

Modernia mobiilimarkkinointia

Ajattelin, että viime päivien tapahtumat kannattaa kirjata muistiin. En väitä mitään enkä syytä ketään; jokainen voi vapaasti muodostaa näistä muistiinmerkinnöistä omat johtopäätöksensä.

Viime perjantaina 24.10.2014 olin koko päivän Helsingin kirjamesseilla, ja käynnistin siksi tietokoneen ensi kertaa vasta myöhään illalla tarkistaakseni sähköpostini. DNA:n mobiililaajakaista pysyi kuitenkin toiminnassa vain hetken, minkä jälkeen saapui vain virheilmoituksia:

<http://www.tietotila.com/DNA/DNA-1.jpg>

<http://www.tietotila.com/DNA/DNA-6.jpg>

Koska oli jo myöhä, en kuitenkaan viitsinyt ryhtyä tekemään vikailmoitusta DNA:lle.

Lauantaina ja sunnuntaina DNA:n verkko tuntui toimivan vähintäänkin kummallisesti. Yhteys verkkoon oli päällä keskimäärin vain noin 10—15 minuuttia kerrallaan, minkä jälkeen 3—5 minuutin ajan ei verkkoon ollut yhteyttä. Työskentely, kuten sähköposteihin vastaaminen oli ymmärrettävästi aika hankalaa, joskin Outlook piti onnistuneesti lähtevät viestit liitteineen puskurimuistissaan yhteyden palautumiseen saakka ja päivitti sen jälkeen automaattisesti myös saapuvan postin kansion.

Streaming-lähetysten, kuten YLE:n tv-kanavien seuraaminenkin oli ylen hankalaa, kun muutaman minuutin välein lähetyksestä jäi mm. ääniraidasta puuttumaan kokonaisia lauseita; itse tv-lähetys ei kuitenkaan katkennut kokonaan. Mokkula onnistui siis palautamaan yhteyden aina automaattisesti heti, kun DNA:n DNS-palvelin suostui sille vastaamaan.

<http://www.tietotila.com/DNA/DNA-2.jpg>

Verkko-ongelmat jatkuivat edelleen maanantaiaamuna, joten soitin DNA:n palvelunumeroon. Kuunneltuani aikani ”*pahoittelemme, että asiakaspalvelumme on tilapäisesti ruuhkautunut*” ja ”*vastaamme puheluusi mahdollisimman pian*” –nauhoitteita sain lopulta helpdeskin vastaamaan:

— DNA:n verkossa ei ole tiedossamme minkäänlaisia häiriöitä. Todennäköisesti tukiasemasi alueella on samaan aikaan liian suuri käyttäjämäärä, minkä johdosta verkko saattaa hidastua. Ja lokitiedoistasi näen, että käyttämäsi Huawei E367 mokkulakin on melko vanha, kannattaisi varmaan vaihtaa uuteen ja nopeampaan.

Puhelun aikana verkko oli jo ennättänyt kahdesti mennä pois päältä ja jälleen palautua toimintaan, ja sähköpostiohjelmakin vastaanotti uusia viestejä.

Helpdeskin tyttö neuvoi, kuten hänet ilmeisesti on opetettu tekemään, tarkistamaan mokkulan IP-asetukset menemällä ohjauspaneelisti verkko- ja jakamiskeskukseen, valitsemalla muuta sovittimen asetuksia, valitsemaan Ipv4, sitten ominaisuudet ja automaattinen DNS-palvelin. Nämä asetukset tietenkin olivat oikein, kun niitä ei ollut kertaakaan mokkulan käyttöönoton jälkeen tarvinnut muuttaa, ja valintaikkunassa Ipv4-protokollan tilakin näytti vaihtuvan itsestään sen mukaan, vastasiko internet tai ei.

Pyydettyjä asetuksia tarkistaessani huomasin DNA-mokkulan ikkunassa viestin, jota en ollut aikaisemmin havainnut: ”Sinulla on maksu erääntyneenä”. Tiedustelin helpdeskistä, onko yhteyden pätkiminen kenties uusi tapa muistuttaa maksamattomasta laskusta, ja että minulla ei tietääkseni ole laskuja maksamatta. Helpdesk tarkisti asian ja vahvisti, että minulla ei todellakaan ole laskuja erääntyneenä, ja että tuo tekstiviestimuistutuskin näyttäisi olevan yli vuoden vanha jo.

