



## **IT-harjoittelijana Haaga-Heliassa**

Liisa Lesonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomi tietojenkäsittely

AMK-opinnäytetyö

2024

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Liisa Lesonen
<b>Tutkinto</b> Tradenomi, tietojenkäsittely
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> IT-harjoittelijana Haaga-Heliassa
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 42 + 4
<p>Tässä päiväkirjaopinnäytetyössä seurataan opiskelijan ammatillista kasvua ja kehitystä työharjoittelujakson aikana. Varsinainen seurantajakso työlle on 11.03.2024-05.05.2024 välinen aika.</p> <p>Opiskelija työskentelee harjoittelunsa ajan opiskelupaikassaan eli Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa, jossa on yli 700 henkilöstön jäsentä ja yli 11 000 opiskelijaa. Opiskelija työskentelee IT-help deskissä ja Pasilan kampuksen lähituessa avustaen sekä henkilökunnan jäseniä että kanssaopiskelijoita erinäisissä haasteissa.</p> <p>Seurantajaksole on valittu kaksi ammatillisen kehittymisen teemaa, joihin kiinnitetään erityistä huomiota viikkoanalyseissa. Tämä opinnäytetyö sisältää päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön perinteisen rungon, eli johdannon, lähtötilanteen kuvailun, viikoittaiset päiväkirjamerkinnot tavoitteiden saavuttamisesta ammatillisessa kehityksessä ja niiden analyysin, sekä yhteenvetoanalyysin.</p>
<b>Asiasanat</b> IT, päiväkirjaopinnäytetyö, ammatillinen kehittyminen, help desk, käyttäjätuki

# Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Päiväkirjamerkintöjen aikaväli .....	1
1.2	Yrityksen, toimenkuvan ja työympäristön kuvaus .....	1
1.3	Työtehtävissä tarvittava osaaminen .....	1
1.4	Ammatillisen kehittymisen tavoitteet.....	1
1.4.1	Kokonaiskuvien hahmottaminen ja teknisen osaamisen laajentuminen.....	2
1.4.2	Asiakaskohtaamiset ja asiakaspalvelutaidot.....	2
1.5	Keskeiset ammattikäsitteet.....	2
1.6	Peittomatriisi.....	3
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi .....	4
2.2	Sidosryhmien esittely .....	5
2.2.1	Sisäiset sidosryhmät .....	5
2.2.2	Ulkoiset sidosryhmät.....	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	6
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen .....	8
3.1	Seurantaviikko 1.....	8
3.2	Seurantaviikko 2.....	14
3.3	Seurantaviikko 3.....	17
3.4	Seurantaviikko 4.....	21
3.5	Seurantaviikko 5.....	24
3.6	Seurantaviikko 6.....	28
3.7	Seurantaviikko 7.....	32
3.8	Seurantaviikko 8.....	36
4	Pohdinta .....	40
	Lähteet.....	43
	Liitteet .....	46
	Liite 1. Azure OpenAI:n arkkitehtuuri (Learn Microsoft, 2024).....	46

# 1 Johdanto

## 1.1 Päiväkirjamerkintöjen aikaväli

Tässä päiväkirjaopinnäytetyössäni seuraan ja tarkastelen työskentelyäni IT-harjoittelijana Haaga-Helia ammattikorkeakoulussa. Varsinainen seurantajakso työskentelylle on 11.03.2024-05.05.2024 välinen aika eli yhteensä kahdeksan viikkoa. Tulen arvioimaan päivittäistä ja viikoittaista työskentelyäni viikkotavoitteiden mukaisesti, eli jokaisen viikon päätteeksi pohdin kyseisen viikon tapahtumia ja suhteutan ne ammatilliseen kasvuuni.

## 1.2 Yrityksen, toimenkuvan ja työympäristön kuvaus

Työnantajani on Haaga-Helia ammattikorkeakoulu ja työpisteeni on Pasilan kampus, jossa työskentelen nyt IT-help deskissä osana elinkaari- ja käyttäjäpalveluiden tiimiä avustaen opettajia ja opiskelijoita erilaisissa haasteissa. Päivystän työssäni puhelimitse ja lähivastaanotolla sekä vastaan tiketteinä kutsuttuihin työpyyntöihin tietokoneella Efecte-järjestelmässä.

Haaga-Helian toimipisteitä on viidellä eri kampuksella: isoin yksikkö Pasilassa, Malmilla, Haagassa, Porvoossa ja Vierumäellä. Yhteensä tässä ammattikorkeakoulussa on jopa noin 11 000 opiskelijaa ja henkilöstöä hieman yli 700 ihmistä. Haaga-Helia kouluttaa sekä liiketalouden että tietojenkäsittelyn tradenomeja, medianomeja, restonomeja, liikunnanohjaajia sekä ammatillisia opettajia. Lisäksi tarjolla on YAMK-tasoista koulutusta. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu s.a.b.)

## 1.3 Työtehtävissä tarvittava osaaminen

Työtehtävissäni tarvitsee itseohjautuvuutta, ongelmanratkaisutaitoja, perusymmärrystä esimerkiksi tietoverkoista, VDI:stä ja komponenteista sekä Windows-osaamista (10- ja 11-käyttöjärjestelmien tunteminen sekä Active Directoryn käyttäminen). Lisäksi on tärkeää osata käyttää tarvitsemiamme ohjelmia, kuten Citrix Receiveriä, jota käytetään VDI-yhteydellä työskentelyyn sekä Microsoft Office tuoteperhettä. Luonnollisesti on myös äärimmäisen tärkeää hallita hyvä asiakaspalvelu, sillä meidän palveltavanamme ovat koko Haaga-Helian henkilöstö sekä opiskelijat, ja tavoitteemme on helpottaa ja sujuvoittaa heidän arkeaan.

## 1.4 Ammatillisen kehittymisen tavoitteet

Toivon osaamiseni kehittyvän tänä keväänä vielä pinnalliselta tasolta syvällisemmäksi, laajoja kokonaisuuksia ymmärtäväksi. Valitut teemat opinnäytetyössäni, joita analysoidaan viikoittain ja jotka liittyvät ammatilliseen kehittymiseeni, kattavat seuraavat näkökulmat:

### 1.4.1 Kokonaiskuvien hahmottaminen ja teknisen osaamisen laajentuminen

Koen merkitykselliseksi kehittyä hahmottamaan työssäni laajempia kokonaisuuksia syvällisemmin sekä pyrkiä syventämään kokonaisuymmärrystä teknisellä osaamisalueella. Koen tärkeäksi ymmärtää pienien osatekijöiden suhteet isompaan. Pyrin myös kehittämään ammattisanastoani kevään mittaan. Tähän teemaan liittyy olennaisesti myös teknisten taitojeni kehittäminen harjoittelun aikana. Erityisesti odotan tältä keväältä sitä, kun pääsen syventymään Azuren OpenAI-tekoälychatin käyttöön, jonka hallintaa kehitän organisaatiossa yhdessä muutaman muun ammattilaisen kanssa.

### 1.4.2 Asiakaskohtaamiset ja asiakaspalvelutaidot

Toisena teemana tarkastelen opinnäytetyössäni asiakaskohtaamisten dynamiikkaa ja niiden vaikutusta asiakaspalvelutaitoihini. Vaikka olen työskennellyt useita vuosia erilaisissa työympäristöissä, joissa asiakaspalvelu on ollut keskeisessä roolissa, uskon jatkuvaan kehitykseen tällä alueella. Päivittäiset työtehtävät, kohtaamani haasteet ja ratkaistavat ongelmat tarjoavat ainutlaatuisia mahdollisuuksia reflektoida vuorovaikutustaitojeni kehitystä.

## 1.5 Keskeiset ammattikäsitteet

**3StepIT:** Palvelu, jota käytetään laiterekisterinä. Merkkaamme järjestelmään jokaisen arvokkaamman laitteen käyttäjän ja olinpaikan, kuten näyttöjen, tietokoneiden, puhelinten ja telakoiden olinpaikan. Tämän avulla toteutuu tietoturvallisuus ja elinkaaren hallinta eri vaiheissa, alkaen jo hankinnasta ja käyttöönotosta aina ylläpitoon ja vastuulliseen poistamiseen asti. (3StepIT, 2024)

**Active Directory (AD):** Microsoftin kehittämä hakemisto- ja identiteettipalvelu Windows-toimialueverkoissa. Organisaatiot käyttävät AD:ta tietokantanaan käyttäjien, tietokoneiden, käyttöoikeuksien ja muiden resurssien hallinnassa. (Cyberark Software Ltd, 2024)

**Azure OpenAI:** Microsoftin kehittämä tekoäly, jossa voi valita haluamansa kielimallin ja muut valinnaiset asetukset, kuten tietokannan. (Tieturi, 2023)

**Citrix:** Citrix on yritys, joka tarjoaa palvelin-, sovellus- ja työaseman virtualisointiratkaisuja. Citrix-ohjelmaa voidaan käyttää Windows, Linux ja Mac-järjestelmillä. (TechTarget, 2023)

**Efecte:** Palvelunhallintajärjestelmä, johon tukipyynnöt saapuvat ja jossa myös seurataan niiden etenemistä. Efectessä palvelunhallinnan prosesseja ovat häiriöiden hallinta, muutosten hallinta, ongelmien hallinta, konfiguraation hallinta ja palautteen hallinta. Nämä ovat oleellisia toiminnan sujuvuuden ja asiakastyytyväisyyden kannalta. (Helsingin yliopisto, s.a.)

**Microsoft 365:** Microsoftin luoma ohjelmistopaketti, johon sisältyy Word-tekstinkäsittelyohjelma, Excel-laskentataulukko-ohjelma, Powerpoint-esitysgraafiikkaohjelma, Outlook-sähköpostipalvelin, Microsoft Defender-virustorjuntaohjelma, Teams-viestintäohjelma sekä OneDrive-pilvipalveluohjelma. Tätä käytetään sekä kotikäytössä, yrityskäytössä että oppilaitoksissa. (Microsoft 365, 2024)

**VDI:** VDI lyhenne tulee englanninkielisestä termistä "Virtual Desktop Infrastructure". Tätä virtuaalista työasemaa käytetään jo aiemmin esitetyn Citrix-ohjelman kautta. (Haaga-Helia, s.a.a.)

## 1.6 Peittomatriisi

Peittomatriisitaulukko näyttää kuinka ammatilliset tavoitteeni liittyvät seurantaviikkoihin ja viikkoanalyysiin.

Taulukko 1. Peittomatriisi päiväkirjaopinnäytetyön tekstinsisäisistä kytköksistä

Oman ammatillisen kehittymisen tavoitteet	Tietoperustan luku raportissa	Seurantaviikko	Oman ammatillisen kehittymisen tulokset
Tavoite 1	1.4.1	Viikot 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	3.1, 3.2, 3.3, 3.4, 3.5, 3.6, 3.7, 3.8
Tavoite 2	1.4.2	Viikot 1, 5, 6, 7	3.1, 3.5, 3.6, 3.7

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Kuvailen tässä luvussa lähtötilannettani Haaga-Helia ammattikorkeakoulun elinkaari- ja käyttäjäpalvelutiimissä IT-harjoittelijana. Työtiimissäni on lisäksi kolme muuta IT-harjoittelijaa. Esittelen työtehtävieni ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät, sekä tuon esiin oman osaamiseni tässä lähtötilanteessa.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

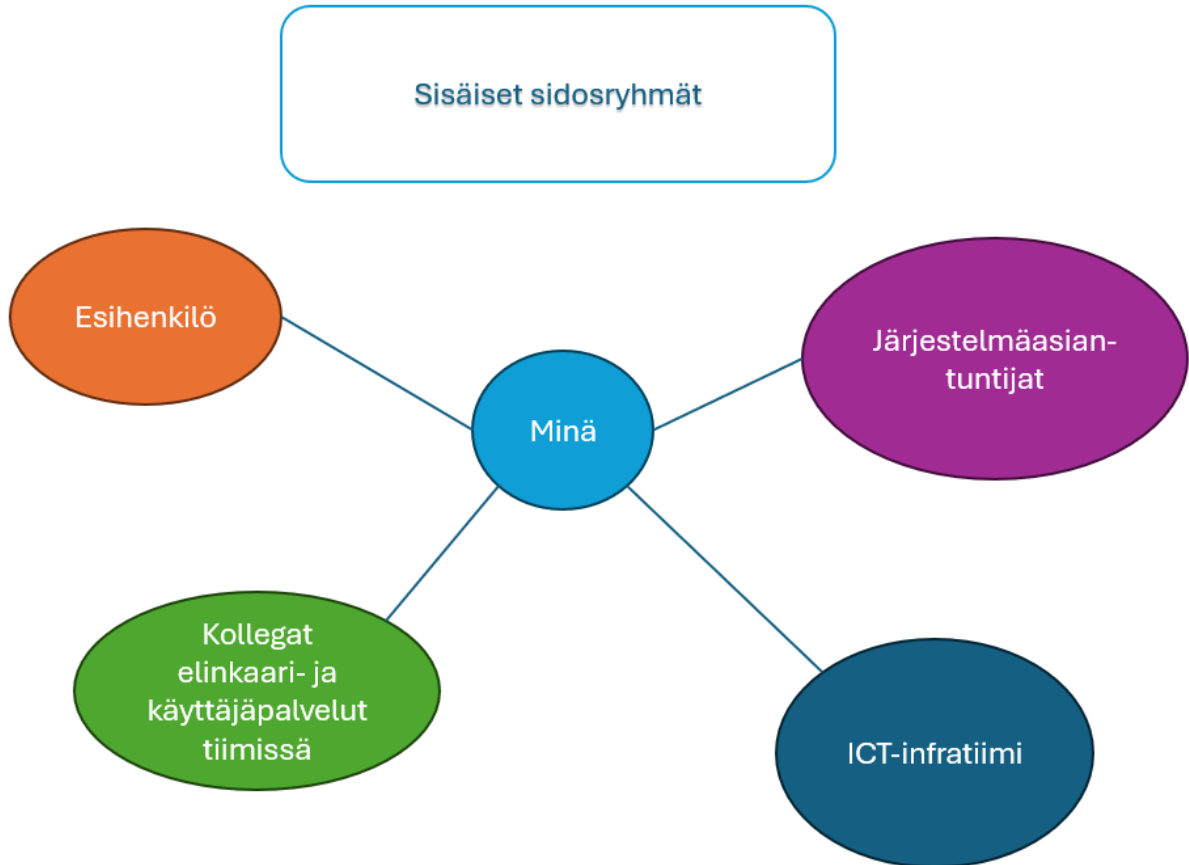
Olen tällä hetkellä työskennellyt Haaga-Heliassa IT-harjoittelijana kaksi kuukautta, joten rinnastan itseni vielä aloittelevaan toimijaan, sillä tämä on ensimmäinen IT-alani työpaikka. Suurin osa esimerkiksi laiteasennuksista vaatii vielä minulta kirjallisten ohjeistuksien seuraamista, toki jotkin rutiinitilanteet menevät jo itsestään eteenpäin, mutta en laske itseäni vielä kovinkaan itsenäiseksi toimijaksi. Suoriudun tällä hetkellä mielestäni kohtuullisesti, sillä en ihan päivittäin joudu tukeutumaan työtovereihini, mutta viikkotasolla kuitenkin useamman kerran. Pyrkimyksenäni on kehittyä kevään mittaan taitavaksi suoriutujaksi, jotta minulla olisi syvämpi ymmärrys työtehtävistä ja suoriutuminen olisi vaativammalla tasolla.

Työtehtäviini sisältyy asiakaspalvelu, tukipyyntöjen käsittely, tietokoneiden ja puhelimien käyttöön valmistelu sekä niiden käyttöönotto henkilökunnalle. Lisäksi työtehtäviini kuuluu puhelinpäivystys, laiterekisteristä huolehtiminen, ohjeistuksien laatiminen ja ylläpitäminen, tulostimien kunnossapito, AV-laitteista huolehtiminen sekä asiakkaiden opastaminen yleisesti eri asioissa. Toivottavaa on, että asiakkaiden tarpeet ja ongelmat ratkaistaan ammattimaisella otteella. Koen, että tiedonhaku- taitoni ja ongelmanratkaisutaitoni ovat jo kehittyneet merkittävästi tässä lyhyessä ajassa.

IT-harjoittelijana on tärkeää, että opintoja on suoritettu riittävä määrä ennen harjoittelun alkamista, jotta löytyy perusymmärrystä eri tietotekniikan osa-alueista. Omasta mielestäni on tärkeää ymmärtää esimerkiksi tietokoneen komponenteista jonkin verran, sekä tulee osata käyttää esimerkiksi Microsoft 365-tuoteperheen ohjelmia kattavasti, sillä ongelmatilanteissahan tukeudutaan minuun.

## 2.2 Sidosryhmien esittely

### 2.2.1 Sisäiset sidosryhmät

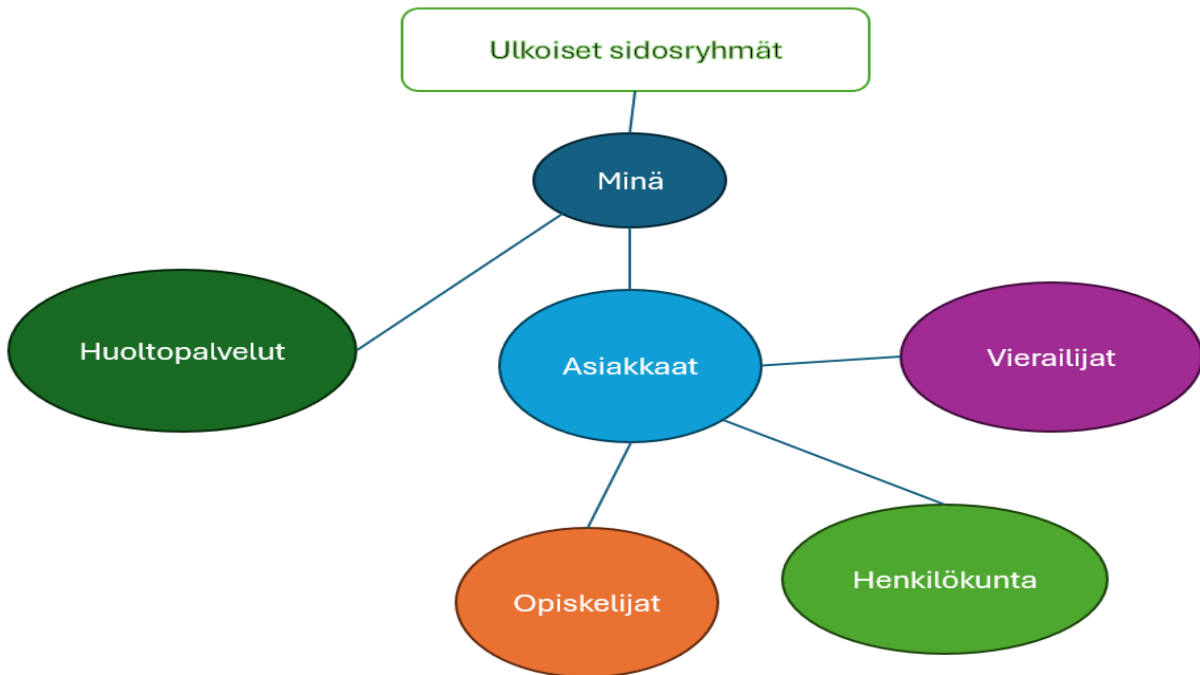


Kuva 1. Sisäiset sidosryhmät työpaikalla

Sisäisiin sidosryhmiini lukeutuu lähiesihenkilöni, kollegat työtiimissäni, muut järjestelmäasiantuntijat sekä toinen tiimi, joka hoitaa infrastruktuuripuolen asioita. Voin tukeutua heihin halutessani tai siirtää heille työpyynnön, jos meidän tiimissämme eivät valtuudet tai tietotaito riitä asian hoitamiseen.



