



Melinda

Asiakastukipalvelut Melindan asiakkaille

Talonmiehen tuokio 20.5.2021

Kaija Kovanen ja Eeva-Riitta Peltonen

Asiakastukipalvelut

- Asiakastuen toimintamalleissa on määritelty se, miten asiakastukipalvelut toteutetaan.
- Kansalliskirjaston tarjoamat asiakastukipalvelut Melindan asiakkaille eivät riipu käytettävästä kirjastojärjestelmästä tai palvelualustasta.
- Keskitetty tukipalvelu: Melindaa koskevat tukipyynnöt osoitteeseen melinda-posti@helsinki.fi.



Tukipalveluiden käytännöt

- Tuen normaali palveluaika on arkisin klo 9.00-16.00.
- Palvelupostilaatikko on kytketty Kansalliskirjaston JIRA-järjestelmään (tehtävienhallinta), jonne viestit tallentuvat.
- Viestin vastaanottamisesta lähtee automaattiviesti asiakkaalle.
- Palvelupostilaatikkoon tulevien viestien **kiireellisyys- ja priorisointiperiaatteita** on tarkistettava kulloisenkin tilanteen mukaan. Vakavat palvelin- yms. virheet pyritään ratkaisemaan korkeimmalla prioriteetilla.

Kansalliskirjaston tukipalvelu:

vastaanottaa kirjastojen tukipyynnöitä.

käsittelee Melinda-tietokantaan, sen sisältöön ja sen tekniseen käyttöympäristöön liittyviä asioita.

vastaa kirjastojen tukipyynnöihin.



Kiitos!

melinda-posti@helsinki.fi

Melinda-wiki: <https://www.kiwi.fi/display/melinda>

<https://twitter.com/Melindapalvelu>