



Yritys X - Tunnistehallintaprosessien turvallisuuden kehittäminen

Saku Pörsti

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Yritys X - Tunnisteidenhallintaprosessien turvallisuuden kehittäminen

Saku Pörsti
Turvallisuusalan koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2020

Saku Pörsti

Yritys X - Tunnistehallintaprosessien turvallisuuden kehittäminen

Vuosi 2020 Sivumäärä 30

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa erään turvallisuusallalla toimivan yrityksen asiakaspalvelussa ilmeneviä riskejä ja kehittää prosesseja turvallisempaan suuntaan. Toimeksiantajan pyynnöstä opinnäytetyössä ei mainita yrityksen nimeä. Opinnäytetyö on luonteeltaan toiminnallinen ja lähestymistapana on ollut toimintatutkimus.

Kehittämistyönä toimeksiantajalle luotiin uusia toimintaohjeistuksia erilaisten asiakaspalvelutilanteiden hoitoon. Tavoitteena oli yhtenäistää ja selkeyttää toimintatapoja, sekä samalla johdattaa toimintaa turvallisempaan suuntaan yrityksen ja asiakkaiden tarpeet huomioiden. Teoreettisessa viitekehyksessä on käsitelty avainten- ja tunnisteidenhallintaa yrityksissä, sekä yrityksen prosessien kehittämisessä, tai uusien prosessien luomisessa, huomioitavia asioita. Työssä on käytetty lähteinä myös yrityksen sisäisiä dokumentteja, joiden sisältöä ei työssä tietosuojasyistä avata.

Toimeksiantajan asiakaspalveluosaston toiminnassa ilmeneviä riskejä on selvitetty teemahaastattelujen avulla ja tulokset ovat teemoiteltu eri osa-alueisiin, joista yhteistyössä asiakaspalveluosaston esimiehen kanssa valittiin toiminnalle erityisen merkityksellinen kehittämiskohde. Riskejä löydettiin esimerkiksi yrityksen salasanakäytäntöihin, dokumentaation ylläpitoon ja avaintunnisteiden hallinnointiin liittyen. Kehittämiskohteeksi valikoitui avaintunnisteiden hallinnointi sillä siihen ei ennen tätä ollut kirjallisia ohjeistuksia. Aihealue on jaettu neljään erilliseen toimintoon ja toimintojen kehittämistarvetta on arvioitu yhdessä asiakaspalveluosaston esimiehen kanssa ja vertailemalla osaston toimintoja sisäisesti yrityksen muiden osastojen toimintoihin ja ohjeistuksiin. Samalla pyrittiin löytämään hyvä toimintatapoja, joita voitaisiin hyödyntää myös asiakaspalvelun toiminnassa.

Kehittämistyön tuotoksena toimeksiantajalle toteutettiin uudistettujen prosessien mukaisia ohjeistuksia tukemaan ja selkeyttämään asiakaspalveluosaston tehtäviä. Uusien prosessien toimivuus arvioitiin lopuksi yhdessä asiakaspalveluosaston esimiehen kanssa huomioiden niiden vaikutus toiminnan turvallisuuteen, sekä kokonaishyöty yritykselle.

Asiasanat: Prosessi, Tunniste, Vaatimusten mukaisuus

Saku Pörsti

Company X: Developing the Safety and Security Aspects of the RFID Tag Management Processes

Year	2020	Pages	30
------	------	-------	----

The purpose of this bachelor's thesis was to identify the risks occurring in the customer service department of the commissioner company and to improve safety in their processes. This is a functional thesis and the research approach has been operational. The commissioner of this thesis wishes to remain anonymous. In this thesis the internal documents of the commissioner are used as a source but are not be discussed due to data protection.

As a development project for the commissioner, new operating instructions for different customer service situations were created. The objective was to clarify and unify practices and lead operations into a safer direction while taking customer needs into account. The theoretical framework of this thesis covers key- and RFID -tag management in companies. It also reviews what to consider when creating or updating processes.

The risks occurring in the customer service department of the commissioner were identified with the help of theme interviews. The results were categorized into different sections and from these sections the most critical one was chosen as the topic for the development project. Three different sections came to prominence. The first one was updating the company password policies, the second one was to create new practices for information management and the third one was updating the RFID -tag ordering and management process. The topic chosen was updating the tag ordering and management processes. One reason for this was that it did not have any written instructions before this. The topic has been divided into four separate functions and the development need for these functions has been evaluated together with the supervisor of the customer service. An evaluation was also made by comparing internal documents to documents of other departments. The objective was to map working practices, which could also be utilized in customer service.

As a final product of the development project, the commissioner was delivered operating instructions, which followed the renewed processes with the purpose of clarifying customer service tasks. The functionality of the new processes was estimated together with the supervisor of the customer service. The criteria for this evaluation were the impact they had on the safety of the processes and the overall benefits for the commissioner.

Keywords: Compliance, Process, RFID tag

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Työn tausta ja toimeksiantaja	6
1.2	Tutkimuskysymykset ja työn rajaus.....	7
2	Keskeisten käsitteiden määrittely	8
2.1	Prosessi	8
2.2	Tunniste	8
2.3	Vaatimusten mukaisuus	9
3	Tiedonkeruu ja analysointimenetelmät	9
3.1	Teemahaastattelut	9
3.2	Benchmarking.....	10
3.3	Teemoittelu.....	10
3.4	Menetelmien toteutus.....	11
3.5	Tuloksien analysointi	12
4	Tunnisteiden hallinta ja prosessien kehittäminen.....	14
5	Uudet prosessit	15
5.1	Tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi	16
5.2	Tunnisteiden palautusprosessi	16
5.3	Tunnisteiden muutostyöprosessi	17
5.4	Tunnisteiden luovutus: Yrityksen sisäinen prosessi	17
6	Toimeksiantajan arvioitin ja muutostarpeet	18
7	Johtopäätökset ja oman työn arviointi	19
	Lähteet	22
	Kuvat	24
	Taulukot	24
	Liitteet.....	25

1 Johdanto

”Kulkuoikeus on helppo, nopea ja edullinen mitätöidä verrattuna siihen, että perinteisen avaimen kadotessa pitää vaihtaa samanlaiset avaimet ja sarjoittaa uudestaan kaikki ne lukot, joista kadonneella avaimella pääsee kulkemaan” (Andreasson & Koivisto, 2013, 63.).

Suurella osalla yritys kiinteistöjä on nykyään käytössä kulunvalvontajärjestelmä ja sen myötä myös mekaaniset avaimet on korvattu kulkutunnisteilla. Kulunvalvontatunnisteita käytettäessä suurimpia etuja ovat lokitiedot kulkutapahtumista, sekä tunnisteiden kadotessa helppo, nopea ja ennen kaikkea edullinen käytöstä poistaminen. Mekaanisen avaimen kadotessa on huonolla tuurilla koko kiinteistön lukot jouduttu sarjoittamaan uudelleen, mutta kulkutunnisteen voi helposti deaktivoida järjestelmästä ja luoda samalla uuden tilalle.

Mahdollisesti näiden syiden takia, ei tunnisteiden hallintaan yrityksissä asennoiduta samalla vakavuudella kuin mekaanisten avainten hallintaan. Tunnisteista ja niiden haltijoista ei pidetä asianmukaista kirjanpitoa minkä takia tunnisteiden kadotessa ei deaktivointi ehkä onnistukaan, sillä ei ole tiedossa mikä, mahdollisesti sadoista tai tuhansista, tunnisteista on kadonnut. Yksittäisen tunnisteiden katoaminen ja uuden aktivoiminen tilalle ei maksa yrityksellä kuin joitakin kymmeniä euroja. Mikäli ei ole tiedossa mikä tunnisteista on kadonnut voi tästä aiheutua useita tunteja selvitystyötä. Huonolla tuurilla voidaan joutua vaihtamaan kaikki yrityksen tunnisteet ja silloin puhutaankin jo satojen tai tuhansien eurojen tappiosta.

Asianmukaisella dokumentaatiolla ja tunnisteidenhallinnan suunnittelulla voidaan tunnisteiden katoamisesta johtuvat tappiot minimoida. Näin yrityksissä tulisi myös toimia, jotta kulunvalvontajärjestelmistä saataisiin irti kaikki mahdollinen hyöty. Toiminnan kulmakivenä tulisi olla nimetty henkilö, joka vastaa yrityksen kulunvalvonnasta ja tunnisteidenhallinnasta. Monet yritykset ovat myös päättäneet ulkoistaa kulunvalvonnan pääkäytön ulkopuolisen yrityksen hoidettavaksi.

