

**PALVO I:**  
Talous- ja henkilöstöhallinnon  
palvelukeskuksen suunnittelu

*Oikeusministeriö*

**LIITE 9**  
**Tavoitetilan käyttäjätuen kuvaus**

Versio 1.0

**5.1.2005**

---

## SISÄLTÖ

<b>1</b>	<b>KUVAUS KÄYTTÄJÄTUESTA JA PALVELUPYYNTÖJEN KÄSITTELYSTÄ .....</b>	<b>3</b>
1.1	Johdanto .....	3
1.2	Käyttäjätuki ja palvelupyyntöjen käsittely.....	3
1.3	Tuki- ja palveluprosessin hyödyt .....	4
1.4	Oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen käyttäjätuki.....	5
<b>2</b>	<b>ARVIO PALVELUPYYNTÖJEN MÄÄRISTÄ VUODESSA.....</b>	<b>6</b>
2.1	Arvio oikeusministeriön (tilivirasto 150) vuosittaisesta palvelupyyntöjen määrästä .....	6
2.2	Arvio Rikosseuraamusviraston (tilivirasto 151) vuosittaisesta palvelupyyntöjen määrästä .....	6
<b>3</b>	<b>PALVELUSOPIMUS .....</b>	<b>7</b>

# 1 KUVAAUS KÄYTTÄJÄTUESTA JA PALVELUPYYNTÖJEN KÄSITTELYSTÄ

## 1.1 Johdanto

Lähtökohtana on, että oikeusministeriön hallinnonalan virastoista sekä talous- ja henkilöstöhallinnon palvelukeskuksesta tulevat palvelupyyntö ohjataan ensisijaisesti yhteen paikkaan - keskitettyyn käyttäjätukeen - ongelman syystä tai tarvittavan palvelun laadusta riippumatta. Käyttäjätuen toiminta perustuu määrämuotoiseen käyttäjätuki- ja palveluprosessiin sekä sitä tukevaan organisaatioon.

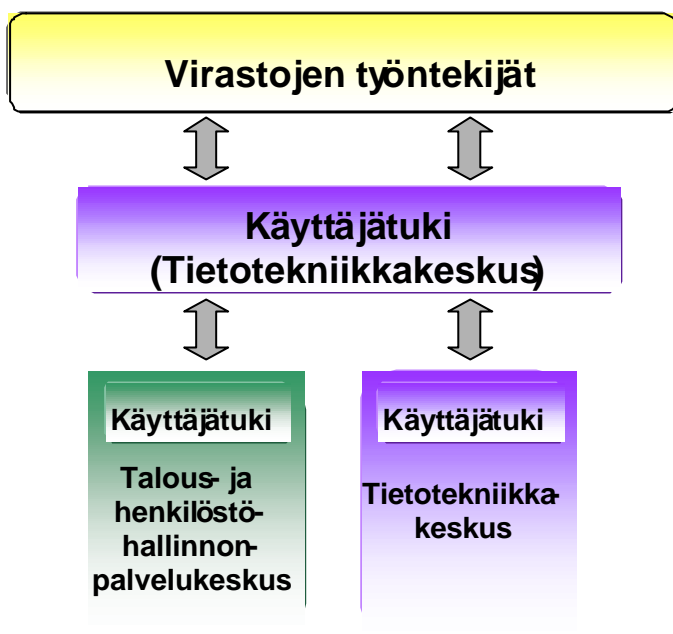
Tämä sama lähtökohta pätee kaikkeen hallinnonalan toimintaan. Toimintaa varten on tehty prosessimäärittely ja työkalut ovat olemassa. Käyttöönotto on meneillään.

## 1.2 Käyttäjätuki ja palvelupyyntöjen käsittely

Palvelupyyntö voidaan tehdä esimerkiksi sähköpostilla tai puhelimella. Käyttäjätuessa kaikki palvelupyyntö kirjataan yhteiseen hakemistoon/tietojärjestelmään, jossa niiden käsittelyä/työvaiheita voidaan hallitusti seurata. Mikäli käyttäjätuki ei pysty ongelmaa ratkaisemaan, palvelupyyntö siirretään hakemistossa tai tietojärjestelmässä edelleen joko palvelukeskuksen talous- ja henkilöstöhallintoryhmille (sovellustuki, substanssikysymykset) tai tietohallinto-organisaation hoidettavaksi (laitteisto-, tietoliikenne- ja tietoturvakysymykset yms. tekninen tuki). Myös palvelukeskuksen talous- ja henkilöstöhallintoryhmillä on käyttöoikeudet yhteiseen hakemistoon/tietojärjestelmään, johon ne kirjaavat toimenpiteet, joilla ongelma on ratkaistu.