### 2.2.2 Ulkoiset sidosryhmät



Kuva 2. Ulkoiset sidosryhmät työpaikalla

Ulkoisiin sidosryhmiini lukeutuu asiakkaani, joita ovat Haaga-Helian henkilökunta, sen opiskelijat sekä mahdolliset vierailijat. Lisäksi huoltopalvelut, kuten Canon-tulostimien huoltohenkilöstö, lukeutuvat tähän sidosryhmään.

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työssäni kohtaan päivittäin monenlaisia vuorovaikutustilanteita erilaisten ihmisten kanssa, oli kyse sitten työtovereista, asiakkaista tai muista sidosryhmistä. Asiakkailta on vaihtoehtoina tulla joko suoraan tukihuoneelle hoitamaan asiansa, soittaa puhelimitse päivystyslinjalle, laittaa tukipyyntö Efecte-järjestelmään tai esittää asiansa sähköpostitse. Jokainen voi siis valita itselleen sopivimman tavan saada apua ja tukea ongelmaansa. Lähes päivittäin tulee myös akuutteja työpyyntöjä, joihin pitää mennä paikan päälle joko luokkahuoneisiin tai esimerkiksi erilaisiin kokoustilanteisiin selvittämään jotain äkillisesti ilmaantunutta ongelmaa. Työhöni sisältyy sekä siis välillistä että välitöntä sosiaalista vuorovaikutusta. Erilaisia vuorovaikutustilanteita syntyy siis monenlaisia päivittäin, niin kasvokkain kuin sähköisten viestintävälineiden välityksellä.

Yhteistyö työtovereideni kanssa on keskeistä tehtävien sujuvan hoitamisen kannalta, minkä vuoksi avoin ja selkeä kommunikaatio on tärkeää. Se luo perustan tehokkaalle tiimityölle sekä mahdollistaa sujuvan tiedonvaihdon ja ongelmien ratkaisun. On ensiarvoisen tärkeää myös osata kuunnella

asiakkaan tarpeita ja ongelmia, ja kyetä tarjoamaan ratkaisuja ja apua ystävällisellä ja ammattimaisella otteella. Ammattimainen asiakaspalvelu luo luottamusta ja vahvistaa asiakassuhteita.

Haasteita erilaisiin vuorovaikutustilanteisiin voivat tuoda esimerkiksi erilaiset persoonallisuudet, kulttuuriset erot tai ihan teknisen ongelman vaativuus. Konfliktinhallintakeinojen ja viestintätaitojen jatkuva kehittäminen auttaa minua selviytymään näistä haasteista entistä paremmin. Tavoitteenani onkin jatkuvasti parantaa vuorovaikutustaitojani ja oppia uusia tapoja käsitellä erilaisia tilanteita ammattimaisesti ja tehokkaasti.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tästä alkaa työharjoitteluni varsinainen seurantajakso, joka ajoittuu välille 11.03.2024-05.05.2024. Kerron päivieni kulusta IT-harjoittelijana ja vertaan niitä lopulta tavoitteisiini. Tässä luvussa on mukana myös viikkoanalyysit jokaisen viikon päätteeksi.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

##### **Maanantai 11.03.2024**

*Päivätavoite:* Tämän päivän päätavoitteeni on saada laiteasennus hoidettua aikataulun mukaisesti. Opettajalla on ennen ollut HP Elitebook G6-tietokone ja vaihdan hänelle G8-mallin tietokoneen.

*Päivätoteuma:* Olin saanut perjantaina melko myöhään iltapäivällä pyynnön tietokoneen vaihtoon tähän maanantaiaamuun, joten tulin töihin ajoissa, jotta kerkesin valmistella ja asentaa tähän uuteen tietokoneeseen tarvittavat päivitykset ja ajurit, jotta se on sitten valmiina asiakasta varten. Havaitsin itse asiakkaan kanssa tietokonetta profiloidessa, että tämä prosessi sujui jo ihan yllättävänkin nopeasti – aikaa meni ehkä vain noin 15 minuuttia tähän profilointiin, kun ennen tässä kului jopa lähemmäs 45 minuuttia. Oli kiva huomata selkeää kehitystä tässä työprosessissa omalla kohdallani. Tässä vaiheessa asennetaan eri ohjelmia käyttöön ja kirjaudutaan niihin sisään, sekä säädetään vielä asetuksia.

Aamupäivällä tukihuoneelle tuli opettaja, jolla oli uusi Teams-versio käytössä ja hän ei saanut kuulokkeita toimimaan siellä oikein. Vaihdoin äänilähteeksi oikeat kuulokkeet asetuksista, ja teimme vielä testisoittoja sekä ohjelman sisällä että keskenämme. Sain ratkaistua ongelman ja opettaja oli kiitollinen.

Tänään luokasta 8201 tuli itseasiassa kaksi tukipyyntöä, jotka hoidin molemmat. Ensimmäisellä kerralla tuli tieto, että luokan tietokone on pudonnut domainista ja lähdin selvittämään asiaa. Kävi ilmi, että verkkopiuha oli katki, joten vaihdoin sen ja tietokone yhdistyi jälleen Internetiin. Hieman myöhemmin tässä kokoustilassa oli ongelmaa AV-laitteiden kanssa, sillä vierailevan luennoitsijan diat eivät heijastuneet valkokankaalle yrityksestä huolimatta. Käynnistin tietokoneen uudelleen ja sain tämän jälkeen ongelmitta projektorin toimimaan kuten haluttiin.

Päivän aikana opettaja tuli lainaamaan sopivaa kaiutinta kokoustilaisuutta varten. Annoin Jabra 710-mallisen kaiuttimen hänelle mukaan, otin yksilöivän tunnisteiden ja opettajan nimen ylös, ja tein tästä asiasta itselleni tiketin, jotta voin seurata milloin tämä laite on palautettu.

Päivän loppuksi menin 5001-luokkaan ajamaan tietokoneisiin Windows-päivityksiä, ja jätän ne lataamaan loppupäivän ajaksi. Päivän aikana myös sain suljettua muutaman vanhan tiketin.

**Tiistai 12.03.2024**

*Päivätavoite:* Käydä tarkastamassa 5001-luokan päivitysten tilanne, vaihtaa asiakkaalle uusi puhelin sekä hoitaa puhelinpäivystystä.

*Päivätoteuma:* Minulla oli alun perin aikataulutettu tähän päivään työntekijän puhelimen vaihto, mutta häneltä onkin tullut viesti edellisiltana, että hän on sairastunut ja sopii kanssani uuden ajan parannuttuaan. Aamu alkoi täten hieman rauhallisemmin, joten päätin mennä ensimmäisenä jatkaamaan eilen aloittamani 5001-luokkaa, ja siellä kaikki tietokoneet olivat ladanneet päivitykset oikein, joten käynnistin ne vielä kertaalleen uudelleen päivityksien viimeistelemiseksi.

Tänä päivänä hoidin muutamia eri asioita koskevia tikettejä. Opettaja oli tehnyt tiketin aiheesta miksi Teams ei enää toimi hänellä, ja osasin ohjeistaa saman tien, että Classic-versio on lopettanut toimintansa, joten se tulee poistaa ja ladata uusi "Teams for work or school"-versio tilalle. Sain asiakkaalta viestin tämän jälkeen, että neuvoni toimi ja sain suljettua tämän tiketin nopeasti.

Toisen opettajan tekemä tiketti koski Citrix-ohjelmaa ja VDI-yhteyttä. Ensin hän kertoi, että VDI kyllä aukeaa, mutta saman tien yhteys ja ohjelma sulkeutuu. Ohjeistin, että tyypillisesti Citrix-ohjelman poisto ja uudelleenasennus on auttanut tähän. Hän kertoi, että asennus epäonnistuu, ja kysyin tässä välissä VDI-asiantuntijalta neuvoa. Hän neuvoi asentamaan Citrixistä vanhemman 2307-version, joka on julkaistu elokuussa, ja tämän jälkeen opettaja laitto viestiä, että tämä onnistui. Tämäkin tiketti siis meni ratkaistuihin.

Kolmannessa tiketissä opiskelija ihmetteli miksi hänellä ei näy kurssit Moodlessa eikä pääse Papiin sisään. Tässä tapauksessa tarkistin Webprool-tietokannastamme, että hän oli vasta tänään hyväksynyt opiskelijasopimuksen, jonka jälkeen on noin vuorokauden mittainen viive, ennen kuin tunnukset aktivoituvat kunnolla toimintaan. Ohjeistin myös Moodlen kurssinäköymien suhteen, sekä tarvittaessa olemaan yhteydessä opettajaan. Pyysin häntä huomenna laittamaan viestiä tilanteesta.

Eräs avoimen puolen opiskelija oli tehnyt tiketin myös aiheesta, että hän ei pääse palveluihimme sisään. Hän oli laittanut kuvakaappauksen virhekoodista, josta näin, että hän yrittää sisään henkilökohtaisella Gmail-tilillään koulutilinsä sijasta. Ohjeistin oikeanlaisen kirjautumistunnukset sekä -muodon, sekä vielä varmistin, että hän on varmasti toiminut protokollan mukaisesti, eli ensin tunnustautunut pankkitunnuksillaan ja sitten hyväksynyt opiskelijasopimuksen. Myös häntä pyysin viestimään huomenna.

Minulla oli vielä puhelinpäivystystä klo 14–16, mutta linjalle ei tullut yhtään puhelua tänä aikana. Tänä aikana jaoin avoimia tikettejä muille työntekijöille sekä itselleni tasaisesti.

**Keskiviikko 13.03.2024**

*Päivätavoite:* Tämän päivän tavoitteeni on hoitaa puhelinpäivystystä, ratkaista vanhoja tikettejä sekä hoitaa juoksevia asioita.

*Päivätoteuma:* Minulla oli heti aamusta klo 8–10 välinen aika puhelinpäivystystä, ja vastaanotin 2 puhelua. Ensimmäinen soittaja ei saanut tulostimia toimimaan, ja toisella oli vaikeuksia Zoomin kanssa. Molempia keikkoja lähtivät hoitamaan toiset IT-harjoittelijat, päivystäjän tehtävänä on jakaa näitä juoksevia tehtäviä, ellei niitä voi etänä ohjeistaa.

Olin edellisiltana saanut tiketin työntekijältä, jonka työpuhelimien akku on alkanut kulua vauhdilla. Sovimme vaihdon saman tien tähän aamupäivään. Hänen vanha puhelimensa oli Nokia 5.1 ja laitoin hänelle valmiiksi Samsung A33:n. Myös tässä prosessissa huomasin jo nopeutuneeni, tässä kesti aikaa ehkä puolisen tuntia. Puhelimen vaihdossa asennetaan aina seuraavat Microsoftin ohjelmat Intunen kautta: Defender, Outlook, Authenticator, Edge, sekä Elisa Ring ja SecApp. Elisa Ringistä löytyy organisaation kaikkien työntekijöiden numerot ja SecApp on taas turvallisuuteen liittyvä sovellus. Lisäksi puhelin tulee merkata 3StepITiin ja puhelimen sarjakoodi lisätään myös Sympa HR-järjestelmään käyttäjälle. Lisäksi voidaan asentaa käyttäjän haluamia ohjelmia tai siirtää tietoja vanhasta puhelimesta uuteen. Tämän jälkeen tyhjensin työntekijän vanhan puhelimen ja laitoin sen kierrätykseen, sillä se on jo niin vanhaa mallia, ettei mene kenellekään toiselle työntekijälle. Asiakas oli todella tyytyväinen nopeuteeni ja asiakaspalveluuni.

Maanantaina lainasin kokouskaiuttimen opettajalle, ja huomasin, että en ole saanut sitä takaisin palautukseen. Laitoin hänelle viestin asiasta, ja hän palauttikin sen sitten pikaisesti. Pääsin sulkemaan tämän tiketin, ja hänellä oli ongelmaa kuulokkeidensa kanssa, joten autoin häntä tässä pulmassa samalla. Ongelma ratkesi ääniasetusten kautta toistolaitetta vaihtamalla.

Help deskiin tuli henkilö, jonka tietokone herjasi epäturvallista yhteyttä esimerkiksi Googlea käytettäessä. Huomasimme, että tietokoneessa on täysin väärä päivämäärä, jonka uudelleenasettamisen jälkeen ongelma oli poistunut ja selainta pystyi taas käyttämään ilman varoituksia.

Lähitukea tarvitsi opiskelija, joka oli vaihtanut puhelintansa. Jouduin tämän vuoksi nollaamaan hänen Microsoft Authenticator -sovelluksensa Azure-portaalistamme, ja asetimme sen hänelle uudelleen. Lisäksi lisäsin hänen Outlook-sovellukseensa hänen koulutilinsä. Opiskelija vaikutti tyytyväiseltä.

Iltapäivällä minulle vastuutettiin tiketti, joka koski kirjaston asiakaspalvelupisteen tietokonetta. Siinä oli ongelmana se, että juuri sillä tietokoneella ei päässyt enää kirjaston omaan järjestelmään, joka on nimeltään Koha. Muut Internet-sivustot toimivat, ja samoin muilla tietokoneilla tämä järjestelmä.

Lähdin katsomaan tätä tietokonetta, päivitin kyseiseen tietokoneeseen ajurit HP Image Assistant -ohjelman kautta, mutta se ei ratkaissut ongelmaa. Lisäksi työpäiväni alkoi olla jo loppuillaan, joten toivon tämän ratkeavan huomenna.

#### **Torstai 14.03.2024**

*Päivätavoite:* Päätaavoitteeni on ratkaista tai vähintäänkin edistää eilen kesken jäänyttä kirjaston tietokoneen ongelmaa. Minulla on myös tänään puhelinpäivystysvuoro.

*Päivätoteuma:* Minulla oli taas heti aamusta klo 8–10 välinen aika puhelinpäivystystä, mutta taaskaan ei tullut yhtään puhelua, minkä arvelen johtuvan tenttiviikosta, jolloin on yleensä hiljaisempaa.

Aamulla lähdin kirjastoon selvittämään eilistä ongelmaa infratiimin kokeneen työntekijän kanssa. Tarkastimme ensin molemmista asiakaspalvelupisteiden tietokoneista IP-osoitteet komentorivin kautta komentaen "ipconfig /all", ja oletusyhdyskäytävän olisi pitänyt olla molemmissa kirjaston asiakaspisteiden tietokoneissa sama, niin toisessa oli väärä osoite. Infratiimin verkkoasiantuntija tunnisti ja hoiti asian, kirjastoon oli hiljattain vaihdettu kytkin ja toinen tietokone oli nyt niin sanotusti hypännyt väärään verkkoon pois henkilökunnan verkosta. Tämä johtui kytkimen konfiguroinneista.

Aamulla help deskiin tuli työntekijä, jonka kannettavasta oli irronnut s-näppäin, jota emme saaneet takaisin paikoilleen yrityksestä huolimatta, joten hänelle pitää vaihtaa uusi tietokone sopivana ajankohtana. Muita lähitukea vaativia tehtäviäni olivat tänään, että kävin 4. kerroksessa journalistien luokassa ajamassa pakettipäivitykset luokan tietokoneisiin. Tietokoneen käynnistyessä mennään boottausmenuun, ja valitaan sieltä oikea paketti latautumaan. Näihin tietokoneisiin laitettiin latautumaan jaetun tietokoneen paketti, sillä nämä eivät ole henkilökohtaisia tietokoneita, kuten työntekijöiden kannettavat.

Lisäksi kävin 5207-avotilassa akuuttina tehtävänä tutkimassa, miksi työntekijän kannettava ei yhdisty telakkaan. Latastin HP Image Assistant-ohjelman ja tarkastin ajurit, ja skannauksen jälkeen löytyi 15 päivitettävää ajuria. Tämän jälkeen telakka ja kannettava yhdistyivät.

Iltapäivällä help deskiin tuli vielä työntekijä, joka oli sanelimeen tallentanut tutkimukseensa liittyviä tuloksia, ja halusi äänitiedostot varmasti talteen. Sanelimessa oli ulkoinen muistikortti, jonka otin irti ja liitin sen ulkoiseen lukijaan. Siirsimme tiedostot hänen tietokoneelleen ja hän kiitteli kovasti erityisesti henkisestä tuesta, sillä tiedostot olivat hänelle äärimmäisen tärkeitä.

Iltapäivällä meillä oli vielä tunnin kestävä osastomme tiimipalaveri, jossa käsittelimme pääasiassa tietoturvallisuusasioita. Tänään myös opiskelijajärjestö Sture ry pyysi approjulisteiden tulostusta, joten tulostin ne kokouksemme jälkeen sekä luovutin ne heille vielä päivän päätteeksi.

## Perjantai 15.03.2024

*Päivätavoite:* Päästä sulkemaan vanhoja tikettejä sekä hoitaa päivän juoksevia asioita.

*Päivätoteuma:* Tänään lähdin aamusta tyhjentämään toisen työntekijän kanssa 1K002 ja 1K210 - luokkia VDI-koneista. Purimme niiden asennukset ja laitteistot kokonaan, sillä nämä luokat tulevat johonkin muuhun käyttöön. Lopuksi laitoimme verkkojohdot sekä jatkojohdot hieman siistimmin, sillä pöydät jäivät nyt tyhjemmiksi.

Aamupäivällä tuli akuutti työpyyntö johtoryhmän kokouksesta, että heidän Teams-palaverissaan kamera on sumuinen eikä kuva ole selkeästi nähtävissä. Tämä ratkesi Teamsin kameran asetuksesta laittamalla sumennus pois päältä.

