

Sami Holappa

ONGELMANRATKAISUPROSESSI IT-ALAN YRITYKSEN TUKI- JA TUOTAN- TOTIIMISSÄ

ONGELMANRATKAISUPROSESSI IT-ALAN YRITYKSEN TUKI- JA TUOTAN- TOTIIMISSÄ

Sami Holappa
Opinnäytetyö
Syksy 2023
Tietotekniikan tutkinto-ohjelma, ohjel-
mistokehityksen suuntautumisvaihto-
ehto
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Tietotekniikan tutkinto-ohjelma, ohjelmistokehityksen suuntautumisvaihtoehto

Tekijä: Sami Holappa

Opinnäytetyön nimi: Ongelmanratkaisuprosessi IT-alan yrityksen tuki- ja tuotantotiimissä

Työn ohjaaja: Meija Lohiniva

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2023

Sivumäärä: 32

Opinnäytetyössä raportoin työskentelyäni frontend-kehittäjänä tuki- ja tuotantotiimissä Eventilla Oy:ssä 50 työpäivän ajalta ja analysoin työskentelyäni alan kirjallisuuden ja artikkeleiden pohjalta. Raportoin työskentelyäni päivittäisellä tasolla sekä joka viikko viikkoanalyysin muodossa. Jokaisella viikolla on oma teema, joka on nostettu esille viikon tapahtumien pohjalta. Analyyyseissä pohdin käytettyjä työtapoja ja peilasin niitä teoriapohjaan. Teoriapohja keskittyy enimmäkseen asiakasrajapinnassa työskentelyyn sekä ohjelmistokehityksen metodeihin.

Opinnäytetyön avulla halusin analysoida ja kehittää omaa työskentelyäni, sekä tarkastella, kuinka hyvin päiväkirjamuotoinen raportointi soveltuu työni analysointiin, arvioida opinnäytetyön hyödynnettävyyttä ja näyttää minkälaisia työtehtäviä työni sisältää.

Pohdinnassa totean tehdyn työn perusteella asettamani tavoitteet saavutetuksi, arvioin valitsemani raportointimuodon toimivaksi työskentelyssäni sekä perustelen opinnäytetyöni hyödynnettävyyden oman ammatillisen kehittymiseni mittarina sekä työkaluna kehittää työskentelyäni tulevaisuudessa. Totean lisäksi, että opinnäytetyö tarjoaa samankaltaisista työtehtävistä kiinnostuneelle henkilölle arvokasta tietoa.

Asiasanat: tapahtumanhallinta, SaaS, ohjelmointi, tekninen tukipalvelu

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Information Technology, Option of Software Development

Author(s): Sami Holappa
Title of thesis: Incident management in Support and Production team of an IT-Company
Supervisor(s): Meija Lohiniva
Term and year when the thesis was submitted: Fall 2023
Number of pages: 32

In this thesis I reported my work as a Frontend Developer and Customer Support specialist in the Eventilla support team. I reported my work daily and weekly for a period of 50 days. Each week analysis includes a theme that is based on the events of the week. My theory basis for the thesis relies on books and articles about Customer support and different methods of Programming. My set goals for the thesis were to improve and analyze my work, assess how well my chosen method of reporting works, review the usability of the thesis.

At the end of the thesis, I reflect on the work and state my goals achieved based on my work. I managed to analyze and improve my working while writing the thesis and the method of reporting suited my working and my thesis provides useful information for a person who is looking for similar work and is interested to find out more.

Keywords: event management, SaaS, programming, customer service

SISÄLLYS

SISÄLLYS	5
KÄSITTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 ONGELMANRATKAISUPROSESSI IT-ALALLA.....	9
3 RAPORTOINTI	10
3.1 Yleiskuva työskentelystä (viikko 38 18.9.2023–22.9.2023)	10
3.2 Kolmannen osapuolen tuomat haasteet (Viikko 39 25.9.2023 - 30.9.2023)	13
3.3 Työtehtävien priorisointi Viikko 40 2.10.2023 - 6.10.2023	15
3.4 Tukitiimin ja kehitystiimin yhteistyö (Viikko 41 9.10.2023-13.10.2023).....	16
3.5 Poikkeustilanteiden vaikutus työhön (Viikko 42 16.10.2023-20.10.2023).....	18
3.6 Poikkeustilanteen jälkeen työnteon normalisointi (Viikko 43 23.10.2023- 27.10.2023)	20
3.7 Pitkäaikaisen ongelman käsittely (Viikko 44 30.10.2023-3.11.2023).....	21
3.8 Tuotannolliset tehtävät Eventillassa (Viikko 45 6.11.2023-10.11.2023).....	22
3.9 Uuden työkalun käyttöönotto (Viikko 46 13.11.2023-17.11.2023)	24
3.10 Yhteistyö asiakkaan kanssa ongelmanratkaisutilanteissa (Viikko 47 20.11.2023- 24.11.2023)	26
4 POHDINTA.....	29
LÄHTEET.....	32

KÄSITTEET

Alijärjestelmä = Alijärjestelmää voidaan käyttää samanaikaisesti toisen käyttöjärjestelmän kanssa, kuten esimerkiksi Windowsilla Linuxia, jolloin voidaan hyödyntää Linux-ympäristön ja Windows-ympäristön ominaisuuksia samanaikaisesti.

Aliverkkotunnus = Verkkotunnuksen alainen irrallinen osoite kuten www, jota voidaan käyttää palveluiden eriyttämiseen.

CORS = HTTP-pohjainen mekanismi, jonka avulla voidaan rajoittaa pääsyä palvelimen tiettyihin resursseihin esimerkiksi verkkotunnuksen perusteella.

Integraatio = kahden järjestelmän toimintojen yhdistäminen.

JSON = Tiedonvälityksen standardi tiedostoformaatti, jota ihmisen on helppo lukea ja kirjoittaa sekä tekstiä on mahdollista käsitellä lähes jokaisella ohjelmointikielellä.

Lokitiedosto = Tiedosto, johon automaattisesti kirjataan esimerkiksi virheilmoitukset.

Skripti = Komentoriviltä suoritettava ohjelma, jolla voidaan esimerkiksi automatisoida jokin tehtävä.

Versiohallinta = Työkalu, jonka avulla voidaan hallita projektin koodia. Hallinnointiin sisältyy muun muassa koodin versiointi ja jatkuva integrointi.

ZenDesk = Selainpohjainen työkalu, jossa voidaan vastaanottaa asiakkaiden tukipyyntöjä kootusti sekä organisoida pyynnöt esimerkiksi prioriteetin mukaan.

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni raportoin päiväkirjamuotoisesti työtäni 50 työpäivän ajalta. Jokaisella viikolla on oma analyysinsä sekä teema, jonka olen nostanut esille näkökulmaksi viikon tapahtumien pohjalta. Tämä lähestymistapa mahdollistaa kokonaiskuvan lisäksi viikoittaisten muutosten tarkastelun teemojen ja viikkoanalyysien avulla, samalla peilaten tapahtumia tietoperustaan. Tietoperustana hyödynnän alan kirjallisuutta ja artikkeleita, jotka käsittelevät esimerkiksi ongelmanratkaisua IT-alalla, asiakastuen eri osa-alueita ja ohjelmistokehityksen metodeja. Lopuksi pohdin opinnäytetyötäni, kehitystäni, raportointimenetelmää ja opinnäytetyön hyödynnettävyyttä.

Opinnäytetyön avulla haluan analysoida ja kehittää omaa työskentelyäni, sekä tarkastella kuinka hyvin päiväkirjamuotoinen raportointi soveltuu työni analysointiin sekä näyttää minkälaisia työtehtäviä työni sisältää ja kuinka työskentelyä voisi mahdollisesti kehittää.

Toimeksiantaja on oululainen yritys Eventilla Oy ja työskentelen yrityksessä frontend-kehittäjänä ja teknisenä tukihenkilönä tuki- ja tuotantotiimissä. Yrityksemme tuote on tapahtumanhallintajärjestelmä, jonka avulla voidaan järjestää muun muassa tapahtumien ilmoittautumiset, raportoinnit, maksuliikenne, laskujen vienti laskutusjärjestelmään, viestintä osallistujille ja palautekyselyjen luominen.

Yrityksemme sisäiset sidosryhmät voidaan jaotella viiteen eri sidosryhmään: tuki ja tuotanto, myynti, kehitys, markkinointi ja esihenkilöt. Työssäni kommunikoin kaikkien sidosryhmien kanssa, mutta eniten korostuu myynti ja kehitys, joiden kanssa kommunikointi on huomattavasti tiheämpää. Myyjät esittävät kysymyksiä järjestelmästä ja asetuksista sekä välittävät asiakkaiden vaatimuksia liittyen esimerkiksi heidän asennuksiensa ulkoasuun ja asetuksiin. Tuki- ja tuotanto välittää kehitykselle tiedot mahdollisista esille tulleista virheistä järjestelmässä ja niiden testaamisesta, sekä keskustelemme myös yleisesti järjestelmän toiminnoista päivittäin.

