

---

# UUDEN TYÖNTEKIJÄN KÄSIKIRJA SERVICE DESKISSÄ



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Mediatekniikan koulutusohjelma

Hämeen ammattikorkeakoulu, Riihimäki

Juha-Matti Virkki



RIIHIMÄKI  
Mediatekniikka

---

<b>Tekijä</b>	Juha-Matti Virkki	<b>Vuosi</b> 2012
<b>Työn nimi</b>	Uuden työntekijän käsikirja Service Deskissä	

---

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön aiheena on uuden työntekijän käsikirja Service Deskissä. Aiheen valinta johtui omasta työskentelystäni Service Desk -tehtävissä. Service Desk -työn aloitin keväällä 2011 Logica Oy-nimisessä yrityksessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena on koostaa ohjeistus aloittelevalle Service Desk työntekijälle. Osa ohjeista löytyy yrityksen intranetistä, mutta ne sijaitsevat monessa eri lähteessä jopa satojen sivujen joukossa. Osa ohjeista puuttuu ja työntekijät oppivat ne ajan myötä työn ohessa. Tarkoituksena oli kerätä ohjeet yhteen ja lisätä myös puuttuvia ohjeita. Koostettava aineisto sisältää ratkaisumallit yleisimpiin ongelmiin, joiden vuoksi käyttäjät ottavat yhteyttä Service Deskiin.

Työssä esitellään tärkeimmät päivittäin käytettävät ohjelmalliset työkalut. Työkalujen nimet ja ominaisuudet esiintyvät osiossa, jossa käydään läpi ratkaisuja käyttäjien yleisimpiin ongelmiin. Lista yleisimmistä ongelmista tullaan tekemään mielipidekyselyn perusteella Service Desk -työntekijöille.

Opinnäytetyön lähteinä käytetään omaa kertynyttä työkokemusta, yrityksen intranetissä olevia ohjeita sekä työkavereiden osaamista. Ratkaisumallien avulla nopeutetaan tulevien työntekijöiden perehdytystä uusiin työtehtäviin. Ongelmien ratkaisuosaa voidaan käyttää jatkossa apuna tulevien työntekijöiden koulutusmateriaalissa sekä nykyisten työntekijöiden muistin virkistämiseksi.

**Avainsanat** Service desk, Logica

**Sivut** 30 s.

RIIHIMAKI  
Media technology

---

<b>Author</b>	Juha-Matti Virkki	<b>Year</b> 2012
<b>Subject of Bachelor's thesis</b>	Handbook for a new employee at Service Desk	

---

ABSTRACT

The topic of my bachelor's thesis is a handbook for a new employee at Service Desk. I chose the topic because I'm working at the service desk at the moment. Work started at the spring 2011 at company called Logica Ltd.

The purpose of the bachelor's thesis is to compile a handbook for new employee at the Service Desk. Part of the instructions can be found from the company's intranet but they are located on many different sources and among the hundreds of pages. Some of these instructions are missing and employees learn them over time while working. The purpose is to gather them together and to add the missing steps. The material contains the solutions to common problems for which the users will contact the Service Desk.

This thesis presents the most important software tools you use every day. The names of tools and features present section, which will review the solutions to users' most common problems. List of the most common problems will be made on the basis of poll workers in the Service Desk.

Sources used in this study are my own experience acquired, the company's intranet, the instructions and co-workers' skills. Solution templates can be used to speed the future orientation of employees to new jobs. Problem solving can be used in future to help future workers' educational material as well as current employees, in order to refresh the memory.

**Keywords** Service Desk, Logica

**Pages** 30 p.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	1
2 LOGICA SUOMI OY .....	1
2.1 Service Desk.....	2
3 TYÖKALUT .....	2
3.1 IT Service Management 7.....	3
3.2 Orange Contact .....	4
3.3 Active Directory .....	5
3.4 Microsoft Exchange.....	6
3.5 Microsoft Outlook .....	7
3.6 Microsoft Office Communicator .....	8
4 YLEISIMMÄT ONGELMAT.....	9
4.1 Kysely Service Deskissä.....	9
4.1.1 Kyselyn tulokset.....	9
4.2 Ongelmien malliratkaisut .....	11
4.2.1 Käyttäjän salasanan vaihto .....	11
4.2.2 Käyttäjätilin lukituksen poisto .....	12
4.2.3 Käyttäjän lisääminen ryhmään .....	13
4.2.4 Käyttäjän poistaminen ryhmästä .....	13
4.2.5 Office Communicatorin aktivointi .....	14
4.2.6 Uuden sähköpostitilin luominen.....	15
4.2.7 Yhteispostilaatikon käyttöoikeuksien lisäys .....	16
Full Access -käyttöoikeudet.....	16
Send As -käyttöoikeudet .....	16
4.2.8 Mail for Exchange palvelun aktivointi.....	17
4.2.9 Sähköpostitilin ja puhelimen välisen yhteyden poistaminen .....	18
4.2.10 Outlook-profiilin luominen .....	18
4.2.11 Lisäpostilaatikon yhdistäminen.....	19
Outlook 2003 ja 2007 .....	19
Outlook 2010.....	20
4.2.12 Arkistokansion luominen .....	20
Outlook 2003 ja 2007 .....	20
Outlook 2010.....	21
4.2.13 Allekirjoituksen luominen ja käyttöönotto.....	21
Outlook 2003.....	21
Outlook 2010.....	22
4.2.13 Automaattisen poissaolovastauksen käyttöönotto.....	23
Outlook 2003 .....	23
Outlook 2007 ja 2010.....	24
4.2.14 Osoitteiston lisääminen .....	25

---

Outlook 2003.....	25
Outlook 2007.....	25
Outlook 2010.....	25
4.2.15 Group Policy –asetusten palauttaminen .....	26
4.2.16 Verkkolevyn yhdistäminen .....	26
Windows XP .....	26
Windows 7.....	27
4.2.17 Active Desktopin palauttaminen .....	28
5 YHTEENVETO .....	29

---

## 1 JOHDANTO

Uuden Service Desk työntekijän tietotaito ei välttämättä ole riittävällä tasolla työtehtävien hoitamiseen, ellei hänellä ole aikaisempaa työkokemusta vastaavista tehtävistä. Tietotekniikka -alan tutkinto antaa hyvät valmiudet ja perusymmärryksen järjestelmien toiminnasta. Koulutuksessa opitut asiat poikkeavat kuitenkin työelämässä vastaan tulevista työtehtävistä ja ovat työntekijälle uuden oppimista. Ohjelmistojen peruskäyttö voi olla uudelle työntekijälle tuttua mutta hallintapuolesta ei ole kokemusta tai ohjelmistosta on julkaistu uusi ohjelmaversio, jossa ominaisuudet ovat muuttuneet.

Opinnäytetyön tavoitteena on koostaa ohjeistus uudelle työntekijälle käyttäjien yleisimmistä ongelmista. Ohjeistuksen avulla uusi työntekijä pystyy paremmin tutustumaan tuleviin työtehtäviin ja käyttämään sitä apuna kohdattessaan listattuja ongelmia. Ratkaisumalleja tullaan päivittämään yrityksen intranetissä uusien ongelmien ilmetessä ja ohjelmistoversioiden muuttuessa.

Käyttäjien yleisimmät ongelmat selvitetään vapaamuotoisella kyselyllä Service Desk työntekijöille. Ongelmien listauksessa ei huomioida tietyn asiakkaan käyttämän erityisohjelman aiheuttamia ongelmatilanteita.

## 2 LOGICA SUOMI OY

Logica on eurooppalainen IT -palveluyritys, joka toimii 36 eri maassa. Yrityksen palveluksessa on maailmanlaajuisesti 41 000 työntekijää. Suomessa toimipaikkoja on 20, joissa henkilöstöä on 3200. Suomen maayhtiön pääkonttori sijaitsee Helsingissä. (Toimipisteet Suomessa.)



Logica tarjoaa asiakkailleen konsultointipalveluja toiminnan ja palveluiden kehittämiseksi, integroi tietojärjestelmiä ja toimii asiakkaidensa ulkoistuskumppanina. Asiakkaina Logically on useita johtavia eurooppalaisia yrityksiä ja julkishallintoja. (Logica lyhyesti.)

---

## 2.1 Service Desk

Service desk on asiakkaan tekninen tuki tietotekniikkaan liittyvissä ongelmis-  
sa. Käyttäjien ongelmat voivat koskea työaseman käyttöä, laitevikaa, tietoli-  
kenneyhteyksiä tai oheislaitteessa ilmeneviä ongelmia kuten tulostusta. Käyt-  
täjä voi ottaa yhteyttä Service Deskiin puhelimitse tai sähköpostitse.