Tänään lähdin hoitamaan akuuttia työpyyntöä 7. kerroksen avotilaan, siellä oli saman kaltainen ongelma kuin eilenkin, että kannettava ei suostu yhdistymään näyttöihin/telakkaan. Päivitin hänenkin ajurinsa HP Image Assistantilla, ja sen jälkeen järjestin Windows-asetuksien kautta 3 näyttöä loogiseen järjestykseen, missä ne eivät alun perin olleet. Lisäksi Windows-näppäintä ja P:tä painamalla sain auki asetukset, että eri näytöillä ei näy samat asiat.

Eräs opettaja oli laittanut tiketin, että tahtosi luokahuoneeseensa webkameran mikillä, joten vein sinne Logitech C925e-mallisen webkameran. Opettaja halusi hyödyntää tällä Wordin sanelutoimintoa, joten testasin itse onnistuuko se. Sanelutoiminto toimi ja informoin opettajaa, että kaikki on valmista käytettäväksi sekä ohjeistin tuossa sanelun käytössä. Jätin tämän tiketin auki, että on ylhäällä, että tuonne luokkaan on lainattu tuon mallinen webkamera.

Help deskiin tuli työntekijä, jolla oli yhteinen Teams-kanava joidenkin muiden työntekijöiden kanssa, ja sieltä oli joku epähuomiossa poistanut todella tärkeän Excel-tiedoston. Tämän sai kuitenkin palautettua Sharepointin roskakorin kautta onnistuneesti, ja työntekijä oli tästä äärimmäisen helpottunut.

Tänään tuli myös eräs opiskelija help deskiin, joka oli yrittänyt tehdä Exam-tenttiä. Hän kertoi, että ei ollut päässyt kirjautumaan tenttietokoneelle. Kävi ilmi, että hän oli yrittänyt koulusähköpostillaan kirjautumista, vaikka Exam-tentteihin kirjaututaan pelkällä opiskelijatunnuksella, kuten pöydällä olevissa ohjeissakin lukee. Exam-tentti oli kuitenkin hänen kohdaltaan ohi, koska sieltä ei saa poistua kesken kaiken ja palata takaisin.

Tänään sain taas suljettua muutamia vanhoja tikettejä, kuten tiistain päiväraportissani mainitseman opiskelijan asia tuli päätökseensä. Laitoin viestiä hänelle, että pääseekö hän nyt palveluihimme sisään ja hän vastasi myöntävästi.

## Viikkoanalyysi 1

Tämä viikko oli yllättävän hiljainen puhelinpäivystykseni osalta, mutta kiireinen lähitukea vaativien tehtävien osalta. Erikoisin omalle kohdalleni tapahtunut keikka oli tuo keskiviikkona alkanut ja torstaina päätökseen tullut kirjaston asiakaspalvelupistetietokoneen ongelma verkkoyhteydessä. Vaikka se ei ollutkaan työharjoittelijan tasoinen tehtävä, oli mielenkiintoista seurata kokeneen asiantuntijan ongelman ratkomista ja ymmärrykseni lisääntyä verkkoihin liittyvissä asioissa. Tällä viikolla sain tilaisuuden tehdä yhteistyötä useamman eri tiimin jäsenen kanssa, ja oli ilahduttavaa huomata, miten yhteistyö sujui.

Kuten mainitsinkin päiväraporteissani, niin huomasin tällä viikolla nopeutuneeni merkittävästi laitevaihdossa verraten aiempaan. Olen rutinoitunut jo sekä tietokoneen että puhelimen laitevaihdossa, mikä on positiivista. Tällä viikolla tuotin useamman tyytyväisen asiakaskokemuksen, jossa kiiteltiin hyvää asiakaspalvelua ja ripeää toimintaa.

Kannistot toteavat teoksessaan, että hyvä palvelu tarkoittaa luotettavuutta, joka ilmenee lupauksista kiinni pitämisenä ja vain sen lupaamisena, mikä voidaan todella toteuttaa asiakkaalle. Palvelun on oltava jatkuvasti tasalaatuista, mikä tarkoittaa sitä, että asiakkaat voivat luottaa saavansa samanlaista laatua ja kokemusta jokaisella kohtaamisella. (Kannisto & Kannisto 2008, 14). Heidän esittämänsä näkökulmat hyvästä palvelusta tarjoavat arvokasta pohdintaa siitä, mitä asiakaspalvelu tarkoittaa ja millaisia odotuksia siihen liittyy. Sekä yrityksen että asiakaspalvelijan on ymmärrettävä omat kykynsä ja resurssinsa, sekä asiakkaan tarpeet ja odotukset. Tasalaatuisen palvelun varmistaminen vaatii jatkuvaa arviointia ja kehitystä. Palvelun laadun on pysyttävä samana, riippumatta siitä kuka asiakasta palvelee tai missä tilanteessa asiakas kohtaa organisaation.

Oman roolin reflektointi asiakkaana tarjoaa arvokkaan näkökulman siihen, millaista palvelua itse odottaisi ja haluaisi saada vastaavassa tilanteessa. Tämä tietoisuus auttaa arvioimaan omia toimintatapoja ja asennettani, kun olen vuorovaikutuksessa eri asiakkaiden kanssa. Keskeisenä periaatteenani on pyrkiä olemaan kärsivällinen ja ymmärtäväinen, sillä ymmärrän, että jokainen kohtaaminen asiakaspalvelutilanteessa on ainutlaatuinen. Kärsivällisyys on tärkeä osa hyvää asiakaskokemusta, sillä se mahdollistaa tilanteen rauhallisen ratkaisemisen ja avoimen vuorovaikutuksen. Ongelmatilanteessa on tärkeää pyrkiä ymmärtämään asiakasta ja hänen mahdollisia reaktioitaan.



## 3.2 Seurantaviikko 2

### Maanantai 18.03.2024

*Päivätavoite:* Tällä viikolla on intensiiviviikko, joten odotan hieman rauhallisempaa viikkoa tukipyynn-  
töjen osalta. Useimpien luokkahuoneiden ollessa nyt tyhjänä, käymme asentamassa päivityksiä ja  
paketteja tietokoneisiin, sekä meillä on laitteistojen vaihtoprojekteja.

*Päivätoteuma:* Kävin aamupäivällä 1K017-luokassa asentamassa tietokoneisiin Anaconda Naviga-  
tor-python komentotulkkiohjelmaan muutaman lisäosan opettajan pyynnöstä. Asensin ohjelman  
sisäisen komentorivin kautta Xlwingsin, Openpyxlin ja Xlsxwriterin. Komennot tapahtuivat tyyllillä:  
”conda install xlwings” ja ne asentuivat ongelmitta.

Tämä päivä oli melko hiljainen tikettien osalta, mutta tänään 3AMK:in kautta opintoja suorittava  
opiskelija esitti kysymyksen, kuinka saa vietyä oman koulunsa opintorekisteriinsä Haaga-Helian  
arvosanan ja kurssisuorituksen. Ohjeistin hänelle Peppi-järjestelmään oikean kirjautumismuodon ja  
faktan, että Opintopolusta näkee kurssisuoritukset ja arvosanan, sekä sieltä voi jakaa suoritustie-  
toja. Toinen tämän päivän uusi tikettini oli hieman hankala, siinä opiskelija ei saanut toimimaan  
Eduroamiin tunnuksiaan. Eduroam on kansainvälinen WLAN-palvelu, jonka kautta pääsee korkea-  
koulujen langattomaan verkkoon. (Eduroam, s.a.) Kysyin ensin häneltä onko vika vain yhdessä vai  
useammassa laitteessa, ja hän totesi, että ei pääse puhelimella eikä tietokoneella kirjautumaan si-  
sään. Eduroamiin käytetään HAKA-käyttäjätunnistusjärjestelmää, joten kysyin, pääseekö hän kir-  
jautumaan Finna-tiedonhakupalveluun, joka käyttää samaa järjestelmää. HAKA-kirjautumisessa  
valitaan ensin oma oppilaitos, ja sen jälkeen syötetään oman koulun käyttäjätunnukset. (ICT Oulu,  
2024).

### Tiistai 19.03.2024

*Päivätavoite:* Opettaja on tehnyt viime viikon lopulla tiketin, että hän on pitänyt luokissa 4012 ja  
4013 tenttiä, ja yllättäen iso osa luokan tietokoneista ei ole toiminut, joten ne pitää käydä nyt läpi ja  
päivittää tarvittaessa tai jopa vaihtaa. Luokkien 5004 ja 5005 tietokoneet sekä näytöt menevät ko-  
konaan vaihtoon, joten ne pitää ensin purkaa, sitten koota uudet tietokoneet ja näyttö sekä liittää  
ne yhteen kiinnitystelineellä. Tietokone tulee saada käyttövalmiiksi, eli siihen tulee myös liittää  
oheislaitteet, kuten näppäimistö ja hiiri.

*Päivätoteuma:* Kiersin heti aamusta nuo 4012 ja 4013-luokat, ja yhdessäkään tietokoneessa ei ol-  
lut mitään mainittavaa vikaa. Muutama tietokone ei ensin lähtenyt käyntiin, mutta pöydän alle kur-  
katessa virtajohto oli irti ja jatkojohtoon liittäessä tietokone toimi taas.

Sain tukipyynnön avotilasta 6014A koskien tulostinta, joka oli jäänyt jumiin. Poistin tulostimesta juuttuneen paperin sekä toinen virhekoodi pyysi vaihtamaan syaani värikasetin Canon C-EXV 28. Näiden korjauksien jälkeen laite taas oli valmis jatkamaan toimintaansa.

Päivällä lähdin purkamaan 5004-luokasta tietokoneet sekä näytöt, joita oli yhteensä 25 kappaletta. Ne vietiin odottamaan kierrätystä, ja saimme tänään 12 tietokonetta sekä näyttöä liitettyä toisiinsa kiinnitystelineellä sekä asennettua käyttövalmiiksi. Huomenna tämä sama projekti jatkuu.

### **Keskiviikko 20.03.2024**

*Päivätavoite:* Tänään on tarkoituksena saada valmiiksi tuo 5004-luokka, ja vähintäänkin aloitella 5005:n samaa projektia. Molempiin luokkiin tulee yhteensä 25 tietokonetta sekä näyttöä.

*Päivätoteuma:* Jatkoin heti aamusta eilen aloittamaani luokan 5004 projektia, eli uusien tietokoneiden ja näyttöjen asennusta. Saimme tänään koko luokan valmiiksi. Aloitimme samaa prosessia luokkaan 5005 ensin purkamalla sen, ja sitä on tarkoitus jatkaa loppuviikko. Saimme asennettua luokkaan 5005 tänään 7 tietokonetta. Tämä on fyysisesti raskas projekti.

### **Torstai 21.03.2024**

*Päivätavoite:* Tänään pidän etätyöpäivän. Keskityn Efecte-tiketteihin, sekä tänään on tietohallinnon kuukausipalaveri.

*Päivätoteuma:* Tänään oli melko rauhallinen päivä tikettien osalta. Yksi mainittava tikettini koski VDI:tä, siinä oli ongelmana, että Citrix aukeaa muutamaksi sekunniksi, mutta sitten sammuu saman tien. Lähetin ohjeistuksen koskien poistoa ja uudelleenasennusta, mutta uusimman version asentaminen ei edennyt. Pyysin asiakasta kokeilemaan asentuisiko Citrix-versio 2309.1, joka on vanhempi lokakuussa julkaistu ohjelmaversio, ja tämä versio asentui normaalisti.

Iltapäivällä oli klo 13–15 IT- ja tietohallintopalveluiden kuukausikokous, jossa käsiteltiin esimerkiksi henkilöstöasioita, ja tämän jälkeen lopetin etätyöpäiväni.

### **Perjantai 22.03.2024**

*Päivätavoite:* Haluan tyhjentää kaapissani olevia vanhojen työntekijöiden entisiä tietokoneita. Olen saanut nämä laitevaihtojen yhteydessä, ja olen pitänyt niitä noin viikon ajan tyhjentämättömänä, jos esimerkiksi jotain tiedostoja olisikin jäänyt synkronoitumatta esimerkiksi OneDriveen.

*Päivätoteuma:* Tyhjensin lopettaneen työntekijän tietokoneen ja puhelimen, sekä delegoin järjestelmäasiantuntijalle hänen puhelinliittymänsä lakkautuksen. Minulla on muutama laiterekisteritikki auki, mitkä koskevat esimerkiksi vanhemman mallisia Huawei-puhelimia. Selvitin 3StepITin kautta

kuka käyttää sarjanumeroon täsmäävää puhelinta, ja laitoin Teamsissa viestiä tahtoisiko hän vaihtaa uudemman malliseen puhelimeen. Sain kieltävän vastauksen, että nykyinen puhelin on vielä hyvä ja käyttökelpoinen, joten suljin tiketin eikä laiterekisteriä tarvitse muuttaa.

## Viikkoanalyysi 2

Tämä viikko oli selkeästi hiljaisempi tikettien osalta, mihin vaikutti varmasti tämä intensiiviviikko, sillä useimmilla on nyt vapaaviikko opinnoista eikä intensiivikurssia menossa. Intensiiviviikon vuoksi tähän viikkoon oli mahdutettu projekteja, joita pystyi nyt toteuttamaan luokkahuoneiden ollessa tyhjänä. Tämä viikko tuntui todella aikataulupaineistetulta, ja tämä oli erityisesti fyysisesti todella raskas viikko. Tyhjensin tällä viikolla yhteensä kolme luokkahuonetta tietokoneista ja muista laitteistoista, yhteensä noin 60 kappaletta, sekä kuljetin ne odottamaan kierrätystä. Samoin olen kuljettanut saman verran tietokoneita ja näyttöjä kellarista ylempään kerrokseen, purkanut ja koonnut nämä, sekä kierrättänyt yhtäläisen määrän pahveja. Suomessa sähkö- ja elektroniikkalaiteromu eli lyhennettynä SER, mihin muun muassa lukeutuvat nämä tietokoneet ja näytöt, on pakollista kierrättää niiden tullessa elinkaarensa loppupäähän. Kierrätyksellä säästetään luonnon kuormitusta, sekä yleensä näitä raaka-aineita voidaan hyödyntää teollisuudessa uudelleen. (Fortum, 2022). Divicon Oy noutaa Haaga-Helian SER-laitteet kierrätykseen.

En ole ennen tässä määrin toteuttanut tällaista tietokoneiden vaihto- ja kasausoperaatiota, joten tämä viikko toi mukanaan uuden oppimista ja samalla haasteita. Tässä operaatiossa pääsi kehittämään järjestely- ja logistiikkataitojen saralla niin, että kaikki tarvittavat laitteet siirtyvät oikeisiin paikkoihin aikatavoitteiden suhteen. Lisäksi olen saanut kokemusta tietokoneiden purkamisesta ja koamisesta, sekä tällaisen projektin toteuttamisesta. Aikataulujen tiukkuudesta huolimatta olen pysynyt tehokkaana sekä tehnyt tiivistä yhteistyötä muiden työntekijöiden kanssa varmistaakseni, että kaikki tarvittavat tehtävät sujuvat alkuperäisten suunnitelmien mukaan. Kortesus (Kortesus, 2012, 101–102) käsittelee kirjassaan yrityksen sisäistä viestintää. Sähköisessä viestinnässä tulee ajatella lukijaa viestiä kirjoittaessaan, eli kirjoitetaan ytimekkäästi, mutta ei kuitenkaan liian tiiviisti tai työkeällä tavalla. Usein viestintä on tiimin sisällä melko vapautunutta. Tärkeimpiä käyttökohteita sähköiselle viestinnälle tiimin keskellä ovatkin ymmärrettävät ohjeistukset ja aikataulutukset, nopea tiedottaminen eri asioista sekä yksinkertaisten kysymysten esittäminen sekä niihin vastaaminen.

Vaikka tämä fyysinen työ onkin ollut raskasta, on se samalla ollut myös palkitsevaa. Nähdessäni konkreettisen tuloksen työpanoksestani tuntuu se enemmän merkitykselliseltä, sekä olen oppinut arvostamaan entistä enemmän hyvin toimivien tietokonejärjestelmien taustalla olevaa työtä ja vaihua. Kokonaisuudessaan tämä viikko oli vaativa ja työläs, mutta samalla opettavainen ja antoisa. Olen myös oppinut arvostamaan enemmän tiimityön merkityksellisyyttä ja hyvää organisaatiota paineen alla.

### 3.3 Seurantaviikko 3

#### Maanantai 25.03.2024

*Päivätavoite:* Hoitaa puhelinpäivystystä sekä päivän juoksevia asioita.

*Päivätoteutuma:* Tänään minulla oli puhelinpäivystystä klo 9–11 välinen aika, ja yksi soittaja soitti Huawei-puhelimestaan, joka jumiutuu erityisesti puheluiden aikana. Tämä hänen työpuhelimensa on jo useamman vuoden vanha, joten päädyimme johtopäätökseen, että on järkevintä vaihtaa hänelle uusi puhelin ja hänelle kävi tulla heti tänään paikan päälle. Samsung A33:n asennus meni samaan tapaan kuin ennenkin ja siirsimme vielä hänen vanhasta puhelimestaan tietoja Samsung Smart Switch-sovelluksen kautta. Hän on käyttänyt työpuhelimta myös henkilökohtaisessa käytössä, joten siirsimme vielä esimerkiksi pankkisovelluksia tunnuksineen puhelimien välillä ja annoin hänelle vielä tämän vanhan Huawei-puhelimen mukaan, jos jotain tärkeää kuitenkin unohtui siirtää uuteen puhelimeen. Tein itselleni uuden tiketin tätä koskien, että muistan seurata milloin tämä vanha puhelin palautuu meille takaisin, ja tällöin voin kuitata sen statuksen 3StepITissä palaute-  
tuksi.

7. kerroksen avotyötilasta tuli akuutti työpyyntö, jota lähdin katsomaan. Ongelmana oli, että kannettava tietokone ei yhdistä ulkoiseen näyttöön. Näin heti, että telakka ei ollut päällä, eli painoin virtanäppäimestä, ja opettaja halusi vielä säätää näkymiä eri näyttöjen välillä. Painoin Windows-näppäintä sekä P-näppäintä samaan aikaan, jolloin saa valita eri vaihtoehdoista, halutaanko näytölle sama vai eri näkymä. Säädin vielä näytön kirkkautta ja kontrastia näytön napeista sopivammaksi, sillä hän oli aluksi tyytymätön säätöihin.

Tukihuoneella kävi Porvoon kampuksen opettaja, jolla oli ongelmana se, ettei hän saanut tulostettua mitään Pasilan kampuksella. Liitin hänen tietokoneensa verkkokaapelilla henkilökunnan verkkoon, ja tulostaminen onnistui tämän toimenpiteen jälkeen.