Työtehtäväni yrityksessä sisältävät asiakkaidemme ulkoasujen ja asennuksien luomista sekä nykyisten asiakkaiden asennusten ylläpito. Asiakkaalle luodaan järjestelmäämme heidän brändinmukaiset ulkoasut logoineen ja väreineen yleensä hyödyntäen heidän laatimaa graafista ohjetta, joka sisältää muun muassa vaatimukset väreille, logojen asettelulle ja typografialle. Ulkoasut näkyvät asiakkaan tapahtumasivuilla, jonka kautta heidän asiakkaansa voivat ilmoittautua yrityksen

luomiin tapahtumiin järjestelmässä. Ylläpidolliset tehtävät sisältävät nykyisten ulkoasujen muok-
kaamista, asennusten asetuksien ja uusien käyttäjätunnuksien lisäämistä. Tämän lisäksi neu-
vomme asiakkaitamme järjestelmän käytössä puhelimen, chatin ja sähköpostin välityksellä tarvit-
taessa. Työntekijän perusvaatimuksina ovat ohjelmoinnin perusteet PHP:stä, HTML:stä, CSS:stä
ja Javascriptistä. Näiden lisäksi hyödyllisiä taitoja ovat GIT-versiohallinnan perusteet ja UNIX-
pohjaisen komentorivin käyttö. Työnkuvaan kuuluu myös kommunikointi asiakkaille, joten aiempi
kokemus tai valmius asiakaspalveluun helpottaa työskentelyä.

Opinnäytetyön aloittaessani olin työskennellyt yrityksessä 9 kuukautta, joten työntekoni oli hyvin
harjaantunutta tässä vaiheessa. Kehittymistarpeeni piilevät omasta mielestäni työnkuvan mie-
lessä pitäen asiakaspalvelupuolella, koska en ole aiemmin työskennellyt näin läheisesti asiakas-
rajapinnassa. Ohjelmointipuolella taitotasoni ovat työtehtäviini nähden vankalla perustasolla ja
olen työskentelyni aikana kehittynyt jatkuvasti, sekä pyrin kehittämään taitojani jatkuvasti itsenäi-
sesti. Raportoin työskentelyäni päivittäin ja viikoittain viikkoanalyysin muodossa, joka sisältää vii-
kon aikana esille nostetun teeman, jonka avulla tarkastellaan viikon työskentelyä. Jokaiselta päi-
vältä tei ole työtehtävien toistuvuuden vuoksi ollut järkevää tehdä raportointia, joten olen päivittäi-
sellä tasolla raportoinut esimerkiksi uusia opittuja asioita tai merkittäviä työtehtäviä. Raportoinnin
kesto on 50 työpäivää ja aikaväli on tarkalleen 18.9.2023-24.11.2023.

2 ONGELMANRATKAISUPROSESSI IT-ALALLA

Perehdyin työtä tehdessä, kuinka alan kirjallisuudessa lähestytään ongelmanratkaisua IT-yrityksissä. Esimerkiksi Thejandran (2009) luettelee teoksessaan järjestyksessä, kuinka tulisi lähestyä ongelmia. Ensimmäiset askeleet ovat ongelmaan reagoiminen, luokittelu tyypin ja prioriteetin mukaan, vertailu aiempiin samankaltaisiin ongelmiin sekä mahdollisesti ongelman todentaminen tunnetuksi ongelmaksi, tiedottaminen uusista ilmenneistä tapauksista, mahdollisuuksien mukaan ongelman ratkaiseminen ja lopulta ongelman kokonaan ratkettua sen sulkeminen.

Tutkiessani ongelmien priorisointia alalla useissa lähteissä asiantuntijat, kuten esimerkiksi Thejandra (2009), Vivantio (Vivantio Press) ja Atlassian (2023) asettavat korkean prioriteetin palvelun saatavuuteen liittyville ongelmille. Vivantion (Vivantio Press) tekstissä esitellään ensimmäisenä metodina priorisointi ongelman kriittisyyden perusteella, jossa esimerkiksi palvelun saatavuutta estävät ongelmat nousevat korkealle prioriteetissaan.

Gupta (2020) kirjoittaa artikkelissaan lokitiedostojen tärkeydestä ongelmanratkaisussa. Lokitiedoista voidaan nähdä tarkasti virheilmoitukset ongelmatilanteissa sekä mitä käyttäjä on tehnyt ongelman ilmaantumisen aikana, jonka avulla voidaan jäljittää ongelman varsinainen syy. Lokitiedoista voidaan myös saada tietoa käyttäjien tekemistä virheistä, mahdollisista tietoturvaongelmista sekä yleisesti tietoa miten käyttäjät käyttävät järjestelmää.

Guptan (2023) artikkelissa kokoamat vinkit työskentelyyn asiakastuessa ovat hiukan yksityiskohtaisempia. Esimerkiksi asiakkaiden kanssa asioidessa olisi hyvä aina selvittää enemmän kuin vain varsinainen ongelma. Aikaa säästyy huomattavasti tulevaisuudessa, jos ongelmatilanteen esiintyessä voidaan neuvoa tarkemmin, kuinka työkalua voidaan käyttää oikeaoppisesti ja välttyä ongelmilta tulevaisuudessa. Lisäksi hyviä keinoja vähentää asiakkaiden kysymyksiä ja ongelmia on myös tarjota etukäteen mahdollisimman paljon tietoa esimerkiksi asiakasyhteisön käyttämän foorumin avulla tai tarjoamalla asiakkaille tietosivun, jossa neuvotaan järjestelmän eri toimintojen käyttöä. Chatbottien avulla voidaan automatisoida vastaamista todella pitkälle, jolloin varsinainen tukihenkilöstö voi keskittää aikansa asiakkaiden ongelmiin, jotka ovat prioriteetiltaan korkeampia.

3 RAPORTOINTI

3.1 Yleiskuva työskentelystä (viikko 38 18.9.2023–22.9.2023)

18.9.2023

Olen työskennellyt maanantaina tuessa yksin, joten maanantait ovat muodostuneet itselleni tukipainotteisemmiksi päiviksi. Syksy on myös erityisen kiireistä aikaa tuessa yleisestikin, joten tämä korostuu maanantaina. Suurin osa päivästä kului asiakkaitten ongelmien ratkaisemiseen puhelimessa ja chatin välityksellä. Ongelmat olivat suurimmaksi osaksi hyvin ratkaistavissa pois lukien yksi tilanne, jossa asiakas oli löytänyt vian, josta välitin tiedon eteenpäin. Tietoperustan mukaan Thejandra (2009) tässä toimittiin oikeaoppisesti eli vika huomioitiin ja tiedotettiin asianomaista tahoa ongelmasta.

Päivän aikana tuli myös yksi pyyntö, joka on hyvä esimerkki rutiinitehtävistä, joita suoritetaan tuessa palvelimellamme. Asiakas oli hukannut kuitenkin ostoksesta ja hänellä oli vain viitenumero ja ostoksen hinta. Asiakkaan sähköpostin perusteella sain hankittua tiedon hänen ilmoittautumisistaan viitenumeron ja hinnan perusteella.

20.9.2023

Päivä alkoi viimeistelemällä uuden asiakkuuden luomisen. Tein edeltävänä päivänä ulkoasut valmiiksi paikallisessa ympäristössä ja tänään siirsin ne versiohallintaan, josta tiedostot viedään tuotantopalvelimelle automaattisesti. Tämän jälkeen loin autentikointipalveluun asiakkuuden, jonka alle luodaan asennus, jonka sisällä käyttäjät voivat hallinnoida tapahtumia.

Päivä kului muutoin tukipyyntöjä käsitellessä. Iltapäivän aikana huomasin palvelimen lokitiedostossa tulevan virheilmoituksia eräästä asiakkaalle kustomoidusta tiedostosta. Korjasin poikkeuksen koodissa, jonka jälkeen testasin ominaisuutta, johon tuo poikkeus liittyi ja seurailin lokia virheilmoitusten varalta.

Lokitiedostojen tärkeys nousee esille esimerkiksi Guptan (2020) artikkelissa. Hän kirjoittaa lokien tärkeydestä siinä vaiheessa, kun etsitään ratkaisuja vikoihin. Vikoja kartoittaessa lokitiedostojen

tehokas hyödyntäminen on yksi tärkeimmistä taidoista tuessa, koska lähes kaikista ominaisuuksistamme on jonkinlainen lokitiedosto aikaleimoineen, jonka avulla on nopeasti nähtävissä, mikälaista tietoa tietyllä hetkellä on käsitelty. Tämä kuuluukin perustoimenpiteisiin vikaraportteja tehdessä, jolloin ensimmäiseksi tuleekin tutkia lokitiedostoa, jos sellainen on saatavilla ja tarvittaessa epäkohdan huomattaessa referoida tuota tietoa vikaraporttiin.

