

Mikrotukea hallintovirastossa

Juhani Kyröläinen
Marko Voutilainen
Tietotekniikkaosasto

Tietotekniikkaosastossa toimii mikrotukiryhmä, joka palvelee pääosaa hallintoviraston osastoista ja yksiköistä. Tukitoiminta käsittää hyvin monenlaisia töitä tulostusongelmien ratkomisesta laitehankintoihin.

Hallintoviraston mikrotuen asiakaskuntaan kuuluvat hallinnon eri osastot ja yksiköt lukuun ottamatta teknistä osastoa, jolla on oma mikrotukensa. Maantieteellisesti tukialue käsittää keskustassa hallintorakennuksen, osan päärakennusta ja kampuksen hallintopisteen Snellmaninkadulla sekä Kumpulán, Viikin, Vallilan ja Meilahden kampuksilla hallinnon yksiköt.

Mikrotuessa työskentelevät **Juhani Kyröläinen** ja **Marko Voutilainen** sekä avustavana päivystäjänä **Kyösti Mutkala** henkilöstöosastolta. Notes-ohjelman tukea antaa pääasiassa **Veli-Matti Heikkilä**. Kampuksilla hallintoviraston palveluyksiköitä tukevat myös tietotekniikkaosaston kampusyksiköiden mikrotukihenkilöt.

Perustukea paikalla ja etänä

Ryhmän työskärsa käsittää varsin monipuolista toimintaa. Pyrimme mahdollisuuksien mukaan antamaan neuvontaa, joka auttaisi ihmisiä myös itse ratkaisemaan omia ongelmiaan: ”On parempi opettaa kalastamaan kuin antaa kalaa.”

Asiakkaiden tukipyynnöt tulevat pääsääntöisesti puhelimitse. Lisäksi kyselyjä tulee sähköpostitse ja hihasta nykäisemällä. Avunpyyntöjä aiheuttavat mm. sovellusten asennukset, tulostusongelmat, virukset ja haittaohjelmat sekä koneiden uusimistarpeiden arvioinnit. Tulostimien mekaanisia huoltoja mikrotuki ei hoida, vaan sitä varten on sopimus huoltoyrityksen kanssa.

Virusten ja haittaohjelmien poistaminen edellyttää paikan päällä käymistä ja vie huomattavasti työaikaa. Osa toimipisteistä sijaitsee etäämmällä, jolloin matkat vievät oman aikansa. Etähallinnan ja puhelimen avulla on toki mahdollista hoitaa osa ongelmista sekä opastaa käyttäjiä kädestä pitäen.

Lomien ja muiden poissaolojen jälkeen saattavat salasanat unohtua. Mikäli kyseessä on hallinnon mikroverkko, antaa mikrotuki uuden aloitussalasanan. Muussa tapauksessa asiakas ohjataan kääntymään asianomaisten ylläpitäjien puoleen.

Eräs silloin tällöin toistuva ongelma on kadonneet tiedostot, joiden palautusta joudutaan pyytämään varmistusnauhoilta. Tämä tietysti edellyttää, että käyttäjät ovat tallentaneet asiakirjansa verkkolevyille, kuten mikrotuki on selkeästi neuvonut tekemään.

Päivystäjän varsinaisiin tehtäviin ei kuulu sovellusten käytön opastus, mutta tapana on kuitenkin auttaa käyttäjiä mahdollisuuksien mukaan. Sen lisäksi henkilöstökoulutus järjestää kursseja eri sovelluksista.

Hallintovirastossa tapahtuvat ihmisten toimenkuvien ja työpisteiden muutokset aiheuttavat monia toimenpiteitä. Laitteita joudutaan siirtelemään, tekemään verkkotulostusten uudelleenohjauksia ja päivittämään laitetietokantaa. Lisäksi muutoksia saattaa tulla verkkoryhmiin ja postituslistoihin.

Mikrotuen tehtävin kuuluvat myös uusien laitteiden tilaukset ja asennukset sekä vanhojen laitteiden kierrättäminen hallintoviraston sisällä sekä lopulta niiden toimittaminen tietotekniikkaosaston kierrätyspisteeseen. Uusien mikrojen hankinnat ja asennukset tehdään standardimikroperiaatteella.

Vuorottelulla joustoa

Hallintoviraston mikrotuki päivystää virka-aikana. Päivystysvuorot sovimme viikoksi tai pariaksi eteenpäin. Tarvittaessa tuuraamme joustavasti toisiamme. Kiertävät päivystysvuorot mahdollistavat sen, että jokainen pystyy hoitamaan suoraan kullekin tulleita erityistehtäviä, joihin kuuluu muun muassa erikoissovellusten, esimerkiksi Kassapankin, Rondon ja AdeEkon tuki, hallinnon Bulevardilla sijaitsevan koulutusluokan ylläpito sekä erikoisprojektien mikrotuki.

Yksi mikrotuen toimintamuoto on parin kolmen viikon välein pidettävät tukipalaverit, joissa käsitellään tiedotusluonteisia asioita, uusien ja vaihdettavien laitteiden tarpeita sekä muita tukeen liittyviä asioita. Omaa ammattitaitoa pyritään pitämään yllä seuraamalla uutisryhmiä, lukemalla ammattilehtiä, osallistumalla tietotekniikkaosaston ja ulkopuolisten tahojen järjestämiin tilaisuuksiin sekä pitämällä yhteyttä kollegoihin.

Mikrotuen koordinaattorina on toiminut **Risto Vähäkainu**. Vuodenvaihteen jälkeen hallintoviraston mikrotukitoimintaa hoitaa tietotekniikkaosaston uuden organisaation myötä syntyvä työasematukiryhmä. Uutta ryhmää vetää **Esa Kohtamäki** ja ryhmän nimikkopäällikkönä toimii **Miika Kahelin**.