

Ohjeet teknisen tukipyynnön laatimiseen

Pelisäännöt

Keskeinen osa digitalisaation parissa toimivan insinöörin ammattitaitoa on kyky saada hyödyllisiä vinkkejä ilmaisilta foorumeilta (esim. stackoverflow.com) tai maksullisesta teknisestä tuesta. IT alan foorumien lisäksi myös automaatioalan työkaluvalmistajilla (esim. AutoCAD) on tällaisia ilmaisia foorumeja (sekä maksullisia vaihtoehtoja niille, jotka eivät pärjää ilmaisen foorumin puolella). Mikäli ei esitä kysymystään pätevästi, niin ilmaisen forumin tapauksessa se yleensä jää vastaamatta tai siihen tulee tyly vastaus, joka ei ratkaise kysyjän ongelmaa. Maksullisen teknisen tuen tapauksessa yleensä seuraa aikaa vievä viestinvaihto. Näin ollen keskeinen oppimistavoite Automaatiojärjestelmät 1 kurssin syksyn 2020 COVID-poikkeusjärjestelyjen aikana on oppia esittämään tukipyyntöjä kurssihenkilökunnalle tavalla, joka todennäköisesti johtaisi haluttuun lopputulokseen, mikäli kysymyksessä olisi foorumi. Mikäli tukipyyntö ei ole näiden ohjeiden mukainen, sitä pyydetään täydentämään, mistä seuraa viiveitä. Viiveet eivät ole rangaistusluontoisia, vaan johtuvat siitä, että kurssihenkilökunta tekee päätoimisesti muita asioita kuin tämän kurssin opettamista.

Sähköpostien lähettäminen ja vasteajat

Maili tulee lähettää ryhmäsi nimetylle opettajalla (kts MyCourses etusivu). Mailin otsikon tulisi alkaa näin "Automaatio 1: "

Tavoitteena on vastata tukipyyntöihin viimeistään 3 arkipäivän kuluessa, yleensä huomattavasti nopeammin. Jos et saa vastausta 3 arkipäivän kuluessa, pyydämme lähettämään uudestaan ja laittamaan "[MUISTUTUS]" mailin otsikkoon. Mieluiten opettaisimme PC-luokassa kasvotusten, jolloin ongelmien ratkaiseminen olisi jouhevampaa, mutta COVID-19 tilanteen takia se ei ole mahdollista. Uskomme kuitenkin, että totuttelu seuraavien sääntöjen mukaiseen käytökseen tulee osoittautumaan vaivan arvoiseksi myös kurssin jälkeen.

Säännöt hyvän tukipyynnön laatimiseen

Mikäli tukipyyntö ei ole seuraavien sääntöjen mukainen, sitä pyydetään täydentämään, joten nopeiten saa asiansa ratkaistua tarkistamalla alla mainitut kohdat ennen pyynnön lähettämistä:

1. Perekdy tehtävänantoon. Kurssin tehtävänannot ovat parinsadan opiskelijan koekäyttämiä, mutta on ymmärrettävää, että jollekin joku asia ei ole selvä. Tällöin kysymyksestä tulisi käydä ilmi, että tehtävänanto on luettu. Viittaa siis siihen kohtaan tehtävänantoa mikä ei aukea.
2. Anna yksityiskohtia siitä mikä menee pieleen (kuvaus siitä mitä tapahtuu, virheilmoitus ja/tai mahdollisesti kuvakaappaus simulaattorista, jos siinä ilmenee ei toivottua käytöstä) sekä detaljeja ratkaisustasi, joiden voi olettaa liittyvän ongelmaan. Liitä koodi tekstinä tai kuvakaappauksena, jos kysymyksessä graafinen ohjelmointikieli.
3. Kerro miten yritit omin voimin ratkaista ongelmaa.
4. Jos sait vastauksen eikä ongelma ratkennut, jatkokysymyksen tulisi olla mahdollisimman spesifi (ei riitä, että mailaa takaisin että "ei toimi"). Kuten kohdissa 2 ja 3, anna tietoa siitä mitä nyt tapahtuu ja miten yritit omin voimin ratkaista uutta tilannetta.
5. Viestittelyn sävyllä on merkitystä, jos haluaa apua, varsinkin ilmaisilla foorumeilla. Tällä kurssilla riittää asiallinen sävy.