

IT-palvelunhallinnan laajentaminen HR-yksikön käyttöön



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutus

kevät 2022

Mika Laakso

Tietojenkäsittelyn koulutus

Tekijä Mika Laakso

Työn nimi IT-palvelunhallinnan laajentaminen HR-yksikön käyttöön

Ohjaaja Ismo Turve

Tiivistelmä

Vuosi 2022

Millog Oy:ssa Jira Service Deskiin käyttöönotto lanseerattiin Millog Oy:n ICT-yksikön käyttöön vuonna 2018. Aiempana ITSM-työkaluna toimi Efecte ITSM-järjestelmä. Käyttöä on viime vuosina laajennettu ICT-yksikön lisäksi mm. toimitilapalveluiden, ajoneuvokunnossapidon ja nimikepyytäjien käyttöön. Kaikissa tapauksissa on ollut periaatteena nykyaikaistaa, joko vanhassa ympäristössämme toimivia palveluita uuteen ympäristöön tai selättää sähköpostilaatikon liiallisen täyttymisen haasteet.

Tässä opinnäytetyössä käytetään Jira Service Desk palveluhallinnan järjestelmää alustana HR-tiimin tarpeisiin. Lisäksi luodaan HR-yksikön tavoitteita tukeva ja visuaalinen käyttöliittymän, joka palvelee HR-yksikön toiveita tiimityöskentelyn syventämiseen, työmäärien seurantaan, lisäämään asiakastyytyväisyyttä ja työkuormien tasaamiseen. Tärkeää käyttöönoton kannalta on palvelun tietoturva henkilötietojen käsittelyyn liittyen.

Millogin HR-yksikkö päätti sähköpostin korvaajaksi näihin tarpeisiin käyttöönottaa Jira Service Desk-järjestelmän palvelunhallinnan työkalukseen lokakuussa 2021. Järjestelmä otettiin käyttöön joulukuussa 2021.

Opinnäytetyössä luodaan Jira Service Deskin alusta, Microsoft 365-yhteissähköpostilaatikko, käyttäjähallinta, palvelupyynnöt sekä asiakasilmoitukset. Ilmoitusasetusten osalta otetaan huomioon se, että palvelusta ei tule mitään ylimääräistä tietoa henkilötietoihin liittyen asiakkaalle.

Avainsanat Atlassian, Jira, Confluence, Jira Service Desk, SLA, JIRA JQL, ITSM, GDPR, Microsoft 365

Sivut 58 sivua ja liitteitä 2 sivua

Degree Programme in Business Information Technology
Author Mika Laakso
Subject Extending IT service management to the HR unit
Supervisors Ismo Turve

Abstract
Year 2022

At Millog Oy, the introduction to the Jira Service Desk was launched for use in Millog Oy's ICT unit in 2018. The previous ITSM tool was the Efecte ITSM system. In recent years, in addition to the ICT unit, the use has been expanded e.g. for business premises services, vehicle maintenance and title applicants. In all cases, the principle has been to modernize, either the services operating in our old environment to a new environment or to overcome the challenges of overfilling the e-mail box.

In this thesis, the Jira Service Desk service management system is used as a platform for the needs of the HR team. In addition, a user interface that supports the goals of the HR unit will be created, which will serve the HR unit's wishes to deepen teamwork, monitor workloads, increase customer satisfaction and balance workloads. The security of the service in connection with the processing of personal data is important for the implementation.

Millog's HR unit decided to implement the Jira Service Desk system in October 2021 as a replacement for e-mail for these needs. The system was introduced in December 2021.

The thesis creates a Jira Service Desk platform, a Microsoft 365 shared mailbox, user management, service requests and customer notifications. With regard to the notification settings, it is taken into account that the service does not provide the customer with any additional information regarding personal data.

Keywords Atlassian, Jira, Confluence, Jira Service Desk, ITIL, JIRA JQL, ITSM, IT-palvelunhallinta, GDPR, Microsoft 365

Pages 58 pages and appendices 2 pages

Sanasto

Atlassian = Atlassian on australialainen organisaatio-ohjelmistoja tekevä yritys. Sen tunnetuimmat tuotteet ovat JIRA ja Confluence.

ITIL = Information Technology Infrastructure Library, joka tarkoittaa kokoelmaa hyväksi havaittuja käytäntöjä IT-palveluiden hallinnassa ja johtamisessa.

