



Järjestelmäasiantuntijan tehtävät IT-tuessa

Kimmo Eloranta

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Järjestelmäasiantuntijan tehtävät IT-tuessa

Kimmo Eloranta
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2025

Kimmo Eloranta

Järjestelmäasiantuntijan tehtävät IT-tuessa

Vuosi

2025

Sivumäärä 51

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä seurattiin harjoittelijan omaa kehittymistä kohti järjestelmäasiantuntijan roolia IT-tuessa. Päiväkirjaseuranta kesti yhteensä 8 viikkoa sijoit-tuen ajankohdalle 8.9-2.11.2025. Toimeksiantaja on Suomessa toimiva IT-alan yritys, joka tar-joaa erinäisiä IT-palveluita ja ratkaisuja.

Opinnäytetyön tavoitteena oli, että harjoittelijan omaa osaamista järjestelmäasiantuntijan tehtävissä seurattaisiin ja kehitettäisiin kohti asiantuntijuutta ja osaavaa tekijää. Tämän li-säksi tavoitteena oli tarkastella toimeksiantajan sisäisiä prosesseja sekä tuottaa harjoittelijan näkökulmasta näkemyksiä IT-tuen päivittäiseen työhön.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön aikana muodostui muutamia kehitys- ja parannusideoita harjoittelijan toimesta perustuen omiin havaintoihinsa. Nämä liittyivät toimeksiantajan sisäi-sen perehdytysprosessin tehostamiseen ja parantamiseen, dokumentaation ajantasaisuuteen sekä ergonomisten työvälineiden ylläpitämiseen. Lähdemateriaaleina käytettiin kirjallisuutta ja muita lähteitä, jotka syvensivät harjoittelijan pohdintoja.

Asiasanat: Järjestelmäasiantuntija, IT-tuki, tikettijärjestelmä, asiakastilanteet, perehdytys

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Bachelor's Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor of Business Administration (BBA) in Developing Digital Services

Kimmo Eloranta

System Specialist Duties in IT Support

| | | | |
|------|------|-------|----|
| Year | 2025 | Pages | 51 |
|------|------|-------|----|

In this diary-based Bachelor's thesis the author of this thesis own development toward the role of system specialist in IT support was observed. This diary period lasted a total of eight weeks, from 8th September to 2nd November 2025. The employer operates in Finland and the company provides various IT services and solutions.

The aim of the thesis was to track and develop the author's own skills in system specialist tasks, progressing towards expertise and becoming a skilled professional. In addition, the goal was to review the employer's internal processes and to provide insights into the daily work of IT-support from the trainee's perspective.

While the diary-based thesis process, the author of this thesis identified several development and improvement ideas based on personal observations. Source materials were used as reference materials to deepen the trainee's reflections. These were related to enhancing and improving the company's internal onboarding process, keeping the documentation up to date, and maintaining ergonomic work tools.

Keywords: System Specialist, IT support, ticketing system, customer interaction, orientation

Sisällys

| | | |
|-----|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 6 |
| 2 | Nykytilanne..... | 7 |
| 2.1 | Nykyinen työ ja osaaminen | 7 |
| 2.2 | Sidosryhmät | 8 |
| 2.3 | Vuorovaikutustaidot | 8 |
| 2.4 | Kehittäminen | 9 |
| 2.5 | Opinnäytetyön tavoitteet | 10 |
| 3 | Päiväkirjaraportointi..... | 10 |
| 3.1 | Viikko 1 - Kokonaisvaltainen kuva työpäivistä | 10 |
| 3.2 | Viikko 2 - Päivittäiset uudet asiat | 19 |
| 3.3 | Viikko 3 - Active Directory | 24 |
| 3.4 | Viikko 4 - Perehdytys 1.osa | 27 |
| 3.5 | Viikko 5 - Perehdytys 2.osa | 32 |
| 3.6 | Viikko 6 - Tikettijärjestelmä | 36 |
| 3.7 | Viikko 7 - Asiakastilanteet | 40 |
| 3.8 | Viikko 8 - Etätyöskentely..... | 44 |
| 4 | Yhteenveto ja pohdinta | 47 |
| | Lähteet..... | 49 |
| | Kuviot | 51 |
| | Taulukot | 51 |

1 Johdanto

Digitalisaation kasvun myötä viime vuosikymmenet ovat tuoneet maailmalle miljardeja verkkoon kytkettyjä laitteita. Samalla IT-ala jatkaa merkittävää kasvuaan ja tietotekniikka on olennainen osa lähes kaikkien työpaikkojen arkea. Työpaikkoja, joissa hyödynnetään verkkoon kytkettyjä laitteita, on nykyään valtava määrä. Näiden laitteiden käyttäjien osaaminen voi taas vaihdella ääripäästä toiseen. Yrityksillä ei aina ole osaamista tai resursseja varmistaa, että jokainen työntekijä hallitsee tarvittavat tietotekniset taidot. Tästä syystä monille organisaatioille on tärkeää hyödyntää IT-alan ammattilaisia, jotka tukevat päivittäistä toimintaa ja ennaltaehkäisevät ongelmatilanteita sekä tietoturvariskejä.

Tilastojen mukaan vuoden 2025 alussa verkkoon liitettyjä laitteita on arvioitu olevan noin 18,8 biljoonaa maailmanlaajuisesti (Thakur 2025).

Toimeksiantaja tälle opinnäytetyölle on B2B Solutions Oy, joka on strateginen IT palveluiden ulkoistamiskumppani. Yrityksen ydin liiketoimintaan kuuluu IT Service Desk, asiakasyrityksen IT-ympäristön ylläpito, laitehankinnat ja hallinta, monitoimilaitteiden tuki ja hallinta, muut tukipalvelut sekä konsultointi. Toimialueena pääkaupunkiseutu, Hämeenlinna, Joensuu, Kuopio ja niiden lähialueet. Yrityksessä työskentelee noin 40 työntekijää, jonka lisäksi harjoittelijoita on ympärivuoden mukana IT-tuki tehtävissä 3-4 henkilöä samanaikaisesti.

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä tarkastellaan aloittelevan järjestelmäasiantuntijan oppimista sekä taitojen kehittymistä IT-tuen tehtävissä. Päiväkirjamerkintöjen kirjaaminen suoritetaan aikavälillä 8.9.2025-2.11.2025, eli yhteensä kahdeksan viikkoa. Päiväkirjaseurannan lisäksi tarkoituksena on perehtyä IT-tuessa käytettäviin järjestelmiin, asiakastilanteisiin ja niiden vaikutukseen omaan työhön, sekä tarkastella yrityksen sisäistä perehdytysprosessia. Opinnäytetyön tietoperustana hyödynnetään järjestelmäasiantuntijan sekä IT-tuen käytäntöihin liittyvää kirjallisuutta sekä muita näihin aiheisiin sopivaa vapaasti saatavia aineistoja. Lähestymistapa on autoetnografia, jossa omat kokemukset muodostavat keskeisen tarkastelun kohteen.

Opinnäytetyön ensisijaisena tavoitteena on syventää opiskelijan omia taitojaan ja osaamistaan IT-tuen sekä aloittelevan järjestelmäasiantuntijan tehtävissä. Toisena tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle realistisia kehitysideoita toimeksiantajan sisäisten prosessien kehittämiseksi.

2 Nykytilanne

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Toimin työpaikallani järjestelmäasiantuntijan roolissa sekä harjoittelijana yrityksen IT-tuki osastolla. Harjoittelujaksoni on kestänyt tällä hetkellä noin kuukauden. Työtehtäväni tulevat koostumaan harjoitteluni aikana seuraavanlaisista tehtävistä (Taulukko 1).

Taulukko 1: Keskeiset työtehtävät IT-tuessa

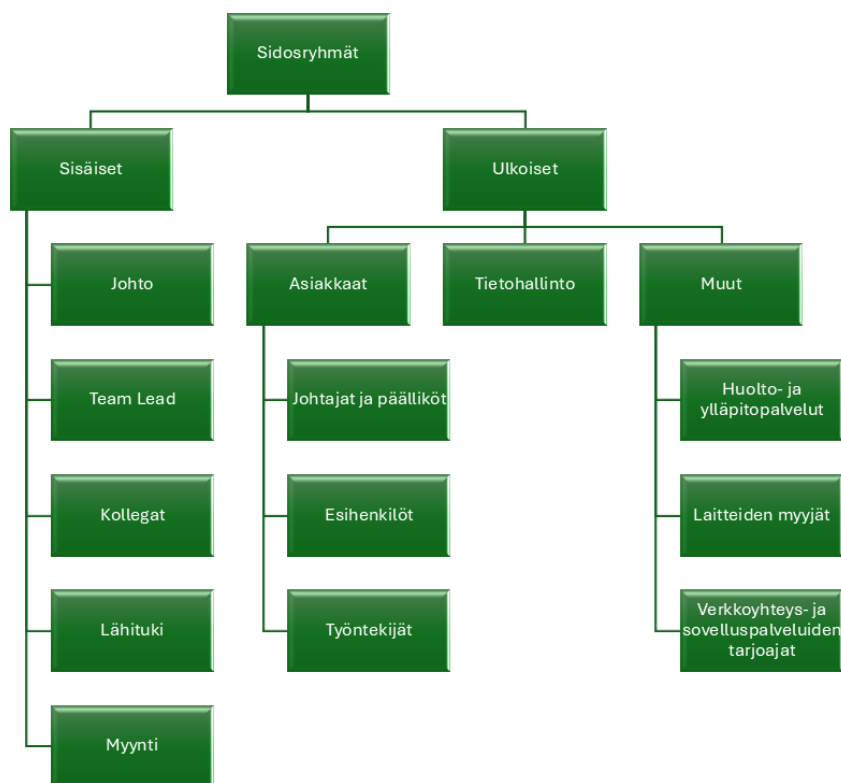
| Käyttäjähallinta ja -oikeudet | Tukipalvelut ja laitteet | Asiakaspalvelu ja viestintä |
|--|--|---|
| Identiteetin- ja pääsynhallinta | Etätuki ongelmatilanteissa | Puhelinlinjalla vastaaminen ja neuvonta |
| Lisenssien ja käyttöoikeuksien hallinta | Sovellus- ja käyttöjärjestelmäpäivitykset | Tikettijärjestelmän käyttö ja asiakasviestintä |
| Jakelulistojen hallinta | Laitteiden ja oheislaitteiden käyttöönotto | Huolto- ja tarviketilausten kirjaaminen |
| Sähköpostilaatikoiden luonti ja hallinta | Monitoimilaitetuki | Asiakkaiden- ja toimitusten vastaanottaminen aulaassa |

Jos katsotaan kokemukseni ja lähtökohdat vastaavista tehtävistä, osaamiseni on mielestäni hyvällä tasolla. Arvioisin, että olen aloittelevan toimijan ja taitavan suoriutujan välissä, pian siirtymässä taitavan suoriutujan puoleen. Pärjään lähtökohtaisesti jo yksin mutta kyllä työtovereihin joutuu ajoittain tukeutumaan. Työn luonteen takia opittavaa ja erilaisia tilanteita on valtavasti ja uusia ongelmia syntyy jopa ajan kanssa itsestään. Joka päivä harjoittelujakson aikana tähän mennessä olen oppinut vähintään yhden uuden asian mutta yleensä enemmän. Toimin tällä hetkellä myös juuri aloittaneen uuden harjoittelija opiskelijan ensisijaisena perehdyttäjänä.

Ammatillinen kehittyminen on aluillaan mutta erittäin hyvällä mallilla. Kykenen jo olemaan esimerkiksi puhelinlinjalla ilman minkäänlaista jännitystä, ja tiedon hakeminen vaikeiden tilanteiden tullessa luonnistuu nopean ja hyvän ongelmanratkaisukyvyyn ansiosta. Vahvasta asiakaspalvelu kokemuksestani on ehdottomasti myös hyötyä asiakastilanteiden läpikäymisessä. Opittavaa riittää loputtomasti järjestelmäasiantuntijan tehtävissä IT-tuessa. Työ vaatii mielestäni organisointikykyä ja siksi on tärkeää panostaa työssään tietynlaiseen järjestelmällisyyteen ja tarkkaan työhön.

2.2 Sidosryhmät

IT-tuen tehtävissä ollaan aktiivisesti ja laajasti tekemisissä eri sidosryhmien kanssa. Tukipyynnöihin voi myös karttua lisää henkilöitä ja yrityksiä mukaan, mikäli tukipyynnön selvittäminen sitä vaatii. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat johto, tiimi johto (team lead), kollegat, lähituki sekä myynti ja ulkoisiin sidosryhmiin asiakkaat, tietohallinto sekä muut kolmannen osapuolen yritykset (Kuvio 1). Näiden kaikkien kanssa ollaan lähes päivittäin tekemisissä, pois lukien johto ja myynti, joiden kanssa puolestaan harvemmin.



Kuvio 1: Sidosryhmät IT-tuen työssä

2.3 Vuorovaikutustaidot

On äärimmäisen tärkeää, että omaa hyvät vuorovaikutustaidot, sillä IT-tuen tehtävät rakentuvat sen ympärille. Vahva osaaminen asiakaspalvelutaidoista tukee omaa suoriutumista ja itsevarmuutta tukipyynnöitä käsitellessä. Pääsääntöisesti IT-tuessa käsitellään tukipyynnöitä ja asiakastilanteita puhelimitse sekä sähköpostilla. Sopivan reippaalla ja kohteliaalla asenteella pääsee jo pitkälle puheluissa ja jos pientä huumoria löytyy lisäksi sopivan tilanteen mukaan, jää siitä sekä asiakkaalle että itselle positiivinen mieli. Sähköposteja kirjoittaessa tulee noudattaa sopivan ammattimaista ja virheetöntä tekstiä. Olen myös todennut, että ajoittain

sähköpostit saattavat olla hieman sekavia tai harhaanjohtavia, joten niiden huolellinen lukeminen vähentää omia virheitä ja näin parantaa tukipyyntöjen ammattimaista käsittelyä.

Työtovereiden kanssa ollaan myös jatkuvasti vuorovaikutuksessa riippumatta siitä, tehdäänkö töitä etänä vai toimistolla. Suurimmassa käytössä meillä on Microsoft Teams ohjelma, jossa on erinäisiä ryhmiä sekä omia kahdenkeskeisiä keskusteluja muiden kollegoiden kanssa. Sieltä saa nopeasti vastauksen lähes mihin vaan sekä kanava toimii myös tiettyjen asioiden tiedotus alustana.

Tämän lisäksi käytöstä löytyy Telegram, joka on puhelimeen ladattava viestintä sovellus. Täällä saa ensisijaisesti kiinni työtoverit työajan ulkopuolella. Yleensä Telegramiin laitetaan ns. akuutit asiat työajan ulkopuolella kuten työvuoroihin liittyvät muutokset, tilapäiset vastuut, sairaspöissaolot sekä myöhästymiset.

2.4 Kehittäminen

Olen kehittänyt työtehtäviäni tehokkuuden, järjestelmällisyyden ja huolellisuuden kannalta. Tehokkuutta on tuonut työskentelyyni työaseman tai pikemminkin tarvittavien ohjelmien ja järjestelmien asettelu monitoreihin minulle luonnollisella ja tehokkaalla tavalla. Puhelinlinja LineCarrier on asetettu kannettavan tietokoneen ruudulle kokonaan, jota pidän työpöydän vasemmassa reunassa. Työpöydän keskimmaisella monitorilla tykkään pitää auki selainta, jossa tarvittavat välilehdet auki kuten tikettijärjestelmä Autotask, Microsoftin pilvihallintakeskus, Datto RMM etähallintapaneeli sekä Microsoftin Copilot. Lisäksi vieressä on vielä pieni muistiinpano ikkuna avoimena. Työpöydän oikealla reunalla olevalla monitorilla pidän avoinna etähallintaohjelmaa, OneNotea sekä Teams sovellusta. Välillä täytyy hyppiä näiden välillä mutta siitä huolimatta tämä järjestys on tuntunut tehokkaalta asettelulta. Nämä asetellut kulkevat myös käsikädessä järjestelmällisyyden kanssa.

Toinen asia tai oikeastaan rutiini, jonka olen kokenut itselle toimivaksi, on se, kun aamulla ennen työvuoron alkua tai työvuoron alussa avaan tikettijärjestelmän, käyn läpi jonossani olevat tukipyynnöt. Avaan vanhimman tiketin, selaan kaikki läpi ja kopioin tiketin numeron muistiinpanoihini, joita aion käsitellä työpäivän aikana. Jaan nämä vielä kahteen osaan, kiireellimmät ja ne, jotka täytyy käsitellä mahdollisimman nopeasti päivän aikana ja niihin, joissa olisi hyvä kysellä tukipyynnön tilanteen perään tai on sovittu esimerkiksi yhteydenotto myöhemmälle päivälle.

Huolellisuus on kehittynyt kiinnittämällä erityistä huomiota tukipyyntöjen sisältöön. Tukipyynnöissä saattaa usein olla sisältö sekavasti esiteltynä, puutteellisena, duplikaattina tai jopa sisältää virheellistä tietoa. On siis tärkeää lukea ne huolellisesti läpi ja yrittää ymmärtää mitä, miksi ja milloin tehdään ennen kuin lähdetään edes käsittelemään tullutta tukipyyntöä.

IT-tuki tehtävissä kokemus varmasti puhuu puolestaan. Kehittämiskohteita tarkasteltavaksi on monia ja niitä huomaa läpi uran. Uskon, että jokaista osa-aluetta IT-tuen tehtävissä pystyy kehittämään ja hiomaan itselleen tehokkaaksi.

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön seurantajakson aikana toimeksiantajalla ei ole tiedossa projektia, jota olisi voinut hyödyntää päiväkirjan teossa. Tällainen projekti olisi voinut kehittää työtehtäviäni tai työpaikkaani.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on kehittää osaamistani ja luoda syvä ymmärrys järjestelmäasiantuntijan tehtävistä IT-tuessa. Syvempi ymmärrys luodaan sillä, että opinnäytetyössä päiväkirjan kirjoittamisen lisäksi perehdytään esimerkiksi työssä käytettäviin järjestelmiin sekä todellisten asiakastilanteiden purkamiseen. Päiväkirjan kirjaaminen mahdollistaa sen, että päivän aikana käydyt työtehtävät käydään vielä käytännössä kertaalleen läpi, joka toimii kertauksena ja tukena, miten jotkut työtehtävät esimerkiksi ratkesivat tai olisi pitänyt tehdä.

Toimeksiantajalle aion tuoda ensi sijassa näkemystä ja ymmärrystä harjoittelijan näkökulmasta IT-tuen harjoittelijan tehtäviin. Olisi mahtavaa saada myös tuotua ihan oikeita kehitysideoita sisäisten prosessien parantamiseksi. Harjoittelijoiden perehdytysprosessia on mielestäni mahdollista kehittää, sikäli tässä opinnäytetyössä perehdytään myös toimeksiantajan perehdytys prosessiin. Oma perehdytykseni on jo takana ja perehdytän tällä hetkellä seuraavaa harjoittelijaa.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1 - Kokonaisvaltainen kuva työpäivistä

Viikkosuunnitelma

Ensimmäisen viikon tarkoituksena on tutustua ja totutella millä tavoin päiväkirjamerkintöjä kirjoitetaan. Tavoitteena on totuttelun lisäksi keksiä tapoja ja työkaluja, joilla autan itseäni dokumentoimaan päivän aikana tapahtuneet asiat sekä löytää itselleni sopiva ajankohta päiväkirjan kirjaamiselle.

Maanantai 8.9.2025

Aamuni alkoi tänään tuttuun tapaan työaseman asetteluilla avaamalla tarvittavat ohjelmat ja kirjautumalla järjestelmiin sisään. Katsoin myös saapuneet sähköpostit ja tutkailin avointa tikkettijonoamme. Näiden ohella järjestelin omaan muistiooni tiketit, joita aion työpäivän aikana käsitellä kiireellisyysjärjestyksessä.

