaan vastausta. Tietokonelähetykset tulevat kyseisen tuen kautta.

Tämän päivän kiireistä johtuen en ehtinyt edistämään Google-tilin luomiseen tarkoitettuja ohjeita, joten tarkoitukseni on jatkaa niitä jälleen loppiaisien jälkeen perjantaina.

Torstai 6.1.2022

Loppiainen

Perjantai 7.1.2022

Aloitin aamulla vastailemalla käyttäjien tiketteihin. ServiceNow-koulutus, jonka IT-päälliköllämme oli tarkoitus pitää tällä viikolla, siirtyi ensi viikkoon. Tämän johdosta pääsin heti perehtymään saamiini tiketteihin. Eräällä käyttäjällä oli modeeminsa kanssa ongelmia ja asian ratkomiseen kului todella paljon aikaa. Sain myös perjantaina tiedon emo-organisaatioltamme, että uusi tietokoneeni on Postin toimesta toimitettu maanantaina 3.1.2022 kello 9.47, mutta Postilla ei ole tietoa mihin ja kenelle se on toimitettu. Paketti on tällä hetkellä siis kateissa. Tämä on todella huono uutinen ottaen huomioon integraatioprojektin ajoitukset.

Perjantain huonoista uutisista huolimatta sain päivän aikana saapuneet tiketit ratkaistua. Käsittelimme iltapäivästä vielä IT:n kesken käyttäjiltä saapuvien, käyttämättä jäävien tietokoneiden kohtaloa. Kävimme läpi tietokoneiden kuntoa, sekä mahdollisia kohtuullisia lunastushintoja. Tämän lisäksi sain myös työn alla olleet Google-tilin luomis- ja käyttöönotto-ohjeet pääosin valmiiksi. Hion dokumentin asettelun kuntoon vielä maanantaina, sillä perjantaina sille ei enää valitettavasti jäänyt aikaa.

Seitsemäs viikkoanalyysi

Viikko oli kaiken kaikkiaan todella sekava ja kiireinen. Eniten stressiä tällä viikolla aiheutti ehdottomasti epätietoisuus uudesta laitteestani, sillä autopilottiasennus olisi pitänyt saada tällä viikolla suoritettua. Postin virheestä johtuen en tiedä, enkä osaa arvioida, kauanko tietokoneen löytämiseen kuluu aikaa. Ensi viikolla integraatioprojektin tarkoitus on edetä aikataulussa ja se, etten ole päässyt testaamaan vielä asennusta, vaikuttaa negatiivisesti aikatauluihin.

Joka tapauksessa olen tyytyväinen viikon tuloksiini. Sain palaavan sekä uuden aloittaneen työntekijän mallikkaasti perehdytettyä töiden pariin IT:n osilta, sekä tikettien ratkaisutahti oli todella hyvä tällä viikolla. Olin myös aktiivinen omien työtehtävieni suhteen, sillä sain tyhjennettyä ja asennettua palautettuja laitteita, sekä kirjoitettua kiireestä huolimatta hyvän dokumentin integraatioprojektin edistämiseksi.

2.8 Integraation aloitus ja vaikutus yritykseen

Maanantai 10.1.2022

Aloitin päivän selvittämällä verkkolaitetilausta, joka toimitetaan Turun toimistolle verkon asentamista varten. Lähetys oli tulossa seuraavan päivän aikana, ilman tarkempaa aikamäärettä. Asentaja saapuu kuitenkin kello 9.00 asentamaan laitteita, joten niiden on oltava siihen mennessä jo toimistolla. Kollegani saapuu asentajan avuksi, joten sovin kuriiriyrityksen kanssa, että kollegani noutaa yhdeksältä aamulla paketin jakelukeskukselta, jotta asentaja pääsee tekemään sovitut verkkotyöt.

Tämän jälkeen osallistuin Labin aamupalaveriin, jossa kävimme läpi ajankohtaiset tapahtumat sekä sovelluskehityksen että IT:n saroilla. IT-päällikkömme piti tänään myös infon liittyen ServiceNow-palveluun, johon on testipuolelle luotu nyt yrityksellämme oma tikettiotsikko, josta käyttäjät pääsevät laittamaan suoraan tikettejä yrityksen sovelluskehitykselle ilman ylimääräisiä väliaskeleita. Ominaisuus tuodaan tuotantoon ensi viikolla, päivästä ei kuitenkaan ole vielä varmuutta.

Palaverin jälkeen vastailin tiketteihin sen minkä ehdin, sillä kello 10.30 alkoi jo IT-tiimin oma viikkopalaveri. Kävimme läpi integraation tilannetta. Sähköpostien uudelleenohjaus on alkanut ilman ongelmia. Kävimme läpi myös muutamia laskutukseen liittyviä seikkoja, sekä palasimme tämän jälkeen emo-organisaation laitteita koskeviin asioihin. Suomen huonontuneesta koronatilanteesta johtuen tietokoneiden jakoon viikolla 4 on tehty muutoksia. Tietokoneet lähetetään työntekijöille koteihin lähikontaktien välttämiseksi. Esiasennetut koneet, jotka tulee ottaa käyttöön toimistolla verkosta johtuen, otetaan käyttöön porrastetusti. Työntekijämme, joilla on jo emo-organisaation laitteet, ja joilla viime viikolla oli ongelmia asennuksen kanssa, ovat nyt saaneet tietokoneet käyttövalmiiksi. Toivomme todella, että käyttöönottoon ei menisi työntekijöillämme viikkotolkulla aikaa, vaan asennukset saataisiin maaliin ohjeessa mainitussa 4-6 tunnissa. Palasimme myös oman tietokoneeni tilanteeseen, sillä se on nyt kadonnut täysin. Sovimme palaverissa, että selvitän parhaani mukaan paketin tilanteen selvittämällä ensiksi, kenelle se on Postin toimesta luovutettu.

Kokouksen jälkeen ratkaisin tikettejä, sillä niitä oli tullut nyt useampi aamupäivän aikana. Kiireisimmät ratkaistuani soitin pakettini kuljetusyhtiön asiakaspalveluun ja pyysin selvitystä tilanteeseen: kenelle paketti on luovutettu ja ennen kaikkea, mihin toimistorakennuksen kerrokseen se on jätetty. Asiakaspalvelija lupasi selvittää paketin jakaneelta henkilöltä, kenelle paketti on luovutettu, sillä minulle se ei ole löytänyt perille. Kuljetusyrityksen puolesta palataan asian tiimoilta, kun he tietävät asiasta enemmän. Toivon mukaan he ovat yhteydessä mahdollisimman pian. Kun olin tehnyt voitavani asian eteen, palasin tikettien pariin, joita tuli tiheään tahtiin pitkin päivää. Sain suurimman osan ratkaistua, muutaman käyttäjän kanssa jään seuraamaan tilannetta ja odottamaan ohjeistuksen annettuani tilannepäivityksiä.

Päivän viimeisenä työnä ehdin vielä tehdä muutoksia perjantaina luomaani Google-tili -ohjedokumenttiin. Tarkoitukseni on jakaa se huomenna tiimilleni arvioitavaksi.

Maanantaina suurin osa päivästä meni erilaisten virhetilanteiden selvittelyyn, oli kyse sitten käyttäjän ongelmasta, virheellisestä ajoituksesta tai kadonneesta tietokoneesta. Asioiden selvittelyyn kului puhelimesta toista tuntia. Sain asioista suurimman osan kuitenkin ratkaistua, joten olen panokseeni tyytyväinen.

Tiistai 11.1.2022

Aamulla lähetin vielä lisätietoja sekä valtakirjan kollegalleni koskien lähetystä, jonka hän hakee kuriirilta ennen toimistolle saapumistaan. Sain pian yhdeksän jälkeen tiedon, että hän sai tarvittut laitteet noudettua ongelmitta ja pääsi suorittamaan verkkotöiden ohjeistusta asentajalle.

Koko Lab osallistui aamulla dailyyn, sillä esimiehellämme oli tärkeä ilmoitus integraatioprojektista sekä sen vaikutuksesta työntekijöihin tiimin sisällä. Kävimme läpi uuden mallin, jossa olemme kaikki samassa tiimissä. IT ja sovelluskehitys toimii jatkossa pelkkänä yhtenä kokonaisuutena, Labina. Lisäksi järjestelmäpainotteista työskentelyä on tulevaisuudessa enemmän. Lisäksi siirrymme kaikki käyttämään samaa DevOpsia, joten olemme jatkossa kaikki samassa projektissa ja esim. siirrymme käyttämään samaa ketterän kehityksen menetelmää, eli scrum-mallia. Muutokset tulevat voimaan 24.1.2022.

Palaverin jälkeen palasin rutiinitehtävien pariin: muutamia käyttäjätilimuutoksia oli tehtävä O365 hallintakeskuksessamme. Lisäksi kävin läpi Freshdeskin tiketit ja vastasin sähköpostitse saapuneisiin integraatitiedusteluihin. Sain myös Google-tilin luomisohjeen valmiiksi ja iltapäivästä sain sen laitettua jakoon tarkistusta varten.

