



## **ICT-asiantuntijan päiväkirja**

Monika Pyykkönen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2021

Tradenomin tutkinto

## Tiivistelmä

**Tekijä(t)**

Monika Pyykkönen

**Tutkinto**

Tietojenkäsittelyn koulutus, tradenomi

**Raportin/Opinnäytetyön nimi**

ICT-asiantuntijan päiväkirja

**Sivu- ja liitesivumäärä**

62

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena. Siinä käsitellään työtäni ICT-asiantuntijana. Opinnäytetyö sisältää johdannon, keskeisimmät työssäni käytettävät ammattikäsitteet ja lähtötilanteen kuvauksen. Lähtötilanteen kuvauksessa kerrotaan työpaikastani, päivittäisestä työstäni ja sidosryhmistä, joiden kanssa olen tekemisissä sekä vuorovaikutusta työyhteisössä.

Päiväkirjaraportointi on kymmenen viikon mittainen. Kirjaaminen alkoi 16.8.2021 ja päättyi 2.10.2021 (pituus yksitoista viikkoa, viikon lomajakson takia). Tänä aikana kirjasin ylös päivittäiset tavoitteet, työpäivän aikana tehdyt tehtävät ja lyhyen päiväkohtaisen pohdinnan jokaiselta työpäivältä. Viikon lopuksi on viikkoanalyysi, joka kuvaa viikon ajan tapahtumia ja hankintoja sekä havaintojani työviikosta.

Seurantajakson lopuksi on pohdinta ja päätelmät-osio. Pohdinnassa olen käsitellyt lyhyesti kaikki viikkoanalyysien aiheet ja tehnyt niistä joitakin päätelmiä.

**Asiasanat**

Asiantuntija, ICT, tietotekniikka, päätelaitteet.

## Sisällys

1. Johdanto .....	1
1.1 Keskeisimmät ammattikäsitteet työssäni .....	1
2. Lähtötilanteen kuvaus .....	3
2.1 Työpaikka.....	3
2.2 Oman työn kuvaus .....	3
2.3 Sidosryhmät .....	4
2.4 Vuorovaikutus työpaikalla .....	5
3. Päiväkirjaraportointi.....	7
3.1 Seurantaviikko 1 .....	7
3.2 Seurantaviikko 2.....	14
3.3 Seurantaviikko 3.....	20
3.4 Seurantaviikko 4.....	25
3.5 Seurantaviikko 5.....	29
3.6 Seurantaviikko 6.....	34
3.7 Seurantaviikko 7 .....	38
3.8 Seurantaviikko 8.....	42
3.9 Seurantaviikko 9.....	47
3.10 Seurantaviikko 10.....	52
4. Pohdinta ja päätelmät.....	57
Lähteet.....	60

## 1. Johdanto

Teen opinnäytetyöni päiväkirjamuotoisena työnä päivätyöni ohessa ja kirjaan 10 viikon ajan päivittäisiä työtehtäviäni ajalla 16.8. - 2.10.2021. Teen nelipäiväistä viikkoa vuoden 2021 loppuun saakka, joten seurantajakso on kaksi viikkoa pidempi. Päiväkirjassa on pohdintojani ja oivalluksiani siitä, miten voisin kehittyä entistä paremmaksi ICT-asiantuntijaksi ja minkälaisia asioita päivittäisessä työssäni tulee vastaan. 10 viikon jakson aikana palautan viikoittain opinnäytetyön ohjaajalle viikkoanalyysin. Opinnäytetyön viikoittaisista työtehtävistäni kirjoittaminen alkaa 16.8.2021.

Työskentelen päätelaiteasiantuntijana Suomen suurimmassa ICT-palveluja julkishallinnolle tarjoavassa virastossa. Työntekijöitä on noin 1400 ympäri Suomea. Käytössämme on Windows työasemat (Windows 10), Ethernet sekä langaton verkko, Android tai iOS puhelimet, Windows, Linux, SQL ja Oracle palvelimia.

Vastuullamme on päivittäin asiakkaidemme noin 99 000 työasemaa sekä 16 000 palvelinta. Asiakkaita on kaikkiaan noin 80 000.

Omassa työssäni hyödyksi on laaja It-alan osaaminen ja kokemus monesta erilaisesta It-alan työstä. Muun muassa vahva päätelaite-, monitoimilaite- sekä verkko-osaaminen on eduksi työtehtävissäni. Samoin eri asiakkaiden järjestelmien, ohjelmistojen ja laitteiden hyvä tuntemus helpottaa päivittäistä työskentelyäni. Laaja verkosto, joka koostuu niin kollegoita kuin yhteistyökumppaneistakin. Hyvä englannin kielen taito on myös eduksi.

Minulla on kokemusta It-alalta lähes kahdenkymmenen vuoden ajalta. Tavoitteenani on parantaa osaamistani entisestään ja laajentaa osaamisaluettani. Toinen tavoitteeni on eteneminen urallani, mahdollisesti johtoportaaseen saakka. Tämän eteen kouluttaudun oma-aloitteisesti, suoritan kursseja ja luen alan julkaisuja sekä seuraan muun muassa Kyberturvallisuuskeskus ja Liikenne- ja viestintävirasto Traficom in uutisointia.

### 1.1 Keskeisimmät ammattikäsitteet työssäni

ICT (Information and Communication Technology)

Tarkoittaa suomeksi tieto- ja viestintäteknikkaa, joka pitää sisällään kaiken tietotekniikan sekä digitaalisesti tapahtuvan liikennöinnin.

Teams (Microsoft)

Office 365 mukana tuleva yhtenäinen viestintä- ja työskentelyalusta.

Skype for Business	Microsoftin vanha kaupalliseen yrityskäyttöön tarkoitettu video- ja videoneuvotteluohjelma. Poistumassa korvaavan Microsoft Teamsin alta.
Office 365	Sisältää monia eri toimistosovelluksia kuten Word, Excel, PowerPoint, Outlook, SharePoint, Teams ja niin edelleen. Pilvipalvelu.
Kieku	Palkeiden Kieku-ratkaisu sisältää yhteiset talous- ja henkilöstöhallinnon prosessit (muun muassa työajan- sekä loma-ajan seurannat sekä palkanmaksu).
Handi	Palkeiden Handi-palvelu. Käytössä kaikissa hankintayksiköissä osana Valtion hankintojen digitalisoinnin toteutusohjelmaa. Sisältää muun muassa laskut, sopimukset ja hankinnat.
Efecte	Asiakkaalla käytössä oleva laitteistokirjanpito mistä löytyy koneiden, monitoimilaitteiden, puhelinten (Android ja iOS) sekä käyttäjien tiedot.
Toiminnanohjausjärjestelmä (TOP)	Tänne tulee palvelupyynnöt sekä häiriöilmoitukset. Järjestelmästä löytyvät asiakasvirastot, käyttäjät sekä kaikki tiimit ja ryhmät, jotka näitä pyyntöjä ja ilmoituksia hoitavat.
Tiketti/palvelupyyntö	Tehtävät, jotka tulevan toiminnanohjausjärjestelmän kautta oikeisiin jonoihin ja ryhmien asiantuntijoiden tehtäväksi.
SLA (Service Level Agreement)	Palvelutasosopimus, minkä ajan kuluessa pyydetty työ tulee hoitaa, esimerkiksi kolmessa vuorokaudessa.

Näitä ohjelmia käytän päivittäin työssäni. Lähes kaikki aineisto ja tietoperusta mitä työssäni käytän, löytyy joko työpaikkani Vintrasta (yrityksen sisäinen tiedonjakokanava), Wikistä tai verkkolevyltä. Saan selvitettäviä työpyyntöjä niin toiminnanohjausjärjestelmän kautta kuin sähköpostillakin. Osa selvityspyynnöistä tulee myös Teams tai Skype viestillä sekä puhelimitse.

## 2. Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Työpaikka

Olen aloittanut nykyisessä työssäni elokuussa 2019 päätelaiteasiantuntijana. It-alan töissä olen ollut vuodesta 2000 lähtien. Työskentelen Suomen suurimmassa ICT-palveluja julkishallinnolle tarjoavassa virastossa. Työntekijöitä on noin 1400 kolmessakymmenessä eri toimipaikassa ympäri Suomea. Suurin osa työntekijöistä on miehiä (noin 70 %). Vastuullamme on päivittäin asiakkaidemme noin 99 000 työasemaa sekä 16 000 palvelinta. Asiakkaita on kaikkiaan noin 80 000.

Työskentelen Viraston Helsingin pääkonttorilla, mutta maaliskuusta 2020 saakka olen ollut kokonaan etätöissä vallitsevan Covid-19 pandemian takia. Konttorimme on lähinnä avokonttori, missä on useammassa kerroksessa erilaisia neuvottelutiloja sekä niin kutsuttuja vetäytymistiloja, joihin voi mennä esimerkiksi pitämään Teams palaveria, jotta muiden äänet eivät häiritse keskittymistä. Samalla myös muille suodaan työrauhaa, kun palaverissa oleva ei puhu asioita toisten kuullen. Työsuhteeni alkuaikana työskentelin paljon pääkonttorin tiloissa, mutta noin kolmen kuukauden työssäolon jälkeen siirryin pääasiassa istumaan asiakkaan pääkonttorin tiloihin. Heidän toimitilansa sijaitsevat julkisen liikenteen osalta paremmalla sijainnilla. Asiakkaan konttoritilat ovat myös pääasiassa avokonttoreita, joissa työpisteet on jaettu sermein. Molemmissa toimipisteissä on käytössä niin langattomat kuin kiinteät verkkoyhteydet, sähkötyöpöydät ja kunnan konttorituolit.

### 2.2 Oman työn kuvaus

Päivittäisiin tai viikoittaisiin työtehtäviini kuuluvat muun muassa:

- asiakasvirastojen yhteyshenkilöiltä tai käyttäjiltä tulevien työpyyntöjen hoitaminen ja selvittäminen. Näitä ovat muun muassa erilaiset laitteiden tai lisenssien hinta- ja saatavuuspyynnöt
- erilaiset ongelmanselvitykset. Esimerkiksi hajonneen ulkoisen kovalevyn datan palautus.
- laitemäärien tarkistamiset
- mobiiliraporttien luonnit asiakasvirastolle
- käyttäjätunnuksista huolehtiminen ja ylläpito
- käyttäjätunnusten tilaaminen ulkopuoliselta palveluntarjoajalta
- käyttäjämäärien tiedottaminen lisenssitiimille
- leasingkoneiden vaihdoista ylläpidettävän kirjanpidon hoitaminen
- yhteyshenkilönä toimiminen sekä erilaisiin kokouksiin ja palavereihin osallistuminen asiakasvirastojen mukana.

Työsuhteen alussa oli kattava perehdytys työpaikkani asioihin sekä käytössä oleviin järjestelmiin ja ohjelmiin. Asiakasvirastoiden edustajat pitivät omat perehdytyksensä ja olen osallistunut myös erilaisiin virastojen sisällä järjestettäviin koulutuksiin ja kursseille. Kollegat ovat neuvoneet ja auttaneet aina tarpeen tullen ja näin olen saanut suurimman osan työssäni tarvittavasta tiedosta. Ja viimeisenä mutta ei vähäisempänä tekemällä oppii.

Kollegoiden, virastojen yhteyshenkilöiden tai kolmannen osapuolen yhteyshenkilöiden vaihtuminen aiheuttaa välillä omat ongelmansa. Vie oman aikansa, kun uusi tilalle valittu henkilö oppii talon tavoille ja saa tarvittavat tiedot työtehtävän hoitamiseen. Näissä tilanteissa riittävä tiedottaminen kaikille tahoille on hyödyksi. Hyvällä tiedottamisella pysyy ajan tasalla ja tietää kehen henkilöön tulee olla yhteydessä.

Työtehtävässäni on hyödyksi vahva it-alan osaaminen sekä vuosien kokemus erilaisista it-alan töistä. Hyvä ja laaja päätelaite-, monitoimilaitte- sekä tulostintuntemus, lisenssiasiat ja ymmärrys siitä, millaisia työvälineitä missäkin virastossa käytetään sekä minkälaisia järjestelmiä ja sovelluksia heillä on käytössään, helpottavat työn tekemistä.

Minun tulee myös tietää, keiltä henkilöiltä kysyä mitäkin asiaa tai mihin ryhmään/tiimiin olla yhteydessä, kun tulee erilaisia selvitystehtäviä eteen. Työssä tulee olla myös oma-aloitteinen, jotta ongelmien selvitys etenee sekä tietää missä vaiheessa minkäkin asian selvittely on. Välillä joudun kyselemään esimerkiksi tikettien perään tai seuraamaan onko ulkopuolinen palveluntarjoaja tai laitetoimittaja vastannut. Sujuva englannin kielen taito on ollut myös hyödyksi.

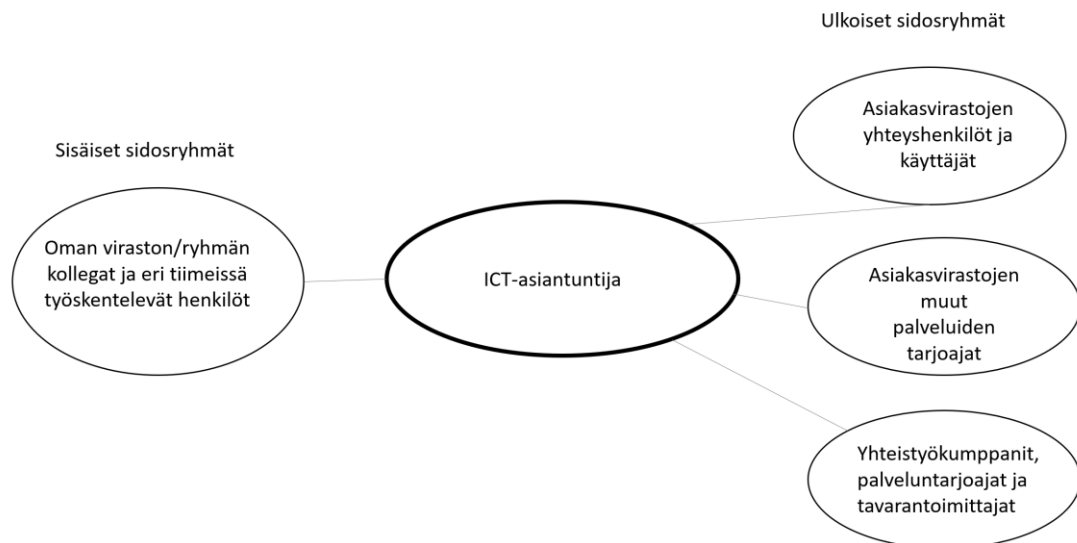
Työssäni riittää vielä paljon opittavaa sillä it-ala kehittyy jatkuvasti. Kun seuraa alan uutisointia ja koulutuksia, oman viraston järjestämiä tilaisuuksia ja asiakasvirastojen tiedotteita niin pysyy suhteellisen hyvin ajan tasalla, mitä milloinkin on menossa. Aina voi kouluttautua lisää ja jos huomaa pitävänsä jostain määrätystä tekemisestä (esimerkiksi koodaaminen, arkkitehtuuri tai muu sellainen) niin näihin voi aina erikoistua.

## **2.3 Sidosryhmät**

Työssäni sidosryhmiä on useita. Omaan työhöni kuuluvat asiakasvirastot, oman työpaikkani sisällä olevat eri ryhmät ja tiimit sekä kollegat, ulkopuoliset toimijat ja yhteistyökumppanit sekä viranomaistahot.

Oman työpaikkani tärkeimpiä tiimejä ja ryhmiä itselleni ovat oman ryhmäni lisäksi päätelaiteostot, työasemien-, matkapuhelimien- sekä monitoimilaitteiden elinkaaren hallintatiimit, lisenssi tiimi, mobiilitiimi, tietoliikennetiimi sekä aluepalvelut. Asiakas virastoilla on määrätty

toimittajat, joiden kanssa teen tiiviisti yhteistyötä. Kuvassa 1 on esitetty työssäni olevat sidosryhmät.



Kuva 1. Työssäni olevat sidosryhmät.

Sidostyhmien intressit minun sekä asiakkaiden auttamiseen ovat mielestäni hyvän asiakaspalvelun kokemus, myytävien tuotteiden myynti ja toimitus sekä toimivien järjestelmien ja ohjelmien saavutettavuus. Hyvällä asiakaspalvelulla on kauaskantoiset seuraukset, kun asiakas kertoo hyvästä kokemuksesta muille kollegoilleen ja tutuilleen. Tällöin esimerkiksi jokin virasto tai tavarantoimittaja nousee useammin esille harkittaessa palvelujen toimittajaa tai ylläpidosta vastaavaa tahoa.

## 2.4 Vuorovaikutus työpaikalla

Työpaikalla tapahtuva vuorovaikutus on nykyään hyvin pitkälti virtuaalista. Entiset kasvotusten kollegoiden ja esimiesten kanssa pidetyt keskustelut, palaverit ja kokoukset ovat siirtyneet koronapandemian myötä Teamsiin ja Skypeen. Onneksi osa kollegoista käyttää vielä puhelinta niin edes jotain kommunikaatiota hoidetaan yhä vanhalla tavalla. Myös asiakkaiden ja muiden sidosryhmien jäsenten kanssa asiointi tapahtuu nykyään sähköpostilla, Skypellä tai Teamsillä.

Olen käynyt tänä vuonna muutamana päivänä toimistolla ja näille päiville olen sopinut tapaamisen kollegan tai kollegoiden kanssa. Olemme työskennelleet samassa työtilassa ja käyneet lounaalla. Tällöin on tullut ylläpidettyä kasvokkain tapahtuvaa kommunikointia. Tosin nyt pandemia-aikana pidetään kasvomaskeja, joten normaali ilmeiden näkyminen on estynyt. Ihmisten ilmeet ja eleet ovat aina olleet osa kommunikointia.



Vaikka olemmekin lähes päivittäin yhteydessä joko Teamsin, Skypen tai sähköpostin välityksellä, kyllä puhelimessa puhuminen ja kasvokkain näkeminen ovat ihan omaa luokkaansa. Itse olen melko sosiaalinen ja on mukavaa vaihtelua nähdä ihmiset elävänä.

Mielestäni sähköpostilla ja pikaviestimillä käytävä keskustelu aiheuttaa ehkä eniten vääryymmärryksiä. Riippuu pitkälti myös vastaanottajan mielentilasta ja kiireestä, miten hän kirjoitetun viestin lukee ja sisäistää. Joskus jokin harmiton lause tai sana voidaan ymmärtää esimerkiksi negatiivisena palautteena ja viestin sisältö saa ihan erilaisen merkityksen, kun lähettäjällä oli tarkoituksena. Kasvotusten käydyssä vuorovaikutuksessa ihmisen kertoma asia on helpompi tulkita ja ymmärtää, kun näkee toisen ilmeet, eleet ja kuulee äänen sävyn.

### 3. Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Seurantaviikko 1

*Maanantai 16.8.2021*

Päivän suunnitelmana on käydä läpi perjantain ja viikonlopun aikana tulleet sähköpostit, osallistua kahteen palaveriin sekä katsoa vireillä olevien tikettien tilanteet. Samoin päivän aikana tulevat työpyynnöt ja tehtävät tulee laittaa vähintään alulle, ellei niitä saa sillä hetkellä ratkaistua.

Aloitin päiväni kotona etätöissä. Olen ollut etätöissä maaliskuusta 2020 lähtien, joten työmatkaa ei kerry päivittäin lainkaan. Ensin avasin koneet eli käytössäni on oman työpaikani kannettava tietokone sekä asiakasviraston kannettava. Katsoin molempien koneiden sähköpostit läpi ja tarkistin kalenterista päivän merkinnät sekä palaverit.

Aamupäivällä osallistuin asiakkaan tuotantotiimin viikkopalaveriin. Tänään mukana olivat lähes kaikki tuotantotiimin jäsenet. Kävimme läpi tietoliikenteen sekä aluepalveluiden osalta ajankohtaiset asiat sekä keskustelimme kahden henkilön siirtyessä muihin tehtäviin, että tuleeko heidän tilalleen uudet työntekijät.

Lounastauon jälkeen osallistuin toisen tuotantotiimin palaveriin missä on mukana oman ryhmäni esimiehet ja asiantuntijat. Siellä kävimme läpi eri asiakkaiden tilanteet. Moni oli vielä lomalla, joten palaveri oli normaalia lyhyempi.

Päivän aikana sain selvitettäväkseni, miten tulisi toimia alle vuoden vanhan kannettavan koneen kanssa, joka on rikkoutunut tapaturmaisesti. Laitoin kyselyä asiakkaan tietohallintoon onko heillä mielipidettä asiasta. Lähituki oli pyytänyt koneesta jo korjausarvion, mitä ei ole vielä tullut. Tietohallinto ja lähituki ilmoittivat, että heillä on kahta eri näkemystä korjausarvion hinnasta. Sen pitäisi olla ilmainen, mutta joskus pelkästä arviostakin on tullut lasku. Laitoin tämän elinkaaritiimin selvitettäväksi.

Toiselta asiakkaalta sain tehtäväkseni selvittää, voiko heidän käyttämään palveluun lisätä käyttäjälle myös toisen sähköpostiosoitteen, koska niihin on tulossa muutoksia. Tämä asia vaatisi käyttäjän testaamaan asiaa, joten selvitin, kehen voisin olla asian tiimoilta yhteydessä. Tein myös tiketin palvelua ylläpitävälle yritykselle, jossa kysyin, onko tällainen kahden osoitteen käyttäminen yleensäkin mahdollista. Heiltä sain vastauksen, että heidän mielestään on ja heiltä tuli myös ohje, miten saan toisen osoitteen lisättyä käyttäjätietoihin.

Päivän loppuun tein itselleni muistiinpanot, mitä tehtäviä jäi auki ja seuraavalle päivälle selvitettäväksi. Pohdin myös miten muualle lähtevien tai toisiin tehtäviin siirtyvien ihmisten lähtö vaikuttaa omaan tehtäviini ja työnkuvaani. Mielestäni saavutin tänään päivän tavoitteen töiden selvityksen ja valmiiksi saamisen suhteen. Toki töitä jäi vielä seuraavalle ehkä jopa seuraavillekin päiville.

*Tiistai 17.8.2021*

Päivän suunnitelmana on käydä sähköpostit läpi. Niitä tulee jonkin verran, koska kuulun kahteen eri ryhmään, joilla on yhteensä kymmeniä asiakkaita hoidettavanaan. Itselläni asiakkaita on vain kolme, mutta saamme jokainen aina sähköpostiviestin saapuvista tikeistä mitä ryhmällemme on osoitettu. Uusien sähköpostiosoitteiden syöttäminen käyttäjätietoihin ja tämän asian selvityksen jatkaminen sekä rikkoontuneen leasing-kannettavan selvitystyötä.