#### Tiistai 26.03.2024

*Päivätavoite:* Tälle päivälle minulla ei ole mitään erityisesti aikataulutettua tehtävää, eli hoidan juoksevia tehtäviä sekä vastaan tiketteihin. Puhelinpäivystyksestä vastaaminen klo 13–14.

*Päivätoteutuma:* Tänään asensin ison päivityksen työntekijän tietokoneelle, Windows 22H2:n, että Teams-ohjelmaa voi käyttää taas normaalisti ja ettei tietokone hukkaisi tulostimia. Tämä päivitys on melko iso, joten sen asennus kesti noin 1–2 tuntia ja tämän jälkeen asensin vielä uuden Teams-version, ja ongelmat oli selätetty.

Tukihuoneelle tuli muutama vaihto-opiskelija, joilla oli ongelmaa yhdistää Eduroam-verkkoon. Yhteys toimi jostain syystä vain puhelimissa, mutta ei tietokoneilla. Yritimme ladata Eduroamin sovelluksen, ja pyysin tässä vaiheessa kollegalta apua, niin hän kertoi, että tämä yhteys olisi pitänyt asettaa jo kotimaassa päälle tunnuksineen, jotta se toimisi. Päädyimme varavaihtoehtona jakamaan iPhoneen hotspot-yhteyden tietokoneelle, eli jaoimme puhelimesta verkkoyhteyden tietokoneelle.

Autoin tänään erästä kielten opettajaa, hän halusi Wordiinsa lisää kieliä, jotta eri tehtävien tarkastusprosessit nopeutuisivat. Lisäsin hänelle saksan, suomen, ruotsin, ranskan ja espanjan kielet. Valitsin kaikista kielistä perusversiot, eli esimerkiksi saksa (saksa), enkä mitään murteellista. Näytin hänelle samalla miten vaihtaa asetuksista valittua kieltä, jolla halutaan tehtävä tarkistaa.

Ainoa puhelu, joka saapui tänään puhelinpäivystykseni aikana, koski Malmin kampusta. Siellä oli ongelmana H005-luokassa toimimaton videotykki. Otin yhteyttä Malmin kampuksen asiantuntijaan Teamsin kautta, ja pyysin häntä käymään katsomassa ongelmaa mahdollisimman pian.

### **Keskiviikko 27.03.2024**

*Päivätavoite:* Asialistallani on erityisesti hoitaa tänään opettaja tekemä tiketti, että luokan 4204 opettajan tietokoneeseen pitäisi päivittää Power Automate Desktop-sovellus, jota käytetään prosessien automatisointi -kurssilla.

*Päivätoteutuma:* Menin aamusta luokkaan 4204, ja kirjauduin opettajan käyttämälle tietokoneelle admin- eli hallinnointitunnuksilla sisään ja avasin tämän kyseisen ohjelman järjestelmänvalvojana, ja asensin tähän Power Automate-ohjelmaan uusimmat ohjelmistopäivitykset. Testasin tämän jälkeen kirjautua henkilökohtaisilla tunnuksillani sisään tälle tietokoneelle, ja avasin tuon Power Automate-sovelluksen, ja se oli nyt päivitetty uusimpaan versioon.

Ala-aulan infonäyttö oli vaihtanut yön aikana näkymää itsestään vääränlaiseksi. Siinä näkyi nyt päivän tapahtumien sijaan maisemakuva. Kirjauduin kyseiselle koneelle ja vaihdoin asetuksista oikean internetsivuston, joka siihen piti yhdistää sekä painoin vielä F11-näppäintä, jotta osoiterivi menee piiloon infotaulunäkymästä.

5009-luokassa oli videotykin kanssa ilmennyt ongelmaa kesken opetuksen, toinen luokan tykeistä ei mennyt päälle. Kävi ilmi, että videotykin lamppu piti vaihtaa, joten hoidin vielä sen tänään. Tämä oli yllättävän vaikea toimenpide minulle, ja siinä kesti aika kauan ajallisesti, mutta lopulta onnistuin. Nollasin vielä videotykin asetuksista lampun käyttöiän, ja tämän jälkeen uusi lamppu näytti 100 % virtatehoa.

Tänään tuli Porvoon kampukselta minulle Teamsissa pyyntö, että voisiko sinne lähettää sisäisellä postilla 5 kannettavaa tietokonetta. Hain varastosta pyydetyn määrän tietokoneita ja vein ne sisäiseen postiin lähtevien laatikkoon.

### **Torstai 28.03.2024**

*Päivätavoite:* Tälle päivälle ei ole erikseen aikataulutettuja tehtäviä. Iltapäivällä on viikkopalaveri.

*Päivätoteutuma:* Opiskelija tuli koputtamaan tukihuoneen oveen, että tulostin ei toimi 5. kerroksen avotilassa. Katsoin ensin, että hänellä on tunnuksensa yhdistetty tulostimet ja sitten avasin tulostimen asetukset, mutta työjonossa näkyi vain muutaman päivän vanhoja tulostuspyyntöjä. Kokeilin itse omilla opiskelijatunnuksillani tulostaa kyseisellä tulostimella, ja sekään ei suostunut yhdistämään kyseiseen tulostimeen. Tässä vaiheessa sammutin tulostimen ja käynnistin sen uudelleen, boottauksen jälkeen tulostin pyysi vaihtamaan keltaisen mustekasetin ja lisäämään paperia. Näidenkään jälkeen tulostin ei kuitenkaan lähtenyt toimimaan, joten kävin tukihuoneella kysymässä kokeneemmalta kollegalta apua. Hän ohjeisti, että todennäköisesti tulostinserveri pitää uudelleen käynnistää toisen järjestelmäasiantuntijan toimesta, sekä asentaa päivityksiä. Laitoin hänelle Teams-viestin ja infosin odottelevaa opiskelijaa kyseisestä toimenpiteestä. Tässä vaiheessa tuli toinen opiskelija kirjastosta valittamaan samaa ongelmaa, ja infosin häntä tapahtumien kulusta. Kyseinen järjestelmäasiantuntija laittoi minulle päivitysten latauduttua Teams-viestin, että voisinko käydä nyt kokeilemassa toimiiko tämä tulostin, ja tämä päivitystoimenpide auttoi asiaan. Seurasin vielä alkuperäistä apua pyytäneitä opiskelijaa, ja hänkin sai nyt tulostettua tiedostonsa.

Tänään eräs hoitamani tiketti koski sitä, että opiskelija oli unohtanut salasanansa eikä saa tilattua uutta Internet-sivustomme kautta, sillä hänellä ei ole suomalaisia pankkitunnuksia. Avasin Active Directory-ohjelman, syötin sinne opiskelijan opiskelijatunnuksen ja sitä kautta nollasin hänen salasanansa. Asetin hänelle itse manuaalisesti vaatimukset täyttävän tarpeeksi vaikean salasanan, ja lähetin sen salattuna viestinä opiskelijalle. Toisessa tiketissä ongelmana oli, että Macbookilla Moodlea käytettäessä kurssin tiedostoja avatessa pyydetään aina kirjautumaan opiskelijatunnuksilla sisään, ja tämän jälkeen sivu jumiutuu, mutta puhelimella tiedostot avautuvat normaaliin tapaan. Sivuhistorian ja evästeiden poisto sekä selaimen päivitys auttoi ongelmaan.

Iltapäivällä meillä oli tunnin kestävä osastomme viikkopalaveri, jossa käsiteltiin ajankohtaisia asioita. Näissä on usein rento ja avoin tunnelma, mikä edistää avoimuutta ja vapaata juttelua eri asioista.

### **Perjantai 29.03.2024**

Pitkäperjantai eli vapaapäivä.

### Viikkoanalyysi 3

Tämä viikko oli huomattavasti rauhallisempi kuin edellinen, ja pääsiäinen vielä lyhensi tämän viikon pituutta. Voisin tällä viikolla perehtyä teoriasolla tarkemmin Samsung Smart Switchiin, jota hyödynsin maanantaina. Tämä sovellus on osoittautunut erinomaiseksi ratkaisuksi tietojen siirtämisessä eri laitteiden välillä.

Samsung Smart Switch on Samsungin kehittämä tietojensiirtosovellus, jota voidaan käyttää, kun vaihdetaan uuteen Samsung Galaxy -puhelimeen. Sovelluksen voi ladata iOS:n Appstoresta tai Androidilla Google Play-kaupasta. Laitteissa valitaan ensin vastaanottava ja tietoja lähettävä laite. Smart Switchiä käytettäessä voidaan siirtää kaikki tiedot edellisestä puhelimesta tai tabletista uuteen, eli valokuvat, yhteystiedot, viestit, dokumentit, muistiinpanot, kalenterin tapahtumat, laitteen asetukset ja muut vastaavat tiedot. Tiedot siirtyvät Samsung Galaxyn, muiden Android-laitteiden ja Applen iOS:n välillä, eli hyvin joustavasti eri käyttöjärjestelmien yli. Tiedonsiirtotapoja on useita, laitteen tietoja on mahdollista siirtää kaapelilla, langattomasti WiFi-yhteydellä tai ulkoiselta tallennuslaitteelta varmuuskopion kautta. Akkutason on oltava molemmissa laitteissa vähintään 20 %. (Samsung, 2024). Olen käyttänyt tätä sovellusta sekä henkilökohtaisessa käytössä että työtehtävissä laitevaihtojen yhteydessä, ja tämä on todella kätevä ja helppokäyttöinen sovellus eri käyttöjärjestelmienkin välillä. Nykypäivän monipuolisessa teknologiaympäristössä käyttäjillä saattaa olla erilaisia laitteita eri valmistajilta ja tietojen siirtäminen erityisesti eri käyttöjärjestelmien välillä voi olla joskus yllättävän haastavaa, mutta Samsung Smart Switchin kaltaiset sovellukset tarjoavat ratkaisun tähän ongelmaan tehden prosessista helpon ja vaivattoman. Mainittavaa on Smart Switchin käyttömukavuus ja helppokäyttöisyys, mikä tekee laitteenvaihdosta sujuvaa. Oman kokemukseni perusteella Smart Switch on mutkaton ja luotettava, ja on hienoa seurata millä eri tavoin teknologia kehittyy jatkuvasti helpottaakseen käyttäjien arkea, mistä tämä Samsungin kehittämä sovellus on oivallinen esimerkki.

Toisena teoria-asiana avaan auki hotspotia eli tukiasemaa, jonka mainitsin tiistain päiväraportissani. Hotspotia luodessa jaetaan puhelimen mobiilidatayhteys muille laitteille erityisesti niissä tilanteissa, kun WiFi-yhteys ei ole käytettävissä. Se on siis langaton, mutta kuitenkin tavallaan fyysinen verkkoyhteys. Hotspot voi olla joko yksityinen tai julkinen. Mobiilihotspot muodostaa yhteyden joko 4G- tai 5G-verkkoon, ja mobiililaitteen signaali muunnetaan WiFi-signaaliksi. Yhdistettävän laitteen tulee olla fyysisesti lähellä hotspotlaitetta, jotta yhteys muodostuu ja toimii. Mobiilihotspot voidaan aktivoida puhelimen asetuksista ja asettaa tarvittaessa haluamansa salasana käyttöä varten, jotta yhteys on suojattu. (NordVPN, 2024)

### 3.4 Seurantaviikko 4

#### Maanantai 01.04.2024

Toinen pääsiäispäivä eli vapaapäivä.

#### Tiistai 02.04.2024

*Päivätavoite:* Hoitaa päivän juoksevia asioita sekä tikettejä.

*Päivätoteutuma:* Tukihuoneella kävi tänään opiskelija, jonka Office-ohjelmat herjasivat, että niihin ei ole käyttöoikeutta. Ongelma ratkesi menemällä Windowsin asetuksien kohtaan, jossa on lisätty koulu- ja työtilejä. Siellä oli vanhentunut eri koulun tili, jonka poistamalla ja uudestaan Haaga-Heilian tiliin yhdistämällä käyttöoikeudet palasivat kaikkiin ohjelmiin. Kävin tänään muun muassa myös luokassa 1005 katsomassa videotykkiä, joka näytti pelkästään sinistä valkokankaalle. Uudestaan liitäntöjä tekemällä kuva palautui näkyväksi ja opetus pääsi jatkumaan tavalliseen tapaan.

Kävin auttamassa jumiutuneen tulostimen kanssa erästä henkilökunnan työntekijää. Tulostin herjasi virhekoodissaan jumiutunutta paperia, vaikka sellaista ei näkynyt missään lokerikossa. Käynnistin tulostimen uudelleen ja virhekoodia ei enää näkynyt tämän jälkeen.

Työssäni joutuu välillä miettimään, että kuuluuko joku tehtävä meidän tiimillemme, vai joutuuko sen vastuuttamaan jollekin eri tiimille. Tänään esimerkiksi tuli opettajalta pyyntö luoda uusi sähköposti-jakelulista, jonka vastuutin back office-tiimille. Lisäksi tuli kysymys liittyen Peppi-palveluumme, tämän tiketin vastuutin koulutuksen palveluille Efectessä.

#### Keskiviikko 03.04.2024

*Päivätavoite:* Lähettää sisäisellä postilla toiseen toimipisteeseen tietokone ja hoitaa puhelinpäivystystä.

*Päivätoteutuma:* Eilen iltapäivällä olin saanut pyynnön toiselta työntekijältä, että voisin lähettää hänen uuden tietokoneensa Haagan toimipisteeseen. Hänen piti alun perin tulla se Pasilasta hakemaan, mutta suunnitelmat olivat muuttuneet. Pakkasin tämän kyseisen tietokoneen turvallisesti matkaan, ja vein sen postihuoneeseen odottamaan kuljetusta.

Tänään hoidin puhelinpäivystystä, ja yksi puhelu koski 8. kerroksessa kesken olevaa kokousta, jossa ei saatu tekniikkaa kuntoon. Lähdin itse paikan päälle katsomaan tätä ongelmaa. Kun valitsin tietokoneen asetuksista äänilähteeksi Extron-kaiuttimet ja vaihdoin videotykin liitännät kannettavaan HDMI:n sijasta, niin kaikki lähti toimimaan ihanteellisesti.



Kävin luokassa 4013 päivittämässä pääasiassa VS Coden opettajan pyynnöstä. Hankkiuduin ensin "network boot"-tilaan, jonka kautta pääsin pudottamaan tietokoneelle oikeaa päivityspakettia. Tässä tilanteessa valitsin "shared device" eli yhteisessä käytössä olevan tietokoneen päivityksen. Kävin noin tunnin päästä uudelleenkäynnistämässä tämän tietokoneen ja samalla tarkistin, että päivitykset ovat ajaneet onnistuneesti läpi.

#### **Torstai 04.04.2024**

*Päivätavoite:* Hoitaa puhelinpäivystystä ja sulkea vanhoja tikettejä. Torstaisin on iltapäivällä osastomme viikkopalaveri.

*Päivätoteutuma:* Eräs opettaja tuli tukihuoneelle ongelmanaan, että Zoomin "convert" eli tiedostonmuunnosnappi ei enää toiminut. Se jäi jumittamaan 0 % eikä edennyt siitä ajankaan kuluessa. Kokeilin siirtää kyseiset tiedostot ulkoisen kovalevyn avulla minun tietokoneelleni, ja minulla tuo sama nappi toimi. Tarkistin ensin vielä kaiken varalta, että opettajan OneDrivessa on nuo kyseiset halutut tiedostot, ennen kuin poistin Zoomin hänen tietokoneeltaan ja asensin sen uudelleen. Nämä muokatut tiedostot siirsin hänen tietokoneelleen taas ulkoisen kovalevyn kautta takaisin. Nämä tiedostot olivat melko vanhoja, sillä niiden kuvauspäiväys oli vuonna 2022 ja epäilen, että Zoomin ohjelmistopäivitykset sotkivat asiaa, ettei tiedostonmuunnos onnistunut.

Kaikilla Haaga-Helian opiskelijoilla on lukuvuotta kohden tulostussaldoa 400 sivua, mutta sitä saa pyytämällä lisää. Erityisesti opiskelijajärjestöjen opiskelijat usein joutuvat pyytämään tätä saldoa lisää, ja tänään lisäsin Papercut-sivuston kautta opiskelijatunnuksen perusteella lisää saldoa eräälle opiskelijalle.

Vein tänään pahveja tukihuoneeltamme kierrätykseen, millä osoitetaan vastuullisuutta ympäristöä kohtaan. Tämän avulla vähennetään jätteen määrää ja säästetään luonnonvaroja.

#### **Perjantai 05.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään työskentelen etänä, ja tavoitteena on kokeilla tänään Azuren OpenAI-chatia.

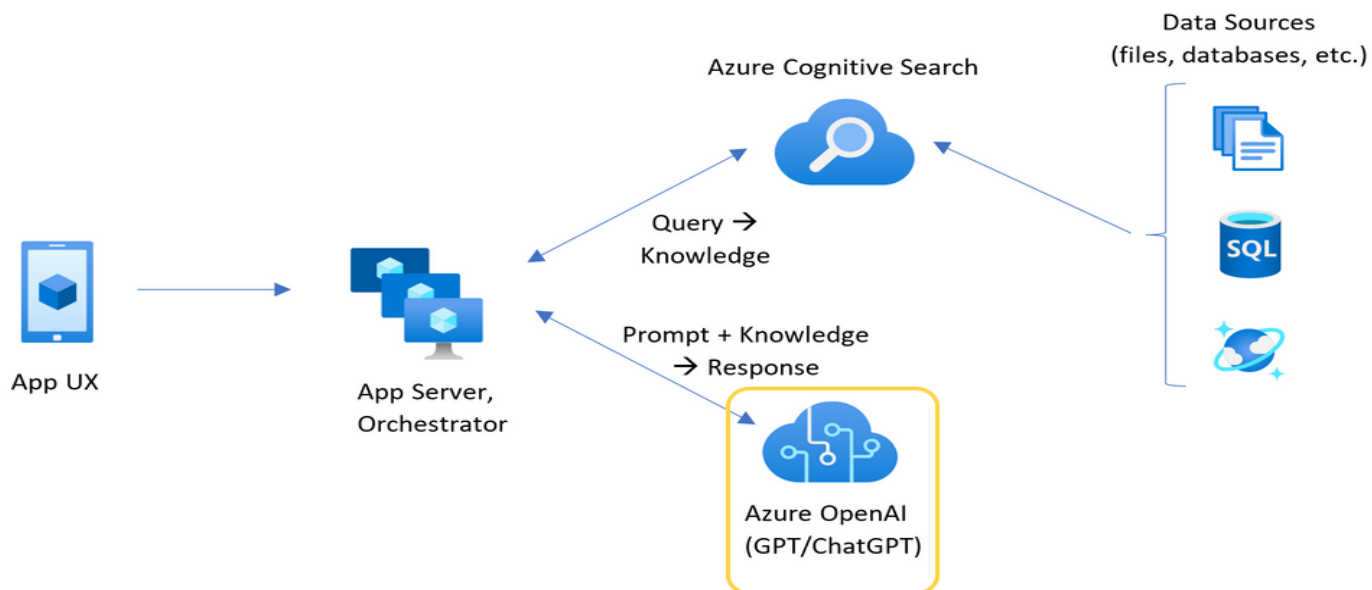
*Päivätoteutuma:* Joudun ensin yhdistämään tuon Azuren OpenAI-chatin Efecten tietokantaan asetuksista. Valitsin GPT 4 32k-kielimallin käyttöön tähän kokeilukerralle. Efecten tietokannassa on monipuolisesti erilaisia ohjeita liittyen eri toimintatapoihimme, sekä opiskelijoille että henkilökunnalle. Kysyin esimerkiksi tekoälychatissa, että miten Haaga-Helian palveluihin vaihdetaan salasana, ja tarkkailen miten se vastaa kysymykseen. Se näyttää lähteinä Efecten artikkelit, joista se etsii tietonsa, ja tämän perusteella voin korjata tarvittaessa kyseistä ohjetta, jos huomaan virheitä. Tässä kysymyksessä tieto oli oikein, mutta vastauksessa näkyi häiritsevästi ylimääräisiä ja turhia

HTML-koodeja, kuten `<h3>`, jotka liittyvät muotoiluun, joten kävin ottamassa ne pois kyseisestä artikkelista ja ulkoasu siistiytyi. Kokeilin myös esimerkiksi kysyä mikä on VDI ja mistä saan opinto-suoritusotteen. En törmännyt virheellisiin vastauksiin tänään kysymyksiä esittäessäni.

