



Itsepalveluportaalin käyttöohje



Sisällysluettelo

Itsepalveluportaalin etusivun osiot	3
”Avoimet pyyntöni” -osion käyttö	4
Omien pyyntöjen kommentointi itsepalveluportaalissa	5
Tarpeettomien pyyntöjen piilottaminen ”Avoimet pyyntöni” -osiosta	5
Tehdyn pyynnön peruuttaminen	5
”Yleishaku”-kentän käyttö	7
Omien pyyntöjen hakeminen	7
Lomakepohjien hakeminen	7
Itsepalveluportaalin tilaus- ja yleislomakkeet	8

Itsepalveluportaalin etusivun osiot

Itsepalveluportaalin etusivu on jaettu seuraaviin osioihin:

1. Vasemman yläkulman logo, jota painamalla siirryt itsepalveluportaalin etusivulle (sininen rajausta kuvassa).
2. ”Yleishaku”-kenttä, jossa on oletuksena teksti; ”Etsi pyyntöjä, lomakkeita, vinkkejä ja ohjeita..” (oranssi rajausta kuvassa).
3. ”Avoimet pyyntöni” -osio, jossa on listattu kaikki ne pyynnöt, jotka olet tehnyt itsepalveluportaalin kautta ja jotka olet ilmoittanut Istekin palvelupisteeseen puhelimitse tai sähköpostitse (vihreä rajausta kuvassa). **HUOM!** Tämä osio ei näy sinulle itsepalveluportaalissa, jos et ole tehnyt yhtään pyyntöä portaalin kautta tai kaikki ilmoittamasi pyynnöt ovat käsiteltyjä. Löydät käsitellyt/suljetut pyyntösi painamalla etusivun vasemmassa laidassa olevaa ”Kaikki pyyntöni” -linkkiä (ruskea rajausta kuvassa).
4. ”Lomakkeet”-osio, josta voit tehdä mm. tilauksia, yleisiä palvelupyynnöitä, häiriöilmoituksia, tai jättää palautetta (punainen rajausta kuvassa).

Kuva: Itsepalveluportaalin etusivu

1. **LOGO**

2. *Etsi pyyntöjä, lomakkeita, vinkkejä ja ohjeita..*

3. **Avoimet pyyntöni**

PYYNNÖN OTSIKKO	LUONTIPÄIVÄ	TAVOITERATKAISU	TILA	TUNNISTE
Langallinen hiiri	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019	Odottaa käsittelyä	ISTSR-00986081
regre	10 lokakuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	IST-00986079
Antin testi3	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019 07:44	Käsittelyssä	IST-00986076

Yhteensä 8 pyyntöä. Näytetään 3 [Näytä enemmän](#)

4. Tee häiriöilmoitus tai jätä palvelupyyntö

Käyttäjähallinta

- Käyttäjätunnuksen ylläpito
- Asiointisähköpostin tai kalenteri tilaus
- Käyttäjätunnuksen tilaus
- Käyttöoikeustilaus

Tilaukset


- Työaseman tilaus
- Puhelimen tilaus
- Tabletin tilaus
- Näytön tilaus
- Tulostimen tilaus
- Lisätarvikkeen tilaus
- Digitaalisen sanetu- / purkulaitteiston tilaus

”Avoimet pyyntöni” -osion käyttö

Löydät itsepalveluportaalin etusivun ”Avoimet pyyntöni” -osiosta kaikki ne pyynnöt, jotka olet tehnyt itsepalveluportaalin kautta, ja jotka olet ilmoittanut IsteKin palvelupisteeseen puhelimitse tai sähköpostitse.

HUOM! Tämä osio ei näy sinulle itsepalveluportaalissa, jos et ole tehnyt yhtään pyyntöä portaalin kautta tai kaikki ilmoittamasi pyynnöt ovat käsiteltyjä. Löydät käsitellyt / suljetut pyyntösi painamalla etusivun vasemmassa laidassa olevaa ”Kaikki pyyntöni” -linkkiä.