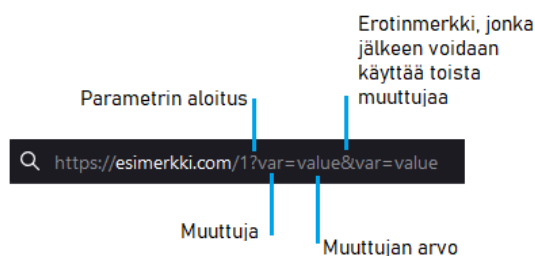
Tämä nopeuttaa kehittäjän työtä, kun tiedot viasta on huolellisesti selvitetty etukäteen sekä tuen näkökulmasta auttaa ymmärtämään järjestelmän toimintoja ja täten edesauttaa ongelmien tunnistamista sekä ratkaisemista.

Tuotannossa myös korjaamme joissain tapauksissa ulkoasuista esiintyviä poikkeuksia, jotka tulevat PHP-virheilmoituslokiin. Lokitiedostosta näkee, missä tiedostossa ja millä rivillä poikkeus on, jonka jälkeen korjauksia on helppo tehdä.

21.9.2023

Torstaipäivä kokonaisuudessaan meni tukipyyntöjen käsittelyssä ja asiakkaille vastatessa. Käsiteltävät asiat olivat itsessään melko normaaleja käyttöön liittyviä kysymyksiä ja ongelmia, mutta suuren määrän takia veivät lähes koko päivän käsittelyissä.

Yhdelle asiakkaalle korjasin heidän kalenteristaan puuttuvan URL-parametrin, jonka avulla heidän tapahtumakalenterinsa ohjaa käyttäjän erilliselle versiolle normaalista tapahtumasivusta. Tämän tehtävän yhteydessä opin lisää URL-parametrien käytöstä ja oikeaoppisesta muodosta. Alapuolella myös selventävä kaavio URL-parametrin muodosta (KUVA1.)



KUVA 1. Esimerkki URL-parametrin käytöstä. Kuva on kirjoittajan ottama kuvankaappaus selaimesta, johon on muokattu selitteet kuvankäsittelyohjelmalla.

22.9.2023

Perjantai kului viikon viimeisten tukipyyntöjen käsittelyssä. Loppupäivästä tutkin asiakkaan WordPress-lisäosaan liittyvää ongelmaa, joka lopulta vaikutti toimivan oikein ja vaatii toimenpiteitä asiakkaan sivustoja ylläpitävältä taholta. Tietoperustaan Thejandra (2009) peilaten tällaiset ongelmat voidaan luokitella tiedossa oleviksi ongelmiksi, joihin yleensä ratkaisu on asiakkaan sivustojen ylläpitävän tahon ratkaistavissa.

WordPress ei ollut itselleni kovin tuttu entuudestaan, kun aloitin työni, mutta olen töissä hiukan tutustunut työkalun ominaisuuksiin sekä oman lisäosamme ominaisuuksiin, jotta voin tarvittaessa olla avuksi käyttöön liittyvissä ongelmissa. Tutkiessani aihetta huomasin, että lähteissä useasti mainittiin vahvuudeksi korkea modulaarisuus useiden lisäosien muodossa, mutta samalla korkea päivitysten määrä luettiin heikkoudeksi. Esimerkiksi Odukoyan (2023) artikkelissa mainitaan huonoissa puolissa, kuinka lisäosien ja työkalun varsinaisten päivitysten ylläpito voi olla työlästä varsinkin, jos lisäosia on paljon. Tämä näkyy myös konkreettisesti käsittelemissämme WordPress-ongelmissa, joissa yleinen ratkaisu onkin, joko lisäosan tai työkalun päivittäminen.

Viikkoanalyysi

Ensimmäisen viikon jälkeen totesin, että viikon työtehtävistä heijastui todella hyvä yleiskuva työskentelystä yrityksemme tuki- ja tuotantotehtävissä. Viikon alussa työskentely keskittyy huomattavasti enemmän tukitehtäviin, jonka jälkeen se viikon edetessä tasapainottuu tukitehtäviin ja tuotantotehtäviin.

Tukitehtävissä työtehtävät ovat useasti asiakkaiden järjestelmän käyttöön liittyviin kysymyksiin vastailua, joihin on tässä vaiheessa helppo vastata, kun on vajaa vuosi päivittäistä järjestelmän käyttöä takana. Näiden jälkeen yleensä tulevat mahdolliset vikahavainnot tai kehitysehdotukset, joita välitämme kehittäjillemme, mikäli emme voi itse korjata ongelmaa. Lisäksi työtehtävinä oli tiedonhakua palvelimelta, joka on todella yleistä.

Tuotannon tehtävät viikolla sisälsivät rutiininomaisia tehtäviä, kuten uuden asennuksen ja ulkoasujen luominen asiakkaalle, jotka ovat todella perustason tehtäviä tuotannossa. Lokitiedostoissa ulkoasuihin liittyvien virheilmoitusten tarkkailu ja korjaaminen on myös hyvä esimerkki perustehtävistä tuotannossa.

3.2 Kolmannen osapuolen tuomat haasteet (Viikko 39 25.9.2023 - 30.9.2023)

25.9.2023

Viikonlopun kirjautumisen päivitys ei mennyt aivan suunnitellusti, joten tuessa oli kiireinen maanantai. Osalla asiakkaista ei ollut järjestelmään pääsyä tai oli muutoin ongelmia kirjautumisessa. Kokonaisuudessaan päivä kului vastaillessa asiakkaille, sekä kerätessä tietoa mahdollisista keinoista korjata kirjautumisprosessia. Kirjautumispalvelu on kolmannen osapuolen tarjoama eli meiltä ei kovinkaan paljon voi sen korjautumiseen vaikuttaa. Pyrimme tässä tilanteessa priorisoimaan hyvän tiedon kulkeutumisen kolmannelle osapuolelle ongelmista sekä pitämään loppukäyttäjän tietoisena prosessin etenemisestä.

26.9.2023

Tiistaina edellisen päivän ongelmat jatkuivat vielä eli tukipyyntöjen vastailuun kului suurin osa ajasta. Loppupäivästä oli hetken väli, jonka aikana ehdin korjata lokin virheilmoitusten perusteella muutamia tuotannossa tulleita virheitä liittyen asiakkaan ulkoasuihin. Asiakkaalla on käytössä meidän vanhat ulkoasumme, jotka eivät ole meillä versiohallinnassa, joten muutokset täytyi tehdä suoraan tuotantopalvelimelle tiedostoihin.

Tällaiset tilanteet, joissa muutoksia tehdään suoraan palvelimella ovat olleet hyviä keinoja oppia käyttämään tehokkaammin Vim-tekstinkäsittelytyökalua, jota pystyy hyödyntämään suoraan komentorivillä. Palvelimella tiedostoja muokatessa on huomattavasti nopeampaa käyttää komentorivillä toimivaa tekstinkäsittelytyökalua, jolloin ei tarvitse käyttää ylimääräisiä ohjelmia. Etenkin tilanteissa, joissa täytyy esimerkiksi lisätä pieni osuus tiedostoon. Työkalu on todella monipuolinen ja mahdollistaa kokeneelle käyttäjille esimerkiksi makrojen käyttämisen sekä tiedostojen jakamisen useille eri ruuduille, jolloin useampia tiedostoja voi tarkastella samanaikaisesti.

Käytän itse myös lisäksi Linux-alijärjestelmää, jonka käytössä Vim on osoittautunut korvaamattomaksi työkaluksi tekstinkäsittelyssä, koska järjestelmää käytetään ainoastaan komentorivillä.

28.9.2023

Torstaina suurin osa päivästä kului tukipyyntöjen käsittelyyn, mutta tässä vaiheessa pyyntöjen määrä alkoi olla jo taas normaalilla tasolla. Kytkin eräälle asiakkaalle myös Webinaari-integraation käyttöön, jonka avulla pyritään automatisoimaan kahden järjestelmän käyttöä ja kyseinen integraatio mahdollistaakin webinaarikutsujen automaattisen liittämisen tapahtumasta lähtevään

viestintään, sekä varsinaisessa webinaarityökalussa tapaamisten luomisen, jotka ovat automaattisesti synkronoidut Eventillassa luotuihin tapahtumiin.

29.9.2023

Perjantaina tein aamusta ennen tukipalveluiden aukeamista asiakkaalle vähemmän kiireellisiä korjauksia ulkoasuihin. Päivän aikana autoin testaamaan uutta versiota mobiilisovelluksestamme, mobiilikehittäjän kanssa Androidilla ja iOSilla. Iltapäivästä kävimme viikkopalaverissa läpi viikkopäivitykset yhteisesti.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana merkittävämpänä muutoksena tuli kirjautumisen päivittyminen, joka ei tapahtunut valitettavasti täysin mutkattomasti. Suurin haaste meidän toimintamme kannalta muodostui siitä, että palvelu on kolmannen osapuolen tarjoama, jolloin ongelmatilanteissa, joissa emme pysty esimerkiksi käyttöliittymän puitteissa korjaamaan ongelmaa, joudumme välittämään aina tiedon ongelmista eteenpäin kolmannelle osapuolelle korjattavaksi.

