

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2024

Verner Heino

Käyttövaltuusasiantuntijan
oppimispäiväkirja 2M-IT:n
käyttövaltuushallinnassa



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tieto- ja viestintäteknikka

Opinnäytetyö 2024 | 47 sivua

Verner Heino

Käyttövaltuusasiantuntijan oppimispäiväkirja 2M-IT:n käyttövaltuushallinnassa

2M-IT on ICT-palveluita tuottava sosiaali- ja terveydenhuollon osakeyhtiö. Yhtiö keskittyy tuottamaan ja kehittämään tuki-, ylläpito- ja kehityspalveluita 16:n hyvinvointialueen perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon potilasjärjestelmiin sekä sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmiin. Tämä opinnäytetyö toteutettiin 2M-IT:n käyttövaltuushallinnan osastolla.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja analysoida käyttövaltuusasiantuntijan työtä seitsemän viikon pituisen seurantajakson ajan. Ennen seurantajakson alkua, sille asetettiin tavoitteet, jotka pyrittiin saavuttamaan, kuten esimerkiksi uusien järjestelmien oppiminen käyttäjätunnusten luontia varten. Seurantajaksoilla toteutettiin päivittäin päiväkirjamuotoista työnseurantaa, joka toimi pohjana ammatillisen kehityksen seuraamisessa ja mahdollisesti omien pohdintojen sekä ajatusten kirjaamisen. Seurantaviikon päätteeksi koottiin viikkoanalyysi, jossa tarkasteltiin viikon tapahtumia, oppeja ja pohdintoja.

Lopputuloksena todetaan ammatillisen kehittymisen onnistuneen asiantuntijan oppiessa uusia järjestelmiä ja kerratessa vanhoja jo opittuja järjestelmiä. Seurantajakso harjoitti asiantuntijan tiedon sisäistämisen ja hankintataitoja. Seurantajakson tavoitteet muuttuivat jakson aikana ajan puutteen vuoksi sekä sen takia, että käyttäjätunnukset uusiin järjestelmiin eivät saapuneet ajallaan. Seurantajakson aikana asiantuntija oppi uusia taitoja, kuten loogisen ja järjestelmällisen lähestymistavan ongelmiin. Kyseiset taidot tulevat olemaan hyödyksi tulevissa työtehtävissä ja työpaikoissa.

Asiasanat:

Käyttövaltuushallinta, palvelunhallintajärjestelmä, tiketti, tikettijärjestelmä, Lifecare potilastietojärjestelmä.

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Informations & Communications Technology

2024 | 47 pages

Verner Heino

A diary-based thesis on the work of an Identity and Access Management Specialist

This thesis was conducted at a company which provides ICT services for social welfare and healthcare. The company focuses on producing and developing support, maintenance and development services to sixteen wellbeing counties. The company's focus is on primary healthcare, special healthcare, and social administration systems. This thesis was conducted at company's Identity and Access Management department.

The purpose of the thesis was to examine and analyze the work of an Identity and Access Management specialist during a seven week-long monitoring period. There were several goals to be achieved during the monitoring period, for example, learning how to make user accounts for new systems. The monitoring period was documented with the help of a diary which functioned as a base for the tracking of professional development and made it possible to write down the specialist's reflections and thoughts. At the end of each monitoring week, all the week's reflections, knowledge and events were combined into a weekly analysis.

In the conclusion professional development was achieved because the specialist learnt new systems and rehearsed the old ones. During the monitoring period, the specialist also exercised the skills by acquiring new knowledge and internalizing it. During the monitoring period, the goals were slightly modified because there was not sufficient time and the necessary login credentials to use different systems didn't arrive on time. During the monitoring period, the specialist discovered new skills such as logical and organized way of approaching problems. These skills are likely going to be an advantage for the future job assignments and positions.

Keywords:

Identity and access management, IT Service management system, ticket, ticketing system, Lifecare

Sisältö

Lyhenteet	5
1 Johdanto	8
2 2M-IT	10
2.1 Käyttövaltuushallinta	10
2.2 Sidosryhmät	11
2.3 Työkalut	12
3 Alkutilanne	14
4 Seurantajakso	15
4.1 Viikko 1	15
4.2 Viikko 2	19
4.3 Viikko 3	23
4.4 Viikko 4	27
4.5 Viikko 5	31
4.5 Viikko 6	35
4.6 Viikko 7	39
5 Pohdinta	44
Lähdeluettelo	46

Lyhenteet

Citrix	IT yritys, joka tarjoaa esimerkiksi ratkaisuja työasemienvirtualisointiin, verkkoihin ja pilvipalveluihin (itewiki, 2024). Tässä opinnäytetyössä Citrixillä viitataan Citrixin palveluportaaliin.
Efecte	Eurooppalainen palvelunhallinnan palveluita tarjoava yritys, joka auttaa organisaatioita prosessien automatisoinnissa ja digitalisoinnissa (Efecte, 2024). Tässä opinnäytetyössä viitataan Efectellä, yrityksen tarjoamaan palvelunhallintajärjestelmään.
Eloisa	Etelä-Savon hyvinvointialue
Eshva	Etelä-Savon hyvinvointialue. Tässä opinnäytetyössä Eshvalla viitataan KVH3 tiimin sisällä tehtyyn jakoon, jossa Eshva on Eloisan sisällä jaettu alue, jossa käytössä olevat yhteiset sovellukset osoitetaan tehtäväksi työvuorolistassa.
Esmikko	Kulunvalvonta- ja rikosilmoitinjärjestelmä, jonka tuottajana toimii Schneider Electric.
Essote	Etelä-Savon sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä. Tarkoittaa sairaanhoitopiiriä, joka yhdistyi Eloisaan. Tässä opinnäytetyössä Essotella viitataan KVH3 tiimin sisällä tehtyyn jakoon, jossa Essote on Eloisan sisällä jaettu alue, jossa käytössä olevat yhteiset sovellukset osoitetaan tehtäväksi työvuorolistassa.
Etätyöpöytä	Ohjelma, jonka avulla voidaan luoda yhteys toiseen tietokoneeseen ja käyttää sitä samalla tavoin, kuin omaa konetta (ExpressVPN, 2024).
Hyvaks	Keski-Suomen hyvinvointialue
ICCA	Tehohoito- ja anestesiajärjestelmä, jonka tuottaa Philips (Philips, 2024).
ICT	ICT:llä (eng. Information and communications technology) tarkoitetaan tieto- ja viestintätekniikkaa, joka on kattotermi, jolla viitataan kaikkeen laitteistoon ja infrastruktuuriin, joka mahdollistaa nykyaikaiset tietojärjestelmät. (unacademy, 2024)

IDM	Tarkoittaa identiteetinhallintaa, jonka avulla varmistetaan esimerkiksi käyttäjien saavan tarvitsemansa oikeudet. Identiteetin hallintaa on myös se, että käyttäjien roolien muuttuessa oikeudet muuttuvat vastaamaan haluttua roolia sekä oikeuksien poisto käyttäjiltä, jotka eivät niitä enää tarvitse. Tässä opinnäytetyössä viitataan IDM:llä asiakasorganisaation hallinnoimaan järjestelmään, jonka kautta tunnushakemukset tulevat käyttövaltuushallintaan (Loihde, 2024).
KHSHP	Kanta-Hämeen sairaanhoitopiiri
Lifecare	Potilastietojärjestelmä, joka tarjoaa kokonaisvaltaisen näkymän kaikista toiminnoista ja auttaa perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon palvelutuotannossa (Tietoevry, 2024).
OmaHäme	Kanta-Hämeen hyvinvointialue
Optimointi	Kotihoidon toiminnanohjausjärjestelmä, joka toimii yhdessä Lifecare potilastietojärjestelmän kanssa ja on osa Lifecare tuoteperhettä. Optimointi järjestelmän tuottaa Tietoevry.
OSTi	Tilausjärjestelmä, jota käytetään lääketilauksien ja materiaalitilauksien tilaamisessa.
Päivän kulku	Sovellus, jonka tarkoitus on seurata reaaliaikaisesti kotihoidon tiimien työvuoroja ja varmistaa ettei käynnin viivästymisestä syntyviä vaaratilanteita muodostu. Päivän kulku -sovellus toimii yhdessä Lifecaren kanssa ja on osa Lifecare tuoteperhettä. Sovelluksen tuottaa Tietoevry (Tietoevry, 2024).
Raisoft	Ikäihmisten koti- ja pitkäaikaishoitoon, kehitysvammahuoltoon ja mielenterveystyöhön suunnattu kokonaisvaltainen arviointi ohjelmisto, joka ei ole sidottu toiminnanohjausjärjestelmään (Raisoft, 2024).
Scrum	Hallinnointi viitekehys, jota tiimit käyttävät järjestelyssä ja työssä kohti yhteistä tavoitetta.
Seri-tukikeskus	Seksuaaliväkivaltaa kohdanneiden tukikeskus (Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoitopiiri, 2024).
ServiceNow	Yhdysvaltalainen ohjelmistoyritys, joka tuottaa pilvilaskenta alustaa yrityksille. Tässä opinnäytetyössä viitataan ServiceNowlla, yrityksen tarjoamaan palveluhallinnanjärjestelmään.

Skillhive	Yhteisöllinen osaamis- ja oppimisalusta, jonka tuottaa suomalainen Intunex Oy (Intunex Oy, 2024).
SosiaaliEffic	Sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmä, joka kuuluu Lifecare tuoteperheeseen ja sen tuottaa Tietoevry.
Sosteri	Itä-Savon sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. Tarkoittaa sairaanhoitopiiriä, joka yhdistyi Eloisaan. Tässä opinnäytetyössä Sosterilla viitataan KVH3 tiimin sisällä tehtyyn jakoon, jossa Sosteri on Eloisan sisällä jaettu alue, jossa käytössä olevat yhteiset sovellukset osoitetaan tehtäväksi työvuorolistassa.
Tiketti	Työpyyntö, joka luodaan asiakkaan soiton tai muun yhteydenoton seurauksena tikettijärjestelmään (Cuuma, 2023).
Timo	Ohjelma, jota käytetään apuna lääkkeiden annosjakelutilausten käsittelyssä.
Titania	Työvuorosuunnittelun ohjelmisto (CGI, 2024).

1 Johdanto

Käyttövaltuushallinta on olennaista organisaatioiden tietoturvan kannalta. Käyttövaltuushallinnan avulla pystytään suojaamaan järjestelmiä, tietoja, tiloja ja jopa organisaation mainetta. Käyttövaltuushallinta muodostuu neljästä palasesta: identiteettien hallinta, käyttövaltuuksien hallinta, pääsyn hallinta sekä turvallisuuden valvonta. Tässä opinnäytetyössä keskitytään käyttövaltuushallintaan, jolla tarkoitetaan esimerkiksi henkilöille, laitteille tai ohjelmistoille annettavia käyttövaltuuksia roolin, tehtävän, aseman, sijainnin tai ajan perusteella (CSIT, 2024).

ICT on lyhenne tieto- ja viestintäteknikasta, jolla viitataan laajaan kokonaisuuteen, joka käsittää tekniset ratkaisut ja keinot, jotka mahdollistavat nykyaikaiset tietojärjestelmät (unacademy, 2024). Tämä opinnäytetyö kertoo työstäni käyttövaltuusasiantuntijana sosiaali- ja terveydenhuollon ICT-palveluita tuottavassa osakeyhtiössä nimeltään 2M-IT. Yhtiö tuottaa ICT-palveluitaan kunnille, kaupungeille ja hyvinvointialueille. Yhtiö on julkisomisteinen, ja sen omistajina toimii 16 hyvinvointialuetta. Pääasiassa yritys keskittyy perusterveydenhuollon ja erikoissairaanhoidon potilasjärjestelmien sekä sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmien tuki-, ylläpito ja kehityspalveluiden tuottamiseen ja kehittämiseen (2M-IT, 2024).

Opinnäytetyön tavoitteena on kertoa työtehtävistäni ja kuvata mahdollisimman tarkasti käyttövaltuusasiantuntijan arkea. Käyttövaltuusasiantuntijan työtehtävien kuvaus toteutetaan päiväkirjamuodossa seitsemän viikkoa kestävä tarkastelujakson aikana. Seurantajakso toteutetaan aikavälillä 8.1.2024 – 25.2.2024. Seurantajakson tavoitteena on kuvata tekemääni työtä ja tarkastella sekä analysoida sitä oman ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Tarkoituksena on tiedostaa oma kehittyminen ja löytää mahdollisia kehityskohteita omista työskentelytavoista ja käyttövaltuustiimin työskentelystä sekä pohtia kehitysehdotuksia näihin kehityskohteisiin. Seurantajakso koostuu päiväkohtaisista merkinnöistä, joissa kerrotaan päivän tapahtumista, tuntemuksista, oivalluksista ja opeista. Viikon päätteeksi koostettavaan viikkoanalyysiin kerätään viikon kohokohdat ja analysoidaan, miten viikko on mennyt, sekä pohditaan odotuksia seuraavaa viikkoa kohtaan. Seurantajakson päätyttyä toteutetaan loppupohdinta.

Tämä opinnäytetyö koostuu viidestä luvusta. Ensimmäinen luku esittelee opinnäytetyön aiheen, tarkoituksen ja taustoittaa opinnäytetyötä. Toisessa luvussa esitellään työympäristö, työtehtävät, vahvasti työtehtävien kanssa vuorovaikutuksissa olevat sidosryhmät sekä oleellimmat työtehtävissä käytettävät työkalut. Kolmannessa luvussa taustoitetaan opinnäytetyön lähtötilanne, käynnissä olevat työtehtäviini vaikuttavat hankkeet ja tulevat tiedossa olevat ohjelmisto muutokset. Neljännes luku koostuu päiväkirja merkinnöistä sekä viikkoanalyyseistä ja niiden aikana tapahtuvista oivalluksista ja pohdinnoista. Viidennessä ja viimeisessä luvussa käsitellään seurantajaksoa kokonaisuutena, mitä on opittu ja millaisia oivalluksia se on herättänyt. Viidennessä luvussa nivotaan koko seurantajakso yhteen ja analysoidaan ammatillista

kehittymistä lähtötilanteesta nykytilanteeseen sekä pohditaan, miten seurantajakson tuloksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa.

2 2M-IT

2.1 Käyttövaltuushallinta

Käyttövaltuushallinnan osasto koostuu kolmesta tiimistä, joita kutsutaan käyttövaltuushallintatiimi 1 (KVH1), käyttövaltuushallintatiimi 2 (KVH2) ja käyttövaltuushallintatiimi 3 (KVH3). Jokaisella käyttövaltuushallintatiimillä on omat asiakkuudet hoidettavana ja nämä asiakkuudet muodostuvat yhtiön omistajista eli hyvinvointialueista. Käyttövaltuushallintatiimien vastuut muodostuvat hyvinvointialueiden käyttämien ohjelmistojen käyttöoikeuksien ja käyttäjätunnusten hallinnasta. Tiimien vastuulla on tarjota tehokasta, huolellista sekä asiantuntevaa palvelua, jotta hyvinvointialueiden työntekijöiden työskentely ei keskeytyisi ja se sujuisi mahdollisimman sujuvasti. Tiimien vastuuna on myös huolehtia hakemuksissa tulleiden henkilötietojen huolellisesta käsittelystä ottaen huomioon niin käyttäjien tietoturvan, kuin organisaation. Organisaation tietoturvaa edistetään käyttövaltuushallinnassa myös merkittävästi huolehtimalla, että käyttäjillä on vain tarvitsemansa oikeudet ja pääsy vain tarvitsemiinsa tietoihin.

Seurantajakson työskentely toteutuu käyttövaltuushallintatiimi 3:ssa. KVH3 koostuu tiimipäälliköstä, kahdesta käyttövaltuussuunnittelijasta, neljästätoista käyttövaltuusasiiantuntijasta ja neljästä harjoittelijasta.

KVH3 asiakkuuksia kutsutaan lyhenteellä Kaakko, johon kuuluu Etelä-Savon hyvinvointialue (Eloisa), Päijät-Hämeen hyvinvointialue (Päijät-Sote), Kymenlaakson hyvinvointialue (KymenHVA), Keski-Suomen hyvinvointialue (HyvaKS), Etelä-Karjalan hyvinvointialue (EKHVA) sekä Kanta-Hämeen hyvinvointialue (OmaHäme). Seurantajakson aikana työskentely sijoittuu pääasiassa Eloisan pariin. Eloisan sisällä asiakkuus on jaettu vielä eri alueiden ja niiden käyttämien ohjelmistojen mukaan. Seurantajaksolla keskitytään pääasiassa Itä-Savon sairaanhoitopiiriin (Sosteri) ja Etelä-Savon sairaanhoitopiiriin (Essote) ohjelmistojen sekä Eloisassa yhteisessä käytössä olevien Titania ja Raisoft ohjelmistojen tunnusten ja käyttöoikeuksien hallintaan (2M-IT, 2024).

Käyttövaltuusasiiantuntijan työtehtäviin kuuluu tikettien eli asiakkaan yhteydenotosta muodostuvien työpyyntöjen käsittely. Tikettien kautta saadaan tarvittavat tiedot, jotta voidaan myöntää sovellusoikeuksia asiakkaille ja pystytään luomaan heille uusia käyttäjätunnuksia. Työtehtäviin lukeutuu käyttöoikeuksiin liittyvien ongelmien ratkaisua sekä myös sovellusoikeuksien poistaminen, kulloisesta tehtävälستان merkitystä tikettijonosta huolehtiminen sekä mahdollisten unohtuneiden käyttäjätunnuksien uusiminen. Työtehtävissä voi tulla vastaan erikoisempia tapauksia vapaamuotoisten tikettien muodossa, ne tuovat vaihtelevuutta ja haastetta työtehtäviin. Oleellista käyttövaltuusasiiantuntijan työtehtävissä on priorisointikyky, itseohjautuvuus ja paineensietokyky.