Oletuksena ”Avoimet pyyntöni” -osiossa on listattuna kolmen uusimman tiketin perustiedot: **otsikko, luontipäivämäärä, tavoiteratkaisuaika, tila ja tunnist:**

Avoimet pyyntöni					
	PYYNNÖN OTSIKKO	LUONTIPÄIVÄ	TAVOITERATKAISU	TILA	TUNNISTE
> 	Langallinen hiiri	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019	Odottaa käsittelyä	ISTSR-00986081

Tavoiteratkaisuaika-kenttä kertoo ajankohdan, mihin mennessä pyynnön tulisi olla käsiteltyä/ratkaistuna. Jos kentässä on arvo ”Ei saatavilla”, tämä tarkoittaa sitä, että pyynnön käsittely on pysäytetty, se odottaa asiakkaalta lisätietoja, tai pyyntö on uusi ja sen tarkempi tavoiteratkaisuaika on vielä määrittelemättä. ”Avoimet pyyntöni” -osiossa oleva ”tila”-kenttä kertoo sen missä vaiheessa pyynnön käsittely on tällä hetkellä. ”Tila”-kenttä voi sisältää seuraavat arvot:

- **Odottaa käsittelyä** – Uusi luotu pyyntö asetetaan oletuksena tähän tilaan. Pyyntö muuttuu pois tästä tilasta, kun sen varsinainen käsittely aloitetaan.
- **Käsittelyssä** – Pyyntö on tässä tilassa, kun se on käsiteltävänä IsteKin asiantuntijalla.
- **Ratkaistu** – Pyyntö siirtyy tähän tilaan, kun IsteKin asiantuntija on käsitellyt pyynnön kokonaisuudessaan ja tiedottanut tarvittavia osapuolia käsittelyn valmistumisesta. **HUOM!** Jos pyyntö on ”Ratkaistu”-tilassa, mutta et ole tyytyväinen pyynnön ratkaisuun, ole yhteydessä Istekkiin esim. jättämällä pyynnölle kommentti itsepalveluportaalista ([katso ohje](#)) tai vastaamalla saamaasi pyynnön ratkaisusähköpostiviestiin.
- **Suljettu** – Tämä on pyynnön lopullinen tila. Käytännössä pyyntö siirtyy tähän tilaan, kun se on käsitelty valmiiksi ja pyynnön toteutukseen/ratkaisuun ei ole tullut kommentteja (eli pyynnön ratkaisuun on oltu tyytyväisiä).
- **Pysäytetty** – Kun pyyntö tilassa ”Pysäytetty”, pyynnön käsittely on pysäytettynä IsteKissä. Käytännössä pyyntö on ”Pysäytetty”-tilassa esimerkiksi tilanteessa, jossa uudelle työntekijälle on tilattu käyttäjätunnukset kaksi kuukautta ennen työsuhteen alkamista. Tällöin pyyntö on aluksi pysäytettynä, ja se otetaan käsittelyyn viikkoa ennen käyttäjän työsuhteen alkamista.
- **Odottaa palautettasi** – Kun pyyntö on tilassa ”Odottaa palautettasi”, pyynnön käsitteleminen on pysäytettynä IsteKissä. Käytännössä IsteKin asiantuntija on lähettänyt sähköpostitse tai itsepalveluportaalin kautta tiketin ilmoittaneelle taholle kysymyksen liittyen pyynnön käsittelyyn. **HUOM!** Voit vastata IsteKin asiantuntijan lähettämään kysymykseen itsepalveluportaalin kautta ([katso ohje](#)).
- **Peruttu** – Pyyntö siirtyy tähän tilaan, kun se on peruttu. Peruutuksen syy voi olla esimerkiksi vahingossa tehty pyyntö. Voit myös itse peruuttaa tekemäsi pyynnön tietyissä tapauksissa itsepalveluportaalin kautta ([katso ohje](#)).

Voit hakea "Avoimet pyyntöni" -listalle kaikki avoimet pyynnöt "Näytä lisää" -painikkeella. Voit tarkastella yksittäisen pyynnön tietoja tarkemmin painamalla pyyntörivin vasemmassa laidassa olevaa ">"-painiketta (katso alla oleva kuva).

Avoimet pyyntöni					
PYYNNÖN OTSIKKO	LUONTIPÄIVÄ	TAVOITERATKAISU	TILA	TUNNISTE	
>  Langallinen hiiri	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019	Odottaa käsittelyä	ISTSR-00986081	
>  regre	10 lokakuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	IST-00986079	
>  Antin testi3	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019 07.44	Käsittelyssä	IST-00986076	

Yhteensä 8 pyyntöä. Näytetään 3 [Näytä enemmän](#)

">"-painikkeen painaminen avaa ruudulle tarkemmat tiedot pyynnöstä, josta voit lukea esim. mitä kirjoitit pyynnön kuvaukseen ([alla oleva kuva](#)). **HUOM!** Istekin kirjaama ratkaisu käsitellylle pyynnölle on myös nähtävissä tätä kautta.