Näissä tilanteissa toiminta täsmää tietoperustassa esitettyihin ohjeisiin Thejandra (2009) eli huomioidaan ongelma asianomaisesti, yritetään ratkaista ongelma mahdollisuuksien mukaan, tiedotetaan vastuussa olevaa tahoa ongelmasta ja pidetään loppukäyttäjä tietoisena prosessin kulusta. Onnistuimme näillä keinoilla minimoimaan ongelmia viikon aikana ja pitämään kaikki osapuolet tietoisina nykyisestä tilanteesta.

3.3 Työtehtävien priorisointi Viikko 40 2.10.2023 - 6.10.2023

2.10.2023

Päivän tukipyynnöt liittyivät suurimmalta osin kirjautumisongelmiin, joita esiintyi ajoittain vieläkin viime viikon päivityksen jäljiltä. Priorisoimme suoraan käyttöä estävät tai haittaavat ongelmat aina ja pyrimme reagoimaan niihin mahdollisimman pian, jotta voidaan minimoida käyttökatkot asiakkailla.

4.10.2023

Päivä alkoi luomalla asiakkaalle uuden asennuksen järjestelmään. Tehtävä oli itsessään todella nopea, koska uusi asennus käytti samoja ulkoasuja kuin aiemmin luotu eli tiedostot sai kopioitua suurimmalta osin, jonka jälkeen täytyi muokata hiukan osoitteita tiedostojen sisällä ja sen jälkeen siirtää tiedostot versiohallintaan.

5.10.2023

Ensimmäiseksi aloitin päivän tekemällä muokkauksia asiakkaan laskutuslomakkeelle, joihin oli pyydetty muutoksia aiemmin. Tehtävä on itsessään todella nopea toteuttaa käyttöliittymämme työkalusta, jonka avulla voi tehdä asiakaskohtaisesti muutoksia järjestelmässämme esimerkiksi lomakkeisiin. Tämän jälkeen vastailin kiireettömiin sähköposteihin, joihin ei ole reagoitu tarkemmin alkuviikosta.

Viikkoanalyysi

Työviikon aikana työtehtävien priorisointi nousi tärkeäksi näkökulmaksi, koska asiakkaiden ongelmat liittyivät palvelun saatavuuteen ja priorisoimme tällaiset ongelmat aina. Ongelmat liittyivät kolmannen osapuolen palveluun, jolloin on tärkeää, että tieto välitetään heille huolellisesti ja pidetään jokainen osapuoli tilanteen tasalla jatkuvasti. Selkeä ja jatkuva tiedonkulku oli viikolla erittäin merkityksellistä ja saimmekin tällä tapaa myös tiedotettua asiakkaillemme nopeasti keinoista, joiden avulla tulisi toimia ongelmatilanteissa.

Tutkiessani ongelmien priorisointia alalla useissa lähteissä asiantuntijat, kuten esimerkiksi Thejandran (2009), Vivantio (Vivantio Press) ja Atlassian (2023) nostivat korkealle palvelun saatavuuteen liittyvät ongelmat, joka ei varsinaisesti ole yllättävää, mutta todentaa että yrityksemme käytännöt näissä ongelmatilanteissa olivat oikeaoppisia. Kuten esimerkiksi tässä Vivantion (Vivantio Press) tekstissä, esitellään ensimmäisenä metodina priorisointi ongelman kriittisyyden perusteella, jossa

esimerkiksi palvelun saatavuutta estävät ongelmat saavat korkean prioriteetin. Thejandra (2009) asettaa samanlaisia prioriteetteja ongelmille teoksessaan.

3.4 Tukitiimin ja kehitystiimin yhteistyö (Viikko 41 9.10.2023-13.10.2023)

9.10.2023

Maanantaina suurin osa päivästä meni asiakkaiden yhteydenottoihin vastatessa. Päivän aikana ratkotut ongelmat olivat perustavanlaatuisia ja suhteellisen nopeita ratkaista. Yksi erityinen yhteydenotto tuli asiakkaan asiakkaalta, joka tarvitsi linkin koulutukseen, joka löytyi hakemalla tietoa järjestelmästä asiakkaan antamalla tiedoilla.

Pyrimme auttamaan myös näissä tilanteissa, joissa asiakkaidemme asiakas ottaa meihin yhteyttä ja ongelma on esimerkiksi todella yksinkertainen ja nopeasti ratkaistavissa, mutta ohjaamme myös heitä ottamaan yhteyttä tapahtuman järjestäjään tarvittaessa, koska emme välttämättä ole tietoisia asiakkaiden sisäisistä käytänteistä käsitellessä tapahtuman ilmoittautujien ongelmia. Nämä myöskään eivät suoraan ole meidän vastuualueellemme kuuluvia ongelmia, mutta olemme niissä pyrkineet mahdollisuuksien mukaan auttamaan asiakaskokemuksen parantamisen vuoksi.

10.10.2023

Tiistaina viimeistelin aamusta ulkoasut aiemmin aloitetulle asiakkuudelle ja siirsin uudet tiedostot versiohallintaan. Päivän aikana tuli yhteydenotto, jossa asiakas ei pystynyt päivittämään Zoom-integraation vanhentunutta rajapinta-avainta, jolla mahdollistetaan yhteys järjestelmämme ja Zoomin välillä. Todensin tämän tutkimalla lokitiedostoa, jonka jälkeen kävi ilmi kehittäjän kanssa asiasta keskustellessa, että avain täytyy poistaa tietokannasta, jonka jälkeen asiakkaan oli taas mahdollista päivittää avain.

11.10.2023

Työpäivä alkoi uuden ominaisuuden käytettävyytestauksella, jossa heti alkuunsa todettiin testauksen hyödyllisyys. Minä ja työkaverini testattiin uutta ominaisuutta lähes identtisillä tunnuksilla, mutta minulla tuli käyttöliittymässä poikkeuksia. Raportoin poikkeuksista kehittäjälle, jonka jälkeen jatkoin testaamista ja mahdollisten virheiden kirjaamista. Testaaminen tosin keskeytyi toisen poikkeuksen kohdalla ja jatkoin testaamista vasta myöhemmin, kun kehittäjä oli korjannut virheen.

12.10.2023

Torstaina jatkui eilen kesken jäänyt käytettävyystesti, jonka aikana löytyi muutamia vikoja, joita raportoin kehittäjälle. Testauksen päätyttyä vastailin asiakkaiden tukipyyntöihin. Päivän lopuksi valmistelin huomisen työtehtäviä varten tyhjän asennuksen paikallisessa ympäristössä, jonne voisin luoda ulkoasut uutta asiakkuutta varten.

13.10.2023

Uusi ominaisuus siirrettiin aamusta tuotantoon, jonka seurauksena esiintyi muutamia vikoja, joiden testaamisessa ja raportoinnissa kului aamupäivä. Iltapäivästä tein eilen valmistelemani ulkoasut valmiiksi uutta asiakkuutta varten ja vein ne tuotantoon. Iltapäivästä oli viikkopalaverin aika, jossa käytiin läpi aiemmin julkaistut päivitykset.

Viikkoanalyysi

Viikon pohjalta teemaksi nousi tuen ja kehityksen yhteistyö. Viikon aikana työskentelin yhteistyössä kehityksen kanssa useamman ongelman ratkaisussa onnistuneesti. Yhteistyö edellyttää tuelta selkeää dokumentaatiota esimerkiksi vioista, jolloin kehittäjillä on heti kaikki tieto saatavilla, kun ongelma siirtyy heille käsiteltäväksi. Tämän myötä myös säästytään mahdollisista väärinkäsityksiltä ja ylimääräiseltä viestinnältä.

Viikon aikana myös osallistuin uusien ominaisuuksien testaamiseen. Palautekyselytyökaluumme tuli uusia ominaisuuksia sekä rajapintapäivityksiä ja viimeisessä vaiheessa me testasimme ominaisuudet tuessa ennen julkaisua.

En ollut ennen osallistunut näin tiiviisti uusien ominaisuuksien testaamiseen, joten oli mielenkiintoista olla prosessissa mukana. Saimme kehittäjältä tehtävälister ja ongelmien esiintyessä ohjeistuksen mukaisesti kirjasimme ongelmat ja mahdolliset virheilmoitukset ylös ja jatkoimme seuraavaan tehtävään. Omalla kohdallani testaus keskeytyi erääseen virheeseen, joka olisi vaikuttanut liikaa myöhempisiin tehtäviin, joten odotin, että kehittäjä tekee tarvittavat korjaukset ensin ennen jatkamista. Lopulta testit onnistuivat.

Tutkiessani käytettävyystestausta käsitteenä löysin Moranin (2009) artikkelin aiheesta, jossa jaotellaan laadulliseen ja määrälliseen käytettävyystestaukseen. Laadullinen käytettävyystestaus keskittyy keräämään erilaisia havaintoja ihmisten tuotteen käyttötavoista. Laadullinen testaus on paras keino ongelmien löytämiseen asiakaskokemuksessa, sekä myös yleisempi keino verrattuna

määrälliseen testaamiseen. Tämän perusteella voi todeta, että suorittamamme käytettävyystestaus oli laadullinen käytettävyystesti, joka myös artikkelin huomioon ottaen vaikuttaisi myös olevan yleisesti hyväksi todettu testaustapa, sekä ominaisuuden kehittämisen loppuvaiheilla hyvä keino löytää viimeiset mahdolliset ongelmakohdat käyttöliittymässä.