Arvioimme myös uudelleen uusien laitteiden ominaisuuksia, sillä suunnittelijoiden koneissa ei ole aikaisemmin ollut tarpeeksi tehokkaita prosessoreita sekä näytönohjaimia ja tähän oli nyt pyydetty korjausta. Teimme muutoksen alkuperäiseen suunnitelmaan, jolloin pääsuunnittelijat saavat kehitystyöskentelyyn sopivat laitteet, jolloin niissä ei ilmene suoritusvaikeuksia työtehtävien puitteissa.

Iltapäivästä tuli vielä huonoja uutisia Turun toimistolta: verkkolaitelähetyksestä puuttui Ciscon BiDi-optiikat, eli lähetin-vastaanottimet, joiden avulla optiset kanavat kuidussa saadaan jakautumaan molempiin suuntiin. Kuidun jakaminen moninkertaistaa sen siirtokapasiteetin (BiDi Tranceiver vs Standard Fiber Optic Tranceiver 2015). Oikeiden optiikkojen puuttumisesta johtuen verkkoasennustöitä ei voitu vielä tänäänkään suorittaa loppuun. Asennustyötä jatketaan tarvittavien laitteiden saavuttua, jotta uusi toimistolle tuotu kuitu päästään ottamaan käyttöön. Selvitystyö tästä jää seuraaville päiville.

Keskiviikko 12.1.2022

Aikaisin työnsä aloittaneella työntekijällä oli ongelmia luoda VPN-yhteys töiden tekemistä varten. Aloitettuani päivän kello 8 otin kyseisen käyttäjän lähettämän tiketin tiketijonosta ensimmäisenä työn alle, jotta hän pääsee töiden pariin. VPN-ohjelmiston automaattinen kirjautuminen oli virheellisesti kirjannut työntekijämme kokonaan ulos jättämättä tallelle kirjautumistunnuksia. Päivitin tunnukset, jolloin käyttäjä sai VPN-yhteyden taas päälle ja pääsi jatkamaan aamuaan normaaliin tapaan.

Tiketteihin oli saapunut paljon myös tiedotteita. Kävin tiedotteet läpi ja suljin niitä sitä mukaan, kun olin saanut niistä tarvitut tiedot ylös. Kello 9 alkoi yrityksemme yhteinen kuukausi-info, jossa käsittelimme yrityksemme tämänhetkisiä kuulumisia sekä tavoitteita vuodelle 2022. Asialistalla oli myös viime vuoden läpikäyminen pääpiirteissään ja yrityksemme henkilöstö sai todella hyvää palautetta.

Palaverin jälkeen lähdimme IT:n kesken selvittämään lisää kadonneiden pakettien sekä verkkotarvikkeiden tilannetta. Tulostimesta, jonka piti saapua viikolla 1 ja joka minun tuli ottaa vastaan, ei ole kuulunut mitään. Tästä olemme nyt olleet yhteydessä emo-organisaation tulostinlähetyksestä vastuussa olleeseen henkilöön. Lisäksi selvitimme verkkotarvikkeiden sijaintia, sillä palveluntarjoajan mukaan toimistolla olevan kytkentäkaapin päälle oli jätetty kaksi Ciscon BiDi-lähetinvastaanotinta. Näitä ei kuitenkaan löytynyt mistään toimistolta, tarkennuksista huolimatta. Toimistolta löytyy kytkinkaapin päältä

kyllä kaksi vastaavaa ja itse tarkistamaani laitetta, mutta ne ovat väärää merkkiä, eivätkä näin ollen ole Ciscon standardien mukaiset eli toimistolle on toimitettu vääränlaiset laitteet. Joudumme näillä näkymin tilaamaan uudet lähetinvastaanottimet. Ongelman pitkittyminen olisi ollut vältettävissä, jos tieto siitä, että laitteiden tulee olla nimenomaan Ciscon olisi yltänyt minulle asti.

Kello 15 meillä oli integraatioprojektiin liittyvien laitteiden jakamista ja toimittamista koskeva info emo-organisaatiomme kanssa. Käsittelimme koneiden toimitusmäärät sekä jakelupisteet. Turun toimistolle tietokoneita tullaan teknisen tuen toimesta asentamaan 29. Tampereen pisteelle asennuksia tullaan tekemään 15, Helsinkiin 3 sekä Poriin 4.

Asennuspäivät jakautuvat seuraavasti

- Turku 24.1.2022–25.1.2022 (varalla keskiviikko 26.1.)
- Tampere 26.1.2022 (varalla torstai 27.1.)
- Helsinki ja Pori 27.1.2022.

Olen vastuussa Turussa tapahtuvista asennuksista, joten työn alla on työtilojen valmistelua asennuksia varten tekniset tarvikkeet sekä tietoturva huomioon ottaen.

Torstai 13.1.2022

Käytin aamun henkilöstölle ohjattujen välttämättömien tärkeiden ohjelmisto- ja tietoturvapäivitysten suorittamiseen. Tietokoneen päivittyessä työskentelin puhelimeni kanssa tikettien parissa, sillä omaan Freshdesk-sovelluksen, jolloin pystyn huolehtimaan käyttäjistämme myös silloin, kun tietokoneeni ei ole saatavilla. Muutama käyttäjä oli aamulla saanut tietojenkalasteluviestejä, joten ohjeistin heitä hävittämään kyseiset viestit, sekä kiitin tarkkaavaisuudesta. IT-päällikkömme ilmoitti myös saaneensa vihdoinkin ja viimein vastauksen koskien kadonnutta tulostinta. Tulostin oli aiemmin ilmoitettu lähetetyksi, mutta se ei ollut saapunut minulle toimistolle, joten IT-päällikkömme lähti tätä viime viikolla selvittämään. Tänään asiaan tuli selvyys – tulostinta ei koskaan ollut toimistollemme lähetetty, vaan se oli edelleen pakkaamattomana Helsingin

varastossa. Olimme luonnollisesti hyvin närkästyneitä tilanteeseen, sillä meitä oli informoitu väärin siitä, että paketti olisi Turun toimistolle toimitettu.

Kello 10 meillä alkoi teknologiajohtajan vetämä n. tunnin pituinen DevOps-palaveri, jossa käytiin läpi projektimallia, jonka mukaan myös IT alkaa toimia tiimien yhdistymisen johdosta. IT-päällikkömme ottaa scrum-masterin roolin ja pidämme tästä vielä IT-päällikkömme sekä järjestelmäasiantuntijamme kesken muutamia palavereita ensi viikolla. Kokonaan yhteinen sprint-planning pidetään perjantaina 21.1.2022. Scrum on minulle jo ennestään tuttu projektinhallintamenetelmä, jota olen päässyt käyttämään aiemmissa työpaikoissa sekä useammassa tutkintooni kuuluvassa kurssissa. Scrum on Jeff Sutherlandin ja Ken Schwaberin luoma ketterän kehityksen menetelmä, joka on luotu ensisijaisesti ohjelmistokehityksen projektien hallinnointiin. (The Scrum Guide, 2020.) Scrum on kuitenkin kokonaisuutena hyvin sovellettavissa, joten sitä pystytään hyödyntämään lähes kaikessa projektityöskentelyssä. Scrumin moninaisuudesta kertoo esimerkiksi sen skaalautuminen esim. koulujen, sairaaloiden ja palvelualojen tarpeisiin. (Scrum Project Management 2011.) Pidän kovasti projektityöskentelystä ja koska ketterät kehitysmenetelmät ovat minulle käytännön kautta jo tuttuja, odotan innolla siirtymistä tähän yhteiseen kehitysmalliin.

Vuoden ensimmäinen tech-challenge järjestettiin myös tänään Teamsin välityksellä tuttuun tapaan kello 13.30–14.30. Kävimme kukin kävelyllä ja keskustelimme kollegoideni kanssa samalla. Ulkoilu tuli todella sopivaan aikaan, sillä en vielä ole ehtinyt tällä viikolla pitämään yhtään taukoa tai palaveria ulkona.

Loppupäivästä vastailin vielä käyttäjien kysymyksiin, sovin tapaamisen koneen luovutukseen ensi viikon tiistaille, sekä avustin emo-organisaation tunnusten käyttöönotossa ja MFA:n aktivoinnissa töihin palannutta käyttäjää. Lisäksi sovimme vielä IT-päällikkömme, sekä järjestelmäasiantuntijamme kanssa, että pidämme ensi viikolla 19.1.2020 lähipäivän Turun toimistolla aiheena työasema- sekä toimistomuutokset koskien työpaikan hybridimalliin siirtymistä.

Perjantai 14.1.2022

Ensimmäiseksi alkoi selvittelyt koskien phishing-viestejä, joita oli nyt saapunut henkilöstölle enemmänkin roskapostisuodatuksista huolimatta. Suodattimiin tehtiin päivitykset, jonka lisäksi henkilöstä kehoitettiin olemaan tarkkana vastaanotettujen viestien osalta. Tänään saapui myös merkittävä määrä erilaisia tikettejä ja pyyntöjä, jotka vaativat O365-ympäristössä tehtäviä muutoksia. Toimenpiteet olivat hyvin rutiininomaisia, mm. käyttäjien poistoa, oikeuksien sekä lisenssien lisäämistä. Otin työn alle myös yhden sovelluskehityksen Google-raportteihin liittyvän tiketin.