Päivä alkoi sähköpostien läpikäynnillä, niin oman työpaikkani, kuin asiakkaankin työasemilta. Tarkistin myös kalenterista mihin aikaan päivän ainoa sovittu palaveri oli. Aamun aikana laitoin viestiä käyttäjälle, joka saattaisi suostua testaamaan sähköpostiosoitteiden tuplasyötön toimivuutta. Hän vastasi viestiini ja aloitimme testaamisen uuden salasanan vaihdon jälkeen.

Lisäsin toisen sähköpostiosoitteen ja hän suoritti testit. Kirjautumaan pääsee kolmella eri tavalla ja sähköpostiosoitteen lisäyksen jälkeen kirjautuminen ei toiminut lainkaan. Tein tästä tiketin palvelua ylläpitävälle firmalle. Heillä oli kiirettä, joten tämän ongelman ratkaisu siirtyy seuraavaan päivään.

Jatkoin toisen asiakkaan rikkoontuneen kannettavan jatkon selvittelyä. Otin yhteyttä käyttäjään, jonka käytössä kone oli ollut tapaturman hetkellä. Hän ei ollut tehnyt tapaturmasta tai koneen hajoamisesta tapaturmailmoitusta. Elinkaartiimilta ei tullut selkeää vastausta onko koneen korjauspyyntö ilmainen vaiko ei, joten asia on ylemmällä taholla selvitettävänä. Asiakaan järjestelmäpäällikkö teki päätöksen, ettei konetta korjata vaan sitä voi käyttää varakoneena pöytäkoneen tavoin. Koneesta oli näyttö rikki, mutta muuten sitä pystyi käyttämään normaalisti, kunhan kytki sen ulkoiseen näyttöön kiinni.

Sain tehtäväkseni myös selvittää vanhan omistuksessa olevan monitoimilaitteen jatkon, koska valmistaja irtisanoo vanhojen laitteiden huoltosopimuksia vuoden 2021 aikana. Tämä selvityspyyntö tuli toiminnanohjausjärjestelmästä tiketinä. Laitoin asiasta sähköpostia asiakkaan monitoimilaitteista päättävälle henkilölle, joka oli jäämässä lomalle. Päätimme odottaa muutaman viikon, kun heillä alottaa uusi henkilö, joiden toimenkuvaan

nämä monitoimilaitteet ja tulostimet tulevat kuulumaan. Laitoin tiketin odottamaan määräaikaa syyskuun alkuun.

Iltapäivällä osallistuin asiakkaan ja kolmannen osapuolen työasemapalaveriin. Siellä kävimme läpi heidän hoitamia tikettejään, SLA (Service Level Agreement) aikoja, avoinna olevia tikettejä sekä tulevia suurempia päivityksiä ja niin edelleen. Osalla palveluntarjoajista SLA on kolme päivää, osalla taas viisi päivää.

Myöhemmin iltapäivästä sain vielä yhteydenoton asiakkaan lähituen henkilöltä, joka tiedusteli, olenko jo saanut minulle luvatus käyttäjätunnuksen sovellustoimittajan palveluun. En ollut saanut, joten laitoin heidän vastuuhenkilöillensä sähköpostia asiasta. Kun saan palveluun tunnukset, pystyn lataamaan käytössä olevan ohjelmiston uusimman päivityksen lähituen käyttöön ja he asentavat ohjelman käyttäjälle.

Sain hoidettua tänään hyvin päivän työt, vaikka osa siirtyikin huomiselle. Selvitystyöt vievät usein enemmän kuin yhden työpäivän verran, joten tämä on ihan normaalia.

#### *Keskiviikko 18.8.2021*

Päivän suunnitelmana on käydä sähköpostit läpi, jatkaa sähköpostiosoitteiden syöttämisen selvitystyötä, tehdä mobiiliraportti asiakkaalle ja osallistua yhteen palaveriin sekä henkilöstöinfoon.

Luettuani ja siivottuani sähköpostit kummaltakin työasemalta toimitin asiakkaan pyytämän mobiiliraportin meidän yhteiseen työtilaamme. Tämä raportin ajaminen ja tallentaminen sovittuun paikkaan, on viikoittain tapahtuva toimenpide, josta olemme erikseen asiakkaan vastuuhenkilön kanssa sopineet.

Aamupäivän aikana sain asiakkaalta yhteydenoton, että he eivät pääse omilla tunnuksillaan toiminnanohjausportaaliin. Asiaa alkoi selvittämään myös asiakkuuden tuotantopäällikkö ja hän saikin selville, että jostain syystä käyttäjien käyttäjätunnukset olivat lukkiutuneet. Hän lupasi jatkaa selvitystyötä miksi näin oli käynyt.

Laitoin viestiä käyttäjälle, joka testaa kahden sähköpostiosoitteen lisäämistä palveluun kirjautumista varten. Tämä selvitystyö alkoi jo maanantaina. Ylläpidosta vastaava yritys oli tehnyt jotain pieniä muutoksia ja nyt käyttäjä pääsi kirjautumaan yhdellä tunnistustavalla. Käyttäjätunnuksella ja salasananalla kirjautuminen ei edelleenkään toiminut ja ongelman selvitystä jatkettiin.

Huomasimme, että käyttäjän salasana oli vanhentunut jo seuraavana päivänä resetoinnin jälkeen ja tämän virheen korjattuani käyttäjä pääsi kirjautumaan myös vanhalla tunnukseensa. Uusi sähköpostiosoite ei kuitenkaan toiminut ja tulimme siihen tulokseen, ettei kahta osoitetta voi käyttää tunnistautumiseen, vaan pitää luoda kokonaan uusi tunnus. Laitoin asiasta sähköpostiviestiä asiakkaalle, ettei kahta osoitetta voi käyttää samanaikaisesti käyttäjätunnus/salasana tunnistautumiseen. Kysyin asiakkaalta, miten etenemme nyt tiedon saatuamme.

Tämän jälkeen osallistuin yhden asiakkaan ja kolmannen osapuolen CAB-palaveriin. Tämä palaveri pidetään joka toinen viikko. Siinä käydään läpi palvelimille tehtäviä päivityksiä, muutoksia ja asennustöitä sekä käydään läpi miten pitkiä mahdollisia katkoksia tehtävistä toimenpiteistä saattaa tulla. Näiden tietojen pohjalta tiedotetaan eri asiakkaille heitä koskevista katkoksista ja toimenpiteistä. Myöhemmin iltapäivällä osallistuin myös tuotannon henkilöstöinfoon, jossa käytiin läpi pääasiassa kesällä ollutta erittäin laajaa tietoliikennekatkosta ja sen vaikutuksia eri asiakkaisiin.

Tänään tuli vastaan muutama erikoinen ongelma minkä olemassaolosta minulla ei ennestään ollut tietoaakaan. Yksi niistä oli tuo tunnusten lukkiutuminen "itseksensä" toiminnanohjausportaalissa. Sähköpostiosoitteiden syötön selvitysasia on edennyt jo hyvälle mallille. Sain hyvin tehtyä etukäteen sovitut ja suunnitellut asiat ja osallistuttua myös palaveriin sekä infotilaisuuteen.

*Torstai 19.8.2021*

Työlistalla sähköpostien läpikäyntiä ja auki jääneiden ongelmien selvittelyä.

Sain aamulla asiakkaalta sähköpostiviestinä vastauksen koskien kahden sähköpostiosoitteen syöttämisestä palveluun. Sovimme asiakkaan kanssa, että hän tekee kyselyn näille henkilöille, joilla sähköpostiosoite muuttuu ja kartoitamme käyttävätkö he mitä tunnistautumista kirjautuessaan palveluun. Jos he eivät käytä käyttäjätunnusta ja salasanaa voin lisätä ongelmitta heidän uuden osoitteensa heidän tietoihinsa. Jos käyttävät niin asia tulee käsitellä tapauskohtaisesti ja mieltä tarkkaan tehdäänkö käyttäjälle uusi käyttäjätunnus. Uuden tunnuksen luomisessa on omat ongelmansa, kuten vanhojen tietojen katoaminen, joihin ei uusilla tunnuksilla välttämättä pääse enää käsiksi.

Sain päivän aikana useammalta lähitukihenkilöltä ilmoituksen koskien päättyvien leasinglaitteiden palautuksia. He ilmoittivat, haetaanko laitteelle jatkoaikaa kolme kuukautta vai palautuuko laite syyskuun loppuun mennessä. Kirjasin nämä tiedot taulukkoon, jota ylläpidän ja toimitan sitten eteenpäin elinkaaripalveluille määrättyinä päivinä tämä kuun

lopussa. Laittepalautuksia tehdään neljä kertaa vuodessa (Q1-4 eli maaliskuu, kesäkuu, syyskuu sekä joulukuu). Välillä palautukseen menee vain muutamia kymmeniä työasemia ja toisinaan tämä palautus koskee satoja laitteita.

Päivän päätteeksi laitoin poissaoloilmoitukset kummankin työkoneen sähköposteihin, sillä pidän perjantain vapaata. Tein myös muistiinpanot seuraavalle viikolle tehtävien töiden osalta sekä syötin ajanhallintajärjestelmään tällä viikolla tekemäni työtunnit. Ajanhallintajärjestelmään syötämme asiakkaille tekemämme työt ja niiden perusteella asiakasta laskutetaan. Hyvillä mielin lähdin viikonlopun viettoon. Mitään isoa ja ylitsepääsemätöntä ongelmaa ei jäänyt odottamaan maanantaihin.

*Perjantai 20.8.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Tämä viikko kului vielä suhteellisen rauhallisissa merkeissä, kun osa ihmisistä oli vielä kesälomilla niin omassa työpaikassani kuin asiakkaillakin. Tällä viikolla tutustuin taasen uusiin ihmisiin ottaessani heihin yhteyttä selvittäessäni saamiani työpyyntöjä ja ongelmatilanteita. Olin myös yhteydessä minulle ennestään tuntemattoman viraston käyttäjään.

Tälle viikolle sattui useampi selvityspyyntö, jotka veivät useamman päivän aikaa ja joista osa siirtyi myös seuraavalle viikolle, jopa seuraavalle kuukaudelle. Useimmiten nämä pitkittymiset johtuvat useiden eri henkilöiden osallistumisesta työhön ja he saattavat olla poissa työpaikalta tai hyvin kiireisiä (palaverit). Tällöin pitää vaan malttaa mielensä ja odottaa. Toki asian perään voi kysyä, vaikka saman päivän iltapäivällä tai seuraavana työpäivänä. Joskus ihmisillä tapahtuu unohduksia ja tuolloin muistutus on paikoillaan.

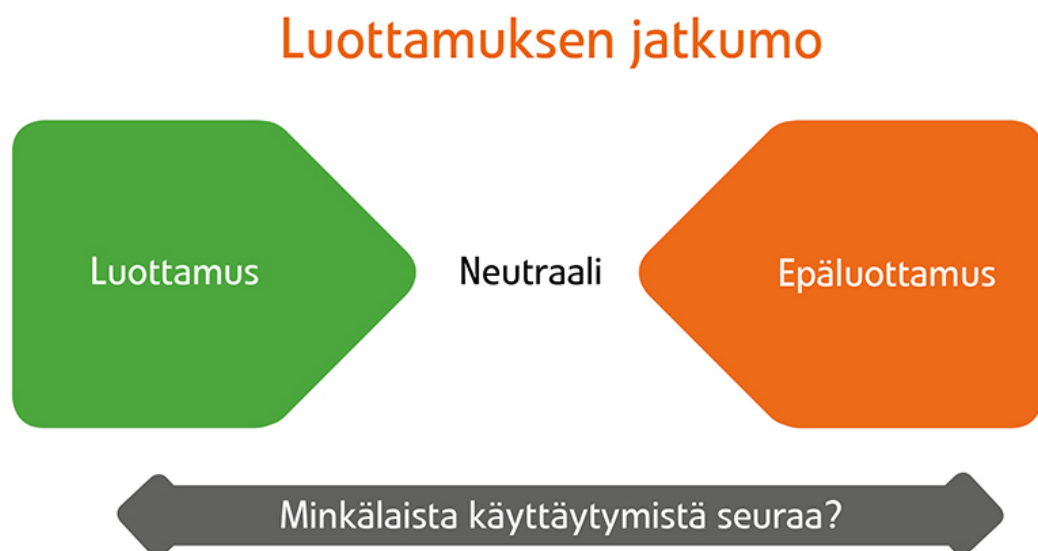
Ongelmatilanteet ratkesivat paljolti oman osaamisen myötä, mutta myös hyvän verkoston avulla. Muutamassa vuodessa olen oppinut tuntemaan paljon eri ryhmissä ja tiimeissä työskenteleviä ihmisiä ja heidän tietotaitonsa ja apunsa on lähestulkoon korvaamatonta. Hyvät ja osaavat kollegat ovat yrityksen sparrausverkosto.

Yrityksen sisäinen sparrausverkosto auttaa työssään jumiin jäänyttä kollegaa jatkamaan työtään nopeasti ja sujuvasti. Avun saaminen on nopeampaa, kun tulee oman yrityksen sisältä. Tämä taas säästää yritykselle rahaa ja ihmisten aikaa. Verkosto auttaa myös ihmisiä ylläpitämään sekä kehittämään omaa osaamistaan, vahvuuksiaan sekä oppimaan uutta. Tämä lisää ja luo työviihtyvyyttä sekä lisää työn tulosta. Tästä syystä sisäinen sparrausverkosto on tehokas. (Heuristica s.a.)

Koin myös saavuttaneeni muutaman kollegan luottamuksen ja he ottivat rohkeasti minuun yhteyttä, kun tarvitsivat apua työasioissa. Kun aloitin työni niin tulin täysin uudella nimikkeellä sekä työnkuvalla asiakkaan tiimiin Työnkuvani muokkaantui ajan myötä eikä selkeää tarkkaa kuvausta ollut alussa antaa, mikä aiheutti osassa henkilöitä epätietoisuutta ja mahdollisesti myös luulon, että veisin jonkun toisen työn. Tämä ei todellakaan ole missään vaiheessa ollut tarkoituksena vaan se, että voisin jakaa heidän työkuormaansa ja auttaa useammassa asiassa, kun apua tarvitsevat. Luottamus ja toisen arvostaminen ja arvostuksen saaminen helpottaa mielestäni työn tekemistä sekä parantaa työilmapiiriä.

Luottamus on organisaation kannalta niin psykologista turvallisuutta kuin sosiaalista pääomaakin. Tasavertainen yhteisöllisyys sekä avoin dialogi, kuvaavat sosiaalista pääomaa. Tiedon kulkua ihmiseltä toiselle edistävät sosiaalisen pääoman mekanismit, vuorovaikutus sekä luottamus. (Työturvallisuuskeskus 2017)

Luottamus voi olla myös tunne, jota tuntee toista kohtaan. Tämä tunne voi olla niin neutraalia, positiivista luottamusta kuin negatiivista epäluottamustakin. Kuvassa 2 on kuvattuna luottamuksen jatkumo. (Työturvallisuuskeskus 2017)

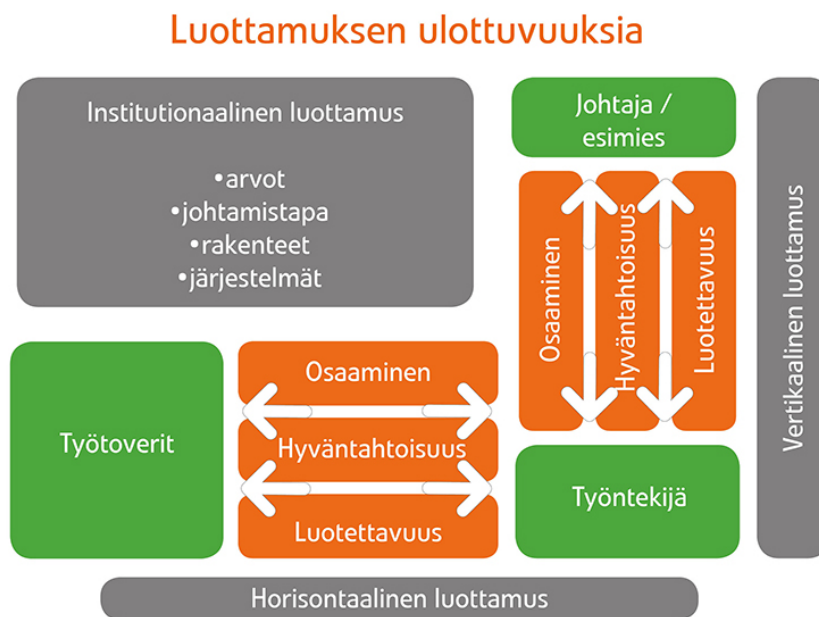


Kuva 2. Luottamuksen jatkumo (Työturvallisuuskeskus,2017)

Luottamusta tarkasteltaessa katsotaan useampia ulottuvuuksia, kuten jokaisen yksilön omaa itseluottamusta sekä työyhteisössä kollegoiden välistä keskinäistä luottamusta. Omaa itseluottamusta tarkastettaessa voi miettiä, luottaako itseensä tarpeeksi jakaakseen omia ajatuksiaan ja mielipiteitään muille ja kokeeko näiden ilmaisun olevan jakamisen arvoista. Kollegoiden välisessä luottamuksessa on kyse toisen osaamiseen luottamisesta, luotettavuudesta sekä toisen hyvätahtoisuudesta. Tämä tarkoittaa, että kollega osaa

tehdä työnsä niin ettei itse tarvitse olla seuraamassa ja korjaamassa hänen tekemisiään. Hyväntahtoinen ihminen ei yritä hyötyä toisesta millään tavalla eikä käyttää häntä hyväkseen. Lupausten pitäminen tarkoittaa luotettavuutta. (Työturvallisuuskeskus 2017)

Luottamuksen arvopohjaisia normeja ovat oikeudenmukaisuus, osallistuminen, johdonmukaisuus, läpinäkyvyys sekä vastavuoroisuus. Luottamuksen ulottuvuuksia on esitetty kuvassa 3. (Työturvallisuuskeskus 2017)



Kuva 3. Luottamuksen ulottuvuuksia (Työturvallisuuskeskus 2017)

Työpaikoilla luottamus näkyy vastuullisuutena. Jokaisella on oma vastuunsa niin yksilönä kuin ryhmänsä jäsenenä ja heidän tulee ja jokaisen tulee kantaa vastuunsa näiltä osin. Työhyvinvoinnin ja työn tuottavuuden kulmakiviä ovat oikein jaetut vastuut sekä luottamus. Jotta ihminen kokee voivansa hyvin, hänen on koettava olonsa turvalliseksi. Luottamus lujittuu avoimuuden lisääntyessä. Tällöin yhteisöllisyydelle, hyvälle yhteishengelle, organisaation oppimiselle sekä tiedon hyvälle kululle syntyy tilaa. Tällöin vaikeuksien ja kriisien kokeminen sekä ongelmien ennakoiminen ja ratkominen on luottamusta omaavalle työyhteisölle helpompaa. (Työturvallisuuskeskus 2017)

Eri tilanteet voivat sanella minkälainen merkitys luottamuksella on. Luottamuksen merkityksen kasvuun saattaa vaikuttaa muun muassa: etätyöskentely tai tiimityö missä esimiehen valvonta ja kontrollivalta vähenee huomattavasti. Tiimityö ja projektit, joihin tarvitaan usean eri omaamisalan yhdistämistä. Asiantuntijatyö, jolloin työtehtävät ovat jäsentymättömiä ja monimutkaisia. Tuotantoprosessit, missä toisten työkalereiden suorituksista



olla riippuvaisia. Vaikeita tilanteista taas voivat olla esimerkiksi kassakriisi tai onnettomuudet. (Työturvallisuuskeskus 2017)

Luottamus voi perustua useaan eri asiaan, joita ovat uhka, tieto, maine, samaistuminen, laskelmointi, arvopohja sekä yhteiset merkitykset ja käsitteet. Vuorovaikutuksen avoimuus toimii myös perustana luottamukselle. (Työturvallisuuskeskus 2017)

## **3.2 Seurantaviikko 2**

*Maanantai 23.8.2021*

Maanantain työlistalla on sähköpostien läpikäynti, viime viikolla avoimeksi jääneiden tehtävien selvityksien jatkaminen, avoinna olevien tikettien tilanteen tarkistus ja kahteen palaveriin osallistuminen.

Sähköpostit läpikäytyäni tarkistin avoinna olevien tikettien tilan. Muutoksia ei ollut tullut. Itselläni olevat tiketit olivat tilassa ”odottaa toimittajan toimenpidettä” tai ”odottaa asiakkaan toimenpidettä”. Jos toimittaja tai asiakas antavat lisätietoja tikettiin, niin tila muuttuu osoitetuksi ja tiedän ottaa tiketin uudelleen itselleni käsittelyyn. Aamun asiakkaan tuotantotiimin palaveri sujui totutulla tavalla ja kävimme läpi ajankohtaiset asiat sekä ilmenneet ongelmat.

Selvitin myös mobiiliini kanssa pitkään auki ollutta tehtävää, jossa iPhone 6S puhelimiin ei saada uusimpia iOS päivityksiä. Apple ei ole tähän ottanut kantaa ja näyttää siltä, että asiakkaan täytyy vaan tilata satoja uusia puhelimia. Tätä asiaa on tullut selvitettyä jo useampia viikkoja ja olen huomannut, että suurilla yrityksillä on mahdollista suorittaa niin sanottua väsytystaistelua eli toivotaan, että asiakkaat vaan antavat periksi eikä korjata ongelmaa millään tavalla.

Sain asiakkaalta vastauksen koskien kahden sähköpostiosoitteen lisäämistä. Yhteyshenkilöltä tuli listaus käyttäjistä, joille osoitteet tulisi lisätä. Osalle tätä muutosta ei tarvitse tehdä. Tämän tehtävän sai nyt sulkea.

Palautettavien leasingkoneiden osalta sain muutamia vastauksia siihen mitä laitteille tehdään. Suurimmaksi osaksi laitteiden leasingia jatkettiin kolmella kuukaudella. Iltapäivällä osallistuin tuotantotiimin palaveriin, jossa kävimme läpi eri asiakkaiden keikkoja.

Sain selvittääkseni myös asiakkaan pyynnön koskien Edge-palvelimia sekä tehotyö-asemia. Tuotantopäällikkö teki tavarantoimittajalle pyynnön hintojen ja saatavuuksien

selvittelystä ja seuraan siitä tulevaa viestinvaihtoa (sähköposti) sekä toiseen paikkaan tehtyä kyselyä, jonka vastaus tulee toiminnanohjausjärjestelmään.

