

Ohjeita aulapalveluille

- [Yhteydenotot Helpdeskiin](#)
- [Linkkilista](#)
- [Helpdeskille saapunut tavara](#)
- [Tavaroiden vastaanotto](#)
- [Vierailijatunnukset](#)
- [Hankinnat](#)
- [Tulostus](#)
 - Tulostusongelmia - vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin
 - Monitoimilaitteiden proaktiivinen seuranta ja raportointi
 - Monitoimilaitteiden huoltokutsut
 - Monitoimilaitteiden ilmoitukset
 - Monitoimilaitteiden tyhjen värikasettien kierrätys
 - Tulostuspaperi
 - Paperikokojen järjestys lokeroittain
 - HUOM! Tarkistathan kaikki lokerot ja täytät ne!
 - Lokerot mallissa C475
 - Lokerot mallissa C5740
 - Muut tarvikkeet

Yhteydenotot Helpdeskiin

Asiakkaalle annetaan Helpdeskin "käyntikortti" ja pyydetään ottamaan suoraan Helpdeskiin yhteyttä kortissa mainituin yhteystiedoin.

Jos kortit ovat loppuneet, ilmoita asiasta tekemällä palvelupyynnö (https://hd.metropolia.fi tai helpdesk@metropolia.fi)



Tarkemmat ohjeet löytyvät työohjeistuksesta.

Linkkilista

- [Palvelupyynnöt](#)
- [Puhelinpalvelu](#)
- [Langaton verkko](#)
- [Palvelupisteet ja aukioloajat](#)
- [AV-laitteet ja esitystekniikkaohjeet](#) ("Vahtimestareiden tehtäviin kuuluu Av- ym. laitteiden opastus käyttäjille. Vahtimestarit voivat tarvittaessa pyytää koulutusta tähän Metropolian käyttäjätuelta.")
- [Monitoimilaitteiden sijainti toimipisteittäin](#)

Helpdeskille saapunut tavara

Helpdeskille saapuvasta tavarasta tehdään palvelupyynnö helpdeskiin (Kiireellisissä tapauksissa voi soittaa puhelinpalveluun **09 7424 6777**). Helpdeskille osoitettuja paketteja ei tule lähettää edelleen muihin toimipisteisiin.

Tavaroiden vastaanotto

- Tarkasta rahtikirja ja saapunut tavara
- Merkitse rahtikirjaan mahdolliset puutteet kollien lukumäärässä, reiät tai repeämät pakkauksissa, kosteusvauriot pahveissa tai rullakon kaatuminen purettaessa

- Allekirjoita rahtikirja vasta, kun olet tarkastanut yllämainitut asiat

Vierailijatunnukset

<http://tietohallinto.metropolia.fi/display/tietohallinto/Vierailijatunnukset>

Vierailijatunnuksia tarvitaan tapahtumia varten. Metropolian henkilökuntaan kuuluva tapahtuman järjestäjä luo, tulostaa ja luovuttaa tunnukset vierailijoille. Jos tunnuksia ei ole kuitenkaan luotu tai tapahtuman järjestäjä ei pääse paikalle, vahtimestari voi omaa harkintaansa käyttäen luoda ne. Tapahtuman järjestämistä varten on myös [ohjesivu](#), johon on hyvä tutustua.

Hankinnat

Jos vahtimestarin työpisteeseen tarvitaan tietoteknisiä laitteita, asiasta tulee olla yhteydessä Metropolian kiinteistöpalveluihin.

Tulostus

Tulostusongelmia - vastauksia usein esitettyihin kysymyksiin

[Tulostinongelmat - FAQ](#)

Monitoimilaitteiden proaktiivinen seuranta ja raportointi

- 8.1.2018 alkaen käynnistyy monitoimilaitteiden aktiivinen seuranta- ja raportointijärjestelmä.
- Järjestelmällä pyritään parantamaan monitoimilaitteiden palvelutasoa ja käyttäjäkokemusta, tarjoamalla kaikille käyttäjille laadukkaampi tulostusjälki ja vähentämällä käyttäjien kohtamia ongelmatilanteita, jotka johtuvat värien tai papereiden loppumisesta.
- Järjestelmä lähettää kiinteistökohtaisesti sähköpostia, kun
 - väri on vähissä, 1% tai vähemmän
 - väri on loppu
 - paperien määrästä lähetetään ilmoitus jos mallin Canon C5740 viidestä lokeroista ulkoinen iso lokero on tyhjä. Canon C475 mallista lähtee hälytys kun kolme lokeroa neljästä ovat tyhjiä. Puolityhjiä lokeroista ei hälytetä
- Sähköposti lähetetään 24 tunnin kuluttua uudelleen, mikäli ko. tilannetta ei ole korjattu.