2.2 Sidosryhmät

Käyttövaltuushallinnan kanssa tiiviissä yhteistyössä toimii useampi taho, jotka ovat ratkaisevassa asemassa käyttövaltuushallinnan toiminnan kannalta. Suurin osa sidosryhmistä on ulkoisia. Tässä mainitut sidosryhmät ovat oleellisia opinnäytetyön sekä käyttövaltuushallinnan toiminnan ymmärtämisen kannalta.

Eloisan tietohallinto

Eloisan tietohallinto toimii oleellisessa osassa käyttövaltuushallinnan toimintaa. Eloisan tietohallinnolta on ulkoistettu osa käyttövaltuushallinnasta 2M-IT:lle, jonka vuoksi se toimii tuki toimijana 2M-IT:n käyttövaltuushallinnalle. Eloisan tietohallinto myöntää oikeuksia ja hallitsee esimerkiksi Microsoft Office 365 -palveluita ja antaa oikeuksia yleisiin ajanvarauskirjoihin. Monesti hakemuksien mukana tulee lisätietokentässä pyyntö esimerkiksi lisätä Teams-ryhmiä tai antaa oikeuksia, johonkin ajanvarauskirjaan. Nämä pyynnöt reititetään aina Eloisan tietohallintoon. Tietohallinto vastaa käyttäjien hallinnasta muun osalta paitsi sovellusoikeuksien kuten esimerkiksi Lifecaren ja Esmikon osalta.

Service Desk

2M-IT:n Service Desk toimii asiakasyhteydenottojen vastaanottajana, sovellusoikeus hakemusten vastaanottajana ja luo sekä reitittää tikettejä KVH3 tiimille OmaHämeen ja KHSHP:n asiakkuuksissa. Service Desk on hallinnoinut ja toiminut käyttövaltuuksien hallinnoijana OmaHämeessä ja KHSHP:ssa siihen asti, kunnes nämä asiakkuudet siirtyivät käyttövaltuushallinnalle. Service Desk toimii asiakkaiden ensimmäisenä kohtajana ja neuvoo heitä ongelmassa ja auttaa ratkaisemaan ne, mikäli mahdollista.

Sovellustuki

Sovellustuki toimii myös asiakasyhteydenottojen vastaanottajana, mutta käsittelee eri asiakkuuksia Kaakon alueella, kuin Service Desk. Sovellustuella on esimerkiksi Eloisan asiakkuus vastuunaan. Sovellustuki luo asiakaskohtaamisista tarvittaessa tiketin ja reitittää sen käyttövaltuushallintaan. Sovellustuki ilmoittaa tiketti kiirehinnöistä Teamsin kautta ja toimii myös oleellisena osana tikettien elinkaarta.

Pääkäyttäjät

Sovelluksilla, joihin käyttäjät hakevat oikeuksia käyttövaltuushallinnasta, on aina pääkäyttäjää. Pääkäyttäjien puoleen käännetään tiettyyn sovellukseen liittyvien ongelmien ilmetessä, esimerkkinä asiakas pyytää lisäämään OSTiin uuden asiakkuuden, jolloin käyttövaltuushallinnasta tulee lähettää viestiä OSTin pääkäyttäjille, jotka lisäävät halutun asiakkuuden OSTiin ja sen jälkeen käyttövaltuushallinnassa pystytään lisäämään käyttäjälle oikeus tähän asiakkuuteen.

Käyttäjät

Käyttäjät hakevat sovellusoikeuksia tai heille haetaan niitä. Käyttäjiin otetaan yleensä yhteyttä, jos sovellusoikeus hakemukset ovat puutteellisia tai epäselviä ja tarvitaan lisätietoja. Käyttäjien kanssa kommunikointi tapahtuu yleensä tiketiltä suoraan lähetettävien viestien muodossa.

2.3 Työkalut

Seuraavat työkalut ovat käyttövaltuusasiantuntijan työtehtävien suorittamisen sekä käyttövaltuushallinnan toiminnan kannalta olennaisia. Tämän luvun ohjelmistot ja sovellukset ovat oleellisia myös opinnäytetyön ymmärtämisen kannalta.

Citrix on olennainen osa tunnushakemusten käsittelyprosessissa. Citrix on virtuaalisten työpöytien, työasemien ja sovellusten tarjoaja. Pääsy etätyöpöydille, joissa tunnushakemusten käsittelyyn tarvittavat sovellukset ovat, tapahtuu Citrixin portaalin eli verkkopalvelun kautta. Citrixin etätyöpöydät ovat palvelua ostavien organisaatioiden muokattavissa. Portaaleihin voidaan koota etätyöpöytiä, joiden kautta päästään käsiksi paikallisiin koneisiin ja palvelimiin. Olennaista on tietää, että Citrix pyörii kokonaan virtuaalisesti eikä käytössä olevaan laitteeseen ladata mitään, vaan Citrixin portaaliin päästään käsiksi verkkosivun kautta. Etäyhteydellä käytössä olevalla tietokoneella kirjaututaan Citrix portaaliin ja sitä kautta etätyöpöydälle, josta pääsee asiakkuuksien palvelimille ja etätyöpöydille, joissa tunnushallintaa tehdään.

IDM on identiteetin ja pääsynhallinnan järjestelmä, jolla hallinnoidaan organisaation käyttäjätunnuksia ja niiden oikeuksia. IDM on asiakasorganisaation hallinnoima. Asiakasorganisaatiot tekevät IDM:n kautta hakemuksia tarvittavista sovellusoikeuksista ja näiden hakemusten pohjalta käsitellään tunnustilaukset. Käyttövaltuushallinnalla on pääsy IDM järjestelmään ja näkemään tehdyt hakemukset. Hakemuksia käsitellessä tarkastetaan henkilötiedot, joiden perusteella etsitään oikea käyttäjä halutun sovelluksen tietokannasta. Tämän jälkeen tehdään tunnus tai myönnetään oikeuksia ja merkitään hakemus käsitellyksi. Sen jälkeen, kun hakemus on käsitelty IDM antaa käyttäjälle oikeuden sovellukseen eli käyttäjälle ilmestyy sovelluskuvake, jota kautta hän voi kirjautua saaduilla tunnuksillaan. Samalla, kun hakemus merkitään käsitellyksi, hakemuksessa ilmoitetun käyttäjän sähköpostiin toimitetaan tunnukset ja tieto käsittelyn valmistumisesta. On hyvä tiedostaa, että IDM on erillinen järjestelmä käytetyistä sovelluksista – IDM antaa käyttäjille vain pääsyn sovelluskuvakeeseen ja ilman voimassa olevia tunnuksia kyseiseen sovellukseen käyttäjä ei pääse käyttämään sovellusta.

Palvelunhallintajärjestelmä on järjestelmä, jossa käsitellään ja hallitaan palvelupyynnöitä ja vikailmoituksia, jotka liittyvät tarjottuihin palveluihin. 2M-IT:llä on käytössä seurantajakson aikana kaksi palvelunhallintajärjestelmää Efecte ja ServiceNow, jotka toimivat toiminnallisuuksiltaan ja käyttövaltuusasiantuntijan työtehtävien suorittamisen näkökulmasta katsottuna samalla tavalla. Oleellista tikettien käsittelyn näkökulmasta on tietää, että asiakasorganisaatioiden tehtyä IDM-

hakemuksen, automaattisesti luo hakemuksesta tiketin palvelunhallinnanjärjestelmään. Nämä tiketit reititetään käyttövaltuushallintaan, jossa ne otetaan työn alle ja käsitellään. Syitä miksi palvelunhallinnanjärjestelmää käytetään osana hakemusten käsittelyprosessia, on monia. Palvelunhallinnanjärjestelmä mahdollistaa kommunikoinnin tilaajan kanssa, tikettien luokittelun ja järjestelyn esimerkiksi saapumispäivän mukaan. Palvelunhallinnanjärjestelmällä pystyy saamaan palautetta tiketeistä, keräämään tietoa ratkaistuista tiketeistä, merkitsemään tiketeille vastuuhenkilön ja paljon muuta.

3 Alkutilanne

Seurantajakson alkaessa olen toiminut 2M-IT:llä hieman yli kaksi kuukautta vakituisena työntekijänä käyttövaltuusasiantuntijan työtehtävissä. Päiväkirja alkaa tilanteesta, jossa olen käynyt perehdytyksen ja olen käsitellyt jo useamman kuukauden ajan Sosterin alueen sovellusoikeushakemuksia ja niiden käsittely on jo tuttua. Olen siirtynyt täysipäiväisesti etätöihin ja teen työtä kotitoimistollani. Seurantajakson aikana olen tiedossa paljon uuden opettelua ja ilmassa on jännitystä uuden palvelunhallinnanjärjestelmän käyttöönotosta.

2M-IT:llä on käytössä Efecte-palvelunhallinnanjärjestelmä, jonka kautta tällä hetkellä kaikki asiakastilaukset ja palvelutiketit saapuvat. Tammikuun loppu puolella 22.1 Efecte vaihtuu ServiceNow'hun (Synaps). Synapsin koulutukset ovat parhaillaan käynnissä sekä siihen liittyvä testiympäristö käytettävissä. Seurantajakson aikana tulen opettelemaan uuden palvelunhallinnanjärjestelmän käyttöä ja siirtymään sen käyttöön.

Käyttövaltuushallinta laajenee useammalla projektilla ja sovelluksiin tulevilla muutoksilla kevään aikana. Hyvaksin käyttövaltuushallinnan toiminta on ollut tällä hetkellä jaettu Hyvaksin tietohallinnon ja 2M-IT:n KVH3 tiimin välillä, mutta Hyvaks saattaa tulevaisuudessa siirtää koko käyttövaltuushallinta toiminnan 2M-IT:lle. Tämä tarkoittaa, että käyttövaltuushallinta osaston sisälle perustettaisiin uusi käyttövaltuushallinta tiimi, joka ottaa hoitaakseen tämän asiakkuuden kokonaisuudessaan. OmaHämeen asiakkuuden kohdalla tullaan todennäköisesti toimimaan samalla tavoin, sillä asiakkuus näyttää paisuvan todella laajaksi.

Kevään aikana Eloisassa tulee tapahtumaan paljon sovelluksiin liittyviä muutoksia ja tietokantojen yhdistymisiä. Sosterilla käytössä oleva ICCA-järjestelmä tulee siirtymään Essoten kanssa yhteiseksi ICCA:ksi, mikä tulee aiheuttamaan muutoksia ICCA:n sovellusoikeushakemusten käsittelyssä. Sosterin ja Essoten alueiden Lifecare-tietokannat tulevat yhdistymään, mikä aiheuttaa hakemusten käsittelytoimintatavoissa muutoksia. Sosterin ja Essoten alueiden Raisoft-tietokannat tulevat myös yhdistymään, mikä aiheuttaa muutoksia hakemusten käsittelytoimintatavoissa. Nämä tietokantojen yhdistymiset johtuvat Eloisan hyvinvointialueen perustamisesta. Tarkoituksena on yhdistää Eloisan alueella käytössä olevien sairaanhoitopiirien järjestelmiä ja tietokantoja.

Seurantajakson aikana tulen opettelemaan uusia järjestelmiä, joihin pääsen tekemään käyttäjätunnuksia tulevaisuudessa. Tarkoituksena olisi ainakin opetella tekemään OmaHämeen ja mahdollisesti Hyvaksin käyttäjätunnuksia.

4 Seurantajakso

4.1 Viikko 1

8.1.2024 maanantai

Viikko alkoi ilmoitusten ja viestien tarkastamisella Teamsista ja sähköpostista, jonka jälkeen tarkistin omassa tikettijonossa olevien tikettieni tilan ja sen, onko niihin mahdollisesti tullut uusia viestejä tai lisätietoja. Maanantaisin käyttövaltuustiimillämme on Scrum-palaveri, jonka tavoitteena on käydä läpi ja tiedottaa mahdollisista työviikon aikana tapahtuvista tiimiä koskevista asioista. Tämän viikon Scrum-palaverista ei käynyt ilmi paljoa uutta tietoa, mutta keskustelimme käyttäjätunnuksien sovellusoikeuksien poistamiseen liittyvistä toimintatavoista ja niiden mahdollisesta muuttamisesta.

Scrum-palaverin jälkeen palasin takaisin töihin eli tikettijonojen purkamisen pariin. Minulle on tällä viikolla merkitty Sosterin tikettijono työn alle. Huomasin myös työtehtävälistaa tutkiessa olevani tänään ainoa, joka huolehtii Sosterin jonosta, joten tästä päivästä tulisi tavallista kiireisempi.

Tikettijonon purkamisessa täytyy ottaa huomioon muutamia asioita, kuten kiireellisten tikettien priorisointi ja sen jälkeen aloitetaan vasta tekemään tikettejä tunnusten aloitus päivämäärien mukaisesti. Välillä jonosta löytyy tikettejä, jotka ovat pyydetty jo paljon ennen tunnusten aloituspäivämäärää, jolloin harkitaan, voidaanko tiketti tehdä jo nyt vai tuleeko se jättää myöhemmäksi.

Tänään tein paljon Sosterin Lifecare-tunnuksia ja tunnuksien jatkamisia. Tein myös monta OSTi-tunnusta ja niiden jatkoja. Harvinaisemmat tiketit tänään olivat vapaamuotoisia OSTi-tikettejä, joissa ongelmana oli, että käyttäjätunnuksilta puuttui tietoja tai sitten kaikki tiedot eivät olleet päivittyneet. Tikettijonon ollessa hetkellisesti taltutettu siirryin tekemään sovellusoikeuksien poistoja. Suurimmilta osin tiketit olivat aiheettomia, sillä tunnuksilla, joilta pyydettiin sovellusoikeuden poistamista, jatkui uusi työjakso, jolla sovellusoikeus oli voimassa.

Asiakkaiden tulee tehdä sovellusoikeuksien poistopyyntöjä käyttäjien työjakson päätyttyä, jottei käyttäjille jää ylimääräisiä oikeuksia ja saadaan vähennettyä turhien käyttöoikeuksien määrää niiden käyttäjien osalta, joille kyseiset sovellusoikeudet ja pääsyoikeudet eivät ole enää ajankohtaisia. Tällä tavoin vähennetään esimerkiksi tietoturvariskin muodostumista.

9.1.2024 tiistai

Päivä alkoi tarkastamalla sähköpostit ja oman tikettijonon mahdolliset päivitykset. Tänään Sosterin jonoa on tekemässä kaksi asiantuntijaa minä mukaan lukien. Jonossa

ei ollut paljoa tikettejä ja se on pysynyt rauhallisena tänään, mikä on hyvä asia, sillä olen osan päivästä koulutuksessa, koskien Kanta-Hämeen sairaanhoitopiirin eli KHSHP:n tunnuksia.

Koulutuksessa käsiteltiin uuden tunnuksen luontia, salasanojen resetoitua, oikeuksien myöntämistä sekä näihin liittyviä poikkeustapauksia. Koulutuksessa päätettiin, että kuuden hengen ryhmämme, joita koulutetaan tekemään KHSHP:n tunnuksia, perustaa oman Teams-ryhmän, jonka kautta pystytään olemaan helposti yhteydessä kouluttajaan. Koulutuksessa myös ilmeni, että oikeutemme eivät vielä toimineet KHSHP:n etätyöpöydille, joten emme pääse vielä käsittelemään heidän tunnuksiaan koskevia tikettejä. Sain tehtyä nopeasti koulutuksen ohessa muistiinpanoja ja laadittua pienen ohjeen KHSHP:n tunnuksien käsittelystä.

KHSHP:n ja useamman muun Kanta-Hämeen alueen, jotka ovat jo yhdistyneet OmaHämeeksi, tarkoitus on ottaa käyttöön yhtenäinen käyttäjähallinta kanta, jolloin saataisiin yhtenäistettyä eri alueiden tunnuksia yhteen tietojärjestelmään ja täten tehtyä esimerkiksi käyttäjä- ja sovellusoikeuksien hallinnasta sujuvampaa.

Koulutuksen jälkeen tein muutamia Esmikko, Lifecare ja SosiaaliEfficatikettejä. Loppu päivän tein sovellusoikeuksien poistoja ja tarkastin välillä, onko Sosterin jonoon ilmestynyt uusia tikettejä, sillä prioriteetti on uusien sovellusoikeus tilausten käsittelemisessä.

10.1.2024 keskiviikko

Tänään päivä alkoi sähköpostin, oman tikettijonon ja Teamsin ilmoitusten tarkistamisella. Tarkistin Sosterin tikettijonon, jonne ei ollut tullut paljoa uusia tikettejä, mikä oli hyvä, sillä tänään oli tiedossa useampi kokous, johon minun tuli osallistua.

Tein muutaman Lifecare-tiketin, minkä jälkeen osallistuin Synapsin Häiriön- ja tapauksenhallinta -koulutukseen. Koulutuksessa käsiteltiin Synapsin tikettien käsittelyä. Tikettien käsittely käytiin läpi todella yksityiskohtaisesti ja tikettien käsittely opastettiin käsittelijän ja asiakkaan näkökulmasta. Koulutuksesta selvisi myös, kuinka eri tavoin tiketit muodostuvat Synapsissa verrattuna Efecteen. Koulutuksen jälkeen oloni oli hieman huolestunut siitä, että saanko kaiken tarvittavan tiedon ja osaanko käsitellä tikettejä oikein Synapsissa, onneksi koulutuksen pohjalta on julkaistu ohjeistavaa materiaalia, johon voi tukeutua.