Aihe kiinnosti minua erityisesti siksi, että halusin nostaa esille käyttäjien ja oikeanlaisten toimintatapojen tärkeyden jatkuvasti kehittyvien kulunvalvontajärjestelmien turvallisuuden osana.

1.1 Työn tausta ja toimeksiantaja

Opinnäytetyö keskittyy Yritys X:n kulunvalvontatunnisteiden hallinnointiprosessien turvallisuuden kehittämiseen. Yritys X on turvallisuusalalla toimiva pk-yritys, joka on lähivuosina siirtynyt osaksi isoa konsernia. Yrityksen päätuote on Software as a Service eli SaaS-palvelu, jonka ympärille on kehitetty erilaisia turvallisuustekniikan ratkaisuja, kuten esimerkiksi

kulunvalvonta- ja hälytysjärjestelmät. SaaS—palvelu tarkoittaa pilvessä sijaitsevaa ohjelmistoa, jota käytetään esimerkiksi verkkoselaimen tai applikaation kautta. SaaS-palveluiden käyttäjät eivät yleensä itse omista käytettävää ohjelmistoa vaan sen käyttöoikeus vuokrataan palvelun tarjoajalta. (Pilvi Cloud Company Oy.) Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää tai luoda uusia toimintatapoja asiakaspalveluosastolle ja samalla kiinnittää huomiota toimintatapojen turvallisuuteen.

Opinnäytetyön aikana haastattelin asiakaspalveluosaston työntekijöitä. Tarkoitukseni oli saada selville, minkälaisia riskejä heidän toiminnassaan tulee esille, ja mihin he toivoisivat selkeämpää toimintaohjeistusta. Pehdyin myös yrityksen turvallisuusdokumentaatioon haastatteluissa esiin nousseisiin kohtiin liittyen ja sain tätä kautta näkemystä, miten asioita tällä hetkellä yrityksessä hoidetaan.

Valitun kehityskohteen ympärille oli tarkoitus suunnitella uusia ja entistä turvallisempia toimintatapoja, jotka voitaisiin realistisesti ottaa käyttöön yrityksen jokapäiväisessä toiminnassa.

1.2 Tutkimuskysymykset ja työn rajaus

Tutkimuskysymyksiä työlle oli kaksi. Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, minkälaisia riskejä asiakaspalveluosaston prosesseissa esiintyy. Tähän kysymykseen vastatessa syntyi kehittämistehtävän tutkimuskysymys eli minkälainen on turvallinen ja toimiva tunnisteidenhallintaprosessi.

Opinnäytetyö kohdistuu vain kyseessä olevaan yritykseen, eikä yrityksen omistavan konsernin koko organisaatioon. Yrityksen toiminta eroaa selkeästi muista konsernin yrityksistä, jonka takia täysin samojen ohjeistuksien käyttäminen ei olisi toimivaa.

Työ ei ota kantaa käytettävien tunnisteiden tekniseen turvallisuuteen, eikä kohdeyrityksen ja heidän toimittajansa välisiin käytäntöihin. Työn on siis rajattu koskemaan ainoastaan kohdeyrityksen omia, sekä heidän ja asiakkaiden välisiä käytäntöjä.

Alun perin kehityskohteita oli tarkoitus ottaa työhön mukaan kaksi tai kolme, mutta haastatteluiden jälkeen päädyimme toteuttamaan työn vain yhden kehityskohteen ympärille. Tällä rajauksella saataisiin todennäköisemmin yhden kehityskohteen ympärille kokonaisvaltainen kehitys, sen sijaan, että esitettäisiin suppeita parannusehdotuksia useisiin eri kohteisiin. Kehityskohteeksi valittiin tunnisteiden tilaus- ja hallinnointiprosessit.

2 Keskeisten käsitteiden määrittely

Työn keskeisiä käsitteitä ovat prosessi, tunniste sekä vaatimusten mukaisuus.

Nämä ovat käsitteitä, joita työssä käsitellään useassa kohtaa ja niiden tarkoituksen ymmärtäminen selkeyttää työn lukemista merkittävästi.

2.1 Prosessi

“There is no product and/or service without a process. Likewise, there is no process without a product or service” (Harrington 1991, 9).

Kuten Harrington edellä olevassa tekstissä toteaa, ei ole olemassa tuotetta tai palvelua ilman prosessia, niin kuin ei prosessiakaan ilman tuotetta tai palvelua. Tässä työssä käsiteltävissä prosesseissa on sekä tuotteiden, että palveluiden ympärille rakentuvia prosesseja.

Prosessilla tarkoitetaan tässä työssä tapahtumaketjua, joka alkaa asiakaspalveluun saapuvalla työpyynnöllä ja käsittää tapahtumaketjun kokonaisuudessaan itse työn suorittamisesta loppudokumentointiin asti.

2.2 Tunniste

RFID tarkoittaa radiotaajuista etätunnistus teknologiaa, jota käytetään esimerkiksi tuotteiden tunnistamiseen ja yksilöintiin. Toiminta perustuu tiedon tallentamiseen tunnisteeseen ja sen langattomaan lukemiseen RFID-lukijan avulla. RFID:tä voidaan soveltaa useisiin erilaisiin käyttötarkoituksiin kuten kulunhallintaan tai eläinten tunnistamiseen. Tekniikka kehittyy jatkuvasti ja sen mukana RFID-teknologialle tulee yhä uusia käyttökohteita. (RFIDLab Finland ry.)

Tässä työssä tunnisteella tarkoitetaan ainoastaan kulunvalvonta tai työajanseurantajärjestelmissä käytettäviä avaimenperä ja/tai korttimallisia RFID-tunnisteita. Tunnisteita on ulkonäöllisesti, toiminnallisuudeltaan, sekä turvallisuustasoltaan useita erilaisia. Tärkein tunnisteet toisistaan erottava tekijä onkin niiden asiakaskohtainen ohjelmointi/salaus.

Turvallisuustasoltaan heikommista tunnisteista tulee luettaessa aina sama datatieto eli ne voidaan lisätä samoilla tiedoilla useisiin eri järjestelmiin ja niiden kopiointikin onnistuu melko vaivattomasti. Asiakaskohtaisella salauksella suojatut ja sitä kautta turvallisuustasoltaan vahvemmat tunnisteet toimivat ainoastaan lukijoihin, jotka ovat ohjelmoitu vastaavalla salauksella. Näitä tunnisteita ei siis käytännössä voi kopioida ja uudet tunnisteet ohjelmoidaan aina käyttöön salaustiedostoa hallinnoivan tahon kautta.

Tunnisteiden turvallisuutta voidaan lisätä erilaisilla rajoituksilla, kuten asettamalla käyttöön vain tietyt ovet, vain tietyt ajankohdat tai vaatimalla tunnisteiden lisäksi myös henkilökohtaisen PIN koodin syöttämisen.

2.3 Vaatimusten mukaisuus

Vaatimusten mukaisuudella ja sen arvioinnilla tarkoitetaan mitä tahansa toimitaan, jonka avulla selvitetään vastaako tuote, palvelu tai prosessi sille määriteltyjä vaatimuksia. Määritellyt vaatimukset ovat erilaisia kuvauksia kohteen vaadituista ominaisuuksista. Vaatimustenmukaisuuden arvioiminen ei rajoita toimintaa millään tavalla, vaan kuka tahansa voi suorittaa arviointia vertaamalla tuotetta tuotekuvaukseen. (Sesko 2020.)

Vaatimusten mukaisuudella tarkoitetaan tässä työssä sitä, että luodut ja päivitettyt ohjeistukset täyttävät yrityksen johdon ja asiakkaiden vaatiman turvallisuuden tason. Lopputuotoksena on kuitenkin oltava toimivuudeltaan sellainen, että työntekijät pystyvät noudattamaan ohjeistusta ilman, että se vaikeuttaa työn tekemistä liiaksi tai vie kohtuuttoman paljon aikaa. Vaatimuksen mukaisuuden riittävyyden arvioi asiakaspalveluosaston esimies.

3 Tiedonkeruu ja analysointimenetelmät

Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohdat voivat olla hyvin erilaisia. Lähtökohtana voi olla esimerkiksi yritykselle syntynyt tarve saada aikaan muutoksia. Kehittämistyöhön kuuluu yleisesti käytännön ongelmien ratkaisua, sekä uusien ideoiden ja käytäntöjen toteuttamista. Kehittämistyössä etsitään parempia vaihtoehtoja olemassa oleville käytännöille, eikä vain kuvata tämän hetkistä tilannetta tai ongelmaa. (Moilanen ym. 2009, 9.)