Kun käyttäjä soittaa Service Deskiin, yritetään ongelma ratkaista heti puhelun  
aikana. Ongelmat ovat usein kriittisiä ja haittaavat käyttäjän työtehtävien te-  
kemistä oleellisesti tai estävät sen kokonaan. Jos ongelma on käyttäjän työ-  
asemalla esimerkiksi jossakin sovelluksessa, asiakaspalvelija ottaa käyttäjän  
koneelle etäyhteyden ongelman selvittämistä varten. Ongelman syy pyritään  
selvittämään ja korjaamaan se. Ongelmasta kirjataan työpyyntö, johon merki-  
tään kaikki tehdyt toimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi. Jos ongelma saa-  
daan ratkaistua puhelun aikana, työpyyntö suljetaan puhelun päättyessä. Jos  
ongelmaa ei pystytä kohtuullisessa ajassa ratkaisemaan, kirjataan ongelmasta  
tarkka kuvaus mitä on jo tehty ongelman ratkaisemiseksi. Työpyyntö ohjataan  
seuraavalle tukitasolle, jossa ongelmaan syvennyttään paremmin ja tutkimi-  
seen voidaan käyttää enemmän aikaa.

Sähköpostilla tulevat yhteydenotot eivät yleensä vaadi välitöntä kontaktia  
suoraan käyttäjään. Sähköpostilla tulevat työpyynnöt koskevat usein käyttöoi-  
keuksien lisäyksiä tai poistoja, sovellusasennuksia, tilausten välittämistä laite-  
toimittajille tai kerrotaan lisätietoja jo käsittelyssä oleviin työpyyntöihin. Uu-  
sista kontakteista kirjataan työpyyntö, josta järjestelmä lähettää automaattisen  
sähköpostiviestin tapauksen aloituksesta ja seuraavan kun työpyyntö on suori-  
tettu. Useimmiten nämä eivät vaadi käyttäjiltä toimenpiteitä.

## 3 TYÖKALUT

Service Deskin tärkeimmät työkalut ovat puhelin ja tietokone. Tietokoneella  
käytetään useita ohjelmia, joilla päästään yhteyteen käyttäjän koneen kanssa  
sekä hallinnoimaan käyttäjä- ja sähköpostitilejä. Käytettävien ohjelmien avul-  
la päästään käsiksi erilaisiin tietokantoihin ja pidetään yhteyttä käyttäjiin, lai-  
tetoimittajiin sekä työkavereihin.

### 3.1 IT Service Management 7

The screenshot displays the 'Incident (New)' form in BMC Remedy IT Service Management 7.0. The top navigation bar includes 'Incident (New)', 'BMC REMEDY IT SERVICE MANAGEMENT - Incident Management', and 'Incident Request'. A 'Process Flow Status' bar shows the current step as 'Identification and Recording (Normal)'. The main form area is divided into several sections: 'Incident Request Information' with fields for Summary, Status (New), Status Reason, Notes, Impact, Priority, Device, Urgency, and Weight; 'Customer Information' with fields for First Name, Last Name, Email Address, Phone Number, Company, Organization, Department, and Site; and two tables at the bottom: 'Customer's CIs' and 'Customer's Incidents', both with a 'Click to Refresh' button. The interface also features a left-hand navigation menu with options like 'Quick Links', 'Assign to Me', 'CI Search', and 'Functions'.

Kuva 1. Aloitusnäkömää ITSM7-ohjelmassa uuden työpyynnön kirjauksesta.

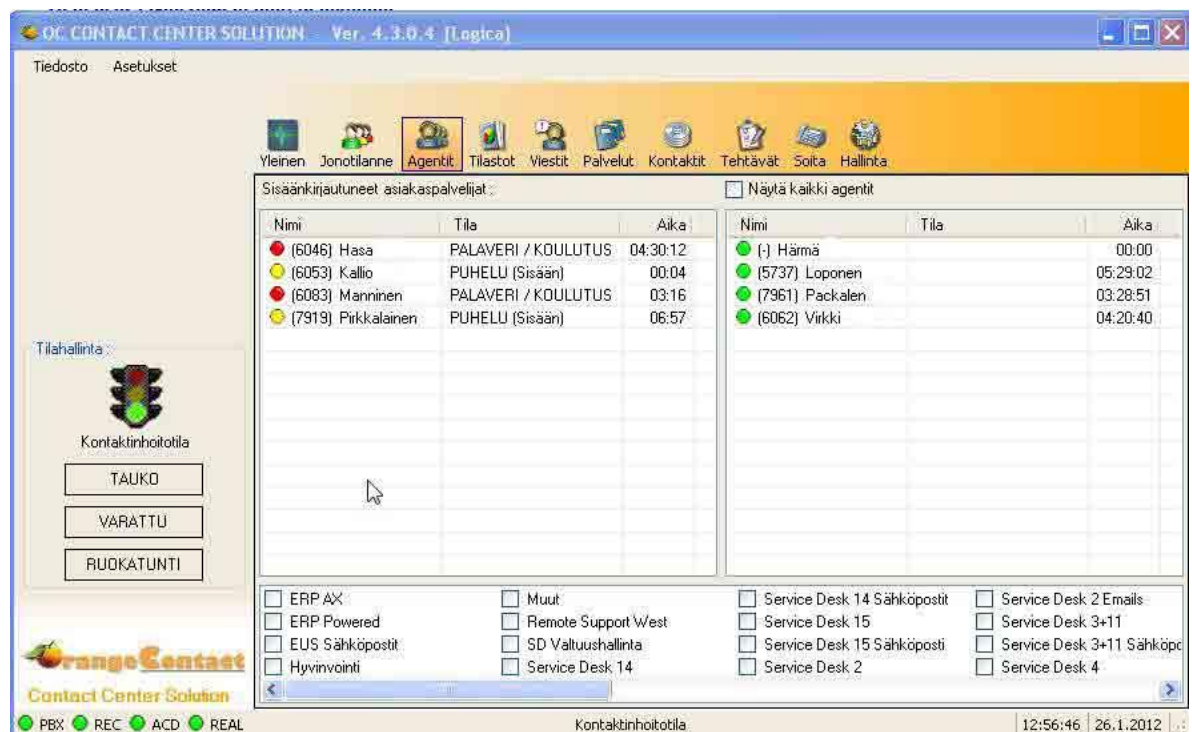
BMC Remedy IT Service Management 7.0 eli lyhyemmin ITSM7 on työpyyntöjen kirjausjärjestelmä. Saapuvista puhelusta ja sähköposteista tehdään uusi työpyyntö tai saadut tiedot lisätään jo olemassa olevaan työpyyntöön. Jokaiselle työpyynnölle muodostuu Incident ID -numero, jonka avulla työpyyntöä voidaan jälkeinpäin etsiä. Työpyyntöön kirjataan asiakkaaksi (customer) henkilö, johon työpyyntö kohdistuu. Jos työpyynnön tilaaja on eri henkilö kuin asiakas, kirjataan hänet työpyynnön kontaktihenkilöksi (Contact). Työpyynnön avauksesta lähtee automaattisesti sähköpostiviesti tiedoksi asiakkaalle ja kontaktihenkilölle, jos heidän yhteystiedoissaan on sähköpostiosoite täydennettynä.

Työpyynnön tietoihin (work info) kirjataan kaikki työpyyntöön tehdyt toimenpiteet, lähetetyt sähköpostit, soitetut puhelut ja niiden sisällöt. Hyvin kirjattujen tietojen perusteella toisen asiakaspalvelijan on helpompi perehtyä on-

gelmaan ja tarvittaessa jatkaa työpyynnön suorittamista. Jokaiseen kirjaukseen muodostuu aikaleima, jonka avulla voidaan tarvittaessa jäljittää tehtyjä toimenpiteitä.

Kun työpyyntö on saatu valmiiksi, kirjataan ongelman ratkaisusta (resolution) lyhyt kuvaus. Työpyynnön sulkemisesta lähtee jälleen sähköpostiviesti asiakkaalle ja kontaktihenkilölle, josta käy ilmi ongelmaan löydetty ratkaisu.

### 3.2 Orange Contact



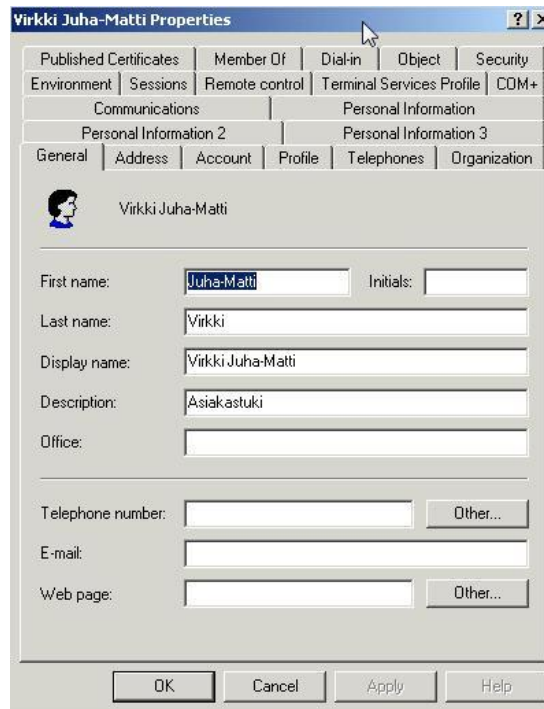
Kuva 2. Näkymä puheluiden välitysjärjestelmästä.

Orange Contact eli OC, on järjestelmä joka ohjaa saapuvat kontaktit asiakaspalvelijoille. Orange Contact mahdollistaa omat kanavat puheluille, sähköposteille, tekstiviesteille, fakseille, Internetille, kirjeille ja chatille. Service Deskin käytössä on linjat puheluille ja sähköposteille.

