

Helpdeskin uusi toimintamalli toimii hyvin – älä vedä Jannea hihasta

Olemme tiedottaneet syksystä 2020 alkaen, että vastaanotamme yhteydenotot keskitetysti puhelinpalvelun kautta ja palvelupyynnöinä. Kaksi esimerkkiä aiheita koskevista tiedotteistamme löydät alta:

- [11.8.2020: Uudistunut puhelinpalvelu ja muita muutoksia Helpdeskin toiminnassa](#)
- [15.3.2021: Metropoliaa verrataan Harvardiin kansainvälisessä videopalvelussa – katso, mistä on kyse!](#)

Kiitämme lukuvuoden aikana saamastamme, runsaasta palautteesta, josta suurin osa on ollut erittäin positiivista. Olemme saaneet paljon kehuja palvelumme sujuvuudesta ja yhteydenoton helppoudesta.

Myös oma kokemuksemme muutoksen jälkeisestä ajasta on ollut erinomainen. Olemme kyenneet työskentelemään entistä keskittyneemmin, organisoidummin ja tehokkaammin.

Jatkamme samaan malliin

Otamme yhteydenottoja vastaan vain

- Puhelinpalveluun **09 7424 6777**
- Palvelupyynnöinä osoitteeseen <https://hd.metropolia.fi> tai sähköpostitse osoitteeseen helpdesk@metropolia.fi

Em. tavoilla meille osoitetut yhteydenotot

- ratkaisemme heti tai
- selvitämme asian ja otamme yhteyttä sinuun mahdollisimman pian.

Henkilökohtaisiin puhelinnumeroihimme tai sähköpostiosoitteisiimme, Teamsin kautta, työtiloihimme tai tavatessamme kampusten käytävillä emme vastaanota tukipyynnöitä. Kiitos, että kunnioitat työrauhaamme. Työskentelemme jatkuvasti palvellaksemme kaikkia Metropolian IT-palveluiden käyttäjiä, ja jokaisella henkilökuntamme jäsenellä on tämän palvelun tuottamisessa oma roolinsa.

[blocked URL](#)

Missä tahansa Metropolian IT-asiassa otathan yhteyttä 1) Helpdeskiin soittamalla puhelinpalveluun 09 7424 6777, 2) tekemällä palvelupyynnön osoitteessa <https://hd.metropolia.fi> tai 3) lähettämällä sähköpostia osoitteeseen helpdesk@metropolia.fi. Puhelinpalvelutiimi ratkaisee asiasi välittömästi tai ohjaa sen eteenpäin oikealle tiimille, joka ottaa sinuun yhteyttä mahdollisimman pian työtilanne ja asian kiireellisyys huomioiden.

Mainosvideo

Katso hauska ja jännittävä [Helpdeskin mainosvideo](#), jossa Metropoliaa verrataan Harvardin yliopistoon.

Kiire? Soita!

Puhelinpalvelu palvelee yhtä lailla sekä kiireettömissä että kiireellisissä asioissa. Jos asiallasi on kiire, suosittelemme soittamaan puhelinpalveluun palvelupyynnön tekemisen sijasta. Seuraamme järjestelmällisesti meille saapuvia palvelupyynnöitä, mutta saamme tiedon kiireestäsi nopeammin puhelimitse.

Yhteistyö ammatillisten oppilaitosten kanssa

Metropolian Käyttäjätuki tekee yhteistyötä pääkaupunkiseudun ammatillisten oppilaitosten kanssa. Yhteistyön tavoitteena on tarjota laadukasta palvelua Metropolian IT-palveluiden käyttäjille ja samalla tarjota oppimista tukeva työssäoppimispaikka ammattikoululaisille.

Ammattioppilaitosten opiskelijat suorittavat opintoihinsa liittyvän työssäoppimisjakson Helpdeskin puhelinpalvelutiimissä. Heidät on perehdytetty tehtävänsä, ja heidän työtään ohjataan jatkuvasti.

Helpdesk tiedottaa -työtila Omassa

Työtilan jäsenenä

- Saat Oman etusivulla julkaistavat Helpdeskin tiedotteet suoraan sähköpostiisi.
- Saat ajankohtaista tietoa Tietohallintopalveluiden toiminnasta ja palveluista.
- Voit keskustella ja antaa palautetta Tietohallintopalveluiden toiminnasta (keskustelu-osio). (Työtilaan ei oteta vastaan palvelupyynnöitä – yhteydenotot Helpdeskiin vain alla mainittujen yhteystietojen kautta.)

Liity työtilaan näin

1. Valitse Oman yläreunan vaikosta **Työtilat**.

[blocked URL](#)

2. Valitse **Haku (Liity/Eroa)**

3. Kirjoita **Tekstihaku**-kenttään **Helpdesk tiedottaa**.

4. Valitse Helpdesk tiedottaa -työtilan oikealla puolella sijaitsevaa painiketta **Liity työtilaan**.

Ystävällisin terveisin
Helpdesk

Puhelinpalvelu: **09 7424 6777**

Palvelupyynnöt: <https://hd.metropolia.fi> / helpdesk@metropolia.fi

Tietoa ja ohjeita: <https://tietohallinto.metropolia.fi>