Olin saanut aamupäivän aikana useita sähköposteja, joista suurin osa oli kalenterikutsuja erilaisiin Teams-palavereihin, esimerkiksi ensi viikolla järjestettävään sprint planningiin sekä sprint retro & planningiin. Hyväksyin kutsut ja palasin tikettien pariin. Kello 13 meillä alkoi viidentoista minuutin IT:n kahvitauko, joka kuitenkin venähti puolituntiseksi statuspalaveriksi, sillä meidän oli käytävä läpi muutamia integraatioprojektiin liittyviä johtoryhmästatuksia.

Google-selvittelyjen ohessa avustin käyttäjämme MFA-tunnusten käyttöönottojen kanssa, sillä ne ovat tällä hetkellä migraatioprosessissa ensisijaisena työlistalla. Saimme myös päivityksiä koskien projektin tilannetta ja O365 ympäristön siirto sujuu mallikkaasti aikataulussa. Iltapäivästä käyttäjämme ilmoitti, että hänelle ei näy Outlookin sähköposteissa saapuneet kuvat. Ohjeistin käyttäjää muuttamaan asetuksia Outlookin luottamuskeskuksesta siten, että sisältö latautuu aina automaattisesti palvelimilta. Tämä korjasi ongelman. Loppupäivästä kuittailin vielä käyttäjien asennuksia, sekä tarkistin, että olen saanut kaikki tämän viikon aikana tulleet tiketit ratkaistua ja vaaditut työtehtävät suoritettua. Mitään ei ollut jäänyt suorittamatta, joten työtehtäviä ei tarvitse siirtää maanantaille ja pääsen aloittamaan viikon normaaliin tapaan.

Juuri ennen kuin olin lopettamassa työpäivääni, sain kollegaltani viestin, että sovelluskehityksen puolella kaivattiin apua. Erään käyttäjän oikeuksia tuli muokata siten, että hän pääsee tekemään laajemmin toimintoja. Kävin

myyntijärjestelmän AD:ssa asettamassa kyseiselle käyttäjälle vaaditut toiminnallisuudet ja ilmoitin, että ne päivittyvät ensi yön aikana. Käyttäjä pääsee siis testaamaan ja tekemään työtehtävänsä seuraavana maanantaina, kun hän palaa töihin. Tämän lisäksi ehdin vielä ennen päivän lopettamista ottaa yhden raportointiin liittyvän tiketin työn alle.

Kahdeksas viikkoanalyysi

Kahdeksannesta työviikosta jäi päällimmäisenä mieleen turhautunut olo. Olin kovin harmistunut eritoten posti- ja pakettiongelmiin, joita on nyt kuluneina viikkoina riittänyt yllin kyllin. Informaatio ei kulje, eikä pakettien jäljitys ole helppoa. Esimerkiksi oman tietokoneeni selvitys ei ole yhteydenotoistani huolimatta edennyt mihinkään. Yrityksemme on näistä ongelmista päättänyt vaihtaa kuljetusyritystä, sillä ongelmat ovat olleet toistuvia ja ne aiheuttavat jatkuvasti töihin vaikuttavaa harmia. Olen oppinut, että projektin riskianalyyseja luodessa tällaiset tilauksiin ja lähetyksiin liittyvät ongelmat täytyy ottaa todella isona osana huomioon. Meidänkin tilanteessamme lähetyksessä kadonnut tietokoneeni sekä tulostin vaikuttavat todella negatiivisesti aikatauluun.

Ensi viikon tiistaina olen ensimmäistä kertaa itse avustamassa emo-organisaation laitteen käyttöönotossa erästä käyttäjäämme. Hänelle on tulossa autopilottiasennus, jota pääsen vasta nyt seuraamaan vierestä. Olisi ollut optimaalista, että pääsen itse suorittamaan omalla laitteellani autopilotin, sekä luomaan erilliset ohjeet sitä varten. Tämä olisi helpottanut huomattavasti käyttöönottoprosessia. Nyt joudumme soveltamaan, eikä meillä ole mitään havaintoa siitä, miten saamamme ohjeet täsmäävät tietokoneen asennuksessa. Emme myöskään voi olla täysin varmoja siitä, etteikö laite voisi jäädä samaan asennuksen kohtaan jumiin, kuin joulukuussa tietokoneensa saaneilla kollegoillani.

Tällä viikolla uutena tietona tuli myös IT- sekä sovellustiimien hajoaminen, sekä niiden sulautuminen yhdeksi Lab-tiimiksi. Tämä tulee olennaisesti vaikuttamaan suuresti meidän kaikkien arkeemme. Esimerkiksi palaverien määrä lisääntyy suuresti, jonka ohessa tulemme myös tekemään kaikki huomattavasti tiiviimmin

yhteistyötä. Odotan kovasti yhteistyötämme, sillä tiimillämme on hyvä dynamiikka. Omakohtaisista syistä olen muutoksesta myös mielissäni, koska pidän projektityöskentelystä ja siihen kuuluvasta suunnittelu- ja hallintatyöstä, johon pääsen myös jatkossa osallistumaan.

Mitä integraatioprojektiin tulee, olen suhteellisen tyytyväinen tämänhetkiseen tilanteeseen. O365-käyttäjätilien siirto on sujunut hyvin ja ympäristö alkaa jo näyttämään toivotunlaiselta. Lisäksi tietokonekysymykset on nyt saatu ratkaistua ja aikataulutettua, sekä kuluneen viikon aikana saatiin päätös siitä, että suurin osa henkilöstöstä saavat uudet laitteet koteihinsa. Verkkotyöt jatkuvat heti tarvittun lähetinvastaanottimen saavuttua, toivon mukaan ensi viikolla. Muutoin aikataulu ei enää verkon osilta jousta. Ensi viikolla toivon myös tulostinta sekä tietokonettani saapuvaksi.

Olen tyytyväinen, että pystyin tarjoamaan täyden tuen ja avun käyttäjillemme kuluneen viikon aikana kaikista ongelmista ja vastoinkäymisistä huolimatta. Varsinkin alkuviikko oli todella kiireinen, mutta selviydyn siitä hyvin priorisoimalla työtehtävät järkevästi.

2.9 Laitteiden luovutuksen aloitus

Maanantai 17.1.2022

Jatkoin aamulla raportointiin liittyvän tiketin ratkaisua kollegoideni kanssa. Jostain syystä raporttia ajaessa raportille ei siirry dataa, jonka johdosta osa myyjiemme tarvitsemista väliraporteista eivät generoidu. Kollegani suoritti testausta raporttien osalta ja löysi koodista bugin, joka aiheutti tämän ongelman. Virhe kirjattiin korjattavaksi seuraavassa sprintissä ja ilmoitin tästä käyttäjille.

Kello 10.30 aloitimme IT:n palaverin, jossa IT-päällikkömme ilmoitti, että kadonneen tietokoneeni tilanne on edennyt jokseenkin. Olemme saaneet tietoomme Postin toimittaman paketin vastaanottajan nimen. Kyseinen henkilö ei ole yrityksessämme töissä, joten tieto ei toistaiseksi auttanut lainkaan.

Tiedämme vain, että tästä aiheutuu jälleen jatkoselvittelyjä. Käytän yhden päivän todennäköisesti tällä viikolla siihen, että käyn toimiston lähetyvillä olevissa yrityksissä ja tiloissa tiedustelemassa pakettia.

Sain tänään myös Canonilta soiton, että heiltä saapuu asentaja tulostimen kanssa torstaina 20.1. kello 11 asentamaan tulostinta. Asennukseen varattiin tunti. Olen tyytyväinen, että tulostinasia eteni tänään. Lisäksi saamme näillä näkymin puuttuvat verkkolaitteet keskiviikoksi Turun toimistolle, jolloin verkon asennukset suoritetaan loppuun. Verkon on oltava toimintakunnossa torstaina, sillä uuden tulostimen asennus on riippuvainen uudesta verkosta.

Lisäksi käytin maanantaina suhteellisen paljon aikaa tikettien käsittelyyn, sekä käyttäjiemme kysymyksiin vastaamiseen. Kysymyksiä liittyen uusiin laitteisiin sekä integraation kokonaisuudessaan on tullut nyt paljon, kun projekti etenee siten, että muutokset ovat myös käyttäjille näkyvissä. Tiketteihin tuli tänään lähinnä erilaisia pyyntöjä liittyen Outlookin ominaisuuksiin. Lisäilin käyttäjille oikeuksia aikaisemmin syksyllä luomaani mainontasähköpostiin, sillä se on nyt otettu laajemmin käyttöön ja erilaisille luku- ja lähetysoikeuksille on siitä johtuen nyt tarvetta.