Pääsin tänään myös sulkemaan vanhoja tikettejä tavoiteltuani asiakkaita, ovatko ongelmat jo ratkenneet ohjeistuksieni perusteella. Nämä tiketit koskivat esimerkiksi käyttäjätunnuksia, jotka olin ohjeistanut aktivoimaan oikealla tavalla.

#### Viikkoanalyysi 4

Paneudun Azuren OpenAI-tekoälychatiin teoriapohjalla tällä viikolla enemmän. Tämä palvelu on Microsoftin kehittämä tekoälypohjainen chat, jota hyödynnetään Azure-pilvipalvelun kautta saumattomasti. (Tieturi, 2023). Azure OpenAI:n käyttö on vielä tällä hetkellä rajattua ja siinä on erilaisia hinnoittelumalleja. Kalliimmalla tilauksella saa kysyä enemmän kysymyksiä tai käyttää merkkejä kuukautta kohden, eli eri tilausmalleilla on enemmän käytettävyyttä ja kapasiteettia. (Azure, 2024). Tämä tekoäly saadaan integroitua muihin palveluihin, kuten Haaga-Heliassakin tätä hyödynnetään Efecte-tietokantamme kautta. Azure OpenAI:ssa saadaan valita haluamansa kielimalli käyttöön ja voidaan vertailla eri kielimallien välisiä vastauksia keskenään. Eri malleilla on eri kustannukset, eli tehokkaampien mallien käyttäminen maksaa enemmän. Samoin saadaan määritellä tarkemmin parametreja, esimerkiksi vastauksen maksimipituutta sekä vastauksen sävyä. Tekoälyä voi vaikka halutessaan ohjata olemaan vaikka vitsikkäämpi tai epäystävällinen vastauksissaan. Kysymykset tulee esittää mahdollisimman lyhyessä ja yksinkertaisessa muodossa, jotta tekoäly osaa lukea ja vastata kysymykseen oikein.



Liite 1. Azure OpenAI:n arkkitehtuuri (Learn Microsoft, 2024).

App UX tarkoittaa loppukäyttäjälle näkyvää käyttöliittymää, joka voi olla esimerkiksi mobiilisovellus. App Server tarkoittaa sovelluspalvelinta, joka käsittelee käyttäjien tekemiä pyyntöjä ja välittää ne eteenpäin taustapalveluille. Azure Cognitive Search hakee ja analysoi tietoa eri tietolähteistä. Data Sources tarkoittaa näitä eri tietolähteitä, kuten tietokantoja ja verkkosivuja, joista tämä tieto haetaan.

Toisena asiana avaan tällä viikolla mainittua Papercut-palvelua. Papercut on organisaatioille kehitetty palvelu, jolla hallitaan tulostusta. Tämän ohjelmiston avulla voidaan myös seurata tulostusta. Tämän avulla minimoidaan jätettä ja tulostaminen helpottuu. Papercut-tulostusympäristö tukee useita eri käyttöjärjestelmiä: Windowsia, Linuxia, Macia, Chromebookia, Androidia, iOSia ja Novell-käyttöjärjestelmiä. Papercutia käytetään jopa 195 eri maassa. Voi valita haluaako suorittaa Papercutia omalta palvelimelta vai isännöitynä pilven kautta. (Papercut, s.a.).

### **3.5 Seurantaviikko 5**

#### **Maanantai 08.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään minulla on kahden uuden työntekijän laitteiden luovutukset.

*Päivätoteutuma:* Tulin tänään aikaisin töihin, että ehdin päivittää kahden uuden työntekijän Samsung A33-mallin puhelimet ja HP Elitebook 840 G9-malliset tietokoneet. Samoin tulen antamaan heille mukaan molempien laitteiden laturit, kuulokkeet, tietokoneen hiiret ja halutessaan tietokone-laukut. Ajoin tietokoneisiin käsin Windows 11-käyttöjärjestelmäpäivityksen, uusimmat ohjelmistopäivitykset sekä ajuripäivitykset. Olin viime viikolla pyytänyt järjestelmäasiantuntijaa tilaamaan heille puhelinliittymät valmiiksi. Tämä laitteiden valmistelu ja luovutus alkaa olla jo melko tuttua puuhaa, tosin nyt siinä on uutena vaikeana puolena se, että siirrymme Haaga-Heliassa käyttämään syksyyn mennessä Windows 11-käyttöjärjestelmää. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ennen laitetta valmistellessa Windows 10-järjestelmässä käytettiin valmista PowerShell-skriptiä ja tätä ei ole vielä tehty tähän uutta käyttöjärjestelmää varten. Windows 11:ssä pitää manuaalisesti tehdä kaikki tarvittava asetusten kautta ja koen tämän vielä hankalaksi erityisesti uutuuden vuoksi. Muuten Windows 11 on minulle jo hyvinkin tuttu käyttöjärjestelmä kotikäyttöä koskien.

#### **Tiistai 09.04.2024**

*Päivätavoite:* Hoitaa tikettejä ja puhelinpäivystystä.

*Päivätoteutuma:* Tänään minulla oli puhelinpäivystystä 10–12 välinen aika, ja tuli yksi puhelu opiskelijalta koskien, että hänellä ei näy joku tietty kurssi Moodlessa. Ohjeistin häntä vaihtamaan

Moodlen kurssinäkömääsetuksia joko kaikkiin tai käynnissä oleviin kursseihin, ja jos tämäkään ei auta, niin tulee ottaa kyseisen kurssin opettajaan yhteys.

Toinen hoitamani puhelu tuli myös opiskelijalta, hänellä oli ongelmana, että Kaltura-palvelu näytti videon kohdalla "access denied", joka viittaisi, että yksityisyysasetukset ovat opettajan kohdalla videossa pielessä. Tässäkin tapauksessa ohjeistin ottamaan yhteyttä opettajaan, koska vain hän voi laajentaa videon oikeuksia.

### **Keskiviikko 10.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään on tietojenkäsittelyn kouluttajien koulutuspäivät, joihin olen lupautunut vastuu-IT-tukihenkilöksi mahdollisten ongelmien tai avun tarpeen sattuessa. Minulla on aikataulutettu henkilökunnan jäsenen tietokoneen päivittäminen Windows 11 -käyttöjärjestelmään.

*Päivätoteutuma:* En saanut akuutteja puheluita koskien koulutuspäivää. Tämä aikataulutettu Windows 11-päivitys sujui hyvin, varmistin vielä työntekijältä, että onhan hän varmasti ottanut varmuuskopiot tärkeistä tiedostoistaan, sillä tietokoneen kovalevy tyhjentyi tämän päivityksen yhteydessä. Päivityksessä kesti aikaa noin tunti, nimesin varalta tietokoneen uudella nimellä ja siirsin sen Active Directoryssa oikeisiin ryhmiin. Poistin vielä vanhan tietokoneen profiilin Active Directorysta. Tarkistin tietokoneelta onko siihen vielä Windows-päivityksiä, päivitin ajurit ja profiloimme koneen yhdessä.

Yksi hoitamani tiketti tuli opiskelijalta, joka yritti käyttää Teamsia varatietokoneellaan. Ohjelma herjasi, että ei ole organisaation vaadittavia käyttöoikeuksia. Kysyin opiskelijalta, että onko hän asentanut "Teams työ- tai oppilaitoskäyttöön"-version, ja onneksi hän voi kuitenkin käyttää Teamsin selainversiota varatietokoneellaan, jos itse sovellus ei lähde toimimaan. Tämä ei ole kovin akuutti ongelma, sillä hänen toisella tietokoneellaan ohjelma toimii ja toisella tätä voi käyttää selaimella, eli näissäkin tapauksissa tikettien priorisointi on tärkeää.

### **Torstai 11.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään meillä on töissä virkistyspäivä. Lähdemme aamupäivästä ensin syömään lounasravintolaan, minkä jälkeen menemme elokuviin katsomaan Dyyini 2:n. Olen vielä aamupäivän vastuu-IT-tukihenkilönä koulutuspäivien suhteen.

*Päivätoteutuma:* En saanut tänäänkään akuutteja puheluita koskien koulutuspäiviä, eli kaikki sujui siellä hyvin. Virkistyspäivämme oli mukava ja koin, että se nosti rentoudellaan ryhmähenkeämme. Pääsin myös tapaamaan ensimmäistä kertaa muiden kampusten työntekijöitä. Tällaiset päivät ovat minusta tärkeitä, sillä ne edistävät työhyvinvointia.

## Perjantai 12.04.2024

*Päivätavoite:* Tänään pidän etätöypäivän. Hoidan aamupäivän puhelinpäivystystä ja pyrin käyttämään Azure OpenAI:ta.

*Päivätoteutuma:* Minulla oli puhelinpäivystystä klo 8–10 välinen aika, ja yksi puhelu tuli henkilökunnan jäseneltä, joka valitteli VDI-yhteyden äärimmäistä hitautta. Kerroin hänelle, että on mahdollista resetoida hänen profiilinsa, mutta tätä ennen hänen pitää siirtää haluamansa tiedostot esimerkiksi OneDriveen, sillä tässä profiilin poiston yhteydessä VDI-koneen työpöytä ja kovalevy tyhjenee. Tein asiasta tiketin itselleni ja pyysin häntä kuittaamaan, milloin hän on sammuttanut VDI-koneensa ja varmuuskopioinut nämä tiedostot. Sain hetken kuluttua luvan suorittaa tämän toimenpiteen, eli etsin oikeasta kansioista hänen henkilökuntatunnuksellaan oikean tiedoston ja yrittäessäni poistaa tätä tiedostoa, tuli herja, että tämä VDI-kone on päällä. En viitsinyt viestiä enää asiakkaalle asiasta, niin kirjauduin Citrixin pilviportaaliin sammuttamaan itse hänen virtuaalietokoneensa, jonka jälkeen sain profiilin poistettua ja informoin asiakasta onnistuneesta toimenpiteestä.

Minulla oli esimieheni kanssa iltapäivällä etänä one-to-one-keskustelu, eli kävimme läpi, kuinka työharjoitteluni sujuu. Sain oikeastaan pelkästään positiivista palautetta ja kävimme läpi lähitulevaisuuden kuvioita. Tästä keskustelusta tuli todella hyvä mieli ja jäi odottavainen mieli lopputyöharjoittelustakin.

## Viikkoanalyysi 5

Tämä viikko oli mukavan erilainen, ja voisin tämän viikon virkistyspäivän vuoksi käsitellä työhyvinvoinnin teoriaa. Koen, että tämän kaltaiset virkistyspäivät edistävät huomattavasti työssä viihtymistä, sillä tunnelma on rennompaa ja vapaamielisempi kuin työpaikalla töitä tehdessä. Tällaisina päivinä ihmisten omista persoonista saa paremman käsityksen, kun on tilaisuus rentoutua ja viettää aikaa ilman työstressiä. Tämä vahvistaa työyhteisön yhteishenkeä ja luo yhteenkuuluvuuden tunnetta, mikä parantaa yleisesti työilmapiiriä ja pitkässä juoksussa myös työsuoritusta. Koin itse erityisen mukavana sen, että pääsin näkemään muidenkin kampusten tiimimme työntekijöitä, joten aiemmin vain tietokoneen ruudulla näkyvät nimet saivat vihdoin kasvot ja äänen.

Henkilöstön työhyvinvoinnin tukeminen on tärkeää. Työhyvinvointi on laaja osa-alue, johon vaikuttavat ihmisen omat henkilökohtaiset tekijät: kokonaisvaltainen hyvinvointi jakautuu fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen hyvinvointiin. Työpaikan osalta taas johtaminen, fyysinen työympäristö ja työolot, sosiaalinen työympäristö ja ennaltaehkäisevä työterveyshuolto ovat ratkaisevassa osassa. (Tykypäivä.net, 2022).

Työhyvinvointi vaikuttaa työpaikalla oikeastaan kaikkeen. Sen perusteella määräytyy työntekijöiden sitoutuvuus, millainen ilmapiiri ja kulttuuri työpaikalla vallitsee, ja se voi vaikuttaa jopa yrityksen talous- ja kasvumahdollisuuksiin. Jos työpaikalla ei voida hyvin, voi tämä näkyä esimerkiksi henkilöstön kovana vaihtuvuutena, sairauspoissaoloina, välinpitämättömyytenä tai muutosvastarintana.

Yksi hyvin merkittävä aspekti työhyvinvoinnin kannalta on jo aiemmin mainittu johtaminen: kaikista suurin syy, joka useimmiten vaikuttaa työntekijän lähtöön tai sitoutumiseen on lähiesimies. Työhyvinvoinnista puhuttaessa näihin fyysisiin työhyvinvoinnin tekijöihin kuuluu esimerkiksi työergonomia, työturvallisuus ja työympäristön siisteys. Psykkisiin tekijöihin tässä yhteydessä sisältyy riittävät resurssit ja välineet tehdä työtä onnistuneesti, sopiva kuormitus, turvallisuuden tunne, työn kokeminen mielekkäänä, motivaatio ja merkityksellisyyden tunne, sekä luottamuksellinen ilmapiiri ja avoin kulttuuri työpaikalla. (Great Place To Work, 2023). Sosiaaliseen hyvinvointiin kuuluvat merkityksellisiksi koetut ihmissuhteet, kuten ystävät ja työyhteisö. Tähän liittyy myös tyytyväisyys omaan elämään, odotukset liittyen uraan, taloudellinen tilanne ja mahdollisuudet itsensä toteuttamiseen. Hyvinvointi on kokonaisuus, johon kietoutuvat kaikki nämä osa-alueet. (Tuumakustannus, 2021).

Tahdon paneutua vielä hyvään johtamiskulttuuriin ja esihenkilön teoriassa. Hyvän esihenkilön toivottavia piirteitä ovat esimerkiksi positiivisuus, jolla luodaan käyttäytymismalli työpaikalle ja kannustetaan muitakin samaan käytökseen esimerkillä. Toinen tärkeä piirre on nöyryys, eli myönnettään tarvittaessa mahdolliset virheet ja annetaan kiitosta tiimille. Kommunikaatiokyvyt ja keskusteluyhteys ovat merkittävässä osassa, että asiat tulevat ymmärretyiksi oikealla tavalla. Esimiehen on toivottavaa olla helposti lähestyttävä – kun alainen tulee kertomaan asiasta, esihenkilön tulisi kohdentaa huomio tähän, eikä tehdä jotain muuta samalla katsoen muualle. On ensisijaisen tärkeää, että esimies kokee intohimoa ja paloa omaa työtään kohtaan, jotta hän voi samalla motivoida ja inspiroida alaisiaan sekä sitouttaa heitä yrityksen tavoitteisiin. Esimiehen tulee olla myös sopivissa määrin avarakatseinen, myötätuntoinen ja vastuullinen. (Duunitori, 2016).

Kehityskeskusteluiden pitäminen kuuluu myös esihenkilön tehtäviin. Siinä kartoitetaan työhyvinvointia, työmäärää ja työn kuormitusta. Sekä esihenkilö että työntekijä voivat kysyä asioita vapaasti ja tuoda mahdollisesti hankaliakin aiheita keskusteluun. Tärkeää on kuunnella molemmien puolin palautetta ja varata keskustelulle aikaa. (Työpiste, 2022).

Mikäli työhyvinvointi kuitenkin pääsee kriisiytymään, voi tästä tilanteesta seurata työuupumus, eli pitkittynyt työstä johtuva stressitila. Tässä tilanteessa työntekijä ei enää koe selviytyvänsä työhön kohdistuvista vaatimuksista ja odotuksista, ja voimavarat ovat lopussa. Työuupumuksen tyypillisiä oireita ovat krooniseksi edennyt väsymystila, kyynistyminen ja ammatillisen itsetunnon aleneminen. Läsä voi olla myös tunteiden hallinnan vaikeuksia ja muita stressioireita. Kyynisenä alkaa epäillä

oman työnsä merkityksellisyyttä, eikä koe sitä enää mielekkäänä. Ammatillisen itsetunnon alentuessa ei enää usko pärjäävänsä työssään. Työuupumusta mitataan kyselylomakkeilla ja haastatteluilla, joissa kartoitetaan työntekijän oireita, työolosuhteita, terveyttä, elintapoja ja elämäntilannetta. Tyypillisesti työuupumukseen sairastuva ihminen on aluksi motivoitunut työntekijä, jonka kuormitus ja työn vaatimukset pääsevät kasvamaan liian suuriksi; esimerkiksi yhtäjaksoinen aikapaine tai vähäiset joustomahdollisuudet ovat tähän liittyviä isoja riskejä. Työntekijä voi myös itse ajaa itsensä työuupumukseen vaatimalla itseltään liikaa tai kokemalla herpaantumaton velvollisuuden tunnetta. Työyhteisön tuki on tärkeää, jotta voidaan ehkäistä ja estää uupumista. Hälyttäviä merkkejä, joihin tulisi kohdentaa huomio varhaisessa vaiheessa, ovat työntekijän työpäivien venyminen pitkiksi, lisääntyneet sairauspoissaolot ja käytöksen muuttuminen. Varhainen puuttuminen työuupumuksen ehkäisemiseksi on olennaista. Työntekijän on tärkeää tunnistaa omat voimavaransa ja huolehtia hyvinvoinnistaan. Työajan ja vapaa-ajan tasapainottaminen on tärkeää, sekä harrastaa vapaalla itselleen mieluisia asioita, jotta voi palautua töistä. Työajan noudattaminen, lepääminen ja terveelliset elämäntavat nostavat hyvinvointia. Liikunnan harrastaminen rentouttaa ja edesauttaa unta, joka on hyvin olennaisessa osassa ihmisen hyvinvoinnissa. Usein ihmisen kärsiessä pitkittyneestä stressistä alkavat ensimmäisenä univaikeudet ja mahdolliset mielialaoireilut. Näihin määrätään tyypillisesti sairauslomaa ja mahdollisesti lääkehoitoa ja/tai työpsykologin keskusteluapua. Jos nämä eivät riitä, voidaan tehdä lähete psykiatrilta erikoissairaanhoidon. Tarjolla on myös Internet-terapiaa ja itsehoito-ohjelmia. Vaikeammassa tilanteissa järjestetään kolmikantaneuvottelu, eli käydään keskustelu yhdessä työterveyshuollon, työntekijän ja työnantajan välillä. Tässä arvioidaan työntekijän kokonaistilannetta ja voidaan sopia erillisistä työjärjestelyistä ja työhön paluun tukkeinoista, kuten työtehtävien kevennys tai työajan lyhentäminen. (Duodecim Terveyskirjasto, 2022).

