

Opinnäytetyö AMK

Tietojenkäsittely

2024

Janne Mäkinen

Oppimispäiväkirja työskentelystä Kansalaisen IT-tuessa



Opinnäytetyö AMK | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely

2024 | 38 sivua

Janne Mäkinen

Oppimispäiväkirja työskentelystä Kansalaisen IT-tuessa

Tämä opinnäytetyö on oppimispäiväkirja, jossa tarkastellaan Kansalaisen IT-tuen projektipäällikön ja asiakaspalvelijan työtehtäviä seitsemän viikon ajalta. Tavoitteena oli analysoida projektipäällikön roolia ja haasteita sekä teknisten asiakaspalvelutehtävien oppimisprosessia. Erityisesti keskityttiin projektinhallinnan ja asiakaspalvelutyön yhdistämiseen sekä siihen tarvittaviin taitoihin.

Päiväkirjamuoto mahdollisti yksityiskohtaisen seurannan päivittäisistä työtehtävistä, asiakaspalvelusta, ongelmanratkaisusta ja projektin johtamisesta

Tuloksena sain käsityksen siitä, miten projektipäällikön ja asiakaspalvelijan tehtävät tukevat toisiaan. Päiväkirja auttoi refleктоimaan omaa kehittymistä ja tarjosi konkreettista näkökulmaa työelämässä oppimiseen.

Asiasanat:

it-tuki, projektipäällikkö, asiakaspalvelu

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Business Administration

2024 | 38 pages

Janne Mäkinen

A learning diary about working at Citizen's Helpdesk

This thesis is a learning diary that examines the duties of a project manager and customer service representative at Citizen's Helpdesk over a seven-week period. The goal was to analyze the role and challenges of a project manager, as well as the learning process in technical customer service tasks. The focus was particularly on combining project management with customer service work and the skills required for both.

The diary format allowed for detailed tracking of daily tasks, customer interactions, problem-solving, and project management.

As a result, I understood how the roles of project manager and customer service representative complement each other. The diary helped me to reflect on personal development and provided a concrete perspective on workplace learning.

Keywords:

it-support, helpdesk, project manager, customer service

Sisältö

Sanasto	5
1 Johdanto	8
2 Oppimispäiväkirja	9
2.1 Ensimmäinen seurantaviikko	9
2.1.1 Päiväkirja	9
2.1.2 Viikon 1 yhteenveto	13
2.2 Toinen seurantaviikko	13
2.2.1 Päiväkirja	13
2.2.2 Viikon 2 yhteenveto	17
2.3 Kolmas seurantaviikko	17
2.3.1 Päiväkirja	17
2.3.2 Viikon 3 yhteenveto	21
2.4 Neljäs seurantaviikko	22
2.4.1 Päiväkirja	22
2.4.2 Viikon 4 yhteenveto	25
2.5 Viides seurantaviikko	26
2.5.1 Päiväkirja	26
2.5.2 Viikon 5 yhteenveto	28
2.6 Kuudes seurantaviikko	29
2.6.1 Päiväkirja	29
2.6.2 Viikon 6 yhteenveto	31
2.7 Seitsemäs seurantaviikko	32
2.7.1 Päiväkirja	32
2.7.2 Viikon 7 yhteenveto	34
3 Pohdinta	35
Lähteet	36

Sanasto

Adobe	Ohjelmistoyritys, joka tunnetaan erityisesti sen graafisista ohjelmistoista, kuten Photoshopista ja Acrobat Readerista. (Adobe 2024)
Batch	Komentosarja Windows-järjestelmissä. (Lenovo 2024)
Brave	Verkkoselain, joka keskittyy yksityisyyteen ja mainosten estoon. (Brave 2024)
Chromebook	Googlen käyttöjärjestelmää (Chrome OS) käyttävä kevyt kannettava tietokone. (Google 2024a)
EasyPark	Mobiilisovellus pysäköinnin maksamiseen puhelimesta. (EasyPark 2024)
Ethernet	Tietoverkkokaapeli, jota käytetään yhdistämään laitteita internettiin ja paikallisverkkoon. (Cisco 2024a)
Facebook	Sosiaalisen median alusta. (Techtarget 2024)
Google Chrome	Googlen kehittämä verkkoselain. (Google 2024b)
Hotspot	Älypuhelimien toiminto, jolla laite jakaa omaa mobiilidatayhteyttään langattomasti muille laitteille, kuten tietokoneille tai tableteille, mahdollistaen niiden pääsyn internetiin. (Verizon 2024)
HTTPS	Turvallinen verkkoprotokolla, joka salaa tiedonsiirron verkkosivun ja käyttäjän välillä. (Cloudflare 2024)
iPad	Applen valmistama tablettitietokone. (Apple 2024a)
Kalasteluviesti	Huijausviesti, jolla pyritään saamaan käyttäjältä henkilökohtaisia tietoja, kuten salasanoja tai maksutietoja. (F-Secure 2024)
Kovalevy	Tietokoneen sisäinen tallennuslaite, jossa tiedot säilytetään. HDD tarkoittaa mekaanista kovalevyä ja

	SSD puolestaan nopeampaa flash-muistia käyttävää kiintolevyä. (Seagate 2024)
Messenger	Facebookin viestintäsovellus. (Meta 2024)
Office	Microsoftin toimistosovelluskokonaisuus. (Microsoft 2024a)
Onedrive	Microsoftin pilvipohjainen tallennuspalvelu. (Microsoft 2024b)
OP-Mobiili	Osuuspankin mobiilisovellus pankkiasioiden hoitamiseen. (Osuuspankki 2024)
PayPal	Kansainvälinen maksupalvelu, jonka avulla käyttäjät voivat lähettää ja vastaanottaa maksuja verkossa. (PayPal 2024)
pgAdmin 4	Graafinen hallintatyökalu PostgreSQL-tietokannoille. (pgAdmin 2024)
Pilvipalvelut	Internetin kautta tarjottavat palvelut, joilla voi tallentaa, käsitellä ja jakaa tietoja. (IBM 2024)
PS4	Sony Interactive Entertainmentin valmistama Playstation 4 -pelikonsoli. (Sony 2024)
Rsync	Unix-pohjainen komentoriviohjelma tiedostojen synkronointiin ja varmuuskopiointiin. (Linux 2024)
Safari	Applen kehittämä verkkoselain iOS- ja macOS-laitteille. (Apple 2024b)
Teams	Microsoftin ohjelma mm. viestintään ja kokouksiin. (Microsoft 2024c)
Tuudo	Suomalaisten korkeakoulujen mobiilisovellus opiskelijoille. (Tuudo 2024)
USB	Yhteysstandardi, jota käytetään laitteiden liittämiseen tietokoneeseen esimerkiksi tiedonsiirtoa varten. (Britannica 2024)

VPN	Virtuaalinen erillisverkko, joka suojaa käyttäjän internetyhteyden salaamalla sen ja reitittämällä sen toisen palvelimen kautta. (NordVPN 2024)
WhatsApp	Metan omistama viestisovellus, joka mahdollistaa tekstiviestien, ääni- ja videopuheluiden sekä tiedostojen lähettämisen. (WhatsApp 2024)
Wi-Fi	Langaton verkkoteknologia, jota käytetään tiedonsiirtoon. (Cisco 2024b)
Yle Areena	Yleisradion suoratoistopalvelu. (Yle 2024)

1 Johdanto

Opinnäytetyöni käsittelee työtehtäviäni Kansalaisen IT-tuen projektipäällikkönä ja toimintaani osana theFIRMAa. theFIRMA on vuonna 2015 perustettu, Turun ammattikorkeakoulussa toimiva oppimisympäristö, jossa opiskelijat työskentelevät asiakasprojekteissa, kuten verkkosivujen kehityksessä, ohjelmistojen testauksessa ja markkinoinnissa. Yli 100 opiskelijaa osallistuu vuosittain yli 50 projektiin, saaden kokemusta ja opintopisteitä. Projektien laatu varmistetaan opiskelijaprojektipäälliköiden ja Turun ammattikorkeakoulun henkilöstön tuella. Kansalaisen IT-tuki toimii osana theFIRMAa, tarjoten opiskelijoille käytännön oppimisympäristön teknisessä tuessa. (theFIRMA 2024)

Kansalaisen IT-tuki, aiemmin Kansalaisen mikrotuki, on vuodesta 2004 toiminut maksuton palvelu (Mikrotuki 2016), joka auttaa asiakkaita tietokoneiden, puhelimien ja muun pienelektroniikan ongelmissa. Palvelu on suunnattu turkulaisille ja sen lähiseuduilla asuville yksityishenkilöille. Palvelu keskittyy pääasiassa ohjelmisto-ongelmiin, laitevikojen diagnosointiin sekä asiakkaiden opastamiseen laitteiden tai ohjelmistojen käytössä. Kansalaisen IT-tuen toimipiste sijaitsee Turun ammattikorkeakoulun ICT-cityn ensimmäisessä kerroksessa. Se on avoinna joka arkipäivä klo 8–16. Palvelua saa niin paikan päällä, puhelimitse, sähköpostitse kuin myös sosiaalisen median kautta. Työntekijät ovat pääosin ICT-alan opiskelijoita ja projektipäällikköinä toimivat Turun ammattikorkeakoulun opiskelijat. (Turun ammattikorkeakoulu 2024) Kirjoituksen aloitushetkellä tuessa työskenteli kanssani kaksi muuta ICT-alan työharjoittelijaa.

Opinnäytetyössäni tarkastelen työtehtäviäni ja oppimisprosessiani oppimispäiväkirjan muodossa. Kuvaan 35 työpäivän ajalta kokemuksiani työstäni. Projektipäällikkönä työtehtäväni käsittävät koko IT-tuen toiminnan: johtaminen, ohjaaminen, kouluttaminen, asiakaspalvelu, koneiden huolto ja toiminnan kehittäminen.

Viikoittaisiin yhteenvetoihin sisällytän havainnot työssäni esille nousseista ongelmista ja haasteista sekä arvioin oppimistani ja kehitystäni projektipäällikön roolissa. Näiden yhteenvetojen avulla pyrin tarkastelemaan, kuinka työssäni kehittyminen on vaikuttanut sekä omiin taitoihini että tiimimme toimintaan ja asiakaskokemuksiin.

2 Oppimispäiväkirja

2.1 Ensimmäinen seurantaviikko

2.1.1 Päiväkirja

Maanantai 2.9.

Kansalaisen IT-tuki on ollut kesän suljettuna, joten ensimmäinen työpäiväni alkoi kiireisesti, kun saavuin toimistolle ja aloin heti käydä läpi kesän aikana kertyneitä sähköposteja. Aluksi keskityin erityisesti kiireellisiin asioihin, kuten projektien päivityksiin ja asiakaskyselyihin. Tämän jälkeen päivitin työpuhelimen vastaajan viestin ilmoittamaan aukioloajat kesälomaviestin sijaan.

Päivän aikana sain useita puheluita asiakkailta. Ensimmäinen asiakas tarvitsi apua Omaposti-palvelun ja pankkitilin yhdistämisessä. Hänellä oli ongelmia tilitietojen synkronoinnissa, ja neuvoin häntä askel askeleelta, miten ongelma ratkaistaan.

