

## IT -lähituen koulutusmateriaali

Samuli Kilpiö

Opinnäytetyö  
Tietojenkäsittelyn  
koulutusohjelma  
2015



<b>Tekijä(t)</b> Samuli Kilpiö	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> IT –lähituen koulutusmateriaali	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 12 + 63
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> How to master IT	
<p>Infocare Oy on IT –alan yritys, joka on mm. ulkoistettu hoitamaan suurien palveluntarjoajien lähitukipalveluita. Yksityisille ihmisille tarjottu lähitukipalvelu sisältää erittäin monipuolisesti eri ohjelmistoja, laitteita ja niihin liittyviä ongelmia. Nykyinen koulutus Infocarella kaipaa pientä parantelua, joka on tämän opinnäytetyön aihe.</p> <p>Nykyinen koulutus hoidetaan tuntien mittaisella toimistopalaverilla, jonka jälkeen työntekijä liittyy kokeneemman asiantuntijan kyytiin mukaan asiakaskäynneille. Oman harkintakyvyn perusteella voi työntekijä päättää milloin on valmis itsenäiseen työhön. Työssä kuljeteen itsenäisesti autolla asiakkaalta toiselle, usein hyvin tiukalla aikataululla. Asiakkaiden ongelmiin tulisi aina löytyä ratkaisu. Helppimmillaan ongelmat liittyvät vain asiakkaan osaamattomuuteen, kun taas vaikeimmat ongelmat voivat olla yritysasiakkaiden ongelmia, joihin heidän oma IT-tuki ei osaa vastata.</p> <p>Ongelmien laajuuden selventäminen on tärkeä osa koulutusta, johon tässä opinnäytetyössä panostetaan. Koulutusmateriaali on kerätty kuukausien ajalta, normaalin täyspäiväisen työn ohessa. Asiakaskäynnit on raportoitu tietyn mallin mukaan, jotta lukija helposti hahmottaisi millaisesta viasta on kyse, sekä kuinka vika on ratkaistu. Kun uusi työntekijä aloittaa Infocarella, olisi tarkoitus hänelle antaa materiaali, jonka lukemalla voi hän valmistautua paremmin tulevaan. Asiakkaiden luona ei saisi näyttää epävarmuutta ja ongelmien ratkaisu pitäisi tulla selkärangasta. Tähän valmistautuminen vaatii laajaan keikkamateriaaliin perehtymistä.</p> <p>Haasteita päivittäisessä työssä riittää ajanpuutteesta asiakkaiden ymmärtämättömyyteen. Osa asiakkaista ”ei puhu tietokonetta”, joten työssä pitää muistaa puhua asiakkaasta riippuen hänelle sopivalla tavalla. Useimmat ongelmat liittyvät aikaan. Asiakkaille ennalta ilmoitetuista ajoista tulisi pitää kiinni, tai vähintäänkin pitää asiakas tyytyväisenä mikäli aikataulut pettävät.</p>	
<b>Asiasanat</b> Data, avustustoiminta, aika.	

<b>Author(s)</b> Samuli Kilpiö	
<b>Degree programme</b>	
<b>Report/thesis title</b> How to master IT	<b>Number of pages and appendix pages</b> 12 + 63
<p>Infocare Oy is an IT –based company, which is doing IT-support for private persons. Big ISPs has outsourced Infocare to give IT-support for their customers. IT-Support on private sector includes very large scale of softwares, devices and problems about everything. Training for job like this on Infocare needs a little more than it is at the moment, which is the topic of this thesis.</p> <p>At the moment, training is done by few hour lasting office meeting. After that employee joins more experienced it-support worker and go to customers together. Employee can decide whenever he’s ready for his own customers by himself. At the daily job employee drives from customer to customer, usually with strict timetable. Employee should always fix customers problems. Easiest problems might be lack of customers’ skills and employee has to give him training. Customers with bigger problems can be some companies where their own IT-support cannot solve the problem.</p> <p>Knowing the large scale of possible problems is important part of the training, which this thesis is trying to help with. I’ve collected all important info about gigs during months of daily full-time job. Reports should give reader a clear image what has been done on the gig, and why. When new employee starts at Infocare, we should give him simple material to read. After reading the material, he should be more ready for his future job. At the customers, he should not show his unconfidence and be ready for all kinds of problems. For that, this thesis should give materials to master with.</p> <p>Lack of time is one of the major problems at daily job. Some customers “doesn’t speak IT” so employee needs to communicate with non-it easily understanding terms. We’ve gave customers a timetable when we’re going to be there. That isn’t going to be an easy job, but if you cannot stick with the timetable, atleast keep customers happy.</p>	
<b>Keywords</b> Data, it-support, time.	

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Käsitteitä .....	2
2	Työn tavoitteet, menetelmät ja tulokset .....	5
2.1	Tavoitteet .....	5
2.2	Menetelmät .....	5
2.3	Tulokset.....	5
3	Yrityksen toiminta .....	6
3.1	Lähituki.....	6
3.2	Infocare Oy.....	6
3.3	Keikan kulku.....	6
3.4	Asiakkaan näkökulma.....	7
3.5	Ongelmanselvitysprosessi .....	7
3.6	Kilpailu.....	8
3.7	Kysyntä .....	8
3.8	Koulutuksen nykytilanne .....	8
3.9	Koulutusmateriaalin tavoitteet .....	8
4	Haasteet .....	9
4.1	Keikan kulun haasteet .....	9
4.2	Päivittäiset haasteet.....	9
5	Koulutusmateriaali .....	11
5.1	Pohjan kysymykset .....	11
5.1.1	Keikka .....	11
5.1.2	Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta? .....	11
5.1.3	Tilanne paikanpäälle saapuessa .....	11
5.1.4	Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä?.....	11
5.1.5	Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin?.....	11
5.1.6	Lyhyt kuvaus asiakkaasta .....	12
5.1.7	Asiakas käynnin päätyttyä .....	12
	Lähteet .....	13
	Liitteet.....	14
	Perehdytysmateriaali.....	14

# 1 Johdanto

Infocare Oy on IT-alan yritys, joka tarjoaa muunmuassa erilaisia asennuspalveluita, huoltopalveluita, sekä tukipalveluita. Olen kaikkia edellämainittuja palveluita tehnyt työni aikana Infocarella. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tukipalvelumme yhteen osaan.

Infocare on alihankkijana mukana eräänlaisessa lähitukipalvelussa, jossa asiakkaat ovat pääasiassa yksityiskäyttäjiä. Asiakkaan halutessaan tulemme paikanpäälle auttamaan kodin tietotekniikan ongelmatilanteisiin. Lähitukipalvelua pyörittävä yritys olkoon nimeltään ”Yritys X”

Olen työskennellyt Infocare Oy:ssä vuosia ennen opiskeluni Haaga-Heliassa, sekä opiskelun aikana. Opiskelun aikana siirryin tiimiin, joka tekee edellämainitun lähituen työtehtäviä. Normaali yrityslähituesta poiketen, annamme lähitukea pääasiassa yksityishenkilöille heidän omista koodistaan.

Aloitin työt lyhyellä perehdytyksellä. Olin erään työntekijän mukana työkeikoilla, jotta näen työn arkea ja keikkoja käytännössä. Perehdytys kesti noin kaksi viikkoa, jonka jälkeen aloin tekemään lähitukekeikkoja itsenäisesti. Apua oli kuitenkin tarjolla puhelimitse, mikäli sitä tarvitsisi.

Uudet työntekijät perehdytetään laittamalla heidät vanhempien työntekijöiden mukaan asiakkaille seuraamaan työn kulkua. Tässä saa hyvän kuvan kuinka asiakkaalla tulisi käyttäytyä, kuinka asiakasta puhutellaan, sekä millaisia yleisimmät ongelmat ovat. Ongelmaksi kuitenkin ilmeni nopeasti, ettei perehdytyksen aikana ehtinyt kohdata kuin murto-osan mahdollisista ongelmista. Perehdytyksen pituus olisi tullut olla kuukausien mittainen, mikäli tarkoituksena olisi tehdä uusista työntekijöistä itsevarmoja ja hyvin ammattitaitoisia asiakaspalvelijoita.

Uusia ongelmia tuli eteen lähes päivittäin, jonka johdosta idea opinnäytetyöstä tuli. Ideana olisi kehittää koulutusprosessia, jotta koulutuksen pituus ei välttämättä venyisi pidemmäksi, mutta laatu paranisi.

Raportoin päivittäin kaikki työtehtäväni asiakkailla, jotka kokosin yhteen dokumentiksi, joka annettaisiin uudelle työntekijälle perehdytysmateriaaliksi. Työntekijä lukisi yli sadan lähitukekeikan tapahtumat ja saisi huomattavasti paremman kuvan työn mahdollisista ongelmista, kuin parin viikon työkokemuksella. Koosteessa kerrotaan keikan

ennakkotiedot, tilanne paikanpäälle saapuessa, mahdolliset odottamattomat ongelmat paikanpäällä, lyhyt kuvaus asiakkaasta, sekä toimenpiteet jota keikalla tehtiin, mahdollisesti perusteluiden kera.

## **1.1 Käsitteitä**

### **Yritys X**

Raportissa puhutaan Yritys X:stä, joka on niisanottu peitenimi oikealle yritykselle, jonka nimeä ei tässä raportissa voida julkaista. Yritys X on brändi, jota edustan työtehtävissäni.

### **Lähituki**

Lähituella tarkoitetaan IT-lähitukea. Lähituki on yleisesti se taho, joka auttaa yrityksissä toimistotyöntekijöitä IT-alan haasteissa. Työntekijät ottavat IT-lähitukeen yhteyttä, jos kohtaavat minkäänlaisia ongelmia koskien tietokoneita, puhelimia, tai muita tietoteknisiä laitteita tai asioita.

### **ISP**

ISP on lyhenne englanninkielien sanoista ”Internet Service Provider”, eli internet-palveluntarjoaja. Suurimpia internet-palveluntarjoajia Suomessa ovat mm. Elisa, Sonera, sekä DNA.

### **POP3**

POP3, eli Post Office Protocol on sähköpostissa käytettävä protokolla. POP3 käytettäessä tulee tietää, että kyseessä on hyvin vanha protokolla, jolloin sähköpostia käytettiin pääasiassa yhdellä laitteella. Toisin kuin myöhemmin kehitelty IMAP protokolla, POP3 siirtää sähköpostipalvelimelta viestit paikalliselle laitteelle, jossa viestejä luetaan. Käytännössä POP3 on erittäin huono vaihtoehto, mikäli sähköpostiviestien sisällöstä pyritään pitämään varmuuskopioita, tai jos viestejä luetaan usealta laitteelta (Puhelin, tietokone, tablet yms).

### **IMAP**

IMAP on vain muutamia vuosia POP:n jälkeen kehitelty protokolla, jossa POP:n puutteet ovat korjattu. IMAP:lla sähköpostit jäävät palvelimelle ja käyttäjä voi lukea viestejä kaikilla laitteillaan samanaikaisesti. Mikäli käyttäjä poistaa viestin, poistuu se palvelimelta, sekä muilta laitteilta, joissa sama IMAP –sähköpostitili on luotuna.

## **PING**

Ping –komennolla voi käytännössä varmistaa, että tietty IP-osoite on olemassa ja vastaa kutsuihin. Tässä raportissa Ping –komentoa käytetään nettiyhteyden toiminnan tarkistamiseksi. Vaikka selaimella voi testata internetin toiminnan, ei se aina kerro kaikkea. Ping –komennolla testamme mahdolliset DNS –viat.

## **Ethernet -kohde**

Raportissa puhumme ethernet kohteista. Termi ei ole virallinen. Raportissa termillä tarkoitetaan asiakkuutta, jossa internet yhteys tulee huoneistoon ethernet –pistokkeesta. Yhteys voi tulla asuntoon myös puhelinlinjaa pitkin, TV-kaapelipistokkeesta, tai valokuitupihalla. Useimmissa ethernet kohteissa voi tietokoneen liittää internettiin vain kytkemällä ethernet –kaapeli tietokoneen ja ethernet –pistokkeen väliin. Joissain tapauksissa ethernet –pistokkeeseen tulee kytkeä puhelinkaapeli.

## **SLA**

SLA on lyhenne englanninkielen sanoista Service Level Agreement, eli Palvelutasosopimus. SLA on sopimus, joka tehdään kahden osapuolen välillä. Infocaren tapauksessa SLA on solmittu Yritys X:n kanssa. SLA:ssa määritellään mm. aika, jonka sisällä kaikki tulee raportoida.



## **2 Työn tavoitteet, menetelmät ja tulokset**

### **2.1 Tavoitteet**

Työn tavoitteena on parantaa Infocaren yksityishenkilöille suunnatun lähitukipalvelun koulutuksen laatua. Tavoitteena on luoda uudelle työntekijälle materiaali, joka parantaisi nykyistä tilannetta.

Työntekijän tulisi saada nykyistä laajempi käsitys tulevista työtehtävistä ja niiden monipuolisuudesta pidentämättä koulutusjakson kestoa merkittävästi.

### **2.2 Menetelmät**

InfoCarelle luovutettava koulutusmateriaali koostuu lukuisista työkeikoista. Keikat tullaan kirjaamaan valmiiseen pohjaan, jotta materiaalista saadaan yhdenmukainen ja siisti. Pohjaan liitetään aiheet/kysymykset, joihin jokaisessa keikassa vastataan erikseen.

Keikat kirjataan päivittäisen työn ohessa, joidenkien kuukausien ajalta.

### **2.3 Tulokset**

Työ tullaan luovuttamaan Infocare Oy:lle käyttöön opinnäytetyön palautuksen yhteydessä. Todelliset tulokset tullaan näkemään seuraavan uuden työntekijän palkkauksen jälkeen, jolloin materiaali pääsee käytännön testiin.

Oletettavasti työ tullaan ottamaan käyttöön. Materiaali annetaan uusille työntekijöille toimistossa käytävän perehdytyksen yhteydessä, jonka jälkeen työntekijä lukee materiaalin ennen käytännön oppeja.

## **3 Yrityksen toiminta**

### **3.1 Lähituki**

Lähituella, tai IT-Lähituella tarkoitetaan IT-maailmassa käytännössä henkilöä tai ryhmää, joka auttaa mahdollisissa IT-alan ongelmissa. Useimmiten asiakkaiden ongelmat liittyvät tietokoneisiin, puhelimiin, tai televisioihin. Yleisimpiä ongelmia ovat muunmuassa internetin toimimattomuus, tietokoneen hidastelu, puhelimen yhteystietojen siirto uudelle puhelimelle, sekä TV-kanavien toimimattomuus.