ITSM = IT-palvelunhallinta tulee englannin kielen sanoista IT Service Management

SaaS = Tulee sanoista Software as a Service, se tarkoittaa palvelua, joka tarjotaan käytettäväksi pilvessä eli selainpohjainen ratkaisu. Toinen vaihtoehto on tarjota palvelu lisenssipohjaisena ratkaisuna.

Jira ServiceDesk / Jira SD = Atlassian tarjoama palvelupistetyökalu, jossa käyttäjä pystyy ongelmatilanteissa jättämään palvelupyynnön asiantuntijoiden tutkittavaksi.

Jira JQL = Jiran ohjelmointikieli.

GDPR = EU:n yleinen tietosuojasäätös, lyhenne sanoista General Data Protection Regulation.

HTML = Hypertekstin merkintäkieli avoimesti standardoitu merkintäkieli, HTML tunnetaan kielenä internetsivujen kielenä.

SLA = Palvelusopimustaso. Asiakkaan kanssa määritettävä taso, minkälaisessa ajassa ratkaistaan eri prioriteetin omaavia ongelmia.

Sisälllys

1	Johdanto	1
2	IT-palvelunhallinta (ITSM)	2
2.1	IT-palvelunhallinnan käyttöönottoon liittyvät hyödyt.....	2
2.2	ITIL	3
2.3	SIAM ja SMO	6
2.4	Palvelutasosopimus SLA.....	7
2.5	Jatkuva palveluiden parantaminen	7
2.6	Ohjelmistopalveluna ja palvelusiirtymä.....	8
2.7	Tietoturva.....	9
2.8	GDPR	10
3	Käyttöönottoon liittyvät ohjelmistot ja menetelmät.....	11
3.1	Atlassian	11
3.2	Jira Software, Jira Service Desk ja Confluence	11
3.3	Jira JQL-ohjelmointikieli	13
3.4	Microsoft 365 ja Admin Center	14
3.5	Scrum	14
3.6	Menetelmän valinta ja projektin aloitus.....	17
4	Microsoft 365-tilin ja Jira Service Desk alustan luominen	19
4.1	Microsoft 365-tilin luominen	19
4.2	Suunnitelma palvelunkuvauksesta	22
4.3	Projektin luominen.....	24
4.4	Työjonot komponenttien mukaan	34
4.5	Käyttäjähallinta	37
4.6	Email This Issue ja tiketti näkymä	39
5	Jira Service Desk -raportointi.....	45
6	Tulokset	53
7	Yhteenveto	55
	Lähteet.....	56

Kuvat, ohjelmakoodit ja taulukot

Kuva 1. ITIL V3 elinkaarimallin rakenne (FreshService, 2022).....	5
Kuva 2. SIAM palveluintegraation tasot (Road2result, 2022)	6
Kuva 3. Scrum-sprintti (Visma Severa n.d)	16
Kuva 4. Etenevät Sprintit (Visma Severa n.d)	17
Kuva 5. Aloitusnäyttö kirjautuminen admin-tunnuksilla.....	19
Kuva 6. Lisää käyttäjän perustiedot.....	20
Kuva 7. Määritä tuotteen käyttöoikeudet.....	21
Kuva 8. Valinnaiset asetukset	21
Kuva 9. Palvelun kuvaus Työsuhdeasiat Helppi.....	22
Kuva 10. Palvelukuvaus kuvattuna Työsuhdeasiat Helppi	23
Kuva 11. Käyttöprosessin hahmotelma	23
Kuva 12. Jira-hallinta ja projektit-näkymä	24
Kuva 13. Luo projekti -näkymä	24
Kuva 14. Luonti jaetulla konfiguraatiolla	25
Kuva 15. Projektin kuvauksen määrittely	25
Kuva 16. Projektin asetukset Tiedot-välilehti.....	26
Kuva 17. Sähköpostitukipyynnöt	27
Kuva 18. Pyyntötyypit.....	28
Kuva 19. Hyväksynnän tarvitsevat tukipyynnöt	28
Kuva 20. Ongelmatyypit	29
Kuva 21. Prioriteetit.....	29
Kuva 22. Työnkulku.....	30
Kuva 23. Ilmoitusmallit Jira-hallinta	30
Kuva 24. Tapahtumien ilmoitusten muokkaaminen mallissa	31
Kuva 25. Projektin asiakasilmoitukset	32
Kuva 26. Julkinen kommentti lisätty.....	32
Kuva 27. Julkinen kommentti muokattu	33
Kuva 28. Asiakasilmoitusmallien muokkaukset.....	33
Kuva 29. Komponenttien luominen.....	34