3.5 Poikkeustilanteiden vaikutus työhön (Viikko 42 16.10.2023-20.10.2023)

16.10.2023

Viime viikon uuden päivityksen myötä oli tullut myös vikoja, joihin liittyen tuli yhteydenottoja. Päivä kului kokonaisuudessaan tukipyyntöihin vastatessa ja raportoidessa tietoja eteenpäin tarvittaessa.

17.10.2023

Työkaverini poissaolon vuoksi työskentelin tiistaina myös yksin tuessa, joten päivä kului kokonaisuudessaan asiakkaiden tukipyyntöihin vastatessa. Edeltävän viikon päivityksen myötä oli myös ilmennyt muutamia vikoja, joita testasin ja raportoin eteenpäin. Tämän lisäksi myös tuli myös normaaleja yhteydenottoja, jonka vuoksi tekemistä oli paljon. Päivän aikana priorisoin mahdollisimman paljon tukipyyntöjä, jotta saisin mahdollisimman paljon käsiteltyä korkean prioriteetin ongelmia ja välitettyä niistä tiedot eteenpäin tarvittaessa.

18.10.2023

Työskentely tuessa jatkui yksin poissaolojen takia ja päivä kului jälleen työskennellessä tukipyyntöjen parissa, suurin osa tiketeistä keskittyi uuden ominaisuuden vikoihin, joista raportoin kehittäjälle ja kriittisimmät korjaukset alkoivat myös tulemaan tuotantoon.

19.10.2023

Tänään aloitin päivän tekemällä kriittisimpiä tuotannon tehtäviä eli lähetin käyttäjätunnuksia asiakkaille, sekä loin uuden organisaation yhdelle asiakkaalle. Tämä oli nopea työtehtävä, koska heille oli samat ulkoasut käytössä symbolisten linkkien avulla useammassa asennuksessa. Symbolisten linkkien avulla käytetään samoja ulkoasuja useampaan asennukseen, jolloin muutokset ulkoasuihin voidaan toteuttaa nopeasti kaikille ja uusien asennusten luominen onnistuu vain kopioimalla nuo linkitykset uusin kansioihin.

Tämä on hyvä tapa asiakkaillamme yhtenäistää ulkoasuja sivustoillaan, sekä nopeuttaa huomattavasti pienien muutoksien korjaamista kaikkien asennuksien ulkoasuihin. Tämän voi myös toteuttaa täysin osittaisesti esimerkiksi hyödyntämällä vain yhtenäistä yläpalkkia sivustolla, jolloin voidaan muutoin tehdä eriäviä ulkoasuja sivustoille.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana työskentelin poikkeuksellisesti yksin tuessa, jonka myötä viikko oli todella painottunut tukipyyntöjen käsittelyyn. Edellisellä viikolla julkaisimme myös isomman päivityksen järjestelmään, jonka seurauksena meille tuli kysymyksiä ja ilmoituksia vioista. Alkuviiikko meni tukipyyntöjen selvittelyssä ja ongelmien priorisoinnissa. Ensimmäisenä yritin reagoida mahdollisimman kriittisiin ongelmiin, jonka jälkeen pystyin myös esimerkiksi vastailemaan ja reagoimaan asiakkaiden kiireetömiin kysymyksiin ja ongelmiin. Viikon myötä kriittisimpiin ongelmiin reagoimisen jälkeen tukipyyntöjen määrä laski ja loppuviikosta ehdin tehdä tuotannon tehtäviä, joita oli täytynyt siirtää viikon aikana.

Viikon aikana avainasemassa oli ehdottomasti priorisointi ja johdonmukaisuus omassa työskentelyssä. Työtehtäviä suunnitellessa piti miettiä, minkälaisiin ongelmiin on kaikista järkevintä käyttää aikaa, koska viikon aikana tekemättömät asiat jäisivät myöhemmälle. Viikko meni olosuhteisiin nähden kuitenkin hyvin ja pystyin työskentelemään johdonmukaisesti poikkeustilanteessa. Eniten hankaluuksia aiheutti tilanteet, jolloin joutui tekemään useampia asioita samaan aikaan tai jos aiempi työtehtävä keskeytyy kriittisemmän asian vuoksi. Kokonaisuudessaan selvisin todella hyvin viikosta ja sainkin työstä myös hyvää palautetta myöhemmin.

Myös tarkastellessa viikkoa voi todeta Thejandran (2009) toimintaohjeiden hyvän yleispätevyyden erilaisiin tilanteisiin ja yrityksiin. Tässä tilanteessa toimintatavat pysyivät käytännössä samana, mutta työntekijöiden määrä oli pienempi. Huomasin tosin viikon jälkeen, että tämänkaltaisen työskentely on melko kuormittavaa ja uskon, että useamman viikon jälkeen työn laatu olisi alkanut kärsimään. Oman osaamisen kannalta oli silti mielenkiintoista testata paineensietokykyä ja nähdä, että on kykeneväinen toimimaan poikkeuksellisissakin tilanteissa.

3.6 Poikkeustilanteen jälkeen työnteon normalisointi (Viikko 43 23.10.2023-27.10.2023)

24.10.2023

Päivän aikana vastailin lähinnä asiakkaiden tukipyyntöihin, jotka alkoivatkin hyvällä tahdilla väheneeseen, koska koko tiimimme oli nyt paikalla. Tein eräälle asiakkaalle käyttöön otetulle estolis-talle lisäyksiä, jonka tarkoituksena on estää ilmoittautujien sähköpostiosoitteet, jotka ovat toistu-vasti pois koulutuksista. Toiminto on hyvin vähän käytetty ja kehitetty, joten sille ei ole ominai-suutta varsinaisesti käyttöliittymässä vaan osoitteet haetaan asiakaskohtaisesti käytettävästä tie-dostosta.

25.10.2023

Keskiviikkona työtehtävät keskittyivät enemmän tuotannon tehtäviin. Päivitin asiakkaalle aamusta uuden viestipohjan, koska hänellä ei toiminut eräs viestintätyökalumme ominaisuus oikein enää ilman päivitystä. Uusi versio viestipohjasta on leveämpi ja tukee asiakkaan itse asettamia otsikko-kuvia käyttöliittymän viestintätyökalusta. Tämän jälkeen loin yhdelle asiakkaalle uuden asennuk-sen, sekä lähetin käyttäjälle tunnuksia varten linkin, josta voi luoda tunnuksia.

26.10.2023

Torstain työtehtävät koostuivat enimmäkseen tukipyyntöihin vastaamisesta. Tein myös eräälle asi-akkaalle laskutuslomaketta varten kehittäjän pyynnöstä rajoituksen Javascriptillä, että kenttään voi syöttää vain tietyn määrän merkkejä. Tämä oli jo käytännössä estetty järjestelmän backend-puo-lla, mutta todettu tarpeelliseksi myös toteuttaa käyttöliittymässä.

27.10.2023

Perjantai vastailin asiakkaiden kiireettömiin tukipyyntöihin, joihin ei ollut reagoitu viikon aikana. Lä-hetin myös sähköpostia asiakkaille vikakorjauksista, joista he olivat raportoineet.

Viikkoanalyysi

Poikkeuksellisen viikon jälkeen alkoi tilanteen palauttaminen normaalille tasolle ja kävimmekin al-kuviikosta läpi tukipyyntöjä, joihin ei ollut viime viikolla ehditty reagoida, jotta asiakkaat eivät joudu odottamaan pitempään vastauksiaan. Tässä logiikkana toimii, että pidempään odottaneet vähem-män kiireellisetkin yhteydenotot nousevat prioriteetiltaan korkeammalle odotusajan vuoksi. Tilan-teen normalisoiduttua oli hyvä jatkaa tämän viikon työtehtävillä.

Näiden kahden viikon aikana huomasin konkreettisesti, kuinka paljon kiireisisimpinä kuukausina voi kasaantua yhteydenottoja tuessa, jos sattuu esimerkiksi poissaoloja. Tämän viikon aikana myös huomasin kuinka nopeasti tilanteen pystyy normalisoimaan, kun työtehtävät saa jaettua useammalle tekijälle.

Luin myös lisää aiheesta Atlassian (2023) laatimasta käsikirjasta ongelmanhallintaan. Käsikirja on suunnattu ohjeeksi Jira Service Management-työkalun käyttöön, jota vastaavaa työkalua ZenDeskiä käytämme yrityksessämme. Teoksessa kirjataan toimintatapoja ongelmanhallintaan, jotka jaotellaan kolmeen vaiheeseen. Ensimmäisenä tunnistetaan ongelma ja kirjataan se ylös, jonka jälkeen kategorisoidaan ongelma ja asetetaan sille prioriteetti. Oma toimintamme vaikuttaisi osittain myös täsmäävän tämän lähteen ohjeistuksiin. Tunnistimme sisäisesti tilanteen, jonka perusteella priorisoimme asiakkaiden tukipyynnöt, joihin ei ollut vastattu viime viikolla. Tilannetta ei varsinaisesti kategorisoitu, mutta en myöskään koe, että se olisi varsinaisesti ollut tarpeellista tässä tilanteessa, koska tärkeintä oli tarttua ongelmaan kiinni ja asettaa yhteydenotoille prioriteetit.