### 3.6 Seurantaviikko 6

#### **Maanantai 15.04.2024**

*Päivätavoite:* Olen tukihenkilönä Ulysseus-hybridikokoukselle mahdollisten ongelmien sattuessa, sekä hoitaa iltapäivystys klo 16–18.

*Päivätoteuma:* Ulysseus-kokousta koskien ei tullut puheluita, joten hoidin tikettejä muuten tämän päivän. Iltapäivystyksessä tuli opettajalta puhelu, jossa hän toivoi minun tulevan luokkaan auttamaan Zoomin äänien kanssa, ja laitoin asetuksista mikin päälle ja vaihdoin äänilähdettä oikeaan. Tukihuoneelle tuli opettaja, jonka kameraa ei tietokone enää tunnista eikä ajureiden päivittäminen auta. Sovimme, että hän tulee loppuviikosta uuden tietokoneen vaihtoon, sillä tämä hänen työtietokoneensa on jo todella vanhaa mallia. Tietokone ja muut laitteet kannattaa päivittää uudempiin malleihin muutaman vuoden välein esimerkiksi tietoturvan parantamiseksi.

**Tiistai 16.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään minulla on Azure-tekoälychatia koskien palaveri kollegan kanssa. Tänään alan valmistella uutta tietokonetta eiliselle opettajalle.

*Päivätoteuma:* Keskustelimme eri versioista ja tavoitteista Azure-chatia koskien kollegani kanssa. Testaan nyt mallia, jossa vaikuttavat eniten vektorit ja on tehty lisäksi muitakin pieniä muokkauksia. Etsin varastostamme HP Elitebook G9-mallisen tietokoneen, päivitin sen Windows 11-versioon, sekä tarkastin muut ohjelmistopäivitykset sekä ajurit. Minulle oli vastuutettu tiketti, jossa kyseltiin mahdollisesta tietojenkalasteluviestistä. Päätin tässä kohtaa, että minun tieto- ja taitotasoni ei tähän riitä, joten ohjasin tämän tiketin tietoturvaosastolle. En halunnut klikata itselleni vierasta linkkiä, josta en ollut täysin varma mihin se ohjautuu.

**Keskiviikko 17.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään minulla on aikataulutettu puhelimen vaihto työntekijälle.

*Päivätoteuma:* Vaihdoin opettajalle Samsung A32-mallisen puhelimen, tämä sujui jo rutiinilla ja hyvin. Siirsimme tietoja vanhasta Huawei-puhelimesta, tämä kävi tällä kertaa nopeaa, sillä esimerkiksi kuvia ei ollut montaa siirrettävänä. Tukihuoneelle tuli useampi opettaja, joiden Teams-ohjelma oli lakannut yhtäkkiä toimimasta. Ohjeistus tämän korjaamiseen oli mennä Windows Registry-ohjelmaan ja joko poistaa 2 arvoa kokonaan sen listauksesta tai muuttaa niiden arvo 1, ja ohjelma alkoi taas toimia normaaliin tapaan tämän tehtyä.

**Torstai 18.04.2024**

*Päivätavoite:* Pidän tänään etätyöpäivän ja keskityn Azuren OpenAI-tekoälychatiin pääasiassa. Iltapäivällä on koko IT-osaston palaveri.

*Päivätoteuma:* Aloin koostaa Word-dokumenttia kysymistäni kysymyksistä tekoälychatile. Pyrin saamaan sen jumiin toistamalla samaa kysymystä tai tarkastella muuttaako se raa'asti vastaustaan jossain vaiheessa.

Iltapäivällä oli IT-osaston kuukausipalaveri, joka kesti 2 tuntia. Näissä kokouksissa käsitellään laajemmalla skaalalla hieman eri asioita kuin oman elinkaari- ja käyttäjätiimimme palavereissa.

**Perjantai 19.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään minulla on tietokoneen vaihto alkuviikolla asioimani työntekijän kanssa. Hoitaa iltpäivällä puhelinpäivystystä sekä tulevia tikettejä.



*Päivätoteuma:* Tietokoneen vaihto meni hyvin normaaliin tapaan, mutta pian kun opettaja oli lähtenyt uuden tietokoneen kanssa työpisteelleen, hän laitto viestin, että tämä uusi kannettava ei suostu yhdistämään telakkaan. Pyysin hänet takaisin, ja tarkistin ajurit, ja listaan oli ilmestynyt kaksi uutta päivitystä yllättäen. Päivitin nämä, ja tietokone yhdistyi taas telakointiasemaan. Sain samalla palautuksena hänen vanhan tietokoneensa, ja pidän sitä kaiken varalta muutaman päivän työpisteeni kaapissa ennen kuin tyhjennän sen.

Yksi tiketti tänään, jonka otin itselleni, oli liiketalouden opiskelijoiden ainejärjestön Talko ry:n appropassitulostuspyyntö. Tulostin heille 500 appropassia väritulostimella, kun olin tulostimella tehnyt oikeat skaalausasetukset. Iltapäivällä puhelinpäivystystä hoitaessani opettaja soitti, että hänen VDI-yhteytensä ei enää käynnisty, emmekä puhelimesta saaneet hoidettua asiaa kunnolla, joten soitin hänelle Teamsissa ja pyysin häntä jakamaan näyttöänsä, jotta pystyn paremmin keskittymään ongelmaan. Ensin poistimme hänen Citrix-ohjelmansa, mutta sen uusin versio ei suostunut asentumaan normaaliin tapaan, joten pyysin häntä asentamaan hieman vanhemman version, ja sen jälkeen yhteys taas palautui käytettäväksi.

Eräs opettaja myös soitti minulle luokasta VDI-yhteyttä käyttäessään, että tulostus ei jostain syystä toimi ainakaan kyseisessä luokassa. Ajattelin, että on parasta lähteä paikan päälle katsomaan ongelmaa. Kävin hänelle liittämässä tulostimet tässä VDI-yhteyden puolella, käynnistin kyseisen luokan tulostimen ja tulostus onnistui tämän jälkeen normaaliin tapaan.

## **Viikkoanalyysi 6**

Sain tällä viikolla esihenkilöltäni tiedon asiakaspalautteistani. Hän kertoi, että olen saanut 13 parhaita mahdollista palautetta ja 1 toiseksi parhaan, mikä on kokonaisuudessaan erittäin hyvä saavutus. Hän antoi minulle kiitosta tästä ja erityisesti iloisuudestani, jolla tuen hyvää yhteishenkeämme. Hän kehui minua etenkin sosiaalisista työelämätaidoistani ja kuinka olen heittäytynyt esimerkiksi Haaga-Helian tekoälyprojektiin mukaan. Tästä tuli aidosti hyvä mieli ja oli mukava kuulla, kuinka olen tähän mennessä onnistunut työharjoittelussani. Tunnistan työtavoikseni Kannistoiden kuvaileman tavan hyvästä palvelusta, jossa asiakas aina asetetaan etusijalle ja kuinka kunnioitetaan asiakasta ihmisenä huomioiden hänet henkilökohtaisesti ja luontevasti kohteliaana olemisella. Asiakkaalle annetaan keskittyneesti aikaa ja vastataan tarpeisiin sekä toiveisiin heti. (Kannisto & Kannisto 2008, 13).

Selvennän tällä viikolla mikä on maanantain päiväraportissani mainitsemani Ulysseus. Ulysseus on hanke, jossa luodaan yhteisiä tutkinto-ohjelmia, laajennetaan yhteistä koulutustarjontaa, kannustetaan tutkimukseen ja tuetaan opiskelijoiden sekä henkilökunnan vapaata liikkuvuutta Ulysseus-kor-

keakoulujen kesken. Tällä hetkellä hankkeessa on mukana 8 korkeakoulua: Haaga-Helia Suomesta, Espanjan Sevilla-yliopisto, Italian Genova-yliopisto, Ranskan Côté d'Azur-yliopisto, Slovakian Košicen teknillinen korkeakoulu, Itävallan MCI Business School, Saksan Münster-yliopisto ja Montenegron Montenegro-yliopisto. Jokaisella partnerikorkeakoululla on oma vastualueensa, ja Haaga-Helian vastuulla on keskittyä kehittämään tekoälyyn kohdistuvaa innovaatiohubia. Ulyksyksen päätavoite on luoda laadukas Eurooppa-yliopisto, jossa kunnioitetaan eurooppalaisia arvoja, kuten ihmisoikeuksia. Tämä jakautuu alatavoitteisiin, joita ovat yliopiston päivittäminen nykyaikaan, alueiden ja kaupunkien kehittäminen, osaamiseröjen pienentäminen, eurooppalaisten arvojen tietoisuuden ja käytännön vahvistaminen sekä avoimen yliopistomallin levittämistä maailmalle. Tulevaisuuden avainosaamisen alueita ovat esimerkiksi kielitaito, digiosaamisen taidot, jatkuva kouluttautuminen ja oppiminen sekä yrittäjyys. Haaga-Heliassa nämä näkyvät usean kielen kurssitarjontana, kurssitarjonnan monipuolistamalla kuten online-kurssien tarjonnalla ja mikrotutkinnoilla, joilla tunnustetaan jo hankittuja oppimis- ja työelämätaitoja sekä kuinka kehitetään urasuunnitelmia. Haaga-Heliassa myös tarjotaan yrittäjyyden teemoihin ja muotoiluajatteluun keskittyviä online-kursseja. Lisäksi tarjonnassa on pedagogisiin ratkaisuihin keskittyviä kursseja, kuten inklusiivista opetusta koskien eli tavoite on, että kaikki oppilaat saavuttavat samat oppimistavoitteet. Lisäksi tutkitaan millä tavoin tekoälyä voidaan hyödyntää oppimistarpeiden ymmärryksessä, ja keskitytään oppimismuotoiluun ja työssäoppimiseen. (Haaga-Helia ammattikorkeakoulu, s.a.c.).

Tällä viikolla tein myös taas työpuhelimien vaihdon, ja voisin avata siihen liittyvää asennusprosessia ja Microsoft Intunea. Aloitamme uuden työpuhelimien asentamisen skannaamalla Intuneen liittyvän QR-koodin, jonka lukemalla lähtee käyntiin organisaatiossa määritelty asennusprosessi automatisoidusti. Puhelin lähtee asentamaan työprofiilia sekä tiettyjä ennalta määriteltyjä sovelluksia sinne puolelle, kuten Microsoftin erilaisia ohjelmia (esimerkiksi Outlook-sähköpostipalvelu, Defender-virustorjuntaohjelma sekä Authenticator liittyen kaksivaiheiseen vahvistukseen), Elisa Ringsoittopalvelun sekä SecApp-palvelun liittyen viestintään ja hälytyksiin. Tässä asentamisen aikana myös hyväksytään tietyt organisaatiossa määritellyt tavat, kuten suostutaan käyttämään kriteerit täyttävää suojakoodia ja muita ennalta määriteltyjä asetuksia sekä tapoja. Työpuhelimessa on henkilökohtainen puoli sekä työprofiili erikseen käytettävissä. Henkilökohtaiselle puolelle saa joustavammin ladattua eri sovelluksia.

Tämä Microsoft Intune on pilvipohjainen hallintaratkaisu, jolla voidaan hallita käyttäjien pääsyä organisaation resursseihin ja tämän avulla yksinkertaistetaan sovellusten ja laitteiden hallintaa. Intune tukee Android-laitteita, iOS-laitteistoja, Linux- ja Windows-käyttöjärjestelmiä. Intune edesauttaa organisaation turvallisuutta yksinkertaistamalla sovellusten hallintaa, mihin lukeutuu mukaan sovellusten käyttöönotto sekä niiden päivitys ja poisto (Learn Microsoft, 2023). Jos jostain syystä

työpuhelin ei enää käynnistyisi tai se vaikka varastettaisiin tai kadotettaisiin, sen voi tyhjentää Intunen kautta etänä, mikä taas vahvistaa tietoturva.

Tietoturvallisuus paranee yleisesti myös päivittämällä työpuhelimet muutaman vuoden välein uudempiin malleihin, että niille on taattu ohjelmistopäivitykset muutamaksi vuodeksi eteenpäin. Päivittämällä käyttöjärjestelmä ja eri sovellukset uusimpiin versioihin on keskeinen toimi tietoturvan kannalta, ja niissä usein korjataan erilaisia haavoittuvuuksia ja parannellaan tiedettyjä vikoja. On tärkeää ladata sovelluksia vain virallisista sovelluskaupoista ja asentaa järjestelmäpäivitykset puhelimen omista asetuksista, jotta ei altisteta puhelinta haittaohjelmille eikä ohjelmistohaavoittuvuuksille. Eri sovelluksia asennettaessa on tärkeää lukea läpi, mitä kaikkia tietoja ja lupia ohjelma pyytää saada käyttöönsä. Vahvaa, eria ja mahdollisimman hankalaa salasanaa käyttämällä nostetaan tietoturvallisuuden tasoa ja tähän yhteyteen voi myös lisätä biometrisen tunnisteen, kuten sormenjäljen tai silmäniiriksen lisäturvaksi. Julkisia WiFi-yhteyksiä käyttäessä tulee noudattaa varovaisuutta ja vältellä luottamuksellisten tietojen, kuten pankkitunnuksien, syöttämistä. VPN-yhteyttä käyttämällä näissä tapauksissa voi suojata verkkoyhteytensä. Erityisesti Android-puhelimissa on tärkeää käyttää erillistä virustorjuntaohjelmaa, jolla voidaan havaita haitalliset ohjelmat ja mahdollisesti poistaa ne. Kuten kaikissa muissakin laitteissa, niin myös puhelimissa on nykyään tärkeää huolehtia varmuuskopioista, esimerkiksi puhelimen katoamisen tai hajoamisen varalta. Organisaatioiden on hyödyllistä määrittää selväpiirteiset käytännöt tietoturva koskien mobiililaitteiden käyttöä, kuten Haaga-Heliassakin on tehty. Kyberturvallisuuskeskus mainitsee lisäksi keskitetyn laitehallinnan, jonka avulla puhelinta voidaan hallita etänä, määrittää sovelluskatalogi ja salata tietoja. Tärkeää on määrittää organisaation politiikassa vahvat salasanat pakollisiksi sekä kannustaa käyttämään monivaiheista tunnistusta. (Kyberturvallisuuskeskus, 2024).

### **3.7 Seurantaviikko 7**

#### **Maanantai 22.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään ainoa aikataulutettu tehtäväni on, että olen lupautunut IT-tueksi Haaga-Helian verkkoseminaariin.

*Päivätoteuma:* Tänään opiskelija tuli ilmoittamaan, että 5. kerroksen avotilan tulostin ei toimi. Lähdin paikan päälle katsomaan ongelmaa, ja tulostimen virhekoodi oli "E03-0001". Virhekoodi ilmoitti, että jos uudelleenkäynnistys ei auta, niin tarvitaan huolto. Tämä toimenpide ei auttanut, joten otin tulostimesta ylös mallin, sarjanumeron ja tämän virheilmoituksen. Tein Efecteen tiketin näillä tiedoilla ja kuvailin vikaa myös omin sanoin, sekä laitoin yhteyshenkilöksi itseni.

Iltapäivällä klo 13 alkoi tämä verkkoseminaari, jossa oli paikalla noin 100 asiantuntijaa Afrikasta ja Haaga-Heliasta. Seminaari sujui ongelmitta, eikä apuani erityisemmin tarvittu.

**Tiistai 23.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään on sovittu puhelimen vaihto työntekijälle. Muuten hoidan juoksevia tehtäviä.

*Päivätoteuma:* Tänään minulla oli aamusta sovittu uuden työpuhelimien vaihto työntekijälle. Kun aloin asentamaan työsovelluksia uuteen puhelimeen, huomasin, että asennus ei sujunut odotetusti, vaan se pysähtyi lähes heti. Odottelun jälkeen hain kaapista toisen puhelimen, asensin siihen kaiken varalta ensin uusimmat ohjelmistopäivitykset ja sitten vasta tarvittavat sovellukset. Vaikka tämä viivästytti puhelimen vaihtoa huomattavasti, sain tehtävän kuitenkin hoidettua. Siirsin lopuksi vanhasta puhelimesta tietoja uuteen puhelimeen Samsung Smart Switchin kautta ja lisäksi WhatsApp-viestit erikseen. Tämä puhelin on hänellä myös henkilökohtaisessa käytössä, niin annoin vanhan kännykän hänen mukaansa, jotta hänellä on mahdollisuus siirtää rauhassa henkilökohtaisten sovelluksien välisiä tietoja.

Viime viikon perjantaina hoitamani VDI-ongelma oli osittain palannut. Opettaja laittoi viestin, että VDI-yhteys on nyt käsittämättömän hidas. Konsultoin asiasta VDI-asantuntijaa ja hän suosittelee, että hänen tietokoneensa kannattaa vaihtaa joko uuteen tai ajaa uusi pakettipäivitys. Tarkastin 3StepITistä, että hänellä on G9-mallinen tietokone. Tämä malli on uusi, joten en näe aiheita vaihtaa tietokonetta toiseen malliin. Ehdotin hänelle, että hän tuo tietokoneensa päivitettäväksi, ja ajan siihen Windows 11-version. Sovimme tämän ensi viikon maanantaille.

