



IT-palvelunhallinta ITIL-viitekehystä soveltaen

Neea Metsäkylä

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä Neea Metsäkylä
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi IT-palvelunhallinta ITIL-viitekehystä soveltaen
Sivu- ja liitesivumäärä 59
<p>Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on katsaus aloittelevan IT-konsultin arkeen. Opinnäytetyössä kuvataan konsultin päivittäisiä työtehtäviä ja tavoitteita yhteensä kahdeksan seurantaviikon ajan. Seurantajakso toteutettiin aikavälillä 19.2.2024-26.4.2024, ja jakson aikana seurattiin ammatillisen osaamisen kehittymistä päivittäisten merkintöjen sekä viikoittaisten analyysien pohjalta. Opinnäytetyöhön valitut teemat ovat IT-palvelunhallinta, ITIL-viitekehys sekä palvelutasosopimukset. Teemat ovat läheisesti sidonnaisia opinnäytetyön tekijän päivittäisiin työtehtäviin tukien näin kirjoittajan ammatillisen kehityksen kasvua.</p> <p>Opinnäytetyö alkaa johdannolla ja lähtötilanteen kartoituksella. Johdannossa käydään lyhyesti läpi työn taustat ja työssä käytettävät lähteet sekä keskeisimmät ammattikäsitteet. Lähtötilanteen kartoituksessa esitellään tarkemmin työympäristöä sekä pohditaan tämänhetkisestä osaamista suhteessa työtehtäviin ja työn vaatimuksiin. Näiden pohjalta valitaan kehityskohdat ja työhön liittyvät teemat sekä asetetaan tavoitteet, joihin pyritään seurantajakson aikana.</p> <p>Seurantajakson päivittäisessä raportoinnissa kuvataan työtehtäviä sekä työn haasteita ja onnistumisia. Jokaisen viikon lopussa analysoidaan vielä tarkemmin kunkin viikon aikana heränneitä huomioita, sekä reflektoidaan niitä opinnäytetyöhön valittujen teemojen ja lähdemateriaalien kautta. Viikkoanalyysien avulla havainnoidaan ja seurataan oman osaamisen kehittymistä.</p> <p>Pohdintaosiossa käydään vielä koostetusti läpi, millaista kehitystä seurantajakson aikana tapahtui ja kuinka hyvin opinnäytetyön alussa asetetut tavoitteet saavutettiin. Aloitustilannetta ja seurantajakson jälkeistä tilannetta vertailemalla pohditaan sekä opittuja asioita että opinnäytetyöprosessin vaikutusta tekijään ja hänen päivittäiseen työhönsä. Lisäksi pohditaan, millaiseen tilanteeseen tekijä jää opinnäytetyönsä päätteeksi ja miten osaamista voitaisiin vielä jatkossakin kehittää.</p> <p>Työn tuloksena syntyi päiväkirjamainen, kirjoittajan ammatillista kehitystä tukeva sekä ammatillista itsevarmuutta kirjoittajalleen antanut tuotos, jossa lähtö- ja lopputilanteen välillä tapahtunut kehitys on selkeästi havaittavissa. Opinnäytetyö tarjosi kirjoittajalleen monia työn lomassa tapahtuneita oivalluksia, sekä hyvät eväät kartutetun ammatillisen kehityksen jatkamiseen vielä tulevaisuudessakin.</p>
Asiasanat ITSM, ITIL, SLA, IT-palvelunhallinta, Atlassian, Service Desk

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Keskeiset ammattikäsitteet.....	2
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työn analysointi	4
2.2	Sidosryhmien esittely	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	7
2.4	Oman osaamisen arviointi suhteessa työtehtäviin	8
2.5	Ammatillisen kehityksen tavoitteet.....	9
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen	11
3.1	Seurantaviikko 1.....	11
3.2	Seurantaviikko 2.....	17
3.3	Seurantaviikko 3.....	23
3.4	Seurantaviikko 4.....	29
3.5	Seurantaviikko 5.....	35
3.6	Seurantaviikko 6.....	39
3.7	Seurantaviikko 7.....	44
3.8	Seurantaviikko 8.....	48
4	Pohdinta.....	55
4.1	Ammatillisen kehityksen jatkumo.....	57
	Lähteet.....	58

1 Johdanto

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni tavoitteena on seurata kehitystäni ensimmäisessä IT-alan työpaikassani konsultin roolissa. Opinnäytetyö rakentuu kahdeksanviikkoisen seurantajakson ympärille, jonka aikana päivittäisten työtehtävieni kuvaamisen lisäksi analysoin ammatillista kehitystäni viikkotasolla. Seurantajakso on toteutettu aikavälillä 19.2.2024-26.4.2024, yhteensä 39 päivän ajan. Ennen seurantajakson aloitusta kartoitan lähtötilanteeni ja nykyisen osaamiseni suhteessa työnkuvaani sekä työtehtävieni vaatimuksiin. Seurantajakson päätteeksi koostan työstäni vielä yhteenvedon, jossa pohdin tarkemmin seurantajakson aikana tapahtunutta kehitystä ja sitä, vastasiko kehitykseni opinnäytetyön alussa itselleni asettamiani tavoitteita.

Työnantajani on suomalainen IT-alan yritys, joka pyrkii tehostamaan asiakkaidensa ohjelmistokehitykseen liittyviä toimintoja tarjoamalla näille valikoiman erilaisia ohjelmistoja ja palveluita, sekä tukea kyseisten työkalujen käyttöön. Itse kehittämiensä ohjelmistojen lisäksi yritys tarjoaa asiakkailleen yhteistyökumppanin asemassa monien muidenkin yritysten kehittämiä työkaluja, sekä mahdollisuuden valita ja räätälöidä halutut työkalut ja palvelut asiakkaan tarpeiden mukaan.

Yritys on kasvanut perustamisvuotensa jälkeen roimasti ja laajentanut myös ulkomaille, työllistäen nykyisin satoja työntekijöitä ympäri Eurooppaa. Myös asiakkaita löytyy monilta eri toimialoilta sekä Suomesta että ulkomailta - näin ollen yrityksen työympäristökin on monikansallinen, ja virallisena työkielenä toimii englanti. Suuri osa yrityksen työntekijöistä, itseni mukaan lukien, toimii sekä konsultin että erikoisasiantuntijan roolissa eri asiakasyrityksille. Omaan erikoisosaamisalaani kuuluu tällä hetkellä Atlassianin kehittämät ohjelmistot.

Keskeisin työtehtäväni yrityksessä on käytön tuki asiakasyritysten ohjelmistoihin ja työkaluihin. Vastaan asiakkaidemme tuki-, työ- ja selvityspyyntöihin neuvoen ja ohjeistaen heitä ohjelmistojen käytössä, sekä selvittäen erilaisia vikatilanteita asiakasympäristöissä. Ajoittain olen myös mukana projekteissa, jotka saattavat liittyä esimerkiksi asiakasympäristöjen kehittämiseen tai datan siirtämiseen palvelusta toiseen.

Opinnäytetyöprosessin ja viikkoraportoinnin aikana perehdyn muutamiin työhöni liittyviin ja työvälineinä useasti esiintyviin käsitteisiin, joita ovat ITSM, ITIL ja SLA. Käsitteet avaen tarkemmin luvussa 2, ja kuljetan näitä käsitteitä mukana viikkoraportoinnissani pohtien, miten ne näyttäytyvät päivittäisissä työtehtävissäni. Seurantajakson päätyttyä tarkastelen vielä yhteenvedossa, oliko teemojen käsittelystä apua ammatillisen kehitykseni kannalta.

Opinnäytetyöni tietoperustana käytän pääosin erilaisia alaani liittyviä teoksia, julkisia verkkosivustoja, blogikirjoituksia, standardeja ja malleja. Hyödynnetyt lähteet eivät ainoastaan kosketa päivittäisen työni sisältöä, vaan myös auttavat minua ammatillisessa kehityksessäni opinnäytetyötä varten valitsemieni teemojen kautta.

1.1 Keskeiset ammattikäsitteet

Asiakas/asiakasyritys	Tarkoittaa tämän opinnäytetyön yhteydessä niitä asiakasyrityksiä, joille yrityksemme tarjoaa ohjelmistoja ja palveluita. Asiakasyrityksiin viitataan opinnäytetyössä satunnaisesti valituin kirjaimin.
Atlassian	Australialainen yritys, joka tuottaa ohjelmistoja erityisesti ohjelmistokehittäjille ja projektipäälliköille. Atlassianin tunnetuimmat tuotteet ovat Jira ja Confluence.
Bitbucket	Atlassianin kehittämä työkalu lähdekoodin- ja versionhallintaan.
Bugi	Ohjelmistosta löytyvä virhe. Aiheuttaa yleensä vain ohjelmiston virheellisen toiminnan, mutta saattaa pahimmillaan myös pysäyttää tai kaataa koko ohjelmiston tehden ohjelmistosta käyttökelvottoman, kunnes bugi on saatu korjattua.
ChatGPT	OpenAI:n kehittämä tekoälysovellus, jota voidaan käyttää virtuaalisena työn avustajana. Uusin GPT-4 kielimalli pystyy myös käsittelemään ja analysoimaan kuvia tai jopa luomaan niitä itse.
Confluence	Atlassianin kehittämä työkalu tiedon dokumentoimiseen, jakamiseen ja ylläpitämiseen. Confluencea käytetään yleensä yritysten omana, sisäisenä tietopankkina.
Crowd	Atlassianin kehittämä käyttäjän- ja pääsynhallintatyökalu.
Daily	Tiimin sisäinen ja päivittäinen lyhyt palaveri, jossa käydään vuorotellen läpi jokaisen tiimiläisen työtehtävät kyseiselle päivälle ja mahdolliset esteet työlle. Lisäksi käydään läpi yleisemmin sekä tiimiä että tiimin asiakkaita koskevia asioita.

ITIL	ITIL-viitekehys (lyh. Information Technology Infrastructure Library) on kokoelma käytäntöjä sekä IT-palveluiden hallintaan että niiden johtamiseen (Atlassian 2024a).
ITSM	ITSM (lyh. Information Technology Service Management, suomeksi IT-palvelunhallinta), eli miten yritys toimittaa ja hallinnoi IT-palveluitaan asiakkailleen palveluiden koko elinkaaren ajan (Atlassian 2024b).
Jira	Atlassianin kehittämä, visuaalinen tehtävän- ja projektinhallintatyökalu, jolla voidaan dokumentoida ja seurata työtehtävien kulkua ja edistymistä. Myös asiakkaiden luomat työ- ja tukipyynnöt eli tiketit tulevat meille yrityksemme oman Jiran kautta, johon asiakkailamme on pääsy asiakasportaalin kautta.
Lisäosa	Tarkoittaa tämän opinnäytetyön yhteydessä Atlassianin Jiraan tai Confluenceen asennettavaa lisäosaa, joka tuo ohjelmistoon lisää ominaisuuksia laajentaen sen käyttö- ja kustomointimahdollisuuksia.
Service Desk	Service Desk (suomeksi käyttötuki) palvelee, neuvoo ja tukee joko yrityksen asiakkaita tai yrityksen omaa henkilökuntaa IT-palveluiden käytössä. Service Deskiksi kuvailtava käyttötuki vastaa kaikista yrityksen IT-palveluista koko niiden elinkaaren ajan (IBM s.a.).
SLA	Lyh. Service Level Agreement (suomeksi palvelutasosopimus) on asiakkaan sekä palveluntarjoajan välinen sopimus, joka määrittelee asiakkaan tilaamalle palvelulle tietyt vaatimustasot.
Slack	Erityisesti organisaatioiden sisäiseen viestintään kehitetty pikaviestintäohjelma.
Tiketti	Asiakkaan luoma tuki- tai työpyyntö. Tiketeille kirjataan asiakkaan ja asiakastuen välinen keskustelu ja lisäksi tiketeille merkitään kyseisen tiketin ratkaisemiseen kulunut aika, jonka pohjalta asiakasta laskutetaan palvelutasosopimuksen mukaisesti.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Olen aloittanut työtehtävissäni 6.10.2023, eli opinnäytetyön seurantajakson aloitushetkellä olen työskennellyt yrityksessä hieman yli neljän kuukauden ajan. Sen lisäksi että kyseessä on ensimmäinen työpaikkani IT-alalta, ei minulla ollut lainkaan aiempaa kokemusta tai osaamista niistä ohjelmistoista, joihin nyt tarjoan asiakasyrityksillemme käytön tukea. Hyppy IT-maailmaan tuntuikin oikeastaan melko rajulta varsinkin ensimmäisten viikkojen aikana. Vaikka tähän mennessä olen jo sisäistänyt ja oppinut uusia asioita hyvinkin hurjan määrän, olen myös todennut, ettei uuden oppiminen varsinkaan tällä alalla tule päättymään oikeastaan koskaan.

2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Työtehtäväni keskittyvät asiakkaiden ongelmien ratkomiseen, vikatilanteiden korjaamiseen sekä työpyyntöjen toteuttamiseen. Yhteydenotot tulevat meille tiketteinä, jonka jälkeen valikoin ja poimin avoimesta tikettijonosta omaan osaamiseeni sopivat pyynnöt. Tiketit voivat koskea mitä tahansa asiakkaidemme käytössä olevaa työkalua tai ohjelmistoa, mutta itse keskityn toistaiseksi lähinnä Atlassianin ohjelmistoihin liittyviin pyyntöihin. Atlassianin tarjonnasta löytyy mm. projektinhallintatyökalu Jira, dokumentaatiotyökalu Confluence, käyttäjänhallintatyökalu Crowd, sekä lähdekoodin hallinnointi- ja versionhallintatyökalu Bitbucket. Atlassianin ohjelmistoja käytämme myös sisäisesti omassa organisaatiossamme ja päivittäisissä työtehtävissämme. Esimerkiksi asiakkaiden tiketit saapuvat meille oman Jiramme kautta ja Confluencea käytämme oman yrityksemme sisäisenä tietopankkina.

Kaikki yllä mainitut työkalut olivat minulle tosiaankin täysin uusia aloittaessani nykyisessä työpaikassani. Työkalujen käytön opin perehdytysjaksoni aikana pitkälti erilaisten harjoituskurssien ja tutoriaalien avulla sekä tekemällä asiakastikettejä yhteistyössä kollegoideni kanssa. Aloitimme yksinkertaisimmista tiketeistä siirtyen pikkuhiljaa vaativampiin pyyntöihin. Osaamiseni kasvaminen on ollut lähes suoraan verrannollinen kollegoilta tarvitsemaani avun määrään, ja tällä hetkellä kykenenkin jo suoriutumaan päivittäisistä työtehtävistäni pitkälti itsenäisesti.

Ensisijaisen tärkeää työssäni on kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkaiden käyttämistä ohjelmistoista, työkaluista ja alustoista. Tässä auttavat suuresti tietotekniset perustaidot, joita pääsin kehittämään opinnoissani Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa noin neljän vuoden ajan ennen nykyisessä työssäni aloittamista. Opintojeni avulla olen kartuttanut osaamistani esimerkiksi tietoverkkojen rakenteesta, palvelimien toiminnasta, pilvipalveluiden periaatteista, ohjelmoinnista ja lisäksi myös esiintymis- ja viestintätaidoista, projektinhallinnasta sekä projektinjohtamisesta. Näitä kaikkia taitoja olen myös huomannut tarvinneeni jo tähänastisen lyhyen IT-työurani aikana.

Tarvitsen lisäksi vahvoja ongelmanratkaisutaitoja työni ollessa usein erilaisten ongelmien ja vikatilanteiden selvittelyä asiakkaiden ympäristöissä. Monien ongelmatilanteiden ja tukipyyntöjen ratkaisemiseen löytyy jo valmis dokumentaatio yrityksemme omasta sisäisestä tietopankista. Kaikkia pyyntöjä ja ongelmia ei kuitenkaan luonnollisesti pysty ratkaisemaan pelkästään omista ohjeistamme löytyvän tiedon avulla asiakasympäristöjen ja tilanteiden ollessa erilaisia. Työssäni joudun siis usein etsimään ja hyödyntämään myös internetistä löytyvää materiaalia, jolloin tiedonhakutaitojen ja lähdekriittisyyden tärkeys korostuvat.

Ehkä suurimpia haasteita nykyisessä työssäni minulle on tuottanut IT-konsultilta vaadittava itseohjautuva, oma-aloitteinen sekä itsevarma suhtautuminen ja tarttuminen myös sellaisiin työtehtäviin ja aihealueisiin, joista ei etukäteen välttämättä tiedä juuri mitään. Pohjimmiltaan konsultin työ on kuitenkin pitkälti asioiden selvittämistä itsekseen, ja sen kautta jatkuvaa kehittymistä ja oppimista. Itse ehkä jossain määrin pelkään epäonnistumisia ja virheiden tekemistä, vaikka tiedostan tämän olevan luonnollinen osa oppimisprosessia ja tuovan usein mukanaan myös niitä kaikista tärkeimpiä ja suurimpia oppeja. Haluaisinkin oppia tarttumaan vaikealtakin tuntuviin tehtäviin rohkeammin ja ennakkoluulottomammin.

Työnkuvani ollessa asiakaslähtöistä on asiakkaan tarpeiden ja toiveiden ymmärtäminen sekä taito kommunikoida sujuvasti sekä suomeksi että englanniksi hyvin tärkeää. Aiempi kokemus asiakaspalvelusta kaupan alalla on mielestäni valanut minulle jo vankan pohjan asiakaslähtöiseen ajatteluun ja kommunikaatitaitoihin. Olen kuitenkin huomannut asioiden toimivan IT-maailmassa hyvinkin eri tavalla. Asiakkaiden tiketteihin vastatessa on esimerkiksi osattava huomioida asiakkaan oma ymmärrys käsiteltävästä aiheesta ja erilaisista tietoteknisistä termeistä. Ajan myötä olen jo oppinut ketkä asiakkaistamme haluavat meidän yleensä selittävän asioita tarkemmin ja tietoteknisemmin, ja keitä pitää ohjeistaa niin sanotun tavallisen loppukäyttäjän näkökulmasta.

2.2 Sidosryhmien esittely

Monta sataa työntekijää työllistävän monikansallisen yrityksen organisaatorakenne on luonnollisesti monimutkainen ja monitasoinen, ja sekä ulkoisia että sisäisiä sidosryhmiä löytyy lukuisia. Myös omassa työnkuvassani olen tavallisesti päivittäin tekemisissä useiden eri sidosryhmien kanssa, mutta ensisijaisen tärkeiksi sidosryhmiksi nostaisin kuitenkin oman tiimini ja muut tiimit sekä tietyt asiakasyritykset. Kuvassa 1 on hahmotettu eri sidosryhmien asemointi omaan rooliini nähden.



Kuva 1. Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät suhteessa IT-konsultin rooliin

Oman tiimini asiakkaita on noin parisen kymmentä monilta eri toimialoilta sekä Suomesta että ulkomailta. Vaikka jokaisella tiimillä on omat nimetyt asiakasyrityksensä, joista tiimillä on pääasiallinen vastuu, niin kaikki tiimit työskentelevät myös yhteistyössä auttaen tarvittaessa muita tiimejä heidän asiakkaidensa tarpeisiin vastaamisessa. Toisinaan tarvittavaa osaamista asiakkaan pyynnön toteuttamiseksi tai ongelman ratkaisemiseksi ei löydy oman tiimini sisältä, jolloin voin pyytää apua muihin tiimeihin kuuluvilta henkilöiltä.

Asiakastikettieni ratkaisemiseksi tarvitsenkin useasti apua sekä omalta tiimiltäni että muilta tiimeiltä, mutta toisinaan myös ulkoisilta sidosryhmiltä. Joskus asiakkaan pyyntö tai ongelma ei ole yrityksemme sisäisesti päätettävissä tai ratkaistavissa, jolloin joudun olemaan yhteydessä kyseisen ohjelmiston tai palvelun kehittäjään. Jos esimerkiksi jokin Jiraan tai Confluenceen asennettu lisäosa ei toimi kuten pitäisi, niin tuolloin teen asiakkaan puolesta tukipyynnön suoraan lisäosan kehittäneelle taholle.

Yrityksemme omalta, sisäiseltä IT-tuelta saan tarvittaessa apua esimerkiksi käyttäjätunnuksiini tai pääsyoikeuksiini liittyviin ongelmiin. IT-tuki käsittelee myös työvälineiden hankintoihin ja uusimisiin liittyvät asiat. Henkilöstöhallinto taas hoitaa työ sopimukseen ja työhyvinvointiin liittyvät asia sekä järjestää usein myös erilaisia yrityksen sisäisiä koulutus- ja tiedotustilaisuuksia.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat myös erilaiset viranomaistahot sekä kilpailijaorganisaatiot, vaikka tavallisena rivityöntekijänä en olekaan itse suorassa vuorovaikutuksessa näiden kanssa. Lait ja direktiivit ohjaavat jokaisen yrityksen toimintaa, ja yrityksellämme on tarkkoja säädöksiä koskien esimerkiksi asiakkaiden datan käsittelemistä ja säilyttämistä. Luonnollisesti myös kilpailijaorganisaatioiden toiminta vaikuttaa aina enemmän tai vähemmän yrityksemme toimintaan.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Yrityksemme työympäristö ja -kulttuuri on kansainvälinen virallisen työkielen ollessa englanti. Sidoryhmien runsaus korostaa hyvien kommunikointitaitojen tärkeyttä, minkä lisäksi myös vahva englannin kielen taito on edellytys työtehtävien menestyksekkääseen hoitamiseen. Vaikka onnekseni olen aina ollut lahjakas kielissä ja englanniksi kommunikointi ei ole koskaan tuottanut minulle vaikeuksia, niin jännitin silti aluksi jonkin verran työssä pärjäämistä vieraalla kielellä. Huoli osoittautui kuitenkin turhaksi alan erilaisten lyhenteiden ja käsitteiden tullessa nopeasti tutuiksi.

Jokainen työntekijä saa periaatteessa päättää haluaako työskennellä etänä vai toimistolta, minkä lisäksi työtä tehdään monesta eri kaupungista ja jopa monesta eri maasta. Omistakin tiimiläisistäni osa työskentelee Puolassa ja osa Suomessa eri kaupungeissa, ja valtaosa täysin etänä. Tämän takia en ole vielä viimeisen neljän kuukauden aikana edes tavannut kaikkia tiimiläisiäni kasvotusten. Selkeä ja sujuva kommunikointi ja viestintä onkin erittäin tärkeää ja tekee työnteosta helpompaa kaikille osapuolille.

Koska työskentelen itsekin pitkälti etänä, niin päivittäinen vuorovaikutus kollegoideni kanssa tapahtuu etäyhteyksien välityksellä ja pääosin Slack-viestintäsovelluksen kautta. Slackista löytyy tiimien omien kanavien lisäksi kokonaisten osastojen sekä koko organisaationkin laajuisia viestintäkanavia. Oikean ryhmän tai kanavan valitseminen viestiä kirjoittaessaan on tärkeää, jotta apua voi saada tarvittaessa mahdollisimman nopeasti ja tehokkaasti. Toisaalta jotkut keskustelukanavista ovat asiakaskohtaisia ja sen myötä suljettuja, ja kanavalle pääsy saattaa ensin vaatia salassapito- tai vaitiolosopimuksen allekirjoittamista kyseiselle asiakkaalle. Tällaisiin asiakkaisiin liittyvistä asioista ei luonnollisesti saa keskustella näiden kanavien ulkopuolella.

Oman tiimini kesken pidämme dailyiksi kutsuttuja videopalavereita muutaman kerran viikossa Google Meetin kautta toteutetussa virtuaalitoimistossa. Tätä virtuaalitoimistoa hyödynnämme myös omien tiimiläistemme auttamiseen ja neuvomiseen etenkin ruudunjaon välityksellä. Google Meetillä järjestetään myös kuukausittain sekä omaa osastoani että koko organisaatiota koskevia kokouksia.