Tiistai 18.1.2022

Aamulla saavuin toimistolle avustamaan uuden laitteen käyttöönotossa erästä käyttäjäämme, joka saa uuden laitteen jo etukäteen. Käyttäjä siirtyy tekemään etätöitä ulkomaille, joten uuden laitteen luovutus tuli sovittaa työntekijän aikatauluun. Toimistolle saavuttuani tarkistin, että tietokone oli saapunut. Se oli löytänyt hyvin perille, eikä ollut eksynyt matkalla oman tietokoneeni tapaan. Laitoin kuitenkin paketin avattuani merkille, että asennusta varten tarvittu LAN-adapteri puuttui kokonaan paketista. Minulla oli toimistolla tällainen kuitenkin varalla, joten ryhdyimme heti asentamaan tietokonetta saamieni ohjeiden mukaan, sillä asennuksessa menisi n. 4-6 h kokonaisuudessaan. Autopilottiasennus sujui pääpiirteissään ihan hyvin – vain muutamaaan otteeseen kävin avustamassa satunnaisissa kohdissa käyttäjäämme. Koko asennukseen meni lopulta n. 6h. Saamani ohjeet eivät myöskään täysin

täsmänneet, mutta asennus saatiin joka tapauksessa saatettua loppuun. Tiesin jo aloittaessani, että esim. VPN-ohjelmiston latauksen kanssa tulee olla tarkkana, sillä se uusittiin laitteisiin juuri loppuvuodesta. Forcepoint-VPN tuli Cisco Anyconnect -ohjelmiston tilalle tuolloin, eikä sitä ollut päivitetty ohjeisiin. Asennuksen päätyttyä opastin vielä käyttäjämme tietokoneen käyttönotossa, sekä laitoin hänelle laitteen asetukset kuntoon. Laite oli päivän päätteeksi käyttövalmis, joten vastaanotin käyttäjän vanhan laitteen tyhjennettäväksi.

Asennuksen ohessa passiivisissa vaiheissa pääsin tekemään myös itsenäisesti töitäni. ServiceNow-koulutus oli iltapäivästä. Pääsimme koulutuksessa Labin kesken perehtymään uuteen tulevaan tikettijärjestelmään, sekä näkemään konkreettisesti käytännön muutokset, joita olimme ohjelmistoon pyytäneet.

Lisäksi Google-tikettiselvittelyyn kului taas aikaa ja päivän aikana tyhjensin ja asensin uudelleen yhden palautetun laitteen. Huomenna teen saman toimenpiteen tänään käyttäjältä saamalleni tietokoneelle. Huomenna pidämme myös IT-tiimipäivän Turussa, jonka tarkoituksena on kartoittaa verkon tila ja suorittaa verkkoasennus loppuun. Lisäksi selvitämme kadonneen tietokoneeni tilannetta, sillä tänään sille ei jäänyt aikaa.

Keskiviikko 19.1.2022

Pidimme sovitusti tiimipäivän Turun toimistolla. Aloitimme päivän kello 9 ja agendallamme oli verkkojen tilanteen selvitys (asentaja oli aamulla saapunut tekemään reitityksiä ja muita valmisteluja), toimistotilojen laitteiden katsaus, sekä muiden ajankohtaisten asioiden tarkistus. Ensitöiksi tarkistin uudet sekä keskeneräiset tiketit. Tikettejä oli tullut vain yksi, johon pyysin kehittäjäkollegaltani apua. Hän tiesi aiheesta enemmän ja ilmoitti että hän voi ottaa tiketin hoitaakseen. Siirsin tiketin hänelle, jonka jälkeen kyselin keskeneräisten tikettien perään, jotta voin olla varma, että asiat ovat ratkenneet ja voin sulkea tiketit. Usein vastauksen saamiseen menee aikaa, joten siirryin suorittamaan toimistolla työn alla olevia tehtäviäni. Ensisijaisena oli eiliseltä jäänyt tietokoneen sijainnin selvittäminen, sillä saimme integraation yhteiskumppaniltamme tiedon, että kyseinen paketti olisi toimitettu

toimistorakennuksen aulapalveluun, joka sijaitsee rakennuksen toisessa päässä. Riensin siis sinne tiedustelemaan saapunutta laitetta, joka löytyi muutaman puhelinoiton ja varastoiden läpikäymisen jälkeen. Infopisteeltä oli vastaanottohetkellä luvattu olla minuun yhteydessä, mutta se oli valitettavasti henkilökunnalta unohtunut. Paketti olisi jäänyt varastoon varmasti pitkäksi aikaa, mikäli emme olisi selvittäneet asiaa tiimimme kesken ja vaatineet selvitystä tilanteeseen. Sain kuitenkin laitteeni, joskin 13 päivää myöhässä aikataulusta. Koneen noudettuani riensin takaisin toimistolle, mutta tietokoneen asennuksen suoritan vasta huomenna. Autopilotti-asennus vie sen verran runsaasti aikaa, ettei minulla tänään ollut sille enää kalenterissa tilaa.

Toimistolla jatkoimme IT-tiimin kesken uuden hybridimallin tuomien toimistomuutosten merkeissä. Kävimme läpi neuvottelu- ja kokoushuoneiden laitteistojen tilanteet. Aiomme päivittää kamerat ja äänilaitteet lähes jokaisessa tilassa. Uusia näyttöjä hankimme myös kahteen suurempaan tilaan, jolloin näiden tilojen näytöt vapautuvat toisiin tiloihin. Nykyisellään toimistossa on 9 kokoushuonetta. Määrä tullaan nostamaan toimiston remontin yhteydessä kolmeentoista. Tämän päivän läpikäynneissä kyseessä oli ns. alkukartoituksen suorittaminen ja kustannusten laskeminen. Varsinaiset hankinnat sekä muutokset laitetaan alulle, kun toimiston remontti on aloitettu ja se on hyvällä mallilla.

Puoleenpäivään mennessä olin saanut tiketteihini vastaukset ja sain tietää että niiden osilta kaikki oli käyttäjillä nyt kunnossa, joten pääsin sulkemaan tiketit. Jatkoin rutiinitoimenpiteiden parissa seuraavat tunnit, sillä minulle oli toimitettu toimistolle tietokoneita, jotka oli asennettava uudelleen. Tähän kului kiitettävästi aikaa, mutta sain lopulta 4 tietokonetta valmisteltua. Asennusten ohessa seurasin myös ServiceNow-tallennetta eiliseltä. Koulutuksessa oli esitetty hyvin pääpiirteissään tikettijärjestelmän toimintaperiaatteet, sekä vaatimukset, joita ohjelmiston käyttäjiltä vaaditaan. ServiceNow sisältää huomattavasti suuremman määrän kustomointimahdollisuuksia kuin tähän asti käyttämämme Freshdesk, joten ohjelman sisäistämiseen, sekä ohjelmasta täyden hyödyn saamiseen menee varmasti oma aikansa. Lisäksi pakollisten täytettävien

kohtien määrä lisääntyy n. puolella tässä tapauksessa. Pistimme myös merkille, että kommunikointi käyttäjien kanssa hankaloituu hieman, sillä ServiceNow ei tarjoa suoraa "vastaa käyttäjälle"-ominaisuutta. Tällaista toimintoa tarvitaan kuitenkin päivittäin ongelmanratkaisutilanteissa. Odotan kovasti, että pääsen näkemään miten tämä siirtyminen vaikuttaa tikettityöskentelyyni käytännössä.

Loppupäivästä hyväksyin vielä tiimiläisilläni uuden tulostimen paikan, sekä valmistelin sen huomista asennusta varten. Hieman ennen päivän loppumista verkkoasentaja ilmoitti vielä, että kaikki kaapeloinnit olivat nyt tulostinta varten valmiit. Olin tästä huojentunut, sillä aikataulu oli suhteellisen kiireinen tämän suhteen, mutta pääasia on, että verkkotyöt ovat nyt valmiit. Täten Canon-tulostimen asennus voidaan suorittaa huomenna sovitusti kello 11. Huomenna tarkistan vielä verkon toimivuuden kytkemällä kaapelit uuteen reitittimeen sekä toimiston testitukiasemaan, jota tulen käyttämään ensi maanantaina toimistolla suoritettavien emo-organisaation laitteiden asennusten loppuunsaattamiseksi.

Torstai 20.1.2022

Tiketteihin oli aamulla tullut lisäkysymyksiä liittyen Google-raportteihin, sekä salasananresetointipyyntö. Resetoin salasanan ja otin sovelluskehityksen puolen Google-raporttikyselyt työn alle. Päätin myös osallistua tästä johtuen Labin aamupalaveriin, sillä minun piti pyytää yhdeltä kollegaltani apua näiden kanssa. Hän on tämän viikon näitä nyt selvittellyt ja ilmoittanut henkilöstölle tämänhetkisestä virheestä järjestelmässä. Kello 9 meillä alkoi IT:n kesken palaveri, jossa kävimme läpi käyttäjien ostettavissa olevien tietokonemallien lunastushinnat. Koska merkkejä ja malleja on aiemmin tilattu aina tukkurin tilanteen mukaan, laitekanta on hyvin vaihtelevaa. Vanhimmat tietokoneet ovat HP:n Elitebook G4 -tietokoneita, uusimmat taas samaisen mallin G8-versioita. Tähän väliin mahtuu kuitenkin useita tietokoneita merkeiltä Dell, Lenovo sekä erillinen määrä Applen MAC-laitteita. Hinnoittelussa otimme huomioon tietokoneen merkin, mallin sekä iän. Eritoten hinnoittelussa laitteelle tuo arvoa se, jos siinä on vielä takuuta voimassa. Saimme hinnaston valmiiksi juuri palaverin lopuksi ja siirryin tästä suoraan Labin kello 9.30 alkavaan aamupalaveriin.