Saavutin mielestäni päivälle asettamani tavoitteet, mutta harmillista ettei Applea koskeva ongelma näytä ratkeavan millään. En ole ennen tilannut Edge-palvelimia ja päätin hieman tutkia asiaa tarkemmin päivän loppuksi, jotta tiedän mistä on kyse.

*Tiistai 24.8.2021*

Päivän ohjelmassa sähköpostien ja avoimena olevien tikkettien läpikäynti ja yhteen palaveriin sekä kehityskeskusteluun osallistuminen.

Sain asiakkaalta suoran yhteydenoton (käyttäjältä), että hänen käyttämänsä lisensoitu ohjelma herjaa ohjelmaa käynnistettäessä. Tarkistin, että lisenssi on voimassa ja tein tiktetin aluepalveluille, jotta ottavat käyttäjään yhteyttä. Päivän aikana selvisi, että ongelma oli ratkennut.

Toisen asiakkaan käyttäjä otti yhteyttä, ettei pääse kirjautumaan tunnistuspalveluun. Tarkistin, ettei hänen tunnuksensa ole lukossa ja uusin samalla hänen salasanaan. Hän ei silti päässyt kirjautumaan ja ilmoitti tehneensä heidän lähituen henkilölle tiktetin, jotta tulevat katsomaan hänen selainasetuksiaan ja asentamaan mahdollisesti eri selain version.

Kyselin viime viikon tiistaina käyttäjätunnuksia sovellustoimittajan palveluun. Tänään sain ne ja latasin ohjelman uusimman version verkkolevylle, mistä lähituki pystyy asentamaan ohjelman käyttäjälle.

Iltapäivällä pidimme esimieheni kanssa tavoitekeskustelun. Keskustelu sujui hyvin ja uusia suunnitelmia tulevaisuuden suhteen tuli tehtyä. Olin suoriutunut työssäni hyvin hänen mielestään.

Välillä päiviin sisältyy paljon odottamista, että saisin toimittajilta, käyttäjiltä tai asiakkaalta vastauksia. Tämän ajan käytän yleensä hyödyksi osallistumalla verkkokoulutuksiin (työpaikan tarjoamiin), lukemalla Intraa tai Tietoviikon (Tivi) uutisia. Olen tyytyväinen, että syksyn kehityskeskustelu on nyt pidetty ja että siellä käytiin läpi työtilannetta ja mahdollisia uusia tulevia asiakasvirastoja ja työtehtäviä.

### *Keskiviikko 25.8.2021*

Ohjelmassa päivä toimistolla, sähköpostien läpikäyntiä, ryhmäpalaveriin osallistuminen sekä kollegoiden kanssa työkuvioiden jatkosta sopiminen.

Edellisestä toimistolla käynnistä oli kulunut jo lähes puolitoista vuotta. Toimistolla oleminen oli mukavaa vaihtelua pitkään kestäneeseen jatkuvaan etätyöskentelyyn. Olin sopinut tapaamisen kahden kollegan kanssa, joista toisella oli viimeinen työpäivä. Kasvokkain on helpompi keskustella töiden jakamisesta ja muutenkin kuulumisten ja ajatusten vaihto on mielekästä välillä näinkin. Oli myös mukava nähdä heitä pitkästä ajasta. Saimme hyvin sovitua asioista, tehtyä työnjaot ja katsottua töitä yhdessä.

Toimitin asiakkaan pyytämän mobiiliraportin meidän yhteiseen työtilaamme.

Palautettavien leasingkoneiden tilanteen päivitin listaan, eli muutamasta koneesta tuli jatkoleasingilmoitus.

Iltapäivällä osallistuin ryhmämme ryhmäpalaveriin. Palaverissa kävimme läpi mm. koronatilannetta, ohjeistuksia, mahdollisista työkuvioiden muutoksia (joidenkin henkilöiden osalta) ja muita yleisiä asioita. Keskustelu oli mielekästä sekä suhteellisen vapaata. Tämä auttaa mielestäni ikävimmistäkin asioista puhumista, kuten esimerkiksi koronatilanteesta. Viimeistä työpäivää toimistolla tehneelle kollegalle sain välitettyä vielä terveiset ja kiitokset palaverin jälkeen myös muilta ryhmämme kollegoilta.

Päivän lopuksi sain isomman selvitystyön tuotantopäälliköltä eli asiakkaan Q2 laskutuksen liitteiden ja tositteiden selvittämisen. Siinä vierähti muutama tunti ja jäi vielä seuraavallekin päivälle runsaasti tehtävää.

Tavoitteet tuli täytettyä päivän osalta. Tämä toimistolla käynti oli hyvä muistutus, että työpaikka on konkreettisesti olemassa. Välillä kun kotona työskentelee etänä niin työnteko saattaa tuntua enemmänkin harrastukselta kuin työltä. Kasvokkain ihmisten kohtaaminen oli todella piristävää.

### *Torstai 26.8.2021*

Torstain ohjelmassa sähköpostien läpikäyntiä, laskujen tositteiden selvittelyä sekä leasingkoneiden palautusten selvitystä.

Aamupäivän selvitin laskuihin liittyviä tositteita ja liitteitä. Sain muutaman kollegan myös osallistumaan tähän selvittelyyn niiden laskujen osalta, mistä heillä oli enemmän tietoa. Asioita saatiin hyvin selvitettyä, mutta osa selvityksistä jatkuu vielä ensi viikolla.

Asiakas pyysi selvittämään ergonomiahiiren hintaa ja saatavuutta. Tein tästä kyselyn pää-telaiteostotiimille. Sain iltapäivällä tähän vastauksen ja toimitin sen asiakkaalle, jotta voivat tehdä hankintapyynnön tästä.

Lähetin aluepalvelun henkilöille muistutusviestin, että maanantaina pitää viimeistään ilmoittaa minulle päättyvien leasingkoneiden tilanne sekä ilmoittaa koneiden noutojen vastuuhenkilöt. Päivän lopuksi laitoin poissaoloilmoitukset päälle perjantaita varten.

Sain päivän aikana hyvin asioita edistettyä sekä muutaman asian tehtyä alusta loppuun saakka. Ensi viikon alkuun jäi vielä muutamien hankalien laskujen selvitystyö sekä leasingkoneiden noutoa koskevan tiedon saanti.

*Perjantai 27.8.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Haluaisin parantaa osaamistani niin pilvi- kuin palvelinasioista. Tästä asiasta tulen keskustelemaan esimieheni kanssa seuraavassa kuukausittain pidettävässä kahdenkeskisessä keskustelussa. Entisessä työssäni hoidin enemmän palvelinasioita, mutta siitä on jo aikaa. Nykyiseen työnkuvaani ei kuulu palvelinten ylläpito, oikeudet, AD (Active Directory) tai muut sellaiset asiat. Näihin asioihin minulla olisi kyllä kiinnostusta ja näiden asioiden oppiminen olisi myös siinä mielessä eduksi, että näillä osaajilla on aina kysyntää. Jos haluaisin vaihtaa työtehtäviä esimerkiksi virastossamme sisäisesti, niin tämä olisi työ mikä minua kiinnostaisi tällä hetkellä.

Edge-palvelinten tarjousten pyytäminen vaati ylimääräistä selvitystyötä, jotta tiesin mistä puhuttiin. Tähän selvitystyöhön meni oma aikansa, mutta kyllä selvittäminen aina kannattaa tehdä. Olen työssäni suhteellisen rohkea kysymään myös niitä niin sanottuja tyhmiä kysymyksiä ja usein saankin vastaukseksi, että hyvä kysymys en olekaan tuota tullut ennen ajatelleeksi. Itse asiassa ammattikorkeakoulussa olisin halunnut suorittaa profiiliopinnot ICT-infrastruktuurit puolelta, mutta se ei ollut mahdollista tällä hetkellä monimuoto-opiskelussa.

Edge-palvelimilla viitataan palvelimiin, jotka suorittavat prosessoinnit reunapaikassa. Palvelinta käytetään niin sanottuun datan laskentaresurssiin. Käyttötapauksesta riippuu, minkälainen luonne reunal palvelimella on. Myös se, missä reunalaskentaresurssi on otettu käyttöön vaikuttaa palvelimen luonteeseen. (STL Partners 2017)

Erotuksena datan käsittelystä keskitetysti pilvessä tai konesaleissa, reunalaskenta hajauttaa tietojen käsittelyn. Niin sanotulla verkon reunalla voidaan tarkoittaa muun muassa käyttäjää, jonka lähelle datan prosessointi siirtyy. Tarve reunalaskennalle koskettaa niin kuluttajien kuin teollisuudenkin palveluita. Reunalaskenta on suomennettu englannin sanoista edge computing. (Uusiteknologia.fi 24.2.2020)

Keskiviikon toimistolla käynti muistutti, minkälaista on hyvä sosiaalinen käytös sekä kanssakäyminen kollegoiden kanssa. Sen ylläpitäminen ja oppiminen on jatkuva prosessi. Luulen, että korona-aikana tehdyt pitkät etätyöjaksot saattavat muuttaa osaltaan ihmisten käytöstä työpaikalla, vaikka vaan rennommalla pukeutumistyyllillä. Vanhat hyvät käytöstavat ja toisten ihmisten tervehtiminen on saattanut joltain unohtua, kuten myös oveen koputtaminen. Onneksi itse en ole tällaisiin vielä törmännyt toimistolla käydessäni.

Suurin osa työpäivästä kuluu nykyään tietokoneen ääressä ilman totuttuja perinteisiä ihmiskontakteja. Ihmiskontaktit on korvattu sähköpostilla sekä pikaviestintäsovelluksilla ja puhelimella. Pehmeiden taitojen merkitys työelämässä korostuu samalla, kun teknologia kehittyy. It-alalla vaaditaan myös hyviä sosiaalisia taitoja, vaikka It-alan työ on usein prosessien digitalisointia, tiedon analysointia sekä ongelmien ratkaisua teknologiaa apuna käyttäen. (Hirvonen 27.8.2019)

Sosiaalisuus on kyky luoda suhteita, jakaa omaa osaamistaan sekä kuuntelemisen taitoa. Nykyaikaisessa asiantuntijatyössä pidetään keskeisenä osana sosiaalisia taitoja. Sellaisessa asiantuntijatyössä sosiaalisuus on erityisen tärkeää, missä tuottavuutta ei mitata mekaanisin työsuorittein. (Duunitori 2018) Sosiaaliset taidot sekä sosiaalisuus ovat kaksi eri asiaa, vaikka ne sekoitetaankin usein keskenään. (Hirvonen 27.8.2019)

Sosiaalisesti taitavin ihminen ei välttämättä ole se puheliain ja ulospäinsuuntautunein. Vastapuolen huomiointi liittyy keskeisesti sosiaalisiin taitoihin. Työntekijä, joka osaa lukea toisten tunnetiloja, persoonallisuuspiirteitä, tilanteita sekä mukauttaa oman vuorovaikutustapansa sen mukaan, on sosiaalisesti kyvykäs. Nykyaikaisissa organisaatioissa, joissa esimiehet ja työntekijät ovat tasavertaisia ihmisiä keskenään, kuuntelemisen taito on korostunut entisestään. (Duunitori 2018)

Keskeisiä sosiaalisia taitoja ovat myös palautteen vastaanottamisen ja antamisen kyky. Jos esimiehellä tai muilla työyhteisön jäsenillä ei ole asiantuntijatyöstä vastaavaa substanssiosaamista, nämä taidot korostuvat entisestään. Tällöin organisaation käyttöön tulisi saada kanavoitua oma osaaminen. Asiantuntijan tulisi mahdollistaa kuulijat käyttämään omaa oivaltamista suhteessa käsiteltävänä olevaan asiaan, eikä vain kertoa miten asia tulisi hoitaa. (Duunitori 2018)

Työntekijän kyky luoda erilaisia suhteita eri rajapinnoilla ja useisiin eri verkostoihin, on globalisoituvassa työelämässä korostunut. Kaikissa organisaatioissa ulkoisista suhteista on tullut yhtä tärkeitä. Työpaikoilla tarvitaan myös sisäistä sosiaalisuutta sekä vuorovaikutusta. Työyhteisössä uusia toimintamalleja pystytään luomaan ainoastaan vuorovaikuttamisella. Saattaa olla, että aktiivisesti itseään esiin tuovilla ihmisillä on usein yhteisten asioiden osalta keskeinen rooli, esimerkiksi organisaatiomuutoksissa. Työnantajalle tämä työyhteisöön sitoutunut hölösuu saattaa olla hyvinkin tärkeä työntekijä. (Duunitori 2018)

Hyvillä sosiaalisilla taidoilla varustetulta henkilöltä voidaan odottaa muun muassa seuraavia asioita esimerkiksi työnhakuilmoituksessa. Pitää pystyä kommunikoimaan erilaisten ihmisten kanssa erilaisissa tilanteissa, toimia ryhmän jäsenenä sujuvasti, olla empatiakykyinen, osata esittää omia näkemyksiään sekä ottaa kantaa asioihin sekä mukautua erilaisiin tilanteisiin. (Hirvonen 27.8.2019)

Yksi työelämän perustaidoista on sosiaaliset taidot. Näitä taitoja voi kukin harjoitella kuten kirjoitus- ja kielitaitoakin. Oman ja muiden käyttäytymisen tarkkailu erilaisissa vuorovaikutustilanteissa on hyvä ensiaskel oman sosiaalisen taidon työstämisestä. Omien sosiaalisten taitojen vahvuudet sekä kehityskohteet on hyvä tiedostaa. (Iita Hirvonen 2019) Hyvä luottamuksen ilmapiiri on yleensä sosiaalisesti kyvykkäiden ihmisten ympärillä ja heidän seurassaan työskentely on helppoa ja miellyttävää. (Heikkinen & Sipilä 9.6.2020)

Sillä onko ihminen luonteenpiirteeltään ekstrovertti vai introvertti ei ole sosiaalisesti kyvykkään ihmisen osalta merkitystä. Vuorovaikutustaidot ovat tässä asiassa keskiössä. Kun tunteet ovat pinnassa, osaa sosiaalisesti kyvykäs ihminen silti käyttäytyä kohteliaasti ja asiallisesti. Kaiken kiireen ja sekasorron keskelläkin, tulisi peräänkuuluttaa vanhanaikaisia kunnan käytöstapoja. (Heikkinen & Sipilä 9.6.2020)

Kehonkieli on sosiaalisesti kyvykkäällä ihmisellä muun kommunikaation kanssa sopusoinnussa. Tällainen tyyppi nähdään sosiaalisesti kyvykkäänä ja aitona ihmisenä. Ristiriitalanteet tuovat sosiaaliset taidot selvästi näkyviin. Ilmapiiri myrkyttyy usein sosiaalisesti kyvyttömän ja negatiivisen ihmisen toimesta, kun taas sosiaalisesti kyvykäs henkilö

kuuntelee tovin, kysyy ja vastaa lyhyesti ja neutraalisti sekä pysyy rauhallisena. Tällaiselta henkilöltä ei heru polttoainetta negatiivisuudelle. (Heikkinen & Sipilä 9.6.2020)

### **3.3 Seurantaviikko 3**

*Maanantai 30.8.2021*

Viikon aluksi ohjelmassa on sähköpostien läpikäynti, viime viikon tuntikirjauksien syöttäminen ajanhallintajärjestelmään, palaveriin osallistuminen, leasingkoneiden palautusten loppuselvitys, uusien selvityspyyntöjen käsittelyn aloittaminen ja loppuun suorittaminen.

Sähköpostit läpikäytyäni ja viime viikon tuntikirjaukset ajanhallintajärjestelmään syötettyäni, sain kuulla asiakkaan tuotantopalaverin peruuntuneen. Sovin tilalle iltapäiväksi tavarantoimittajan kanssa palaverin koskien Edge-palvelimia ja tehotyöasemia.

Sain aluepalveluilta viimeisten päättyvien leasingkoneiden tilanteen ja palautin täytetyn lomakkeen elinkaaripalveluille. Sovin myös näille laitteille noutoajankohdat ja noudoille vastuuhenkilöt.

Sain asiakkaalta tiedon, että heidän sähköpostiosoitteensa muuttuvat syyskuun puolivälissä. Työntekijöitä oli kymmeniä ja aloin tutkimaan löytyvätkö he tunnistuspalvelun käyttäjistä. Kenelläkään heistä ei ollut tunnuksia, joten he eivät palvelua käytä. Näin ollen ilmoitin asiakkaalle, että tähän palveluun sähköpostiosoitteita ei tarvitse päivittää, sillä heillä ei ole siihen tunnuksia.

Iltapäivällä osallistuin tavarantoimittajan kanssa Teams -palaveriin, jossa kävimme läpi asiakkaalta tulleen lisätoiveen laitteiden osalta. Hän lupasi tehdä uudet tarjoukset näillä uusilla vaatimuksilla.

Tänään sain tehtyä hyvin töitä loppuun saakka. Muun muassa leasingpalautusten osalta tämä tapahtui aikataulussa ja saimme sovittua myös noutopäivämäärät. Olen tyytyväinen tavarantoimittajan kanssa pidettyyn palaveriin. Tässä tuli opittua myös uusia asioita, joista on varmasti myöhemmin vielä hyötyä.

Kun sain asiakkaalta sähköpostiosoitteiden vaihtopyynnön, varasin sille kalenterista sovittuun aamun ja aloin selvittämään mitä vaihdot vaativat (oli myös muita vaihtuneita tietoja kirjautumisissa). Olen tyytyväinen oma-aloitteisuudestani, jotta ei tullut tehtyä turhaa työtä eikä varattua lisäresursseja. Kalenterivarauksenkin sai täten poistaa.

*Tiistai 31.8.2021*

Päivän tehtävällistalla sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen sekä vanhojen avoimena olevien tikettien läpikäynti.

Aamulla oli heti vajaan tunnin kestävä palaveri yhden asiakkaan tuotantotiimin kanssa. Kävimme läpi yleisesti muun muassa palvelinten päivityksistä aiheutuvia katkoksia ja niiden ajankohtia sekä itse kerroin vastuualueeni järjestelmän tilanteesta.

Sain asiakkaalta pyynnön selvittää kassaohjelman omaavien työasemien leasingaikojen päättymisen. Asiakkaalta sain ainoastaan työasemien nimet, joten selvittämiseen meni suhteellisen kauan. Etsin työaseman nimen perusteella Efectestä (laittekirjanpito) koneen sarjanumeron ja sen avulla katsoin leasingyhtiön portaalista leasingajan päättymisen ajankohdan. Merkitsin ylös myös laitteiden sijainnit. Tämä selvitys jatkuu vielä huomennakin.

Mielestäni päivän tavoitteet täyttyivät ja uusi suhteellisen työläs selvityspyyntö, hyvin. Tästä on huomenna hyvä jatkaa.

*Keskiviikko 1.9.2021*

Poissa.

*Torstai 2.9.2021*

Päivän työllistalla on eilisen poissaolon takia kesken jääneet keskiviikon työt ja niiden selvittely, sähköpostien läpikäynti, vanhojen tikettien töiden edistäminen sekä loppuun tekeminen.

Sähköpostit läpikäytyäni aloin selvittämään viime viikkoisia laskujen tositteita. Nämä olivat totaalaisesti unohtuneet niin minulta kuin muiltakin. Sain nämä onnekseni selvitettyä ja toimitettua liitteet asiakkaan kanssa sovittuun työtilaan verkossa.

Lähetin asiakkaan puolesta heidän henkilöstöhallintoonsa, sekä Service Deskille kyselyt määrättyjen lisensoitujen ohjelmien käyttäjämääristä. Tämä tulee tehdä joka kuun alussa ja toimittaa luvut kuukauden toinen tiistai laskutusta varten lisenssi tiimille. Sain vastaukset niin henkilöstöhallinnolta kuin Service Deskiltäkin. Nämä odottavat nyt ensi viikolle jatko-toimenpiteitä.



Pidän yleensä perjantait vapaina, mutta muutaman viikon päästä minulla on palaveri sovittuna tuolle vapaapäivälle. Tein henkilöstöhallinnolle tiketin vapaapäivän siirrosta sen viikon torstaille. Tämä kuitattiin tehdyksi vielä saman päivän aikana.

Jatkoin tiistaina saamaani kassaohjelman omaavien koneiden leasingaikojen päättymisen selvittelyä. Kun listassa olleet reilut viisikymmentä konetta oli käyty läpi, toimitin valmiin listan asiakkaalle ja heidän lähitukeaan hoitaville henkilöille tiedoksi. Tämä helpottaa osaltaan käyttäjien työn sujuvuutta, kun ajankohdat ovat heidän ja lähituen henkilöiden tiedossa. Ohjelma saadaan asennettua koneelle ennen uuden koneen luovutusta asiakkaalle tai vähintään sen päivän aikana, kun käyttäjä on uuden koneen vastaanottanut itselleen. Tämä helpottaa käyttäjän uuden koneen käyttöönottoa.

Sain yhdeltä asiakkaalta tiketinä salasanan resetointipyyynnön heidän asiakkaalleen. Lähetin tästä järjestelmän ylläpitävän yrityksen Service Deskiin pyynnön ja kirjasin tiedon tiketille. Salasana kuitattiin resetoiduksi vielä saman päivän aikana.

Selvitin asiakkaan pyynnöstä joulukuussa päättyvien leasingkoneiden korvaavien koneiden toimitusajat sekä uusien koneiden leasingien kuukausihinnat. Toimitin tiedot heille, jotta he osaavat tilata uudet korvaavat laitteet ajoissa ja ottaa hinnat huomioon seuraavan vuoden budjetoinnissa. Päivän päätteeksi laitoin poissaoloviestin päälle molempien työkooneiden sähköpostiin.

Työntäyteinen ja tehokas päivä. Sain kuulla mielenkiintoisia asioita laitteiden toimitusajoista ja alaa vaivaavasta komponenttipulasta. Kun sain asiakkaan pyytämän reilun 50 koneen leasingien päättymisajat sekä sijainnit yhdelle dokumentille, se helpottaa useamman henkilön työtä tulevaisuudessa.

*Perjantai 3.9.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Teen työssäni usein kyselyjä lisensoiduista ohjelmista (ohjelmistolisenssi) virastomme lisenssi tiimille. He hoitavat lisenssien hallinnan, tilaamiset sekä laskutukset. Kyselyt koskevat yleensä vuoden jatkoajan hintaa, minkälaisia käyttäjämääriä mitkäkin lisenssit sisältävät ja onko mahdollista tilata esimerkiksi kymmenen kappaletta lisälisenssejä, kun työasemien tai käyttäjien määrä on kasvanut. Lisensoituja ohjelmia on muun muassa Microsoftilla (Windows käyttöjärjestelmät, Office ohjelmat), Adobella (Adobe Creative Cloud) ja F-Securella (virustorjuntaohjelmat).