Ongelmien ja palvelupyyntöjen käsittely on hallittua, kun eri tason asiantuntijoiden käytössä on selkeät toimintamallit sekä tietojen vaihto on avointa.

Vastuu palvelupyyntöstä ja sen omistajuus säilyy ratkaisuun asti käyttäjätuessa. Käyttäjätuki myös vastaa lopullisesta palvelupyyntönsulkemisesta. Palvelutasosta, palveluajoista ja työjaosta sovitaan palvelukeskuksen ja tietohallinnon välisillä palvelutasosopimuksilla.



Kuva 1. Käyttäjätuen organisointi

### 1.3 Tuki- ja palveluprosessin hyödyt

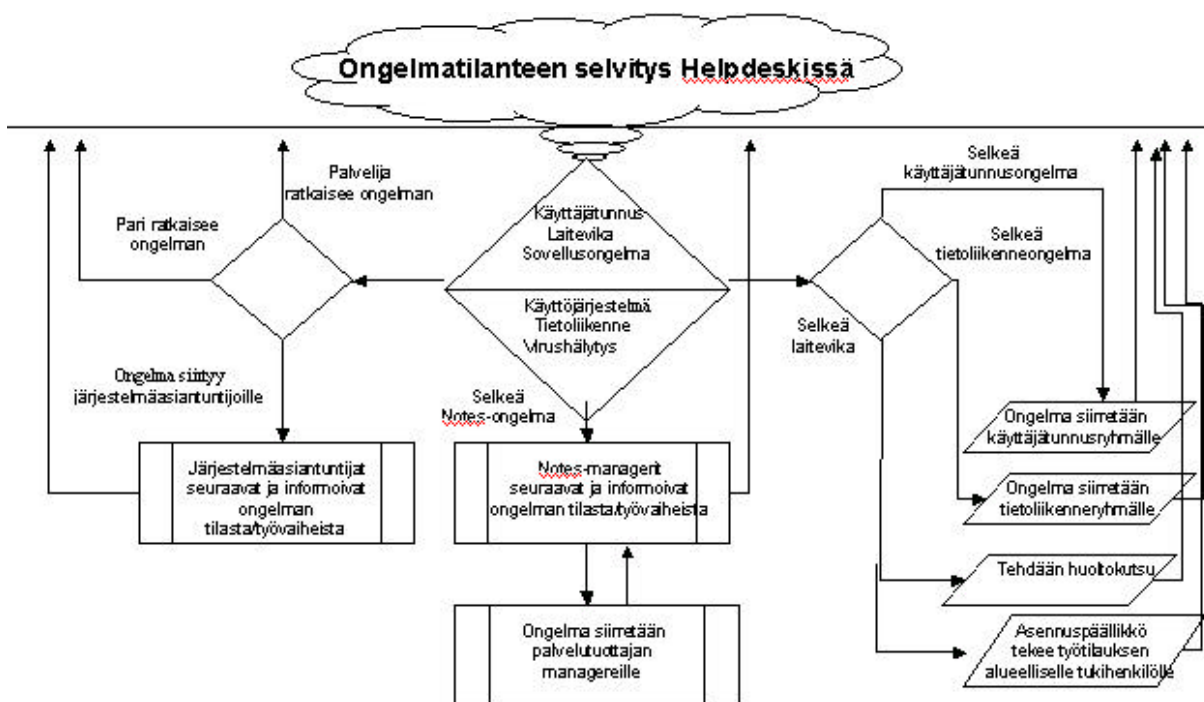
Palvelun saajalle virastossa menettely on helppo, koska kaikissa ongelmissa käännytään saman, keskitetyn käyttäjätuen puoleen. Menettelyllä säästetään palvelukeskuksessa työskentelevien työaikaa, kun osa palvelupyynnöistä ratkaistaan jo käyttäjätuessa. Samalla voidaan kartoittaa peruskäyttäjien mahdolliset koulutustarpeet esim. sovellusten osaamisen osalta sekä tuottaa palvelupyynnöistä raportteja mm. virastoittain, kirjaajittain, käsittelijöittäin.

Hakemistoon/tietojärjestelmään kirjattujen palvelupyyntöjen tilaa on mahdollista seurata hallitusti: kuka hoitaa, kuinka kauan on ollut avoimena/hoitamatta, mitä on tehty. Myös tätä kautta saadaan kerättyä tietoa palvelun laadusta sekä sovelluskehitystarpeista.

## 1.4 Oikeushallinnon tietotekniikkakeskuksen käyttäjätuki

Tietotekniikkakeskuksessa on jo olemassa työväline sekä tuki- ja palveluprosessi käyttäjätuen hoitamiseen. Oikeusministeriön hallinnonalan virastojen työntekijät soittavat ongelmatilanteissa käyttäjätuen yhteen numeroon (ma - pe klo 7.30 - 16.15).