Kommunikointini asiakkaiden kanssa taas koostuu pääasiassa tikettien kommenttikentässä tapahtuvasta viestinvaihdosta, joka liittyy aina kyseisen tiketin ratkaisemiseen. Toisinaan asiakas saattaa haluta neuvontaa myös sähköpostin tai videopuhelun välityksellä. Asiakkaiden kanssa pidetään

myös kuukausittaisia tai joissain tapauksissa viikoittaisia palavereita, joissa keskustellaan kuluneen kuukauden tai viikon tapahtumista sekä mahdollisista haasteista. Nämä palaverit sisältyvät usein asiakkaan kanssa solmittuun palvelutasosopimukseen eivätkä siis ole erikseen laskutettavaa työtä asiakkaalta.

2.4 Oman osaamisen arviointi suhteessa työtehtäviin

Omista päivittäisistä työtehtävistäni suoriutuakseni tarvitsen mm. seuraavanlaista osaamista:

- kattavat tietotekniset taidot
- englannin kielen taito
- ongelmanratkaisutaidot
- tiedonhakutaidot
- kommunikaatiotaidot sekä asiakaspalvelutaidot.

Vaikka suoriudun työtehtävistäni yleisellä tasolla jo hyvinkin itsenäisesti, ymmärrykseni tarvitsemistani ohjelmistoista on vahvalla pohjalla ja lisäksi käsitykseni organisaatiomme rakenteesta sekä omasta paikastani ja merkityksestäni yrityksessämme on jo hyvällä mallilla, niin nykyisillä taidoillani arvioisin osaamiseni olevan silti vielä hyvin alkutekijöissään. Olen jo oppinut toimimaan työssäni jokseenkin itseohjautuvasti ja etsimään tietoa oma-aloitteisesti, mutta tarvitsen kuitenkin edelleen vähintään viikoittain oman tiimini apua ja varmistusta joihinkin asioihin.

Tällaisia hetkiä tulee yleensä silloin, kun asiakastiketti paljastuu monimutkaisemmaksi mitä aluksi olin oletanut, enkä löydäkään siihen itse suoraan ratkaisua omasta tietoperustastamme tai internetistä. Toki tällaiset tiketit ovat myös yleensä aina niitä kaikista opettavaisimpia, ja siten ammatillisen kehitykseni kannalta välttämättömiä. Toisaalta tarve varmistaa asioita muiden kollegoideni kautta johtuu toisinaan sisäisten prosessiemme ja käytäntöjemme puutteellisesta dokumentoinnista. Tästä syystä olenkin itse pyrkinyt kehittämään intranetistämme löytyvää tietoa parhaani mukaan.

Olen jo tässä vaiheessa kyennyt opettamaan joitakin asioita kollegoilleni sekä auttamaan heitä omassa työssään. Tämä alleviivaakin vain lisää jo tekemääni havaintoa siitä, miten jokaiselle kehittyy omat vahvuusalueensa tällaisessa laajojen kokonaisuuksien hallintaa vaativassa työssä. Omien vahvuuksieni määräytyminen riippuu pitkälti siitä, millaisia asiakastikettejä satun saamaan hoidettavakseni, mutta toisaalta myös omista mielenkiinnon kohteistani ja pidemmän aikavälin tavoitteistani urani suhteen.

Uutta opittavaa kyllä riittäisi käytännössä loputtomiin tietotekniikan kehittyessä jatkuvasti eteenpäin, ja käyttämieni työkalujen ja ohjelmistojenkin päivittyessä aina tietotekniikan mukana. Yrityksemme tarjotessa paljon muitakin työkaluja asiakkaidensa käyttöön kuin vain tähän asti oppimani

työkalut, olisi opittavaa minulla jo nykyiselläänkin melkein loputtomasti. Kenenkään ei tietenkään oleteta hallitsevan kaikkia mahdollisia työkaluja, eikä se realistisesti ajateltuna olisi mahdollista-kaan.

2.5 Ammatillisen kehityksen tavoitteet

Seurantajakson aikana haluaisin syventää osaamistani erityisesti Atlassianin ohjelmistoista, sekä kehittää valmiuttani itsenäiseen ongelmanratkaisuun. Lisäksi pyrin laajentamaan ymmärrystäni kokonaisvaltaisesta IT-palvelunhallinnasta (englanniksi ITSM, IT Service Management) oppiakseni vastaamaan asiakkaidemme tarpeisiin entistä paremmin. IT-palvelunhallinta tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, miten yritys toimittaa ja hallinnoi IT-palveluita asiakkailleen palveluiden koko elinkaaren ajan, aina suunnittelusta käytön tukeen asti (Atlassian 2024b). IT-palvelunhallinnasta nostan vielä esille kaksi työssäni tärkeää käsitettä, ITIL ja SLA.

ITIL on laajasti hyväksytty kokoelma parhaita käytäntöjä sekä IT-palveluiden hallintaan että johtamiseen (Atlassian 2024a). ITIL:in lähestymistapa pyrkii mukautumaan nopeasti liiketoiminnallisiin tarpeisiin vähentämällä jäykkiä prosesseja sekä työnkuluja, ja keskittymällä sen sijaan ketterään projektinhallintaan (Anand, Buchanan, Buffington & Fok 2020, 15–16). ITIL:iä on käytetty ja kehitetty jo yli kahden vuosikymmenen ajan ja uusia, päivitettyjä versioitakin on julkaistu vuosien varrella muutamia. Uusin versio on vuonna 2019 julkaistu ITIL 4 Foundation. (Danby 2024.) Minulla on ITIL:stä ennestään hyvin suppea käsitys, vaikka esimerkiksi Atlassianin ohjelmistojen toimintaperiaatteet pohjautuvat vahvasti ITIL:iin, ja lisäksi olen törmännyt kyseiseen käsitteeseen jo nyt useasti työssäni.

Pohtimalla ITIL:in käytäntöjä omaa työkuvaani vasten toivon ensinnäkin havaitsevani, kuinka laajasti kyseisiä käytäntöjä toteutetaan sekä organisaationi, oman tiimini tai jopa omien työtehtävieni tasolla. Lisäksi haluan selvittää, kehittääkö näiden käytäntöjen tunteminen ammatillista osaamistani jotenkin konkreettisesti, tai auttavatko ne minua ymmärtämään asiakkaidemme tarpeita jotenkin paremmin. Kenties voisin hyödyntää ITIL:stä saamiani oppeja ja käytäntöjä jatkossakin päivittäisessä työssäni.

Palvelutasosopimus (englanniksi SLA, Service Level Agreement) taas on lyhykäisyydessään sopimus tietopalvelun tarjoajan sekä käyttäjän (asiakkaan) välillä, jossa määritellään käyttäjälle hyväksyttävä vähimmäispalvelutason määrä (Hiles 2016, luku 1.2). Palvelutasosopimuksia käytetään tyypillisesti juuri IT-alan yrityksissä taaten sen, että asiakas voi odottaa sekä tiettyä palvelun tasoa että tiettyjä korjaustoimenpiteitä tai hyvityksiä, mikäli kyseistä palvelutasoa ei saavuteta (Coursera 2023).

Myös palvelutasosopimukseen liittyen jokainen yrityksemme työntekijä on omalta osaltaan vastuussa siitä, että esimerkiksi asiakkaiden ympäristöihin sekä asiakastyön tekemiseen liittyvät dokumentaatiot ja ohjeistukset intranetissämme ovat ajantasaisia. Palvelutasosopimuksissa useasti eritellään millaista ja minkä tasoista tietoa meidän on ylläpidettävä asiakkaistamme.

SLA:t olivat minulle työtäni aloittaessani täysin uusi käsite, mutta niiden ymmärtäminen on kuitenkin erityisen tärkeää, sillä tikettityöskentely perustuu asiakastiketteihin reagoimiseen sekä tikettien selvittämiseen tietyn ajan sisällä. Tikettien vasteajat määräytyvät palvelutasosopimusten kautta, ja korkeamman prioriteetin tiketit vaativat sekä reagoinnin että selvitystyön nopeammin kuin matalamman prioriteetin tiketit (taulukko 1). Siksi toivonkin palvelutasosopimusten yleiseen sisältöön sekä tarkoitukseen perehtymisen auttavan minua ymmärtämään oman roolini merkitystä palvelutasosopimuksien toteutumisen kannalta vielä paremmin.

Taulukko 1. Esimerkki erään asiakkaan vasteaikojen tavoitteista SLA:n mukaisesti

Tiketin prioriteetti	Reaktioaika	Selvitysaika
1	2 tuntia	4 tuntia
2	2 tuntia	12 tuntia
3	4 tuntia	24 tuntia
4	8 tuntia	24 tuntia
5	16 tuntia	Ei tavoiteaikaa

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Seurantaviikot koostuvat pääosin viidestä työpäivästä, mutta viikot eivät välttämättä suoraan vastaa kalenteriviikkoja. Seurantapäiviä on seurantajakson aikana yhteensä 39. Päivittäisissä merkinnöissä kuvaan sekä työtehtäviäni että millaisia haasteita ja toisaalta onnistumisia kohtaan jokapäiväisessä työssäni. Jokainen viikko päättyy viikkoanalyysiin, jossa käyn vielä tarkemmin läpi kunkin viikon aikana heränneitä huomioita ja havaintoja, ja peilaan näitä valitsemieni kehitysalueiden ja teemojen sekä lähdemateriaalin kautta. Päivätasolla siis tarkastellaan varsinaisia työtehtäviä, kun taas viikkotasolla analysoidaan enemmän oman osaamisen kehittymistä.

3.1 Seurantaviikko 1

Aina työviikon alkaessa en välttämättä vielä tiedä, mitä tulen viikon aikana tekemään tai millaisia tikettejä asiakkailta tulee. Tällä viikolla tiedän jo kuitenkin tavoitteenani olevan lähteä suunnittelemaan työvaiheita erästä laajempaa asiakasyritykseltä Y tullutta kehityspyyntöä varten. Saimme nimittäin juuri edeltävänä perjantai-iltapäivänä pidettyä sisäisen palaverin kehityspyyntöä koskien kolmen muun kollegani kanssa. Kehityspyynnön toteuttamisesta on päävastuu minulla, mutta tarvitsin kollegoiltani ohjeita ja neuvoja pyynnön toteuttamista varten.

Viikon aikana on tiedossa myös muutamia palavereita, joiden lisäksi kaksi pääosin Atlassian-tikettien parissa työskentelevistä tiimiläisistäni tulevat olemaan ensi viikon lomalla. Näin ollen tulemme jossakin vaiheessa varmasti käymään läpi heidän tämänhetkistä työtilannettaan, ja tarvitseeko joidakin heidän tikettejään esimerkiksi siirtää minulle lomien ajaksi.

Maanantai 19.2.

Normaalisti viikkoni olisi alkanut oman tiimini sisäisellä palaverilla eli dailyllä, joita pidimme aikaisemmin päivittäin. Siirryimme kuitenkin hiljattain pitämään dailyjä vain kolmesti viikossa, koska osallistujamäärä tiimipalavereissamme oli useasti melko alhainen. Tiimini vetäjä eli esimieheni pyysi tiimiltämme palautetta tiheyteen, jonka pohjalta vähensimme niiden määrää. Mielestäni tämä oli hyvä ratkaisu, sillä en itse kokenut päivittäisiä palavereita välttämättä tarpeellisiksi. Dailyt ovat oivallinen hetki pyytää muiden tiimiläisten apua ja tukea työssä kohtaamiinsa haasteisiin, mutta minulla ei enää tässä vaiheessa ole päivittäistä tarvetta saada apua työtehtäviini.

Siispä lähdin kirjoittamaan itselleni auki perjantaisessa palaverissa nopeasti hutaistemiani muistiinpanoja, jotta hahmottaisin mainitsemäni kehityspyynnön eri työvaiheet paremmin ja oikeassa järjestyksessä. Asiakkaamme Y on siis pyytänyt meitä tekemään muutoksia heidän tehtävän- ja projektinhallintatyökaluunsa eli Jiraan, jossa he haluavat testata uudenlaista työkohteiden hierarkiaa. Jirassa on valmiina oletusarvoinen työkohteiden hierarkia, mutta sekä erilaisia työkohteita että

koko hierarkiaa pystyy muokkaamaan ja räätälöimään pitkälti asiakkaiden tarpeiden mukaan. Räätälöinnissäkin on kuitenkin rajoituksensa, ja siksi asiakkaalta Y tullut toive onkin tällä kertaa hieman monimutkaisempaa toteuttaa. Siksi muutokset toteutetaankin ensin heidän testiympäristössään, jolloin muutokset eivät sotke asiakkaamme Jiran käyttäjien päivittäisiä työtehtäviä, ja muutokset ovat lisäksi tarvittaessa helpompi perua.

Yksi kollegoistani on toteuttanut hyvin samankaltaisen muutoksen toiselle asiakkaalle joskus aiemmin, ja hän olikin perjantaisessa palaverissamme mukana antamassa ohjeita ja neuvoja. Pitkästi kollegani neuvojen pohjalta lähdin siis suunnittelemaan yksityiskohtaisemmin, miten muutos voitaisiin toteuttaa.

Päiväni kului aika lailla tämän suunnittelun parissa, lisäksi samalta asiakkaalta Y oli tullut joitakin yksinkertaisia ja nopeita tikettejä, joissa he pyysivät käyttöoikeuksien lisäyksiä Jiraan sekä Confluenceen joillekin työntekijöilleen. Pidin hieman lyhyemmän työpäivän, sillä minua oli lähes aamusta asti särkenyt päätä eikä työhön keskittymisestä tämän takia oikein tullut mitään. Meillä on onneksi liukuvan työajan lisäksi mahdollisuus tehdä halutessaan lyhyempiä tai pidempiä työpäiviä sovittujen rajojen puitteissa.

Tiistai 20.2.

Aloitin aamun silmäilemällä tikettijonoa ja tarkistamalla, olisiko siellä joitakin itselleni sopivia avoimia tikettejä. Lisäksi luin Slackiin edellisenä iltapäivänä tulleita viestejä läpi ennen tiimimme dailyä. Daily meni tavalliseen tahtiin, minulla ei tällä kertaa ollut mitään työtäni haittaavia tekijöitä tai tarvetta pyytää tiimiläisiltäni apua.

Pian dailyn jälkeen asiakkaalta H tuli tiketti, jonka mukaan heidän Jirassaan oli jokin bugi liittyen työkohteiden tunnisteisiin. Tunnisteet ovat käyttäjien lisäämiä avainsanoja, joilla voidaan tunnistaa ja kategorisoida työkohteita Jirassa ja joiden avulla työkohteita on helpompi löytää ja hallinnoida. Kollegani laittoi minulle Slackissa viestiä kysyen, haluaisinko yhdessä hänen kanssaan selvittää bugia, sillä bugi oli ilmennyt Jira-projektissa, jonka rakentamisessa olimme olleet yhdessä kollegani kanssa mukana. Projektista päävastuussa ollut kolmas kollegamme on tällä hetkellä lomalla, muuten hän olisi ottanut tiketin hoidettavakseen.

Otimme Google Meet -äänipuhelun kollegani kanssa ja selvittelimme molemmat omilla tahoillamme ruudunjaon välityksellä, mistä bugi voisi johtua. Epäilimme ensin bugin johtuvan projektilla olevista hyvin monimutkaisista automaattiosäännöistä, mutta pitkän pohdinnan ja selvittelyketjun jälkeen totesimme ongelman olevan hyvin varmasti jossain muualla. Lopulta kollegani hoksasi bugin johtuneen eräästä asiakkaan H Jiraan asennetusta lisäosasta, joka aiheutti tunnisteiden katoamisen työkohteen muokkaamisen yhteydessä.

Tiesin jo ennestään, että erilaiset lisäosat saattavat aiheuttaa odottamattomia bugeja Jirassa, mutta en tällä kertaa osannut yhdistää juuri tätä lisäosaa tähän bugiin. Tosin lisäosa oli minulle muutenkin ennestään tuntematon, enkä edes muistanut sellaisen olevan tällä projektilla ja tässä asiakasympäristössä käytössä. Pidän tällaisten ongelmatilanteiden selvittelystä, sillä yleensä ne opettavat asiakkaiden ympäristöistä ja ohjelmistoista uusia asioita sekä lisäksi syventävät laajemmin ymmärrystä siitä, miten kaikki yhdistyy toisiinsa.

Ongelman selvittelyyn kului suuri osa päivästä, mutta loppupäivän ehdin vielä jatkaa asiakkaan Y työkohteiden hierarkiamuutoksen suunnittelua sekä listata asioita, joita minun pitää vielä asiakkaalta varmistaa. Suunnittelutyön yhteydessä kävin tarkistamassa joitakin asioita asiakkaan Y Jiran testiympäristöstä, sekä säädin esimerkiksi omia näkyvyysasetuksiani eri projekteille muutosten toteuttamista varten.

Keskiviikko 21.2.

Aamuisen dailyn jälkeen jatkoin jälleen asiakkaan Y testiympäristön muutosten kanssa. Tutkin Jiran automaation mahdollisuuksia ja rajoituksia selvittääkseni, voitaisiinko ainakin osa muutosten läpiviennistä automatisoida. Tietoa etsin sekä Atlassianin virallisista dokumentaatioista, että Atlassianin julkiselta keskustelufoorumilta, jossa kirjautuneet käyttäjät voivat sekä pyytää että jakaa neuvoja erilaisiin kysymyksiin ja ongelmatilanteisiin Atlassianin ohjelmistoihin liittyen. Näiden lisäksi kyselin neuvoja tekoälytyökalu ChatGPT:ltä. ChatGPT:n käyttö sekä internetistä tietoa etsiminen ovat pitkälti päivittäinen osa työtäni.

Suunnittelutyön jatkamisen lisäksi kävin päivän aikana paljon hyviä ja rakentavia keskusteluja kollegoideni kanssa Slackin välityksellä. Yksi kollegani pyysi apua erään asiakastikettinsä selvittämiseen, mutta en valitettavasti tiennyt aiheesta tarpeeksi osatakseni kummemmin neuvoa häntä. Kollegani sai kuitenkin lopulta ongelman selvitettyä itse.

Torstai 22.2.

Aamulla kirjoitin vastauksen asiakkaan Y tiketille koskien työkohteiden hierarkian muutosta. Sain edellisen päivän aikana työvaiheiden suunnittelun siihen pisteeseen, että pystyin ehdottamaan asiakkaalle, miten voisimme edetä muutosten toteuttamisen kanssa. Lisäksi minulla oli muutamia asioita, joita minun piti vielä kysyä ja varmistaa asiakkaalta ennen kuin pystyn jatkamaan suunnittelutyötä pidemmälle.

Dailyssä mainitsin saaneeni edistettyä kehityspyynnöitä hyvin eteenpäin, ja yrittäväni etsiä uusia asiakastikettejä odottaessani vastausta asiakkaalta Y. Aamupäivän aikana tulikin yksi muutospyyntötiketti sekä yksi pääsyoikeuksien lisäystimiketti eri asiakkailta.

Iltapäivällä minulla oli vielä kahdenkeskeinen palaveri esimieheni kanssa. Olemme pitäneet palaveria noin kahden viikon välein aina siitä asti, kun aloitin työt. Esimieheni kyselee yleensä kuulumisiani ja miten työni ovat sujuneet, jonka lisäksi olemme yhdessä pohtineet millaisia asioita minun kannattaisi kehittymiseni kannalta opetella työhöni liittyen. Tällä kertaa puhuimme Atlassianin sertifi kaateista, joita minun on ollut tarkoitus suorittaa lähiaikoina. Lisäksi kävimme läpi joitakin opinnäytetyöhöni liittyviä asioita.

Palaverimme jälkeen kävin perehtymässä Atlassianin sertifi kaattien suorittamiseen vielä tarkemmin, ja varasin itselleni koeajan ensimmäisen sertifi kaatin suorittamiseen. Kokeen pystyy suorittamaan verkossa etäyhteyksillä tapahtuvan valvonnan alaisena. Varasin koeajan ensi viikon perjantaille, ja vietin loppupäivän perehtyen Atlassianin ohjeisiin ja vaatimuksiin kokeen suorittamista varten.

Perjantai 23.2.

Vietin rauhallisen aamun muutamien helppojen ja nopeiden asiakastikettien parissa, jonka jälkeen eräs kollegani kysyi minulta apua hänen oman tikettinsä selvittämiseen. Tiketillä asiakas S oli pyytänyt kollegaani siirtämään ison määrän työkohteita heidän Jirassaan toiseen statukseen eli tilaan. Työkohteiden massakäsittelyyn tarvitsee ylläpitäjän oikeudet, joten asiakas ei pystynyt tekemään tätä itse.

Kohtasimme kuitenkin kollegani kanssa ongelman, kun kumpikaan meistä ei jostain syystä pystynyt massakäsittlemään työkohteita asiakkaan pyynnön mukaisesti. Jonkin aikaa asiaa ihmeteltyämme muistin, että minulla oli ollut täsmälleen samanlainen asiakastiketti ja ongelma toisen asiakkaan kanssa joskus aikaisemmin. Lähdin etsimään tätä vanhaa, jo suljettua tikettiä järjestelmäs-tämme avainsanoja käyttämällä, ja löysinkin tiketin nopeasti.

Tiketin kommenttikenttään olin myös linkittänyt sisäisenä kommenttina Atlassianin artikkelin, jossa oli ohje pyynnön ja siihen liittyneen ongelman ratkaisemiseen. Sisäiset kommentit tiketeillä ovat sellaisia, jotka näkyvät vain yrityksemme omille työntekijöille, eli asiakkaat eivät pysty näkemään niitä. Saimmekin kyseisen ohjeen avulla ongelman selvitettyä, jonka myötä kollegani sai oman tikettinsä selvitettyä.

Eräs toinen kollegani on jäämässä ensi viikon ajaksi lomalle, joten kävimme yhdessä läpi hänen avoinna olevia tikettejään. Lupasin pitää tikettejä silmällä hänen lomansa aikana siltä varalta, että asiakkaat laittaisivat tiketteihin joitakin lisäkysymyksiä tai -pyyntöjä. Lisäksi siirsimme yhden hänen tiketeistään minun nimiini.

Alkuiltapäiväni kului sisäisissä palavereissa ja koulutustilaisuuksissa. Olin suunnitellut lopettavani työpäiväni ajoissa, mutta lomalle jäävä kollegani laittoikin minulle viestiä ongelmasta asiakkaamme E ympäristössä. Kollegani oli aiemmin tänään käynyt tekemässä joitakin asiakkaan pyytämiä muutoksia heidän Jiraansa, ja samalla vahingossa deaktivoitin erään lisäosan toiminnan. Lisäosan avulla asiakkaan luomat tiketit synkronoituvat heidän Jirastaan meidän Jiraamme, eli jos asiakas yrittäisi nyt luoda ja lähettää meille tiketin, niin se ei ilmestyisi tikettijonoomme ollenkaan.

Kollegani oli jo itse lopettanut työpäivänsä ja matkalla lentokentälle, joten hän ei päässyt enää tietokoneensa ääreen korjaamaan ongelmaa. Kollegani neuvojen sekä pikaisen internethaun avulla kävin korjaamassa lisäosan toiminnan asiakkaan E Jirassa. Korjaus olikin lopulta hyvin nopea ja yksinkertainen.

Laitoin asiakkaalle sähköpostilla tiedon tilanteen korjaamisesta, ja pyysin heitä samalla kokeilemaan synkronoinnin toimivuutta lähettämällä jonkin tiketin meille. Synkronointi toimi, ja sain sekä kollegaltani että palvelupäälliköltämme vuolaat kiitokset. Samalla opin paremmin ymmärtämään, miten tikettien synkronointi toimii kyseisen lisäosan avulla, ja sain mukavan päätöksen työviikolleni.

Viikon 1 analyysi

Viikkoni päätavoite oli edistää asiakkaalta Y tullutta suurempaa kehityspyyntöä, ja sainkin pyyntöön liittyviä työvaiheita suunniteltua ja selkeytettyä hyvin sekä itselleni että asiakkaalle. Kehityspyyntöä pääsen jatkamaan paremmin vasta sitten, kun olen saanut asiakkaalta vastauksen heille esittämiini kysymyksiin ja ehdotuksiin työn etenemisestä.

