

Metropolian käyttäjätuen palvelut henkilöstölle 18.3.2020 ->

Yleisen ohjeistuksen mukaisesti myös käyttäjätuki on siirtynyt pääsääntöiseen etätöhyön. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että tukipalvelua on saatavilla henkilöstölle seuraavasti:

- tekemällä palvelupyynnön <https://wiki.metropolia.fi/x/dIWC> -ohjeistuksen mukaisesti.
- lähettämällä sähköpostia osoitteeseen helpdesk@metropolia.fi ja kertomalla mahdollisimman tarkasti mikä on vikana
- poikkeustapauksissa palvelua on saatavilla myös kampuksilla, mikäli kone on mennyt rikki, ei toimi kunnolla tai sitä ei kyetä korjaamaan etäyhteyden avulla
- hankintoja koskevat pyynnot, <https://hankintalomake.metropolia.fi/> kautta tai tekemällä hankintapyyntö osoitteessa <https://hd.metropolia.fi> -> lisää tapaus -> IT-hankinta

Palvelemme asiakkaitamme arkisin klo 8:00 – 16:00 välisenä aikana.

Olemme myös hankineet käyttöön etätukiohjelmiston, jonka avulla voimme myös tarvittaessa ottaa yhteyden etätyöpisteessä olevaan laitteeseen. Etätukiyhteys vaatii toimivan verkkoyhteyden ja käyttäjän luvittamaan etätukiyhteydenotto. Mikäli ongelmiasi liittyy tietokoneessa olevaan vikatilanteeseen, niin lataa ja avaa etätukisovellus ohjeen mukaan valmiiksi ennen yhteydenottoa Helpdeskiin. Ohjeistus käyttöön on luettavissa osoitteesta <https://wiki.metropolia.fi/x/AoCWC>. Yhteydenotto vaatii aina soiton puhelinpalveluun.

Mikäli joku teille tuntematon taho soittaa ja kertoo koneessanne olevasta ongelmasta pyytäen lataamaan ja asentamaan ohjelmiston, niin ottakaa yhteys helpdeskiin. Mikäli ette ole varma henkilöllisyydestä, niin kyseessä on mitä todennäköisimmin huijausyritys. Älkää ladatko ja asentako mitään tuntemattomien tahojen pyynnöstä!

Tämänhetkisen tilanteen johdosta lainaamme myös välineistöä henkilöstölle etätöiden ja -opetuksen tekemiseen. Valitettavasti emme voi taata, että laitteita riittää kaikille.

1. Näyttö + tarvittavat kaapelit. Tarve on ainoastaan saada suurempi kuva kuin kannettavassa on.
1. Telakka-paketti (näyttö, telakka, tarvittavat kaapelit, näppäimistö ja hiiri). Tarkoitettu pääsääntöisesti kokopäiväistä toimistotyötä tekeville, vastaa kampuksilla olevaa työpistettä. Vaatii myös eniten tilaa kotitoimistolla.
1. USB-headset. Parantaa merkittävästi etäopetuksessa ja -palavereissa äänen laatua.
1. Web-kamera. Voidaan käyttää esimerkiksi dokumenttikameran korvikkeena
1. Muut tarvikkeet, saatavuuden voi tarkistaa palvelupyynnöllä

Lainausprosessi aloitetaan tekemällä normaali palvelupyyntö seuraavasti:

- Palvelupyynnön otsikossa lukee "KOTILAINA". Seuraamme aktiivisesti palvelupyyntöjärjestelmästä kyseistä otsaketekstiä
- 1) ja 2) kohdan lainauksessa, kerro myös kannettavasi malli
- 3) ja 4) laitteet voi lainata palvelupyynnön vastausviestiä näyttämällä aulapalveluista
- LUE tarkkaan saamasi vastaus, siitä selviää miltä kampukselta laitteet ovat noudettavissa. Kaikkia välineitä ei ole kaikilla kampuksilla!

Etäopetusta tukevien välineiden hankinnoista tulee tarkentavaa ohjeistusta. Meille on jo tullut erinäisiä pyyntöjä piirtopöydistä, langattomista mikrofoneista jne.

Lisää ohjeistusta tulee tarvittaessa tulevien viikkojen aikana Omaan.

Muistutus myös **Digiklinikasta!**

Pedagogisissa ongelmissa parhaan avun saa Teamsista löytyvästä Digiklinikasta. Suora linkki Digiklinikalle; [Digiklinikka - Teams](#)

- Ohjeet:
- [Oma-tiedote Digiklinikasta](#)

yt, Mikko Mäkelä / käyttäjätuki. Lisätietoja mikkoim@metropolia.fi