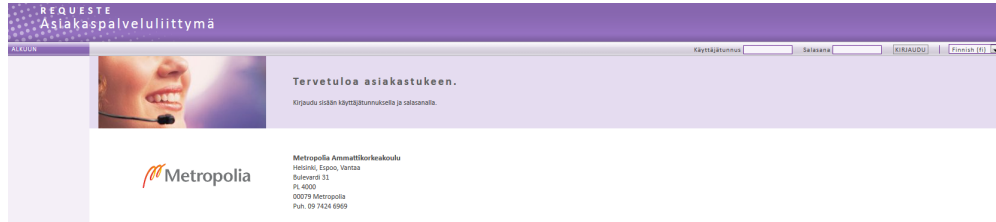


# Palvelupyynnöt

## Helpdesk-palvelupyynnön tekeminen

Ohjeet löydät [täältä](#).

## Palvelupyynnöjärjestelmä Requeste



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

Vaikka palvelupyynnö voidaan jättää [sähköpostitse](#), ja [kasvokkainkin](#), sen nopean käsittelyn takeena on suoraan järjestelmään asiakaspalveluliittymästä tehty yksityiskohtainen ongelman kuvaus. **Katso kohta: Miten tehdään hyvä palvelupyynnö**

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

## Hyvä palvelupyynnö

Palvelupyynnöä 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.

Palvelupyynnöön 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** saattaa auttaa jossain ongelmassa. **Kuvat tulee lähettää JPG-muotoisina, ei BMP-muotoisina.**

[Service Requests](#)