Toisaalta vastuu tästä kehityspyynnöstä on myös tuonut minulle jonkin verran stressiä työhöni ja paineita onnistua ja osata hoitaa projekti kunnialla maaliin. Tiedän että asiakkaan pyytämä muutos on vaativa, ja jopa oman tiimimme osaavin Atlassian-ekspertti totesi, että pyynnön toteuttaminen olisi vaikeaa myös hänelle itselleen. Samalla kuitenkin koen tämän olevan oivallinen paikka oppia hurjasti uutta ja ns. todistaa taitoni ja sen, miten olen näinkin lyhyessä ajassa jo kehittynyt niin paljon, että voin ottaa päävastuun tällaisista isommistakin asiakkaiden kehityspyynnöistä.

Muutoin ensimmäinen seurantaviikko oli sisällöltään hyvin tyypillinen työtehtävieni suhteen. Tavantomainen päiväni sisältää yleensä erilaisia palavereita ja keskusteluita sekä omien tiimiläisten että muiden yrityksemme työntekijöiden kanssa, kommunikointia asiakkaiden kanssa, haasteita ja ongelmia mutta ratkaisujen löytymisen myötä aina myös uuden oppimista ja taitojeni kehittämistä. Toisinaan saan ongelmia ratkottua itsenäisesti, toisinaan taas tarvitsen niihin kollegoideni ohjeistusta ja apua.

Yhä useammin kuitenkin huomaan myös olevani itse se, joka onnistuu auttamaan kollegaa hänen tikettiensä ratkaisemisessa. Nautin tällaisista hetkistä paljon erityisesti siksi, että tuolloin tunnen suurta onnistumista työssäni ja osaamisessani, sekä koen olevani oikeasti hyödyllinen osa työyhteisöömme. Kollegoiden auttamisesta saan myös itselleni aina hyvän mielen ja lisää itsevarmuutta omaan tekemiseeni, sillä mielestäni yksi olennainen merkki oman osaamisen kehittymisestä on kyky neuvoa muita.

Yhdeksi kehityskohteekseni totesin tämän viikon aikana ajanhallinnan ja sen, että saisin työpäiviini enemmän keskeytymätöntä työaikaa ilman häiriöitä. Haluaisin pystyä keskittymään paremmin vain yhteen asiaan kerrallaan, jolloin uskoisin myös saavani työtä tehtyä tehokkaammin ja nopeammin. Olen ottanut tavaksi pitää Slackia jatkuvasti auki yhdellä ruudulla nähdäkseen heti, jos sovellukseen tulee uusia viestejä ja koen velvollisuutta vastata kollegoideni viesteihin mahdollisimman nopeasti.

Tiedostan kuitenkin, ettei minun olisi mikään pakko kyetä heti reagoimaan ja vastaamaan saamiini viesteihin, sillä harvoin kollegani oikeasti tarvitsevat välittömästi vastaukseni heidän viesteihinsä. En myöskään ole ollut vastuussa korkeimman prioriteetin tikettien hoitamisesta, joiden reaktioaika mitataan parhaillaan vain minuuteissa. Tämänkään puolesta minun ei siis olisi välttämätöntä olla koko ajan tavoitettavissa.

Yksi ratkaisu olisi hyödyntää kalenteriani enemmän niin sanottujen hiljaisten työaikojen merkitsemisellä, joiden aikana keskittyisin täysillä vain sillä hetkellä työn alla oleviin asiakastiketteihini. Uskoisin saavani näin enemmän töitä päivän aikana aikaiseksi. Olen toisaalta huomannut myös vertaavani omaa työtahtiani ja tikettien ratkaisuaikojani paljon kokeneempiin kollegoihini, jotka ovat työskennelleet yrityksessä minua pidempään. Toisinaan olen tikettien ratkaisemisessa kollegoitani hitaampi ja joudun muistuttamaan itseäni siitä, ettei osaamiseni vielä tässä vaiheessa voikaan olla samalla tasolla kollegoideni kanssa. Moni tukipyynnöistä sujuu minulta jo varsin rutiininomaisesti, mutta monesti haluan myös tarkistaa tai varmistaa asioita ennen tiketeille vastaamista. Tämä ei ole automaattisesti huono asia - sain vastikään hyvää palautetta kollegaltani siitä, miten olen työssäni erittäin tarkka ja muistan toisinaan pienimpiäkin yksityiskohtia, koska kiinnitän työhöni tosissani huomiota.

Seuraavan seurantaviikon aikana pyrin perehtymään tarkemmin yhteen opinnäytetyöhöni valitsemistani teemoista, eli ITSM:ään. Olen löytänyt muutamia hyviä lähteitä tähän, ja aionkin hyödyntää erityisesti Atlassianin dokumentaatiota aiheesta. Uskon tämän näkökulman tuovan eniten lisäarvoa teeman käsittelyyn työskennellessäni itekin pääosin Atlassianin ohjelmistojen kanssa. Lisäksi sain tulevalle viikolle yhden uuden tavoitteen, josta en vielä tämän viikon aikana tiennyt, eli ensimmäisen Atlassian-sertifikaattini suorittaminen.

3.2 Seurantaviikko 2

Tämän viikon tärkein tavoite tulee olemaan ensimmäisen Atlassian-sertifikaattini suorittaminen perjantaina. Olemme jutelleet sertifikaateista esimieheni kanssa ja asettaneet aikarajaksi ensimmäisten sertifikaattien suorittamiselle maaliskuun lopun. Minulla olisi siis vielä reilu kuukausi aikaa suorittaa nämä kaksi sertifikaattia, joista meillä on ollut puhetta. Tulen kuitenkin maaliskuun loppupuolella olemaan myös kaksi viikkoa lomalla, joten haluan suorittaa sertifikaatit ennen lomalle lähtöäni.

Muita tavoitteita tälle viikolle on asiakkaan Y Jiran testiympäristöön kaavailtujen muutosten edistäminen, mikäli saan asiakkaalta vastauksen kysymyksiini tämän viikon aikana. Aion myös tutustua ITSM:n käsitteeseen tällä viikolla tarkemmin, jotta voin alkaa havainnoimaan sen merkitystä jokapäiväisessä työssäni.

Maanantai 26.2.

Viikko alkoi rennoissa merkeissä aamuhöpöyksillä kahden kollegani kanssa, joista molemmat ovat aloittaneet samoissa työtehtävissä lähes samaan aikaan kuin minä. Olemme pitäneet noin viikoittain vähän rennomman ”palaverin” läpikäyden millaisia tikettejä olemme viime aikoina tehneet, miten työt ovat sujuneet ja olisiko jotain tikettiä tai muuta hommaa, mitä voisimme mahdollisesti katsoa yhdessä tai mihin voisimme tarvita toistemme apua.

Tämän jälkeen asiakkaaltamme E tuli tiketti, jossa he halusivat heidän Jiraansa muutoksia työkohteiden työnkulkuihin. Työnkulut määrittelevät Jirassa sen, missä eri statuksissa eli tiloissa työkohteet voivat elinkaarensa aikana olla, sekä mistä tiloista voidaan siirtyä mihinkin. Yksinkertaisin työnkulku olisi ”avonainen” tilasta ”työn alla” tilaan, ja siitä lopulta työkohteen valmistuttua ”valmis” tilaan. Harvalla Jira-projektilla on kuitenkin näin yksinkertaista työnkulkua käytössä missään asiakasympäristössämme, vaan eri tiloja saattaa helposti löytyä kymmenenkin yhdeltä projektilta.

Näin on myös asiakkaan E Jirassa, ja siksi pyydetyt muutokset veivätkin melko paljon aikaa. Olen kuitenkin jo työskennellyt sen verran paljon Jiran työnkulkujen parissa, ettei muutosten tekeminen tuottanut varsinaisesti mitään ongelmia. Lähinnä jouduin välillä miettimään, minkä nappulan takaa löytyvät mitkään toiminnallisuudet, sillä asiakas E siirtyi vasta hiljattain käyttämään Atlassianin työkaluista Cloud- eli pilviversioita. Aikaisemmin he ovat käyttäneet Data Center -versioita, joiden käyttöliittymät eroavat pilviversiosta joidenkin toiminnallisuuksien suhteen aika huomattavastikin.

Isoin ero Atlassianin Cloudin ja Data Centerin ohjelmistojen välillä on kuitenkin se, että Cloud-versioita ylläpidetään nimensä mukaisesti Atlassianin itsensä hallinnoimassa pilvipalvelussa. Data Center versioita taas ylläpidetään useimmiten fyysisellä palvelimella, kuten oli myös asiakkaan E

kohdalla. Fyysisten palvelimien ylläpidosta ja hallinnoinnista vastaa oma yrityksemme, jolloin myös meillä työntekijöillä on pääsy palvelimille SSH (Secure Shell) etäyhteyden kautta.

Muut asiakkaamme eivät vielä toistaiseksi ole Cloudissa, joten kokemustakaan Cloudin versioista minulla ei vielä ole kovin paljoa. Useampi asiakkaistamme kuitenkin suunnittelee siirtyvänsä pilveen vielä ihan lähitulevaisuudessa, joten oli mukava päästä jälleen harjoittelemaan myös Cloud-Jiran käyttöä.

Tiistai 27.2.

Minulle oli laitettu tänään ensimmäistä kertaa ns. hälytysvuoro, josta en tiennyt etukäteen, sillä en ollut tarkastanut hälytysvuorolistaamme. Hälytykset ovat ilmoituksia asiakkaiden ympäristöistä, kun jokin ei toimi ympäristössä kuten pitäisi. Ilmoituksia tulee useimmiten esimerkiksi siitä, että palvelimen tila alkaa olla vähissä tai jonkin lisäosan lisenssi on vanhenemassa. Ns. vakavimpia hälytyksiä ovat ilmoitukset asiakasympäristöjen alhaalla olosta, eli tuolloin koko asiakasympäristö olisi syystä tai toisesta käyttökelvottomassa tilassa.

Hälytyksen vakavuuden mukaan siihen on reagoitava tietyn ajan sisässä, muuten monitorointijärjestelmä soittaa automaattisesti puhelun kännykkään aina ylemmälle taholle niin kauan, kunnes hälytykseen reagoidaan. Meidän tiimimme asiakkaiden tapauksessa tämä ylempi taho on ensin oma esimieheni, sitten hänen esimiehensä, ja sitten hänen esimiehensä ja niin edelleen.

Hälytyksen huomioiminen onkin aina ensimmäinen vaihe, ja vasta tämän jälkeen lähdetään tarvittaessa selvittämään ja korjaamaan hälytyksen juurisyitä. Asiakasympäristöjen monitorointi sisältyy osaltaan palvelutasosopimukseen: mikäli asiakkaan ympäristö on ollut liian kauan aikaa käyttökelvottomassa tilassa kuluneen kuukauden aikana, niin yrityksemme joutuu antamaan siitä asiakkaalle sopimuksen mukaisen rahallisen hyvityksen.

Hyvin pian työpäiväni aloittamisen jälkeen meillä oli tiimin daily, jossa esimieheni huomauttikin minulla olevan tänään ensimmäistä kertaa hälytysvuoro, ja pyysi muita tiimimme jäseniä tarvittaessa auttamaan minua hälytysten ratkaisemisessa. Dailyn jälkeen myös kävin jonkin verran läpi yrityksemme sisäistä ohjeistusta yleisimpien hälytysten ratkaisemiseen.

Otin asiakkaalta H tiketin, jossa pyydettiin listausta heidän Jirastaan löytyvistä projekteista sekä niiden ”johtajista”. Tällaisen tiedon hakeminen tietokannasta käy paljon nopeammin ja kätevämminkin kuin Jiran käyttöliittymän kautta, josta kaikki projektit pitäisi käydä yksitellen läpi. Olen tehnyt samanlaisia tikettejä eräälle toiselle asiakkaallemme paljonkin, joten halusin tehdä tämänkin. Listauksen saa ladattua ottamalla etäyhteyden asiakkaan palvelimelle, jonka jälkeen kirjaudutaan sisään

Jira-tietokantaan ja lähetetään sinne SQL-kysely, joka tulostaa kyselyn mukaiset tulokset tekstitiedostoon (kuva 2). SQL on ohjelmointikieli, jota käytetään datan varastointiin ja prosessoimiseen tietokannoissa, joissa data on tallennettu taulukkomaisessa muodossa (Amazon Web Services s.a.).

```
SELECT
  select_list
FROM
  table_name;
```

Kuva 2. Esimerkki yksinkertaisesta SQL-kyselystä (PostgreSQL Tutorial 2011)

Aloitin tiketin työstämisen etsimällä yrityksemme oman ohjeen, joka sisältää monta erilaista valmista SQL-kyselyä tiedon hakemiseen Jiran tai Confluencen tietokannoista. Ohjeesta ei kuitenkaan löytynyt juuri sellaista SQL-kyselyä, mitä tässä tapauksessa tarvitsin – tämä oli oikeastaan se mitä toivoin, sillä kyselyiden rakentaminen on mielestäni mukavaa hommaa. Siispä lähdin sekä omalla päättelykyvylläni että ChatGPT:n avulla kehittämään tarvittavaa kyselyä.

Olisin myös halunnut testata SQL-kyselyiden toimivuutta asiakkaan H tietokannassa, mutta huomasin tietokantaan yhdistämisen toimivan tämän asiakkaan palvelimella eri tavalla, mihin olen toisen asiakkaamme palvelimella tottunut. Syykin selvisi nopeasti, sillä tajusin asiakkaan H palvelimien sijaitsevan fyysisen palvelimen sijaan Azuren pilvipohjaisella palvelimella. Yritin jonkin aikaa selvittää miten tällaiseen palvelimeen saa etäyhteyden, mutta en toistaiseksi löytänyt ratkaisua. Koska tiketissä oli ratkaisuaikaa vielä runsaasti jäljellä, niin päätin jatkaa asian selvittelyä toisena päivänä.

Keskiviikko 28.2.

Asiakkaalta E oli tullut pyyntö, että nostaisimme heidän vanhan, fyysisellä palvelimella sijaitsevan Confluence-ympäristönsä pystyyn huomenna, jotta he voisivat hakea sieltä joitakin tietoja ja samalla testata jonkin lisäosan toimintaa siellä. Heidän Data Center -ympäristönsä ovat siis edelleen olemassa palvelimillamme, mutta käyttöliittymät on ajettu alas estäen näin ollen pääsyn niihin asiakkaan päästä tai verkkoselaimesta. Vanhoja ympäristöjä ylläpidetään normaalisti varotoimenpiteenä vielä kolme kuukautta palvelimien vaihdoksen/siirron jälkeen.

Otin tämän pyynnön esille dailyssämme, ja kysyin muilta tiimiläisiltäni, miten pyynnön kanssa tulisi toimia. Kaksi tiimiläisistäni jäi kanssani dailyn jälkeen pohtimaan, mitä pyynnön toteuttaminen vaa-

tisi. Toinen heistä konfiguroi etäyhteydellä Confluencen palvelimelta joitakin asetuksia varmistaaksemme, että käyttöliittymän voisi ottaa takaisin käyttöön tietoturvallisesti. Tämän jälkeen käynnistimme Confluencen käyttöliittymän, jolloin kirjautuminen onnistui jälleen verkkoselaimen kautta.

Konfiguroimme sitten yhdessä tämän toisen tiimiläiseni kanssa suoraan Confluencen käyttöliittymän kautta käyttäjien pääsyoikeuksia, jotta vain asiakkaan E tiketillä mainitsevat henkilöt sekä minä itse pystyisimme kirjautumaan palveluun. Sovimme, että minä voisin huomenna hoitaa tikettiin liittyvät jatkopyynnöt, mikäli asiakas esimerkiksi haluaisi siirtää vanhasta ympäristöstä jotakin dataa Cloud-ympäristöön. Asetin lisäksi itselleni muistutuksen huomiseksi klo 15, että voisimme yhdessä tiimiläiseni kanssa taas sulkea käyttöliittymän päivän päätteeksi.

Tämän jälkeen luin vihdoin kunnolla läpi asiakkaan Y vastauksen työkohteiden hierarkiamuutosta koskien. Lähdin selvittämään, miten Jirasta pystyy viemään ulos työkohteiden tietoja useammasta kuin tuhannesta työkohteesta kerrallaan. Minun pitäisi siirtää työkohteista joitakin tietoja talteen Jiran ulkopuolelle Excel-tiedostoon sen varalta, että hierarkiamuutosten läpiajossa sattuisi jokin virhe, ja tietoja katoaisi työkohteilta. Tällaisessa tapauksessa tiedot voitaisiin tuoda ja liittää takaisin Jiraan Excel-tiedoston avulla.

Jirassa on kuitenkin oletuksena rajoitus, että vain tuhannen työkohteen tiedot voi siirtää kerralla ulos Jirasta. Minun pitäisi ottaa talteen yhteensä noin 100 000 työkohteen tiedot. Löysin ohjeen tämän rajan muokkaamiseen, ja nostinkin rajoja väliaikaisesti Jiran käyttöliittymän kautta. Loppupäiväni menikin oikeastaan siinä, kun siirsin työkohteita pienissä osissa kerrallaan ulos Jirasta, latsasin dataa Excelliin sekä jaottelin työkohteita niiden ominaisuuksien mukaan Excelin eri välilehdille.

Torstai 29.2.

Heti aamulla huomasin asiakkaalta E tulleen viestin, että heillä oli jotakin ongelmaa vanhan Confluence-ympäristön käytössä. Asiakas olisi halunnut päästä muokkaamaan sivua Confluencen työtilassa, mutta minkään työtilan muokkaaminen ei jostain syystä onnistunut. Kokeilin muokkaamista myös itse, eikä se toiminut minullakaan.

Eräs kollegani oli myös huomannut asiakkaan viestin tiketillä ja kertoi selvittävänsä parhaillaan, missä vika piilee. Ajattelimme molemmat ensin ongelman olevan käyttöoikeuksissa, sillä emme oleet huomanneet laittaa työtilojen muokkaamisoikeutta päälle. Asiakas kuitenkin vastasi, ettei muokkaaminen onnistunut vielä tämänkään jälkeen. Lähdimme siis kollegani kanssa etsimään verkosta mahdollisia syitä ongelmalle. Joitakin muita ratkaisuja kokeiltuamme kollegani hoksasi lopulta, että Confluencesta piti ottaa yhteismuokkaus-tila pois päältä, ja tämän jälkeen sivujen ja työtilojen muokkaaminen onnistuikin jälleen.

Jäin odottamaan asiakkaalta E tietoa siitä, mitä työtiloja he haluaisivat siirtää vanhalta palvelimelta Cloudiin. Vastausta odotellessani tein joidenkin muiden asiakkaiden yksinkertaisia tikettejä, jonka jälkeen päätin käyttää jonkin verran aikaa huomiseen Atlassianin sertifikaattikokeeseen valmistautukseni. Atlassianilta löytyy jokaisen sertifikaatin suorittamiseen ilmainen valmistautumiskurssi, jonka avulla voi opiskella ja testata omaa osaamistaan ennen varsinaista koetilannetta.

Ilmapäivällä asiakas E ilmoitti tiketin välityksellä yhden työtilan, jonka he haluaisivat siirrettävän vanhasta ympäristöstä Cloudiin. Olen siirtänyt yksittäisiä Confluencen työtiloja pilveen jo aikaisemminkin tälle samalle asiakkaalle, joten tiesin, miten siirto suoritetaan. Suoritin siirron Atlassianin omalla lisäosalla, jonka avulla siirto on hyvin yksinkertaista ja vie aikaa työtilan koon mukaan yleensä vain muutaman minuutin.

Välitin tiedon asiakkaalle tiketillä kysyen samalla, tarvitsevatko he Confluencesta vielä jotakin muita tietoja. Asiakas vastasi kaiken olevan ok, joten kävin jälleen sammuttamassa Confluencen käyttöliittymän. Luulin, että saattaisin tarvita palvelun sammuttamiseen kollegoideni apua, mutta ilokseni huomasinkin osaavani hoitaa asian itse.

Perjantai 1.3.

Aloitin aamuni järjestelemällä työhuoneeni valmiiksi Atlassianin sertifikaattikoetta varten. Suoritan kokeen etäyhteyden välityksellä suoraan kotoa, ja Atlassianilla on erittäin tarkat ohjeet ja vaatimukset etäkoetilanteita varten. Ennen koetilannetta tulee todistaa henkilöllisyytensä näyttämällä henkilötodistusta kameraan, ja henkilöllisyyden tarkistaa valvoja, joka myös valvoo koetilannetta alusta loppuun. Kokeen aikana on pidettävä kamera, mikrofoni ja näytönjako päällä, eikä pöydällä saa olla mitään ylimääräistä tavaraa.

Odotellessani kokeen alkua tein viime hetken kertausta kokeen aihealueista, ja juttelin erään kollegani kanssa yhdestä hänen tiketistään. En pystynyt juurikaan keskittymään omiin tiketteihini, sillä jännitin tulevaa koetilannetta sekä sitä, saisinko sertifikaatin suoritettua ensimmäisellä yrittämällä.

Kokeen tehtyäni ja vastaukset lähetettyäni sain heti tiedon, että läpäisin kokeen ja sertifikaatti lähetettäisiin minulle parin arkipäivän kuluessa. Olin tästä erittäin innoissani, ja menin heti jakamaan tiedon läpipääsystä kollegoilleni. Jaoin tiedon myös esimiehelleni, ja samalla varasin koeajan toisen sertifikaatin tekemiseen reilun viikon päähän. Myös tämä toinen sertifikaatti on aloittelijatasoinen, ja sain ensimmäisen sertifikaatin läpäisystä itsevarmuutta ja intoa myös toisen suorittamiseen.

Loppupäivän tein hieman sekalaisia töitä, mm. päivitin asiakkaan H pyynnöstä heidän dokumentaatioitaan liittyen projektiin, jossa olin myös itse ollut mukana loppuvuodesta. Jatkoin jonkin aikaa

myös asiakkaan Y työkohteiden tietojen viemistä Jirasta Excelliin, sillä tämä oli keskiviikkona jäänyt minulla hieman kesken. Päätin työviikkoni positiivisissa ja onnistuneissa tunnelmissa.

Viikon 2 analyysi

Viikko toi mukanaan yllätyksiä ja niiden mukana iloisia onnistumisia. Olin odottanut tämän viikon olevan mahdollisesti kiireinen, sillä oman tiimimme Atlassian-osaajista oli tällä viikolla peräti kolme samanaikaisesti lomalla. Suurempaa kiirettä ei kuitenkaan ehtinyt syntyä, sillä asiakkailtamme ei tullut kovin suurta määrää tikettejä viikon aikana.

Viikolle asettamani tärkein tavoite oli Atlassian-sertifikaatin suorittaminen. Olin jo lähestulkoon varma, etten tule pääsemään koetta ensi yrittämällä läpi – en niinkään siksi että olisin epäillyt omaa tietämystäni. Sen sijaan kollegani ovat kertoneet minulle kokeiden olevan erittäin haastavia, ja ettei melkein kukaan ole saanut sertifikaatteja suoritettua ensimmäisellä yrittämällä. Näin ollen kokeen läpäisy oli positiivinen yllätys, ja toi työviikkoleni mukavan päätöksen.

Asiakkaalta E keskiviikkona tullut pyyntö oli myös yllätys, vaikka kyseinen asiakas onkin kysellyt mahdollisuudesta nostaa vanhat ympäristöt hetkellisesti takaisin käyttöön jo aikaisemmin. Yllätyin myös iloisesti siitä, miten paljon kykenin omatoimisesti suorittamaan asiakkaan pyynnöstä ilman tarvetta pyytää apua kollegoiltani.

Minun oli tarkoitus myös jatkaa asiakkaan Y Jiran testiympäristöön pyytämiä muutoksia, mutta en tällä viikolla ehtinyt edistämään asiaa niin paljoa, kuin olin toivonut. Lisäksi asiakkaalta H ottamani tietokantatiketti jäi vielä kesken. Tämä johtui lähinnä sertifikaatin suorittamiseen kulutetusta ajasta sekä siitä, että tiimiläisiäni on ollut lomalla tämän viikon. Näin ollen minun piti omalta osaltani pitää asiakkaidemme tikettijonoa enemmän silmällä, ja ottaa enemmän tikettejä hoidettavakseni. Ensi viikolla tiimiläisistäni kolme palaa takaisin lomiltaan, joten työvoimamme on taas ns. normaalilla tasolla ja töiden määrä jakautuu jälleen tasaisemmin. Toivon siis ensi viikolla pääseväni sekä edistämään asiakkaan Y pyyntöä paremmin, että tekemään asiakkaan H tiketin loppuun.