Tietojärjestelmiin liittyvät palvelupyynnöt välitetään käyttäjätuesta järjestelmistä vastaavien henkilöiden ratkaistavaksi esimerkiksi sähköpostitse. Palvelupyynnöt kirjataan Tukipuhelut -tietokantaan. Tietotekniikkakeskuksen alueellisille tukihenkilöille voidaan lisäksi tehdä työtilauksia (mm. laiteasennukset) Työtilaukset -tietokantaan.



Kuva 2. Tietohallinnon käyttäjätukiprosessi

Keskitetyn käyttäjätuen malli otetaan käyttöön vaiheittain. Ulosoton tietojärjestelmän Uljaksen käyttöönoton yhteydessä siihen liittyvien tukipyyntöjen hoito alettiin tehdä tietohallinnon käyttäjätukiprosessin mukaisesti. Aluksi ohjeistettiin ulosottovirastoja soittamaan liittyvissä ongelmissa tietotekniikkakeskuksessa Uljas-sovellustukitiimin puhelinnumeroon tai lähettämään sähköpostiviesti tämän tiimin postilaatikkoon. Uljaksen liittyvät palvelupyynnöt tiimi kirjaa käytössään olevaan erilliseen tietokantaan. Tiimillä oli myös käytössään vastaava työväline kuin käyttäjätuessaakin eli DameWare, jolla voidaan tarvittaessa 'kaapata' viraston peruskäyttäjän työaseman näyttö ja siten ottaa käyttöön kaikki työaseman ominaisuudet ongelman ratkaisemiseksi. Vuoden 2005 alusta Uljasta koskevien palvelupyyntöjen vastaanotto ja käsittely on siirtynyt ULJAS-sovellustiimiltä tietohallinnon keskitetyn käyttäjätuen piiriin.

## 2 ARVIO PALVELUPYYNTÖJEN MÄÄRISTÄ VUODESSA

### 2.1 Arvio oikeusministeriön (tilivirasto 150) vuosittaisesta palvelupyyntöjen määrästä

Tiliviraston 150 palvelupyyntöt vuodessa, arvio			
	Sisäiset kyselyt	Ulkoiset kyselyt	Yhteensä
Puhelut	61 194	7 016	68 210
Sähköpostit	20 480	3 510	23 990
Faxit	6 926	286	7 212
Paperidokumentit	3 380		3 380
Asiakaskäynnit	208		208
<b>Palvelupyyntöt yhteensä</b>	<b>92 188</b>	<b>10 812</b>	<b>103 000</b>

Ministeriön HETI-yksikkö ja Hämeenlinnan maksukeskus ovat ilmoittaneet erikseen ulkoa tulevat puhelut (mm. sidosryhmiltä ja oikeudenkäyntiavustajilta sekä todistajilta). Muut eivät jakoa ole tehneet. Faxeja tulee päivittäin pankista, koska uusien korollisten tilien avauksista ilmoitetaan aina faxilla.

### 2.2 Arvio Rikosseuraamusviraston (tilivirasto 151) vuosittaisesta palvelupyyntöjen määrästä

Rikosseuraamusviraston tiliviraston palvelupyyntöjen määräksi vuodessa on arvioitu **36 875** kappaletta.

Palvelupyyntöjen määrä on 40 % TV:n 150 sisäisten palvelupyyntöjen määrästä. Osuutena on käytetty Rikosseuraamusviraston henkilöstön osuutta koko hallinnonalan henkilöstöstä. Laskennassa ulkoiset kyselyt on jätetty pois, koska kyselyitä viraston ulkopuolelta ei juurikaan tule.

---

### 3 PALVELUSOPIMUS

Vuoden 2005 palvelusopimus (Sopimus tietotekniikkapalvelujen toimittamisesta oikeusministeriössä ja sen hallinnonalalla vuonna 2005) sisältää tietohallinnon vastuualueen palvelukuvaukset, laadunvarmistuksen, vastuuhenkilöluettelon ja toimittajaluettelon sekä sektori- ja virastokohtaiset, yhteiset ja muut palvelumitoitukset. Vuoden 2005 palvelusopimusneuvottelut YLOn ja tietohallinnon välillä on käyty. Palvelusopimuksessa ei kuitenkaan vielä voitu huomioida palvelumitoituksia PALVOn osalta. Asiasta neuvotellaan tammikuussa 2005.

Myös kuvaus tulevasta palvelukeskuksen ja tietotekniikkakeskuksen välisestä työnjaosta sekä tarvittavista palvelusopimuksista on kesken. Lisäksi tietotekniikkakeskus ei ole vielä pystynyt arvioimaan PALVOn käyttäjätuen tuottamisessa tarvittavaa henkilöresurssien lisästarvetta.