Koulutuksen jälkeen tarkastin Sosterin jonon ja käsittelin muutaman kulkuoikeustilauksen ja siirryin tekemään sovellusoikeuksien poistoja, sillä niitä oli ehtinyt kertyä useita kymmeniä.

Iltapäivällä osallistuin käyttövaltuushallinta tiimini viikoittaiseen tiimipalaveriin, jossa käytiin läpi tällä hetkellä ja tulevaisuudessa tapahtuvia asioita, kuten viikonloppuna tapahtuva Sosterin ja Essoten Lifecare-tietokantojen yhdistyminen, mikä tarkoittaa sitä, että aloitan käsittelemään Lifecare-tunnuksia eri tavoin ensi viikon maanantaista lähtien. Palaverissa puhuttiin muutoksen yksityiskohdista ja kantojen yhdistymisestä

jaettiin kokoava tietopaketti. Palaverissa käytiin läpi käyttövaltuushallinta tiimini tunnustenhallinta asiakkuuksien kuulumisia. Lopuksi palaverissa katsottiin edellisen viikon tikettien palautteita ja tiimimme palautteiden keskiarvo oli edellisellä viikolla 9,16.

Palaverin jälkeen sovimme kollegani kanssa huomiselle perehdytyksestä Essoten Lifecareen, sillä tikettejä aloitetaan käsittelemään samalla tavalla, kuin Essoten puolella, jossa en ole itse vielä päässyt käsittelemään tikettejä.

Loppupäivän käsittelin sovellusoikeuksien poistoja.

11.1.2024 torstai

Päivä alkoi ilmoitusten katsomisella sähköpostista, Teamsista ja omasta tikettijonosta. Sosterin tikettijonossa ei ollut paljoa tikettejä aamulla, mutta käsittelin sinne tulleet Lifecare, Esmikko ja SosiaaliEfficatiketit.

Osallistuin aamupäivällä kollegan järjestämään Essoten Lifecaren perehdytykseen, sillä ensi viikon maanantaista lähtien kaikki Sosterin ja Essoten Lifecare-tiketit käsitellään Essoten tavalla. Perehdytyksessä käytiin läpi käyttäjätunnusten luontia, nimenmuutoksia ja tehtäväroolien vaihtoa. Tunnusten tekeminen jatkuu suurilta osin samalla tavoin, kuin ennen, mutta toimintatapa muutoksia on siellä täällä, jonka harjoitteluun ja muistamiseen menee varmasti tovi. En päässyt käsittelemään ja harjoittelemaan vielä Essoten Lifecaren tunnuksien tekoa, sillä minulla ei ole käyttäjätunnuksia, kuin Sosteriin Lifecareen ja ne siirtyvät vasta viikonloppuna Sosterin ja Essoten yhteiseen Lifecare-tietokantaan.

Koulutuksen jälkeen käsittelin muutaman vapaamuotoisen tiketin, joissa asiakas oli pyytänyt palauttamaan vanhoja oikeuksia, joita hänen esihenkilönsä oli vahingossa pyytänyt poistamaan aikaisemmalla tiketillä. Ohjeistin myös toisessa vapaamuotoisessa tiketissä asiakkaan olemaan yhteydessä oman organisaationsa tahoon, joka tekee heidän IDM-hakemuksensa. Jatkoisin näiden tikettien jälkeen sovellusoikeuksien poistotikettien käsittelyä.

Ilmapäivällä osallistuin Eloisan kanssa järjestettyyn SosiaaliEfficakokoukseen, jossa käytiin läpi ajankohtaisia asioita koskien Sosterin ja Pieksämäen käyttäjätunnusten tekoa. Kokouksessa huomautettiin muutamasta asiasta, johon tulee kiinnittää huomiota jatkossa sekä saimme uutta ohjeistusta tunnusten tekemiseen.

Päivän viimeinen kokous käsitteli KHSHP:n tunnusten tekoa. Kokouksen tarkoituksena oli asentaa KHSHP:n etätyöpöydille Admin Centerit ja Admin hakemistot, joita tarvitaan tunnusten luomisessa.

12.1.2024 perjantai

Tänään päivä alkoi ilmoitusten tarkistamisella Teamsista, sähköpostista sekä omasta tikettijonostani. Sosterin jonossa ei ollut paljoa tikettejä, joten käsittelin siellä olleet Lifecare-tiketit ja siirryin päivän koulutukseen.

Tänään osallistuin Synapsin palvelupyöntökoulutukseen, jossa käytiin läpi lisää tikettien muodostamisesta, joskin tämä koulutus tuntui ehkä hieman toistolta tiistain koulutukseen. Pohdin myös sitä, että koulutus oli suunnattu ehkä enemmän tikettien tekijöille eikä niinkään niiden käsittelijöille. Kaiken kaikkiaan koulutus oli yksityiskohtainen sekä informatiivinen ja mielenkiinnolla odotan, miten Synapsin käyttöönotto onnistuu 22.1.

Koulutuksen jälkeen jatkoin poistojen käsittelyä ja sain käytyä koko poistotikettien jonon läpi. Jonoon jäi vielä Raisoft-tikettejä, sillä sovelluksessa on käynnissä seuraavat kaksi viikkoa kestävä käyttökato. Käsittelin myös uudella tavalla SosiaaliEffican sovellusoikeuksien poistoja, sillä eilisessä kokouksessa saimme uusia ohjeita niihin liittyen. Eilisestä eteenpäin SosiaaliEffican käyttäjätunnusten sovellusoikeuksien passivoineista tulee ilmoittaa Eloisan tietohallintoon.

Ilmapäivällä liityin vielä kollegan järjestämään lyhyeen perehdytykseen liittyen eilisen SosiaaliEffica-kokouksen aiheuttamista muutoksista tikettien käsittelyssä.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli hieman normaalista poikkeava, sillä viikkoon sisältyi paljon erilaisia kokouksia ja koulutuksia. Viikko sisälsi myös paljon rutiininomaista ja tyyppillistä tikettijonojen purkamista. Sain tällä viikolla käsiteltyä 220 tikettiä, joka on mielestäni erinomainen määrä, jos ottaa huomioon 2M-IT:n määrittelemän 75 tiketin keskiarvon käsiteltyjä tikettejä per viikko.

Opin tällä viikolla paljon uudesta palvelunhallinnanjärjestelmästä Synapsista ja koen, että nämä koulutukset valottivat sitä, kuinka suuria muutoksia on tiedossa työskentelytapoihin Synapsin astuessa käyttöön.

Opin tällä viikolla myös useamman uuden asian sovellusoikeuksien myöntämiseen liittyen tästä esimerkkinä SosiaaliEffican uudet toimintatavat. Mielestäni oli myös mukavaa päästä laajentamaan pienen tauon jälkeen KHSHP:n tunnuksien kautta omaa osaamistani eri ohjelmistojen saralla, jonne osaan tehdä käyttäjätunnuksia.

Kaiken kaikkiaan tämä viikko sujui hyvin ja odotan innolla ensi viikkoa, jolloin Sosterin ja Essoten Lifecare-tietokannat ovat yhdistyneet ja pääsen tekemään tunnuksia uudella tavalla.

4.2 Viikko 2

15.1.2024 maanantai

Aloitin viikon tarkastamalla ilmoitukset sähköpostista, Teamsista ja omasta tikettijonostani. Tällä viikolla huolehdin Sosterin jonosta maanantaina, keskiviikkona ja perjantaina. Tehtäväkseni siirtyi myös Eshvan Lifecare-tikettien käsittely.

Ennen aamun Scrum-palaveria käsitelin muutaman SosiaaliEffican ja Esmikko-tiketin Sosterin jonosta. Lifecare-tietokantojen yhdistymisen huomasi heti tikettien määrästä Sosterin jonossa, sillä tikettejä ei ollut montaa. Kantojen yhdistyminen tarkoitti sitä, että Lifecare-tiketit, jotka kuuluisivat Sosterille ja Essotelle menisivät tästä eteenpäin Eshvan yhteiseen jonoon ja ne eivät näkyisi enää Sosterin taikka Essoten jonoissa. Kaikki Sosterin tiketit käsitellään Essoten toimintatavalla ja tikettien otsikoksi muuttui Terveystuon Lifecare. Kantojen yhdistyminen aiheutti myös sen, että Sosterin työntekijärooleja yhdistyi uusiin työntekijärooleihin, jotka korvasivat vanhat.

Tämän aamuissa Scrum-palaverissa keskusteltiin Essoten ja Sosterin Lifecare-tietokantojen yhdistymisestä ja sen aiheuttamista erikoisemmista tapauksista ja siitä, miten niitä käsitellään.

Scrum-palaverin jälkeen luin Essoten Lifecare-tikettien käsittelystä tehdyn wikiohjeen läpi ja aloitin käsittelemään Lifecare-tikettejä. Tikettien käsittely sujui hyvin, mutta minulla oli tikettejä käsitellessä koko ajan tunne, että unohdan tehdä jotakin oleellista.

Iltapäivään mennessä olin käsitellyt jo useamman tiketin ja tekeminen muuttui varmemmaksi. Kävin välillä tarkistamassa Sosterin jonon ja käsittelemässä sinne tulleet tiketit koskien muita sovelluksia. Käsitelin päivän aikana myös muutaman vapaamuotoisen tiketin, joissa Lifecare-tietokantojen yhdistyminen oli aiheuttanut sen, että käyttäjän aikaisemmat työntekijäroolit olivat muuttuneet ja vanhat työntekijäroolit pitivät palauttaa.

Tämän viikon tavoitteena on, että Lifecare-tikettien käsittely muuttuisi sujuvaksi ja pystyn itsevarmasti ilman ohjetta käsittelemään Lifecare-tikettejä.

16.1.2024 tiistai

Päivä alkoi ilmoitusten tarkistamisella sähköpostista, Teamsista sekä omasta tikettijonostani. Tänä päivänä työlistassa minulle oli merkattu vain Eshvan Lifecare-tunnusten tekemistä ja jonon ylläpitoa.

Aloitin käsittelemään tikettijonoa, jossa oli melko paljon tikettejä. Käsitelin muutaman tiketin, jonka jälkeen jouduin pyytämään apua kollegaltani, sillä minulla ei ollut käyttöoikeutta leikkaushoidon sovelluksiin, johon minun tuli päästä työstämässäni tiketissä. Luulen ongelman johtuneen siitä, että minulle oli tehty aikaisemmin tunnus, jota en ollut käyttänyt Essoten Lifecaressa ja kantojen yhdistymisen myötä Sosterin

tunnukseni poistui käytöstä. Lifecare-tietokantojen yhdistyessä Essoten tunnuksot jäivät voimaan, mikäli sinne oli ennestään oikeudet. Veikkaisin, että Essoten tunnukselleni oli unohdettu laittaa leikkaushoidon oikeudet.

Käsittelin tänään monta tikettiä, joissa tarvitsin kollegoiden apua, sillä tiketeissä pyydettiin käyttöoikeuksia, joita en ollut aiemmin myöntänyt, esimerkiksi erikoissairaanhoidon laskutus oikeudet, joita piti lähteä pyytämään Eloisan tietohallinnosta. Näitä laskutus oikeuksia en pysty itse myöntämään, joten jouduin laittamaan tiketit omaan jonooni odottamaan tietohallinnon vastausta. Käsittelin myös muutaman tiketin, jossa pyydettiin Seri-oikeuksia, eli Seri-tukikeskuksen kanssa yhteistyötä tekevien tahojen oikeuksia. Seri-tukikeskus on seksuaalista väkivaltaa kohdanneiden ihmisten tukiyksikkö (Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri, 2024). Iltapäivällä neuvoin myös kollegaani Sosteriin liittyvissä tiketeissä.

Tänään opin paljon uutta liittyen erilaisiin oikeuksiin ja miten niitä annetaan taikka pyydetään. Nämä tapaukset olivat sikäli myös hyviä, sillä niistä ei ollut tietoa wikiohjeissa, joten ilmoitin kollegalleni tästä ja hän täsmänsi ohjeistusta näiden osalta.

17.1.2024 keskiviikko

Aloitin päivän tarkistamalla sähköpostin, Teamsin ja oman tikettijononi ilmoitukset. Tikettijonossani ei ollut tapahtunut mitään, joten odotus jatkui siellä olleiden tikettien osalta. Tänään ohjelmassa olisi Sosterin jonosta huolehtimista sekä Eshvan Lifecare-tiketit.

Käsittelin Sosterin tikettijonosta muutaman Esmikko-tiketin ja OSTi-tiketin. Jouduin pitkästä ajasta hylkäämään yhden tiketeistä, sillä siinä pyydettiin Esmikon mobiilileimaus oikeuksia yhteiskäyttöiselle puhelimelle. Hylkäsin tiketin, koska Esmikossa samaa puhelinnumeroa ei voi olla käytössä, kuin yhdellä henkilöllä kerrallaan.

Tiketin hylkäysprosessi lähtee liikkeelle siitä, että sovellusoikeushakemus hylätään syyn kera ensiksi IDM:ssä, jota kautta käyttäjän esihenkilö hakee sovellusoikeuksia ja, jonka pohjalta tiketti muodostuu Efecteen. Kun sovellusoikeus hakemus on hylätty, palataan takaisin Efecteen, jossa tiketti hylätään uudelleen perusteluiden kera.

Eshvan tikettijonoa purkaessa tuli vastaan myös muutama tiketti, jotka olivat samanlaisia, kuin eiliset laskutusoikeus tiketit, joten käsittelin ne samalla tavalla, kuin aiemmin. Jonoon tippui päivän mittaan myös monta kiireiseksi merkittyä tikettiä, jotka käsittelin ensiksi. Koen, että tänään Lifecare-tikettien käsittely Essoten tavalla onnistui huomattavasti sulavammin ja tunne siitä, että olisin unohtanut käsittelyssä jotain, oli hälvennyt.

Iltapäivällä oli käyttövaltuushallintatiimimme viikkopalaveri, jossa käsiteltiin ajankohtaisia asioita ja keskeisiksi puheenaiheiksi nousivat uudet sovellukset ja ohjelmistot, jotka kevään aikana tulevat käyttövaltuushallintatiimimme huolehdittaviksi. Saimme myös palautetta Hyvaksilta, että tiimimme on onnistuneesti hoitanut heidän

tunnuksiansa, joten he ovat valmiita siirtämään loputkin käyttövaltuustehtävät meidän hoidettavaksi. Tämän viikon tiketeistä saamiemme palautteiden keskiarvo oli 8.94. Lopettelin työpäiväni palaverin jälkeen, sillä se kesti tavallista pitempään ja työaikani loppui.

18.1.2024 torstai

Tämä päivä alkoi sähköposti, Teams ja oman tikettijonon ilmoitusten tarkistamisella. Jonoissa olleisiin tiketteihin ei ollut vielä tulla mitään päivityksiä asiakkaan suunnalta. Tänään työtehtäviini kuului Eshvan Lifecare-tiketit.

Eshvan jonossa on kantojen yhdistymisen jälkeen erittäin paljon Lifecare-tikettejä ja pyrin purkamaan jonoa käsittelemällä ensin tiketit, joissa tunnusten voimaan astumispäivä on lähimpänä. Tänään minun piti priorisoida muutama kiirehditty tiketti muiden edelle. Käsittelin päivän aikana monta erikoisempaa tikettiä, joiden käsittely prosessi ei ollut täysin tuttu minulle ennestään esimerkiksi yhdessä tiketissä minun täytyi myöntää käyttäjälle, joka oli palveluesimies, useampi erilainen työntekijärooli. Tässä tapauksessa minun tuli ottaa huomioon, että en voi käyttää hänen rooleillaan palveluesimiehen titteliä, mikäli hänellä on rooleja, joille on myönnetty oikeus tehdä potilaskirjauksia. Koen, että tällä hetkellä Lifecare-tikettien tekeminen Essoten tavalla menee jo erittäin joutuisasti ja, että olen omaksunut uudet toimintatavat nopeasti.

Iltapäivästä osallistuin tiimipäällikköni kanssa pidettyyn ”1+1”, joka on kahdenkeskinen palaveri, joka pidetään kolmen viikon välein. Keskustelimme siitä, että olenko viihtynyt töissä, tulospalkkiosta, palkka-asioista sekä työtehtävieni monipuolistumisesta eri hyvinvointialueiden osalta.

Keskustelun jälkeen käsittelin vielä muutaman Lifecare-tiketin ja sitten osallistuin kerran kuukaudessa järjestettävään henkilöstöinfoon, jossa käytiin läpi organisaation tasolla tapahtuvia muutoksia ja ajankohtaisia asioita. Pääasiassa infossa puhuttiin Synapsista sekä tulevista ja työn alla olevista projekteista. Infon lopussa oli vielä organisaation vastuullisuuteen liittyvä osio, jossa käytiin läpi viime vuoden tavoitteet ja tulokset sekä esiteltiin tavoitteet tämän vuoden osalta.

19.1.2024 perjantai

Aloitin päivän katsomalla ilmoitukseni omasta tikettijonostani, Teamsista sekä sähköpostista. Tänään muutama jono olleeseen tikettiin oli vastattu ja sain suljettua ja lyhennettyä jonoa. Tänään työlistan mukaan minun vastuulleni kuului Sosterin tikettijono sekä Eshvan Lifecaret.