### **3.2 Infocare Oy**

Infocare Oy on yksityillä sektorilla toimiva IT-alan yritys. Tätä raporttia koskevat lähituen työt ovat vain pieni osa Infocaren toimintaa. Infocare toimii alihankkijana, eikä tee töitä omalla nimellään. Yritys X toimii siis omalla brändillään ja nimellään, jota Infocare edustaa. Asiakkaat olettavat heitä palvelevan Yritys X:n työntekijä, vaikka todellisuudessa hän onkin Infocaren työntekijä.

### **3.3 Keikan kulku**

Kun asiakas ottaa yhteyttä Yritys X:n, vastaa hänelle puhelintuesta henkilö, joka auttaa asiakasta parhaalla katsomallaan tavalla. Tässä vaiheessa luodaan asiakkaalle keikka. Mikäli asiakkaan ongelmaa ei saada korjattua puhelimitse, tarjoaa puhelintuki asiakkaalle lähitukikäyntiä.

Asiakkaan kanssa sovitaan aikaväli, jolloin asentajan tulisi olla paikanpäällä. Asiakas voi saada lähitukipalvelun tilattua jopa 12-, tai 4 –tunnin pikatoimituksella lisämaksusta. Normaalisti lähitukikäynnin saa tilattua seuraavaksi päiväksi. Mikäli asiakas tilaa lähitukikäynnin, puhelintuki siirtää lähituen asentajan työjonoon keikan, johon puhelintuen henkilö kirjaa mitä asiakkaalla tulisi tehdä. Mikäli asiakas tarvitsee jotain lisätarvikkeita, kuten ethernet –piuhaa, modeemin tai muuta vastaavaa, soittaa puhelintuki useimmiten lähitukiasentajalle ja varmistaa, että tämä onnistuu. Asiakkaalle annetaan hinta-arvio lähitukikäynnistä.

Lähitukiasentajalle on määrätty tietty aikaväli, jolloin tämän tulisi olla asiakkaan luona.

Kun itse ongelma on vihdoin ratkaistu lähituen toimesta, täyttää lähituki asiakkaan kanssa hyväksymislomakkeen, jossa lyhyt kuvaus mitä paikanpäällä tehty, sekä maksurivit.

Asentaja, sekä asiakas allekirjoittavat lomakkeen, josta jää molemmille osapuolille kopio. Lomakkeen ideana on estää mahdolliset riitatilanteet, mikäli Yritys X ja asiakas ovat eri mieltä laskun suuruudesta. Jos esimerkiksi asiakas väittää asentajan olleen paikallaan 20min, vaikka lasku tullut tunnista, tai toisinpäin, voidaan asia tarkistaa hyväksymislomakkeesta, joka molemmilla on allekirjoitusten kera.

### **3.4 Asiakkaan näkökulma**

Kun asiakas soittaa Yritys X:n asiakaspalveluun, saa asiakas valita seuraavasta arkipäivästä eteenpäin ajan, jolloin toivoisi lähitukiasentajan tulevan paikalle. Täysin tarkkaa aikaa ei kuitenkaan voi tarjota, koska tarkkojen aikojen arvioiminen on lähes mahdotonta. Asiakas voi myös halutessaan tilata lisämaksusta lähituen kotiinsa esimerkiksi neljän tunnin pikatoimituksella samaksi päiväksi.

Asiakas voi pyytää asentajaa soittamaan ennen paikalle tulemistaan. Palvelun sujuvuuden parantamiseksi toivotaan asiakkaiden luovuttavan mahdollinen rapun ovikoodi, sekä jättämään palaute Yritys X:n verkkosivuille.

### **3.5 Ongelmanselvitysprosessi**

Ensimmäinen kosketus lähituen toimesta asiakkaan ongelmaan tapahtuu yleensä ennen keikkaa, kun asentaja lukee keikan ennakkotiedot, eli mikä asiakkaalla on ongelmana. Mikäli asiakkaalle tarvitaan jotain erityisiä laitteita, noutaa asentaja ne varastosta ennen asiakaskäyntiä.

Useimmiten ennakkotiedot ovat suuntaa antavia, esimerkiksi ”Netti ei toimi”. Paikalla useimmiten ongelma heti selkeytyy ja vika paikannetaan ensimmäisenä. Asentaja kertoo asiakkaalle mahdollisista vaihtoehdoista, mikäli vaihtoehtoja on monia ongelman korjaamiseen.

Jos asentaja huomaa, ettei vian korjaamiseen ole varattu tarpeeksi aikaa, tulee asiakkaalle tästä ilmoittaa mahdollisimman aikaisessa vaiheessa, sekä keskustella mahdollisista muista korjausvaihtoehdoista (esimerkiksi Windows uudelleenasetus on usein nopeampi korjausvaihtoehto, kuin ongelman selvittäminen ja korjaus).

Asiakkaasta riippuen, asentaja selostaa ja kertoo mitä hän tekee.

### **3.6 Kilpailu**

Alalla on paljon kilpailua. Suuret internet –palveluntarjoajat tarjoavat omia lähitukipalveluitaan alitoiminimillään ja saavat brändiään mainostettua, kun taas osa lähitukea tarjoavista yrityksistä on hyvin pieniä, joista suurinosa ihmisistä ei ole kuullutkaan mitättömän mainostuksen takia, tai ne toimivat vain pienellä alueella, kun taas osa toimii ympäri Suomen.

### **3.7 Kysyntä**

Kysyntä vaihtelee hyvin paljon päivästä riippuen. Yleisellä tasolla kysyntää kuitenkin riittää, kuten Infocaren kyseistä palvelua vetävä esimies toteaa;

”Yksityishenkilöille suunnatulla markkinalla on tällä hetkellä ihan potentiaalinen kysyntä, moni ei itse osaa ratkaista ongelmia eikä välttämättä ole tuttujakaan jolta voisi apua pyytää niin tätä kautta saavat avun kotiin. Tätä palvelua tarjotaan maan kattavasti.”

Tällä hetkellä palvelu työllistää 27 asiantuntijaa, jotka tekevät päivittäin asiakaskäyntejä ympäri Suomen. Työntekijät on jaettu omiin alueihinsa.

### **3.8 Koulutuksen nykytilanne**

Kun uusi työntekijä palkataan, häntä perehdytetään ennen itsenäistä työntekoa.

Toimistolla tapahtuvassa perehdytyksessä käydään läpi Infocaren toimintaa, yrityksen arvot, mitä asiakaskäynneiltä odotetaan, sekä sopimukselliset asiat kuten SLA. Myös tarvittavat työnohjausjärjestelmät tulevat tutuiksi ensimmäisenä päivänä.

Tämän jälkeen työntekijä lähtee kokeneemman työntekijän kyytiin mukaan asiakkaille, jossa saa käytännön opetusta.

### **3.9 Koulutusmateriaalin tavoitteet**

Yksinkertaisena tavoitteena on lyhentää perehdysajan pituutta, sekä parantaa perehdytyksen laatua. Työntekijälle pystytään näyttämään oikeita keikkoja ja niihin ratkaisuja, joita hän voi hyödyntää tulevissa työtehtävissään.

Koska perehdytyksen nykyistä tilannetta voi selvästi parantaa, oli tavoitteet heti hyvin selvät Infocaren, sekä minun osaltani. Kaikki koulutusta parantava työ on hyväksi.

## **4 Haasteet**

### **4.1 Keikan kulun haasteet**

Keikan pituudella voi päätellä jo hyvin pitkälle, onko asiakkaalla ilmennyt muita ongelmia ja onko kaikki mennyt suunnitelmien mukaan. Yleisimmät haasteet johtuvat mm. internetyhteyden toimimattomuudesta ISP:stä johtuvan vian takia. Näissä tapauksissa ei lähituki voi yksinkertaisesti korjata vikaa paikanpäällä, vaan voi tehdä asiasta vikailmoituksen ISP:lle.

Joskus teknisten ongelmien takia emme saa yhteyttä ISP:n, jolloin aikaa kuluu paljon hukkaan.

Mikäli tietokone on hyvin vanha, tai hidas, koituu siitä useimmiten ongelmaksi ennalta arvioitun ajan loppuminen. Useimmissa tapauksissa lähituella on aikaa jäädä pidemmäksi aikaa, mutta tästä aiheutuu asiakkaalle lisäkustannuksia. Asiakas voi kieltäytyä tästä, jolloin ongelmaa ei ehditä korjata paikanpäällä. Monesti tämänkaltaiset asiakkaat reklamoivat jälkikäteen, josta koituu ns. turhaa työtä reklamaation käsittelystä. Tilanne on usein hankala, koska asiakas on tyytymätön palveluumme korjaamattoman vian takia, jonka olisimme voinut korjata lisämaksusta. Puhelintuki oli siis vain arvioinut asiakkaan puheiden perusteella keikassa menevän vähemmän aikaa, kuin todellisuudessa siihen olisi mennyt. Monissa tapauksissa asiakas saa tahtonsa läpi ja saa ilmaista palvelua asian korjaamiseksi.

### **4.2 Päivittäiset haasteet**

Asiakkaista johtuvia haasteita voi tulla myös muulloin, kuin vain asiakkaalla paikanpäällä. Suurin haaste on ehdottomasti aika. Asiakkaille on annettu ennalta aika-arvio, jolloin olemme paikanpäällä. Mikäli kyseessä on täyteen aikataulutettu päivä, on iltapäivän keikoille saapumisajat täysin riippuvaisia edellisistä asiakkaista ja keikkojen pituuksista. Asiakkaista johtuvia aikaa vieviä haasteita ovat mm. asiakaspalvelun laadun pitäminen korkealla. Joskus asiakkaat jäävät suustaan kiinni, eikä asiakas selvästi halua asentajan poistuvan paikalta. Asiakkaat voivat myös olla myöhässä, ilmoittavat saapuvansa paikalle 5min kuluessa, vaikka todellisuudessa asiakkaalla meneekin 30min saapua paikalle. Erittäin yleinen, hyvin aikaa vievä haaste on auton parkkipaikan löytyminen. Koska emme ole varsinaisesti ”huoltoajolla”, emme voi jättää kerrostalojen piha-alueelle jossa vain huoltoajo on sallittua. Kerrostaloissa on usein vieraspaikkoja olemassa autoille. Usein vieraspaikat ovat kuitenkin varattuja, jolloin auto tulee jättää kadulle. Helsingin

Ydinkeskustassa auto tulee jättää kadulle käytännössä aina. Auton paikanhauulle tulee yleensä varata noin 10minuuttia aikaa.

Kuvitellaan asiakkaan osoitteen olevan esimerkiksi Siilitie 12 Ö 592. Kyseessä siis kerros-, tai rivitalo, jonka talon numero on Ö, sekä asunnon numero 592. Hyvin usein oikean rapun etsiminen, tai oikealle rapulle käveleminen vie myös aikaa yllättävän paljon. Lisäksi usein asiakas unohtanut, tai kieltäytynyt antamasta rapun ovikoodia, jolloin joudumme soittamaan asiakkaalle ja odottamaan oven avausta.

Yksittäiset eniten aikaa vievät ongelmat ovat väärät osoitteet. Asiakas on antanut esimerkiksi osoitteeseen Pihatie, vaikka todellisuudessa osoite on Pihakatu. Useimmiten tämänkaltaiset osoitteet eivät ole kaukana toisistaan, mutta joskus voivat olla eri puolella kaupunkia, lähes tunnin ajomatkan päässä toisistaan. Tyypillisiä samankaltaisia virheitä tuottavat myös väärän kaupungin ilmoittaminen, vanhan asunnon osoitteen ilmoittaminen, tai uudet osoitteet, jotka eivät vielä ole päivittyneet navigaattoreihin, eikä google mapsiin.

Palvelun saa tilattua myös pikatoimituksella samalle päivälle, jolloin vasteaika on vain 4 tuntia. Näissä tapauksissa voi työntekijän päivään tulla yksi lisäkeikka. Ajanpuutteen vuoksi ei pikatoimituksia kuitenkaan aina ole saatavilla.

Tämänkaltaiset edellämainitut kiusalliset haasteet ovat lähes päivittäisiä jollain tasolla.

## **5 Koulutusmateriaali**

### **5.1 Pohjan kysymykset**

Pohja on muodostunut seitsemästä eri aiheesta. Seuraavana jokainen aihe erikseen, sekä syyt miksi olen päätenyt kyseisen aiheen pohjaan lisäämään.

#### **5.1.1 Keikka**

Tähän kohtaan on lisätty keikan keikkanumero. Syynä keikkanumeron näkymiseen on mahdolliset lisäkysymykset lukijan toimesta. Eli jos lukija tahtoo nähdä keikan kaikki tiedot InfoCaren järjestelmästä, voi hän keikkanumerolla ne löytää.

#### **5.1.2 Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta?**

Syy tähän kohtaan on selvää; haluamme luoda lukijalle selvän kuvan keikasta, mukaanlukien mitä tiedämme ennen asiakkaalle menemistä. Tähän kohtaan vastaamme mahdollisimman yksinkertaisesti ja selkeästi, mitä puhelintuki on keikasta kertonut asentajalle.

#### **5.1.3 Tilanne paikanpäälle saapuessa**

Haluamme kertoa lukijalle tilanteen, kun asiakas on avannut kotiovensa. Miltä tilanne vaikuttaa, onko yhteyttä ennakkotietoihin?

#### **5.1.4 Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä?**

Mikäli paikanpäällä on ilmennyt odottamattomia ongelmia, kuten jotain lisäongelmia, tai ongelmia joista ei ennakkotiedoissa ole mainittu. Lukijan on tärkeä ymmärtää, kuinka usein asiakkailla odottaa ongelmia, joista ei ole tietoa etukäteen.

#### **5.1.5 Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin?**

Kohtaan on kirjattu mahdollisimman tarkkaan keikan pääkohdat, kuinka ongelma ratkesi, tai mihin lopputulokseen tultiin ongelman osalta.

### **5.1.6 Lyhyt kuvaus asiakkaasta**

Asiakasta on kuvailtu erittäin lyhyesti. Lähinnä arvioitu ikä, sekä sukupuoli. Tarkoituksena luoda mielikuva lukijalle, millaisia asiakkaita palvelemme yleensä ja minkälaisista ihmisistä asiakaskunta koostuu.

### **5.1.7 Asiakas käynnin päätyttyä**

Lopuksi kirjattu, oliko asiakas tyytyväinen, miksi ei ollut tyytyväinen, tai muuta selkeää asiakkaan mielialasta käynnin päätyttyä.