**Keskiviikko 24.04.2024**

*Päivätavoite:* Hoitaa puhelinpäivystystä klo 9–11 ja tikettejä.

*Päivätoteuma:* Tänään puhelinpäivystykseni aikana tuli yksi puhelu. Soittaja tahtoi apua opettajien tilaan, sillä hänen hiirensä oli äkisti lakannut toimimasta ja hänen piti päästä Teams-kokoukseen oitis. Laitoin Teamsissa viestin harjoittelijoiden väliseen ryhmäkeskusteluun, ja pyyntööni reagoitiin nopeasti. Kollegani lähti siis nopeasti paikan päälle katsomaan ongelmaa.

Yksi tänään hoitamani tiketti koski Tuudo-palvelua. Opiskelija luetteli kokeilemansa kirjautumis-  
muodot ja mikään niistä ei päästänyt sisään. Ohjeistin, että sinne tulisi kirjautua pelkällä opiskelija-  
tunnuksella ja samalla salasanalla kuin muihinkin Haaga-Helian palveluihin. Tämä ei toiminut, ja  
varmistin vielä häneltä, että toimiiko tämä käyttäjätunnus-salasana-yhdistelmä Haaga-Helian sivus-  
toille, ja hän vastasi, että toimii. Täten totesin, että ongelma ei siis ole meidän päässämme ja ker-  
roin hänelle Tuudon asiakaspalvelun yhteystiedot.

Sain tänään suljettua aika paljon tikettejä. Tavoittelin vanhoja asiakkaita, että onko heidän ongelmansa korjautunut ohjeistuksellani. Tyypillisesti tavoittelen vähintään 3 kertaa Efectessä ennen kuin suljen tiketin, ellei ole tullut selkeää vastausta tätä ennen.

### **Torstai 25.04.2024**

*Päivätavoite:* Hoidan iltapäivystyksen tänään puhelimitse. Tänään myös osallistun viikkopalaveriin, sekä palvelen asiakkaita.

*Päivätoteuma:* Eräs tänään hoitamani tiketti koski Adobe-lisenssiämme. Opiskelija kertoi, että meidän lisenssiimme näkyisi kuuluvan Adobe Portfolio-palvelu, mutta se silti pyytää maksua julkaistessa. Konsultoin tästä asiantuntijaa, ja hän ei ollut aivan varma, joten hän pyysi, että minä testaisin koulun kampuksen tietokoneella mitä minun opiskelijatunnuksillani käy. Minäkään en pystynyt julkaisemaan tätä Portfoliota, joten teimme johtopäätöksen, että tähän tarkoitukseen kuitenkin tarvitsisi paremman lisenssin. Viestin opiskelijalle ikävistä uutisista ja että hän voi lähestyä opettajaansa tai opinnäytetyönsä ohjaajaa, joka voi hyvillä perusteilla tai sopivan kurssin suorittamisella pyytää tätä lisenssiä.

Iltapäivällä oli osastomme viikkopalaveri, joka käsiteltiin taas ajankohtaisia asioita. Minulla oli tänään myös 2 muutakin spontaania palaveria toisten asiantuntijoiden kanssa. Toinen koski Efecten ohjeiden päivytysten muutosta, siihen on nyt jaoteltu erikseen englanninkielinen ja suomenkielinen puoli. Toisessa kokouksessa käsitelimme Sharepointin yksityisyysasioita.

Iltapäivystyksessä tuli yksi puhelu opiskelijalta, joka tekee tällä hetkellä opinnäytetyötä. En ensin saanut hänen ongelmastaan täysin kiinni, joten otimme Teams-puhelun, jossa hän jakoi näyttöään. Hänen Wordissaan hyperlinkki muuntautui artikkelin nimeksi linkin liittäessä, eikä tullut oikean näköisenä linkkinä lähdeluetteloon. En ollut ennen törmännyt tähän, mutta ohjeistin häntä painamaan CTRL + K-näppäinyhdistelmää, jolloin pääsee muokkaamaan linkin nimeä. Tämä korjasi ongelman.

### **Perjantai 26.04.2024**

*Päivätavoite:* Tänään teen etätyöpäivän. Tavoitteenani on keskittyä kokeilemaan Azuren OpenAI-tekoälychatia, sekä hoitaa tikettejä.

*Päivätoteuma:* Eilen help deskissä kävi opettaja, jolla ei toiminut Teams-ohjelmassa kamera, vaikka muuten tietokoneessa ja muissa ohjelmissa tämä toimi. Tarkistin tällöin ensin kameran toimivuuden sekä käyttöluvat, ja ne olivat kunnossa. Otin Teamsilla testipuhelun ja vaihtelin kameran taustakuvaa, ja yhtäkkiä kamera alkoikin toimia normaalisti. Tämä opettaja laittoi minulle tänään

Teamsissa viestin, että ongelma on palannut tietokoneen uudelleenkäynnistyksen jälkeen ja hän tahtoi, että soitan hänelle Teamsissa. Otimme videopuhelun ja neuvoin hänelle saman tempun, ja kamera alkoi taas toimia. En tiedä syytä tähän, mutta tämä korjasi ongelman jälleen kerran.

Azure-asiantuntija oli eilen laittanut minulle Teamsissa viestin, että Azuressa on ollut bugi, mutta nyt tämä on saatu korjattua ja sovellus pyörii uudella datalla. Hän on päivittänyt vektorimallia ja yhdistänyt siihen datacard-id:n, joten chat osaa nyt automaattisesti yhdistää näyttäen oikean Efecte-ohjeen suoraan kysymyksen vastaukseen. Kokeilin tätä uutta vektorimallia tänään ja testasin eri asetuksia vaihtaen, kuinka tämä uusi malli toimii. En törmännyt tänään mainittaviin virheisiin, yritin keksiä monimutkaisempia kysymyksiä ja chat selvisi näistä hyvin yhdistäen oikean ohjeen lähteeksi. Tämän tekoälychatin kehitys on jo pitkällä, malli toimii todella sujuvasti ja tuskin menee enää kauaakaan, että tämän voi julkaista muidenkin kollegoiden käytettäväksi.

## **Viikkoanalyysi 7**

Tämä viikko oli melko tavanomainen töissä. Olen tehnyt tällä viikolla monen tahon kanssa yhteistyötä, ja ne ovat olleet yksiselitteisesti positiivisia kokemuksia ja kanssakäymisiä. Vaikkakin tykään ottaa vastuuta, jännitin hieman etukäteen tuota maanantain Afrikkaan liittyvää täysin verkossa järjestettävää Teams-kokousta, mutta se sujui onneksi ongelmitta. Tässä tilanteessa olisi voinut olla haastavampaa opastaa esimerkiksi tekniikan suhteen kuin auttaa paikan päällä järjestettävässä hybridikokouksessa.

Olen tehnyt huomion, että työskentelen nykyään jo huomattavasti itsenäisemmällä ja varmemmalla työotteella kuin vielä muutama viikko takaperin. Työtapani alkavat olla rutinoituneita. Suurimpia vahvuuksiani mielestäni on, että osaan suunnitella hyvin työtehtäväni ja organisoida työviikkoni järkevästi. Mitä tehokkaampi on näillä osa-alueilla, sitä tuottavampi työntekijä ja parempi asiakaspalvelija onnistuu olemaan samalla. Tapanani on käyttää fyysistä kalenteria, johon merkkaan aikataulutetut tehtävät, kuten laitteiden vaihdot, itselleni ylös ja samalla ne voi viivata yli prosessin valmistuttua. Osaan hyvin priorisoida työtehtäväni niiden kiireellisyyden tai tärkeyden mukaan. Koen keskittymiskyyni erityisen mainioksi, ja rutiininani on kohdistaa fokus yhteen työtehtävään kerrallaan. Tämä vähentää stressiä ja nopeuttaa työprosessia samalla. Nykyaikana iso keskittymisen haaste voi olla se, että erilaisten viestintäkanavien lisääntyessä voi useampikin ohjelma hälyttää samanaikaisesti eri ilmoituksilla, mikä saattaa herpaannuttaa huomion ja katkaista keskittymisen. Tarvittaessa kannattaa karsia häiriötekijöitä minimoidakseen turhat keskeytykset, kuten vaikka sammuttaa kokonaan sähköpostiohjelma, jos sitä ei tarvitse aktiivisesti juuri sillä hetkellä seurata. Työntekoa sujuvoittaa myös tavoitteiden teko, realistiset ja yllätyksiä kestävät aikataulut, ajankäytön suunnittelu sekä työn ja vapaa-ajan tasapaino. (Duunitori, 2019).

Edellisen kappaleen kohdat mielestäni toteutuvat kohdallani hyvin, en esimerkiksi käytä työ sähköpostia vapaa-ajalla ja koen palautuvani riittävän hyvin vapaalla ollessani. Kykenen irrottautumaan työstä ajatuksissani työpaikalta poistuttuani tai kun etäpäivinä sammutan kannettavani. Työaika-pankissa minulla on tällä hetkellä aika paljon ylimääräisiä tunteja, mutta olen oikeastaan kerännyt niitä vähän tarkoituksellakin, jotta voin kesällä tai tarvittaessa lomaila ylimääräistä. Vaikka kampuksella ollessa tuleekin jonkin verran liikuttua, on työni kuitenkin pääosin istumatyötä. Tasapainotan tätä vapaa-ajalla käymällä kuntosalilla, jotta töistä palautuminen on tehokkaampaa. Harrastan muutenkin vapaalla itselleni mielekkäitä asioita, joista nautin ja jotka tukevat hyvinvointiani. Tarvittaessa olen myös kykenevä delegoimaan työtehtäviä toisille ihmisille, esimerkiksi puhelinpäivystystä hoitavan työntekijän tehtävänä on kohdentaa avoinna olevat tiketit muille kollegoille tai ohjata eri tiimille. Uskallan myös tarvittaessa kysyä epäroimättä apua, jos olen epävarma, kuinka joku asia mahdollisesti ratkeaisi.

Avun pyytäminen saattaa samalla nostattaa ihmisten välistä luottamusta ja arvostusta toisiaan kohden. Muita tehokkuutta nostattavia toimenpiteitä ovat myös esimerkiksi sähköpostiviestien järjestely kansioittain tai värikoodauksin, palavereihin ja presentaatioihin valmistautuminen etukäteen sekä itsensä tunteminen. Jos tietää olevansa tehokkaimmillaan aamusta, kannattaa siihen ajankohtaan ajoittaa haastavammat tehtävät ja keventää työtehtäviään iltapäivää kohden. (LAURA Rekrytointi, 2024).

### **3.8 Seurantaviikko 8**

#### **Maanantai 29.4.2024**

*Päivätavoite:* Tänään minulla on aikataulutettu työntekijän työtietokoneen päivittäminen Windows 11-järjestelmään. Hoidan puhelinpäivystystä klo 14–16 välillä.

*Päivätoteuma:* Tämän päiväinen aikataulutettu asiakas oli perunut tapaamisemme perjantaina. Tänään oli tavanomaista rauhallisempi päivä tukihuoneella, eikä puheluitakaan tullut yhtään päivystykseni aikana. Tavoittelin tänään vanhoja asiakkaita Efectessä saako heidän tikettinsä sulkea, ja otin hoitaakseni muutaman uuden. Kaikki tänään hoitamani tiketit olivat tyypillisiä – Microsoft Authenticatorin nollausta, salasanaongelmia, Jabra-kokouskaiuttimen lainausta ynnä muuta saman tapaista tekemistä.

#### **Tiistai 30.4.2024**

*Päivätavoite:* Tavoitteeni on tehdä tänään Azure OpenAI:sta ohje muille työntekijöille sekä koostaa kysymys-vastaus-dokumenttia. Hoitaa puhelinpäivystystä klo 9–11.

*Päivätoteuma:* Esihenkilöni pyynnöstä aloin työstää ohjetta liittyen Azure OpenAI:n asetuksiin, parametreihin ja muiden asetusten ohjeisiin. Syötin tekoälylle kysymyksiä eri aiheista ja otin talteen sen vastaukset kysymyksineen. Tämä chat tulee pian muiden tiimiläisten käyttöön, ja on hyödyllistä, jos heillä on valmiina ohjeistus, jota seurata ja nähdä mihin tyyliin chatilta kannattaa kysyä kysymyksiä.

Tukihuoneella oli tänään rauhallinen ilmapiiri luultavasti vappuaaton vuoksi. Puhelinpäivystykseni aikana ei taaskaan tullut puheluita. Tänään oli hyvä päivä työskennellä Azure OpenAI:n parissa kampuksella, yleensä minulla ei Pasilassa paikan päällä ollessa ole resursseja tehdä muuta kuin hoitaa tikettejä ja lähitukea.

### **Keskiviikko 01.05.2024**

Vappupäivä eli vapaapäivä.

### **Torstai 02.05.2024**

*Päivätavoite:* Tänään pidän etätyöpäivän ja yritän keskittyä taas Azuren OpenAI:hin. Iltapäivällä on tuttuun tapaan osastomme viikkopalaveri.

*Päivätoteuma:* Jatkoin maanantaina aloittamaani ohjetta viimeistellen ja hioen sen loppuun. Laitoin tämän dokumentin esihenkilölleni palautetta varten eteenpäin. Sain työstettyä eteenpäin myös tätä kysymys-vastaus-dokumenttia, mutta sitä en saanut vielä valmiiksi, sillä haluan siihen monipuolisesti kysymyksiä eri aihealueilta ja toivon aiheuttavani tilanteen, jossa jumiuttaisin tämän chatin tootalisesti – sellaista en ole vielä saanut aikaiseksi.

Osastomme viikkopalaverissa käsiteltiin taas ajankohtaisia asioita liittyen esimerkiksi Windows 11-massapäivityksiin sekä tuleviin tiimpäiviin. Käsitelimme lyhyesti myös tulevia ammattikorkeakoulun valintakoepäiviä.

### **Perjantai 03.05.2024**

*Päivätavoite:* Tälle päivälle minulla ei ole mitään erikseen aikataulutettua tehtävää. Tavoitteeni on hoitaa Pasilassa lähitukea ja Efecten tikettejä.

*Päivätoteuma:* Tämäkin päivä oli yllättävän rauhallinen kampuksella. Tukihuoneella kävi yksi opiskelija, jonka melko uusi tietokone ei enää käynnistynyt. Kysyin häneltä, että muistaako hän kuinka uusi tämä tietokone on, ja onko se ostettu liikkeestä vai yksityiseltä myyjältä. Hänen vastauksensa päätin, että tietokoneessa on oltava vielä takuuta jäljellä, joten ohjeistin häntä olemaan yhteydessä liikkeeseen koskien korjausta.



Tänään toinen tukihuoneella asioinut opiskelija kärsi Office-ongelmista. Pyysin häntä näyttämään virhekoodin, ja näin heti, että hän on kirjautunut henkilökohtaisella sähköpostillaan Officeen sisään. Neuvoin häntä kirjautumaan tähän sisään koulusähköpostillaan, ja lisenssien käyttöoikeus palautui oitis.

Sain suljettua tänään taas muutaman vanhan tiketin. Koen mielekkääksi pitää tikettijononi mahdollisimman lyhyenä, ja näiden statukset ajantasaisina.

## **Viikkoanalyysi 8**

Tämä viikko oli todella kevyen oloinen töissä. Suurin tähän vaikuttava syy varmasti oli vappu, jonka takia tuli ylimääräinen vapaapäiväkin tähän viikkoon. Tein tällä viikolla yhden etäpäivänkin, joka kevensi vielä entisestään kuluvaan viikkoon. Pidän etätyöpäivistä, ja koen olevani erityisen tehokas ja energinen näinä päivinä. Etätyön suoma vapaus ja joustavuus säästävät rutkasti minuutteja päivistä, sillä aikaa ei tuhlaannu esimerkiksi työmatkoihin. Koen, että kerran tai kaksi viikossa pitämäni etätyöpäivät tasapainottavat huomattavasti arkeani ja keventävät työkuormaani. Etätöissäkin ollessa on kuitenkin mahdollista olla vuorovaikutuksessa kollegoiden kanssa erityisesti teknologian ansiosta, olen tavoitettavissa puhelimitse ja erilaisten viestintäkanavien kautta tietokoneella. Koen, että etätyöpäivien ansiosta työ- ja vapaa-ajan tasapaino elämässäni paranee entisestään. Avokonttorillamme saattaa välillä olla hankala keskittyä, jonka koen myös helpommaksi kotioloissa.

Kotonakin työskennellessä kannattaa kiinnittää huomiota työergonomiaan. Vaikkakaan työni ei ole fyysisesti kovinkaan kuormittavaa, voi pitkiä aikoja istuessa keho kuitenkin kuormittua yksipuolisesti ja hyvin pitkään jatkuessaan rasittua. Minulla on erityisesti kotona etänä työskennellessä todella hyvä työpiste tarvittavine laitteistoineen. Työtuolini tukee ristiselkää ja on säädettävä useammastakin eri kohdasta, vaikkakaan työpöytäni ei tätä ole. Optimaalisin työpöytä olisi sähköpöytä, jota voi säätää. Näyttöni on kaareva ja sitäkin voi säätää eri korkeudelle, sekä pidän näytön katseletäisyyden ja -kulman optimaalisena. Ylimääräistä näppäimistöä en tapaa käyttää, mutta hiirtä kyllä. Pidän huolen, että en käytä hiirtä pelkällä ranteella, vaan koko käsivarrella kuormitusta tasatakseni. (Työpiste, 2019). Pyrin pitämään lisäksi hartiani mahdollisimman rentoina ja niskani suorana työskennellessäni. On niin ikään hyvä pitää jalat tukevasti lattialla työtuolissa istuessa. Tapanani on pitää työpisteeni siistissä kunnossa, puhdistan esimerkiksi näytön säännöllisin väliajoin ja pidän työpöytäni siivona. Työpisteeni on myös varustettu sopivalla valaistuksella, jotta silmät eivät rasitu liikaa. (Työturvallisuuskeskus, s.a.). Yksi tapa, jolla voisin entistä enemmän parantaa työergonomiaani, on venyttely. Haaga-Heliällä on käytössä Break Pro-niminen taukojumppasovellus, jonka voisin ottaa käyttöön ja alkaa toteuttaa mikrotauoja jumpaten. Tässä sovelluksessa tulee ilmoituksia säännöllisin väliajoin, mitkä kehottavat pitämään tauon työnteosta lisäten kokonaisvaltaista hyvinvointia ja edistään palautumista. (BreakPro, s.a.).

Kiinnitän erityisesti huomiota työn tauottamiseen, että en istuisi liian pitkiä aikoja putkeen samassa asennossa. Yksi oleellinen tapani katkaista työpäivä on siirtyä lounastamaan muualle kuin tehdä se tietokoneen edessä vakiintuneeseen aikaan. Rutiininani on etätyöpäivän ollessa ohi siivota pöydältäni työkannettavani sekä työpuhelin joko kaappiin tai reppuun. Tämäkin tapa auttaa katkaisemaan ajatukset, jotka mahdollisesti pyörisivät työn ympärillä työajan loputtua.