Aloitin tarkastamalla Sosterin tilanteen ja yllätyksekseni jonossa oli melko paljon tikettejä, joista osaa ei pysty käsittelemään vielä, esimerkiksi Raisoft-sovellukseen liittyvät tiketit, sillä Raisoftin huoltokatko jatkuu ensi maanantaihin asti. Käsittelin jonosta muutaman Esmikko-tiketin sekä OSTi-tiketin.

Aamupäivällä ohjelmassa oli Siqni-palautteista tehdyn koosteen läpikäyminen. Siqni on henkilöstökysely, jonka tarkoituksena on kartoittaa henkilöstön tyytyväisyyttä nykyiseen työhön ja työympäristöön. Siqni on vuosittainen ja sen avulla pyritään myös kartoittamaan kehitysideoita ja tuomaan julki anonyymisti epäkohtia, joita henkilöstö kokee ja joissa on vielä kehittämisen varaa. Itse en ole osallistunut kyseiseen kyselyyn, sillä se oli järjestetty ennen, kuin olin aloittanut 2M-IT:llä. Kooste oli mielenkiintoinen ja tarpeellinen, sillä se auttoi ymmärtämään omaa työympäristöäni myös muiden kollegoideni näkökulmasta. Yhdeksi isoksi asiaksi nousi KVH tiimin arvostus ja tiedostus muiden organisaation osastojen osalta sekä palkka-asiat. Koosteen loppupuolella myös kokoonnuttiin pienryhmiin, jossa pyrittiin ideoimaan mahdollisia kehitysehdotuksia.

Koosteen jälkeen jatkoin käsittelemällä Eshvan Lifecare-tikettejä, joita oli ehtinyt kertymään jo jonkin verran. Tunnuksissa oli paljon vaihtelevuutta, jotkin olivat tosi helppoja ja nopeita ja toiset puolestaan tosi paljon aikaa vieviä. Autoin tikettien käsittelyn lomassa useampaan otteeseen kollegaani eri tikettien käsittelyssä. Loppupäivä kului tikettien käsittelyn parissa.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko sujui hyvin. Koen, että sain melko paljon aikaiseksi, mutta en yhtä paljoa, kuin edeltävällä viikolla. Tämän viikon käsittelemieni tikettien määrä oli 129. Tulokseen on vaikuttanut melko vahvasti se, että aloitin viikon käsittelemällä Lifecare-tunnuksia eri toimintatavalla. Mielenkiintoista on myös huomata, että Lifecare-tikettejä tulee selkeästi eniten käsiteltäväksi, sillä tiketti saldoni viime viikkoon verrattuna on huomattavasti pienempi, sillä jouduin opettelemaan Lifecare-tikettien käsittelyä. Huomasin myös työviikon aikana, että uusien Lifecare-tikettien käsittelyyn kuluu paljon enemmän aikaa, sillä ne sisältävät enemmän välivaiheita.

Mielestäni saavutin tämän viikon tavoitteeni hyvin, sillä loppu viikkoa kohden Lifecare-tikettien käsittely Essoten toimintatavoilla muuttui yhä sulavammaksi ja varmemmaksi. Opin tällä viikolla myös palkka-asioistani enemmän ja sitä kautta myös sain uutta tietoa, jota voin vastaisuudessa käyttää työelämässä. Esimerkiksi sain tietää mahdollisista uusista rooleista, jotka muodostavat urapolun käyttövaltuushallinnan sisällä. 2M-IT:llä on käytössä myös tulospalkkio, jota pääsen tavoittelemaan loppu keväästä, kun minulle asetetaan tavoitteita, joihin pyrkii. Kevään kuluessa on myös tiedossa useampi yleinen palkankorotus.

Tämä viikko oli mielestäni huomattavasti enemmän vuorovaikutteisempi ja henkilöstötapahtumiin keskittyvä, sillä viikkokokousten lisäksi osallistuin henkilöstöinfoon, henkilöstökyselyn kooste infoon sekä omaan palautekeskusteluuni. Kävin myös useasti keskusteluita kollegoiden kanssa pitkin viikkoa.

Ensi viikolta odotan mielenkiinnolla maanantaita ja uuden toiminnanohjausjärjestelmä ServiceNown käyttöönottoa.

4.3 Viikko 3

22.1.2024 maanantai

Aloitin päivän tarkastelemalla sähköpostini, Teams-ilmoitukset sekä oman tikettijononi muutokset. Tänään työtehtäväni keskittyivät pääsääntöisesti Eshvan Lifecare-tiketteihin ja Efectessä olevien loppujen tikettien käsittelyyn, minkä vuoksi käsittelen myös Sosterin jonossa olevia tikettejä. Tästä päivästä lähtien uudet tiketit siirtyvät Synapsiin. Aamun Scrum-palaverissa ei tullut kauheasti uutta tietoa muusta, kuin Synapsin käyttöönnotosta.

Aloitin aamun käsittelemällä Sosterin jonosta Esmikko ja SosiaaliEffica tikettejä. Niiden ohessa sain myös kollegaltani uusia toimintaohjeita viime viikon laskutus sovellus tiketteihin liittyen. Minun tuli lähettää Eloisan tietohallinnolle viestiä, sillä he ovat aiemmin lisänneet laskutus sovelluksen oikeudet, ja samalla tiedotin myös asiakasta tästä muutoksesta ja merkitsin tiketin valmiiksi. Jonossa oli myös hieman erikoisempi tiketti, jossa pyydettiin sovellusoikeuden poistoa sovellushakemuksella, mutta keskusteltuani kollegani kanssa sain tietää, että kyseiselle sovellukselle ei ole omaa poisto hakemusta. Käsittelemällä tiketin siis normaalisti, mutta hylkäsin IDM-hakemuksen.

Käsittelemällä Sosterin jonosta useamman vapaamuotoisen tiketin ja niistä yksi oli enemmän aikaa vievä. Tiketissä pyydettiin lisäämään käyttäjän roolitiedoissa olevaan rooliin terveydenhuollon yhteisessä käytössä oleva ajanvarauskirja, jota en itse pystynyt tekemään, mutta pienen konsultoinnin jälkeen sain tietää, että Eloisan tietohallinto operoi näitä asioita, joten ohjasin tiketin heille.

Tänään Raisoftin käyttökatko päättyi, joten aloitin käsittelemään myös rästiin jääneitä Raisoft-tikettejä. Jouduin odottelemaan jonkin aikaa, sillä tunnukseltani oli kadonnut käyttöoikeudet enkä päässyt kirjautumaan Raisoftiin. Kollegani päivitti minulle oikeudet ajan tasalle, jonka jälkeen pääsin purkamaan Sosterin jonoa Raisoftin-tiketeistä. Raisoft-tikettien jälkeen Sosterin tikettijonossa oli enää tikettejä, joita ei voinut käsitellä, joten siirryin Synapsiin.

Siirtyessäni Synapsiin koin, etten löydä mitään sieltä, mutta hetken tutkiskeltuani kokonaisuus alkoi hahmottumaan. Iltapäivällä sain käsiteltäviä muutaman Synapsissa olleen tiketin ja koen, että käsittely meni melko sulavasti, vaikka olinkin hieman epävarma siitä meneekö kaikki ohjeiden mukaan. Pidimme iltapäivällä myös perehdytyksen Synapsiin oman tiimimme kesken. Kävimme läpi siinä tikettien käsittelyn ja sitä, kuinka löydämme oikeat tiketit järjestelmästä.

Mielestäni tämä päivä oli tuottoisa ja sain tyhjennettyä omaa tikettijonoani hyvin. Opin tänään paljon uutta asiaa muutamasta tikettien erikoistapauksista. Synapsin kanssa työskentely lähti mielestäni hyvin liikkeelle ja olen hahmottanut tikettien kulun ja niiden käsittelyn, vaikkakin vielä on harjoiteltavaa.

23.1.2024 tiistai

Aloitin päivän katsomalla ilmoitukseni läpi Teamsista, sähköpostista sekä omasta tikettijonostani. Tänään vastuullani oli Eshvan Lifecare-tiketit sekä Sosterin sovellusten tiketit.

Sosterin ja Eshvan Lifecare jonot Efecten puolella olivat jo tyhjentyneet eikä niissä ollut, kuin tikettejä, joita ei voinut päivittää, kuin vasta tiettyä ajankohtana. Omassa jonossani olleisiin tiketteihin oli tullut ilmoituksia ja sain vihdoon tarvitsemani lisätiedot asiakkailta. Näiden lisätietojen avulla sain käsiteltyä viimeisetkin tikettini Efecten jonostani.

Efecten tikettien käsittelyn jälkeen osallistuin tiimimme koulutukseen, jossa opetettiin, kuinka muuttaa Synapsin tulleet tapaukset palvelupyynnöiksi, jotta voimme käsitellä sovellusoikeushakemukset. Tapausten palvelupyynnöiksi muuttamisprosessi oli mielestäni selkeä ja yksinkertainen, joten en kokenut hankaluutta sen oppimisessa. Syy miksi joudumme muuttamaan itse tapaukset palvelupyynnöiksi, on se, että Synapsissa on kaksi tasoa tiketeillä niin sanottu Case-taso (tapaus) sekä RITM-taso (palvelupyyntö). Case-tasolla tarkoitetaan asiakkaan kontakti tasoa, jossa käsittelyn tulisi tapahtua automaatin toimesta. Case-tasolla asiakkaiden hakemukset ja ongelmat vastaanotetaan ja ohjataan eri ryhmille, kunkin ongelman mukaan. Tätä tasoa ylläpitää automaatti, joka luo hakemuksista tai ongelmista RITM:in, joka ohjataan sitä käsittelevälle työryhmälle. Ongelmana on tällä hetkellä se, että tiimillemme IDM:n kautta tulevien tikettien osalta automaatti ei toimi ja sovellusasiantuntijoiden täytyy käsitellä kaikki tulevat tilaukset käsin. Tilauksia tulee todella paljon, eivätkä he täten ehdi käsittelemään kaikkia saapuvia tilauksia saman päivän aikana, joten pyrimme auttamaan heitä väliaikaisesti käsittelemällä myös itse tapauksia ja muuttamalla ne palvelupyynnöiksi, jonka jälkeen ohjaamme halutut palvelupyynnöt käyttövaltuushallinnan tikettijonoon. Tapauksista luotiin postijono, jonne kaikki tapaukset saapuvat.

Käsitelin tänään monta eri tikettiä ja mielestäni tekeminen on todella sulavaa ja selkeää, joten koen, että olen sisäistänyt uudet toimintatavat todella nopeasti. Huomasin myös sen, että opin huomattavasti nopeammin tekemällä itse.

Iltapäivällä pidimme vielä toisen koulutuksen tiimimme kesken tapausten muuntamisesta palvelupyynnöiksi.

24.1.2024 keskiviikko

Tänään aloitin päivän tarkastamalla sähköpostini sekä Teams-ilmoitukseni. Työlistassa minulle oli merkattu Eshvan Lifecare-tiketit, mutta huolehdin myös Sosterin tiketeistä, sillä kollegani, jonka piti tänään huolehtia niistä, oli poissa. Olen erittäin iloinen siitä, että pystyn ja osaan käsitellä monia ohjelmistoja, jotta voin tarvittaessa ottaa vastuulleni tilanteiden muuttuessa useamman ohjelmiston tiketit.

Tämä päivä kului aika pitkälti tikettien lomassa ja opittujen toimintatapojen vahvistamisen parissa. Tällä hetkellä kaikki tiketit tulevat Synapsiin ja pääsääntöisesti työskentelemme siellä. Koin erittäin paljon onnistumisen tunnetta tänään siitä, kun useampi kollegani kääntyi ongelmatilanteissa puoleeni ja osasin ohjeistaa heitä ongelman ratkaisussa.

Käsittelin tänään todella paljon erilaisia tikettejä kuten esimerkiksi Esmikko, Lifecare, OSTi, SosiaaliEffic ja vapaamuotoiset tiketit. Näiden käsittelyn lomassa minun täytyi myös siirtyä välillä postijonon puolelle reitittämään ja muuttamaan tapaukset palvelupyynnöiksi, sillä käsiteltävät palvelupyynnot lopuivat kesken Eshvan jonosta. Koin tänään myös hieman turhautumista siihen, että paljon työaikaani kului siihen, että hoidan normaalisti automatisoituja tehtäviä käsitellessäni tapauksia palvelupyynnöiksi.

Postijono ja Eshvan jono olivat molemmat edelleen yllättävän täynnä, joten todennäköisesti myös huomenna minun täytyy reitittää palvelupyynnöitä tiimillemme, jotta voimme tehdä työmme. Toivon, että tähän tilanteeseen löytyisi jokin parempi ratkaisu, mutta tällä hetkellä tilanne on tämä ja sen kanssa on mentävä eteenpäin.

25.1.2024 torstai

Tarkastin aamulla sähköpostini ja Teams-ilmoitukseni. Työlistalla minulle oli merkitty tänään Eshvan Lifecaret. Tikettijonoissa oli edelleen paljon ruuhkaa ja yritin välillä käsitellä palvelupyynnöitä sekä samalla myös tehdä saapuvista tapauksista palvelupyynnöitä, sillä tilanne ei ollut rauhoittunut eilisestä.

Päivä kului aika pitkälti postijonoa purkaessa, mutta minua harmitti hieman se, etten ehtinyt käsittelemään palvelupyynnöitä tänään niin paljoa mitä halusin, sillä tapausten käsittely palvelupyynnöiksi vie melko paljon aikaani. Toivon, että tähän löytyisi pikaisesti jokin toinen ratkaisu. Pohdin myös sitä, että voisi olla tässä tilanteessa hyvä, jos joku pystyisi mahdollisesti keskittymään pelkästään palvelupyynnöiden käsittelyyn ja toinen tapausten käsittelyyn.

Opastin tänään kollegaani Synapsin käyttöön, sillä hän oli ollut poissa alkuviikon, jolloin tiimimme järjesti koulutuksia Synapsin käytöstä. Pääasiassa näytin miten palvelupyynnot tulee käsitellä ja miten niitä tehdään saapuvista tapauksista.

Olen huomannut sen, että Synapsin käyttöönotto herättää hieman tunteita tiimin sisällä, sillä kaikki ei toimi niin, kuin pitäisi ja tottuja ominaisuuksia puuttuu tai ne toimivat eri tavalla. Mielestäni siirtymä Efectestä Synapsiin on mennyt melko sujuvasti. Pidän itse enemmän Synapsista, sillä koen sen melko selkeäksi. Mielestäni palvelupyynnöiden käsittely on myös nopeampaa, kuin Efectessä. Toki siirtymä on aiheuttanut hieman ruuhkaa ja enemmän työtä, mutta mielestäni tilanne on, kuitenkin erittäin hyvä ottaen huomioon, että kokonainen organisaatio siirtyi uuteen palvelunhallintajärjestelmään. Pohdin tänään, miten siirtymän olisi voinut saada vielä sulavammaksi ja mielestäni siirtymä olisi voitu toteuttaa mahdollisuuksien mukaan porrastetusti, jolloin osalla

tiimistä olisi ollut osaaminen uudesta järjestelmästä ja muiden perehdyttäminen olisi sujunut helpommin.

Iltapäivällä oli tiimipalaveri, jossa käsiteltiin ajankohtaiset asiat, mutta palaverissa ei ilmennyt paljoa uutta tietoa. Viime viikon palaute keskiarvomme oli 9,08/10.

26.1.2024 perjantai

Aloitin päivän tarkistamalla ilmoitukseni Teamsista ja sähköpostista. Tänään työlistalla minulle oli merkitty Sosterin tiketit sekä Eshvan Lifecare. Tikettijonojen tilanne on edelleen pysynyt samana ja tuntuun, kuin yhtä käsiteltyä tikettiä kohden tulee uusi käsiteltävä tilalle.

Aloitin tikettien käsittelyn ensiksi tarkastamalla postijonon, josta reititin monta Sosterin palvelupyyntöä käyttövaltuushallinnan jonoihin. Käsitellessäni postijonoa huomasin, kuinka rutiinin omaiseksi ja varmaksi tekemiseni oli kehittynyt.

Tänään aamulla tiimillemme järjestettiin Synaps-koulutus toisen käyttövaltuustiimin käyttövaltuussuunnittelijan toimesta, sillä hän oli työskennellyt huomattavasti enemmän Synapsin kanssa. Koulutuksessa kävi ilmi monta asiaa, joita tuli muuttaa tapausten sekä palvelupyyntöjen käsittelytavoissa. Koulutus oli mielestäni todella ytimekäs ja kattava, sillä siinä oli paljon asioita, joita en tiennyt. Koulutuksen ohessa myös huomasimme uusia puutteita järjestelmässä ja saimme myös tietää, että järjestelmässä törmäämiimme ongelmiin kehitettiin jo ratkaisua tai ne oli päätetty jättää järjestelmään niin sanotusti ominaisuuksiksi.

Koulutuksen jälkeen jatkoin uusilla ohjeilla tapauksien ja palvelupyyntöjen käsittelyä. Tänään jonoissa oli todella paljon Lifecare-tikettejä, joiden käsittelyssä minulla vierähti paljon aikaa. Autoin aina välillä myös kollegoitani Synapsin käytössä ja palvelupyyntöjen käsittelyssä.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko on kulunut erittäin työntäyteisesti ja tikettijonoja ei saatu täysin kuriin, mutta niistä saatiin käsiteltyä vanhimmat tiketit. Kaiken kaikkiaan viikko on ollut kiireinen uuden palvelunhallintajärjestelmän astuessa käyttöön ja sen opetteluun sekä kollegoiden neuvomisen myötä. Sain myös tällä viikolla kuitattua oman tikettijononi Efectessä kokonaan ja käsiteltyä melkein kaikki Efectessä jäljellä olleet Sosterin tiketit.