Käyttäjä kirjautuu sisään järjestelmään ja merkitsee itsensä vapaaksi, mikä näkyy vihreänä pallona käyttäjän nimen edessä. Kun asiakaspalvelija ottaa puhelun vastaan, tunnus muuttuu keltaiseksi. Puhelun loputtua käyttäjä siirtyy jälkikirjaustilaan, jolloin hänelle ohjautuu uusi puhelu jos muita asiakaspalvelijoita ei ole vapaana. Käyttäjä voi merkitä itsensä varattu tilaan, siirtyä tauolle, ruokatunnille tai esimerkiksi palaveriin. Tällöin hänelle ei ohjaudu puheluita ja käytettävyyden tunnus näkyy punaisena.

Järjestelmä tilastoi kaikki käyttäjän tekemät toimenpiteet. Käyttäjän tilastoista nähdään kuinka monta kontaktia hän on ottanut, kauanko ne ovat kestäneet tai esimerkiksi paljonko taukoihin on käytetty aikaa. Orange Contactissa voidaan jokaiselle asiakaspalvelijalle määrittellä erikseen asiakkuudet joiden puheluihin hän vastaa. Jos vastattavia linjoja on useampia, voidaan niille määrittellä erilaisia painoarvoja.

### 3.3 Active Directory



The image shows a screenshot of the 'Virkki Juha-Matti Properties' dialog box in Active Directory. The window title is 'Virkki Juha-Matti Properties'. The 'General' tab is selected, showing a user profile icon and the name 'Virkki Juha-Matti'. The fields are filled with the following information:

Field	Value
First name	Juha-Matti
Initials	
Last name	Virkki
Display name	Virkki Juha-Matti
Description	Asiakastuki
Office	
Telephone number	
E-mail	
Web page	

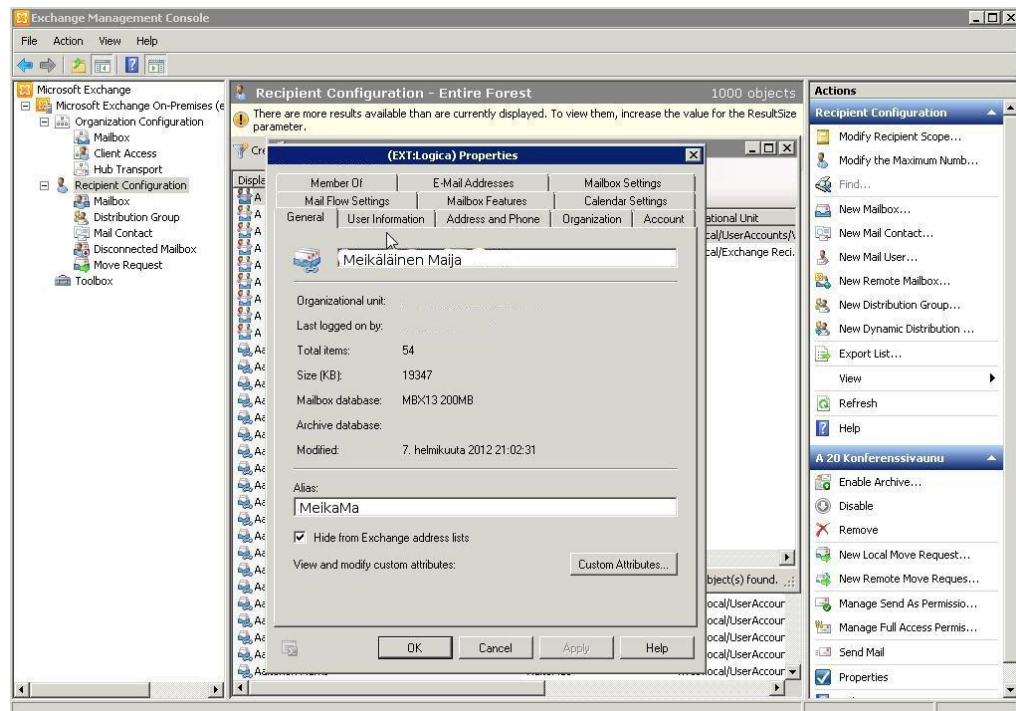
At the bottom of the dialog box, there are buttons for 'OK', 'Cancel', 'Apply', and 'Help'.

Kuva 3. Käyttäjän tietoja Active Directoryssa.

Active Directory eli AD, on tietokanta jolla hallitaan käyttäjätilejä ja verkon resursseja. Active Directory on Microsoftin tekemä järjestelmä Windows-käyttöjärjestelmän ympäristöihin. Active Directoryssa käytetään hierarkkista järjestelmää, jossa ylimpänä on toimialue. Toimialueen alle jakaantuu kaikki muu tieto. Toimialueen alle haarautuvat organisaatioyksiköt ja niihin kuuluvat käyttäjät ja resurssit, kuten tietokoneet ja tulostimet.

Active Directoryn avulla määritellään käyttäjien oikeudet päästä yrityksen järjestelmiin tai niiden osiin. Active Directorysta nähdään esimerkiksi käyttäjän tunnus yrityksen verkkoon, määritellään salasana, käyttäjän yhteystiedot ja organisaatiodiedot.

### 3.4 Microsoft Exchange



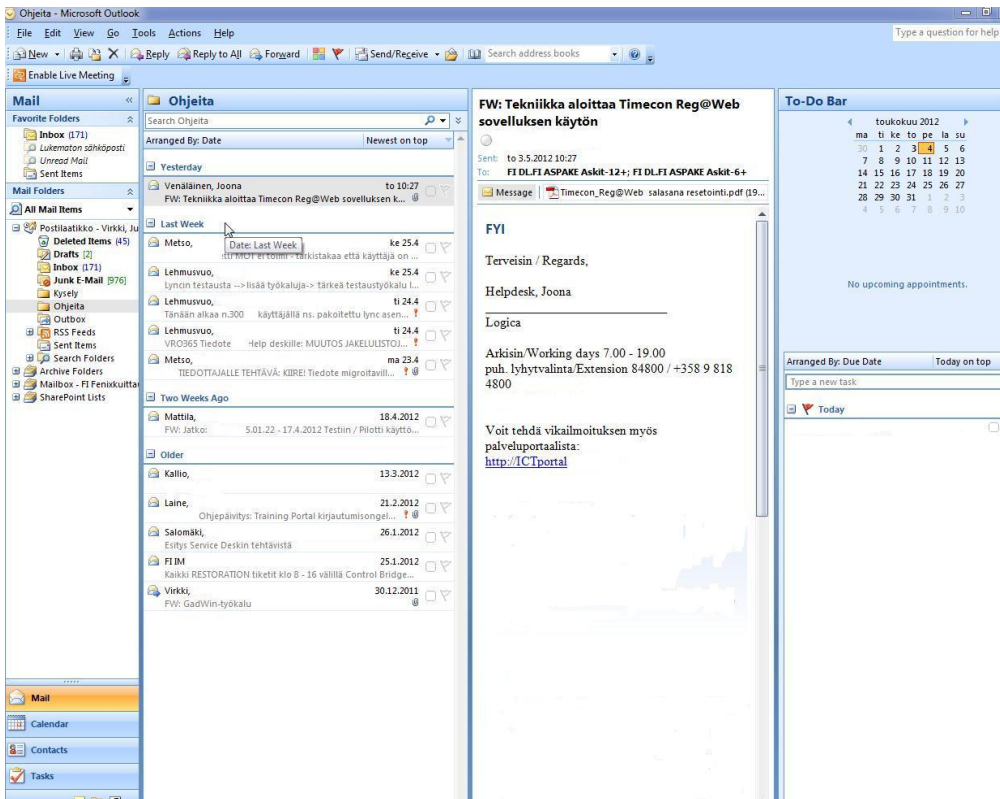
Kuva 4. Käyttäjän sähköpostin ominaisuudet.

Microsoft Exchange on sähköpostitilien hallintajärjestelmä. Sen avulla luodaan uusia sähköpostitilejä käyttäjille tai muutetaan olemassa olevia tilejä. Käyttäjälle pitää olla luotuna käyttäjätunnus Active Directoryssa jotta sähköpostitilin luonti on mahdollista. Käyttäjälle luotun sähköpostitiliin käyttäjä

pääsee työasemalle asennetun outlook-ohjelman kautta tai Internet selaimen kautta käytettävän sovelluksen kautta, jos yrityksellä sellainen on käytössä.

Exchangen kautta voidaan esimerkiksi tarkastella tilin tietoja, muuttaa sähköpostilaatikon kokoa, ohjata saapuvia viestejä toiseen osoitteeseen ja hallita käyttäjän oikeuksia nähdä toisia postilaatikoita.

### 3.5 Microsoft Outlook



Kuva 5. Outlook 2007 perusnäky

Exchangella luotua sähköpostitiliä käytetään työasemalla olevan Outlook ohjelman kautta. Outlook on monipuolinen sähköpostiohjelma, jonka avulla käyttäjä voi lähettää sähköposteja, järjestellä aikatauluja kalenterin avulla ja ylläpitää ihmisten yhteistietoja osoitekirjassa.