Puhelun aikana tarkistin myös vasta saapuneet sähköpostit, joiden mukana oli myös upo uusi mainosviesti DNA:lta: ”*Asuinalueellasi on jo DNA:n 4G-verkko, joten sinäkin voit surffata kännykälläsi huippunopeassa 4G-verkossa. Tiesitkö, että 4G-verkossa on moninkertaiset lähetys- ja latausnopeudet 3G-verkkoon verrattuna?*”

<http://www.tietotila.com/DNA/DNA-4G.jpg>

Kysymykseeni liittyisikö 3G-verkon pätkiminen mahdollisesti alueelle äskettäin asennetun 4G-verkon asennustöistä sain vastauksen, että ei missään tapauksessa voi johtua siitä. Sain vielä yhden mielenkiintoisen neuvon: pitäisi ottaa SIM-kortti pois mokkulasta ja laittaa puhelimeen yhteyden ”testaamiseksi” ja sen jälkeen palauttaa se mokkulaan. Ohje tuntui niin älyttömältä, että sitäkään en noudattanut.

Pyysin vielä tyttöä tarkistamaan, millainen 4G-peitto tällä hetkellä osoitteessani olisi, kun ruudulla par’aikaa katselemieni DNA:n kuuluvuuskarttojen mukaan lähin 4G-alue löytyisi kahdeksan kilometrin päästä Tervakoskelta. Helpdesk varmisti, että yhtä epäajanmukaisen kartan hänkin parhaillaan näkee, mutta eiväthän ne yleensäkään pysy ajan tasalla, kun verkkoja koko ajan laajennetaan.

Laitoinpa siis tuon ilouutisen 4G-mainoskirjeestä tuoreeltaan kyläyhteisön facebook-sivuille mainiten samalla uuden taajuuden lisäämisen myötä lisääntyneistä 3G-häiriöistä. Ensimmäinen kommentti asiasta vahvisti epäilykseni:

” Sama toimintahäro täälä ja dna:lle soitin lauantaina, eivätkä osanneet ollenkaan sanoa missä vika. Verkko toimii kuulemma moitteettomasti. Jumankauta!”

<http://www.tietotila.com/DNA/DNA-5.jpg>

DNA:n verkko-ongelmat jatkuivat myös tiistaina ja keskiviikkona, ja niinpä soitin jälleen asiakaspalveluun. Olin siis kypsä vaihtamaan 3G-mokkulani uuteen 4G-kelpoiseen, mikäli 3G-verkon ongelmia alueella ei aiota korjata, mikä oli ilmeistä, kun niiden olemassaoloa ei suostuttu edes tunnustamaan.

Puhelun kestäessä kävi kuitenkin ilmi, että mainospostista huolimatta Vähikkälän linkkimaston alueella ei edelleenkään ollut tarjolla DNA:n kautta muuta kuin vain tuo pilattu 3G-yhteys. Tiedustellessani syytä tuon mainoskirjeen lähettämiseen tälle asuinalueelle tarjoiltiin selitystä, että kyse lienee postituksessa sattuneesta erehdyksestä: Tervakosken ja Vähikkälän postinumerot kun ovat melkein samanlaiset, 12540 ja 12450.

Myös tämänkertainenkin helpdesk-asiakaspalvelija ilmoitti, että DNA:n verkossa ei ole minkäänlaista alueellista vikaa, vaan että tukiaseman alueella lienee poikkeuksellisen suuren kävijämäärän vuoksi ruuhkaa. Ihmettelyyni, miksi moinen ruuhka vallitsee jo

viidettä päivää peräkkäin ja kaikkina vuorokaudenaikoina sain edelleen neuvot buuttailla vuorotellen windowsia ja mikkulaa, irrotella ja uudelleenkiinnittää laitteen USB-liitintä tai vaihtaa koko mikkula uuteen.

Tuossa vaiheessa aloin saada tarpeekseni ja ilmoitin helpdesk-tyttöselle nauhoittavani keskusteluumme, kuten hyvään journalistiseen tapaan kuuluu ja pyysin vielä varmuuden vuoksi toistamaan, että DNA:n verkossa ei tiedetä olevan mitään vikaa sekä kaikki jo kuulemani toimenpideohjeet. Sain vastaukseksi, että kyllä nämä puhelut osataan nauhoittaa täälläkin päässä, ja että tämä keskustelu ei tunnu johtavan asiassa eteenpäin. Sain luurin korvaan!

Mutta voilà — yllätys, yllätys: kirjoitan tätä torstaina 30.10., eikä DNA:n nettiyhteys ole aamupäivän aikana katkennut vielä kertaakaan! Viisi vuorokautta kestänyt häiriötilanne, jota virallisesti ei siis ollut olemassakaan, näyttää lopulta korjaantuneen ihan itsestään.

Olavi Kanervisto