Mielestäni viikko on kuitenkin ollut oman kehittymiseni näkökulmasta todella positiivinen. Olen oppinut käyttämään Synapsia lyhyessä ajassa melko sujuvasti ja saan käsiteltyä paljon tikettejä. Olen myös oppinut tällä viikolla paljon uutta liittyen yleisesti tikettien käsittelyyn sekä yksittäisistä erikoisemmista tiketeistä. Itse koen Synapsin käyttöönoton sujuneen hyvin ja melko ongelmitta. Olen myös uskaltanut

lähteä kokeilemaan Synapsin käyttöä melko itseohjautuvasti sekä löytänyt ratkaisuja omiin ongelmatilanteisiini itse.

Olen tällä viikolla päässyt useampaan otteeseen neuvomaan sekä auttamaan kollegoitani ja koin sen erittäin positiivisena asiana, että minun puoleeni uskalletaan kääntyä ongelmatilanteissa. Tämän seurauksen pohdin myös sitä, että olen selkeästi onnistunut integroitumaan työyhteisöön todella hyvin.

Ensi viikolta odotan sitä, että tikettijonot saataisiin paremmin kuriin ja automaatti alkaisi toimimaan, jolloin tapaukset käsiteltäisiin automaattisesti palvelupyynnöiksi ilman manuaalista käsittelyä.

4.4 Viikko 4

29.1.2024 maanantai

Toinen viikko Synapsin käyttöönoton jälkeen alkaa ja tikettijonojen tilanne on rauhoittunut huomattavasti. Aloitin päivän tarkistamalla ilmoitukset Teamsista ja sähköpostista. Tänäpäin työlistassa minulle oli osoitettu Sosterin sovellukset ja Eshvan Lifecaret.

Aloitin päivän tarkastamalla Efectestä vanhempia tikettejä, jotka ovat odotelleet tiettyä päivämäärää, jolloin ne voi käsitellä. Osaa tiketeistä ei voi käsitellä, kuin vasta tunnusten voimaanastumispäivänä, sillä esimerkiksi käyttäjien tittelit ovat saattaneet vaihtua uudessa työjaksossa. Käsitelin Efectessä Sosterin jonosta muutaman tiketin ja siirryin Synapsin puolelle.

Synapsissa järjestin palvelupyynnöt niiden haku päivän mukaan järjestykseen ja aloitin vanhimpien palvelupyynnöiden käsittelyn, ettei niiden hakijat, joutuisi odottamaan kohtuuttomia aikoja hakemustensa käsittelyä. Suurin osa palvelupyynnöistä oli Lifecareen ja muutama myös hieman harvinaisempiin järjestelmiin kuten anestesia- ja tehohoitojärjestelmä ICCA:an.

Osallistuin aamulla Scrum-palaveriin, joita pidettiin tällä viikolla kaksi, niiden sisällössä ei ollut paljoa uutta. Palaverissa kysyttiin tiimin jäseniltä, millaisessa tilanteessa on Synapsin käytön kanssa ja alkaako sen käyttö jo sujumaan. Scrum-palaverin jälkeen siirryin seuraamaan Johtoryhmän kokousta, jossa käsiteltiin Synapsia ja yrityksen talous näkymiä.

Kokousten jälkeen jatkoin palvelupyynnöiden käsittelyä ja koko loppu päivä meni niitä käsitellessä. Sain tänäpäin melko paljon suljettua tikettejä. Tein myös palvelupyynnöiden ohessa kiirehdyttäjä palvelupyynnöitä, joista ilmoitettiin erillisellä Teams-kanavalla.

30.1.2024 tiistai

Tänään tulin toimistolle tekemään töitä etänä olemisen sijaan, sillä minulla oli päivän aikana muita menoja. Aloitin päivän tarkastamalla sähköpostini ja Teams-ilmoitukseni. Työlistassa minulle oli merkitty tänään Eshvan Lifecaret ja Eshvan poistot.

Tikettijono oli todella täynnä Lifecare palvelupyynnöitä, joita aloitin käsittelemään heti aamusta. Osa hakemuksista oli helppo käsitellä, mutta osassa pyydettiin käyttäjälle ajanvarauskirjan perustamista, joka on melko aikaa vievä. Ensiksi käyttäjälle täytyy tehdä tietopohja ja täyttää tietopohja halutun työntekijäroolin avulla, jotta ajanvarauskirja tehdään oikeaan työntekijärooliin. Tämän jälkeen Lifecare-järjestelmä täytyy sammuttaa, jotta tiedot päivittyvät. Seuraavaksi perustetaan ajanvarauskirja käyttäen tietopohjaa ja mahdollisesti asiakkaan pyytäessä kytetään tekstiviesti ilmoitukset päälle.

Aamupäivällä kävin juttelemassa 2M-IT:n toimitusjohtaja Jari Nevalaisen kanssa, sillä hänellä on tapana tutustua uusiin työntekijöihin muutaman kuukauden kuluttua heidän töiden alusta. Keskustelimme, miten minulla on mennyt, omista tavoitteistani ja yrityksen rakenteesta sekä IT-alasta yleisesti.

Tapaamisen jälkeen jatkoin Eshvan Lifecare-palvelupyynnöiden parissa. En ole itse käsitellyt nyt muutamaan päivään postijonoa, vaan olen päässyt käsittelemään pelkästään palvelupyynnöitä, mikä helpottaa työtäni.

Ilmapäivästä käsitelin lisää palvelupyynnöitä ja autoin kollegaani muutamassa ohjelmaan liittyvässä ongelmassa sekä Synapsin käyttöön liittyvässä ongelmassa. Tämä päivä oli tyypillinen käyttövaltuusasiatuntija työpäivä.

31.1.2024 keskiviikko

Päivä alkoi tarkastamalla sähköpostit ja Teams-ilmoitukset. Katsoin työlistaa ja vuorossa oli tänään Eshvan Lifecaret sekä Sosteri.

Eshvan jono oli melko täynnä, joten aloitin päivän purkamalla sitä ja huomasin, että suurin osa sen sisällöstä on Lifecarea koskevia palvelupyynnöitä. Tällä hetkellä Lifecare-hakemuksia tulee todella paljon, sillä eletään vuoden vaihteen aikaa, jolloin suurin osa tunnuksista vanhenee ja hakemusten sisältö on aika pitkälti tunnusten käyttöoikeuksien jatkamista. Jonossa on myös paljon hakemuksia, joissa täytyy tehdä täysin uusi tunnus.

Käsiteltyäni hakemuksia muutaman kymmentä, autoin kollegaani Synapsin hakutoiminnon kanssa, sillä hän ei löytänyt etsimäänsä hakemusta Synapsista. Koen tällä hetkellä Synapsin hakutoiminnon olevan hankala käyttöinen, sillä ilman oikeaa hakumuotoa on mahdotonta löytää etsimäänsä. Synapsin hakutoiminnosta puuttuu mielestäni helppokäyttöisyys.

Autettuani kollegaani, aloitin käsittelemään vapaamuotoista ICCA-hakemusta, joka paljastui luultua isommaksi. Kyseessä oli tilaus, jossa haluttiin tehdä monia kymmeniä uusia käyttäjiä ICCA:an, sillä Sosterin ja Essoten ICCA-käyttäjät siirrettiin uuteen yhteiseen tietokantaan. Konsultoin kollegaani ja päädyimme pyytämään lisätietoja hakemukseen liittyen, sillä halusimme selvittää, tehtiinkö lisäykset meidän käyttämäämme versioon ICCA:sta vai tuliko meidän kirjautua, jostain toista kautta uuteen ICCA:an, jotta pääsisimme käsiksi uuteen tietokantaan.

Iltapäivällä osallistuin tiimipalaveriin, jossa käsiteltiin KHSHP:n asioita sekä julkistettiin uusia työntekijöitä. Palaverissa selvisi myös, että tänään käsitteilyyn ottamani ICCA-hakemus liittyy uuden ICCA-tietokannan luomiseen ja, että ICCA:n tulevista muutoksista järjestetään tapaaminen ensi viikon maanantaina.

Palaverin jälkeen kollegani otti minuun yhteyttä koskien ICCA-hakemusta ja hänellä oli kertoa, miten asian kanssa menetellään. Hakemuksen mukana tuli kaksi Excel-tiedostoa, joissa oli käyttäjiä, jotka piti lisätä uuteen ICCA-tietokantaan. Exceleissä oli yhteensä noin 220 käyttäjätunnusta. Kirjauduin uudella tavalla ICCA:an ja tämä herätti mielessäni kysymyksen siitä, tuleeko jatkossa myös IDM:n kautta tulevat ICCA-hakemukset tehdä tähän uuteen tietokantaan. Tähän kysymykseen toivottavasti saadaan vastaus maanantaina. Jaoimme yhden Excelin sisällön kollegani kanssa ja aloitimme lisäämään ohjeistetulla tavalla käyttäjiä uuteen tietokantaan. Saimme iltapäivän aikana lisättyä toisen Excelin käyttäjätunnukset uuteen tietokantaan. Huomenna tarkoitukseni on jatkaa toisen Excelin parissa.

1.2.2024 torstai

Aloitin päivän tarkistamalla sähköpostini sekä Teams-ilmoitukseni. Katsoin työvuorolistasta, että tänään minulla oli vuorossa Eshvan Lifecaret.

Tarkistin ensi töikseni Efectestä tiketit, jotka tuli päivittää tietyinä päivinä. Tänään Efectessä oli useampi tiketti, jotka sain käsiteltyä loppuun asti. Samalla sain myös Synapsin puolelta kuitattua muutaman palvelupyynnön, jotka olivat odottamassa määräpäiväänsä.

Tämän jälkeen jatkoin eilisen ICCA projektin käsitteilyä ja sain toisen Excelin kaikki tunnukset siirrettyä uuteen tietokantaan. Siirtäessäni tunnuksia törmäsin muutama ongelma tapaukseen, joissa käyttäjien AD-tunnusta ei löytynyt uudesta tietokannasta, joten käyttäjää ei pystynyt lisäämään vielä tietokantaan. AD-tunnusta käytetään pohjana ICCA-tunnukselle ja sen avulla tunnistetaan, että käsitellään oikean käyttäjän tunnusta. Laitoin asiasta viestiä asiakkaalle ja jäin odottamaan vastausta. Eilen tulleissa viesteissä myös selvisi se, että ensi viikon maanantaista lähtien uudet IDM:n kautta tulevat ICCA-hakemusten tunnukset tehtäisiin uuteen tietokantaan.

Projektin jälkeen huomasin, että Teamsin Kiirehtimiset-kanavalle oli ilmoitettu muutamista tiketeistä. Etsin tiketit ja aloitin käsittelemään niitä.

Loppu päivän käsittelin kiirehdintöjen lomassa Lifecare-palvelupyynnöitä, joista osassa piti lisätä oikeudet käyttäjälle yleiseen ajanvarauskirjaan, mitä en itse pystynyt tekemään, vaan reititin nämä palvelupyynnöt Eloisan tietohallinnolle.

2.2.2024 perjantai

Päivä alkoi ilmoitusten tarkastamisella sähköpostista ja Teamsista. Tänään työvuorolistaan minulle oli merkitty Sosteri sekä Eshvan Lifecaret.

Huomasin Teamsin viesteissä, että minua oli tavoiteltu eilen käsittelemieni tikettien tiimoilta. Kyseessä oli tikettejä, joissa minun tuli lisätä käyttäjälle oikeuksia yleisiin ajanvarauskirjoihin, mutta en pysty itse tekemään sitä, sillä Eloisan tietohallinto käsittelee yleisessä käytössä olevien ajanvarauskirjojen käyttöoikeuksia. Olin ilmeisesti lähettänyt viestin Eloisan tietohallinnolle väärällä viestipohjalla, jolloin viestit olivat menneet väärään sähköpostiin. Opin tämän seurauksena oikean osoitteen, johon Lifecarea koskevat tiketit tuli lähettää. Opin myös, että SosiaaliEffican tiketeille on myös oma sähköposti osoitteensa.

Seuraavaksi aloitin käsittelemään Eshvan jonoa, jonne oli kertynyt paljon tikettejä. Tikettien käsittelyn ohessa seurasin tänään kiirehdintä kanavaa, johon tuli melko tasaisin väliajoin lisää kiirehdittyjä tikettejä. Kiirehdinnät lähinnä olivat Eshvan Lifecare-tikettejä, joita käsittelin muutenkin jo Eshvan jonosta.

Tänään Eshvan jonosta löytyi myös yllättävän paljon vapaamuotoisia tikettejä. Muutamassa tiketissä ohjasin asiakkaan IDM:n pääkäyttäjän luo, sillä asiakas tarvitsi opastusta IDM-hakemusten tekemisen kanssa. Osassa tikettejä ongelmana oli myös, että sovellus ei toiminut, jolloin tarkistin heidän oikeutensa kyseiseen sovellukseen ja ohjasin tämän jälkeen asiakkaat sovellustukeen, sillä heidän käyttöoikeuksissansa ei ollut mitään vikaa.

Viikkoanalyysi

Viikko on ollut melko tyypillinen käyttövaltuusasiantuntijan työviikko, paljon tunnuksien tekoa sekä tunnusten jatkamisia. Mielestäni viikko on mennyt erinomaisesti ja huomaan, kuinka sujuvaksi oma tekeminen muuttuu Synapsissa. Haku toiminnon käyttäminen on mielestäni helpottunut ja olen onnistunut saavuttamaan tarpeeksi kokemusta ja tietämystä Synapsin käytöstä, jotta pystyn neuvomaan esimerkiksi kollegoita itsevarmasti.

Tähän viikkoon on mahtunut paljon erilaisia tunnuksia ja uutta tietoa sovellusten käytöstä, tästä esimerkkinä ICCA:an tulevat muutokset ensi viikolla. Olen oppinut paljon oleellisia asioita, kuten oikean sähköpostiviesti pohjan käyttämistä, kun viestitään Eloisan tietohallinnolle.

Mielestäni tämä työviikko meni tosi nopeasti, mutta olisin kaivannut hieman vaihtelua työtehtäviin. Tällä hetkellä odotan edelleen Hyvaks käyttäjätunnuksiani, jotta voisin aloittaa opettelun ja auttaa jonon purkamisessa. Uuden asiakkuuden kautta saisin myös työtehtäviini lisää vaihtelua, ja työviikko ei koostuisi pelkästään samoista asiakkuuksista.

Odotan ensi viikolta uuden ICCA-version käyttöönottoa ja mahdollisesti jos Hyvaks tunnukset tulevat, niin pääsisin opettelemaan Hyvaksin sovellusoikeushakemusten käsittelyä.

4.5 Viikko 5

5.2.2024 maanantai

Viikko lähti käyntiin ilmoitusten tarkistamisella sähköpostista sekä Teamsista. Tämän päivän työlistaan minulle oli merkitty Eshvan Lifecaret.

Eshvan jonossa oli yllättävän vähän palvelupyynnöitä, jotka koskivat Lifecarea. Aloitin käsittelemään muutamia Lifecare-palvelupyynnöitä. Kiirehdintöitä ilmoitettiin Teams-kanavalla tasaiseen tahtiin ja tein niistä ne mitkä pystyin. Yhden kiirehdinnän kohdalla minun tuli muuttaa tapaus palvelupyynnöksi, jonka seurauksena törmäsin mielenkiintoiseen ongelmaan, jossa oma nimeni siirtyi asiakkaan paikalle. En huomannut muutosta ennen, kuin olin jo ratkaissut palvelupyynnön. Tämä seurauksena sähköpostiini ilmestyi arviopyyntö siitä, kuinka hyvin tilaus oli käsitelty. Kerroin ongelmastani tämän aamuissa Scrum-tapaamisessa ja löysin ongelmani ratkaisun tapaamisessa saatujen neuvon avulla. Minun tuli avata tapaus uudelleen, sillä tapaus sulkeutuu automaattisesti, kun palvelupyyntö ratkaistaan. Tämän seurauksen minun täytyi tehdä uusi palvelupyyntö tapauksesta ja ilmoittaa virheellisestä palvelupyynnöstä Synapsin muutosagentille.

Ratkaistuani kiirehdintäpyynnön jatkoin Lifecare-palvelupyynnöiden käsittelyä ja sain käsiteltyä ne kaikki. Päätin auttaa tämän jälkeen purkamaan Sosterin jonoa, josta käsitelin pääasiassa ICCA ja Esmikko palvelupyynnöitä. Huomasin palvelupyynnöiden loppuvan, joten siirryin postijonoon, jossa aloitin muuttamaan Lifecare-tapauksia palvelupyynnöiksi.

Iltapäivällä aloitin käsittelemään muuttamiani palvelupyynnöitä. Palvelupyynnöitä käsitellessä huomasin tehneeni virheen, jonka korjaamiseen kuluisi aikaa. Olin vahingossa lisännyt Lifecaressa saman käyttäjän työntekijä tunnukseksi opiskelija roolin ja asettanut opiskelija täpän päälle. Tämän seurauksena työntekijä tunnus ei nousisi vastaanottajaksi eikä pystyisi tekemään tilastointeja tai rokotuskirjauksia. Korjatakseni ongelman minun tuli tehdä uusi työntekijätunnus käyttäjälle ja passivoida vanha tunnus. Tämä tarkoitti kaikkien käyttäjän tehtäväroolien siirtoa uudelle käyttäjälle pohjalle ja niiden mukana tulevien muiden oikeuksien kuten tilastointioikeuden siirtoa. Alkuperäinen tarkoitukseni oli tehdä käyttäjälle erillinen opiskelija tunnus, mutta nyt jouduin tekemään sen lisäksi kokonaan uuden tunnuksen. Mielestäni virhe oli

opettavainen ja nyt osaan olla entistä tarkempi sekä tiedän miten tällaisessa tilanteessa, kuuluu toimia.