Seuraavaksi työstin Kansalaisen IT-tuen projektin aloitusdokumenttia ja suunnitelmaa, joka on theFirman projekteissa tehtävä aina keväisin ja syksyisin. Dokumentoin tarkasti projektin tavoitteet, aikataulun ja riskinhallinnan toimenpiteet varmistaakseni sujuvan syksyn.

Asiakaspalvelussa päivä oli vilkas. Autoin yhtä asiakasta, jonka Facebook-tili oli lukkiutunut. Hän oli unohtanut salasanansa, ja neuvoin häntä palauttamaan tilin käyttöön turvallisesti. Toisella asiakkaalla oli ongelmia kannettavan tietokoneen rikkoutuneen kaiuttimen kanssa. Asiaa tutkiessani kävi ilmi, että kaiutin on fyysisesti rikkoutunut, joten neuvoin asiakasta viemään koneen ammattiinhuoltoon.

Autoin myös asiakasta, jolla oli uusi tabletti. Opastin häntä asentamaan sovelluksia ja säätämään laitteen asetukset vastaamaan hänen tarpeitaan. Samalla tarkistin, että kaikki ohjelmistot olivat ajan tasalla ja päivitin ne tarvittaessa. Seuraavaksi neuvoin asiakasta, joka tarvitsi apua puhelimen asetusten kanssa. Autoin häntä asentamaan tarvittavat sovellukset sekä tekemään käyttöjärjestelmäpäivitykset.

Ilmapäivällä tein Windowsin asennuksen yhdelle asiakkaalle, joka oli tuonut tietokoneensa päivitettäväksi. Varmistin, että kaikki tärkeät tiedot oli varmuuskopioitu ennen asennusta ja että uusi järjestelmä toimi sujuvasti.

Päivän päätteeksi autoin asiakasta USA-viisumin hakemisessa ja PayPal-tilin luomisessa. Kävimme läpi prosessit yhdessä, ja varmistin, että asiakas ymmärsi kaikki vaiheet.

Tiistai 3.9.

Päivän ensimmäinen asiakas ei päässyt kirjautumaan koulun langattomaan verkkoon, mikä esti häntä käyttämästä kampuksen IT-palveluita. Kävimme yhdessä läpi mahdolliset syyt ongelmaan ja tarkistimme hänen laitteensa asetukset. Lopulta saimme yhteyden kuntoon, ja opiskelija pääsi kirjautumaan verkkoon.

Seuraavaksi toinen asiakas tarvitsi apua Tuudo-sovelluksen kanssa, koska sovelluksen lukujärjestys ei toiminut oikein. Tutkin sovelluksen asetukset ja varmistin, että kaikki oli kunnossa, mutta ongelma vaikutti johtuvan sovelluksen synkronoinnista. Neuvoin häntä päivittämään sovelluksen ja kokeilemaan uudelleen myöhemmin.

Päivän aikana tein myös batch-koodin, joka siirtää automaattisesti kuvat yksittäisistä kansioista yhteen keskitettyyn kansioon. Tämä skripti oli erityisen hyödyllinen asiakkaalle, joka halusi järjestää valokuvakokoelmansa ilman manuaalista työtä. Koodi toimi odotetusti, ja asiakas oli tyytyväinen sen toimintaan.

Autoin asiakasta, joka tarvitsi apua nettisivujen hallinnassa. Hän halusi lisätä tiettyjä sivustoja suosikeiksi selaimeensa ja tarvitsi neuvoja, kuinka sulkea sähköpostisovelluksessa avatun verkkosivun turvallisesti. Opastin hänet näiden tehtävien läpi ja varmistin, että hän osasi toistaa toimenpiteet itse.

Iltapäivällä keskityin yhteen suurempaan tehtävään, joka koski Windowsin uudelleenasetuksen jälkeisiä toimintoja erään asiakkaan tietokoneessa. Asiakas tarvitsi apua kirjautumisessa tietokoneelle ja erilaisten ohjelmistojen, kuten Google Chromen ja Yle Areenan, asentamisessa ja määrittelyssä. Lisäksi lisäsin tärkeitä verkkosivuja verkkoselaimen suosikkeihin ja asetin järjestelmäpäivitykset asentumaan automaattisesti. Kaikki toiminnot sujuivat hyvin, ja asiakas oli tyytyväinen lopputulokseen.

Keskiviikko 4.9.

Päivän ensimmäinen asiakas kertoi, että hänen tietokoneensa Office-ohjelmien kuvakkeet olivat kadonneet vasemmasta reunasta. Tarkistin nopeasti, että ohjelmat olivat edelleen asennettuina, ja sain palautettua kuvakkeet takaisin

näkymään. Näytin samalla asiakkaalle, kuinka hän voi itse järjestää kuvakkeita uudelleen, jos vastaava ongelma sattuisi uudelleen.

Seuraava asiakas kertoi, että hänen kannettava tietokoneensa sammuu heti käynnistämisen jälkeen. Nopean tarkastuksen perusteella huomasin, että kone ylikuumeni, koska tuuletin ei toiminut kunnolla. Neuvoin asiakasta viemään koneen ammattiin, sillä meillä ei Kansalaisen IT-tuessa ole varaosia.

Autoin myös asiakasta, joka tarvitsi apua uuden Outlook-sähköpostiosoitteen luomisessa. Ohjasin hänet rekisteröintiprosessin läpi ja varmistin, että hän osasi käyttää sähköpostia. Selitin myös perusasetuksia, kuten sähköpostin synkronointia eri laitteiden välillä, mikä oli asiakkaalle uutta tietoa.

Yksi asiakas toi mukanaan puhelimensa, joka oli lukkiutunut. Hän ei muistanut salasanaansa eikä päässyt kirjautumaan laitteeseen. Neuvoin hänelle mahdollisia tapoja palauttaa salasana, mutta totesimme lopulta, että hänen täytyisi palauttaa puhelin tehdasasetuksille, jos salasanaa ei löydy. Kävimme läpi, miten tämä tapahtuu, mutta varoitin, että toimenpide poistaisi kaikki tiedot puhelimesta.

Seuraava asiakas kertoi ongelmasta työpaikan Teams-sovellukseen kirjautumisen kanssa. Asiakas ei saanut yhdistettyä yritystiliänsä sovellukseen, joten selvitimme yhdessä mahdolliset kirjautumisasetukset ja ongelmien syyt. Lopulta neuvoin häntä ottamaan yhteyttä suoraan sähköpostintarjoajaansa, koska ongelma näytti liittyvän tunnusten autentikointiin.

Ilmapäivällä vastaanotin asiakkaan, joka oli huolissaan siitä, että hänen sähköpostinsa saattaisivat lähteä vahingossa muille kuin tarkoitetuille vastaanottajille. Vakuutin hänelle, että jos sähköpostiosoite on oikein syötetty, viestit menevät vain niille henkilöille, joille ne on tarkoitettu. Tämä toi hänelle mielenrauhaa, ja varmistimme yhdessä, että hänen sähköpostisovelluksensa asetukset olivat oikein.

Torstai 5.9.

Päivän ensimmäinen asiakas saapui vanhan puhelimensa kanssa, joka ei enää saanut viimeisimpiä tietoturvapäivityksiä. Tämä aiheutti ongelmia Chrome-selaimen kanssa, koska selain ei pystynyt todentamaan HTTPS-suojausta, mikä esti asiakasta pääsemästä monille verkkosivuille. Selitin hänelle, että ilman tietoturvapäivityksiä laitteen käyttö on riskialtista, ja suosittelin harkitsemaan uuden laitteen hankintaa. Kävimme myös läpi vaihtoehtoisia selaimia, mutta totesimme, että ongelman todellinen ratkaisu vaatii sen, että asiakas ostaa uudemman puhelimen. Asiakkaalla oli toinenkin ongelma: hänen puhelimensa herätyskello ei toiminut oikein. Huomasin, että hän oli asettanut

herätyskellon soittoäänien vahingossa äänettömäksi. Korjasin asetuksen ja varmistin, että herätys toimii normaalisti.

Seuraava asiakas toi kannettavan tietokoneensa, jonka muoviosa oli irronnut saranasta. Tämä aiheutti ongelmia kannettavan avaamisessa ja sulkemisessa, ja sarana oli vaarassa vaurioitua lisää, jos asiaa ei hoidettaisi. Aloitimme yhdessä asiakkaan kanssa selvittämään, olisiko mahdollista kiinnittää irronnut osa takaisin paikoilleen ilman, että tietokonetta tarvitsee viedä huoltoon. Otimme työkavereiden kanssa koneen takahuoneeseen ja saimme saranan kuntoon käyttämällä pikaliimaa ja ruuvaamalla muoviosan saranan kiinni. Asiakas oli tyytyväinen lopputulokseen.

Perjantai 6.9.

Päivän ensimmäinen asiakas saapui vanhan tablettinsa kanssa, joka ei enää tukenut uusimpia sovelluspäivityksiä. Monet sovellukset eivät enää toimineet, ja asiakas oli turhautunut laitteensa rajoitteisiin. Selitin hänelle, että vanhemmat laitteet usein menettävät tuen uusimmille sovelluksille, mikä saattaa tehdä laitteesta käyttökelvottoman ajan mittaan. Suosittelin myös hänelle vaihtoehtoja uuden laitteen hankintaan, mutta samalla autoin häntä löytämään vielä toimivia ratkaisuja olemassa olevilla sovelluksilla.

Seuraavaksi autoin asiakasta, joka tarvitsi PUK-koodia SIM-kortin lukituksen avaamiseen. Opastin asiakasta soittamaan Elisan asiakaspalveluun ja saimme tarvittavan koodin nopeasti. Samalla vaihdoimme asiakkaan PIN-koodin yksinkertaisemmaksi, jotta hän muistaisi sen jatkossa paremmin.

Myöhemmin sain puhelun asiakkaalta, joka halusi opastusta tiedostojen varmuuskopioinnissa ennen tietokoneen tyhjentämistä. Ohjasin häntä vaihe vaiheelta, miten kopioida tärkeät tiedostot talteen ulkoiselle kovalevylle tai pilvipalveluun. Painotin varmuuskopioinnin tärkeyttä ennen kuin suorittaa merkittäviä toimia, kuten koneen tyhjentämistä, jotta tärkeät tiedostot eivät katoa.

Päivän viimeinen tapaus oli opiskelija, joka oli vahingossa kaatanut virvoitusjuomaa kannettavan tietokoneensa päälle. Avasin kannettavan tietokoneen takakannen, mutta laitteen sisäpuoli oli yhä märkä, mikä aiheutti vakavan riskin elektroniikan vaurioitumiselle. Suosittelin, että hän vie koneen nopeasti huoltoon, jotta ammattilaiset voisivat tehdä perusteellisemmän puhdistuksen ja toivon mukaan vielä pelastaa laitteen.

2.1.2 Viikon 1 yhteenveto

Viikko oli tapahtumarikas, ja työt alkoivat heti kiireisesti Kansalaisen IT-Tuen kesätauon jälkeen. Sain perehtyä monenlaisiin ongelmiin, kuten laitteiden teknisiin haasteisiin, käyttöjärjestelmien asennuksiin ja asiakastukiin. Viikon aikana pääsin myös auttamaan asiakkaita monissa digitaalisissa asioissa aina Facebook-tilin palauttamisesta sähköpostiasetusten ja tietoturva-asioiden tarkistamiseen. Useampi asiakas sai myös apua mobiililaitteidensa kanssa, ja onnistuin tukemaan heitä eri sovellusten käyttöönotossa ja päivityksissä.