## Lähteet

Email: What's the Difference Between POP3, IMAP, and Exchange? Luettavissa: <http://www.howtogeek.com/99423/email-whats-the-difference-in-pop3-imap-and-exchange/> Luettu 11.5.2015

Ping definition. Luettavissa: <http://searchnetworking.techtarget.com/definition/ping>  
Luettu 11.5.15

What is a service level agreement? Luettavissa: <https://www.paloaltonetworks.com/resources/learning-center/what-is-a-service-level-agreement-sla.html> Luettu 17.5.15

## Liitteet

### Perehdytysmateriaali

<b>Keikka:</b> 1133237
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan, sekä kuitumuuntimen asentaminen.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla normaali Wlanilla varustettu reititin, sekä valokuitumuunnin, joka muuntaa seinässä olevan valokutulon ethernetiksi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Valokuitupiuha kytketty seinässä olevaan valokuitupistokkeeseen, jonka toinen pää kytketty valokuitumuuntimeen. Ethernet piuhalla jatkettu yhteyttä muuntimesta reitittimelle. Windows XP – kannettavaa pyritti liittämään langattomaan verkkoon, mutta koneessa oli jotain vikaa langattoman verkon kanssa. Oma koneeni löysi kymmenisen verkkoa, mutta asiakkaan kone löysi vain yhden, joka ei ollut asiakkaan oma langaton verkko. Kerrottu asiakkaalle koneessa olevan jotakin vikaa, josta koituu lisäkustannuksia, mikäli tahtoo minun korjaavan ongelman. Asiakas ei tahtonut vanhan koneen korjausta, joten liitimme asiakkaan iPadin langattomaan verkkoon, ilman ongelmia.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias perheenäiti.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että yhteys nyt käyttövalmis.

<b>Keikka:</b> 1133632
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Nettitikun asennus, sekä tietoturvan tarkistaminen.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla nettitikku, sekä kannettava tietokone.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Tietoturvalisenssikoodi ei kelvannut.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Nettitikun yhteys toimi suoraan moitteettomasti, joten siirrytty tietoturvan pariin. Soitettu asiakkaan internet palveluntarjoajalle, josta ostettu asiakkaalle lisenssikoodi tietoturvaan. Asennuksen yhteydessä lisenssikoodia syötettäessä, ei koodi kelvannutkaan. Oltu yhteydessä palveluntarjoajaan, jolle kerrottu ongelmasta. Puhelimitse eivät osanneet kertoa ongelman syytä, joten totesivat vian olevan todennäköisesti juuri ostetussa koodissa, joka ei mahdollisesti ollut vielä aktivoitunut. Opastettu asiakasta odottamaan seuraavaan päivään ja olemaan yhteydessä, mikäli koodi ei vielä kukaan toimisi. Asiakkaasta ei kuulunut mitään seuraavana päivänä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, vaikkakaan tietoturva ei lähtenyt käynnin yhteydessä toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1131394
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan, sekä valokuitumuuntimen asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla kuitumuunnin, sekä reititin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Seinässä olevaan valokuitupistokkeeseen liitetty valokuitupiuha, joka kytketty muuntimeen. Muuntimesta ethernet piuha vedetty reitittimen WAN –porttiin, jonka jälkeen reitittimen valot ilmoittivat nettiyhteyden olevan kunnossa. Kannettava tietokone liitetty langattomaan verkkoon, jonka tiedot löytyivät reitittimen pohjasta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen nettiyhteyden toimivuuteen.

<b>Keikka:</b> 1133973
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakalle uudelle koneelle perusohjelmien asennus, sekä valokuvien siirto vanhalta koneelta uudelle.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla uusi ja vanha pöytäkone. Uusi kone asennettu siihen pisteeseen, että windows 8 työpöytä jo näkyvissä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakas käyttänyt entuudestaan Microsoftin Outlook Expressiä, joten asennetu uudelle koneelle Windows Live Mail, joka muistuttaa hyvin paljon Expressiä. Asiakkaalla oli tallessa palveluntarjoajalta tulleet sähköpostitiedot, joten tili luotu nopeasti Live Mail –ohjelmaan. Opastettu hieman käytössä, kuten sähköpostin lähetys ja lukeminen. Asiakkaan vanhalla koneella ei ollut kuin kymmenkunta kuvaa, jotka siirretty USB –muistitikulla uudelle koneelle. Näytetty mistä asiakas voi löytää kuvat.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 65-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen palvelun nopeuteen ja opastukseen.

<b>Keikka:</b> 1129907
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Uuden koneen asennus. Windows 8.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla vanha kannettava, josta ei kuulemma tarvitse mitään tiedostoja talteen.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakkalle asennettu Mozilla Thunderbird –sähköpostiohjelma, sekä sähköpostitili luotu asiakkaalta saaduilla tunnuksilla. Opastettu hieman käytössä. Tämä riitti asiakkaalle tietokoneen osalta. Asiakas pyysi vielä apua SmartTV:nsä kanssa, joka tulisi liittää langattomaan verkkoon. Verkon tiedot löydetty reitittimen pohjasta olevasta tarrasta, jonka tiedot syötetty televisiolle. TV liittyi langattomaan verkkoon ongelmitta. Televisiossa ei ollut valmista Yle Areena –sovellusta, joten koitettu selaimen kautta sen toimivuutta. Oli hyvin epäkäyttännöllinen, joten asiakas totesi käyttävänsä mielummin tietokoneen kautta Areenaa. Esimerkiksi Youtube –palvelusta oli sovellus, joka toimi hyvin televisiolla. Asiakas pyysi vielä asentamaan tulostimen tietokoneeseen langattomasti. Tulostimen ohjeita noudattaen, menty tulostimen langattoman verkon asetuksiin, josta valittu langattomaan verkkoon liittyminen. Tämän jälkeen modeemin hallintaan syötetty WPS-avain, jonka jälkeen modeemi hyväksyi tulostimen laitteekseen. Tietokone löysi tämän jälkeen tulostimen, ja tulostus toimi normaalisti.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 80-vuotias eläkeläispariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä palveluun.

<b>Keikka:</b> 1133608
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaalla ei toimi internetyhteys tietokoneellaan.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla vanhahko pöytäkone, jossa ei internet toimi langattomasti, eikä ethernet piuhalla. Muut laitteet toimivat moitteetta. Pöytäkone oli liitetty langattomaan verkkoon, mutta windows ilmoitti, ettei verkolla ollut inernetyhteyttä, vaan yhteys on vain paikallinen.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Mikään ei auttanut yhteyden toimivuuteen.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakkaalla F-secure, Norton, sekä MacAfee tietoturvaohjelmat. Kaikki kolme poistettu, sillä tietoturvaohjelmat saattavat väillä aiheuttaa samankaltaisia ongelmia. Tämä ei kuitenkaan auttanut. Ylimääräisiä ohjelmia poistettu, sillä kone oli hyvin hidas. Koitettu yhteyttä myös vikasietotilassa, ilman apuja. Myöskään järjestelmän palautustoiminto ei toiminut. Opastettu asiakasta ottamaan valokuvansa talteen, jonka jälkeen tulisi palauttaa koneeseen täydet tehdasasetukset. Opastettu kuinka tämä tapahtuisi, jonka jälkeen asiakas totesi tämän onnistuvan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, sillä tietää mitä tehdä seuraavaksi.

<b>Keikka:</b> 1134573
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakalla Youtubessa äänet toimivat, mutta kuva ei.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla uudehko Windows 8 –kannettava.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Kyllä, kaikki toimikin normaalisti.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Testattu Youtuben toimivuutta, joka toimi moitteetta. Asiakas hyvin ymmällään, sillä oli testannut itse samaa pari tuntia aikaisemmin, ja vika oli edelleen sama. Pohdittu vian syytä, adobe flash player oli ajantasalla. Vika todennäköisesti liittynyt päivityksiin, joita kuulemma asiakas asentanut edellisenä päivänä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 75-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska ongelmaa ei enää ollut, vaikkakin ihmeissään.

<b>Keikka:</b> 1134451
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kytkenyt laitteet jo kiinni, mutta palvelu ei toimi. Suuri epäily kytkentöjen oikeellisuudesta.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Tarkistettu kytkennät. Asiakas oli kytkenyt seinästä tulevan ethernet kaapelin väärään porttiin reitittimessä, sekä sähkökaapissa oleva jakamoportti oli kytketty väärään seinäporttiin. Opastettu asiakasta jakamoporttien käytössä ja kytkemisessä, sekä tv-palvelun käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias nainen
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen

<b>Keikka:</b> 1134822
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaalla ongelmia niinsanotun morkkulan kanssa. Asiakkaalla kaksi kannettavaa, joissa molemmissa omat morkkulansa, eikä yhteys toimi kummallakaan.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas esitteli koneensa. Kaksi kannettavaa (Fujitsun, sekä Samsungin).
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu tärkeämmästä, eli Fujitsun kannettavasta. Asiakas näytti, että kone herjaa modeemiyhteyksistä. Poistettu verkkoasetuksista modeemiyhteys, jonka jälkeen ei herjoja enää tullut. USB morkkulan kytkemisen jälkeen aukesi MobilePartner –niminen ohjelmisto, joka antoi liittyä mobiiliverkkoon ongelmitta. Yhteys oli toiminut kokoajan, mutta herjat modeemiyhteydestä olivat sekoittaneet asiakasta. Toisena Samsungin kannettava, johon oli asennettu jopa 5 eri mallista morkkulaa ajan saatossa. Koneeseen oli jokainen tikku asentanut oman ohjelmistonsa. Poistettu kaikki mobiiliyhteyksiin liittyvät ohjelmistot, jonka jälkeen liitetty tikku koneeseen. Kone asensi hetken aikaa ohjelmistoa, jonka jälkeen MobilePartner aukesi ja antoi virheilmoituksen verkkoon rekisteröitymisen epäonnistumisesta. Soitettu tästä palveluntarjoajalle, joka kertoi vian olevan hyvin todennäköisesti morkkulassa, joka oli hyvin vanha, eikä ollut windows 7 –tuettu. Opastettu asiakasta käymään palveluntarjoajan liikkeessä tikun kanssa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias nainen
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen

<b>Keikka:</b> 1134841
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan sähköposti ei toimi Windows Live Mailissa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla onkin Mac –tietokone, jossa ongelma on.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ennakkotiedoista poiketen asiakkaalla olikin Mac
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Luotu uusi IMAP –sähköpostitili, joka toimi moitteetta. Vanhan toimimattomuutta ei selvitelty sen enempää, koska uusi saatiin toimimaan heti.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että oli nopea työ.

<b>Keikka:</b> 1134990
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kytkenyt laitteet jo kiinni. Seinässä ethernet pistoke, josta piuha menee reitittimen porttiin numero 1.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Reitittimen 1 –portti on yhteyden jakamista varten. Piuha vaihdettu WAN –porttiin, josta yhteys tulee modeemiin. Yhteys ei kuitenkaan noussut pystyyn. Soitettu palveluntarjoajalle, joka huomautti yhteyden olevan ADSL, eikä niinsanottu ethernet kohde. Asunnossa oli siis vain erikoiset liittimet seinässä. Puhelinpiuha (RJ-11) kytketty ethernet (RJ-45) porttiin seinässä, jonka toinen pää kytketty modeemin DLS –pistokkeeseen. Hetken päästä laite sai internet yhteyden. Yhteyden muodostumisen jälkeen vedetty piuha modeemilta digiboksille, sekä opastettu asiakasta tv-palvelun käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias eläkeläispariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä ongelman ratkaisuun.

<b>Keikka:</b> 1134955
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan langaton verkko ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas oli sairaslomalla kotonaan, jonka takia pysytteli mielellään eri huoneessa. Esitteli koneen paikan ja poistui.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Ensimmäisenä tarkistettu, onko langaton verkko modeemissa päällä. Tämän jälkeen tarkistettu tietokoneen pää, jossa langaton verkko oli kytketty pois päältä. Näppäinyhdistelmällä fn+F12 sai langattoman verkon päälle/pois. Tämän jälkeen kone liittyi langattomaan verkkoon automaattisesti. Opastettu langattoman verkon kytkimen käyttöä asiakkaalle.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen nopeaan ratkaisuun.

<b>Keikka:</b> 1135555
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan langaton verkkoyhteys pätkii.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla hänen ystävältään saatu reititin, jossa vika todennäköisesti on.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Reititin vaihdettu, jonka jälkeen testattu langatonta yhteyttä. Tässä ei ollut mitään vikaa, joten vika paikallistettu vanhaan reitittimeen. Uusi reititin jätetty asiakkaalle.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 25-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen, koska saatiin yhteys toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1135558
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistayhteyden käyttöönotto.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas oli kiinnittänyt modeemin jo seinään. Hänellä ongelmia langattoman yhteyden kanssa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Opastettu asiakkaalle, että modeemin pohjassa olevassa tarrassa on tunnukset langattomaan yhteyteen. Esimerkin vuoksi näytetty asiakkaan koneelle, kuinka yhdistäminen tapahtuu. Asiakas kertoi käyttäneensä salasanaa, jonka oli palveluntarjoajalta saanut. Kerrottu tämän salasanan olevan internetyhteyden hallintaan tarkoitettu, ja langattoman yhteyden salasana on eri.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen ja hieman häpeissään, koska ei itse tajunnut katsoa modeemin pohjassa olevaa tarraa.

<b>Keikka:</b> 1135483
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tietokone erittäin hidas.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Tietokone oli niin hidas, ettei päästänyt edes ohjauspaneeliin asti. Päätetty asentaa käyttöjärjestelmä uudelleen.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Varmistettu asiakkaalta, ettei koneella ole varmuuskopioitavia tiedostoja (valokuvia yms). Otettu varmuudenvuoksi outlookin varmuuskopiot USB –tikulle. Käynnistyksen yhteydessä F11 –nappia painamalla saatiin palautusvalikot näkyville. Täällä valittu tietokoneen täysi palautus ilman varmuuskopiointia, joka kestäisi tunnista eteenpäin. Opastettu asiakasta tulevassa tietoturvan asennuksessa, sekä soitettu palveluntarjoajalle, joka lähetti asiakkaalle tietoturvaohjelmiston lisenssin tekstiviestitse.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1135596
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan käyttöönotto
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla modeemi makuuhuoneessa, puhelinkaapelilla kiinnitettynä ethernet -porttiin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kysytty asiakkaalta ensimmäisenä, onko asunnossa jossakin mahdollisesti dataliitäntöjä sähkökaapissa. Asiakas näytti sähkökaapin paikan, jossa oli puhelinpistoke, sekä ethernet portit tarroineen (osoittavat mikä portti ohjautuu mihinkin huoneeseen). Modeemi kytketty puhelinpistokkeeseen, mutta yhteyttä ei saatu. Soitettu internet palveluntarjoajalle, joka totesi vian olevan tosiaan heissä, joten tilasivat paikalle asentajan tarkistamaan linjat. Kerrottu asiakkaalle asentajan ottavan yhteyttä loppuviikosta ennen käyntiä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelmaa saatiin ratkaistua, taikka sen ratkaisua eteenpäin.