6.2.2024 tiistai

Päivä alkoi ilmoitusten tarkastamisella sähköpostista sekä Teamsista. Tänään työvuorolistaan oli merkattu minulle Sosteri sekä Eshvan Lifecare.

Aloitin käsittelemään Eshvan jonoa ja käsittelin useamman, OSTi ja Lifecare palvelupyynnön. Onnistuin käsittelemään pyynnöt tehokkaasti, ja sain jonon hyvään kuntoon. Siirryin seuraavaksi muuttamaan tapauksia palvelupyynnöiksi, sillä niitä oli ehtinyt jo kertyä monia kymmeniä rästiin ja osa niistä oli kaiken kiireen takia ollut jo useamman päivän koskemattomina. Sain käsiteltyä postijonosta kaikki Sosteri ja Lifecare tapaukset.

Postijonon käsittelyn jälkeen muistin, että viime viikolla ilmoitettiin uudesta koulutuksesta, joka käsitteli tietoturva ja tietosuojaa ja sen integroimista omiin työtehtäviini. Päätin aloittaa koulutuksen, sillä se ei ollut kovin pitkä ja tikettijonot olivat hallinnassa.

Koulutuksessa käytiin läpi henkilötietojen käsittelyä tietoturvan sekä tietosuojan näkökulmasta. Koulutuksessa käsiteltiin myös näiden toteutumista organisaatiossa ja sitä, millaisia uhkia mahdollisesti tietoturvaan ja tietosuojaan kohdistuu.

Koulutuksen jälkeen jatkoin palvelupyynnöiden käsittelyä ja sain käsiteltyä Eshvan jonosta melkein kaikki pyynnöt. Iltapäivällä sain kutsun huomenna pidettävään OmaHämeen ja KHSHP:n koulutukseen. Koulutuksessa käydään läpi mihin hakemukset saapuvat ja miten ne käsitellään.

7.2.2024 keskiviikko

Päivä alkoi tarkastamalla ilmoitukset Teamsista sekä sähköpostista. Tänään työvuorolistalle oli merkattu minulle Sosteri ja Eshvan Lifecare.

Aloitin käsittelemään Eshvan jonoa ja huomasin, että siellä ei ollut paljoa hakemuksia. Käsittelin muutamia Lifecare, OSTi, Esmikko ja SosiaaliEfficca hakemuksia. Jonossa oli myös yksi harvinaisempi tunnushakemus, joka koski Optimointi ja Päivän kulku sovelluksia. Optimointi on kotihoitoon tarkoitettu toiminnanohjausjärjestelmä ja Päivän kulku on sovellus, joka on tarkoitettu kotihoito käyntien seuraamiseen. Optimoinnin ja Päivän kulun kohdalla käytetään yhtä ja samaa hakemusta molempiin ohjelmiin. Optimointiin annetaan näissä hakemuksissa aina oikeudet, mutta mikäli käyttäjä tarvitsee oikeudet myös Päivän kulkuun, niin se on ilmoitettu hakemuksella. Tällä kertaa käyttäjä tarvitsi oikeuden vain Optimointiin.

Saatuani jonon tyhjäksi, osallistuin OmaHämeen ja KHSHP:n tikettien käsittelyä koskevaan koulutukseen, jonka vetäjänä toimi kollegani. Koulutuksessa käytiin läpi,

miten palvelupyynnöt löydetään, miten ne saapuvat meille, miten ne käsitellään sekä sitä, miten nämä pyynnöt ratkaistaan. Erikoisuutena OmaHämeen kohdalla toimii se, että emme KVH:ssa käsittele pyyntöjä loppuun, vaan meitä varten palvelupyynnöstä luodaan tehtävä, jonka kuittaamme ja tämän jälkeen tehtävästä lähtee ilmoitus palvelupyynnölle, jonka Service Desk sulkee.

Koulutuksen jälkeen siirryin postijonon pariin ja aloin käsittelemään tapauksia, jotta minulla olisi tekemistä Eshvan jonossa. Postijonossa oli monia erilaisia tapauksia, mutta niitä ei ollut montaa. Olin yllättynyt tänään siitä, että postijono sekä Eshvan jono olivat molemmat tyhjiä.

Iltapäivällä osallistuin tiimipalaveriin, jossa oli tällä kertaa kaikki KVH tiimit. Yleensä, joka kuukauden ensimmäinen tiimipalaveri järjestetään koko käyttövaltuushallinnan laajuisesti. Palaverissa puhuttiin yleisiä asioita ja uutisia, jotka koskivat kaikkia käyttövaltuushallinnan työntekijöitä. Palaverissa keskusteltiin myös Siqni-kyselyn tuloksista ja siitä, millaisia muutoksia ja asioita pyritään viemään eteenpäin liittyen palkka-asioihin ja työuran monipuolistamiseen. Palaverissa esiteltiin myös uuden toimistorakennuksen pohjaratkaisua, johon Turun konttori tulee siirtymään tulevaisuudessa.

Tiimipalaverin jälkeen jatkoin vielä käsittelemällä loput Eshvan jonon hakemukset.

8.2.2024 torstai

Aloitin päivän tarkistamalla ilmoitukset sähköpostista sekä Teamsista. Työvuorolistaan minulle oli merkitty tänään Eshvan Lifecare.

Palvelupyöntöjono oli tänä aamuna melko tyhjä Lifecare-hakemusten osalta, joten käsitelin ne muutamat hakemukset, jotka olivat siellä. Hakemuksien seassa oli useampi ajanvarauskirjoihin liittyvä pyyntö, joissa otin yhteyttä Eloisan tietohallintoon, jotta he voivat lisätä käyttäjille oikeudet ajanvarauskirjoihin. Tämän jälkeen siirryin postijonoon käsittelemään lisää palvelupyöntöjä.

Aamupäivällä KVH3 tiimimme järjesti lomapalaverin, jonka aiheena oli käsitellä tämän vuoden kesälomia ja alustavasti selvittää onko tarpeeksi tekijöitä kesälle vai pitääkö palkata kesätyöntekijöitä.

Lomapalaverin jälkeen palasin käsittelemään palvelupyöntöjä sekä selvittämään postijonon tilannetta Eshvan Lifecaren osalta. Sain käsiteltä kaikki Lifecare-hakemukset, joten päätin auttaa Sosterin hakemusten käsittelyssä. Loppu päivä kului pitkälti hakemuksia käsitellessä ja sain postijonon ja Eshvan jonon purettua Eshvan Lifecarejen osalta.

Iltapäivällä osallistuin vielä 1+1:seen, jossa keskustelin esihenkilöni kanssa kuulumisista ja viihtymisestä nykyisten työtehtävien parissa. Keskustelussa sovimme ajankohdan tavoitekeskustelulle, jotta työskentelylleni saadaan asetettua tavoitteet maaliskesäkuun ajalle. Otin puheeksi keskustelussa vajaaksi jäävän kesälomani ja

pystyn lisäämään siihen lisäpäiviä tekemällä etukäteen tunteja työaikapankkiin. Keskustelussa nousi myös puheenaiheeksi neljännen KVH-tiimin muodostaminen tulevaisuudessa ja pohdin tulevan tiimin käyttövaltuussuunnittelijan rooliin hakemista siitä huolimatta, että olen työskennellyt vasta neljä kuukautta nykyisessä roolissani käyttövaltuusasiantuntijana. Olen saanut paljon hyvää palautetta työskentelystäni ja koen, että taidoistani voisi olla hyötyä myös haastavammassa työtehtävässä. Kuulin esihenkilöltäni, että työskentelyäni oli keuhuttu kollegoideni toimesta, mikä tuntui erityisen mukavalta. Tämä mahdollisuus sai minut pohtimaan mahdollista etenemistäni tyourallani, vaikka hieman epäröinkin, että olenko vielä ehtinyt kerryttämään tarpeeksi kokemusta roolia varten. Samalla pohdin myös miksi jättää mahdollinen etenemismahdollisuus käyttämättä.

9.2.2024 perjantai

Päivä alkoi tarkistamalla ilmoitukset Teamsista sekä sähköpostista. Minulle oli merkitty työvuorolistaan tänään Eshva Lifecare ja Sosteri. Tälle päivälle kalenterini näytti tyhjältä tapaamisten ja kokousten osalta.

Aloitin tarkistamalla Eshvan jonon tilanteen, jossa oli melko vähän käsiteltäviä hakemuksia. Jatkoin muutamien SosiaaliEffican ja Lifecare hakemusten jälkeen postijonoon ja tarkistin sen tilanteen Sosterin ja Eshvan Lifecare hakemusten osalta. Postijonosta löytyi muutamia Lifecare, Raisoft sekä Esmikko hakemuksia. Muutin tapaukset palvelupyynnöiksi ja käsittelin ne.

Siirryin seuraavaksi täyttämään tavoitekeskustelussa pohjana käytettävää kysymyslomaketta. 2M-IT:llä on käytössä Skillhive niminen järjestelmä, joka on osaamis- ja oppimisalusta. Skillhive mahdollistaa osaamisen dokumentoinnin, se sisältää kehitys- ja koeaikakeskustelu alustoja sekä siellä pystyy ilmoittautumaan erilaisille organisaation tarjoamille koulutuksille.

Kollegani ilmoitti kesken lomakkeen täyttöä, että postijono oli täyttynyt monella kymmenellä Lifecare-hakemuksella, joten aloitin työskentelyn niiden parissa. Hakemukset olivat uusien työntekijöiden, jonka takia niitä oli paljon. Jatkoin niiden parissa loppupäivän, sillä postijonoon ilmestyi useampaan otteeseen päivän aikana iso määrä uusia hakemuksia.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla tulin käsitelleeksi paljon tunnushakemuksia, mutta joukkoon mahtui myös harvinaisempia sovellusoikeushakemuksia. Tikettijonojen tilanteet vaihtelivat paljon eri päivinä ja olikin mielenkiintoista nähdä, kuinka viikko huipentui isoihin tunnustilauksiin.

Opin tällä viikolla paljon uusia asioita esimerkiksi, miten menetellä Synapsissa, mikäli palvelupyyntö on virheellinen. Opin lisää tietoturvasta ja tietosuojasta koulutuksen kautta, opin OmaHämeen tunnusten käsittelyä sekä korjasin ensimmäistä kertaa

virheellisesti tehdyn Lifecare-opiskelijatunnuksen. Mielestäni viikko on harjoittanut erittäin paljon ongelmanratkaisutaitoa ja tiedonhankkimistaitoa.

Tämä viikko on myös ollut poikkeuksellinen sen vuoksi, että siihen mahtui myös työtehtävien ulkopuolelle liittyviä asioita kuten lomapalaveri, johon en ole ennen päässyt osallistumaan, sillä minulla ei ole ollut kesälomia. Toinen asia ja samalla myös mieltä nostattava asia tällä viikolla oli keskustelu esihenkilön kanssa, jossa sain kuulla hyvää palautetta. Keskustelusta rohkaistuneen pohdin myös, että voisin hakea tulevaisuudessa perustettavan neljännen KVH tiimin käyttövaltuutus-suunnittelijan rooliin, mikäli haluaisin.

4.5 Viikko 6

12.2.2024 maanantai

Päivä alkoi tarkastamalla ilmoitukset Teamsista ja sähköpostista. Sähköposteihin oli tullut ilmoitus muutamasta jonossani olevasta tiketistä, joissa asiakas oli vastannut lisätieto pyyntöni. Työvuorolistaan minulle oli merkitty tänään Eshvan Lifecaret.

Aloitin käymällä läpi tikettijonossani olevat tiketit. Sain käsiteltyä yhden Raisoft-tiketin ja useamman Lifecare-tiketin. Lifecare-tiketeissä tuli vain vaihtaa käyttäjän tehtävänimike, mutta Raisoftin kohdalla kyse oli siitä, etten voinut toimittaa tunnuksia käyttäjälle ennen, kuin hänen työjaksonsa alkaa.

Tämän jälkeen osallistuin johtoryhmän kokoukseen, jossa käsiteltiin talousasioita ja yrityksen eri projektien edistymistä. Kokouksessa keskusteltiin IT-tukipalveluiden ruuhkautuneisuudesta ja huonoista asiakaspalautteista, jotka ovat peruja Synapsin käyttöönnotosta.

Johtoryhmän kokouksen jälkeen tiimillämme oli Scrum-tapaaminen. Suurin puheen aihe tapaamisessa oli postijonon täytyminen sovellusoikeuksien poistohakemuksilla. Tähän asti hakemuksia ei ole voitu käsitellä, sillä poistokäsittely Synapsissa on ollut hankalaa Synapsin puutteellisten ohjeistuksen ja ominaisuuksien vuoksi. Tästä esimerkkinä poistokäsittelyssä ei ole tarpeen lisätä asiakkaan tietoja tiketille, mutta Synaps edellyttää asiakkaan tietojen lisäämistä, jotta poistokäsittelyn voi tehdä. Tapaamisessa saimme uutta tietoa siitä, että Synapsissa on niin sanottu yleinen Guest-käyttäjä, jota voi käyttää asiakkaan tiedot kohdassa. Päätimme, että aloitamme poistojen käsittelyn hallitusti yksi sovellus kerrallaan.

Tapaamisen jälkeen aloitin käsittelemään Eshvan Lifecare-tikettejä, joita oli ehtinyt kertyä jo melko paljon aamun ohjelman aikana. Loppu päivä kului postijonon ja Eshvan jonon välillä hyppiessä.

13.2.2024 tiistai

Aloitin päivän tarkistamalla ilmoitukset sähköpostista ja Teamsista. Minulla on vuorossa tänään Sosteri ja Eshvan Lifecaret. Huomasin, että muutamasta jonossani olevasta tiketistä oli tullut ilmoitus uusista asiakkaan tekemistä työmuistiinpanoista. Tarkastin tiketit ja sain käsiteltyä ne loppuun.

Tarkistin Eshvan jonon ja huomasin siellä olevan ainoastaan tikettejä, jotka oli merkattu ”Odottaa määräpäivää” tilaan. Siirryin postijonoon, jonne oli tullut todella paljon tikettejä. Aloitin postijonon purkamisen ja huomasin suuren osan olevan Lifecare sekä Esmikko tikettejä. Siirtyessäni käsittelemään tikettejä Eshvan jonoon huomasin vahingossa merkanneeni tiketin hakijaksi väärän henkilön, jonka takia jouduin ottamaan yhteyttä Synapsin-tukitiimiin, joka ohjaisi väärin tehtyjen palvelupyynnötkettien poistopyynnön eteenpäin. Otin kyseiset tiketit omaan jonooni odottamaan, kunnes väärin tehdyt palvelupyynnöt olivat poistettu. Kaipaisin Synapsissa enemmän muokkaus mahdollisuuksia tikettien osalta, sillä tällä hetkellä, kun teet vahingossa virheen saattaa olla, ettei pysty itse korjaamaan sitä, vaan asiaa tulee lähteä selvittämään uuden palvelupyynnön muodossa. Tämän seurauksena tein palveluportaalin kautta tiketin Synaps-tukitiimille, joka käsittelee ja ratkaisee ongelman.

Loppu päivä kului purkaen vuorotellen postijonoa ja Eshvan jonoa.

14.2.2024 keskiviikko

Aloitin päivän tarkastamalla Teamsiin ja sähköpostiini tulleet ilmoitukset, joista osa koski Teamsissa OmaHämeen ja KHSHP:n tunnusten käsittely ohjeita. Tänään minulle oli merkattu työvuorolistaan Eshvan Lifecare ja Sosteri.

Sähköpostiini oli tullut ilmoituksia jonossani olevien tikettien edistymisestä ja katsoinkin ne läpi seuraavaksi. Useammassa OSTi-tiketissä olin saanut vastauksen esittämäni kysymykseen koskien, minkä asiakkuuden oikeudet käyttäjälle annetaan. Käsittelin OSTi-tikettien lisäksi muutaman muun tiketin myös omasta jonosta.

Siirryin seuraavaksi käsittelemään vähäiset tiketit postijonosta, jonka jälkeen aloitin Eshvan jonon perkaamisen. Eshvan jonossa oli yllättävän paljon vapaamuotoisia tikettejä. Jonossa oli vapaamuotoinen OSTi-tiketti, jossa asiakas ei päässyt tekemään lääketilauksia ja tiketti oli aiemmin myös ollut käsittelyssäni. Tarkastelin asiakkaan OSTi-käyttäjää ja huomasin varsin erikoisen ongelman siinä; käyttäjälle oli asetettu rajoitus, jolloin hän ei pystynyt tekemään, kuin materiaalitilauksia. Rajoitus oli niin vanhoja peruja, joten otin asiakkaalta rajoitukset pois ja suljin tiketin.

Toinen vapaamuotoinen tiketti käsitteli Lifecaren tilastointioikeuksia. Asiakas halusi laajat tilastointi oikeudet, joka on yleinen asiakkaiden käyttämä termi, jota on hankala tulkita. Termin takia olen monesti joutunut kysymään tarkennuksia hakemuksista, mutta tällä kertaa huomasin, että asiakas oli hakenut itse itselleen oikeuksia. Lähtökohtaisesti asiakas ei voi hakea itse itselleen oikeuksia, vaan esihenkilön tulee hakea ne, sillä itselleen tilaamisessa piilee turvallisuusriski. Turvallisuusriski muodostuu liiallisten oikeuksien antamisesta ja esimerkiksi käyttäjällä voisi olla pääsy tietoihin, joihin hänellä

ei kuulu olla pääsyä. Tämän takia jouduin hylkäämään tiketin ja ilmoittamaan asiakkaalle, että pyytää esihenkilöään tekemään hakemuksen halutuista oikeuksista.