Viikko toi mukanaan myös ajatuksia kehitettävistä asioista. IT-tukipalvelumme voisi kehittää asiakasviestintää selkeämmäksi, etenkin kun laitteiden huoltotarpeet tai tekniset ongelmat vaativat jatkotoimia. Esimerkiksi laitteiden fyysisissä ongelmissa voisimme tarjota kirjallisen muistutuksen huoltotoimenpiteistä asiakkaille, jotta heillä olisi selkeämpi kuva etenemisestä. Henkilökohtaisesti voisin kehittää omaa ajanhallintaani.

Kaiken kaikkiaan viikko oli onnistunut, ja asiakkaat saivat ratkaisuja teknisiin haasteisiin.

2.2 Toinen seurantaviikko

2.2.1 Päiväkirja

Maanantai 9.9.

Päivän aluksi olin kaikille projektipäälliköille pakollisessa viikoittaisessa palaverissa theFIRMAN tiloissa. Palaverissa käytiin läpi kaikkien theFIRMAN projektien kuulumiset, ja omalla vuorollani kerroin Kansalaisen IT-tuen kuulumiset ja tilannekatsauksen. Keskustelimme erityisesti siitä, miten kesälomien jälkeen toiminta on palautunut normaaliksi. Lisäksi kävimme läpi tulevia kehitystarpeita, kuten järjestelmien päivittämistä ja tehokkaampien työkalujen hankintaa asiakastuen parantamiseksi.

Palaverin jälkeen siirryin asiakastöihin. Ensimmäisenä tehtävänä oli asentaa Windows uudelleen erään opiskelijan tietokoneeseen, jossa oli ilmennyt ongelmia käyttöjärjestelmän kanssa. Prosessi sujui odotetusti ja opiskelija sai tietokoneensa taas toimimaan normaalisti.

Seuraavan asiakkaan Facebook-tili oli mahdollisesti hakkeroitu, joten autoin häntä poistamaan tilin turvallisesti. Kävimme läpi tilin poistamisen vaiheet ja neuvoin, kuinka tilin turvatoimia voidaan parantaa tulevaisuudessa. Asiakas oli tyytyväinen apuun ja koki saavansa tilanteen hallintaan.

Seuraavalle asiakkaalle, joka oli juuri ostanut uuden tietokoneen, tein Windowsin esiasennuksen ja opastin hänet käyttöönottovaiheessa. Asiakas ei osannut itse tehdä esiasennusta, joten kävimme yhdessä läpi asennusvaiheet ja varmistin, että kaikki tarpeelliset asetukset olivat kohdillaan. Näin asiakas pääsi sujuvasti alkuun uuden laitteensa kanssa.

Myöhemmin vaihdoin myös yhden asiakkaan näppäimistöasetukset suomen kielelle, sillä väärä näppäimistöasettelu aiheutti opiskelijalle ongelmia kirjoittamisessa.

Päivän viimeinen tehtävä oli opastaa asiakasta langattoman tulostimen käytössä. Kävimme läpi tulostimen liittämisen langattomaan verkkoon ja varmistin, että asiakas ymmärsi, kuinka tulostimen käyttö onnistuu sekä tietokoneelta että mobiililaitteelta.

Tiistai 10.9.

Päivän ensimmäinen asiakas oli hämmentynyt WhatsApp Messengerin nimestä ja luuli, että Messenger ja WhatsApp olisivat yhdistyneet. Selvensin, että nämä ovat kaksi erillistä sovellusta. Lisäksi asiakkaan puhelimeen tullut ilmoitus hakukoneen valitsemisesta aiheutti epävarmuutta, ja autoin häntä valitsemaan hakukoneen ja ohjasin asiakasta sen käytössä.

Seuraava asiakas tarvitsi apua internetin käytössä ja hotspotin asettamisessa. Neuvoin hänelle, miten jakaa puhelimen internet-yhteyden muille laitteille hotspot-toiminnolla.

Opiskelijat valittivat, ettei heidän kurssinsa vaatima ohjelma toiminut. Ohjeistin heitä asentamaan ohjelman uudelleen, ja tämä ratkaisi ongelman.

Seuraavaa asiakasta avustin junalippujen tilaamisessa verkosta.

Päivän aikana tuli vastaan myös haastavampi tapaus, kun erään opiskelijan kannettava tietokone ei suostunut käynnistymään. Avattuani ja puhdistettuani koneen, en kuitenkaan löytänyt mitään selkeää vikaa, joten ohjasin asiakkaan viemään koneen ammattilaishuoltoon.

Lopuksi neuvoin asiakasta, jonka puhelin käytti vanhaa Android 8 - käyttöjärjestelmää. Sovellusten tuki oli päättymässä, eikä uusimpia sovelluksia voinut enää asentaa. Kerroin, että ainoa vaihtoehto jatkaa sovellusten käyttöä on hankkia uusi laite.

Keskiviikko 11.9.

Aloitin työpäiväni palaverilla theFIRMAN opiskelijavaratoimitusjohtaja kanssa. Keskustelimme tulevista projekteista ja suunnittelimme kaksi palaveria perjantaille. Toinen palaveri koskee Kansalaisen IT-tuen uutta verkkosivua, joka on kehitysvaiheessa, ja toinen liittyy uusien harjoittelijoiden perehdyttämiseen Kansalaisen IT-tuen tehtäviin.

Asiakaspalvelussa aloitin siirtämällä asiakkaan kovalevyiltä kuvia ulkoiselle kovalevylle, sillä koneen tallennustila oli loppumassa.

Seuraava asiakas toi mukanaan PS4-konsolin avattavaksi ja tutkittavaksi, sillä konsoli ei enää tunnista pelilevyjä. Avasin ja puhdistin koneen, mutta tämä ei auttanut. Seuraava askel on purkaa koko laite ja ottaa levyasema ulos ja yrittää löytää vika sieltä.

Seuraavaksi autoin iPhoneen käyttäjää, joka ei päässyt kirjautumaan Sanoma-palveluun Safari-selaimella, mutta ongelma ratkesi käyttämällä Google Chrome-selainta.

Lopuksi ohjasin puhelimitse asiakasta yhdistämään kameran tietokoneeseen ja avaamaan sen sisältämän kuvakansion, jotta hän pääsisi käsiksi ottamiinsa kuviin.

Torstai 12.9.

Aloitin jatkamalla PS4-konsolin korjausta. Olin aiemmin avannut ja puhdistanut konsolin, mutta tänään keskityin erityisesti levyaseman irrottamiseen ja puhdistamiseen. Vaikka levyasema puhdistettiin huolellisesti, ongelma ei ratkennut, sillä konsoli ei edelleenkään luenut pelilevyjä. Tämä viittasi todennäköisesti siihen, että levyaseman laser oli viallinen. Tässä tapauksessa asiakkaalle suositeltiin, että konsoli vietäisiin ammattilaisten korjattavaksi. Vaihtoehtoisesti asiakas voisi ostaa itse uuden levyaseman ja tuoda sen meille vaihdettavaksi.

Seuraavaksi autoin asiakasta, jonka tietokoneen Windows-käyttöjärjestelmä oli korruptoitunut. Tilanne vaati Windowsin uudelleenasetusta, mutta ennen tätä tärkeät tiedostot, kuten valokuvat, täytyi varmuuskopioida. Käytin tähän Linuxin rsync-komentoa, joka mahdollistaa tiedostojen varman kopioimisen ja synkronoinnin kahden sijainnin välillä. Rsync oli erinomainen työkalu tässä tapauksessa, koska se pystyy siirtämään suuria määriä tiedostoja turvallisesti, säilyttäen samalla alkuperäiset tiedostorakenteet ja oikeudet. Kun tiedostot oli

siirretty turvallisesti ulkoiselle kovalevylle, asensin Windowsin uudelleen ja opastin asiakasta käyttöjärjestelmän alkuasetusten läpikäymisessä. Lopuksi palautin varmuuskopioidut tiedostot asiakkaan koneelle.

Päivän aikana autoin myös asiakasta, joka tarvitsi apua tabletin yhdistämisessä Chromebox-laitteen jakamaan internet-yhteyteen. Opastin häntä askel askeleelta, varmistaen, että kaikki tarvittavat asetukset tehtiin oikein. Kun laitteet oli onnistuneesti yhdistetty, asiakas pystyi hyödyntämään niitä saumattomasti yhdessä.

Lopuksi kohtasin asiakkaan, jolla oli ongelmia Brave-selaimensa kanssa iPhonessa. Brave-selain oli estänyt tärkeiden ponnahdusikkunoiden avautumisen, mikä aiheutti ongelmia joidenkin verkkopalveluiden käytössä. Näytin hänelle, kuinka ponnahdusikkunoiden esto saadaan pois päältä selaimen asetuksista, minkä jälkeen ongelma ratkesi ja selain toimi odotetusti.

Perjantai 13.9.

Työpäivä alkoi asiakkaan opastuksella puhelimitse, kun hän ei onnistunut käyttämään tulostinta puhelimellaan. Ongelmaksi osoittautui puhelimesta käytössä ollut VPN-sovellus, joka esti yhteyden muodostamisen tulostimeen. Ongelma ratkesi VPN-sovelluksen poistamisella käytöstä tulostuksen ajaksi.

Seuraavaksi osallistuin verkkosivupalaveriin theFIRMAN projektitiimin kanssa, joka vastaa Kansalaisen IT-tuen uusien verkkosivujen kehityksestä. Palaverissa esitimme toiveet verkkosivujen toiminnallisuuksista ja ulkonäöstä, sekä kävimme läpi theFIRMAN graafisia ohjeistuksia, jotta uusi sivusto vastaisi odotuksia sekä visuaalisesti että käytettävyydeltään.

Verkkosivupalaverin jälkeen pidettiin toinen palaveri Kansalaisen IT-tuen uusien projektilaisten kanssa. Lukumäärältään heitä on kuusi, mutta vain kolmelle Kansalaisen IT-tuki on pääprojekti, loput ovat niin sanotusti varalla. Nämä toisen vuoden opiskelijat tekevät 81 tuntia projektityötä osana koulukurssia. Kävimme heidän kanssaan läpi projektin tavoitteet ja vastuut, ja palaverin päätteeksi sovimme heille työajat, jotta he pääsevät aloittamaan tehtävänsä.

Myöhemmin autoin asiakasta, joka ei päässyt kirjautumaan mobiilipankkiinsa. Ongelmana oli, että hänen täytyi hyväksyä pankin uudet käyttöehdot, minkä jälkeen kirjautuminen onnistui.

Päivän viimeinen tehtävä liittyi Windows 10:n kieliasetusten vaihtamiseen. Järjestelmän asetuksista kielenvaihto ei onnistunut, joten lasasin tarvittavan kielipaketin komentorivikäskyn avulla ja sain kielen vaihdettua onnistuneesti.