Toimintatutkimus on ongelmakeskeistä ja vahvasti käytäntöön suuntautuva lähestymistapa. Kehittämisen kohteina voivat olla esimerkiksi yhteisön toimintatavat ja itse toimintatilanne. Olennainen osa toimintatutkimusta on ottaa käytännössä toimivat henkilöt mukaan tutkimukseen ja kehittämiseen. Yhdessä pyritään kehittämään eri vaihtoehtoja havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi ja toiminnan kehittämiseksi. (Moilanen ym. 2009, 58.)

3.1 Teemahaastattelut

”Haastattelu on aineistonkeruumenetelmänä hyvä valinta, kun halutaan korostaa yksilöä tutkimustilanteen subjektina, yksilöä, jolla on mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Jos kehittämiskohde on vähän tutkittu, haastattelulla on mahdollista saada kerätyksi uusia näkökulmia avaavaa aineistoa. Haastattelu kannattaa usein yhdistää kehittämistyössä myös toisiin menetelmiin, sillä useimmiten menetelmät tukevat hyvin toisiaan. Haastattelujen tehtävänä voi olla esimerkiksi asioiden selventäminen tai

syventäminen. Myös vaikeiden tai arkojen aiheiden selvittäminen voi olla mahdollista haastattelulla.” (Moilanen ym., 2009, 95.)

Hirsijärvi ja Hurme (2008) toteavat, että teemahaastatteluiden nimikin paljastaa sen, mikä on teemahaastatteluille ominaista. Haastattelut eivät muodostu tarkkojen yksittäisen kysymysten ympärille vaan etenevät tiettyjen keskeisten teemojen mukaisesti. Hirsijärven ja Hurmeen mukaan, tämä tuo tutkimisessa tutkittavien äänen kuuluviin.

Valinta toteuttaa teemahaastattelu osana kehitystyötä oli helppo tehdä jo heti työn alkuvaiheessa. Teemahaastatteluiden avulla pystyin rajaamaan aihealueet helposti sellaiseksi kuin halusin, sekä sain enemmän haastateltavien omia mielipiteitä ilmi kuin olisin saanut esimerkiksi lomakekyselyllä. Haastatteluiden toteuttamista tukivat myös mm. kohderyhmän eli asiakaspalveluosaston koko, että helposti toteutettavuus kehittämistyön aihe huomioiden.

3.2 Benchmarking

Benchmarking on menetelmä, jonka perustana on kiinnostus siihen, miten toiset toimivat ja menestyvät, sillä pyritään oppimaan hyviä käytäntöjä ja soveltamaan näitä oman kehityskohteen toimintaan (Moilanen ym., 2009, 163).

Benchmarking on oman toiminnan vertaamista parhaaseen vastaavaan käytäntöön, todetaan Finanssialan Laatuksikirjan laatimismallissa (2009). Mallin mukaan Benchmarking perusideana on toisilta oppiminen, oli sitten kyseessä saman alan tai ihan minkä tahansa alan yritys.

Tässä kehitystyössä Benchmarking-menetelmää on hyödynnetty vertailemalla kehitettäviä prosesseja organisaation muihin sisäisiin dokumentteihin, lähinnä tiedonhallinnan näkökulmasta, jotta toiminnasta saataisiin tulevaisuudessa mahdollisimman yhtenäistä yrityksen muiden osastojen kanssa.

3.3 Teemoittelu

Teemoittelu on Saaranen-Kauppinen ja Puusniekan (2006) mukaan luonteva tapa analysoida teemahaastatteluiden aineistoa. Samat teemat löytyvät yleensä kaikista haastatteluista, tosin eri tavoin ja vaihtelevissa määrin. Teemat saattavat vastata hyvinkin tarkasti käytettyä haastattelurunkoa, mutta on myös mahdollista, että aineistosta löytyy täysin uusia teemoja. Aineistoa järjesteltäessä teemoihin, kerätään kunkin teeman alle haastatteluista ne kohdat, jossa puhutaan kyseisestä teemasta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Teemoittelu on laadullisen aineiston ryhmittelyä ja pilkkomista erilaisten aihepiirien mukaisesti. Luokitteluun verrattuna, teemoittelussa korostetaan aineiston sisältöä, eikä niinkään lukumääriä. Teemoittelun avuksi tehdään yleensä teemakortisto, johon aihealueet pilkotaan.

Tämän jälkeen aineistoa käydään läpi ja etsitään tiettyä aihealuetta tai teemaa kuvaavia näkemyksiä. (Kajaanin ammattikorkeakoulu 2020.)

Teemoittelu oli luonteva analysointimenetelmä teemahaastatteluiden aineiston tulkitsemiseksi. Haastatteluiden tarkoituksena oli kartoittaa toiminnassa esiintyviä riskejä ja teemoittelun avulla nämä riskit saataisiin lajiteltua aihepiireihin. Teemoittelua toteutettiin jokaisen parihaastattelun lopuksi ja vielä uudelleen yhdessä asiakaspalvelun esimiehen kanssa, kun kaikki haastattelut oli saatu suoritettua.

3.4 Menetelmien toteutus

Kehityskohteita, jotka voisivat olla osa opinnäytetyötä, lähdettiin keräämään kasaan teemahaastattelujen avulla. Haastatteluihin osallistuivat kaikki asiakaspalveluosaston jäsenet, eli yhteensä 8 työntekijää. Haastattelut toteutettiin parihaastatteluina ja parit pyrittiin muodostamaan toimenkuviltaan vastaavien henkilöiden kesken. Aloitin haastatteluihin valmistautumisen tutustumalla yrityksen asiakaspalvelun toimintaan ja olemassa oleviin dokumentteihin. Näiden perusteella loin teemahaastattelulle rungon, jossa oli listattu havaitsemiani riskejä tai selkeitä puutteita toiminnassa. Kävin vielä haastattelurungon asiakaspalveluosaston esimiehen kanssa läpi, ennen haastatteluihin ryhtymistä.

Varasin jokaisen parin haastatteluun tunnin aikaa, jotta kaikki haastattelurungossa olevat kohdat keritään käydä läpi ja tämän lisäksi aikaa jää haastateltavien omien huomioiden ja ajatusten läpikäyntiin. En nauhoittanut haastatteluja, mutta teimme jokaisen parin haastattelun lopuksi yhteenvedon heidän mielestään merkittävimmistä kohdista. Haastatteluissa ei juurikaan noussut esille kohtia, joita ei tekemässäni rungossa olisi jo jossakin määrin käsitelty. Haastattelut enemmänkin tukivat omia ajatuksiani ja auttoivat rajaamaan aihetta. Sain myös aiheisiin uusia näkökulmia, mitä en vielä itse ollut ajatellut.

Benchmarking menetelmää hyödyntäen tutustuin yrityksen sisäisiin dokumentteihin myös muiden osastojen osalta. Tavoitteena oli saada selvillä hyviä käytäntöjä tiedostojen hallintaan, sekä prosessien sujuvuuteen liittyen, sillä kehitystyön kohteena olevat prosessit koskettavat jossakin määrin myös muita yrityksen osastoja. Etsin yrityksen dokumenttikansiosta kuvauksia yrityksen tilaus- ja toimitusprosessien toiminnasta, sekä ohjeistuksia tiedostojenhallintaan liittyen. Tarkoituksena oli löytää selkeästi kuvattuja toimintamalleja ja ohjeita, jotka olisi havaittu toimiviksi muissa osastoissa. Suoranaisia ohjeita ei löytynyt, mutta löysin dokumenttipohjia, joihin esimerkiksi uusien projektien tiedot kerätään. Hyödynsin siis näitä ja tarkastelin, mitä tietoja niistä löytyi, miten niitä ylläpidettiin ja mistä viimeisimmät versiot löytyivät.

3.5 Tuloksien analysointi

Haastattelujen jälkeen tein yhteenvedon tuloksista, jotka käytiin asiakaspalvelun esimiehen kanssa läpi. Teemoittelimme tulokset eri aihealueisiin, jotta pystyisimme paremmin arvioimaan toiminnan eri osa-alueita ja etsimään kehityskohteita. Teemoittelun lopputuloksena löysimme kolme aihealuetta, joiden toimintatapojen turvallisuutta voitaisiin lähteä kehittämään. Nämä aihealueet olivat tunnisteiden tilaus- ja hallinnointiprosessi, yrityksen salasana-käytännöt, sekä asiakaspalvelutoiminnassa tapahtuva tiedonjako.