Kuva 30. Komponentit luotuna	35
Kuva 31. Jonojen sarakkeet	35
Kuva 32. Jonot valmiina	36
Kuva 33. Jira-hallinta käyttäjähallinta	37
Kuva 34. Muokkausta käyttäjähallinnassa	37
Kuva 35. Käyttäjäryhmän valinta	38
Kuva 36. Projektin käyttäjät lisättynä	38
Kuva 37. Käyttäjät ja roolit	39
Kuva 38. Email This Issue Templates	39
Kuva 39. Templaten muokkaaminen	40
Kuva 40. Contexts	40
Kuva 41. Määrittämiä malliin	41
Kuva 42. Templaten tarkistaminen	41
Kuva 43. Additional settings	42
Kuva 44. Tiketiltä Email-toiminnon kautta lähetetty sähköposti	43
Kuva 45. Tiketti-näkymä	44
Kuva 46. Suodattimen luominen JQL-ohjelmointikielellä	45
Kuva 47. Toisen suodattimen luonti JQL-ohjelmointikielellä	46
Kuva 48. Etusivu	46
Kuva 49. Etusivun luonti, katselu- ja muokkaus-oikeudet	47
Kuva 50. Luotu etusivu tietotekniikkaprojektin asetuksilla	47
Kuva 51. Lisää pienen ohjelmaa	48
Kuva 52. Ongelman tilastot	48
Kuva 53. Ongelman tilastot jatkuvat	49
Kuva 54. Valmis etusivu	50
Kuva 55. Raportti - vuoden luodut tiketit	51
Kuva 56. Kaikki tiketit aiheittain	52
Ohjelmakoodi 1. JQL-ohjelmointikoodia	45
Ohjelmakoodi 2. Toinen JQL-ohjelmointikoodi	46
Taulukko 1. Prioriteetit-taulukko	30

Liitteet

Liite 1 Aineistonhallintasuunnitelma

Liite 2 Jira Confluence

1 Johdanto

Viime vuosina Millog Oy on ottanut käyttöön ITSM-järjestelmäkseen Atlassian tuoteperheen Jira Service Deskin. Millog Oy:n toteuttaa kattavia elinkaari-, huolto-, logistiikka- ja kunnossapitopalveluita asiakkailleen. Millog Oy on Puolustusvoimien strateginen kumppani. Työn tavoitteena on laajentaa Jira Service Desk käyttöön HR-yksikölle työsuhdeasioiden hoitamiseen.

Työssä luodaan HR-yksikön tavoitteita tukeva ja visuaalinen käyttöliittymän, joka palvelee HR-yksikön toiveita tiimityöskentelyn syventämiseen, työmäärien seurantaan, lisäämään asiakastytyväisyyttä ja työkuormien tasaamiseen. Opinnäytetyössä tärkeässä roolissa on palvelun tietoturva henkilötietojen käsittelyyn liittyen. Tulevaisuudessa laajemmalla käytöllä voidaan madaltaa palvelun avulla kustannuksia esimerkiksi IT-infrastruktuurin osalta, sekä töiden automatisoinnilla.

Opinnäytetyössä luodaan Jira Service Deskin alusta, Microsoft 365-yhteissähköpostilaatikko, käyttäjähallinta, palvelupyynnöt sekä asiakasilmoitukset. Ilmoitusasetusten osalta otetaan huomioon se, että palvelusta ei tule mitään ylimääräistä tietoa henkilötietoihin liittyen ulos. Opinnäytetyö ei sisällä täydellistä ITSM-työkalun käyttöönottoa, vaan ne perusasiat, jolta tarvitaan ITSM-työkalun luomisessa.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

Miten Jira Service Deskin käyttöönotto parantaa HR-yksikön asiantuntijoiden työtä?

Mikä palvelun vaikutus on koko organisaatiossa työskenteleviin HR-yksikön asiakkaisiin? Koe-taanko palvelu hyvänä uudistuksena vai päinvastoin?

Mitä hyötyjä saavutetaan uudella järjestelmällä HR-yksikön prosessien tehokkuudessa, työnkulun seurannassa sekä resursoinnissa?

Miten tietoturvaratkaisut ovat onnistuneet uuden palvelun käyttöönotossa?