2.2.2 Viikon 2 yhteenveto

Viikko oli kiireinen ja monipuolinen, täynnä erilaisia asiakastöitä ja suunnittelupalavereita. Viikon alussa pääsin osallistumaan viikoittaiseen projektipäällikköpalaveriin, jossa käytiin läpi Kansalaisen IT-Tuen tilanteet ja tulevat kehitystarpeet. Asiakaspalvelussa ratkoin laajasti erilaisia haasteita, kuten käyttöjärjestelmäongelmia, tietoturva-asioita ja laitteiden teknisiä vikoja. Sain useamman asiakkaan laitteen toimimaan moitteettomasti Windowsin uudelleenasetuksilla, tietoturvapäivityksillä ja opastamalla erilaisissa mobiili- ja tietokoneongelmissa.

Keskiviikkona ja perjantaina kävin myös kehityspalavereissa Kansalaisen IT-Tuen uuden verkkosivun suunnittelun sekä uusien harjoittelijoiden perehdyttämisen parissa. Tavoitteena on luoda verkkosivuista selkeä ja käyttäjäystävällinen kokonaisuus sekä varmistaa harjoittelijoiden sujuva alku projektin tehtävissä.

Viikko oli mielestäni onnistunut, niin asiakaspalvelun, kuin projektin johtamisen osalta.

2.3 Kolmas seurantaviikko

2.3.1 Päiväkirja

Maanantai 16.9.

Päivä alkoi uuden projektillaisen perehdyttämisellä. Koska harjoittelija ei ollut vielä täysin valmis työskentelemään itsenäisesti, jouduin olemaan poissa theFirman viikoittaisesta palaverista. Lähetin kuitenkin kuulumiset viestillä varaopiskelijatoimitusjohtajalle.

Facebookin kautta saapui asiakkaan kysely, jossa hän tiedusteli mahdollisuutta poistaa Windows-käyttöjärjestelmä 10 vuotta vanhasta MacBook Prosta. Asiakas toi laitteensa meille loppupäivästä, joten voimme huomenna aloittaa tarkastelemaan laitetta.

Toinen asiakas kohtasi ongelman, jossa hänen tietokoneensa pyysi sekä PIN-koodia että salasanaa käynnistyksen yhteydessä. Asiakas halusi poistaa PIN-koodin käytöstä, joten ratkaisimme asian Windowsin asetuksista.

Seuraava asiakas pyysi tekemään koneestaan nopeamman, mutta laajasta tutkinnasta huolimatta en löytänyt mitään, mikä aiheuttaisi aiheetonta hidastelua, joten en voinut auttaa. Kone oli erittäin vanha, joten kerroin tämän olevan syy hidasteluun.

Työpäivän lopuksi tuli asiakas, joka oli tehnyt F-secure-tilauksen kolmelle eri laitteelle. Asensin ohjelmiston asiakkaan tietokoneelle, puhelimeen ja tablettiin.

Tiistai 17.9.

Päivä alkoi uuden projektilaisen perehdyttämisellä. Kävimme läpi Kansalaisen IT-tuen toimintatapoja ja palvelutilanteiden hoitoa. Painotin asiakaspalvelun tärkeyttä, ongelmien huolellista kartoittamista sekä tehokasta viestintää asiakkaiden ja muiden työntekijöiden kanssa. Perehdytyksessä käsiteltiin myös teknisiä perusteita, kuten vianmääritystä ja ohjelmistojen asennusta, jotta harjoittelija pääsisi nopeasti kiinni käytännön työtehtäviin.

Ensimmäinen asiakkaani ei pystynyt avaamaan sähköpostin liitetiedostona saamaansa .odt-muotoista tiedostoa iPhonella. Koska iOS-laitteet eivät tue OpenDocument-tiedostoja ilman erillisiä sovelluksia, neuvoin häntä lataamaan App Storesta sovelluksen, joka tukee tätä tiedostomuotoa. Selitin myös, miten liitetiedosto avataan asennetulla sovelluksella, jotta asiakas voisi jatkossa käsitellä .odt-tiedostoja sujuvasti.

Puhelimitse yhteyttä ottaneen asiakkaan ongelmana oli tulostimen ajureiden lataaminen. Kyseessä oli Canonin tulostin, jonka ajureita hän ei ollut onnistunut löytämään. Ohjasin hänet Canonin virallisille sivuille ja neuvoin tarkasti, kuinka etsiä ajurit tulostimen mallinumeron perusteella. Korostin, että oikeiden ajureiden asentaminen on ratkaisevan tärkeää, jotta tulostin toimii oikein ja välttyään yhteensopivuusongelmilta.

Asiakas pyysi apua tiedostojen lähettämisessä puhelimesta tietokoneelle Bluetoothin kautta. Yhteys ei ollut muodostunut, koska tietokoneella oli erikseen valittava "Vastaanota tiedosto" -toiminto, jota asiakas ei ollut löytänyt. Kävimme läpi, kuinka tietokoneelle vastaanotetaan Bluetoothin kautta tiedostoja, ja varmistin, että asiakas sai tiedonsiirron onnistumaan.

Työpäiväni lopuksi yksi asiakas toi äitinsä kannettavan tietokoneen tarkastettavaksi, koska äiti epäili siinä olevan viruksia. Suoritin alustavan tarkastuksen, jossa tutkin tietokoneen toimintaa ja mahdollisia merkkejä haittaohjelmista.

Keskiviikko 18.9.

Aamu alkoi jatkamalla edellisen päivän työtä asiakkaan epäilysti saastuneen kannettavan kanssa. Tietoturvaohjelmiston kanssa koneen tarkempi tarkastelu ei paljastanut merkkejä viruksista tai haittaohjelmista, mutta koneelle oli kuitenkin asennettu useita adware-sovelluksia, jotka hidastivat sen toimintaa. Poistin nämä tarpeettomat ohjelmat ja annoin asiakkaalle ohjeet turvallisempaan ohjelmistojen käyttöön tulevaisuudessa, kuten välttämään epäilyttävien ohjelmien asentamista ja huolehtimaan säännöllisistä tietoturvapäivityksistä.

Seuraavaksi aloin perehdyttämään kolmatta projektilaista, joka on nimetty myös Kansalaisen IT-tuen varaprojektipäälliköksi. Kävimme läpi taas asiakaspalvelun tärkeyttä työssä ja lisäksi hänen rooliaan varaprojektipäällikkönä.

Aikaisemmin Facebookin kautta yhteyttä ottanut asiakas toi vanhan MacBook Pron, josta oli tarkoitus poistaa Windows-käyttöjärjestelmä ja palauttaa macOS. Ensimmäisenä vaiheena sain onnistuneesti tallennettua asiakkaan henkilökohtaiset tiedostot talteen. Tämän jälkeen poistin Windowsin ja aloin luomaan USB-asennustikkua macOS-käyttöjärjestelmälle, käyttäen Kansalaisen IT-tuen omaa MacBookia.

Lisäksi aloitimme suunnittelemaan Kansalaisen IT-tuen 20-vuotisjuhlia, jotka on tarkoitus järjestää joko lokakuun lopulla tai marraskuun alussa. Juhlia on tarkoitus pitää Kansalaisen IT-tuen tiloissa, ja suunnittelu kattaa tapahtuman ohjelman, kutsut sekä tilajärjestelyt. Tämä merkkivuosi on tärkeä, ja tavoitteena on korostaa IT-tuen pitkäaikaista toimintaa sekä sen roolia opiskelijoiden oppimisympäristönä. Varasimme perjantaille aikaa, jolloin kaikki projektilaiset pääsevät paikalle ja voimme aloittaa konkreettisemmän suunnittelun.

Päivän loppuksi ohjasin puhelimitse asiakasta, joka oli huolissaan ulkomailta tulleista puheluista. Neuvoin häntä estämään nämä numerot puhelimen asetusten kautta, ja kävimme läpi prosessin askel askeleelta, jotta hän pystyisi itse hallitsemaan tilannetta jatkossa.

Torstai 19.9.

Työpäiväni ensimmäinen asiakkaani toi kannettavan tietokoneen, joka piti päällä ollessaan erikoista ääntä. Avasin koneen ja puhdistin sen sisäosat ilmapuhaltimen avulla. Puhdistuksen jälkeen ääntä ei enää kuulunut, ja kone toimi normaalisti.

Seuraavaksi autoin asiakasta, joka oli hämmentynyt siitä, miksei saanut noutokoodia Matkahuollon pakettiautomaatista. Kävi ilmi, että automaatti toimi

Bluetooth-yhteyden avulla ilman erillistä koodia. Tämä oli asiakkaalle uusi ominaisuus, ja selitin, kuinka nouto sujuu puhelimen avulla.

Seuraavana asiana selvitin tietoturvaan liittyviä kysymyksiä. Asiakas oli huolissaan tietokoneensa turvallisuudesta, joten tarkastin laitteen virusten varalta. Neuvoin häntä, miten tehdä tämä tarkastus jatkossa itsenäisesti, ja annoin suosituksia tietoturvaohjelmista. Samankaltainen tietoturvakysymys tuli toiselta asiakkaalta, joka halusi tarkistaa puhelimensa mahdollisten virusten varalta, koska hän oli saanut roskapostia sähköpostiin ja tekstiviesteihin. Tutkin puhelimen, mutta en löytänyt mitään epäilyttävää. Annoin asiakkaalle ohjeet, miten toimia roskapostin suhteen tulevaisuudessa.

Seuraava asiakas kysyi puhelimitse Google-käyttöehtojen päivityksestä, sillä hän luuli, että puhelin itsessään täytyisi päivittää. Selitin hänelle, että kyseessä on vain Googlen palveluehtojen päivitys, eikä se vaadi toimenpiteitä hänen puhelimensa osalta.

Myöhemmin saapui asiakas, jonka puhelimen muistikortti ei enää toiminut. Yritin lukea korttia tietokoneella, mutta tietokone ei tunnistanut sitä. Kortti oli todennäköisesti vioittunut, ja suositteletin asiakkaalle uuden muistikortin hankkimista.

Autoin myös asiakasta, joka tarvitsi apua K-Ruoka-sovelluksen käyttöönotossa. Kirjautuimme sovellukseen yhdessä ja syötimme plussakortin tiedot, jolloin asiakas sai käyttöönsä sovelluksen tarjoamat edut.

Päivän päätteeksi eräs asiakas oli huolissaan internetissä näkyvistä varoituksista, kuten "koneesi on vaarassa" ja "lataa ajuripäivitykset heti". Selitin, että kyseessä ovat vain mainokset, joilla pyritään houkuttelemaan ihmisiä lataamaan maksullisia tai tarpeettomia ohjelmia, ja neuvoin häntä välttämään niiden valitsemista.

Perjantai 20.9.

Työpäiväni alkoi haastavalla tilanteella, kun opiskelijan Dell-kannettava vaati käynnistyessään BitLocker-avainta. Opiskelija kertoi, ettei hänen Microsoft-tilillään pitäisi olla BitLocker-salausta käytössä, mikä teki tilanteesta erityisen hämmentävän. Aloin selvittämään asiaa internetistä ja havaitsin, että sama ongelma oli esiintynyt myös muilla Dellin käyttäjillä. Vaikka yritin löytää ratkaisun, en valitettavasti voinut auttaa opiskelijaa pääsemään käsiksi tiedostoihinsa ilman BitLocker-avainta. Kerroin kuitenkin, että Windowsin uudelleenasetus poistaisi ongelman, mutta samalla myös kaikki henkilökohtaiset tiedot. Opiskelija kertoi miettivänsä asiaa.