Omien pyyntöjen kommentointi itsepalveluportaalissa

">"-painikkeella avattu pyyntö sisältää "Kommentoi"-painikkeen, jonka kautta voit kirjoittaa pyyntöäsi käsittelevälle Istekin asiantuntijalle viestin ([alla oleva kuva](#)). Asiantuntija voi myös vastata kysymykseesi. Löydät asiantuntijan kirjoittaman vastauksen oman kysymyksesi alapuolelta. Tämä on hyödyllinen toiminto tilanteissa, joissa haluat esim. jättää lisätietoja tai kysyä pyynnön tilaa Istekiltä.

Tarpeettomien pyyntöjen piilottaminen "Avoimet pyyntöni" -osiosta











Jos "Avoimet pyyntöni" -osiossa on listattu pyyntöjä, joita sinun ei tarvitse enää tarkastella itsepalveluportaalissa, voit piilottaa pyynnön listalta seuraavalla tavalla. Avaa pyynnön tarkemmat tiedot (">"-painike) ja paina "Piilota"-painiketta (pyynnön tietojen oikea alalaita). **HUOM!** "Piilota"-painike ei poista pyyntöä järjestelmästä, vaan pelkästään piilottaa sen sinun listaltasi itsepalveluportaalissa.

Tehdyn pyynnön peruuttaminen

Tapauksissa, joissa teet esimerkiksi pyynnön vahingossa, ja haluat peruuttaa sen, tämä onnistuu avaamalla pyynnön tiedot "Avoimet pyyntöni" -osiosta ">"-painikkeella ja painamalla "Peru"-painiketta. **HUOM!** Jos Istekki on ehtinyt ottamaan pyynnön käsittelyyn, et voi perua pyyntöä. Jätä tässä tapauksessa kommentti pyynnön tarpeettomuudesta käyttämällä "Kommentoi"-painiketta.

Kuva: ">"-painikkeella avattu tiketti "Avoimet pyyntöni" -osiossa

Avoimet pyyntöni

	PYYNNÖN OTSIKKO	LUONTIPÄIVÄ	TAVOITERATKAISU ⓘ	TILA	TUNNISTE
>	 Langallinen hiiri	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019	Odottaa käsittelyä	ISTSR-00986081
>	 regre	10 lokakuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	IST-00986079
>	 Antin testi3	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019 07:44	Käsittelyssä	IST-00986076
⌵	 Testipyyntö Elina	10 lokakuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	IST-00986068
Palvelupyyntö:Palvelupyyntö					 Peru
Kuvaus:	Testataan				
Laajuus:	Palvelupyyntö kohdistuu vain minuun				
Kommentit:	Sinä: Vastaus takaisin. - 27 kesäkuuta 2019 13:43 Sinä: Test3 - 27 kesäkuuta 2019 13:42				 Kommentoi
Pyyntönumero:	IST-00986068				
Tilaa:	Efectetesti Kuopio				
Tuotteen saaja:	Efectetesti Kuopio				
>	 Antin testi2	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019 07:42	Käsittelyssä	IST-00986066
>	 Käyttäjätunnuksen passivointi (WIP)	19 syyskuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	ISTSR-00945253
>	 Antin toinen testiketti	17 syyskuuta 2019	24 syyskuuta 2019 08:40	Käsittelyssä	IST-00940607
>	 Antin testitiketti + ilmoittaja ja a...	17 syyskuuta 2019	24 syyskuuta 2019 08:37	Käsittelyssä	IST-00940585

”Yleishaku”-kentän käyttö

Löydät itsepalveluportaalin ”Yleishaku”-kentän portaalin etusivun yläosasta. Kentässä lukee oletuksena ”pyyntöjä, lomakkeita, vinkkejä ja ohjeita”.

Omien pyyntöjen hakeminen

Kenttään kirjoitetun hakusanan/sanojen perusteella sinulle esitetään listalla ne ilmoittamasi pyynnöt, joissa hakusana esiintyy **pyyntösi otsikossa**. **HUOM!** Haku ei kohdistu tällä hetkellä pyynnön kuvaus-kenttään.

The screenshot shows the search results for the query "testipyyntö". The search bar contains "testipyyntö". The results are categorized into: "Tilauslomakkeet (0)", "Yleiset lomakkeet (0)", "Ilmoittamani pyynnöt (1)", and "Vinkkejä ja ohjeita (0)". The "Ilmoittamani pyynnöt (1)" section shows one result: "Testipyyntö Elina - 10 lokakuuta 2019". Below this, there is a table with two rows of results:

	regre	10 lokakuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	IST-00986079
	Antin testi3	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019 07:44	Käsittelyssä	IST-00986076

At the bottom right of the table, it says "Yhteensä 8 pyyntöä. Näytetään 3" and there is a button "Näytä enemmän".