Lisäksi halusin tämän viikon aikana perehtyä paremmin määritelmään IT-palvelunhallinnasta eli ITSM:stä, ja lähdinkin tutustumaan aiheeseen ensisijaisesti Atlassianin näkökulmasta. Atlassianin (2024b) mukaan ITSM:n ydinkonseptina toimii ajatus siitä, että IT:n pitäisi toimia kokonaisvaltaisena palveluna.

Ihmiset tulkitsevat käsitteen määritelmän usein väärin pohjautuen heidän omiin kokemuksiinsa ns. tavanomaisen IT-tuen kanssa. ITSM-tiimit toimivat kuitenkin monenlaisten teknologioiden kanssa, hallinnoiden kaikkea aina tietokoneista ja palvelimista ohjelmistoihin asti. Tiukasti määriteltyjen

sääntöjen sekä kankeiden prosessien puitteissa toimimisen sijaan ITSM-tiimit voivat tehdä nopeitakin muutoksia ja päätöksiä, jotka palvelevat paremmin heidän asiakkaidensa tarpeita ja toiveita. Atlassianin ITSM-ajattelutavassa tiimi tulee aina ensimmäisenä, ja tiimin tulisi jatkuvasti oppia ja kehittää omia käytäntöjään. (Atlassian 2024b.)

Tutustuessani Atlassianin kuvaukseen ITSM-periaatteiden pohjalta toimivasta tiimistä huomasin siinä paljon yhtäläisyyksiä sekä oman tiimini toimintatapoihin, että myös omiin työtehtäviini. Käymme oman tiimini kanssa jatkuvasti läpi sisäisiä käytäntöjämme sekä tiimimme tasolla että koko organisaatiomme laajuudella. Ehdotuksia mahdollisesti paremmista toimintatavoista ja kehityskohteista tulee ilmi vähintäänkin viikoittain.

Myöskään asiakkaiden tiketteihin ja kehityspyyntöihin vastaamiseen ei oikeastaan pitäisikään olla valmiita vastauksia tai malleja siitä, miten pyynnön kanssa lähdetään etenemään. Sen sijaan etenemistä tulisi aina pohtia ensin sen kannalta, mikä palvelisi asiakkaan sen hetkisiä tarpeita ja toiveita parhaiten. Etenkin tarpeet voivat ajan saatossa myös muuttua, ja siksi onkin Atlassianin ohjetta mukaillen tärkeää miettiä myös laatikon ulkopuolelta, jotta toisinaan voidaan tehdä nopeitakin päätöksiä ja muutoksia, jos ne palvelevat asiakkaan tarpeita paremmin. Tämä on myös yksi syy sille, miksi IT-konsultin työ ja tikettien ratkaiseminen vaatii jatkuvaa tiedonhakua, oman osaamisen kehittämistä ja toisinaan luovaakin ongelmanratkaisutaitoa.

Huomaan usein vertaavani nykyisiä työtehtäviäni entiseen työhöni kaupan alalla, jossa työtehtävät suoritettiin hyvin tarkkojen ohjeiden puitteissa ja rajoissa. Siksi joustavan ITSM-ajattelutavan omaksuminen on toisinaan ollut minulle hieman hankalaakin. En ole tottunut siihen, että myös minulta kysytään säännöllisin väliajoin kehitysideoita oman tiimini toimintatapoihin, sekä vaaditaan adaptiivista otetta asiakkaiden pyyntöihin. Tästä syystä päädyn usein varmistelemaan muilta, olenko etenemässä ja toimimassa jonkin tiketin kanssa oikein. Haluaisin jatkossa kehittää tätä puolta itsestäni, ja oppia suhtautumaan itsevarmemmin ja luottavaisemmin omaan asiantuntemukseeni.

3.3 Seurantaviikko 3

Tällä viikolla minulla on tiedossa jonkin verran palavereita, sekä viime viikolta kesken jääneiden työtehtävieni jatkamista. Aion tehdä loppuun kesken jääneen tietokantatiketin asiakkaalta H, sekä edistää asiakkaan Y Jiran työkohteiden hierarkiamuutosprojektia. En ehtinyt viime viikolla jatkaa projektia niin paljon kuin olin toivonut, joten yritän tällä viikolla keskittyä siihen enemmän.

Minun pitää myös opiskella ja harjoitella toista Atlassianin sertifiikaattikoettani varten, joka minulla on heti ensi viikon maanantaina. Tämän sertifiikaatin aihealue ei ole minulle ihan niin tuttu, kuin edellisessä sertifiikaatissa. Siispä haluan käyttää enemmän aikaa tähän sertifiikaattiin valmistautumiseen. Kolme lomalla ollutta tiimiläistäni palaavat onneksi takaisin töihin heti maanantaina, joten

tiketit jakautuvat tällä viikolla taas tasaisemmin tiimiläisten kesken ja minulle pitäisi näin ollen jäädä enemmän aikaa opiskelulle.

Lisäksi toivon tällä viikolla ehtiväni perehtyä hieman ITIL-viitekehykseen. Käsite on noussut esille työssäni jo aikaisemmin ja erityisesti työsuhteeni alkuaikoina tutustuessani Atllassianiin ja opetellessani Atllassianin ohjelmistojen käyttöä. Nyt haluaisin kuitenkin lukea siitä vielä paremmin ja ajatuksella.

Maanantai 4.3.

Aloitin viikkoni käymällä Slackista läpi edeltävän viikon perjantailta lukematta jääneitä viestejä. Kaikki lomalla olleet tiimiläiseni palasivat tänään takaisin, ja keskustelimmekin pitkään yhden kollegani kanssa hänen lomamatkastaan ja siitä, mitä asiakkaidemme kanssa on tapahtunut viimeisen viikon aikana. Toisen lomalta palanneen kollegani kanssa taas keskustelimme asiakkaan H eräaseen projektiin liittyvästä dokumentaatiosta, ja siihen vielä tarvittavista muutoksista.

Ajattelin näin heti viikon alun olevan sopiva hetki palata asiakkaan H tikettiin, jossa he pyysivät hakemaan tietokannasta listauksen heidän Jirastaan löytyvistä projekteista sekä projektien ”johtajista”. En saanut vielä viime viikon tiistaina selvitettyä, miten Azuren pilvipohjaiseen palvelimeen saa etäyhteyden. Palasin lukemaan ohjeita tähän intranetistämme ja sieltä asiakkaan H dokumentaatioista, ja laitoin myös yhdelle kollegoistani viestiä kysyen, osaisiko hän neuvoa asian kanssa.

Kollegani ei osannut juurikaan antaa neuvoja asian suhteen, mutta viestejä hänelle kirjoittaessani ja asiaa pohtiessani tajusinkin itse, mikä viimekertaisissa yrityksissäni oli mennyt pieleen. Kukaan ei ollut päivittänyt asiakkaan H dokumentaatioita hetkeen, joten ohjeistuksemme etäyhteyden muodostamiseen oli vanhentunut. Päivitin ensin tiedot dokumentaatioon, ja jatkoin sitten tiketin tekemistä.

Nyt onnistuin muodostamaan etäyhteyden palvelimelle, ja yhdistinkin ensin heidän testiympäristöönsä kokeillakseni SQL-kyselyn toimivuutta. Aina kun käsitellään tietokantojen dataa, kannattaa kyselyt varmuuden vuoksi ajaa ensin testiympäristössä. Näin varmistetaan kyselyn oikea toimivuus eikä vahingossa tehdä odottamattomia muutoksia tietokantaan.

Ajoin kyselyn, ja tarkistin vielä verkkoselaimen kautta Jiran käyttöliittymästä, että saamani rivimäärä vastasi käyttöliittymässä näkyvään projektien määrään. Luvut olivat samat, joten totesin kyselyn tuottavan oikeanlaisen tuloksen ja suljin etäyhteyden testiympäristöpalvelimelle. Sen jälkeen otin samalla tavalla etäyhteyden Jiran tuotantoympäristön palvelimelle ja ajoin kyselyn siellä uu-

destaan. Tiedot tallensin palvelimelle ensin tekstitiedostona (.txt), jonka latasin sitten omalle tietokoneelleni ja avasin Excelissä. Tein joitakin muotoiluja dokumenttiin, jotta se olisi nättimässä ja helpommin luettavassa muodossa, ja lähetin dokumentin asiakkaalle.

Tiistai 5.3.

Heti aamulla kävi ilmi, että asiakkaamme E tikettien synkronoituminen meidän päähämme ei toiminut kunnolla. Asiakas oli ilmoittanut tästä sähköpostitse tiimimme palvelupäällikölle, joka taas välitti tiedon tiimimme kanavalle Slackissa. Yritimme yhdessä kollegani kanssa selvittää vian syytä, mutta emme vielä toistaiseksi saaneet sitä selville. Ajattelimme ensin ongelman liittyvän jotenkin konfiguraatiomuutoksiin, joita olin tehnyt lisäosa Exalateen jonkin aikaa sitten.

Nostimmekin aiheen esille vielä tiimimme dailyssä, jonka jälkeen kollegani lähti selvittämään asiaa tarkemmin. Hyvin pian hän sai selville, että Atlassianin Cloud-ympäristöissä on esiintynyt laajoja ongelmia lisäosien toimivuuden suhteen nyt alkuvuodesta. Näin ollen vika olikin ollut Atlassianin päässä, eikä meidän päässä.

Atlassian oli ilmoittanut, että korjaukset on jo saatu tehtyä, mutta jostakin syystä tiketit eivät vielä synkronoituneet meille oikein. Keskustelimme kollegani kanssa siitä, miten vika voitaisiin saada korjattua suoraan asiakkaan Jiraympäristöstä. Exalate-lisäosan asetuksista saimmekin ns. jumiin jääneet tiketit vapautettua, jonka jälkeen synkronointi alkoikin taas toimimaan kunnolla.

Tämän jälkeen päätin lähteä vihdoin jatkamaan asiakkaan Y Jiraan tilaamia muutoksia. Kävin vielä uudestaan läpi asiakkaan viimeisimmän vastauksen tiketillä, ja muotoilin vuorostani vastauksen asiakkaalle, sillä tarvitsin vielä hieman selvennystä joihinkin kohtiin. Aloin myös kirjoittamaan kunnollista dokumentaatiota projektista yrityksemme intraan, sillä tähän mennessä olen kirjoittanut kaiken tiedon ylös vasta omiin muistiinpanoihini. Haluan tiedon olevan selkeästi ja jäsennellysti esillä, jotta projektin vaiheiden suunnittelu on myös helpompaa.

Keskiviikko 6.3.

Huomasin aamulla, että minulla oli tänään toista kertaa hälytysvuoro, ja olin innoissani mahdollisuudesta päästä jälleen oppimaan uutta. Yön aikana olin saapunut hälytys, jonka mukaan yrityksemme omasta Jiran demoympäristöstä loppuu erään lisäosan lisenssi huomenna. Yritykseltämme löytyy siis omat testaus- eli demoympäristöt useimmille työkaluille ja ohjelmistoille, joissa työntekijät voivat sekä harjoitella työkalujen käyttöä että testata niissä erilaisia toiminnallisuuksia. Näiden ympäristöjen huolto ja esimerkiksi juuri lisenssien päivittäminen on yhteisesti kaikkien tiimien vastuulla.

Koska kyseessä oli yrityksemme oma ympäristö, en tiennyt miten lisäosien lisenssien uusiminen toimii tässä tapauksessa. Niinpä kysyin tästä tiimimme kanavalla, ja eräs kollegani sanoi voivansa ottaa asian hoidettavakseen. Hän myös selitti minulle, miten lisenssin uusimisprosessi omiin ympäristöihimme toimii. Pian tämän jälkeen oli tiimimme daily.

Seuraavaksi päätin keskittyä asiakkaan Y työkohteiden hierarkiamuutokseen. Lähdin alustavasti pohtimaan logiikkaa Jira-automaatioihin, joita tarvitaan muutosten läpiajamisessa. Automaatioita miettiessäni päivitin myös eilen kirjoittamaani dokumentaatiota projektista, ja lisäsin sinne muutamia hyödyllisiä aiheeseen liittyviä linkkejä, joita saattaisin tarvita vielä myöhemmin.

Päivä oli asiakastikettien osalta hyvin hiljainen eikä hälytyksiäkään tullut juurikaan, joten ajattelin käyttää lopputyöpäiväni ITIL-viitekehykseen perehtymiseen. Kirjoitin itselleni lyhyet muistiinpanot aiheesta palatakseni sen pariin vielä uudestaan työviikkoni lopussa.

ITIL (lyh. Information Technology Infrastructure Library) on alun perin Iso-Britanniassa 1980-luvulla kehitetty kokoelma standardeja, joilla pyrittiin yhtenäistämään ja tehostamaan informaatioteknologiaa ja sen käytäntöjä. Sittemmin ITIL:stä on kehitetty useampia versioita, joista uusin eli vuonna 2019 julkaistu ITIL 4 ottaa holistisemman ja yhä paremmin mukautuvan lähestymistavan IT-palvelunhallintaan. (Atlassian 2024a).

Atlassianin (2024a) mukaan ITIL auttaa organisaatioita yhdistämään IT-palvelut bisnesstrategiansa kanssa näitä seitsemää peruseriaa seuraamalla:

1. Keskity arvoon – liiketoiminnallisen arvon tärkeyttä korostetaan varmistamalla, että organisaation kaikki IT-toiminnot vaikuttavat positiivisesti organisaation arvoon.
2. Aloita siitä missä olet – organisaatioita kannustetaan realistiseen kehitykseen arvioimalla nykyistä tilaansa, ja rakentamaan jo olemassa olevien prosessien sekä käytäntöjen päälle.
3. Etene iteratiivisesti palautteen avulla – organisaatioita kehoitetaan toteuttamaan muutoksia iteratiivisesti eli pienissä ja helposti hallittavissa osissa jatkuvan palautteen avulla. Näin prosesseja voidaan hioa ja parannella jatkuvasti ajan kanssa.
4. Tee yhteistyötä ja kannusta näkyvyyteen – ITIL:n mukaan yhteistyö on avain onnistuneeseen IT-palvelunhallintaan, ja ITIL kannustaakin avoimeen kommunikaatioon ja yhteistyöhön sekä tiimien sisällä että niiden välillä. Lisäksi tuomalla näkyvyyttä prosesseille edistään yhteisen vastuun ja jatkuvan palveluiden kehittämisen ilmapiiriä.
5. Ajattele ja työskentele holistisesti – ITIL kannustaa kokonaisvaltaiseen näkökulmaan ja työskentelytapaan, mikä edesauttaa ymmärtämään yksittäisten toimintojen tuomaa arvoa organisaation tavoitteiden saavuttamiseksi.

6. Yksinkertaisuus ja käytännöllisyys – organisaatioita kehoitetaan välttämään turhaa monimutkaisuutta, ja sen sijaan keskittymään ratkaisuihin, jotka ovat suoraviivaisia, tehokkaita ja linjassa liiketoiminnallisten tavoitteiden kanssa.
7. Optimoiminen ja automatisointi – itseään toistavia työtehtäviä ja virtaviivaisia prosesseja tulisi aina pyrkiä automatisoimaan, jotta jää enemmän aikaa lisäarvon tuottamiseen palveluille.

Torstai 7.3.

Tänään aloitin työpäiväni tiimimme kuukausittaisella retrospektiivi palaverilla, jossa käydään aina yhdessä läpi kuluneen kuukauden tapahtumia, kuten asiakashankkeiden etenemistä ja tiimin sisäisiä lukuja. Lisäksi pohditaan, olisiko tiimin toimintatavoissa jotakin parannettavaa tulevaa kuukautta ajatellen. Lopuksi käydään myös läpi lähitulevaisuudessa tapahtuvia muutoksia.

Tiimini vetäjä ilmoitti muun muassa, että tiimiimme on mahdollisesti liittymässä lähiaikoina uusi henkilö. Puhuimme myös yleisemmin koko yritystä koskevista muutoksista, sekä huhtikuussa olevasta tiimipäivästä. Tiimipäivä sisältää yhteisiä aktiviteetteja tiimiläisille sekä työpäivän aikana toimistolla, että työpäivän jälkeen.

Palaverin loputtua päätin käyttää loppupäivän Atlassianin sertifikaattikokeeseen opiskelua varten. Jatkoin samaa valmistautumiskurssia, jonka aloitin jo aikaisemmin tällä viikolla. Tämän lisäksi päätin myös hyödyntää omaa Jiran demoympäristöämme testatakseni joitakin minulle ennestään hieman vieraampia toiminnallisuuksia Jirassa. Löysinkin Jirasta samalla sellaisia toimintoja, joista en aikaisemmin ole edes varsinaisesti ollut tietoinen. Demoympäristössä harjoittelu olikin mielestäni erittäin hyödyllistä ja hyvä tapa testata niitä asioita, joita olin valmistautumiskurssin materiaaleista lukenut.

Perjantai 8.3.

Tarkistin aamulla kalenteristani aikatauluni tälle päivälle, sillä tänään minulla on tiedossa useampia palavereita ja etätapaamisia. Aloitin päivän muutamalla nopealla asiakastiketillä, joita oli saapunut vielä eilen myöhään iltapäivällä sekä tänään aikaisin aamulla.

Päivän ensimmäinen etätapaaminen oli esimieheni kanssa, puhuimme mm. Atlassianin sertifikaatin suorittamisesta sekä opinnäytetyöprosessistani. Esimieheni myös kyseli kuulumisiani ja jaksamistani arjessa nyt, kun minulla on sekä työn että koulun suhteen paljon asioita meneillään. Esimieheni myös mainitsi, miten minulla on ollut hyvin paljon sisäistettävää aloittaessani nykyisissä työtehtävissäni täysin ilman aiempaa kokemusta Atlassianin työkaluista.

Olimme molemmat yhtä mieltä siitä, että oppimiskäyrä on ollut hyvin jyrkkä, ja minulla on ollut todella paljon opeteltavaa viime kuukausien aikana. Sain samalla kehuja ja positiivista palautetta nopeasta kehityksestäni, eikä esimiehelläni kuulemma ollut mitään moitittavaa tämänhetkisestä suoriutumisestani. Sovimme myös ensi kuun alkuun hieman pidemmän keskustelun, sillä totesimme kuuden kuukauden kestoisen koeaikani tulevan päätökseensä huhtikuun alussa.

Heti tämän tapaamisen jälkeen minulla alkoi seuraava palaveri, joka oli tiimimme sisäinen Atlassian-palaveri. Näitä palavereita pidämme kerran kuussa, ja niihin osallistuvat nimensä mukaisesti kaikki Atlassian-tikettien parissa työskentelevät tiimimme henkilöt. Palavereissa käymme läpi asiakkaidemme Atlassian-ympäristöihin liittyviä asioita sekä käynnissä olevia projekteja. Atlassian-palaverin jälkeen minulla oli vielä aikaa käydä taas sertifikaatin valmistautumiskurssia läpi, ja testailin samalla erilaisia toiminnallisuuksia demoympäristössämme kuten eilenkin.

Viikon 3 analyysi

Viikko sujui mukavasti ja jälleen paljon uusia asioita oppien. Mielestäni pääsin viikkoni tavoitteisiin hyvin: sain viime viikolta jääneen asiakkaan H tietokantatietekin valmiiksi heti alkuviikosta, ja keksin myös ratkaisun etäyhteyden luomiseen pilvipohjaiselle palvelimelle lopulta itsenäisesti. Ehdin edistämään asiakkaan Y projektia tällä viikolla enemmän kuin edeltävällä viikolla kuten olin toivonutkin. Lisäksi viikostani löytyi aikaa myös harjoitella ensi maanantaina olevaa seuraavaa Atlassianin sertifikaattikoettani varten, jonka läpipääsystä minulla on tällä hetkellä melko itsevarma olo.

Viikolle aikataulutetut palaverit olivat antoisia ja sujuivat hyvin – varsinkin esimieheni kanssa käyty keskustelu oli erityisen hyödyllinen, sillä päädyin pohtimaan työn ja opintojen tasapainotusta nyt opinnäytetyöprosessini aikana. Sain tästä inspiraatiota lähteä kehittämään ajanhallinnallisia taitojani, ja miettiä miten voisin aikatauluttaa ja priorisoida sekä työ- että vapaa-aikaani paremmin. Olen huomannut itsessäni jonkin verran uupumusta ja stressiä opinnäytetyöprosessin aloitettuani, ja minulla on oikeastaan aina ollut hieman vaikeuksia suunnitella koulutehtäviini liittyvää ajankäyttöä järkevästi. Onneksi ajanhallinta on myös taito, jota voi opetella (Nyyti ry s.a.), ja aionkin jatkossa kehittää tätä taitoa.

ITIL-viitekehikseen perehtyminen keskellä viikkoa paljastui myös erittäin hyväksi ideaksi – huomaisin nimittäin välittömästi monia yhteneväisyyksiä ITIL:n periaatteiden sekä yrityksemme toimintatapojen välillä, niin oman tiimimme tasolla kuin koko organisaation laajuudella. Anand ja muut (2020, 11) ovat havainnoineet, että parhaiten suoriutuvat IT-tiimit hyödyntävät tyypillisesti esimerkiksi seuraavia ITIL-käytäntöjä:

- Jatkuva parantaminen retrospektiivien avulla.
- Tiedon hallinta tiimihengen tukena.

- Virtaviivainen muutosten hallinnointi automaation ja yhteistyön avulla.

Tiimillämme sattui tällä viikolla juuri sopivasti olemaan kuukausittainen retrospektiivi palaverimme, jossa ITIL-käytäntöjen mukaisesti käymme aina läpi kuluneen kuukauden tapahtumia erityisesti tiimitasolla. Retrospektiivissä keskustelemme tiimin kokonaissuorituksesta sekä mahdollisista kehityskohteista ja mietitään, mitä tulevan kuukauden aikana voitaisiin tehdä paremmin. Keskustelu on aina hyvin vuorovaikutteista, ja tiimimme vetäjä kysyy avoimesti tiimiläistemme mielipiteitä ja näkemyksiä asioihin. Onnistuneimmat retrospektiivit keskittyvätkin nimenomaan tiimin hyvinvointiin luoden avoimen ja turvallisen ympäristön, jossa jokainen uskaltaa kertoa mielipiteensä (Anand ym. 2020, 13).

Tieto ja tiedonhallinta on tehokkaampaa silloin, kun tietoa jaetaan avoimesti ja se ei ole enää vain yksilön tietoa, vaan yhteisön tietoa (Anand ym. 2020, 18). Tiedon ja osaamisen jakamiseen kannustetaan yrityksessämme vahvasti, meillä on tarjolla lähes viikoittain eritasoisia koulutuksia ja ns. tiedonjakokokouksia. Näihin koulutuksiin ja kokouksiin voi osallistua kuka tahansa, ja niitä saa myös pitää kuka tahansa haluamastaan aiheesta. Osallistun etenkin tiedonjakokokouksiin yleensä pari kertaa kuukaudessa, ja olen saanut kokouksista aina paljon hyviä vinkkejä ja uutta tietoa monista työssäni hyödyllisistä aihealueista.

ITIL kehottaa myös virtaviivaistamaan organisaation muutosten hallintaa, jolloin prosessit eivät vie niin paljon aikaa ja kysyntä voidaan muuttaa nopeammin tuotoksi. Yksi keino tähän on esimerkiksi työnkulkujen yksinkertaistaminen automaatioiden avulla. (Anand ym. 2020, 27–29.) Kokonaan tai osittain automatisoituja työnkuluja sekä prosesseja hyödynnetäänkin yrityksessämme erittäin laajasti, mikä osaltaan nopeuttaa monia tavanomaisia työtehtäviämme.