Sain Eshvan jono käsiteltyä tyhjäksi, jonka jälkeen huomasin saaneeni ilmoituksen sähköpostiin, että omassa tikettijonossani olevissa tiketeissä oli uusia ilmoituksia. Tarkistin ilmoitukset ja huomasin ilokseni, että sain tarvittavat tiedot kahteen tikettiin ja nyt pystyin käsittelemään ne loppuun. Toisessa tiketissä asiakas kertoi tehneensä tiketin virheellisesti, joten suljin tiketin ja merkitsin sen hylätyksi.

Eshvan tikettijonon puolelle oli tullut uusia tikettejä, joista osassa tarvittiin sovellusoikeus Timoon. En ole pitkään aikaan käsitellyt Timo-hakemuksia, joten jouduin hieman turvautumaan wikiohjeisiin, mutta tiketin käsittely prosessi oli loppujen lopuksi melko yksinkertainen.

15.2.2024 torstai

Päivä alkoi ilmoitusten tarkastamisella sähköpostista ja Teamsista. Tänään työvuorolistaan minulle oli merkitty Eshvan Lifecare. Aamulla kollegani ilmoitettiin olevan pois, jolloin Sosteri siirtyi minulle tehtäväksi.

Aloitin tarkastamalla Eshvan jonon, jossa oli useampi erikoisempi tiketti koskien Lifecarea ja SosiaaliEfficaa. SosiaaliEffican tiketissä käyttäjän oikeudet olivat vaihdettu uusiin oikeuksiin liian aikaisin, jolloin hän ei pystynyt tekemään töitään. Palautin hänelle vanhat oikeudet ja huomasin uusia oikeuksia koskevan tiketin olevan omassa tikettijonossani käsittelyssä. Tiketin kohdalla odotin lisätietokyselyyn vastausta, jota ei vielä ollut saapunut.

Lifecare-tiketissä asiakas oli hakenut itse itselleen oikeuksia, jolloin automaattisesti hylkään hakemuksen ja neuvoin asiakasta pyytämään esihenkilöä tekemään uuden hakemuksen tarvittavista oikeuksista. Toisessa Lifecare-tiketissä asiakas pyysi laajoja tilastointioikeuksia, jotka koskivat ostolääkärien tilastointeja. Kysyin asiakkaalta lisätietoja ja sain vastaukseksi halutun roolin, jonka lisäämisen jälkeen kysyin, toimiiko hänen oikeutensa nyt halutusti. Kolmannessa Lifecare-tiketissä asiakas pyysi oikeuksia rooleihin, joita ei löytynyt Lifecaresta. Tämän seurauksena kysyin asiakkaalta, onko hänellä antaa mahdollisesti mallihenkilöä, jolla olisi halutut oikeudet. Tämä sen takia, että voisin matkia mallihenkilön oikeuksia.

Tikettien jälkeen siirryin postijonoon käsittelemään useamman tiketin, jotta sain jonon purettua Sosterin ja Eshvan Lifecarejen osalta. Aloitin seuraavaksi käsittelemään Eshvan jonoa, josta käsitelin useamman yksinkertaisen Esmikko-hakemuksen ja Lifecare-hakemuksen. ICCA-hakemukset ovat myös muuttuneet todella yksinkertaisiksi Essoten ja Sosterin ICCA-järjestelmien yhdistymisen jälkeen. Loppu päivä kului Eshvan jonoa ja postijonoa purkaen.

16.2.2024 perjantai

Päivä alkoi sähköposti ja Teams-ilmoitusten tarkistuksella, jonka jälkeen katsoin työvuorolistaa, jonne minulle oli merkitty tänään Eshvan Lifecare ja Sosteri. Tänään vastaan yksin Eshvan Lifecaresta, sillä kaikki kollegani, jotka käsittelevät kanssani kyseistä jonoa, ovat poissa.

Tarkistin ensi tökseni postijonon, jossa oli neljä tikettiä. Niiden käsittelyn jälkeen siirryin Eshvan tikettijonoon ja aloitin käsittelemään niitä muutamaa Lifecare-hakemusta. Hakemukset olivat yksinkertaisia ja sain ne käsiteltyä tehokkaasti. Eshvan puolella on kokonaisuudessaan mielestäni hyvä tilanne, sillä sekä postijono, että Eshvan jono ovat molemmat tyhjä ja tikettejä pystytään käsittelemään niiden saapumisjärjestyksessä.

Teamsiin oli tullut ilmoitus, jonka liitteenä oli ohjeet tiketin hylkäystä varten Synapsissa. Olin tästä ohjeesta erittäin mielissäni, sillä olin jo aiemmin käsitellyt useamman tiketin, joissa olin joutunut hylkäämään tiketin, mutta Synapsissa ei ollut tiketin hylkäys ominaisuutta. Ohjeiden myötä huomasin, että palvelupyyntö tiketille oli ilmestynyt nappi, jossa luki "Sulje". Tämä ominaisuus poistaa myös virheellisten palvelupyyntöjen ongelman, jossa virheellisesti luodusta palvelupyynnöstä tuli tehdä tiketti Synaps-tukitiimille.

Postijonoon saapui kolme tikettiä lisää ja nämä olivat erikoislääkärin ICCA, Lifecare ja Esmikko hakemukset. Sain käsiteltyä hakemukset tehokkaasti postijonosta ja Eshvan jonosta. Tällä hetkellä pidän kaikkein eniten ICCA-hakemusten käsittelystä, sillä niitä on helpointa ja nopeinta käsitellä kaikista käsittelemistäni hakemuksista.

Kollegani opetti minulle tänään tikettien poistokäsittelyn Synapsissa. Osaan aiemman kokemuksen pohjalta käsitellä Sosterin sovellusten ja Eshvan Lifecaren IDM-poistohakemukset, mutta en tiennyt miten IDM-hakemuksen pohjalta muodostuvat Synaps-tiketit käsitellään. Synaps-poistotikettien käsittely oli melko yksinkertaista ja mielestäni helpompaa mitä Efecten poistotikettien käsittely.

Poistotikettien käsittelyn jälkeen otin käsittelyyn Eshvan jonossa olleen vapaamuotoisen tiketin, joka koski OSTin asiakkuuksia. Käyttäjä pyysi lisäämään OSTin asiakkuuslistaan muutaman uuden asiakkuuden. Tämän seurauksena jouduin ottamaan yhteyttä OSTin pääkäyttäjiin, jotka lisäävät uusia asiakkuuksia OSTiin.

Loppu päivä kului postijonon ja Eshvan tikettijonon parissa.

Viikkoanalyysi

Viikko on ollut melko maltillinen ilman sen suurempia tiketti tilauksia. Viikko on mielestäni sujunut erinomaisesti ja olen saanut käsiteltyä paljon tikettejä. Mielestäni viikko on myös siinä mielessä erittäin onnistunut, että sekä postijono, että Eshvan tikettijono ovat molemmat viikon päätteeksi tyhjä.

Alkuviikon puheen aiheena oli poisto pyynnöt, joita oli melko paljon postijonossa. Tähän ongelmaan saatiin väliaikainen ratkaisu, jolla poistopyyntöjä pystyttiin käsittelemään.

Kuluneeseen viikkoon on sisältynyt paljon erikoisia tiketti tapauksia. Useammassa tiketissä on pyydetty oikeuksia, joita ei löydy järjestelmästä, pyydetty erikoisia termejä käyttäen oikeuksia tai on tilattu oikeuksia itse itselleen. Tikettejä käsitellessä olen myös huomannut, että yhä useammasta Lifecare-hakemuksesta puuttuu kokonaan halutut roolit, joita täytyy kysyä asiakkaalta erikseen. Tämä mietityttää hieman, että onko hakemus jotenkin epäselvä vai miksi niin monesta puuttuu roolit.

Tällä viikolla on tapahtunut paljon myös muutoksia omassa tikettijonossani. Tikettijononi on pienentynyt ja sinne on tullut lisää uusia tikettejä. Suurin osa tikettijonooni reititettävistä tiketeistä on jollain tapaa ongelmallisia. Onkin mielenkiintoista huomata, kuinka paljon epäselviä tikettejä oikein on alkanut ilmaantua Synapsin käyttöönoton jälkeen.

Tällä viikolla omat työtehtäväni kokivat melko paljon muutoksia kollegoiden ollessa poissa ja olikin mielenkiintoista huomata, kuinka suvereenisti ja oma-aloitteisesti asiakkuuksien hoitaminen sujuu minulta.

Tämä viikko on pitänyt sisällään myös paljon uutta opittavaa kuten Synapsin poistotikettien käsittelyn. Viikko on myös opettanut omien virheiden tunnistusta ja niistä oppimista. Aikaisemmin viikolla tein huolimattomuus virheen käsitellessä asiakkaan hakemuksen, sillä päivitin hakemuksella olevat oikeudet katsomatta, milloin hakemuksella ilmoitettu työjakso alkaa. Toinen virhe, jonka tein oli postien käsittelyssä, sillä en huomannut katsoa oliko asiakas päivittynyt tapaukselle oikein. Tällaiset tapaukset ovat mielestäni hyviä opetuksia olemaan tarkkaavaisempi ja on tärkeää itse korjata virheensä, sillä se vahvistaa muistijälkeä tapauksesta ja mahdollisesti estää samanlaisen virheen tapahtumisen jatkossa.

Viikon tärkein uusi tieto oli mielestäni Synaps-tiketin hylkäys prosessin oppiminen, sillä tällä viikolla on ollut monta tilannetta, joissa tiketin hylkäykselle on ollut tarvetta. Näissä tilanteissa hylkäys prosessin tietäminen olisi säästänyt työaikaa sekä omalta osalta, että Synapsin tukitiimin osalta.

Seuraava viikko on seurantajakson viimeinen ja odotan innolla mitä se pitää sisällään. Odotan myös sitä, että pääsen analysoimaan seurantajakson kokonaisuutena ja minulle selviää, kuinka paljon kehitystä on tapahtunut.

4.6 Viikko 7

19.2.2024 maanantai

Päivä alkoi sähköpostin ja Teams-ilmoitusten tarkistuksella. Tänään työvuorolistaan minulle oli merkitty vain Eshvan Lifecaret.

Aloitin työt käsittelemällä postijonoa, jossa oli melko vähän tikettejä. Suurin osa tiketeistä oli Lifecare ja ICCA tikettejä. Siirryin Eshvan jonoon ja aloitin purkamaan jonoa. Jonossa oli tänä aamuna paljon vapaamuotoisia Lifecare-tikettejä, joissa oli jostain syystä asiakkaalta kadonnut Lifecaren sovelluskuvake. Aloitin ongelman

selvittelyn tarkistamalla ensin käyttäjän Lifecare-oikeudet. Lifecaren oikeudet olivat ajan tasalla, joten seuraavaksi tarkistin IDM:stä oliko käyttäjällä nykyisellä työjaksolla voimassa oleva sovellusoikeus Lifecareen. Yllätyksekseni käyttäjällä ei ollut voimassa olevaa sovellusoikeutta, joten ohjasin käyttäjän pyytämään esihenkilöään hakemaan oikeudet uudelleen. Outoa tästä tapauksesta teki se, että käyttäjä tiketillä sanoi käyttäneensä Lifecare edellisellä viikolla, minkä ei pitäisi olla mahdollista ilman voimassa olevaa sovellusoikeutta. Tällaisia tapauksia oli useampi ja otin asian myös esille aamun Scrum-tapaamisessa, mutta ilmeisesti tähän ongelmaan kukaan ei ole saanut varmaa syytä, mistä se johtuisi. Ilmeisesti tämä ongelma on ollut tiedossa ennenkin.

Sain vastauksen jonossani olevaan tikettiin, jonka otin käsittelyyn edeltävällä viikolla. Kyseessä oli käyttäjä, joka pyysi lisäämään asiakkuuksia OSTiin, joten otin yhteyttä OSTin pääkäyttäjiin. Pääkäyttäjä kysyi asiakkaalta vastauksessaan paljon kysymyksiä, liittyen uuteen kustannuspaikkaan. Toimitin tämän viestin asiakkaalle ja jäin odottamaan vastausta.

Siirryin omasta jonostani takaisin Eshvan jonoon, jossa käsittelin useita Lifecare-hakemuksia ja muutaman ICCA-hakemuksen, sillä olin saanut jo käsiteltyä kaikki Lifecaret ja päätin auttaa kollegaani.

Aamupäivällä käsittelin vapaamuotoisen tiketin, joka koski käyttäjän AD-verkkotunnuksia. Soitin tästä tapauksesta puhelun kollegalle, sillä en ollut varma mitä tehdä. Mielestäni 2M-IT ei käsittele käyttäjien AD-verkkotunnuksia, vaan Fujitsu käsittelee niitä. Puhelussa totesimme, että reititetään tiketti Fujitsulle käsiteltäväksi. Iltapäivällä samainen käyttäjä otti uudelleen yhteyttä liittyen Lifecare-tunnuksiin. Tiketille kirjoitetut tiedot olivat melko sekavat, joten päätin soittaa käyttäjälle. Puhelussa selvisi, että kyse oli edelleen verkkotunnuksista, joihin en voinut vaikuttaa, sillä käsittelemme vain sovellusoikeuksia. Pahoittelin tilannetta ja ohjasin käyttäjän olemaan IDM hakemuksen kanssa yhteydessä, mikäli ilmenee ongelmia Lifecare-oikeuksiin liittyen.

20.2.2024 tiistai

Päivän aluksi tarkistin ilmoitukset Teamsista ja katsoin läpi saapuneet sähköpostit. Työvuorolistaan minulle oli merkattu Eshva Lifecare, Sosteri ja Titania. Asiakkuuksia oli merkattu tämän viikon työvuoroihin normaalia enemmän.

Aloitin päivän tarkistamalla Eshvan jonon, mikä oli melko tyhjä, joten siirryin käsittelemään postijonon tikettejä. Postijono oli täynnä erilaisia hakemuksia moneen eri sovellukseen. Tyhjensin postijonon ja siirryin takaisin Eshvan jonoon. Jonosta käsittelin useamman Lifecaren, ICCA ja Esmikko hakemuksen. Saatuaani Eshvan jonon käsiteltyä siirryin Titania hakemusten pariin. Viime kerrasta, kun käsittelin Titania hakemuksia, oli vierähtänyt jo tovi, joten jouduin turvautumaan aluksi wikiohjeisiin. Titania hakemusten käsittely oli, kuitenkin yksinkertaista ja verrattavissa helppoudessaan ICCA-hakemusten käsittelyyn.

Iltapäivällä sähköpostiini saapui Hyvaks tunnukset kahden kuukauden odottelun jälkeen. Tämän seurauksena voisin aloittaa perehtymisen Hyvaksin sovelluksiin ja tunnusten käsittelyyn.

Päivä oli erittäin tiketti painotteinen ja itseään toistava, mutta vaihtelua syntyi uusien asiakkuuksien käsittelyn vuoksi.

21.2.2024 keskiviikko

Päivä alkoi tarkastamalla sähköpostit ja Teams-ilmoitukset. Työvuorolistaan tälle päivälle minulle oli merkattu samat asiakkuudet kuin eilen eli Eshvan Lifecare, Titania ja Sosteri.

Aloitin päivän tarkistamalla postijonon ja käsittelin sieltä kaikki kyseisten asiakkuuksien tiketit, joita oli useampi kymmen. Siirryin Eshvan jonoon tämän jälkeen ja huomasin jonossa olevan useampi OSTi-tiketti, jotka koskivat samaa ihmistä. Tällaisessa tapauksessa yleensä asiakas on hakenut käyttäjälle useamman työjakson sovellusoikeudet kerralla. Tällaiset tiketit on helppo käsitellä, sillä yleensä oikeuksissa ei tapahdu muutoksia, vaan päivämäärissä. Olettamukseni osui oikeaan ja sain käsiteltyä kaikki saman käyttäjän hakemukset käsittelemällä hakemuksen, jossa oli viimeisin alkava työjakso.

Jono oli melko täynnä myös Esmikko-hakemuksia, joissa monessa tarvitsi luoda kokonaan uusi Esmikko-käyttäjä, sillä he olivat asiakasorganisaation ulkopuolisia käyttäjiä kuten esimerkiksi keikkalääkäreitä. Yleensä Esmikkoon ei tarvitse luoda uutta käyttäjää, sillä suurin osa hakemuksista koskee käyttäjiä, joiden kohdalla asiakasorganisaatio on luonut jo käyttäjän ja meidän tulee vain myöntää näille käyttäjille oikeudet. Asiakasorganisaatio on luonut osalle käyttäjistä käyttäjän Esmikkoon, sillä kyseiset käyttäjät ovat työsuhteessa asiakasorganisaation kanssa.

Keskipäivällä huomasin, että omassa jonossani oli tapahtunut muutoksia osan tiketeistä kohdalla, sillä olin saanut vastauksia lisätieto kyselyihini ja pystyin nyt käsittelemään tiketit loppuun.

Loppupäivä kului tehokkaasti purkaen postijonoa ja Eshvan tikettijonoa vuorotellen, sillä hakemuksia saapui tasaisena virtana. Tämän päiväinen käsittelemieni tikettien määrä on neljänkymmenen ja viidenkymmenen välillä ja tähän vielä lisäksi postijonossa käsittelemäni tiketit, joista ei näy merkintöjä tilastoissa.