Seuraavaksi autoin asiakasta, joka tarvitsi apua WhatsAppin asetuksissa. Hän halusi poistaa aiemmin aktivoimansa toiminnon, joka esti muita näkemästä, milloin hän on paikalla. Opastin hänet asetusten läpi, ja toiminto saatiin pois päältä. Samalla autoin häntä Facebookin profiilin yksityisyysasetusten muokkaamisessa niin, että vain kaverin kaverit voivat lähettää hänelle kaveripyyntöjä. Tämä toi asiakkaalle mielenrauhan, ja asetukset saatiin toimimaan halutulla tavalla.

Myöhemmin saapui asiakas, joka toi kaksi tietokonetta päivitettäväksi. Yhdessä työkavereiden kanssa suoritimme päivitysprosessit, jotta saimme koneet nopeasti takaisin asiakkaalle.

Työpäivän loppuksi pidimme lyhyen palaverin Kansalaisen IT-tuen projektilaisten kanssa, koskien IT-tuen tulevia 20-vuotisjuhlia. Keskustelimme alustavista suunnitelmista ja siitä, mitä juhlan sisältö voisi olla. Suunnittelutyö lähti hyvin käyntiin, ja syntyi monia hyviä ideoita, jotka tuovat esille palvelumme pitkän historian ja merkityksen asiakkaille.

2.3.2 Viikon 3 yhteenveto

Viikko oli monipuolinen ja täynnä asiakaspalvelutehtäviä, uusien harjoittelijoiden perehdyttämistä sekä projektisuunnittelua. Alkuviikosta keskityin uusien projektilaisten ohjaukseen ja perehdytykseen. Samalla selvitin useita asiakastapauksia, jotka vaihtelivat aina käyttöjärjestelmäongelmista virustarkistuksiin ja ohjelmistojen asennuksiin.

Loppuviikosta aloitimme Kansalaisen IT-tuen 20-vuotisjuhlien suunnittelun, jossa pohdimme juhlan ohjelmaa, tilajärjestelyjä ja kutsuja. Perjantaina pidimme tiimipalaverin projektilaisten kanssa, missä syntyi runsaasti ideoita juhlan sisällöksi. Tavoitteena on kunnioittaa IT-tuen pitkää historiaa ja tarjota osallistujille positiivinen tapahtuma.

Viikko toi myös esiin kehityskohtia. Asiakastuen puolella voitaisiin kehittää asiakkaan kohtaamien ongelmien ennakointia ja ohjeistusta. Erityisesti turvallisuuteen liittyvissä asioissa, kuten vääriin varoitusviesteihin ja roskapostiin liittyvissä kysymyksissä, voisimme tarjota asiakkaille kattavammin tietoa turvallisesta verkkokäytöstä. Itse voisin kehittää viestintää ja opastusohjeiden selkeyttä, jotta uudet harjoittelijat pääsisivät nopeammin mukaan käytännön töihin.

2.4 Neljäs seurantaviikko

2.4.1 Päiväkirja

Maanantai 23.9.

Työpäiväni alkoi vastaamalla asiakkaan lähettämään sähköpostikyselyyn, jossa tiedusteltiin Windows 11 -käyttöjärjestelmän asentamista laitteeseen, vaikka Windows Update ilmoitti, että laite ei tue sitä. Tutkin asiaa ja jouduin kertomaan asiakkaalle, että asennus ei ole mahdollista, koska laitteisto ei täytä Windows 11 -käyttöjärjestelmän asettamia vaatimuksia.

Kävin myös theFIRMAN viikottaisessa palaverissa kertomassa Kansalaisen IT-tuen kuulumiset.

Seuraava asiakkaani toi kannettavansa tarkistettavaksi varmistaakseen, että kaikki on kunnossa. Tutkin koneen ja totesin, että kaikki vaikutti olevan kunnossa – päivitykset olivat asennettu, eikä koneessa ollut merkkejä viruksista tai muista ongelmista. Asiakas sai varmistuksen, että hänen laitteensa oli toiminnassa ja hyvässä kunnossa.

Toinen asiakas oli huolissaan siitä, että hän olisi saattanut vahingossa ostaa sovelluksen puhelimellaan. Selvitimme asiaa yhdessä, ja havaitsimme, että asiakkaan puhelimesta ei ollut tallennettuna maksutietoja, joten ostaminen ei olisi edes ollut mahdollista. Tämä toi asiakkaalle mielenrauhan. Samalla poistin asiakkaan puhelimesta muutaman asiakkaalle turhan sovelluksen, joita hän ei enää käyttänyt.

Seuraava asiakkaani kysyi vanhan Windows 7 -tietokoneen korjauttamisesta. Kerroin Windows 7 -käyttöjärjestelmän tuen päättymisestä ja siihen liittyvistä tietoturvariskeistä. Suosittelini, että asiakkaan kannattaisi harkita uuden tietokoneen hankkimista, sillä vanhan koneen päivittäminen ja korjaaminen ei olisi enää kannattavaa turvallisuuskulmasta. Asiakas oli tyytyväinen neuvoon ja arvosti mielipidettäni.

Sain puhelun asiakkaalta, jonka Facebook-tili oli kaapattu, ja hänen tililtään lähetettiin kalasteluviestejä yksityisviesteillä. Hän oli onnistunut poistamaan tilin ja luomaan uuden, mutta nyt hän ei pääse kirjautumaan uudelle tilille kannettavalla tietokoneellaan, vaikka pöytäkoneella kirjautuminen onnistuu. Kutsuin hänet paikan päälle, jotta voin paremmin selvittää asiaa.

Päivän loppuksi autoin asiakasta uuden puhelimen käytettävyyden parantamisessa, joten suurensin puhelimen kuvakkeita ja tekstiä sekä nostin kontrastia, jotta laite olisi hänelle helpompi käyttää. Lisäksi asensin hänen

suosimansa internetsivun ja Gmail -sähköpostisovelluksen puhelimen aloitusnäytölle, jotta niiden käyttö olisi mahdollisimman sujuvaa ja kätevää.

Tiistai 24.9.

Päivän ongelmanratkonta alkoi, kun asiakas toi kannettavan tietokoneen, joka ei käynnistynyt kunnolla. Näytöllä näkyi ilmoitus, että akku oli viallinen ja vaati huomiota. Otin akun irti ja kokeilin käynnistää laitteen pelkän virtajohdon avulla, ja tämä toimi moitteetta. Totesin, että akun vaihto oli välttämätön, jotta laite toimisi normaalisti. Keskustelimme asiakkaan kanssa, mistä hän voisi hankkia uuden akun. Annoin hänelle neuvoja luotettavista ostopaikoista ja näytin miten uusi akku laitetaan paikalleen.

Seuraavaksi autoin asiakasta, joka halusi siirtää valokuvia puhelimeltaan tietokoneelle. Opastin häntä liittämään puhelimen tietokoneeseen USB-kaapelin avulla, minkä jälkeen siirsin kuvat puhelimesta koneelle. Lisäksi kävimme yhdessä läpi vaiheet, jotta asiakas osaa tulevaisuudessa siirtää kuvia itsenäisesti.

Seuraavaksi aloin selvittämään asiakkaan Facebook-tilin hakkeroinnista liittyvää tapausta. Asiakas oli huomannut, että hänen tililtään oli lähetetty kalasteluviestejä, jonka takia Facebook oli sulkenut asiakkaan tilin. Autoin häntä luomaan uuden sähköpostiosoitteen ja Facebook-tilin. Kerroin toimenpiteistä, jotka auttavat estämään, ettei vastaavaa tapahtuisi uudelleen. Samalla ohjasin asiakasta tilin suojaamisessa vahvempien salasanojen ja kaksivaiheisen tunnistautumisen avulla.

Työpäiväni lopussa vielä yksi asiakas halusi tarkistaa, että hänen puhelimensa virustorjunta oli päällä ja toiminnassa. Kävimme yhdessä asetukset läpi ja varmistimme, että suojaus oli kunnossa. Samalla poistin muutaman turhan sovelluksen, jotka hidastivat laitteen toimintaa. Tämä paransi puhelimen suorituskykyä ja vapautti lisää tilaa.

Keskiviikko 25.9.

Työpäiväni alussa asiakas toi pöytäkoneensa, jolla hän ei päässyt tietyille internetsivuille käyttäessään puhelimesta jaettua internet-yhteyttä. Tilannetta tutkiessa kävi ilmi, että ongelman aiheutti puhelimesta päällä oleva VPN-yhteys. Kun VPN otettiin pois käytöstä, sivut alkoivat latautua normaalisti. Tämä oli asiakkaalle opettavainen hetki, ja selitin, kuinka VPN voi joskus rajoittaa pääsyä tietyille sivustoille.

Seuraava asiakas toi kannettavan tietokoneen, joka ei suostunut käynnistymään. Yritimme yhdessä työkavereideni kanssa saada laite toimimaan, mutta yrityksistämme huolimatta kone ei käynnistynyt. Latausportin vieressä vilkkuva valo viittasi mahdolliseen laitteistovikaan. Kerroin asiakkaalle, että emme voi tehdä asialle enempää ja suosittelin viemään koneen erikoistuneelle huoltopalvelulle.

Seuraavan asiakkaan pgAdmin 4-ohjelma ei toiminut oikein. Ongelma ratkesi, kun käynnistimme ohjelman järjestelmänvalvojana, jolloin se alkoi toimia normaalisti.

Toinenkin asiakas toi kannettavan tietokoneen, joka ei käynnistynyt. Minun ja työkavereideni yrityksistä huolimatta, emme saaneet tätäkään konetta toimimaan. Lopulta suosittelin viemään koneen ammattiinhuoltoon, sillä kyseessä näytti jälleen olevan laitteistovika.

Yksi asiakas oli huolissaan tietokoneen työpöydän kuvakkeisiin ilmestyneistä ruksista. Tutkittuani asiaa huomasin, että hänen OneDrive-tilansa oli täynnä, mikä aiheutti kyseiset symbolit. Neuvoin häntä joko vapauttamaan tilaa tai hankkimaan lisätilaa, jotta tiedostojen synkronointi jatkuisi normaalisti.

Lopuksi autoin asiakasta uuden iPadin käyttöönotossa. Asensin hänelle Helsingin Sanomien sovelluksen ja kävimme läpi laitteen perustoimintoja sekä sovelluksen käytön. Tämä auttoi asiakasta ottamaan uuden laitteen tehokkaaseen käyttöön ja tutustumaan sen ominaisuuksiin.

Torstai 26.9.

Työpäivän alussa asiakas tuli kertomaan, että hänen iPadinsa sähköpostit eivät tulleet läpi. Tämä oli aiheuttanut hänelle päänvaivaa, sillä laite oli aiemmin toiminut moitteettomasti. Poistimme sähköpostitilin iPadista ja lisäsimme sen takaisin. Tämän jälkeen viestit alkoivat jälleen saapua normaalisti, ja asiakas oli tyytyväinen, että ongelma ratkesi niin nopeasti.