Monitoimilaitteiden huoltokutsut

- Laitteet tekevät automaattisia väritilauksia Canonille.
- Laitteissa huollon puhelinnumero, josta huolto tilataan. Huollon voi tilata myös sähköpostilla. Canonin huoltopalvelun tavoittaa alla olevasta puhelinnumerosta ja sähköpostista.
 - puhelimella 010 544 470, palveluaika arkisin klo 8 - 18
 - sähköpostilla huoltokutsut@canon.fi , palveluaika arkisin klo 8 - 18
 - Self-Service -portaalin kautta <http://www.canon.fi/selfservice> , portaali käytettävissä 24/7
 - Kerro palvelupyynnön yhteydessä
 - Yrityksen nimi, yhteyshenkilön nimi, sähköpostiosoite ja puhelinnumero
 - Laitteen tai ohjelmiston **sarjanumero**, **laitteen sijainti** (osoite, kerros/osasto)
 - Palvelupyynnön tarkempi kuvaus: virheilmoitus, laajuus ja järjestelmä
- Huollon tilaaja laittaa monitoimilaitteen päälle lapun, jossa kerrotaan, että huolto on tilattu. Huollon vasteaika on 4h+8h ilmoituksesta.
 - 4h+8h ("toimistotyöaika") vasteaika tarkoittaa aikaa huoltokutsusta korjauksen valmistumiseen. Eli mitä nopeammin joku pystyy ilmoittamaan monitoimilaitetoimittajan huoltoon että laite on rikki niin sitä nopeammin se laite tulee kuntoon.
- Monitoimilaitteille tulevat muut tarvikkeet kuten niitit, hihnayksilöt, hukkavärisäiliöt ja kuvarummut (värikasettien alla) tilataan Canonin huoltopalvelusta.
- Laitteiden tilaa voi seurata täältä:
 - [Kaikki monitoimilaitteet, väri- ja paperitilanne](#)

Monitoimilaitteiden ilmoitukset

- Monitoimilaitteet lähettävät sähköpostiviestin tarvittaessa papereiden, värien ja muiden tarvikkeiden loppumisesta, aulapalveluille ja vahtimestareille kiinteistökohtaisesti.
 - Vikailmoitukset pitää huomioida ja laitteille tulee tehdä tarvittavat toimenpiteet vian selvittämiseksi ja korjaamiseksi.
- Paperin, värien ja niittien täyttö, paperitukoksien selvittäminen sekä huoltokutsujen tekeminen Canonille ovat kiinteistön vahtimestareiden vastuulla
- Monitoimilaitteita ei saa sammuttaa yöksi/viikonlopuksi. Laitteet menevät automaattisesti lepotilaan.
- Canon ongelmien ratkaisuun:
 - [Syöttölaitteen puhdistus](#)
- Kiinteistökohtaiset tiedot laitteista löytyy täältä: <https://metroddv.edu.metropolia.fi/printers/>

Monitoimilaitteiden tyhjien värikasettien kierrätys

- Kasetit noudetaan kampuksilta huoltokäyntien yhteydessä.
- Keräyslaatikot ja niiden tyhjennys tilataan kampukselle linkin kautta
- https://www.canon.fi/recycling/bulk_cartridge_returns/

Värikasettien suureräpalautukset

Värikasettien eräpalautusohjelma on tarkoitettu asiakkaille, jotka kierrättävät suuria määriä Canon-värikasetteja. Voit tilata tyhjiä laatikoita tai täysien laatikoiden haun alla olevalla kaavakkeella. Tilaus lähetetään suoraan omassa maassasi toimivalle logistiikkayhteistyökumppanillemme, joka sopii asiakkaan kanssa uusien laatikoiden toimituksesta tai täysien pois viemisestä. Laatikot on tarkoitettu yksinomaan tyhjien Canon-värikasettien keräykseen.

Huomioithan, että kierrätettävät laatikot täytyy olla noutovalmiina tilausta tehdessä eli tilaa ensin ainoastaan uusia keräyslaatikoita ja tee kierrätettävien laatikoiden noutotilaus kun laatikot valmiina.

Tähdellä * merkityt kentät ovat pakollisia

Uusia keräyslaatikoita *

Kierrätettäviä laatikoita *

Etu- ja sukunimi *

Sähköposti *

Yrityksen nimi

Osoite *

Osoite 2

Postinumero *

Kaupunki *

Puhelin *

...

Tulostuspaperi

- Monitoimilaitteille tilattava tulostuspaperi ei saa olla Future-merkistä, keltaiseen kääreisiin pakattua paperia. Käytäntö on osoittanut, että paperista irtoaa pienhiukkasia, jotka tukkivat monitoimilaitteita.
- Paperipino kannattaa ilmata ennen lokeroon laittamista. [Kuvallinen ohje](#).
 - Taivuta ensin paperipino kaarelle
 - Purista pinon molemmista päistä tiukasti ja avaa pino. HUOM! Pidä puristusote avauksen yhteydessä, jolloin paperit ilmaantuvat
 - Aseta paperi taipuisa puoli alaspäin paperikasettiin. Näin vältty paperin taipumiselta laitteen ulostulossa.

Paperikokojen järjestys lokeroittain

Lokero	C5740	C475	Opintotoimisto
Tray 1	A4	A4	A4 Certificate
Tray 2	A3	A4	A3 Certificate
Tray 3	A4R	A4	A4
Tray 4	A4	A4	A4
Tray 5 Paperisäiliö	A4	-	A4
Ohisyöttö, tuetut koot	SRA3 (320*450mm) saakka	A4, A5, A5R, A6	

HUOM! Tarkistathan kaikki lokerot ja täytät ne!

Lokerot mallissa C475



Lokerot mallissa C5740



Muut tarvikkeet

Niitit ovat tilattava itse väleistä poiketen jotka tulevat automaattisesti.

Canon tukipalvelusta tarviketilaukset, puh. 010 544 470

Muistakaa pyytää Canonilta **tilausviite: Metropolia / helpdesk**