Aamupalaverissa kävimme tuttuun tapaan läpi eilisen päivän tapahtumat, sekä mitä tänään oli agendalla. Kysyin kollegaltani Google-raporttibusista, sekä sen aiheuttamista ongelmista. Setvimme näitä tovin, minkä jälkeen hän ilmoitti ottavansa nämä uudet tapaukset myös työn alle selvitykseen. Kesken palaverin sain viestin toimistolta, että kello 11 saapuvaa tulostinta oli saavuttu jo tuomaan. Ilmoitin, että tulostimen piti tulla vasta kello 11 ja ohjeistin mihin tulostin kuuluu asettaa. Lähdin heti palaverin jälkeen selvittämään tilannetta toimistolle.

Toimistolle saavuttuani tulostin oli jätetty oikealle paikalle, mutta tulostimen toimittaja oli jo poistunut tiloistamme. Siirryin paikalleni selvittämään asiaa, kun tovin kuluttua tulostimen asentaja saapui paikalle. Kalenterikutsusta oli uupunut merkintä, että toimitus ja asennus ovat erikseen. Olin kuitenkin tyytyväinen, että asentaja saapui sovitun ajankohdan mukaan paikalle. Jätin hänet asentamaan tulostinta ja palasin omien töideni pariin. Lähes heti minulle tultiin kuitenkin ilmoittamaan, että toimistolle oli tulossa rullakollinen paketteja. Kyseessä olivat uudet laitteet, jotka jaetaan käyttäjille ensi viikolla maanantain ja tiistain aikana. Vastaanotin 27 pakettia kokonaisuudessaan. Nämä kaikki tietokoneet vaativat asennuksen toimiston uudessa LAN-verkossa toimiakseen. Valmistelin Labin toimiston työtilasta tätä varten torstain aikana asennuksia varten sopivan tilan.

Tulostimen asennuksen jälkeen tarkistin miten tulostin toimii ja perehdyin sen ominaisuuksiin. Testaan ensi viikolla vielä turvatulostuksen, sillä tarvitsen oman emo-organisaation tarjoaman laitteeni, jotta voin turvatulostuksen suorittaa, eikä minulle jäänyt tältä päivältä tarpeeksi aikaa tietokoneeni asentamisen suorittamiseen. Joudun siis siirtämään tämän taas huomiseksi. Myös tech-challenge oli tältä päivältä peruttu, joten minulle jäi enemmän aikaa tilojen valmisteluun. Vielä viimeiseksi suoritin vaaditut kytkennät kytkinkaapin reitittimiin, jotta voimme käyttää Labin toimistotilassa olevaa tukiasemaa verkon jakoon ensi viikon laitteiden käyttöönotoissa.

Perjantai 21.1.2022

Aloitin heti aamulla uuden tietokoneeni autopilottiasennuksen ajamisen. Tietokoneen asentaminen sujui muutamaa kohtaa lukuun ottamatta suhteellisen

hyvin. Saamieni ohjeiden mukaan asennus ei kuitenkaan mennyt. Saimme tänään aamulla päivitetyn version autopilotin asennukseen, jonka jaamme käyttäjille. Toivon todella, että päivitetty ohje vastaa tämänhetkistä prosessia kokonaisuudessaan. On todella harmillista, mikäli käyttäjämme joutuvat turhautuneina selvittämään itse asennuksen vaiheita virheellisistä ohjeista johtuen. Käytin asennukseen kokonaisen työpäivän, sillä asennukseni jäi todella moneen kohtaan jumittamaan useammaksi tunniksi. Lopulta sain asennuksen kuitenkin ajettua loppuun ja tietokoneen käyttövalmiiksi. Tietokoneen asennusten aikana selvittelin tikettejä, joista esim. aikaisemmin tällä viikolla käsittelemäni Google-raporttiticketti tuli valmiiksi. Lisäksi yrityksessämme aloittaa uusia työntekijöitä, joten tein tämän osalta valmistelevia töitä.

Perjantaina pidimme myös IT:n oman sprint-planning -palaverin, jossa käsitelimme tämänhetkisiä projekteja, jotka tultaisiin siirtämään Labin yhteiseen DevOpsiin. Palaveri venyi johtuen integraatiokuvion aiheuttamien hankaluuksien takia. Posti on toimittanut ilmoittamatta uusia laitteita käyttäjämme kotioville, ilman että niitä on kukaan ottanut vastaan. Selvitämme tilannetta ja teemme tästä reklamaation. Kävimme myös ensi viikon aikataulun läpi. Maanantaista keskiviikkoon aikani menee pitkälti Turun toimistolla asennusten parissa. Keskiviikkona tapahtuu uuden verkon yliheitto, sekä vanhan verkon purkaminen. Viikosta tulee varmasti kiireinen, mutta olen tehnyt parhaani valmistelujen suhteen. Aion luoda vielä erikseen käyttäjille muistilistan siitä, mitä toimenpiteitä täytyy olla suoritettuna ennen kuin he ottavat uudet laitteet käyttöön 14.2.2022, jotta käyttäjät saisivat jatkaa töitä uusilla tietokoneillaan mahdollisimman normaaliin tapaan.

Yhdeksäs viikkoanalyysi

Tammikuun kolmas viikko oli kaiken kaikkiaan todella stressaava. Kaikki aikataulu- ja kommunikointiongelmät tuntuivat kasaantuvan tälle samalle viikolle. Eritoten hyvä esimerkki rikkinäisestä ja epäonnistuneesta kommunikoinnista on oman uuden tietokoneeni tapaus. Menetimme paljon kallisarvoista aikaa siinä, että oma laitteeni oli ollut koko tämän ajan samassa rakennuksessa missä työskentelen, mutta kaiken tämän selvittämiseen ja

informaation keräämiseen meni lähes kolme viikkoa. Tietokoneeni on käyttövalmis ensi maanantaina, mikä on kokonaiset 3 viikkoa myöhässä suunnitellusta aikataulusta. Tältä osin olen harmissani, sillä kaikkien valmistelujen loppuunsaattamiseksi ei jää nyt tarpeeksi aikaa ja joudumme IT:n kesken tekemään nyt paljon asioita ristiin.

Myös käyttäjien kohtelu ja pärjääminen tässä tilanteessa kiinnittää huomioni. En missään tilanteessa tahdo, että käyttäjämme jäävät laitteiden kanssa oman onnensa ojaan, kun yhdistymme suuremman organisaation kanssa.

Henkilökohtainen ja nopea palvelu ovat olleet oman IT-tiimimme peruspilari, enkä tahdo, että siitä joustetaan. Neuvottelut eivät vielä ole siltä osin valmistuneet, että jääkö yrityksellemme kuitenkin oikeuksia käyttäjien laitteisiin ongelmatilanteiden varalta.

Mitä tämän viikon muihin työtehtäviin tulee, olen tyytyväinen, että pääsin mukaan toimiston uusien laitteistohankintojen ja muiden muutosten suunnitteluun. Saimme hyvän pohjan valmiiksi, jossa pääsemme hyödyntämään jo aikaisempia hyväksi havaittuja resursseja, sekä hankkimaan toimistolle uusia työskentelyä tukevia työvälineitä. Uskon uusien näyttöjen sekä äänilaitteiden olevan erittäin toivottu lisä toimiston tämänhetkiseen valikoimaan.

Oli myös hienoa päästä seuraamaan verkkoasennuksia läheltä sekä tekemään itse myös kytkentöjä. Toiveissani olisi, että minulla on ensi keskiviikkona sen verran aikaa kalenterissani, että ehtisin seuraamaan uuden verkon lopullisia viimeistelytyitä, sekä seuraamaan ja avustamaan vanhan verkon purkamisessa.

Uusien laitteiden saapuminen on herättänyt käyttäjissä paljon kiinnostusta. Eilen konelähetystä vastaanottaessani useampi käyttäjä kävi kyselemässä laitteiden perään, sekä tiedustelivat, olisiko niitä mahdollisesti voinut jo ottaa. Selitin kuitenkin tilanteen heille ja painotin, että ensikirjautuminen ja asennus on suoritettava uuteen verkkoon yhdistettynä, joten en voi heille vielä laitteita luovuttaa. Käyttäjillemme on myös lähetetty sähköpostitse varauskalenteri, josta voi varata ajan ensi viikon maanantaille tai tiistaille tietokoneen valmistelevien toimenpiteiden suorittamiselle sekä noutamiselle. Kannustin heitä siis

varaamaan ajan mahdollisimman pian, mikäli he eivät sitä vielä olleet tehneet. Uusien laitteiden saapuminen on myös vaikuttanut suuresti siihen, että yhä useampi käyttäjä toivoo vanhaa laitettaan lunastettavaksi. IT-päällikkömme tekemään tietokoneen lunastuksesta kiinnostuneille suunnattuun kyselyyn on tällä hetkellä vastannut jo 56 käyttäjää. Jäämme rauhassa odottamaan lopullista määrää ja päätämme tämän jälkeen lopulliset hinnat sekä tavan, jolla laitteet tyhjennetään ja alustetaan puhtaan Windows 10 -käyttöjärjestelmän asentamista varten.