Lomakepohjien hakeminen

Kenttään kirjoitetun hakusanan/sanojen perusteella voit hakea nopeasti eri lomakkeita itsepalveluportaalista. Esim. kirjoittamalla sanan "hybridi", haku listaa sinulle suoraan valittavaksi hybridikannettavan tilauslomakkeen (alla oleva kuva).

The screenshot shows the search results for the query "hybridi". The search bar contains "hybridi". The results are categorized into: "Tilauslomakkeet (1)", "Yleiset lomakkeet (0)", "Ilmoittamani pyynnöt (0)", and "Vinkkejä ja ohjeita (0)". The "Tilauslomakkeet (1)" section shows one result: "Hybridikannettava 13,3\"". Below this, there is a table with two rows of results:

	regre	10 lokakuuta 2019	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	IST-00986079
	Antin testi3	10 lokakuuta 2019	17 lokakuuta 2019 07:44	Käsittelyssä	IST-00986076

At the bottom right of the table, it says "Yhteensä 8 pyyntöä. Näytetään 3" and there is a button "Näytä enemmän".

Below the table, there is a section titled "Tee häiriöilmoitus tai jätä palvelupyyntö" with a button that says "Tee häiriöilmoitus tai jätä palvelupyyntö".

Itsepalveluportaalin tilaus- ja yleislomakkeet

(*Lomakkeiden saatavuus ja ulkoasu saattaa vaihdella toteutuksesta riippuen)

Itsepalveluportaalin lomakeosio sisältää seuraavat osiot*: "Tee häiriöilmoitus tai jätä palvelupyyntö", "Käyttäjähallinta", "Tilaukset", "Laittehallinta", ja "Tietoa portaalista ja Istekistä". Näiden osioiden sisällöt on käyty läpi alla olevassa listassa:

1. "Häiriö, palaute tai yleinen yhteydenotto" -osio sisältää seuraavat lomakkeet:

- **"Häiriö"**. Tällä lomakkeella voitte tehdä ilmoituksen havaitusta viasta tai ongelmasta (esim. työasema tai ohjelma ei käynnisty)
- **"Palvelupyyntö"**. Tämä lomake on tarkoitettu tapauksiin, joissa tarvitsette apua tai haluatte tilata asian, jota ei löydy itsepalveluportaalin "Tilaukset"-osiosta.
- **"Palaute"**. Palaute-lomakkeilla voitte jättää Istekille positiivista tai negatiivista palautetta tai tehdä reklamaation.
- **"Kehitysidea"**. Tällä lomakkeella voitte jättää Istekille kehitysidean. Kehitysidea voi liittyä esimerkiksi itsepalveluportaalin toimintaan tai käytettävyyteen.

2. "Käyttäjähallinta" -osio sisältää seuraavat lomakkeet:

- **Käyttäjätunnuksen perustaminen**. Lomakkeella voi tilata uuden käyttäjätunnuksen JA käyttöoikeuksia järjestelmiin. HUOM! Jos sinun ei tarvitse tilata lisäoikeuksia, voit ohittaa lomakkeen alhaalla olevan kuvan mukaisesti ([linkki kuvaan](#)).
- **Lisäoikeuksien tilaaminen käyttäjätunnukselle**. Lomakkeella voit tilata lisäoikeuksia käyttäjätunnukselle ja järjestelmiin.
- **Käyttäjätunnuksen ylläpito:**
 - **Käyttäjätunnuksen aktivointi**. Lomakkeella voit pyytää olemassa olevan käyttäjätunnuksen aktivoinnin.
 - **Käyttäjätunnuksen muutos**. Lomakkeella voit pyytää olemassa olevaan käyttäjätunnukseen muutoksia (esim. uusi puhelinnumero tai esimies).
 - **Käyttäjätunnuksen passivointi**. Lomakkeella voit pyytää olemassa olevan käyttäjätunnuksen passivoinnin. Huomioithan, että passivointi ei poista käyttäjätunnusta laskutuksesta. Jos haluat, että tunnuksen laskutus päättyy, tee käyttäjätunnuksen poisto.
 - **Käyttäjätunnuksen poisto**. Tällä lomakkeella voit tilata olemassa olevan käyttäjätunnuksen poistamisen. Tunnuksen käyttöoikeudet poistetaan ja käyttäjätunnusmaksu poistuu, kunnes tunnus tilataan aktivoitavaksi uudelleen.
- **Asiointisähköpostin tai kalenterin tilaus**: Tällä lomakkeella voit tilata asiointisähköpostilaatikon tai kalenterin ryhmän tai osaston käyttöön. Asiointipostia käytetään lähettämään ja vastaanottamaan sähköposteja tietyn ryhmän nimissä. Kalenteria voidaan käyttää esimerkiksi varauskalenterina kokoushuoneelle.