Useat It-alan yritykset toimivat lisenssiasioissa esimerkiksi Microsoftin yhteistyökumppaneina. Tällöin lisenssit tilataan tältä It-alan yritykseltä ja laskutus hoidetaan heidän kautaan. He maksavat sitten lisenssimaksut ohjelmistovalmistajalle (esimerkiksi Microsoft).

Lisensoiduista ohjelmistoista laaditaan ostajan ja lisenssinantajan ja/tai tekijän välinen lillinen sopimus eli käyttöoikeussopimus. Tämä sopimus vahvistaa ostajan oikeudet ja kertoo milloin ja miten ohjelmistoa voidaan käyttää sekä ohjelmistolle mahdollisesti asetetut rajoitukset. Käyttöoikeussopimus myös määrittelee ja suojaa osapuolten oikeudet. Suurin osa ohjelmistojen lisenssisopimuksista on digitaalisessa muodossa ja ne esitellään ostajalle vasta sitten kun osto on jo tehty. (Techopedia s.a.)

Lisenssityyppejä on pääasiassa kahdenlaisia. Toinen on omistusoikeudellinen ja toinen ilmainen avoimeen lähdekoodiin perustuvien ohjelmistojen lisenssi. (Contractscounsel s.a) Ilmaisen ohjelmiston lisenssisopimus antaa ostajalle oikeuden muokata ja jakaa ohjelmistoa eteenpäin sekä muokata komponentteja, kun taas maksullisen ohjelmiston lisenssisopimus kieltää tämän. Ohjelmistoyritykset tekevät erityisiä lisenssisopimuksia lähinnä suurille yrityksille sekä viranomaisille. Nämä lisenssisopimukset eroavat osaltaan tavallisille kuluttajille tarjotuista sopimuksista. (Techopedia s.a.)

Useimmiten lisenssisopimus sisältyy ohjelmistopakettiin ja kuluttaja saa sen käyttöönsä vasta oston suoritettuaan. Lisenssisopimukset sisältävät usein myös takuuehtoja ja patenttitietoja. Jos ostaja kieltäytyy ohjelmiston käyttöoikeussopimuksesta (ei allekirjoita tai hyväksy ehtoja), silloin hän luopuu oikeudestaan käyttää ohjelmistoa. (Techopedia s.a.)

Service Deskin (käyttötuki) kanssa olen usein yhteyksissä joko sähköpostitse tai puhelimitse. Pääsen oman työpaikkani toiminnanohjausjärjestelmään sekä yhden asiakkaan kolmannen osapuolen Service Deskin tiketteihin. Tämän jälkimmäisen tiketeistä näen lähinnä itse heille avaamani tiketit.

Eri yrityksissä käyttötukikeskuksista voidaan käyttää eri nimiä, yleisimmin kuitenkin Service Desk tai Help Desk. Nämä voivat olla ulkoistettuja palveluja tai työntekijät voivat olla myös yrityksen omia työntekijöitä.

Olisi mielenkiintoista päästä joskus katsomaan minkälaista Service Desk henkilön työ on, minkälaiset ohjeistukset, etätyökalut ja toimintatavat heillä on ja niin edelleen. Ne ongelmat mitä he eivät pysty etänä ratkaisemaan lähtevät sitten tikettinä eteenpäin seuraavalle taholle esimerkiksi lähituolle, tietoliikennetiimille tai muulle taholle. Toki se mitä Service Deskin palveluihin kussakin yrityksessä sisältyy, määräytyy heidän sopimuksestaan.

Service Deskin työhön voi sisältyä monta eri asiaa. Esimerkiksi työasema- ja ohjelmistoasennuksia, uuden työntekijän perehdytys, käyttäjätilin lukituksen avaus ja salasanan resetointi ja niin edelleen. Työntekijöiden aikaa jää enemmän varsinaisiin työtehtäviin, kun osaava it-tuki auttaa heitä tietoteknisissä asioissa. Osa Service Deskin työstä on myös toimia ongelmanratkaisijana ongelmatilanteessa. Service Deskiin voi ottaa yhteyttä esimerkiksi tilanteissa, missä ongelmisto on jäänyt jumiin, tulostus ei toimi tai tiedosto on kadonnut. (Mtech 15.5.2019)

Eri ohjelmilla tai sovelluksilla voi olla oma tuotetukensa, joihin käyttäjä voi olla suoraan yhteydessä. Tällöin hän saa apua henkilöiltä, jotka tuntevat kyseisen asian parhaiten. (Mtech 15.5.2019)

Service Deskin henkilö saa nykyisillä etähallintaohjelmistoilla tarvittaessa etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen, puhelimeen tai verkkotulostimeen tilanteen näin vaatiessa. Tällöin ei tarvitse odottaa, että joku it-tuesta saapuu henkilökohtaisesti paikalle. Etähallintaohjelmiston käyttö vaatii, että työasemalle on asennettu ohjelma kyseistä tarkoitusta varten. Vaihtoehtona on myös yhteyden ottaminen verkkosovelluksen kautta. Yhteyden avaaminen vaatii käyttäjältä hyväksynnän hänen työasemansa tai muun laitteen hallinnan ottamiseksi. Kun etäyhteysohjelma on käytössä, käyttäjä näkee koko ajan mitä It-tukihenkilö hänen koneellaan tekee. (Mtech 15.5.2019)

On useita syitä miksi yrityksen tulisi panostaa Service Deskiin. Näitä ovat esimerkiksi:

- Hyvä palvelu tuo säästöä oman yritykseksi työntekijöiden työaikaan sekä kassaan
- Kaikki tietotekninen apu on saatavissa helposti yhdestä numerosta
- Soittajalta ei vaadita tietoteknistä osaamista itseltään
- Useimmiten ongelma ratkeaa nopeasti.

(Rytkönen 29.5.2019)

Ongelma ollessa akuutti on helpompaa, kun tietää yhden numeron mihin ottaa yhteyttä. Ellei puheluun vastannut asiantuntija saa ongelmaa ratkeamaan puhelun aikana, hän laittaa ongelmanselvityspyynnön jatkoselvitykseen seuraavalle asiantuntijatiimille. (Rytkönen 29.5.2019)

Omassa työpaikassani Service Deskin puhelimeen vastaavilla henkilöillä on jokaisella sovitut asiakkaat, joiden asioita he hoitavat. Silloin palvelu on parempaa asiakkaalle, kun puheluun vastaa henkilö, joka on perehtynyt hänen Virastonsa asioihin syvällisemmin.

### 3.4 Seurantaviikko 4

*Maanantai 6.9.2021*

Päivän suunnitelmana sähköpostien läpikäynti, viime viikon työtuntien ajanhallintajärjestelmään syöttäminen, asiakkaan laskun asiataristus, vanhojen avoinna olevien tikettien läpikäynti sekä palaveriin osallistuminen.

Aloitin viikon sähköpostien läpikäynnillä sekä työtuntien syöttämisellä ajanhallintajärjestelmään. Keskustelin esimieheni kanssa yhden viikoittain esiintyvän palaverin puuttumisesta kalenterista ja hän kertoi palaverikäytäntöjen muuttuneen. Tästä lähtien kyseistä palaveria ei järjestetä enää viikoittain, vaan yhdestä kahteen kertaan kuukaudessa.

Osallistuin asiakkaan tuotantopalaveriin ja kävimme läpi työtilanteen, töiden jakamisen sekä yleisen tilanteen. Asiakkaalla on useamman monitoimilaitteen leasing päätymässä. Tätä asiaa selvittelimme tänään asiakkaan monitoimilaitteista vastaavan henkilön kanssa.

Asiakkaan käyttäjä on ulkomailla ja hänelle pitäisi saada uusi kone leasingin päätyttyä. Lähetin käyttäjälle sähköpostin, jossa ohjeistin, miten asian kanssa tulee edetä, jotta hän saisi uuden koneen käyttöönsä sekä vanhan koneen palautettua Suomen pääkonttorin toimipisteelle.

Asiataristin asiakkaan kaksi laskua ja laitoin ne eteenpäin hyväksyttäväksi.

Sain asiakkaalta tehtäväksi noin kolmenkymmenen käyttäjän sähköpostiosoitteen muuttamisen tunnistuspalveluun ja toiselta asiakkaalta tuli hinta- ja saatavuuskyselyä useammasta eri oheislaitteesta. Nämä pyynnöt tulivat myöhään iltapäivällä, joten jätin nämä huomiseksi.

Sain tehtyä hyvin tälle päivälle ajatellut ja merkityt työt. Huomiseksi jäi muutama tiketin teko sekä sähköpostiosoitteiden muuttaminen. Oli hyvä tietää, että määrättyjen palaverien pitokäytäntöjä on muutettu. Aina oppii jotain uutta.

*Tiistai 7.9.2021*

Päivän ohjelmassa on sähköpostien läpikäynti, eilen tulleiden työpyyntöjen tekeminen (sähköpostiosoitteiden lisäys ja tuotekyselyt), palaveriin osallistuminen ja monitoimilaitteiden päättyvien leasingien selvittäminen.

Tein kolme eri työasema- sekä oheislaittekyselyä päätelaiteostoille. Selvitän asiakkaalle tuotteiden hinnan sekä tämänhetkisen saatavuuden. Osalla tuotteista saattaa olla hyvinkin pitkä toimitusaika yleisen komponenttipulan vuoksi.

Osallistuin asiakkaan tuotantotiimin palaveriin. Kävimme läpi lähinnä palveluntuottajan tu-  
lossa olevia isoja muutoksia ja keskustelimme siitä, miten ne vaikuttavat ylläpidettäviin jär-  
jestelmiin sekä tuottavatko nämä muutokset lisätyötä meillä.

Illtapäivällä muutin pyydettyjen kolmenkymmenen käyttäjän sähköpostiosoitteet ja kuittasin  
asian tehdyksi asiakkaan yhteyshenkilölle. Kahden osoitteen osalta piti tehdä vielä erilli-  
nen muutospyyntö järjestelmän ylläpitoa hoitavalle yritykselle.

Sain tehtyä lähes kaikki päivän työt ja palaverissa, mihin osallistuin, selvisi mielenkiintoisia  
asioita, jotka on hyvä tietää tulevaisuuden työtilannetta miettiessä. Huomiselle jäi monitoi-  
milaitteiden päättyvien leasingien ja korvaavien laitteiden selvittäminen.

#### *Keskiviikko 8.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, avoinna olevien tikettien ja tehtävien seuranta ja työstäminen,  
asiakkaan tietohallinnon infotilaisuuteen osallistuminen sekä mobiiliraportin toimittaminen  
asiakkaalle.

Eilen tehtyjen sähköpostiosoitteiden muutostyöstä tekemäni tiketti kuitattiin tehdyksi ylläpi-  
toa hoitavan yrityksen toimesta. Ilmoitin asiakkaalle, että työ on nyt saatu tehdyksi.

Osallistuin asiakkaan tietohallinnon infotilaisuuteen. Mielestäni on hyvä pysyä ajan tasalla  
myös asiakasviraston tietohallinnossa tapahtuvista asioista ja mahdollisista muutoksista.

Selvitin monitoimilaitteiden nykyisiä tulostusmääriä, huoltohistorioita ynnä muita tietoja.  
Pyysin tulostuslaitteiden elinkaaripalveluista tiedot korvaavista laitteista, päättyvien lea-  
singlaitteiden tilalle. Tulostuslaitteiden elinkaaripalvelun asiantuntijat tekevät laitepäätök-  
set tulostushistorian ja asiakkaan esittämien tarpeiden perusteella. Tärkeitä tietoja uusia  
laitteita tarjotessa on esimerkiksi tieto siitä, tarvitaanko toimipisteessä A3-tulostusta. Muu-  
taman laitteen osalta tulostusmäärät ovat vielä saamatta.

Ajoin mobiiliraportin ja tallensin sen asiakkaan ja meidän yhteiseen työtilaamme.

Asiakas ilmoitti käyttäjän nimen vaihdoksesta. Tein tarvittavat muutokset tunnistuspalve-  
luun ja ylläpitoa tekeväälle yritykselle, jotta tekevät omalta osaltaan tarvittavat muutokset.

Päivä sujui aika nopeasti. Lähinnä monitoimilaitteiden asioiden selvittämiseen meni suhteellisen paljon aikaa. Asiakkaan järjestämässä tietohallinnon infotilaisuudessa selvisi uusia asioita, joista on hyvä olla tietoinen.

*Torstai 9.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, avoinna olevien tikettien ja tehtävien tarkistaminen ja työstäminen sekä tehtyjen työtuntien ajanhallintajärjestelmään syöttäminen.

Asiakkaan eilen tilaama käyttäjän nimenmuutos kuitattiin tehdyksi ylläpitoa hoitavasta yrityksestä. Ilmoitin tehdystä työstä asiakkaan yhteyshenkilölle.

Selvittelin päättävien monitoimilaitteiden leasingien tilannetta lähituen henkilöiden kanssa. Muutamasta laitteesta on vielä saamatta sivumäärä ja tieto pitäisi ilmoittaa elinkaaritiimille viimeistään maanantaina. Sain korvaavista laitteista tarjouksen ja toimitin sen asiakkaalle. Selvitin myös pitääkö asiakkaan maksaa samanaikaisesti niin uusien kuin vanhojenkin laitteiden leasingmaksuja.

Kävin sähköpostitse läpi ulkomailla olevan koneen palautuksen sekä uuden koneen luovutuksen asiakkaalle. Käyttäjän tulee käydä Suomessa paikan päällä palauttamassa vanha koneensa ja noutaa samalla uusi työasema itselleen. Ellei tämä onnistu niin leasingaika tulee jatkaa esimiehen luvalla kolmella kuukaudella eteenpäin.

Katsoin viime perjantaina pidetyn henkilöstöinfon tallenteen tänään, sillä olin viime viikolla poissa työpaikalta. Lopuksi syötin ajanhallintajärjestelmään tällä viikolla tekemäni työtunnit.

Ensi viikolle jäi muutama selvitettävä asia ja toivon saavani ne selvitettyä heti alkuviikon aikana. Muuten sain päivälle suunnitellut työt hyvin tehtyä.

*Perjantai 10.9.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Olen työssäni päivittäin tekemisissä erilaisten leasinglaitteiden kanssa. Näitä ovat muun muassa matkapuhelin, kannettava tietokone sekä monitoimilaitteet. Yleinen leasingaika laitteille on 24–48 kuukautta. Valtiolla on paljon työasemia ja laitteita ja leasing on näin ollen helpoin vaihtoehto omistettavien laitteiden tilalle. Tällöin koneiden käyttöikä ei tule liian

pitkäksi ja varmistetaan, että laitteet pysyvät ajantasaisina ja tehokkaina. Nykyisessä työssäni olen oppinut paljon laitteiden elinkaaren hallinnasta.

Leasing eli laitteiden vuokraaminen on hyvä ratkaisu yritykselle silloin, kun he haluavat käyttää pääomat omaan liiketoimintaansa. Vuokrauksessa maksetaan ainoastaan It-laitteiden käyttämisestä, sillä laitteita ei omisteta. Yritykselle on edukasta vuokrata laitteita, sillä vuokrat voidaan kokonaisuudessaan vähentää yrityksen verotuksessa. Vanhoista laitteista pääsee helposti eroon ja saa uudet laitteet tilalle. Yrityksen maksuvalmius pysyy hyvänä, sillä vuokraus ei rasita sitä. Laitteet voi myös lunastaa itselleen, jos yritys näin haluaa. Lunastus on mahdollista tosin vasta leasingkauden päättyttyä. (Soluto Oy)

Leasingin etuja on myös ennakolta tiedetty vuokran määrä, joka helpottaa suunniteltaessa menoja ja budjettia. Omistaminen sitoo yrityksen pääomaa, mutta vuokraaminen ei. Rahoituksen vakuutena toimii vuokrattava kohde. (Op.fi s.a.) ICT-laitteenvaihtoihin osataan varautua ajoissa, kun laitteiden leasingajat päättyvät yleensä neljästi vuodessa Q1-Q4, riippuen onko näitä hankittu useampi erä vuoden aikana. Tällöin lähituen henkilöt osaavat varautua tulevaan työmäärään ja tehdä korvaavat laitehankinnat vaihdettavien laitteiden osalta.

Leasingsopimuksia kannattaa kilpailuttaa eri palveluntarjoajien kesken. Eroja on tarjoituksissa työasemissa, leasingajoissa sekä hinnoissa.

Yleisin leasingaika on 36 kuukautta, mutta tarvittaessa sopimus voidaan pidentää esimerkiksi 72 kuukauteen. Useimmiten tällaiset pitkät sopimukset solmitaan esimerkiksi suurkoopiokoneille. Sopimukset allekirjoitetaan aina sopimuksen molempien osapuolten taholta. (Soluto Oy)

Kun yritys tekee leasingsopimuksen, heidän täytyy tehdä sopimus myös rahoitusyhtiön kanssa. Rahoitusta tarjoavat muun muassa monet eri rahoituslaitokset.

”Leasing on käyttöomaisuuden pitkäaikaista vuokrausta”. Kone- ja laiteleasingin voi ottaa joko rahoitusleasingilla tai vuokrasopimuksella. Yritys maksaa kuukausittain maksun vuokraamistaan laitteista tai tilasta rahoituslaitokselle. Leasingrahoitusta voi saada useaan eri tarkoitukseen, kuten erilaisiin laitteisiin, toimistokalusteisiin, työkoneisiin sekä toimitiloihin. It-laitteiden leasingia tarjotaan yleisimmin yrityksille ja yhteisöille. (Op.fi s.a.)

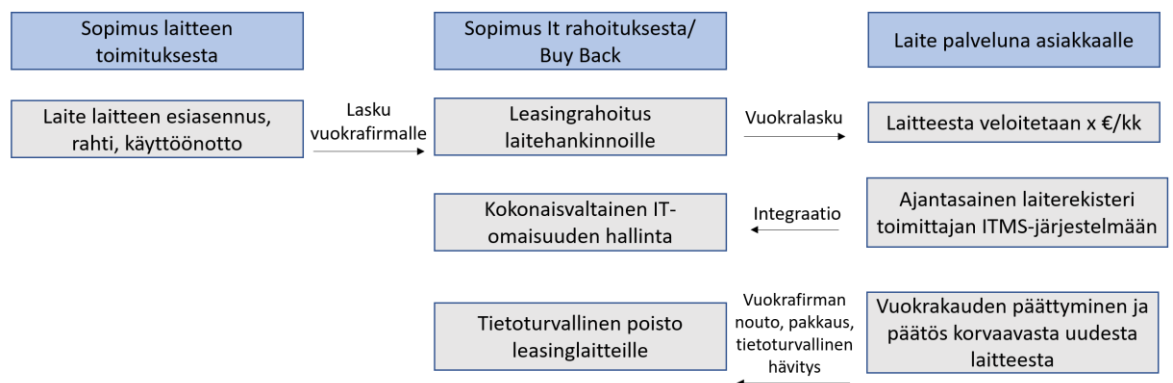
Kun rahoitusleasingin aika päättyy, yritys voi jatkaa vuokrausta, lunastaa kohteen itselleen tai etsiä ostajan kyseiselle vuokrakohteelle. Vuokrasopimuksella olevat laitteet taas tulee palauttaa myyjälle, kun sopimuskausi on päättynyt. (Op.fi s.a.) Omassa työpaikassani

työasemien leasingia voi jatkaa kolme kuukautta kerrallaan. Monitoimilaitteiden osalta aika on kuusi kuukautta.

Tulostuslaitteiden osalta vuokraus on tehokasta esimerkiksi aloittelevalle yritykselle niin heidän ei tarvitse hankkia kallista laitetta omaksi. Eri yrityksillä on myös erilaiset tarpeet tulostuksen osalta ja vuokraamalla yritys voi hankkia muutaman tulostimen ilman suurta investointia. Kun vuokrasopimus päättyy, voidaan laitteet päivittää uusiin ja jatkaa sopimusta niiden osalta. Tällöin käytössä on aina uusimmat ja tehokkaimmat laitteet. (Tietopalvelu 2021)

Vuokraaminen on myös tulostamisvaihtoehtona varsin ekologinen. Vanhat laitteet tyhjenetään tietoturvallisesti sekä kierrätetään uudelleen käyttöön tai viedään asianmukaiseen kierrätykseen. (Tietopalvelu 2021)

Alla olevassa kuvassa on kuvattu vuokralaitteen elinkaari alkaen tilaamisesta toimituksesta ja päättyen sopimuksen loppuessa tapahtuvaan poisvientiin sekä tietoturvalliseen hävitykseen. Omassa työssäni pystyn myös käyttämään leasingyhtiön laiteportaalia, josta on helppo tarkistaa leasingajan pituus sekä koneen tiedot.



Kuva 4. Kuvassa esitetty vuokralaitteen toimitus, laskutus sekä elinkaari (Mukaillen Kondelin 2018).

### 3.5 Seurantaviikko 5

*Maanantai 13.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen, monitoimilaitteiden leasingasioiden selvittäminen ja jatkon ilmoittaminen sekä avoinna olevien tikettien tilanteiden tarkistaminen.

Sähköposteja läpikäydessä tuli muutama uusi selvityspyyntö. Sain nämä asiat selvitettyä aamupäivän aikana.



Päivän ainoa palaveri peruuntui.

Muutammat tiketit oli laitettu väärin työjonoihin, joten selvitin oikeat työjonot, jotta asiat saadaan etenemään.

Perjantaina on seurantapalaveri (Tunnistuspalvelu) ja laitoin osallistujille kyselyä, onko ajankohta edelleen hyvä. Kokouksen ajankohta on sovittu jo ennen kesälomia. Ajankohta sopi edelleen kaikille osallisille.

Monitoimilaitteiden leasingpalautuksien ilmoituspäivä oli tänään. Asiakas pyysi muutaman päivän lisäaikaa päätöksille, koska kyseessä useita laitteita eikä kaikista laitteista ole saatu tarvittavia tietoja vielä kerättyä. Tämä sovittu elinkaaripalveluiden kanssa sekä päivitetty tiketille ajankohtaiset tiedot.

Sain mielestäni hyvin töitä etenemään tänään. Harmittaa, kun maanantain palaveri perutaan suhteellisen usein. Siihen vaikuttaa moni tekijä, kuten koollekutsujan sairastuminen, päällekkäiset palaverit ja niin edelleen.