Työntekijöitä myös kannustetaan jakamaan kehitysideoita prosessien automatisointiin, ja halutesaan omaa työaikaansaakin voi käyttää tällaisten ratkaisujen kehittämiseen, mikäli osaamista löytyy. En itse ole toistaiseksi osannut kehittää juurikaan uusia automatisoituja ratkaisuja omaan päivittäiseen työhöni muuten, kuin käyttämällä ChatGPT:tä apuna esimerkiksi koodin rakentamisessa. Automatisoitujen ratkaisujen kehittäminen kuitenkin kiinnostaa minua, ja haluaisinkin perehtyä näihin joskus tulevaisuudessa vielä paremmin, kunhan osaamiseni ja ymmärrykseni vaadittavista teknologioista vielä syvenee.

3.4 Seurantaviikko 4

Tämä viikko tulee jakautumaan kahteen osaan: alkuosa eli ensimmäiset kolme päivää koostuvat viikon 11 päivistä 11.–13.3., ja viimeiset kolme päivää eli loppuosa viikon 13 päivistä 27.–28.3. Alku- ja loppuosan välissä minulla on lomamatka, jonka olen anonut jo vuoden alussa. Siispä jaan myös viikon suunnitelmat ja tavoitteet tällä viikolla pitkälti kahteen osaan.

Tärkein tavoitteeni alkuviikolle on ehdottomasti toisen Atlassian-sertifikaattini suorittaminen. Toivonkin pääseväni kokeen ensimmäisellä yrityksellä läpi, jotta voisin lähteä lomalleni hyvillä mielin. Tämän lisäksi minun pitää alkuvuikosta käydä kaikki avoinna olevat tikettini läpi ja katsoa, tarvitseeko minun siirtää joitakin tikettejä kollegoideni nimiin lomani ajaksi. Luulen, että ainakin asiakkaan Y työkohteiden hierarkiamuutostiketti minun tulee luovuttaa lomani ajaksi jonkun toisen henkilön työstettäväksi, jotta projektia saataisiin eteenpäin.

Loppuviikolle en aseta sen kummempia tavoitteita, kuin lukea Slackin ja sähköpostit huolella läpi selvittääkseni, mitä lomani aikana on ehtinyt tapahtumaan. Koko työviikon yhteiseksi tavoitteeksi asetan myös syvällisemmän tutustumisen palvelutasosopimukseen. Olen löytänyt aiheesta lupaavalta vaikuttavan e-kirjan, jota toivoisin ehtiväni lukea myös lomani aikana jonkin verran.

Maanantai 11.3.

Aloitimme työviikon sekä aamun jälleen juttelutuokiolla kahden minun kanssani samoihin aikoihin työtehtävänsä aloittaneiden kollegoideni kanssa. Keskustelimme siitä, miten työt ovat kaikilla viime aikoina sujuneet ja millaisia tikettejä meillä on työn alla. Mainitsin myös alkuiltapäivällä olevan Atlassianin sertifikaattikokeeni, johon kollegani toivottivat minulle onnea. Palaverimme ja Slackin läpikäymisen jälkeen päätin hyödyntää aamupäiväni vielä viime hetken opiskeluihin koetta varten. Tällä kertaa koetilanne ei jännittänyt minua etukäteen niin paljoa, kun tiesin jo mitä odottaa.

Järjestelin jälleen työhuoneeni koetta varten ja aloitin kokeen. Kysymykset olivat tällä kertaa mielestäni paljon vaikeampia kuin ensimmäisessä sertifikaattikokeessa, ja jouduin miettimään vastauksia välillä pitkäänkin. Kokeen päätyttyä sain jälleen heti näytölleni tiedon oikeiden vastausteni määrästä sekä läpipääsystäni. Huokaisin helpotuksesta, sillä aloin kokeen aikana jo epäillä omia vastauksiani ja hetken aikaa ajattelin, etten välttämättä läpäisisi koetta ensi yrittämällä.

Sain vielä sähköpostiini yhteenvedon eri osioiden oikein menneistä vastauksista prosentteina. Kirjasin itselleni vastausten perusteella ylös, että tarvitsisin vielä harjoitusta ja kertaamista erityisesti Jiran Scrum-taulujen ja siihen liittyvien käsitteiden suhteen. Koen kuitenkin, että varsinkin yrityksemme omassa Jiran demoympäristössä harjoittelu oli todella hyödyllistä koetta ajatellen, joten aion ehdottomasti jatkossakin pitää tämän yhtenä oppimistapana.

Tiistai 12.3.

Laitoin ensi töikseni heti aamulla asiakkaan Y työkohteiden hierarkiamuutosten tiketille viestiä kysyäkseni, haluaisiko asiakas jonkun jatkavan työtä ollessani lomalla. Odotellessani vastausta päätin myös käydä auki olevat tikettini läpi. Minulla oli muutama pidemmän ajan takaa ”odottaa asiak-

kaan vastausta"-tilaan jäänyttä tikettiä. Kommentoin tiketeille sulkevani ne ja muistutin, että asiakkaat voisivat tarvittaessa joko avata tiketit uudestaan kommentoimalla niihin tai luomalla suoraan uuden tiketin käyttötukeemme, mikäli he tarvitsisivat vielä apua.

Asiakas Y vastasi tiketille, että he haluaisivat jonkun edistävän projektia myös minun lomani aikana. Pian tämän jälkeen alkoikin tiimimme daily, jossa ilmoitin jääväni huomisen jälkeen lomalle ja että osa tiketeistäni tarvitsisi siirtää jonkun toisen nimiin täksi aikaa. Kaksi tiimiläisistäni tarjoutui vapaaehtoisiksi, ja laitoinkin heille molemmille viestiä dailymme jälkeen. Toiselle heistä siirsin joitakin "odottaa asiakkaan vastausta"-tilassa olevia tikettejäni, joita en ollut voinut vielä sulkea, sillä ne olivat jääneet kesken.

Toisen tiimiläiseni kanssa taas sovin, että hän ottaisi asiakkaan Y tiketin hoidettavakseen lomani ajaksi, ja sanoin kirjoittavani hänelle vielä tämän ja huomisen aikana tarkempaa ohjeistusta tikettiin liittyen. Sovimme myös, että voisimme ottaa huomenna vielä lyhyen puhelun tikettiin liittyen. Loppupäivän vietinkin pitkälti ohjeiden kirjoittamisen parissa.

Keskiviikko 13.3.

Heti aamulla työt aloitettuani huomasin, että kaksi Atlassian-tikettejä hoitavista tiimiläisistämme on tänään yllättäen sairaana. Asiakkaaltamme E oli lisäksi tullut joitakin työpyyntöjä vielä eilen alkuiltasta liittyen uusien Jira-projektien ja Confluence-työtilojen luomiseen. Nimitin kaksi näistä tiketeistä itselleni, sillä niiden reagointi- ja ratkaisuaajat olivat hyvin lyhyet.

Aloin työstämään ensimmäistä tikettiä ennen tiimimme dailyä. Heti dailyn jälkeen tein asiakkaan E tiketit loppuun, jonka jälkeen viimeistelin myös asiakkaan Y projektiin liittyvät ohjeistukset. Otimme kollegani kanssa äänipuhelun Slackin kautta ja selitin hänelle hieman asiakkaan Y tiketin taustoja. Tämän jälkeen kävimme läpi, mitä seuraavaksi tarvitsisi tehdä ja lähetin hänelle linkin intranettiimme kirjoittamastani ohjeesta. Kollegani sanoi olevansa vielä loppuviikon ajan kiireinen asiakkaan T tikettien kanssa, mutta jatkavansa heti ensi viikolla tätä asiakkaan Y projektia.

Ennen työpäiväni lopettamista varmistin vielä, että olin merkinnyt poissaoloni kalenteriin kaikille näkyväksi. Asetin myös sähköpostiini "lomavastaajan" päälle, ja lopuksi vaihdoin vielä myös Slackiin lomatilani päälle sekä lisäsin tilaani tiedon siitä, milloin palaisin lomaltani.

Keskiviikko 27.3.

Olin aamulla melko väsynyt, ja aloitinkin päiväni tiimimme dailyllä, jossa tiimiläiseni kyselivät innoissaan lomani sujumisesta. Slackiin oli myös saapunut kahden viikon lomani aikana huima

määrä viestejä, ja lähdinkin dailymme jälkeen purkamaan näitä. Luin erityisen huolellisesti läpi asiakkaidemme kanavat siltä varalta, että lomani aikana olisi tapahtunut jotakin tärkeitä muutoksia, joista minunkin tulisi tietää.

Eräs kollegoistani huomautti, että yrityksemme oli lomani aikana ottanut käyttöön ChatGPT:n Team-version, johon työntekijät saavat jatkossa lisenssin firman puolesta. Olimme saman kollegan kanssa jo aiemmin toivoneet, että yrityksemme tarjoaisi vielä joskus ilmaisen lisenssin ChatGPT:hen työntekijöillemme. Kävinkin heti perumassa oman henkilökohtaisen ja maksullisen ChatGPT 4.0 -tilaukseni, ja loin IT-tuellemme tiketin saadakseni Team-lisenssin käyttöni.

Torstai 28.3.

Aloitin viikon viimeisen työpäivän tarkistamalla asiakkaan Y projektin tilanteen. Tiimissämme oli lomani aikana ollut jonkin verran sairastapauksia ja myös kollegani, jolle olin siirtänyt asiakkaan Y tiketin oli ollut muutaman päivän sairaana. Tämän takia projekti ei ollutkaan edennyt ihan niin paljoa kuin olin odottanut, mutta kollegani oli ehtinyt kehittää tarvittavien automaatioiden logiikat jo hyvin pitkälle ja testannutkin niiden toimivuutta. Laitoin kollegalleni viestiä Slackissa ja kävimme lyhyesti läpi projektin etenemistä.

Halusin pitää tänään vähän rennomman työpäivän eikä uusia asiakastikettejäkään ollut otettavaksi oikeastaan yhtään. Kollegani valittelikin, että tällä viikolla oli ollut todella hiljaista asiakkaiden suunnalta. Tämä johtui todennäköisesti pääsiäisviikosta, eli myös asiakkaamme olivat selvästi pitkälti lomilla. Siispä päätin katsoa nauhoituksia palaverista ja tapahtumista, joita oli pidetty lomani aikana.

Nauhoitusten katsomisen lisäksi kävin päivän aikana kollegoideni kanssa joitakin keskusteluja esimerkiksi asiakkaidemme kanssa tapahtuneista asioista viimeisen parin viikon aikana. Päivän päätteeksi vastasin myös Officevibe-sovelluksen kautta vapaaehtoiseen kyselyyn, jolla yrityksemme kerää dataa työntekijöidensä työtyytyväisyydestä. Kyselyihin voi vastata halutessaan joko anonyymisti tai omalla nimellään aina kahden viikon välein.

Viikon 4 analyysi

Työviikko jakautui kahdelle eri viikolle, eikä uutta asiaa tällä kertaa tullut juurikaan vastaan. Tämä oli oikeastaan tarkoituksenakin, sillä en lomani vuoksi voinut ottaa alkuviikosta mitään pidempiä tikettejä työstettäväkseni. Viikolle asettamani tärkein tavoite tuli kuitenkin saavutettua, eli toisen Atlassian-sertifikaattini suorittaminen. Olimme sopineet esimieheni kanssa, että suoritan nämä sertifikaatit ennen koeaikani päättymistä, eli sain tämän tavoitteen täytettyä juuri sopivasti. Koeaikani päättyy nimittäin ensi viikon päätteeksi.

Avoinna olevien tikettieni ja käynnissä olevien projektieni siirto kollegoilleni onnistui hyvin, eikä kollegoiltani ollut noussut siirtämieni tikettien suhteen ollut mitään kysymyksiä. Varsinkin asiakkaan Y työkohteiden hierarkiamuutosten tikettini kanssa jännitin hieman, kuinka paljon kollegani saisi projektia edistettyä minun poissa ollessani. Projekti oli edennyt suht hyvin, vaikka ei ihan niin paljoa kuin olin toivonut, mutta tähän en tietenkään pystynyt itse vaikuttaa. Ensi viikolle otankin siis itseleni tavoitteeksi päästä jälleen edistämään projektia.

Loppuviikosta sain vielä luettua Slackiin saapuneet viestit kokonaan läpi, ja pääsin ajan tasalle lomani aikana tapahtuneista asioista. Koko viikon tavoitteeksi olin myös asettanut palvelutasosopimukseen perehtymisen, ja ehdinkin lukea aiheesta jonkin verran lomani aikana.

Palvelutasosopimuksen eli SLA:n sisältö vaihtelee toimialoittain, mutta Courseran (2023) mukaan sopimusten pääpiirteet ovat tyypillisesti aina samat:

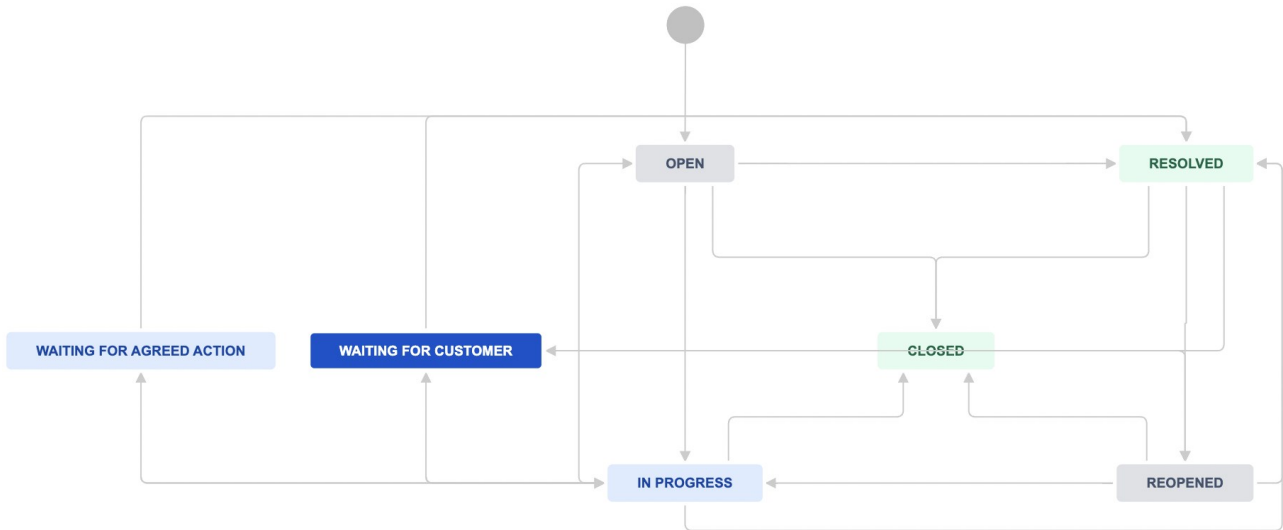
- yleiskatsaus sopimuksesta
- listaus sidosryhmistä
- tavoitteet kaikille osapuolille ja sidosryhmille
- kuvaus palveluista
- kuvaus palvelun tasoista
- listaus palveluista, jotka eivät sisälly sopimukseen
- ehdot sopimuksen peruuttamiselle
- suunnitelma sen varalle, että tavoitteita ei saavuteta
- mittarit palvelun suorittamiselle.

Lähtöpiste SLA:n kirjoittamiselle tulisi aina olla organisaation liiketoiminnallisten vaatimusten ymmärtäminen. Erityisen tärkeää on tunnistaa nämä vaatimukset sekä pohtia seuraamuksia, mikäli kyseisiä vaatimuksia ei saavuteta (Olsson & Franke 2019, 4). Lisäksi liiketoiminnallisten vaatimusten ja tavoitteiden tulisi aina heijastua palvelun laatuun (Hiles 2016, luku 1.3).

Meidän organisaatiossamme jokaisessa tiimissä on yksi tai useampi palvelupäällikkö, jotka vastaavat oman tiiminsä asiakkaiden sopimuksista. Kaikkien asiakkaiden sopimuksia ei toki kenenkään tarvitse muistaa ulkoa sanasta sanaan, mutta palvelupäällikkömme ovat viime kädessä ne henkilöt, jotka varmistavat asiakkaillemme tietyn palvelun tason, saatavuuden ja laadun. Omassa työnkuvassani korostuu pääasiassa kaksi asiaa sopimukseen liittyen: vasteajat eli reaktio- ja ratkaisuaika, sekä erilaiset tikettityypit.

Vasteajat ovat olleet minulle työsuhteeni alusta asti kenties se selkein osuus: tiketteihin on ensin näkin reagoitava tietyn ajan sisällä, ja toisekseen tiketit on ratkaistava tietyn ajan sisällä. Tikettiin

reagointi tarkoittaa yleensä sitä, että tiketin nimittää itselleen, ja tiketti siirretään ”avonainen”-ole-
tustilasta ”työn alla”-tilaan (kuva 3). Tällöin tiketiltä löytyvä reaktioaika pysähtyy, eli jäljelle jää enää
ratkaisuaika. Ratkaisuaika kuvastaa nimensä mukaisesti sitä, millaisen ajan sisään tiketti on saa-
tava selvitettyä ja siirrettyä ”ratkaistu”-tilaan.



Kuva 3. Service Deskimme tyypillinen Jira-työnkulkukaavio asiakastiketeille eri tiloihin

Reaktio- ja ratkaisuaika on useasti suoraan verrannollinen tiketin tyyppiin: mikäli tyyppi on esimer-
kiksi ”Incident”, vaatii se nopeamman reagoinnin ja selvitystyön. Incident on suunnittelematon käyt-
tökätkö palveluun tai palvelun laadun laskeminen (Hariharan 6.11.2024), joten tällainen tiketti on
tietysti myös selvitettävä mahdollisimman nopeasti, usein vain muutamien päivien tai jopa tuntien
sisällä.

Tyypillisimpiä asiakkailtamme saapuvia tikettityyppejä ovat kuitenkin palvelupyynnöt, joiden reak-
tio- ja ratkaisuaikat ovat usein paljon pidempiä, joidenkin asiakkaiden tapauksissa jopa viikkoja. At-
lassianin ohjelmistojen kontekstissa palvelupyynnöt ovat usein pyyntöjä esimerkiksi uuden Jira-
projektin tai Confluence-työtilan luomiseen, käyttäjien käyttöoikeuksien lisäämiseen tai vaikkapa
Jira-automaation kehittämiseen.

Itse olen toistaiseksi työskennellyt pääasiassa tällaisten palvelupyynnö-tyyppisten tikettien parissa,
mutta osaamiseni kehittyessä ja vastuuni lisääntyessä minäkin tulen enenevässä määrin työskente-
lemään myös Incidentien parissa. Yksi kehitysaskel tähän suuntaan ovatkin olleet tähänastisten
seurantaviikkojeni aikana tekemäni hälytysvuorot.

3.5 Seurantaviikko 5

Tällä viikolla teen vain nelipäiväisen työviikon, sillä maanantai 1.4. on pyhäpäivä. Toivoisin tällä viikolla löytäväni joitakin yksinkertaisia tikettejä työstettäväksi asiakkaan Y projektin kylkeen. Olen huomannut tämän projektin kanssa itsestäni sellaisen piirteen, että mikäli joudun työstämään ”liikaa” vain yhtä samaa tikettiä työpäivän tai -viikon aikana, niin ajatukseni ei oikein meinaa enää toimia kunnolla ja minulle tulee tunne, että tarvitsen taukoa ja muuta tekemistä tai ajateltavaa. Tällaisia tuntemuksia on syntynyt sellaisina päivinä, kun olen viettänyt useamman tunnin saman tehtävän parissa.

Tärkein tavoitteeni tälle viikolle on retrospektiivi tyylinen palaveri esimieheni kanssa perjantaina, kun koeaikani päättyy ja minulla tulee tasan kuusi kuukautta täyteen nykyisissä työtehtävissäni. Aiomme käydä tarkemmin läpi kehitystäni viimeisen kuuden kuukauden aikana. Odotan keskustelunamme innolla ja uskon sen olevan erittäin hyödyllinen myös oman kehitykseni reflektointiin.

Tiistai 2.4.

Tarkistin ensimmäisenä kalenterini sekä viikon tapaamisten aikataulut. Aamupäivä oli hiljainen, eikä uusia asiakastikettejä tai Slack-viestejä tullut juurikaan. Eräs kollegani tuli kysymään apuani Jiran aloitussivun kustomoimiseen asiakasympäristössä, ja sainkin autettua häntä ja vastattua hänen kysymyksiinsä tähän liittyen.

Päätin lähteä katsomaan asiakkaan Y tikettiä ja projektia läpi ja selvittelin vielä tarkemmin, miten kollegani oli saanut projektia edistettyä lomani aikana, ja mitkä olisivat seuraavat vaiheet projektin edistämiseen. Lähdin jatkamaan Jira-automaatioiden logiikan kehittämistä jonkin verran. Projektia jatkanut kollegani oli kuitenkin nyt sairaana ja minun olisi pitänyt varmistaa häneltä muutama asia automaatioihin liittyen, eli en päässyt nyt edistämään projektia kovinkaan paljoa.

Muita asiakastikettejä ei juurikaan ollut, ja toinen kollegani valittelikin, että myös viime viikolla oli ollut hyvin hiljaista tikettien suhteen. Lueskelin joitakin uutisia Atlassianin sivuilta ja juttelin kollegoideni kanssa niitä näitä, mutta päivä oli erittäin hiljainen, joten päätin työpäiväni hieman etuajassa.

Keskiviikko 3.4.

Aloitin aamun lueskelemalla Slackia läpi, jonka jälkeen alkoi tiimimme daily. Tiiminvetäjämme ilmoitti dailyssä, että tiimiimme on liittymässä uusi henkilö ensi viikon maanantaina. Hän asuu Puolassa, jossa meidän tiimistämme on tällä hetkellä toinenkin henkilö, eli uusi tiimikaveri tulee olemaan etenkin hänelle varmasti erityisen mukava lisäys.

Asiakkaalta Y tuli joitakin tavanomaisia käyttöoikeuksien lisäyspyyntöjä, mutta muuten hiljaisuus asiakastikettien suhteen jatkui tänäänkin. Varsinkin Atlassian-tikettien määrä on ollut nyt hyvin vähäinen, mutta tämä johtunee pitkistä arkipyhistä eli myös asiakkaamme ovat todennäköisesti olleet nyt pitkälti lomilla.

Tein joitakin sekalaisia työtehtäviä päivän aikana, mm. varasin tiimimme käyttöön kokoushuoneen parin viikon päästä olevaa tiimipäiväämme varten, ja muutenkin keskustelin tulevasta tiimipäivästä kollegoideni kanssa. Keskustelin myös samaan aikaan työt minun kanssani aloittaneen kollegani kanssa perjantaista ja suunnittelimme yhdessä hieman aikataulua perjantaille, jolloin häneläkin loppuu koeaika ja aiomme molemmat mennä työskentelemään toimistolle.

Torstai 4.4.

Kävin heti aamusta tikettijonoamme läpi – asiakkaan Y projektia jatkanut kollegani vaikutti olevan vielä tänäänkin sairaana, joten otin asiakkaalta E yhden palvelupyntötiketin koskien uuden Jira-projektin ja Confluence-työtilan luontia. En ole vielä kovin monesti luonut uusia projekteja Jiran Cloud-ympäristöön, joten ajattelin tämän olevan hyvä hetki jälleen harjoitella Cloudin käyttöä. Asiakkaalta E löytyy hyvin yksityiskohtainen ja monivaiheinen ohje uusien Jira-projektien luomista varten, joten tämän tiketin tekemiseen kului aikaa muutama tunti. Välissä oli myös tiimimme daily, mutta kenelläkään ei ollut tänään mitään erityisempää ilmoitettavaa.

Alkuiltapäivästä oli vapaaehtoinen hyvinvointiin keskittyvä Zoom-webinaari ”Quality of thoughts”, ”ajatusten laatu”. Pidän tällaisia hyvinvointiin ja jaksamiseen keskittyviä aihealueita hyvin mielenkiintoisina ja itselleni tärkeinä, joten halusin ehdottomasti osallistua webinaariin.