## 4 Pohdinta

Olen tähän mennessä työskennellyt IT-harjoittelijana hieman yli 4 kuukautta ja työharjoitteluni alkaa täten olla puolivälissä. Koen kehittyneeni rutkasti ammatillisessa mielessä jo tällä aikavälillä, ja vielä puolet työharjoittelusta on kuitenkin edessä. Vielä tammikuussa olin paljon epävarmempi työntekijä kuin mitä olen nyt saman vuoden keväällä. Alussa kuvailin itseäni vielä aloittelevaksi toimijaksi, kun nykyään rinnastan itseni enemmän jo itsenäiseksi toimijaksi. Alussa tietysti tarvitsin kirjallista ohjeistusta tueksi tai kollegan tukea, nykyään ymmärrän työtehtävistäni enemmän ja suoriudun itsenäisesti eri tehtävistä. Tietenkin välillä tulee kuitenkin eteen tilanteita, joissa minun pitää kysyä kokeneemalta kollegalta tai vaikka eri tiimin jäseneltä apua tai ohjeistusta, mutta olen rutiinoitunut monissa eri työtehtävissäni ja rohkaistunut ratkomaan itse pidempään ennen muihin turvautumista. Koenkin erityisesti kehittyneeni tällä aika välillä ongelmanratkaisukykyjeni, ammatillisen itsevarmuuden ja oma-aloitteisuuteni osalta.

Opinnäytetyöni yksi ammatillinen tavoitteeni oli kehittyä entisestään asiakaskohtaamisten ja asiakaspalvelutaitojen saralla. Olen ennenkin työskennellyt asiakaspalvelutehtävissä, mutta erilaisessa työympäristössä ja eri alalla. Tänä keväänä on tullut hankalahkojakin asiakaskohtaamisia, mutta olen mielestäni selvinnyt niistä hyvin. Esihenkilöni antoi minulle muutama viikko sitten tilastoja asiakastyytyväisyydestäni, ja kaikki annetut palautteet olivat erittäin positiivisia, mikä siis kertoo myös tilastollisesta onnistumisestani tällä osalla. Olen päässyt tekemään paljon yhteistyötä eri sidosryhmien kanssa, ja nämä tilanteet ovat kehittäneet sekä asiakaspalvelutaitojani että vuorovaikutuskykyjäni. Olen kevään mittaan onnistunut kuuntelemaan asiakkaiden tarpeita herkällä korvalla ja kyennyt reagoimaan niihin nopeasti. Kommunikaatiokykyyni ovat kehittyneet erilaisia ihmisiä ja asiakkaita tavatessa. Osaan empaattisena ihmisenä eläytyä toisen ihmisen asemaan, ja minulta tulee luonnostaan toisen ihmisen kunnioittaminen ja hänen huomiointinsa. Tiedostan, että onnistuneeseen vuorovaikutukseen sisältyy pelkän tuotetun puheen lisäksi merkittävässä osassa sanaton viestintä. Vuorovaikutustilanteissa on todella suuri merkitys äänensävyllä, ilmeillä, eleillä ja kehonkielellä. Koen suureksi vahvuudekseni sen, että olen aidosti kiinnostunut kuuntelemaan ja palvelemaan asiakasta mahdollisimman hyvin. Tunnustan kuitenkin olevani luonteeltani introvertti, eli joudun hieman heittäytyä mukavuusalueeni ulkopuolelle, jotta koen täysin onnistuneeni asiakaspalvelijana. Usein ihmisessä tapahtuukin suurin kehitys, kun kokee pientä epämukavuutta. Muita vahvuuksiani ovat järjestelmällisyys ja se, että saumaton tiimityöskentely on minulle tuttua jo edellisen alani työkokemuksen kautta. Jos en koe selviäväni itse jostain ongelmasta, uskallan kysyä apua kokeneemalta kollegalta tai eri tiimin jäseneltä ongelmitta.

Koen olevani erityisen proaktiivinen, eli olen hyvä aikatauluttamaan asioita ja työskentelen asioiden parissa jo ennen niiden valmistumisen määräaikaan. Tällä ennakoivalla tavalla on helpompaa työskennellä samaan aikaan useamman projektin parissa. Täten työskentelyni on tehokasta, eivätkä työt pääse tällä toimintatavalla kuitenkaan kasautumaan tai deadlinet ylittymään. Tämä tapa myös pidemmällä aikavälillä vähentää stressiä ja kiireen tunnetta. Proaktiivinen toimintatapa on merkittävä tekijä liittyen organisaation tehokkuuteen ja menestykseen. (eSignals, 2023). En ole kokenut itseäni stressaantuneeksi esimerkiksi tämän opinnäytetyön kirjoittamisen aikana töiden ohella, sillä kuten proaktiivisuuden kohdalla todettiin, tämä piirre vähentää stressiä ja kuormitusta. Koen mielekkääksi tehdä erilaisten projektien kohdalla alustavan aikataulun ja pitäytyä niissä tiukasti.

Toinen tavoitteeni oli hahmottaa paremmin kokonaiskuvia ja laajentaa teknistä osaamistani. Tämä Haaga-Helian IT-harjoittelijana työskentely on ollut ensimmäinen tämän alan työpaikkani, joten olen luonnollisesti oppinut paljon uutta tänä keväänä, sekä saanut arvokasta käytännön kokemusta. Olen kokenut mielekkääksi, kun olen vihdoinkin päässyt käyttämään teorian tietoa käytännön työtilanteissa. Olen asettanut tässä päiväkirjassa työpäiviini ensin tavoitteen kyseiselle päivälle ja sitten kertonut päivätoimeutumani kulun ja tapahtuneet asiat. Aika usein työtehtäväni pyörivät samojen aiheiden ympärillä, kuten käyttäjätunnuksiin ja salasanoihin liittyvissä asioissa, VDI-yhteysongelmissa, laitevaihdossa ja muissa satunnaisemmissa ongelmassa. Siispä harmillisesti seurantajaksoilleni ajoittui melko samankaltaisia työtehtäviä toistamiseen. Lähitulevaisuudessa on esimerkiksi valintakokeisiin liittyviä avustuspäiviä tiedossa muutama, ja kesäkuussa meillä alkaa isompi aikataulutettu projekti, kun massapäivitysajot alkavat Windows 11-käyttöjärjestelmään. Odotan tätä projektia mielenkiinnolla, sillä suuntaudun opinnoissani ICT-infrastruktuuriin ja tämä projekti lähenlee sitä osa-aluetta eniten. Odotan innokkaasti, että pääsen kasvamaan entisestään ammatillisessa mielessä tämänkin työprojektin tiimoilta. Minulla on töissäni sellainen tuntemus, että minuun työntekijänä ja osaamiseeni on vahvasti luotettu esihenkilöni ja muun tiimini osalta.

Olen kokenut erityisen mielenkiintoiseksi nähdä kuinka omassa oppilaitoksessa asiat toimivat niin sanotusti kulissien takana, ja kuinka monta eri tiimiä asioiden pyörittämiseen tarvitaan. Viikkoanalyysseissä olen yrittänyt reflektoida viikon työtehtäviä, kehittymistäni ja avata teorian tietoa sen ympärillä, tai työhöni liittyvissä asioissa. Koen ammatillisen itsevarmuuteni kasvaneen näissä monipuolisissa asiakastilanteissa ja työtehtävissä. Olen tähän mennessä hoitanut jo yli 400 tikettiä Efecte-järjestelmässä, sekä kasvokkain tapahtuneet palvelutapahtumat vielä tähän päälle. Kaikki palvelupyynnöt on tullut ratkaistua, ja olen tosiaan saanut pelkästään positiivista palautetta takaisin. Viikkopalaverissamme on lisäksi näytetty diagrammeja tehokkaimmin tikettejä sekä puhelinpäivystystä hoitaneista ihmisistä, ja olen useamman kerran päässyt molempien diagrammien kärkeen. Koen onnistuneeni IT-harjoittelijan työtehtävissäni, ja kyennyt auttamaan ja palvelemaan asiakkaita tukien heidän työntekoaan tai opiskeluarkeaan.

Vaikka koenkin jo nyt onnistuneeni, tiedostan kuitenkin, että olen vasta alkutaipaleella IT-alalla, ja kehitys tulee jatkumaan tämän työharjoittelun ja opinnäytetyön jälkeen. IT-alalla jatkuva kehitys ja kiinnostus kehittyä on ensiarvoisen tärkeää, sekä eri teknologiat kehittyvät vauhdilla. Opiskeluni tulee jatkumaan Haaga-Heliassa vielä tulevan syyslukukauden tämän opinnäytetyön julkaisemisen jälkeen. Minulta ei enää puutu montaakaan kurssia ja koen ainakin tässä vaiheessa, että tulevasta työkokemuksesta tulen saamaan seuraavaksi sen suurimman hyödyn. Vahva opinnoistani saatu teorianperusta tulee tukemaan tulevaisuuden työtilanteita ja auttaa soveltamaan paremmin näitä hankittuja tietoja käytännössä.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tulosten konkreettinen esittely on hivenen hankalaa, sillä tässä ei muodostu samanlaisia konkreettisia tuloksia kuin muunlaisissa opinnäytetyöissä. Olen kokenut kuitenkin hyödylliseksi kirjata ylös päivän aikana tekemiäni työtehtäviä ja reflektoida näitä jälkepäin. Viikkoanalyysseissä olen yrittänyt tutustua monipuolisesti teoriassa eri aiheisiin IT-alaa koskien ja yleisesti työelämään liittyvissä asioissa. Olen eri viikkoanalyysseissäni yrittänyt käsitellä laajalla skaalalla erilaisia asioita. Luin viikkoanalyysieni teoriapohjia läpi, ja olen esitellyt lähteiden kautta asiakaspalvelua ja asiakaskohtaamisia, yrityksen sisäistä viestintää, sähkölaitteiden kierräystä ja kestäväää kehitystä, Samsung Smart Switch-ohjelmaa, hotspot-yhteyttä, Azure OpenAI-tekoälychatia, työhyvinvointia, hyvää johtamiskulttuuria ja esihenkilöä, työuupumusta, Ulysses-hanketta, Microsoft Intunea, tietoturvallisuutta, oman työn tehostamista ja organisointia, sekä etätöitä ja työergonomiaa. Olen tämän opinnäytetyön ansiosta lukenut teorianperustaa runsaasti liittyen näihin erilaisiin asioihin, jotka ovat kasvattaneet kokonaisvaltaista ymmärrystäni eri asioita kohtaan. En siis realistisesti usko, että ilman tämän opinnäytetyön kirjoittamista olisin etsinyt tietoa noista aiheista erikseen. Tätä päiväkirjaopinnäytetyötä kirjoittaessa on joutunut kehittämään itseään alituisesti ja samalla refleктоimaan tekemisiään.

Olen kiitollinen tästä ainutlaatuisesta tilaisuudesta tutustua Haaga-Helijaan työnantajana, ja kokemuksesta päästä näkemään kuinka siellä toimivat eri tietojärjestelmät ja IT-puoli kokonaisuudessaan. Ymmärrykseni on syventynyt kokonaisvaltaisesti erilaisia järjestelmiä ja ohjelmia käyttäessä. On ollut hyödyllistä nähdä, miten eri järjestelmät integroituvat yhteen, ja kuinka moni ammattilainen niiden toimivuuden eteen työskentelee. Suuri kiitos Haaga-Heliale tietojenkäsittelyjen alan opetuksesta sekä teoriassa että käytännössä. Koen kasvaneeni paljon ammatillisessa mielessä erityisesti työharjoitteluni myötä sekä tämän opinnäytetyönä toimivan päiväkirjan kirjoittamisen aikana. Tästä on hyvä, luottavainen ja itsevarma olo jatkaa kohti tulevaisuutta!

## Lähteet

3StepIT. 2024. Kolmivaiheinen laitteiden elinkaaripalvelu. Luettavissa: <https://fi.3stepit.com/ratkaisu/>. Luettu 07.03.2024.

Azure. 2024. Azure OpenAI Service. Luettavissa: <https://azure.microsoft.com/en-us/products/ai-services/openai-service>. Luettu 05.04.2024.

Break Pro. s.a. Tehokas työnteko alkaa hyvinvoinnista. Luettavissa: <https://breakpro.fi/>. Luettu 05.04.2024.

Cyberark Software Ltd. 2024. Active Directory. Luettavissa: <https://www.cyberark.com/what-is/active-directory/>. Luettu 09.03.2024.

Duodecim Terveyskirjasto. 2022. Työuupumus (burnout). Luettavissa: <https://www.terveyskirjasto.fi/dlk00681#s6>. Luettu 14.04.2024.

Duunitori. 2019. Oman työn tehostaminen onnistuu jokaiselta – alan guru listaa 12 keinoa, joilla tehdä työstä helpompaa. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/tyon-tehostaminen>. Luettu 26.04.2024.

Duunitori. 2016. Synnynnäinen vai opittu taito? Näistä on hyvä johtajuus tehty. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/johtajuus-ja-esimiestyo>. Luettu 12.04.2024.

Eduroam. s.a. Nettiin turvallisesti ja helposti eri puolilla maailmaa! Luettavissa: <https://www.eduroam.fi/>. Luettu 17.03.2024.

eSignals. 2023. Proaktiivinen työote on tärkeä työelämätaito. Luettavissa: <https://esignals.fi/teemat/tyoelamataidot/proaktiivinen-tyoote-on-tarkea-tyoelamataito/#00afd83c>. Luettu 04.05.2024.

Fortum. 2022. Mitä on SER-jäte ja miten se kierrätetään? Luettavissa: <https://yhdedssa.fortum.fi/mit%C3%A4-on-ser-j%C3%A4te-ja-miten-se-kierr%C3%A4tet%C3%A4n>. Luettu 23.03.2024.

Great Place To Work. 2023. Työhyvinvointi – HR:n ja johtamisen kulmakivet hyvinvoivaan työyhteisöön. Luettavissa: <https://greatplacetowork.fi/artikkelit/tyohyvinvointi/>. Luettu 12.04.2024.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. s.a.a. Etäkäyttö VDI-yhteydellä. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/opiskelu/etakaytto-vdi-yhteydella>. Luettu 10.03.2024.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. s.a.b. Tietoa Haaga-Heliasta. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/haaga-heliasta>. Luettu: 06.03.2024.

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. s.a.c. Ulysseys ja Haaga-Helia. Luettavissa: <https://www.haaga-helia.fi/fi/ulysseus-ja-haaga-helia>. Luettu 20.04.2024.

Helsingin yliopisto. s.a. Efecte ITSM. Luettavissa: <https://helpdesk.it.helsinki.fi/palvelut/efecte-itsm>. Luettu 10.03.2024.

ICT Oulu. 2024. Näin kirjaudut Haka-kirjautumista käyttäviin palveluihin (Oamkin ohje). Luettavissa: <https://ict oulu.fi/9663/>. Luettu 17.03.2024.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu – Tiedettä, taikuutta vai talonpoikaisjärkeä? 1. painos. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.

Kortesuo, K. 2012. Tekstiä ruudulla. Hansaprint Oy, Vantaa.

Kyberturvallisuuskeskus. 2024. Turvaa tietosi: Vinkkejä puhelimen tietoturvalliseen käyttöön. Luettavissa: <https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/ajankohtaista/ohjeet-ja-oppaat/turvaa-tietosi-vinkkejä-puhelimen-tietoturvalliseen-kayttoon>. Luettu 20.04.2024.

LAURA Rekrytointi. 2024. Työn organisointi: Organisoit työsi tehokkaammin näiden 10 vinkin avulla. Luettavissa: <https://laura.fi/rekrytointi/ura-ja-rekrytointi/tyoelama/tyon-organisointi/>. Luettu 26.04.2024.

Learn Microsoft. 2023. Microsoft Intune securely manages identities, manages apps, and manages devices. Luettavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/mem/intune/fundamentals/what-is-intune>. Luettu 20.04.2024.

Learn Microsoft. 2024. Scale Azure OpenAI for .NET chat using RAG with Azure Container Apps. Luettavissa: <https://learn.microsoft.com/en-us/dotnet/ai/get-started-app-chat-scaling-with-azure-container-apps?tabs=github-codespaces%2Cinitial-deployment>. Luettu 05.04.2024.

Microsoft. 2024. Sovellukset ja palvelut. Luettavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/products-apps-services>. Luettu 10.03.2024.

NordVPN. 2024. Mikä on hotspot, ja miten se toimii? Luettavissa: <https://nordvpn.com/fi/blog/mika-on-hotspot/>. Luettu 29.03.2024.

Papercut. s.a. Helppoa ja edullista tulostusta. Luettavissa: <https://www.papercut.com/fi-fi/>. Luettu 05.04.2024.

Samsung. 2024. Smart Switch. Luettavissa: <https://www.samsung.com/fi/apps/smart-switch/>. Luettu 29.03.2024.

TechTarget. 2023. Citrix. Luettavissa: <https://www.techtarget.com/whatis/definition/Citrix>. Luettu 10.03.2024.

Tieturi. 2023. Azure OpenAI Service – generatiivinen tekoäly Azure-ympäristössä. Luettavissa: <https://www.tieturi.fi/blogi/azure-openai-service-generatiivinen-tekoaly-azure-ymparistossa/>. Luettu 10.03.2024.

Tuumakustannus. 2021. Mitä on kokonaisvaltainen hyvinvointi? Luettavissa: <https://www.tuumakustannus.fi/artikkelit/kokonaisvaltainen-hyvinvointi>. Luettu 12.04.2024.

Tykypäivä.net. 2022. Tyky-päivä. Luettavissa: <https://www.tykypaiva.net/>. Luettu 12.04.2024.

Työpiste. 2022. Kehityskeskustelu auttaa tunnistamaan, mikä saa työntekijän syttymään työssä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/kehityskeskustelu-auttaa-tunnistamaan-mika-saa-tyontekijan-syttymaan-tyossa>. Luettu 13.04.2024.

Työpiste. 2019. Nämä ergonomiavinkit auttavat löytämään hyvän istumatyöasennon. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/nama-ergonomiavinkit-auttavat-loytamaan-hyvan-istumatyoasennon>. Luettu 04.05.2024.

Työturvallisuuskeskus. s.a. Fyysinen kuormitus. Luettavissa: <https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyoympariston-turvallisuus/tyokuormituksen-hallinta/fyysinen-kuormitus/>. Luettu 04.05.2024.



## Liitteet

### Liite 1. Azure OpenAI:n arkkitehtuuri (Learn Microsoft, 2024)