2 IT-palvelunhallinta (ITSM)

IT-palvelunhallinta (ITSM) on tapa, jolla sen käyttöönottaneet tukitoiminnot hallinnoivat IT-palvelunsa loppukäyttäjille. Tämä sisältää kaikki prosessit ja toiminnot IT-palvelujen suunnitteluun, luomiseen, toimittamiseen ja tukemiseen. ITSM ydinajatuksena on se, että tukitoiminto tuottaa palvelun. Tyypillinen ITSM malliesimerkki voi sisältää uuden laitteen tilaamisen tai käyttöoikeuksien lisätilauksen käyttäjälle. Lähetät pyyntösi portaalin kautta, täytät tikettiin kaikki olennaiset tiedot ja aloitat työnkulun. Lopulta tiketti päätyisi palvelua tuottavan tiimin, tässä esimerkissä IT-tiimin tai käyttövaltuushallinnan jonoon. Joonon saapuvat pyynnöt lajitellaan ja käsitellään tärkeyden mukaan. (Atlassian n.d.)

ITSM-järjestelmän käyttöönottoon liittyy monia kysymyksiä, tässä esimerkkejä:

1. Kenelle järjestelmä luodaan?
2. Millä tavalla määritykset luodaan organisaatiossa?
3. Mitkä ovat perimmäiset syyt palveluun siirtymiseen?
4. Haitat ja hyödyt palvelun käyttöönoton kannalta?
5. Aikataulu ja resurssit toteutukseen?

2.1 IT-palvelunhallinnan käyttöönottoon liittyvät hyödyt

IT-palvelunhallinta on kriittinen tekijä yrityksen olemassa olevan liiketoiminnan sekä uusien liiketoimintamallien kehittämisen kannalta. Viimeistään digitalisaation myötä IT on noussut pakollisesta tukipalvelusta liiketoiminnan keskiöön. Tänä päivänä alasta riippumatta IT-tiimit ja IT-palvelunhallinta ovat kriittisiä toimintoja yrityksen olemassa olevalle liiketoiminnalle sekä uusien liiketoimintamallien kehittämiseksi. (Ambientia, 2018)

Hyötyjä IT-palvelunhallinnassa ovat seuraavat:

1. Läpinäkyvyys ja toiminnan helppous
2. Töiden hallinta ja kehittäminen
3. Mahdollisuus itsepalvelutoimintoihin
4. Mitattavuus (Ambientia, 2018)

ITSM-viitekehyksessä tulisi huomioida toimintojen työnkulku liiketoiminnassa. ITSM-viitekehys sisältää palvelujen suunnittelun, käyttöönottoon liittyvän ohjeistuksen ja palvelujen toimittamisen. Työnkulku suunnitellaan ja toteutetaan yrityksen organisoimana. Tämä tuo etuja mm. kustannuksiin, tuotantoon ja asiakastyytyväisyyteen. Asiat eivät kuitenkaan aina toteudu näin. Aiemmin saadut huonot tulokset vääränlaisella ITSM-viitekehysten käytöllä pahentavat asenteita ITSM kohtaan. Huonoja tuloksia saadaan aikaan, lähestymistavan ollessa työkalukeskeinen, jäykkä tai liian dynaaminen muutosten kanssa. (Weed-Schertzer, Beverly, 2019, 2)

Epäonnistuneen ITSM-viitekehysten seurauksia:

1. Automaation puute tai automaation liiallisuus tietyissä toiminnoissa.
2. Puuttuvat tai virheelliset tiedot.
3. Palvelutasosopimuksen tavoitteita ei saavuteta.
4. Huonontunut asiakastyytyväisyys.
5. Ongelmien ja palveluhäiriöiden kasvu.
6. Ylimääräiset suunnittelemattomat kulut.
7. Alhainen tuottavuus.

Listan asioiden seurauksena on negatiivinen vaikutus ITSM-järjestelmän toimintaan. Näillä voi olla myös suuri negatiivinen vaikutus liiketoimintaan.

Parhain käytäntö ei pakota organisaatiota omaksumaan käytäntöjä, jotka eivät ole mahdollisia toteuttaa tai eivät tuota tuloksia. Jatkuva parantaminen on hyvä ja helppo tapa aloittaa ITSM-käytäntöjen sisällyttäminen organisaation toimintaan. Yhtenäiset työvirrät, keskitetyt prosessit, laadukkaat prosessikartoitukset, liiketoimintastandardit, selkeät työohjeet ja harkitut käytännöt ovat ratkaisevia asioita tulosten tuottamiseksi. (Weed-Schertzer, Beverly, 2019, 27)

2.2 ITIL

Tietotekniikan infrastruktuurikirjasto (ITIL) on maailmanlaajuisesti hyväksytty lähestymistapa IT-palvelunhallintaan. ITIL auttaa organisaatioita ja yksilöitä ymmärtämään liiketoiminnan

kasvun ja muutoksen. ITIL-viitekehyksen prosessien tavoitteena on parantaa IT-toimitusta ja antaa tukea liiketoiminnoille. ITIL ei ole pelkkää prosessien hallintaa, vaan sen tehtävänä on parantaa asiakkaiden ja työntekijöiden kykyjä.