2.10 Integraatioprojektin seuranta

Maanantai 24.1.2022

Maanantain aikataulu oli tiukka. Saavuin toimistolle kahdeksaksi valmistelemaan kaiken tietokoneiden jakoa varten. Olin saanut projektivastaavalta aamulla sähköpostin, jossa ilmoitettiin koko päivän aikataulu. Käyttäjille laitteiden jakaminen alkoi kello 9 ja laitteiden luovutus jatkui aina iltapäivä kahteen asti. Puoli yhdeksältä alihankkija, joka on myös toimistomme verkkopuolen alihankkija, saapui suorittamaan laitteiden luovutusta. Opastin häntä käymällä läpi asennusprosessin: laite tulee kytkeä Labin tukiaseman kautta LAN-verkkoon, jonka jälkeen käyttäjän tulee kirjautua uudella sähköpostillaan sisälle, sekä kirjautua tämän jälkeen Outlookiin, sekä vaihtaa tietokoneen BitLockerin pinkoodi. Painotin vielä, että jokaisen kirjautumisen tulee tapahtua niin, että tietokoneet ovat kiinni langallisessa lähiverkossa.

Opastukseen ja verkkojen tarkastamisen jälkeen pääsin vihdoin osallistumaan ensimmäiseen Labin (sovelluskehitys & IT) Sprint Retro & Planning -palaveriin, jossa kävimme edellisen sprintin retrospektiivin sekä suunnittelimme uuden sprintin sisällön. Palaveri järjestettiin kello 9–14 ja aamun järjestelyjen takia olin lähes tunnin myöhässä aloituksesta. Ilmoitin myöhästymisestäni kuitenkin ajoissa, jotta muut pääsivät aloittamaan normaaliin tapaan. Laitteiden luovutuksessa ei kuitenkaan tässä vaiheessa ollut varaa tehdä virheitä, joten

mielestäni oli parempi, että laitteiden luovutukset käyttäjille saatiin perusteellisesti ohjeistettua ja suoritettua.

Päivän lopuksi suunnittelin vielä alihankkijamme kanssa huomista aikataulua, sillä muutama haku siirtyi tältä päivältä huomiseksi sairastapauksien vuoksi. Lisäksi omalle kohdalleni tulee myös useampia luovutuspäiviä tämänhetkisen pandemiatilanteen vuoksi: monet käyttäjät ovat karanteenissa ja vapautuvat niistä eri aikoihin. Laitteet taas täytyy saada mahdollisimman nopeasti käyttövalmiiksi ja luovutetuiksi. Huomisen ensimmäinen ryhmä saapuu noutamaan laitteitaan yhdeksältä aamulla. Lisäksi testaan huomenna myös turvatulostuksen, sillä tämän päivän hektisyyden vuoksi sille ei jäänyt aikaa.

Tiistai 25.1.2022

Tämän päivän käyttäjät nousivat tietokoneitaan kello 9–13. Aloitin päivän jo hyvissä ajoin, sillä tiesin että aamun ensimmäinen tunti tulisi käyttää toimiston uuden tulostimen toiminnallisuuksien testaamiseen. Otin tätä varten uuden yrityslaitteeni toimistolle, sillä vain kyseiset laitteet uuteen verkkoon kytkettynä pystyvät turvatulostuksen suorittamaan. Testasin aamulla kirjautumisen uuteen tulostimeen, sekä perusominaisuudet, joissa en havainnut testeissäni ongelmia. Tulostin toimi siis ongelmitta, mikä oli hienoa. Myöskään VPN-ohjelmiston päällä olemisesta tulostamisen aikana ei ollut haittaa, toisin kuin vanhan tulostimen kanssa. Vanhojen tulostimien kanssa VPN-ohjelmiston piti ehdottomasti olla pois päältä, mikäli käyttäjä oli jo yhdistettynä toimiston verkkoon, koska muuten laite ei pystynyt löytämään toimiston tulostimia. Näin ollen myöskään tulostus ei onnistunut. Koska tällä ei kuitenkaan nykyisen tulostimen kanssa ole vaikutusta, tulen esittämään huomion tulostimen ID-tarrojen jaon ohessa sekä erillisessä ohjeessa.

Yhdeksältä aloitimme alihankkijan kanssa laitteiden luovutukset. Tänäpäivänä oli havaittavissa huomattavasti enemmän ongelmia: osa laitteista jumittui Windows-näkymään, osa ei hyväksynyt vaihdettua salasanaa ja muutamassa laitteessa BitLockerin vaihtaminen ei onnistunut. Olin useampaan otteeseen

yhteydessä emo-organisaatiomme yhteyshenkilöihin ja lopulta kaikkien käyttäjien onnistui suorittaa uuden laitteen käyttöönotto.

Selvitin päivän aikana myös useamman tiketin, sekä vastailin käyttäjien kysymyksiin liittyen integraatioprojektiin. Huomattava määrä käyttäjistämme ei harmikseni ole seurannut ajankohtaisia tapahtumia kaikille käyttäjille avatussa "IT-integraatio" -Teams-ryhmässä. Olen kehottanut käyttäjiä perehtymään kyseiseen tiimiin, jotta he pysyvät ajan tasalla tämänhetkisistä uutisista projektiin liittyen. Otan IT-päällikkömme kanssa vielä puheeksi, että meidän tulee perehdyttää käyttäjiä vielä entuudestaan enemmän esim. uuteen lähitukeen siirtymisessä.

Saimme myös pidettyä koko Labin ensimmäisen yhteisen dailyn, jonka pituuden saimme tavoitteemme mukaan laskettua puolesta tunnista viiteentoista minuuttiin. Tämä on huomattava kehitys, sillä pystymme kattavasti käymään läpi ajankohtaiset tapahtumat puolet nopeammin.

Keskiviikko 26.1.2022

Aamulla aloitin useamman käyttäjän Sophoksen VPN-tunnuksen salasanan resetoinnilla. Tästä oli tullut useampia tikettejä, joten hoidin nämä ensimmäisinä pois alta, jotta työntekijät pääsevät käsiksi kohdejärjestelmiin ja sitä kautta tekemään töitä. Lisäksi tiketteihin oli tullut muutamia tiedotteita, jotka luin läpi ja kuittasin.

Kello 9–10 meillä oli koko yrityksen välinen strategia-palaveri, jossa käytiin läpi yrityksen tavoitteita, sekä suuntaa, johon yritystä jatkossa lähdetään kehittämään integraation seurauksena. Yrityksen identiteetti pyritään pitämään mahdollisimman samanlaisena kuin nyt, eikä radikaaleihin muutoksiin ryhdytä.

Loppupäivä kului vahvasti verkkojen parissa. Kävimme läpi kytkennän suorittavan alihankkijan kanssa verkkosuunnitelman. Kello 16 aloitettiin vanhan verkon purkutyöt sekä uuden verkon loppukytkennät. Lopetin työpäivän kello 17 ja järjestelmäasiantuntijamme jäi varmistamaan projektin etenemistä.

Torstai 27.1.2022

Aamulla sain infon, että verkon kytkentätyöt olivat jatkuneet kello 21.30 asti ja että tehtävää vielä oli. Aikataulu on tiukka ja kytkennät tulisi saada mahdollisimman nopeasti loppuun. Olin yhteydessä IT-päällikköömme sekä järjestelmäasiantuntijaamme ja olimme yhteydessä alihankkijaan. Vielä emme ole saaneet aikatauluarviota siitä, milloin kytkennät tullaan suorittamaan loppuun. Toivon mukaan saamme tämän tiedon mahdollisimman pian.

Korkean prioriteetin tehtävänä oli myös lähettää aikataulusuunnitelma yhteistyöhenkilöimme suuntaan koneiden vaihdon osalta. 7 käyttäjää ei tällä viikolla päässyt noutamaan laitteitaan, joten olin heihin yhteydessä ja varasin heille laitteiden luovutuksen maanantaille 31.1.2022 kello 13–16. Lähetin tästä infon yhteyshenkilöllemme, joka hyväksyi suunnitelmani.

Iltapäivästä aloin käymään läpi lopputoimenpideohjetta, jonka tulen jakamaan koko yrityksen käyttäjille laitteiden vaihtoa varten. Ohje on listamuotoinen, josta käyttäjien on helppo tarkistaa, ovatko he tehneet kaikki vaaditut toimenpiteet vanhalla laitteellaan ennen siirtymistä uuden emo-organisaation laitteen käyttöön. Lisäsin listaan seuraavien tekijöiden tarkistamisen:

- OneDriven synkronointi
- Google-tilin synkronointi
- Microsoft Authenticatorin käyttöönotto
- salasanan nollaus, jos tunnus on unohtunut
- allekirjoitusten siirto
- kalenterikutsujen siirtäminen.

Lisäksi päivän aikana osallistuin normaalisti Labin daily-palaveriin, sekä suoritin rutiinitoimenpiteet: tikettien ratkomista sekä O365 käyttäjänhallintaa. Esim. eilinen VPN-salasanojen resetointi oli katkaissut eräillä käyttäjillä yhteyden verkkoasemaan, joka toimii samojen tunnusten takana. Opastin katkaisemaan yhteyden, sekä lisäämään verkkoaseman uudelleen päivitettyillä tunnistetiedoilla, jolloin ongelma korjaantui. Työstin myös Labin DevOpsia omalta osaltani päivittämällä sprintin tietoja, sillä tähän jäi hyvin aikaa Tech Challengeen peruuntumisesta johtuen.