Myös iltapäivä oli tikettien suhteen hiljainen, joten halusin käyttää jonkin verran aikaa kirjoittaakseni valmiiksi Officevibe-sovelluksen kautta lähetettäviä kortteja tiimiläisilleni sekä kehuakseni että kiittääkseni heitä kaikesta avusta viimeisen puolen vuoden aikana. Kortit näkyvät sekä kortin lähettäneelle ja vastaanottaneelle osapuolelle että myös esimiehille. Olen itsekkin saanut joitakin Officevibe-kortteja kollegoiltani, mikä on aina mukavasti piristänyt mieltä ja työpäivää, joten ajattelin koeaikani päättymisen olevan otollinen hetki myös itse lähettää hyvää mieltä muille.

Perjantai 5.4.

Saavuun toimistolle noin kahdeksan aikaan aamulla, ja aloitin päivän syömällä aamiaista yhdessä kollegoideni kanssa. Tämän jälkeen alkoi tiimimme kuukausittainen Atlassian-palaveri, jossa juttelimme jälleen tiimimme asiakkaiden Atlassian-ympäristöjä koskevista asioista.

Lounaan jälkeen aloitimme retrospektiivi palaverin esimieheni kanssa. Pohdimme yhdessä osaamisen kehittymistä koko viimeisen puolen vuoden ajalta, ja esimieheni myös pyysi minua nimeämään kehitykseni kannalta omasta mielestäni kolme isointa onnistumistani viimeisen puolen vuoden ajalta. Listasin seuraavat asiat:

1. Hetki, jolloin huomasin pystyväni suoriutumaan valtaosasta tikettejäni omatoimisesti ilman tarvetta pyytää jatkuvasti apua tekemiseeni. Teimme alussa yhdessä kollegani kanssa lähestulkoon kaikki tiketit yhdessä, mutta osaamiseni kehittyessä myös yhdessä tekemisemme määrä väheni hiljalleen. Noin kolmen kuukauden kohdalla huomasin osaavani asioita jo sen verran, että päivittäinen yhdessä tekemisemme oli vaihtunut vain viikoittaiseen.
2. Atlassian-sertifikaattien suorittaminen. Sertifikaattien suorittaminen oli listattu myös yhdeksi tavoitteeksi ja mittariksi onnistumiselle työtehtävissäni aloittaessani työt, joten tämä tuntui luonnollisesti isolta onnistumiselta.
3. Palvelinpuoleen tutustuminen ja komentoliittymän käytön opetteleminen. Komentoliittymän kautta saa otettua esimerkiksi etäyhteyden asiakkaan palvelimeen. Komentoliittymän käyttöä ja palvelimien kanssa kommunikointia olin harjoitellut jonkin verran jo koulussa opintojeni aikana, mutta en koskaan kokenut olevani tässä mitenkään erityisen hyvä. Nyt komentoliittymän käyttö ja siellä liikkuminen tuntuu jo paljon tutummalta, muistan komentoja pitkälti ulkoa eikä palvelimien kanssa toimiminen jännitä minua enää yhtä paljon kuin aikaisemmin. Tämä on myös erityisen tärkeä askel kohti vaativampien tikettien kanssa työskentelyä, joten olin iloinen huomautessani osaamiseni kehittyneen.

Palaverimme päätteeksi sovimme, että jään vielä toistaiseksi juniori-tittelille, josta olin esimieheni kanssa yhtä mieltä. Vaikka olenkin puolessa vuodessa jo oppinut paljon asioita, niin mielestäni minulla on vielä jonkin verran matkaa siihen, että voisin kutsua itseäni keskitason osaajaksi. Katsomekin siis tilannetta jälleen puolen vuoden päästä uudestaan – siispä asetin tässä kohtaa itselleni tavoitteeksi keskitason osaajaksi nousemisen seuraavan kuuden kuukauden aikana.

Iltapäivällä katsoimme vielä toimistolla yhdessä parin kollegani kanssa tämänhetkisiä asiakastikettejämme, ja jaoimme näkemyksiämme ja tietämystämme toisillemme niihin liittyen. Lisäksi lähetin eilen valmistelemani kortit Officevibe-sovelluksen kautta, mikä johtikin moniin mukaviin viesteihin ja hyviin keskusteluihin kollegoideni kanssa.

Viikon 5 analyysi

Viikko oli asiakastikettien suhteen hiljainen, eikä uutta opittavaa oikeastaan tullut vastaan. Kuitenkin viikkoni oli tällä kertaa muilla tavoin hyvin palkitseva. Koeaikani loppui viikon päätteeksi, mikä

tuntui minulle erityisen isolta askeleelta urakehitykseni suhteen. Tietyllä tapaa tämä tuntui ns. taitojeni todistamiselta sekä siten paikkani ansaitsemiselta ja yhden aikakauden päätökseltä, minkä uskon vaikuttavan positiivisesti ammatilliseen itsevarmuuteeni lähitulevaisuudessa.

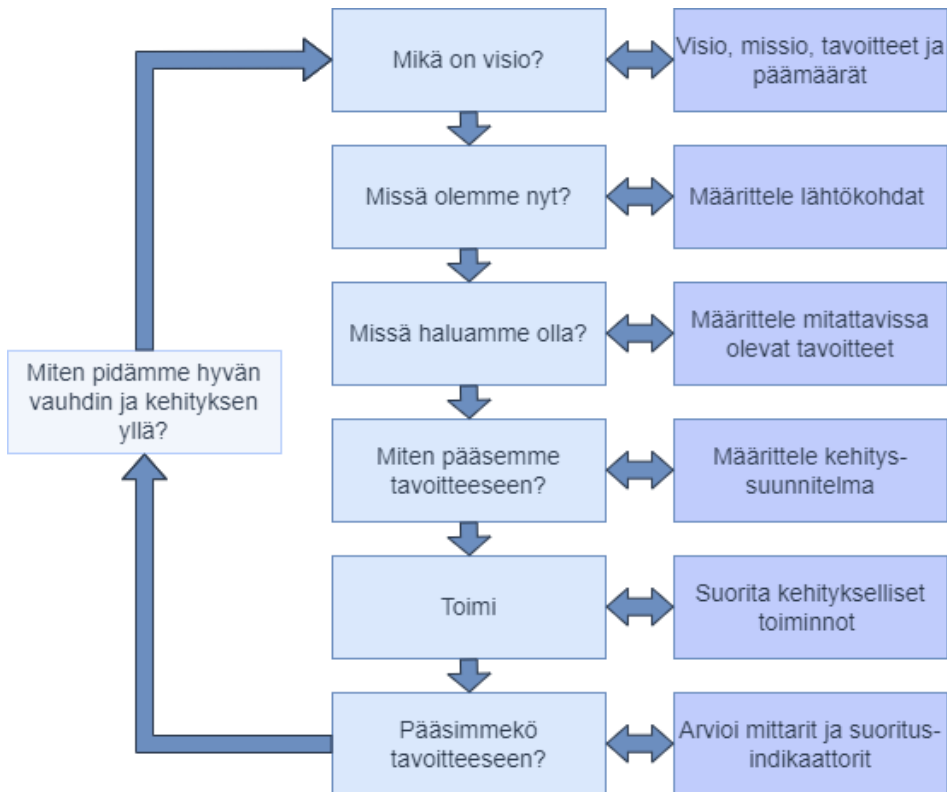
Esimieheni kanssa käyty retrospektiivi keskustelu tuntui helpolta ja avoimelta, ja pystyimme vastavuoroisesti pallotelemaan ajatuksiamme osaamiseni kehittymisestä sekä ideoitamme taitojeni kehityksestä tulevaisuudessakin. Avoin ja läpinäkyvä työkuultuuri näkyikin yleensä positiivisesti myös organisaation tuloksissa (Anand ym. 2020, 8).

Tässä kohtaa olenkin myös jo oppinut säännöllisten retrospektiivien olevan ITIL-viitekehyksen mukaisesti tärkeä käytäntö jatkuvan kehittymisen ja parantamisen kannalta. Retrospektiivi kannattaisi ITIL-käytäntöjen mukaan pitää aina merkittävän virstanpylvään tai projektin päätteeksi (Anand ym. 2020, 13). Retrospektiivi omasta kehityksestäni viimeisen puolen vuoden aikana oli mielestäni erittäin hyödyllinen tapa pohtia tähänastista IT-uraani, ja selkeyttää sekä lyhyen että pitkän aikavälin tavoitteitani urani suhteen.

Toinen ITIL-käytäntöihin kuuluva tapa reflektoida kehittymistä retrospektiivien lisäksi on jatkuvan parantamisen malli, joka keskittyy oppimiseen. Malli pilkkoo laajemman tavoitteen pienempiin osiin edeten tavoitetta kohti toistuvissa sykleissä, joiden päätteeksi ja aluksi pohditaan, miten kehitystä voidaan pitää yllä. Jatkuvan parantamisen malli auttaa ymmärtämään kehityskohteita paremmin hahmottamalla keskeisiä prosesseja. (Anand ym. 2020, 12.) Jatkuvan parantamisen mallin rakenne on hahmotettu kuvassa 4.

Voisin hyödyntää tätä mallia työssäni perjantaisen retrospektiivipalaverin pohjalta seuraavan puolen vuoden aikana pohtiakseni oman osaamiseni nykyistä tasoa ja tavoitetasoa, sekä laatiakseni suunnitelman päämääräni saavuttamiseksi pienempien, mitattavissa olevien välitavoitteiden avulla. Puolen vuoden tavoitteeni on minulle tällä hetkellä selvä: haluan kohota junioritason osaajasta keskitason osaajaksi.

Sopiva aikaväli oman osaamiseni reflektointiin voisi olla kerran kuukaudessa. Tällöin ehtisin pohtia kehittymistäni mallin avulla viisi kertaa, ennen kuin puoli vuotta olisi kulunut ja päämääräni tulisi olla saavutettu. Esimieheltäni voisin kysyä vielä tarkemmin parannuskohteita omaan tekemiseeni sekä konkreettisia tavoitteita, jotka minun tulisi vielä saavuttaa ennen keskitason osaajaksi nousemista. Joissain määrin näistä keskustelimmekin jo perjantaisessa palaverissa, mutta tarvitsisin tavoitteisiin vielä hiukan tarkennusta ennen kehityssuunnitelman tekemistä.



Kuva 4. Jatkuvan parantamisen malli (mukaillen Anand ym. 2020, 13 / ITIL® Foundation: ITIL 4 Edition, Figure 4.3, The continual improvement model)

3.6 Seurantaviikko 6

Tämän viikon tavoitteenani on päästä edistämään asiakkaan Y projektia kunnolla. Saimme viime viikon perjantaina puhuttua tiimimme Atlassian-palaverissa myös tästä kyseisestä projektista, kun sairaslomalla ollut kollegani oli jälleen palannut takaisin töihin. Kävimme hänen kanssaan läpi sekä projektin tämänhetkistä tilaa, että projektin seuraavia askeleita. Siispä tämän viikon aikana pyrin tekemään seuraavat asiat:

- Varmuuskopion ottaminen asiakkaan Y Jiraympäristöstä, jotta muutokset voidaan tarvittaessa perua, mikäli esimerkiksi automaatioiden ajamisen kanssa menisi jokin pieleen.
- Selvittää, miten automaatioiden rajoja pystyy nostamaan REST API kutsun kautta, sekä kuinka paljon niitä tulisi nostaa. Jiran automaatiossa on rajoja sen suhteen, kuinka pitkään yksi automaatio voi olla käynnissä yhden päivän aikana.
- Joidenkin testiajojen suorittaminen Jiran automaatiolla.

Maanantai 8.4.

Asiakkaalta Y oli tullut useampia pääsyoikeuksien lisäys- ja poistopyyntöjä tiketteinä, joista otin itselleni muutaman. Tämän jälkeen pidimme jälleen minun kanssani samaan aikaan aloittaneiden

kollegoideni kanssa rennon aamurupatteluhetken, jossa kävimme läpi viime viikkoa ja erityisesti koeaikojemme päättymistä.

Seuraavaksi minulla oli tiimimme daily, joiden ajankohtia oli lomani aikana jälleen muutettu niin, että tiistain daily on nyt siirretty maanantaille. Dailyn jälkeen tein ensin asiakkaalta Y tulleet pääsy-oikeuksien lisäys- ja poistopyynnöt, minkä jälkeen aloin jälleen pohtimaan työkohteiden hierarkiamuutosprojektia.

Viestittelin kahden eri kollegani kanssa projektiin liittyen, ja aloin suunnitella varmuuskopion ottamista tarkistamalla ensin joitakin asetuksia asiakkaan Y Jirasta. Tämän jälkeen otin etäyhteyden asiakkaan palvelimelle, ja tarkistin sieltä vapaana olevan levytilan. Lopuksi tarkistin vielä Jiran tietokannan koon, ja totesin palvelimella olevan tarpeeksi vapaata tilaa varmuuskopioinnin ottamiselle.

Ajoin palvelimella komennon varmuuskopion ottamiseksi ja jäin odottamaan varmuuskopion valmistumista. Tässä tapauksessa Jiran tietokannan koko oli hyvin pieni, joten varmuuskopioinnissa ei mennyt muutamaa minuuttia pidempään. Tarkistin vielä syntyneen varmuuskopiotiedoston oikeellisuuden, jonka jälkeen katkaisin yhteyden palvelimelle. Päätin työpäivän päivittämällä projektin dokumentaatiota ajan tasalle.

Tiistai 9.4.

Eilinen työpäiväni venyi hieman, joten aloitin päivän lukemalla ja kirjoittamalla hieman joistakin eilen varmuuskopioinnissa käyttämistäni komennoista, jotka eivät olleet minulle ennestään niin tuttuja. Olen koonnut itselleni listaa erilaisista komentoliittymän kautta käytettävistä komennoista, ja tehnyt niihin liittyviä muistiinpanoja Word-dokumenttiin.

Aamulla saapui myös yksi tiketti asiakkaalta Y liittyen heille joskus aikaisemmin tekemääni tikettiin, joten otin tiketin itselleni ja sainkin sen nopeasti ratkaistua. Tein päivän aikana myös joitakin muita yksinkertaisia ja nopeita asiakastikettejä.

Kaiken kaikkiaan päivä oli hiljainen, mitään kokouksia tai palavereita ei tänään ollut ja minun oli myös jostakin syystä vaikea keskittyä töihin päivän aikana. Siispä lopetin työpäiväni hieman ajoissa, vaikka olin alun perin suunnitellut jatkavani asiakkaan Y projektia tänään. Päätin paneutua projektiin paremmin taas huomisen aikana.

Keskiviikko 10.4.

Aloin työstämään asiakkaan Y projektia heti aamusta. Kävin Jirassa projektien skeemoja läpi, ja tein niihin projektia varten tarvittavia muutoksia. Välissä oli tiimimme daily, jossa uusi, maanantaina

tiimiimme liittynyt kollegamme oli nyt myös mukana päästen vihdoinkin esittäytymään meille. Kerroin itse keskittyväni tänään asiakkaan Y projektiin, ja toivotin uuden tiimiläisemme tervetulleeksi.

Dailyn jälkeen lähdin selvittämään, miten Jirasta saa automaattiset sähköpostiviestit pois päältä, jotta automaatioita ajaessa kaikista muutoksista ei lähtisi ilmoituksia käyttäjille sähköpostitse. Löysin asetuksen, mutta se olikin täällä testiympäristössä valmiiksi pois päältä. Tarkistin vielä joitakin muita tarpeellisia asetuksia Jirasta, ja tein myös joitakin muutoksia Jira-automaatioiden konfiguraatioihin.

Loppupäivänä päivitin asiakkaan Y projektiin liittyvää dokumentaatiota, sekä keskustelin erään tiimiläiseni kanssa asiakkaan E ympäristössä esiintyneistä ongelmista. Ongelmia tikettien synkronoitumiseen meidän Service Deskimme sekä asiakkaan Jiran välillä on esiintynyt toistuvasti sen jälkeen, kun asiakkaan E Atlassian-ympäristöt siirrettiin Cloudiin. Kollegani sanoi jatkavansa ongelmien tutkimista tarkemmin.

Torstai 11.4.

Katselin aamulla nauhoituksen yhdestä vanhasta koulutustilaisuudesta ennen dailyämme samalla, kun söin aamupalaani. Dailyn jälkeen jatkoin jälleen asiakkaan Y projektin parissa – lähdin ensimmäiseksi lukemaan dokumentaatiota REST API:sta ja sen käytöstä. Minulla oli ennestään jonkin näköinen käsitys aiheesta, mutta en ollut itse koskaan aikaisemmin toteuttanut REST API kutsuja, joten lähdin aluksi tutustumaan aiheeseen hiukan paremmin. REST ja API ovat siis lyhenteitä sanoista Representational State Transfer ja Application Programming Interface (suom. ohjelmointirajapinta).

REST-ohjelmointirajapintojen avulla voidaan esimerkiksi hakea, muokata tai poistaa dataa URL-osoitteen kautta, eli HTTP/HTTPS-pyyntöä avulla. Tämä data voi olla esimerkiksi dokumentteja, kuvia tai tekstiä. (Kong Inc. 2022.)

Tarkoitukseni oli muokata REST API kutsun kautta Jira-automaation ennalta määritettyjä rajoja prosessointiaikojen suhteen (kuva 5), eli kuinka kauan yksi automaatio voi päivän aikana olla päällä, ja kuinka monia työkohteita automaatio voi käydä läpi. Lähdin kokeilemaan kutsun tekemistä ottamalla etäyhteyden asiakkaan palvelimelle. Kutsu ei aluksi mennyt onnistuneesti läpi, ja lähdin ChatGPT:tä apunani käyttäen selvittämään, mikä kutsussani oli vialla. Jonkin aikaa asiaa selviteltyäni laitoin kollegalleni viestiä, ja hän kokeili lähettää samanlaisen kutsun omilla tunnuksillaan.

```
curl -X PUT -H 'Content-type: application/json' \  
-d '{"key": "max.rules.per.hour", "value": "10000"}' \  
https://your-instance.com/rest/cb-automation/latest/configuration/property
```

Kuva 5. Esimerkki Jira-automaation rajojen muokkaamisesta REST API kutsulla (Atlassian 2023)

Kollegani kutsu toimi, mutta emme täysin saaneet selville mikä minun kutsussani oli vikana, sillä kutsun tuottama virheviesti oli melko mystinen. Otimme vielä pikaisen puhelun kollegani kanssa ja keskustelimme siitä, paljonko mitäkin automaation rajoja pitäisi nostaa. Sovimme jatkavamme asian miettimistä huomenna.

Perjantai 12.4.

Aloitin aamuni tekemällä yhden asiakkaan E Jira-projektin luontiticketin, jonka olin ottanut eilisen aikana. Tämän jälkeen tein myös joitakin käyttöoikeuksien lisäyksiä ja poistoja asiakkaalle Y.

Palasin tutkimaan automaatioiden rajoja asiakkaan Y Jirassa. Teimme kollegani kanssa joitakin testiajoja automaatiolla suht pienelle määrälle työkohteita. Meillä oli aluksi ongelmia saada automaatio toimimaan, sillä jostain syystä ensimmäiset yritykset tuottivat vain virheilmoituksia, eivätkä menneet onnistuneesti läpi. Saimme lopulta selvitettyä, että automaation asetuksissa työkohteiden hakuun käytetty rajausta oli virheellinen. Korjasimme rajauksen, ja saimme automaation ajettua kertaalleen läpi onnistuneesti.

Seurasimme automaatiota ajaessamme kollegani kanssa monitorointijärjestelmästäämme automaation aiheuttamaa räsitusta Jira-ympäristöön. Totesimme, että uskallamme kokeilla ajaa automaation vielä suuremmallekin määrälle työkohteita kerralla. Myös tämän testiajon saimme onnistuneesti läpi ongelmitta. Emme kuitenkaan viitsineet kokeilla jättää automaatiota pyörimään itseseen viikonlopun ajaksi, sillä emme olleet aivan täysin varmoja sen vaikutuksesta Jiraan. Päätimme siis jatkaa testiajoja ensi viikolla.

Iltapäivästä osallistuin vielä kahteen kokoukseen, joissa käytiin läpi sekä osastoomme että koko organisaatioomme liittyviä asioita ja muutoksia. Kirjattuani vielä loput työtuntini tältä viikolta päätin työpäiväni ja -viikkoni onnistuneissa tunnelmissa.

Viikon 6 analyysi

Sain täytettyä viikolle asettamani tavoitteet, jotka liittyivät asiakkaan Y projektiin ja sen edistämiseen. Otin varmuuskopion asiakkaan Jiraympäristöstä, mitä en oikeastaan ollut tehnyt aikaisemmin kokonaan itsekseni, vaikka tiesinkin mitä prosessi pitää sisällään. Lisäksi sain omatoimisesti

perehdyttyä REST API kutsuihin ja onnistuin myös luomaan tarvitun laisen kutsun itse, vaikken lopulta saanutkaan komentoa ajettua omien käyttäjätunnuksieni kautta. Mielestäni nämä olivat isoja onnistumisia tälle viikolle, ja opin niiden lomassa jälleen paljon uusia asioita.

Olin pohtinut seurantaviikon 2 analyysissä, miten minulla on toisinaan ollut vaikeuksia omaksua adaptiivista ITSM-työskentelytapaa ja olla oma-aloitteinen tekemiseni suhteen, sillä jossain määrin myös pelkään epäonnistumisia. Siksi päädyn myös monesti kysymään ja varmistamaan asioita muilta, ennen kuin uskallan edetä jonkin tiketin tai työtehtävän kanssa.

Myös REST API kutsujen tekeminen oli yksi asia, mihin olin kuvitellut tarvitsevani apua kollegoil-tani, sillä pelkäsin tekeväni jotakin väärin, jos lähtisin testaamaan sitä yksinäni. Siksi olin positiivisesti yllättynyt omasta itsevarmuudestani, kun päätinkin perehtyä kutsujen tekemiseen omatoimi-
sesti. Itsevarmuus myös palkittiin, sillä onnistuin loppujen lopuksi tekemään oikeanlaisen kutsun REST API:n kautta, vaikken saanutkaan sitä heti toimimaan. Nyt kun sain jälleen yhden erittäin onnistuneen kokemuksen omatoimisuudestani, niin pyrin jatkossakin selvittämään ja kokeilemaan asioita enemmän itse, vaikka se aluksi tuntuisikin hieman pelottavalta.

Automaatioiden testiajoja en päässyt toteuttamaan vielä niin paljoa tämän viikon aikana, kuin olisin toivonut. Saimme kuitenkin kollegani kanssa hyvää edistystä projektiin, ja odotan projektin jatka-
mista taas ensi viikolla. Minusta on pitkään tuntunut, ettei tämä kyseinen asiakkaan Y projekti ole oikein edennyt kunnolla viime viikkoina, mutta tämän viikon aikana saimme projektia edistettyä oi-
kein hyvin. Tämä antoi minulle motivaatiota jatkaa projektia taas ensi viikolla, sillä isoimmat haas-
teet tuntuvat olevan pikkuhiljaa takanapäin.

Käsiteltyäni viime viikkojen aikana paljon ITIL-viitekehyksen käytäntöjä sekä huomattuani monia yhtäläisyyksiä ITIL:n ja oman organisaationi harjoittamien toimintatapojen välillä, halusin tällä vii-
kolla palata hieman IT-palvelunhallinnan eli ITSM-termin äärelle. Erityisesti haluan vielä alleviivata ITSM:n ja ITIL:n eroa, vaikka termit kuulostavatkin hyvin samalta.

Periaatteessa ITSM on menetelmä, kun taas ITIL on ns. runko tai viitekehys tämän kyseisen me-
netelmän toteuttamiseen. ITIL:n käytännöt auttavat jalkauttamaan ITSM:ään liittyviä toimia, ja ITIL
kehitetiinkin varta vasten ITSM:ää ajatellen. (Atlassian 2024a.) Sellaisia IT-tuen osastoja, jotka tar-
joavat vain Incidentien hallintaa kutsutaan usein Help Deskeiksi tai tiketointiratkaisuiksi. Sen sijaan
ITIL:n käytäntöjä seuraavia IT-tuen organisaatioita kutsutaan Service Deskeiksi. (Shaw 2.3.2020.)