*Tiistai 14.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen, monitoimilaitteiden leasingien selitys, muutaman tiketin selvitys sekä loppuun tekeminen ja lisenssitiimille käyttäjämäärien toimitaminen.

Osallistuin päivän ainoaan palaveriin missä käytiin läpi vanhojen järjestelmien jatkoaikoja, palvelimien isompia päivityksiä, Oracle ja verkko-ongelmia ja niin edelleen. Ongelmanselvitys jatkuu edelleen Oraclen osalta ulkopuolisella palveluntarjoajalla.

Asiakkaalla on tarve viivakoodinlukijoille. Selvitin mikä on uusi vastaava laite aikaisemmin tilattujen tilalle. Opin myös mikä ero on 1D ja 2D viivakoodiskannauksen välillä. Toimitin lisenssitiedot lisenssitiimille.

Kyselin muutaman avoimena olevan tiketin perään ja sain vastauksen, etteivät tavarantoinittajat ole vielääkään vastanneet heille tehtyihin kyselyihin. Laitoin tiketit ”odottaa toimittajan toimenpidettä” -tilaan.

Tänään työt eivät edistyneet oman suunnitelman mukaan, mutta ei auta muu kuin odottaa toimittajilta vastauksia. Näissä asioissa vaaditaan kärsivällisyyttä ja sitä pitäisi itselleen saada välillä lisää. Ehkä sitä asiaa voi opetella jotenkin.

*Keskiviikko 15.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, mobiiliraportin toimitus asiakkaalle, palaveriin osallistuminen ja avoinna olevien tikettien selvittäminen.

Sähköpostien läpikäynnin jälkeen osallistuin asiakkaan ja palveluntarjoajan CAB-kokoukseen. Kävimme läpi palvelimille viimeisten kahden viikon aikana tehtyjä, sekä tulevia muutoksia ja päivityksiä, niin meidän kuin palveluntarjoajankin osalta.

Avoimna olevien tikettien tilanteiden tarkistaminen. Osa tiketeistä odottaa edelleen toimitajan kommentointia, muun muassa. toimitusaikojen osalta.

Ajoin mobiiliraportin ja tallensin sen asiakkaan kanssa sovittuun yhteiseen työtilaamme.

Sain selvitettyä viivakoodinlukijaa koskevan asian eli toimittaja vastasi viestiin ja toimitin tiedon asiakkaalle. Tämän tiketin sai nyt sulkea.

Sain asiakkaalta kyselyn koskien varavirtalähteiden hankintaa. Varavirtalähteen eivät kuulu työnantajani tarjoamiin palveluihin, joten asia siirtyi takaisin asiakkaan selvitettäväksi. He saavat itse päättää mistä kysyvät tarjouksia ja hankkivat laitteet.

Päivän lopuksi sain toimitettua päättyvien leasinglaitteiden jatkot monitoimilaitteiden osalta. Tämän tiketin sai myös osaltaan sulkea.

Päivän aikana sain suljettua useamman jo pitkään auki olleen tiketin. Nämä ovat aina hyviä hetkiä päivässä. Tämän jälkeen on hyvä ottaa uusia tapauksia työn alle, vaikka niiden selvittämiseen menisikin useampi päivä tai jopa viikko.

*Torstai 16.9.2021*

Poissa.

*Perjantai 17.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen ja avoinna olevien tikettien seuranta.

Sähköpostit luettuani sain asiakkaalta selvityspyynnön monitoimilaitetta koskien. Monitoimilaite on vaihdettu kesken leasingkauden, samoin tietysti sarjanumero. Tämä vanha sarjanumero kummittelee edelleen laitekirjanpidossa. Laite vaihdettiin muistaakseni rungossa ilmenneen vian takia, sillä huolto sai käydä useita kertoja paikan päällä poistamassa

tukoksia ja selvittämässä muita ongelmia laitteen osalta. Uusi korvaava laite paransi huomattavasti käyttäjien tilannetta. Tässä vaihtotilanteessa on kuitenkin osaan järjestelmistä unohtunut syöttää uusi sarjanumero ja tämä tuotti vielä tänäkin päivänä ongelmia, varsinkin, kun leasingaika on loppumassa.

Selvitin palautuvien monitoimilaitteiden osalta, mitkä laitteet tulevat tilalle ja minkälaisia kustannuksia niistä syntyy.

Osallistuin yhden järjestelmän seurantalaveriin. Näitä palavereja pidetään noin neljästi vuodessa ja tarpeen vaatiessa toki useamminkin. Paikalla asiakasviraston henkilöitä sekä kolmannen osapuolen yrityksen henkilöitä.

Päivän loppuun kysyin muutaman oheislaitteen saatavuutta toimittajalta eli tein tiketit päätelaitteostotiimille, ja he toimittavat kysymykset edelleen toimittajalle.

Viikko päättyi ihan hyvissä merkeissä ja työtilanne maanantaille ei ole kovinkaan kuormittava. Tämä viikko oli kokonaisuudessaan hieman hiljaisempi. Sain selvitettyä myös pitkään asiakkaan työn alla olleen sarjanumero-ongelman eli ilmoitettua oikean sarjanumeron oikeille tahoille niin elinkaarihallintaan kuin leasingyhtiöllekin, jotta kyseinen sarjanumero ei enää tulisi kummittelemaan dokumentteihin.

### *Viikkoanalyysi*

Tällä viikolla kiinnitin erityisesti huomiota kuuntelemiseen, jotta varmasti ymmärtäisin mitä asiakas haluaa. Esimerkiksi laitteita hankittaessa on tärkeää kuunnella mitkä ovat ne tärkeimmät jutut, mitä käyttäjät toivovat laitteelta saavansa. Tällaisia toiveita on muun muassa monitoimilaitteiden tulostusnopeus tai kannettavan tietokoneen kanssa jollekin isompi näyttö voi olla se ratkaiseva tekijä, jos näkö on jo huonontunut. Heikkonäköinen henkilö ei tee tehokkaallakaan koneella mitään, ellei hän näe mitä näytöllä tapahtuu.

Kuunteleminen on tärkeää niin pari- kuin kaverisuhteissa kuin kollegoidenkin keskuudessa. Aina ei tule kuunneltua oikeasti mitä toinen sanoo, vaan päässä on jo muita ajatuksia tai mitä tähän nyt vastaisin. Luulen, että kuuntelemistakin voi harjoitella ja tulla siinä paremmaksi.

Ihmisellä on korvat, joilla hän pystyy kuuntelemaan ympäristön ääniä. Kuulemisen jalompi taito on kuunteleminen. Sitä, että ymmärtää tai ainakin yrittää ymmärtää mitä toinen sanoo, voidaan sanoa kuuntelemiseksi. Hyvä kuunteleminen vaatii keskittymistä juuri siinä hetkessä sekä aktiivista olemista. Tämä tapahtuu muun muassa silloin kuin kuuntelee

puheen pitäjää tai osallistuu keskusteluun. Tällaisissa tilanteissa on yleistä, että omat ajatukset tulevat mieleen tai alkaa miettimään vastausta tai kysymyksiä, mitä toiselle sanoisi. Tällöin kuunteleminen herpaantuu ja kuulematta jää osa toisen sanomisista. (Iivarinen 2.8.2019)

Kun olet tekemättä mitään ja otat itsellesi hiljaista aikaa, voit kuunnella itseäsi. Tällöin ajatukset alkavat virrata ja lähtevät lentoon, anna niin tapahtua. Lopputuloksena saatat huomata saaneesi itsellesi täysin vieraita ajatuksia tai haaveita, ja pikkuhiljaa lähteä kulkemaan niitä kohti. Ehkä tämän jälkeen huomaat, että elämä onkin ihanaa ja on ihana haaveilla. Tämä itselle annettu hiljainen kuunteluhetki auttaa keventämään mieltä, kun ajatukset tulevat järjestykseen. Ehkä tällä tavalla saat tehtyä jonkin ison päätöksen minkä tekeminen on ollut vaikeaa. (Iivarinen 2.8.2019)

Elämä on nykyään todella hektistä niin työ- kuin vapaa-aikanakin. Ainakin itsestäni tuntuu perheellisenä ihmisenä siltä. Kunnon rauhallista ja hiljaista omaa hetkeä ei kovin usein saa. Päässä pyörii jatkuvasti asioita ja tulee miettineeksi mitä pitää muistaa ja mitä joku toinen sanoi. Sanoiko toinen jotain, mitä pitäisi muistaa tehdä.

Jotta pystyy kuuntelemaan toista, se vaatii jo hieman enemmän, kun pelkkää paikallaoloa. Keskusteluhyteyden pitää toimia ja siihen vaikuttavat niin aika kuin paikkakin. Pitää olla avoin toisen kertomalle asialle, jotta pystyy itse keskittymään. Hetkessä oleminen ja keskittyminen, vaativat lähes huippu-urheilijan taidot, kun hän keskittyy suoritukseensa. Koko kehon tulisi olla läsnä aktiivisessa kuuntelussa. Puhuja näkee paljon kuuntelijan kehonkielen, esimerkiksi sen onko hän oikeasti kiinnostunut kuulemastaan. Jos kuuntelija esittää pieniä tarkentavia kysymyksiä, katsoo silmiin tai nyökyttää välillä päätään kuuntelun merkiksi, puhuja tietää kuuntelijan kuuntelevan. Pieniä tekoja, mutta sitäkin tärkeämpiä kertojalle. (Iivarinen 2.8.2019)

Kun nykyään tehdään paljon etätöitä ja pidetään palavereja etänä, jää kehonkieli usein kokonaan pois/näkemättä. Omalla työpaikallani ei esimerkiksi pidetä kamerayhteyttä päällä palavereissa. Luulen, että etäpalaverit missä kameran päällä olo on vaatimus, myös kuunteleminen on tehokkaampaa.

Usein on niin, että niin sanotusti porukan kovaäänisin saa äänensä kuulumaan ja muiden ihmisten ideat ja mielipiteet saattavat jäädä kokonaan huomiotta tai kuulematta. Jokainen varmasti haluaa tuoda oman asiansa ja ideat esille, mutta sanavalmein tai kovaäänisin usein sanelee, miten tehdään. Joskus puheliain ja äänekkäin saattaa itsekin huomata puhuneensa liikaa, mutta myös muut voivat asiasta hänelle kohteliaasti sanoa. Nämä kovaääniset voisivat opetella olemaan kuuntelijana, joita yleensä ovat ne hiljaisemmat ja

ujoimmat ihmiset. Välillä on hyvä vain kuunnella, mitä muillakin on sanottavana. Heillä voi olla hyviäkin ideoita tai mielipiteitä. (Kesäniemi 31.7.2019)

### **3.6 Seurantaviikko 6**

*Maanantai 20.9.2021*

Päivän ohjelmassa sähköpostien läpikäynti, viime viikon tehtyjen työtuntien syöttäminen ajanhallintajärjestelmään, avoinna olevien tikettien seuranta, palaveriin osallistuminen sekä järjestelmän testaaminen.

Ensimmäiseksi aamulla testasin tunnistuspalvelun toimivuuden viikonloppuna tehtyjen päivitysten jälkeen. Kaikki toiminnot toimivat normaalisti.

Tämän jälkeen kävin läpi viikonlopun aikana tulleet sähköpostit. Aamupäivällä oli viikoittain järjestettävä tuotannon seurantapalaveri. Kävimme läpi avoinna olevia tehtäviä ja yleisiä asioita.

Sain selvityspyynnön, jossa pyydettiin asiakkaan eri toimipaikoilla työskentelevien henkilömäärien selvittelyä laskutusta varten. Tässä meni jonkin verran aikaa, sillä toimipaikkoja on kymmeniä.

Päivän aikana yksi avoinna ollut tiketti tuli ratkaistuna takaisin. Tiketti sisälsi aikaisemmin pyytämieni koneiden uudet tarjoukset. Toimitin tarjoukset asiakkaalle.

Olen tyytyväinen, että viikonloppuna tehdyt päivitykset olivat menneet onnistuneesti läpi ja tunnistuspalvelu toimi moitteetta. Päivitysten jälkeen testaaminen on tärkeässä roolissa. Mukavampi itse testata aikaisin aamulla ja todeta mahdolliset virheet, kuin saada eri käyttäjiltä useita viestejä asiasta. Kun itse havaitsee ongelmat ajoissa, niin pystyy tiedottamaan asiasta käyttäjille sekä järjestelmän ylläpitoa hoitavalle yritykselle. Tämä on hyvää asiakaspalvelua. Päiväksi suunnitellut työt sain hyvin tehtyä.

*Tiistai 21.9.2021*

Tiistaina työlistalla sähköpostien läpikäynti, kahteen palaveriin osallistuminen sekä avointen tikettien läpikäynti ja seuranta.

Aamu alkoi koneiden uudelleenkäynnistyksellä ja päivitysten asennuksilla. Näin etätöissä olevana huomasin myös, ettei VPN (Virtual Private Network) yhteys toimi. Hetken asiaa

tutkittuani huomasin, että siitä olikin tullut yleinen tiedote, jossa kerrottiin, että korjaustoimet ovat meneillään. Sähköpostit pystyin lukemaan kännykästä. Ongelman ollessa päällä en saanut avattua asiakasviraston työasemalta määrättyjä ohjelmia.

Ongelman ratkettua aamupäivän aikana, sain yhteydet pelaamaan ja pystyin osallistumaan asiakkaan tuotantotiimin palaveriin. Kävimme läpi ajankohtaiset asiat.

Sain päivän aikana suljettua muutaman tiketin tuotetiedustelujen osalta. Toimitin asiakkaalle saamani tuotetiedot.

Ilmapäivällä osallistuin ryhmäpalaveriin. Ryhmämme hoitaa useamman eri asiakkaan asioita ja kävimme jokaisen viraston asiat läpi niin tuotantopäälliköiden kertomana sekä asiantuntijoiden kannalta. Kävimme myös muita yleisiä asioita läpi, kuten korona tilannetta ja etätyötä koskevia uusimpia suosituksia.

Hieman hiljaisempi päivä tänään. Sain hyvin tikettejä suljettua ja toimitettua tiedot asiakkaalle, jotta he saavat hankinnat laitettua eteenpäin. Oli mukava osallistua pitkästä aikaa ryhmäpalaveriin ja kuultua eri virastojen kuulumiset.

#### *Keskiviikko 22.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, avoimien tikettien tarkistus, mobiiliraportin toimittaminen asiakkaalle ja kokonaisturvallisuusinfoon osallistuminen.

Sähköposteista sain tehtäväkseni asiakkaan sivustojen varmenteiden uusimisen. Pyyntö tuli kolmannelta osapuolelta eli palveluntarjoajalta. Laitoin tästä tiedon asiakkaan yhteyshenkilölle, jotta kuittaavat asian olevan kunnossa ja että työn saa toteuttaa.

Keskustelin asiakkaan yhteyshenkilön kanssa yhden monitoimilaitteen toimituksesta. Laite pitäisikin toimittaa toiseen osoitteeseen, koska kohteessa on alkamassa laaja remontti eikä tilaan voi viedä mitään laitteita nyt. Monitoimilaitteiden toimitusajat ovat olleet suhteellisen pitkiä ja oletus oli, että laite olisi tullut jo aikaa ennen remonttia. Toisessa asiakkaan toimipaikassa on myös tarve vastaavalle laitteelle samassa kaupungissa, joten sain sovittua laitteen toimittamisen sinne. Useampaan henkilöön sai olla yhteydessä asian tiimoilta, mutta onneksi toimitus onnistui.

Loin mobiiliraportin ja toimitin sen asiakkaan kanssa sovittuun yhteiseen työtilaan.

Osallistuin etänä kokonaisturvallisuuden infotilaisuuteen. Tilaisuus järjestettiin Teams live tapahtumana. Infossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita.

Ryhmäni tikettejä läpikäydessäni huomasin muutaman tiketin olevan väärissä jonoissa. Selvitin, miksi näin oli käynyt, koska ohjeistukset ovat suhteellisen yksiselitteiset mihin joihin tiketit tulisi laittaa. Laitoin tiketit oikeisiin joihin, jotta asiat etenevät.

Työpäivän päätteeksi sain tehtäväksi vielä asiakkaan pyytämien käyttäjien sähköpostiosoitteiden muuttamisen tunnistuspalveluun. Tämä jää huomiseksi.

Mielenkiintoisia ja erilaisia tehtäviä tänään. Onneksi monitoimilaitteen toimitus toiseen toimipaikkaan onnistui, vaikka osallisena on useita eri tahoja. Kokonaisturvallisuusinfon tilannekatsaus oli hyvä tietoisuus ajankohtaisiin asioihin liittyen.

*Torstai 23.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, eilen tullen sähköpostiosoitteiden vaihdon toteutus asiakkaalle, avoinna olevien tikettien tilanteen seuranta sekä muutaman tiketin väärässä jonossa olemisen tutkinta.

Sähköpostien läpikäynnin jälkeen aloin tekemään eilen asiakkaalta tullutta sähköpostiosoitteiden vaihtopyyntöä. Pyyntö sisälsi noin neljänkymmenen käyttäjän osoitemuutokset. Tein nämä kyseiset muutokset järjestelmään heidän käyttäjätietoihinsa.

Jatkoin vielä eilen huomaamieni väärissä jonoissa olevien tikettien selvittelyä. Asia saatiin ratkaistua ja tiedotettua henkilöille miten määrättyjen tikettien kanssa tulee toimia, kun niitä seuraavan kerran tulee.

Iltapäivä oli aika hiljainen ja päätin siivota sähköpostiani. Sinne onkin kertynyt muutaman vuoden aikana paljon tavaraa. Laitoin päivän päätteeksi Outlookin poissaoloilmoitukset päälle huomista poissaoloa varten.

Sain sovitut ja ajatteleman työt tehtyä päivän aikana. Mukavaa kun välillä on hieman hiljaisempaa niin ehtii, vaikka siivota sähköposteja ja lukea alan artikkeleita.

*Perjantai 24.9.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Tällä viikolla, toki myös aikaisemmin, olen pohtinut paljon omaa asiakaspalveluhenkisyttäni ja miten se vaikuttaa asiakastytyväisyyteen. Toimin työssäni yleisesti niin, että

asiakastyytyväisyys on hyvä ja asiat hoidetaan sillä tavalla, että taso pysyy hyvänä. Toki joskus voi tulla jokin notkahdus, jos on poissaoloja tai muita sellaisia eikä ongelmaa saadakaan ihan hetkessä ratkottua. Työnteko on mielekkäämpää, kun asiakkaat ovat tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Hyvä asiakaspalvelu, tuotteen laatu ja hinta ovat asiakastyytyväisyyden avaintekijöitä. Säännöllinen asiakastyytyväisyyden seuraaminen kuuluu yrityksen arkeen. Tyytyväisyyttä voi mitata erilaisilla mittausmenetelmiä hyödyntäen. Asiakkailta voi tulla myös niin sanottua spontaania palautetta. Jos halutaan selvittää, mitä mieltä asiakkaat ovat yrityksestä ja missä yritys on asiakkaiden mielestä hyvä, asiakastyytyväisyyttä tulee mitata. Mittauksilla selviää myös, missä on parantamisen varaa. (tuote, palvelu, hinnat). (Suomi.fi 8.11.2021)

Asiakastyytyväisyys on aina yksilöllinen, asiakkaan itse kokema asia. Hänellä voi olla yrityksestä vain yksi tai useampia kokemuksia. Tämä kokemus syntyy asiakkaan toteutuneen tilanteen tai palvelun ja yrityksen lupaaman tilanteen vertauksesta. ”Asiakastyytyväisyys on osa yrityksesi aineetonta pääomaa.” Tähän vaikuttavat esimerkiksi kilpailukykyiset hinnat, tuotteen laatu, hyvä ja ystävällinen asiakaspalvelu, yleinen toiminnan rehellisyys ja avoimuus sekä asiakkaasta itsestään johtuvat tekijät. (Suomi.fi 8.11.2021)

Asiakkaalle on tärkeää, että hänen tarpeensa ymmärretään ja täytetään. Asiakkaan tyytyväisyydestä tulee huolehtia jokaisella asiointikerralla ja asiakaspalvelun tulee olla hyvää, sujuvaa ja nopeaa. Jos asiakkaalla on ongelmatilanne, tilanteen sujuva ja toimiva hoitaminen parantaa myös asiakkaan tyytyväisyyttä. (Suomi.fi 8.11.2021)

Tyytyväinen asiakas yleensä palaa yrityksen tuotteen tai palvelun pariin ja voi jopa suositella tätä muillekin. Yksi yrityksen kasvun ja menestyksen edellytys, on asiakastyytyväisyys. Uusien asiakkaiden hankkiminen on yritykselle työlästä ja kallista, siksi nykyisistä ja uskollisista asiakkaista kannattaa pitää kiinni. Asiakastyytyväisyys on tärkeää myös siksi, että negatiivinen kokemus tai palaute leviää nykyteknologialla huomattavasti herkemmin, kuin positiivinen kokemus. (Huttunen 13.6.2020)

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen on useita eri tapoja ja työvälineitä. Usein kyselyt toteutetaan erilaisilla kyselyillä. Kysely voi tulla heti palvelun tai asiointin jälkeen. Sähköisesti toteutettu kysely on yleisin ja näin myös tulokset saadaan sähköisessä muodossa. (Huttunen 13.6.2020) Itse olen näitä asiakastyytyväisyyskyselyitä saanut esimerkiksi sähköpostiini tai matkapuhelimeeni. Näissä on pyydetty esimerkiksi tuotteen arviointia tai asiakaspalvelun ja asiointin sujuvuutta. Vastauksen on voinut kertoa sanoin tai numeroin. Joskus on asiakastyytyväisyyttä mitattu myös hymynaamanäppäimillä, esimerkiksi kaupissa tai terveyskeskuksessa, jolloin painetaan palvelua kuvaavinta näppäintä.



Asiakastyytyväisyyttä mitataan erilaisin mittarein ja näistä tunnettuja ovat esimerkiksi CSAT, NPS sekä CES. CSAT on lyhenne englanninkielisistä sanoista customer satisfaction score. Nämä kyselyt toteutetaan usein lyhyellä aikavälillä kuten kaupasta juuri uloslähtemisen jälkeen. Usein näihin kyselyihin vastataan numeroasteikolla yhdestä (huonoin) viiteen (paras). NPS lyhenne tulee englannin kielen sanoista net promoter score. Tässä yleensä tutkitaan, minkälainen suositteluhaluukkuus asiakkaalla on saamansa kokemuksen jälkeen. (Huttunen 13.6.2020) Esimerkiksi kuinka todennäköisesti suosittelisit tuotettamme tai palveluamme ystävällesi, erittäin todennäköisesti vai en lainkaan.