Alusta alkaen tunnisteiden tilaus- ja hallinnointiprosessin vaikutti kaikkein selkeimmältä aihealueelta ja päädyimmekin valitsemaan tämän käsiteltäväksi aiheeksi. Arvioimme yhdessä asiakaspalveluosaston esimiehen kanssa tämän aiheeksi, jossa olisi kehitettävää, sekä mahdollisuus selkeyttää ja yhtenäistää osaston toimintatapoja. Aiheena tämä siis toisi selkeästi hyötyä yrityksen toiminnalle.

Aiheeksi muodostui näin siis tunnisteiden tilaus- ja hallinnointiprosessi ja sen tulisi sisältää ainakin seuraavat asiat:

- Tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi
- Palautuvien tunnisteiden hallinnointi
- Tunnisteiden muutostyöt
- Oman henkilöstön tunnisteiden hallinta

Työ toisi vielä yritykselle lisäarvoa, mikäli siinä käsiteltäisiin, miten tunnisteiden takuutietoja voidaan seurata luotettavasti.

Benchmarking -menetelmän perusteella tiedostojen hallintaan yrityksen muillakaan osastoilla ei juuri ollut ohjeistusta vaan tätä toteutettiin opittujen käytäntöjen perusteella mikä tietysti antaa mahdollisuuden jokaiselle toteuttaa hallintaa myös vähän omalla tavalla. Käytäntöjen yhtenäistäminen ja nykyisen tiedostonhallinnan saattaminen uusien käytäntöjen tasalle veisi kuitenkin niin paljon resursseja, että päätin huomioida uusissa prosesseissa nykyisten käytäntöjen rungon, mutta selkeyttää sitä kirjaamalla prosessiin suoraan ohjeet tiedostojenhallintaan liittyen. Näissä on huomioitu mm. mitä kaikkea tulee säilyttää, missä muodossa, tallenteiden sijainti, sekä tiedostojen nimeäminen.

Yrityksen muiden osastojen tilauksiin ja toimituksiin tutustumalla selvisi, minkälaista kommunikaatiota heidän ja asiakkaiden välillä on tilaus- ja toimitusprosessin aikana, sekä miten he ylläpitävät esimerkiksi yhteyshenkilöluetteloita ja turvallisuusselvitysten ajantasaisuutta, jotta toiminta täyttää asiakkaan vaatiman turvallisuustason. Näiden mukaisesti on prosesseissa painotettu yhteyshenkilön varmistamista, sekä erilaista kommunikointia asiakkaiden kanssa.

Taulukossa 1. on kuvattu kuinka tärkeänä uuden prosessin tai toimintaohjeistuksen luominen koettiin käytettyjen menetelmien perusteella, sekä kokonaisarvio tarpeesta. Arviointi asteikolla on ollut 0-3, jolloin kokonaisarviossa pienin mahdollinen luku on nolla, joka tarkoittaisi, että uuden ohjeistuksen luominen ei ole merkityksellinen ja vastaavasti suurin mahdollinen luku on 9, joka tarkoittaisi, että uuden prosessin tai toimintaohjeistuksen luominen on todella tärkeää. Taulukon perusteella voidaan todeta, että erityisesti tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessiin kaivattaisiin uudistettua prosessia tai toimintaohjeistusta. Myös tunnisteiden muutostyöt ja oman henkilöstön tunnisteiden hallinta saivat melko korkeat kokonaisarviot. Palautuvien tunnisteiden hallinta ei saanut kokonaisarvioksi kuin kolmosen, mutta siitä ei ollut ennestään olemassa olevaa ohjeistusta, minkä takia myös sille nähtiin tarpeelliseksi luoda uusi prosessi.

Kohde & Arvio uuden prosessin tarpeellisuudesta (0-3).	Haastattelut	Benchmarking	Tietoperusta	Kokonaisarvio
Tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi	3	2	3	8
Palautuvien tunnisteiden hallinnointi	1	1	1	3
Tunnisteiden muutostyöt	2	2	1	5
Oman henkilöstön tunnisteiden hallinta	2	2	1	5

Taulukko 1: Kehityskohteet ja kuinka suuri tarve uudistuksille on käytettyjen menetelmien perusteella.

4 Tunnisteiden hallinta ja prosessien kehittäminen

Yrityksessä tulee aina olla nimettynä avainhallinnasta vastaava henkilö. Hänen tehtäviinsä kuuluu kaikki avaintenhallintaan liittyvät asiat, kuten avainten säilytys, luovutus ja palautus. Luovutetuista avaimista tulee pitää kirjaa ja avaimien palautuksesta on huolehdittava erityisesti haltijan työsuhteen päättyessä. Avaimia luovutetaan käyttötarpeen mukaan kuittausta vastaan ja ne tulee olla kuitanneen henkilön välittömässä hallinnassa. Avaimia ei saa missään tapauksessa luovuttaa kolmannelle osapuolelle. Kiinteistön yleisavainta ei tule käyttää normaalina jokapäiväisenä käyttöavaimena. (Finanssiala, Avainturvallisuus 2017.)

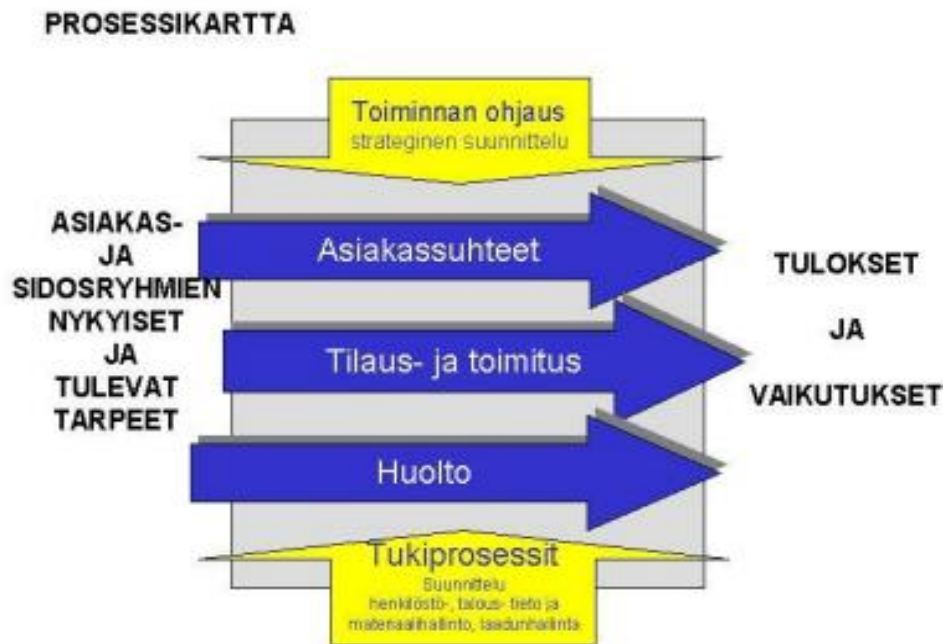
Tunnisteidenhallintaan pitäisi pyrkiä suhtautumaan samanlaisella vakavuudella kuin fyysisten avainten hallintaan. Tähän soveltuva ohjeistus on esimerkiksi Finanssialan Avainturvallisuusohje. Monesti tunnisteita ei kohdella kuitenkaan yhtä huolellisesti kuin avaimia, vaan niitä katoaa ja jaetaan eteenpäin ilman asianmukaisia kuittauksia. Monessa kiinteistössä tunnisteilla pääsee kulkemaan käytännössä kaikkiin tiloihin, minkä takia niitä olisi syytä kohdella samalla vakavuudella kuin fyysisiä avaimiakin. Tunnisteen kadotessa tilanne on huomattavasti helpommin korjattavissa kuin avaimen kadotessa. Mikäli tunnisteista ei ole pidetty asianmukaista kuittauslistaa ja yksi katoaa, on melko vaikea tietää, mikä tunnisteista tulisi deaktivoida.

Tämä kehittämistyön kohdeyritys toimittaa asiakkailleen useita erilaisia tunnisteita, sekä joidenkin asiakkaiden osalta myös hoitaa tunnisteidenhallintaa. Tunnisteisiin liittyviä työpyyntöjä saattaa asiakaspalveluun tulla useita päivässä, mistä syystä olisi erittäin tärkeää, että näiden hoitamiseksi olisi selkeät ohjeistukset/prosessit.

Työpyynnöt ovat keskenään hyvin erilaisia, mutta yleisimpiä ovat uusien tunnisteiden tilaukset, muutospyyntöt nykyisten tunnisteiden haltijoihin tai oikeuksiin, vanhojen tunnisteiden palautus tai deaktivointi, sekä erilaisiin huolto- ja projektitöihin tarvittavien väliaikaisten tunnisteiden teko.