Service Deskeissä myös Incidentien aiheuttamat ongelmat vähenevät, sillä tällaiset organisaatiot
paneutuvat pidemmälle ongelmien juurisyiden selvittämiseen (Atlassian 2024a). Selvittämällä juuri-
syyt voidaan tulevaisuudessa syntyvien Incidentien määrää saada vähennettyä tehokkaasti. Tällöin

organisaatio voikin paremmin keskittyä ITSM:n todelliseen tarkoitukseen, jota Simplilearn (2024) kuvailee myös ”hyödyllisten palveluiden tarjoamiseksi asiakkaille”.

Huomaan kyseiset hyödyt myös omassa organisaatiossani. Varsinkin vakavimpia, koko asiakas-ympäristön toiminnan lamaannuttavia Incidenteja tapahtuu suhteellisen harvoin, ja tällaisen Incidentin sattuessa tehdään aina huolellinen juurisyyanalyysi. Juurisyyanalyysien avulla Incidentien aiheuttaneet ongelmat on saatu aina paikannettua alkutekijöihinsä, mikä on pienentänyt samanlaisen Incidentin tapahtumisen riskiä uudestaan tulevaisuudessa, tai joskus jopa poistanut uusiutumisriskin kokonaan.

3.7 Seurantaviikko 7

Sain viime viikolla edistettyä hyvin asiakkaan Y projektia, ja tällä viikolla pyrin jälleen jatkamaan projektia ainakin tekemällä lisää Jira-automaation testiajoja. Toinen iso asia tälle viikolle tulee olemaan torstaina pidettävä tiimipäivämme. Meillä on kyseiselle päivälle suunniteltuna joitakin työpaikkoja, joiden toivon olevan hyödyllisiä myös oman oppimiseni ja ammatillisen kehitykseni kannalta. Työpäivän jälkeen meillä on vielä tiedossa iltaohjelmaa pakahuoneen ja illallisen merkeissä, ja toivonkin näiden lähentävän tiimiämme entisestään sekä vahvistavan ryhmähenkeämme.

Maanantai 15.4.

Tein aamulla muutaman pääsyoikeuksien lisäystiketin, jonka jälkeen oli tiimimme daily. Puhuimme rennosti viikonlopun tapahtumista sekä torstaina olevasta tiimipäivästä. Dailyn jälkeen tein asiakkaalta E saapuneen uuden Jira-projektin sekä Confluence-työtilan luontipyyntö, johon aikaa kului muutama tunti.

Olin ajatellut jatkavani asiakkaan Y projektia jo tänään, mutta asiakastöihin keskittyminen tuntui jostain syystä vaikealta. Päätinkin sen sijaan katsoa muutaman koulutusvideon, jotka olin tallentanut itselleni jo jonkin aikaa sitten odottamaan sopivaa katseluhetkeä. Videot koskivat erästä käytössämme olevaa automaatiotyökalua, ja kirjoitin itselleni myös muistiinpanoja aiheeseen liittyviin.

Tiistai 16.4.

Tälle päivälle minulla ei ole tiedossa mitään palavereita tai kokouksia, joten tänään aion keskittyä koko päivän asiakkaan Y projektiin. Kävin ensimmäiseksi yhtä Jiran automaattiosäntöä läpi, ja yritin korjata automaatiossa viime testiajojen aikana ilmenneitä bugeja. Jokin oli vialla automaation logiikassa, ja yritin Atlassianin dokumentaatioita lukien sekä ChatGPT:ltä neuvoja kysellen selvittää vikaa. Laitoin myös kollegalleni viestiä ja pohdimme asiaa yhdessä. Lopulta saimme selvitettyä, että automaation logiikassa oli projektien rajaus asetettu väärällä tavalla, ja rajauksen korjaaminen

näytti korjanneen myös aiemmin ilmenneet bugit. Nostimme Jira-automaation rajoja vielä lisää uudella REST API kutsulla, ja laitoimme automaation pyörimään vielä laajemmalle määrälle projekteja ja työkohteita, kuin aikaisemmilla testiajoilla.

Odotellessani automaation läpimenoa tein joitakin pääsyoikeuksien lisäyksiä. Tarkistin myös välillä monitorointityökalustamme asiakkaan Y Jiran testiympäristön rasitusta nähdäkseni, ettei automaatio rasita ympäristöä liikaa ja mahdollisesti kaada ympäristöä kokonaan. Samalla päivitin myös projektiin liittyvää dokumentaatiota. Automaation läpimenoon näytti kuluvan useampi tunti, ja se jäikin vielä pyörimään lopettaessani jo työpäiväni.

Keskiviikko 17.4.

Aamulla huomasin, että eilinen automaatio oli jäänyt peruutettuun tilaan, koska ilmeisesti emme olleetkaan eilen kollegani kanssa nostaneet automaation rajoja vielä tarpeeksi. Näin ollen automaation maksimi prosessointiaika per päivä oli tullut vastaan vielä eilen iltapäivällä. Tein uuden REST API kutsun nostamalla prosessointiajan rajaa vielä lisää, ja laitoin automaation uudestaan käyntiin. Tarkistin vielä automaation lähteneen käyntiin ennen tiimimme dailyn alkamista.

Dailyn jälkeen tein joitakin käyttöoikeuksien lisäyksiä sekä tarkistin vielä uudestaan, että automaatio pyörii ilman virheilmoituksia. Otin odotellessani asiakkaalta Y yhden Jiran työkulkujen muutospyyntötiketin, johon sain upotettua pari tuntia aikaa. En kuitenkaan saanut tikettiä vielä täysin valmiiksi, vaan jouduin pyytämään asiakkaalta vielä lisätietoja pyyntöön liittyen. Juttelimme myös huomiseen tiimipäiväämme liittyviä asioita tiimimme kanavalla Slackissa. Automaatiosääntö jäi jälleen vielä pyörimään asiakkaan Y Jiraan, kun päätin työpäiväni.

Torstai 18.4.

Tiimipäivämme aamuna lähestulkoon kaikki tiimimme jäsenet saapuivat toimistolle, ja pääsinkin ensimmäistä kertaa tapaamaan esimerkiksi Puolassa työskentelevät tiimiläiseni. Olimme varanneet tiimimme käyttöön ison kokoushuoneen koko päivän ajaksi.

Aloitimme päivän ensimmäisellä työpajalla, jossa kävimme osastomme myyntivastaavan kanssa läpi tiimimme asiakkuuksia sekä asiakkaiden sopimuksiin ja ympäristöihin liittyviä hyviä ja huonoja puolia. Huonoihin puoliin yritimme myös yhdessä kehittää ratkaisuja, eli periaatteessa mietimme koko tiimin voimin, miten voisimme palvella asiakkaitamme paremmin. Koen oppineeni tästä työpajasta paljon, ja oli myös mielenkiintoista huomata, miten eri ihmiset toivat asiakkuuksista esiin hyvin erilaisia asioita.

Ensimmäisen työpajan jälkeen pidimme tiimimme kuukausittaisen retrospektiivi palaverin, ja välissä kävimme myös yhdessä lounaalla. Iltapäivällä oli vielä toinen työpaja liittyen enemmän henkilöstöhallinnollisiin asioihin. Kaikkia pyydettiin kirjoittamaan aiheita ja parannusehdotuksia sekä oman tiimimme että koko organisaation toimintatapoihin liittyen. Tämän jälkeen keskustelimme pienemmissä ryhmissä näistä aiheista yrittäen keksiä vaihtoehtoisia, parempia toimintamalleja vanhojen tapojen tilalle. Itse halusin nostaa esiin erityisesti etätyöpainotteisen työkuultuurimme, ja miten tällaisessa ympäristössä voisi silti ylläpitää hyvää kommunikaatiota ja viestintää kollegoiden välillä, sekä innostaa ihmisiä tapaamaan toisiaan enemmän myös kasvotusten toimistolla.

Sain työpajoista paljon uusia, hyödyllisiä oppeja sekä näkökulmia omaan työhöni ja toimintatapoihini. Toisen työpajan jälkeen jatkoimme tiimipäiväämme vielä toimiston ulkopuolella iltaan asti.

Perjantai 19.4.

Tiiminvetäjämme oli eilen pyytänyt ottamaan kuvan toisessa työpajassa käymistämme keskusteluista sekä niiden perusteella kirjoitetuista muistiinpanoista, ja lähettämään kuvat tiimimme kanavalle. Laitoinkin aamulla kollegalleni viestiä ja kysyin, laittaisiko hän kuvan meidän muistiinpanoistamme tiimimme kanavalle. Näin ideoita ja kehitysehdotuksia voitaisiin lähteä ajamaan eteenpäin.

Olin saanut vastauksen keskiviikkona aloittamaani asiakkaan Y työnkulkujen muutospyyntöön, joten pääsin tekemään tiketin nyt loppuun. Kävin myös tarkistamassa, oliko keskiviikkona päälle laitettu Jiran automaatio asiakkaan Y testiympäristössä mennyt onnistuneesti läpi. Oli mennyt, joten muutin automaation rajausta ja kokeilin tällä kertaa asettaa automaatio säännön koskemaan vielä suurempaa määrää Jirasta löytyviä projekteja ja työkohteita. Hieman jännityksellä jätin automaatio säännön päälle viikonlopun ajaksi.

Iltapäivällä oli vielä palaveri koskien joitakin organisaatiomme sisäisiä muutoksia, sekä vapaaehtoinen koulutustilaisuus. Tarkistin kokousten jälkeen vielä kertaalleen tilanteen asiakkaan Y testiympäristössä ennen työviikkoni päättämistä.

Viikon 7 analyysi

Kuluneen viikon aikana en ehkä niinkään oppinut varsinaisesti työtehtävieni tai asiakastikettieni suhteen juurikaan uutta, vaan työstämäni tiketit olivat niin sanottua peruskauraa. Kohtasin toki joitakin ongelmia asiakkaan Y projektiin liittyen, mutta sain nämä selvitettyä suhteellisen helpolla. Sen sijaan viikon tärkeimmät opit koen saaneeni torstaisen tiimipäivämme aikana, ja kyseisiä oppeja halusin tarkastella vielä ITIL:in pohjalta.

ITIL:in neljäs versio esittelee palvelunhallintaan liittyen neljä erilaista näkökulmaa, eli palvelunhallinnan neljä ulottuvuutta. Näiden neljän ulottuvuuden ymmärtäminen ja hallitseminen on tärkeää, jotta asiakkaille ja muille sidosryhmille voidaan tarjota tasapainoisia sekä tehokkaita palveluita. (Danby 2023.) Mikäli organisaatio epäonnistuu ottamaan kaikki ulottuvuudet huomioon, saattavat organisaation tarjoamat palvelut muuttua epätehokkaiksi tai jopa toimituskelvottomiksi (Axelos Limited 2019, 25). Ulottuvuudet on listattu ja kuvailtu taulukossa 2.

Taulukko 2. Palvelunhallinnan neljä ulottuvuutta ITIL4-viitekehyksessä

Ulottuvuus	Selite
Organisaatio ja ihmiset	Organisaation tulee varmistaa roolien, vastuiden ja kulttuurin oikeanlainen jako ja rakenne (Axelos Limited 2019, 25). Kun oikeat ihmiset ovat oikeilla paikoillaan ja organisaation kulttuuri ja johtamistapa kannustavat yhteistyöhön, varmistetaan samalla tehokas palveluiden toimittaminen ja kehittäminen (Danby 2023).
Tieto ja teknologia	Organisaation hyödyntämän tiedon ja teknologioiden tulisi olla yhteneväisiä organisaation liiketoiminnallisten ja strategisten tarpeiden ja tavoitteiden kanssa. Oikeanlaisten teknologisten ratkaisujen ja tiedon avulla tuetaan arvon tuottamista ja toimittamista eri sidosryhmille. (Danby 2023.)
Kumppanit ja toimittajat	Jokainen organisaatio on jossain määrin riippuvainen ulkoisista suhteista ja sopimuksista muihin organisaatioihin kuten yhteistyökumppaneihin, alihankkijoihin ja palveluntoimittajiin. Organisaatioiden on tärkeää solmia molemmille osapuolille lisäarvoa tuovia sopimuksia, jotta varmistetaan palveluiden laatu, tehokkuus ja toimitusvarmuus. (Danby 2023.)
Arvovirrat ja prosessit	Prosessit ohjaavat työskentelytapoja ja palveluiden toimitusta. Arvovirrat taas kuvaavat arvon kulkemista organisaation eri toimintojen välillä, saavuttaen lopulta asiakkaat. (Axelos Limited 2019, 28–29.) Prosessien ja arvovirtojen tarkastelu kannustaa organisaatiota keskittymään asiakkaiden tarpeisiin ja odotuksiin paremmin, sekä näkemään kaikki yksittäiset prosessit ennemmin yhtenä arvoa luovana kokonaisuutena (Danby 2023).

Osastomme myyntivastaavan johtama työpaja opetti minulle paljon uusia asioita organisaatiomme sisäisistä prosesseista ja arvovirroista. Pohtiessamme tiimimme kesken ratkaisuja asiakkuuksiimme liittyviin huonoihin puoliin sain arvokkaita näkökulmia ja ajatuksia liittyen kokonaisvaltaiseen IT-palveluiden hallintaan, kuten mahdollisimman hyödyllisten palveluiden räätälöimiseen asiakkaille.

Meillä on joitakin pitkäaikaisia, monia vuosia kestäneitä asiakkuuksia, joissa tietyt palvelut ja teknologiat ovat olleet käytössä jo pitkän aikaa. Osa näistä käytänteistä on jo niin sanotusti aikansa eläneitä ja vanhentuneitakin, eli voisi olla järkevää lähteä jalkauttamaan vaihtoehtoisia toimintatapoja ja uusia teknologioita vanhojen tilalle. Jotkut asiakkaista ovat olleet hieman vastahakoisiakin muutoksille, mutta toisaalta erityisesti pitkäaikaiset asiakkaamme luottavat vahvasti tiimiimme ja organisaatioomme. Luottamusohjan ollessa jo olemassa muutosten käynnistäminen vaatisi lähinnä niiden oikeanlaisen ”myymisen” ja arvottamisen asiakkaille, eli miten hyödyt kokonaisuudessaan lopulta kumoaisivat esimerkiksi muutosten ajamiseen kulutetut resurssit, kuten ajan ja rahan.

En koe vielä itse olevani ammatillisessa kehityksessäni siinä vaiheessa, että pystyisin pätevästi perustelemaan jostakin isommasta ratkaisusta, kuten uuden teknologian käyttöönotosta, asiakkaalle syntyvän arvon. Aion kuitenkin jatkossa pohtia enemmän erilaisten ratkaisujen ja vaihtoehtoisten toimintatapojen ehdottamista asiakkaille esimerkiksi joidenkin pienempien muutospyyntöjen kohdalla, jos minusta tuntuu, että jokin toisenlainen ratkaisu voisikin olla asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin nähden sopivampi.

Tehokas palvelunhallinta ei ole ainoastaan prosessien ja teknologioiden summa, vaan yhtä tärkeitä ovat myös kyseisiä palveluita suunnittelevat, hallinnoivat, toimittavat sekä käyttävät ihmiset (Danby 2023). Työpajan aikana olikin mielenkiintoista seurata, miten tiimiimme sisällä eri työtehtävissä toimivat henkilöt nostivat esiin erilaisia asioita. Huomasin, miten tiimin sisältä on tärkeää löytyä moninaista osaamista ja rooleja, sillä kaikki kiinnittävät huomiota erilaisiin asioihin tuoden esiin vaihtelevia ja arvokkaita näkökulmia.

3.8 Seurantaviikko 8

Viimeiselle seurantaviikolle otan tavoitteeksi saada viimein asiakkaan Y työkohteiden hierarkiamuutoksen heidän Jiran testiympäristöönsä testausvalmiiksi. Projekti on kulkenut mukanani seurantajaksoni alusta asti, joten muutosten testauskuntoon saattaminen olisi myös seurantajaksonille mukava päätös.

Tällä viikolla minulla on hoidettavana myös asiakkaan E viime viikolla laittama pyyntö nostaa jälleen heidän vanhat, fyysisillä palvelimilla sijaitsevat Jiran ja Confluencen käyttöliittymänsä ja ympäristönsä vielä kerran asiakkaamme käyttöön. Toteutin vastaavanlaisen pyynnön samalle asiakkaalle seurantaviikon 2 aikana. Vanhojen ympäristöjen palvelimet on tarkoitus poistaa käytöstä toukokuun alussa, joten asiakas haluaisi ennen tätä vielä käydä tarkistamassa joitakin asioita ympäristöistä. Pyyntö oli tullut tiimipäivämme aikana, jolloin olin myös nimennyt tiketin itselleni ja antanut asiakkaalle nopean vastauksen siihen.

Maanantai 22.4.

Aloitin työviikon tarkistamalla heti, oliko perjantaina asiakkaan Y Jiran testiympäristöön päälle jättämäni automaatio mennyt onnistuneesti läpi. Olin odottanut, että Jiran prosessointiteho ei välttämättä riittäisi näin laajan automaation ajamiseen ja automaatio olisi saattanut kaatua kesken suoriituksen, mutta ilokseni huomasinkin automaation menneen onnistuneesti läpi.

Palvelupäällikkömme viestitti minulle erään kollegani tiketistä, josta oli loppumassa SLA:n mukainen selvitysaika kesken. Kollegani ei ollut aloittanut työpäiväänsä vielä näin aikaisin aamusta, joten siirsin tiketin itselleni. Tiketti oli tavanomainen uuden Jira-projektin luonti, joten ehdin saamaan sen juuri sopivasti valmiiksi ennen selvitysajan loppumista. Työpäivänsä aloittaessaan kollegani sanoi kin unohtaneensa tiketin täysin, ja kiitti minua sen selvittämisestä.

Tiimimme dailyssä otin esille asiakkaalta E saapuneen pyynnön nostaa heidän vanhat Jiran ja Confluencen Data Center ympäristöt käyttöön tämän viikon keskiviikkona. Keskustelimme myös vanhojen palvelimien määrätystä alasajosta toukokuun alussa, mutta emme vielä tienneet, kuka prosessin tulee suorittamaan.

Dailyn jälkeen jatkoin asiakkaan Y projektia. Koska ensimmäinen automaatiösääntö oli nyt saatu onnistuneesti ajettua kaikille testiympäristön Jira-projekteille, niin lähdin seuraavaksi ajamaan toista automaatiösääntöä osalle projekteista. Totesimme jo aikaisemmassa vaiheessa kollegani kanssa, että koko ympäristön laajuudella ei automaatioita pystyittäisi ajamaan, sillä läpikäytävien Jira-projektien ja niiden työkohteiden määrä on liian suuri. Siispä kaikki tarvittavat kolme automaatiösääntöä on ajettava useaan otteeseen aina pienemmälle määrälle projekteja kerrallaan, kunnes jokainen automaatio on käynyt läpi kaikki testiympäristön Jira-projektit.

Kommentoin vielä asiakkaalta E tullutta tikettiä ja kysyin tietävätkö he jo tässä vaiheessa, keille tarvittaisiin pääsyt vanhoihin Jira ja Confluence -ympäristöihin keskiviikkona ja tarvitsisivatko he pääsyt koko päivän ajaksi, vai esimerkiksi vain muutamaksi tunniksi.

Tiistai 23.4.

Vastasin aamulla ensi töikseni eilen iltapäivällä kollegaltani tulleeseen viestiin, jonka hän oli laittanut minun jo lopettaessani työpäiväni. Hän pyysi apua erään asiakkaan Jira-tikettiin liittyen, ja onnistuinkin neuvomaan kollegaani pyynnön kanssa.

Seuraavaksi tarkistin, että eilen päälle laittamani Jira-automaatio asiakkaan Y ympäristössä oli mennyt läpi. Muutin automaation rajauksen eri projekteille, ja laitoin sen taas uudestaan päälle. Lähdin samalla myös suunnittelemaan ja toteuttamaan viimeisiä tarvittavia asetusten muutoksia testiympäristöön, jotka suoritin manuaalisesti käsin.

Aloin muotoilla asiakkaan Y tiketille tilanpäivitystä projektiin liittyen sekä ohjeistusta muutosten testaamista varten, mutta en saanut viestiäni vielä täysin valmiiksi. Päivän päätteeksi laitoin vielä muistutuksen kalenteriini huomista varten, jotta muistaisin heti aamulla käynnistää asiakkaan E vanhat Jiran ja Confluencen käyttöliittymät sekä asettaa pääsyoikeudet ympäristöihin asiakkaan E ilmoittamille henkilöille.

Keskiviikko 24.4.

Heti aamusta yritin käynnistää asiakkaan E Jiran ja Confluencen ottamalla etäyhteyden vuorotellen molemmille palvelimille, sekä ajamalla niissä tarvittavat komennot. Jostain syystä käyttöliittymät eivät kuitenkaan avautuneet verkkoselaimen kautta, vaikka palvelimen asetuksissa molempien palveluiden tilat näyttivät aktiivisilta. Kysyin tähän apua tiimimme kanavalla, ja nopeasti kollegani selvittivätkin asiakkaan E poistaneen vanhojen palveluiden osoitteet asiakkaan nimipalvelimilta. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että pääsy näille asiakkaan verkkosivuille ei onnistu enää normaaliin tapaan. Yksi kollegani lähti selvittämään, voisiko tätä asetusta kiertää jotenkin.

Kommentoin asiakkaan E tiketille, että heidän pyyntöään ei välttämättä pystyittäisikään toteuttaa ainakaan tämän päivän aikana. Välissä oli tiimimme daily, jossa sekä minä että kollegani toimmekin esille tämän asiakkaan E ympäristöjen käynnistämisessä ilmenneen ongelman. Lisäksi mainitsin, että yritän myös saada vielä tämän päivän aikana asiakkaan Y muutokset testausvalmiiksi heidän Jiraansa, mikäli asiakkaan E pyynnön toteuttamiseen ei kuluisi koko työpäivää.

Kollegani onnistui parin tunnin selvitystyön jälkeen kiertämään pääsyongelman asiakkaan E ympäristöön, mutta saimme sisäänkirjautumisen toimimaan vain yrityksemme omalla, yleisellä ylläpitäjäkäyttäjällä. Tällä välin asiakas E olikin ilmoittanut, että heille riittäisi myös, jos voisimme etsiä Confluencesta joitakin sivuja ja siirtää nämä Cloud-ympäristöön. Sivuja halusi hakea lopulta vain yksi henkilö, joten laitoin tälle kyseiselle henkilölle sähköpostilla viestiä.

Vastausta odotellessani jatkoin muutoksien tekemistä asiakkaan Y Jiran testiympäristöön. Saatuaani loputkin tarvittavat muutokset tehtyä muotoilin eilen aloittamani viestin loppuun, ja kommentoin lopulta asiakkaan Y tiketille, että muutokset olisivat nyt valmiita heidän testattavikseen.

Torstai 25.4.

Tarkistin heti aamusta sähköpostini, ja asiakas E olikin jo ehtinyt vastata viestiini ja oli kertonut, minkä työtilan alta ja mitä sivuja hän tarvitsisi vanhasta Confluence-ympäristöstä. Siirsin koko työtilan Confluencen Cloud-ympäristöön käyttämällä jälleen Atlassianin kehittämää lisäosaa, minkä jälkeen kopioin tarvittavat sivut asiakkaan pyytämän työtilan alle. Pyysin vielä sähköpostitse asiakasta tarkistamaan, että kaikki halutut sivut oli varmasti kopioitu.

Loppupäivä meni pitkälti erilaisissa palaverissa ja kokouksissa. Lisäksi sovin erään kollegani kanssa, että voisin jossain vaiheessa opettaa hänelle perusteet REST API kutsujen tekemisestä. Hän ei vielä osannut näitä käyttää, mutta oli halukas oppimaan niiden perusteet.

Perjantai 26.4.

Asiakas E olikin vielä myöhään eilen iltapäivästä vastannut, että Confluenceen siirretyt ja kopioidut sivut olivat ok. Siispä poistin vanhasta Confluencesta siirretyn työtilan Cloud-ympäristöstä, sillä sitä ei tarvittu enää. Kommentoin myös vielä asiakkaan E tiketille, että siirrot oli nyt tehty ja sulkin seuraavaksi jälleen vanhojen Confluence ja Jira-ympäristöjen käyttöliittymät.