Outlookiin voidaan yhdistää useampia sähköpostilaatikoita. Käyttäjällä voi lisätä itselleen esimerkiksi yhteiskäyttöisiä postilaatikoita, joiden viestit näkyvät usealle käyttäjälle. Outlookissa käyttäjä voi muokata kansiorakennetta miensä mukaan, luoda lisää kansioita, kopioida tai poistaa niitä. Käyttäjällä voi

myös luoda erillisiä arkistokansioita joihin hän voi tallentaa säilytettäviä viestejä. Arkistokansiossa säilytettävät viestit eivät kasvata käyttäjän sähköpostilaatikon kokoa.

### 3.6 Microsoft Office Communicator



Kuva 6. Yhteystietoja Office Communicatorissa.

Sisäisessä viestinnässä käytetään apuna Microsoft Office Communicatoria eli MOC:ia. MOC on reaaliaikainen viestintätyökalu, jolla voidaan kirjoittaa viestejä yhdelle tai useammalle henkilölle samanaikaisesti. Kirjoitettu viesti tulee näkyviin vastaanottajalle välittömästi. Kaikki keskustelun viestit näkyvät keskustelun osapuolille viestiketjussa ja saapuneissa viesteissä näkyy myös aikaleima.

Office Communicator helpottaa päivittäistä kommunikointia tiimin ja yrityksen sisällä. Se vähentää sähköpostin ja puhelimen käyttöä. Communicatorista

---

nähdään onko kyseinen henkilö tavoitettavissa, esimerkiksi kokouksessa tai kokonaan poissa linjoilta.

## 4 YLEISIMMÄT ONGELMAT

### 4.1 Kysely Service Deskissä

Jotta käsitys yleisimmistä ongelmista ei perustuisi pelkästään omaan työkokemukseeni, kysyin myös kollegoideni mielipidettä. Kysely lähetettiin sähköpostilla koko Service Deskille. Jakelulista tavoitti noin sata henkilöä.

Sähköpostissa pyysin kollegoitani miettimään yleisimpiä syitä miksi käyttäjät ottavat yhteyttä Service Deskiin puhelimitse tai sähköpostilla. Pyysin tekemään noin kymmenen kohdan listauksen käyttäjien yleisimmistä ongelmista ja tietysti pidemmänkin listauksen sai tehdä. Rajasin kyselyä niin että listattavat ongelmat eivät riipu asiakasyrityksestä vaan ovat yhteisiä ainakin suurimmalle osalle käyttäjistä. Johonkin tiettyyn erikoissovellukseen liittyviä ongelmia ei voida tähän tutkimukseen ottaa mukaan. Esimerkiksi AutoCAD -sovellukseen liittyviä ongelmia ei voida huomioida, koska se on erikseen asennettava sovellus eikä kuulu normaalin työaseman perusohjelmistoon. Vastaavasti Internet Explorer-selain on yleisesti käytössä Windows-työasemissa ja siihen liittyvät ongelmat voidaan ottaa tutkimukseen mukaan.

#### 4.1.1 Kyselyn tulokset

Vaikka kysely lähetettiin kahteen kertaan, kahden viikon välillä, jäi vastausprosentti alhaiseksi. Vain noin kaksikymmentä prosenttia kyselyn saaneista vastasi kyselyyn. Saadut vastaukset olivat kuitenkin hyvin samanlaisia ja vahvistivat omaa näkemystäni yleisimmistä yhteydenottojen syistä.

Unohtunut salasana ja lukkiutunut käyttäjätili ovat selkeästi kaksi yleisintä ongelmaa, mutta muille järjestystä on hankala määrittää. Saatujen vastausten perusteella yleisimmät syyt käyttäjien yhteydenottoihin ovat seuraavat:

- 
1. Käyttäjän salasana on unohtunut.
  2. Käyttäjän tili on lukkiutunut.
  3. Yhteiskäyttöpostilaatikkoo ei ole yhdistetty Outlookin kansiolistaukseen.
  4. Käyttäjällä ei ole arkistointi-kansiota Outlookissa.
  5. Yrityksen ulkopuoliset verkkosivut eivät näy.
  6. Käyttöoikeudet sovellukseen tai postilaatikkoon puuttuvat.
  7. Sovelluksien asennuspyynnöt.
  8. Verkkoyhteydet eivät toimi.
  9. Tulostus ei toimi.
  10. Jokin ohjelma ei toimi tai ei käynnisty lainkaan.

Jälkeenpäin vastauksia luettaessa huomattiin, että vastaukset oli kirjattu osittain hyvin yleisellä tasolla. Esimerkiksi ”Outlook –ohjelmaan liittyvät ongelmat” –tyyppiset vastaukset olivat yleisiä. Vastauksesta ei käy ilmi mikä varsinainen ongelma on. Käyttäjä ei osaa lisätä liitetiedostoa viestiin, yhteispostilaatikko puuttuu kansiolistauksesta tai ohjelma käynnistyy lainkaan. Kaikki edellä mainitut ja monta muuta voitaisiin listata saman Outlook ongelma -otsikon alle.

Service Deskiin tulee paljon yhteydenottoja kun käyttäjällä on ongelmia tulostuksen tai verkkoyhteyksien kanssa. Tällaisiin ongelmiin ei ole yksiselitteistä ratkaisua ja ne vaativat monen asian tarkistamista ja kokeilemista.

Yksi kategoria yhteydenotoille ovat erilaiset tilaukset. Tilataan uusia työasemia, tulostimia, käyttäjätunnuksia tai ohjelmistoasennuksia. Näitä ei tietysti lasketa ongelmiksi vaan ovat tiedon välittämistä oikealle taholle. Tilausten käsittelytavat voivat erota eri asiakkaiden välillä.

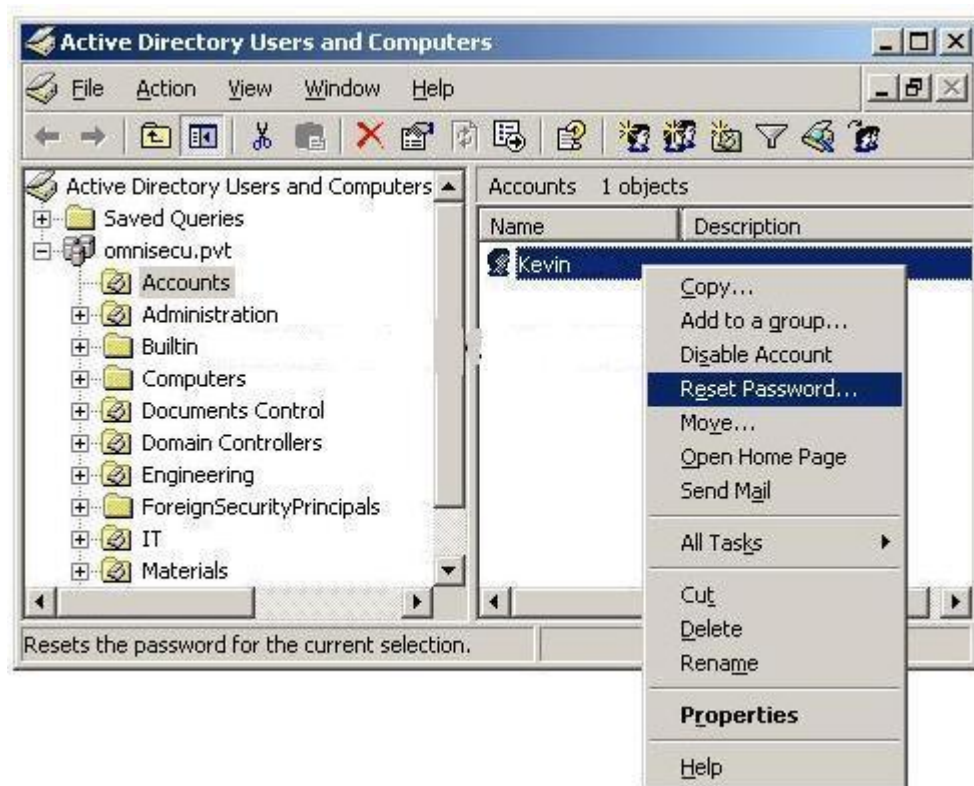
Kysely olisi pitänyt muotoilla tarkemmin ja pyytää Service Deskin työntekijöitä listaamaan ongelmat joihin voidaan antaa selkeä ja yksiselitteinen ratkaisu. Esimerkiksi jos käyttäjän ongelmana on yhteyden puuttuminen johonkin tietylle verkkolevyasemalle, voidaan selkeänä ratkaisuna pitää sitä, miten luodaan yhteys puuttuvaan verkkolevyasemaan kyseiselle työasemalle.

## 4.2 Ongelmien malliratkaisut

Tässä osiossa käydään läpi ongelmia ja pyyntöjä, joihin voidaan antaa selkeä ratkaisu. Joihinkin tapauksiin on useampi ratkaisumalli, johtuen esimerkiksi ohjelmistoversioiden eroista.

### 4.2.1 Käyttäjän salasanan vaihto

Käyttäjä on unohtanut salasanan tai on uusi käyttäjä jolla ei ole vielä salasanaa lainkaan.



