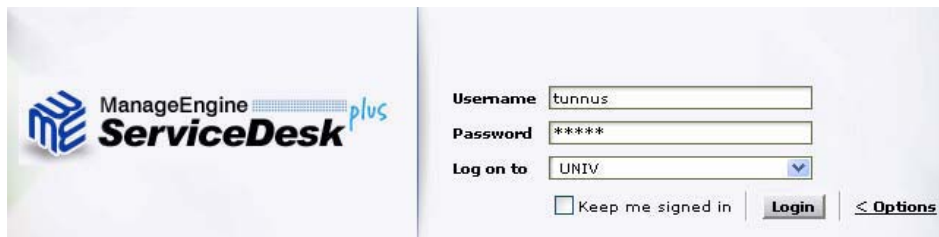


Ohjeita ServiceDesk+ käyttöön

Tietohallinto on ottanut käyttöön ylläpidon ja käyttötuen tukijärjestelmäksi ServiceDesk+ -ohjelmiston. Ohjelman kautta on mahdollista:

- Ilmoittaa palvelutarpeesta koskien tietohallinnon palveluja
- Raportoida havaituista vioista tietohallinnon järjestelmissä

Järjestelmä toimii selaimella osoitteessa <https://helpdesk.oulu.fi>
Kirjautuminen järjestelmään UNIV-tunnuksella.



Uuden palvelupyynnön tekeminen

Klikkaa aluksi ylhäältä New Request -painiketta.



My Requests Summary		
	Pending Requests Pending requests	0
	Completed Requests Completed requests	0
	All Requests All requests sent by the Requester	0

Täytä avautuvaan ikkunaan seuraavat tiedot:

- Otsikko (Subject).
- Ongelman kuvaus (Description).

Halutessasi voit liittää mukaan liitetiedoston, esim. kuvaruutukaappauksen tai muun tiedoston, klikkaamalla **Attach File** -painiketta. Lopuksi klikkaa **Add Request** -painiketta.

Oma nimesi ja yhteystietosi välittyvät UNIV-tunnuksesi kautta automaattisesti järjestelmään.

Requests > New Request

New Request

Requester Details

Name * testi Yhteystiedot välittyvät automaattisesti

Category Details

Subject * OTSIKKO TAHAN

Description *
Kuvaus ongelmasta tai palvelupyynnön aihe.

Attachments :

Home Requests Solutions My Details

Saat tietoa palvelupyynnön käsittelystä sähköpostin kautta ja tarvittaessa tukihenkilöt ottavat yhteyttä puhelimitse.

Ratkaisujen selaaminen

Järjestelmään on tallennettu joitakin ratkaisuja yleisesti tiedossa oleviin tietoteknisiin ongelmiin. Voit selata niitä kategorioiden perusteella valitsemalla työkaluriviltä **Solutions**. Ratkaisuja voi selata myös käyttämällä hakutoimintoa.