Viimeiseksi vastasin vielä yrityksemme johdon suunnittelemaan strategiakyselyyn, jonka tarkoituksena oli kartoittaa työntekijöiden mielipiteitä ja suhtautumista eiliseen uuden strategian esittelyyn. Kyselyllä haluttiin kuulla työntekijöitä sekä antaa heille mahdollisuus vaikuttaa tulevaan.

Perjantai 28.1.2022

Autopilottiasennuksien kanssa on havaittu ongelmia, joten avustin niiden kanssa käyttäjiä heti aamusta. Lisäksi tikettijärjestelmään oli tullut muutama kysely liittyen sähköpostiongelmiin, sekä kysymys sovelluskehitykselle liittyen myyntijärjestelmän järjestelyihin. Selvitin sähköpostiongelmat sekä tiedustelin kehitysjohtajaltamme, miten saamamme tiketin kanssa tulisi menetellä. Kehitysjohtajamme ilmoitti, että itseasiassa kyseiseen tikettiin olisi tulossa seuraavien sprinttien aikana korjaus, kun kyseinen toiminto tulee tuotantoon. Toistaiseksi emme siis tee jatkotoimenpiteitä, vaan odotamme järjestelmämuutosten voimaantuloa.

Aamupalaverissa kävimme jälleen läpi eilisen työtehtävät, sekä tämän päivän agendan. Palaverissa ilmeni, että kehittäjillä on VPN-ohjelmiston kanssa ongelmia uusilla laitteillaan. Laitoin tästäkin kyselyä eteenpäin, sillä kehitysympäristöt pitäisi saada mahdollisimman nopeasti kuntoon, jotta niitä päästään testaamaan ennen varsinaista uusiin laitteisiin siirtymistä.

Tiketteihin oli tullut myös HR-järjestelmästä ilmoitus lopettaneista työntekijöistä ja tein näihin liittyvät vaaditut toimenpiteet O365-hallintakeskuksessa. Käyttäjätunnusten sulkemisen jälkeen palasin eilen aloittamani muistilistan kirjoittamisen pariin. Hioin siitä kieleltään sopivan sekä ulkonäöllisesti selkeän kokonaisuuden. Se jaetaan käyttäjille, kunhan saamme IT:lle vielä erillisen ohjeistuksen emo-organisaatioltamme liittyen käyttäjiemme kalenterikutsuihin.

Iltapäivästä sain vielä tiedon, että verkkokytKentätyöt jatkuvat alihankkijamme toimesta maanantaina kello 16 eteenpäin. Koska suunnitelma käytiin läpi ja alustavat muutokset saatiin aluille jo keskiviikkona, lopulliset verkkotyöt saadaan maanantain aikana valmiiksi.

Kymmenes viikkoanalyysi

Kokonaisuudessaan olen tähän työviikkoon tyytyväinen. Toimistolla suoritettut asennukset saatiin suoritettua loppuun ja käyttäjillä on nyt laitteet kunnossa siirtymistä varten. Ikävää asennusten suorituksessa oli kuitenkin se, ettei alihankkijallemme ollut annettu selkeitä ohjeita tietokoneiden jakoon. Ensimmäinen Sprint Retro & Planning -palaveri koko Labin kesken meni tästä johtuen itseltäni ensimmäisen tunnin kohdilta lähes kokonaan ohi. Olen perehtynyt paljon ohjelmistokehityksessä käytettyihin projektimalleihin, kuten Prince 2:een, Agileen, Safeen sekä yrityksessämme käytössä olevaan Scrumiin. Olen kuitenkin varma, että kun integraatioprojekti on saatu pääosiltaan loppuun, minulle jää enemmän aikaa perehtyä ja panostaa ohjelmistokehitykseen osana tiimiä.

Tämän viikon teemoissa oli jo aiemmilta seurantaviikoilta tuttu kommunikaatio-ongelma havaittavissa. Esim. emo-organisaatiomme yhteyshenkilö ei ollut lähettänyt ohjeita koneiden siirtoon ajoissa alihankkijallemme, sekä alihankkijoillamme oli epäselvyyksiä saada emo-organisaatioltamme ohjeita uuden verkon pystyttämiseen. Tästä johtuen myös verkon pystytystyöt jäivät puolitiehen, mikä on todella kurjaa työntekijöidemme kannalta. Lisäksi oli vaikeuksia saada infoa siitä, milloin asennustyöt tullaan toimistolle suorittamaan loppuun. IT-päällikkömme sai tämän asian kuitenkin selvitettyä, joten emo-organisaatiomme määräämä alihankkija tulee ensi maanantaina suorittamaan kytkennät loppuun. Tämän jälkeen ns. ”näkyvä työ” on saatu päätökseen: toimiston verkot on vaihdettu, sekä käyttäjille on luovutettu heidän uudet työlaitteensa.

Tähänastisista luovutuksista, sekä käyttäjille postitetuista laitteista on kuulunut pääosin positiivista palautetta: uudet laitteet ovat kevyitä sekä tehokkaita. Käyttäjillä on kuitenkin ollut haasteita laitteiden käyttöönottojen kanssa ja tästä johtuen emo-organisaatiomme IT-tuki on ollut ruuhkautunut. Koska laitteiden tuki on pääsääntöisesti kokonaan emo-organisaatiomme kontolla, uskon että käyttäjiemme täytyy tämän muutoksen myötä tottua hieman hitaampaan sekä kaukaisempaan lähitukeen. Koen muutoksen tähän malliin samanaikaisesti

hyvänä sekä huonona: IT-tuen on tikettien & puheluiden avulla helppo pitää kirjaa käyttäjien ongelmista sekä auttaa heitä, mutta osalla käyttäjistä on ongelmia järjestelmien käytössä, joten tuen pyytamisestä saattaa muodostua suurikin ongelma. Tarkoituksemme on IT-tiimimme kesken vielä opastaa käyttäjiämme uuden tuen käyttöön siirtymisessä, jotta jokainen saa tarvitsemansa avun kohdatessaan teknisiä ongelmia.

Toivon todella, että käyttäjät ovat tämän integraation johdosta helpottuneita: projekti mahdollisti koko yritykselle yhtenäisen laitekannan ja verkon toimipisteestä riippumatta, sekä yhden sähköpostitunnukset kaksien sijasta. Lopullisen tuloksen näemme vasta kuukausien päästä uuteen malliin siirtymisestä, mutta uskon vahvasti tämän helpottavan käyttäjiämme.

Viikko oli tapahtumarikas asennuksineen ja verkkotöiden etenemisen seuraamisen suhteen. Opin monia asioita liittyen esim. projektien riskitekijöihin. Tästä johtuen uskoisin, että osaisin projektia suunnitellessa ottaa useita eri seikkoja huomioon projektin toteuttamisessa, sekä eritoten keskittyä kattavan ja dynaamisen riskianalyysin suunnitteluun.

Käytin myös hyvin aikaa oman sprinttini suunnitteluun ja perehdyin projektityökaluumme, Azuren DevOpsiin. DevOps toimii ohjelmistotuotannon & IT:n sujuvan kehityksen kulmakivenä tarjoten automaatiota ohjelmistokehitykseen kokonaisuutena ja näin ollen edistää ketteryttämme.

3 Seurantajakson loppuanalyysi

Tässä opinnäytetyössä perehdyttiin työtehtäviini teknisenä asiantuntijana. Opinnäytetyössä pääsi seuraamaan sitä, mitä eri tehtäviä vastuulleni kuului sekä miten niistä selviydyin. Opinnäytetyön työstäminen oli mielenkiintoinen projekti ja opinnäytetyötä kirjoittaessani pystyin analysoimaan omia toimintatapoja ja tapaa reagoida erilaisiin ärsykkeisiin, joita työelämässä tulee jokaisella vastaan. Erityisesti opinnäytetyön edetessä aloin suuremmissa määrin kiinnittämään huomiota siihen, miten paljon pidän arvossa kommunikaatiota. Työssäni törmäsin useasti siihen, että kommunikointi ei yksinkertaisesti toimi suuntaan eikä toiseen ja näistä syistä asiat eivät valmistu ajoissa ja tyytymättömyys työntekijöiden keskuudessa valitettavasti lisääntyy. Ammattimaisen asenteen ja mentaliteetin ohella pidän erittäin tärkeässä arvossa siis kommunikaatiota. Elämme tällä hetkellä maailmassa, jossa helposti ajatellaan, että jokaisen tulee olla aina ja jatkuvasti saatavilla. Tämä taas johtaa todella suureen informaatiotulvaan, johon päivittäin törmätään työelämässä. Kaikkien jatkuvasti saapuvien viestien, soittojen ja sähköpostien keskellä on hankala pysyä selvillä siitä, mihin kaikkiin asioihin täytyisi reagoida. Prioriteetiltaan tärkeät viestit katoavat helposti muun informaation joukkoon. Tämän vuoksi tarkkuutta ja priorisointia tulisi vaalia työnteossa.