3.7 Pitkäaikaisen ongelman käsittely (Viikko 44 30.10.2023-3.11.2023)

1.11.2023

Keskiviikkona korjasin lokitiedoston perusteella virheitä yhden asiakkaan sivujen ulkoasuista. Myöhemmin päivän aikana selvittelin asiakkaan webinaari-integraation toimimattomuutta. Tässä vaiheessa lähinnä tarkistelin virheilmoituksia liittyen ongelmaan lokistamme ja varmistin asiakkaalta, että asetukset on asetettu heillä oikein. Selvittely jäi lopulta vielä kesken.

2.11.2023

Torstaina aamusta lähetin asiakkaalle hukkaan menneen kuittilinkin, jonka jälkeen jatkoin muiden tukitehtävien ohella eilisen webinaari-integraation ongelmien selvittelyä, jonka selvittely lopulta vielä siirtyi seuraavalle päivälle. Tällaisten ongelmien selvittely on yleensä hiukan haastavaa, koska useat asiakkaamme käyttävät järjestelmäämme muiden työtehtävien ohella, jolloin heillä voi olla päivän aikana hyvin rajallisesti aikaa vastata, joten vastausajat voivat olla pitempiä. Tämä edellyttää meiltä, että vastaukset olisivat harkittuja ja niissä otettaisiin etukäteen huomioon mahdolliset jatkokysymykset, jotta säästyisi aikaa.

3.11.2023

Perjantaina jatkoin kehittäjäamme kanssa webinaari-integraation ongelmien selvittelyä. Ongelman aiheutti lopulta pieni koodivirhe, joka oli nopeasti korjattavissa.

Viikkoanalyysi

Käsittelin viikon aikana pitkäaikaisempaa ongelmaa, jonka käsittely kesti muutaman päivän. Ongelman käsittely sisälsi keskustelua asiakkaan ja heidän teknisen tukihenkilönsä kanssa, sekä lisäksi myös meidän kehittäjäamme kanssa. Useamman osapuolen vuoksi käsittelyssä on tärkeää, että viestintä on tehokasta ja läpinäkyvää, jotta ongelman käsittelyyn ei kuluisi liikaa aikaa, kun useampi osapuoli on mukana selvittelyssä. Selvittelyn lopuksi syyksi nousi väärällä tapaa asetetut asetukset, sekä eräs vika, johon kehittäjäamme pystyi onneksi reagoimaan nopeasti ja tekemään korjauksia.

Ongelman ratkaiseminen kesti kolmen päivän ajan, mutta ei tosin täysipäiväisesti. Selvittely oli mielestäni kuitenkin tehokasta ja avainasemassa oli hyvä kommunikaatio osapuolten välillä. Asiakas toimi tehokkaasti kanssamme yhteistyössä ja välitti tarvittaessa tietoja eteenpäin heidän tekniselle tukihenkilölleen. Sama toistui myös meidän osaltamme, kun toimitin tietoja meidän kehittäjällemme ja pystyimme reagoimaan nopeasti.

Tässä tapauksessa myös lokitiedostojen hyödyntäminen nousi todella tärkeään asemaan, koska käytännössä prosessin jokaisessa vaiheessa alusta alkaen välitin lokista eteenpäin tietoja, joiden perusteella pystyttiin lopulta myös korjaamaan varsinainen ongelma. Guptan (2020) artikkelissa todetaankin, että lokitiedostojen generoiminen on juuri tästä syystä ongelmanratkaisun kannalta oleellista ja yksi isoimmista syistä miksi koko prosessi on olemassa.

3.8 Tuotannon tehtävät Eventillassa (Viikko 45 6.11.2023-10.11.2023)

6.11.2023

Tein asiakkaalle uuden asennuksen, jonka käyttötarkoituksena on tarjota vieraileville tahoille alusta järjestää tapahtumia heidän kanssansa yhteistyönä. Tämä poikkeaa hiukan yleisestä kaavasta, miten asiakkaamme käyttävät järjestelmää, mutta on aina mielenkiintoista nähdä erilaisia käyttötapoja järjestelmällemme. Tässä tapauksessa ulkoasuista tuli poistaa merkittävät viittaukset heidän ja meidän yrityksiimme ja jättää paikat vieraiden yritysten logoille.

9.11.2023

Torstaina aloitin päivän tekemällä asiakkaan pyytämiä muutoksia aiemmin luotuun asennukseen. Tehtäviin kuului pieni muutos lokalisointiin, aliverkkotunnuksen luominen skriptillä palvelimellemme, jotta heille tulisi haluttu URL-osoite käyttöön sekä pieni muutos logoon.

10.11.2023

Perjantaina työpäivä alkoi poikkeuksellisesti palaverilla, jossa testattiin mobiiliapplikaation toimivuutta kehittäjien kanssa. Toimin itse testajana ja seuraajana tässä palaverissa. Loppupäivästä vastailin asiakkaiden sähköposteihin ja iltapäivästä oli viikkopalaveri, jossa kävimme tämän viikon päivitykset läpi.

Viikkoanalyysi

Viikon työtehtävät keskittyivät enemmän tuotannon tehtäviin sekä viikon aikana oli lisäksi myös käytettävyystestausta. Testasimme mobiilisovelluksen, johon oli tullut päivityksiä kirjautumiseen. Meidän tehtävänämmä oli käytännössä ladata kehitysversio applikaatiosta Androidille ja testata kirjautumista sekä kirjata ylös mahdolliset ongelmat. Testit onnistuivat lopulta ja applikaation päivitys saatiin tehtyä onnistuneesti. Tässä tapauksessa myös aiemmin esitelty laadullinen testaustapa oli toimiva keino testata, sekä testaamisessa osoittautui hyväksi metodiksi testata useammalla käyttäjätunnuksella kirjautumista, jonka avulla saimme löydettyä yhden vian asennusten listautumisessa, joka liittyi siihen, että käyttäjällä oli oikeudet todella isoon määrään asennuksia järjestelmässä.

Mielestäni on hyvä, että tuki- ja tuotantotiimi on jollain tasolla mukana uusien päivityksiä eteenpäin viemisessä ja testaamisessa, koska silloin olemme myös paljon valmistautuneempia julkaisuvaiheessa ilmeneviin ongelmiin, kun on hyvä pohjaymmärrys ominaisuudesta ja täten voimme tehokkaammin auttaa asiakkaitamme mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Tämän merkitys tietysti kasvaa mitä monimutkaisempi ominaisuus on kyseessä, sekä myös päinvastaisessa tilanteessa merkitys pienenee mitä yksinkertaisempi ominaisuus on kyseessä. Kehitysprosessien seuraaminen yrityksessä on myös hyvä keino oppia lisää ja saada syvällisempää tietämystä järjestelmästä.

3.9 Uuden työkalun käyttöönotto (Viikko 46 13.11.2023-17.11.2023)

13.11.2023

Maanantai oli poikkeuksellisen kiireinen päivä tuessa ja suurin osa päivästä meni asiakkaille vastaillessa. Päivällä tutkin asiakkaan maksupalvelun toimimattomuutta, joka lopulta ratkesi olemalla yhteydessä palveluntarjoajan asiakaspalveluun ja ongelma ratkesi tekemällä muutoksia heidän järjestelmässensä.

14.11.2023

Tiistai oli tukipyyntöjen suhteen kiireisempi päivä ja työpäivä meni vastaillessa asiakkaiden tukipyyntöihin. Tutustuin tänään myös uuteen projektinhallintatyökaluumme ClickUpiin enemmän. Työkalu on ollut meillä käytössä kehitystiimillä ja tukitiimillämme on ollut ns. katselijaoikeudet sovellukseen, jotta olemme voineet seurata kehitysprosesseja. Tällä viikolla aloitimme työkalun käyttämisen koko yrityksessämme ja ensimmäisiä tuotantotehtäviäkin alkoi tulla esille sovellukseen.

15.11.2023

Keskiviikkona työtehtävät liittyivät lähinnä tuotannon tehtäviin. Tein uudelle asiakkaalle heidän pyytämiä korjauksia ulkoasuihin, jotka lähetin heille sitten kuitattavaksi. Päivitin myös toisen asiakkaan sähköpostiviesteissä käytettävän viestipohjan uuteen leveämpään versioon, joka on meillä tarjolla. Lisäksi oli yksi pienempi muutos, jossa poistin laskulomakkeelta laskutusvaihtoehtoja asiakkaalta käytöstä heidän pyynnöstänsä.

