Palvelupyynnöt

Helpdesk-palvelupyynnön tekeminen

Ohjeet löydät täältä.

Palvelupyyntöjärjestelmä Requeste



Asiakkaiden (opiskelijat, henkilökunta ja sidosryhmät) lähettämät ongelmakuvaukset ja kysymykset käsitellään **palvelupyyntöinä**, jotka rekisteröidään Requeste-palvelupyyntöjärjestelmään. Sama järjestelmä kirjaa muidenkin Metropolian palveluorganisaatioiden kuten kiinteistöpalveluiden ja kirjaston toimeksiantoja. Järjestelmään liitetään lähitulevaisuudessa myös muita Metropolian toimintoja.

Vaikka palvelupyyntö voidaan jättää myös sähköpostitse, sen nopean käsittelyn takeena on suoraan järjestelmään asiakaspalveluliittymästä tehty yksityiskohtainen ongelman kuvaus. **Katso kohta: Miten tehdään hyvä palvelupyyntö**

Asiakaspalveluliittymässä voidaan myös **kommunikoida käyttäjätuen kanssa** palvelupyyntöön liittyvissä asioissa ja seurata palvelupyynnön vaiheita, mikäli ongelman selvittäminen vaatii useita henkilöitä. Tiedot palvelupyynnön käsittelyn tapahtumista saadaan automaattisesti sähköpostilla.

Hyvä palvelupyyntö

Palvelupyyntöä Requesteen tehdessä täytetään kaikki mahdolliset kentät tarkasti. Ongelman tai kysymyksen otsikossa on hyvä näkyä **palvelun tai ohjelmiston nimi** (ei siis "APUA" tai "Kiire!!!!").

Kuvaus-kentässä on lisäksi tärkeää kertoa

- esiintyykö ongelma muilla kuin omalla koneellasi,
- esiintyykö ongelma koneen uudelleen käynnistämisen jälkeen,
- onko se ajoittainen vai pysyvä,
- koska se on alkanut jne.

Palvelupyyntöön voi liittää myös dokumentteja

- **ruudunkaappaus** (käynnistä Word, klikkaa virheilmoituksen tai ongelman sisältävää ikkunaa, paina ALT+PrtSc, klikkaa Wordiä ja liitä kaappaus dokumenttiin (CTRL V))
- **Snipping Tool** ohjelman avulla saat rajatun kuvan ongelmasta.
- **digikameran kuva** saatta auttaa jossain ongelmassa. **Kuva tulee lähettää jossakin tunnetussa tiedostomuodossa, kuten JPG tai PNG.**

Service Requests