Päivän ensimmäisessä puhelussa asiakkaalla oli sisäänkirjautumisongelma työajanseuranta sovellus Tamigoon. Tämä ratkesi nopeasti päivittämällä salasana manuaalisesti AD:ssa/Active Directoryssa. Puhelun jälkeen tein työjonostani yhden tiketin pois alta, jossa piti päättää asiakkaan käyttöoikeudet työsuhteen päättymisen johdosta. Tähän meni myös aikaa vain muutama minuutti. Hyvin nopeasti tämän jälkeen tulikin kaksi puhelua peräkkäin. Ensimmäisessä puhelussa asiakas kertoi, ettei pääse kirjautumaan henkilökohtaiseen tietokoneeseensa sisään. Tässä vaihdoin jälleen vain salasanan AD:ssa ja varmistin, että asiakas syöttää käyttäjätunnuksen oikeassa muodossa. Toinen puhelu tuli oman puhelinlinjani ulkopuolelta monitoimituesta, jossa tein asiakkaalle tulostimen väriainetilauksen. Puheluiden jälkeen oli hetki hiljaista mutta ryhdyin omatoimisesti soittamaan muutaman tukipyynnön tilanteen varmistamiseksi. En saanut vastausta mihinkään puheluistani mutta kirjasin tiketteihin olleeni yhteydessä asiakkaisiin ja yrittäväni myöhemmin uudelleen. Tähän aamupäivään mahtui vielä kolme puhelua ennen lounaalle lähtemistä. Seuraavassa puhelussa asiakkaan puhelin oli lukitunut ja hän ilmoitti tarvitsevänsä PUK-koodia. Pyysin kollegalta, josko hän voisi hakea PUK-koodin ja luovuttaa sen minulle, sillä itselläni harjoittelijana ei ole pääsyä DNA:n yritysportaalin sivuille. Sain PUK-koodin ja luovutin sen asiakkaalle, jolloin hänen puhelimensa aukesi jälleen. Hän pyysi lisäksi apuja Outlook -kalenterin kanssa, joten otin etäyhteyden hänen tietokoneelleen, jotta voisin tarkastella tilannetta. Asiakas ihmetteli miksi hänellä ei näkynyt yksittäinen varaus omassa kalenterissaan, jonka esihenkilö oli hänelle lähettänyt. Lopulta tulimme tulokseen, että tämä oli nimenomaan yksittäinen tapaus, jonka esihenkilö oli mahdollisesti laittanut väärin tai siitä puuttui joitakin oikeuksia sillä kaikki muut varaukset ja tapahtumat näkyivät kalenterissa. Sovimme, että mikäli ongelma vielä toistuu, katsotaan asiaa uudelleen. Seuraava puhelu tuli englannin kielellä ja asiakas tiedusteli, mikäli saisimme hänen henkilökohtaisen puhelimen näytön lukituksen avattua, sillä se oli mennyt lukkoon asiakkaan syöttäessä virheellistä koodia useaan kertaan. Hain laitteen tietoja Intunesta ja Entrasta eikä näistä löytynyt mitään. Kerroin asiakkaalle, että hänen laitteensa ei ole linkitettyä meidän järjestelmiimme, emmekä pysty niitä täten hallinnoimaan. Asiakas ymmärsi tämän ja kertoi kokeilevänsä vielä muita mahdollisia salasanoja, kun lukitusaika neljä tuntia on kulunut. Aamupäivän viimeisessä puhelussa asiakas kertoi aloittaneensa juuri työsuhteen ja saavansa virheilmoituksen yrittäessään kirjautua sähköpostipalveluun. Etsin asiakkaan tiedot Exchange -palvelimelta ja huomasin, että hänellä ei ollut jostain syystä muodostunut postilaatikkoa. Loin uuden sähköpostilaatikon hänelle ja se onnistui helposti, sillä Exchange tarjosi mahdollisuutta käyttää aktiivista AD-tiliä, joka häneltä jo löytyi. Luovutin sähköpostin kirjautumistiedot asiakkaalle ja hän pääsi heti kirjautumaan sähköpostiinsa. Aamupäivä oli suhteellisen kiireinen ja seuraavaksi oli lounaan aika.

Iltapäivä lounaan jälkeen oli hiljainen ja katselin avoimia tikettejä, joihin vastailin sähköposteilla. Jostain syystä iltapäivään mahtui erikoisia yhteydenottoja asiakkailta, jotka eivät varsinaisesti kuulunut meidän IT-tuelle lainkaan. Esimerkiksi eräs asiakas soitti ja tiedusteli

mieltä, onko hänen työhaastattelunsa etänä vai lähitoteutuksena. Tämähän on luonnollisesti asia, joka sovitaan työpaikan vastaavan esihenkilön tai HR:n kanssa, eikä IT-tuen. Toisessa yhteydenotossa asiakas tiedusteli, että voiko IT-tuki aktivoida hänen henkilöstötukorttinsa. Siitä huolimatta palvelimme ja ohjasimme heitä niin kuin kaikkia asiakkaitamme, eli kohteliaasti ja hymyssä suin. Päivän viimeinen tukipyyntö, jota lähdin selvittämään, liittyi asiakkaan vanhaan tukipyyntöön, joka oli epähuomiossa päässyt jäämään joltain kollegalta ”Complete” -tilaan ja asiakas oli odotellut jo useita viikkoja vastauksia vielä tukipyyntöön. Otin rohkeasti tilanteen käsittelyyn ja lähdin tutkailemaan uutta ja vanhaa tukipyyntöä. Tämän jälkeen soitin kaksi puhelua ja kävin myös asiakkaan taustakoneella katsomassa tilannetta. Päivä alkoi olla lopussa ja minun piti vielä laittaa sähköpostia kolmannelle osapuolelle, sillä tarvitsin heiltä kassajärjestelmän IP-osoitetta. Sovimme, että palaamme heti kun saan vastauksen sähköpostiini, jotta saamme vanhan tukipyynnön nopeasti kuntoon. Asiakas vaikutti olevan tyytyväinen toimintaani ja, että tartuin hoitamaan tilannetta.

Tiistai 9.9.2025

Työpäiväni alkoi tänään suhteellisen rauhallisesti, eikä linjalla ollut esimerkiksi heti puhelua tulossa. Tein työjonostani kaksi tikettiä, joissa toisessa piti päättää asiakkaan VPN-käyttöoikeudet ja toisessa asiakkaalta oli tullut vahvistus, että oli päässyt kirjautumaan ohjeistuksellani Tamigoon. Seuraavaksi tuli lähes peräkkäin kaksi puhelua, jotka molemmat olivat kirjautumisongelmiin liittyviä ja ratkesi salasanan vaihdolla. Molemmissa tapauksissa vaihdoin AD:ssa salasanan manuaalisesti mutta toisen kohdalla jouduin pyytämään lupaa asiakkaalta, jos voisin itse kokeilla kirjautumista, sillä epäilin hänen kirjoittaneen vain kirjautumistietoja väärin. Päivän kolmas puhelu linjalta tuli piakkoin ja asiakas tiedusteli missä vaiheessa heidän tulostimensa toimitus etenee. Etsin tikettijärjestelmästä kyseisin tilauksen ja katsoin mitä kollegani oli kirjannut time entrynä tilauksesta tiketille. Kerroin asiakkaalle, että tulostin on lähtenyt jo matkaan ja näillä näkymin tulee aivan lähiaikoina. Mitään tarkkaa aikaa emme pysty asiakkaalle ikinä lupaamaan, sillä emme itse vastaa toimituksesta. Seuraavan puhelun siirsin kollegalleni, joka oli vapaana ja jolta löytyi valtuudet kirjautua DNA:n yritysportaaliin. Asia koski SIM-korttia, joka ei toiminut asiakkaan mukaan ja kollegani lähti asiaa käsittelemään. Viidennestä puhelusta, jonka vastaanotin linjalta, muodostui kaksi erillistä tikettiä, sillä vaikka asia oli sama, niin käsittelin kahden eri henkilön kirjautumisongelmia saman puhelun aikana. Toisessa tapauksessa asiakas pääsi kirjautumaan työajanseurantajärjestelmään mobiilisovelluksella mutta ei selaimen kautta. Ohjeistin häntä poistamaan selaimen evästeet, jolla tämä asia ratkesi ja hän pääsi kirjautumaan. Toisen henkilön kohdalla, tiketti/tukipyyntö jäi vielä avoimeksi, sillä jouduin laittamaan järjestelmän pääkäyttäjälle kyselyä, josko hän voisi aktivoida tilin. Hetkeä myöhemmin sain vastauksen pääkäyttäjältä, että tili oli nyt aktiivituna ja olin asiakkaaseen yhteydessä. Pääsin siis sulkemaan tämän tukipyynnön hyvin nopeasti.

Halusin seuraavaksi edistää eilisen avoimen tukipyynnön tilannetta vielä ennen lounaalle lähtöä. Olin saanut edellispäivänä pyytämäni kassajärjestelmän IP-osoitteen. Soitin ravintolapäällikölle ja pyysin häntä avaamaan taustakoneen, jotta pääsen etähallintaan. Työstimme yhdessä kollegani kanssa .bat -tyyppiset tiedostot toimiviksi. Yksi tiedosto antoi jälleen uuden herjan, joka tarkoitti tämän kolmannen osapuolen joutuvan vielä kerran tarkistavan tilanteen heidän järjestelmänsä. Tämän tukipyynnön työstämiseen kului aikaa noin 45 minuuttia.

Seuraavaksi olin lähdössä lounaalle mutta linjalta tuli vielä yksi puhelu, jonka vastaanotin. Asiakas ei päässyt kirjautumaan koulutusportaaliin. Ohjeistin tarkkaan, kuinka kirjautumisen tulisi tapahtua ja tämä ratkesi tällä. Kirjautuessa koulutusportaaliin, heillä on kaksi vaihtoehtoa kirjautua, ”työntekijät” tai ”sähköpostilla”. Asiakas yritti kirjautua väärää polkua pitkin. Siirryin seuraavaksi myöhäiselle lounaalle, aamupäivä oli taas vauhdikas.

Iltapäivä oli huomattavasti rauhallisempi. Sain enää loppupäivän aikana kolme puhelua. Ensimmäinen näistä oli monitoimilinjalta tullut puhelu, josta kirjasin asiakkaalle tulostimen väriainetilauksen. Toisessa puhelussa asiakkaalla oli kirjautumisongelma asiakastietojärjestelmä Domacareen. Lähetin salasanan uusimispyyntölomakkeen hänen puolestaan ja muutaman minuutin kuluttua tikettijonoomme tuli asiakkaan uusi salasana. Luovutin salasanan hänelle, jonka jälkeen kirjautuminen onnistui.

Päivän viimeisessä puhelussa asiakkaalla oli ongelmana Outlook ja Teams -sovelluksien lataaminen työpuhelimensa. Hän kertoi saavansa virheilmoituksen, jossa puhelimen käyttöjärjestelmä olisi liian uusi sovelluksille. Yritin hakea laitteen tietoja Intunesta ja Entrasta mutta en löytänyt niitä hänen nimellään. Asiakas mainitsi, että puhelin on ollut toisella työntekijällä ennen häntä ja tämän aiemman työntekijän nimellä laite löytyikin Intunesta. Laite näytti olevan non compliant -tilassa, joka tarkoittaa, ettei sitä voi käyttää yritysresursseihin tai yrityskäyttötarkoitukseen. Asiakas kysyi voiko hän palauttaa vanhemman käyttöjärjestelmäversion ladatakseen sovellukset. Kerroin, että voimme kokeilla tätä ja katkaisimme puhelun täksi ajaksi. Hän soitti päivityksen jälkeen ja kertoi, että sai ladattua sovellukset mutta sisään kirjautuessa tulee uusi herja, joka viittasi tähän non compliant -tilaan. Työpäivääni oli kaksi minuuttia jäljellä ja ehdotin hänelle, jos palaamme aamusta asiaan ja kerroin joutuvani pyytämään myös vielä vahvistusta edelliseltä puhelimen haltijalta asiaan, jonka jälkeen voimme laitteen siirtää hänen tietoihinsa. Tämä sopi hyvin hänelle koska asia ei ollut akuutti.

Keskiviikko 10.9.2025

Aloitin työpäiväni jälleen työpöydän asetteluilla, sähköpostin luvulla sekä tikettijonon tutkailulla. Ensimmäinen puhelu saapui 15 minuutin kuluttua vuoroni alkamisesta ja kyseessä oli kirjautumisongelma HR-järjestelmään. Avasin palvelimelta AD:n ja lähdin vaihtamaan salasanaa manuaalisesti. Pyysin asiakkaalta lupaa, jotta voisin itse kokeilla kirjautumista järjestelmään. Ensimmäisellä kerralla en päässyt itsekkään mutta kokeilin Edgen InPrivate -ikkunaa, jolloin

kirjautuminen onnistui. Neuvoitin asiakkaan tekemään saman ja hän pääsi onnistuneesti kirjautumaan ja vaihtamaan haluamansa salasanan. Tämän jälkeen hän pääsi tavallisella selaimen ikkunalla kirjautumaan. Puhelun jälkeen tein työjonostani yhden tiketin, jossa piti vaihtaa AD:ssa asiakkaan pääasiallinen käyttäjän nimi (UPN) ja sähköpostiosoitteet vastaamaan nykyisiä tietoja. Tehtyäni muutokset soitin asiakkaalle puhelimitse ja varmistin puhelun aikana, että hän pääsee kirjautumaan uusilla tunnuksilla tarvittaviin palveluihin.

Kello oli noin 8:40 ja sain linjalta seuraavan puhelun. Asiakas kertoi, että hänen uudelle henkilökohtaiselle tietokoneellensa pitäisi tehdä käyttöönotto. Etsin ensin AD:lta asiakkaan tiedot ja tämän jälkeen Datosta kyseessä olevan laitteen. Otin seuraavaksi etäyhteyden tietokoneeseen ja ryhdyin suorittamaan käyttöönottoa. Ensimmäiseksi asensin Office ohjelmia kuten Wordin, Powerpointin ja Excelin. Tämän jälkeen asensin Teams- ja Outlook sovellukset ja kiinnitin nämä kaikki edellä mainitut tehtäväpalkkiin helposti saataviksi. Seuraavaksi varmistin, että Onedrive oli linkitetty ja se toimi. Lisäsin asiakkaan toivoman selaimen oletuslaimeksi ja asettelin kirjanmerkkejä selaimeen. Tietokone oli nyt valmis ja siirryin asentamaan seuraavaksi tulostinta. Yritin hakea turvatulostusjonosta suoraan printteriä mutta jostain syystä en päässyt siihen käsiksi, vaikka se näkyi tulostinpalvelimella olevan liitettynä verkkoon. Asensin tulostimen manuaalisesti IP-osoitteen avulla ja latasin oikeat ohjaimet käyttöön. Pyysin asiakasta menemään tulostimen luokse ja tulostimme testisivun ja Word dokumentin onnistuneesti. Lopuksi ohjeistin asiakasta, miten, miksi ja milloin hänen tulee käyttää VPN:ää. Tähän käyttöönottoon minulla meni aikaa noin 1 tunti ja 40 minuuttia.

Seuraava puhelu tulikin nopeasti jo linjalta. Asiakas kertoi, että ei pääse asiakastietojärjestelmä Domacareen kirjautumaan tietokoneen työpöytäversiolla. Otin etäyhteyden hänen tietokoneellensa ja lähdimme ratkomaan ongelmaa. Järjestelmä pyysi aktivointikoodia, johon löysin tiedot meidän Onenote-materiaalista. Vaikka aktivointikoodi oli oikea, järjestelmä herjasi vain virheellisiä kirjautumistietoja. Kokeilimme asiakkaan kanssa kirjautumista selaimessa ja puhelimitse, jolloin pystyimme toteamaan, että kyse ei ole käyttäjän syöttämistä tiedoista vaan jostain muusta. Löysin myös OneNotesta vihjeen, jossa kerrottiin poistamaan ja asentamaan sovellus uudelleen. Tämän tehtyäni, pääsimme kirjautumaan sisään työpöytäversioon. Asiakas oli erittäin kiitollinen ja tyytyväinen apuuni. Heti lopetettuani puhelun, huomasin, että linjalla oli yksi soittopyyntö. Soitin asiakkaalle takaisin ja autoin häntä ratkomaan kirjautumisongelman perinteisellä salasanan päivittämisellä. Sitten olikin aika lähteä myöhäiselle lounaalle.

Iltapäivä lounaan jälkeen meni pitkälti puheluissa. Kahden seuraavan tunnin aikana soitin itse kaksi puhelua ja vastaanotin viisi. Viisi näistä liittyi kirjautumisongelmiin, joissa noudatin rutiinimaista tekemistä vaihtamalla salasanan ja varmistamalla asiakkaan pääsyn palveluun tai järjestelmään. Yksi näistä seitsemästä puhelusta koski tukipyyntöä, jossa asiakkaan tililtä oli lähtenyt roskapostia ja tili oli disabloituna. Olin yhteydessä puhelimitse asiakkaaseen ja

kerroin tilanteen miksi hänen tilinsä on poistettu käytöstä. Vaihdoimme hänelle salasanan ja ohjeistin olemaan jatkossa tarkempi mihin sivustolle syöttää tietojaan tai mitä sähköposteja tulisi välttää avaamasta. Viimeinen puhelu näistä seitsemästä koski tukipyyntöä, jossa halusin vielä saada vahvistuksen vanhalta työntekijältä, että hänen työpuhelimensa on varmasti siirtynyt uudelle työntekijälle ennen kuin siirretään se virallisesti Intunesta seuraavalle käyttäjälle.

Päivän lopuksi halusin käsitellä tällä viikolla aiemmin käsittelemääni tukipyyntöä liittyen .bat-tiedoston toimivuuteen. Soitin asiakkaalle ja otin etäyhteyden heidän taustakoneellensa. Kävin kokeilemassa, että tiedosto aukeaa ja varmasti toimii oikein. Soitin tukipyynnön yhteyshenkilölle kertoakseni, että kaikki on kunnossa ja suljemme tältä osin tukipyynnön. En saanut häntä kiinni, joten laitoin hänelle sähköpostia ja merkitsin tukipyynnön valmistuneeksi.

Torstai 11.9.2025

Tänään aamun ensimmäinen tunti oli rauhallinen eikä ensimmäiseen puoleen tuntiin tullut puheluita. Vastailin muutaman asiakkaiden tukipyyntöihin sähköpostitse. Jonossani oli yksi tiketti, joka vaikutti siltä, että voisin siitä suoriutua, vaikka en ollut kuullutkaan aiemmin kyseisestä Primavista ohjelmasta. Soitin asiakkaalle puhelimitse ja otin etäyhteyden hänen tietokoneelleen. Tukipyynnössä asiakas oli vain pyytänyt apua ohjelman asentamiseen ja meiltä löytyi siihen ohjeistus. Asennuksessa ilmeni heti ongelmia. Ensimmäinen latauslinkki ei toiminut ja kokeilin seuraavaksi toista linkkiä, joka toimi. Yrittäessä avata asennustiedostoa tuli virheilmoitus, joka viittasi siihen, että ohjelma vaatii myös Javan. Asensin asiakkaalle myös Javan, jonka jälkeen pääsin viimeistelemään Primavistan asennuksen.

Linjalta tuli puhelu, jossa asiakas kertoi tulostusongelmasta. Hän sijaitsi itse fyysisesti Vantaalla ja hänen piti päästä tulostamaan Joensuun, Kotkan ja Lappeenrannan terminaali tulostimista. Avasin tulostinpalvelimen ja huomasin heti, että kaksi näistä tulostimista näytti virhettä. Kolmannessa tulostimessa oli myös tulostusjonossa tiedostoja. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneelle ja varmistin, että tulostimien IP-osoitteet täsmäävät palvelimen tietojen kanssa. Seuraavaksi päätin tyhjentää palvelimen kautta tulostusjonon. Avasin suorita-ikkunan ja kirjoitin siihen services.msc, tämän jälkeen etsin luettelosta kohdan Printspooler. Pysäytin toiminnon ja tyhjensin C-levyn tulostusjonokansiossa olevat tiedostot. Tämän jälkeen olisi pitänyt kytkeä toiminto takaisin päälle mutta unohdin sen tehdä. Sovimme asiakkaan kanssa, että hän on yhteydessä näihin kyseisiin toimipaikkoihin ja ohjaa henkilökuntaa tekemään kertomani toimenpiteet paikan päällä tulostimille. Lopetimme puhelun ja jäin odottamaan soitopyyntöä. Hetkeä myöhemmin palvelimelta katosi kaikki tulostimet näkyvistä. Varmistin kollegani kanssa, että näenkö minä vain tämän vai näkeekö muutkin. Tajusin, että Printspooler toiminto jäi pysäytetyksi ja laitoin sen takaisin päälle. Tulostimet tulivat näkyviin ja samalla

huomasin, että kaikkien kolmen tulostimien tila näkyi nyt normaalina. Soitin asiakkaalle takaisin ja kokeilimme tulostaa tulostimista. Tulostaminen onnistui nyt kaikkiin tulostimiin.

Seuraavaksi käsittelin tukipyyntöä, jossa piti tehdä käyttöönotto puhelimelle. Soitin asiakkaalle ja hän kertoi olevansa kotona tänään eikä toimistolla. Emme saaneet käyttöönottoa aloitettua, sillä emme saaneet puhelinta toimipaikan sisäverkkoon. Siirsimme käyttöönoton seuraavan päivän aamulle.

Kello oli noin 11:30 ja olin juuri lähdössä lounaalle mutta linjalta tuli puhelu. Asiakas oli juuri saanut uuden henkilökohtaisen tietokoneen ja pyysi tämän käyttöönottoa. Otin etäyhteyden tietokoneeseen ja aloin suorittamaan käyttöönottoa. Asensin Office paketin, Teamsin ja Outlookin ja kiinnitin nämä tehtäväpalkkiin. Laitoimme asiakkaan pyynnöstä oletusselaimeksi Chromen. Aluksi kirjautuminen työpöytäversio sovelluksiin ei onnistunut ja huomasin, että hänellä ei ole lainkaan lisenssiä näihin. Asiakkaan esihenkilö oli vieressä ja kysyi mistä nämä tilataan. Neuvoinkin tekemään tilauksen samaa reittiä pitkin, mistä oli tehnyt laitetilauksen. Esihenkilö kyseenalaisti tätä ja päädyin kysymään kollegalta, mikäli lisenssin voisi laittaa esihenkilön pyynnöstä puhelun aikana. Sain tähän vahvistuksen ja laitoin lisenssin käyttöön. Lisäsin asiakkaalle myös VPN käyttöoikeudet AD:ssa ja ajoin synkronoinnin palvelimelta, jotta kaikki muutokset tulisivat välittömästi voimaan. Pääsimme nyt kirjautumaan sovellusten työpöytäversioihin lisenssin ansiosta. Linkitin seuraavaksi Onedriven ja neuvoinkin kuinka asiakkaan tulisi kytkeä VPN päälle ollessaan etänä. Asensimme myös tulostimen ja se meni mutkattomasti. Lopuksi tein vielä sähköpostilaatikon migroinnin palvelimelta pilveen, jotta hän pääsisi käyttämään myös Outlookia. Kello oli jo 13:20 ja nyt oli aika mennä myöhäiselle lounaalle.

Palaverin jälkeen sain puhelun, jossa asiakkaalla oli ongelma Adobe Acrobat Reader ohjelman kanssa. Tämäkin oli itselle täysin vieras ohjelma mutta ryhdyin selvittämään ongelmaa. Asiakas ihmetteli miksi ei pysty käyttämään omaa allekirjoitusta tiedostossaan, jossa oli jo toisen henkilön allekirjoitus. Pienen selvittelyn jälkeen tulimme tulokseen, että asiakas lähettää tiedoston uudestaan aiemmalle henkilölle allekirjoitettavaksi ja allekirjoittanut henkilö tekisi tämän eri tavoin, sillä virheilmoitus kertoi tämän toisen henkilön allekirjoituksen olevan soveltumaton asiakirjaan. Tämä oli varmasti yksittäistapaus ja sovimme ongelmien toistuessa olevan tukeemme taas yhteydessä. Päivän viimeinen puhelu linjalta tuli hetken päästä. Asiakkaalla oli kirjautumisongelma, joka saatiin ratkottua alle kahdessa minuutissa ohjaamalla kirjautumisprosessi oikein.

Perjantai 12.9.2025

Päiväni alkoi heti soitetulla puhelulla, jonka olin edellisenä päivänä sopinut. Kyseessä oli työpuhelimien käyttöönotto. Etenin vaihe ja vaihteelta ohjeistuksen mukaan ja kaikki sujui hyvin loppuun asti. Käyttöönoton jälkeen asiakas ei päässyt vielä käyttämään tiettyjä sovelluksia tai kirjautumaan HR-järjestelmään sisälle. Käynnistimme puhelimen uudelleen, jonka

jälkeen hän pääsi kirjautumaan HR-järjestelmään mutta sovelluksiin pääsy ei onnistunut. Yritin etsiä Intunesta mahdollisia syitä tai muita huomioitavia asioita laitteen ja asiakkaan tiedoista. Sitten mieleeni välähti idea, että tämä virheilmoitus voisi viitata siihen, että sovellukset vaativat Microsoftin Authenticatorin aktivoimisen. Neuvoin asiakasta puhelimitse tekemään sen mutta se tuntui vaikealta, kun en nähnyt mitä näytöllä näkyy. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneelle, jolloin pääsin itse tekemään Authenticatorin käyttöönoton ja tämän jälkeen sovellukset lähtivät toimimaan ja puhelin oli valmis.

Ensimmäinen puhelu, jonka vastaanotin koski asiakkaan ongelmaa, jossa hän ei saanut Windowsin omaa etätyöpöytäyhteys ohjelmaa toimimaan. Otin etäyhteyden asiakkaan tietokoneelle ja pyysin häntä näyttämään mitä yrittää tehdä ja mikä oli hänen esihenkilönsä laittama sähköposti, sillä se sisälsi ohjeistuksen, kuinka sen pitäisi toimia. Huomasin asiakkaan kirjoittavan tehtäväpalkin hakukenttään Englanniksi ”Remote desktop” ja se tarjosi väärää ohjelmaa. Kerroin asiakkaalle, että hänen tulisi hakea Suomen kielellä ”etätyöpöytäyhteys”, jolloin pääsisi oikeaan ohjelmaan ja ongelma oli täten selvitetty.

Aamupäivä sisälsi näiden lisäksi yhden soitetun puhelun ja yhden vastaanotetun puhelun, jotka koskivat molemmat kirjautumisongelmia. Molemmista näistä suoriuduttiin ohjeistamalla asiakasta kirjautumisessa, eikä tarvinnut vaihtaa salasanaa tai tehdä muita toimenpiteitä. Kirjoitin ja suunnittelin myös toisen nuoremman harjoittelijan kanssa materiaalia harjoittelijoille, josta löytyy tärkeimmät tiedot liittyen asiakkuuksiin ja heidän käyttämiin sovelluksiin, tärkeitä henkilöitä ja heidän yhteystietojansa sekä muita hyviä vinkkejä. Tästä on varmasti apua kaikille uusimmille ja siitä saa hyvää tukea sekä itsevarmuutta, kun siirrytään ensimmäisiä kertoja linjalle vastaanottamaan puheluita.

Lounaan jälkeen loppupäivä oli rauhallinen. Tarkastelin avointa jonoa ja siellä oli yksi tukipyyntö, jota lähdin työstämään. Kyse oli asiakkaan ongelmasta, jossa hän ei pystynyt avaamaan kollegansa Teamsissä jakamaa tallennetta. Tukipyyntö oli tullut asiakkaan esihenkilöltä ja hän oli liittännyt tukipyyntöön aiemman viestiketjun. Huomasin, että esihenkilö puhui tukipyynnössä aivan eri asiasta mistä oli kyse ja mitä asiakas tarkoitti. Soitin asiakkaalle ja kerroin mitä tulisi tehdä, jotta hän saisi tallenteen avattua. Puhelun jälkeen suljin tukipyynnön ja lähetin tukipyynnön kontaktille, eli asiakkaan esihenkilölle myös sähköpostia kertoakseni mitä asioita puhelun aikana käsiteltiin.

Päivän viimeinen puhelu tuli ja sen suorittamiseen meni aikaa 2 tuntia ja 30 minuuttia. Asiakas kertoi, että heidän taustakoneensa kaatuilee ja saa blue screenejä. Tämä oli jatkunut jo pidempään mutta pahentunut lähipäivinä. En päässyt aluksi etäyhteydelle, sillä verkkoyhteys oli huono. Pyysin asiakasta shift boottaamaan tietokoneen ensihätään. Tämän jälkeen pääsin vihdoin etäyhteydelle. Samalla tutkailin Datosta tietokoneen tietoja ja valmistajan tukisivulta kyseisen laitteen saatavilla olevia ajuripäivityksiä. Latasin ja asensin yhteensä kuusi

kappaletta eri ajuripäivityksiä. Näistä tärkeimmät olivat esimerkiksi BIOS päivitys ja näyttöohjaimen sekä jokin toinen grafiikkaan liittyvä päivitys. Sovimme asiakkaan kanssa ongelmien jatkuessa olevan meihin yhteydessä ja mahdollisesti seuraavaksi tarvitseeko tilata suoraan uusi taustakone sikäli, se oli jo muutaman vuoden vanha ja siinä oli myös vanhempi käyttöjärjestelmä Windows 10.

Viikko 1 yhteenveto

Ensimmäinen seurantaviikko on takana ja täytyy todeta, että uusia asioita tulee joka ikinen päivä esiin. Tämä oli samalla kuudes viikkoni harjoittelijana, eikä vielä ole tullut yhtäkään päivää vastaan, jolloin en olisi oppinut jotain uutta. Tämä osittain kertoo mielestäni myös työn vaativuudesta ja siitä, että päivät ovat erilaisia, vaikka ne sisältävätkin paljon samankaltaisia tehtäviä ja tilanteita.

Tältä viikolta nostaisin kuitenkin muutaman asian esiin, jossa koin kehittyväni. Ensimmäinen liittyy tulostimiin. Itse en ole omistanut ikinä tulostinta ja aluksi koin hieman epävarmuutta, kun asiakkaat kysyivät kysymyksiä tulostimiin liittyen. Tämä viikko osoitti sen, että olen niistäkin oppinut ja osaan neuvoa asiakkaita tekemään tarvittavia toimenpiteitä tulostimien kanssa. Toinen asia, jonka nostan esiin, on se, että tällä viikolla oli paljon ohjelmien, päivityksien sekä ajureiden asentelua ja muutaman laitteen käyttöönotto. Koin oppivani näistä myös valtavasti, sillä näitä ei välttämättä joka päivä tule ja näissä kehittyi vain toistojen kautta. Oli siis mielekästä, kun pääsi tekemään rutiinihommien lisäksi jotain haastavampaa. Viikon aikana olin valtavan määrän kiinni puheluissa ja tämäkin osa-alue on jatkanut kehittymistään. Asiakaspalvelutilanteissa koen olevani todella hyvällä tasolla ja tähän vaikuttaa entinen työkokemus sekä luonteenpiirteeni ja sosiaaliset taitoni.

Viikkoon sisältyi useita ongelmia ja asioita, joihin jouduin etsimään ratkaisua. Mielestäni nämä kaksi kulkevat käsikädessä IT-tuen tehtävissä, sillä asiakkaathan soittavat tai jättävät meille tukipyyntöjä, mikäli heillä on jokin ongelmatilanne mihin tarvitsevat apuamme. Tällä viikolla näitä haastavia tilanteita sain ratkaistua monellakin eri tavalla, kuten esimerkiksi etsimällä itse tietoa internetistä, selaamalla meidän omaa Onenote-materiaaliamme, kysymällä kokeneemalta kollegalta sekä etäyhteydellä oltaessa itse vain kokeilemalla ja etsimällä mahdollista ratkaisua klikkailemalla.

Eklundin (2021) mukaan paineensietokyky kehittyy väistämättä, sillä IT-tuen tehtävissä tulee usein todella kiireellisiä ja päällekkäisiä keikkoja. Hyvät hermot ja organisointikyky ovat takuu varmasti koetuksella jossain vaiheessa jokaisella näissä tehtävissä (Eklund 2021). Sahimaa (2022) kertoo, että paineensietokykyä voi myös itse harjoittaa, altistamalla itseään näihin tilanteisiin. Hän painottaa myös sitä, kuinka tärkeää on riittävä lepo, kehon ja mielen kannalta. Palautumisen kannalta olisi tärkeää pystyä irrottautumaan työn ja oman arjen stressitekijöistä esimerkiksi harrastuksien ja liikunnan avulla.

Tämän viikon päiväkirjaseurannassa keskityttiin avaamaan jokaista päivää tarkemmin, jotta saataisiin kokonaisvaltaista kuvaa siitä mitä kaikkea IT-tuen tehtävissä tulee vastaan. Tämä viikko osoitti jo sen, miten hektistä työ on ajoittain, vaikka viikkoon mahtui myös hiljaisempia päiviä. Laskelmieni mukaan tähän viikkoon mahtui 47 vastaanotettua tai soitettua puhelua. Tämän lisäksi tietenkin tikettien käsittely ja dokumentaatio, sähköpostien kirjoittaminen, tiedon etsintä sekä kaikki muu mitä päivän aikana tehdään ratkaistakseen tukipyyntöjä ja palvelukseen asiakkaita ammattimaisesti.

3.2 Viikko 2 - Päivittäiset uudet asiat

Viikkosuunnitelma

Tämän viikon tavoitteena on taas oppia paljon uutta. Aion ottaa joka päivä yhteisestä avoimesta työjonosta työn alle sellaisen tukipyynnön, jota en ole vielä harjoittelu aikana käsitellyt, mikäli se on mahdollista. Raportoin näistä ensi viikon yhteenvedossa. Ensi viikolla nuorin harjoittelija astuu myös puhelinlinjaan vastaanottamaan puheluita ja olen hänen tiiviinä tukenansa tämän viikon aikana. Osittain se on myös tavoitteena, että saadaan onnistuneita puheluita sisään, jotta itsevarmuus kasvaisi asiakaspalvelutilanteissa.

Maanantai 15.9.2025

Tänään päivä alkoi rauhallisesti ja ensimmäinen tunti oli tosi hiljainen. Aamupäivään sisältyi kaksi tukipyyntöä, jota en ollut aiemmin tehnyt tai ongelma, joka tuli vastaan oli itselleni uusi.

Ensimmäinen näistä oli avoin tiketti, jonka otin itselleni työn alle. Tässä tapauksessa oli tullut huoltotiedote, joka piti tiedottaa eteenpäin. Laitoin kuvakaappauksen tiedotteesta Teams ryhmäämme ja tämän jälkeen lisäsin sen Outlookissa huoltokalenteriin kaikille näkyväksi. En ollut aiemmin käyttänyt huoltokalenteria ja kirjaukseni siihen oli ensimmäinen. Merkitsin kalenteriin huoltotoimenpiteitä koskevan ajankohdan sekä nimesin sen tiedotteen mukaisesti.

Toinen tukipyyntö tuli puhelinlinjalta ja tässä oli kyse asiakkaan toimipaikan lähes uudesta tietokoneesta, jonka kiinteä näppäimistö lakkasi toimimasta äkillisesti jo useita kertoja viikon sisällä. Aloitimme shift boottaamalla tietokoneen, jonka jälkeen otin etäyhteyden laitteeseen. Navigoin valmistajan tuki sivulle ja syötin sinne tietokoneen sarjanumeron hakeakseni mahdollisia ajuripäivityksiä. Sieltä löytyi muutamia päivityksiä, jotka koin tarpeelliseksi asentaa ja päivittää kuten esimerkiksi BIOS-, grafiikka- ja trackpoint ohjainpäivitykset. Asennuksien jälkeen avasimme Wordin ja pyysin asiakasta kirjoittamaan ja käyttämään näppäimistöä muutaman minuutin ajan, sillä ongelma oli viimeksi esiintynyt Wordia käyttäessä. Näppäimistö toimi normaalisti tämän aikana ja sovimme heidän olevan tukeen yhteydessä, mikäli

ongelma esiintyy vielä. Kerroin myös, että emme pois sulje sitä, etteikö tietokoneessa voisi olla fyysisiä vaurioita tai huonosti kiinni olevia osia laitteen sisällä.

Aamupäivällä oli näiden lisäksi viisi puhelua, joista neljä liittyi kirjautumisongelmiin ja yksi monitoimituen väriaine tilauspyyntöön. Lisäksi tein myös toisen tulostimen väriaine tilauksen sähköpostitse.

Lounaan jälkeen iltapäivällä tuli linjalta puhelu, jossa oli jälleen itselleni uusi ongelma vastassa. Asiakas kertoi, että häneltä oli kadonnut Teamsistä "Tiimit" välilehti tai se ei toiminut oikein. Otin etäyhteyden ja lähdin selvittämään asiakkaan pyyntöä. Tutkailin Teamsin asetuksia ja sieltä löytyi juuri tähän sopiva ratkaisu mutta se ei jostain syystä toiminut. Ajattelin, että voisimme kokeilla selainversiota ja katsoa miltä se näyttää siellä ja toimivatko muutokset asetusten muuttaminen selainversiolla. Selainversiossa kaikki oli niin kuin asiakas olisi halunnut. Poistin Teamsin välimuistin tietokoneen C-levyltä ja tämän jälkeen asensimme koko Teams työpöytäversion uudelleen. Se oli ratkaisu tähän ongelmaan, sillä kaikki alkoi toimia niin kuin asiakas oli toivonut.

Iltapäivä oli kokonaisuudessaan suhteellisen rauhallinen ja tämän Teams ongelman lisäksi oli neljä puhelua, josta yksi liittyi kirjautumisongelmaan, yksi monitoimilaitteen huoltotilaukseen ja kaksi puhelua oli yleistä ohjausta, sillä kyseiset asiat eivät olleet IT-tuen ratkaistavissa. Näiden lisäksi tein juuri ennen työvuoron loppua yhden tiketin avoimesta jonosta, jossa piti lisätä asiakkaalle yksi ryhmä AD:ssa.

Tiistai 16.9.2025

Päivän ensimmäisessä haastavassa tukipyynnössä piti selvittää miksi asiakkaalle ei ollut saapunut kumppanin lähettämät sähköpostit, jotka olivat peräisin Yhdysvalloista. Lähdin tutkimaan asiaa Microsoftin Partner Centerin Exchange palvelusta. Tarkastelin asiakkaan sähköpostilaitetta käyttäen Message Trace osiosta näkyisikö saapuneita sähköposteja mutta sieltä ei löytynyt kolmen kuukauden ajalta kyseisestä sähköpostiosoitteesta mitään. Seuraavaksi täytyy vielä selvittää, jos Trend Microsta löytyisi jokin vastaus tähän kaikkeen mutta se jäi kiireiden takia huomiseksi. Tämän tukipyynnön käsittely oli ensimmäinen kerta kuin pääsin käyttämään Message Tracea omatoimisesti.

Päivä oli kokonaisuudessaan kiireinen ja siihen sisältyi rutiini tehtävien lisäksi tulostimen asennus, huoltotilaus asiakkaan tietokoneelle, jakelulistojen käsittelyä, asiakkaan tietojen päivittämistä AD:ssa sekä yleistä ohjausta. Puheluita päivän aikana kertyi yhteensä neljätoista kappaletta, joista seitsemän koski kirjautumisongelmia, kolme avoimia tai työn alla olevia tikettejä ja neljä asiakkaiden neuvontaa ja opastamista. Harjoittelija, joka astuu tällä viikolla puhelinlinjaan palaa huomenna sairauslomalta, joten pääsemme ottamaan ensimmäisiä puheluita hänelle linjasta sisään ja pääsen toimimaan hänen tukena.

Keskiviikko 17.9.2025

Tänään oli kokonaisuudessaan rauhallinen päivä omalta osalta ja jopa aamun ensimmäinen tuntikin meni ilman asiakaskontakteja. Ensimmäinen uusi asia tai oikeastaan uusi ohjelma, joka tuli vastaan oli avoimesta työjonosta otettu tiketti, jossa piti lisätä Zefort nimiseen ohjelmaan AD:ssa käyttöoikeudet. Toinen uusi ongelma itselleni oli tukipyyntö, joka tuli puhelulinjalta. Tässä asiakas kertoi toimipaikan tabletin Excel sovelluksen herjaavan käyttöoikeuksista. Tämä oli ensimmäinen tablettiin liittyvä tukipyyntö, jota lähdin työstämään. Koska en saanut etäyhteyttä kyseiseen laitteeseen, kerroin toimenpiteitä, joita asiakas voisi kokeilla. Huomasin puhelun jälkeen, että toimipaikan tunnuksilla ei ole Microsoftin lisenssiä mikä saattaa myös vaikuttaa kyseisen työpöytäversion käyttämiseen. Palaan tähän tukipyyntöön huomenna uudelleen ja tiedustelen, oliko kertomistani toimenpiteistä apua. Katsotaan myös, mikäli tilanne johtuu lisenssin puutteesta.

Puheluita oli näiden lisäksi kuusi, joista yksi koski näppäimistön toimivuus ongelmaa, yksi sähköpostilaatikon luontia, yksi tulostimen asennusta sekä kolme puhelua, jossa oli asiakkaan yleistä ohjausta tai puhelun siirtoja kollegoille. Pääsimme myös tänään nuorimman harjoittelijan kanssa soittamaan, joten toimin hänen tukena ensimmäisissä puheluissa.

Torstai 18.9.2025

Tänään ensimmäinen uusi asia itselleni oli tukipyyntö, jossa asiakkaalla oli ollut aiemmin ongelmia tietokoneen näytön kanssa, joka menee satunnaisesti mustaksi. Päädyimme asentamaan hänelle vanhemmat näytönohjaimen ajurit, joilla kyseistä ongelmaa ei ole esiintynyt. Toinen uusi asia itselleni oli tukipyyntö, jossa piti asentaa asiakkaan tietokoneelle etäyhteydellä HeidiSQL niminen ohjelma. Tästä suoriuduttiin muutamassa minuutissa mutta en ollut ennen kuullut kyseisestä ohjelmasta. Aamupäivän kolmas uusi asia itselleni oli, kun jouduin tilaamaan huollon asiakkaan tietokoneelle Lenovon Premium Support -tuesta.

Lounaan jälkeen iltapäivällä sain linjalta puhelun, jossa asiakkaan määrittämä Windows Hello koodi ei toiminut. Sovimme asiakkaan käyttävän ensisijaisesti tietokoneen omaa salasanaa kirjautumiseen. Löysin Teams kanavaltamme ohjeistusta kyseisen asiakkuuden osalta liittyen Windows Hello koodeihin. Kerroin asiakkaalle, että VPN yhteyden käyttäminen saattaa hidastaa tiedon synkronoitumista ja laite olisi hyvä yhdistää tai käyttää toimipaikan sisäverkossa. Synkronoituminen saattaa edellyttää myös muutamaa uudelleen käynnistämistä sekä gpupdate-komentoa. Tämä komento pakottaa ottamaan käyttöön kaikki uudet ryhmäkäytäntöasetukset laitteille, jotka ovat AD (Active Directory) ympäristöissä (Smilowitz 2025).

Päivän viimeinen uusi asia itselleni oli puhelu linjalta, jossa asiakkaalla oli ongelmia Citrix ohjelman kanssa. Asiakas oli käyttänyt selainversiota mutta se ei jostain syystä toiminut. Saimme lopulta asennettua hänelle työpöytäversion, joka toimi.

Näiden lisäksi oli seitsemän puhelua, joista yksi koski tulostimen toiminta häiriötä, kolme kirjautumisongelmia sekä kolme asiakkaiden neuvontaa, PUK-koodin luovutusta tai siirrettyä puhelua. Kirjoitin myös uutta tietoa harjoittelijamateriaaliin sekä toimin nuorimman harjoittelijan tukena tämän tehtävissä.

Perjantai 19.9.2025

Perjantai aamupäivällä oli muutama uusi asia itselleni. Ensimmäinen näistä oli puhelu linjalta, jossa asiakas kertoi Outlook työpöytäversiosta kadonneen Teamsin kutsunappulan. Tein ohjauspaneelin kautta online-korjauksen Office paketille. Uudelleen asennettiin myös Teams ja näillä toimenpiteillä saatiin asia käsiteltyä. Luovutin kyseiselle asiakkaalle myös PUK-koodin hänen työpuhelimeensa samalla, sillä se oli mennyt lukitustilaan. Toisessa puhelussa asiakas kertoi, ettei toimipaikan tulostimella pysty skannaamaan sähköpostiin. Löysin meidän Onenotesta ohjeet, kuinka tulostimen asetuksia voi tarkastella palvelimen selaimessa hakemalla tulostimen IP-osoitetta. Varmistin, että kaikki oli oikein ja lopulta asiakas kertoi skannauksen toimivan. Kolmas tukipyyntö tuli linjalta, ja se vaikutti aluksi sellaiselta asialta, jonka saisi ratkottua nopeasti mutta toisin kävi. Asiakas ihmetteli miksi ei pääse Ticketmaster.fi sivustolle tietokoneellaan sähköpostiin tulleella linkillä. Kokeilimme eri selaimia, incognito -ikkunoita, eri muodossa URL osoitetta ja jopa ihan vain hakemalla Googlesta Ticketmaster. Kokeiltiin myös vaihtaa tietokoneen verkkoa välissä. Lopulta kävi ilmi, että VPN yhteys oli se, joka häiritsi sivustolle pääsyä.

Lounaan jälkeen iltapäivällä oli myös reilusti asiakaskontakteja mutta ei mitään niin spesiaalia tai haastavaa. Perjantai sisälsi edellä mainitsemani lisäksi seitsemän puhelua, joista kaikki liittyivät eri aiheisiin. Aiheina oli toimipaikan verkko-ongelma, postituslapun lähettäminen, henkilön lisääminen Teams -kanavalle, sähköpostilaatikon luonti, tietokoneen näppäimistö Suomen kieliseksi sekä näytön skaalaus, toimipaikan puhelimen SIM-kortti ongelma sekä kirjautumisongelma koulutusportaaliin. Pääsimme myös ottamaan nuorimman harjoittelijan kanssa ensimmäisiä etäyhteydenottoja ja puheluita, jotka menivät moitteettomasti.

Viikko 2 yhteenveto

Tällä viikolla pääsin taas tekemään monipuolisesti kaikkea sekä uusia asioita tuli joka päivä vastaan. Mielestäni suoriuduin erittäin hyvin näistä tilanteista, vaikka en ollut vastaavaa tehnyt tai esimerkiksi jokin ohjelma oli täysin vieras. Olen huomannut itsestäni sen, että en tukeudu enää niin pienellä kynnyksellä kollegoiden apuun, vaan haluan itse ratkaista asiakkaiden ongelmia. Itsevarmuus ja oma asiantuntijuus kohenevat ja kehittyvät, kun suoriudun tilanteista omatoimisesti. Lisäksi siitä tulee äärimmäisen hyvä tunne itselleen ja halu kehittyä kasvaa.

Osaamiseni kehittyi tämän viikon työtehtävistä. Pääsin asentelemaan asiakkaiden tietokoneille ohjelmia, tekemään ajuripäivityksiä, ratkomaan ohjelmien sekä laitteistojen toimimattomuus ongelmia. Lisäksi koin kehittyväni jälleen tulostimien kanssa sekä asiakkaiden puhelimiin ja SIM-kortteihin liittyvissä asioissa. Laskelmieni mukaan tähän viikkoon mahtui noin 52 vastaanotettua tai soitettua puhelua, jonka lisäksi tietenkin kaikki muut toimenpiteet liittyen tukipyyntöihin ja tikettien käsittelyihin.

Microsoftin Teams on varmasti monelle työelämästä tai opinnoista tuttu. Teams ei kuitenkaan ole alustoista helpoin, vaan sen sujuva käyttäminen vaatii jokseenkin kokemusta (Solla 2020). Viikon aikana käsitelin muutamia Teamsiin liittyviä tukipyyntöjä. Vaikka ohjelma on itselleni tuttu ja olen sitä käyttänyt opintojeni aikana, niin vastaan tulee haastavia ongelmia. Yleensä Teamsiin liittyvissä tilanteissa lähdän vain rohkeasti hakemaan ratkaisua tutkimalla esimerkiksi Teamsin asetuksia, tämän jälkeen saatan vertailla käytettävän version välisiä eroja. Monesti myös yksinkertaisesti ohjelman uudelleen asennus on ollut toimiva ratkaisu ongelmiin. Copilot on myös loistava apuväline hakemaan tietoa Microsoft 365 sovelluksien ongelmiin liittyen, sillä se on integroituna näihin (Microsoft a 2025). Tekoälyn reaaliaikaiset vastaukset säästävät paljon aikaa Googlaailulta ja ongelman etsimiseltä (Falck 2025). Siitä huolimatta tekoäly tekee myös virheitä eikä aina löydä oikeaa ratkaisua. Tiedon hakeminen tekoälyltä ei myöskään vie aikaa tai pitkiä asiakaskohtaamisia, vaikka olisikin puhelu käynnissä ja sen voi tehdä täysin huomaamatta.

Asiakkailta tulee usein tukipyyntöjä liittyen oheislaitteiden, näyttöjen tai tietokoneen toimimattomuuteen. Näitä tulisi mielestäni lähestyä niin, ettei hosumalla totea laitteen olevan rikki ja ohjaa asiakasta tilaamaan uuden. On äärimmäisen vaikeaa puhelimen välityksellä varmistua siitä, että asiakas tarkistaa oikealla tavalla pyydetyt asiat. Esimerkki tältä viikolta, kun asiakas soitti ja kertoi ettei hänen tietokoneensa lataudu. Neuvoin häntä kokeilemaan tietokoneen toista USB C -porttia, toista latauskaapelia, eri pistorasiaa seinässä sekä varmistamaan, että piuhat ovat kunnolla kiinni. Pyysin häntä myös tarkistamaan, mikäli latausportissa olisi näkyvää roskaa tai latauskaapelissa näkyviä vaurioita.

Vaikka päädyimme lopulta tilaamaan hänen tietokoneellensa huollon, tarkoituksena oli se, että asiakkaiden ymmärrys ja osaaminen tietotekniikkaan vaihtelee todella rajusti mikä vaikuttaa omaan työhön epävarmuutena. Itselleni jäi sellainen olo tästä, että en voinut täysin luottaa siihen mitä asiakas sanoi ja tekikö hän varmasti kaiken pyytämäni.

Toinen hyvä esimerkki oli puhelu erään toimipaikan päälliköltä, joka kertoi, ettei heidän ravintolansa ainoa puhelin toiminut. Hän kertoi, että ovat jo kokeilleet kaiken mahdollisen ja nyt tarvitsivat apuamme sillä hänen mukaansa, SIM-kortti on rikki tai viallinen. Tarkistin DNA:n yritysportaalista, että kyseinen liittymä on aktiivinen ja pitäisi toimia. Ongelmana siis oli se, ettei puhelin tunnistanut SIM-korttia ja yhteyttä siihen ei saanut. Sain häneltä

vuoropäällikön puhelinnumeron ja soitin hänelle, sillä oli melkein jopa turhaa jatkaa hänen kanssaan keskustelua, kun hän ei ollut itse paikan päällä ravintolassa fyysisesti puhelimen luona. Hetken puhuttuani vuoropäällikön kanssa kävi ilmi, että SIM-kortti oli ollut vain väärässä korttipaikassa ja se lähti heti toimimaan, kun siirsimme sen toiseen korttipaikkaan.

3.3 Viikko 3 - Active Directory

Viikkosuunnitelma

Ensi viikolla aion perehtyä IT-tuen tehtävissä käytettävään Active Directoryyn laajemmin. Tavoitteena olisi viikon jälkeen oppia jotain uutta kyseisestä tärkeästä työkalusta. Osaamiseni on jo kohtuu hyvällä tasolla mutta olen varma, että opittavaa ja uusia asioita löytyy viikon aikana. Viikon tavoitteena on myös tietenkin saada onnistuneita asiakaskontakteja sekä itse että nuorimman harjoittelijan tukemana. Viimeisenä tavoitteena olisi saada niin sanotusti roikkumaan jääneiden tukipyyntöjen tilannetta selville, jotta saadaan tukipyynnöt käsiteltyiksi ja pois omasta työjonosta.

Aion tulevan viikon aikana kehittää osaamistani Active Directoryn kanssa ja löytää sieltä vaihtoehtoisia sekä tehokkaampia tapoja toimenpiteiden tekemiseen ja hakujen suorittamiseen.

Maanantai 22.9.2025

Active Directory oli tänään aktiivisesti käytössä tukipyyntöjen ohella, vaikka olinkin suurimman osan päivästä kiinni parin laajemman tukipyynnön käsittelyissä. Käytin Active Directorya muun muassa seuraaviin toimenpiteisiin, asiakkaan kirjautumistietojen haku, laitteiden hakeminen sekä ryhmä välilehden tarkistelu verkkolevyjä asentaessa. Poistin myös disabloituja käyttäjiä PowerShellista skriptin avulla ja Active Directorysta piti varmistaa, että ne olivat poistuneet kyseisestä kansioista tai toisella nimellä OU:sta. Neuvoin myös nuorimmalle harjoittelijalle muutamia asioita liittyen Active Directoryyn, joista olisi hyötyä kirjautumisongelmia käsiteltäessä.

Päivän aikana oli myös kahden tulostimen asennus, verkkolevyjen asentamista, kirjautumisongelmien ratkointia, tietokoneen ajuripäivityksien asentelua, tikettien edistämistä sekä yleistä ohjausta puhelimitse. Puheluita itselläni oli tänään viisi ja nuorimman harjoittelijan tukena olin kuudessa puhelussa.

Tiistai 23.9.2025

Tänään käytin Active Directorya, tietokoneiden hakemiseen, lisenssien tarkisteluun sekä kirjautumis- ja asiakkaan tietojen hakemiseen. Näytin myös nuorimmalle harjoittelijalle painikkeen, josta asiakkaan tilin lukituksen sai poistettua. Asiakas oli siis syöttänyt salasanan tietokoneelle kirjautuessa liian monta kertaa väärin ja tili oli lukittu turvallisuussyistä. Jouduin

myös asettelemaan yhden asiakkuuden palvelimella itselleni asetuksia näkyviin, koska ne olivat jostain syystä kadonneet. Minulla oli myös jonkin verran kirjautumisongelmiin liittyviä tukipyyntöjä, jossa käytin Active Directorya salasanan uusimiseen.

Päivän aikana oli kymmenen puhelua, joista viisi liittyi kirjautumisongelmiin, yksi väriaineen tilaukseen ja yksi puhelu yleiseen ohjaukseen. Lopuissa kolmessa puhelussa käsiteltiin asiakkaan tietokoneen ja sisäverkon ongelmaa, uuden näppäimistö ja hiiri yhdistelmän toimimattomuus ongelmaa sekä tulostinta, joka ei tulostanut värillisiä dokumentteja, vaikka se sisälsi täydet väripatruunat.

Keskiviikko 24.9.2025

Active Directorya käytin tänään verkkolevyn kytkentä tukipyynnössä, varmistin siis, että asiakas kuuluu luvan antavaan ryhmään Active Directoryn "member of" -välilehdeltä. Päivän aikana hain myös asiakkaiden tietoja, laitteiden tietoja sekä vaihdoin kirjautumisongelmissa salasanoja asiakkaille Active Directorysta. Yhdessä tukipyynnössä loin palvelimella asiakkaalle sähköpostilaatikon ja siinä pystyin etsimään ja liittämään asiakkaan Active Directory tilin suoraan uuden sähköpostilaatikon tietoihin.

Päivän aikana minulla oli puheluita yhteensä seitsemän, joista kolmessa käsiteltiin kirjautumisongelmia, yhdessä tietokoneen käyttöönottoa ja tulostimen asennusta, yhdessä verkkolevyn kytkentää, kaksi puhelua joista toinen siirretty kollegalle sekä toisessa en tavoittanut asiakasta lainkaan ja laitoin hänelle sähköpostia kertoakseni, että olin yrittänyt tavoitella häntä. Laitoin myös sähköpostia tiketteihin ja niiden tilanteisiin liittyen sekä käsittelin tukipyynnön, jossa tietohallinnolta oli tullut vanhojen aktiivisten liittymien tarkistus. Tässä loin itse Excel taulukon, jonka lähetin tietohallinnolle eteenpäin. Olin myös nuorimman harjoittelijan tukena hänen puheluidensa aikana.

Torstai 25.9.2025

Tämä päivä piti myös sisällään Active Directoryn käyttöä. Lisäilin lisenssejä kahdelle asiakkaalle ja etsin laitteiden sekä asiakkaiden tietoja. Yhden laitteen löytämisessä Datossa oli ongelmia, eikä se näkynyt meidän ylläpidossamme. Vinkkasin nuorimmalle harjoittelijalle, että voisi etsiä laitetta myös Active Directorysta vaihtamalla haku toimintoon tietokoneet, käyttäjien, ryhmien ja kontaktien sijaan. Näin löysimme laitteen Active Directoryn avulla. Tänään en vaihtanut salasanoja kirjautumisongelmissa Active Directorya käyttäen, vaan tein ne selaimessa portaalin kautta.

Puheluita päivän aikana oli yhteensä yksitoista, joista neljä koski tietokoneen käyttöönottoa ja kahden tulostimen asennusta, tietokoneen näytön jämähtämistä, tietokoneen aika asetuksia sekä Outlook ja Teamsin ongelmaa. Näiden lisäksi puheluita liittyi kirjautumisongelmiin,

huoltotilauksiin, käyttöönoton ajankohdan sopimiseen, sekä yleiseen ohjaukseen, siirtoon tai asiakkaiden tavoittelemiseen.

Perjantai 26.9.2025

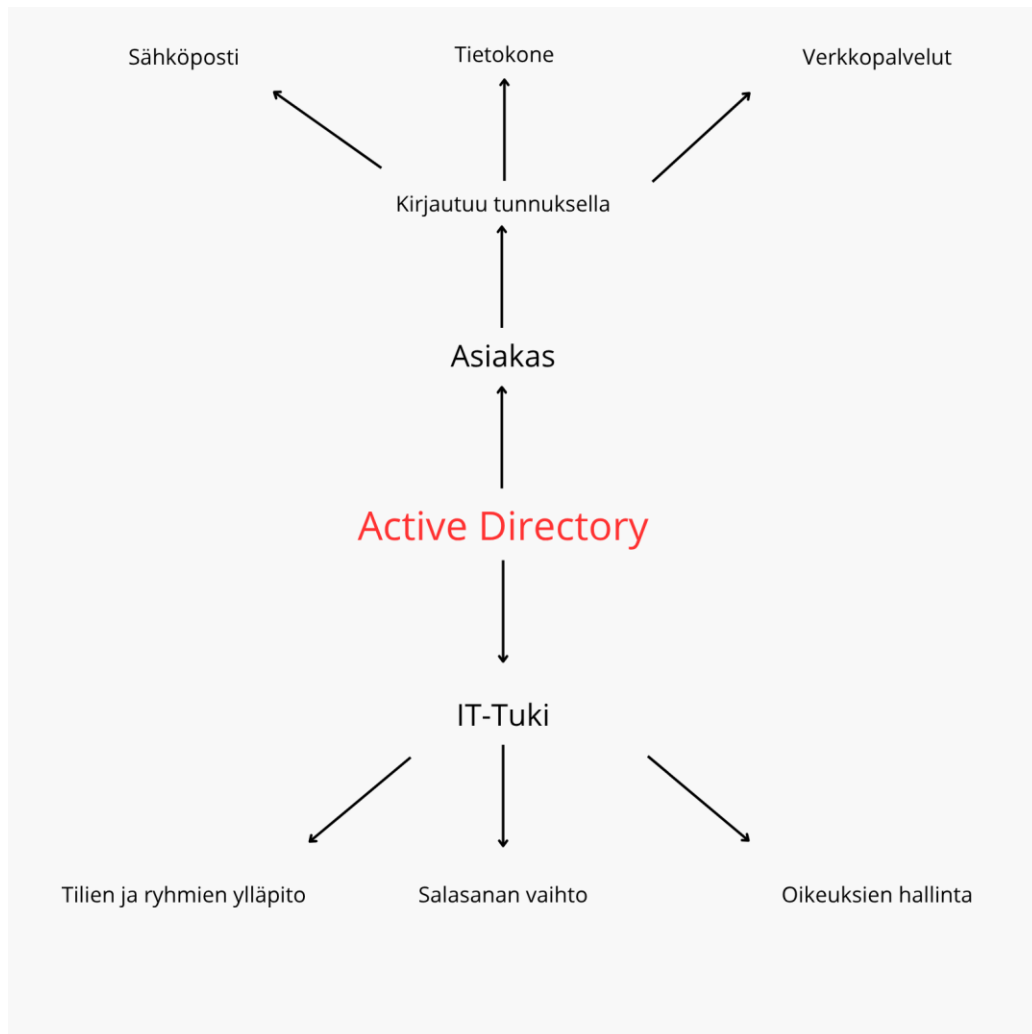
Tänään käytin Active Directorya suurimmaksi osaksi kirjautumisongelmien ratkaisuun sekä asiakkaiden tietojen ja laitteiden etsimiseen. Yhden tukipyynnön osalta etsin asiakkaan tietoista, kuuluko hän Zefort nimisen ohjelman luvittavaan ryhmään Member Of -välilehdeltä. Muuta ihmeellistä ei ollut tänään Active Directoryn käyttöön liittyen.

Perjantaina oli yhteensä kahdeksan puhelua, joista yksi koski tietokoneen käyttöönottoa ja tulostimen asennusta, yksi toimipaikan verkko-ongelmaa, yksi toimipaikan kassajärjestelmän näytön toimimattomuus ongelmaa, yksi asiakkaan uuden tietokoneen asetuksia ja loput neljä kirjautumisongelmia koulutusportaaliin, sähköpostiin tai Humhumiin. Näiden lisäksi edistin tikettejä eteenpäin, vastailin sähköposteihin sekä toimin nuorimman harjoittelijan tukena. Päivän päätteeksi meillä oli tunnin pituinen kuukausipalaveri.

Viikko 3 yhteenveto

Tämän viikon aikana tarkastelin päiväkirjassa, minkälaisiin tehtäviin käytin Active Directorya. Kun otan vastaan puhelun linjalta, ensimmäinen asia mitä teen on lähteä kirjoittamaan itselle ylös asiakkaan kertomaa ongelmaa sekä asiakkaan tietoja kuka hän on ja mistä hän soittaa. Kun saan nämä selville, lähdän heti etsimään asiakkaan tietoja Active Directorysta. Mikäli en saisi asiakkaan tietoja tai löytäisi häntä Active Directorysta, olisi äärimmäisen vaikeaa ensinnäkään tehdä mitään toimenpiteitä. Tämä herättäisi myös huolta siitä, kuka soittaja on, jos en voi varmistaa hänen henkilötietojansa. Active Directory on mielestäni tärkein työkalu ja tukipilari IT-tuen tehtävissä. Oman kokemuksen mukaan se on myös suhteellisen helppokäyttöinen eikä sen oppiminen vaadi mahdottomia. Olen myös huomannut sen, että kun asiakkaat ovat niin sanotusti hybridi ympäristöissä, eli heidän tietojansa löytyvät palvelimelta sekä pilvestä, yleensä Active Directory on näistä se, johon voi luottaa, jos on jotain epäselvää. Pilveen synkronoitumisessa saattaa ajoittain myös kestää mutta palvelimella tehdyt muutokset tulevat välittömästi voimaan.

Active Directorya käytetään usein kirjautumisongelmien ratkomiseen, oikeuksien hallintaan, tiedon etsintään, identiteetin varmistamiseen sekä asiakastilien ja ryhmien hallintaan (Kuvio 2). Sillä voidaan myös hallita sähköpostijakeluiden oikeuksia, lukita tilejä sekä etsiä laitteita.



Kuvio 2: Active Directory IT-tuen ja asiakkaan näkökulmasta

Active Directory on Microsoftin hakemistopalvelu identiteetinhallintaan, joka on toiminut jo yli 20 vuotta (Francis 2022, 14-15). Digitaalinen identiteetti voi myös ihmisen lisäksi tarkoittaa laitteita, ryhmiä, organisaatioita tai palveluita (Francis 2022, 21-23).

3.4 Viikko 4 - Perehdytys 1.osa

Viikkosuunnitelma

Tällä viikolla aion tarkastella yrityksen sisäistä perehdytysprosessia. Uusi harjoittelija aloittaa keskiviikkona 1.10. Hän tulee toimimaan neljänneksi henkilöksi kyseisien asiakkuuksien kanssa, joissa itse myös toimin. Tarkoituksena on tarkastella ja verrata, millä tavoin perehdytysprosessi lähtee käyntiin ja kuinka se eroaa omastani sekä tämänhetkisen nuorimman harjoittelijan perehdytyksestä. Tavoitteena on ottaa harjoittelija lämpimästi vastaan ja toimia esimerkillisesti työpaikalla sekä tietenkin antaa oppeja hänelle, vaikka en itse ole perehdytykseen nimetty henkilö.

Maanantai 29.9.2025

Maanantai oli omalta osalta suorastaan kaoottisen kiireinen päivä. Meiltä oli yksi henkilö kokonaan poissa ja toinen henkilö ei päässyt vastailemaan hirveästi linjalta tuleviin puheluihin, olin siis lähestulkoon yksin linjalla. IT-tuen tehtävissä kyllä huomaa, jos on henkilövajetta. Onneksi meillä myös muut kollegat ottavat oman linjan ulkopuolelta takaisinsoittoja, mikäli he huomaavat, että olen kiinni yhteydenotoissa enkä pysty vastaamaan kaikkeen.

Otin työnalle, käsittelin tai siirsin avoimesta jonosta päivän aikana noin 20-25 tikettiä. Puheluita oli yhteensä kahdeksan, joista kaksi puhelua oli pidempiä, toinen vajaa kaksi tuntia ja toinen tunnin mittainen. Näiden aikana käsittelin myös muita tikettejä tai vastailin sähköpostitse, vaikka olin etäyhteydellä asiakkaan tietokoneeseen latailemassa ja asentellessa esimerkiksi ajuripäivityksiä. Halusin hyödyntää kaiken mahdollisen ajan mitä vain oli saatavilla, sillä tekemistä riitti joka suuntaan. Päivään sisältyi Teamsin ongelmia, lisenssien asentelua, tulostimen toimintahäiriöitä ja asentelua, sähköpostilaatikon luontia, toimipaikan verkko-ongelman ratkomista, ajuripäivityksiä sekä Adobe Acrobat Reader ohjelman toimintahäiriön ratkomista. Uusi harjoittelija aloittaa keskiviikkona, jolloin pääsen kirjoittamaan päiväkirjaa perehdytyksen näkökulmasta.

Tiistai 30.9.2025

Tänään meitä oli kolme harjoittelijaa linjalla vastaamassa puheluihin. Ensimmäinen tunti alkoi rauhallisesti, jonka jälkeen alkoi tasaiseen tahtiin tulemaan pitkin päivää paljon puheluita ja uusia tukipyyntöjä. Aloin myös käymään tarkemmin läpi eilen työnalle ottamiani tikettejä, sillä aika ei riittänyt eilen mitenkään näiden käsittelyyn. Sain myös hieman jaettua näitä pois omasta työjonostani, mikä oli mukavasti ajateltu harjoittelukollegoiltani.

Päivän aikana oli uuden AD-tunnuksen luontia, sähköpostilaatikon luontia, lisenssien asentelua, sähköpostijakelulistoihin henkilöiden lisäämistä, kirjautumisongelmia, verkkoaseman kytkentää, tulostimien huoltotilauksien kirjaamista, SIM-kortin toimimattomuus ongelmaa, toimipaikan taustakoneen käyttöönottoa sekä tulostimen asennusta sekä erään toimipaikan taustakoneen .bat -tiedostojen tarkisteluja ja uudelleen asentelua. Puheluita minulla oli päivän aikana kaksitoista kappaletta, joissa tehtiin toimenpiteitä. Näiden lisäksi oli muutamia puheluita liittyen tukipyyntöjen tilanteeseen sekä runsaasti sähköpostien kirjoittelua tai niihin vastailua. Huomenna meillä aloittaa uusi harjoittelija ja pääsen kirjoittamaan loppuviikon perehdytyksen näkökulmasta.

Keskiviikko 1.10.2025

Uusi harjoittelija saapui tänään työvuoroon sovitusti kello 8:00. Haettiin kahvikoneesta kahvit ja kerroin hänelle odottelevan hetken, kunnes yksi esihenkilö aloittaa hänelle ensimmäisen

perehdytys luennon. Tämän jälkeen hän kävi noutamassa itselleen toimiston avaimet viereisen sisäänkäynnin aulapalvelusta. Hänelle laitettiin tietokone asentumaan ja jaettiin tunnuk- sia salasanoineen eri tarkoituksiin. Kävimme yhdessä lounaalla ja näin päästiin myös hiukan tutustumaan toisiimme. Harjoittelija seurasi aktiivisesti koko päivän muita ja vaikutti muu- tenkin erittäin pätevältä ja sellaiselta henkilöltä, joka omaksuu nopeasti uudet asiat. Päivän päätteeksi hän kertoi, että jäi positiivinen vaikutus työstä sekä työkavereista.

Työpäiväni aikana oli jälleen runsaasti puheluita ja tekemistä. Puheluita kertyi päivän aikana yksitoista kappaletta. Tehtävät koostuivat tänään suurimmaksi osaksi kirjautumisongelmien ratkomisesta, joita oli yhteensä kahdeksan. Tämän lisäksi loin sähköpostilaatikoita, käsittelin jakeluluetteloita, suoritin asiakkaan uudelle tietokoneelle käyttöönoton sekä ratkoin yhden monivaiheisen tunnistamiseen liittyvän tukipyynnön.

Monivaiheinen tunnistaminen eng. Multi-factor Authentication (MFA) tarkoittaa kaksivaiheista tunnistautumista, jossa käyttäjä tunnistautuu normaalin salasana kirjautumisen lisäksi valitse- mallaan tavalla, kuten esimerkiksi Microsoftin Authenticator sovelluksella. Tämä ennaltaeh- käisee tiliin kohdistuvia väärinkäytöksiä (Microsoft b 2025).

Torstai 2.10.2025

Päivä oli taas kokonaisuudessaan erittäin kiireinen enkä itse pystynyt hirveästi seuraamaan miten perehdytysprosessi eteni harjoittelijan kanssa. Hän seurasi kyllä aktiivisesti kaikkia tä- nään ja varsinkin perehdytykseen nimettyä henkilöä. Autoin häntä laittamaan selaimeen tar- vittavat kirjanmerkit, jotka löytyvät meiltä kaikilta sekä ottamaan meidän OneNotemme käyttöön, josta löytyy paljon ohjeita. Harjoittelija ei ollut vielä saanut tunnuksia Autotask- tikkijärjestelmään tai Dattoon. Ohjasin häntä laittamaan viestiä johtoon, jotta saisi tunnuk- set ja pääsisi hiukan itsenäisesti tutustumaan näihin tärkeimpiin järjestelmiin. Harjoittelija ei ollut vielä saanut muita tarvittavia työvälineitä tai omaa työpistettä eikä hänelle ole pidetty toista perehdytys tuntia, jossa perehdytään asiakkuuksiin tarkemmin. Harjoittelija kertoi, että osaisi jo mahdollisesti tehdä joitakin toimenpiteitä sekä käyttää tikkijärjestelmää ja Active Directorya.

Omaan päivääni sisältyi kolme pidempää puhelua, jotka kestivät yhteensä neljä tuntia. Näissä selviteltiin Zefort nimiseen ohjelmaan kirjautumista sekä näytön- ja tietokoneen toimimatto- muusongelmaa. Selvittelin myös SIM-korttiin liittyvää ongelmaa, asensin tulostimen, tein pal- velimella sähköpostilaatikkoja sekä autoin kirjautumisongelmissa. Näiden kaiken edellä maini- tun lisäksi käsittelin tai edistin arviolta noin 15-20 eri tikkettä.

Perjantai 3.10.2025

Nimetty perehdyttäjäksi oli tänään etänä, joten ajattelin sopivien hetkien tullessa ottaa ohjat omiin käsiini. Päivä oli kiireinen mutta saimme katsottua muutaman asian harjoittelijan kanssa. Kävimme perusteellisesti läpi, kuinka Autotask tikettijärjestelmämme toimii, miten tikettejä tehdään sekä mihin asioihin tulisi kiinnittää huomiota. Kerroin myös muutamia vinkkejä Datto RMM:n ja palvelimien käyttöön liittyen. Katsoimme myös luomaani harjoittelijan tukimateriaalia liittyen asiakkuuksien välisiin eroihin ja toimintatapoihin. Toinen perehdytystunti asiakkuuksiin liittyen on vielä pitämättä. Työvälineitä harjoittelija ei ole saanut lisää ensimmäisen päivän jälkeen mutta tänään hän sai tunnukset tikettijärjestelmään sekä Dattoon. Uskon, että päivän aikana kertamani asiat olivat hyödyksi. Hän seurasi myös aktiivisesti työskentelyäni läpi päivän.

Minun päivän aikana oli vain yksi pidempi puhelu, jossa tein asiakkaalle tietokoneen käyttöön-oton, asensin lisäksi muita hänen toivomiaan ohjelmia sekä tulostimen ja lopuksi migroin hänen sähköpostilaatikkonsa palvelimelta pilveen, jotta pääsisi käyttämään Outlookin työpöytä-versiota. Puheluita oli tämän lisäksi noin kymmenen kappaletta ja tikettejä sain suljettua noin viisitoista kappaletta. Sain myös edistettyä avoimia tikettejä.

Viikko 4 yhteenveto

Kokonaisuudessaan tämä viikko oli erittäin kiireinen ja työntäyteinen. Omat puheluni viikon aikana, joissa tehtiin toimenpiteitä, hipoi noin 50 kappaleen luokkaa ja tämän lisäksi tietenkin muiden tikettien käsittely ja edistäminen. Oma oppiminen jatkaa kehittymistään ja koen olevani viikko viikolta matkalla kohti asiantuntijuutta kyseisissä tehtävissä.

Perehdyttämisen näkökulmasta viikko jäi vajaaksi ja tämän takia jatkan tarkastelua vielä ensi viikon. Tällöin saadaan laajempi käsitys myös siitä, miten uusi harjoittelija on ottanut tähän mennessä tulleita oppeja vastaan, kun hän pääsee tekemään konkreettisesti jotain seuraamisen sijaan.

Tällä viikolla seuratesani perehdytysprosessia kolmen päivän ajan, nostaisin muutaman asian kuitenkin esille. Yrityksen perehdytysprosessi on harjoittelijan näkökulmasta suunniteltu erittäin mukavasti ja joustavasti. Se on porrastettu neljään vaiheeseen, joissa viikoittain omat tehtävänsä. Ensimmäisen viikko on niin sanotusti seuraamista, toisella viikolla pitäisi ottaa helppoja tikettejä vastaan kollegoilta tai työ jonosta, joissa ei tarvitse vielä soittaa asiakkaalle, kolmantena viikkona tulisi ottaa tikettejä, joissa soitetaan asiakkaalle ja neljäntenä viikkona tavoitteena olisi ottaa linjasta vastaan ensimmäisiä puheluita. Koin tämän aloittaesani mukavan joustavaksi, sillä tämä porrastus luo hiukan turvaa ja aikaa oppia asioita ennen kuin ollaan asiakaskontakteissa. Kaikki oppivat omalla tavallaan ja jotkut omaksuvat uusia asioita nopeammin kuin toiset. Itse soitin asiakkaille toisena viikkona ja olin ottamassa linjalta joitakin puheluita viimeistään kolmannen viikon aikana. Perehdyttämiseen on saatavilla myös materiaalia, jota voi lukea itsenäisesti mutta näissä käydään enemmänkin läpi organisaation

yleistietoa, henkilöstöä sekä toimintatapoja. Työ tehtävien suorittamiseen ja tikettien käsittelyyn ei ole itseopiskeltavaa materiaalia pois lukien OneNoten materiaali mutta tähänkin voisi antaa jonkin listan tärkeimmistä tehtävistä, joita OneNotesta olisi hyvä käydä läpi harjoitella heti.

Vaikka tämä ensimmäisen kuukauden porrastus kuulostaa selkeältä, ei sen toteutus mielestäni täysin sitä ole ollut. Jos verrataan minun ja kahden jälkeeni tulleen harjoittelijan ensimmäisiä päiviä, voidaan todeta, että kaikilla on lähtenyt käyntiin eri tavoin. Itse kävin molemmat pakolliset perehdytystunnit ensimmäisenä päivänä, sain tietokoneen ensimmäisenä päivänä ja työpisteen toisena päivänä, sain kaikki muut tunnukset nopeasti paitsi LineCarrier tunnukset ja tein ensimmäisiä omia tikettejä jo kolmantena päivänä. Jälkeeni tullut harjoittelija sai tietokoneen vasta ensimmäisen viikon loppu puolella ja toinen pakollisista perehdytyksistä venyi toisen viikon loppu puolelle. Uusin harjoittelija, jota olen seurannut tämän viikon, ei ole vielä saanut työpistettä itselleen eikä ole päässyt omalla tietokoneellaan tutustumaan käytettäviin järjestelmiin tai tutkailemaan mitään helpoimpia tikettejä, joita voisi jo tehdä mahdollisesti. Hänelle ei myöskään ole pidetty vielä toista perehdytys tuntia eikä hän ole saanut lisää työvälineitä itselleen. Aikataulut, vastualueet ja perehdytyksessä käytävä sisältö pitäisi suunnitella selkeästi jo ennen kuin uusi työntekijä aloittaa (Työterveyslaitos a, 2025).

Kaikilla meillä on myös ollut vaihtelevaa se, kuka meitä uusia harjoittelijoita loppukädessä perehdyttää. Perehdyttämällä on todella iso vaikutus siihen, miten uusi työntekijä pärjää itsenäisesti työtehtävissään. Toki myös oma aktiivisuus kysymisen suhteen edesauttaa omaa oppimista. Koen, että osasyynä eroihin meidän perehdytyksessämme on selkeästi ollut ajankohta, kiire sekä vanhempien harjoittelijoiden motivaatio perehdyttää muita uusia harjoittelijoita. Kun itse aloitin, meillä oli jo kolme erittäin osaavaa harjoittelijaa talossa ja yksi heistä otti todella paljon vastuuta, kun halusi opettaa kaikki uudet asiat minulle. Kun taas minun jälkeinen harjoittelijani aloitti, näistä kolmesta kaksi lopetti samaan aikaan, joten meitä oli vain kaksi ja juuri aloittanut harjoittelija. Työn määrä oli käsittämätön kahdelle ihmiselle, eikä siinä ollut resursseja perehdyttää ketään, kun joutui olemaan puheluissa jatkuvasti. Tämän nykyisen uusimman harjoittelijan kohdalla tuntuu olevan sama, eli työn määrä ja kiire syövät edelleen liikaa aikaa perehdytyksestä ja mikäli tämänhetkisillä vanhemmilla harjoittelijoilla ei ole intoa antaa oppeja eteenpäin, ei tule uusin harjoittelija oppimaan niin nopealla tahdilla.

Kaikki tuntuvat olevan koko ajan kiireisiä ja selkeä perehdyttäjä puuttuu prosessista. Uudella harjoittelijalla on mahdollisuus jäädä kiireen takia varjoon, eikä tätä kukaan uusi työntekijä tietenkään toivoisi. Mielestäni yrityksen pitäisi ottaa tähän selkeä linjaus ja vastuuhenkilöt, jotka vakituisista työntekijöistä perehdyttää nimenomaan oikeaoppisesti uusia harjoittelijoita. Joen (2024, 87) mukaan yksi perehdyttämisen tavoitteista olisi saada uusi työntekijä oppimaan omat työtehtävänsä oikein ja mahdollisimman nopeasti, jotta minimoidaan

virheiden mahdollisuus ja välttyään pahimmassa tapauksessa kuluttamasta monen ihmisen työaika niiden korjaamiseen. Koen sen myös olevan yrityksen näkökulmasta turhaa riskinottoa, kun harjoittelijat perehdyttävät toisiaan kuukauden työkokemuksella. Vaikka perehdyttämiseen voivat muutkin tietenkin osallistua, vastuu perehdyttämisestä on kuitenkin esihenkilöillä, eikä esimerkiksi toisilla harjoittelijoilla (Työterveyslaitos b, 2025).

Perehdytysprosessia voisi mielestäni nopeuttaa, jotta saadaan uusi harjoittelija nopeammin mukaan puhelinlinjalle muiden kanssa. Ensimmäisen viikon aikana saisi jo varmasti luotua hyvän pohjan lähteä tekemään itsenäisesti. Eli konkreettisin esimerkein opetusta vierestä seuraamisen sijaan. Tarkistuslista rutiini- ja mahdollisista työtehtävistä, jotka käydään läpi ainakin kerran. Mikäli perehdytys on hyvin ja tehokkaasti hoidettu alusta alkaen, on selvää, että kaikki hyötyvät siitä loppukädessä, kun uusi harjoittelija kykenee toimimaan itsenäisesti tehtävissään ilman jatkuvaa opastamista (Joki 2024, 87).

3.5 Viikko 5 - Perehdytys 2.osa

Viikkosuunnitelma

Koska viime viikon seuranta perehdytysprosessista jäi vajaaksi, jatkan ensiviikon vielä seuranta kyseisestä aiheesta. Viikon tavoitteena on siis saada uudelle harjoittelijalle suoritettuja tikettejä ja näin varmistaa, että hän on oppinut joitakin tehtäviä toimenpiteitä. Aion myös antaa hänelle sopivia harjoittelutikettejä avoimesta jonostamme, joita olisi hyvä lähteä harjoittelemaan. Tämän viikon tavoitteena on kertoa harjoittelijalle joka päivä vähintään yksi uusi asian työtehtävien suorittamiseen liittyen.

Maanantai 6.10.2025

Tänään oli pitkälti aktiivista sivusta seuraamista harjoittelijalta. Uutena asiana hän pääsi näkemään tulostimien asentelua. Harjoittelija oli osan päivästä sovitusti henkilökohtaisten asioiden takia poissa. Toinen perehdytys tunti on edelleen käymättä mutta päivän päätteeksi hän sai työvälaineitä kuten näppäimistön, hiiren sekä kuulokkeet. Huomenna alkaa tikettien tutkailu ja suorittaminen, jotta päästään tekemään seuraamisen sijaan. Päivän aikana opetin itse harjoittelijalle kaksi asiaa. Ensimmäinen asia koski lisenassejä, näytin hänelle, kuinka ne laitetaan päälle, mistä niitä tilataan lisää tarvittaessa ja mitä tikettiin tulee kirjata. Eri asiakkuuksilla on lisenassi asioissa eri toimintatavat. Toinen asia koski ajuripäivityksiä, näytin hänelle eri valmistajien tukisivuja ja miten hän voisi hakea sekä ladata tarvittaessa asiakkaan tietokoneelle laitekohtaisia ajuripäivityksiä.

Omia puheluita minulla oli yksitoista puhelua, joissa tehtiin toimenpiteitä. Työtehtävinä oli esimerkiksi verkkolevyn asennus, Adobe Acrobat Readerin toimimattomuusongelma, sähköpostilaatikoiden luontia, autentikointi menetelmän lisääminen, Teams ongelma, VPN yhteyden

käyttäminen, taustakoneen toimimattomuusongelma sekä muutamia puheluita, joissa selviteltiin asiakkaiden pyytämiä asioita. Kokonaisuudessaan päivä oli jälleen kiireinen.

Tiistai 7.10.2025

Teimme tänään yhdessä harjoittelijan kanssa muutaman tiketin liittyen lisenseihin ja uskon, että hän suoriutuu niistä jo omatoimisesti. Neuvoin hänelle myös mitä tikettejä voisi alkuun ottaa vastaan avoimesta jonosta, joissa ei tarvitse vielä soittaa asiakkaille. Toinen perehdytys tunti on nyt myös sovittu torstaille. Uutena asiana tai oikeastaan vihjeenä kerroin harjoittelijalle, että voisi halutessaan helpottaa kirjautumista eri asiakkuuksien palvelimille vaihtamalla salasanan itselleen AD:ssa. Meillä on käytössä Lastpass, johon voi kätevästi tallentaa tunnukset ja selaimessa on siihen laajennus mutta helpottaakseen ja nopeuttaakseen omaa työtä voisi hänellä olla yksi ja sama salasana omilla tunnuksillaan, jotta ei tarvitse joka kerta sitä etsiä. Suurin osa päivästä meni muiden harjoittelijoiden seuraamiseen mutta päästiin kuitenkin jotain työtehtäviä jo tekemään.

Puheluita päivän aikana oli yksitoista kappaletta linjalta, joissa käsiteltiin sähköpostilaatikoiden luontia, kirjautumisongelmia, tilauksia, tulostimen asennusta, cute PDF -ohjelman asennusta sekä muita tunnuksiin liittyviä yhteydenottoja. Tämän kuun alussa on auennut useampi uusi toimipaikka yhdellä asiakkuudellamme, joka on työllistänyt meitä erityisen paljon edellisen viikon aikana. Toistaiseksi tilanteeseen ei ole vielä tullut minkäänlaista helpotusta.

Keskiviikko 8.10.2025

Tänään harjoittelija oli jo pidemmän aikaa omalla työpisteellään tekemässä ja tutkailemassa tikettejä. Laitoin hänelle taas muutamia helppoja tiketti omaan jonoonsa. Yksi näistä oli nimenmuutos tiketti, jossa täytyi muuttaa asiakkaan AD tilin tiedot vastaamaan nykyistä nimeä, tarkistamaan attribute editorista proxy addressit sekä ilmoittamaan loppukäyttäjälle muutoksesta. Toisessa tiketissä täytyi lisätä henkilö jakeluluetteloihin Exchange Onlinessa. Muutoin hän seurasi aktiivisesti jälleen muiden työntekoa sekä ratkaisi jopa kollegan ongelman liittyen asiakkaan Outlookin kalenteri ongelmaan.

Päivä oli hieman sekava ja erikoisia ongelmia ilmeni koko päivän. Saimme paljon yhteydenottoja, joissa asiakkaan tietokoneelle oli ilmestynyt yhtäkkiä virheilmoitus, jota ei voinut sulkea. Tätä selviteltiin läpi päivän, eikä siihen saatu varmuudella vielääkään vastausta, miten ongelma tulee ratkaista. Toisena ongelmana oli puhelinjärjestelmämme Line Carrier, joka temppuili useita tunteja iltapäivällä ja puhelinvaihteemme oli jopa hetken kiinni.

Päivääni sisältyi merkintöjeni mukaan ainakin seitsemän puhelua, joissa tehtiin toimenpiteitä. Työtehtäviä oli esimerkiksi tietokoneen käyttöönotto, VPN toimimattomuus ongelma, virheilmoitusten selvittely, kirjautumisongelmat sekä Outlookin ongelma sähköpostia lähettäessä.

Torstai 9.10.2025

Tänään harjoittelija suoritti jälleen muutamia helpoimpia tikettejä, joita hän otti itse avoimesta työjonosta tai muut olivat hänelle laittaneet. Olin laittanut itse hänelle tiketin, jossa piti disabloida käyttäjä ja poistaa tältä oikeudet työsuhteen päättymisen vuoksi, mutta toimenpiteet olivat vasta kuukauden päähän ajoitettu (9.11). Loppupäivästä kun tarkastelimme hänen tehtyjä tikettejä tältä päivältä, huomasin, että tiketti oli merkitty valmiiksi. Hän oli epähuomiossa tehnyt toimenpiteet heti, mutta korjasimme tilanteen välittömästi laittamalla tunnuksen aktiiviseksi ja siirtämällä AD:ssa oikeaan sijaintiin. Tikettien lukemissa tarvitaan tarkkaavaisuutta ja itse saatan lukea sen useampaan kertaan ennen kuin lähdän tekemään vielä mitään asialle. Päivän aikana hän seurasi myös muita taas aktiivisesti. Toinen perehdytystunti siirtyi, sillä hänen kuulokkeensa eivät toimineet.

Oma päiväni oli kiireinen, puheluita, joissa tehtiin toimenpiteitä, oli ainakin yksitoista kappaletta. Työtehtäviä olivat esimerkiksi eilisen Trend Micro päivitysvirheen takia tulleiden tukipyynnöiden käsittely, joissa piti ottaa etäyhteys asiakkaan tietokoneelle ja ajaa muutamia komentoja PowerShellistä sekä Comman Line Interfacesta ja ladata voittuneen tiedoston tilalle toimiva .dll -tiedosto. Muut päivän aikana käsittelemäni tukipyynnöt koskivat, kirjautumisongelmia, Teamsin ja Outlookin ongelmaa, Tamigo Touchin aktivointia sekä verkkolevyn asentamista.

Perjantai 10.10.2025

Tänään harjoittelija teki taas muutamia tikettejä liittyen esimerkiksi sähköpostilaatikoiden luontiin. Hän seurasi jälleen aktiivisesti muiden harjoittelijoiden työskentelyä. Meillä on ollut tapana ottaa niin sanotut harjoittelukuulokkeet käyttöön, jotta uusi perehdytettävä pääsisi eläytymään asiakastilanteisiin kuulemalla myös asiakkaan puheen. Näitä ei ole vielä otettu käyttöön ja asiasta olla hirveästi puhuttu. Olisi mielestäni hyvä päästä kuuntelemaan puheluita tai itse koin sen ainakin hyödylliseksi. Harjoittelijalle pidettiin tänään toinen perehdytystunti asiakkuuksiin liittyen. Näytin tänään harjoittelijalle, kuinka sähköpostilaatikot siirretään palvelimella toiseen tietokantaan sekä kuinka sähköpostilaatikon migrointi tapahtuu. Kerroin myös miksi ja missä tilanteissa näitä toimenpiteitä tehdään.

Oma päiväni oli jälleen kiireinen ja puheluita, joissa tehtiin toimenpiteitä, oli noin yksitoista kappaletta. Päivän työtehtäviä oli esimerkiksi Trend Micro päivitysvirheen takia tulleiden tukipyynnöiden käsittely, VPN ongelmat, Office sovelluksien ongelman selvittely, Teamsin ja Outlookin toimimattomuus ongelma, MFA Authenticatorin uudelleen asennus ja tietokoneen käyttöönotto, kirjautumisongelmat, huoltotilauksien kirjaaminen sekä muuta yleistä ohjausta ja tikettien edistämistä.

Viikko 5 yhteenveto

Viikko oli itselläni erittäin työntäyteinen mutta siitä huolimatta yritin mahdollisuuksien mukaan seurata, kuinka perehdytettävän oppiminen kehittyy. Pääsin viikon aikana itse myös opettamaan hänelle uusia asioita ja katsomaan, kuinka hän suoriutuu rutiinimaisista tehtävistä. Voidaan myös todeta, että viikon tavoitteisiin päästiin. Opetin joka päivä jotain uutta harjoittelijalle ja hän pääsi tekemään ensimmäisiä tikettejä.

Puheluita ei vielä tällä viikolla päästy soittamaan mutta olisi tarkoitus ensi viikolla soittaa ensimmäisiä puheluita asiakkaille. Perehdytettävä kertoi, että olisi voinut jo mahdollisesti tällä viikolla soittaa joitakin puheluita. Oman kokemukseni mukaan ensimmäistä puhelua ei kannata venyttää mahdollisimman pitkälle, mikäli kokee jo pystyvänsä soittamaan asiakkaille. Odottelu ja pitkittäminen luovat loppu peleissä vain turhia paineita ja jännitys ensimmäisestä puhelusta kasvaa. Mitä nopeammin saadaan puheluita alle, sen nopeammin niihin tottuu ja siitä tulee itselleen luontevaa jutella asiakkaille.

Harjoittelukuulokkeiden käyttäminen on jäänyt jostain syystä pois mutta vieläkään ei ole liian myöhäistä ottaa niitä käyttöön. Sen lisäksi, että on kiva päästä eläytymään tilanteeseen, siitä on paljon apua. Esimerkiksi itse huomasin sen perehdytettävänä, että kun asiakas soittaa ja puheluun vastataan, oli hyödyllistä tutkailla mitä perehdyttävä lähtee ensimmäisenä tekemään ja mistä hakemaan tietoa puhelun alussa asiakkaan puhuessa. Myös haastavien tilanteiden tai asiakkaiden tullessa pääsi näkemään miten perehdyttävä itse reagoi näihin ja mitä voisi asiakkaille mahdollisesti sanoa.

Asiakkuuksiin liittyvä perehdytystunti olisi mielestäni hyvä pitää heti ensimmäisenä tai ensimmäisinä päivinä. Siinä käydään kattavasti läpi asiakkuudet sekä tutustutaan päällisin puolin Active Directoryyn. Jos tämä perehdytystunti venyy toiselle viikolle tai vielä pidemmälle, se menettää merkityksensä. Tässä kohtaa perehdytettävä on jo tutustunut Active Directoryyn sekä tietää asiakkuuksista. Tällöin se voidaan kokea turhaksi ja jopa tylsäksi.

Perehdyttämiseen kuuluu myös luonnollisesti seuranta, eli olisi hyvä käydä keskusteluita siitä, kuinka työt ovat lähteneet käyntiin, miten perehdytettävä on sopeutunut muiden joukkoon ja kysyä mikäli häntä mietityttää jokin asia tai on jotain huolenaiheita (Joki 2024, 96). Silvonon (2022) viittaa artikkelissaan Caldwellin ja Petersin artikkeliin (2018), jossa lähestytään perehdytysprosessia ihmislähtöisesti, että toimivaan perehdytysprosessiin kuuluu jatkuva seuranta, mutta valitettavasti suomalaisissa organisaatioissa tämä on usein isoin haaste ja myös usein riittämätöntä. Itse en ole huomannut, että perehdytettävältä olisi kysely miten hänellä sujuu ja kuinka hän on oppinut työtehtäviä. Toisaalta tähän varmaan myös vaikuttaa se, että moni tekee etänä töitä, juoksee palaverista toiseen tai muuten vaan on kiireitä. Voi myös olla, etten vain ole tietoinen tästä. Siitä huolimatta olisi kohteliaisuuden lisäksi tärkeää ylläpitää hyviä vuorovaikutusvälejä perehdytysjakson aikana perehdytettävään. Tämä on mielestäni asia mihin yleisesti perehdytyksessä tulisi kiinnittää huomiota, ettei perehdytettävä tunne

itseään etäiseksi tai yksin jätetyksi muiden rinnalla. Mikäli perehdytysprosessi hoidetaan hyvin, voi perehdytettävä tuntee, että hänestä on aidosti kiinnostuttu (Joki 2024, 96). Esihenkilöt saattavat jättää myös itsestään huonon kuvan perehdytysprosessin aikana, mikäli eivät pidä mitään kontaktia perehdytettävään. Oman perehdytykseni aikana minulta kyseltiin kuinka työt luonnistuvat ja miten minulla menee, mutta pohdin tätä nyt yleisellä tasolla.

3.6 Viikko 6 - Tikettijärjestelmä

Viikkosuunnitelma

Tämän viikon aiheena olisi tarkastella käytössämme olevaa Autotask tikettijärjestelmää. Pohdin viikon aikana, miksi tikettijärjestelmää käytetään, miten sitä käytetään, ketkä siitä hyötyvät ja voisiko omaa työskentelyä tehostaa ja ohjata sen kautta. Viikon tavoitteena on löytää näihin kysymyksiin vastaus ja lisäksi yritän löytää sieltä itselleni uusia asioita, joista voisi olla hyötyä jatkossa. Raportoin päiväkirjassa näiden lisäksi päivän aikana tekemäni työt niin kuin olen tähänkin asti tehnyt.

Maanantai 13.10.2025

Aloitin päivän tarkastelemalla omaa tikettijonoani ja siellä oli avoimia työnalla olevia tikettejä 27 kappaletta. Avoimessa jonossa 4 tikettiä ja itse sulkemani tiketit 487 kappaletta. Usein käy niin, että tikettien määrä aiheuttaa sekaannusta ja jokin näistä saattaa jäädä varjoon. Kokeilin järjestää "status" nappia painamalla tiketit ja ne menivät itselleni helpommin luettavaan muotoon, jossa kiireellisimmät ja omaa vuoroa odottavat tiketit näkyivät ensin. Tämä oli hyvä löytö, jota aion jatkossa myös hyödyntää, vaikka se onkin ollut aivan silmien edessä koko ajan. Tikettijonossa tarkistellaan statusta niin, että yritetään saada new, dispatched, in progress sekä scheduled tilassa olevat työt valmiiksi tai edistymään.

Autotaskista löytyy dashboardin takaa kohta "help desk all tickets" sekä "my work", joita tulee päivittäin seurattua myös aktiivisesti. Näistä voi tutkailla kollegoiden työtilannetta, omia tuntikirjauksia päivän ajalta sekä tarkistella kuinka monta tikettiä on kaikilta yhteensä luotu päivän aikana puhelinlinjalla vastattaessa.

Puheluita oli kaksitoista kappaletta, joista kymmenestä tein tiketin. Työtehtäviä tänään oli Trend Micro päivitysvirheen takia tulleiden tukipyyntöjen käsittely, VPN ongelma, Primavista ohjelman asennus, Atostek ohjelman asennus, Tamigo Touchin aktivointi, kirjautumisongelmat, huoltotilauksien kirjaaminen sekä asiakkaiden yleinen neuvominen.

Tiistai 14.10.2025

Aloitin päivän jälleen tarkastelemalla omaa tikettijonoani ja siellä oli avoimia työnalla olevia tikettejä 27 kappaletta. Avoimessa jonossa 0 tikettiä ja itse sulkemani tiketit 501 kappaletta.

Tänään päätin panostaa siihen, että saisin mahdollisimman monen tiketin statuksen muutettua pois tilasta, jossa se odottaa toimintaani. Päätin myös kysellä muutamien tukipyyntöjen perään ja sain näitä suljettua.

Tikettijärjestelmän hakutoiminto on hyvä ja monipuolinen. Siinä on yhteensä 20 eri vaihtoehtoa, millä tiedolla voi tikettiä hakea. Näistä yleisimmät mitä itse käytän ovat kuitenkin vain "tickets (created in the past 24 months)" ja "contact (last name)". Toinen hyödyllinen tapa on etsiä CRM:n takaa kohta "contacts" ja hakea täällä koko nimellä tai esimerkiksi vain sukunimellä. Haun jälkeen aukeaa lista, jossa voi valita halutun henkilön ja tarkistella hänen koko tikettihistoriaansa.

Tikettijärjestelmästä löytyy myös asiakaspalautteiden tarkistelu, jota on mukava välillä tutkia, jos sieltä löytyisi oma nimi hyvin hoidetun tukipyynnön jäljiltä. Jäin miettimään päivän jälkeen mitä "To-Do & note search" painikkeella voidaan tehdä. Onko tikettijärjestelmässä mahdollista tehdä itselleen jokin tehtävälisiä. Tämä voisi olla hyödyllinen ominaisuus, jota itse voisin mahdollisesti kokeilla.

Päivän aikana oli yhteensä kolmetoista puhelua, joissa tehtiin toimenpiteitä. Tehtäviini päivän aikana kuului Trend Micro päivitysvirheen takia tulleiden tukipyyntöjen käsittely, tietokoneen käyttöönotto ja tulostimen asennus, Chat GPT työpöytäversion asennus, Atostek ID ohjelman asennus, SIM kortin toimimattomuusongelmien selvittely, toimipaikan verkko-ongelman selvittely, kirjautumisongelmat sekä huolto- ja tarviketilauksien kirjaaminen.

Keskiviikko 15.10.2025

Päivä alkoi tarkastelemalla omaa tikettijonoani ja siellä oli avoimia työnalla olevia tikettejä 22 kappaletta. Avoimessa jonossa 3 tikettiä ja itse sulkemani tiketit 513 kappaletta. Olin heti aamusta nuorimman harjoittelijan tukena ensimmäisessä puhelussaan, joka venyi tunnin mittaiseksi asiakkaan puutteellisen puhelimen käytön osaamisen takia. Harjoittelija ohjeisti asiakasta kirjautumisongelmaan liittyen.

Uuden tiketin luonnissa on mahdollista käyttää valmiita malleja, joita meillä käytetään esimerkiksi monitoimituen tilauksien kirjaamiseen. Tämä on erittäin hyödyllinen varsinkin huolto- ja tarviketilauksien kirjaamisessa, sillä se etenee ripeästi ja selkeää kaavaa noudattaen. Toinen erittäin hyvä ominaisuus Autotaskissa on "Service call". Tässä pystyt luomaan itsellesi muistutuksia haluamallesi tiketille ja ajankohdalle. Nämä tiedot tulevat myös omaan Outlook- ja Teams kalenteriin. Erityisesti silloin, kun olette sopineet asiakkaan kanssa tietokoneen käyttöönoton tai muun yhteydenoton.

Omaan työpäivääni sisältyi yhdeksän puhelua, joissa tehtiin toimenpiteitä. Käsittelemäni tehtävät koskivat esimerkiksi Outlook- ja Teams ongelmia, VPN ongelmaa, toimipaikan

taustakoneen .bat tiedostojen korjaamista, Windows 11 päivityksen asentamista, tulostimen toimimattomuusongelmaa, kirjautumisongelmia sekä muita neuvonta toimenpiteitä.

Torstai 16.10.2025

Aloitin päivän tarkastelemalla omaa tikettijonoani ja siellä oli avoimia työnalla olevia tikettejä 21 kappaletta. Avoimessa jonossa 6 tikettiä ja itse sulkemani tiketit 523 kappaletta.

Tikettijonoon tulee välillä esimerkiksi lisenssiasioissa useampia tikettejä, jotka koskevat samaa henkilöä ja asiaa. Autotaskissa on "merge" toiminto, jolla pystyy yhdistämään samaan tukipyyntöön liittyviä tikettejä. Kun tiketti yhdistetään toiseen, menee sen tila valmiiksi ja siitä tulee yhdistettyyn tikettiin kirjaus, että toinen tiketti on liitetty osaksi tikettiä. Huomasin mittareita tutkaillessa, että meillä on kahden viimeisen kuukauden aikana luotu selkeästi enemmän tikettejä mitä muina kuukausina lähiaikoina. Mittareista löytyy myös oma ja yhteinen Service Level Agreement (SLA) -mittari, joka kuvastaa palvelutasosopimukseen liittyviä tavoitteita ja vaatimuksia (Autotask 2025).

Työpäiväni sisälsi tänään yksitoista puhelua, joissa tehtiin toimenpiteitä. Työtehtäviä oli esimerkiksi Trend Micro päivitysvirheen takia tulleiden tukipyyntöjen käsittely, SATO AEP ohjelman asennus, VPN ongelmat, Domacare työpöytäversion toimimattomuusongelma, Windowsin ilmoitusasetuksien säätäminen, selaimen liittyvät ongelmat, Teams ongelma, kirjautumisongelmat, sähköpostijakeluihin lisääminen sekä muita ohjeistuksia ja neuvomisia asiakkaan suuntaan. Meillä oli myös päivän aikana viikoittainen palaverimme.

Perjantai 17.10.2025

Aloitin viikon viimeisen päivän jälleen tutkailemalla omaa tikettijonoani ja siellä oli avoimia työnalla olevia tikettejä 18 kappaletta. Avoimessa jonossa 4 tikettiä ja itse sulkemani tiketit 541 kappaletta. Päivän päätteeksi sulkemani tiketit olivat yhteensä 549 kappaletta. Tämä päivä oli yllättävän rauhallinen mutta mukavaa vaihtelua kiireen keskelle.

Autotaskissa kun avataan avoin työnalla oleva tiketti tarkasteluun, sieltä löytyy paljon eri tietoja. Yksi satunnaisesti käytettävä mutta hyvä tieto on kyseisen tiketin kontaktin viimeisimmät viisi tikettiä historiasta. Dokumentaatio on erittäin tärkeässä roolissa kyseisissä työtehtävissä. Hyvin ja huolellisesti kirjatut tiketit ovat usein auttaneet sekavissa tilanteissa, joihin ei meinaa löytyä ratkaisua tai mikäli halutaan etsiä jotain muuta tietoa tiketeistä. Myös harjoittelun alkuvaiheessa saattoi olla epävarmuutta siitä, kuinka jotkin työtehtävät tulisi kirjata tiketille. Etsimällä esimerkiksi vakituisten työntekijöiden kirjaamia tikettejä, pystyi niistä ottamaan mallia.

Työtehtäviä itselläni tänään oli Trend Micro päivitysvirheen takia tulleiden tukipyyntöjen käsittely, VPN ongelmat, tulostimen asennus ja sähköpostiskannauksen korjaaminen, .bat tiedostojen korjaamista, kirjautumisongelmat sekä tulostimen huoltotilauksien kirjaamista.