CES on lyhenne englannin kielen sanoista customer effort score. Tällä mitataan asiakkaan kokemuksen helppoutta. Jotkut voivat kokea asioinnin myös vaivalloiseksi, jolloin tästä saadusta palautteesta osataan tehdä muutoksia. Hyvästä palautteesta, asiakas luultavasti palaa asioimaan yritykseen uudestaan. (Huttunen 13.6.2020)

Jokainen on varmasti elämässään saanut, jos jonkinlaista kyselyä. Usein ei tule mietittyä, että se tieto mitä yritys kyselyyn vastanneilta saavat, on heille hyvinkin tärkeää. Itse näitä kyselyitä pitää yleensä ärsyttävänä, mutta hyvinä hetkinä, jolloin on aikaa, kannattaa näihin kyselyihin vastata.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

*Maanantai 27.9.2021 - tiistai 28.9.2021 Poissa.*

*Keskiviikko 29.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, viime viikon työtuntien ajanhallintajärjestelmään kirjaaminen, tikkettien tilanteiden tarkistus ja edistäminen, palaveriin osallistuminen sekä mobiiliraportin toimitus asiakkaalle.

Sähköpostia oli kertynyt kolmen poissaolopäivän ja viikonlopun aikana suhteellisen paljon. Sähköpostit lähikäytyäni osallistuin yhden asiakkaan ja kolmannen osapuolen CAB-palaveriin. Kävimme läpi ajankohtaiset asiat, palvelinten päivitykset, tulevat katkokset ynnä muut ajankohtaiset asiat.

Syötin viime viikolla tehdyt työt ajanhallintajärjestelmään.

Sain asiakkaalta pyynnön vanhojen monitoimilaitteiden korvaavien laitteiden hankinteesitysten selvittämisestä. Tein näistä tiketit toiminnanohjausjärjestelmään.

Loin mobiiliraportin ja toimitin sen asiakkaan kanssa sovittuun yhteiseen työtilaan. Päivitin asiakastyötilaan (nettisivu) uusimmat tiedot henkilöistä ja organisaatiosta asiakasviraston osalta.

Kollegani soitti, että hän on menossa käymään konttorilla ja kysyi tuoko hän samalla minulle tulleen uuden työpuhelimien mukanaan. Kiitin tarjouksesta ja sovimme, että hän poikkeaa minun luonani kotiin päin ajellessaan iltapäivällä. Tämä säästää minulta toimistolla käynnin.

Sain hyvin töitä edistymään, vaikka olinkin ollut useamman päivän pois paikalta. Avoimia tikettejä on edelleen, mutta niiden kanssa edetään sitä mukaan, kun esimerkiksi toimittaja on antanut asiaan oman vastauksensa. Tähän en osaltani voi muuten vaikuttaa, kun kyselemällä välillä asioiden perään. Ihanat kollegat ovat lahja, kun auttavat muun muassa tuomalla toimistolta minulle tulleita tavaroita.

*Torstai 30.9.2021*

Sähköpostien läpikäynti, työhyvinvointia edistävään tilaisuuteen sekä henkilöstöpalaveriin osallistuminen sekä avoinna olevien tikettien seuranta ja edistäminen.

Sähköpostit läpikäytyäni osallistuin työnantajan järjestämään työhyvinvointitilaisuuteen. Tilaisuuden aiheena oli hyvä ravinto ja jaksaminen. Tämä oli hyvä muistutus monipuolisesta syömisestä ja taukoliikunnasta etätöiden ohessa. Etätöissä ollessa lounas saattaa jäädä helposti väliin tai se korvataan napostelulla. Saattaa myös mennä pitkänkin aikaa, ettei liiku paikaltaan minnekään.

Iltapäivällä osallistuin henkilöstöinfoon. Aiheena oli uuden strategian läpikäynti. Organisaation strategiaan ollaan tekemässä pieniä muutoksia ja nämä asiat käydään koko henkilöstön kanssa läpi.

Vanhojen monitoimilaitteiden korvaavien laitteiden hankintaesitysten selvittäminen jatkui tänään. Hieman piti tehdä töitä, jotta hyväksynyt saatiin edistymään vauhdilla. Korvaavat laitetiedot toimitettu elinkaari tiimille.

Hieman erilainen päivä hyvinvointitilaisuuden osalta. Hyvä muistutus tosiaan, omasta jaksamisesta ja terveellisen ruoan tärkeydestä. Työt etenivät toivotulla tavalla. Ensi viikolle siirtyi muun muassa vanhojen monitoimilaitteiden korvaavien laitteiden tikkien edistymisen seuranta. Päätin myös jättää uuden matkapuhelimen asentamisen ensi viikkoon, sillä siihen voi mennä yllättävän paljon aikaa.

*Perjantai 1.10.2021*

Poissa.

### *Viikkoanalyysi*

Välillä työpäivät ovat kovin kiireisiä ja stressaavia. Syitä voi olla monia, esimerkiksi töistä sairauden takia poissaolo ja tekemättä jääneet työt odottavat tai jotain suurta tapahtuu ja kuormittaa vielä lisää valmiiksi kiireistä päivää. Tällöin pitää osata priorisoida tehtäviä ja hoitaa ne pois kiireellisyys järjestyksessä. Jos jollain toimipaikalla ei verkkoyhteydet toimi, on se sillä hetkellä tärkeämpi asia hoidettavaksi, kun esimerkiksi laitteiden saatavuuden kysely. Tällöin tehdään ensin vikailmoitus ja katsotaan, että asia lähtee etenemään. Sen jälkeen voidaan tehdä tiketti ostotiimille ja kysyä laitteiden saatavuudesta.

”Priorisoinnissa on kyse olennaiseen keskittymisestä.” (Louko 13.11.2020) Mielestäni tähän lauseeseen on saatu kirjattua priorisoinnin ydin.

Päivä saattaa tuntua kiireiseltä ja koko ajan tulee uusia tulipaloja sammutettavaksi, mutta silti tuntuu, ettei saa mitään aikaiseksi tai suunniteltuja asioituja tehdyksi. Tehtävälista pitenee ja pitenee ja kiire kasvaa entisestään. Tällöin kannattaa kokeilla työtehtävien priorisointia, jospa se toisi helpotusta pirstaleiseen ja hektiseen päivään. Tähän oiva työkalu on Eisenhowerin matriisi (Eisenhower matrix). Tämä perustuu nelikentälle, johon on jaettu tehtävien eri luokat. (Vikman 21.10.2021)

Kuvassa 5 on esitelty Eisenhowerin nelikenttää ja tehtävien jakautumista kiireellisyyden ja tärkeyden mukaisesti.

<p><b>Tärkeää, kiireellistä</b></p> <p><b>- Tee heti</b></p>	<p><b>Tärkeää, ei kiireellistä</b></p> <p><b>- Suunnittele aika</b></p>
<p><b>Ei tärkeää, kiireellistä</b></p> <p><b>- Delegoi</b></p>	<p><b>Ei tärkeää, ei kiireellistä</b></p> <p><b>- Eliminoi</b></p>

Kuva 5. Kuvassa on esitetty Eisenhowerin matriisin nelikenttä (Mukaiillen Vikman 21.10.2021)

Tärkeimpiä töitä, jotka tulisi tehdä heti, saattavat tulla yllätyksenä ja lyhyellä varoitusajalla listalle. Nämä kannattaa hoitaa pois tehtävältä heti tai ainakin mahdollisimman nopeasti. Paras olisi, jos pystyy päivittäin varaamaan jonkin aikaa tällaisille mahdollisille kiireellisille tehtäville. (Vikman 21.10.2021)

Seuraavana tulevat työt, jotka ovat tärkeitä, mutta eivät niin kiireellisiä ja näiden hoitaminen saattaa usein jäädä kiireellisimpien asioiden alle. Nämä tärkeät, mutta eivät niin kiireelliset asiat ovat usein hieman isompia tehtäviä tai kokonaisuuksia, joiden hoitaminen vie tekijäänsä eteenpäin. Näiden tehtävien hoitamiseen kannattaa varata nelikentästä eniten aikaa. (Vikman 21.10.2021)

Sitten on ei niin tärkeät, mutta kiireelliset työt, joita kutsutaan tulipaloiksi. Nämä voivat olla tehtäviä mitkä pystyt delegoimaan muiden tehtäväksi. Tämän kentän osion tehtävät vievät usein paljon aikaa, vaikka ne eivät sinänsä edistä omia päivän tavoitteitasi. Tämän kentän tehtävät ovat usein niitä, mitä kiireisenä päivänä tulee tehtyä paljon, mutta silti tuntuu, ettei saa mitään järkevää aikaiseksi. (Vikman 21.10.2021)

Viimeisenä on ei tärkeät sekä ei kiireelliset työt, mitkä voit laittaa tehtäväksi niille päiville, missä on vielä aikaa kalenterissa. Jos tuntuu, että työn voi poistaa kokonaan tehtävältäsi niin tee niin. (Vikman 21.10.2021)

Tehtävien priorisointi onkin oma taiteenlajinsa. Organisaatiopsykologi Jaakko Sahimaan mukaan, tämä vaatii keskittymistä olennaiseen. Usein olennaisen hahmottaminen saattaa

olla henkilölle itselleen haastavaa. Tällöin kannattaa ottaa avuksi työn priorisointiin tarkoitettu työkalu, kuten esimerkiksi Eisenhowerin matriisin. Sahimaa pitää tätä yhtenä parhaista oman työn priorisointiin käytettävistä työkaluista. (Louko 13.11.2020)

Luulen, että näin yksinkertaisen työkalun käyttöönotto on helppoa, kun piirtää nelikentän paperille ja kirjoittaa tehtävät työt siihen. Eniten aikaa menee varmasti pohtiessa mikä työ menee mihinkin lokeroon, mikä on tärkeää ja kiireellistä ja mikä taas ei.

Oman työn tavoitteet sekä tärkeät päämäärät tunnistettuasi, tehtäväkentän priorisointi on varmasti helpompaa. Tämä voi koskea niin yksittäistä tehtävää kuin suurempaa kokonaisuuttakin. Tunnistettuasi työn osa-alueet, joihin panostamalla saat eniten tuloksia aikaiseksi, ovat niitä vaikuttavampia, merkityksellisimpiä ja eniten arvoa tuottavia. (Marjokorpi 21.4.2021)

### **3.8 Seurantaviikko 8**

*Maanantai 4.10.2021*

Viime viikon työtuntien ajanhallintajärjestelmään kirjaaminen, sähköpostien läpikäynti sekä avoinna olevien tikettien seuranta ja edistäminen.

Aamulla päivän aluksi kirjasin viime viikolla tehdyt työtunnit ajanhallintajärjestelmään.

Seuraavaksi kävin läpi sähköposteja ja siellä oli muun muassa kutsu marraskuussa pidettävään yksikköpäivään. Kyseinen yksikköpäivä on merkitty pidettäväksi perjantaina, joten tein vapaapäivän siirtopyynnön HR-osastolle.

Muutama ticketti oli perjantain aikana suljettu ja kuittasin ne asiakkaalle tehdyiksi ja hyväksytyiksi. Ticketit oli suljettu esimerkiksi lisenssiin tai muun sellaisen tiimin toimesta, joille olin ticketit tehnyt ja he jäivät odottamaan toimittajan vastausta asiaan.

Selvitin päivän aikana myös kollegan kanssa tilattavien tuotteiden oikeaa työjonoa. Kyseessä oli hieman vaativampaan käyttöön tarkoitettut tietoliikennelaitteet. Saimme oikean jonon selvitettyä ja tuotteiden tilaamisen näin edistymään.

Asiatarkistin kuukausittain tulevan asiakkaan järjestelmän ylläpitolaskun ja toimitettu laskun hyväksyttäväksi nimetylle esihenkilölle.

Selvitin monitoimilaitteen korvattavuutta, kun vanhan laitteen palvelusopimus päättyy. Uudesta laitteesta on tehty tarve-esitys ja saatu hyväksyntä tilaukselle.

Tältä päivältä oli peruttu viikoittaisin järjestettävä tuotantotiimin palaveri. Toivon, että palaveri saadaan pidettyä ensi viikolla niin tietää paremmin mitä asiakkuudessa tapahtuu kullakin osa-alueella, kuten tietoliikenne ja aluepalvelut.

Mielestäni sain päivän töitä hyvin tehtyä ja opin uutta muun muassa työjonoista ja tietoliikenteestä. Ryhmäpalaveria odotan innolla, niin näkee kasvotusten saman ryhmän ihmiset. Toivottavasti koronatilanne on silloin jo helpottanut, jotta päivä saadaan järjestettyä. Ellei koronatilanne ole helpottanut niin tilaisuus järjestetään Teams palaverina.

*Tiistai 5.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen sekä avoinna olevien tikettien tilojen seuranta ja edistäminen.

Kävin ensimmäiseksi läpi tulleet sähköpostit. Tämän jälkeen osallistuin asiakkaan tuotantotiimin palaveriin. Kävimme läpi ajankohtaiset asiat sekä keskustelimme tulevista projekteista ja minkälaisella henkilöresurssilla ne on tarkoitus toteuttaa.

Jatkoin eilen tehdyn monitoimilaitteen hankintaan liittyvää selvitystä. Kysyin sillä toimipaikalla olevalta käyttäjältä, jolle monitoimilaitte on tulossa, että tarvitsevatko he A3-tulostusta ja miten paljon nykyisellä laitteella tulostetaan ja kopioidaan. Sain käyttäjältä nopeasti vastaukset tähän ja liitin tiedot avoinna olevaan tikettiin.

Sain muutama vanhan tiketin suljettua. Laitoin asiakkaalle tiedot, mitkä oli tulleet tikettien ratkaisuna.

Illtapäivällä selvittelin tikettien oikeisiin työjonoihin laittamista. Asiakas kyseli avaamiensa tikettien perään, kun ei ole kuulunut mitään. Tiketit oli laitettu väärään työjonoon eikä asia ollut täten edennyt lainkaan. Laitoin tiketit oikeisiin työjonoihin ja informoin tässä työjonossa olevaa kollegaa asiasta, että ottavat tiketin nopeasti käsittelyyn.

Ihmettelen, miksi viime aikoina on tullut useampia tikettejä, jotka on laitettu väärin työjonoihin. En tätä kuitenkaan saanut selvitettyä, joten oletan määrättyissä ryhmissä olevan uusia työntekijöitä, ja he tarvitsevat vielä hieman aikaa tottuakseen mitkä asiat menevät mihinkin jonoihin. Toinen syy voi olla liika työmäärä, jolloin keskittyminen herpaantuu. Sain kohtuu hyvin edistettyä päivälle suunnittelemani töitä.

*Keskiviikko 6.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, mobiiliraportin toimittaminen, käyttäjämääräkyselyt lisenssitietoja varten sekä avoinna olevien tikettien tilanteen seuranta ja edistäminen.

Päivän aluksi tarkistin tulleet sähköpostit. Tämän jälkeen laitoin asiakkaan Service Deskiin sekä HR viestiä, ohjelmien käyttäjämäärästä sekä työntekijöiden kokonaismäärästä. Näitä tietoja kerätään lisenssiin kerran kuussa, jotta osaavat tehdä laskutukset oikein. HR toimitti työsuhteessa olevien aktiivisten käyttäjien henkilömäärän saman päivän aikana.

Loin mobiiliraportin ja toimitin sen asiakkaan kanssa sovittuun yhteiseen työtilaan.

Selvitin uuden tilatun monitoimilaitteen tilatarvetta toimipaikalta, minne laite toimitetaan. Eli käyttäjä kävi mittaamassa ja tarkistamassa, että uusi laite tulee mahtumaan toivottuun paikkaan. Laitteita toimitetaan myös toimipaikkoihin, joissa miehitys on vähäistä. Muun muassa lähituki ei pysty näissä kaikissa paikoissa käymään nopeasti, kun paikkoja on ympäri Suomea. Tämän takia otan usein yhteyttä suoraan käyttäjiin, jotka toimipaikoilla ovat. Toki laitteen toimituspäivänä myös lähituki on paikan päällä. Tämä ajankohta on sovittu heidän kanssaan etukäteen, jotta ehtivät paikalle.

Sain viime viikolla uuden työpuhelimien, kun kollegani kävi toimistolla ja toi puhelimen minulle kotiin. Tänään päätin ottaa puhelimen käyttöni. Käyttöönottoa varten oli tehty suhteellisen hyvät ohjeet, mutta käyttöönotossa meni paljon aikaa eivätkä kaikki asennukset menneet ihan niin kuin ohjeissa sanottiin. Tämä vein suhteellisen osan päivän työajasta. Voin sanoa, ettei ollut ihan pala kakkua. Viimeiset asetukset katsotaan aamulla mobiilipuolen kanssa kuntoon.

Olen edelleen sitä mieltä, että hyvät ja mukavat kollegat ovat lahja. Ihanaa ettei itse tarvinnut lähteä minnekään, kun hän toi puhelimeni samalla kun kävi hoitamassa omat asiansa toimistolla. Olen myös tyytyväinen siihen, että asiakkuuden käyttäjät ovat jo oppineet tuntemaan minun sen verran hyvin, että voin hoitaa asioita suoraan heidän kanssaan, esimerkiksi tämä monitoimilaitteen sopimisen toimipaikalle. Sain töitä hyvin etenemään tänään, vaikka uuden puhelimen käyttöönotto olikin suhteellisen paljon aikaa vievää ja hankalaa. Toivottavasti asia ratkeaa huomenna.

*Torstai 7.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, oman puhelimen asetusten viimeistely, avoinna olevien tikettien tarkastelu ja uusien tikettien teko sekä tällä viikolla tehtyjen työntuntien syöttäminen ajanhallintajärjestelmään.

Sähköpostit tarkistettuani, mobiilipuolen asiantuntija otti minuun yhteyttä ja kävimme puhelimeni asetukset läpi. Aikamme katseltua ja hänen tehdessään jotain muutoksia saimme työprofiilini takaisin näkyviin uuteen työpuhelimeen. Ilman tätä en saanut esimerkiksi kaksitasoista tunnistautumista tai työsähköpostejeni toimimaan. Onneksi asia selvisi.

Asiakkaalta tuli pyyntö selvittää heidän tarpeisiinsa ja toiveisiinsa sopivan etähallittavan kytkimen saatavuutta sekä hintaa. Aluksi tuntui, ettei tämä tiketti tunnu löytävän oikeaa jonoa millään. Päivän kuluessa oikea työjono kuitenkin löytyi ja he laittoivat tavarantoimittajalle kyselyä asiasta.

Kysyin samaisen kytkimen saatavuutta myös suoraan palveluntarjoajalta. He lupasivat palata asiaan.

Päivän loppuksi syötin tällä viikolla tekemäni työtunnit ajanhallintajärjestelmään. Laitoin myös Outlookin poissaoloilmoitukset päälle huomisen poissaolon vuoksi.

Olen tyytyväinen, että sain uuden puhelimen käyttööni. Sain samalla vietyä postiin vanhan etänä tyhjennetyt puhelimeni, jolle tuli uuden puhelimen mukana palautuskuori. Nämä toimitetaan keskitetysti määrättyyn paikkaan. Vaihto sujui suhteellisen kätevästi. Tänäpäin tuli taas selvityspyyntö hieman erikoisemmasta tietoliikennelaitteesta. Niiden saatavuudessa ja toimituksissa on selkeästi havaittavissa hankaluuksia. Toivon tämän asian ratkeavan heti alkuviikosta.

*Perjantai 8.10.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Tämä viikko sai minut ajattelemaan paineensietokykyä ja miten sitä hallitaan. Minua kiinnostaa voiko paineensietokykyä harjoitella, jotta sietokyky olisi parempi. Mietin myös miten kovan paineen ja stressin alla olleesta päivästä voi ja pitäisi palautua. Aika monessa työpaikkailmoituksessa kyseinen ominaisuus mainitaan hyvin usein. Tästä aiheesta löytyy onneksi paljon artikkeleita, joten toivoa on.



Nykyaikana paineensietokykyä tai stressin hallinnan kykyä pidetään arvokkaana taitona. Omalla toiminnallaan voi pahimmillaan pahentaa tilannetta entisestään. Stressaantuneena saattaa tehdä huonoja päätöksiä, joka johtaa entistä varmemmin lisääntyvään stressiin tai sähläämiseen. Henkilö, joka menee yhtä enemmän paniikkiin kriisitilanteessa, pahentaa usein myös muiden mukana olevien paniikkimieliä. (Sargaaja.fi s.a.)

Hyvän paineensietokyvyn omaava henkilö taas toimii hyvin stressaavissa tai uhkaavissakin tilanteissa. Tämä johtuu siitä, että he osaavat vapauttaa mielensä turhilta uhkakuvilta. Tällainen henkilö pystyy auttamaan myös muita tilanteessa olevia selviytymään koetusta tilanteesta. (Sargaaja.fi s.a.)

Itseensä luottaminen ja omaan intuitioon luottaminen kannattaa paniikitilanteessa. Saattaa nimittäin olla niin, ettei kyseiseen ristiriita- tai kriisitilanteeseen edes löydy parasta ratkaisua. Ihmisten tulisi enenemissä määrin opetella muutoshalukkuutta sekä sietämään paremmin epävarmuutta. (Sargaaja.fi s.a.)

Organisaatiopsykologi Jaakko Sahimaan mukaan kokemuksen kartoittaminen ja itsensä altistaminen paineelle ja stressille, on yksi keino parantaa paineensietokykyä. Taitoa voi siis opetella. Itsensä altistaminen tilanteeseen, jossa kokee stressiä ja siitä positiivisen kokemuksen saaneena, paineensietokyky paranee. (Louko 7.12.2020)

Vinkkejä siihen, miten näistä stressaavista tilanteista palaututaan, on useampia. Jaakko Sahimaan mukaan palautuminen on tärkeää niin huippu-urheilussa kuin työelämässäkin. Jokainen voi miettiä omasta elämästään ne tekijät, joiden avulla saa ladattua omia akkuihin parhaiten sekä mitä ovat ne tekijät, jotka henkistä energiaa syövät. Sellaiset harrastukset ovat Sahimaan mukaan parhaita, joissa henkilö uppoutuu tekemiseensä sekä pääsee hyödyntämään omaa osaamistaan. (Louko 7.12.2020)

Palautumisen taitoa ja mielen joustavuutta voi opetella. Näitä voisivat olla esimerkiksi aivojen harjoittaminen myönteiseksi. Tätä tukee hyvästä fyysisestä kunnosta huolehtiminen, hyvä ruokavalio sekä unen ja levon määrä. Myös Mindfulness -harjoitukset auttavat positiivisten ja myönteisten tunteiden tuottamista aivoissasi. Myönteisten ajatusten myötä, voit paremmin. (Omaaikalehti.fi s.a.)