<b>Keikka:</b> 1132071
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tietokoneiden, television, sekä pelikonsolien kytkentä internettiin.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas entuudestaan tuttu, englantia puhuva nainen, jonka mies enemmän perillä asioista mitä toivovat asiantuntijan tekävän.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Nainen soitti heti miehelleen, joka puhelimessa selosti tarkemmin työt, jotka tahtosi asiantuntijan tekävän. Aloitettu televisiosta, jonka asiakas tahtoi verkkoon. Niinsanottu SmartTV liitetty langattomaan verkkoon valitsemalla oikea verkko luettelosta, sekä syöttämällä verkon salasana. Tämän jälkeen yhteyttä testattu selaimella. Television jälkeen siirrytty tietokoneen pariin, joka tahdottiin verkkoon. Kone sijaitsi yläkerrassa, datapistokkeen vieressä. Kone oli ethernet piuha kiinni datapistokkeessa, kuten pitääkin, mutta yhteyttä ei ollut. Palattu alakerran sähkökaapille, missä reititin, sekä datapistokkeet olivat. Yläkerran tietokoneen datapistoke oli sähkökaapissa tyhjä, joten reitittimestä vedetty piuha pistokkeeseen. Tämän jälkeen yläkerran koneeseen tuli verkkoyhteys. Asiakas tahtoi myös pelikonsoliinsa verkkoyhteyden. Lähistöllä ei kuitenkaan ollut datapistokkeita, joten kerrottu, että johto tulisi vetää lähimmältä pistokkeelta pelikonsolille. Asiakas kuitenkin tyytyi käyttämään konsolia ilman verkkoyhteyttä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Paikalla oleva nainen oli noin 30-vuotias.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska ongelmiin saatiin ratkaisu.

<b>Keikka:</b> 1135888
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla oli tv-palvelun laitteet kytkettynä ja asiakkaan mukaan se toimi hyvin. Ongelmana oli tietokoneen toimimattomuus langattomassa verkossa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ongelma oli hyvin ennakkotiedoista poikkeava
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kyselyt kuinka ongelma ilmenee ynnä muuta, johon asiakas ei osannut selkeästi vastata. Ilmeisesti langaton verkko on välillä lakannut toimimasta, jonka jälkeen asiakas kytkenyt kannettavan tietokoneensa ethernet piuhalla modeemiin. Paikapäällä ei kuitenkaan minkäänlaista pätkimistä esiintynyt. Oletettavasti asiakas on kytkenyt langattoman verkon huomaamattaan pois päältä, joka tapahtuu F12 nappia painamalla tässä konemallissa. Opastettu langattoman verkon kytkimen käytössä asiakasta. Lisäksi asiakkaalla oli sähkökaapissaan yksi reititin, josta yhteys oli jatkettu palveluntarjoajan reitittimelle, joka jakoi langatonta verkkoa. Suositeltu asiakasta poistamaan ylimääräinen reititin sähkökaapistaan. Reititin liittyi asunnossa olevaan murtohälytinja järjestelmään, joten en sitä itse poistanut. Asiakas kertoi soittavansa murtohälyttimen asentaneeseen yritykseen kysyäkseen reitittimen poistosta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä, sillä kannettavan langaton verkko ei pätkinyt enää.

<b>Keikka:</b> 1136334
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Sähköpostin liitetiedostot eivät aukea.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla hyvin vanha Windows XP –tietokone, jossa Outlook Expressillä avatut liitetiedostot eivät aukea.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kyseessä oli .pdf –tiedostot, joten tarkistettu adobe readerin olemassaolo. Tätä ei ollut, joten ladattu netistä uusin adobe reader. Asennus kuitenkin epäonnistui kerta toisensa jälkeen. Asennus kertoi, ettei internetyhteyttä ole saatavilla, vaikka esimerkiksi selain toimi moitteetta. Ladattu netistä niisanottu offline installer –paketti, jolla saatiin asennettua adobe reader ilman asennuksessa käytettävää internetyhteyttä. Tämän jälkeen avattu .pdf –tiedosto adobe readerilla, ja asetettu ne avautumaan oletuksella adobe readerilla.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Jo aiemmilta käynneiltä tuttu, noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen ongelman ratkaisuun. Kertoi harkitsevansa uuden koneen hankintaa, sillä vanha kovin hidas.

<b>Keikka:</b> 1136122
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Windows 8.1 päivityksen yhteydessä näyttö mennyt mustaksi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Koneen käynnistäessä ei näytölle tosiaan tullut minkäänlaista signaalia. Kyseessä kannettava tietokone. Windows ruotsinkielinen.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu painamalla näytön takaosaa, uskoen että koneessa jonkinlainen rautavika. Mahdollisesti näytön kaapeli huonosti kiinni. Tämä ei kuitenkaan auttanut. Käynnistetty kone uudelleen, ja käynnistyksen yhteydessä painettu F2 ja F10 -näppäimiä. Näinollen kone meni BIOS -valikkoon. Kone sammutettu vielä kerran, jonka jälkeen Windows käynnistyi normaalisti. Kone oli ilmeisesti jumissa mustassa ruudussa, ja palasi aina samaan tilaan koneen käynnistyessä. Biosiin mentäessä niinsanottu "session" nollautui, ja kone käynnistyi normaaliin tapaan. Toinen ongelma asiakkaalla oli Microsoft Solitaire Collectionin toimimattomuus. Yhteen peleistä vaadittiin sisäänkirjautumista, joka ei onnistunut. Kyseessä oli xbox.com -tunnukset, joten tunnuksia testattu xbox.comin verkkosivuilla. Tunnukset toimivat, joten kyseessä ei ollut tunnuksien virheellisyys. Sisäänkirjautuessa ohjelma herjasi internetyhteyden puuttumista, joten epäilty palomuuria syyksi ongelmaan. Palomuurin ottaminen pois päältä ei kuitenkaan auttanut asiaan. Koska aika alkoi loppumaan kesken, asiakas päätti tyytyä ongelmaan pasianssipelin kanssa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska kone lähti kuitenkin toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1136772
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan televisiossa ei näy kanavat.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla tv-maksukortti, eikä maksukanavat toimi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aluksi televisioon palautettu tehdasasetukset, sekä haettu kanavat uudelleen. Maksukanavat eivät näkyneet edelleen, joten tutkittu tarkemmin maksukorttia. Kortti oli väärinpäin lukijassa. Kortin kääntämisen jälkeen osa maksukanavista lähti toimimaan, mutta osa oli edelleen pimeänä. Oltu yhteydessä palveluntarjoajaan, joka totesi vian olevan televisiossa, joka ei tue mahdollisesti HD-lähetystä, sillä kaikki toimimattomat kanavat ovat HD-lähetystä. Opastettu asiakasta hankkimaan HD-lähetystä tukevan digivirittimen.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 85-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä, sillä tärkeimmät kanavat lähtivät toimimaan, mutta hakevat lähipäivinä kaupasta uuden digivirittimen.

<b>Keikka:</b> 1136753
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Ongelmia tv-palvelun käytössä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kertoi, ettei saa tv-palvelua toimimaan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakas ei osannut vaihtaa televisiossaan tulokanavaa, joten hänellä oli kokoajan tv:n oman virittimen kanavat näkyvissä. Opastettu SOURCE -toiminnon käytössä, jolla sai vaihdettua tulolähteen HDMI-1 -kanavalle. Tätä kautta digiboksin kuva saatiin näkyviin.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä pikaiseen apuun.

<b>Keikka: 1136747</b>
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistayhteyden käyttöönotto
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla kaapelimodeemi kytkettynä, vaikka kyseessä ns. "ethernetkohde".
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kaapelimodeemi otettu irti, jonka jälkeen sähkökaapissa laitettu ethernet kaapeli datanousun, ja portti numeron 3 välille. Huoneessa jossa tietokone oli, oli myös portti numero 3, josta vedetty ethernet piuha tietokoneelle. Internetyhteys testattu.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä

<b>Keikka: 1135791</b>
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun käyttöönotto
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla vanha modeemi kiinni.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi vaihdettu uuteen, sekä digiboksi kytketty kiinni. Yhteys näiden välille luotu langattomien laitteiden avulla. Opastettu asiakasta tv-palvelun käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Asiakkaalla hyvin sotkuinen asunto. Noin 40-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä

<b>Keikka: 1136088</b>
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun käyttöönotto
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla hyvin suuri asunto, sekä hyvin monimutkainen datakaappi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi vaihdettu uuteen, sekä yhteys laitettu ethernetpistokkeeseen 20. Television luona pistokkeesta 20 vedetty ethernet piuhalla yhteys digiboksille. Opastettu tämän jälkeen asiakasta tv-palvelun käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen

<b>Keikka: 1136521</b>
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan käyttöönotto.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla vanha modeemi kiinni, joka ei saa internetyhteyttä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Testattu yhteyttä toisella, uudella modeemilla, jolla yhteys toimi moitteetta. Koitettu palauttaa tehdasasetuksia vanhaan modeemiin painamalla reset -nappia pitkään. Modeemi ei kuitenkaan reagoinut mitenkään tähän, eikä päästänyt hallintaansa (192.168.1.1). Modeemi todettu vialliseksi, ja asiakkaalle myyty uusi modeemi.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että yhteys saatiin toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1136653
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Windows 8 kone ei lähde käyntiin
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Windowsin käynnistyttyä, hiiri tulee näkyviin, muttei mitään tapahdu.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kone ei reagoi mihinkään näppäinyhdistelmään. Käynnistetty kone uudelleen, F8, Shift + F8, Alt + F8, Ctrl + F8, yms näppäinyhdistelmiä painaen. Tämän jälkeen kone mystisesti käynnistyi normaalisti. Asiakkaan pyynnöstä, hänen matkapuhelimeen asennettu F-Secure.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että saatiin ongelmat ratkaistua.

<b>Keikka:</b> 1137014
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan windows 7 alkanut pyytämään salasanaa yhtäkkiä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Ennakkotietojen mukaisesti, kone pyytää salasanaa, jota asiakas ei tiedä. Koneella vain yksi käyttäjä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Erityisesti tämänkaltaisia vikoja varten tehty muistitikku, jossa Hirens bootcd –niminen ohjelmisto. Tuolla käytetty Offline windows 7/vista password recovery –työkalua. Valittu ensin kovalevyiltä windows asennusosio, sekä käyttäjä jonka salasana haluttiin poistaa. Kone käynnistetty uudelleen, jonka jälkeen päästiin kirjautumaan windowsiin tunnuksella, koska salasanaa ei enää pyydetty. Windows kuitenkin herjasi erilaisista asioista, ja käynnistyi uudelleen hetken päästä. Käynnistetty kone uudelleen tikulta, jolla tällä kertaa enableoitu järjestelmänvalvoja –käyttäjä. Tämän jälkeen järjestelmänvalvojalla kirjautuen, luotu uusi käyttäjä järjestelmänvalvojan oikeuksin. Kirjaututtu juuri luodulla käyttäjällä, jolla siirretty alkuperäisen käyttäjän tiedot uuden käyttäjän profiilikansioon (valokuvat, tiedostot yms). Käynnistetty kone vielä uudelleen varmuuden vuoksi. Kaikki toimi normaalisti, joten toivotettu asiakkaalle hyviä päivänjatkoja.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen palveluun, sillä homma saatiin valmiiksi nopeasti, joten käynti tuli asiakkaalle ennakoitua halvemmaksi.

<b>Keikka:</b> 1136875
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistayhteys lakannut toimimasta.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Kiinnitetty huomiota heti erittäin pitkään puhelinjohtoon. Asiakkaalla oli seinän ja modeemin välissä 5metriä pitkä puhelinkaapeli, jonka perässä vielä 10 metriä pitkä puhelinkaapeli.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi siirretty lähemmäs puhelinpistoketta. Modeemi liitetty pistokkeeseen 1,5m pitkällä puhelinkaapelilla, joka löytyi asiakkaalta. Yhteys lähti toimimaan samantien tämän jälkeen. Asiakas pyysi vielä apua sähköpostin kanssa. Asennettu asiakkaan puhelimeen sähköpostitili, jota testattu lähettämällä sähköpostia omaan osoitteeseen. Viesti tuli perille, joten tiedettiin tilin toimivan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 75-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska asia oli kiireinen ja kaikki ongelmat saatiin korjattua.

<b>Keikka:</b> 1137104
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla Windows XP –tietokone. Laitehallinnassa verkkokorttien ajurit hukassa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Menty ohjauspaneelissa palautusvalikkoon, josta löytyi palautuspiste noin viikon päähän. Palautettu kone tähän päivämäärään, jonka jälkeen laite sai IP:n ja verkko alkoi toimia. Asiakkaalla modeemin ja seinän välillä 15metrinen puhelinjohto. Suositeltu asiakasta vaihtamaan tämä lyhempään ja käyttämään pitkää kaapelia tietokoneen ja modeemin välissä (ethernet)
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelma saatiin kuntoon.

<b>Keikka:</b> 1136949
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kytkenyt laitteet jo kiinni. Huomattu vika jo ennen kuin ehdin kenkiä ottaa pois jalasta.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Huomattu heti, että asiakas kytkenyt reitittimensä väärin. Reitittimen WAN –portista meni ethernetkaapeli sähkökaapissa porttiin, joka numeroitu numerolla 1. Tämä portti kuitenkin tarkoitti asunnon sisäisiä portteja, eikä yhteys tule siitä, vaan jakamoiksi merkityistä porteista. Tässä tapauksessa jakamoportti B:stä. Yhteys nousi heti, kun piuhan paikka vaihettiin jakamoon.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1137270
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kytkenyt laitteet jo kiinni, mutta nettiyhteyttä ei ollut tietokoneelle.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei tavanomainen ongelma
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakkaalla n. 10vuotta vanha Windows XP –tietokone. Laittehallinnasta näkyi, että ethernet –sovittimen ajurit olivat kateissa. Koneen ajurilevyä ei ollut enää asiakkaalla tallessa. Kerrottu asiakkaalle, että tarvitsee ajurit nettiyhteyden toimimista varten. Mukanani ei ollut omaa tietokonetta, joten ei saatu siitä ajureita ladattua. Tosin tämä ei olisi kuulunut laajakaistan asennukseen muutenkaan. Opastettu asiakasta joko lataamaan ajurit toisella koneella, vaihtamaan uudempaan tietokoneeseen, taikka ostamaan WLAN USB –sovittimen.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että tietää missä ongelma nyt on.

<b>Keikka:</b> 1137036
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Modeemin firmwarepäivitys, sekä tietoturvan asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas näytti internet palveluntarjoajaltaan saamaa modeemin firmwaren päivitysohjetta, jossa selkeät step-by-step ohjeet. Kyseessä oli jonkinlainen tietoturvaavoittuvuus vanhassa firmwaraessa, jonka takia tulisi päivittää uudempaan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu tietoturvan asennuksella. Asiakas oli ostanut F-Securen lisenssin, joten tämä asennettu. Koitettu modeemin firmwarepäivitystä, joka epäonnistui kerta toisensa jälkeen. Koitettu wlanilla, sekä ethernet piuhalla, mutta tuloksena aina asennuksen epäonnistuminen. Lopulta syy löytyi; modeemissa oli jo valmiiksi viimeisin firmware, jonka takia samaa versiota ei voinut päivittää uudelleen.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Hyvin vihaisen tuntuinen, sillä päivitystä ei olisi tarvinnut tehdä.

<b>Keikka:</b> 1139048
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteyden kanssa ongelmaa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla windows 7 –kannettava, jonka käyttäjätili sekaisin, herjaa ettei oikeuksia desktopille.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Kyllä, modeemi oli sähköissä, muttei liitettynä verkkoon.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Huomattu, ettei modeemi ollut kytkettynä jakamoporttiin, vaan jakamosta meni suoraan piuha tietokoneelle. Otettu modeemi käyttöön ja tietokone liitetty sen langattomaan verkkoon. Windowsin käyttäjätili oli sekaisin, herjasi ettei oikeuksia työpöydälle yms. Lisätty uusi käyttäjätili, jonka jälkeen vanha poistettu. Kone käynnistetty uudelleen ja asiakas tarkisti, että kaikki toimii kuten hän tahtoo niiden toimivan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelma saatiin ratkaistua, vaikkakin kirosi että mennyt omaisuus koneen huoltamiseen.

<b>Keikka:</b> 1137238
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas muuttanut uuteen asuntoon, ja tv-palvelun ollut käytössä aiemmassa asunnossa, vaikkakin vähäisellä käytöllä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Tuttuun tapaan modeemi kytketty kiinni seinään, josta vedetty ethernet johto langattomalle kuvansiirtimelle. Vastaanottavasta siirtimestä vedetty ethernet piuha digiboksille. Digiboksi liitetty televisioon HDMI-piuhalla. Opastettu asiakasta tv-palvelun käytössä, sekä kannettava liitetty langattomaan verkkoon. Modeemin SSID ja salasana löytyivät modeemin pohjasta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 65-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1138489
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Huawein 4g-reitittimen kanssa ongelmia.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas hyvin tympääntyneen oloinen. Ei ole saanut toimimaan juuri ostamaansa 4g-reititintä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kyseessä 4g-reititin, jonka ideana saada yhteys 4g-verkosta ja jakaa yhteyttä eteenpäin langattomasti. Laitte kytketty päälle, jonka jälkeen tietokone löysi reitittimen wifiverkon. Tietokone liitetty verkkoon, jonka jälkeen selaimella aukesi reitittimen config –sivu. Vaihdettu asetuksia siten, että reititin liittyy automaattisesti 4g-verkkoon sen käynnistyttyä. Tämän jälkeen tietokoneessa toimi yhteys.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Iloinen, että yhteys lähti toimimaan, vaikkakin vieläkin tympääntyneen tuntuinen, koska ei itse saanut tätä tehtyä.

<b>Keikka:</b> 1138519
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Langattoman verkon käyttöönotto.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla mac-tietokone jo liitettynä langattomasti verkkoon. Nyt tulisi liittää ipad myös verkkoon.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi oli kuulemma hankalassa paikassa, huoneessa johon asiakas ei mielellään päästäisi asentajaa. Näinollen modeemin asetuksin menty macilla, joka oli jo yhdistetty verkkoon. Katsottu asetuksista verkon nimi ja salasana, jotka syötetty ipadille. Yhteys testattu.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Hyvin tyytyväinen nopeaan palveluun.

<b>Keikka:</b> 1138367
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Television kanssa ongelmia, YLEn kanavat eivät näy.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla uudehkot laitteet, eikä osaa käyttää niitä sanojensa mukaan kunnolla. Asiakkaalla digiboksi, johon tulee antennipiuha, sekä digiboksista HDMI-piuha televisiolle.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Koska televisiossa ei ollut omaa antennipiuhaa, vedetty digiboksilta jatkopiuha televisiolle. Tämän jälkeen television, sekä digiboksin tehdasetukset palautettu. Molempiin laitteisiin haettu kanavat uudelleen. Opastettu hieman television käytössä, kuinka voi vaihtaa tulolähdettä digiboksille yms. Kanavat näkyivät moitteetta, joten poistuttu paikanpäältä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen

<b>Keikka:</b> 1139345
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Windows 8 käyttöönotto-opastusta.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas ostanut uuden Windows 8 –kannettavan, jota ei ole vielä käynnistänyt kertaakaan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Opastettu asiakkaalle windows 8 metronäkymää ja suositeltu käyttämään työpöytä näkymää, mikäli se tuntuu luontevammalta. Mokka asennettu ja internetyhteys testattu. Skype asennettu asiakkaan pyynnöstä, sekä opastettu hieman käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen opastukseen.

<b>Keikka:</b> 1139665
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Samsung Galaxy Ace:n käyttöopastusta.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Kyseessä vanhuspariskunta, joilla älypuhelimet.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Opastettu miestä käyttämään google maps –ohjelmaa, jotta osaa navigoida sillä. Kyseli myös mm. Veikkauksen toimivuudesta, joten asennettu Veikkaus –sovellus Google Play –storesta. Vaimolle opastettu myös google mapsin toimintaa. Soitettu vielä palveluntarjoajalle, jolta varmistettu, että molemmissa liittymissä on datapaketti.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväisiä.

<b>Keikka:</b> 1139356
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Sähköpostin käyttöönotto uudella Lumia 1020 –puhelimella.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas hieman tympeällä tuulella. Oli ymmärtänyt aikataulutetun käynnin ajan väärin, jonka takia oli odottanut asentajaa tunteja.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Asiakas pyysi myös tabletille sähköpostin lisäämistä, sekä ei tiennyt kunnolla sähköpostinsa tunnuksia.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu lisäämällä puhelimeen internet palveluntarjoajan tarjoaman sähköpostin imap –tilin. Tämä lähti toimimaan heti, joten siirrytty toiseen sähköpostitiliin. Kyseessä asiakkaan yrityksen uusi sähköposti, joka oli tyyliä <a href="mailto:etunimi.sukunimi@yrityksennimi.fi">etunimi.sukunimi@yrityksennimi.fi</a> . Asiakas ei tiennyt tunnuksia sähköpostiin, eikä tiennyt kuka palvelua ylläpitää. Lopulta aiempien ennakkotietojen perusteella saatiin selville, että palvelu toimii office 365 – järjestelmässä microsoftin palveluissa. Webmailia testattu osoitteessa <a href="https://login.microsoftonline.com/">https://login.microsoftonline.com/</a> Sähköpostitili lisätty puhelimeen MS Exchange –tilinä ongelmitta. Tilit lisätty myös Samsung Galaxy Tableteille. Tehty asiakkaalle ohjeet tilin lisäämisestä, sillä asiakas hankkimassa mahdollisesti yritykselleen lisää tabletteja. Siirretty myös asiakkaan vanhalla Nokian E7 –puhelimelta tekstiviestit uudelle Lumialleen. Lumiassa oli toiminto, jolla saatiin bluetoothin välityksellä vanhasta puhelimesta tiedot siirrettyä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisen tuntuinen, koska kaikki haluttu työ saatiin tehtyä.

<b>Keikka:</b> 1139694
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Mokkulan kanssa ongelmia.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kertoi, ettei ole saanut internetyhteyttä pariin päivään.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Mokkulan USB-portin paikkaa vaihdettu, jolloin Windows alkoi hakea sen ajureita. Asennettu mokkulan ohjelmisto, jonka jälkeen yhteys muodostui moitteetta. Asiakkaan pyynnöstä, opastettu myös varmuuskopioiden tekemisessä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisen tuntuinen.



<b>Keikka:</b> 1138919
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan nettiyhteys pätkii. Uuden modeemin asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas entuudestaan tuttu, paikalla käyty pari viikkoa aiemmin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi vaihdettu, jonka jälkeen ei huomattu ongelmia. Asiakkaalla TP-linkin reititin, josta ethernet yhteys asentamalla laitteelle. Suosittelin jo aiemmalla käynnillä TP-linkin poistoa, koska saattaa häiritä liikennettä. TP-linkin oli asentanut murtohälytinfirma. Internet palveluntarjoaja suositteli puhelimitse myös TP-linkin poistoa, sekä näki lokeista, että se aiheutti pätkimistä. Asiakas ymmärsi asian ja kertoi olevansa yhteydessä vielä murtohälytinfirmaan, ja pyytävät laitteen poistamista.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä, sillä tuntuivat nyt uskovan paremmin, että vika tosiaan TP-linkissä.

<b>Keikka:</b> 1140018
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan asennus
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas sanojensa mukaan koittanut asennusta itse aiemmin, mutta epäonnistunut.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi kytketty sähkökaapissa sijaitsevan ethernet pistokkeen päähän. Tietokone ei kuitenkaan pystynyt liittymään sen langattomaan verkkoon, vaan herjasi väärää salasanaa. Asiakas ei sanojensa mukaan ollut kuitenkaan vaihtanut sitä. Modeemin asetukset resetoitu painamalla reset -nappia pohjassa n. 10sekunnin ajan. Tämän jälkeen langattoman verkon salasana oli sama, kuin modeemin pohjaan merkattu salasana.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelma ratkesi.

<b>Keikka:</b> 1140039
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Huawei E3276 nettitikun käyttöönotossa ongelmia.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Tikku asennettu, verkkoon pystytään liittymään, mutta nettiyhteys ei toimi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Koitettu ohjelmiston uudelleenasetusta, joka ei auttanut kuitenkaan, vaan ongelma pysyi samana.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
E erityisen tyytyväisen tuntuinen, koska ongelma ratkesi vihdoin.

<b>Keikka:</b> 1140442
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Osa nettisivuista ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kertoi mitkä sivut eivät toimi. Testattuani, kuitenkin kaikki sivut toimivat moitteettomasti. Asiakas kertoi, ettei näin ollut koskaan tapahtunut.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Kyllä, ongelmaa ei ilmennyt.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Epäilty syyksi tietoturvan niisanottua lapsilukkoa. Tätä ei kuitenkaan oltu asennettu koneelle. Palomuurin asetuksia tutkittu, mutta mitään erikoista ei löytynyt. Asiakas kuitenkin oli tyytyväinen ongelman mystiseen ratkaisuun, joten poistuttu paikalta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 25-vuotias, hieman erikoinen mieshenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1140339
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys pätkinyt satunnaisesti.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Yhteys toimi moitteetta.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Soitettu palveluntarjoajalle, jossa he eivät nähneet myöskään minkäänlaista pätkimistä lokeissaan. Ethernet piuha modeemin ja seinän välissä oli kuitenkin hieman taittunut, joten se vaihdettu uuteen. Opastettu olemaan yhteydessä palveluntarjoajaansa, mikäli ongelma vielä jatkuu.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska vika mahdollisesti korjattu.

<b>Keikka:</b> 1140585
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi kahdella tietokoneella. Palveluntarjoajan mukaan yhteys kunnossa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla kaksi samanmallista kannettavaa. Modeemissa valot näyttivät yhteyden olevan kunnossa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Toinen kannettava liitetty langattomaan verkkoon ongelmitta, jonka jälkeen yhteys toimi. Ilmeisesti jokin päivitys disconnectannut molemmista koneista yhteyden langattomaan verkkoon. Toinen koneista oli niin hidas, ettei 20 minuutissa ehtinyt edes liittää konetta wifiin. Asiakas kertoi ettei konella ole mitään tärkeää ja kaiken saa poistaa, joten tehdasetusten palautus aloitettu. Opastettu asiakasta mitä asennus tulee kyselemään vielä (käyttäjänimi yms). Palautukseen pääsi helposti vikasetotilan kautta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias pariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä, koska yhteys toimi.

<b>Keikka:</b> 1144176
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistan asennus
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla huoneistojakamo (ethernet kohde), sekä uusi kannettava Windows 8 –kone
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Kyllä, asiakas odotti palvelulta enemmän, kuin tulisi.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Reititin asennettu sähkökaappiin, jonka jälkeen tietokone liitetty sen langattomaan verkkoon. Näytetty asiakkaalle, että yhteys toimii nyt (Avattu selaimessa Googlen sivu).
Asiakas oli ymmällään, koska hänen tyttärensä oli aiemmin koittanut asentaa yhteyttä, mutta ei ollut millään onnistunut. Asiakas antoi tämän jälkeen officen pahvisen paketin ja pyysi minua asentamaan tämän, sekä tietoturvan. Kerroin asiakkaalle kohteliaasti, ettei tämä kuulu laajakaistan asennuspalveluun, vaan moisesta tulisi lisäkustannuksia. Asiakas kimmastui tästä ja kertoi että oli ymmärtänyt, että laajakaistan asennukseen kuuluu kaikki mitä asiakas tarvitsee.
Hetken asiakkaan haukkumista kuunneltuani, suostuin luomaan asiakkaalle Microsoft tilin, sekä aloittamaan Office 365 –asennuksen. Tietoturvan tila tarkistettu, joka oli kunnossa.
Asiakas oli hyvin äkäinen, vaikka suostuin ilmaiseksi tekemään hänen pyytämäänsä asioita. Poistuttu asiakkaan luota ilman minkäänlaisia kiitoksia palvelusta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Asiakkaasta jäi kurja mieli, koska ei edes kiittänyt, vaikka kovin koitin palvella hyvin.

<b>Keikka:</b>
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Ongelmia nettiyhteyden kanssa. Modeemiin yhteys pitäisi olla ok.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemin yhteys valojen mukaan ok. Koneessa myös yhteys ok. Kone hidastelee.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Asiakas puhui huonoa suomenkieltä, ja ongelma olikin koneiden hitauksissa. Asiakkaalla kaksi kannettavaa, jotka molemmat hidastelevat. Nettiyhteyden nopeus testattu speedtest.net -sivuston työkalulla, yhteys hyvä.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Poistettu internet explorerista 3-4 selaimen lisäosaa (bing bar, yahoo bar, ask toolbar yms). Opastettu asiakasta poistamaan myös toiselta koneelta, ja näytetty kuinka tämä tapahtuu. Opastettu asiakkaalle, että nettiyhteys ok, mutta koneet hyvin hitaita ja tukossa ylimääräisistä ohjelmista. Modeemin wlan yhteydelle asetettu nimi ja salasana, koneet liitetty wlaniin. Asiakas oli huolestunut, koska koneen wlan palkit eivät näyttäneet täysiiä. Opastettu ettei 4/5 palkkia hidasta vielä yhteyttä, ja tarkoittaa modeemin ja koneen välistä yhteyttä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias ulkomaalaistaustainen suomenkieltä opiskeleva nainen. Kohtelias, mutta hyvin varma että nettiyhteydessä ja palveluntarjoajassa vikaa.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Asiakas hieman närkästynyt, koska vika ei ollutkaan modeemissa tai palveluntarjoajassa.

<b>Keikka:</b> 1128006
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Digiboksilla tallentaminen ei onnistu. Asiakkaalla käyty lukuisia kertoja saman vian takia. Asiakas ei osaa käyttää digiboksiaan.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Pyydetty asiakasta näyttämään, miten ongelma ilmenee. Asiakas kytki HDMI-1 tulon TV:stä päälle, mutta digiboksista ei tullut kuvaa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kuvaa ei tullut, koska digiboksista oli kytketty virta pois päältä. Kaukosäätimestä opastettu virtanapin paikka, jota painamalla virta tuli digiboksiin ja kuva ilmestyi televisioon. Opastettu hyvin tarkasti moneen kertaan, kuinka tallennuksia katsotaan ja tehdään.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 80-vuotias palvelutalossa asuva mieshenkilö. Vaatii opastusta moneen kertaan samoista asioista.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Asiakas vastaa myöntävästi kysymykseen, osaako nyt tallentantaa ja toistaa ohjelmia. Vaikuttaa tyytyväiseltä.

<b>Keikka:</b> 1127076
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Viihdepaketin asennus. Asiakas tarvitsee pitkän ethernet kaapelin, sekä opastusta tietokoneen kytkemisessä waniin. Asiakas puhuu huonoa suomea.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas ei tule avaamaan ovea, jonka jälkeen koitettu tavoittaa puhelimitse. Vastaa puhelimeen, ja tuleekin kerrostalon rappuun ulkoota hetkeä myöhemmin. Asiakas kytkenyt asunnossaan digiboksin valmiiksi kiinni televisioon, vanha modeemi vielä kiinni.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Vanha modeemi vaihdettu uuteen, 20metrinen ethernet piuha vedetty modeemista digiboksiin. Digiboksiin kytketty virta päälle, sekä opastettu asiakasta digiboksin käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Huonosti suomea puhuva noin 25-vuotias mieshenkilö. Hyvin iloinen ja pirteä.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Hyvin tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1128243
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Lähiverkko-ongelmia. Modeemi vaihtunut, pitäisi verkkotulostimen toiminta ainakin varmistaa. Yritysassiakas.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Paikalla kaksi yrityksen työntekijää, eikä kumpikaan varsinaisesti tietoinen missä vikaa. Hankaluuksia kertoa mikä ongelmana ja mikä olisi tavoitetulos. Lopulta ongelma selvisi; Asiakkaalla modeemi, joka jakaa yhteyttä wlan reitittimelle, joka toimii ns. sisäverkkona. Reitittimeen kiinnitetty ethernet portteihin 3 sisäverkon tietokonetta + verkkotulostin. Internet yhteys modeemiin ok, mutta reititin ei saa internet yhteyttä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Asiakkaan epätietoisuus viivästytti hieman töiden aloittamista. Myöskään reitittimen hallintasivulle ei pääse (192.168.0.1). Reititintä ei pystynyt resetoimaan tehdasasetuksiin jostain syystä, eikä reset nappi toiminut. Verkkoa on ylläpitänyt ulkoisen yrityksen työntekijä, joka tällä hetkellä kuukauden lomalla.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Sisäverkkoa ylläpitävä wlan reititin vaihdettiin uuteen. Internetyhteys tulee modeemin kautta reitittimen WAN porttiin. Reititin jakaa internet yhteyttä siihen kiinnitetyille laitteille. Tulostimelle annettu kiinteä IP, ja tulostin haettu uudelleen sisäverkon tietokoneilla. Tulostus ja internetyhteys testattu kaikilla verkon koneilla.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Itse tilauksen tehnyt asiakas oli tavoitettavissa vain puhelimitse, eikä ollut itse paikanpäällä. Paikanpäällä olevat työntekijät hyvin avuttomia ongelmansa suhteen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tilauksen tehneelle asiakkaalle soitettu käynnin jälkeen, sekä kerrottu kaikki mitä paikanpäällä tehti. Asiakas kuulosti hyvin tyytyväiseltä samaansa palveluun, vaikkakin paikanpäällä meni kauemmin kuin suunniteltu, sekä uudesta reitittimestä tuli lisäkustannuksia.

<b>Keikka:</b> 1128125
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakas vaihtanut internet palveluntarjoajaa, tarvitsee internetyhteyden asennusapua, sekä uuden digiboksin kytkemisapua.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla vanha modeemi kiinni vielä seinässä. VHS soitin ja digiboksi tulisi asentaa myös paikalleen vanhojen tilalle. Myös tietokoneen tietoturvassa ongelmaa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Tietoturvaohjelmisto F-Secure ei asentunut koneelle oikein.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Vanha modeemi vaihdettu uuteen, internetyhteys testattu. Digiboksi vaihdettu, sekä VHS soitin laitettu vanhan VHS soittimen tilalle. F –secure pyritty asentamaan tietokoneelle, mutta asennus epäonnistui. Ladattu internetistä F-securen UITOOL (Uninstallation tool), sekä ajettu asennus uudelleen. Toisella uudelleenasennuskerralla asennus onnistui.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Rauhallinen eläkeläispari. Hyvin ystävällisiä.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Hyvin kiitollisia saamaansa palveluun.

<b>Keikka:</b> 1128234
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaalla 2009 ostettu Toshiba kannettava tietokone, jolla ei pääse kirjautumaan windowsiin. Asiakkaalla palautuslevyt tallessa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Windows valitti sisäänkirjautuessa ettei tämä onnistu.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Vikasietotilassa sisäänkirjautuminen onnistui. Käyttäjätilin nimeä vaihdettu aiemmin, sekä tietoturvapäivityksen jälkeen ongelma ilmennyt. Käyttäjätili oli jumissa, eikä ohjauspanelin käyttäjähallinnasta saanut tehtyä mitään. Tarkoituksena luoda toinen käyttäjä administrator oikeuksin. CMD:llä luotu toinen administrator käyttäjä komennolla: <i>net user /add Testi Testi (tämä luo käyttäjän nimellä Testi, jonka salasana on Testi).</i> <i>net localgroup Järjestelmänvalvojat Testi /add (Tämä lisäsi Testi käyttäjän käyttäjäryhmään Järjestelmänvalvojat)</i> Windows käynnistetty uudelleen, jonka jälkeen kirjaututtu Testi käyttäjällä sisään onnistuneesti. Poistettu vanha käyttäjä testikäyttäjällä. Uudelleennimetty Testi –käyttäjä, sekä salasana poistettu. Asiakkaalla ollut Mozilla Thunderbirdissä sähköposti, mutta asiakkaalla ei tallessa lähtevän-, eikä saapuvan sähköpostin palvelimia. Soitettu sähköpostia ylläpitävälle yritykselle, josta saatiin tarvittavat tunnukset. Syötetty tunnukset Mozilla Thunderbirdille. Sähköpostin toiminta testattu.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Ystävällinen eläkeläisnainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Asiakas hyvin tyytyväisen tuntuinen. Ilmoitettu ettei käynnissä mennyt odotettua aikaa, joten asiakas selvisi huomattavalla alenuksella.

<b>Keikka:</b> 1128933
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Wlan yhteys ei onnistu, modeemissa pitäis olla yhteyden kunnossa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemin wlan valo pimeänä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Modeemin asetuksista kytketty wlan päälle, mutta valo vilkkui tämän jälkeen oranssi/keltaisena. Myöskään uudella modeemilla ei wlan yhteys tuntunut toimivan. Ethernet pihalla yhteys toimii hyvin.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Soitettu internet palveluntarjoajalle mahdollisesti viallisesta modeemista. Opastivat palauttamaan modeemin, jos todetaan modeemi vialliseksi. Tämän jälkeen testasin vielä uudella modeemilla, mutta wlan yhteys ei toiminut tälläkään. Toisella tietokoneella yhteys toimii hyvin myös langattomasti. Koska aika alkoi loppua kesken, päädyttiin käyttämään ethernet pihua yhteyden muodostamiseksi. Näinollen yhteys toimii varmasti, eikä tule ongelmia langattoman verkon kanssa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 85-vuotias eläkeläisnainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska ongelma ratkesi ja yhteys toimii.

<b>Keikka:</b> 1129073
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan internet yhteys ei toimi Mac -tietokoneella. Modeemiin yhteys pitäisi olla kunnossa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemin valot ok, mutta LAN portissa ei pala valo, vaikka piuha kiinni koneessa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä:</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Rutiininomaisesti tarkistettu ensimmäisenä piuhat liikuttelemalla piuhan liitoksia. Tämän jälkeen testattu yhteyttä tietokoneella, joka tuntui toimivan hyvin. Tämän jälkeen palattu takaisin tutkimaan piuhoja. Ethernet piuhan muovilukko oli rikki Mac tietokoneen päästä, jonka takia ethernet piuha löystyy helposti, ja yhteys lakkaa toimimasta. Myyty asiakkaalle uusi ethernet piuha, jossa lukot kunnossa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Asiakas hyvin ihmeissään, kuinka pienestä ongelma oli kiinni. Tuntui silti hyvin tyytyväiseltä, koska ongelma saatiin nopeasti ratkaistua.

<b>Keikka:</b> 1129810
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas ei itse paikalla. Vain englantia puhuva siivoaja paikalla. Modeemissa internet valot kunnossa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Internetyhteys testattu asiakkaan ethernet johdolla, sekä asentajan kannettavalla tietokoneella. Yhteydessä ei mitään vikaa. Modeemin ja seinän välissä n. 2,5m puhelinpiuha, joka saattaa aiheuttaa häiriötä. Vaihdettu 1,5m kaapeliin, koska oli näkösällä kyseinen piuha. Modeemi siirretty lähemmäksi puhelinpistoketta. Modeemin ja tietokoneen välille jätetty 5m ethernet kaapeli, koska vanha 1,5m ethernet kaapeli ei riittänyt modeemin siirron jälkeen tietokoneelle.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Tilauksen tehnyt asiakas on kuuluisa julkisuuden henkilö. Asunto hyvin hulpea.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Saatu asiakkaan vaimo kiinni tekstiviestitse. Tekstiviestin perusteella tyytyväinen, että ongelmaan saatu mahdollisesti ratkaisu.

<b>Keikka:</b> 1128507
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemissa valot kunnossa, internet valo palaa vihreänä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Yhteys testattu asentajan kannettavalla tietokoneella ethernet piuhalla, sekä modeemista otettu langattoman verkon nimi ja salasana talteen asiakkaalle. Asiakkaan kaksi kannettavaa tietokonetta liitetty langattomaan verkkoon. Toisella koneista langaton verkko jostain syystä mokuksien asennuksen jälkeen mennyt pois päältä. Opastettu kuinka langattoman verkon kytkintä käytetään. (Tässä konemallissa FN + F1 avasi langattoman verkon on/off ikkunan).
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Yli 70-vuotias iloinen eläkeläisrouva.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelma saatiin ratkaistua nopeasti.

<b>Keikka:</b> 1129874
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Ongelmia joidenkin videotiedostojen soittamisessa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas näytti youtubesta lataamiaan tiedostoja, jotka eivät osaa auenneet windows media playerillä, sekä osasta puuttui ääni.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asennettu asiakkaalle VLC media player, koska siinä toimii valtaosa mediatiedostoista. Ääniraita ei toiminut kuitenkaan edes VLC:llä. Asiakas ladannut youtubesta videot realplayerin pluginilla, jossa ilmeisesti vikaa. Opastettu lataamaan youtubesta videot toisella tavalla; lataayoutube.com –palvelulla. Opastettu moneen kertaan lataus uudestaan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Hyvin tyytyväinen, että osaa nyt ladata youtubesta videot oikein, sekä soittaa niitä VLC playerillä.

<b>Keikka:</b> 1130030
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Sähköposti eikä selain saa internetyhteyttä, mutta modeemiin nettiyhteys kunnossa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Kuten ennakkotiedoista näki, ei selain tai sähköposti toimi. Kone kuitenkin on verkossa, mutta jokin estää nettiyhteyden toiminnan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ping toimi modeemiin, mutta ei muualle. Selain käyttäytyi oudosti. Kun osoiteriville kirjoitti nettiosoitteen ja painoi enter, teksti vain katosi, mutta mitään ei latautunut. Sama ongelma firefoxilla, että internet explorerilla. F-secure ei löytänyt koneelta haittaohjelmia. Järjestelmän palautus ei onnistunut.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Päätetty palauttaa koneeseen tehdasasetukset. Uudelle windowsille asennettu Mozilla Thunderbird, sekä sähköpostit palautettu usb tikulta, jonne sähköpostit varmuuskopioitiin ennen uudelleenasetusta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Eläkeläismies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että saatiin tehtyä kaikki mitä asiakas toivoi.

<b>Keikka:</b> 1130100
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan sähköpostiohjelma ei toimi enää.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Outlook expressissä kaksi pop3 tiliä samoilla tunnuksilla, sekä yksi imap tili. Kirjautumistiedot näyttävät imap tilissä oudoilta.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Poistettu pop3 tilit. Imap tilin kirjautumistiedot muutettu oikeiksi. Tämän jälkeen sähköpostit alkoivat kulkemaan. Opastettu asiakasta ja kerrottu missä vika oli. Asiakas oli ihmetelty, kun sähköpostit tulivat moneen kertaan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mieshenkilö. Myönsi olevansa huono tietokoneiden kanssa. Kiinnostunut missä vika oli.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelma ratkesi nopeasti.

<b>Keikka:</b> 1129502
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
TV palvelun kytkentä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Vanha modeemi vielä seinässä kiinni. Internet valot pimeänä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Käytetty uutta modeemia pistokkeessa, jossa vanha ollut kiinni. Modeemi ei saanut yhteyttä, joten paikka vaihdettu toiselle pistokkeelle. Toisella pistokkeella yhteys toimi kuten pitää. Digiboksi kiinnitetty televisioon, sekä yhteys digiboksille saatu käyttäen Inteno Zap laitteita. Opastettu asiakkaalle, kuinka kytkennät hoidettu, sekä digiboksin toimintaa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias naishenkilö. Asiakkaan 22 vuotias poika oli myös kuuntelemassa opastusta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen palveluun.

<b>Keikka:</b> 1130335
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Laajakaistayhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemissa valot palavat kuten pitää. Asiakas sanoi, ettei yhteys silti toimi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Otettu modeemin pohjasta wlan salasana, joka syötetty kannettavalle tietokoneelle. Yhteys muodostoi kuitenkin pitääkin. Asiakas kertoi tehneensä samoin, mutta yhteys ei ollut onnistunut. Ilmeisesti laittanut salasanan väärin.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että yhteys saatiin toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1130190
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Sähköposti ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla käytössä windows live mail.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Koska vanha sähköpostitili oli pop3, tehty uusi imap tili, sekä sen toiminta testattu. pop3 tili poistettu.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias mieshenkilö. Asentaja käynyt kaksi kertaa aikaisemminkin kyseisellä asiakkaalla.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen palveluun.

<b>Keikka:</b> 1129957
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Nettiyhteys pätkinyt.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemissa valot kunnossa. Asiakkaan mukaan ongelma ei ole ilmennyt viimeiseen viikkoon.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Soitettu internet palveluntarjoajalle, jossa tarkistivat myös lokeista tilanteen. Todettiin että vika saattaa olla modeemissa. Vaihdettu langattoman verkon kanavaa, koska mikäli naapureilla on sama kanava, saattaa se aiheuttaa häiriötä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias naishenkilö. Asentaja käynyt tällä asiakkaalla kolme kertaa aikaisemminkin.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen palveluun.

<b>Keikka:</b> 1130552
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Kahdella tietokoneella ei toimi internet yhteys. Modeemiin yhteyden tulisi olla kunnossa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemissa valot ok, paitsi langaton verkko on pois päältä. Modemmat tietokoneet tulisi olla langattomasti yhteydessä modeemiin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kytetty kannettava tietokone ethernet pihalla modeemiin, jonka jälkeen modeemin asetuksista (192.168.1.1) kytketty langaton verkko päälle. Molemmat koneet yhdistivät langattomaan verkkoon automaattisesti tämän jälkeen. Internetyhteys testattu, sekä selostettu asiakkaalle mitä tehty ja miksi.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias naishenkilö. Huolestunut mm. siitä, että mac -tietokoneensa näytti ethernet yhteydelle punaista. Opastettu, että ethernet tarkoittaa langallista yhteyttä.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen

<b>Keikka:</b> 1130719
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaalla niinsanottu Poliisivirus. Tämä tulisi poistaa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla n. 7 vuotta vanha pöytätietokone.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
<p>Aluksi windows käynnistetty vikasetotilaan verkkoyhteyksin. Vikasetotilaan pääsee, kun käynnistyksen yhteydessä painetaan näppäimistöissä F8 -nappia. Virus kuitenkin sammutti koneen heti windows työpöydän latauduttua. Tämän jälkeen käynnistetty windows komentokehoteella, jota kautta käynnistetty explorer.exe. Graafisen näkymän latauduttua menty ohjauspaneeliin, tiliasetuksiin ja luotu toinen administrator -käyttäjä. Sama onnistuisi myös komentokehoteella komennolla net user /add Kayttaja Salasana, jonka jälkeen pitäisi käyttäjä vielä lisätä administrator -käyttäjryhmään.</p> <p>Uuden käyttäjän luotua käynnistetty windows normaali tilaan. Kirjaututtu sisään uudella juuri luodulla käyttäjällä, jolla virus ei käynnisty.</p> <p>Selainta käyttäen, ladattu malwarebytes -niminen virusohjelma. Ajettu quick scan, joka löysi 8 haittaohjelmätiedostoa. Tiedostot poistettu, jonka jälkeen käynnistetty kone uudelleen, kirjautuen vanhalla käyttäjällä. Virus onnistuneesti poistettu, eikä poliisi-ikkunaa enää ilmestynyt.</p>
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen, koska kone saatiin puhtaaksi.

<b>Keikka:</b> 1130653
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Skypeen käyttöönotto-opastusta.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas näytti skypeään, joka pyytää käyttäjätunnuksia. Ei osannut jatkaa tästä omin avuin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Skype tunnukset luotu, pidetty asiakasta kokoajan ajantasalla mitä tehdään. Tunnuksien teon jälkeen testattu tunnusten toimivuus, sekä lisätty asiakkaan kaksi ystävää skype ystäviksi. Lyhyt käyttöopastus annettu skypestä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Eläkeläismies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen toimintaan.

<b>Keikka:</b> 1130961
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Laitteet purettu laatikoistaan, asiakas ei osaa jatkaa tästä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Asiakas ilmoitti tarvitsevänsä apua myös sähköpostinsa kanssa.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Tv-palvelun digiboksi kytketty kiinni normaaliin tapaan. Opastettu käytössä tämän jälkeen.
Asiakas tahtoi apua myös sähköpostitilien liittämiseksi outlookiin. Tunnukset olivat tallessa, joten outlookiin luotu uusi tili, tunnukset kirjattu tiliin, sekä sähköpostin lähetys ja vastaanotto testattu.
Asiakas tahtoi myös vaimolleen sähköpostin, mutta osoitetta ei vielä ollut. Soitettu internet palveluntarjoajan asiakaspalveluun, jossa luotiin asiakkaan vaimolle omat sähköpostitunnukset. Tunnukset syötetty toisen tietokoneen outlookissa luotuun imap-sähköpostitiliin. Sähköpostin lähetys ja vastaanotto testattu toimivuuden varmistamiseksi.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Eläkeläismies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen, koska saatiin myös sähköposti toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1131179
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemi vilkutti DLS valoa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakkaalla oli asunnossaan kaksi puhelinpistoketta. Toiseen oli liitetty modeemin lisäksi lankapuhelin, kun taas toisessa oli vain lankapuhelin. Lankapuhelimissa ei ollut suodinta, joka häiritsi adsl modeemin toimintaa. Testattu ilman lankapuhelimia, jolloin yhteys nousi heti. Opastettu asiakasta ostamaan lankapuhelinpistokkeisiin häiriönsuotimet.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 60-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska ongelma ratkesi.

<b>Keikka:</b> 1130740
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Windows ei päästä kirjautumaan sisään. Tunnus sekaisin.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla kiire, ja joutui poistumaan palaveriin. Jääty asiakkaan työhuoneeseen koneen kanssa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Tietokone ei päästänyt edes vikasetotilaan.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Koska vikasetotilakaan ei toiminut, koitettu samsung kannettavan omaa peruspalautusta. Palautus kuitenkin sekoitti windows kirjautumis ikkunan ja kadotti siitä kaikki tekstit. Opastettu asiakasta palauttamaan tietokoneeseen tehdasetukset. Koska koneella oli tärkeitä valokuvia, täytyisi ne ottaa ensin talteen. Asiakas päätti viedä koneen yrityksensä IT-tukeen, jossa he voisivat ottaa tiedot talteen ennen uudelleenasetusta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 40-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska tietää nyt mitä koneelle tulisi tehdä.

<b>Keikka:</b> 1130496
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla laitteet valmiiksi kytkettyinä, mutta internetyhteys ei toimi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Koska modeemi oli kiinni puhelinpistokkeessa, tarkistettu onko kyseessä niisanottu ethernet –kohde. Eteisestä löytyi sähkökaapista ethernet pistokkeet. Reititin siirretty sähkökaappiin, jakamo noususta kytketty ethernet johto reitittimen WAN –porttiin. Tämän jälkeen hetken latauksen jälkeen reititin sai internet yhteyden. Reitittimeltä kytketty piuha sähkökaapissa olevaan nro. 1 porttiin, jonka toinen pää sijaitsi asunnon olohuoneessa. Olohuoneen nro. 1 portista kytketty yhteys ethernet pihalla digiboksiin, jonka jälkeen digiboksi sai onnistuneesti internetyhteyden. Opastettu asiakasta, kerrottu mitä tehty ja minkä takia.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 20-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska palvelu alkoi toimimaan, sekä internetyhteys toimi.

<b>Keikka:</b> 1131468
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla kotiteatteri, jonka haluisi toimivan uuden digiboksin kanssa.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakas oli itse kytkenyt laitteet jo kiinni, mutta kuva ei tullut TV:stä. Aloitettu tarkistamalla kytkennät. HDMI piuha meni digiboksista suoraan televisioon, joka oli ensimmäinen virhe. HDMI piuha vaihdettu menemään digiboksista kotiteatteriin, jonka jälkeen kotiteatterin output HDMI piuha johtaa televisioon. Lisäksi asiakkaalla inteno ZAP –laitteet käytössä, jotka toimivat niinsanottuina langattomina kuvansiirtiminä. Laitteet ovat ulkoisesti samannäköiset, paitsi pohjassa oleva teksti on eri. Laitteet tulee sijoittaa siten, että laite jossa lukee pohjassa AP, jätetään reitittimen/modeemin päähän. Laite, jonka pohjassa lukee Client, sijoitetaan digiboksin päähän. ZAP:it olivat väärinpäin, joten niiden paikat vaihdettu. Tämän jälkeen yhteys lähti toimimaan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen, koska saatiin ongelma ratkaistua täysin.

<b>Keikka:</b> 1131309
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas oli aiemmin yrittänyt kytkeä laitteita kiinni, mutta ei ollut onnistunut.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kyseessä ethernet kohde. Asiakkaalla oli sähkökaapissaan nousupistokkeita kaksi. Ethernet piuha oli väärässä nousussa. Vaihdettu piuhan paikkaa, jolloin yhteys lähti toimimaan. Lisäksi asiakasta opastettu puhelimen liittämiseksi langattomaan verkkoon. Opastettu, että langattoman verkon salasana löytyy reitittimen pohjassa olevasta tarrasta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias ulkomaalaistaustainen mies. Puhui huonoa suomea.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen palveluun.

<b>Keikka:</b> 1131425
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Windows 8.1 päivityksen jälkeen ei pääse verkkoon.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Laittehallinnassa verkkokortti antaa virheilmoitusta. Kysessä ethernet kohde, jossa ethernet johto tulee suoraan seinästä koneeseen. Asiakkaalla ei reitintä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ajuripäivitykset eivät auttaneet.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Langattoman verkon verkkokortti toimi, joten jaettu puhelimella wlan yhteys koneelle. Ladattu windows 8.1, sekä windows 7 LAN ajurit, mutta kumpikaan ei auttanut asiaan. Koska aika alkoi loppumaan kesken ja asiakas tahtoi nopeasti mahdollisimman halvan ratkaisun ongelmaansa, päätyi asiakas ostamaan meiltä WLAN reitittimen. Reititin asennettu, langaton verkko suojattu ja asiakkaan kone liitetty langattomaan verkkoon.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että ongelma saatiin korjattua.

<b>Keikka:</b> 1131440
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Java päivityksen jälkeen alkanut herjaamaan "justintime debugging erroria".
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Kun Internet Explorerin avaa, tulee pop-up ikkuna, joka ilmoittaa java justintime debugging erroria jatkuvasti.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Menty ohjauspaneeliin, internet asetuksiin, josta advanced -välilehdeltä löytyi kohta " Disable Script Debugging". Tähän laitettu ruksi, jolloin debuggingia ei suoriteta. Tämä korjasi ongelman.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 45-vuotias naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen nopeaan ratkaisuun.

<b>Keikka:</b> 1131695
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Ongelmia langattoman verkon kanssa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla windows XP kannettava tietokone, sekä samsung puhelin, sekä samsung tabi.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Kannettava tietokone liitetty langattomaan verkkoon. Modeemin wlan SSID ja salasana katsottu modeemin pohjasta. Internet yhteys toimi moitteettomasti, jonka jälkeen myös puhelin, sekä tabi liitetty verkkoon.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias nainen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen palveluun.

<b>Keikka:</b> 1132032
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kytkenyt itse digiboksin, langattomat kuvansiirtimet, sekä modeemin kiinni. Heti huomattu, että kytkennät väärin. Puhelinpistokkeeseen kytketty kuvansiirrin. Toinen kuvansiirrin television luona, josta piuha modeemiin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Modeemi siirretty puhelinpistokkeen luokse. Kuvansiirtimet olivat väärinpäin, joten paikkoja vaihdettu. (Pohjassa tarra, jossa lukee AP, tai Client. AP pää, eli access point kuuluu modeemin puolelle, kun taas Client digiboksin päähän). Digiboksi liitetty televisioon SCART –johdolla, joten se vaihdettu HDMI –piuhaksi, koska HDMI:ssä merkittävästi parempi kuvanlaatu. Kun kytkennät oli korjattu, opastettu asiakasta digiboksin käytössä ja poistuttu asiakkaalta.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Eläkeläispariskunta.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväisiä palveluun.

<b>Keikka:</b> 1131432
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun kytkentä ja opastus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Laitteet paketeissaan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Digiboksi kytketty televisioon SCART-piuhalla, sillä asiakkaalla vanha kuvaputkitelevisio, jossa ei HDMI-liitäntää. Modeemi kytketty puhelinpistokkeeseen. Yhteys digiboksin ja modeemin välille muodostettu langattomilla kuvansiirtimillä.
Asiakas tahtoi erityisen tarkat käyttöönotto-opastukset, joten ilmoitettu asiakkaalle tämän maksavan normaalia enemmän, sillä palveluun kuuluu vain lyhyt tietyn mittainen opastus. Opastettu asiakasta 45 minuutin ajan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Hyvin epäkohtelias ja vihaisen tuntuinen eläkeläismies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen lopputulokseen, vaikkakin epäkohtelias olikin.

<b>Keikka:</b> 1132127
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Sähköpostit eivät tule tietokoneelle, mutta puhelimelle tulevat.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla iphone, sekä windows kannettava, jossa thunderbird.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Tarkistettu puhelimen, sekä thunderbirdin sähköpostitilit olettaen, että puhelimessa olisi POP3 tili. Molemmissa kuitenkin oli IMAP, joten vika ei ollut siinä, että iphone söisi viestit palvelimelta POP3 tapaan. Thunderbirdillä viestit olivatkin tulleet perille, joten pyydetty asiakasta vielä toistamaan, mikä hänellä oli pulmana. Asiakas näytti, ettei windows live mail toiminut sen käynnistysikonista, vaan ilmoitti puuttuvasta .dll tiedostosta käynnistysyhteydessä.
Ajettu windows live mail asennustiedosto, josta valittu asennuksen korjaus. Tämä korjasi vian, jonka jälkeen windows live mail toimi moitteettomasti.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias eläkeläismies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen, koska saatiin vika korjattua.

<b>Keikka:</b> 1132237
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Digiboksi, eikä bluray-soitin toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla hifi bluray-soitin, sekä vanha digiboksi. Kummastakaan ei saada kuvaa televisioon.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Digiboksi ei toiminut, vaikka kytkennät kunnossa.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu digiboksista. Kytkeäntöjen tarkistuksen jälkeen todettu, että kuva tulee televisioon, mutta digiboksi ei saa signaalia, vaikka antennipiuha kiinni seinässä. Testattu toisella antennipiuhalla, mutta ei vaikutusta. Koska asiakas ei sanojensa mukaan käytä digiboksia tallentamiseen lähes koskaan, päädyttiin yhdessä vaihtoehtoon poistaa digiboksi, ja katsoa TV lähetyksiä television oman virittimen avulla. Antennipiuha vedetty televisiosta seinään, jonka jälkeen haettu kanavat onnistuneesti. Bluray soitin liitetty HDMI-piuhalla televisioon. Vaihtamalla kuvan lähdetä, ei soittimen kuva silti näkynyt. TV:n asetuksista löytyi HDMI-tuloporttien aktivointiasetuksia, joita vaihtamalla saatiin bluray-soittimesta myös kuva näkyviin.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies. Hyvin vaativan tuntuinen, halusi kaiken toimivan täydellisesti.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen vaihtoehtoiseen lopputulokseen. Digiboksi poistui, mutta tv-kanavat näkyivät, sekä bluray-soitin toimi, kuten alunperin oli tavoitteena.

<b>Keikka:</b> 1132066
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemissa broadband valo palaa vihreänä, internet valo punaisena.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Koska kyseessä oli niisanottu ethernet kohde, testattu kannettavalla tietokoneella yhteyttä. Ei saatu IP:tä, joten vika asunnon ulkopuolella. Ilmoitettu internet palveluntarjoajalle, joka teki vikailmoituksen ja lupasi asentajan tulevan lähipäivinä. Opastettu asiakasta pitämään modeemi päällä ja odottamaan palveluntarjoajan yhteydenottoa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias englantia puhuva naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska saatiin asia eteenpäin. Harmissaan, koska ei saatu samantien toimimaan.

<b>Keikka:</b> 1132189
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internetyhteys ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Modeemissa internet-, sekä DLS-valo pimeänä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Testattu modeemia kolmessa eri puhelinpistokkeessa, mutta ei saatu yhteyttä. Testattu myös omalla, samanlaisella modeemilla. Oltu yhteydessä internet palveluntarjoajaan, joka totesi vian olevan heissä. Ilmoitettu asiakkaalle palveluntarjoajan olevan yhteydessä mahdollisimman pian.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska asia nyt hoidossa, eikä hänen tarvitse tehdä kuin odottaa palveluntarjoajan toimia.

<b>Keikka:</b> 1132492
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakas tarvitsee apua Windows Vistan ajureiden asennukseen. Asiakkaalla mahdollisesti ajurilevy tallessa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla yli 6 vuotta vanha Fujitsun kannettava tietokone Windows XP:llä. Asentanut Windows Vistan, mutta ajurit puuttuvat. Asiakkaalla ei ajurilevyä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
LAN ajurit ladattu toisella tietokoneella, josta ne siirretty asiakkaan koneelle USB tikulla. Ajureiden asennuksen jälkeen asiakkaan kone liitetty verkkoon ethernet kaapelilla, jotta saataisiin loput ajurit ladattua.
Asiakkaan kone on erittäin hidas, joten aikaa kului huimasti ajureiden lataukseen, sekä asennukseen. Tietokone alkoi sammua ylikuumentamisen takia. Asiakkaan mukaan tekee tätä usein, eikä tässä vaiheessa voi kuin odottaa koneen viilenemistä. Poistuttu asiakkaalta, sekä myyty viiden metrin ethernet piuha, jotta saa internet yhteyden, mikäli langattoman verkon ajurit eivät vielä toimi.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Kertoi harkitsevansa uuden tietokoneen ostoa.

<b>Keikka:</b> 1132392
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Niinsanotun poliisivirusen poisto.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas saanut itse virusen tavanomaisen toiminnon estettyä, ja Windows toimi työpöydälle asti. Kone kuitenkin erittäin hidas.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Malwarebytes –virustentorjuntaohjelma ladattu netistä. Koneen hitauden takia käynnillä ei ehditty suorittaa virusen täydellistä poistoa, mutta asiakasta opastettu.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että virus saadaan varmasti poistettua.

<b>Keikka:</b> 1132324
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaalla ongelmaa kannettavan tietokoneen telakan ja näytön kanssa.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Tietokone sekä näyttö kiinni telakassa, mutta kuva ei tule ulkoiselle näytölle.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu tarkistamalla kytkentöjä. Lopulta löytyi ongelman aiheuttaja, joka oli virtapiuhan puuttuminen telakasta. Virtapiuhan pää löydetty ja kiinnitetty telakkaan, jonka jälkeen ulkoiselle näytölle tuli kannettavasta tietokoneesta kuva.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, mutta häpeissään, koska ongelma oli niin ilmiselvä.

<b>Keikka:</b> 1132533
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaalla uusi Windows 8 –kannettava, joka tulisi liittää langattomaan verkkoon.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla Ciscon kaapelimodeemi, sekä windows 8 –kannettava.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakas oli itse koittanut modeemin asentamista, jonka jälkeen unohtanut modeemin käyttäjänimen ja salasanan. Modeemin asetukset resetoitu painamalla modeemin reset –nappia pohjassa n. 15sekuntia. Resetoinnin jälkeen päästy modeemin hallintaan selaimella (192.168.1.1), josta vaihdettu langattoman verkon nimi ja salasana asiakkaan toivomuksen mukaisiksi.
Asennettu F-secure 2014 –tietoturvaohjelmisto, sekä opastettu sen käytössä. Lopuksi vielä tehty varmuuskopiot windowsista asiakkaan ulkoiselle kovalevylle.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias naishenkilö. Hyvin iloinen ja ikäisekseen osaava tietokoneihminen.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1132529
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan tietokoneen liittäminen langattomaan verkkoon.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas ostanut pöytäkoneeseensa USB WLAN –sovittimen.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Sovittimen mukana tullut ajurilevy ei toiminut asiakkaan koneessa. Levyaseman toimivuus testattu toisella levyllä, joka ei myöskään toiminut. Ajurilevy toimi kuitenkin asiantuntian kannettavalla, joten asiakkaan koneen levyasema todettu rikkinäiseksi. Levyn sisältö kopioitu USB –muistitikulle, josta tiedot siirretty asiakkaan koneelle. Ajurit asennettu, jonka jälkeen koneeseen ilmestyi langattoman verkon sovitin. Kone liitetty langattomaan verkkoon, opastettu asiakasta työn edetessä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, koska tavoitteet täytettiin.

<b>Keikka:</b> 1132110
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internet palveluntarjoajan tilaama keikka. Keikassa tulisi jakaa erääseen taloyhtiöön ilmoitusluontoisia lappuja jokaisen asiakkaan postiluukkuun.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Ennen keikkaa, oltu yhteydessä vielä keikan yhteyshenkilöön, joka ilmoitti lähettäneensä ilmoituslaput asentajan kotiosoitteeseen. Ilmoitukset jaettu asiakkaan taloyhtiön jokaiseen postiluukkuun, sekä rapun alimman kerroksen ilmoitustaululle jätetty yksi kopio.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Asiakasta ei nähty missään vaiheessa.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Puhelinkeskustelun perusteella tyytyväinen.

<b>Keikka:</b> 1132361
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Internet ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kertoi tarkemmin ongelmastaan; modeemiin yhteydessä ipad, puhelin, sekä windows – kannettava. Aika-ajoin modeemi heittää kaikki laitteet samanaikaisesti ulos verkosta, jonka jälkeen yhteys alkaa taas toimimaan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Asiakas toivoi modeemin vaihtoa, joten modeemi vaihdettu. Laitteet liitettiin uuden modeemin wlan – verkkoon, eikä ongelmaa enää ilmennyt.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 45-vuotias mieshenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Hyvin kohtelias ja tyytyväisen tuntuinen palveluun.

<b>Keikka:</b> 1132694
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Yksi asiakkaan koneista ei pääse internettiin.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaan kone kiinni langattomassa verkossa, mutta windows ilmoittaa ettei ole pääsyä internettiin.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Kyllä, järjestelmän palautus ei auttanut.
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu järjestelmän palauttamisella aikaan ennen ongelmaa. Tämä ei kuitenkaan auttanut. F-Secure aiheuttaa joskus tätä ongelmaa, joten F-Secure poistettu koneelta. Asiakkaalla myös Norton, sekä MacAfee –tietoturvaohjelmat koneella, jotka poistettu.
Tietoturvaohjelmien poisto ei auttanut asiaan, joten tarkistettu tehdaspalautuksen mahdollisuutta. Tietokoneella palautusosio, jolla saadaan tehdasetukset palautettua. Opastettu asiakasta ottamaan kaikki tiedostonsa talteen ulkoiselle kovalevyille, tai USB –muistitikulle, jonka jälkeen tehdasetukset voi palauttaa. Opastettu kuinka palautus aloitetaan.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias naishenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, vaikkakaan ei saatu koneen ongelmaa poistettua, mutta asiakas tietää mitä tehdä seuraavaksi.

<b>Keikka:</b> 1132621
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan sähköpostiohjelma jumissa, ei ole vastaanottanut viestejä kahteen viikkoon.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas näytti ongelmaansa avaamalla outlookin. Sähköpostit saapuivat normaaliin tapaan. Asiakas hyvin ymmällään.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Pohdittu mahdollista vikaa. Outlook on mahdollista asettaa niisanottuun Offline –tilaan, jonka toimintaa opastettu asiakkaalle. On mahdollista, että Outlook ollut offline –tilassa, jonka takia ei ole saanut viestejä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 70-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Erittäin tyytyväinen ja iloinen, koska ongelma saatiin pois.

<b>Keikka:</b> 1132888
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tv-palvelun asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas näytti televisionsa paikan, joka oli hyvin kaukana lähintä ethernet –pistoketta, tai sähkökaappia (jossa jakamon nousuportti sijaitsee). Kerrottu että vaihtoehtoina käyttää pitkää ethernet –kaapelia pistokkeelta televisiolle, tai käyttää langattomia siirtimiä, joka on kalliimpi vaihtoehto. Asiakas halusi langattomat laitteet.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
IP-Tv digiboksi asennettu television alle paikalleen, sekä modeemi sähkökaappiin. Langattomat kuvansiirtimet asennettu modeemin ja digiboksin väliin. Opastettu asiakasta laitteiden käytössä.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 85-vuotias mieshenkilö.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen asennuspalveluun.

<b>Keikka:</b> 1132956
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Asiakkaan tulostimen scannaustoiminto ei toimi.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakas kertoi tulostimen toimivan, mutta scannaustoiminto ei enää toimi. Tietokoneen scannaustoiminnon käynnistämisen jälkeen tulee virheilmoitus, ettei tulostimeen saada yhteyttä.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Aloitettu tulostimen ajureuden uudelleenasetuksella. Asiakas kertoi tulostimen olleen liitetty koneeseen wlanin kautta. Kone ei kuitenkaan saanut yhteyttä tulostimeen. Tarkistettu tulostimen IP asetukset. Tulostimen IP –osoite oli 192.168.1.15, kun taas tietokoneen oli 10.10.15.XXX. Tulostimen IP vaihdettu samaan IP-avaruuteen 10.10.15.105. Tämän jälkeen kone sai yhteyden tulostimeen, jonka jälkeen myös scannaaminen onnistui. Todennäköisesti alunperinkin ongelma oli vain tulostimen IP-asetuksissa. Asiakas kertoi tarvitsevänsä apua myös outlook –ongelmassaan. Asiakkaalla Office 365 –paketti. Kaikki muut Officen ohjelmat toimivat moitteetta, mutta outlook kaatuili satunnaisesti sen avaamisen, tai käytön yhteydessä. Asennettu Office 365 kokonaan uudelleen, joka ei kuitenkaan auttanut, vaan sama ongelma ilmeni edelleen. Microsoftin verkkosivut suosittelivat 32-bittisen Officen asennusta, vaikka käyttöjärjestelmä olisikin 64-bittinen. Opastettu asiakasta asentamaan 32-bittinen versio ohjelmistosta, koska saattaisi korjata ongelman.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 30-vuotias mieshenkilö, asiakas oli erään nettikaupan varastotyöntekijä, ja työ tehtiin asiakkaan työpaikalla.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen, että tulostin saatiin kuntoon, sekä tietää nyt miten voisi itse vaikuttaa outlookin toimintaan.

<b>Keikka:</b> 1133211
<b>Mitä ennakkotietoja asiakkaan ongelmasta:</b>
Tietokoneen asennus.
<b>Tilanne paikanpäälle saapuessa:</b>
Asiakkaalla uusi tietokone, näyttö ja tulostin paketeissaan.
<b>Ilmenikö paikanpäällä odottamattomia ongelmia, mitä</b>
Ei
<b>Miten ongelmat ratkaistiin/mitä keikalla tehtiin:</b>
Tavarat purettu laatikoistaan, asetettu pöydälle ja kiinnitetty johdot paikalleen. Tietokoneessa windows 8, joka tuli myös asentaa. Tehty asennuksen yhteydessä asiakkaalle microsoft tili, sekä asennettu myös F-Secure, johon asiakkaalle oli lisenssi ostettuna. Tulostin asennettu, sekä opastettu asiakasta tietokoneen käytössä, koska ei ollut aiemmin käyttänyt windows 8:aa.
<b>Lyhyt kuvaus asiakkaasta:</b>
Noin 50-vuotias mies.
<b>Asiakas käynnin päätyttyä:</b>
Tyytyväinen.