22.2.2024 torstai

Työpäivä alkoi sähköposti ja Teams-ilmoitusten tarkistamisella. Työvuorolistaan oli merkitty hieman kevyempi päivä kohdalleni, sillä käsittelin tänään Titania ja Eshvan Lifecareja. Sovimme kollegani kanssa aamulla, että hän ottaa hoitaakseen Titania hakemukset.

Aloitin työt postijonon parissa ja käsittelin sinne saapuneet hakemukset palvelupyynnöiksi. Postijonossa keskityin tänään vain Lifecare-hakemuksiin, sillä niitä oli saapunut melko paljon. Siirryin Eshvan jonoon ja aloitin käsittelemään Lifecare-hakemuksia. Osasta hakemuksia ilmoitettiin Teamsin Kiirehtimiset-kanavalla, joten priorisoin näiden hakemusten käsittelyn.

Saatuani käsiteltyä kaikki Lifecare-hakemukset aloitin eilen saapuneen vapaamuotoisen ICCA-hakemuksen selvittelyn. Tiketillä viitattiin useamman viikon takaiseen ICCA-tietokantojen yhdistyessä tehtyyn tunnusten massaluontiin. Tiketillä selvisi, että aineisto, jonka pohjalta tunnukset luotiin, ei ollut ajantasainen, sillä tietokannasta puuttui useampi käyttäjä. Tiketillä toimitettiin nimilista, jonka kävin läpi ICCA-tietokannassa ja ilmoitin asiakkaalle niistä nimistä, joilta ei löytynyt käyttäjää ICCA:sta.

Tämän jälkeen luin sähköpostiini tulleen viestin, joka liittyi eilen käsittelemääni Titania tunnushakemukseen. Asiakaan ongelma ei ollut korjaantunut ja hänellä oli edelleen puutteelliset oikeudet Titaniassa. Wikiohjeiden ja aikaisemman tiedon perusteella tiesin, ettei tiketti ole ajankohtainen käyttövaltuushallinnalle, sillä käyttövaltuushallinnassa luodaan ainoastaan tunnukset Titaniaan ja vaihdetaan Titania tunnusten salasanoja. Titaniaa koskevat oikeudet tulevat asiakkaille automaatiolla IDM:n kautta. Ohjasin asiakkaan ottamaan yhteyttä Titanian pääkäyttäjiin, jotka ratkovat ongelmia liittyen esimerkiksi tunnusten oikeuksiin.

Loppupäivän jatkoin tikettien käsittelyä postijonon ja Eshvan tikettijonon välillä.

23.2.2024 perjantai

Aloitin päivän tarkistamalla ilmoitukset Teamsista ja sähköpostista. Täksi päiväksi minulle oli merkitty työvuorolistaan Eshvan Lifecare, Sosteri sekä Titania.

Postijonossa oli päivän alussa melko hiljaista ja vain muutama käsiteltävä tiketti. Siirtyessäni Eshvan jonoon huomasin sinne saapuneen paljon ICCA-hakemuksia, jotka olivat eilisen tunnusten tarkistusten pohjalta tehty. Aloitin käsittelemään kyseiset hakemukset ja sain ne ratkaistua tehokkaasti. Jonossa oli muutama Lifecare ja SosiaaliEffican hakemus, jotka ratkaisin nopeasti ja sen jälkeen jono olikin tyhjä.

Postijono täyttyi nopeasti uudestaan ja huomasin siellä olevan yllättävän paljon ICCA-hakemuksia, joka viittaisi siihen, ettei toissa päivänä saamassani nimilistassa myöskään ollut kaikkia käyttäjiä, jotka tarvitsivat tunnukset ICCA:an.

Käsiteltyäni ICCA-tunnukset, törmäsin vapaamuotoiseen tunnushakemukseen, jossa pyydettiin oikeuksia Lifecaren leikkaushoitoon. Tarkistin käyttäjän oikeudet ja ne olivat kunnossa. Iltapäivällä, kuitenkin tiketti saapui uudelleen jonoon ja ongelma ei ollut ratkennut. Tarkistin IDM:stä käyttäjän sovellusoikeudet nykyiseltä työjaksolta ja hänellä ei ollut yhtäkään haettua sovellusoikeutta. Tämä oli todella mielenkiintoista, sillä käyttäjä, kuitenkin käytti Lifecarea normaalisti. Ohjasin asiakkaan pyytämään esihenkilöään tekemään uudet IDM-hakemukset ja suljin tiketin.

Tämän jälkeen opetin kollegalleni ICCA-hakemusten uuden käsittelytavan ja pohdimme työnalla ollutta tikettiä yhdessä.

Loppu päivä kului melko tiketti painotteisesti ja käsittelinkin loppupäivän tasaisena virtana saapuvia ICCA ja Lifecare hakemuksia.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko on sujunut mielestäni erittäin hyvin ja olen saanut paljon aikaiseksi. Viikkoon toi mukavasti vaihtelua uudet asiakkuudet, mutta näin viikon päätteeksi huomaan, kuitenkin olevani hieman uupunut tikettien määrästä ja siitä, kuinka tiketti painotteinen viikko oli.

Viikkoon sisältyi paljon erilaisia tapauksia ja enemmän taikka vähemmän selvittelyä vaativia tikettejä. Tikettien joukossa oli monta minulle uutta tilannetta, kuten esimerkiksi kadonneet sovellusoikeudet, puutteelliset Titania-oikeudet ja ICCA-tunnusten tarkistaminen.

Viikko piti sisällään myös vanhan opettelua ja kertausta Titanian muodossa, mutta loppujen lopuksi mielestäni tällä viikolla en oppinut varsinaisesti mitään uutta. Sen sijaan, että olisin oppinut tällä viikolla mitään uutta, sain sitäkin enemmän opeteltavaa tulevaisuutta varten Hyvaks tunnusteni kautta. Hyvaksiin perehtyminen siirtyy suosiolla vähintäänkin seuraavaan viikkoon, sillä tämä viikko on ollut kiireinen ja työntäyteinen. Koin tästä hieman harmitusta, sillä voisin vihdoon aloittaa perehtymisen Hyvaksiin, mutta tunnustilaukset täytyy priorisoida, joten valitettavasti perehtyminen jää hieman jalkoihin.

Olen tyytyväinen viikon lopputulemaan sen kiireydestä huolimatta, sillä näin viikon päätteeksi jonot on saatu tyhjiksi ja työt on mukava aloittaa ensi viikolla puhtaalta pöydältä.

Ensi viikon tavoitteena olisi käydä oma tikettijononi läpi, sillä sen sisältö on melko vaihtelevaa ja osassa tikettejä olen odottanut vastausta jo yli viikon, jonka jälkeen tulisi tiedustella uudelleen ongelmasta. Toinen tavoite ensi viikolle olisi Hyvaksiin perehtymisen aloittaminen.

5 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa mahdollisimman tarkka kuvaus käyttövaltuusasiantuntijan työtehtävistä ja tarkastella seurantajaksoa ammatillisen kehittymisen näkökulmasta. Lisäksi opinnäytetyön tarkoituksena oli löytää omasta sekä käyttövaltuushallintatiimin työskentelystä kehityskohteita sekä pohtia näihin kehitysehdotuksia. Seurantajaksolle asetettiin erikseen muutama tavoite, jotka olivat uusien järjestelmien opettelu ja uuden palvelunhallintajärjestelmän sisäistäminen.

Ammatillisen kehittymisen näkökulmasta seurantajakso oli erittäin hedelmällinen. Seurantajakson aikana opin uusia järjestelmiä ja kertasin vanhoja opittuja järjestelmiä. Käsittelemällä tikettejä sain ylläpidettyä osaamistani sovelluksiin ja järjestelmiin. Seurantajakson aikana sattui virheitä ja ongelmatilanteita liittyen esimerkiksi Lifecare-tunnuksiin. Ongelmatilanteiden ratkaisuiden kautta koen oppineeni uutta ja vahvistaneeni vanhoja opittuja taitojani. Uuden oppiminen ja tiedonhankkiminen korostuivat tietyillä viikoilla enemmän, mutta erityisesti Synapsin käyttöönottoviikolla. Seurantajakson uusia opetuksia pystyy hyödyntämään jatkossa tikettejä käsitellessä, jotta käsittelyprosessista tulee tehokkaampi ja mutkattomampi. Uudet opit on hyvä myös jakaa muulle työyhteisölle, jotta tikettien käsittelyä pystytään muokkaamaan tehokkaammaksi koko osaston laajuudella.

Asetetuista tavoitteista osa toteutui seurantajakson aikana. Opettelin tekemään Kanta-Hämeen hyvinvointialueen (OmaHäme) käyttäjätunnuksia, mikä tuntui todella mielenkiintoiselta, sillä kyseessä oli kokonaan uusi asiakkuus. Sain kyseiseen asiakkuuteen erinomaisen opetuksen ja sen vuoksi onkin harmillista, etten päässyt työskentelemään kyseisen asiakkuuden parissa seurantajaksolla. Tämä myös osoittaa sen, kuinka iso asia on kokonaisen toiminnan siirtäminen organisaatioiden välillä. Käyttövaltuushallinta toiminnan siirtyessä pikkuhiljaa OmaHämeeltä 2M-IT:lle onkin ollut mielenkiintoista seurata, kuinka tällaista hanketta viedään eteenpäin ja samalla olen oppinut, kuinka isot projektit sekä hankkeet etenevät ja toteutuvat.

Keski-Suomen hyvinvointialueen (Hyvaksin) käyttäjätunnusten opettelu jäi seurantajaksolla tekemättä. Asiakkuuden tunnusten luomisen opetteluun ja siihen perehtymiseen oli tarjolla rajalliset resurssit, ja suurimpana hidasteena toimi tunnusiini saapumisen pitkittyminen viimeiselle seuranta viikolle. Tämän vuoksi Hyvaksin opettelu jäi kokonaan wikiohjeiden varaan, joten päätin olla kuluttamatta työaikaani siihen, sillä olen huomannut, että opin parhaiten tekemällä.

Eri käyttäjätietokantojen yhdistymiset aiheuttivat melko paljon muutoksia sovellusten käsittelytavoissa, kuten Lifecare ja ICCA. Muutokset olivat melko helppo sisäistää ja oppia, vaikka päiväkirjamerkinnoista huomaakin pienen epävarmuuden opetteluun alkuvaiheessa.

Seurantajakson jälkeen tunnelma on tuottelias, helpottunut ja pohtiva. Päiväkirjamuotoinen kirjoitustapa osoittautui odotettua työläemmäksi, mutta sitäkin antoisammaksi. Seurantajakso toimi hyvänä läpileikkauksena oman kehittymisen ja

oppimisen kartoittamisessa. Päiväkirjamerkintöjen pohjalta on helppoa nähdä, että uusien järjestelmien omaksuminen ja oppiminen käy minulta erittäin luontevasti, tästä toimii hyvänä esimerkkinä palvelunhallintajärjestelmä Synaps. Päiväkirjamerkintöjen pohjalta voidaan päätellä, että uusien käsittelytapojen ja järjestelmien omaksuminen vei minulta yleensä noin viikon. Seurantajaksoa analysoitaessa kokonaisuutena tulee helposti huomanneeksi, että toiminta jaksolla oli erittäin rutiinin omaista ja paikoin itseään toistavaa. Tikettien käsittely tuntui välillä raskaammalta, mutta eri sovellusten tiketit ja vapaamuotoiset tiketit tekivät tikettien käsittelystä miellyttävämpää.

Seurantajakson opetukset painottuivat enemmän työn puolelle, kuin opinnäytetyön analysoinnin pohjalta muodostuneisiin oivalluksiin. Olikin mielenkiintoista nähdä, kuinka paljon uusia käsittelytapoja ja järjestelmiä kykenin oppimaan lyhyessä ajassa. Päiväkirjamuotoinen pohdinta tuotti mielestäni vähemmän uutta tietoa kuin odotin. Toisaalta suurin osa seurantajaksolla tehdystä työstä oli tikettien käsittelyä, ja tätä varten on sovittu tietyt säännöt ja toimintatavat, jotka eivät tarjoa vaihtoehtoisia soveltamistapoja.

Seurantajaksolla huomasin yhden toistuvan ongelman. Kun käsitelin paljon tikettejä nopeaan tahtiin, huolimattomuusvirheiden määrä nousi. Tämä ongelma näkyi monesti esimerkiksi tallentamisen unohtamisena ja virheellisten palvelupyyntöjen luomisena. Pohdin, että ongelman voisi ratkaista hiljentämällä tahtia ja tarkistamalla useampaan kertaan oman työnjäljen. Tärkeintä kuitenkin olisi löytää tasapaino nopeuden ja tarkkuuden välillä sekä mahdollisesti kehittää itselle omanlainen käsittelyprosessi, joka minimoisi huolimattomuusvirheiden riskin.

Pitkin seurantajaksoa järjestettiin muutama kahdenkeskinen keskustelu esihenkilön kanssa. Näissä keskusteluissa sain kuulla positiivista palautetta työskentelystäni niin esihenkilön kuin kollegoiden kommenttien kautta. Pidän näitä keskusteluita arvokkaina, sillä mielestäni on itsearvioinnin lisäksi hyvä saada myös ulkopuolisen palautetta omasta toiminnasta. Keskusteluiden kautta oivalsin uusia taitoja itsestäni, esimerkiksi taidon nähdä asiat loogisesti sekä järjestelmällisesti ja luoda tiketeille toimiva, tehokas ja järjestelmällinen käsittelyprosessi. Keskustelujen pohjalta pohdin omaa urakehitystäni ja urapolkuani. Käyttövaltuushallintaan tulevaisuudessa perustetaan useampi uusi tiimi, ja pohdin käyttövaltuussuunnittelijan paikan hakemista, mikäli tällainen mahdollisuus aukenee. Oman urakehitykseni kannalta koen, että haluan haastavamman työtehtävän, jonka kautta tulisi enemmän vastuuta ja pääsisin hyödyntämään organisointitaitoa sekä loogista ja järjestelmällistä ajattelutapaani.

Lyhyellä aikavälillä näen tulevaisuudessa jatkavani käyttövaltuusasiantuntijana ja, opettelevani kevään kuluessa Hyvaksin ja siihen liittyvät ohjelmistot. Pidemmällä aikavälillä näen eteneväni uuteen työtehtävään käyttövaltuussuunnittelijana, mutta tätä varten koen tarvitseväni vielä lisää perehtymistä ohjelmistojen ja järjestelmien vuorovaikutuksista toisiinsa.

Lähdeluettelo

- 2M-IT. (2024). Työvuorolista. Haettu 20. 03 2024
- 2M-IT. (2024). Yhdessä olemme enemmän. Haettu 11. 02 2024 osoitteesta <https://2m-it.fi/yritys/>
- Amazon Web Services. (2024). What is Scrum. Amazon Web Services. Haettu 14. 02 2024 osoitteesta <https://aws.amazon.com/what-is/scrum/>
- CGI. (2024). Titania. Haettu 21. 03 2024 osoitteesta <https://www.cgi.com/fi/fi/tuoteratkaisut/titania>
- CSIT. (2024). Käyttövaltuushallinta. Haettu 14. 02 2024 osoitteesta <https://csit.fi/kayttovaltuushallinta-landing/>
- Cuuma. (2023). Unohda perinteinen sähköposti – Näin toimii tiketöinti. Haettu 21. 03 2024 osoitteesta <https://www.cuuma.com/blogi/unohda-perinteinen-sahkopostinain-toimii-tiketointi>
- Efecte. (2024). Efecte. Haettu 19. 02 2024 osoitteesta <https://www.efecte.com/fi/meista/yritys>
- ExpressVPN. (2024). VPN vs etätyöpöytä. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta <https://www.expressvpn.com/fi/what-is-vpn/vpn-vs-remote-desktop>
- Helsingin ja Uudenmaan Sairaanhoidopiiri. (2024). Seri-tukikeskus seksuaaliväkivallan uhreille, Naistenklinikka. Haettu 21. 03 2024 osoitteesta <https://www.hus.fi/potilaalle/sairaalat-ja-toimipisteet/naistenklinikka/seri-tukikeskus-seksuaalivakivallan-uhreille>
- Intunex Oy. (2024). DIGITAALINEN OSAAMIS- JA OPPIMISALUSTA MODERNEILLE ORGANISAATIOILLE. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta <https://www.skillhive.com/?lang=fi>
- itewiki. (2024). Citrix Systems Finland Oy - Yritysesittely. Haettu 19. 02 2024 osoitteesta <https://www.itewiki.fi/citrix-systems>
- Loihde. (2024). Identiteetinhallinta - IdM. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta <https://www.loihdetrust.com/palvelut/identiteetinhallinta-idm/>
- Philips. (2024). IntelliSpace Critical Care and Anaesthesia. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta <https://www.philips.co.uk/healthcare/product/HCNOCNTN332/intellispace-critical-care-and-anaesthesia>
- Raisoft. (2024). Ratkaisun avaimet. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta <https://www.raisoft.com/fi/ohjelmisto/>
- Tietoevry. (2024). Ikääntyvien palvelut ja kotihoito. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta <https://www.tietoevry.com/fi/care/sosiaalihuolto/ikaantyvien-palvelut-ja-kotihoito/>

Tietoevry. (2024). Perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoido. Haettu 22. 02 2024 osoitteesta

<https://www.tietoevry.com/fi/care/terveydenhuolto/perusterveydenhuolto-ja-erikoissairaanhoido/>

unacademy. (2024). ICT. Haettu 05. 03 2024 osoitteesta

<https://unacademy.com/content/kerala-psc/study-material/science-technology/ict/>