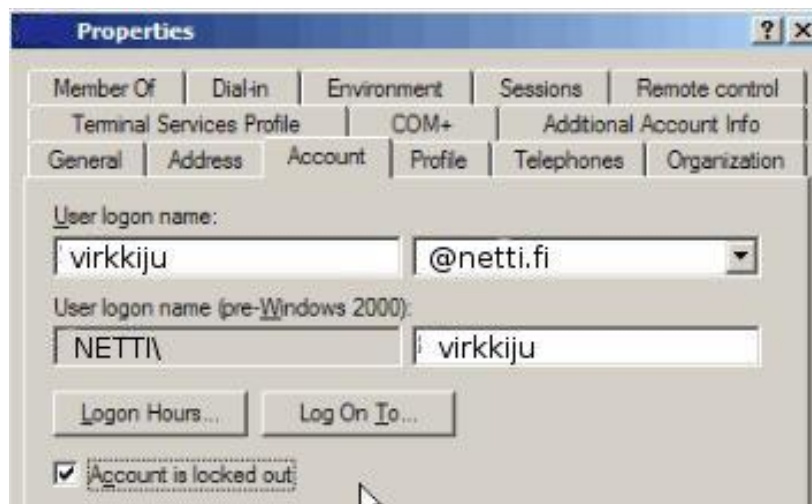
Kuva 7. Salasanan vaihto.

1. Avaa Active Directory
2. Klikkaa hiiren kakkospainikkeella toimialueen nimen päällä. Valitse ”Find”.
3. Valitse hakualueeksi ”Users, Groups and Contacts” ja kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus ”search”-kenttään.
4. Klikkaa hiiren kakkospainikkeella henkilön nimeä. Valitse ”Reset Password”.
5. Kirjoita uusi salasana kahteen kertaan ja valitse tarvittaessa ”User must change password on next log on”. Paina OK.

#### 4.2.2 Käyttäjätilin lukituksen poisto

Käyttäjä ei pääse kirjautumaan työasemalle tai avoinna olevat sovellukset alkavat kysellä käyttäjätunnusta ja salasanaa.

1. Avaa Active Directory
2. Klikkaa hiiren kakkospainikkeella toimialueen nimen päällä. Valitse ”Find”.
3. Valitse hakualueeksi ”Users, Groups and Contacts” ja kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus ”search”-kenttään.
4. Tuplaklikkaa käyttäjän nimeä tai klikkaa hiiren kakkospainikkeella henkilön nimeä ja valitse ”Properties”.
5. Valitse Account –välilehti.
6. Ota valinta pois kohdasta ”Account is locked out”. Vahvista painamalla ”Apply”.



Kuva 8. Käyttäjätilin lukituksen poisto.

---

### 4.2.3 Käyttäjän lisääminen ryhmään

Tapoja on kaksi, käyttäjälle lisätään ryhmä tai ryhmään lisätään käyttäjä, tässä jälkimmäinen.

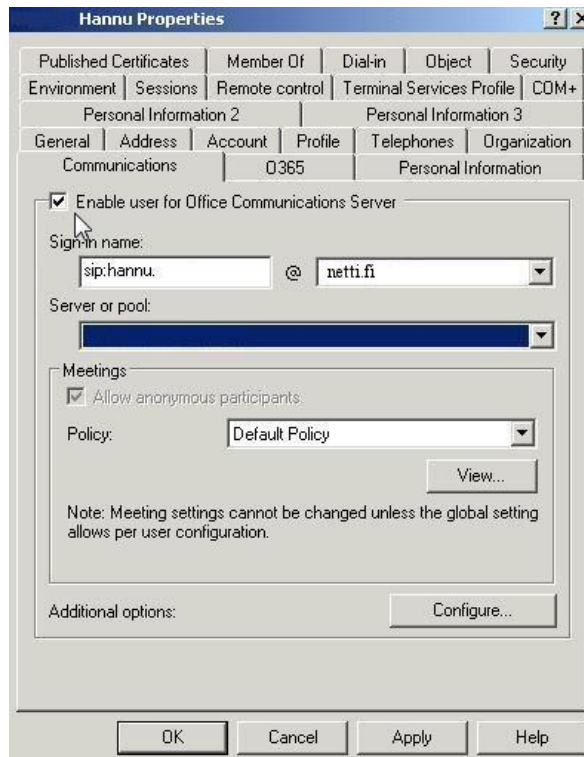
1. Avaa Active Directory
2. Klikkaa hiiren kakkospainikkeella toimialueen nimen päällä. Valitse ”Find”.
3. Valitse hakualueeksi ”Users, Groups and Contacts” ja kirjoita ryhmän nimi ”Search” –kenttään.
4. Tuplaklikkaa ryhmän nimeä tai klikkaa hiiren kakkospainikkeella ryhmän nimeä ja valitse ”Properties”.
5. Valitse ”Members” –välilehti. Paina ”Add”.
6. Kirjoita kenttään käyttäjätunnus tai käyttäjän nimi ja valitse ”Check names”. Jos samalla nimellä löytyy useita käyttäjiä, avautuu lista josta voit valita oikean käyttäjän. Hyväksy painamalla OK.

### 4.2.4 Käyttäjän poistaminen ryhmästä

Tapoja on kaksi, ryhmästä poistetaan käyttäjä tai käyttäjältä poistetaan ryhmä, tässä jälkimmäinen eli päinvastoin kuin edellisessä.

1. Avaa Active Directory
2. Klikkaa hiiren kakkospainikkeella toimialueen nimen päällä. Valitse ”Find”.
3. Valitse hakualueeksi ”Users, Groups and Contacts” ja kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus ”search”-kenttään.
4. Tuplaklikkaa käyttäjän nimeä tai klikkaa hiiren kakkospainikkeella henkilön nimeä ja valitse ”Properties”.
5. Valitse ”Member of” –välilehti.
6. Valitse listalta ryhmän nimi ja paina ”Remove”.

## 4.2.5 Office Communicatorin aktivointi



Kuva 9. Communicatorin aktivointi.

1. Avaa Active Directory
2. Klikkaa hiiren kakkospainikkeella toimialueen nimen päällä. Valitse ”Find”.
3. Valitse hakualueeksi ”Users, Groups and Contacts” ja kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus ”search”-kenttään.
4. Tuplaklikkaa käyttäjän nimeä tai klikkaa hiiren kakkospainikkeella henkilön nimeä ja valitse ”Properties”.
5. Valitse ”Communications” –välilehti.
6. Valitse ”Enable user for Office Communications Server”.
7. ”Sign-in name” –kohtaan tulee käyttäjän sähköpostiosoite, sisältäen sip: -etuliitteen. Esimerkiksi sip:etunimi.sukunimi@domain.fi
8. ”Server of pool” –kohtaan valitaan käytettävä palvelin.
9. Vahvista muutokset painamalla ”Apply”.

---

## 4.2.6 Uuden sähköpostitilin luominen

Jotta uusi sähköpostitili voidaan luoda, pitää Active Directoryssa olla henkilölle luotuna käyttäjätunnus johon postilaatikko voidaan kytkeä.

1. Avaa Exchange
2. Valitse Exchange Consolessa "Recipient Configuration" ja "Mailbox". Klikkaa hiiren kakkospainikkeella Mailboxin päällä ja valitse "New Mailbox".
3. Valitse "Linked Mailbox".
4. Laita valinta kohtaan "Specify the Organizational unit rather than using a default one" ja paina Browse -painiketta. Valitse oikea organisaatio.
5. Täytä kohdat "First name" ja "Last name". Kirjoita "User logon name" kohtaan käyttäjätunnus, joka on luotu Active Directoryyn.
6. Jätä "Password" -kentät tyhjiksi. Paina Next.
7. Tarkista että "Alias" -kentässä on sama tunnus kuin "User logon name" -kohdassa.
8. Laita valinta kohtaan "Specify the mailbox database rather than using a database automatically selected" ja paina Browse-painiketta. Valitse postilaatikon koko ja postikanta. Paina Next.
9. "Trusted forest or domain" -kohdassa paina "Browse" -painiketta ja valitse käytettävä toimialue.
10. "Linked domain controller" -kohdassa paina "Browse" -painiketta ja valitse toimialueen palvelin.
11. "Linked master account" -kohdassa paina "Browse" -painiketta ja hae käyttäjä Active Directorystä kirjoittamalla "Search" -kenttään käyttäjän nimi ja paina "OK".
12. Tarkista että tiedot ovat oikein ja paina "New" -painiketta.
13. Paina "Finish" -painiketta.

---

## 4.2.7 Yhteispostilaatikon käyttöoikeuksien lisäys

### Full Access -käyttöoikeudet

Full Access –käyttöoikeuksilla annetaan Active Directoryyn perustetulle käyttäjäryhmälle ja tätä kautta käyttäjäryhmän jäsenille käyttöoikeudet postilaatikkoon. Tällöin käyttäjä voi lisätä postilaatikon Outlookin kansiolistaukseen ja saa oikeuden lukea postilaatikkoon saapuneita viestejä. FullAccess –oikeudet eivät kuitenkaan anna postilaatikkoon lähetysoikeuksia.