Näiden työpyyntöjen hoitoon ei tähän mennessä ole ollut yhtenäisiä kirjallisia ohjeistuksia, vaan jokainen on hoitanut ne vähän omalla tavallaan. Kehitystyönä olikin luoda uusia toimintatapoja, joiden avulla yleisimmät työpyynnöt saadaan hoidettua yhtenäisesti, asianmukaisesti, sekä riittävän turvallisesti.

Finanssialan Laatuksikirjan laatimismallin mukaisesti prosessien kehittämiseen on lukuisia eri tapoja. Oleellisia piirteitä kaikille tavoille on tietää lähtötaso, mihin prosessilla pyritään ja miten tavoitteeseen aiotaan päästä.



Kuva 1: Finanssialan Laatuksikirjan Laatimismallin (2009) mukainen prosessikartta

Prosessien kehittämistä on lähdetty pohtimaan kuvan 1. mukaisesti, eli lähtökohtana on ollut asiakas ja sidosryhmien nykyisten ja tulevien tarpeiden huomiointi. Tässä on erityisesti huomioitu koko asiakaspalveluosaston yhtenäiset ja johdonmukaiset toimintatavat prosessien etenemisessä, sekä kehitetty prosessien turvallisuutta, jolla viestitään asiakasryhmille toiminnan vastuullisuudesta. Turvallisuuden lisäämisellä ei kuitenkaan ole tarkoitus vaikeuttaa asiakkaan roolia osana prosessia. Tavoitteena uudistamisessa on parantaa asiakassuhteiden toimivuutta ja helpottaa asiakkaiden toimintaa osana tilaus- ja toimitusprosessia.

Tilaus- ja toimitusprosessin sujuvalla toiminnalla on positiivinen vaikutus asiakassuhteisiin, sekä jossain määrin myös huoltojen ja tukiprosessien toimivuuteen. Tilausten ja siihen liittyvän dokumentaation yhtenäistäminen helpottaa vian selvityksiä, sekä auttaa ylläpitämään selkeitä takuutietoja. Tulevien tilausten suunnittelu ja varastonhallinta selkeytyy, kun kaikki kirjaavat tilaukset samalla tavalla.

5 Uudet prosessit

Opinnäytetyön tuotoksena on yhteistyöyritykselle neljä uutta prosessikaaviota (kts. liitteet 2-5). Prosessit on kuvattu alla, mutta ovat tässä hivenen yksinkertaistettuna, eli niistä on poistettu kyseiselle yritykselle ominaiset tarkennukset ja lisäykset.

Uudet prosessit on pyritty saamaan selkeiksi ja riittävän yksinkertaisiksi, jotta niitä voisi oikeasti hyödyntää ohjeina työskentelyssä sellaisenaan.

5.1 Tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi

Tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi lähtee yleensä liikkeelle asiakkaan tilauksesta. Tilaukset vastaanotetaan ainoastaan kirjallisena. Tässä yhteydessä varmistetaan myös, että tilaaja on kohteen oikea yhteyshenkilö ja käydään hänen kanssaan läpi tarvittavat lisätiedot tilaukseen liittyen, kuten toimitustapa, hinta tai tarkennukset itse tunnisteisiin liittyen. Tämän jälkeen aloitetaan tilauksen valmistaminen, joka koostuu käytännössä kahdesta vaiheesta. Ensimmäisessä vaiheessa selvitetään asiakkaan tunnisteformaatti ja varataan niitä tilauksen mukainen määrä. Toisessa vaiheessa kootaan tunnisteiden tiedot valmiiksi järjestelmään lataamista varten ja tarvittaessa ohjelmoidaan tunnisteisiin asiakaskohtainen salaus.

Tilaus on tämän jälkeen valmis toimitettavaksi asiakkaalle. Toimitus tapahtuu postilla, kuriiripalvelun välityksellä tai joissakin tapauksissa asiakas noutaa tunnisteet paikanpäältä. Mikäli tunnisteet noudetaan paikanpäältä, tulee tilaajalta tiedustella etukäteen, kuka tunnisteet tulee noutamaan ja varmistaa noutajan henkilöllisyys vielä paikan päällä. Noutajalta, tai toimitettaessa, tunnisteiden vastaanottajalta pyydetään kirjallinen kuittaus tunnisteiden vastaanottamisesta. Kuittauslistana käytetään yrityksen yleistä kuittauslistapohjaa ja kuittauksen jälkeen se arkistoidaan sähköisesti asiakaskohtaiseen kansioon.

Kuittauksen jälkeen voidaan tunnisteet ladata järjestelmään ja aktivoida käyttöön, mikäli tilaajan kanssa on näin sovittu. Aktivoinnin jälkeen ilmoitetaan vielä tilaajalle, että tilaus on toimitettu ja tunnisteet ovat käyttövalmiita. Tämän jälkeen kirjataan työhön kuluneet tunninit, tunnisteet ja toimituksesta aiheutuneet kulut laskutusjärjestelmään.

5.2 Tunnisteiden palautusprosessi

Tunnisteita palautuu harvoin, sillä ne ovat käytännössä aina kiinteistön, eikä esimerkiksi pois muuttavan vuokralaisen omaisuutta, mutta mikäli niitä palautuu, täytyy ne tuhota asianmukaisesti. Mikäli asiakas tiedustelee etukäteen mahdollisuutta palauttaa tunnisteita, tiedustellaan tässä vaiheessa mitä hän haluaa näille tehtävän ja varmistetaan myös, että asiakas on kyseisen kohteen oikea yhteyshenkilö.

Tunnisteet voidaan joko viedä suoraan tietosuoja-astiaan ja sitä kautta tuhottavaksi, tai vaihtoehtoisesti ne voidaan ensin deaktivoida, poistaa järjestelmästä ja vasta sitten viedä tuhottavaksi. Tunnisteita ei haluta turvallisuuden lisäämiseksi vain heitettävän sekajätteen mukana roskiin, mistä syystä pelkästään tunnisteiden tuhottavaksi tuonti on asiakkaalle ilmaista. Mikäli tunnisteet halutaan myös deaktivoida ja poistaa järjestelmästä, on tämä maksullista palvelua asiakkaalle.

Mikäli tunnisteita palautuu esimerkiksi postin mukana ilman minkäänlaista viitettä siitä mistä ne ovat, säilytetään tunnisteita noin kuukausi, minkä jälkeen ne viedään tietosuojastaan tuhottavaksi.

Mikäli tunnisteita palautuu toimimattomuuden takia, voidaan tarkistaa joko suoraan kulunvalvontajärjestelmästä tai toimituksen yhteydessä tallennetuista dokumenteista, minä päivänä tunnisteet on toimitettu ja onko tunnisteissa vielä takuu voimassa.

5.3 Tunnisteiden muutostyöprosessi

Tunnisteiden erilaiset muutostyöt ovat hyvin yleisiä työpyyntöjä, joita asiakaspalveluun saat-
taa tulla useita päivässä. Osalle asiakkaista on selkeää, että vain yksi tai kaksi ennalta nimet-
tyä henkilöä tekevät näitä tilauksia, jolloin työpyyntöjen suorittaminen sujuu yleensä nope-
asti. Toisilta asiakkailta työpyynnöt saattavat taas tulla keneltä hyvänsä kiinteistön omista-
jasta yksittäiseen työntekijään. Tärkein asia näiden työpyyntöjen toteuttamisessa onkin var-
mistaa, että tilaukset tulevat oikean tahon kautta. Yksi perussääntö mikä on myös hyvä muis-
taa, on että kukaan ei saisi pyytää oikeuksia itselleen, ilman vahvistusta esimerkiksi toiselta
nimetyltä yhteyshenkilöltä.

Näihin työpyyntöihin pätevät samat säännöt kuin aiempiin, eli hyväksytään tilaus ainoastaan
kirjallisena ja varmistetaan, että tilaaja on oikea yhteyshenkilö. Mikäli muutospyynnössä tar-
vitaan tunnisteelle esimerkiksi uusi PIN-koodi, toimitetaan tämä asiakkaalle muuta kautta
kuin työpyyntö on tullut. Muita käytössä olevia tapoja ovat esimerkiksi tekstiviesti tai turva-
posti.

Kun muutokset on tehty, kuitataan asiakkaalle työpyyntö suoritetuksi ja lisätään työhön kulu-
neet tunnit laskutusjärjestelmään.

5.4 Tunnisteiden luovutus: Yrityksen sisäinen prosessi

Tunnisteita liikkuu myös paljon omaan käyttötarkoitukseen esimerkiksi erilaisten huoltotöiden
ja projektien takia. Näiden tunnisteiden käsittelyssä tulee noudattaa samanlaisia käytäntöjä
kuin normaaleissa tunnistetilauksissa.