3. **"Tilaukset"** -osio sisältää tilauslomakkeet mm. työasemien, puhelinten, näyttöjen, tulostimien, lisätarvikkeiden ja ohjelmistojen tilaamiseen:
- Täyttäessänne tilauslomaketta portaalissa, pyydämme teitä kirjaamaan lomakkeelle henkilön, joka on hyväksynyt tilauksen. Huomio, että hyväksyjä ei saa kuitenkaan tällä hetkellä erillistä sähköpostiviestiä tehdystä tilauksesta.
 - Jos ette löydä sopivaa tilauslomaketta, pyydämme teitä laatimaan tilauksen käyttämällä **"Tuotekatalogin ulkopuolinen tilaus"** -lomaketta. Huomioithan, että tilauksella tulee olla hyväksyntä ennen tilauksen tekemistä.
4. **"Laittehallinta"** -osio sisältää seuraavat lomakkeet:
- **Laitetietojen päivityspyyntö.** Tämä pyyntö tulisi tehdä esim. tilanteissa, joissa laitteen omistaja vaihtuu, laitteen fyysinen sijainti tai laskutettava kustannuspaikka muuttuu.
 - **Laitteen poistaminen.** Tässä osiossa olevilla lomakkeilla voit ilmoittaa sellaisten laitteiden poistamisesta, joita ei korvata ja jotka ovat Istekin omistamia.
5. **"Tietoa portaalista ja Istekistä"** -osio sisältää tämän käyttöohjeen lisäksi linkit Istekin kotisivujen yhteystiedot-osioon, Istekin hinnastoon ja itsepalveluportaalin tietosuojaselosteeseen.

Tilanteessa, jossa uuden käyttäjätunnuksen perustaminen ei vaadi lisäoikeuksien tilaamista, ohita tilauslomake suoraan "Jatka vahvistukseen" -painikkeella. Sinun **EI TARVITSE** siis lainkaan painaa "Käyttäjätunnuksen lisäoikeudet" -painiketta:

Kuva: Lisäoikeuksien tilaamisen ohittaminen tarvittaessa

Aloitus sivu

Tiedotteet

Kaikki pyyntöni 8

Pyynnöt toisille

Lomakkeet

Tee häiriöilmoitus tai...

Käyttäjähallinta

Tilaukset

Laittehallinta

Tietoa portaalista ja ...

Käyttäjätunnuksen perustaminen

Käyttäjätunnuksen perustaminen Käyttäjätunnuksen lisäoikeudet Vahvista

Käyttäjätunnuksen lisäoikeudet

Valitse tai jatka ...

Paina suoraan "Jatka vahvistukseen" -jos et tarvitse tilata käyttäjätunnukselle lisäoikeuksia.

Käyttäjätunnuksen perustaminen Jatka vahvistukseen

Jos kuitenkin teit lisäoikeuksien tilauksen tarpeettomasti, voit poistaa sen tilauksen lopussa "Yhteenveto"-osiosta, oikealla olevasta **raksista** (alla oleva kuva):

Kuva: "Käyttäjätunnusten lisäoikeudet" -tilauslomakkeen poistaminen yhteenvedosta

The screenshot shows a web application interface for managing user accounts. On the left is a navigation menu with items like 'Aloitussivu', 'Tiedotteet', and 'Kaikki pyyntöni'. The main content area is titled 'Käyttäjätunnuksen perustaminen' and has a sub-header 'Käyttäjätunnuksen lisäoikeudet'. Below this is a 'Palvelun yhteenveto' (Service Summary) table. The table has two columns: 'AIHE' (Subject) and 'ARVIOITU TOIMITUSAIKA' (Estimated Delivery Time). The table contains two rows: 'Käyttäjätunnuksen perustaminen' and 'Käyttäjätunnuksen lisäoikeudet'. The second row is highlighted with a red border, and a red 'X' button is visible to its right. At the bottom of the table area, there is a button labeled 'Vahvista' (Confirm).

AIHE	ARVIOITU TOIMITUSAIKA
> Käyttäjätunnuksen perustaminen	
Käyttäjätunnuksen lisäoikeudet	



ISTEKKI

yhteisiä ratkaisuja