1. Avaa Exchange Management Shell.
2. Kirjoita komentoriville: Add-Mailboxpermission -Identity "laatikon nimi" -User "domain\käyttäjärühmä" tai "domain\käyttäjätunnus" - Accessrights FullAccess.
3. Paina Enter. Jos virheilmoituksia ei tule, käyttöoikeudet on onnistuneesti määritetty.
4. Oikeudet voidaan tarkistaa Exchange Management Consolen kautta. Käyttöoikeuksien päivitys komentoikkunasta konsolin puolelle saattaa kestää useita minutteja, joten varaudu viiveeseen.
5. Avaa "Mailbox" Recipient Configurationin alta.
6. Etsi postilaatikko, jolle annoit oikeudet ja paina hiiren oikealla painikkeella postilaatikon päällä ja valitse "Manage Full Access Permission".

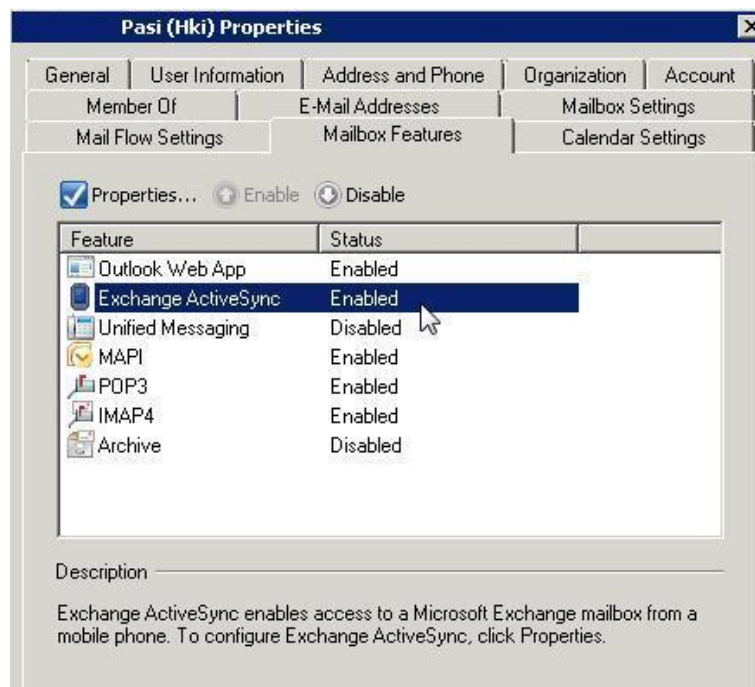
### Send As -käyttöoikeudet

Send As –käyttöoikeuksilla annetaan AD:lle perustetulle käyttäjäryhmälle ja tätä kautta käyttäjäryhmän jäsenille Send As –oikeudet postilaatikkoon. Send As –oikeuksilla käyttäjä saa oikeudet lähettää kyseisen postilaatikon nimissä sähköposteja. Tällöin Outlook –clientin uuden viestin lähetysoikeuksissa täytyy olla käytettävissä Lähettäjä –kenttä (Näytä – Lähettäjä –kenttä), jotta viestiä lähetettäessä voidaan valita kyseinen postilaatikko lähettäjäksi.

1. Avaa Exchange Management Shell.
2. Kirjoita komentoriville: Add-ADPermission "postilaatikko" –User "domain\käyttäjärühmä" tai "domain\käyttäjätunnus" -Extendedrights "Send As".
3. Paina Enter. Jos virheilmoituksia ei tule, käyttöoikeudet on onnistuneesti määritetty.

4. Oikeudet voidaan tarkistaa Exchange Management Consolen kautta. Käyttöoikeuksien päivitys komentoikkunasta konsolin puolelle saattaa kestää useita minuutteja, joten varaudu viiveeseen.
5. Avaa ”Mailbox” Recipient Configurationin alta.
6. Etsi postilaatikko, jolle annoit oikeudet ja paina hiiren oikealla painikkeella postilaatikon päällä ja valitse ”Manage Send As Permission”.

## 4.2.8 Mail for Exchange palvelun aktivointi



Kuva 10. MfE aktivointi.

1. Avaa Exchange Management Console.
2. Valitse Recipient Configuration.
3. Valitse Find ja kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus.
4. Kaksoisklikkaa käyttäjän nimeä avataksesi käyttäjän tiedot.
5. Valitse Mailbox Features –välilehti.
6. Valitse Exchange Active Sync ja vaihda Status Enabled tilaan.
7. Vahvista tehty muutos painamalla Apply.

---

### 4.2.9 Sähköpostitilin ja puhelimen välisen yhteyden poistaminen

Ratkaisuna kun käyttäjän sähköpostit tai kalenterimerkinnät eivät synkronoidu Outlookista puhelimeen.

1. Avaa Exchange Management Console.
2. Valitse Recipient Configuration.
3. Valitse Find ja kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus.
4. Klikkaa käyttäjän nimeä hiiren kakkospainikkeella.
5. Valitse Manage mobile device.
6. Valitse listalta oikea laite.
7. Varmista että valinta on kohdassa Remove mobile phone partnership.
8. Valitse Remove.
9. Nyt käyttäjän pitää käynnistää synkronointi puhelimen asetuksista jotta yhteys muodostuisi uudelleen.

### 4.2.10 Outlook-profiilin luominen

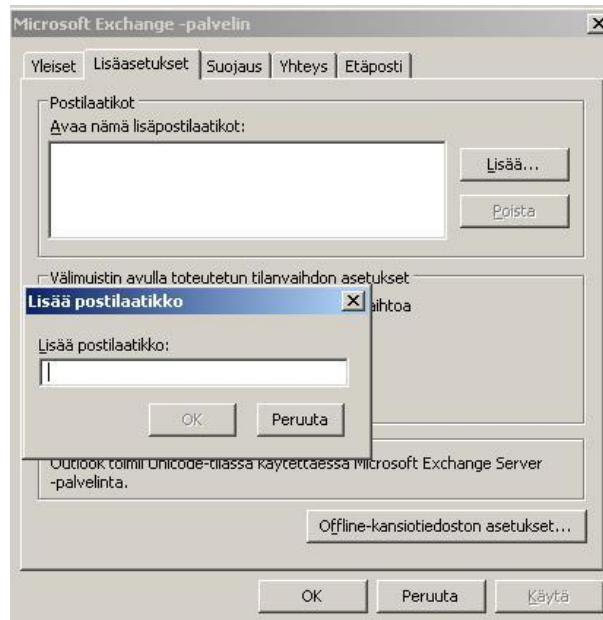
Uuden profiilin luominen auttaa moniin ongelmiin, viestit eivät lähde tai saavu, palvelimeen ei saada yhteyttä tai vanha profiili ei lataudu lainkaan.

1. Avaa Ohjauspaneeli.
2. Valitse Posti.
3. Valitse Näytä profiilit.
4. Yleiset-välilehdellä valitse Lisää.
5. Anna profiilille nimi ja paina OK.
6. Kirjoita käytettävän sähköpostipalvelimen nimi.
7. Kirjoita käyttäjän nimi tai käyttäjätunnus ja valitse Seuraava.
8. Valitse Valmis ja OK.

## 4.2.11 Lisäpostilaatikon yhdistäminen

Käyttäjältä puuttuu jokin yhteiskäyttöpostilaatikko, koska hänelle on lisätty oikeudet uuteen laatikkoon, Outlook on asennettu uudelleen tai työasema on vaihtunut.

### Outlook 2003 ja 2007



Kuva 11. Postilaatikon lisääminen.

1. Valitse Työkalut valikosta Sähköpostitilit.
2. Valitse Tarkastele tai muuta valittuja sähköpostitilejä, paina Seuraava.
3. Valitse luettelosta Exchange-tili ja paina Muuta.
4. Paina Lisää asetuksia.
5. Avaa Lisäasetukset-välilehti ja valitse Lisää.
6. Kirjoita haettavan postilaatikon nimi ja paina OK.
7. Paina Seuraava ja Valmis.
8. Sulje Outlook ja käynnistä se uudelleen.

---

## Outlook 2010

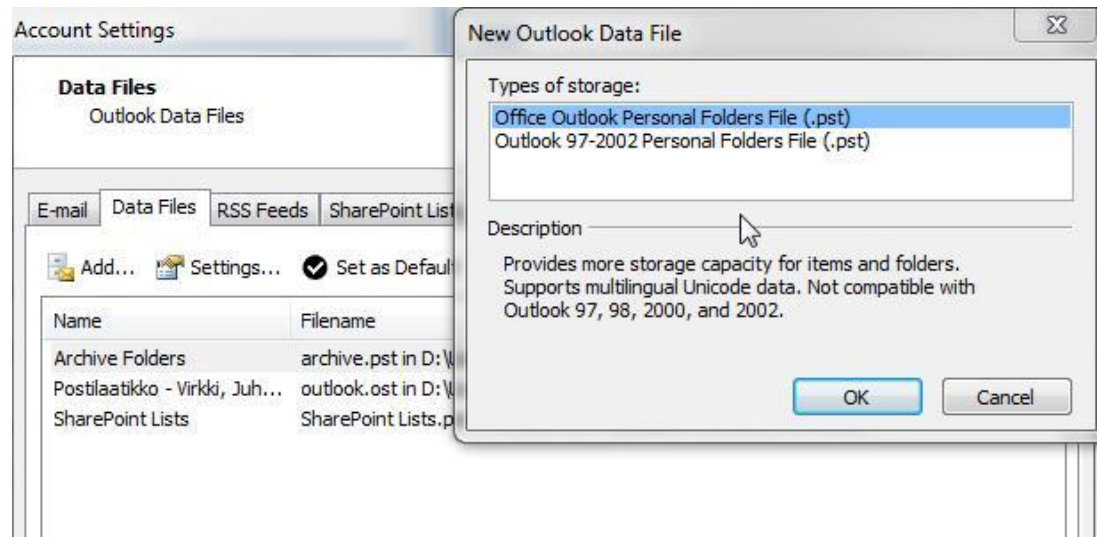
1. Tiedosto-välilehdellä valitse Tiedot.
2. Valitse Tilinasetukset ja avautuvasta alasetusvalikosta uudelleen Tilinasetukset.
3. Sähköposti-välilehdellä valitse Exchange-tili ja valitse Muuta.
4. Paina Lisää Asetuksia.
5. Lisäasetukset-välilehdellä paina Lisää.
6. Kirjoita lisättävän postilaatikon nimi ja paina OK.
7. Paina Vahvista, Seuraava ja Valmis.
8. Sulje Tilinasetukset-ikkuna ja käynnistä Outlook uudelleen.