Seuraavaksi tutkin asiakkaan kannettavaa tietokonetta, jonka tuuletin piti häiritsevää rahisevaa ääntä. Avasin laitteen, puhdistin tuulettimet perusteellisesti, ja huomasin, että tuulettimen suoja-alumiini oli hieman taipunut sisäänpäin. Väänsin sen varovasti takaisin oikeaan asentoon, ja rahina loppui. Selitin asiakkaalle tilanteen ja kerroin, miten vastaavaa voi jatkossa ehkäistä, jotta ongelma ei uusiutuisi.

Päivän aikana autoin myös asiakasta PayPal-tilin luomisessa. Kävimme läpi rekisteröintiprosessin, mutta ongelmaksi muodostui se, ettei vahvistuskoodia saapunut tekstiviestitse, vaikka kaikki tiedot oli syötetty oikein. Yritimme muutamia kertoja, mutta ilman tulosta. Päätimme, että asiakas voisi kokeilla

myöhemmin uudelleen, ja jos ongelma jatkuisi, palata asian kanssa myöhemmin.

Työpäiväni lopussa toinen asiakkaista, jonka kannettava tietokone ei ollut käynnistynyt, toi laitteen takaisin. Hän halusi saada henkilökohtaiset tiedot talteen koneen kovalevyltä. Otin kovalevyn irti ja varmistin, että tiedostot saatiin kopioitua turvallisesti, jotta ne eivät katoaisi mahdollisen laitevian takia.

Perjantai 27.9.

Päivän aluksi asiakas toi kannettavan tietokoneen, jossa oli WLAN-ongelmia. Tutkin laitetta perusteellisesti, mutta en löytänyt ohjelmistossa mitään ilmeistä vikaa. Yritin ratkaista ongelmaa myös Linuxin avulla, mutta sama yhteysongelma jatkui. Tämän perusteella totesin, että kyseessä on todennäköisesti laitteistovika, sillä ohjelmistopuolen ongelmat oli suljettu pois.

Seuraavaksi autoin toista asiakasta uuden tabletin, sekä uuden Chromebookin käyttöönotossa. Prosessi sisälsi laitteiden päivitysten tekemistä sekä perusasetusten määrittämistä. Tämä vei useamman tunnin, mutta lopulta laitteet saatiin toimimaan sujuvasti ja asiakas oli tyytyväinen.

2.4.2 Viikon 4 yhteenveto

Viikko sisälsi asiakaslaitteiden tarkistuksia sekä neuvontaa tietoturvan ja laitteiden käytön parantamiseksi. Alkuviikosta autoin asiakkaita mm. Windows 11 -yhteensopivuuskysymyksissä, Facebook-tilin suojaamisessa ja puhelimen käytettävyyden muokkaamisessa. Näiden lisäksi osallistuin viikoittaiseen TheFIRMAN palaveriin, jossa jaoin Kansalaisen IT-tuen kuulumisia.

Loppuviikosta selvittelin monia teknisiä ongelmia, kuten tietokoneiden laitteistovikoja ja VPN-yhteyden vaikutuksia sivustojen saavutettavuuteen. Lisäksi annoin ohjeistusta tietoturvakysymyksissä ja autoin asiakkaita uusien laitteiden käyttöönotossa, kuten tabletin ja Chromebookin perusasetuksissa.

Viikon aikana nousi mieleen myös kehityskohteita. Moni asiakas tarvitsi apua laitteidensa suojaamisessa ja tietoturvassa, joten olisi hyödyllistä tarjota ennakoivaa tietoa esimerkiksi salasanojen hallinnasta ja tiliturvallisuudesta. Asiakastuen kehittämisen lisäksi voisin panostaa viestintätaitojeni parantamiseen, jotta asiakkaille annetut ohjeet olisivat mahdollisimman selkeitä ja helppokäyttöisiä.

2.5 Viides seurantaviikko

2.5.1 Päiväkirja

Maanantai 30.9.

Päivä alkoi viikoittaisella palaverilla theFIRMAN tiloissa, jossa käytiin jälleen läpi projektien kuulumiset. Tämän jälkeen keskustelimme osallistumisesta Turun pääkirjastolla järjestettävään Vanhustenviikkoon, jossa Kansalaisen IT-tuki tulee esittelemään toimintaansa ja tarjoamaan apua vanhuksille teknologian käytössä kolmen tunnin ajan.

Asiakaspalvelutehtävissä asiakas tarvitsi apua Wordin opinnäytetyömallin käytössä. Opastin häntä dokumentin muotoilussa ja mallin soveltamisessa.

Seuraava asiakas kysyi neuvoa, kuinka toimia, kun hänestä oli luvattomasti ladattu kuva Facebookiin. Neuvoin asiakasta ilmiantamaan kuvan Facebookin kautta, jotta kuva saataisiin poistettua.

Päivän lopuksi autoin asiakasta tiedonsiirrossa iPhonesta Android-laitteelle. Tiedot siirrettiin asiakkaan ostaman kaapelin avulla. WhatsApp-viestien siirtämisen kanssa oli aluksi ongelmia, sillä asiakas oli jo asentanut sovelluksen ja ottanut sen käyttöön. Poistin sovelluksen, jotta sain käyttöönoton asetukset näkyviin ja tätä kautta sain viestitkin onnistuneesti siirrettyä uuteen laitteeseen.

Tiistai 1.10.

Asiakas toi kannettavan tietokoneen hävitettäväksi. Ensimmäisenä poistimme koneen kovalevyn ja tuhosimme kaikki tiedot, varmistaen, ettei mitään arkaluonteista jäänyt talteen.

Toinen asiakas tarvitsi apua uuden sähköpostiosoitteen luomisessa ja sen lisäämisessä nykyisen sähköpostitilin palautusosoitteeksi. Autoin häntä luomaan uuden osoitteen ja määrittämään sen tilin asetuksiin.

Seuraavaksi autoin asiakasta poistamaan Facebook Messengerissä asetetun laite-eston. Samalla selitin, miten laite-esto toimii ja miten hän voi hallita laitteiden pääsyä Messenger-tililleen tulevaisuudessa. Lisäksi autoin asiakasta tilaamaan liput Turun kirjamessuille ja näytin hänelle, mistä hän voi löytää liput sähköpostistaan.

Päivän viimeinen asiakaspalvelutilanne oli haastavampi: asiakas oli vakuuttunut siitä, että Google, Microsoft ja Adobe varastavat hänen tietojaan. Hän oli erityisen huolissaan siitä, että koneen kuvat avautuvat Adobe-ohjelmissa, ja luuli tämän tarkoittavan, että Adobe varastaa ne. Selitin hänelle, että kyse on vain siitä, että Adobe-ohjelma on oletuksena asennettu avaamaan kuvat, eikä yritys tosiasiallisesti varasta mitään tietoja. Vastaavalla tavalla selitin Googlen ja Microsoftin pilvipalveluiden toimintaperiaatteet, pyrkien lievittämään hänen huoltaan.

Keskiviikko 2.10.

Aamun ensimmäinen asiakas tuli paikalle, koska hänen tietokoneensa oli mennyt itsestään pois päältä. Kokeilin yksinkertaisesti painaa virtapainiketta, ja laite käynnistyi normaalisti. Selitin asiakkaalle, että tietokone saattaa joskus päivittäessä sammua itsestään, eikä se tässä tilanteessa ole merkki suuremmasta ongelmasta.

Toisena tapauksena opiskelijat olivat kohdanneet haasteita tehtävän palautuksessa. He eivät olleet onnistuneet lisäämään toimivaa PowerPoint-linkkiä palautusalustaan. Kävi ilmi, että ongelma olikin palautusalustassa. Saimme kuitenkin linkin avattua klikkaamalla sitä hiiren kakkospainikkeella ja valitsemalla "Avaa linkki uudessa ikkunassa". Opiskelijat välittivät tiedon opettajalleen.

Vielä yksi asiakas toi kannettavan tietokoneen, joka piti epätavallista ääntä. Avasin tietokoneen takakannen ja puhdistin tuulettimet puhaltimella. Tämä korjasi ongelman.

Torstai 3.10.

Työpäivän alussa paikalle tuli asiakas, joka ei pystynyt soittamaan WhatsApp-puheluita. Ongelmaksi osoittautui se, että hän ei ollut antanut sovellukselle lupaa käyttää puhelimen mikrofonia. Korjasin tämän antamalla käyttöluvan mikrofonille asetuksista, ja puhelut alkoivat toimia normaalisti.

Seuraava asiakas toi mukanaan kannettavan tietokoneensa, joka oli Windowsin päivityksen jälkeen alkanut ilmoittaa, ettei kovalevyä ole asennettu. Avasin tietokoneen ja irrotin kovalevyn, jotta voisin tarkistaa sen toisella tietokoneella. Valitettavasti toinenkaan tietokone ei tunnistanut kovalevyä lainkaan, ja tietokone jumittui, kun yritin alustaa levyä. Totesin, että kovalevy on todennäköisesti rikki. Asiakas käy ostamassa uuden kovalevyn ja tuo sen

meille, jotta asennamme siihen Windows-käyttöjärjestelmän ja laitamme koneen taas toimintakuntoon.

Toinenkin asiakas toi koneen, joka ei käynnistynyt Windowsiin päivityksen jälkeen. Ongelma näytti taas liittyvän kovalevyyn, joka oli jostain syystä vioittunut. Totesin, että kovalevy on todennäköisesti rikki ja tarvitsee vaihtaa. Asiakas kertoi tulevansa myöhemmin takaisin.

Perjantai 4.10.

Päivä alkoi, kun asiakas halusi vaihtaa Facebook-käyttäjänsä salasanan, koska hänen tilinsä on joutunut hakkeroinnin kohteeksi. Facebook oli kuitenkin lähettänyt vahvistuskoodin WhatsAppiin, mutta asiakkaalla ei edes ollut WhatsApp-sovellusta, saati käyttäjätiliä sovellukseen. Asiakkaan kiireiden vuoksi sovimme, että asiakas palaa myöhemmin uudelleen, jotta voimme selvittää tilanteen rauhassa.

Toinen asiakas tarvitsi apua WhatsApp-kuvien tallennuksen kanssa, sillä hänen puhelimensa tallensi automaattisesti kaikki saamansa kuvat. Opastin asiakasta, kuinka tämä toiminto kytketään pois päältä sovelluksen asetuksista, jotta kuvat eivät enää tallennu automaattisesti.

Eilinen asiakas, jonka kovalevy oli myös vioittunut, palasi uuden kovalevyn kanssa. Vaihdoin sen vanhan kovalevyn tilalle ja asensin siihen Windows-käyttöjärjestelmän, minkä jälkeen kone oli taas käyttövalmis.

Seuraavaksi autoin asiakasta, jonka kannettavassa oli DNA:n turvaohjelma. Hän halusi poistaa sen käytöstä ja ottaa käyttöön Windowsin oman virustorjunnan. Poistin DNA-turvan ja aktivoin Windowsin suojauksen.

Työpäivän päätteeksi autoin vielä yhtä asiakasta tilaamaan lisää aikaa hänen bussikortilleen.