16.11.2023

Torstain työtehtävät painottuivat tuotannon tehtäviin. Asiakkaalta, jolle aiemmin tein ulkoasuja tuli vielä lisätarkennuksia, joiden pohjalta tein korjaukset. Muutoksia oli useampi, mutta helposti tehtävissä, joten niihin ei mennyt kovin kauan.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla otimme käyttöön uuden projektinhallintatyökalun ClickUpin, jonka avulla voidaan hallita eri työtehtäviä ja analysoida esimerkiksi työhön käytettyä aikaa. Työkalussa luodaan työtehtäviä, joiden tietoihin voidaan kirjoittaa esimerkiksi määräaika ja muut tarvittavat tiedot työtehtävästä.

Yrityksessämme työkalua käytetään kehityksen ja tuotannon tehtävien hallinnoimiseen ensisijaisesti, sekä mahdollista on myös toteuttaa omia listauksia, dokumentteja ja projektinhallintaa työkalussa. Tuotannossa työkalussa voidaan jakaa esimerkiksi uusien asennuksien, käyttäjätunnusten ja ulkoasupäivityksien tekeminen eri työntekijöille. Kehitystiimi ohjaa työskentelyään työkalun avulla, mutta myös vastaanottaa vikaraportit ja kehitysideat työkalun lomakeominaisuuden kautta, joka käytännössä luo lomakkeen tiedoilla uuden työtehtävän haluttuun listaukseen.

Käyttöönotto oli aika helppoa, koska työkalu oli ollut käytössä kehitystiimillä ennen muita. Tukitiimillä oli pääsy työkaluun myös siltä osin, että voimme luoda vikaraportteja sekä tarkastella heidän työtehtäviänsä, jotta olemme ajan tasalla tulevista ominaisuuksista ja korjauksista. Käyttöönoton myötä saimme oman taulun käyttöön työkaluun, johon alkoikin listautua uusia ja vanhoja aiemmasta työkalusta tuotuja työtehtäviä.

Käytimme aiemmin Trello-työkalua projektinhallintaan ja mielestäni ClickUpin käyttöliittymä on selkeämpi. Aiemmasta työkalusta myös puuttui ajastusominaisuus työtehtäviltä, joka on tärkeä ominaisuus projektinhallinnan kannalta, sekä esimerkiksi prosessien muuttuessa, jolloin halutaan tutkia kuinka kauan työtehtävissä kestää.

Andrew ja Margarita (2023) kirjoittavat blogitekstissään uuden työkalun käyttöönoton eri tyyleistä, ja yksi niistä on vaiheittainen käyttöönotto, jonka pääperiaatteena on järjestelmän käyttöönoton vaiheittainen. Vaiheittaista käyttöönottoa kuvaillaan kaikista turvallisimmaksi tyyliksi. Tyylin hyviksi puoliksi on lueteltu organisoitu siirtymä, jaoteltu työmäärä ja syvällisempi tuntemus työkalusta, koska työkaluun on enemmän aikaa tutustua sekä muutos ei todennäköisesti kohtaa vastustusta, koska siirtymä tapahtuu hienovaraisesti.

Huonoiksi puoliksi on mainittu siirtymän hitauden mahdollisuus, sekä molempien järjestelmien samanaikaisesta ylläpidosta seuraamat mahdolliset resurssien kulumiset. Hyviä ja huonoja puolia verratessa yrityksemme käyttöönottoon vaikuttaisi tyylin vaikutukset paikkaansa pitäviltä. Kehitystiimimme valitsi työkalun ensisijaisesti, jonka jälkeen työkalu otettiin heille ja tukitiimille käyttöön muutamaksi kuukaudeksi vanhan järjestelmän rinnalle. Käyttäjillä jäi hyvät kokemukset työkalusta ja saimme myös harjoiteltua työkalun käyttöä, jonka jälkeen loput työntekijämme siirtyivät käyttämään sovellusta.

Aiemman harjoittelun pohjalta syntyneet positiiviset kokemukset myös vähensivät vastahakaisuutta muutoksen suhteen ja pystyimme myös ongelmatilanteissa neuvomaan työkalun käytössä sisäisesti. Käyttöönoton huonoja puolia oli pitempikestoinen siirtymä, sekä kahden järjestelmän käytön viemät resurssit. Tuki- ja tuotantotiimi käytti hetkellisesti kahta järjestelmää samaan aikaan, koska siirtymän keskellä osa vanhoista työtehtävistä oli vielä käsittelemättä vanhassa työkalussa ja uudet työtehtävät päätettiin luoda uudessa työkalussa. Lisäksi esihenkilöni työskenteli siirtymässä avainasemassa esimerkiksi vanhojen työtehtävien läpikäymisessä ja siirtämisessä uuteen järjestelmään. Nämä eivät tosin olleet merkittäviä resurssien menetyksiä ja toisaalta niiden tuloksena käyttöönotto oli hyvin pohjustettu, sekä suunnitelmallinen. Mielestäni hyväksi puoleksi voisi nostaa myös tyylin luoman mahdollisuuden keskeyttää siirtymä ensimmäisissä vaiheissa, mikäli työkalu ei ole toimiva ratkaisu.

3.10 Yhteistyö asiakkaan kanssa ongelmanratkaisutilanteissa (Viikko 47 20.11.2023-24.11.2023)

21.11.2023

Päivä alkoi lisäämällä asiakkaan pyynnöstä heidän asiakkaansa sivuston osoitteen CORS tiedostoon palvelimellamme, joka mahdollistaa tapahtumakalenterimme upottamisen heidän sivustoilleen Javascriptillä. Kalenterin avulla asiakas pystyy mainostamaan tapahtumiaan sivustoillaan sekä lisäämään erilaisia kategorioita tapahtumille, jotka helpottavat tapahtumien löytämistä. Upotetun kalenterin asetuksia voidaan hallinnoida järjestelmämme käyttöliittymästä, jossa voidaan tehdä myös muokkauksia ulkoasuun. Kalenterista voidaan määritellä myös mitkä tapahtumat haetaan näkyville ja yleisin käytötapa on suodattaa tapahtumat tagien perusteella. Tageja voidaan asettaa tapahtumille, jotka sitten tämän tiedon perusteella tulevat näkyviin kalenterissa.

22.11.2023

Tein päivän aluksi tuotannon tehtäviä, tämä sisälsi yhden uuden asennuksen luomisen, sekä erään tekstikentän oletusviestin muokkausta. Kyseisen oletusviestin muokkaukselle ei ole ominaisuutta, joten muutokset tehdään JSON-muodossa käännöstiedostoon. Muutoin päivän työtehtävät olivat asiakkaiden tukipyyntöihin vastailemista.

23.11.2023

Torstaina tein eräälle asiakkaalle uusia asennuksia. Ulkoasullisesti asennukset ovat samanlaisia, joten työskentely oli nopeaa. Jatkoin tämän jälkeen tukipyyntöihin vastailua, joista yksi oli poikkeava. Asiakas oli käyttänyt URL-parametreja väärässä muodossa ja pienen selvittelyn jälkeen sain välitettyä asiakkaalle oikeassa muodossa tarvitsemansa linkin. Tässä tilanteessa auttoi aiemmin raportoinnin aikana opittu tieto URL-parametrien oikeaoppisesta muodosta.

24.11.2023

Perjantaina tutkin aamusta kehittäjän kanssa ongelmaa maksupalveluintegraatiossa palvelun tekniseltä tuelta saatujen tietojen perusteella ja saimme ongelman korjattua. Ongelmana oli eräs tieto, joka lähetettiin maksupalvelun rajapinnalle väärässä tietomuodossa, jonka kehittäjä korjasi oikeaan muotoon ja ongelma korjaantui.

Viikkoanalyysi

Viikkoanalyysin näkökulmaksi nousi, kuinka ongelmanratkaisutilanteissa voidaan tehdä yhteistyötä esimerkiksi asiakkaan teknisen tukihenkilön kanssa tai kolmannen osapuolen tarjoaman palvelun teknisen tukihenkilön kanssa. Tällaisia tilanteita esiintyy esimerkiksi järjestelmien integraatioiden kanssa. Tällä viikolla esiintyneessä tapauksessa selvitettiin asiakkaan maksujärjestelmään tiedon kulkeutumisessa tapahtunutta poikkeusta.

Toimin itse lähinnä testaajana ja tiedonvälittäjänä tässä tapauksessa, kun selvittelimme tapausta. Käytännössä teimme testejä meidän järjestelmässämme, joista välitimme tulokset maksujärjestelmän tukihenkilölle, joka antoi meille omien tietojensa puitteissa ohjeita, sekä viestien perusteella myös konsultoi asiaa heidän kehittäjänsä kanssa ja lopulta ilmoitti meille tarvittavista muutoksista. Ratkaisu löytyi lopulta ja kehittäjämme sai korjattua ongelman pienellä koodimuutoksella. Oli mielenkiintoista työskennellä tällä tapaa kolmannen osapuolen kanssa, kun kommunikaatio oli molempien osalta tehokasta ja emme joutuneet viestittelemään kovin paljoa edestakaisin asiasta, jolloin tekeminen pysyi tehokkaana ja mielekkäänä.

