

Ongelmia?

ServiceDesk - asiakastuki

Asiakastuki on tietohallinnon UNIV-toimialuepalveluille tarkoitettu keskitetty asiakastukipiste.

Asiakastuki pyrkii ratkaisemaan asiakkaan ongelman heti tai löytämään siihen väliaikaisen ratkaisun. Mikäli kumpikaan ei ole mahdollista, asiakastuki siirtää tukipyynnön välittömästi eteenpäin lähitukeen tai tietohallinnon muiden asiantuntijoiden ratkaistavaksi ja seuraa sen etenemistä. Asiakastuki kirjaa kaikki tukipyynnöt ServiceDesk-järjestelmään. Järjestelmään tallennetaan myös ratkaisut ongelmista ratkaisutietokantaan.

Tietoa DameWaresta

Tietohallinto käyttää työasemien ylläpitoon Dameware-etäyhteysohjelmaa. Ohjelma mahdollistaa nopeamman avun saamisen työasemakäyttäjille.

Yhteyden koneelle voi ottaa vain tietohallinnon järjestelmänvalvoja. Ohjelma ei valvo eikä tallenna käyttäjän toimintaa. Järjestelmänvalvojat varmistavat aina käyttäjän kanssa ajankohdan, jolloin etäyhteys voidaan avata.

Www-palvelulla
<https://helpdesk oulu.fi>

Sähköpostilla
asiakastuki@oulu.fi tai
servicedesk@oulu.fi

Puhelimella
3124



UNIV-asiakkaan opas



UNIV-toimialue

UNIV on tietohallinnon ylläpitämän Windows-toimialueen nimi. Toimialueeseen liityttäessä myös tulostus, verkkolevyt ja verkkolevyjen varmuuskopiointi hoidetaan tietohallinnon kautta.

Käyttäjätunnus

UNIV-toimialueen käyttäjätunnus on sama kuin henkilökunnan koivu-palvelimen käyttäjätunnus. Vaihtamalla UNIV-salasanan vaihtuvat myös koivun ja pajun salasanat.

Salasana

UNIV-tunnuksen salasana tulee vaihtaa kuuden kuukauden välein. Saat muistutuksen salasanan vanhenemisesta sähköpostiisi.

Salasanan tulee olla:

- Vähintään kahdeksan merkkiä pitkä
- Sisältää kirjaimia ja numeroita
- Sisältää vähintään yhden ISON kirjaimen
- Ei voi olla sama kuin aiemmin käytössä ollut salasana

Salasanan vaihtaminen Windows-työasemalla

Paina Ctrl + Alt + Del ja valitse Change Password (Vaihda salasana).

Exchangen käyttäjät voivat vaihtaa salasanan myös selaimella <https://puru oulu.fi>: Valitse valikosta Options/Change Password (Asetukset/Vaihda salasana).

Oma työasemasi

Asiakastuki ja lähituki hoitavat työasemalle tarvittavat asennukset ja päivitykset Dameware-etäyhteyden kautta.

Laajemmista päivityksistä ja käyttökatkoista lähetetään tiedote kaikille käyttäjille sähköpostitse.

Älä käytä työaseman kiintolevyä tallennuspaikkana, sillä kiintolevyiltä ainoastaan My Documents-kansio on varmuuskopiointiin piirissä. Työaseman vaihdon tai uudelleenasennuksen yhteydessä muun datan kopiointi on laskutettavaa työtä.

Verkkolevyt

Kun kirjautut tunnuksellasi koneelle, saat näkyviin kaksi verkkolevyä, K: ja S: -levyt. Molemmat verkkolevyt varmuuskopioidaan kolmesti vuorokaudessa.

K:- oma verkkolevytilasi

My Documents/Omat tiedostot –hakemisto tallentuu automaattisesti K:-verkkolevyille. K:-levyllä on käytössä käyttäjäkohtainen tilarajoitus.

S: - yhteinen verkkolevytila

Yhteiset-levy eli S-levy on tarkoitettu tiedostojen jakamiseen samaan käyttäjäryhmään kuuluvien käyttäjien kanssa.

Outlook Exchange - sähköposti ja paljon muutakin

Outlook Exchange tarjoaa käyttäjille sähköpostin lisäksi myös roskapostinsuodatuksen ja laajat kalenteritoiminnot. Työasemalla sähköpostiohjelman on MS Outlook.

Kun Exchange-postilaatikko on otettu käyttöön, ei koivun postilaatikkoon enää kerry viestejä, vaan tulevat postit kääntyvät Exchange-postilaatikkoosi. Asetusten säilymisen kannalta on tärkeää, että et enää käytä koivun sähköpostin automaattivastausta tai kääntöä.

Etäkäyttö

Exchange-sähköpostia ja -kalenteria on mahdollista lukea etäpalvelun eli Outlook Web App:n kautta osoitteessa <https://puru oulu.fi>.

Sähköposteja ja kalenteria voi myös käsitellä GSM-puhelimella, kysy asiasta lisää asiakastuesta!

VPN

VPN-palvelun kautta on mahdollista käyttää UNIV-toimialueen palveluita myös kotoa ja maailmalta. Käyttöohjeet löydät verkosta <http://www oulu.fi/tietohallinto/ohjeet/vpn/>

VPN toimii osoitteessa <https://vpn oulu.fi>