2.5.2 Viikon 5 yhteenveto

Tällä viikolla työtehtävät sisälsivät monipuolisesti asiakaspalvelua, teknisiä huoltotöitä ja tapahtuman suunnittelua. Alkuviikosta osallistuin Kansalaisen IT-tuen edustajana TheFIRMAssa pidettyyn viikkopalaveriin, missä käsitelimme projektien tilannetta ja suunnittelimme osallistumista Turun pääkirjaston Vanhustenviikkoon. Asiakaspalvelussa neuvoin asiakkaita muun muassa

Wordin käyttöön opinnäytetyön teossa, Facebookin kuvan ilmiantoprosessissa sekä tiedonsiirrossa iPhonesta Android-laitteelle.

Keskiviikosta perjantaihin asiakkaat toivat useita kannettavia tietokoneita ongelmien kanssa. Suoritin tietokoneiden kovalevyjen tarkistuksia ja vaihdoin uudet kovalevyt rikkoutuneiden tilalle. Lisäksi autoin asiakkaita turvallisuus- ja yksityisyysasioissa, kuten Messenger-laitteiden hallinnassa, sekä DNA-turvaohjelman poistossa ja Windowsin suojausten aktivoimisessa.

Viikon aikana esille nousi myös kehitystarpeita erityisesti tietoturvaan ja yksityisyyteen liittyvissä kysymyksissä. Asiakkaat kaipasivat enemmän tietoa ja opastusta näissä asioissa, ja huomaan, että voisimme kehittää selkeämpiä ohjeita, joiden avulla asiakkaat pääsisivät helpommin käsiksi turvallisuusasetuksiin.

2.6 Kuudes seurantaviikko

2.6.1 Päiväkirja

Maanantai 7.10.

Työpäivän alussa paikalle tuli asiakas, joka tarvitsi apua uuden puhelimen käytössä. Ohjeistin häntä soittoäänien vaihtamisessa sekä puhelimen laittamisessa äänettömälle. Lisäksi vaihdoin hänelle SIM-kortin PIN-koodin. Asiakas tulee myöhemmin uudelleen, jotta auttaisimme Google-tilin lisäämisessä vanhaan puhelimeen ja WhatsAppin asentamisessa.

Klo 12.00–15.00 osallistuimme työkaverini kanssa Turun pääkirjastolla järjestettyyn Vanhustenviikon tapahtumaan Kansalaisen IT-tuen edustajina. Päivän aikana esittelimme toimintaamme kirjastolla kävijöille ja vastasimme monenlaisiin IT-aiheisiin kysymyksiin. Ensimmäinen asiakas oli kiinnostunut reitittimen tietoturvasta. Seuraava siitä, miten VPN-yhteys vaikuttaa puhelimen hotspot-yhteyden käyttöön. Autoimme myös asiakasta löytämään Gmail-sähköpostin arkistoidut viestit ja korjasin yhden asiakkaan Facebook-asetuksen, joka oli estänyt englanninkielisten julkaisujen automaattisen kääntämisen. Lisäksi autoimme asiakasta osoitteen päivittämisessä Apple ID -tiliin.

Tapahtuma tarjosi meille hyvän mahdollisuuden tuoda Kansalaisen IT-tukea tunnetuksi ja tarjota apua suoraan paikallisten IT-ongelmiin. Kaiken kaikkiaan päivä oli vilkas ja antoisa, ja pystyimme auttamaan useita henkilöitä heidän teknisissä haasteissaan.

Tiistai 8.10.

Päivän asiakaspalvelutehtävissä ensimmäisenä asiakas toi kannettavan tietokoneen, joka käynnistyi suoraan Windowsin vikatilaan. Yritin varmuuskopioida tiedot kovalevyiltä ja asentaa Windowsin uudelleen, mutta tiedonsiirron aikana ilmeni, että kovalevy oli vaurioitunut ja jopa jumiutti meidän tietokoneemme. Kerroin asiakkaalle, että laitteen korjaaminen vaatii uuden kovalevyn.

Seuraavaksi autoin asiakasta, jolla oli ongelmia kannettavan tietokoneen langattoman verkon kanssa. Asensin verkkolaitteen ohjaimen uudelleen, mikä palautti yhteyden normaaliksi.

Päivän viimeinen asiakaspalvelutilanne liittyi tulostusongelmiin. Asiakas kertoi, että tulosteista jäi reunoista tietoa pois. Huomasin, että tulostuksen asetuksissa reunukset oli poistettu käytöstä. Korjasin asetukset, ja tämän jälkeen tulostus onnistui oikein.

Keskiviikko 9.10.

Päivä oli asiakaspalvelussa rauhallisempi. Ensimmäisen asiakkaan ongelmana oli tulostin, jolle ei löytynyt yhteensopivia ajureita Windows 10 -järjestelmälle. Suosittelin uuden tulostimen hankintaa, joka tukisi käyttöjärjestelmää paremmin.

Seuraava asiakas pyysi tarkistamaan tulostimen asetukset varmistaakseen, että ne olivat oikein, ja toivoi, että lisäisin skannaussovelluksen pikakuvakkeen työpöydälle helpottamaan käyttöä.

Torstai 10.10.

Työpäiväni ensimmäinen asiakas oli unohtanut Gmail-tilinsä salasanan. Palautuspuhelinnumeroksi oli asetettu vanha prepaid-liittymä, jota hän ei enää omistanut. Kerroin asiakkaalle, että tiliin käsiksi pääsy vaatisi salasanan muistamisen. Asiakas kertoi, että salanasana on hänellä kotona muistikirjassa, joten hän lähti takaisin kotiin.

Seuraava asiakas kertoi PowerPoint-tiedostojensa avautuvan aina tyhjänä, vaikka muutoksia oli tehty. Tämän vuoksi automaattinen tallennus myös tallensi tyhjän version muille tiedoston käyttäjille. Onneksi tiedosto saatiin aina palautettua versiohistoriasta. Neuvoin asiakasta kokeilemaan PowerPointin uudelleenasetusta ja palaamaan, mikäli ongelma jatkuu.

Seuraavaksi autoin asiakasta, joka oli vahingossa avannut Edgen Chromen sijaan ja hämmentynyt suosikkipalkin puuttumisesta. Ohjasin hänet takaisin oikeaan selaimeen.

Päivän loppuksi autoin asiakasta vaihtamaan puhelimessa Firefoxin Chromen tilalle, lisäämään pankkikortin EasyPark-sovellukseen ja asentamaan OP-mobiiliin.

Perjantai 11.10.

Työpäivän ensimmäinen asiakas oli hämmentynyt Outlookista uloskirjautumisen jälkeen, kun selain ohjasi hänet MSN.com-sivulle. Asiakas oli olettanut tämän olevan merkki ongelmasta. Selitin hänelle, että uudelleenohjaus on normaalia, eikä viittaa vikaan.

Seuraava asiakas toi kannettavan tietokoneen, joka käynnistyi suoraan Windowsin vikatilaan. Tarkistin laitteen ja käynnistin Windowsin diagnostiikkatoimenpiteet ongelman ratkaisemiseksi, mutta ongelma ei selvinnyt. Otin kovalevyn irti ja sain varmuuskopioitua asiakkaan tiedot talteen. Tämän jälkeen asensin Windowsin uudelleen ja laitoin asiakkaan tiedot takaisin kovalevylle. Kone toimi taas moitteettomasti.

2.6.2 Viikon 6 yhteenveto

Tällä viikolla työtehtävät painottuivat asiakaspalveluun ja erilaisten teknisten ongelmien ratkaisemiseen. Maanantaina osallistuin Vanhustenviikon tapahtumaan Turun pääkirjastossa Kansalaisen IT-tuen edustajana. Tapahtumassa opastimme kävijöitä muun muassa tietoturva-asioissa, kuten reitittimen turvallisuusasetuksissa ja VPN-yhteyden käytössä. Päivä oli vilkas ja antoisa, ja saimme tehdä toimintaa tunnetuksi paikallisille.

Asiakaspalvelussa viikko oli monipuolinen. Asiakkaita autettiin laitteiden perustoiminnoissa, kuten tulostuksen ja skannauksen asetuksissa, kannettavien tietokoneiden vikatilojen hallinnassa ja verkkoyhteyksien korjaamisessa. Erytisesti tietokoneiden huolto oli keskeisessä roolissa, sillä viikon aikana useampi laite tuotiin tarkistettavaksi Windowsin vikatilan vuoksi. Monesti ratkaisu vaati tietojen varmuuskopiointia ja käyttöjärjestelmän uudelleenasetusta.

Viikon edetessä asiakkailta tuli myös useita tietoturvaan liittyviä kysymyksiä, ja he kaipaivat opastusta virustorjunnan ja yksityisyysasetusten hallinnassa.

Esille nousi tarve selkeämmille ohjeille, jotta asiakkaat voisivat itsenäisesti hallita laitteidensa turvallisuusasetuksia. Viikon päättyessä saimme vielä ratkaistua useamman laitteiden asetuksiin liittyvän ongelman, mikä varmisti asiakkaiden laitteiden sujuvan käytön.

2.7 Seitsemäs seurantaviikko

2.7.1 Päiväkirja

Maanantai 14.10.

Päivän asiakaspalvelutehtävissä ensimmäinen asiakas tarvitsi apua kuvien siirtämisessä kameran muistikortilta tietokoneelle. Autoin häntä siirtämään kuvat ja luomaan niille uuden kansion. Lisäksi kirjoitin asiakkaan työpöydälle tekstitiedostoon selkeät ohjeet, joiden avulla hän voisi jatkossa tehdä siirron itsenäisesti.

Seuraavaksi käsittelin asiakkaan tietokonetta, johon oli juuttunut ethernet-kaapeli. Työkavereiden kanssa avasimme laitteen, mikä helpotti ethernet-porttiin pääsyä ja saimme johdon lopulta irrotettua.

Päivän viimeisessä tehtävässä asiakas toi tietokoneen päivitettäväksi Windows 11 -käyttöjärjestelmään.

Tiistai 15.10.

Työpäivän aluksi päivitin asiakkaan tietokoneen Windows 8 -käyttöjärjestelmän Windows 11 -käyttöjärjestelmään. Päivitys sujui ongelmitta, ja asennuksen jälkeen varmistin, että kaikki tärkeät toiminnot toimivat odotetusti.

Seuraavaa asiakasta opastin Gmailin käytössä. Näytin, miten hän voi avata Gmailin niin puhelimellaan kuin tietokoneellakin, ja varmistin, että hän sai sähköpostit käyttöönsä molemmilla laitteilla.

Keskiviikko 16.10.

Asiakas toi kannettavan tietokoneen, jonka näppäimistö ei toiminut oikein suorassa linjassa. Tarkistettuani tilanteen totesin, että kyseessä oli laitteisto-ongelma, joten suosittelin laitteen viemistä ammattiin.

Seuraava asiakas tuli kannettavan kanssa, jonka näyttö oli pimentynyt. Kävimme yhdessä toisen näytön avulla asetukset ja ajurit läpi, mutta ongelma ei ratkennut, ja näyttö pysyi mustana. Vika vaikuttaisi olevan näytössä, joten ohjasin asiakkaan ammattilaiselle huoltoon.