Omaa suoriutumista töistäni helpotti huomattavasti käyttämämme tikettijärjestelmä. Vaikka työnkuvaani kuuluukin olla työpäivän aikana jatkuvasti tavoitettavissa, suurin osa työtehtävistä ja informaatiosta saapui yrityksemme IT-tiimin hallinnoimaan Freshdeskiin. Pystyin helposti kirjaamaan tiketit itselleni, kirjoittamaan niihin vaaditut muistutukset, sekä lisäämään kyselyjä suoraan tikettiin, joihin tiimiläiseni pystyivät reagoimaan. Näin ollen kaikki kommunikointi liittyen käyttäjiin oli todella selkeää ja tiedot olivat helposti löydettävissä tikettien muistiinpanoista, mikäli vanhempaa informaatiota piti tietystä tiketistä hakea jatkotoimenpiteitä varten. Informaation saaminen tiimin ulkopuolelta osoittautui seurantajakson aikana huomattavasti hankalammaksi. Monet ihmiset käyttävät täysin eri viestintäkanavia: yhden saa puhelimitse kiinni, toinen vastaa

Teamsissa ja kolmannen kohdalla tuntuu siltä, ettei häneen saa yhteyttä mitenkään.

Hyvä esimerkki rikkonaisesta kommunikaatiosta seurantajaksoltani on myös kadonneen tietokoneeni tapaus, jossa emo-organisaatio oli huonosti informoinut paketin lähetystä. Kuriiryitys ei taas ollut yhteydessä minuun paketin saavuttua, minkä johdosta se luovutettiin väärälle henkilölle, joka puolestaan unohti olla minuun yhteydessä. Tästä syystä koko integraatioprojektin suunnitelmat menivät nurin enkä pystynyt asemassani tekemään asialle mitään. Tällaisiin kolmannen osapuolen virheisiin sekä kommunikointiongelmiin en ollut osannut varautua.

Toinen esimerkki tällaisesta tapauksesta olisi myös se, kun toimistolle saapui ensimmäinen esiasennettu laite, jonka käyttöönotossa olin onneksi mukana. Emo-organisaatiomme ohjeissa oli selkeästi mainittu, että asennus täytyy aina suorittaa esiasennetuilla tietokoneilla siten, että laite on kytketty LAN-kaapelilla verkkoon, koska muuten asennus ei onnistuisi. Kun ensimmäinen esiasennettu tietokone kuitenkin saapui, laitoin tuolloin merkille, että tietokoneessa ei ole LAN-kaapelipaikkaa eikä paketissa ollut lähetetty mukana adapteria asennusta varten. Ilmoitin tästä heti IT-päälliköllemme, joka oli yhteydessä tietokoneista vastaavaan tahoon. Onneksemme tieto ehti perille ajoissa, sillä adapterit olivat unohtuneet lähetyksistä. Adapterit ehdittiin kuitenkin pakata mukaan tämän huomion johdosta, jolloin seuraavissa saapuneissa paketeissa oli tietokoneen mukana asennuksessa vaadittu USB C – Ethernet-sovitin. Tämä tieto ja korjaus oli välttämätön toimistolla suoritettujen asennusten kannalta. Tarkkuus ja nopea reagointikyky on siis ollut työssäni avainasemassa.

Olen omaan työpanokseeni todella tyytyväinen. IT-asiantuntijalla on työyhteisössä paljon vastuuta: jokaisen käyttäjän työympäristön tulee olla kunnossa, eivätkä pitkittyneet häiriötekijät kohdentuen teknisiin asioihin ole hyväksytyjä. Jokaisen käyttäjän tulee tuntea olonsa kuulluksi ongelmatilanteissa, sekä ongelmat tulee ratkaista aina mahdollisimman ripeästi. Olinkin todella nopea liikkeissäni tilanteesta riippumatta. Rutiinitehtävät, kuten käyttäjien tunnukset, tulivat korjattua käden käänteessä ja vaativammatkin

asiantuntijatehtävät tulivat ratkaistuksi aikataulussa. Käyttäjille näkyviä työtehtäviä olivat seurantajakson aikana mm. tekninen tuki sekä laitteista ja asennuksista vastaaminen.

Käyttäjälle näkymättömiä IT-tehtäviä, joita työpäiviini kuului, olivat mm. tietojärjestelmien pitäminen toimintakuntoisina sekä tietoruvallisina, vaadittujen muutosten tekeminen järjestelmiin, käyttäjätunnusten sekä käyttöoikeuksien hallinnointi järjestelmissä, tietojärjestelmien toiminnan ja käytön seuranta, tietoliikenteen toimivuudesta vastaaminen, laitteiden elinkaaresta vastaaminen sekä dokumentointi.

Kokonaisuudessaan olen työssäoloaikana sekä etenkin seuranta-aikana, oppinut todella paljon IT:n asemasta työyhteisössä sekä sen välttämättömyydestä. Uuden oppimisen lisäksi koen seurantajakson vaikuttaneen positiivisesti ammatilliseen kehittymiseeni. Rakenteellisesti IT tukee yritystä jokaisella sektorilla turvaten näin yrityksen liiketoiminnan. Mutkattoman ja ripeän IT:n toimesta yritys pystyy toimimaan tasaisesti. Ymmärrys yritysten takana toimivista malleista ja järjestelmistä on tässä tehtävässä ollut välttämätöntä.

Tämän seurantajakson aikana seurattiin myös sitä, miten lähituki sekä laitteet ja verkot tulevat siirtymään emo-organisaatiomme vastuulle. Oma osuuteni lähituessa vähenee ja järjestelmäasiantuntijan tehtävät alkavat sovelluskehityksen puolella sitä mukaa, kun integraatio etenee. Tällaiset integraatiot ja migraatiot ovat projekteina yleensä todella pitkiä ja uskonkin, että vaikka verkot, käyttäjätunnukset ja laitteet on nyt saatu vaihdettua, tulee yrityksellämme olemaan vielä haasteita uusien toimintatapojen ja mallien omaksumisessa. Uskon kuitenkin vahvasti, että tämä muutos on koko yrityksen hyväksi. Kuulumme nyt selkeästi emo-organisaatiomme. Käytämme samoja tunnuksia, järjestelmiä sekä laitteita. Työyhteisön toiminnan kannalta tämä on ratkaisuna kannattavin, sillä nyt käyttäjiemme ei enää tarvitse työskennellä kaksien eri sähköpostitunnusten välillä, vaan kaikki ovat laitteita myöten samojen tunnusten takana. Tämä ratkaisu on myös kokonaisuudessaan kustannustehokkain.

Jään mielenkiinnolla odottamaan, mitä työyhteisömme on tästä integraatiosta mieltä muutamien kuukausien päästä, kun kaikki projektiin liittyvät tehtävät ovat tasaantuneet ja jokaiselle yrityksen jäsenelle on muodostunut omanlaisensa rutiinit uuden IT:n parissa. Lisäksi olen valmis ottamaan enemmän vastuuta järjestelmien parissa ja odotan malttamattomana uusien työtehtävien aloittamista.

Lähteet

Fiber Optic Transceiver 2015. Fiber Transceiver Solution, BiDi Transceiver vs Standard. Viitattu 11.1.2022. <https://www.fiber-optic-transceiver-module.com/common-fiber-optic-transceiver-vs-bidi-fiber-optic-transceiver.html#:~:text=BiDi%20transceiver%2C%20namely%20Bidirectional%20optical,propagating%20simultaneously%20in%20both%20directions>

Freshworks 2022. <https://www.freshworks.com/>

Gillis, Tamara L. 2011. The IABC Handbook of Organizational Communication: A Guide to Internal Communication, Public Relations, Marketing, and Leadership. John Wiley & Sons, Incorporated.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=675090>

Microsoft 2022. <https://www.microsoft.com>

Pries, Kim H & Quigley, Jon M. 2010. Scrum Project Management. Taylor & Francis Group. Viitattu 13.1.2022.
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=589930>

Sarmah, Shekhar Sarmah 2018. Data Migration. Viitattu 4.3.2022.
https://www.researchgate.net/publication/336084389_Data_Migration

Schwaber, Ken & Sutherland, Jeff, 2020. The Scrum Guide. Viitattu 13.1.2022.
<https://scrumguides.org/docs/scrumguide/v2020/2020-Scrum-Guide-US.pdf>

Taylor, James 2003. Managing Information Technology Projects: Applying Project Management Strategies to Software, Hardware, and Integration initiatives. Amacom. Viitattu 2.2.2022
<https://ebookcentral.proquest.com/lib/turkuamk-ebooks/reader.action?docID=243057>

Thiparthi, Suda Ramakrishna. Basics of Scrum in Agile.
<https://www.scrumalliance.org/ScrumRedesignDEVSite/media/ScrumAllianceMedia/Files%20and%20PDFs/Community/Articles/2015/SCRUM-in-Agile.pdf>

Työturvallisuuskeskus TTK 2009. Työhyvinvoinnin portaat -työkirja.

https://ttk.fi/files/704/Tyohyvinvoinnin_portaat_tyokirja.pdf

Työturvallisuuskeskus TTK 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Viitattu 3.12.2021.

https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf