

Opinnäytetyö (AMK)

Tietojenkäsittely

2019

Karin Näsman

SERVICE DESK -ASSISTENTIN TYÖTEHTÄVÄT

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tietojenkäsittely

2019 | 57 sivua, 1 liitesivu

Karin Näsman

SERVICE DESK -ASSISTENTIN TYÖTEHTÄVÄT

Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä kuvataan ja analysoidaan opiskelija-assistentin suorittamia työtehtäviä Turun ammattikorkeakoulun Service Deskillä seurantajaksoilla 25.3. - 7.6.2019.

Opinnäytetyön tavoitteena on päivittäisraporttien ja viikottaisten analyysien avulla antaa kuva siitä, mistä Service Desk -päivystäjän työtehtävät ja -päivät koostuvat. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sisältää päivittäiset raportit, viikkoanalyysit sekä tapaustutkimusten pohdintaa.

Päiväkirjaseurannan pituus on yhteensä kymmenen viikkoa. Päiväkirja koostuu päiväkohtaisten tehtävien eli palvelupyyntöjen kuvauksista ja niiden ratkaisemisesta. Jokaisen viikon lopussa on lisäksi viikkoanalyysi, jossa käydään lyhyesti läpi menneen viikon tapahtumia ja analysoidaan omaa kehitystä työtehtävässä. Päiväkirjassa käsiteltävät palvelupyynnöt kerrotaan yleisellä tasolla niin, että asiakkaiden henkilötietosuoja toteutuu.

Ennen loppusanoja opinnäytetyössä kerrotaan Information Technology Infrastructure Libraryn eli ITIL:n parhaat käytännöt IT-palveluiden johtamiseen ja hallintaan ja verrataan niitä seurantajakson Service Deskin toimintaan.

Seurantajakson aikana opiskelija oppi käyttämään uutta tietojärjestelmää, mutta muilta osin tietotekninen osaaminen ei kasvanut. Sen sijaan työtehtävässä saatiin käsitys siitä, millainen Turun ammattikorkeakoulu on rakenteeltaan työpaikkana ja mistä osastoista se koostuu.

Tätä opinnäytetyötä voidaan käyttää vastaavassa työtehtävässä aloittavan henkilön perehdytykseen.

ASIASANAT:

palvelupyyntö, Service Desk, assistentti, ITIL

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Information Technology

2019 | 57 pages, 1 appendix

Karin Näsman

DUTIES OF A SERVICE DESK ASSISTANT

This thesis is done as a portfolio type diary thesis. It describes and analyzes the duties of a service desk assistant during the time period of 25.3. - 7.6.2019. The purpose of this thesis is to provide an overview of the work tasks of a student assistant. This thesis consists of daily reports, weekly analyses and case studies.

The time period for the diary is ten weeks. It consists of descriptions of the daily problem tickets and the solutions for the tickets. Every week the student's development in the work assignment is being analyzed and further reflected. The weekly analyses go into more detail about the most essential issues of the week. The case studies are presented so that the customers' data privacy is preserved.

After the daily journals and weekly analyses there is a short description about what the Information Technology Infrastructure Library (ITIL) has stated about the best practices for IT service management. These practices are then compared with the way of work used in the Service Desk.

No significant technical skills were learned during this time period but the student got to know the infrastructure of the Turku University of Applied Sciences and also the ticket management system became very familiar.

This thesis can be used for introducing a new employee to a similar work assignment.

KEYWORDS:

problem ticket, Service Desk, assistant, ITIL

SISÄLTÖ

SANASTO	6
1 JOHDANTO	8
2 SIDOSRYHMÄT	9
3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	10
3.1 Seurantaviikko 1	10
3.2 Seurantaviikko 2	14
3.3 Seurantaviikko 3	20
3.4 Seurantaviikko 4	23
3.5 Seurantaviikko 5	27
3.6 Seurantaviikko 6	30
3.7 Seurantaviikko 7	33
3.8 Seurantaviikko 8	36
3.9 Seurantaviikko 9	39
3.10 Seurantaviikko 10	43
4 ITIL JA SERVICE DESK	47
4.1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)	47
4.2 Service Deskin toiminta ITIL:n mukaisesti	47
4.3 Turun ammattikorkeakoulun Service Desk	48
4.4 Kehitysehdotukset Service Desk -assistentin työtehtäviin	50
5 LOPUKSI	53
LÄHTEET	55

LIITTEET

Liite 1. Service Deskin sidosryhmät.

TAULUKOT

Taulukko 1. ITIL, Service desk ja kehitysideat

SANASTO

AD	Active Directory eli Windows-toimialueen käyttäjätietokanta ja hakemistopalvelu, joka sisältää tietoa käyttäjistä, tietokoneista ja verkon resursseista. (Savon ICT-palvelut Oy, 2019.)
FIM	Microsoft Forefront Identity Manager (FIM) on identiteetinhallintatyökalu pääsytietojen ja identiteetin hallintaan. (Rouse 2013.)
HAKA-kirjautuminen	Haka on Suomen käytetyin korkeakoulujen ja tutkimuslaitosten käyttäjätunnistusjärjestelmä. Turun AMK:n Windows-verkon tunnuksella on mahdollista käyttää Haka-luottamusverkon palveluita. (Asp 2015.)
IE	Internet Explorer nettiselain.
IT	Information Technology eli tietotekniikka.
ITIL	ITIL eli Information Technology Infrastructure Library on kokonaisuus parhaita käytäntöjä IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. (Wakaru 2019.)
Messi	Turun ammattikorkeakoulun intranet.
Office 365	Microsoftin palvelupaketti, johon kuuluu esimerkiksi Word, Excel, OneDrive ja Outlook.
OneNote	Microsoftin kehittämä digitaalinen muistikirjasovellus.
Optima	Verkkoympäristö, jossa on esimerkiksi luentomateriaaleja, palautuslaatikoita ja keskustelualueita opiskelijoille ja opettajille.
OTRS	OTRS Help Desk on web-sovellus, joka on asennettu serverille ja sitä käytetään selaimella. Pääkomponentti on OTRS-runko, joka sisältää kaikki sovelluksen keskeiset toiminnot ja tikettijärjestelmän. (OTRS Group, 2019.) Tässä opinnäytetyössä käytetään versiota OTRS6.
Outlook	Outlook on Microsoftin Office 365-ohjelmistopakettiin kuuluva sähköpostiohjelma. Se sisältää myös kalenterin ja yhteystiedot. (Microsoft, 2019.)
Palvelupyyntö	Asiakkaiden lähettämät kysymykset, tiedustelut ja ongelmankuvaukset, jotka rekisteröityvät Service Deskin tikettijärjestelmään.
Peppi	Opintojen suunnittelutyökalu.
SD	Service Desk eli asiakastuki.

Skype for Business	Kuuluu Microsoftin Office365-palveluun. Skypessä voi tehdä ääni- ja videopuheluita, nähdä tavoitettavuustiedot (status) sekä käyttää pikaviestimiä ja järjestää online-kokouksia. (Helsingin yliopisto, 2015.)
SLA	Service level agreement (SLA) eli palvelutasosopimus on yleisesti asiakkaan ja palveluntuottajan välinen sopimus, jossa määritellään palvelulle tietyt vaatimustasot. (Powermarkkinointi Oy 2019.)
Teams	Tiimityöskentelyyn tarkoitettu työkalu Microsoftilta.
Tiketti	Tikettijärjestelmään tuleva palvelupyyntö.

1 JOHDANTO

Tämä päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö koostuu sidosryhmien kuvauksesta, päivittäisten työtehtävien raportoinnista, viikkoanalyyseistä sekä pohdinnasta. Työn seuranta kestää kymmenen viikkoa ja sijoittuu aikavälille 25.3. - 7.6.2019. Työ on opiskelija-assistentin paikka Turun ammattikorkeakoulun Service Deskillä.

Opinnäytetyön tavoitteena on päivittäisraporttien ja viikottaisten analyysien avulla kuvata, mitä toimiminen vastaavassa työtehtävässä vaatii ja millaista työ on.

Päiväkirjaa kirjoitetaan päivittäin ja viikon lopulla tehdään analyysi kuluneesta viikosta. Viikkoanalyysissa käydään läpi kulunutta viikkoa kokonaisuutena ja pohditaan viikon tapahtumia. Viikkoanalyysissa otetaan kantaa siihen, miten ongelmakohtia voisi tulevaisuudessa ennakoida ja miten opiskelijan oma osaaminen kehittyy.

Päiväkirjassa kuvataan Service Deskin päivittäisiä työtehtäviä. Ne koostuvat pääosin tikkettien eli palvelupyynnöiden vastaanottamisesta ja niiden ratkaisemisesta. Ratkaisemisella tarkoitetaan palvelupyynnöiden delegointia eteenpäin tai omatoimista ongelmanratkaisua. Päiväkirjassa esitetyt palvelupyynnot kuvataan niin, että asiakkaiden henkilötietosuoja toteutuu.

Jotta voitaisiin luoda tarkempi kuva Turun ammattikorkeakoulun Service Deskin toiminnasta, työtä verrataan ITIL:n parhaisiin käytäntöihin IT-palveluiden johtamisesta ja hallinnasta. Taulukossa 1 kuvataan kehitysideoita, joiden avulla Service Deskin toimintaa voisi muuttaa enemmän ITIL:n mukaiseksi.

Opinnäytetyöstä käy ilmi, ettei Service Deskillä työskentely itsessään lisännyt opiskelijan tietoteknistä osaamista. Sen sijaan opiskelija oppi käyttämään tikkettijärjestelmää ja tutustui Turun ammattikorkeakoulun sidosryhmiin.

2 SIDOSRYHMÄT

Keskeisimmät sidosryhmät Service Deskillä ovat käyttäjät eli henkilökunta ja opiskelijat, Turun ammattikorkeakoulun yksiköt ja kolmannen osapuolen toimijat. Turun ammattikorkeakoulun yksiköihin kuuluvat työelämäpalvelut, koulutuksen kehittämisen yksikkö, TKI-palvelut, kirjasto- ja tietopalvelut, HR-palvelut, kiinteistöpalvelut, opiskelijapalvelut, oppimisympäristöpalvelut (OYP), talous- ja toiminnanohjaus, viestintäpalvelut ja vaihde- ja infopalvelut (Messi Admin 2019). Kolmannen osapuolen toimijat ovat ulkopuolisia toimijoita, jotka tuottavat Turun ammattikorkeakoululle palveluita. Turun TeknologiaKiinteistöt, Webropol ja huoltofirmat ovat tällaisia toimijoita. Liitteessä 1 kuvataan näitä sidosryhmiä.

Ensin käyttäjä eli henkilökuntaan kuuluva henkilö tai opiskelija ottaa yhteyttä Service Deskiin tukipyyntölomakkeella, lähettämällä sähköpostia tai täyttämällä lomakkeen Service Deskin asiakasportaalin kautta. Tämä tiketti eli palvelupyyntö tulee Service Deskillä, josta se tarkastelun jälkeen lähtee eteenpäin tai jää Service Deskillä, jos ongelma osataan ratkaista siellä.

Kun palvelupyyntö lähtee Service Deskiltä, se menee joko jollekin Turun ammattikorkeakoulun yksikölle tai kolmannen osapuolen toimijalle. Esimerkiksi Turun TeknologiaKiinteistöt ovat vastuussa Kupittaaan kampuksen teknologiarakennuksia koskevista pyynnöistä.

Hankintapyynnot, kuten esimerkiksi uusia tietokoneita koskevat pyynnot, välitetään Service Deskiltä paikallisille IT-palveluille. Esimerkiksi Lemminkäisekadun kampuksella työskentelevä henkilö saa tietokoneensa Lemminkäisekadun IT-palveluilta. IT-palvelut kuuluvat Turun ammattikorkeakoulun yksiköistä oppimisympäristöpalveluihin (OYP), joihin myös Service Desk kuuluu.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 25. maaliskuuta 2019

Aloitin ensimmäisen työpäiväni kirjautumalla omilla tunnuksillani työpisteelleni ja otin käyttöön Outlookin, Teamsin ja Skype for Businessin. Kaikki työasiat neuvottiin tekemään käyttäen Internet Exploreria. Tämä on mielestäni ristiriidassa yleisen tietoturvan kanssa, koska IE ei kuulu enää turvallisiin nettiselaimiin.

Kirjauduin OTRS6-järjestelmään omalla tunnuksellani ja istuin Service Deskin pääkäyttäjän vieressä hänen työpisteellään tutustumassa järjestelmän toimintoihin. OTRS6 on Linux-pohjainen järjestelmä, johon Service Deskin palvelupyynnöt eli tiketit saapuvat.

Minulle esiteltiin OneNote, johon IT-puoli oli kerännyt muutamia ohjeita ja kuvia asiakkaille lähetettäväksi. Lisäksi minua edeltänyt opiskelija-assistentti lähetti minulle hänen itse tekemänsä tekstitiedoston, joka sisälsi tuttuja ongelmatilanteita ja henkilökunnan yhteystietoja.

Minua kehoitettiin kysymään aina, kun en tiennyt mitä tehdä. Kysyin mielestäni jokaisen palvelupyynnön kohdalla, koska en ollut varma, kenelle ne kuuluivat. Messin hakutoiminto osoittautui käteväksi silloin, kun piti tietää, missä rakennuksessa palvelupyynnön lähettänyt henkilö sijaitsee fyysisesti.

Kävimme henkilökunnan tiloja läpi ja vierailimme esittäytymässä IT-puolen palaverissa. Ensimmäinen päivä oli hyvin pitkälti tutustumispäivä.

Tiistai 26. maaliskuuta 2019

Tutustuin omatoimisesti tikettijärjestelmään. Olimme pääkäyttäjän kanssa Skype-yhteydessä ja pystyin siellä kysymään häneltä minua askarruttavista palvelupyynnöistä.

Koin stressaavaksi palvelupyynnön, jossa kerrottiin, että henkilökunnan tiloissa oleva hana vuotaa roskakaapin kautta lattialle. Ajattelin, että tiloissa on kohta suuri vesivahinko. Kävi ilmi, että samasta asiasta oli jo aikaisemmin tehty huoltopyyntö Turun

Teknologiakiinteistöille. Minua neuvottiin käymään ICT-talon infotiskillä kysymässä tilanteesta ja sain tietää, että vahtimestari oli tulossa vartin päästä. Vastasin alkuperäiseen palvelupyyntöön, että asiasta oli tehty huoltopyyntö. Opin, että Turun Teknologiakiinteistöt vastaavat kaikista Turun tiedepuiston rakennuksista ja heidän nettisivuillaan täytetään sähköinen lomake, kun halutaan ilmoittaa esimerkiksi viasta.

Seuraava palvelupyyntö sisälsi kalasteluyrityksen ja se oli alun perin tullut henkilökunnan sähköpostiosoitteeseen. Neuvoin henkilöä poistamaan kyseisen viestin. Jos henkilö olisi vastannut viestiin, olisi tilanne ollut kriittisempi, koska silloin roskapostia olisi voinut lähteä leviämään hänen nimissään spämminä kenelle tahansa.

Sitten tuli opiskelijan lähettämä palvelupyyntö. Hän ei päässyt kirjautumaan Optimaan ja viesti oli välitetty meille. Service Deskin pääkäyttäjä tarkisti, että opiskelijan AD- ja Peppi-tunnukset olivat kunnossa ja sen jälkeen viesti eteni Optiman pedagogiseen tukeen. Lopulta kävi ilmi, että opiskelija oli valinnut HAKA-kirjautumisessa eri oppilaitoksen, kuin minkä tunnukset hän oli syöttänyt.

Päivän päätteeksi kirjasin työtuntini sähköisellä lomakkeella henkilöstöhallinnolle, sillä minulla ei vielä ollut omaa kulkulätkää.

Keskiviikko 27. maaliskuuta 2019

Sain oman kulkulätkän ja pääsin kirjaamaan työtuntini päätteeseen.

Päivän ensimmäinen palvelupyyntö koski verkkoyhteyksiä. Henkilö oli käyttänyt mobiililaitteellaan Guest-verkkoa ja se oli toiminut hyvin. Nyt hänen työpuhelimensa sekä henkilökohtainen puhelimensa eivät enää suostuneet kirjautumaan verkkoon. Hän sai ilmoituksen ”502 Bad Gateway”, vaikka aiemmin hän oli ohjautunut tunnustensyöttämissivulle. Neuvoin käynnistämään laitteen uudelleen ja kun se ei auttanut, etsin Messistä sivun ”Verkkoyhteydet ja etäkäyttö.” (Messi Admin 2015). Sieltä löytyy Eduroamin eli maailmanlaajuisen korkeakoulu- ja tutkimusvierailijaverkon asetukset, ja kyseinen henkilö pystyi manuaalisesti korjaamaan asetukset. Lopulta hän pääsi kirjautumaan Eduroamiin onnistuneesti.

Seuraava palvelupyyntö koski työkoneen päivitystä. Henkilö halusi tuoda tietokoneensa päivitykseen henkilökunnan IT-palvelupisteelle ja kysyi, saako tietokoneen samana päivänä takaisin. Kysyin IT-palvelupisteen henkilökunnalta asiasta, ja he sanoivat, että heillä on vuorokauden työaika laitteille. Vastasin tikettiin, että hän voi tuoda tietokoneen IT-palvelupisteen aukioloaikoina ja laitteen saa takaisin vasta seuraavana päivänä.

Sitten tuli palvelupyyntö, jossa henkilöllä oli ongelma .zip-tiedostojen kanssa. Opettaja oli saanut opiskelijoiden suulliset esitykset .zip-muodossa, mutta hän ei saanut niitä auki omalla tietokoneellaan. Pyysin häneltä kuvankaappauksen siitä, kun hän yrittää avata tiedostoa. Kuvankaappauksesta ilmeni, että tiedosto on liian suuri ladattavaksi. Välitin viestiketjun Sepänkadun IT-palveluille ja pyysin heitä käymään asiakkaan luona. Hetken kuluttua Sepänkadun IT-henkilöt vastasivat, että asiakkaalle lähetetty linkki oli .zip-tiedoston sisälle ja yli 30 megatavun tiedoston lataus .zip-tiedoston sisältä ei onnistunut. Menemällä askeleen taaksepäin ja lataamalla koko .zip-tiedoston, kaikki videotiedostot saatiin toimivina koneelle.

Torstai 28. maaliskuuta 2019

Ensimmäinen palvelupyyntö tuli ICT-talon sisältä. Aiheena oli leikkaussalin ja heräämön liian lämmin huoneilma. Tiedustelin, mitkä ovat huoneiden numerot ja tein niistä sitten huoltopyynnön Turun Teknologiakiinteistöille. Laitoin asiakkaalle vielä vastauksen, että asiasta on tehty huoltopyyntö, jotta hän tietää, että asia on viety eteenpäin.

Seuraava tiketti koski kuulokkeita, joista ei kuulunut mitään. Tiketin otsikko oli ”Skype-puhelut ei onnistu”, joten oletin vian olevan Skypessä. Tiedustelin, toimivatko kuulokkeet Skypeen ulkopuolella ja vastaus oli, että eivät toimi. Välitin tiketin paikallisille IT-palveluille, jotta ongelman voisi selvittää henkilön fyysisellä työpisteellä. Kävi ilmi, että tietokoneen oletustoistolaite oli väärä ja se piti vaihtaa, jotta kuulokkeet toimivat. Tämä oli hankala tiketti, koska alkuperäisestä tiketistä ei selvinnyt, missä ongelma oikeastaan oli – kuulokkeissa vai Skypessä. Kävi ilmi, ettei kummassakaan.

Sitten tuli palvelupyyntö otsikolla ”Peppiin ei pääse.” Henkilö oli etätöissä ja hän pääsi kirjautumaan Messiin ja Office365-ympäristöön, mutta ei Peppiin. Kysyin tiketistä Service Deskin pääkäyttäjältä ja hän vastasi henkilölle, että hänen tulisi käynnistää laite uudelleen. Silloin tietokoneen DirectAccess-yhteys käynnistyy myös uudelleen. DirectAccess on AMK:n henkilökunnan koneisiin asennettu etäyhteysominaisuus, jolla voi ulko-verkosta hyödyntää sisäverkon palveluita. (Oppimisympäristöpalvelut 2017). Henkilö ei enää vastannut, joten oletimme, että hän pääsi Peppiin.

Perjantai 29. maaliskuuta 2019

Opiskelijalta tuli palvelupyyntö, jossa kerrottiin, että Adoben ohjelmat pyytävät Adobe ID -tunnusta eikä ohjelmien käyttö onnistu. Laitoin hänelle suoran linkin Messin ohjeeseen, jossa ohjeistetaan luomaan Adobe ID. Löysin ohjeen käyttämällä Messin hakutoimintoa.

Seuraavaksi ohjasin henkilökuntaan kuuluvan henkilön IT-palvelupisteelle, koska hän halusi tietokoneeseensa Wordin Write'n'Cite-apuohjelman. En tiennyt mikä se oli ja kysyin Service Deskin pääkäyttäjältä, mihin tiketti kuuluu. IT-palvelupisteellä olevilla työntekijöillä on Admin-oikeudet, joilla he voivat asentaa ohjelmistoja tietokoneisiin.

Vastasin toisen opiskelijan palvelupyyntöön, jossa pyydettiin tunnukset WinhaWilleen, ja tiesin omasta kokemuksesta, että Peppi oli korvannut WinhaWillen viime syksynä. Vastasin hänelle, että Peppi on korvannut WinhaWillen eikä palvelupyyntöön tullut jatkoa.

Kolmas opiskelija kysyi, miten hän saisi MAC-tietokoneeseen Skypen asennettua. Etsin hänelle Messistä latauslinkin ja hän onnistui saamaan Skypen tietokoneelleen. MAC-tietokoneet ovat minulle henkilökohtaisesti haastavia, koska minulla ei ole kokemusta niiden käytöstä. Ne toimivat hyvin eri tavalla kuin esimerkiksi PC:t, joissa on Windows tai Linux.

Vietimme aiemman opiskelija-assistentin läksiäisiä kahvihuoneessa ja lopetimme perjantaina aikaisemmin, koska palvelupyyntöpuolella oli hiljaista.

Viikkoanalyysi 1

Olin ennen työn alkua kuvitellut, että Service Desk on sellainen paikka, johon käyttäjät voivat kävellä sisään ja minun tulee selvittää ilmennyt ongelma asiakkaan läsnäollessa. Tämä mielikuva todennäköisesti johtui siitä, että olen aiemmin työskennellyt paikassa, joka toimi näin. Tämä työ on kuitenkin hyvin erilaista, sillä olemme omilla työpisteillämme avokonttorissa. Käyttäjien palvelupisteet ovat eri tiloissa. Olin selkeästi orientoitunut siihen, että lähdän ratkaisemaan henkilöiden ongelmia ja etsimään tietoa, mutta pian minulle selvisi, että työ on oikeastaan sitä, että etsin oikean ihmisen, joka voi ratkaista palvelupyynnössä kuvatun ongelman.

Olen päivittäin kirjautuneena OTRS6-järjestelmään ja Outlookin työsähköpostiin. Järjestelmään tulee palvelupyyntöjä sekä henkilökunnalta että opiskelijoilta. Järjestelmä oli minulle ennestään tuntematon, mutta se on hyvin selkeä ja yksinkertainen Linux-pohjainen käyttöliittymä. Järjestelmää ei käyty perusasioiden jälkeen sen enempää läpi, joten siirryin hyvin nopeasti itsenäiseen työskentelyyn. Odotin, että Outlook ilmoittaisi sähköpostista ja OTRS6:n hallintapaneeliin ilmestyisi palvelupyyntö.

Ensimmäisellä viikolla tavoitteenani oli oppia henkilökunnan nimet ja heidän työtehtävänsä mahdollisimman nopeasti ja hyvin, jotta osaisin ohjata palvelupyynnöt oikeisiin jonoihin. Pääkäyttäjällä on laaja kokemus ja tuntemus henkilöistä ja kysyn häneltä toistuvasti mihin palvelupyynnöksi kuuluu, jos pyyntö ei siis selkeästi kuulu johonkin valmiiseen kategoriaan.

Sain edeltävältä opiskelija-assistentilta tekstidokumentin, joka sisältää informaatiota yleisistä tapauksista, joita tikettien kanssa voi tulla vastaan. Myös pääkäyttäjä lähetti minulle sähköpostiin dokumentin, jossa on ohjeita. Varsinaisen perehdyttäjän puuttuessa oli mukavaa, että minulla oli ”lunttilappu”.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 1. huhtikuuta 2019

Aloitin päivän sähköpostin muuttuneeseen ulkoasuun liittyvällä palvelupyynnöllä. Opiskelijalla oli ongelmia löytää sähköpostista edelleenlähetystä ja liittämistä. Pyysin tilanteesta kuvankaappauksen ja lisätietoja siitä, mitä sähköpostia hän käyttää, mutta en saanut vastausta.

Seuraavaksi tein huoltopyynnön Turun Teknologiakiinteistölle, koska Messin kautta tullessa palvelupyynnössä ilmoitettiin, että ICT-talon työhuoneessa on liian kuuma ja ikkunaa täytyy pitää jatkuvasti auki. Tiketissä piti vaihtaa asiakas Messin osoitteen sijaan lähettäjän omaan sähköpostiosoitteeseen, jotta vastaus ei menisi Messin osoitteeseen.

Sitten tuli palvelupyynnöksi, jossa oli kuvankaappaus siitä, miten WavesSysSvc Service Application –ajuri kulutti valtavasti suorittimen kapasiteettia. Se teki tietokoneesta hitaan. Tutkin asiaa internetissä ja löysin Dellin sivuilta ohjeen, jonka mukaan kyseinen ajuri tulisi päivittää ja silloin se toimisi taas normaalisti (Dell Community 2018). Laitoin asiakkaalle viestiä, että hän voisi tulla laitteen kanssa henkilökunnan IT-palvelupisteelle päivittämään ajureita.

Seuraava asiakas lähetti meille saamansa huijausviestin, jossa Microsoftin nimissä pyydettiin henkilöä vahvistamaan hänen oma sähköpostiosoitteensa. Hän kysyi, onko viesti aito ja vastasin hänelle, että kyseessä on huijausviesti ja hän voi poistaa sen. Henkilökunta tuntuu tietävän hyvin, että huijausviestejä ei saa avata eikä antaa itsestään mitään tietoja kysymättä ensin IT-puolelta.

Sitten yritin selvittää ulkomailla olevan henkilön netin toimintaongelmia. Hän kirjoitti, että hänen tietokoneeseensa oli tullut päivitys ja sen jälkeen hänen oli ollut mahdotonta saada sivuja näkymään internetissä. Hän kysyi, pitäisikö hänen muokata palomuuriasetuksia. Pyysin kuvankaappausta selaimesta silloin, kun hän ei pääse haluamalleen sivulle. Kuvasta näkyi, että selain ilmoitti "ERR_CONNECTION_CLOSED" ja "This site can't be reached". Kysyin häneltä, onko hän kokeillut toisia nettiselaimia ja toistuuko niissä samat ongelmat. En saanut enää vastausta, joten tapaus jäi avoimeksi.

Tiistai 2. huhtikuuta 2019

Tänään alkoi minun ensimmäinen vaativa Skype for Business-ongelmani. Opiskelija oli ladannut puhelimeensa Skype for Business-sovelluksen ja seuraavan kerran, kun hän yritti kirjautua ohjelmaan tietokoneellaan, kirjautuminen ei onnistunut. Hänellä oli käytössä Surface Pro 5. Hän lähetti kuvankaappaukset tilanteesta. Ensimmäisessä kuvassa Skype for Business ilmoitti, että kirjautuminen ei onnistu ja toisessa kuvassa puhelin ilmoitti, että se ei saa yhteyttä Exchangeen. Testasin samaa omalla puhelimellani ja työ-sähköpostini toimi moitteettomasti Skype for Businessissa. Vaihtaessani opiskelijasähköpostiini, sain saman ilmoituksen kuin asiakas. Sain Service Deskin pääkäyttäjältä ohjeet välittää viestin henkilölle, joka tietäisi enemmän Skype-asioista. Sain tältä henkilöltä tarkempia ohjeita. Ehdotin opiskelijalle seuraavia toimintoja:

1. Tallentuneiden tunnistetietojen poistaminen:

(Kirjautu kokonaan ulos Skypestä ja sulje se)

Start-> Control Panel-> Credential Manager (Tunnistetietojenhallinta)-> Valitse Windows Credentials-> sieltä poista kaikki Skype-tunnistetiedot.-> Koita kirjautua uudelleen Skypeen ja valitse "Muista salasana" (CallTower Inc. 2019.)

2. Välimuistin tyhjennys:

(Kirjautu kokonaan ulos Skypestä ja sulje se)

Users-> Username-> AppData-> Local-> Microsoft-> Office-> 16.0 (tämä on Skypen versio numero 16.0 = Skype for Business 2016)-> (Outlook)-> Lync-> Tyhjennä. Älä kuitenkaan poista itse kansioita, vain tiedostot kansioiden sisältä. (Intermedia 2019.)

3. DNS tyhjennys

Kirjoita Windows-hakuun cmd ja avaa Command Prompt-> komentoriville: ipconfig/flushdns ja enter. (cPanel 2019.)

Näiden jälkeen uudelleenkäynnistys.

Opiskelija ei saanut Skypeä edelleenkään toimimaan. Ohjasin hänet Kansalaisen IT-tukeen ja jäin odottamaan tuloksia.

Seuraava palvelupyynnö koski opinnäytetyötä. Opiskelija halusi saada opinnäytetyön pohjaa muokattua. Lähetin Messistä löytyvän ohjeistuksen hänelle ja hän vastasi, että hän on lukenut sen. Lähetin hänelle Messistä löytyvän kysymyksen "Voinko muokata opinnäytetyön mallipohjan lukittuja osia?" ja vastauksen:

"Kyllä voit muuttaa tallentamasi mallipohjan lukittuja osia seuraavalla tavalla:

1. Ensin otetaan Word-ohjelmassa Kehitystyökalut-välilehti näkyviin. Tiedosto (File) -> Asetukset (Options) -> Muokkaa valintanauhaa (Customize Ribbon) -> Ikkunan oikean puoleisessa kehyksestä laitetaan valintaruutu kohtaan Kehitystyökalut (Developer) -> OK.
2. Ikkunan yläosassa näkyy nyt oma välilehti Kehitystyökalut (Developer). Napsautetaan kyseiselle välilehdelle ja sieltä edelleen aktiiviseksi toiminto Suunnittelutila (Design Mode).
3. Valitaan muokattava tekstikehys ja Kehitystyökalut-välilehdeltä toiminto Ominaisuudet (Properties).
4. Muokataan kyseisen kehyksen ominaisuuksia avautuvasta ikkunasta; tässä tapauksessa esim. ruksi pois kohdasta Sisältöä ei voi muokata (Contents can not be edited.)" (Tanskanen 2009.)

Kehotin häntä käymään Kansalaisen IT-tuessa, jos tämä ei auttaisi. Myöhemmin hän laittoi viestiä, että hänellä on MAC-tietokone eikä tuo antamani ohje toimi siinä. Silloin minun oli todettava, että emme tiedä MAC-tietokoneista tarpeeksi ja että Messissä lukee, että MAC-tietokoneilla on ollut ongelmia mallipohjan kanssa ja sitä kehoitetaan käyttämään Windowsilla.

Tämän jälkeen tuli palvelupyynnö, jossa ongelma oli Photoshop-tiedostojen kopioiminen OneDriveen. Tiedostojen kopioiminen kesti todella kauan ja kun tiedoston sitten yritti avata Photoshopissa, tuli ilmoitus "Could not complete your request because of a disk

error.” Tutkin ongelmaa internetissä ja monet käyttäjät olivat kirjoittaneet, että heillä oli ollut väärät mittasuhteet käytössä eli heillä oli ollut pikselin sijaan jokin muu mittayksikkö valittuna, ja silloin kuvat ovat vahingossa tallentuneet liian isoina (Reddit 2019). Ehdotin asiakkaalle ratkaisuksi tätä ja hän sanoi, että hänellä on mittasuhteet oikein. Kysyin, voisiko tiedostoja pakata .zip-tiedostoiksi ja säilyttää pakattuina, mutta se olisi kuulemma liian työlästä. Kehotin häntä käymään henkilökunnan IT-palvelupisteellä, koska ongelmaa olisi helpompi tutkia siellä.

Keskiviikko 3. huhtikuuta 2019

Päivä alkoi toimimattomilla YouTube-videoilla. Henkilö sai virheilmoituksen yrittäessään katsella videoita. Hän käytti Internet Exploreria. Lähetin hänelle Adoben sivuilta löytyvät ohjeet Shockwave Flash Objectin pois päältä kytkemiseen (Adobe 2019). Tiedustelin selaimen mainoksenesto laajenuksista. Kysyin myös, oliko hän testannut muita selaimia videoiden toistoon. Hän kokeili Google Chromen käyttöä ja sai sillä videot toimimaan. Suosittelin hänelle Chromen käyttöä jatkossakin, koska Internet Exploreria ei enää päivitetä.

Seuraavaksi henkilökunnan R-asema oli hukassa. Ja sitten se löytyi taas. Ongelma ratkesi ilman minun apuani.

Sitten Lemminkäisenkadun kampuksella sijaitsevassa työasemassa oli ongelmia F-Securen kanssa. F-Secure ilmoitti, että tietokone ei ole suojattu. Virus- ja vakoiluohjelma skannaukset olivat pois päältä. Minulla ei ole oikeuksia F-Securen asetuksiin, joten laitoin ongelman eteenpäin ja ilmoitin asiakkaalle, että välitän hänen palvelupyyntönsä osaavammalle taholle. Erilaisten toimenpiteiden jälkeen ratkaisu oli ollut se, että F-Securen Client Security oli poistettu työasemalta ja asennettu uudelleen.

Seuraava palvelupyyntö koski ICT-talon vessan viemäriputkea, joka vuosi lattialle. Tein siitä palvelupyynnön Turun TeknologiaKiinteistöille.

Sen jälkeen tuli tiketti Autodeskin Autocad Mechanical 2019 -ohjelmistosta. Opiskelija oli ladannut ohjelman, mutta opiskelijan kirjautuessa sisään ohjelma ilmoitti, että kokeilujakso on päättynyt. Etsin internetistä tietoa ja löysin Autodeskin oman opastussivun. Siellä neuvottiin poistamaan aiemmat asennukset ja asentamaan kaikki uudelleen (Autodesk Inc. 2019). Lähetin tiedot opiskelijalle eikä hän sen jälkeen enää palannut asiaan.

Lopuksi tuli vielä kyselyt koskien käyttäjätunnusta ja hiirtä. Opiskelija muisti salasanansa, mutta ei käyttäjätunnusta. Ohjasin hänet ID-palveluun, jossa hän voi tunnistautumalla nähdä omat tietonsa. Toinen asiakas tarvitsi työpisteelleen hiiren ja ohjeistin hänet hakemaan sellaisen IT-palvelupisteeltä.

Torstai 4. huhtikuuta 2019

Aloitin päivän vastaamalla henkilölle, joka halusi tietokoneeseensa Mozilla Firefox -selaimen. Hän kysyi, voiko sen asentaa etänä. Vastasin hänelle, että Firefoxin pitäisi olla automaattisesti asennettuna hänen työkoneelleen ja lähetin kuvankaappauksen Windowsin valikosta, jossa näkyy Firefoxin kuvake. Hänellä ei sitä kuitenkaan ollut ja lähetin hänelle Firefoxin asennuslinkin, koska hän voisi asentaa sen ilman Admin-oikeuksia. Sitten sama henkilö ilmoitti, että hänen tietokoneensa ei toiminut kunnolla ja ohjeistin hänet henkilökunnan IT-palvelupisteelle.

Opiskelija kysyi opinnäytetyöpohjasta ja ohjasin hänet Kansalaisen IT-tukeen.

Seuraava palvelupyyntö tuli henkilöltä, jonka Huawei-puhelimen akku oli alkanut tyhjenemään hyvin nopeasti. Kehotin häntä tarkistamaan puhelimen asetuksista kohdasta "Akku" ja sen alta "Käyttö yhteensä", jos joku puhelimen sovelluksista käyttäisi huomattavan suuren määrän akun kapasiteetista. Ongelma jäi avoimeksi, koska henkilö ei sen jälkeen enää vastannut.

Sitten tuli salasanan nollauspyyntö vaihto-oppilaalta. Hän oli vaihtanut salasanansa, kirjautunut Outlookiin ja sen jälkeen hän ei enää päässyt Optimaan, koska unohti uuden salasanansa. Lähetin hänelle ID-palvelun tiedot ja ohjeistin häntä vaihtamaan salasanansa uudelleen. Hän vastasi, että ei voi vaihtaa salasanaansa ID-palvelun kautta, koska ei omista suomalaisia pankkitunnuksia eikä ole Suomessa. Kysyin häneltä, käyttääkö hän varmasti oikeaa käyttäjätunnusta Optimaan, ettei hän yritä kirjautua sähköpostiosoitteella vaan lyhytnimitunnuksella. Hän vastasi, että hän käyttää lyhytnimitunnusta. Siirsin palvelupyynnön Service Deskin pääkäyttäjälle, koska minulla ei ole oikeuksia nollata salasanoja. Pääkäyttäjä kysyi opiskelijalta, voiko hän lähettää syntymäaikansa, jotta hänen henkilöllisyytensä voidaan vahvistaa ja uusi salasana voidaan lähettää Pepistä löytyvään puhelinnumeroon.

Lopuksi tein huoltopyynnön Turun Teknologiakiinteistöille koskien ICT-talolla sijaitsevan työhuoneen toimimattomia lampuja ja huonoa sisäilmaa.

Perjantai 5. huhtikuuta 2019

Ensimmäinen palvelupyyntö koski vanhentunutta salasanaa. Lähetin henkilölle linkin ID-palveluihin ja ohjeistin häntä salasanan vaihdossa. Seuraava palvelupyyntö koski Outlook-kirjautumista ja kävi ilmi, että opiskelija oli unohtanut sähköpostistaan edu-liitteen ja ei siksi päässyt kirjautumaan sähköpostiinsa.

Sitten tuli useita eri palvelupyyntöjä, jotka koskivat HAKA-kirjautumista. Useat henkilöt yrittivät kirjautua HAKA-tunnuksillaan Optimaan, mutta se ei onnistunut. He saivat virheilmoituksen palvelimelta. Vastasin saamani ohjeiden mukaisesti jokaiseen palvelupyyntöön, että palvelussa on tilapäinen häiriö. Kun häiriö oli ohi, vastasin palvelupyyntöihin, että kirjautuminen toimii taas normaalisti.

Päivän lopuksi tuli tiketti, jossa opiskelijan ongelmana oli se, että hän pystyi tarkastelemaan opinnäytetyötään Word Onlinessa, mutta kun hän koitti avata sen Wordin työpöytäversioon, sai hän ilmoituksen "Käyttö estetty, ota yhteyttä järjestelmävalvojaan." Sain ohjeeksi kysyä häneltä, onko tiedosto mahdollisesti auki jossain toisessa ikkunassa. Opastin hänet Kansalaisen IT-tukeen, kun ongelma ei selvinnyt viesteillä.

Viikkoanalyysi 2

Toisen viikon aikana aloin hahmottamaan, mihin jonoihin palvelupyynnot kuuluvat. Palvelupyynnöille on 35 eri jonoa, joista yleisimmin käytössä ovat paikalliset IT-palvelut, esimerkiksi hankintapyyntöjen kohdalla. Hankintapyynnot ovat henkilökunnan laitteita koskevia tikettejä. Muita jonoja ovat muun muassa Puhelinliittymät, NetAdmin ja Sähköpostijärjestelmä. Sähköpostijärjestelmä-jonoon voi laittaa Outlookiin liittyvät palvelupyynnot.

Minua jäi mietityttämään se, mitä Skype for Business ongelmille voi tehdä, jos yleiset ongelmanratkaisukeinot eivät toimi. Olisi ollut hyödyllistä löytää vastaus ongelmaan siitäkin syystä, että minulla on itselläni sama ongelma enkä saa Skype for Business-ohjelmaa toimimaan opiskelijan käyttäjätunnuksella. Ehkä voisin tiedustella asiaa suoraan Microsoftilta.

Lisäksi ihmettelin sitä, että opiskelijoille ei ole muuta IT-tukea kuin Kansalaisen IT-tuki, joka on kiinni koko kesän. Messistä löytyy paljon tietoa, joten sen mahdollisuuksista pitäisi mielestäni informoida enemmän, sillä opiskelijat eivät tunnu käyttävän sitä tiedonhakuun.

Messissä lukee virheellisesti, että opinnäytetyöasioissa voi ottaa yhteyttä Service Deskiin. Pääkäyttäjä sanoi, että tieto pitäisi poistaa Messistä, koska Service Deskillä ei ole osaamista opinnäytetöiden suhteen. Olen osannut vastata muutamaankin opinnäytetyötiettyihin, koska teen opinnäytetyötä ja olen itse tarvinnut samaa tietoa.

Opin asioita kokeilemalla itse ensin ja sitten kertomalla asiakkaalle, että asia toimii näin. Sain esimerkiksi asennettua Mozilla Firefoxin omalle työkoneelleni ilman Admin-oikeuksia, joten tiesin, että palvelupyynnön lähettänyt työntekijä voi myös asentaa Mozilla Firefoxin itse.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 8. huhtikuuta 2019

Aloitin uuden viikon palvelupyynnöllä, jossa pyydettiin kulkuoikeuslätkää muovisen valkoisen kortin tilalle. Henkilö kysyi myös, voisiko työajanseurannan yhdistää siihen. Olin itse hakenut kulkuoikeuslätkäni järjestelmäasiantuntijalta, joten tiesin, että hän on vastuussa näistä asioista. Välitin viestin hänelle ja hän vastasi, että kortin voi vaihtaa pienempään lätkään, mutta siihen ei saa työajanseurantaa.

Seuraavassa palvelupyynnössä ilmoitettiin, että opintotoimistoon tulee edelleen WinhaWilleen liittyviä sähköposteja. WinhaWilleä ei enää ole olemassa, koska Peppi korvasi sen, joten sähköpostit olivat turhia. Service Deskin pääkäyttäjä välitti palvelupyynnön eteenpäin IT-päsuunnittelijalle, joka vastasi, että tällainen toiminto oli jäänyt epähuomiossa FIM:iin aktiiviseksi ja hän otti sen pois käytöstä.

Sen jälkeen saimme palvelupyynnön, jossa henkilö ei päässyt kirjautumaan Esmikkoon. Service Deskin pääkäyttäjä välitti viestin järjestelmäasiantuntijalle ja hän kysyi asiakkaan AD-tunnusta, jonka pääkäyttäjä sitten lähetti hänelle. Sitten kirjautuminen onnistui.

Seuraavaksi opiskelijalla oli ongelmana se, että hänet oli hyväksytty opiskelijaksi Turun Ammattikorkeakouluun erillishaun kautta, mutta kun hän yritti rekisteröityä käyttäjäksi, sivu ilmoitti, ettei hänellä ole käyttöoikeutta palveluihin. Service Deskin pääkäyttäjä kysyi häneltä, missä ryhmässä hän opiskelee ja tarkisti hänen tietonsa AD:sta ja Pepistä. Hän sai selville, että opiskelija puuttuu AD:sta. Opiskelijaa neuvottiin odottamaan yön yli ja seuraavana päivänä rekisteröityminen onnistui.

Tiistai 9. huhtikuuta 2019

Päivä alkoi sähköpostiongelmilla. Henkilö ilmoitti, että hänelle tulee vain osa sähköposteista Outlookin työpöytäsovellukseen. Loput hänen täytyy käydä katsomassa selaimessa. Pääkäyttäjä kysyi häneltä kuvankaappauksen avulla, onko hänellä Outlookissa Offline-tila päällä. Henkilö sanoi, että hän ei saa Outlookin Offline-tilaa pois päältä ja silloin pääkäyttäjä soitti hänelle ja he selvittivät asian puhelimesta.

Sitten tuli palvelupyynnö, jossa henkilö ei päässyt SAP-järjestelmään tarkastelemaan laskuja. Häntä pyydettiin kirjautumaan uudelleen tietokoneelle. Sitten hän vastasi, että se auttoi ja ilmoitti, että järjestelmä ei näytä sisältöä Google Chromella, mutta Internet Explorerilla sisältö näkyy.

Kahdella eri henkilöllä oli ongelmia salasanojen kanssa. Ensimmäisessä palvelupyynnössä henkilö oli yrittänyt useaan kertaan vaihtaa salasanaansa ID-palvelussa, mutta hän oli joka kerta saanut ilmoituksen, että sivusto on vanhentunut. Pääkäyttäjä lähetti hänelle uuden linkin ID-palveluun ja pyysi häntä kokeilemaan eri selaimia. Henkilö ei enää vastannut, joten oletimme ongelman ratkenneen. Toinen salasanapalvelupyynnö oli melkein samanlainen ja annoimme henkilölle samat ohjeet kuin edellisellekin. Hän vastasi, että selaimen vaihto auttoi ongelmaan.

Seuraavassa palvelupyynnössä kerrottiin työhuoneeseen tulevasta makeasta hajusta. Henkilö oli yrittänyt löytää hajun syytä ja oli päätenyt siihen tulokseen, että haju tulee ilmastoinnista. Hän lähti kotiin, koska sai hajusta päänsärkyä. Asiasta tehtiin palvelupyynnö Turun TeknologiaKiinteistöille.

Keskiviikko 10. huhtikuuta 2019

Ensimmäisessä saapuneessa palvelupyynnössä oli liitteenä käyttäjätunnusanomus ja pyynnö lisätä tuleva projektityöntekijä Turun ammattikorkeakoulun järjestelmiin. Pääkäyttäjä tekee käyttäjätunnuksiin liittyvät pyynnöt, koska minulla ei ole oikeuksia siihen järjestelmään, jossa niitä tehdään.

Sitten tuli kysely, onko opiskelijoille vielä käytössä OneDriven lisäksi Z-asema. Opiskelijoille on oma paikallinen Z-asema ja se löytyy Resurssienhallinnasta. Opiskelijoilla on 500 megatavua ja opettajilla 5 gigatavua tilaa. (Asp 2015.)

Seuraava pyynnö koski reissupakettia Hong Kongiin ja olin ajatellut siirtää sen Puhelinliittymät-jonoon, mutta sitten muistin, että pääkäyttäjä hoitaa reissupakettien tilaamisen. Pääkäyttäjä vastasi henkilölle, että reissupaketti on tilattu liittymään ja sulki tiketin. Sen

jälkeen pääkäyttäjä käsitteli toisen käyttäjätunnusanomuksen, jossa henkilön työsuhdetta oli jatkettu.

Pääkäyttäjän käsittelyyn päätyi myös seuraava palvelupyyntö, jossa henkilö ei saanut työajanhallintaraporttia ulos ja tarvitsi oikeudet järjestelmään. Palvelupyyntö välitettiin järjestelmäasiantuntijalle.

Torstai 11. huhtikuuta 2019

Ensimmäinen palvelupyyntö koski Villeä. Opettaja sanoi, että hän oli tällä viikolla saanut jokaiselta opiskelijalta palautetta, että tenttiakvaarion yhteys katkeaa eikä yhteys ole luotettava. Eräät opiskelijat olivat vahingossa tehneet väärät tentit, koska eivät olleet ajatelleet, että tenttiavaimella saisi väärän tentin näkyviin. Opettaja oli laittanut saman viestin yliopistolle ja sieltä vastuussa olevat henkilöt vastasivat hänelle.

Seuraavaksi tuli tiketti, jossa pyydettiin apua paikan päälle. ICT-talon kolmannen kerroksen skannaus ei toiminut. Ennen kuin ehdin vastaamaan, tuli tieto, että ongelma oli ratkennut.

Sitten tuli palvelupyyntö, jossa henkilön tietokone oli lukkiutunut, koska hän ei ollut vaihtanut käyttäjätilinsä salasanaa ajoissa. Service Deskin pääkäyttäjä keskusteli henkilön kanssa puhelimesta ja salasana resetoitiin. Tämän jälkeen henkilö pääsi kirjautumaan laitteelleen.

Opiskelija lähetti palvelupyynnön, jossa hän kertoi, että hänen sähköpostinsa oli mahdollisesti hakkeroitu. Tilin kautta oli lähetetty paljon viestejä eikä opiskelija ollut lähettänyt niitä. Pääkäyttäjä lähetti hänelle linkin ID-palveluun ja pyysi häntä vaihtamaan salansansa mahdollisimman nopeasti. Sähköpostijärjestelmästä vastaava henkilö oli yhteydessä opiskelijaan ja opiskelijaa pyydettiin ilmoittamaan, jos asiasta tulisi uutta tietoa.

Sitten toinen opiskelija pyysi tunnuksia Webropoliin. Turun ammattikorkeakoulun Webropoliin voi kirjautua käyttäen HAKA-tunnuksia.

Perjantai 12. huhtikuuta 2019

Uusi Skype for Business -ongelma alkoi. Opiskelija oli yrittänyt kirjautua Skypeen tunnuksillaan, mutta Skype ilmoitti, että kirjautuminen ei onnistu. Lisäksi opiskelija päätyi Skype-kokouksiin väärään aikaan. Neuvoin häntä tyhjentämään Lync-kansion ja poistamaan tunnistetiedot sekä käynnistämään Skypen uudelleen. Lisäksi pyysin häntä

poistamaan kirjautumistiedot Skypeen sisäänkirjautumisen etusivulta. Kehotin häntä myös tarkistamaan Outlookin aika-asetukset, sillä ne ovat todennäköisesti väärin, kun hän päätyy kokouksiin väärään aikaan. Jäin odottamaan tuloksia.

Neuvoin henkilöä, joka oli etätöissä eikä hänen Outlookinsa ei toiminut kunnolla. Outlook ilmoitti jatkuvasti "Working Offline." Lähetin hänelle kuvankaappauksen siitä, miltä Outlookin asetuksen kuuluisi näyttää ja pyysin häntä sulkemaan Outlookin ja käynnistämään sen uudelleen. Usein uudelleenkäynnistys auttaa, kun on kyse siitä, että Offline-tila ei pysy poissa päältä.

Tein kaksi palvelupyyntöä Turun Teknologiakiinteistöille. Toinen koski neuvotteluhuoneen huonoa ilmanlaatua ja toisessa ilmoitettiin, että theLaiturin ja Kunnonkodin tilat ovat liian kylmät.

Viikkoanalyysi 3

Osaan laittaa tikettejä omiin jonoihinsa, etsimään henkilökuntaa Messistä tai kysymään pääkäyttäjältä, mitä palvelupyynnölle kuuluisi tehdä. Olen oppinut välittämään tikettejä oikeille työntekijöille ja tekemään palvelupyyntöjä Turun Teknologiakiinteistöille.

Odotan käyttäjätunnuksia, joilla voisin tehdä samoja asioita kuin Service Deskin pääkäyttäjä. Työstäni tekisi monipuolisempaa se, että minulla olisi oikeudet tehdä niitä asioita, joita käyttäjät pyytävät.

Olen tällä viikolla kirjoittanut enimmäkseen pääkäyttäjän ratkaisemista palvelupyynnöistä, koska hän voi muun muassa tehdä käyttäjätunnuksia, muokata henkilökunnan puhelinliittymiä ja käyttää AD:ta. Lisäksi hänellä on oikeudet järjestelmään, jossa hän voi tarkastella henkilökunnan ja opiskelijoiden tietoja.

Minusta oli mielenkiintoista huomata, että selaimen vaihto auttoi tapauksiin, joissa henkilö ei voinut esimerkiksi vaihtaa salasanaansa ID-palvelussa. Niin yksinkertainen asia ei välttämättä tule kenellekään mieleen ja se kuitenkin ratkaisi ongelman. Usein myös laitteen uudelleenkäynnistys auttaa ongelmaan, sillä se nollaa järjestelmän.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 15. huhtikuuta 2019

Viikonlopun aikana oli tullut runsaasti palvelupyyntöjä. Pääkäyttäjä oli vastannut niihin. Jäljellä oli vieläkin ”BYOD-ohje uusille opiskelijoille – päivitystarvetta?”, se on jo 26 päivää vanha. Pääkäyttäjä on kysynyt asianomaisilta mitä sille kuuluisi tehdä, mutta kukaan ei tunnu tietävän asiasta. Kyseessä on opiskelijoille tehty ohje siitä, että heidän täytyy varautua hankkimaan oma tietokone opintoja varten.

Toisen vanhemman tiketin otsikko on ”Vanhempi Skype-versio.” Henkilön ongelma on se, että hän on käyttänyt vanhempaa Skype-versiota muutamia vuosia ja nyt hänen Skypensä ilmoitti, ettei sitä versiota enää tueta. Kun hän klikkaa Skypessä ”Päivitä”, ei tapahdu mitään. Sitten hän aloitti Skype for Business -ohjelman käytön, mutta ongelmaksi muodostui se, että hän ei enää voinut lähettää pikaviestejä vanhoille kontakteilleen ilman, että he hyväksyvät hänet kontaktiksi. Ongelmana oli myös se, että hän ei tiennyt, sopiiko tämä uusi versio Skype for Business -ohjelmasta yhteen vanhan Skype-version kanssa.

Tänään uusien tiketien teemana on ollut printtereiden ja kopiokoneiden toimimattomuus, ilmeisesti ICT-talolla on printtereiden yleinen häiriötila. Olen ohjannut vikailmoituksia PrintAdminille sekä erilliselle henkilölle, joka on vastuussa ICT-talon tulostuksesta. Olen myös tehnyt huoltopyyntöjä Turun Teknologiakiinteistöille, sillä muutamassa ICT-talon luokkatilassa on ollut ongelmia ilmanlaadun ja lämpötilan kanssa.

Välitin paikallisille IT-palveluille pyyntöjä kuten esimerkiksi tiketin, jossa ilmoitettiin palaneesta projektorin lampusta. Se tulisi saada huomisaamuksi kuntoon.

Tiistai 16. huhtikuuta 2019

Tulostin- ja kopiokonekriisi jatkuu. Sain kuulla, että se johtuu uudesta palvelinpäivityksestä. Pääkäyttäjä käynnistää jokaisen palvelupyynnön perusteella laitteet uudelleen ja sen jälkeen ne ovat toimivat normaalisti.

Ongelmana tulostimissa on ollut se, että vaikka omalta tililtä laittaisi dokumentin tulostukseen, se ei päädy tulostusjonoon. Kirjaututtaessa laitteelle tulostusjono on tyhjä.

Poistumisharjoitus katkaisi aamun työt hetkeksi.

Opiskelijan Skype for Business -ongelmaan tuli jatkoa. Opiskelija oli tehnyt ohjeideni mukaan, mutta hän ei siltikään päässyt kirjautumaan Skypeen. Hän oli asentanut Office365-paketin uudelleen ja yrittänyt käyttää Skypea puhelimella. Puhelimessa Skype for Business antoi virheilmoituksen ”Exchangeen ei saada yhteyttä”. Pyysin häntä käymään

Kansalaisen IT-tuessa, mutta hän oli käynyt siellä jo eikä siellä ollut osattu auttaa. Sain lisäohjeeksi pyytää hänet ICT-talon opetusluokkaan kokeilemaan Skype-kirjautumista, sillä ohjelma on siellä valmiiksi asennettuna.

Seuraava palvelupyyntö koski henkilöä, jonka työsuhde oli päättymässä ja hänelle oli tehty uusi työsopimus. Hän sanoi, että viimeksi vastaavassa tilanteessa kulkulupa ei päivittynyt, mutta muut tunnukset toimivat. Välitin viestin järjestelmäasiantuntijalle, sillä hänelle kuuluvat kulunvalvonta- ja avainasiat.

Sain käyttööni työpuhelimien ja siihen työajankulunvalvonnan, nyt minun ei enää tarvitse käyttää fyysistä työajanleimauslaitetta.

Keskiviikko 17. huhtikuuta 2019

Tulostin- ja kopiokoneongelmat jatkuivat. Tänään ongelmaksi on muodostunut se, että osalle laitteista ei ole pystynyt kirjautumaan tunnistekortin avulla eikä manuaalisesti sähköpostin avulla. Ohjeena oli käynnistää laite uudelleen ja yrittää sen jälkeen kirjautumista. Pääkäyttäjä pyysi Messiin ilmoituksen asiasta ja sen jälkeen tulleet tiketit ohjattiin Messin ilmoitukseen, jossa pahoiteltiin tulostusongelmia.

Neuvoin opiskelijaa, jolla oli ongelmana se, että hän muokkasi Wordissa jaettua asiakirjaa ja muutokset eivät tallentuneet muille näkyviksi. Kävi ilmi, että hän ei käyttänyt Wordin Online-versiota, jossa jaetun tiedoston muokkaaminen reaaliajassa on mahdollista.

Seuraavaksi ohjasin ServerAdminille tiketin, jossa ongelmana oli se, että R-aseamalla olevat tiedostot eivät näkyneet henkilölle, vaikka muille hänen tiimissään ne näkyivät.

Käytin omakohtaista kokemustani Peppi-tiketissä, jossa opiskelijan ongelmana oli se, että hänen opintonsa jäivät HOPSin ulkopuolelle. Minulla oli sama ongelma tänä vuonna ja ohjasin opiskelijan olemaan yhteydessä omaan ohjaajaansa. Ohjaaja voi muokata HOPSia opiskelijan toiveiden mukaan, esimerkiksi laittaa opinnot tiettyjen otsikoiden alle.

Yritin selvittää, kenelle kuuluu ICT-talon toisen kerroksen tietoturvaroskakorin tyhjennys. Roskakorissa on firman nimi, jolle se kuuluu. Välitin pyynnön kiinteistöpalveluista vastaavalle henkilölle ja hän todennäköisesti tekee palvelupyynnön kyseiselle firmalle.

Torstai 18. huhtikuuta 2019

Tulevat pääsiäispyhät näkyivät Service Deskin palvelupyyntöjen määrässä, koska palvelupyyntöpuolella oli hiljaista heti aamusta.

Ensimmäiset tukipyynnot koskivat henkilökunnan uusia työpuhelimia. Merkitsin ne hankintapyyntöihin ja siirsin ne paikallisille IT-palveluille. He tilaavat työntekijöille puhelimet, kunhan luvat esimiehiltä ovat kunnossa.

Seuraava palvelupyyntö koski PISKU-asiakirjastoa. Oli hankalaa lähteä selvittämään, mikä ongelma oli kyseessä, koska tiketissä luki vain, että tiedostojen avaamisessa on ollut vaikeuksia. Muutamien tarkentavien lisäkysymysten jälkeen selvisi, että työntekijällä ei ollut oikeuksia asiakirjoihin, joten hän ei nähnyt sisältöä. Välitin viestiketjun PISKU-koordinaattorille, joka todennäköisesti tietää kenen vastuulle oikeuksien jakaminen kuuluu.

Perjantai 19. huhtikuuta 2019

Pääsiäisloma.

Viikkoanalyysi 4

Minusta poikkeustilanteista, kuten tulostimien päivityksestä, olisi käyttäjäystävällistä laittaa tiedote etukäteen Messiin, sekä ohjeet, miten toimimattoman tulostimen kanssa tulee menetellä. Asiasta tuli useita palvelupyyntöjä ja ihmiset olivat turhautuneita. Messiin laitettiin myöhemmin ohje tulostimien uudelleenkäynnistyksestä ja sen jälkeen tulleet palvelupyynnot voitiin ohjata sinne.

Työni on hyvin itsenäistä ja välillä ei yksinkertaisesti tapahdu mitään. Olen pohtinut täyden työajan kannattavuutta, koska työhön ei tunnu menevän täyttä työpäivää. Esimerkiksi torstain työpäivän tunnit tuntuivat hyvin pitkiltä, kun sain palvelupyynnot tehtyä muutamien tunnin sisään. Minusta Service Deskin työssä voisi olla enemmän esimerkiksi etätyötä, koska työn luonne sopii siihen hyvin. Uudet palvelupyynnot näkyvät sähköposti-ilmoituksena puhelimesse ja voin vastata niihin joko mobiililaitteella tai kirjautumalla tietokoneelle.

Kun kohtaan hankalan palvelupyynnön, pyydän yleensä pääkäyttäjältä neuvoa ja hän joko kertoo minulle mihin palvelupyynnön voi välittää tai sitten hän sanoo, että hän hoitaa tapauksen itse. Minusta on hyödyllistä, että olen itse opiskelija, koska Service Deskille tulee usein opiskelijoiden palvelupyyntöjä. Palvelupyynnot koskevat välillä sellaisia

asioita, joita olen itse kysynyt opinto-ohjaajaltani. Tämän takia olen osannut vastata opiskelijoille, jotka kysyvät samaa asiaa Service Deskiltä.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 22. huhtikuuta 2019

Pääsiäisloma.

Tiistai 23. huhtikuuta 2019

Palasin pääsiäislomilta takaisin töihin.

Ensimmäinen palvelupyynnö koski palanutta loisteputkilamppua ja tein siitä huoltopyynnön Turun Teknologia kiinteistöille. Sen jälkeen tuli kaksi puhelimen hankintapyynnöä, jotka ohjasin paikalliselle IT-palvelulle.

Seuraava palvelupyynnö oli Service Deskiin välitetty kalastelupyynnö. Henkilö oli saanut sähköpostin, jossa häntä pyydettiin menemään feikkisivustolle uusimaan Turun ammattikorkeakoulun käyttäjätunnus ja salasana. Kalasteluviesti oli muuten hyvin vakuuttava, mutta feikkisivuston linkin osoite oli väärä ja viestin allekirjoitus oli ”Terveisin TurunAMK pääkäyttäjä, Admin User.” Vastasin henkilölle, että kyseessä on huijausviesti ja kysyin, oliko hän avannut viestissä olevaa linkkiä.

Välitin paikallisille IT-palveluille lisää puhelintilauksia. Yhdessä palvelupyynnössä kysyttiin MatLab-lisenssistä ja laitoin sen Lisenssit-jonoon.

Kello kahdentoista jälkeen meillä oli henkilökunnan sisäinen tiedotustilaisuus. Katsoimme sitä Zoomin kautta omassa konttorissamme. Loppupäivä meni puhelimien hankintapyyntöjen kanssa. Välitin niitä paikallisille IT-palveluille. Välitin myös Messiin lisättävää sisältöä Messi-jonoon.

Keskiviikko 24. huhtikuuta 2019

Pääkäyttäjä kertoi, että keväällä salasanapalvelupyynnöt lisääntyvät, ja huomasin sen tänään itsekin. Usealla ihmisellä on joko käyttäjätunnus tai salasana hukassa.

Erittäin hankala tapaus on tällä hetkellä sellainen, jossa ulkomailla asuva opiskelija on pyytänyt aiemmin salasanaa. Hänellä ei ole suomalaista puhelinnumeroa eikä

pankkitunnuksia, joten hän ei voi käyttää ID-palvelua. Pääkäyttäjä lähetti hänelle salasanan tekstiviestillä, kun hän sai varmuuden opiskelijan henkilöllisyydestä henkilötunnuksen avulla. Nyt sama opiskelija pyytää käyttäjätunnusta saamaansa salasanaan. Pääkäyttäjä yrittää selvittää asiaa, koska olisi tietoturvariski lähettää sekä käyttäjätunnus että salasana viestitse.

Seuraavassa palvelupyynnössä opiskelija kertoi, että hänelle tulee Outlookin sähköpostit väärällä aikaleimalla ja kun hän yrittää varauksalenterin avulla varata auton, hänen tekemänsä varaukset näkyvät muille eri aikaan. Lähetin hänelle kuvankaappauksen Outlookin Alue- ja aikavyöhykeasetuksista ja pyysin tarkistamaan, että ne ovat oikein.

Sitten selvitin palvelupyynnön, jossa kysyttiin, että mikä olisi paras ajanvarausohjelma. Muistin, että olemme itse käyttäneet opiskelussa Doodlea ja suosittelin sitä, koska se on ollut toimiva ja selkeä.

Torstai 25. huhtikuuta 2019

Aloitin päivän palvelupyynnöllä, jossa toinen näyttö oli sumea Windows 10 -asennuksen jälkeen. Ensin kysyin, onko näyttö oikeasti sumea vai kokonaan pimeä ja sain vastauksen, että sumea. Sitten etsin netistä ohjeet ja lähetin henkilölle seuraavan viestin:

Start > Settings > System > Display > Advanced scaling settings (Scale and layout alla). Advanced scaling settings ikkunassa, laita päälle vaihtoehto: Let Windows try to fix apps so they're not blurry (Wahab 2018).

Henkilö vastasi, että ikkunat eivät ole sumuisia itsessään, vaan vain toisessa näytössä. Välitin viestiketjun ICT-talon IT-palveluille, koska tarvitsin jonkun säätämään näyttöä antamani ohjeen mukaan.

Seuraavaksi laitoin valmiin vastauspohjan opiskelijalle, jonka salasanan vaihto ei onnistunut. Valmis vastauspohja on kätevä, koska salasananvaihtoon liittyviä ongelmia tulee päivittäin.

Sitten tuli palvelupyyntö, jossa ongelmana olivat pahvit, jotka oli jätetty Lemminkäisenkadun aulaan. Etsin Messistä Lemminkäisenkadun vahtimestarin ja välitin hänelle kyseisen viestin. Hän vastasi, että seuraavat vahtimestaria koskevat pyynnöt voi lähettää suoraan vahtimestareiden omaan sähköpostiosoitteeseen. Tämä oli tärkeä tieto vastaisuiden varalle.

Ohjasin henkilökuntaan kuuluvan henkilön Messistä löytyvän linkin avulla Windows 10 -asennuskalenteriin. Samasta aiheesta tuli toinen kysely, joka liittyi varauskalenterissa oleviin kohtiin ”Resurssit: Windows 1, Windows 2”. Nämä olivat kalenterissa olevia ominaisuuksia, jotka merkitsivät sitä, että asennuksia tehdään kaksi päivässä. Ne eivät siis tarkoita sitä, että itse asennus jaettaisiin kahteen osaan.

Sen jälkeen tuli palvelupyynnöitä, joista toinen koski väärää nimeä koulun järjestelmissä ja toinen kirjautumisongelmia tiettyyn työtilaan. En osannut ratkaista niitä, ja pääkäyttäjä oli jo lähtenyt kotiin, joten jätin palvelupyynnöt odottamaan huomista.

Perjantai 26. huhtikuuta 2019

Ensimmäinen palvelupyyntö koski Eduroam- ja TUAS-verkkoja. Henkilö ei saanut verkkoja toimimaan mobiililaitteellaan yrityksistään huolimatta. Pyysin häneltä ensimmäiseksi kuvankaappauksen mobiililaitteen ruudulta, kun hän yrittää yhdistää laitteen kyseisiin verkkoihin. Hänellä oli kuvassa identiteettiruutu väärin ja pyysin häntä muuttamaan sen oikeaksi. Hän kertoi kokeilleensa siihen useita eri vaihtoehtoja. Täsmensin, että ruudussa täytyy olla hänen työ sähköpostiosoitteensa.

Seuraavaksi tullut palvelupyyntö koski hiirtä, joka ei toiminut kunnolla. Siirsin sen Sepänkadun IT-palveluihin, koska henkilö oli Sepänkadulla töissä.

Perjantai oli hiljainen päivä ja palvelupyynnöitä tuli vähän.

Viikkoanalyysi 5

Työtäni Service Deskillä helpottaisi se, jos olisi luotu jokin yhtenäinen tietokanta, josta tietoa voisi etsiä. Tiedonhaun helppous edistäisi palvelupyynnöiden ratkaisua ja nopeuttaisi toimintaa. Messin hakutoiminto on hyvä ja sen avulla olen löytänyt paljon tietoa. Service Deskillä on käytössä OneNote, jonne on lisätty materiaalia koskien palvelupyynnöissä kysytyjä asioita. Nämä kaksi tiedonlähdettä voisi yhdistää kokonaisuudeksi, joka palvelisi Service Deskin tietokantana.

Hallintojärjestelmät, kuten SAP tai Esmikko, eivät olleet minulle ennestään tuttuja. Olen lukenut niistä Messistä silloin, kun olen saanut palvelupyynnöitä koskien niitä. Koska työsuhteeni kestää vain puoli vuotta, en ole oikeutettu omiin SAP-tunnuksiin, joten en voi itse kokeilla järjestelmää löytääkseni vastauksia asiakkaille. Sellaiset palvelupyynnöt,

joissa käsitellään näitä järjestelmiä, olen yleensä laittanut Hallintojärjestelmät -jonoon tai välittänyt ne suoraan järjestelmäasiantuntijalle.

Opin tällä viikolla, että esimerkiksi Lemminkäisenkadun ja Sepänkadun kampuksilla on omat vahtimestarit eivätkä kampukset eivät kuulu Turun Teknologiakiinteistöjen piiriin. Olen monesti mennyt Turun Teknologiakiinteistöjen kotisivuille täyttämään huoltopyyntöä, mutta sitten muistanut, että kyse ei olekaan tiedepuiston rakennuksesta.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 29. huhtikuuta 2019

Maanantai oli todella hiljainen päivä ja palvelupyynnöjä tuli vain muutamia. Ne olivat kaikki sellaisia, jotka tiesin laittaa omiin jonoihinsa. Esimerkiksi Messi-jonoon kuului palvelupyyntö, jossa kerrottiin Messistä puuttuvista tiedoista. Sähköpostijärjestelmä-jonoon kuuluivat palvelupyynnot kuten postilaatikon oikeudet ja opiskelijaryhmän sähköpostin jakelulista.

Tulostimet lakkasivat toimimasta ICT-talolla ja pääkäyttäjä kutsui niille huollon. Lisäksi tuli muutamia muita tulostintikettejä ja laitoin niitä PrintAdmin-jonoon.

Tiistai 30. huhtikuuta 2019

Tiistai oli myös todella hiljainen päivä, johtui varmasti vappuaatosta. Päivän aikana tuli vain muutama palvelupyyntö, jotka ohjasin oikeisiin joihin.

Tein palvelupyynnön Turun Teknologiakiinteistöille Kunnonkodin tiloista ja sen jälkeen yritin selvittää, mihin Kunnonkodin saavutettavuuden ongelma kuuluu. Kunnonkodilla ei ole opasteita ICT-talon sisällä, eivätkä asiakkaat siksi löydä perille. Kysyin pääkäyttäjältä asiasta Skypessä ja hän sanoi, että hänen täytyy selvittää asiaa.

Aiemmin alkanut ongelma, jossa opiskelija pyysi ensin salasanan ja sitten käyttäjätunnuksen, ratkesi, kun pääkäyttäjä piti Skype-tapaamisen henkilön kanssa ja todensi hänen henkilöllisyytensä sitä kautta.

Keskiviikko 1. toukokuuta 2019

Vappupäivä.

Torstai 2. toukokuuta 2019

Yritin tänään hoitaa palvelupyynnöitä yksin.

Laitoin paikallisiin jonoihin tietokone- ja puhelinpyynnöitä, ja AV-jonoon ongelman, joka koski videotykkiä. Henkilötietoja koskevat muutokset Outlookissa laitoin Sähköpostijärjestelmä-jonoon.

Lähetin kuvankaappauksen Outlookin alue- ja aikavyöhykeasetuksista henkilölle, joka oli yrittänyt järjestää kokousta, mutta kokoukseen osallistuville näkyi eri ajat kuin hänelle. Tänään tuli paljon käyttäjätunnushakemuksia, mutta minulla ei ole oikeuksia tehdä niitä, joten jätin ne odottamaan pääkäyttäjää.

Myöhemmin tuli palvelupyyntö, jossa kysyttiin roskapostista. Henkilö oli saanut Skypeltä sähköpostia, jossa ilmoitettiin, että hän oli saanut ääniviestejä. Tutkin asiaa internetissä ja sain selville, että mobiililaitteilla voi lähettää ääniviestejä Skypen kautta (Microsoft 2019). Vastasin asiakkaalle, että viestit ovat todennäköisesti ääniviestejä.

Ongelmakseni muodostui tänään se, että yhdessä palvelupyyntöissä saatettiin pyytää montaa asiaa enkä tiennyt, miten pyynnön saisi jaettua moneen jonoon. IT-puolen henkilökunta ei myöskään tiennyt, kuinka se tapahtuisi ja sain ohjeeksi odottaa Service Deskin pääkäyttäjän paluuta.

Perjantai 3. toukokuuta 2019

Jatkoin itsenäistä työskentelyä.

Ensimmäiset palvelupyyntö koskivat rikkinäistä kannettavaa tietokonetta ja työpuhelinla. Ohjeistin henkilöt IT-palvelupisteelle. Kannettavan näyttö vilkkui ja puhelimen yhteyshälytys siirtää toiseen puhelimeen.

Sitten tuli kaksi palvelupyyntöä, joissa välitettiin kalastelusähköposteja meille tiedoksi. Vastasin, että viestit voi poistaa. IT-puolen työntekijä tuli kuitenkin kertomaan minulle, että toinen sähköposteista on aito, ja korjasin asiakkaalle, että hän voi avata sähköpostin.

Seuraavaksi tuli kannettavaa tietokonetta koskeva tiketti, jossa ongelmana oli sininen ruutu ja Windowsin stop code "WHEA_UNCORRECTABLE_ERROR". Ohjasin henkilön IT-palvelupisteelle.

Sain Outlookin käyttöä koskevan palvelupyynnön. Henkilö halusi käyttää useaa eri Outlook-osoitetta samalla tietokoneella. Outlook on siitä hankala, että se antaa käyttää vain yhtä tiliä samanaikaisesti yhdessä koneessa. Yritin lisätä omaan Outlookiini toisen sähköpostitilin, mutta se ei ollut mahdollista. Vastasin henkilölle, että hän voisi yrittää avata kaksi eri selainta ja käynnistää niissä yksityiset istunnot ja sillä tavalla käyttää eri tilejä.

Lähetin opiskelijalle opinnäytetyöpohjaan liittyvään tikettiin vastaukseksi Messin ohjeet.

Tein palvelupyynnöt Turun Teknologia kiinteistöille koskien tilojen ilmastointia ja lisäksi lähetin aiemmin tulleen Kunnan kodin saavutettavuusongelman sinne käsittelyyn.

Viikkoanalyysi 6

Olen tällä viikolla lajitellut palvelupyynnöt eri jonoihin ja etsinyt internetistä tietoja asiakkaiden kysymyksiin. Vappu vaikutti työhöni niin, että työpäiväni tuntuivat pitkiltä palvelupyynnöiden vähäisyyden vuoksi.

Minusta on mielenkiintoista tutkia internetistä mahdollisia ratkaisuja asiakkaiden ongelmiin. Opin samalla itse uusia asioita. Olin melko varma, että Skypellä pystyy jossakin muodossa lähettämään ääniviestejä ja tutkittuani asiaa internetissä, löysin ohjeet, joissa sanottiin, että mobiililaitteella voi äänittää ja lähettää ääniviestejä. En ollut itse käyttänyt kyseistä toimintoa Skypessä, mutta testasin sitä ennen kuin vastasin asiakkaan palvelupyynnöön.

Välillä kyseenalaistan omia ratkaisujani, vaikka ne olisivatkin oikeita. Esimerkiksi tapauksessa, jossa palvelupyynnön lähettänyt henkilö halusi käyttää kahta Outlookin sähköpostitiliä samalla tietokoneella, ajattelin, että olisi epäkäytännöllistä pyytää henkilöä käyttämään kahta eri selainta. Ennen kuin vastasin asiakkaalle, kysyin asiaa IT-puolen työntekijältä ja hän sanoi, että ei ole muuta vaihtoehtoa kuin käyttää kahta eri selainta. Oma intuitioni oli siis oikeassa, vaikka kyseenalaistin sen.

Minulle selvisi, että tikettejä ei voi jakaa kahteen jonoon. Yritin tehdä niin yhden palvelupyynnön kohdalla, jossa pyydettiin montaa eri asiaa. Tiketin voi laittaa ensin toiseen jonoon, ja kun tiketti on käsitelty siinä jonossa, asianomaiset siirtävät sen seuraavaan jonoon.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 6. toukokuuta 2019

Turun TeknologiaKiinteistöiltä vastattiin perjantaina tekemääni ilmastointipalvelupyynn-
töön. He pyysivät lisätietoja siitä, millaisista ilmastoinnin puutteista on kyse ja miten ne
ilmenevät. Jäin odottamaan alkuperäisen tiketin lähettäjän vastausta.

Tänään tuli paljon palvelupyynnöitä, joissa tiedusteltiin uusia tietokoneita. Ohjasin ne pai-
kallisille IT-palveluille, koska he tilaavat ja luovuttavat laitteet.

Sain vastauksen perjantain ongelmaan, jossa henkilö halusi käyttää kahta Outlookia sa-
manaikaisesti. Hän oli toiminut ohjeideni mukaan ja saanut tilit toimimaan eri selaimilla.

Myöhemmin päivällä työasemille pyydettiin oheislaitteita kuten hiiriä, telakoita ja HDMI-
adaptereita. Laitoin pyyntöjä paikallisille IT-pisteille ja pyysin ICT-talolla olevia henkilöitä
hakemaan IT-palvelupisteeltä tarvitsemansa laitteen.

Tiistai 7. toukokuuta 2019

Optiman sisäänkirjautumisessa oli huoltotoista johtuvia ongelmia. Sivusto antoi viestin
"Did not receive eduPersonPrincipalName. The Shibboleth IdP server did not send an
eduPersonPrincipalName attribute for some reason. Please contact your IdP maintainer
to sort this out." Asiasta tuli nopeasti monta palvelupyynnöä ja ohjeistin heitä päivittämään
sivua ja tyhjentämään välimuistin.

Vähän myöhemmin kävi ilmi, ettei Optiman ongelma sittenkään liittynyt huoltotoihin. Jos-
tain syystä asiakkaat, joita olin ohjeistanut, eivät päässeet kirjautumaan HAKA-tunnuk-
silla. Minä pääsin kirjautumaan Optimaan normaalisti sekä tietokoneella että puhelimella.
Palvelimelle palautettiin vanha konfiguraatio ja sen jälkeen asiakkaat pääsivät kirjautu-
maan Optimaan normaalisti.

Seuraavaksi tuli hankintatikettejä, joissa aiheina olivat uusi puhelin ja suurempi tietoko-
neen näyttö. Ohjeistimme myös sähköpöydän resetoinnissa. Se tapahtuu painamalla
pöydän molempia nappeja samanaikaisesti, jolloin pöydän asetukset nollautuvat.

Työpuhelimet soivat päivän aikana useaan kertaan. Suurin osa puheluista koski audito-
rioissa olevia videotykkejä, joita henkilöt eivät saaneet päälle, ja he pyysivät apua niiden
käytössä.

Keskiviikko 8. toukokuuta 2019

Hiljainen päivä. Käsittelin ainoastaan pari palvelupyyntöä, joista toinen koski sähköpostin postilaatikon oikeuksia. Laitoin sen Sähköpostijärjestelmä-jonoon. Toinen oli vaihto-opiskelijan vanhentunut salasana. Lähetin hänelle tiedot ID-palvelusta ja jäin odottamaan vastausta.

Neuvoin päivän lopuksi vielä henkilöä, jonka tietokoneen kosketuslevyn alaspäin ”scrollaus” ei toiminut Windows 10 -asennuksen jälkeen. Lähetin hänelle kuvankaappauksen Windowsin asetuksista, joissa kohta ”Drag two fingers to scroll” pitää olla rastitettuna. (Aditya Farrad Productions 2019).

Torstai 9. toukokuuta 2019

Päivä alkoi ilmoituksella, jossa kerrottiin Sepänkadulla sijaitsevan videotykin palaneesta lampusta. Laitoin sen AV-laitteet-jonoon, jotta AV-laitteista vastaavat henkilöt voivat käydä vaihtamassa lampun tai delegoida ongelman oikealle taholle.

Sitten tuli palvelupyyntö, joka koski opinnäytetyötä. Välitin viestin Kansalaisen IT-tuelle, koska olemme neuvoneet opinnäytetöitä koskevia palvelupyntöjä ennenkin sinne, mutta he eivät ole osanneet auttaa ja ongelma on tullut takaisin Service Deskille. He vastasivat, että voimme neuvoa opiskelijan tulemaan käymään Kansalaisen IT-tuessa.

Laitoin Sähköpostijärjestelmä-jonoon muutamia sähköpostilaatikkopyyntöjä.

Myöhemmin käsittelin palvelupyyntöä, jossa kannettavan tietokoneen telakka ei toiminut. Kysyin tiketin lähettäjältä, korjautuuko ongelma, jos hän painaa ”Windows+P” ja valitsee ”Extend”. Hän vastasi, että näyttö etsii signaalia, mutta ei löydä sitä. Lähetin hänelle kuvan telakan kytkennästä USB-johdolla tietokoneeseen ja jäin odottamaan vastausta. Kävi ilmi, että häneltä puuttui USB-kytkentä.

Perjantai 10. toukokuuta 2019

Tulostimille tuli iso päivitys tällä viikolla ja se näkyi edelleen printtereiden toimimattomuudessa. Ohjeena oli käynnistää tietokone uudelleen, jotta uudet ajurit asentuisivat ja silloin tietokoneelta pystyisi taas tulostamaan.

Päivällä tuli muutama hankintapyyntö, joista toinen koski puhelimen panssarilasia ja toinen uuden tietokoneen hankintaa. Laitoin ne paikallisille IT-palveluille. Sitten ohjasin kyselyt Windows 10 -päivityksestä Messistä löytyvään Windows 10 -päivityskalenteriin.

Juttelimme tukipalveluvastaavan kanssa siitä, että voisin jatkossa päivystää välillä henkilökunnan IT-palvelupisteellä. Se toisi työpäiviini enemmän sisältöä.

Neuvoin Linnankadulla työskentelevää henkilöä, joka oli vaihtanut käyttäjätunnukseensa salasanan eikä hän enää sen jälkeen päässyt Eduroam-verkkoon puhelimestaan. Lähetin hänelle kuvankaappauksen omasta puhelimestani ja ohjeet, joissa pyysin häntä menemään puhelimen asetuksiin ja valitsemaan WiFi-verkoista Eduroamin ja painamaan "Unohda". Kun hän tämän jälkeen painaisi uudelleen Eduroam-verkkoa, se kysyisi häneltä kirjautumistietoja, jolloin hän voisi kirjautua sisään uudella salasanallaan. Laitoin hänelle myös Messissä olevan ohjeistuksen, jossa näkyy Eduroamin manuaaliset asetukset. Hän sai lopulta verkon toimimaan puhelimestaan.

Viikkoanalyysi 7

HAKA-kirjautumiseen liittyvä ongelma tuli yllätyksenä työntekijöille, jotka tekivät palvelimeen päivityksen, sillä heillä kirjautuminen toimi normaalisti. Yritin kirjautua itse sekä opiskelijan että työntekijän tunnuksillani, ja niillä molemmilla kirjautuminen onnistui. Tästä huolimatta joidenkin asiakkaiden tunnukset eivät edelleenkään antaneet heidän kirjautua järjestelmään sisään.

Kuulun IT-puolen kanssa samaan puhelinrinkiin, joka tarkoittaa sitä, että minun puhelimeni soi samalla, kun IT-palveluiden puhelin soi. Sain alussa ohjeet, että puhelimeen voi vastata, jos kukaan IT-puolelta ei vastaa. En ole uskaltanut vastata puhelimeen, sillä en koe osaavani auttaa asiakkaita tarpeeksi hyvin. Puhelut koskevat usein auditorioissa olevia projekteja. Tämä on itselleni selkeä kehityskohde ja minun pitäisi rohkaistua vastaamaan puhelimeen ja pyytää muilta työntekijöiltä apua, jos en osaisi ratkaista asiakkaan ongelmaa.

Olen innoissani siitä, että minulla on mahdollisuus päästä päivystämään henkilökunnan IT-palvelupisteelle, koska minusta olisi mielenkiintoista tehdä asennuksia ja selvittää laitevikoja. Toivon, että saan pian perehdytyksen pisteen toimintaan ja voin aloittaa päivystämääni siellä.

Neuvomalla asiakkaalle miten hän yhdistää mobiililaitteensa Eduroamiin, sain oman mobiililaitteeni myös toimimaan Eduroam-verkossa. Minun laitteeni WiFi-yhteys ei ollut toiminut hetkeen ja tyhjensin mobiililaitteen asetukset samalla, kun tein ohjetta asiakkaalle.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 13. toukokuuta 2019

Jatkoin keskustelua vaihto-oppilaan kanssa, joka oli unohtanut vaihtaa salasanansa ja se oli ehtinyt vanhentua. Olin perjantaina lähettänyt hänelle linkin ja tiedot ID-palvelusta ja nyt hän vastasi, että hän ei voi enää kirjautua tililleen eikä siksi voi vaihtaa salasanansa. Täsmensin hänelle, että ID-palvelussa tunnistaudutaan suomalaisilla pankkitunnuksilla, mobiilitunnuksella tai henkilökortilla. Tiedustelin myös, voisiko hän käydä opinto toimistossa, jos ID-palvelun käyttö ei onnistu.

Seuraavaksi tuli palvelupyynnö, joka koski Eduroam-verkkoa. Henkilö oli työmatkallaan asentanut itselleen Eduroam Cat -ohjelman ja kysyi, mitä käyttäjätunnusta siinä pitää käyttää. Hän oli todennut, että Eduroam toimii paremmin ilman tätä ohjelmaa ja halusi asennuksen pois tietokoneeltaan. Pääkäyttäjä vastasi hänelle, ettei hän tarvitse kyseistä ohjelmaa tietokoneellaan, koska Turun ammattikorkeakoulun laitteissa on valmiiksi tarvittavat verkkoasetukset. Hän myös neuvoi henkilöä käymään henkilökunnan IT-tukipisteellä, jotta ohjelma voidaan poistaa.

Tulostusongelmista tuli useampi palvelupyynnö ja laitoin ne PrintAdminille. Lopuksi tuli tiketti, jossa henkilöllä oli vanha tietokone, joka oli todella hidas eikä se pystynyt enää pyörittämään esimerkiksi selaimia. Laitoin kyseisen palvelupyynnön paikallisille IT-palveluille.

Tiistai 14. toukokuuta 2019

Tänään tulostusongelmat jatkuivat, ja niistä tuli muutama palvelupyynnö. Pääkäyttäjä kysyi henkilöiltä, ovatko he käynnistäneet tietokoneet uudelleen, jotta uudet ajurit asentuisivat.

Näiden lisäksi tuli panssarilasin ja langattoman hiiren hankintapyynnöt.

Neuvoin opiskelijaa, joka oli ensin lähettänyt kyselyn Kansalaisen IT-tukeen, josta pyynnö oli ohjattu Service Deskiin. Hänellä oli ongelmia AHOT-hakemuksen kanssa ja neuvoin häntä ottamaan yhteyttä henkilöön, jonka kanssa hän on käynyt ohjauskeskustelun koskien AHOT-hakemusta. Laitoin hänelle myös opetusvideon AHOT-hakemuksen tekemisestä. Video löytyy YouTubesta. Linkitin hänelle Messin Peppi-ohjeen opiskelijoille,

jonka kohdassa kahdeksan käsitellään hyväksilukuhakemuksia. (Turun ammattikorkeakoulu 2019).

Sen jälkeen tuli kysely, jossa kerrottiin, että järjestelmät kuten Teppo ja Messi eivät ole toimineet etätöissä. Kysyin henkilöltä, onko hänen DirectAccess-yhteys aktiivinen ja lähetin lisäksi kuvia asetuksista.

Keskiviikko 15. toukokuuta 2019

Eilisen DirectAccess-asiakkaan järjestelmät toimivat tänään, joten todennäköisesti järjestelmien uudelleenkäynnistys oli auttanut asiaan.

Käsittelin palvelupyynnön liittyen eiliseen Adoben päivitykseen, joka tehtiin Lemminkäisenkadulla sijaitsevassa luokahuoneessa. Henkilö kertoi, että ohjelma pyytää Adobe ID -tunnuksia eikä hän pääse käyttämään ohjelmaa sen takia. Lähetin henkilölle linkin Messin ohjeistukseen, jossa kerrotaan, että Adobe ID:n voi luoda koulun sähköpostilla tai jollakin muulla henkilökohtaisella sähköpostiosoitteella. (Suvanto 2019).

Seuraava palvelupyyntö koski Optimaan kirjautumista. Henkilö ei päässyt Optimaan, koska järjestelmä ilmoitti, että käyttäjätunnus on virheellinen. Pyysin henkilöä vaihtamaan salasanaan ID-palvelussa ja käyttämään lyhytnimitunnusta kirjautumiseen. Se ei auttanut, joten välitin palvelupyynnön Optiman pedagogiseen tukeen. He vastasivat sieltä, että evästeiden takia selaimen on saattanut jäädä vanhat kirjautumistiedot, joten kannattaa kokeilla toista selainta tai tyhjentää selaimen välimuisti.

Sen jälkeen ohjasin toisen henkilön henkilökunnan palvelupisteelle, koska hänen Outlookinsa ei pysynyt yhdistettynä vaan putosi Disconnected-tilaan ja ilmoitti "Trying to connect."

Siirsin Messin jonoon palvelupyynnön, jossa henkilöllä oli vaikeuksia sisällöntuotannossa. Hän yritti tehdä töitä Edge-selaimella. Hänelle vastattiin Messin tuesta, että Messi toimii paremmin muilla selaimilla, kuten Mozilla Firefoxilla.

Torstai 16. toukokuuta 2019

Ensimmäiseksi tuli palvelupyyntö, jossa ilmoitettiin luokkatilan ovenkahvan olevan irtoamassa. Tein siitä huoltopyynnön Turun Teknologiaihteistöille. Seuraavaksi vastasin henkilölle, jonka tietokone pyysi uusia ajureita, mutta hän ei pystynyt asentamaan niitä ilman Admin-oikeuksia. Neuvoin hänelle, että uudet ajurit asentuvat, kun tietokoneen

käynnistää uudelleen. Jos se ei kuitenkaan auttaisi, hän voisi käydä henkilökunnan IT-palvelupisteellä.

Sen jälkeen tuli pyyntö koskien tietokoneen näytönsuojaa ja laitoin sen hankintapyyntönä paikalliselle IT-palvelulle. Loppupäivästä tuli muutamia pyyntöjä poistaa tai lisätä henkilöitä tietyille sähköpostilistoille ja postilaatikoihin.

Perjantai 17. toukokuuta 2019

Tänään pidin ensimmäisen etätyöpäiväni. Sain luvan siihen esimieheltäni, kun tiedustelin asiaa. Työsuhteeseeni kuuluu kolme etäpäivää kuukaudessa. Etätyöskentely oli minulle uutta ja mieluisaa, koska matkoihin ei mennyt aikaa.

Aloitin päivän neuvomalla vaihto-opiskelijaa, jonka salasana ei toiminut Pepissä eikä Optimassa. Hän oli lähettänyt opettajalleen saman viestin ja opettaja oli vastannut, että Optima-ongelmat voivat johtua järjestelmän virheestä ja yleensä odottaminen auttaa. Sitten hän oli ohjannut oppilaan ottamaan yhteyttä Service Deskiin. Vastasin vaihto-oppilaalle, että hän voi yrittää vaihtaa salasanan ID-palvelussa ja jos se ei onnistu, hän voi ottaa uudelleen yhteyttä meihin. Lähetin vastaukseni epähuomiossa opettajalle, kun en saanut muokattua asiakaskenttää ja sen jälkeen minun täytyi lähettää se uudelleen opiskelijan osoitteeseen. Useimmat palvelupyynnöt sisältävät henkilötietoja, joten minun täytyy olla tarkkana, ettei viesti mene väärään osoitteeseen.

Sitten keskustelin opiskelijan kanssa, joka ei saanut opinnäytetyön mallipohjaa ladattua tietokoneelleen. Hän tiedusteli, mitä eroa on Word Onlinella ja Wordin työpöytäversiolla. Selitin hänelle, että Word Online on selaimella käytettävä ja työpöytäversio löytyy asennettuna hänen koneeltaan, jos hänellä on Office365-paketti. Opiskelija kysyi, mistä hän tietää onko hänellä Office365-paketti omalla tietokoneellaan, ja kertoi, että hänellä ei ole lisenssiä siihen vaan hän käyttää sitä Turun ammattikorkeakoulun opiskelijana. Lähetin hänelle kuvankaappauksen portal.office.com-etusivusta, josta löytyy valikko "Asenna Office" ja kerroin hänelle, että opiskelijana hän ei tarvitse lisenssiä, vaan saa asennettua Officen ilmaiseksi.

Tämän jälkeen tuli palvelupyyntö, jossa henkilö kysyi Eduroamiin tarvittavista tunnuksista. Hän oli useaan otteeseen yrittänyt kirjautua Eduroamiin, mutta ei saanut sitä toimimaan. Lähetin hänelle Messin ohjeet ja kerroin, että Eduroamiin kirjautumiseen käytetään työsähköpostia ja Windows-verkon salasanaa.

Viikkoanalyysi 8

Tunnistautumiseen käytettävää ID-palvelua voi käyttää vain suomalaisilla pankkitunnuksilla, mobiilivarmenteella tai henkilökortilla. Esimerkiksi vaihto-oppilaat eivät voi käyttää ID-palvelua, koska heillä ei ole tarvittavia tunnuksia. Heidän kohdallaan täytyy etsiä Pe-pistä voimassa oleva puhelinnumero, johon uusi salasana voidaan lähettää, tai heidän täytyy tulla käymään opintotoimistossa. Jos vaihto-opiskelija on jo lähtenyt Suomesta kotimaahansa, voi häneen olla yhteydessä Skypen avulla ja varmistaa hänen henkilöllisyytensä videoyhteyden aikana.

Etätyöpäivän pitäminen oli mielestäni hyvä asia, koska pystyin tekemään töitä kotona yhtä hyvin kuin työpaikalla. Etätyöpäiviä on kolme kuukaudessa. Ainoastaan työergonomiani kärsi etäpäivästä, sillä minulla ei ole kotona yhtä hyvää työpistettä kuin töissä.

AHOT-hakemusta koskeva palvelupyyntö oli juuri sellainen, jota olin itse kysynyt omalta opinto-ohjaajaltani aiemmin. Sen takia osasin vastata opiskelijan kysymykseen ilman, että jouduin etsimään vastausta Messistä.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 20. toukokuuta 2019

Ensimmäinen palvelupyyntö oli tiedustelu siitä, mikä olisi paras ohjelma, jolla voisi toteuttaa webinaarin. Tutkin aiempia viestiketjuja tikettijärjestelmässä ja löysin vastaavan palvelupyynnön, jossa oli mainittu webinaariohjelmistojen pääkäyttäjä. Välitin viestin hänelle. Hän vastasi, että Adobe Connect ja Zoom ovat webinaareille tarkoitettuja ohjelmistoja.

Seuraava palvelupyyntö koski Optimasta kadonnutta kansiota. Laitoin sen Opetusjärjestelmät-jonoon, mutta se tuli sieltä takaisin Service Deskille ja viestissä luki, että se kannattaa lähettää Optiman osoitteeseen. Opetusjärjestelmät pystyvät kuulemaan vain tunnusongelmissa. Ongelman ratkaisu oli se, että eri henkilöllä oli kansio luottuna itsellään ja kun hän vapauttaisi kansion, se palautuisi muille näkyviin.

Käsittelin palvelupyynnön, joka koski oli Webropolia. Asiakas sanoi, että Webropol ei avaudu ja verkkosalasana ei kelpaa. Kysyin häneltä, yrittääkö hän kirjautua Turun ammattikorkeakoulun Webropoliin ja laitoin hänelle linkin ID-palveluun, jossa hän voi

vaihtaa salasanansa. Tämän jälkeen tuli toinen palvelupyyntö koskien Webropolia. Henkilö yritti kirjautua Webropoliin, mutta kun hän valitsi oikean tilin, hän ei enää päässyt eteenpäin. Etsin aiempia palvelupyynnöitä koskien Webropolia, mutta en löytänyt toimivaa yhteysosoitetta. Webropolin sivuilta löysin heidän oman Service Deskinsä osoitteen. Webropol vastasi, että sivun pitäisi toimia välimuistin tyhjennyksen jälkeen.

Tiistai 21. toukokuuta 2019

Saimme palvelupyynnön, jossa ongelmana oli se, että Outlook oli peruuttanut kokouksen. Henkilö oli tehnyt kokouskutsun ja se näkyi nyt peruutettuna, vaikka hän ei ollut tehnyt asialle mitään. Hän sanoi käyttäneensä uutta puhelintaan silloin, kun peruutus tapahtui, mutta ei ollut silloinkaan käyttänyt kalenteria. Mietimme, kuuluuko palvelupyyntö Sähköpostijärjestelmä-jonoon vai olisiko ongelmaan jokin muu ratkaisu.

Seuraavaksi tuli palvelupyyntö, jossa lomapäivän jälkeen Word antoi seuraavan virheilmoituksen: ”Toimintoa ei voida suorittaa. Tietokoneeseen on asennettu yhteensopimattomia Office-tuotteita. Jos sinulla on järjestelmänvalvoja, kysy neuvoja häneltä.” Pyysin henkilöä käymään tietokoneensa kanssa henkilökunnan IT-palvelupisteellä.

Sen jälkeen tuli muutama hankintapyyntö, joista toisessa oli tarve rullahiirelle ja toisessa tarvittiin muistitikku tietokoneen varmuuskopiointia varten.

Keskiviikko 22. toukokuuta 2019

Aloitin päiväni neuvomalla opiskelijaa, joka ei päässyt Messiin. Sekoitin itse lyhytnimitunnuksen ja sähköpostiosoitteen ja neuvoin häntä kirjautumaan lyhytnimitunnuksella, vaikka Messiin kirjaudutaan sähköpostiosoitteella. Onneksi hän kuitenkin lähetti minulle kuvankaappauksen tilanteesta ja kävi ilmi, että hän oli unohtanut edu-liitteen sähköpostiosoitteestaan.

Siirsin AV-jonoon palvelupyynnön, jossa kerrottiin, että Lemminkäisenkadulla oleva projektori vilkkuu.

Seuraavaksi vastasin palvelupyyntöön, jossa henkilö kysyi vierailijoille tarkoitetusta verkosta. Heille oli tulossa vierailijoita Lemminkäisenkadulle ja he tarvitsivat vieraille internet-yhteyttä. Lähetin hänelle Messistä löytyvän ohjeen TUAS Guest-verkosta ja tiedot siitä, miten siihen kirjaudutaan.

Saimme tiedoksiannon siitä, että turkuamk.fi-sivut antoivat virheilmoituksen eikä sivun sisältöä näkynyt. Sivun ylläpito oli saanut asiasta jo tiedon ja jäimme odottamaan asian selviämistä.

Koko organisaatiota pyydettiin asentamaan Secapp-sovellus työpuhelimisiin. Sovelluksen on tarkoitus edistää tiedotusta erikoistilanteissa. Secappiin liittyvät tiedot ilmoitettiin sähköpostilla ja lisäohjeet asennukseen löytyivät Messistä. Ensimmäinen Secappiin liittyvä palvelupyyntö koski asennusohjeita, joissa käskettiin estää sijainninkäyttö, mutta asennus ei silloin ollut mahdollista. Pääkäyttäjä kertoi, että kannattaa kerätä useampi Secapp-palvelupyyntö, jotta niihin voi kysyä yhteisen vastauksen Secappin henkilökunnalta.

Torstai 23. Toukokuuta 2019

Tänään Service Deskiin tuli aamusta asti paljon Secapp-sovellukseen liittyviä palvelupyyntöjä. Osa oli sellaisia, joissa henkilön puhelinnumeroa ei ollut Turun ammattikorkeakoulun järjestelmissä ja hän ei sen takia päässyt kirjautumaan sovellukseen. Heitä ohjeistettiin lähettämään puhelinnumerossa infolle, joka sitten lisäisi sen henkilön tietoihin. Lisäksi oli tikettejä, joissa henkilö kuului Secappissa väärään ryhmään. Esimerkiksi ICT-talolla työskentelevä henkilö kuului Lemminkäisenkadun ryhmään. Henkilö voi kuulua vain yhteen ryhmään kerrallaan. Muutama palvelupyyntö koski Secappin ohjeita, joissa oli kohtia, jotka eivät käytännössä toimineet tai olivat virheellisiä.

Vastasin henkilölle, joka ei saanut auki sähköpostissa tullutta linkkiä, jolla voisi ilmoittautua kurseille. Minä sain linkin jostain syystä auki ja löysin sieltä yhteystiedot, jotka laitoin opiskelijalle, jotta hän voi ottaa yhteyttä kurssin vastuuhenkilöön.

Sain palvelupyynnön, jossa Lemminkäisenkadulla oleva tietokone näytti väärää aikaa. Tietokonetta käytettiin vain tutkimusten datansiirtoon, joten en ollut varma, miten se on kytketty verkkoon. Laitoin palvelupyynnön Lemminkäisenkadun IT-palvelut jonoon. Sitten tuli Askoon liittyvä palvelupyyntö, jonka siirsin Hallintajärjestelmät-jonoon.

Perjantai 24. toukokuuta 2019

Pidin toisen etäpäivän tänään. Ensimmäinen palvelupyyntö koski ICT-talon kahvihuoneen terassia, joka metsitty. Laitoin siitä palvelupyynnön Turun Teknologiaakiinteistöille.

Sitten tuli palvelupyyntö, jossa henkilö oli merkitty Secapp-sovelluksessa Sepänkadun ryhmään, vaikka hän työskenteli ICT-talolla. Kirjauduin Secappin sivustolle Service

Deskin tunnuksilla, siirsin henkilön oikeaan ryhmään ja lähetin hänelle viestin, että hänen ryhmänsä on muutettu oikeaksi.

Seuraavaksi pyydettiin opiskelijoiden työharjoittelusopimusta ja –suunnitelmaa. Etsin ne Messistä ja laitoin henkilölle linkin sivulle. Jäin kuitenkin miettimään asiaa, koska itse olen saanut kyseiset tiedostot Optimasta, mutta ehkä Taideakatemia puolella ne löytyvät vain Messistä. Linkki oli väärä ja laitoin palvelupyynnön eteenpäin.

Tutkin pääkäyttäjän käsittelemää palvelupyyntöä, jossa opiskelijalla oli ongelmia opinäytetyön mallipohjan kanssa. Hän oli ohjeistanut opiskelijan Kansalaisen IT-tukeen ja olin eilen lukenut, että palvelupiste jää tänään kesälomalle ja avautuu uudelleen vasta syksyllä. Laitoin pääkäyttäjälle viestiä ja hän laittoi tiedon opiskelijalle. Opiskelijalle tämä tieto oli pettymys, koska hän tarvitsi kipeästi apua mallipohjan kanssa.

Viikkoanalyysi 9

Secapp aiheutti Service Deskillä palvelupyyntöjen tulvan. En ollut saanut sovelluksesta perehdytystä etukäteen ja tiesin sen toiminnasta yhtä paljon kuin tavalliset käyttäjät. Tämän takia minun oli vaikea neuvoa asiakkaita sen käytössä. Pystyin Service Deskin omilla tunnuksilla tutkimaan Secappia ja opettelemaan sen käyttöä. Omassa työpuhelimessani sovellus ei toiminut, vaikka lähetin työnumeroni saamieni ohjeiden mukaan infoon. Tiedustellessani asiasta sain vastaukseksi, että AD:n ja Secappin välillä on yhteysongelma.

Olen oppinut löytämään tietoa etsimällä OTRS6-järjestelmästä vanhoja palvelupyyntöjä käyttämällä hakutoimintoa. Sitä kautta olen löytänyt sähköpostiosoitteita ja malliesimerkkejä siitä, miten jokin vastaava ongelma on aiemmin ratkaistu. Olen myös oppinut virheen kautta silloin, kun olen laittanut palvelupyynnön väärään jonoon ja sieltä on tullut vastaus, että palvelupyyntö kuuluu toiseen jonoon.

Minulle Webropolin käyttö oli uusi kokemus ja kun asiasta tuli tikettejä, lähdin Messin kautta tutkimaan asiaa ja päädyin kirjautumaan Webropoliin omalla tunnuksellani. Webropolissa voi tehdä kyselytutkimuksia, joita voi käyttää esimerkiksi opinäytetyön materiaalina.

3.10 Seurantaviikko 10

Jätän tässä viikon 22 välistä, koska olin sairaana 28. - 29.5 ja 30.5 oli helatorstai eli vapaa päivä.

Maanantai 3. kesäkuuta 2019

Sain käyttöni oikeudet käyttäjätietohallintatyökalu Microsoft Forefront Identity Manageriin (FIM). Tämä tarkoittaa sitä, että voin tästä lähtien nollata käyttäjien salasanoja, muuttaa tunnusten voimassaoloaikoja ja tarkistaa käyttäjien tietoja silloin, kun tilanne niin vaatii. Näitä oikeuksia olen odottanut, koska meille tulee päivittäin kysymyksiä liittyen käyttäjien tunnuksiin ja nyt voin itse ratkaista näitä ongelmia. Harmillista kyllä, voin tarkastella ainoastaan henkilökunnan käyttäjätunnuksia, en opiskelijoiden.

Microsoft Forefront Identity Manager (FIM) on hyvin yksinkertainen käyttöliittymältään ja harjoittelin sen käyttöä etsimällä henkilökuntaan kuuluvia henkilöitä hakutoiminnolla.

Pääkäyttäjä kehotti minua pyytämään Service Deskin omat tunnukset Peppiin ja laitoin asiasta sähköpostia henkilölle, joka näitä tunnuksia antaa. Hän kuitenkin vastasi, että Peppi-tunnukset eivät ole minulle tarpeellisia, joten en niitä saanut. Minulla ei myöskään ole oikeuksia puhelinliittymien muokkaamiseen. Tiedustelin oikeuksista pääkäyttäjältä ja hän sanoi miettivänsä asiaa. Puhelinliittymiin on pyydetty paljon reissupaketteja ja ajattelin, että pääkäyttäjän jäädessä kesälomalle ensi viikolla, olisi minun varmasti hyödyllistä hallita pakettien tilaaminen.

Löysin itseni Secappin käyttäjälistasta ja sain otettua sovelluksen käyttöön. Minulla oli aiemmin ongelmia sovelluksen kanssa, koska minun työnumeroani ei oltu rekisteröity ja sovelluksella on ollut ongelmia tietojen lataamisessa AD:n puolelta. Secapp-ongelmat näkyivät myös palvelupyynnöissä, ja monilla asiakkailla oli samoja ongelmia kuin minulla.

Tiistai 4. kesäkuuta 2019

Harjoittelin käyttämään eilen saamiani FIM-tunnuksia, kun tuli palvelupyyntö, jossa henkilön oikeuksia piti jatkaa elokuun loppuun. Etsin hänet tietokannasta ja muutin hänen käyttöoikeutensa päättymään kesäkuun sijasta elokuuhun. Sitten vastasin palvelupyyntöön, että pyydetyt muutokset on tehty.

Tein kaksi huoltopyyntöä Turun Teknologiakiinteistöille. Toinen koski ICT-talon vessojen puutteellista siivousta ja toisessa ilmoitettiin kahden loisteputken palaneen luokkahuoneessa.

Pääkäyttäjä ohjeisti minua laittamaan kaikki ICT-talon sisäiset tulostusongelmat talossa olevalle tietylle työntekijälle ja muut Printadmin-jonoon. Tietoturvaapäällikkö kävi selvittämässä muutaman Secappiin liittyvän ongelman, joista on tullut palvelupyynnöitä Service Deskille.

Keskiviikko 5. kesäkuuta 2019

Pidin etäpäivän. Aloitin päivän tekemällä palvelupyynnön Turun Teknologiakiinteistöille, koska ICT-talon auditoriossa oli ollut huono sisäilma pääsykoepäivänä. Muita vikoja olivat nariseva ovi ja toiseksi viimeisen penkkirivin heiluva pöytä ja nariseva tuoli. Ilmoitin asiakkaalle, että tein huoltopyynnön näistä asioista ja suljin palvelupyynnön.

Seuraavaksi tuli palvelupyyntö, jossa pyydettiin yleistä ohjetta Internet Explorerin kielen vaihtoon. Palvelupyynnössä kerrottiin, että SAP HR -järjestelmä toimii vain suomeksi ja monella on selaimen kielenä englanti eivätkä he osaa vaihtaa sitä. Tutkin internetistä ohjetta Internet Explorerin kielen vaihtamiseen ja tein heille tiedoston, jossa oli ruutu-kaappauksina kielen vaihtamisen ohjeet.

Opiskelijalta tuli palvelupyyntö, jossa hän kertoi, että hän ei pääse kirjautumaan Optimaan. Hän sai ilmoituksen "Olet onnistuneesti kirjautunut Shibboleth/tunnuksellasi. Vastaavaa Optima-tunnusta ei kuitenkaan löytynyt, tai tunnusta ei ole rekisteröity Shibboleth-tunnukseksi. Jos haluat yhdistää Shibboleth- ja Optima-tunnuksesi, kirjoita alle Optima-tunnuksesi ja salasanasi. Jos Optima kirjautuminen onnistuu, jatkossa riittää, kun kirjaudut Shibboleth-tunnuksellasi." Muistin, että vastaavassa tapauksessa olin saanut ohjeeksi ohjeistaa henkilöä tyhjentämään selaimen välimuistin tai kokeilemaan eri selainta. Ehdotin hänelle välimuistin tyhjennystä, mutta se ei auttanut, joten kysyin pääkäyttäjältä asiasta. Hän ohjeisti laittamaan palvelupyynnön Opetusjärjestelmät-jonoon.

Torstai 6. kesäkuuta 2019

Tänään toisella opiskelijalla oli samanlainen Optima-kirjautumisongelma kuin eilisellä opiskelijalla. Laitoin palvelupyynnön Opetusjärjestelmät-jonoon.

Käsittelin Secappin asennukseen liittyvän palvelupyynnön. Henkilö kysyi, voisiko hän tulla Linnankadun IT-tukeen asennuttamaan ohjelman ja vastasin hänelle, että

Linnankadun päivystys on auki tiistaisin ja torstaisin. Hän vastasi, että voinko varmistaa, että joku on ensi tiistaina paikalla ja laitoin palvelupyynnön Linnankadun omaan IT-palvelujonoon. Linnankadun IT-tuesta vastaava työntekijä huomasi palvelupyynnön ja laittoi minulle Skypessä viestiä, että Linnankadun päivystys päättyy tähän viikkoon ja IT-tuki on paikalla vain tarvittaessa. Tämä oli minulle tärkeä tieto, sillä Service Deskiin tulee paljon palvelupyynnöitä Linnankadulta.

Myöhemmin saimme roskapostia, jossa lähettäjänä oli presidente@ciavedal.it ja viestin sisältö oli huonolla suomenkielellä kirjoitettu pyyntö toimittaa neljä miljoonaa euroa orpokodeille ja hyväntekeväisyysjärjestöille. Pääkäyttäjä laittoi viestin eteenpäin sähköpostijärjestelmistä vastaavalle henkilölle, jotta viestin lähettäjä voidaan estää.

Järjestelin opinnäytetyötiedostojani suurimman osan ajasta, koska palvelupyynnöpuolella oli hiljaista.

Perjantai 7. kesäkuuta 2019

Aamulla tuli muutamia hankintapyynnöitä. Yhdessä pyydettiin muistitikkuja ja laitoin sen Datacityn IT-palveluihin, koska henkilö oli Messin mukaan töissä siellä.

Laitoin Turun Teknologiaakiinteistöille huoltopyynnön, joka koski ICT-talolla olevan työhuoneen valoja. Lähetin palvelupyynnön tekijälle kuittauksen, että hänen pyyntönsä oli laitettu eteenpäin.

Sen jälkeen tuli kysely, onko Turun ammattikorkeakoulun verkossa yhteyskatkos, sillä henkilö ei päässyt liittymään kannettavalla tietokoneellaan kyseiseen verkkoon. Service Deskillä ei ollut tiedossa, että verkossa olisi yhteyskatkoksia. Verkkokatkoksista ilmoitetaan yleensä etukäteen Messissä. Henkilö käynnisti tietokoneensa uudelleen ja vikatilanne korjaantui.

Seuraavassa palvelupyynnössä entinen vaihto-opiskelija pyysi käyttäjätunnukseensa salasanaa. Hän oli palannut kotimaahansa eikä hänellä ollut suomalaisia pankkitunnuksia, joten hän ei voinut käyttää ID-palvelua. Tällainen pyyntö on hankala, sillä henkilön tiedot täytyy todentaa luotettavasti jollain muulla tavalla. Yleensä henkilöltä täytyy pyytää Pepistä löytyvä puhelinnumero ja henkilötunnuksen loppuosa. Uuden salasanan voi lähettää tuohon Pepistä löytyvään numeroon.

Olen tästä päivästä eteenpäin yksin vastuussa Service Deskin toiminnasta noin kahden viikon ajan.

Viikkoanalyysi 10

Seurantajaksoni lopussa sain oikeudet FIM-portaaliin. Oikeudet ovat vain henkilökunnan puolelle, joten en voi tarvittaessa auttaa opiskelijoiden ongelmissa. Portaalissa voi nollata käyttäjätilin salasanan ja lisätä käyttäjälle Googlen pilvipalveluiden oikeudet. Opin salasanan nollaamisen nopeasti ja tunsin itseni hyödylliseksi, kun lähetin työntekijöille uusia salasanoja tekstiviestillä. Opin, että työntekijän täytyy pyytää esimiehen kuittaus käyttöoikeuksiensa jatkamiseen. Jos esimies ei ole kuitannut sähköpostia, jonka työntekijä lähettää meille, täytyy meidän pyytää sähköpostiin esimiehen kuittaus. Tämä asia on tärkeä muistaa, sillä käyttöoikeuksia ei saa jatkaa ilman esimiehen lupaa.

Minusta on jännittävää jäädä yksin päivystämään Service Deskille nyt, kun pääkäyttäjän loma alkaa. Minulle on ohjeistettu, että voin kysyä asioista toimistossamme työskenteleviltä henkilöiltä ja olen niin tehnytkin. Minusta olisi tärkeää, että pystyisin tässä kohtaa itsenäiseen työskentelyyn, mutta suurimmaksi osaksi työni on asioiden tiedustelemista muilta työntekijöiltä.

Kesällä monet osastot ovat kiinni ja koulun toiminta hiljenee muutamaksi kuukaudeksi. Palvelupyyntöjenkin osalta kiire vähenee, koska henkilökunta ja opiskelijat ovat kesälomalla.

4 ITIL JA SERVICE DESK

4.1 Information Technology Infrastructure Library (ITIL)

Information Technology Infrastructure Library eli ITIL on infrastruktuurikirjasto, joka sisältää parhaita käytäntöjä ja malleja IT-johtamisen prosesseille. ITIL:a on käytetty ja kehitetty yli 20 vuotta ja se on globaalisti käytössä oleva IT-palvelujohtamisen viitekehys. ITIL-mallin kehitys alkoi Englannissa valtionhallinnon hankkeena 1980-luvulla. Tavoitteena oli tunnistaa tietotekniikkapalveluiden puutteet ja parantaa palveluiden laatua. (Wakaru 2019.)

ITIL:n kolmas versio (2011) perustuu palvelun elinkaareen ja se muodostuu viidestä osasta: Palvelustrategia (Service strategy), Palvelusuunnittelu (Service design), Palvelutransitio (Service transition), Palvelutuotanto (Service operation) ja Jatkuva palvelun parantaminen (Continual service improvement.) Jokainen elinkaaren osa on oma teoksensa. (Wakaru 2019.)

4.2 Service Deskin toiminta ITIL:n mukaisesti

Service Desk on osa ITIL 2011 Palvelutuotanto-teosta. Palvelutuotannon prosesseja on viisi: herätteidenhallinta (Event management), häiriönhallinta (Incident management), ongelmanhallinta (Problem management), palvelupyyntöprosessi (Request fulfillment) ja pääsynhallinta (Access management). Herätteidenhallinta, ongelmanhallinta ja pääsynhallinta voivat kuulua muille osastoille, mutta Service Deskin päävastuu on häiriötilanteiden ja palvelupyyntöprosessien hallinnassa. Nämä kaksi prosessia ovat Service Deskin ydintoiminnot ja suurin osa Service Deskin päivittäisestä toiminnasta pohjautuu niihin. (Cherwell Software 2019.)

Service Desk on vastuussa siitä, että häiriötilanteet ratkaistaan mahdollisimman tehokkaasti ja nopeasti, jotta palveluprosessi palautuu normaalitilaansa. Häiriötilanteen ratkaisemisella on tässä hyvin laaja merkitys, koska se voi tarkoittaa teknisen vian korjaamista tai asiakkaan kyselyyn vastaamista. (Cherwell Software 2019.)

Service Deskin päällikön tulee pitää huolta siitä, että kaikilla Service Deskillä työskentelevillä on käytössään tarvittavat työkalut sekä tiedot ja taidot, jotta mahdolliset häiriöt

voidaan käsitellä nopeasti ja tehokkaasti. Ilman asianmukaista tietotaitoa häiriötilanteiden ratkaisemisen tehokkuus heikentyy huomattavasti. (Cherwell Software 2019.)

Service Deskin toimintaan kuuluu tapausten kirjaaminen, kategorisoiminen ja priorisointi. Kaikki tukipyynnöt tulevat Service Deskiin, jossa ne tulisi lajitella sisällön mukaan insidenteiksi tai palvelupyynnöiksi. Tukipyynnöt täytyy myös priorisoida kiireellisyyden mukaan. (Nordström 2019.)

Insidentti on virhetilanne, joka estää palvelun käytön. Insidenttien ratkaisut sisältävät yleensä tutkimustyötä, jotta järjestelmässä tai laitteessa ilmennyt vika voidaan tunnistaa. Toistuvista insidenteista voi myös olla valmis ohjeistus väliratkaisuille, jollei taustalla olevaa ongelmaa ole ratkaistu. (Nordström 2019.)

Palvelupyynnöt ovat usein toistuvia ja suoritetaan ennalta määritellyn standardin palveluprosessin mukaisesti. Tällaisia toistuvia palvelupyynnöitä ovat esimerkiksi uusien ohjelmien ja laitteiden hankinta, johon tulisi löytyä valmiit ohjeet, joita seurata. Palvelupyynnöissä ei ole kyse järjestelmien viasta tai muusta toiminnan esteestä. (Nordström 2019.)

Kaikista tukiprosesseista tulisi kirjata tiketti Service Deskissä, vaikka tukiprosessin elinkaari jäisikin vain ensimmäiseen kontaktiin, kuten asiakkaan puhelinsoittoon (Nordström 2019). Kun prosessi on valmis, tulee tiketti sulkea ja se tallentuu tikettijärjestelmään (Micro Focus 2018).

Service Deskin työntekijät toimivat organisaation ensimmäisen tason tukena. Heidän tehtävänsä on ratkaista ongelma ensivasteessa ja palauttaa toiminta normaaliksi niin nopeasti kuin mahdollista. Jos ensivaste eli Service Desk ei pysty ratkaisemaan ongelmaa sovituissa aikarajoissa, on heidän siirrettävä tapaus eteenpäin eli eskaloida se. (Micro Focus 2018.)

Service Deskille kuuluu myös käyttäjien kanssa kommunikointi. Käyttäjille tulee tiedottaa häiriötilanteiden kehittymisestä sekä tulevista katkoksista ja muutoksista. (Micro Focus 2018.)

4.3 Turun ammattikorkeakoulun Service Desk

Käyttäjät voivat ottaa Service Deskiin yhteyttä tukipyyntölomakkeen, sähköpostin, asiakasportaalin tai puhelimen välityksellä. Käyttäjät tulevat usein myös paikanpäälle, vaikka Service Deskillä ei ole fyysistä vastaanottopistettä. En ole tietoinen, onko Service

Deskille määritetty palvelutasosopimus (SLA) ja jos on, mikä on tavoiteaika tukipyyntöön vastaamiselle.

Tukipyynnot tulevat OTRS-tikettijärjestelmään. Ensin käyttäjältä saatuun tukipyyntöön kirjataan tiedot järjestelmää varten. Tiketistä kirjattavat kentät ovat otsikko, tyyppi, palvelu, palvelutasosopimus, saapumistapa, toimipiste, luokkahuone tai tila, ensimmäinen kontaktipiste ja asiointitapa. Tiketillä on aina oma tikettinumero, joka muodostuu automaattisesti.

Tiketin tyyppi on etukäteen merkitty palvelupyynnöksi, mutta muita vaihtoehtoja olisivat hankintapyyntö, tuki- ja opastuspyyntö, pääsynhallinta, luokittelematon ja vikailmoitus. Minua ohjeistettiin käyttämään palvelupyyntöä, mutta tilanteissa, joissa käyttäjä pyytää esimerkiksi uutta työkonetta, tulee ticketti merkitä hankintapyynnöksi. Minua ei ohjeistettu muuttamaan palvelutasosopimusta, joten kaikki minun käsittelemäni ticketit olivat priorisoituina tasoa 3 eli normaali. Muita vaihtoehtoja olisivat olleet 1 ASAP eli kiireellinen, 2 Korkea, 4 Ei kiire ja 5 Ei SLA. Minua ohjeistettiin kiireellisen tietovuototapauksen sattuessa etsimään työpaikan käytävältä joku, joka ottaisi asian hoitaakseen. Tästä syystä en usko, että ensimmäisen tason prioriteetti on aktiivisesti käytössä.

Saapumistapoja tiketeille ovat käynti, muu, puhelin, asiakasportaali, Skype, sähköinen lomake ja sähköposti. Tässäkin kohtaa ohjeenani oli jättää valinnaksi sähköposti, joten kaikki käsittelemäni ticketit olivat sähköpostilla tulleita, vaikka osa tulikin varmasti esimerkiksi sähköisen lomakkeen kautta. Minua ei ole ohjeistettu tekemään puhelinsoitoista tai asiakaskäynneistä tikettejä.

Kun tiedot on kirjattu järjestelmään, on aika selvittää mistä ticketissä on kyse. Yleensä ongelmanratkaisu etenee niin, että Service Deskin pääkäyttäjä tiedustelee ongelmasta esimerkiksi eri osaston työntekijältä, ratkaisee ongelman itse tai kysyy IT-tuelta, joka on meidän kanssamme samassa toimistotilassa. Minä en tunne Turun ammattikorkeakoulun työntekijöitä niin hyvin, että osaisin sanoa, kuka työskentelee milläkin osastolla. Olen tarvittaessa etsinyt Messistä tiettyjen toimialojen työntekijöitä ja lähettänyt heille sähköpostia. Olen pyytänyt apua myös IT-tuen henkilökunnalta.

Minulla on ollut hyvin rajattu osaamisalue Service Deskillä ja siihen on kuulunut se, että laitan palvelupyynnöksi niille tarkotettuihin jonoihin. Jonoja lukevat eri osastoiden henkilöt. En ole voinut ratkaista osaa palvelupyynnöistä ensivasteessa, koska minulta on puuttunut tietotaito ja oikeudet järjestelmiin.

Service Deskillä ei ole käytössä tietokantaa, josta löytyisi malliesimerkkejä tapauksille, joita käyttäjät useimmin tiedustelevat. OneNotessa on hyvin niukasti yleisiä ohjeita, minkä lisäksi sain aiemmalta Service Deskin opiskelija-assistentilta tekstitiedoston, jossa on hänen kokoamiaan ohjeita.

Opinnäytetyöni seurantajaksolla Service Desk ei ilmoittanut etukäteen esimerkiksi printtereiden ohjelmistopäivityksestä tai järjestelmän häiriöistä. Häiriöistä ja muista vikatilanteista on ilmoitettu Messissä vasta, kun useat käyttäjät ovat lähettäneet niistä palvelupyynnöitä Service Deskiin.

Usein sama ongelma tulee Service Deskillle monta kertaa saman päivän aikana. Järjestelmässä on käytössä valmispohjia ainoastaan salasanan vaihdolle.

Kun tiketin sulkee järjestelmässä, kysyy järjestelmä, että lähetetäänkö palautekysely. Minua ohjeistettiin, että palautekyselyä ei tarvitse lähettää. En ole tietoinen siitä, mihin asiakaspalvelukyselyä käytetään.

4.4 Kehitysehdotukset Service Desk -assistentin työtehtäviin

Taulukossa 1 kuvataan kehitysideoita, joiden avulla Service Deskin toimintaa voisi muuttaa enemmän ITIL:n mukaiseksi. Ensimmäisessä sarakkeessa kerrotaan ITIL:n osa-alueet Service Deskissä ja toisessa sarakkeessa kerrotaan, miten nämä osa-alueet on toteutettu Turun ammattikorkeakoulun Service Deskissä. Kolmannessa sarakkeessa esitetään kehitysideoita, joiden avulla Turun ammattikorkeakoulun Service Deskin toimintaa voisi muuttaa enemmän ITIL:n mukaiseksi.

Jotta Turun ammattikorkeakoulun Service Desk vastaisi paremmin ITIL:n määrittämiä parhaita käytänteitä, tulisi uusi työntekijä perehdyttää työtehtävään, ja luoda perehdytysmateriaalia. Lisäksi Service Deskin työntekijöillä tulisi olla tarvittavat työkalut eli käyttöoikeudet tarvittaviin järjestelmiin. Tällä tavalla varmistetaan, että työntekijä pystyy käsittelemään mahdollisimman monta palvelupyynnöä ensivasteessa ja häiriötilanteet ratkaistaan tehokkaasti ja nopeasti.

Kirjaamalla kaikki tapaukset järjestelmään, pystytään myöhemmin tarkastelemaan käsiteltyjä pyynnöitä ja tarvittaessa palaamaan niihin. Kun jokainen tapaus priorisoidaan oikein, varmistetaan, että kiireellisimmän prioriteetin tapaukset käsitellään ensimmäisenä. Käyttämällä palvelutasosopimusta voidaan tapauksien prioriteettien perusteella

määritellä, mikä on aikaraja tapauksien käsittelylle ja koska ne laitetaan eteenpäin järjestelmässä, jos Service Desk ei pysty niitä ratkaisemaan. Kategorisoimalla tapaukset tarkemmin esimerkiksi insidentteiksi ja palvelupyynnöiksi, edistetään insidenttien eli virhetilanteiden tunnistamista järjestelmässä. Palvelupyynnöille ja insidentteille voidaan luoda valmiita toimintaohjeita, jotka tehostavat niiden käsittelyä.

Taulukko 1. ITIL, Service Desk ja kehitysideoita

Service Deskin osa-alueet ITIL:ssa:	Turun ammattikorkeakoulun Service Desk:	Mitä voitaisiin tehdä, jotta Service Deskin toiminta olisi enemmän ITIL:n mukaista:
Service Deskin työntekijöillä on käytössä tarvittavat työkalut sekä tietotaito työn tekemiseen.	Opiskelija-assistentilla ei ollut perehdytystä työhön eikä oikeuksia työn kannalta oleellisiin järjestelmiin. Service Deskillä ei ole yhtenäistä tietokantaa.	Perehdytetään uusi henkilö työtehtävään ja varmistetaan hänelle tarvittavat käyttöoikeudet. Luodaan perehdytysohje. Koulutetaan henkilöstöä jatkuvasti kehittyvässä työssä.
Tapausten kirjaaminen, kategorisointi ja priorisointi.	Tapaukset kirjataan järjestelmään palvelupyynnöinä tai hankintapyynnöinä. Prioriteettina on aina taso 3 eli normaali. Kaikkia tapauksia ei kirjata järjestelmään.	Kirjataan kaikki tapaukset järjestelmään, myös puhelinoimit ja käynnit. Kategorisoidaan tapaukset tarkemmin ja arvotetaan ne kiireellisyyden mukaan.
Ensivasteessa tapahtuva ongelmien diagnosointi ja ratkaisu.	Ensivasteessa tapahtuva diagnosointi, jonka jälkeen pääkäyttäjä ratkaisee ongelman, tiketti laitetaan jonoon tai välitetään toiselle taholle.	Annetaan kaikille Service Deskin työntekijöille tarvittavat työkalut ongelman ratkaisemiseen. Dokumentoidaan valmiita ohjeistuksia ja ratkaisuja tunnetuille ongelmille.
Insidenttien tai palvelupyynnöiden ratkaiseminen, jos mahdollista.	Pääkäyttäjä ratkaisee tapauksen, tiketti laitetaan jonoon tai välitetään toiselle taholle.	Annetaan kaikille Service Deskin työntekijöille tarvittavat työkalut tapausten ratkaisemiseen. Luodaan yhtenäinen tietokanta Service Deskille.
Insidenttien ja palvelupyynnöiden eskalointi, kun niitä ei pystytä ratkaisemaan sovituissa aikarajoissa.	Sovittuja aikarajoja ei ole. Opiskelija-assistentti eskaloi suurimman osan tiketeistä ja pääkäyttäjä ratkaisee niitä itse.	Sovitetaan selkeät aikarajat eri prioriteettien tapauksille.
Ratkaistujen insidenttien ja palvelupyynnöiden sulkeminen.	Kaikkia tapauksia ei kirjata järjestelmään. Tapaukset jäävät helposti auki, vaikka ongelma olisi ratkaistu.	Painotetaan tapausten sulkemista niiden valmistuttua.
Kommunikointi käyttäjien kanssa esimerkiksi tulevista muutoksista, prosessin etenemisestä ja sovituista katkokista.	Service Desk ei ilmoita etukäteen esimerkiksi printtereiden ohjelmistopäivityksestä. Verkkoihin liittyvät katkokset ilmoitetaan Messissä.	Vahvistetaan kommunikointia asiakkaiden kanssa ja ilmoitetaan etukäteen mahdollisista häiriötilanteista ja katkokista.

Yhteisen tietokannan avulla tarvittavat tiedot ovat saatavilla jokaiselle työntekijälle eikä työntekijöiden aika kulu tiedonhakuun. Käyttäjille annetut ohjeet ovat yhdenmukaisia, kun ne lähetetään yhteisestä tietokannasta.

Sulkemalla tapaukset käsittelyn jälkeen, varmistutaan siitä, että jokainen tapaus on ratkaistu. Tapauksia voidaan tarkastella jälkikäteen, koska ne tallentuvat järjestelmään suljettuina palvelupyynnöinä. Jos järjestelmässä on paljon avoimia tikettejä, on tapauksien tarkastelu hankalaa, koska ei tiedetä, missä vaiheessa tapauksen käsittely on.

Kun Service Desk ilmoittaa tulevista häiriöistä ja mahdollisista vikatiloista, voi käyttäjä luottaa siihen, että tilanne on hallinnassa ja häiriö on ohimenevä. On sekä Service Deskin että käyttäjien kannalta käytännöllistä, että normaalitilaan palataan mahdollisimman nopeasti. Kun Service Desk ilmoittaa prosessin etenemisestä, käyttäjä tietää kuinka kauan kestää ennen kuin tilanne palaa normaalitilaansa.

5 LOPUKSI

Tässä opinnäytetyössä tutustuttiin Service Deskillä päivystävän opiskelija-assistentin työhön kymmenen viikon seurantajakson aikana. Päiväkirja antoi kuvan siitä, millaisia palvelupyynnöitä Service Deskille tuli ja miten niitä lähdettiin ratkaisemaan.

Tyypillinen Service Desk -assistentin päivä koostui erilaisista palvelupyynnöistä, joista jotkut hoituvat rutiinilla ja toiset vaativat enemmän tutkimustyötä. Pidin työssäni siitä, että se vaati hyviä ongelmanratkaisutaitoja. Koin hyödylliseksi aiemman taustani IT-tukihenkilön tehtävässä, koska olin siellä kohdannut samankaltaisia tietoteknisiä ongelmia.

Service Deskin päivystys sijaitsi samassa tilassa IT-tuen kanssa ja se mahdollisti vaivatoman kommunikoinnin IT-tuen henkilökunnan kanssa. Joskus asiakas tuli kysymään Service Deskin pääkäyttäjältä jotakin asiaa ja IT-tuen henkilöt osasivat vastata kysymyksen tarkemmin.

Työtäni helpotti se, että Service Deskin tikettijärjestelmään oli luotu valmiiksi jonoja, joihin palvelupyynnöitä saattoi laittaa. Jos en tiennyt kenelle pyyntö kuului, laitoin sen siihen jonoon, johon ajattelin sen mahdollisesti kuuluvan. Pyyntöjen laittaminen väärään jonoon ei haitannut, koska silloin pyyntö palautettiin takaisin Service Deskille. Usein mukana oli viesti, jossa kerrottiin pyynnön oikea osoite.

Käytin työni aikana hyvin paljon Messia. Messin hakutoiminto osoittautui käteväksi silloin, kun etsin tietoa Turun ammattikorkeakoulun henkilökunnasta tai henkilökunnan käyttämistä järjestelmistä. Messissä oli paljon hyödyllistä tietoa ja opin kaivamaan sitä sieltä esiin.

Tikettijärjestelmässä oli myös hakutoiminto ja käytin sitä etsiessäni esimerkkejä aiemmista palvelupyynnöistä, jotta näkisin miten ne oli ratkaistu. Löysin tällä tavalla työntekijöiden yhteystietoja ja välitin heille palvelupyynnöitä tarvittaessa.

Tiedonhakutaitoni kehittyivät työssä runsaasti, sillä hakutoimintojen lisäksi käytin päivittäin tiedon hankkimiseen myös internetiä. Luin paljon keskustelupalstoja, artikkeleita ja sovellusten tarjoamia käyttöohjeita, jotta löytäisin vastauksen asiakkaan kysymykseen. Usein opin samalla itse jonkin uuden asian.

En ollut ennen opinnäytetyötäni tietoinen ITIL:stä. Kulutin paljon aikaa siihen, että kävin ITIL:n materiaalia läpi ja rajasin sieltä tärkeimpiä asioita, jotka liittyivät Service Deskiin.

Mielestäni ITIL:ssä määritellyt käytänteet ovat toimivia ja oli mielenkiintoista verrata niitä omaan työhön.

Kerron tiivistelmässäni, että tätä opinnäytetyötä voi käyttää uuden vastaavassa työtehtävässä aloittavan henkilön perehdytykseen. Uskon, että annan päiväkirjaseurannassani hyvän kuvan Service Deskille tulevista palvelupyynnöistä ja niiden ratkaisemisesta. Muut Service Deskin toiminnot vaatisivat laajat käyttöoikeudet käytettäviin järjestelmiin, joten en voinut päiväkirjassani kuvata näitä toimintoja.

OTRS-tikettijärjestelmä on käytössä monessa paikassa ja sen käytön hallitseminen on varmasti hyödyllistä. Kehityin Office365-tuotteiden käytössä, sillä ne olivat osa jokaista työpäivääni. Opinnäytetyötyöskentelyn johdosta opin pitämään säännöllistä päiväkirjaa ja uskon, että kielioppini ja kirjoitustaitoni kehittyivät.

LÄHTEET

Aditya Farrad Productions 2019. Fix Two Finger Scroll Not Working in Windows 10. Viitattu 8.5.2019. <https://troubleshooter.xyz/wiki/fix-two-finger-scroll-not-working-windows-10/>.

Adobe 2019. Flash Player -ongelmat. Viitattu 3.4.2019. <https://helpx.adobe.com/fi/flash-player/kb/flash-player-issues-windows-10-ie.html>.

Asp, K. 2015. Käyttäjätunnus ja salasana. Viitattu 10.7.2019. <https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/1/3/Sivut/default.aspx>.

Asp, K. 2015. Tallennustilapalvelut. Viitattu 10.4.2019. <https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/1/5/Sivut/default.aspx>.

Autodesk Inc 2019. Recommended uninstall and reinstall procedures for AutoCAD. Viitattu 3.4.2019. <https://knowledge.autodesk.com/support/autocad/troubleshooting/caas/sfdcarticles/sfdcarticles/Recommended-uninstall-and-reinstall-procedures.html>.

CallTower Inc 2019. How to clear the Windows Credential Manager. Viitattu 10.7.2019. https://www.uc.solutions/Skype_for_Business/Skype_for_Business_Client/Windows_Users/How_to_clear_the_credential_manager.

Cherwell Software 2019. ITIL Service Desk Responsibilities. Viitattu 21.8.2019. <https://www.cherwell.com/library/blog/itil-service-desk-responsibilities/>.

cPanel 2019. How To Clear Your DNS Cache. Viitattu 10.7.2019. <https://documentation.cpanel.net/display/CKB/How+To+Clear+Your+DNS+Cache>.

Dell Community 2018. WavesSysSvc Service Application High CPU Fan Constantly Rus. Viitattu 1.4.2019. <https://www.dell.com/community/Latitude/WavesSysSvc-Service-Application-High-CPU-Fan-Constantly-Rus/td-p/6100326>.

Helsingin yliopisto 2015. Skype for Business: Kirjautuminen eri laitteilla. Viitattu 11.6.2019. <https://helpdesk.it.helsinki.fi/ohjeet/tietokone-ja-tulostaminen/mobiililaitteet/skype-business-kirjautuminen-eri-laitteilla>.

Intermedia 2019. How Do I Clear Skype For Business/Lync Cache? Viitattu 10.7.2019. <https://kb.intermedia.net/article/3238>.

Messi Admin 2015. Verkkoyhteydet ja etäkäyttö. Viitattu 27.3.2019. <https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/1/11/Sivut/default.aspx>.

Messi Admin 2019. Yksiköt. Viitattu 28.8.2019. <https://messi.turkuamk.fi/tulosalueet/7/2/Sivut/default.aspx>.

Micro Focus 2018. Service Desk within the ITIL framework. Viitattu 28.8.2019. https://docs.microfocus.com/SM/9.60/Hybrid/Content/BestPracticesGuide_PD/ServiceDeskBestPractice_streamlined/The_service_desk_within_the_ITIL_framework.htm.

Microsoft 2019. How do I send a voice message in Skype on mobile or tablet? Viitattu 2.5.2019. <https://support.skype.com/en/faq/FA34735/how-do-i-send-a-voice-message-in-skype-on-mobile-or-tablet>.

Nordström, J. 2014. ITIL:n näkyvyys IT-tuen tehtävissä. Viitattu 23.8.2019. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/149128/ITIL%20nakyyvyys%20IT-tuen%20tehtavissa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Oppimisympäristöpalvelut 2017. DirectAccess-etäyhteys. Viitattu 28.3.2019. https://messi.turkuamk.fi/Dokumentit%20henkilstille/OYP_IT_DirectAccess-loppukäyttäjäohje.pdf#search=direct%20access.

OTRS Group 2001-2019. OTRS Help Desk. Viitattu 11.6.2019. <https://doc.otrs.com/doc/manual/admin/6.0/en/html/otrs.html>.

Powermarkkinointi Oy 2019. Palvelutasosopimus - tärkein asia markkinoinnin ja myynnin integraatiossa. Viitattu 21.8.2019. <https://www.powermarkkinointi.com/blogi/palvelutasosopimus-tarkein-asia-markkinoinnin-ja-myyntin-integraatiossa>.

Reddit 2019. Scratch Disks full photoshop problem. Viitattu 2.4.2019. https://www.reddit.com/r/photoshop/comments/5gkuez/scratch_disks_full_photoshop_problem/.

Rouse, M. 2013. Microsoft FIM (Microsoft Forefront Identity Manager). Viitattu 19.8.2019. <https://searchsecurity.techtarget.com/definition/Microsoft-FIM-Microsoft-Forefront-Identity-Manager>.

Savon ICT-palvelut Oy 2019. Peruspalvelut. Viitattu 10.7.2019. <https://www.ysit.fi/Palvelut/Peruspalvelut>.

Suvanto, J. 2015. Ohjelmistot. Viitattu 15.5.2019. <https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/1/6/Sivut/default.aspx>.

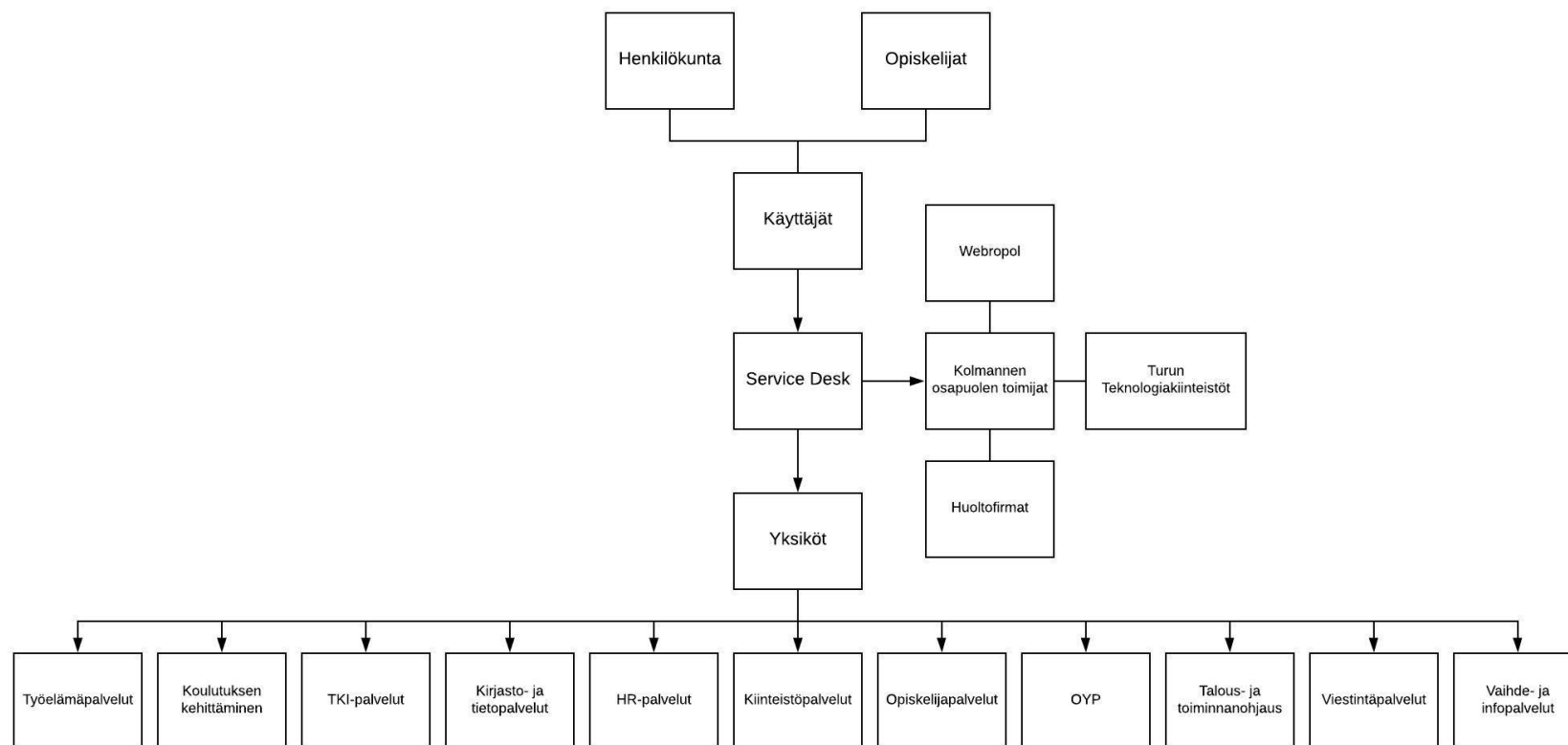
Tanskanen, I. 2009. Usein kysyttyä. Viitattu 2.4.2019. <https://messi.turkuamk.fi/opiskelu/9/9.6/Sivut/etusivu.aspx>.

Turun Ammattikorkeakoulu 2019. PEPPI-ohje opiskelijoille. Viitattu 14.5.2019. https://messi.turkuamk.fi/Tutkimus%20ja%20kehitys/Dokumenttikirjasto/Peppi_opiskelija-ohje.pdf#search=hyv%C3%A4ksilukuhakemus.

Wahab, F. 2018. How To Fix Blurry Apps After Scaling In Windows 10. Viitattu 25.4.2019. <https://www.addictivetips.com/windows-tips/fix-blurry-apps-scaling-windows-10>.

Wakaru 2019. Palvelujohtamisen valmennukset. Viitattu 21.8.2019. <https://www.wakaru.fi/valmennus/parhaat-kaytannot/palvelujohtaminen/itil/>.

LIITTEET



Liite 1. Service Deskin sidosryhmät