Viikko 6 yhteenveto

Viikko oli kokonaisuudessaan työntäyteinen, vaikka olikin loppuviikosta rauhallista ja merkkejä siitä, että kuun alussa oleva kiire olisi hieman laantumassa. Suljin tikettejä viikon aikana yhteensä 62 kappaletta, eli keskimääräisesti 12 kappaletta päivässä. Tikettijärjestelmän seuraaminen osoittautui tietyllä tapaa hieman haastavaksi itselleni. Asioita saa kyllä kerrottua tikettijärjestelmästä ja siitä, kuinka sitä käytetään mutta käytännössä sitä vain seurataan suurimmaksi osaksi päivän aikana ja välillä tuntui, että jouduin hieman pakottamaan itseäni keksimään jotain kirjoitettavaa. Toki siellä tehdään seuraamisen lisäksi paljon muutakin aktiivisesti kuten kirjataan työtuntimerkintöjä tiketeille, viestitellään asiakkaiden kanssa sähköpostitse, seurataan omaa ja yhteistä suoriutumista, otetaan vastaan ja suljetaan tikettejä sekä hallinnoidaan tukipyyntöjen tilannetta. Toisin sanoen tikettijärjestelmä on mielestäni IT-tuen keskiössä mutta tästä huolimatta päiväkirjan kirjaaminen tuntui vaikealta.

Autotask on oman kokemukseni mukaan helppokäyttöinen ja nopeasti omaksuttava järjestelmä. Siitä huolimatta mikään ei ole ikinä täydellistä, itselläni on ollut joitakin toimimattomuusongelmia tikettijärjestelmän kanssa. Minulle on esimerkiksi käynyt niin, että tiketillä merkittyä asiakkuutta ei pysty jälkikäteen muokkaamaan, eli se on ikään kuin rikki. Tämä luo ongelmia siinä vaiheessa, kun yrität merkitä tikettejä toisiinsa, sillä se on mahdollista vain, jos asiakkuus on sama molemmilla tiketeillä. Olen myös törmännyt sellaiseen ongelmaan, jossa en pystynyt lähettämään tiketillä lainkaan asiakkaalle sähköpostia normaaliin tapaan. Selvittely venyi tällöin ensimmäisellä kerralla seuraavaan päivään, miksi tämä ei onnistunut. Tällä viikolla minulle kävi tämä toistamiseen mutta onneksi minulla oli siihen ratkaisu. Kun lähettää sähköpostia "Time entrynä", voi sitä muokata jälkeenpäin, jolloin vastaanottajan pystyy lisäämään ja viesti lähtee eteenpäin.

Tikettijärjestelmässä kaikista tehdyistä toimenpiteistä tai sähköposteista jää jälki. Tämä hyödyttää kaikkia, esimerkiksi työntekijät voivat palata tikettiin katsomaan miten oli ratkaissut jonkin vastaavan tehtävän tai joku kollega voi löytää omaan tukipyyntöönsä myös ratkaisun. Mikäli tiketistä on vastaamassa useampia henkilöitä, voivat he seurata toistensa kirjauksia tiketin edistymisen suhteen, jotta ei tehdä toistamiseen samoja asioita tai jos kyseessä olisi esimerkiksi tiketti, jossa pyydetään viiden tietokoneen käyttöönottoa, niin voidaan seurata mitkä laitteet ovat jo käyttöönotettu kirjauksien perusteella. Dokumentaation aktiivisuuteen, laatuun ja selkeyteen tulisi siis kiinnittää erityistä huomiota jo näidenkin esimerkkien takia. Myös kirjoittamista sähköposteista jää tiketeille kirjaus, eli kannattaa harkita miten ja mitä itse kirjoittelee asiakkaille huonona ja stressaavana päivänä.

Tikettijärjestelmästä löytyy monenlaisia lukuja sekä mittareita, joista yksi liittyy palvelutasosopimukseen (SLA). Palvelutasosopimus voidaan laatia helposti dokumentti muotoon, joka sisältää asiakkaan toiveet ja odotukset palvelun suoritumisesta, mittauskeinot sekä kartoituksen pulmatilanteiden sattuessa (Pervilä 2017). Palvelutasosopimus pitää myös sisällään reunaehdot sille, kuinka paljon tukipyyntöjä asiakkaalta voi tulla tietyn ajan sisällä ja kuinka pikaisesti asiakkaan tukipyyntöön tulee vastata vaikuttamatta negatiivisesti asiakkaan oikeuksiin (Microsoft Learn 2025). Lisäksi määritellään prosenttimääräinen tavoite, jolla seurataan palvelun toteutumista määritettyjen objektien mukaan. Objekteja ovat esimerkiksi prioriteetti, tiketin tyyppi, vian kuvaus, vian alikuvaus, ensi vasteaika ja ratkaisuaika. Tiketti puolestaan voi täsmätä useamman kuin yhden objektin kanssa. (Datto 2024)

Tikettijärjestelmä on toiminut itselleni tietynlaisena motivaattorina. On mukava seurata omaa edistymistään suljettujen tikkettien kanssa sekä päivän aikana voi verrata myös omaa suoritumista muihin, vaikka se ei ole tarpeellista. Kiireisinä päivinä on myös hauska todeta, että useasti tuntikirjaukset ylittävät päivittäisen työajan.

3.7 Viikko 7 - Asiakastilanteet

Viikkosuunnitelma

Tämän viikon tarkoituksena olisi seurata asiakastilanteita pääsääntöisesti puhelimitse käydyissä kohtaamisissa mutta tarkastelen sähköpostitse käytäviä keskusteluja myös mahdollisuuksien mukaan. Uskon, että puhelimitse käytävät keskustelut luovat enemmän raportoitavaa. Tavoitteena tälle viikolle on saada ammattimaisesti käytyjä onnistuneita asiakastilanteita ja ylimääräisenä tavoitteena olisi saada tikkettijärjestelmän palaute osioon itselleni positiivista palautetta. Yritän hahmottaa, mitkä asiat yleensä ovat sellaisia, joista asiakkaat eivät pidä ja mistä taas puolestaan he kokevat iloa tai toteavat olevansa tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Maanantai 20.10.2025

Tänään tuntui menevän kaikki puhelut onnistuneesti, eikä haastavia tilanteita tai huonotuulisia asiakkaita ollut. Kirjauksieni mukaan kymmenestä puhelusta yhdeksän oli positiivisella ja mukavalla päällä ja vain yksi asiakas oli neutraalimpi mutta ei huonolla päällä tai mitenkään hankala asiakas. Sähköpostitse havaitsin yhden asiakkaan olevan turhautunut, mutta tähän oli kyllä syytäkin, sillä he ovat odottaneet jo pidemmän aikaa, että toimipaikan tulostin saadaan toimintaan. Ravintoloissa tulostinta käytetään joka päivä aktiivisesti erilaisiin tarpeisiin.

Havaintoni asiakastilanteista tältä päivältä, onneksi moni asiakas ymmärtää sen, että kaikki ei ole aina välittömästi ratkottavissa esimerkiksi palveluntarjoajan käyttökatkon aikana. Osa

asiakkaista itseohjautuvia ja ilmoittaa IT-tuelle esimerkiksi, jos käyttökatko on ohi ja asiakkaalla toimii kaikki normaalisti. Päivän aikana oli kaksi suorastaan todella hauskaa puhelua, jossa toisessa oli niin sanottu ryhmäpuhelu, kun esihenkilö lisäsi itse työntekijänsä puheluumme ja selvittelimme kirjautumisongelmaa kolmen kesken. Toisessa tapauksessa naureskeltiin sitä, kun asiakas totesi, että onko meillä muita töissä, kun minä vastaan aina hänen puheluihinsa. Huumoria riitti molemmissa puheluisa ja se piristää omaa päivää joka kerta yhtä mukavasti. Suurin osa päivän asiakastilanteista meni puolin ja toisin hymyssä suin.

Työtehtäviä tänään itselläni oli VPN ongelmat, joita oli useampi käyttökatkon takia, Teamsin ongelmat, kirjautumisongelmat eri palveluihin, tulostimien asentelua, AEP SATO ohjelman asennus sekä asiakkaiden yleistä ohjausta tai asioiden selvittelyä.

Tiistai 21.10.2025

Tämä päivä oli yksi hiljaisimmista päivistä koko harjoitteluni aikana. Asiakastilanteita puhelimitse oli tänään yhteensä kuusi kappaletta, joista viiden asiakkaan koin olevan hyvällä tuulella. Vain yksi asiakas vaikutti hieman turhautuneelta, kun ei saanut haluamaansa heti vaan ohjasin hänet esihenkilön kautta tekemään sähköpostiosoitteen muutoksesta ilmoituksen Mepcon HR-järjestelmään. Mikäli olisin muuttanut sähköpostiosoitteen vastaamaan asiakkaan toivetta lyhyemmästä osoitteesta, olisi Mepcon tiedot ajaneet AD:sta löytyvän tiedon yli seuraavaan päivään mennessä. Kaksi näistä päivän aikana käymistä puheluista oli tunnin mittaisia. On mukavaa huomata, kun jotkut asiakkaat ikään kuin eläytyvät tilanteeseen ja yrittävät myös auttaa ongelmanratkaisussa, vaikka heillä ei olisikaan mitään osaamista asian kanssa. Koen, että nämä jotkin asiakkaat oppivat myös IT-tuelta tietoteknisiä taitoja puheluiden ja etäyhteyden aikana tehdyistä toimenpiteistä.

Tukipyynnöt, joita käsittelin tänään, koskivat toimipaikan Zebra tablettien ja tulostimen välisiä toimimattomuusongelmia, Adobe Acrobat Readin tulostusongelmaa, tietokoneen kameran toimimattomuus ongelmaa Teamsissä, sähköpostiosoitteen muuttamista, AEP Sato Utility ohjelman asennusta, AEP Sato Utility pikakuvakkeen toimimattomuusongelmaa sekä Microsoft Authenticator (MFA) käyttöönottoa uudelle puhelimelle.

Keskiviikko 22.10.2025

Tänään oli taas vuorostaan kiireisempi päivä ja puheluita itselläni oli päivän aikana kaksitoista, eli kaksi kertaa enemmän kuin eilen. Kirjauksieni mukaan näistä kahdestatoista koin kymmenen asiakkaan olevan hyväntuulisia ja puhelut sujuivat mukavasti. Yhden asiakkaan luokittelin neutraaliksi ja yhden asiakkaan turhautuneeksi.

Havaintoni tältä päivältä, asiakkaiden tukipyynnöt sähköpostitse saattavat olla hieman sekavia ja tämän takia hyvä keino on pyytää asiakasta näyttämään etäyhteydellä mikä on se

ongelma, johon halutaan ratkaisua. Toinen asia on se mitä ei voi tarpeeksi mielestäni toistaa, että asiakkaan sanomisiin ei voi täysin luottaa. Yksi asiakas kertoi minulle kokeilleensa kaiken mahdollisen lukuisia kertoja, eikä edelleenkään pääse kirjautumaan Mepcoon. Kävi ilmi, että asiakas syötti salasanaa sähköpostikenttään koko ajan. Kolmas huomio on se, että vanhemmilla ihmisillä on lähes joka kerta suuria ongelmia käyttää puhelinta tai tietokonetta ja helpoimpienkin asioiden käsittely saattaa venyä pahimmillaan nelinkertaiseksi normaaliin aikaan missä tilanteet yleensä ratkotaan. Koin myös yhden asiakkaan tänään olevan hieman epäkuuntoittava, sillä hän ei kuunnellut minua, puhui kollegalleen useasti puhelun aikana sekä yhdessä vaiheessa ei vastannut melkein kahteen minuuttiin mitään.

Työtehtäväni tänään koskivat kirjautumisongelmia, tunnuksen disablointia ja käyttöoikeuksien poistoa, Outlookin ongelmaa, Power Automate työpöytäversion asennusta sekä toimipaikan taustakoneen näytön toimimattomuusongelmaa, jossa asensin näytönohjaimenajuri ja BIOS päivitykset.

Torstai 23.10.2025

Tänään päivä oli kokonaisuudessaan hiljainen, eikä minulla itselläni ollut puheluita kuin neljän eri henkilön kanssa. Toisaalta yli puolet päivästäni meni kahden asiakkaan tukipyynnöiden käsittelyyn. Toisen tukipyynnön ratkomiseen meni kaksi ja puoli tuntia ja toiseen kaksi tuntia. Kaikki asiakastilanteet menivät onnistuneesti ja mukavasti tänään. Päivän pisimmän tukipyynnön selvittelyssä puhumamme kieli oli Englanti. Englannin kielellä puhelut sujuvat itseltäni suhteellisen hyvin, mutta haastavin osuus niissä yleensä on itselläni saada asiakkaan nimi oikein, sillä kun nimi on vaikea ja pyydän asiakasta sanomaan sen kirjain kerrallaan, niin useasti käy niin, että kirjaimet äännetään väärin.

Työtehtäviini kuului tänään esimerkiksi kirjautumisongelmat, tietokoneen käyttöönotto, sähköpostilaatikon migrointi, lisenssien asentaminen, Bitlockerin kytkentä, toimipaikan taustakoneen näytön ongelma, jossa päivitin näytönohjaimenajurit sekä asensin BIOS päivityksen sekä selvittelin PDF tiedostoihin liittyvää ongelmaa tietokoneella sekä Teamsissä.

Perjantai 24.10.2025

Työskentelin tämän päivän ensimmäistä kertaa etänä kotona. Tänään oli siinä mielessä erikoinen päivä, että minulla oli vain kaksi puhelua koko päivän aikana ja molemmissa käsiteltiin samaa asiaa, eli Windows 11 asentamista asiakkaiden henkilökohtaisille tietokoneille. Toinen näistä puheluista oli aamulla ja se kesti noin tunnin verran ja toinen oli sovittu alkavaksi kello 12:00 päivällä. Jälkimmäisen asiakkaan kanssa jouduimme käyttämään Windows 11 asennusavustajaa Windowsin asentamiseen. Tämä oli todella hidasta ja puhelu kesti meillä 2 tuntia ja 45 minuuttia. Saimme kuitenkin molemmille asennettua onnistuneesti Windows 11 käyttöjärjestelmät.

Molemmat asiakkaat olivat erittäin mukavia puheluiden aikana ja jälkimmäisen kanssa kerkesimme juttelemaan puhelun aikana paljon eri asioista, sillä olimme tämän koko ajan puhellussa emmekä katkaisseet puhelua missään välissä. Meillä oli suorastaan hauskaa, vaikka meitä molempia rupesi hieman turhauttamaan asennukseen kuluva aika. Sen lisäksi, että juttelimme kaikenlaista, autoin asiakasta samalla muissa ongelmissa, joita hänellä oli esimerkiksi omien kuulokkeidensa kanssa ja katsoimme muutamia muita asioita, joita hän halusi päivitellä omiin tietoihinsa Teamsissä.

Viikko 7 yhteenveto

Tämän viikon osalta voidaan ainakin todeta, että tavoitteisiin päästiin. Suurin osa asiakaskoh- taamisista oli onnistuneita, eikä eteen tullut mitään ylitse pääsemättömän vaikeata. Lisäksi keräsin positiivisia asiakaspalautteita yhteensä viisi kappaletta, eli jokaiselta päivältä yksi. Kirjauksieni mukaan positiivisia ja mukavia asiakkaita oli 30 kappaletta, neutraaleja 2 kappa- letta, turhautuneita 3 kappaletta ja täysin negatiivisia 0 kappaletta.

Asiakastilanteisiin vaikuttaa monet tekijät, kuten esimerkiksi aika ja kiire, yhteys ja asiakkai- den laitteiden kunto, ikä, kielihaasteet, asiakkaan osaaminen sekä tukipyyntö itsessään. On sanomattakin selvää, että asiakas olettaa saavansa ratkaisun mihin vain pyytämäänsä ja nope- asti, vaikka tietenkin se on myös meidän tavoitteemme IT-tuessa. Oman kokemuksen mukaan asia ei kuitenkaan ole niin yksinkertaista kuin toivoisi. Hyvin usein etäyhteydellä otettu yhteys pätkii tai saattaa olla vaikea saada ylipäätään etäyhteyttä otettua, puhelut saattavat pätkiä, asioiden edistäminen vaatii hyväksyntää tai toimenpiteitä esimerkiksi HR:lta, pääkäyttäjiltä, tietohallinnolta tai esihenkilöiltä. Näiden lisäksi, kun otetaan huomioon asiakkaan oma osaa- minen, mikäli häntä ohjeistetaan tekemään toimenpiteitä IT-tuen puolesta, kielihaasteet ja tietenkin IT-tuen osaaminen, voidaan saada laajempi näkemys siitä, mitkä asiat vaikuttavat asiakastilanteiden läpikäymiseen ja miksi ne saattavat pitkittyä. Lipiäisen (2020) mukaan on yleistä, että toimistotyötä tekevät joutuvat eniten kokemaan etäyhteysongelmia, jotka tuot- tavat yrityksille pitkällä aikavälillä suuria määriä tekemättömiä työtunteja. Yle (2019) artik- kelissa Merja Lehtoranta arvioi tietotekniikan häiriöiden tuottavan hänelle vähintään 20 työ- päivää ylitöitä vuosittain. Yhteys- ja toimimattomuusongelmat ei siis ole mikään IT-tuessa keksitty sanonta ajan kuluttamiseksi, vaan todellinen olemassa oleva lähes jokapäiväinen asia.

Olen huomannut, että kirjautumisongelmat ovat yksi ongelmista, joka ärsyttää ja turhauttaa asiakkaita eniten. Luulen, että tässä on syynä se, jos verrataan vaikka asiakkaaseen, jolla on Outlookin sähköpostissa jokin ongelma, jonka kanssa voi niin sanotusti elää, eikä se ole akuutti, kun taas puolestaan kirjautumisongelmissa et pääse lainkaan haluamaasi palveluun sisään mikä sitten luo tätä turhautumista. Kirjautumisongelmissa on vielä valitettavan usein

niin, että joudutaan olemaan yhteydessä asiakkuuden HR tai pääkäyttäjiin, josta sitten odotellaan vastauksia siihen saakka, että ongelma on korjattu heidän puoleltaan järjestelmiin.

Toinen asia, jonka olen huomannut, on se, että ravintolat ja ravintoloissa työskentelevät tuntuvat olevan kiireisempiä ja kuuluvat siihen kategoriaan, jotka ovat useimmiten stressaantuneita. Tähän on varmaan syynä se, että usein nämä ravintolat aukeavat myöhemmin aamusta ja seuraavaksi onkin edessä jo kiireinen lounasaika. Ravintolan työntekijät harvemmin myöskään jäävät puhelimeen linjoille toimenpiteiden ajaksi vaan pyytävät soittamaan, kun ollaan valmiita tai mikäli heitä tarvitaan.

Reippaalla asenteella ja pilke silmäkulmassa näissä tehtävissä pärjää pitkälle. Yleensä puhelun alussa jo huomaa nopeasti millä tuulella asiakas on ja mitä tulisi mahdollisesti välttää sanomasta. Mikäli asiakas vaikuttaa neutraalimmalta, voi tätä tilannetta varoen vähän havainnollistaa ja pikkuhiljaa yrittää sanoa, vaikka jotain pieniä hauskoja juttuja. Näin voi ylläpitää mukavaa keskustelua ja luoda tuntemusta asiakkaan sen hetkiseen fiilikseen. Jos asiakas on selkeästi hyvällä tuulella, tulee itsellekin vapaampi olo puhumisen suhteen mutta tietenkin pidetään puhe ammattimaisena ja asiantuntevana. Parhaita ovat puhelut, jossa pääsee ihan nauramaan ja nämä myös piristävät omaa päivää kummasti.

3.8 Viikko 8 - Etätyöskentely

Viikkosuunnitelma

Päiväkirjaseurannan viimeisen viikon tarkastelun kohteena on etätyöskentely. Tarkoituksena on seurata etätyöskentelyn hyviä ja huonoja puolia sekä selvittää, kuinka hyvin pärjään täysin itsenäisesti työskennellessäni kotona. Tarkastelen myös hyvien ja huonojen puolien lisäksi etätyöskentelyn vaikutusta omaan jaksamiseen työpäivän aikana sekä arjessa.

Maanantai 27.10.2025

Tänään oli toinen päivä itselleni työskennellessäni etänä. Etätyöskentely on sujunut todella hyvin tähän mennessä ja pystyn keskittymään vähintäänkin yhtä hyvin työskentelyyn kuin toimistolla oltaessa. Työvälineisiin liittyviä havaintojani, työtuoli on toimistolla mukavampi ja työpöydällä enemmän tilaa toimistolla. Näppäimistö ja hiiri ovat puolestaan mukavimmat kotona. Minulla on ollut useita viikkoja toinen käsi kipeänä ahkerasta kirjoittamisesta, mutta kotona oleva näppäimistö ei kuormita kättäni samalla tavalla sillä näppäimistön kytkimet ovat kevyemmät. Apuja saa edelleen Teamsin välityksellä, jos ja kun tilanteita tulee eteen. Melkein väistämättä tulee asioita eteen, joihin tarvitaan jonkun vakituisen työntekijän tai esihenkilöidemme mielipiteitä, vaikka pärjäänkin työssäni itsenäisesti.