Kolmannella asiakkaalla oli kannettavassa särisevät kaiuttimet, vaikka hän oli jo kokeillut asentaa ääniajurit uudelleen. Työkavereideni kanssa pohdittuamme totesimme, että kyseessä on todennäköisesti laitevika, joten neuvoin hänetkin viemään laitteen ammattiin.

Torstai 17.10.

Asiakas toi tietokoneensa, jossa työpöydän eräs pikakuvake ei enää toiminut. Etsin kyseisen ohjelman käynnistyspolun ja loin uuden pikakuvakkeen työpöydälle.

Toinen asiakas halusi tarkistaa tietokoneensa mahdollisten haittaohjelmien varalta ja pyysi aktivoimaan Windowsin virustorjunnan. Suoritin virustarkistuksen ja varmistin, että virustorjunta oli päällä ja päivitettyä.

Viimeisenä asiakaspalvelutehtävänä tarkastelin asiakkaan puhelimen mikrofoni-ongelmaa, sillä hänen puhelunsa kuuluivat huonosti. Huomasin, että puhelin oli tahmea ja siihen oli selvästi läikkynyt nestettä, mikä oli todennäköisesti vaurioittanut mikrofonia. Suosittelin asiakkaalle uuden puhelimen hankintaa.

Perjantai 18.10.

Viimeinen päiväni Kansalaisen IT-tuessa sujui rauhallisesti ilman paikan päällä käyneitä asiakkaita. Kävin seuraavan projektipäällikön kanssa läpi tarvittavat tiedot varmistuen, että hänellä on pääsy Kansalaisen IT-tuen sähköpostiin sekä muille olennaisille tileille ja materiaaleille. Jätin hyvästit tiimille ja Kansalaisen IT-tuen tehtäville.

2.7.2 Viikon 7 yhteenveto

Viimeinen viikkoni Kansalaisen IT-tuessa koostui monipuolisista asiakaspalvelu- ja laitehuoltotehtävistä. Alkuviikosta autoin asiakkaita muun muassa kuvien siirrossa kameran muistikortilta tietokoneelle sekä ethernet-kaapelin irrottamisessa, joka oli juuttunut asiakkaan tietokoneeseen. Lisäksi päivitin Windows-käyttöjärjestelmiä ja neuvoin asiakkaita Gmailin käytössä eri laitteilla.

Viikon puolivälissä asiakkaat toivat useita kannettavia laitteita, joissa oli laitteistovikoja, kuten toimimaton näppäimistö, pimennyt näyttö ja särisevät kaiuttimet. Kaikki tapaukset ohjattiin laitehuoltoon, sillä ongelmat vaativat ammattilaisen tarkastusta. Loppuviikosta keskityin haittaohjelmien tarkistuksiin, pikakuvakkeiden luomiseen ja Windowsin virustorjunnan aktivointiin.

Viikko päättyi rauhallisesti ilman uusia asiakaskäyntejä, ja siirsin vastuuni uudelle projektipäällikölle. Viimeisenä tehtävänäni huolehdin siitä, että hänellä on pääsy kaikkiin tarvittaviin resursseihin ja tileihin. Viikko oli sopiva päätös monipuoliselle ja opettavaiselle ajalle Kansalaisen IT-tuessa.

3 Pohdinta

Tämä päiväkirjamuotoinen tutkielma tarkastelee seitsemän viikon ajanjaksoa, jonka aikana suoritin työtehtäviäni projektipäällikkönä asiakaspalvelu- ja IT-tukitehtävissä Kansalaisen IT-tuessa. Tavoitteenani oli analysoida omia oppimiskokemuksiani ja ammatillista kasvuani sekä tuoda esiin tärkeimpiä havaintoja, joista voisi olla hyötyä erityisesti muille IT-alalle pyrkiville. Päiväkirja mahdollisti tarkemman seurannan päivittäisten tehtävien haasteista, kuten teknisten ongelmien ratkaisuksista ja asiakaspalvelutilanteista.

Viikoittaiset yhteenvedot tarjosivat hyvän pohjan kehitykseni arvioinnille. Kirjoittaessani auki käsittelemiäni IT-tuen ja projektinhallinnan työtehtäviäni, sain tilaisuuden pohtia sekä ongelmanratkaisukykyäni että asiakaskohtaamisten onnistumista. Tilanteina oli monipuolisesti asiakaspalvelutilanteita, joissa asiakkaat tarvitsivat apua niin ohjelmistojen käytössä, laitteisto-ongelmien ratkaisussa kuin tietoturvakysymyksissä. Näiden tilanteiden dokumentointi auttoi minua näkemään, kuinka monipuolisia ja välillä haastaviaakin asiakaspalvelun IT-tukitehtävät voivat olla.

IT-tuen työssä korostui laitteistojen ja ohjelmistojen tekninen tuntemus, ja seurantajakson aikana koin osaamiseni kehittyvän merkittävästi erityisesti vianetsinnän ja asiakasneuvonnan osa-alueilla. Työn luonteeseen kuului paljon asiakaspalvelutilanteita, joissa oli ratkaistava yksilöllisiä ongelmia nopealla aikataululla. Huomasin, että kyky hahmottaa ongelmien juurisyitä ja tarjota selkeät ohjeet asiakkaalle olivat ratkaisevan tärkeitä taitoja. Esimerkiksi laitteistovikojen kohdalla, kuten rikkoutuneissa näytöissä ja särisevissä kaiuttimissa, asiakasneuvonnan selkeys ja kyky ohjata asiakas tarvittaessa jatkotoimiin oli tärkeää.

Erytyisesti viimeisten viikkojen aikana tarkastelin asiakaspalvelun kehittämistä ja havaitsin, että monilla asiakkailla oli tarvetta ymmärtää paremmin tietoturvaan ja yksityisydensuojaan liittyviä kysymyksiä. Tästä syystä kiinnostuin asiakaslähtöisten ja helposti omaksuttavien ohjeiden tekemisestä.

Projektin johtaminen antoi minulle kattavan kokemuksen projektinhallinnan käytännöistä ja vastuun kantamisesta. Toimenkuvaani kuului paitsi päivittäisen asiakaspalvelun ylläpito myös työaikojen suunnittelu sekä huolehtiminen, että toimipaikka pysyi avoinna ja helposti lähestyttävänä kaikille asiakkaille. Huolehdin siitä, että tiimi pysyi aikataulussa ja sai tarvitsemansa tuen asiakastilanteissa. Näiden vastuiden kautta opin tehokasta ajanhallintaa, viestintätaitoja sekä ennakoimaan palvelutilanteiden tarpeita.

Kokonaisuutena päiväkirjaseuranta tarjosi minulle kattavan ja hyödyllisen näkökulman IT-tuen arkeen ja antoi arvokasta tietoa omasta kehityksestäni projektinhallinnan, teknisen tuen ja asiakaspalvelun parissa.

Lähteet

Adobe 2024. Adobe - Official Site. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.adobe.com/creativecloud/design.html>

Apple 2024. Apple iPad - Official Site. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.apple.com/ipad/>

Apple 2024. Safari Browser. Viitattu 3.10.2024. <https://www.apple.com/safari/>

Brave 2024. Brave Browser - Privacy Policy. Viitattu 3.10.2024.

<https://brave.com/privacy>

Cisco 2024. The Fundamentals of ethernet cabling in an enterprise data network. Viitattu 3.10.2024.

<https://learningnetwork.cisco.com/s/blogs/a0D6e00000sols9EAE/the-fundamentals-of-ethernet-cabling-in-an-enterprise-data-network>

Cisco 2024. What is Wi-Fi? Viitattu 3.10.2024.

<https://www.cisco.com/c/en/us/products/wireless/what-is-wifi.html>

Cloudflare 2024. What is HTTPS? Viitattu 3.10.2024.

<https://www.cloudflare.com/learning/ssl/what-is-https/>

EasyPark 2024. EasyPark - Official Site. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.easyparkgroup.com>

F-Secure 2024. What is Phishing? Viitattu 3.10.2024. <https://www.f-secure.com/fi/articles/what-is-phishing>

<https://www.f-secure.com/fi/articles/what-is-phishing>

Google 2024. Google Chrome. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.google.com/chrome>

Google 2024. Google Chromebook. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.google.com/chromebook>

IBM 2024. Cloud Computing Overview. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.ibm.com/cloud/learn/cloud-computing>

Linux 2024. Rsync Documentation. Viitattu 3.10.2024.

<https://linux.die.net/man/1/rsync>

Techtarget 2024. Facebook – What is Facebook? Viitattu 3.10.2024.

<https://www.techtarget.com/whatis/definition/Facebook>

Meta 2024. Messenger – Everything you need to know. Viitattu 3.10.2024.

https://www.facebook.com/messengerfacts?_rdr

Lenovo 2024. What is a batch file? Viitattu 3.10.2024.

<https://www.lenovo.com/us/en/glossary/batch-file/?orgRef=https%253A%252F%252Fwww.google.com%252F&srsId=AfmBOopGJFW8bq8C1xzbA6NzcxROvucB5hNqfx-FR7ryLNCpCyD5NWbO>

Microsoft 2024. Microsoft Office - Product Overview. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/explore-microsoft-365-for-home>

Microsoft 2024. Microsoft Teams Overview. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.microsoft.com/en/microsoft-teams/group-chat-software>

Microsoft 2024. OneDrive Cloud Storage. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/onedrive>

Mikrotuki 2016. Viitattu 29.9.2024.

<https://www.turkuamk.fi/fi/ajankohtaista/476/kansalaisen-mikrotuki-tarjonnut-maksutonta-tietokoneapua-turkulaisille-jo-kymmenen-vuoden-ajan/>

NordVPN 2024. VPN Overview. Viitattu 3.10.2024. <https://nordvpn.com/what-is-a-vpn/>

Osuuspankki 2024. OP-Mobiili. Viitattu 3.10.2024. <https://www.op.fi/op-mobiili>

PayPal 2024. PayPal - How it Works. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.paypal.com/us/digital-wallet/how-paypal-works>

pgAdmin 2024. pgAdmin Documentation. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.pgadmin.org/docs/>

Seagate 2024. HDD and SSD Comparison. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.seagate.com/internal-hard-drives/>

Sony 2024. PlayStation 4 Console. Viitattu 3.10.2024.

<https://www.playstation.com/fi-fi/ps4/>

theFIRMA 2024. Viitattu 26.9.2024. <https://theFIRMA.fi/>

Turun ammattikorkeakoulu 2024. Kansalaisen IT-tuki. Viitattu 29.9.2024.

<https://www.turkuamk.fi/fi/tyoelamapalvelut/palvelut/kansalaisen-it-tuki>

Tuudo 2024. Tuudo - Official Site. Viitattu 3.10.2024. <https://tuudo.fi/>

Britannica 2024. USB. Viitattu 3.10.2024.
<https://www.britannica.com/technology/USB>

Verizon 2024. What is a Mobile Hotspot? Viitattu 3.10.2024.
<https://www.verizon.com/support/mobile-hotspot-faqs/>

WhatsApp 2024. WhatsApp - Official Site. Viitattu 3.10.2024.
<https://www.whatsapp.com>

Yle 2024. Yle Areena – Usein kysytyt kysymykset. Viitattu 3.10.2024.
<https://yle.fi/aihe/a/20-10005833>