Nämä tunnistepyynnöt eivät välttämättä tule aina asiakkaalta, minkä takia niistä ei aina ole
kirjallista pyyntöä. Mikäli pyyntöä ei ole kirjallisena, tulee tämä tehdä esimerkiksi lähettä-
mällä sähköposti kohdekiinteistön yhteyshenkilölle ja varmistamalla häneltä, että esimerkiksi
huoltokäyntiä varten voidaan asentajalle tehdä väliaikainen tunniste. Ainoastaan suullisesti
tai oman yrityksen sisäisen keskustelun perusteella ei tunnistetta voida tehdä. Mikäli tunnis-
teella on kiire, voidaan sähköpostin lähetyksen jälkeen myös soittaa yhteyshenkilölle.

Omalle henkilöstölle tunnisteita aktivoidessa tiedetään yleensä hyvinkin tarkasti missä tiloissa henkilöiden pitää päästä liikkumaan ja millä aikavälillä he ovat kiinteistössä. Tunnisteeseen voidaan siis jo etukäteen asettaa oikeudet vain välttämättömiin oviin, sekä oikeudet voidaan asettaa päättymään, kun he poistuvat kohteelta, jotta tunniste ei jää vahingossakaan aktiiviseksi. Tunnisteet asetetaan järjestelmään käyttäjän nimellä, jotta tiedetään, kenellä tunniste on käytössä. Lisäksi omalle henkilöstölle luovutetuista tunnisteista otetaan kuittaukset huoltokansiossa olevaan kuittauslistaan. Mikäli samalle henkilölle on luovutettu useita tunnisteita, pyydetään vanhat takaisin ennen uusien luovuttamista.

Henkilön palauttaessa tunnisteet, kuitataan ne palautuneeksi, deaktivoidaan ja poistetaan järjestelmästä.

6 Toimeksiantajan arvioitin ja muutostarpeet

Toimeksiantajan kanssa tehdyssä arvioinnissa käytettiin samaa arviointiasteikkoa selkeyden vuoksi. Arviointi suoritettiin erikseen jokaiselle neljälle uudistetulle prosessille ja arviointikohtia olivat prosessien käytettävyys, selkeys ja turvallisuustaso. Turvallisuustason arvioinnissa huomioitiin toimeksiantajan vaatiman ja tarvitsema turvallisuustaso. Tason kolme turvallisuustaso olisi siis ollut paras mahdollinen kyseisen yrityksen tarpeet huomioiden, mutta siihen päästäkseen olisi tässä tapauksessa prosessien käytettävyys tullut alaspäin mikä ei ollut toivottavaa. Toimeksiantajan puolesta kaikki prosessit todettiin yrityksen toiminnalle hyödyllisiksi ja ne tullaan ottamaan käyttöön sinällään. Kahdessa kohdassa oli pientä parantamisen varaa, mutta nämä tullaan korjaamaan tukiprosesseja kehittämällä myöhemmässä vaiheessa.

Käytettävyyttä ja selkeyttä arvioitiin toteuttamalla muutamia työpöytä ja tilauksia prosessien mukaisilla toimintatavoilla. Mukaan testaukseen otettiin lisäksi myös työntekijä, joka ei normaalisti toteuta vastaavia työpöytä, mutta voi toimia tarvittaessa esimerkiksi kesälomien aikana asiakaspalvelussa. Testaukset sujuivat hyvin ja tilauksista saatiin tarvittava dokumentaatio talteen. Prosesseja noudattamalla ei tilausten yhteydessä tullut ongelmatilanteita vastaan. Prosessien turvallisuutta arvioitiin toimeksiantajan kanssa läpi, sijoittamalla haastattelussa esiin nousseita riskejä kuvitteellisiin työpöytätyöihin, ja tarkastelemalla voiko riski aiheuttaa merkittävää haittaa, mikäli uudistettuja prosesseja noudatetaan

Kohde & Arvio	Käytettävyys	Selkeys	Turvalli- suus	Kokonaisarvio hyödystä yritykselle
Tunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi	3	3	2	8
Palautuvien tunnisteiden hallinnointi	3	3	3	9
Tunnisteiden muutostyöt	3	3	3	9
Oman henkilöstön tunnisteiden hallinta	2	3	3	8

Taulukko 2: Toimeksiantajan arviointi uusien prosessien hyödystä yritykselle

Toimeksiantajan puolesta muutoksille ei ole tarvetta, mutta prosesseista tehdään yksityiskohtaisemmat versiot kyseisen yrityksen toimintaan liittyen ja niitä päivitetään aina tarpeen mukaan. Yksityiskohtaisemmissa versioissa on määritelty esimerkiksi prosessien omistaja, tiedostojen tallennussijainnit, sekä näihin liittyvien muiden ohjeistuksien sijainnit tai vastuuhenkilöt.

7 Johtopäätökset ja oman työn arviointi

”Tiedät onnistuneesi, kun myyntineuvottelija todentaa toiminnan laatua näyttämällä asiakkaalle prosesseja intranetistä, laatupäällikkö käyttää prosessikirjastoa auditoinnissa, tehtaalla työntekijät hakevat työohjeita prosessirakenteen kautta tai kun esimiestehtävässä oleva päällikkö katsoo prosessista, mitä hänen tulee tehdä, kun ensimmäistä kertaa hänen uransa aikana hänen alaisensa on jäämässä eläkkeelle” (Lindfors 2012).

Yritys X:n asiakaspalveluosasto tekee paljon toiminnallista työtä, kuten toimii ylläpitäjänä asiakkaiden järjestelmissä ja toteuttaa tilauksia ja työpyyntöjä. Tästä syystä asiakaspalvelutoiminnassa ilmenevät riskit ovat monipuolisempia ja jossain määrin myös vakavampia kuin muissa asiakaspalvelutehtävissä. Asiakaspalveluosaston prosesseissa esiintyviä riskejä olivat kirjallisten versioiden puuttuminen, dokumentoinnin huomioimatta jättäminen, sekä niiden epäselkeys mikä johti prosessien huonoon noudattamiseen. Tämän kehittämistyön aihe

huomioiden prosesseissa ilmenneet riskit näkyivät asiakaspalveluosaston toiminnassa esimerkiksi seuraavanlaisina ongelmatilanteina/riskeinä: vastaanotetaan tilauksia, jotka eivät tule nimetyltä yhteyshenkilöltä, tunnistetietojen suojaamaton hallinnointi ja toimitus, ajantasaisen ja yhtenäisen dokumentaation puute, sekä kiire toteuttaa työpyynnöt ja tilaukset noudattamatta kaikkia tarvittavia ohjeistuksia. Nämä riskit ovat osa jokapäiväistä arkea yrityksen toiminnassa ja mikäli niiden todennäköisyyksiä ja vaikutuksia ei minimoida, voivat ne tapahduessaan aiheuttaa merkittävää haittaa yrityksen toiminnalle.

Turvallinen ja toimiva tunnisteidenhallinta lähtee liikkeelle toimivasta dokumentaatiosta. Tämä on ehkäpä tärkein osa koko prosessia, sillä mikäli se laiminlyödään, on koko prosessi huonolla pohjalla liikkeellä. Dokumentaation tulee olla selkeä ja riittävän kattava yrityksen tarpeet huomioiden, sitä tulee ylläpitää ja päivittää tarpeen tullen. Sen tulee olla helposti saatavilla, mutta vain niille, jotka sitä tarvitsevat. Dokumentaation tulee sisältää selkeät ohjeistukset, miten erilaisissa tilanteissa tulee toimia, jotta työntekijöiden ei tarvitse arvailla oikeaa toimintatapaa. Kaikkia tilanteita ei tietenkään voida ennalta huomioida, joten on myös tärkeää määrätä henkilö kuka vastaa prosesseista ja kenen puoleen tulee kääntyä, mikäli ohjeistuksista ei löydy vastausta kysymykseen. Prosessille tulee määrätä vastuuhenkilö eli omistaja, joka valitsemansa työryhmän kanssa katselmoi, kehittää ja päivittää prosessia, sekä myös vastaa työntekijöiden perehdyttämisestä ja kouluttamisesta prosessiin liittyen. Prosessia toteuttaville henkilöille täytyy antaa mahdollisuus esittää kysymyksiä, mielipiteitä ja kehitysehdotuksia prosessiin liittyen. Kaikki havaitut riskit ja ongelmatilanteet täytyy toimittaa kirjallisesti prosessin omistajalle tiedoksi. Turvallinen ja toimiva tunnisteidenhallintaprosessi koostuu siis asianmukaisesta dokumentaatiosta, hyvästä suunnittelusta, vastuuhenkilöiden määrittelemisestä, kouluttamisesta, sekä jatkuvasta kehittämisestä, yhteistyötä unohtamatta. Prosessin tulee olla myös kohdistettu yrityksen omaan toimintaan sopivaksi.