Liika optimistisuus voi luoda liikaa myönteisiä odotuksia ja ne voivat romahtaa ennen pitkää. Jos henkilö on kovin depressiivinen ja realistinen hän maalaa huomaamattaan mielessään katastrofeja. Kaikkea pitää ymmärtää, mutta hyväksyä ei tarvitse. Jos henkilö kohtaa menetyksen tai kielteisen tapahtuman, hänelle voi jäädä miettimään negatiivisia asioita. Jos mieli on joustava, tämä auttaa käsittelemään asiaa paremmin eikä negatiiviset

tunteet vaikuta liikaa ihmiseen. Aikuisena haasteista selviytymiseen auttaa, jos lapsuudessa tai nuoruudessa on kokenut kohtuullisia haasteita. Positiivinen palaute asioista, joissa on hyvä, auttaa myös paineen alla. (Omaaikalehti.fi s.a.)

Lyhyesti sanottuna positiivinen asenne, joustava ajattelu, hyvä keskittymiskyky, järjestelmällisyys, proaktiivisuus sekä sosiaalisuus ja laadukas sosiaalinen vuorovaikutus ovat hyvin paineetta kestävien ihmisten ominaispiirteitä. (SPAL 27.8.2020)

### **3.9 Seurantaviikko 9**

*Maanantai 11.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen ja avoimien tikettien tilannekatsaus.

Aamulla ensimmäiseksi kävin viime perjantaina ja viikonlopun aikana tulleet sähköpostit läpi. Tämän jälkeen osallistuin tuotantotiimin viikkopalaveriin. Kävimme läpi lähinnä tietoliikenteeseen liittyviä ongelmakohtia ja keskustelimme niiden ratkaisuksista. Jaoimme töitä hieman uudelleen, palaveriin osallistuneiden henkilöiden kesken.

Asiakkaan yhteyshenkilö pyysi, että tekisin heidän puolestaan yhdentoista uuden monitoimilaitteen tilauksen tarkistuksen sekä tilauksen toimittamisen eteenpäin tulostimien elinkaaripalveluille. Ilmoitin myös lähituen henkilöille, että uudet laitteet on tilattu, jotta osaavat varautua toimittajien yhteydenottoon, kun laitteet ovat tulossa eri toimipaikoille. Lähituen henkilöt ovat näissä tilauksissa yleensä yhteyshenkilöitä.

Sain muutaman pidempään auki olleen tiketin suljettua. Ilmoitin asiakkaalle ratkaisun tiedot, jotta saavat mahdolliset tilaukset ja niin edelleen eteenpäin. Hyväksyin tiketit tehdyiksi.

Viikon ensimmäinen päivä oli hieman hiljaisempi päivä. Tämä oli ihan mukava viikon alaisuus. Sai ajan kanssa käytyä läpi monitoimilaitteiden tilaukset ja niin edelleen. Tuli myös viestiteltä muutaman kollegan kanssa pitkästä aikaa ja vaihdettua kuulumisia niin työasioissa kuin elämässä muutenkin.

*Tiistai 12.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin osallistuminen, lisenssitietojen toimittaminen lisenssitimmille sekä avoinna olevien tikettien tilan seuranta ja edistäminen.

Sähköpostien läpikäynnin jälkeen lähetin lähituen henkilöille, jotka toimivat yhteyshenkilöinä monitoimilaitteiden tilauksissa, laitteiden toimitusajat. Toimitusajat sain laitetoimittajalta. Näin lähituen henkilö osaa varautua tähän mahdollisesti eri kaupungissa tulevaan keikkaan ajoissa ja suunnittelemaan työnsä sen mukaan. Osassa paikoista ajomatkaa kertyy jopa satoja kilometrejä, jolloin ei ole kyse vain muutaman tunnin hommasta vaan päivän työstä.

Osallistuin päivän aikana kahden eri asiakkaan tuotantotiimien palavereihin. Kävimme läpi ajankohtaiset asiat ja työt.

Toimitin henkilölukumäärät lisenssiin, jotta osaavat tehdä kyseisten ohjelmien kuukausilaskutuksen oikein.

Sain tarjouksen etähallittavista kytkimistä. Toimitin saamani tiedot eteenpäin asiakkaalle. Tämän tiketin sai sulkea sillä asiakas tilaa kyseisen laitteen itse, jos tilaukseen päätyvät.

Sain muutaman muunkin vanhan tiketin suljettua ja tiedotettua ratkaistuista asioista tiedot asiakkaalla.

Ilmapäivällä sain asiakkaalta pyynnön, selvittää Exchange palvelimelle asennettavan Symantec Mail Security virustorjuntaohjelmiston hintaa ensi vuodelle sekä vastaavia vaihtoehtoja, jos päätyvät toiseen toimittajaan. Tein asiasta tiketin ja laitoin sen lisenssiin selvitettäväksi.

Päivän aikana tuli paljon erilaisia työpöytätyöjä ja useamman työn sain käsiteltyä loppuun saakka. Päivän töissä oli hyödyksi, että tuntee asiakkaan eri toimipaikoissa työskentelevät lähituen henkilöt ja minkälainen työalue kullakin on hoidettavanaan (esimerkiksi pohjoinen, itä, etelä). Osan toimipaikat sijaitsevat pitkän ajomatkan päässä toisistaan ja he viettävätkin osan työajastaan autossa. Totesin, että oma työni istuessani, joko toimistolla tai kotona koneen ääressä, on suhteellisen helppoa.

*Keskiviikko 13.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, palaveriin sekä yhteen koulutukseen osallistuminen ja mobiiliportin toimittaminen.

Kävin läpi tulleet sähköpostit. Osallistuin aamupäivällä asiakkaan ja kolmannen osapuolen CAB-palaveriin. Kävimme läpi palvelimille viimeisten kahden viikon aikana tehtyjä sekä tulevia muutoksia ja päivityksiä, niin meidän kuin palveluntarjoajankin osalta.

Sain asiakkaalta tehtäväksi selvittää kieltenkääntäjien käytössä olevan ohjelman lisenssiavaimen generointia uuden koneen asennusta varten. Sain suhteellisen nopeasti vastauksen tähän lisenssiin asiantuntijalta ja toimitin tiedot eteenpäin asiakkaalle sekä lähituen henkilölle, joka koneasennuksia parhaillaan tekee.

Päivän aikana selvisi, ettei yksi leasingkone löydy leasingyhtiön laitekirjanpidosta. Laitoin tästä heille kyselyä ja vastauksena sain tiedon, että laskunsyötössä on tapahtunut jokin virhe, ja osa sarjanumeroista on tuolloin syötetty väärin. Kyse oli kymmenistä sarjanumeroista, joten oli hyvä, että asia huomattiin nyt. Lupasivat korjata asian omaan laitekirjanpitoonsa.

Iltapäivällä osallistuin toiminnanohjausjärjestelmän koulutukseen. Tämä oli hyvä tietopaketti järjestelmän käytöstä ja monta uutta vinkkiä tuli tarpeeseen. Muun muassa tikettien hakuihin sain useita vinkkejä, miten löydän vanhat tai avoimena olevat tiketit helpommin hakusanalla. Kannatti osallistua.

Loin mobiiliraportin ja toimitin sen asiakkaan kanssa sovittuun yhteiseen työtilaan.

Tänään sai istua paljon palavereissa ja koulutuksessa. Onneksi on hyvät langattomat kuulokkeet ja kuunnellessakin voi jaloitella. Tuli opittua uutta ja syvennettyä jo opittua tietoa. Sain päivälle suunnittelemani työt hyvin tehtyä.

*Torstai 14.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, avoimien tikettien tilanteen seuranta ja edistäminen sekä työtuntien syöttäminen ajanhallintajärjestelmään.

Kävin läpi sähköpostit ja siellä oli kuittaus leasingyhtiöltä, että ovat korjanneet väärin menneet sarjanumerot heidän laitekirjanpitoonsa. Tiedotin tästä asiasta lähitukea sekä henkilöä jolta ilmoitus tuli. Tämä sarjanumeroiden korjaaminen laitekirjanpitoon helpottaa tulevia leasingkoneiden vaihtoja ja huoltojen tilaamisia, kun ovat heidänkin portaalissaan oikein.

Vaihdoin viestejä lisenssiin henkilön kanssa, koskien eilen saamaani kyselyä virustorjuntaohjelmiston hinnoista. Hän sai kysytyä hinnat ohjelmistotoimittajalta ja toimitin tiedot eteenpäin asiakkaalle. Tämän tiketin sai nyt sulkea.

Pidän ensi viikon lomaa ja tiedotin tuuraajalleni ensi viikon osalta tehtävät työt. Hän tuuraa minua yhden järjestelmän osalta. Hän on tehnyt tuurauksen ennenkin, joten kerroin

hänelle järjestelmän ajankohtaiset asiat ja mahdolliset muuttuneet yhteyshenkilöt, jotta mahdollisten ongelmatilanteiden hoitaminen on hänelle helpompaa.

Päivän lopuksi syötin tällä viikolla tekemäni työtunnit ajanhallintajärjestelmään. Laitoin myös Outlookin poissaoloilmoitukset päälle huomisen poissaolon sekä ensi viikon syyslo-  
man vuoksi.

Sain työt ihan hyvälle mallille, joten olen hyvillä mielin jäämässä lomalle. Sain useamman tiketin suljettua ja toimitettua tiedot asiakkaalle. He voivat sitten halutessaan laittaa asiat vireille ja tilaukseen, kun heillä on sopivat aika siihen. Eri toimipaikkojen lähitukihenkilöt ovat tietoisia monitoimilaitteiden toimitusajoista, joten niistäkään ei tarvitse kantaa huolta. Toki aina varmistan, että laitteet ovat tulleet perille ja toimivat asennuksen jälkeen.

*Perjantai 15.10.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Käytän työssäni päivittäin asiakkaan laitekirjanpitoa eli Efecteä. Muutamia kertoja kuukau-  
dessa käytän myös leasingyhtiön laiteportaaliin ja tarkistan mitä tietoja heillä on jostakin  
laitteesta kirjattuna. Pidän hyvin ylläpidettyä ja ajan tasalla olevaa laitekirjanpitoa erittäin  
tärkeänä osana yrityksen tietohallinnon osalta. Tällöin esimerkiksi koneiden vaihtoa, ta-  
kuuajkojen selvittämisiä ja muita asioita, on helppo tarkistaa yhdestä paikasta. Tämä aihe  
sopii myös seurantaviikkoon viisi, jolloin yhden monitoimilaitteen sarjanumero oli jäänyt  
päivittämättä laiterekisteriin. Sain tästä ilmoituksen perjantaina 17.9.2021.

Hyvin ajan tasalla olevasta laitekirjanpidosta hyötyvät muun muassa yrityksen lähitukihen-  
kilöt, olivat he sitten yrityksen omia työntekijöitä tai vuokralla olevia. Koen myös itse pää-  
telaiteasiantuntijana hyötyväni tästä erittäin paljon, kun voin yhdestä paikasta katsoa ke-  
nelle käyttäjälle laite kuuluu ja missä päin suomea laite sijaitsee ja niin edelleen. Toki lai-  
tekirjanpitoa ylläpitävät ihmiset ja inhimillisiä virheitä ja unohduksia sattuu. Nämä saadaan  
onneksi suhteellisen helposti korjattua.

Laitekirjanpidossa voi löytyä esimerkiksi seuraavia tietoja: työaseman malli/merkki, työ-  
aseman nimi, hankintapäivämäärä, käytössä oleva käyttöjärjestelmä, asennetut sovelluk-  
set, laitteen omistaja/käyttäjä, sijainti ja leasingaika kuukausina (jos leasinglaite). Eri lait-  
teita ovat esimerkiksi tietokoneet, tulostimet, monitoimilaitteet, puhelimet, tietoliikennelait-  
teet sekä palvelimet.

Itse olen tottunut käyttämään sanaa laitekirjanpito, mutta samaa asiaa tarkoittava myös esimerkiksi laiterekisteri.

”Laiterekisteri on tietokanta yrityksen tai organisaation hallinnoimalle omaisuudelle (käyttöomaisuus, eli koneet ja laitteet).” (Spotilla.com s.a.) Mielestäni tähän lauseeseen on hyvin kiteytetty mikä laiterekisterin tarkoitus on.

Usein laiterekisteri on joko Excel taulukkona tai jollakin erillisellä ohjelmistolla. Useimmiten laitetietojen puuttuminen johtuu siitä, miten ihmiset toimivat ja tekevät. Laitteista tai koneista tämä tiedon puute ei johdu. Ihminen voi jättää tietoja päivittämättä esimerkiksi liian työmäärän tai kokiessaan rekisterin päivittämisen liian työlääksi. Tietojen paikkansapitävyttä voi hankaloittaa myös yhteiskäytössä olevat työasemat ja laitteet, kuten tuotantokoneet. Tällöin käyttäjiä voi olla useampia ja laitteen tiedot on voitu tallentaa moneen eri paikkaan. (Spotilla.com s.a.) Tämän takia yrityksessä on hyvä sopia etukäteen ketkä ihmiset päivittävät tiedot kantaan ja ketkä pääsevät tietoon käsiksi. Ne, jotka syöttävät tietoa rekisteriin voivat käyttää ylläpitotunnuksia ja muut käyttäjät voivat käyttää niin sanottuja lukuoikeuksia (Read-only).

Nykyään pilvipalveluna toteutettavissa palveluissa on monenlaista sisältöä. Ne skannaavat verkon laitteita sekä laitteiden tilaa, päivityksiä, kuka on viimeksi kirjautunut koneelle ja niin edelleen. Yleensä laitekirjanpitoon tulee kuitenkin itse syöttää laitteen sarjanumero tai sen voi myös skannata viivakoodinlukijalla.

Muun muassa Microsoftin Intunea tai Miradore Management Suitea hyödyntämällä saat käyttöösi laiterekisterin palveluntarjoajalta, jos käytössäsi on Microsoft 365 lisenssi. (Ota-verkko s.a.) Palvelu on pilvipalvelu ja käytät laiterekisteriä selaimen kautta. Palvelusta ve-  
loitetaan kuukausittain sovittu hinta.

Olen työssäni oppinut, että laitekirjanpidonkaan tiedot eivät valitettavasti ole aina ajan tasalla varsinaan, kun kyse on sadoista tai jopa tuhansista laitteista. Tällöin asia kannattaa varmistaa lähitueltä, jotka ovat koneiden kanssa jatkuvasti tekemisissä ja he antavat työasemat käyttäjien käyttöön. Jos jostain syystä hekään eivät ole ihan varmoja kenellä esimerkiksi yhteiskäytössä oleva kone on, otan yhteyttä kyseisen osaston vastaavaan henkilöön niin hän tietää keneltä asia varmistetaan.

Nykypäivänä yritykset ja kunnat vuokraavat paljon laitteita ja laitekirjanpito on niin sanottuisti ulkoistettu. Usein nämä asiat hoituvat sujuvasti ja näistä on tehty tarkat sopimukset kenen vastuulla mikäkin osio ja kirjanpito on. Vuonna 2017 julkisuuteen tuli tieto, että

Espoon kaupungilta olisi kadonnut tuhansia tietokoneita. Seuraavassa kappaleessa uutista on käsitelty lyhyesti.

Juttua selvitettiin muutamia vuosia ja nyt on varmistunut, että virhe on tapahtunut leasing-sopimusten kirjausvaiheessa, jolloin toistatuhatta konetta jäi kadoksiin. Alkuperäisen kirjanpidon mukaan hukkuneita laitteita olisi ollut lähes kymmenentuhatta. (Korkman 9.5.2020)

Selvityksissä saatiin jäljitettyä reilut kuusituhatta työasemaa, jotka olivat käytössä kaupungin toimipisteissä. Rekisteriin nämä laitteet olivat merkattuna käytöstä poistettuina laitteina. Espoon kaupunki pääsi yhteisymmärrykseen leasing-koneet omistaneen firman kanssa ja kaupunki lunasti itselleen reilut kuusituhatta työasemaa. Leasingkoneet omistanut Danske Finance Oy puolestaan maksoi täsmälleen saman summan takaisin Espoon kaupungille, minkä he olivat kyseisistä työasemista maksaneet. Katoamisen aikaan laite-rekisterin ylläpito oli leasing-koneiden osalta Fujitsu Finland Oy:n vastuulla. Espoon kaupunki käy korvausneuvotteluja edelleen kyseisen yrityksen kanssa. (Korkman 9.5.2020)

### **3.10 Seurantaviikko 10**

*Maanantai 25.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti loman jälkeen, tikettien tilanteen tarkistaminen ja kahteen palaveriin sekä tavoitekeskusteluun osallistuminen.

Kuuden poissaolo työpäivän aikana sähköposteja oli kertynyt lähes 200, joten siivoamiseen ja läpikäyntiin meni jonkin aikaa.

Osallistuin aamupäivällä asiakkaan tuotantotiimin viikkopalaveriin. Kävimme läpi viime viikon tapahtumia sekä mitä uutta on nyt asiakkaan osalta menossa, muun muassa tietoliikenteen, laitevaihtojen sekä laitetoimitusten osalta

Sain asiakkaalta pyynnön selvittää monitoimilaitteen hintaa useammalla 500 arkin syöttölaatikolla, viimeistelijällä sekä ilman. Tein tästä tiketin tulostuslaitteiden elinkaarenhallinnalle.

Osallistuin tavoitekeskusteluun. Kävin keskustelun esihenkilöni kanssa ja saimme käytyä läpi mitä tavoitteita viime vuonna oli asetettu, miten ne ovat toteutuneet ja mitä tavoitteita asetamme tulevalle vuodelle.

Iltapäivällä osallistuin asiakkaan työasemapalveluiden palaveriin. Paikalla oli asiakkaan, oman työpaikkani sekä kolmannen osapuolen henkilöitä. Kävimme läpi ajantasaisen työtilanteen, laiteasennukset, vikatilanteet ja Service Deskille tulleet tukipyynnöt. Tukipyynnöistä kävimme läpi lähinnä sellaiset, joita oli tullut useampia samaa asiaa koskien.

Sain onnekseni siivottua sähköpostini viikon aikana tulleista viesteistä. Suurin osa postista oli ryhmälleni tulleita tiketti-ilmoituksia. Viestit pitää kuitenkin käydä tarkasti läpi, ettei vahingossa poista jotain itselle tarkoitettuja tärkeitä viestejä. Myös omista avoimista tiketeistä saattaa tulla ”tarvitaan lisätietoa” viestejä. Kalenterikutsut erottuvat selkeästi viestien joukosta, joten ne tulee kyllä huomattua. Sain hyvin töitä edistettyä ja palaverissa tuli hyvin tietoa ajantasaisista asioista asiakkaiden osalta.

*Tiistai 26.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, tuotantotiimin palaveriin osallistuminen, avoimien tikettien tilan seuranta ja ryhmäpalaveriin osallistuminen.

Sähköpostit läpikäytyäni osallistuin tuotantotiimin palaveriin. Kävimme läpi muutamalla asiakkaalla avoinna olevia tikettejä ja ajan tasaisia asioita lähinnä tietoliikenteen ja palvelimien osalta. Keskustelimme myös tikettien läpimenoajoista, kun useampia tikettejä on ollut väärässä työjonossa eivätkä asiat olleet edenneet toivotulla tavalla.

Sain asiakkaan lähitueltä pyynnön käännösohjelman lisenssiavaimen generoinnista. He olivat asentamassa käyttäjälle uutta työasemaa ja avain pitää generoida asennuksen onnistumiseksi. Laitoin pyynnön lisenssiin ja sain uuden avaimen toimitettavaksi lähituelle hyvinkin nopeasti. Tämän jälkeen tiketin sai sulkea.

Aikaisemmin pidettäväksi sovittu ryhmäpalaveri peruuntui ja siirtyi ensi viikolla pidettäväksi.

Olen aikaisemmin selvittänyt tehotyöasemien ja palvelinten saatavuuksia ja hintoja laite-toimittajalta. Heiltä tuli kysely, että aikooko asiakas tilata laitteita ja minkälaisella aikataululla. Kysyin asiasta asiakkaan yhteyshenkilöltä sähköpostitse.

Sain asiakkaalta pyynnön selvittää asiakkaan toiveen mukaisen pienlaitteen hintaa, saatavuutta ja toimitusaikaa. Tein tästä tiketin päätelaiteostotiimille.

Sain hyvin tehtyä päivälle suunnittelemani töitä. Harmi, että ryhmäpalaveri peruuntui, mutta uusi yritys on ensi viikolla. Tänään oli muutamia nopeatempoisia ja nopeasti



selvitettäviä tikettejä työnalla. On mukavaa, kun välillä asiat saa kerralla kuntoon eivätkä ne jää roikkumaan.

#### *Keskiviikko 27.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, CAB palaveriin osallistuminen ja mobiiliraportin toimittaminen.

Kävin läpi sähköpostit. Siellä oli muun muassa ratkaistu tiketti, joka koski asiakkaan pyytämän pienlaitteen hintaa ja saatavuutta. Toimitin saadut tiedot asiakkaalle ja hyväksyin tikketin ratkaistuksi.

Osallistui asiakkaan ja kolmannen osapuolen CAB-palaveriin. Kävimme läpi ajankohtaiset asiat, palvelinten päivitykset, tulevat katkokset ynnä muut tarpeelliset asiat.

Asiakas ilmoitti, että he olivat saaneet osan tilatuista tavaroista, mutta yksi kytkin puuttui toimituksesta. Laitoin toimittajalle sähköpostilla kyselyä, mihin laite on jäänyt. Muun muassa vallitseva maailmanlaajuinen komponenttipula vaikuttaa laitteen toimitukseen.

Loin mobiiliraportin ja toimitin sen asiakkaan kanssa sovittuun yhteiseen työtilaan.

Sain asiakkaani tuotantopäälliköltä toimeksiannon lisätä muutama tositemerkintä laskutuksen toteumaraporttiin asiakasta varten. Tositteista he näkevät suoraan esimerkiksi mitä laitteita leasingsovelmus koskee tai mitä työtä tietoliikenne asennuksesta tullut lasku sisältää.

Laitetoimittaja kyseli eilen tehotyöasemien tilaamisesta. Sain asiakkaalta vastauksen, että heidän osaltaan tilaus siirtyy ensi vuoden puolelle. Toimitin saadun tiedon laitetoimittajalle.