Vieraan yrityksen toiminnasta myös heijastui samoja toimintatapoja, mistä esimerkiksi Thejandra (2009) kirjoittaa teoksessaan. Ominaisuus, jossa ongelma ilmeni toimi puutteellisesti, jonka seurauksena he olivat vastausaikojen ja toimintansa perusteella priorisoineet ongelman. Tämä oli myös samalla tapaa korkealla prioriteetilla omalla työlliställäni ja pyrinkin reagoimaan heidän lä-

hettämiin viesteihin ja ohjeisiin aina mahdollisimman nopeasti. Tilanteen olisi voinut selvittää nopeammin, jos heillä olisi ollut tarjolla esimerkiksi dokumentaatio rajapinnasta, jota hyödynnämme. Meillä ei myöskään ollut ajantasaista dokumentaatiota heidän rajapinnastansa, josta olisi voinut tarkistaa viedäänkö tiedot heidän järjestelmänsä ajantasaisessa muodossa.

4 POHDINTA

Kokonaisuutena arvioisin, että kehitykseni opinnäytetyön kirjoittamisen aikana on ollut nousujohteista ja olen oppinut monesta työssä käsitellystä aiheesta myös eri tyyleillä. Esimerkkinä lokitiedostojen hyödyntäminen on ollut itselleni käytännössä opittu asia ja tavallaan itsestäänselvyys aiemman työskentelyn aikana. Kuitenkin kirjoittaessani aiheesta ja tutkiessa artikkeleita huomasin saavani aiheesta syvällisempää käsitystä. Ymmärsin, kuinka olennaista se on esimerkiksi kehitysprosessissa, kun tutkitaan miksi jokin ominaisuus ei toimi ja miten sitä voidaan hyödyntää myös, kun kaikki toimii ja halutaan optimoida järjestelmää pidemmälle. Eli oppimista on tapahtunut suoraan käytännön tekemisen kautta ja refleктоimalla jälkikäteen omaa aiempaa tekemistä sekä tutustumalla aiheeseen syvällisemmin. Tällainen oppiminen on ollut itselleni myös todella palkitsevaa ja mielenkiintoista, koska oli todella mielenkiintoista löytää teoriapohjia ja vastikkeita omille työskentelytavoille sekä lukea ja oppia niistä lisää. Tämän lisäksi myös oppimista on tapahtunut alalle perinteisemmällä tavalla eli tutustumalla esimerkiksi uuden työkalun dokumentaatioon, jonka jälkeen on pystynyt käytännössä opettelemaan työkalun käyttämistä.

Työtehtävä myös antaa aloittelevalle alan työntekijälle paljon hyviä valmiuksia tulevaisuuden työtehtäviin. Tehtävässä pääsee seuramaan käytännössä lähes jokaisen yrityksen toimialueen prosesseja sekä myös kehittämään omia teknisiä taitoja suhteellisen laajalla skaalalla. En ole aiemmin työskennellyt asiakaspalvelutyössä, joten asiakasrajapinnassa työskentely on opettanut itselleni yritysmaailmassa kommunikoimisesta todella paljon ja mielestäni se on hyvä taito ja valmius, joka on varmasti hyödyksi myös tulevaisuudessa. Teknisistä taidoista eniten jakson aikana ovat kehittyneet HTML-, CSS- ja PHP-taidot, sekä lisäksi myös Javascript-taidot. Muita hyödyllisiä taitoja on komentorivin kautta tehdyissä toiminnoissa harjaantuminen ja Vim-työkalun hyödyntäminen, joka muodostui jakson aikana ja jälkeen lähes korvaamattomaksi työkaluksi sekä lisäksi olen oppinut valtavasti yrityksemme järjestelmästä.

Kun arvioin opinnäytetyöni hyödynnettävyyttä, olen sitä mieltä, että tuotoksen perusteella voi saada realistisen kuvan tekemäni työn vaatimuksista, päivittäisestä arjesta, sekä niistä teemoista ja teorioista, jotka ohjaavat käytännön tehtäviä. Nämä tiedot voivat olla arvokkaita henkilölle, joka harkitsee samankaltaisiin tehtäviin hakeutumista.

Raportointitapa sopi omaan työskentelyyni ja mielestäni oli hyvä, että kirjoitin opinnäytetyön vaiheessa, jolloin olin jo suhteellisen harjaantunut työtehtävissäni. Tällöin opinnäytetyö ei luo kohutuntosta stressiä kirjoittajalle samanaikaisesti, kun opettelee uusia käytänteitä vielä yrityksessä sekä kokeneemman työntekijän työskentelyn perusteella kirjoitettu tuotos on vertailukelpoisempi ja realistisempi kuin kokemattoman työntekijän.

Päivittäisistä työtehtävistä oli ajoittain vaikeuksia löytää löytää uusia tai kiinnostavia näkökulmia työtehtävien toistuvuuden vuoksi. Viikoittaisella tasolla tarkastellessa raportoinnin aikana löytyi hyvin mielenkiintoisia näkökulmia ja syksy olikin yrityksessämme historiallisesti yksi tapahtumavilkkaimmista.

Kokonaisuudessaan raportointimuoto oli mielestäni toimiva työssäni ja erittäin luonnollinen tapa toteuttaa opinnäytetyö työn ohella. Raportointimuodon avulla pystyy vahvasti näyttämään omaa tekemistä ja työtä. Raportointimuodon heikkoudeksi tosin muodostuvat tilanteet, joissa raportointiväli on tiheä ja työtehtävät toistuvia, jolloin helposti syntyy toistamista. Tämä muodostui ongelmaksi omassa työskentelyssäni ja ratkaisuna omalla kohdallani oli ylimääräisen tekstin karsiminen. Raportoinnin tiheys ja työtehtävien toistuvuus on hyvä ottaa huomioon harkittaessa päiväkirjamuotoista raportointitapaa.

Kirjoittamisen aloittaessa huomasin, että kirjoitustaitoni olivat selvästi ruostuneet, koska en ollut pitkään aikaan kirjoittanut kovinkaan pitkiä tekstejä, mutta työskentelyn edetessä asiat alkoivat palautumaan mieleeni. Huomasin myös, että kirjoittamisen myötä varsinaiset kirjoittamistaitoni ovat kehittyneet ja työn loppuvaiheilla oli havaittavissa kehittymistä työskentelyssä. Olin suunnitellut työtäni ennen kirjoittamisen aloittamista sen verran, että opinnäytetyön aloittaminen hyväksyttiin, mutta jälkikäteen ajateltuna olisin voinut käyttää työn suunnitteluun enemmän aikaa alkuvaiheessa ja perehtyä myös enemmän kirjoitustekniikkoihin. Nämä ovat sellaisia asioita, joihin mahdollisissa seuraavissa kirjoitustöissä aion käyttää huomattavasti enemmän aikaa.

Mielestäni johdannossa asettamani tavoitteet opinnäytetyölle täyttyivät työn aikana. Onnistuin opinnäytetyön avulla kehittämään omaa työskentelyäni ja syventämään tietämystäni aiheissa, joita käsittelen työssäni. Pohdinnan aikana myös onnistuin löytämään hyviä ja huonoja puolia valitsemassani raportointimuodossa oman työskentelyni puitteissa. Lisäksi löysin kehitettäviä kohtia

omassa työskentelyssäni. Opinnäytetyö on itselleni hyödyllinen työkalu oman työskentelyn kehittämisen kannalta sekä voi toimia myös arvokkaana tiedonlähteenä henkilölle, joka harkitsee hakeutumista samankaltaisiin tehtäviin ja haluaa aiheesta lisätietoa.

LÄHTEET

Andrew & Margarita, 2023. How to Implement New Software in a Company: 3 Strategies. Intex-Soft. Hakupäivä 18.12.2023. <https://intexsoft.com/blog/how-to-implement-new-software-in-a-company-3-main-strategies-for-business/>.

Atlassian, 2023. Incident Management Handbook for Jira Service Management. Atlassian. Hakupäivä 17.12.2023. <https://www.atlassian.com/incident-management#types-of-incident-management-processes>.

Gupta, Courtney 2023. Customer support: Definition, importance + 10 key strategies. ZenDesk. Hakupäivä 16.12.2023. <https://www.zendesk.com/blog/customer-support-vs-customer-service/>.

Gupta, Shubham 2020. Application Logging and its importance. Medium. Hakupäivä 16.12.2023. <https://medium.com/ula-engineering/application-logging-and-its-importance-c9e788f898c0>.

Kate, Moran 2019. Usability Testing 101. Nielsen Norman Group. Hakupäivä 16.12.2023. <https://www.nngroup.com/articles/usability-testing-101/>.

Odukoya, James 2023. Why Use WordPress: Pros and Cons. TranslatePress. Hakupäivä 16.12.2023. <https://translatepress.com/wordpress-pros-and-cons/>.

Thejandra, BS 2014. Practical IT Service Management, 2nd Edition. IT Governance Publishing. Hakupäivä 28.11.2023. O'Reilly Media. Vaatii käyttöoikeuden.

Vivantio Press. Helpdesk Ticket Priority Levels: The Ultimate Guide to Optimal Support. Vivantio. Hakupäivä 16.12.2023. <https://www.vivantio.com/blog/helpdesk-ticket-priority-levels-the-ultimate-guide-to-optimal-support/>.