Puheluita minulla oli tänään yksitoista kappaletta. Työtehtäviini kuului tietokoneen käynnistysongelma, verkkolevyn toimimattomuusongelma, päivityksien ja suojausasetuksien

päivittämistä tietokoneelle, sähköpostilaatikon luontia, sähköpostilaatikoiden oikeuksien säätelyä, salatun sähköpostin lähettämisiongelma Outlookissa, kirjautumisongelmat eri järjestelmiin ja palveluihin sekä huoltotilauksen kirjaaminen.

Tiistai 28.10.2025

Huomaan pientä helpotusta jo omaan arkeeni, kun säästää aikaa työpäiviin kuluvista matkoista. Vaikka herätyskelloni on asetettu soimaan puolia tuntia normaalia myöhemmin, vaikuttaa se jo aamuhäämisiin. Tänään yritin kiinnittää hiukan huomiota omaan hyvinvointiin ja jaksamiseen työpäivän aikana ja kävin säännöllisin väliajoin ikkunalla hengittelemässä rai-kasta ilmaa. Kävelin myös kotona ympäriinsä, venyttelin ja roikuin myös leuanvetotangossa, joka minulta löytyy kotoa. Kaikki tämä tietenkin kuulokkeet päässä tai kaulalla, jotta kuulen jos linjalta saapuu minulle puhelu. Vaikka en ole toimistolla, autoin Teams puhelun välityksellä harjoittelijakollegaani tänään melkein tunnin verran kahdessa ongelmassa, joista toinen liittyi tulostimen asentamiseen ja toinen Tamigon kirjautumisongelmaan.

Omia työtehtäviä tänään olivat kirjautumisongelmat, Outlookin toimimattomuusongelma, tulostimen väriainetilaukseen liittyvä neuvonta sekä kolmeen eri toimipaikan tulostimeen liittyvät toimenpiteet. Kokonaisuudessaan aikaa kului tänään tulostimiin liittyvissä asioissa puolet päivästä eli noin neljä tuntia. Puheluita minulla oli yhteensä seitsemän, johon sisältyy vastatut puhelut linjalta sekä itse soittamani puhelut.

Keskiviikko 29.10.2025

Aamulla kun katsoin ulos ikkunasta, totesin, että onpas mukava jäädä kotiin työskentelemään. Päivä sujui kaikin puolin hyvin, vaikka tuntui olevan kiirettä. Jossain kohti päivää mietin, että olisipa kiva, kun olisi juttu seuraa ja asiakaskontakteja oikein odotti innolla, vaikka niitä kyllä riitti. Päivän aikana meillä oli taas aktiivista keskustelua Teamsin välityksellä harjoittelija kollegoiden kanssa. Jaamme huolet, murheet ja naurunaiheet keskenämme ja meillä on hyvä meininki porukassamme. Lounastauolla kävin kauppakeskuksen kaupassa hakemassa ruokaa ja pääsin samalla pienelle happihyppelylle. Tajusin myös, että saan kotona näyttöjä siirrettyä itselleni parempaan asentoon, jotta ei tarvitse nojata eteenpäin nähdäkseen. Niistä on poistettu jalustat ja ne ovat kiinnitetty monitorivarteeseen, jota voi vapaasti liikutella mihin vain suuntaan. Toimistolla ne on sijoitettu työpöydällä taakse ja työskentelyasentoni välillä kärsii siitä huomaamatta.

Puheluita päivän aikana oli yhteensä neljätoista ja työtehtävät tänään koskivat esimerkiksi, Domacare ohjelman asennus kolmelle asiakkaalle, Outlookin kalenterinäkömängön ongelma, Intran etusivun näkymään liittyvä ongelma, tulostimen huoltotilauksen kirjaaminen sekä runsaasti kirjautumisongelmia eri palveluihin ja järjestelmiin. Tuntimerkintäni tikettijärjestelmässä näytti tänään kaksi tuntia yli työajan, eli voidaan todeta olleen työntäyteinen päivä.

Torstai 30.10.2025

Aamuni alkoi nauttimalla hyvää kotikahvia ja katsellessa tikettien tilannetta sekä sähköpostia. Etätyöskentely sujui tänään taas mallikkaasti ja pärjäsin hyvin itsenäisesti läpi päivän. Laitteeni toimi myös koko päivän, eikä eteen tullut esimerkiksi mitään tietoteknisiä haasteita. Pidimme taas keskustelua yllä harjoittelukollegoideni kanssa Teamsin välityksellä koko päivän. Neuvoin yhdelle harjoittelijalle, kuinka Outlookiin liittyvässä ongelmassa tulisi toimia, joka hänellä oli etäyhteydellä asiakkaan kanssa meneillään. Meillä olisi pitänyt olla tänään pikainen viikkopalaveri mutta se peruuntui kiireiden takia. Yritin taas päivän aikana liikkua hieman ja kiinnittää huomiota ergonomiseen työskentelyasentoon. Pidin myös huolen, että pääsen päivän aikana hengittelemään raitista ilmaa.

Työtehtävät tänään koostuivat esimerkiksi PDF tiedoston tulostamisongelmaan selaimen kautta, Domacare puhelinsovelluksen toimimattomuuteen uudessa puhelimessa, tulostimen huoltotilauksen kirjaamiseen, sähköpostilaatikoiden luomiseen, kirjautumisongelmiin sekä lisenssi- ja käyttöoikeuksien hallinointiin. Puheluita päivän aikana oli kolmetoista kappaletta.

Perjantai 31.10.2025

Sairaspoissaolo.

Viikko 8 yhteenveto

Tämän viikon etätyöskentelyn jälkeen voin ainakin todeta, että pärjään työssäni täysin itsenäisesti. On normaalia, että tulee tilanteita eteen, joissa täytyy tukeutua muihin. Yhtä lailla vakituisetkin työntekijät saattavat kysyä apua päivän aikana omiin tehtäviinsä. Lopulta olemme yhdessä palvelemissa asiakkaita ja puhalletaan yhteen hiileen IT-tuessa. Uskon, että sain näinkin lyhyeltä seurannalta vastaukset omiin kysymyksiini liittyen etätyöskentelyn hyviin ja huonoihin puoliin. Pidemmältä seurannalta olisi sitten saanut paremmin näkemystä esimerkiksi siihen, miten yksin työskentely vaikuttaa henkiseen jaksamiseen ja työhyvinvointiin.

Etätyöskentely mahdollistaa työntekijälle joustavuutta työntekoon ja työaikoihin. Moni yritys haluaa myös yhtenä kilpailuetuna tarjota mahdollisuuden etätöihin tai niin sanottuun hybridimalliin. Etätyöskentely on kasvanut viime vuosina valtavasti ja yksi merkittävimmistä ilmiöistä oli Korona pandemia, jonka seurauksena valtaosa aloitti etätöitä pakon edessä. Pandemian jälkeen etätyöskentely muovautui normaaliksi monissa yrityksissä ja sen suosio jatkui. Tilastokeskuksen (2023) tutkimusraportin mukaan koronarajoitusten poiston jälkeen vuonna 2022 kokoaikaisen etätöiden määrä pieneni mutta kasvua nähtiin puolestaan hybridimallin suosion nousuna. Ropposen (2025) mukaan etätöihin liittyy kuitenkin riskejä, joita voi olla vaikea havaita ennen kuin on liian myöhäistä. Etätöihin kadonnut henkilö voi olla merkki siitä, että työntekijä ei voi hyvin ja on esimerkiksi vaikeuksia työssä suoriutumisen ja jaksamisen

kanssa. Nämä henkilöt tulisi tunnistaa ja tarvittaessa reagoida tarjoamalla tukea työntekijälle, jotta vältettäisiin tilanteen eskaloituminen pitkiin sairaspöissaoloihin.

Työvälineet kotona ovat jokseenkin paremmat ja mukavammat käyttää, kuten esimerkiksi hiiri, näppäimistö, näytöt sekä lähes koko pöydän kokoinen hiirimatto. Näistä tärkeimmät itselleni säädettävät monivarsinäytöt, joissa korkeampi virkistystaajuus sekä näppäimistö kevyillä kytkimillä. Omat näyttöni kuitenkin ovat pelitarkoitukseen, eivätkä ne toiminut niin sanotusti telakkana, joka aiheutti hieman lisäkytkentöjä, jotta kaikki tarvittava saatiin toimimaan. Toimistolla puolestaan suuri säädettävä sähköpöytä sekä kunnan toimistotuoli, jotka parantavat ergonomisempaa työskentelyasentoa pitkiin päiviin. Vaikka asento ja työvälineet olisivatkin hyvät, on silti tärkeää muistaa itse liikkua ja venytellä aika ajoin, sillä liikkumattomuus aiheuttaa kokonaisverenkierron ja kudosten aineenvaihdunnan heikkenemistä (Työterveyslaitos c, 2025). Työskennellessä etänä, työntekijän vastuu huolehtia omasta ergonomiasta päivän aikana suurenee, sillä ketään ei ole vahtimassa työolosuhteita tai työskentelytapoja (Raivo 2025).

Omasta mielestäni etätyöskentelyssä hyviä puolia on enemmän kuin huonoja. Muutamia havaintoja hyvistä puolista, koin säästävänä rahaa viikon aikana, kun ei tullut osteltua aamukahvia, pientä aamupalaa tai lounasta. Vaikka en näitä joka päivä osta niin kuitenkin hyvin useasti. Työmatkoihin ei mene aikaa, päivät tuntuvat lyhyemmiltä ja aamuisin saa nukkua pidempään, koin nämä kaikki hyväksi. Työrauha on parhaimmillaan työskennellessä kotona, vaikka välillä Teamsiin tulee viestejä. Huonona puolena ehdottomasti se, että kaipaailin viikon aikana juttuseuraa. Olin normaalia aktiivisempi meidän keskustelualustoillamme mutta onneksi on nämä, eikä tarvitse olla täysin omissa ajatuksissaan joka päivä.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Olen kehittynyt työssäni todella paljon ja suurin osoitus tästä on se, että pärjään työssäni lähes täysin itsenäisesti. Isoin kehitys on tullut periksiantamattomalla asenteella, jolloin otetaan vastaan työn alle tiketti kuin tiketti sekä tietenkin toistojen myötä. Ongelmanratkaisutaitoni on kehittynyt paljon, sillä sitä tarvitaan jatkuvasti IT-tuessa ja työ on pitkälti selvittelyä, miten asiakkaiden tukipyynnöt ratkaistaan. Osaan päätellä ja kartoittaa yleensä nopeasti mistä ongelmat johtuvat ja mitä tulisi lähteä tekemään. Huolimattomuusvirheet, joita alussa sattui, ovat myös karsiutuneet vähemmälle. Työn teon tehokkuuteen en toistaiseksi ole keksinyt lisää toimintatapoja, sillä koen tämänhetkiset toimivaksi itselleni. Kaiken kaikkiaan pidän itseäni tehokkaana ja hyvin oppineena harjoittelijana, jolla riittää intoa oppimiseen ja työn tekoon.

Toimeksiantaja saa tästä työstä näkemystä harjoittelijan näkökulmasta siihen, kuinka perehdytysprosessi koetaan, miten hyvin ja miten nopealla aikataululla harjoittelijat yleensäkin oppivat ja pärjäävät työtehtävissä perehdytyksen jälkeen. Perehdytysprosessin toteutusta voidaan kuitenkin vielä kehittää, vaikka se on suunniteltu ja jaksotettu hyvin, lisäämällä selkeä perehdyttäjä ja aiheet, jotka harjoitellaan läpi esimerkiksi tarkistuslistan kanssa. Myös perehdytettävien oppimisen seurantaan ja palaute- sekä väliaikakeskusteluihin tulisi panostaa enemmän, sillä nämä jäävät herkästi epähuomioon tai kokonaan pitämättä. Toinen asia mitä toimeksiantaja huomaa tästä seurantajaksosta on se, kuinka hektistä työ on myös harjoittelijoilla, kun tarkastellaan puheluiden ja tikettien määriä. Tämän kahdeksan viikon seurantajakson aikana vastaanotin ja soitin yhteensä lähes 400 puhelua. Tämänkin takia positiivisen- tai rakentavan palautteen antaminen harjoittelijoille on äärimmäisen tärkeää, sillä se luo tunnetta aidosta kiinnostuksesta ja arvostuksesta heitä kohtaan. Kiitoksen ja kehumisen antaminen työstä on itselleni henkilökohtaisesti tärkeää ja suuri motivaattori, mikäli näihin on aiheetta oman suoriutumisen puitteissa.

Yhtenä kehitysehdotuksena perehdytysprosessin lisäksi tulee mieleen päivittää Onenote-materiaali. Siitä on ollut suuri apu tiedonhankintaan mutta siellä on paljon vanhaa ja virheellistä tietoa. Projekti on suuri, sillä materiaalia on paljon, mutta siinä voisi olla esimerkiksi jollekin seuraavalle harjoittelijalle opinnäytetyön aihe kuten vaikka dokumentaation ajantasaistaminen IT-tuessa. Tämä Onenote-materiaali on myös uusien työntekijöiden ja harjoittelijoiden suuri tukipilari ja ensisijainen tiedonhaku paikka, joten sen ajantasaisuus kulkee käsikädessä onnistuneen perehdytyksen sekä palvelun laadun kanssa.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekeminen oli mielenkiintoista ja mukavaa ensinnäkin sen takia, että sai vapaasti suunnitella mitä itselleen mieluisia asioita seuraa jakson aikana ja toiseksi työ eteni ikään kuin itsekseen, vaikka kovasti tähän joutuinkin sitoutumaan, eikä välipäiviä pystynyt pitämään kirjottamisesta. Ensimmäiset viikot olivat hieman totuttelua kirjoituksen pituuden ja sisällön kanssa sekä lähteiden etsinnän totutteluun. Kaikki kuitenkin rutiinotui hyvin nopeasti ja ensimmäiset välipalautteet työn etenemisen kanssa olivat tärkeitä. Päiväkirjan kirjoittaminen toimi myös tukena oppimiselle. Päivän jälkeen kävi kertaalleen päivän tapahtumat läpi ja näin muisteli, miten esimerkiksi jokin haastavampi tilanne ratkesi. Viikko yhteenvedoissa sitten puolestaan kirjallisuuden lukeminen auttoi omaa oppimista uusilla tiedoilla, vaikka sen löytäminen oli ajoittain haastavaa. Esimerkiksi tikettijärjestelmän seuranta viikolta opin ymmärtämään laajemmin mittareiden tarkoitusta, miksi niitä seurataan ja mitä ne merkitsevät niin palveluntarjoajalle kuin asiakkaalle. Löysin myös hyödyllistä tietoa työhyvinvointiin ja omaan jaksamiseen liittyen, johon aion varmasti kiinnittää jatkossa huomiota. Tämä oli kaikin puolin erittäin positiivinen kokemus ja voisin suositella muillekin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekemistä, mikäli se on mahdollista työn luonteen sekä omien resurssien kanssa.

Lähteet

- Autotask. 2025. ServiceLevelAgreementResults. Viitattu 16.10.2025. <https://www.autotask.net/help/DeveloperHelp/Content/APIs/REST/Entities/ServiceLevelAgreementResultsEntity.htm>
- Datto. 2024. Introduction to service level management. Viitattu 19.10.2025. https://psa.datto.com/help/Content/3_Features/7_ServiceDeskAutomation/ServiceLevelManagement/SLAMAIN.htm
- Eklund, N. 2021. Service deskissä pääsee näkemään IT-alaa laajalta skaalalta. Tietoevry. Viitattu 14.9.2025. <https://www.tietoevry.com/fi/blogi/2021/01/service-deskissa-paasee-nakemaan-it-alaa-laajalta-skaalalta/>
- Falck, K. 2025. Tekoäly mullistaa ajattelun - Mutta kuka hallitsee datakeskuksia. Tivi. Viitattu 21.9.2025. <https://www-tivi-fi.nelli.laurea.fi/uutiset/a/427278eb-27eb-46e6-b904-c36eebd1f785>
- Francis, D. 2022. Mastering Active Directory, Third Edition: Design, Deploy, and Protect Active Directory Domain Services for Windows Server 2022. Ebook Central. Viitattu 28.9.2025
- Hukkanen, V. 2019. Valtion IT-järjestelmät pätkivät ja moni syyttää siitä tietotekniikan keskittämistä. Yle. Viitattu 26.10.2025. <https://yle.fi/a/3-10973480>
- Joki, M. 2024. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.
- Leskinen, T. 2023. Korona hellitti, mutta etätöitä tekevien määrä ei juuri vähentynyt. Tilastokeskus. Viitattu 2.11.2025. <https://stat.fi/tietotrendit/artikkelit/2023/korona-hellitti-mutta-etatyota-tekevien-maara-ei-juuri-vahentynyt>
- Lipiäinen, J. 2020. IT-alan selvitys: Kiire, asenne ja perehdytyksen puute jarruttavat tietotyön tuottavuutta. Tietokeskus Oy. Viitattu 26.10.2025. <https://www.sttinfo.fi/tiedote/69875244/it-alan-selvitys-kiire-asenne-ja-perehdytyksen-puute-jarruttavat-tietotyön-tuottavuutta?publisherId=69817866>
- Microsoft a. Microsoft Copilot helppokäyttötoiminnot. Viitattu 20.9.2025. <https://support.microsoft.com/fi-fi/topic/microsoft-copilot-helppok%C3%A4ytt%C3%B6toiminnot-5d106884-844b-4ce8-acfb-4d7a48dac618>
- Microsoft b. What is: Multifactor Authentication. Viitattu 1.10.2025. <https://support.microsoft.com/en-gb/topic/what-is-multifactor-authentication-e5e39437-121c-be60-d123-eda06bddf661>
- Microsoft Learn. 2025. Palvelutasosopimusten yleiskatsaus. Viitattu 19.10.2025. <https://learn.microsoft.com/fi-fi/dynamics365/customer-service/use/overview-service-level-agreements>
- Pervilä, M. 2017. Tämän vuoksi palvelutasosopimus on niin tärkeä - mittaa lupauksen toteutumisen. Tivi. Viitattu 19.11.2025. <https://www-tivi-fi.nelli.laurea.fi/uutiset/a/a9edde81-36ad-37e9-9c5a-3181ebb79b35>
- Raivo, L. 2025. Fyysinen ergonomia näyttöpäätetyöskentelyssä. Pihlajalinna. Viitattu 3.12.2025. <https://www.pihlajalinna.fi/tyoterveys/ajankohtaista-tyoterveydessa/fyysinen-ergonomia-nayttopaatetyoskentelyssa>
- Ropponen, A. 2025. Hybridityön suurin riski on etätöihin kadonneet. Työterveyslaitos. Viitattu 2.11.2025. <https://www.ttl.fi/ajankohtaista/tiedote/hybridityön-suurin-riski-on-etatyöhön-kadonneet>

Sahimaa, J. 2022. Paineensietokyky ja palautuminen kulkevat käsi kädessä - parhaat vinkit molempiin. Barona. Viitattu 3.12.2025. <https://www.barona.fi/blogi/paineensietokyky-ja-palautuminen/>

Silvonen, A. 2022. Toimiva perehdytysprosessi: 10 vinkkiä uuden työntekijän perehdyttämiseen. Brik. Viitattu 12.10.2025. <https://brik.fi/brik-lehti/toimiva-perehdytysprosessi/?srsltid=AfmBOoo1qDqSDYVVPMvFPITEbCTdx0QOc0Kd5wBYJbQRsFQir9-15rMS>

Smilowitz, C. 2025. What is the GPUUpdate Command in Active Directory. Lepide. Viitattu 18.9.2025. <https://www.lepide.com/blog/what-is-the-gpuupdate-command-in-active-directory/>

Solla, K. 2020. Etäpalaveri verkossa? Eri työkalut sopivat eri tarkoituksiin. Yle. Viitattu 20.9.2025. <https://yle.fi/aihe/a/20-298716>

Thakur, T. 2025. Internet of Things Statistics 2025: Devices, Security, and Adoption. SQ Magazine. Viitattu 14.9.2025. <https://sqmagazine.co.uk/internet-of-things-statistics/#:~:text=As%20of%20early%202025%2C%20there%20are%2018.8%20billion,average%20household%20globally%20now%20owns%2014%20IoT%20devices>

Työterveyslaitos a. 2025. Kunnollinen perehdytys kannattaa aina. Viitattu 5.10.2025 <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/kunnollinen-perehdytys-kannattaa-aina>

Työterveyslaitos b. 2025. Perehdyttäjän TOP 10 -muistilista. Viitattu 5.10.2025 <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura/tyouralle-kiinnittyminen/perehdyttajan-top-10-muistilista>

Työterveyslaitos c. 2025. Toimisto- ja tietotyö. Viitattu 3.12.2025. <https://www.ttl.fi/oppi-materiaalit/ergonomian-tietopankki/toimisto-ja-tietotyö>

Kuviot

| | |
|---|----|
| Kuvio 1: Sidosryhmät IT-tuen työssä | 8 |
| Kuvio 2: Active Directory IT-tuen ja asiakkaan näkökulmasta | 27 |

Taulukot

| | |
|---|---|
| Taulukko 1: Keskeiset työtehtävät IT-tuessa | 7 |
|---|---|