Sovimme kollegani kanssa, että voisimme perehtyä REST API kutsuihin pian alkavan osastomme kuukausipalaverin jälkeen. Otimmekin palaverin jälkeen Google Meet -äänipuhelun, ja yritin selittää kollegalleni ymmärrettävästi REST API kutsujen perusteet näyttäessäni samalla esimerkin kutsun käyttämisestä asiakkaan Y ympäristössä.

Asiakas Y oli nyt myös vastannut Jiran muutospyyntötiketille, että he lähtisivät ensi viikolla kokeilemaan tehtyjä muutoksia. Päätin työpäiväni ja -viikkoni vapaaehtoisella koulutustilaisuudella sekä nimeämällä itselleni yhden asiakkaalta S tulleen tiketin, jonka tekemisen jätin ensi maanantaille.

Viikon 8 analyysi

Viimeinen seurantaviikko oli tapahtumarikas ja sain kokea paljon onnistumisen tunteita, vaikka kaikki asiat eivät menneetkään alkuperäisten suunnitelmien ja odotusten mukaan. Tärkeimmäksi tavoitteeksi olin asettanut asiakkaan Y Jiran testiympäristön muutosten loppuun saattamisen viikon aikana. Jossain kohtaa jo hieman epäilin, etten saisi pyydettyjä muutoksia vielä tänäkään viikon aikana saatettua loppuun, mutta ilokseni onnistuinkin tässä lopulta. Projekti oli alkanut juuri ennen seurantajaksoni aloittamista, joten mielestäni sen valmistuminen viimeisen seurantaviikon aikana oli myös sopiva ja mukavan konkreettinen päätös koko seurantajaksole.

Ehdin kyseisen projektin aikana oppia valtavasti uusia asioita Jiran toiminnallisuuksista, käyttömahdollisuuksista ja toisaalta myös rajoitteista. Projektin alussa minua jännitti, riittäisikö osaamiseni pyydettyjen muutosten onnistuneeseen toteuttamiseen, sillä en tuolloin kokenut ymmärtäväni vielä tarpeeksi Jiran tietyistä toiminnallisuuksista. Olen kuitenkin tämän projektin aikana nyt ehtinyt oppia enemmän joistakin sellaisista Jiraan liittyvistä asioista, joista en projektin alussa edes tiennyt olevan olemassa näin paljon opittavaa. Tämän myötä koen myös yhden opinnäytetyöprosessini alussa itselleni asettamista tavoitteista tulleen täytetyksi, eli Atlassianin ohjelmistojen osaamiseni syventäminen.

Asiakkaan E pyyntö nostaa vanhat Jiran ja Confluencen Data Center -ympäristöt käyttöön ei toteutunut niin, kuin olisin sen toivonut toteutuvan. Ajattelin selviäväni pyynnöstä tällä kertaa täysin itsenäisesti, mutta harmikseni asiakas oli poistanut vanhojen ympäristöjen osoitteet heidän nimipalvelimiltaan, enkä osannut itse selvittää vaihtoehtoja pääsytapaa näihin ympäristöihin. Jouduin siis jälleen turvautumaan osaavampien kollegoideni apuun, mutta toisaalta pääsin tämän myötä jälleen oppimaan paljon uusia asioita. Yritänkin siis suhtautua tähän pikemminkin oppimiskokemuksena kuin epäonnistumisena.

Haluaisin näin seurantajaksoni päätteeksi vielä hieman tutkia, millaisia havaintoja muut ovat tehneet opinnäytetyöprosessiini valitsemistani teemoista ja käsitteistä omassa työssään, ja vertailla muiden tekemiä havaintoja omiini organisaatiomme sisällä. Olen itse kokenut esimerkiksi ITIL:iin tutustumisen erittäin hyödyllisenä omien työtehtävieni ymmärtämisen kannalta, vaikka lähtötilanteessa en edes tunnistanut organisaatiossamme käytettyjen toimintatapojen olevan ITIL-viitekehyksen mukaisia.

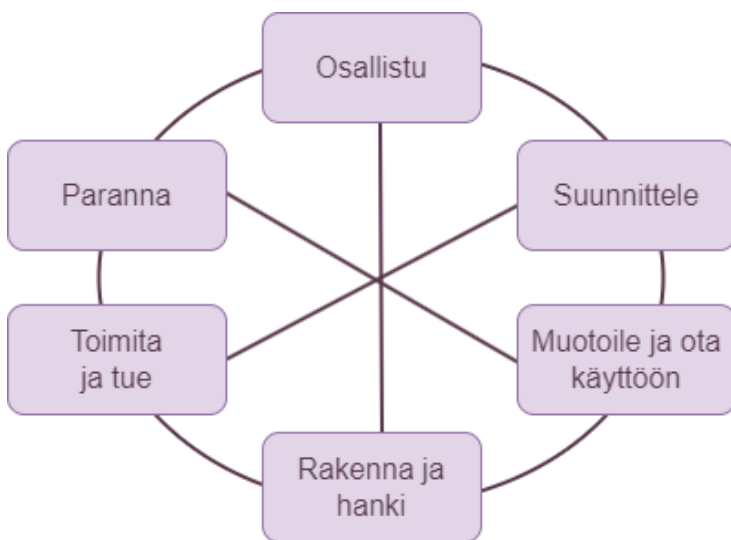
Nordström (2018, 26–28) on tutkiessaan ITIL 3:n käyttölaajuutta ja näkyvyyttä IT-tukihenkilöiden ja Service Desk -työntekijöiden keskuudessa havainnoinut, että vaikka valtaosa yrityksistä hyödynsikin ITIL:in mukaisia tukiprosesseja ainakin joissain määrin, oli termi vain pienelle osalle kyselytutkimukseen vastanneista ennestään tuttu. Suuri osa siis saattoi noudattaa ITIL:in käytänteitä työssään tiedostamattaan, mutta samalla kokea ITIL:in hyödyt oman työn kannalta melko olemattomiksi. Tärkeä huomio syntyi kuitenkin siinä, että vastausjakauman perusteella ITIL-käytänteet tuntevat henkilöt kokivat ITIL:in huomattavasti mielekkäämpänä kuin he, jotka eivät käytänteitä tunteet tai olivat vain kuulleet termistä.

ITIL:in merkityksen ja sisällön tuntevat työntekijät osasivat siis myös arvostaa sen tuomia hyötyjä ja toisaalta rajoituksiakin heidän työhönsä paremmin. Ymmärtämättä ITIL:in teoriaa sekä sidonnaisuutta liiketoimintaan on näennäisiä rajoituksiakin vaikeampi arvostaa, ja menetelmät saatetaan kokea lähinnä hidasteena omalle työlle. (Nordström 2018, 27.) Tämä havainto on täysin linjassa omankin kokemukseni kanssa. En ennen ITIL:iin tutustumista ymmärtänyt, miten laajasti sitä hyödynnetään omassakin organisaatiossani, tai kuinka suuri osa omastakin työstäni perustuu ainakin jollain tasolla ITIL:in käytänteisiin. Koen ITIL:iin tutustumisen tarjonneen aivan uudenlaista näkökulmaa organisaatiomme toimintatapoihin sekä ITIL:in käytänteiden noudattamisen merkitykseen liiketoiminnallisten tavoitteidemme saavuttamisessa.

Myös Kaikkonen (2021, 47) huomasi ITIL-viitekehyksen toteutumista L2-tason Service Deskissä tarkastellessaan, miten toisiinsa kytkeytyneitä IT-palvelunhallinta ja ITIL ovat. Hän koki opinnäytetyöprosessin aikana oppimiensa taitojen hyödyttävän häntä jatkossakin laadukkaamman asiakas-

palvelun tarjoamisessa sekä mahdollisten muutostarpeiden paremmassa havainnoinnissa asiakas-ympäristöissä (Kaikkonen 2021, 47). Koen itsekin saaneeni ITSM-ajattelutavasta sekä ITIL:in käytänteistä tärkeitä oppeja ja uusia näkökulmia asiakkaidemme parempaan palveluun tulevaisuudessa.

Yksi tapa luoda, toimittaa ja jatkuvasti parantaa asiakkaille tarjottuja palveluita on ITIL 4:ssä esitelty palveluiden arvoketju (Axelos Limited 2019, 34). Arvoketju koostuu kuudesta toistettavasta toiminnosta: osallistu, suunnittele, muotoile ja ota käyttöön, rakenna ja hanki, toimita ja tue, paranna (Kalland 2019, 16–18 min). Toiminnot ja niiden suhteet toisiinsa on hahmotettu kuvassa 6 ja lisäksi selitetty auki taulukossa 3.



Kuva 6. Arvoketjun kuusi toistettavaa toimintoa ITIL 4:ssä (mukaillen Kalland 2019, 16-20min)

Arvoketjuun sisältyviä toimintoja ei tarvitse eikä ole tarkoituskaan suorittaa aina samassa järjestyksessä, vaan järjestys vaihtuu tarpeen vaatiessa sen mukaan, mitä ollaan tekemässä (Axelos Limited 2019, 34; Kalland 2019, 17–18 min). Näin ollen arvoketju mukautuukin monenlaisiin tilanteisiin mahdollistaen nopean ja tehokkaan reagoinnin sidosryhmien muuttuviin vaatimuksiin (Axelos Limited 2019, 34). Aion tulevaisuudessa pyrkiä tunnistamaan arvoketjun eri toiminnot ja niiden merkitykset omien työtehtävieni osalta paremmin, ja pystyä tätä kautta mahdollisesti itsekin luomaan uudenlaista arvoa asiakkaillemme ja palveluillemme.

Taulukko 3. Arvoketjun kuuden toistettavan toiminnon selitteet

Arvoketjun toiminto	Selite
Osallistu	Osallistuminen auttaa ymmärtämään sidosryhmien tarpeita paremmin ja auttaa läpinäkyvyydessä, parantaen näen palvelun tarjoajan sekä

Arvoketjun toiminto	Selite
	vastaanottajan välistä suhdetta (ServiceNow s.a.).
Suunnittele	Palveluiden tarjoajat ja vastaanottajat luovat yhteisymmärryksen palvelun tarjoamisen sekä tukemisen eri näkökulmista. Näitä ovat esimerkiksi visio, nykytilanne sekä parannuksen suunta. (ServiceNow s.a.)
Muotoile ja ota käyttöön	Nämä aktiviteetit varmistavat, että palvelut täyttävät asiakkaiden laadulle, kustannuksille sekä ajalle asettamia vaatimuksia (ServiceNow s.a.).
Rakenna ja hanki	Nämä aktiviteetit taas varmistavat palveluiden eri komponenttien saatavuuden sekä sen, että ne täyttävät sovitut vaatimukset (ServiceNow s.a.).
Toimita ja tue	Näillä aktiviteeteilla varmistetaan, että palveluiden toimitus- sekä tukikyvyt vastaavat sovittuja vaatimuksia ja odotuksia (ServiceNow s.a.).
Paranna	Analyysit sekä investoinnit keskittyvät parantamaan sekä tuotteita, palveluita että käytäntöjä (ServiceNow s.a.).

4 Pohdinta

Opinnäytetyöprosessia aloittaessani olin työskennellyt yrityksessämme hieman yli neljän kuukauden ajan. Nyt seurantajakson päättyessä kuukausia on takana liki seitsemän, ja näinkin lyhyessä ajassa on ehtinyt tapahtua sekä urani että ammatillisen kehitykseni kannalta monia merkittäviä asioita. Tarkastellessani työtäni näin jälkikäteen ja verratessani lähtötilannetta nykytilanteeseeni ovat muutos ja kehitys mielestäni käsinkosketeltavia.

Lähtötilannetta pohtiessani koin, että taitoni Atlassianin ohjelmistojen suhteen olivat jo hyvällä tasolla, jonka myötä uusien asioiden oppimisen vauhtikin oli jossain määrin jo hidastunut. Siitä huolimatta ehdin seurantaviikkojen aikana syventää ymmärrystäni erityisesti Jiran ohjelmistorakenteesta ja toiminnasta huomattavasti. Opin hurjasti lisää asioita sellaisista Jiran yksittäisistä toiminnallisuuksista, joista luulin jo tietäväni kaiken opittavissa olevan tiedon. Nyt kun tunnen syvällisemmin monien pienten eri osasten toimintaa, niin koen myös ymmärtäväni näistä osasista koostuvaa kokonaisuuttakin entistä paremmin. Voinkin varmuudella todeta, että alkutilanteessa asettamani tavoite syventää ymmärrystäni Atlassianin ohjelmistoista on toteutunut.

Päivittäisten työtehtävieni suhteen koin lähtötilanteessa yhdeksi suureksi haasteekseni ennakkoluulottoman suhtautumisen myös vieraammalta tuntuviin työtehtäviin ja sellaisiin aihealueisiin, joista en välttämättä tiedä etukäteen juuri mitään. Minulta puuttui vielä tietynlaista konsultin työssä vaadittavaa asiantuntevaa työtettä ja itsevarmuutta lähteä selvittämään sellaisiakin asiakastikettejä, joihin en suoraan tiedä oikeaa ratkaisumenetelmää.

Ehdin kuitenkin omaksi onnekseni seurantajaksoni aikana todistamaan moneen kertaan, miten kaikista taitavimmatkaan osaajat eivät aina suorilta tiedä vastauksia kaikkeen. Tämä on jossain määrin helpottanut omia tunnontuskiani siitä, että minun pitäisi jo nyt olla valmis ja suoriutua kaikista työtehtävistäni ilman suurempia ponnisteluja. En usko olevani välttämättä koskaan sellaisessa tilanteessa, ettenkö edes jossain määrin epäilisi omaa osaamistani. Olen kuitenkin oppinut olemaan armollisempi itseäni kohtaan, sekä suhtautumaan omiin taitoihini tai niiden näennäisiin puutteisiin vähemmän itsekriittisesti.

Nyt kun olen saanut arvokasta käytännön kokemusta rutkasti lisää, huomaan myös näkeväni itseni enemmän tietynlaisena ”asiantuntijana”. Pelkäsin aiemmin virheiden tekemistä, ja epäilin omaa ammattitaitoani. Tämän takia päädyin usein varmistelemaan kollegoiltani vielä sellaisiakin asioita, joihin olin jo itsenäisesti löytänyt vastauksen, mutta halusin muiden kautta kuitenkin vielä varmistaa vastauksen olevan varmasti oikea. Ammatillisen itsevarmuuteni ja osaamiseni kasvaessa olen oppinut suhtautumaan myös virheiden tekemiseen pikemminkin oppimiskokemuksina kuin ammatil-

lista osaamistani horjuttavina tekijöinä. Uskon tämän kokemuspohjan heijastuvan myös asiakkaiden kanssa tapahtuviin kanssakäymisiin, ja uskaltavani jatkossa tuoda rohkeammin ja vakuuttavammin omia ehdotuksiani sekä näkemyksiäni esille.

Olin lähtötilanteessa kuvaillut ymmärrykseni organisaatiomme rakenteesta sekä omasta paikastani ja merkityksestäni organisaatiossamme olevan hyvällä mallilla. Näin jälkikäteen tuo toteamus kuulostaa jopa hieman hassulta, sillä tässä kohtaa koen syventäneeni ymmärrystäni sisäisistä prosesseistamme sekä toimintatavoistamme enemmän, kuin lähtötilanteessa edes varmaan tiesin olevan mahdollista.

Mielestäni varsinkin ITSM:n ja ITIL:in käsittely oli erityisen hyödyllistä. Ymmärrän nyt paremmin, miksi jotkin tietyt asiat tehdään yrityksessämme siten kuin ne tehdään, ja miksi tietyt prosessit ovat muotoutuneet siihen muotoon, missä ne nyt ovat. Koen esimerkiksi yrityksessämme käytettävät retrospektiivi palaverit nyt paljon mielekkäämpinä kuin aikaisemmin, ja huomaan menneiden tapahtumien reflektoinnin ja analysoinnin tärkeyden jatkuvan kehityksen kannalta. Tavallaan toivoisin näin jälkikäteen, että olisin perehtynyt ITIL-viitekehykseen jo aikaisemmin työtehtävieni lomassa. Toisaalta en välttämättä olisi vielä tuolloin osannut arvostaa ja hyödyntää sen oppeja yhtä hyvin, kuin nyt.

Joissain määrin koen valitsemini teemoihin tutustumisen jääneen opinnäytetyöprosessini aikana hieman pintapuoliseksi, etenkin palvelutasosopimusten osalta. Olin toivonut palvelutasosopimukseen tutustumisen auttavan minua ymmärtämään oman roolini merkitystä sopimuksien toteutumisen kannalta vielä paremmin. En kuitenkaan koe oppineeni tämän kannalta juurikaan uutta verrattuna siihen, millaisena ymmärsin roolini suhteessa palvelutasosopimukseen jo aiemmin. Tämä johtui ehkä sopimukseen tutustumisen pintapuolisuudesta, ja syvempi tutustuminen aiheeseen olisi voinut tarjota enemmän uusia näkökulmia. Opin kuitenkin uutta palvelutasosopimusten yleisestä sisälöstä, minkä koen myös tärkeänä asiana.

Toisaalta kahdeksankin viikkoa tuntuu liian lyhyeltä ajalta oppia ymmärtämään näin suurien kokonaisuuksien kaikki kytkökset ja merkitykset omien työtehtävieni kannalta. Sain teemoista joka tapauksessa hyvän peruskäsityksen opinnäytetyöprosessini aikana, ja voin nyt jatkaa omatoimista teemoihin tutustumista työni lomassa jatkossakin. Kokonaisvaltaisemman ymmärryksen luominen tulee kuitenkin olemaan vielä paljon pidemmän aikavälin prosessi.

4.1 Ammatillisen kehityksen jatkumo

Huomasin opinnäytetyöprosessin aikana erityisesti sen, miten paljon oman kehityksen ja omien toimintatapojen analysointi auttaa ammatillisen kehittymisen kannalta. Sain myös aivan uudella tavalla sanoitettua ja konkretisoitua itselleni työssäni kokemiani haasteita, ja tunnistan nyt sekä omia heikkouksiani että myös vahvuuksiani paremmin. Haluaisin jatkaa säännöllistä osaamiseni ja kehitykseni analysointia vielä tulevaisuudessakin. Tähän voisin hyödyntää esimerkiksi jatkuvan parantamisen mallia, kuten seurantaviikon 5 aikana jo hieman suunnittelinkin.

Yhteenvetona toteaisin, että ITSM:n ja ITIL:in käytänteisiin tutustuminen konkretisoi minulle joitakin työnkuvassani toteuttamiani toimintamalleja, ja niiden toteuttaminen tuntuu minulle nyt huomattavasti mielekkäämmältä kuin aikaisemmin. Lisäksi hahmotan sekä kokonaisvaltaisen IT-palvelunhallinnan että Service Desk -toimintamallin eri osaset ja niistä koostuvat kokonaisuudet jatkossa paremmin. Uskonkin pystyväni tulevaisuudessa pohtimaan enemmän myös arvon tuottamista asiakkaillemme sen sijaan, että näkisin työtehtävieni olevan "vain" asiakkaiden palvelemista, tai asiakkaiden tukipyyntöihin vastaamista.

Toki olen kuitenkin kaikkien näiden kokonaisuuksien ymmärtämisessä vielä melko alkutekijöissäni, mutta niin olen oikeastaan koko IT-urani suhteenkin. Sain opinnäytetyöprosessini aikana kuitenkin konkretisoitua itselleni joitakin lyhyemmän sekä pidemmän aikavälin urasuunnitelmiani. Lisäksi sain kaiken kaikkiaan hyvät eväät jatkaakseni urakehitystäni kohti yhä itsevarmempaa ja ammattimaisempaa otetta työtehtäviini, sekä kohti entistä haastavampia työtehtäviä.

Lähteet

Amazon Web Services s.a. What is SQL (Structured Query Language)? Luettavissa:

<https://aws.amazon.com/what-is/sql>. Luettu: 7.4.2024.

Atlassian 2024a. A guide to ITIL and its place in modern ITSM. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/itsm/itil>.

Luettu: 10.5.2024.

Atlassian 2024b. What is IT Service Management (ITSM)? Luettavissa: <https://www.atlassian.com/itsm>.

Luettu: 10.5.2024.

Atlassian 2023. Automation Service Limits. Luettavissa: <https://confluence.atlassian.com/automation/automation-service-limits-993924705.html>.

Luettu: 10.5.2024.

Anand, A., Buchanan, I., Buffington, P. & Fok, T. 2020. The future of ITSM is agile: A practical guide for working with ITIL® 4 and Atlassian. Axelos Limited. Lontoo. Luettavissa: https://pages.eml.atlassian.com/rs/594-ATC-127/images/Atlassian_Axelos_ITIL4_Guide.pdf.

Luettu: 21.4.2024.

Axelos Limited 2019. ITIL® 4 Foundation Revision Guide. The Stationery Office Ltd. Lontoo. E-kirja. Luettu: 10.5.2024.

Coursera 2023. What Is a Service-Level Agreement (SLA)? And How to Write One. Luettavissa:

<https://www.coursera.org/articles/sla>. Luettu: 10.3.2024.

Danby, S. 2023. The ITIL Four Dimensions of Service Management. Luettavissa:

<https://itsm.tools/the-itsm-four-dimensions-of-service-management>. Luettu: 10.5.2024.

Danby, S. 2024. What is ITIL? Luettavissa: <https://itsm.tools/what-is-itsm>. Luettu: 9.5.2024.

Hariharan, J. 6.11.2014. Incident vs Service request: How are they different? Freshservice Blog.

Luettavissa: <https://freshservice.com/it-incident-management-software/incident-service-request-blog>. Luettu: 14.4.2024.

Hiles, A. 2016. Service Level Agreements. Rothstein Publishing. Connecticut. E-kirja. Luettu: 10.5.2024.

IBM s.a. What is a service desk? Luettavissa: <https://www.ibm.com/topics/service-desk>.

Luettu: 10.5.2024.

- Kaikkonen, A. 2021. ITIL-viitekehyksen toteutuminen L2-tason IT-tuessa. AMK-opinnäytetyö. Hämeen ammattikorkeakoulu, Tieto- ja viestintätekniikka. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202104235578>. Luettu: 11.5.2024.
- Kalland, B. 14.3.2019. Uusi ITIL 4, mikä muuttuu ja mitä se vaikuttaa – Tieturi webinaari. Tieturi Oy. Video. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=RqyuH-vXONc>. Katsottu: 11.5.2024.
- Kong Inc. 2022. What are RESTful APIs. Luettavissa: <https://konghq.com/learning-center/api-gateway/what-is-restful-api>. Luettu: 21.4.2024.
- Nordström, J. 2018. ITIL:n näkyvyys IT-tuen tehtävissä. AMK-opinnäytetyö. Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma. Luettavissa: <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2018053111466>. Luettu: 11.5.2024.
- Nyyti ry s.a. Ajanhallinta. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opi-elamantaitoa/ajanhallinta/>. Luettu: 13.4.2024.
- Olsson, T. & Franke, U. 2019. Introduction to Service Level Agreements. RISE Report 2019:23. RISE Research Institutes of Sweden. Göteborg. Luettavissa: <https://urn.kb.se/resolve?urn=urn%3Anbn%3Ase%3Ari%3Adiva-37833>. Luettu: 14.4.2024.
- PostgreSQL Tutorial 2011. PostgreSQL SELECT. Luettavissa: <https://www.postgresqltutorial.com/postgresql-tutorial/postgresql-select>. Luettu: 9.5.2024.
- ServiceNow s.a. Creating customer value with ITIL 4. Luettavissa: <https://www.servicenow.com/thank-you/lpebk/customer-value-with-iti4.html>. Luettu: 11.5.2024.
- Shaw, M. 2.3.2020. ITSM vs ITIL: What's the Difference Between ITIL and ITSM? Ivanti IT Insights. Luettavissa: <https://www.ivanti.com/blog/whats-difference-iti-itsm>. Luettu: 22.4.2024.
- Simplilearn 2024. ITIL vs. ITSM: How are they Different? Luettavissa: <https://www.simplilearn.com/iti-vs-itsm-article>. Luettu: 22.4.2024.