Opinnäytetyölle täytti sille asetetut tavoitteet, sillä se valmistui aikataulussa ja toi selkeästi arvoa toimeksiantaja yritykselle ja auttoi heitä toiminnan kehittämisessä. Tähän mennessä kirjallisia ohjeistuksia oli yrityksessä harvakseltaan ja opinnäytetyö voi parhaassa tilanteessa toimia suunnannäyttäjänä, jotta ohjeistuksia aletaan jatkossakin tehdä kirjalliseen muotoon.

Itse työn toteutus sujui hyvin ja työssä käytetyt menetelmät sopivat aiheeseen ja tukivat toisiaan. Menetelmien avulla sain vastaukset tutkimuskysymyksiin, joskin tietosuojasyistä jäivät menetelmien avulla saatujen tulosten kuvakset vähän pintapuolisiksi. Toimeksiantajan anonyymiteetin säilyttämiseksi oli työssä haasteena saada tietoperusta ja prosessit toimiviksi siten, että ne voisivat olla hyödynnettävissä myös muissa kuin toimeksiantajayrityksessä.

Prosessien toimivuudelle tai muutosten vaikutukselle yrityksen toimintaan ei asetettu tämän opinnäytetyön aikana mittareita. Asiakaspalveluosastolla säännöllisesti tehtävän

riskikartoituksen yhteydessä on mahdollista tehdä havainnot, siitä onko prosessit saatu jal-
kautettua ja onko niistä ollut konkreettista hyötyä toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyön tekeminen auttoi kehittämään ammatillista kasvuani ja ymmärtämään miten
monia asioita yrityksen prosesseissa tulee ottaa huomioon. Aiheen valinta oli onnistunut, sillä
työn tekeminen oli mielenkiintoista, erityisesti, koska työssä oli tarkoituksena konkreettisesti
kehittää yrityksen toimintaa.

Lähteet

Painetut

Andreasson, A. & Koivisto, J. 2013. Tietoturvaa toteuttamassa. Tallinna: AS Pakett.

Harrington, H.J. 1991. Business process improvement. USA. McGraw Hill.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Helsinki. GAUDEAMUS.

Moilanen, T., Ojasalo, K. & Ritalahti, J. 2009. Kehittämistyön menetelmät. Helsinki: WSOYpro Oy.

Sähköiset

Finanssiala. Avainturvallisuus. Turvallisuusohje. 2017. Viitattu 1.4.2020.

<https://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/Avainturvallisuusohje.pdf>

Finanssiala. Laatukäsikirjan laatimismalli. 2009. Viitattu 1.4.2020.

https://www.finanssiala.fi/vahingontorjunta/dokumentit/ISO_9001_2008_Laatukasikirjan_laatimismalli_FK2009.pdf

Kajaanin ammattikorkeakoulu. Opinnäytetyöpakki. Teemoittelu. Viitattu 30.4.2020.

<https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta/Teemoittelu>

Lindfors, Kirsti. 2012. Mistä tiedät oliko prosessien kuvaamisesta hyötyä. Tivi.

Viitattu. 1.4.2020. <https://www.tivi.fi/uutiset/mista-tiedat-oliko-prosessien-kuvaamisesta-hyotya/c2c4c1de-389f-3dad-8497-62ba6abcc8b0>

Pilvi Cloud Company Oy. Mikä on SaaS palvelu? Viitattu 29.4.2020.

<https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-palvelu/>

Puusniekka, A. & Saaranen-Kauppinen, A. 2006. Teemoittelu. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 30.4.2020.

<https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/viittausohje.html>

RFID Lab Finland ry. Mitä on RFID? Viitattu 29.4.2020.

<http://www.rfidlab.fi/rfid-teknologia/mita-on-rfid/>

SESKO ry. Vaatimustenmukaisuuden arvioiminen. Viitattu 29.4.2020.

https://www.sesko.fi/standardit/harmonisoidut_standardit_ja_direktiivit/iec_n_vaatimustenmukaisuuden_arviointijarjestelmat

Julkaisemattomat

Yrityksen sisäiset dokumentit

Kuvat

Kuva 1: Finanssialan Laatukäsikirjan Laatumismallin (2009) mukainen prosessikartta	15
--	----

Taulukot

Taulukko 1: Kehityskohteet ja kuinka suuri tarve uudistuksille on käytettyjen menetelmien perusteella.	13
Taulukko 2: Toimeksiantajan arviointi uusien prosessien hyödystä yritykselle	19

Liitteet

Liite 1: Tunnisteiden kuittauslomake	26
Liite 2: Avaintunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi	27
Liite 3: Tunnisteiden palautusprosessi	28
Liite 4: Tunnisteiden muutostyöprosessi.....	29
Liite 5: Tunnisteiden luovutus: Yrityksen sisäinen prosessi	30