Sain hyvin töitä tehtyä ja tikettejä ratkaistua. Tämä maailmanlaajuinen komponenttipula alkaa yhä enemmän koskettamaan myös omaa työtäni, kun toimittajat eivät saa laitteita tilattua ja toimitettua. Jos saavat niin toimitusajat voivat venyt hyvinkin pitkiksi, jopa useiksi kuukausiksi. Toivottavasti tämä tilanne jossain vaiheessa helpottaa.

#### *Torstai 28.10.2021*

Sähköpostien läpikäynti, avoinna olevien tikkettien seuranta, henkilöstöinfoon osallistuminen ja työtuntien syöttäminen ajanhallintajärjestelmään.

Kävin aamulla ensimmäiseksi läpi tulleet sähköpostit. Eilen iltapäivällä tuli ilmoitus henkilöstöinfosta, joka järjestetään aamupäivällä. Ensi vuonna on tulossa suuri

organisaatiomuutos, josta saimme nyt tiedon. Jännityksellä odotan miten tämä vaikuttaa omaan työkuvaani, oman ryhmäni kokoonpanoon. On myös mielenkiintoista nähdä, vaihtuuko esihenkilöni jo toistamiseen.

Kyselin toimittajalta vastausta kytkimen toimituksesta puuttumiseen. Vastaus tuli iltapäivällä ja uusi toimitusaika ajoittuu vuodenvaihteeseen. Kerroin saadun tiedon asiakkaalle eivätkä he ilahtuneet asiasta. Tämä on kuitenkin tilanne tällä hetkellä ja siihen pitää sopeutua. Muualtakin tilattuna toimitusaika näyttäisi olevan hyvin pitkä.

Asiakkaalta tuli tietoliikennelaitteista tilaus. Tein tilaukset toimittajille.

Vaihdoin maanantaina salasanan asiakkaan työasemalle. Sen jälkeen koneen käyttäjätili on mennyt päivittäin yhdestä kahteen kertaa lukkoon. Lukituksen saa avattua helpoiten soittamalla Service Deskiin. Juurisyytä tähän ongelmaan eivät osanneet sanoa. Saattaa olla, että käyn ensi viikolla toimistolla ja vaihdan salasanan uudelleen sisäverkkoon kirjautuneena, ellei ongelma poistu.

Päivän lopuksi syötin tällä viikolla tekemäni työtunnit ajanhallintajärjestelmään. Laitoin myös Outlookin poissaoloilmoitukset päälle huomisen poissaolon vuoksi.

Tänään pidetty henkilöstöinfo aiheutti aikamoista keskustelua kollegojen piirissä. Saa nähdä mitä tulevan pitää. Tänään sain laitetoimittajalta tiedon, että ihan peruskytkimen toimitusajat ovat tällä hetkellä todella pitkät hallitsevan komponenttipulan vuoksi. Tämän tiedon pohjalta keskustelin myös asiakkaan kanssa, että ottavat nämä huomioon tulevia tilauksia tehdessä. Aina tavarat eivät ole helposti ja nopeasti saatavilla, vaikka tarve olisikin sellainen.

*Perjantai 29.10.2021*

Poissa.

*Viikkoanalyysi*

Olen useampana viikkona kirjoittanut, että monen laitteen saatavuus on vaikeutunut globaalin komponenttipulan vuoksi. Komponenttipula vaikuttaa myös useiden muiden tuotteiden, kun tietokoneet ja tietoliikenteen tuotteet toimituksiin. Myös autojen toimituksissa on ollut vaikeuksia ja viiveitä.

Niin laitevalmistajat, julkinen sektori kuin yrityksetkin ovat huolestuneita maailmaa vaivavasta komponentti- ja laitepulasta. Jos laitehankinnat tehdään suunnitelmallisesti ja yhteistyössä, saatavuus ei ehkä muodostu ongelmaksi. (Heiniö 20.5.2021)

Tämä asia on otettu huomioon myös asiakkaani toimesta, jotta osaavat tehdä laitehankinnat pidemmän aikavälin suunnitelmalla. Eli esimerkiksi tietoliikennelaitteet tilataan joitain kuukausia aikaisemmin mitä tarve on, jos toimitusajat tuntuvat olevan edelleen pitkiä. Tämän vuoksi teen tilauksia hoitaville tiimeille kyselyitä tuotteista aina aika ajoin. Näin pyysimme ajan tasalla tuotteiden saatavuuksista sekä toimitusajoista.

Puolijohdekriisi on syntynyt käytännössä kolmesta eri syystä, jotka limittyvät toisiinsa. Ensimmäinen on laitteiden ja osien radikaali kysynnän kasvu, joka on seurausta muun muassa koronapandemian seurauksena tulleesta maailmanlaajuisesta etätyön lisääntymisestä sekä ihmiset viettävät paljon enemmän aikaa kotona. Tämä lisäsi kännyköiden sekä oheislaitteiden kuten kuulokkeet ja monitorit, sekä viihde-elektroniikan kysynnän valtavaa kasvua. Tämä kaikki oli omiaan jo aiheuttamaan komponenttien saatavuuteen pullonkaulan. Kolmantena syynä, johon vaikuttivat koronan vuoksi tiukennetut rajoitukset sekä rajamuodollisuudet sekä konttipula, pahensivat rahtikapasiteetin puutetta. Konttipula vaivasi lähinnä laivarahtia ja rahtikoneita ei ollut tarpeeksi hoitamaan kasvavaa lentorahdin kysyntää. Koronarajoitukset aiheuttivat myös työvoimapulaa muun muassa satamissa sekä kuljetusfirmoissa. (Heiniö 20.5.2021)

Nämä haasteet aiheuttivat suhteellisen nopealla aikataululla merkittäviä hinnankorotuksia, koska valmistajan tulee saada katettua lisähaasteiden tuomat kulut. (Heiniö 20.5.2021)

Ennätyksellinen komponenttipula näkyy erittäin pitkänä toimitusaikoina. Komponenttien toimitusajat voivat olla jopa 20–35 viikkoa. Osa tilaajista ei kuitenkaan jaksaa odottaa näin pitkää aikaa ja rahalla voi sitten ostaa itselleen tuotteen nopeammin, kun suostuu maksamaan enemmän. Käytännössä tämä on jonossa ohittamista. Ennen tilaustavaran saattoi saada viikon toimitusajalla. (Juhola 10.3.2021)

Globaalia toimitusketjua saattaa vaikeuttaa entisestään Taiwania uhkaava vesipula. Tämä vaikeuttaisi suuresti maailman komponenttituotantoa elektroniikkateollisuuden saralla. Muun muassa komponenttien sekä puolijohteiden valmistamiseen käytetään paljon vettä. Veden käyttöä on tiukasti säädelty Taiwanissa kuivuuden vuoksi. Taiwanissa on yleensä vuosittain useita taifuuneja ja niiden mukanaan tuomia sateita, mutta vuoden 2021 kesällä näitä ei poikkeuksellisesti ollut lainkaan. (Juhola 10.3.2021)

#### 4. Pohdinta ja päätelmät

Kymmenen viikon aikana työssä on ollut paljon erilaisia tehtävänantoja, palavereja ja tilaisuuksia. Minulla on pitkä ura It-alalla takana, joten ennestään olen jo saanut paljon oppia ja tehnyt paljon eri asioita. Asiantuntijan roolista minulla on vain muutamien vuosien kokemus, joten uutta tulee opittua aina välillä. Uusien asiakkaiden tullessa tai uusien työtehtävien ilmaantuessa, uuden oppiminen on aina ajankohtaista. Tietotekniikan ala on jatkuvasti kehittyvä ala ja uuden oppiminen on tärkeää ja tarpeellista, jos haluaa pysyä ajan tasalla.

Tämän kymmenen viikon aikana opin uusia asioita esimerkiksi kytkimistä ja palvelimista. Todistin myös miten pieni virhe voi vaikuttaa vielä vuosienkin päästä koneen vaihtoja tehdessä.

Viikkoanalyysini perustuivat johonkin ajatukseen, havaintoon tai kokemaani ja näin ollen aiheet ovat suhteellisen laajoja. Niin sanotusti syntyjä syviä tuli myös käsiteltyä luottamuksen osalta. Tämä opetti itselleni paljon siitä, miten tärkeä kollegoiden luottamus on itselle ja toisille. Näin Covid-19 eli korona-aikana on tullut tehtyä niin paljon etätöitä, että varsinainen sosiaalinen kanssakäyminen on jäänyt hyvin vähäiseksi kollegoiden ja asiakkaisen kanssa.

Näiden kirjattujen 10 viikon aikana kävin kerran toimistolla. Tämä yksi kerta oli sitäkin tärkeämpi muistutus siitä, että työpaikka ja toimisto on oikeasti olemassa, samoin kollegat. Itselleni sosiaalisuus ja sosiaalinen kanssakäyminen on helppoa ja nautin ihmisten seurasta. Toivotaan, että koronatilanne helpottaa ja saamme palata lähes normaaliin toimistolla oloon. Etätöyt tulevat varmasti jatkumaan edelleen, ainakin jossakin määrin.

Yhden viikon pohdinta sisälsi tietoa lisensoiduista ohjelmista. Lisenssiasioissa olen saanut lisättyä oppimaani ja se helpottaa työntekoani.

Teen paljon töitä leasinglaitteiden kanssa ja yhden viikon pohdintana olikin leasing ja sen hyödyllisyys. Minulla on kokemusta myös pienistä yrityksistä, joissa on omistuslaitteet. Pienissä yrityksissä, jos heillä on myös it-tuki, se toimiikin varmasti hyvin. Mutta isoissa yrityksissä, kunnilla ja valtiolla leasing on mielestäni kätevä vaihtoehto. Tällöin laitekanta tulee vaihdettua suuremmissa erissä ja laitteet pysyvät nykyaikaisina.

Toisen henkilön kuunteleminen, oli se sitten kollega, esimies, asiakas tai oman perheen jäsen oli yhden viikon aiheena. Lähinnä syvemmin se, ettei pelkkä kuuntelu auta vaan pitää olla läsnä ja keskittyä toisen sanomaan. Tässä asiassa on itsellä jonkin verran kehitettävää, varsinkin kiireisinä päivinä. Sitä tulee helposti kommentoitua jotain jo ennen kuin toinen lopettaa, vastattua ok tai kyllä ja myöhemmin vasta mietittyä mitä toinen mahtoi

sanoa tai tarkoittaa. Varsinkin nyt kun palaverit ynnä muut keskustelut pidetään pitkälti etänä, jää toisen eleet, ilmeet ja liikkeet näkemättä.

Asiakastyytyväisyys on lähellä sydäntäni. Mielestäni hyvä asiakaspalvelu, oli se sitten töissä, kaupassa tai vaikka lasten päiväkodissa, tuo aina hyvän mielen. Kyllähän se niin yleensä on, että jos saa huonon kokemuksen, tuotteen tai palvelun siitä saattaa kertoa useammalle kaverille kuin saamastaan hyvästä kokemuksesta. Tämä kannattaa muistaa myös omaa työtä tehdessä ja asiakkaiden kanssa puhuessa.

Ihmisten arki tuntuu nykyään olevan kovin hektistä ja varsinkin It-alalla tehtävien priorisointi ja paineen- ja stressinsietokyky tuntuu olevan usein arjen puheissa. Tämä ei ikävä kyllä rajoitu vain työelämään, vaan arkikin tuntuu kovin kiireiseltä. Itse ajattelin kokeilla tuota priorisointipohdinnassa kerrottua Eisenhowerin matriisia. Varsinkin ne työpäivän aikana tulevat ”tulipalot” ja niiden selvittely vievät paljon aikaa. Varsinkin, jos työn voi delegoida eteenpäin niin pitää selvittää, kuka tai mikä on oikea henkilö tai tiimi asiaa hoitamaan. Tässä toki oppii koko ajan paremmaksi, kun oppii tuntemaan ihmisiä paremmin ja mikä heidän työnkuvansa on.

Itse olen aina It-alalla työskenneltyäni pitänyt laitekirjanpitoa/laiterekisteriä tärkeänä asiana. Varsinkin lähitukea tekevät ihmiset seuraavat tarkasti missä ja kenellä laite on, mitä siihen on asennettu ja milloin. Itse seuraan tätä tilannetta nykyisessä työssäni leasingien vaihtojen aikana sekä ongelmia selvitellessäni. Jos saan esimerkiksi määrätyistä lisensoiduista ohjelmista listan, johon on luoteltu työasemat, tarkistan laiterekisteristä, kenelle henkilölle kyseinen laite kuuluu. Näin yhteydenotto on helpompaa, kone kun ei esimerkiksi ohjelmia itsekseen yleensä asentele.

Iso maailmanlaajuinen ongelma on jo pitkään ollut yleinen komponentti- ja puolijohdepula. Tämä asia on pitkään vaikuttanut osaltaan myös omaan työhöni. Aika usein saa ilmoittaa asiakkaalle, että heidän haluamallaan laitteella saattaa olla todella pitkä toimitusaika. Sen tiedon saatuaan onkin yritetty selvittää korvaavaa tuotetta tilalle, joka olisi ehkä jo maahantuojaan varastossa valmiina.

Opinnäytetyötä kirjoittaessani olen huomannut olevani kiinnostunut kyberturvallisuudesta sekä pilvipuolesta. Minua on alkanut myös kiinnostaa mahdollinen projektipäällikön työ ja siihen on jo yksi koulutuskin valmiiksi katsottuna. Se jää nähtäväksi osallistunko koulutukseen vielä. Huomioin myös sen tosiasian, että hyvä laitekirjanpito, ohjeistus (asennusohjeet ja niin edelleen) sekä muu selkeä kirjoitettu materiaali helpottaa työnteossa. Pysin omalta osaltani jatkamaan selkeiden ohjeiden tekoa ja käyttäjien ohjeistuksia, jotta heidän ja minun arkeni ja työni helpottuu.

En ole tehnyt varsinaista analysointia tästä opinnäytetyöstä, mutta koen oppineeni oman työpaikkani toimintaprosesseja, käytänteitä ja järjestelmien käyttöä tämän kirjoittamisen aikana. Tätä oppimaani pystyn hyödyntämään jokapäiväisessä työssäni ja työtehtävissäni. Uskon, että koulun suorittuani ja pitkän työurani ansiosta uskallan hakea rohkeammin niin sanottuun ylemmän tason työhön esimerkiksi tuotanto- tai palvelupäälliköksi.

## Lähteet

Contractscounsel s.a. Software License, What are Different Types of Software Licenses?  
Luettavissa: <https://www.contractscounsel.com/t/us/software-license> Luettu: 30.4.2022.

Duunitori 2018. Sosiaalisuus on ehkä tärkein työyhteisötaito, muttei suinkaan suosituin.  
Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/sosiaalisuus-ehka-tarkein-tyoyhteisotaito> Luettu:  
3.4.2022.

Heikkinen, S., Sipilä, A. 9.6.2020. eSignals. Sosiaalisia taitoja tarvitaan työelämässä ja  
niitä voi harjoitella. Luettavissa: <https://esignals.fi/kategoria/tyoelama/sosiaalisia-taitoja-tarvitaan-tyoelamassa-ja-niita-voi-harjoitella/#dc953296> Luettu: 3.4.2022.

Heiniö, T. 20.5.2021. Maailmanlaajuinen komponenttipula ei välttämättä ole ongelma, jos  
laitehankinnat tekee yhdessä ja ennakkoiden. Atea.fi. Luettavissa:  
<https://www.atea.fi/blogi/it-palvelut/komponenttipulan-vaikutuksia-voi-torjua-yhteistyolla-ja-ennakoimalla/> Luettu: 9.5.2022.

Heuristica s.a. Sisäinen sparraus. Luettavissa: <https://www.heuristica.fi/valmennukset-2/sisainen-sparraus/> Luettu: 18.3.2022.

Hirvonen, I. 27.8.2019. Sosiaalisia taitoja etsimässä. Valamis Group Oy. Luettavissa:  
<https://www.haallas.com/fi/blogi/sosiaalisia-taitoja-etsimassa/> Luettu: 3.4.2022.

Huttunen, K. 13.6.2020. Asiakastytyväisyys ja sen mittaaminen. Zoner.  
Luettavissa: <https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/asiakastytyvaisuus/> Luettu  
11.5.2022.

Iivarinen, J. 2.8.2019. Kuuntelemisen jalo taito työelämässä. Piilo-osaajat.com.  
Luettavissa: <https://piilo-osaajat.com/2019/08/02/kuuntelemisen-taito-tyoelamassa/> Luettu:  
9.5.2022.

Juhola, T. 10.3.2021. "Elektroniikkateollisuudessa komponenttipula on ennätysmäinen":  
Tuotantoon syntyi pullonkaula ja kontit makaavat satamissa. Yle.fi uutiset. Luettavissa:  
<https://yle.fi/uutiset/3-11829845> Luettu: 9.5.2022.

Kesäniemi, A. 31.7.2019. Kuuntelemisen jalo taito. Someron Seurakunta.  
Luettavissa: <https://www.somersonseurakunta.fi/hartaudet/kuuntelemisen-jalo-taito> Luettu:  
9.5.2022.

Kondelin 29.10.2018. 3StepIt. Mitä käsite "It-laitteet palveluna" oikeasti tarkoittaa? Luettavissa: <https://fi.3stepit.com/blogi/it-laitteet-palveluna> Luettu: 4.5.2022.

Korkman, S. 9.5.2020. Espoon kadonneiden tietokoneiden määrä supistui reiluun tuuhanteen – alussa pelättiin 10 000 koneen haihtuneen ilmaan. Länsiväylä. Luettavissa: <https://www.lansivayla.fi/paikalliset/1737034> Luettu: 9.5.2022.

Louko, E. 13.11.2020. Priorisointi on taitolaji - tee näin ja työtehosasi kasvaa. Barona.fi. Luettavissa: <https://careersblog.barona.fi/priorisointi> Luettu: 10.5.2022.

Louko, E. 7.12.2020. Paineensietokyky ja palautuminen kulkevat käsi kädessä - parhaat vinkit molempiin. Barona.fi. Luettavissa: <https://careersblog.barona.fi/paineensietokyky-ja-palautuminen> Luettu: 11.5.2022.

Marjokorpi, H. 21.4.2021. Osaatko priorisoida? Admicom.fi. Luettavissa: <https://admicom.fi/blogi/osaatko-priorisoida/> Luettu 10.5.2022.

Mtech 15.05.2019. Miten Service Desk -palvelut auttavat yritystäsi? Luettavissa: <https://www.mtech.fi/blogi/miten-service-desk-palvelut-auttavat-yritystasi/> Luettu: 30.4.2022.

Omaaikalehti.fi s.a. 7 tapaa kehittää paineensietokykyä. Luettavissa: <https://omaaikalehti.fi/7-tapaa-kehittaa-paineensietokyky/> Luettu 11.5.2022.

Op.fi, Yritysassiakkaat s.a. Leasing – vapauta pääoma muuhun käyttöön. Luettavissa: <https://www.op.fi/yritykset/rahoitus/investoinnit/leasing> Luettu: 3.5.2022.

Otaverkko, s.a. Käyttötukipalvelu ja Microsoft 365. Luettavissa: <https://otaverkko.fi/palvelukokonaisuus/kayttotuki-ja-ms365/> Luettu: 9.5.2022.

Rytkönen, T. 29.5.2019. Inmicsnebula. Seitsemän syytä panostaa Service Deskiin – Hyvä palvelu säästää asiantuntijoidesi työaikaa ja yrityksesi kassaa. Luettavissa: [https://www.inmicsnebula.fi/fi/blogi/service-desk/seitsemän-syytä?language\\_content\\_entity=fi](https://www.inmicsnebula.fi/fi/blogi/service-desk/seitsemän-syytä?language_content_entity=fi) Luettu: 30.4.2022.

Sargaaja.fi s.a. Paineensietokyky! Luettavissa: <https://www.sargaaja.fi/paineensietokyky/> Luettu: 11.5.2022.



Soluto Oy, Yritysten verkkokauppa, 2021. Leasing tietokone – Mitä hyötyä ja miten se toimii. Luettavissa: <https://www.yritystenverkkokauppa.fi/pages/leasing> Luettu: 3.5.2022.

Spotilla.com s.a. Mikä on hyvä laiterekisteri?

Luettavissa: <https://www.spotilla.com/laiterekisteri> Luettu:9.5.2022.

STL Partners 2017. What is an edge server? Luettavissa: <https://stlpartners.com/articles/edge-computing/what-is-an-edge-server/> Luettu: 3.4.2022.

Suomen pelastusalan ammattilaiset SPAL. 27.8.2020. Kehitä paineenhallintaasi – kiinnittää huomiota seitsemään asiaan.

Luettavissa: <https://pelastusalan.ammattilainen.fi/kehita-paineenhallintaasi-seitseman-asiaa-joihin-voit-kiinnittaa-huomiota/> Luettu; 11.5.2022.

Suomi.fi verkkotoimitus. 8.11.2021. Asiakastyytyväisyys ja laatu.

Luettavissa: <https://www.suomi.fi/yritykselle/liiketoiminnan-kehittaminen/laadunhallinta/opas/tuotteen-laatu/asiakastyytyvaisuus-ja-laatu> Luettu: 11.5.2022.

Techopedia s.a. Software License Agreement

Luettavissa: <https://www.techopedia.com/definition/27130/software-license-agreement>  
Luettu: 29.4.2022.

Tietopalvelu Group 21.6.2021. Tulostaminen palveluna helpottaa yrityksesi liiketoimintaa ja kotitoimiston arkea. Luettavissa: <https://www.tietopalvelu.com/tulostaminen-palveluna-helpottaa-yrityksesi-liiketoimintaa-ja-kotitoimiston-arkea/> Luettu: 3.5.2022.

Työturvallisuuskeskus 2017. Luottamuksen rakentaminen työyhteisön vuorovaikutuksessa. Luettavissa: [https://ttk.fi/opaat\\_ja\\_ohjeet/digijulkaisut/luottamuksen\\_rakentaminen\\_tyoyhteison\\_vuorovaikutuksessa](https://ttk.fi/opaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/luottamuksen_rakentaminen_tyoyhteison_vuorovaikutuksessa) Luettu 25.3.2022.

Uusiteknologia.fi 24.2.2020. Edge-palvelimia ja -ohjelmistoja – myös säänkestävänä. Luettavissa: <https://www.uusiteknologia.fi/2020/02/24/edge-palvelimia-ja-ohjelmistoja-myos-saankestavana/> Luettu 3.4.2022.

Vikman, V. 21.10.2021. Oletko kokeillut Eisenhowerin matriisia? Yksinkertainen työkalu helpottaa priorisointia ja vähentää stressiä. Duunitori.fi.

Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi> Luettu: 10.5.2022.