### 4.2.12 Arkistokansion luominen

Käyttäjän sähköpostilaatikko on täynnä ja se sisältää tärkeitä viestejä, jotka pitää säilyttää myöhempää käyttöä varten.

### Outlook 2003 ja 2007

1. Valitse Tiedosto-valikosta Datatiedoston hallinta.
2. Outlookin datatiedostot-ikkunassa paina Lisää.
3. Uusi Outlookin datatiedosto-ikkunassa valitse datatiedoston muoto ja paina OK.
4. Valitse sijainti jonne tiedosto tallennetaan ja anna sille nimi, paina OK.
5. Omien kansioiden luominen -ikkunassa anna kansiolle nimi joka näkyy Outlookin kansiolistauksessa. Määritä tiedoston salausasetukset ja anna tarvittaessa käytettävä salasana. Paina OK.



Kuva 12. Arkistokansion luominen.

## Outlook 2010

1. Tiedosto-välilehdeltä valitse Tiedot.
2. Valitse Tilinasetukset ja avautuvasta valikosta uudelleen Tilinasetukset.
3. Datatiedosto-välilehdeltä valitse Lisää.
4. Valitse sijainti jonne tiedosto tallennetaan ja anna tiedostolle nimi.
5. Paina OK ja Sulje.

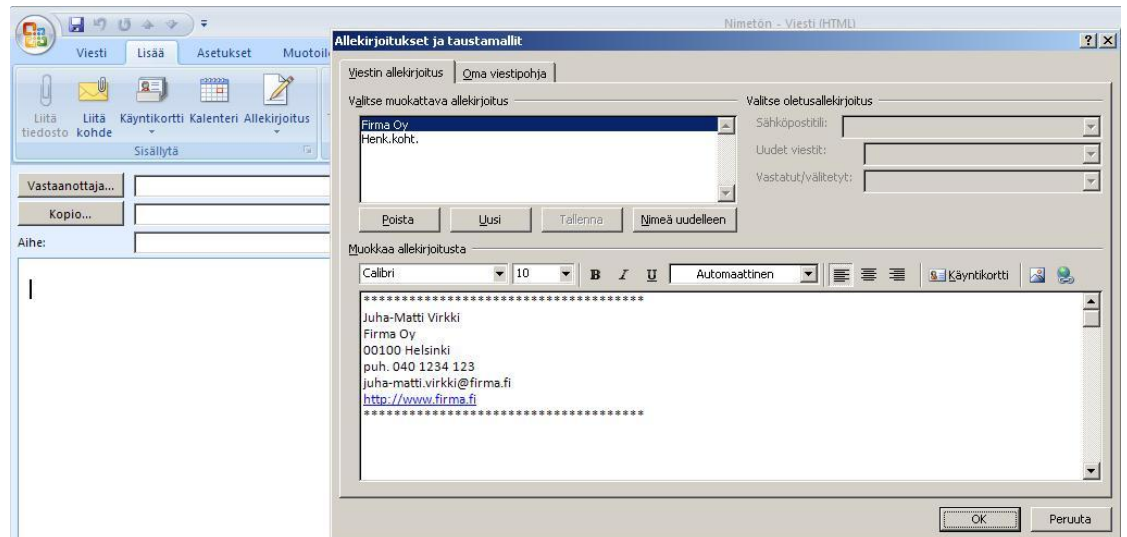
### 4.2.13 Allekirjoituksen luominen ja käyttöönotto

Lisätään allekirjoitus automaattisesti jotta käyttäjän ei tarvitse lisätä yhteystietojaan jokaiseen viestiin erikseen.

## Outlook 2003

1. Valitse Työkalut-valikosta Asetukset.
2. Valitse Sähköpostin muoto -välilehti.
3. Valitse Käytä luotaessa muotoa -luettelosta muoto, jossa allekirjoitusta käytetään.
4. Allekirjoitus-kohdassa valitse Allekirjoitukset ja paina Uusi
5. Anna allekirjoitukselle nimi.

6. Valitse haluamasi vaihtoehto kohdasta Valitse, miten luot allekirjoituksen.
7. Valitse Seuraava.
8. Kirjoita Allekirjoituksen teksti-ruutuun haluamasi teksti. Valitse Valmis.



Kuva 13. Allekirjoituksen lisääminen.

## Outlook 2010

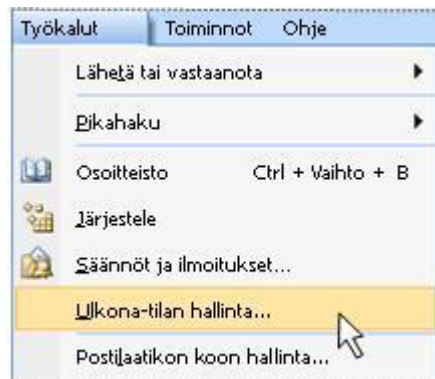
1. Avaa uusi sähköpostiviesti. Valitse Viestit-välilehdeltä Allekirjoitus ja tämän alta Allekirjoitukset.
2. Viestin allekirjoitus-välilehdeltä valitse Uusi.
3. Anna allekirjoitukselle nimi ja paina OK.
4. Kirjoita Allekirjoituksen muokkaaminen-ruutuun allekirjoituksen teksti.
5. Valitse OK.
6. Jos haluat sisällyttää allekirjoituksen automaattisesti viesteihin, valitse Viestit-välilehdeltä Allekirjoitus ja valitse Allekirjoitukset.
7. Valitse Oletusallekirjoitus-kohdasta Sähköpostitili-luettelosta sähköpostitili, jonka viesteihin haluat lisätä allekirjoituksen.
8. Valitse Uudet viestit-listasta haluamasi allekirjoitus.
9. Jos haluat sisällyttää allekirjoituksen vastauksiin ja välitettäviin viesteihin, valitse allekirjoitus Vastatut/välitetyt-luettelosta. Muissa tapauksissa valitse (ei mitään).

## 4.2.13 Automaattisen poissaolovastauksen käyttöönotto

Lisätään automaattinen poissaoloviesti kun käyttäjä on esimerkiksi lomalla.

### Outlook 2003

1. Valitse Työkalut-valikosta Ulkona-tilan hallinta.
2. Valitse Olen poissa.
3. Kirjoita Vastaa automaattisesti kerran kullekin lähettäjälle – ruutuun viesti, jonka haluat lähetettävän poissa ollessasi.



Kuva 14. Poissaoloviestin lisäys.

## Outlook 2007 ja 2010



Kuva 15. Poissaoloviestin lisäys.

1. Valitse Tiedosto-välilehti.
2. Valitse Automaattiset vastaukset.
3. Valitse Lähetä automaattisia vastauksia.
4. Kirjoita organisaation sisällä –välilehteen vastaus, jonka haluat lähettävän työkavereille, kun et ole töissä. Voit valita myös aikavälin , jona viestin lähetys on käytössä.
5. Kirjoita Oman organisaation ulkopuolella –välilehdelle vastaus, jonka haluat lähettää poissa ollessasi.

---

## 4.2.14 Osoitteiston lisääminen

Lisätään käyttäjän aikaisemmin tallentamat yhteystiedot työaseman uudelleen asennuksen jälkeen tai työaseman vaihduttua.

### Outlook 2003

1. Valitse Työkalut-valikosta Sähköpostitilit.
2. Valitse Kansio-kohdasta Lisää uusi kansio tai osoitteisto, valitse Seuraava.
3. Valitse osoitteistotyyppi Outlook-osoitteisto.
4. Valitse Lisää osoitteistoja.
5. Valitse sijainti josta osoitteisto lisätään ja valitse sitten Seuraava ja OK.
6. Lopeta Outlook ja käynnistä se uudelleen ennen kuin lisättyä osoitteistoa voidaan käyttää.

### Outlook 2007

1. Valitse Työkalut-valikosta Tilin asetukset.
2. Valitse Osoitteisto-välilehdeltä Uusi.
3. Valitse osoitteistotyyppi Outlook-osoitteisto.
4. Valitse Lisää osoitteistoja ja paina Seuraava.
5. Valitse sijainti josta osoitteisto lisätään ja valitse osoitteisto-tiedosto, jonka haluata lisätä, paina Seuraava.
6. Lopeta Outlook ja käynnistä se uudelleen ennen kuin lisättyä osoitteistoa voidaan käyttää.