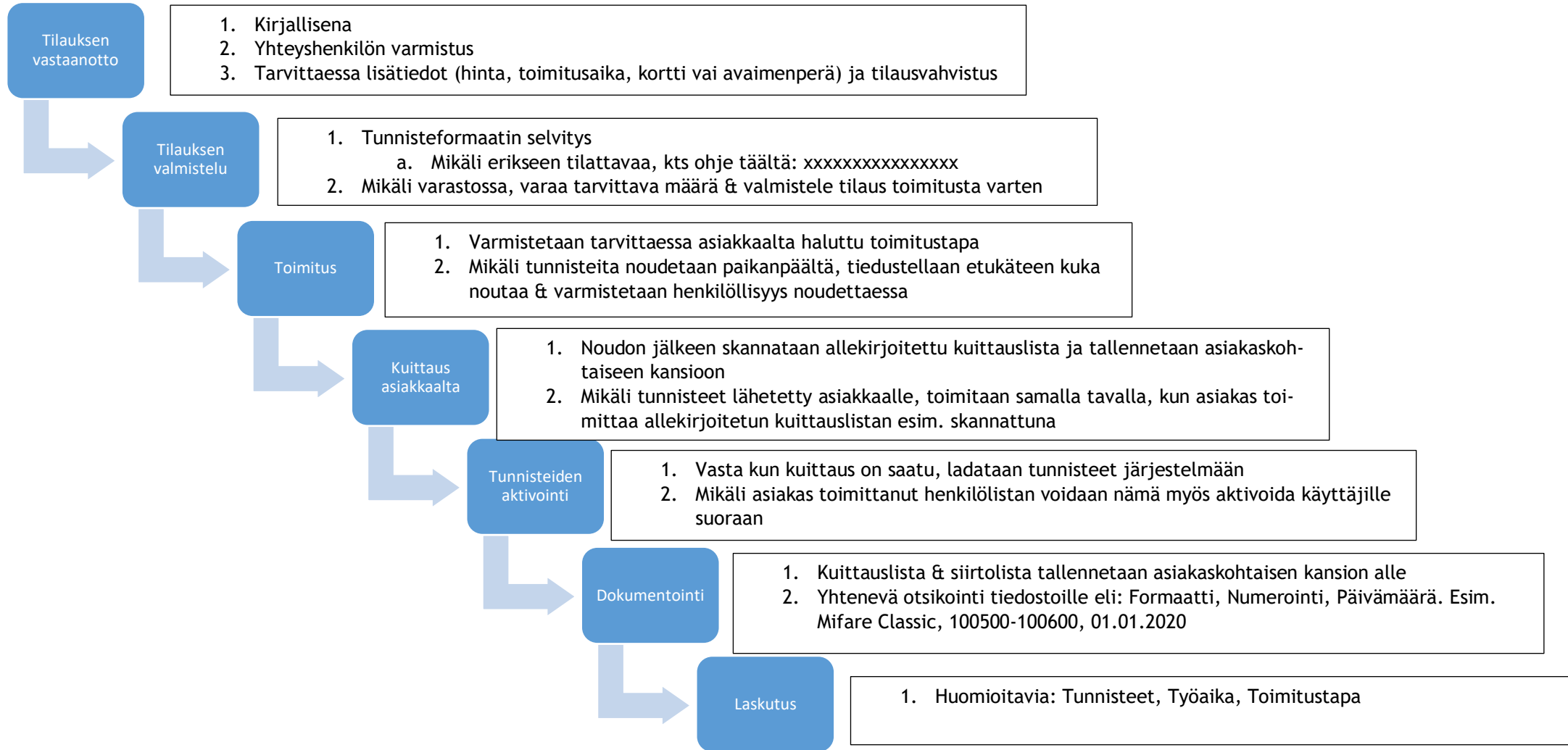
Liite 1: Tunnisteiden kuittauslomake

YRITYKSEN LOGO

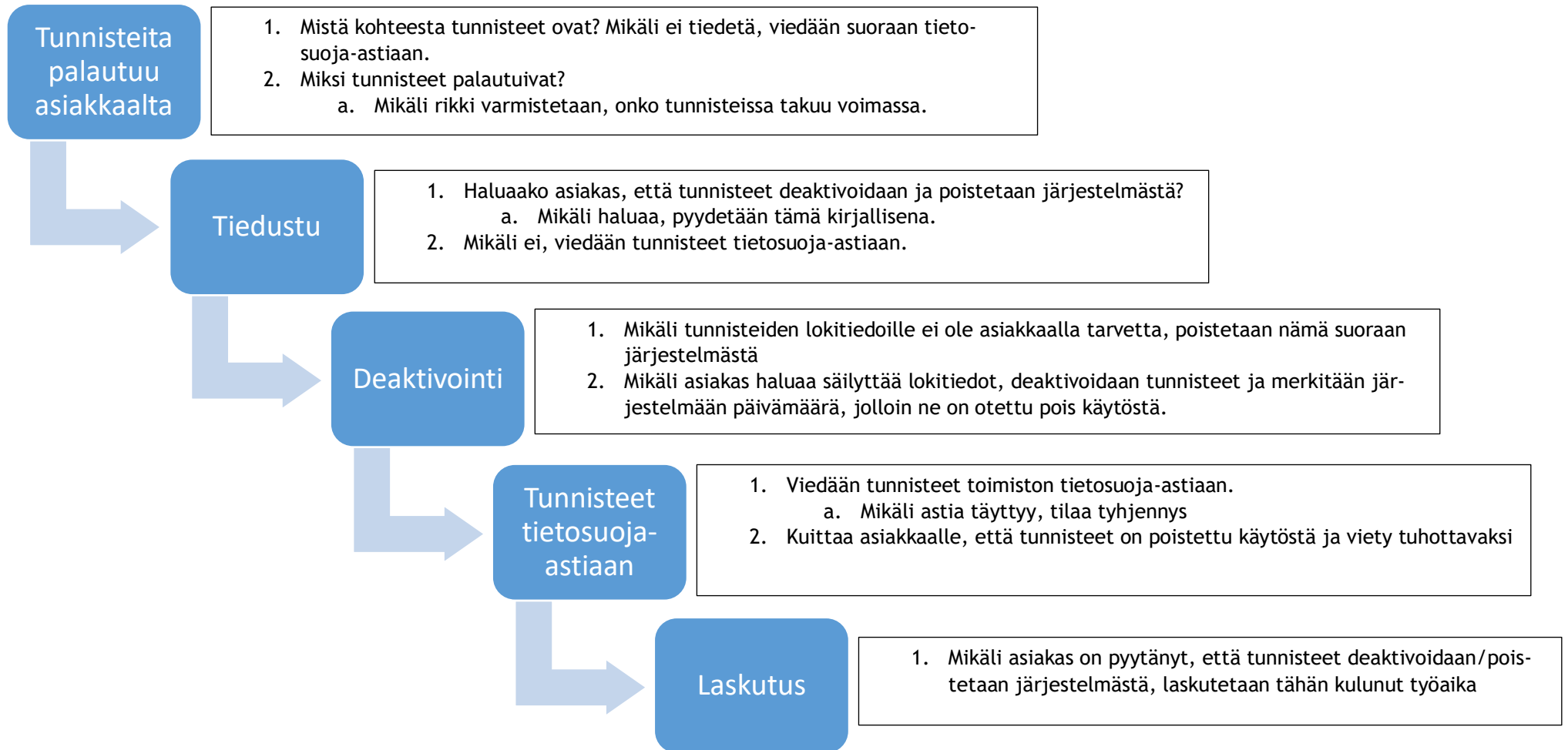
27.3.2020 Kuittauslista

AVAITUNNISTEIDEN LUOVUTUSLOMAKE				Toimituspäivämäärä (pp.kk.vvvv) :			
Yrityksen/kohteen nimi :				Vastaanottajan kuittaus :			
Yrityksen/kohteen osoite:				Vastaanottajan nimen selvennys :			
Henkilöllisyys tarkastettu :		<input type="checkbox"/> :Kyllä <input type="checkbox"/> :Ei		Tarkistajan allekirjoitus :			
Etunimi	Sukunimi	Tunniste	PIN	Päivämäärä (pp.kk.vvvv.)	Vastaanottajan allekirjoitus	Päivämäärä (pp.kk.vvvv)	Palautuksen hyväksyjän allekirjoitus
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							

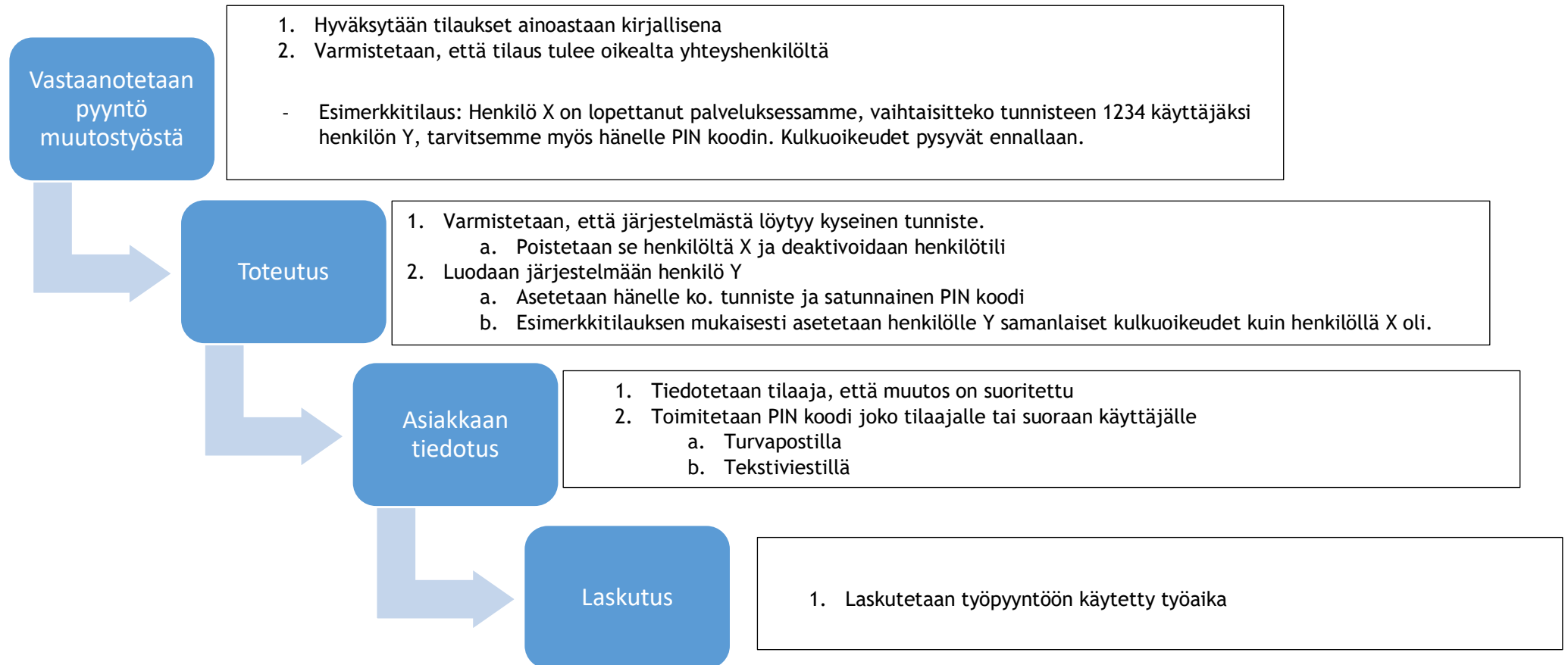
Liite 2: Avaintunnisteiden tilaus- ja toimitusprosessi



Liite 3: Tunnisteiden palautusprosessi



Liite 4: Tunnisteiden muutostyöprosessi



Liite 5: Tunnisteiden luovutus: Yrityksen sisäinen prosessi