### Outlook 2010

1. Valitse Tiedosto-välilehti.
2. Valitse Tilin asetukset ja uudelleen Tilin asetukset.
3. Valitse Osoitteisto-välilehdeltä Uusi.
4. Valitse lisättävä osoitteistotyyppi Outlook-osoitteisto.
5. Valitse Lisää osoitteistoja ja valitse Seuraava.
6. Valitse sijainti josta osoitteisto lisätään.
7. Valitse lisättävä osoitteisto ja paina Seuraava.
8. Lopeta Outlook ja käynnistä se uudelleen ennen kuin voit käyttää lisäämääsi osoitteistoa.

---

## 4.2.15 Group Policy –asetusten palauttaminen

Yrityksen ulkopuoliset verkkosivut eivät näy selaimessa.

1. Valitse Käynnistä-valikosta Suorita.
2. Kirjoita cmd ja paina OK.
3. Kirjoita gpupdate /force ja paina Enter.
4. Odota että toiminto on suoritettu loppuun ja käynnistä työasema uudelleen.

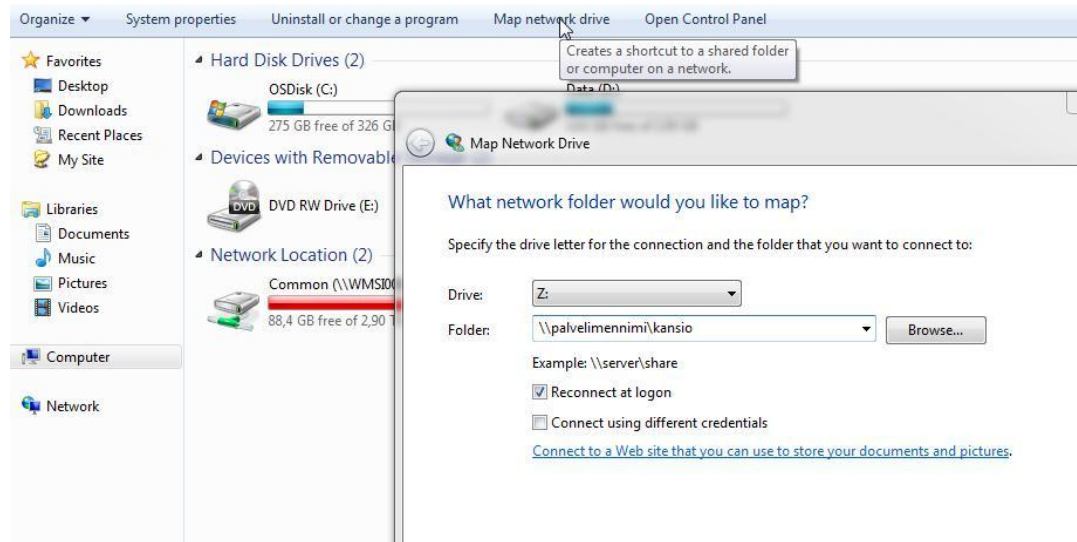
## 4.2.16 Verkkolevyn yhdistäminen

Käyttäjältä puuttuu yhteys tietyille verkkolevyille.

### Windows XP

1. Avaa kuvake Oma Tietokone.
2. Valitse Työkalut.
3. Valitse Yhdistä verkkoasemaan.
4. Valitse yhteydelle kirjaintunnus ja anna kansiopolku johon yhdistetään.
5. Laita valinta kohtaan Yhdistä kirjautuessa.
6. Paina Valmis.

## Windows 7

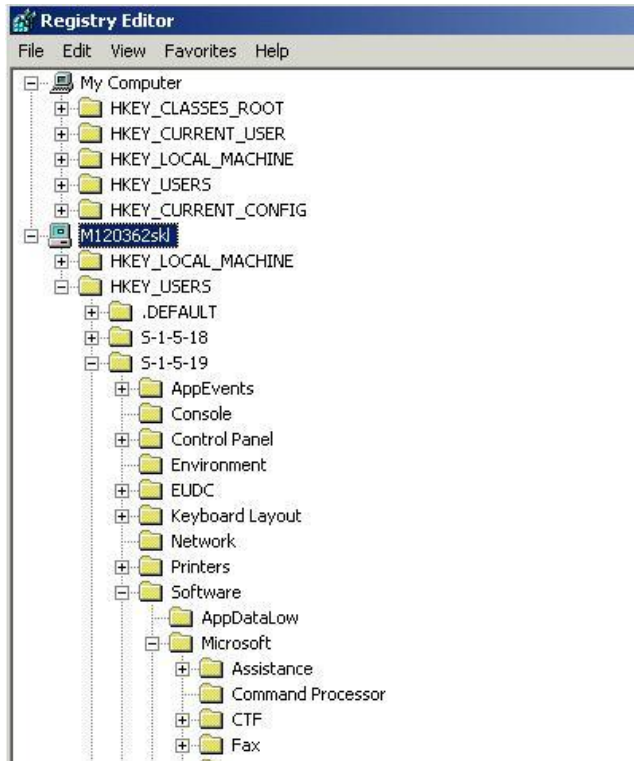


Kuva 16. Verkkolevyn yhdistäminen.

1. Avaa Tietokone kuvake.
2. Valitse ikkunan ylävalikosta Yhdistä verkkoasemaan.
3. Valitse kirjaintunnus uudelle yhteydelle ja anna kansipolku johon yhdistetään.
4. Laita valinta kohtaan Yhdistä kirjautuessa.
5. Paina Valmis.

## 4.2.17 Active Desktopin palauttaminen

Active Desktopin palauttaminen ei onnistu Palauta-painikkeesta.



Kuva 17. Active Desktopin palautus.

1. Valitse Käynnistä-valikosta Suorita.
2. Kirjoita Regedit ja paina OK.
3. Yhdistä palautettavaan työasemaan valitsemalla File, Connect Network Registry, kirjoita Enter the object name-ruutuun työaseman nimi ja paina OK.
4. Valitse HKEY-Users ja valitaan se pitkä numerosarja jossa ei lue lopussa \_Classes.
5. dkfkdfkdjfk Valitaan polku: Software > Microfoost > Internet Explorer > Desktop > Safemode > Components.
6. Valitse DeskHTMLVesrion ja muuta arvo nollaksi (0).
7. Sulje rekisteri.
8. Työasema on käynnistettävä uudelleen ennen kuin muutos astuu voimaan.

---

## 5 YHTEENVETO

Opinnäytetyössä oli tarkoituksena kartoittaa yleisimmät syyt, joiden vuoksi asiakas ottaa yhteyttä Service Deskiin. Selvitystyön perusteella oli tarkoitus koostaa lista käyttäjien yleisimmistä ongelmista ja luoda niille selkeät ratkaisumallit. Valmiita ratkaisuja olisi tarkoitus käyttää uusien Service Desk työntekijöiden koulutuksessa ja apuna työtehtäviä aloitettaessa.

Käyttäjien ongelmien selvittämiseksi lähetettiin sähköpostilla kysely koko Service Deskille ja pyydettiin heitä listaamaan noin kymmenen yleisintä käyttäjien ongelmaa. Ongelmat pyydettiin rajaamaan niin, etteivät ne riippuisi asiakkuudesta, vaan koskisivat esimerkiksi yleisesti käytössä olevia sovelluksia.

Kyselyn vastausprosentti jäi ennakoitua huonommaksi, mutta kaikki vastaukset noudattivat samaa kaavaa ja vahvistivat oman työkokemukseni perusteella muodostunutta käsitystä yleisimmistä ongelmista. Vastauksia annettiin hyvin yleisellä tasolla ja kyselyä olisi pitänyt tarkentaa. Listaus olisi pitänyt pyytää vain ongelmista joihin voidaan antaa yksiselitteinen ratkaisu.

Ratkaisumalleja luotaessa otettiin huomioon ohjelman eri versiot, koska asiakkailla on käytössä samanaikaisesti useita ohjelman eri versioita. Valmiita ratkaisuja saatiin koottua noin kolmekymmentä eri ohjelmaversiot huomioiden. Malliratkaisujen joukosta löytyy useita kohtia joita ei tällä hetkellä ohjeistuksesta löydy.

Osa malliratkaisuista on tarkoitus lisätä Service Deskin yleisiin ohjeisiin ja tarkennettuna asiakaskohtaisiin ohjeisiin. Aloittaessaan työtehtäviä, uusi Service Deskin työntekijä voi käyttää malliratkaisuja työtehtäviensä tukena ja kokeneemmat muistin virkistämiseksi. Ohjeistusta tullaan päivittämään uusien versioiden ilmestyessä ja lisäämään uusia tapauksia kun toistuvuutta havaitaan.

---

## LÄHTEET

Logica lyhyesti. Logican kotisivut. Viitattu 12.3.2012  
<http://www.logica.fi/we-are-logica/about-logica/>

Toimipisteet Suomessa. Logican kotisivut. Viitattu 12.3.2012  
<http://www.logica.fi/find-an-office/>

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_