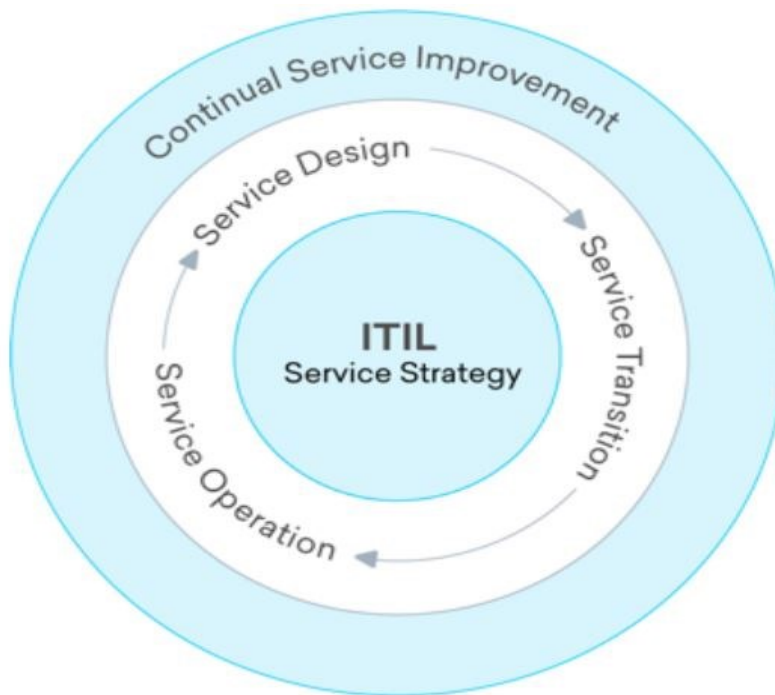
ITIL-viitekehyksen käyttöönotto voi osoittautua tarpeelliseksi tilanteissa, joissa halutaan saavuttaa menestystä kyberturvallisuudessa, DevOpsissa ja tietoverkkojen joustavuudessa.

ITIL-viitekehyksen käyttöönotossa on seuraavia hyötyjä:

1. Liiketoiminnan vahva yhdenmukaistaminen IT:n kanssa.
2. Saada aikaan asiakastytyväisyyden parantuminen.
3. Ketteröittää IT-palveluita.
4. Saada resurssienhallinnalla lisää säästöjä aikaan.
5. Palveluhäiriöiden vähentyminen.
6. IT-palveluympäristön vakauttaminen.
7. Ylläpitää liiketoiminnan jatkuvuutta.

Hyödyistä nähdään, että niillä saadaan aikaan IT-prosessien mukauttaminen haluttuun liiketoimintaan ja kyseisen liiketoiminnan tulokseen. ITIL on suosittu sana, kun puhutaan parhaiden käytäntöjen käyttöönottamisesta IT-palvelunhallintaan. Tämän takia käyttäjien on vaikeaa erottaa ITIL ja ITSM toisistaan. ITIL on lähes tulkoon sama asia kuin ITSM-viitekehys. Käytetään näiden kahden asian erottamiseen kysymyksiä, joilla saamme hieman selkeytettyä näiden asioiden eroa. ITIL vastaa kysymykseen "Miten?". ITSM sen sijaan vastaa kysymykseen "Mitä?". (Gupta, 2019)

Kuva 1. ITIL V3 elinkaarimallin rakenne (FreshService, 2022)



Elinkaarirakenteen mallissa kuvassa 1 keskiössä on ITIL palvelustrategia, jonka tehtävänä on ohjata muita prosesseja elinkaareissa. Palvelutransitio, palvelusuunnittelu ja palvelutuotanto lähtevät pyörimään omaa kehäänsä. Tämä tarkoittaa jatkuvaa kehitystä ja muutosta näissä teemoissa. Uloimmalla kehällä käynnistyy jatkuvan kehittämisen prosessi, jonka tarkoituksena on uuden oppiminen ja jatkuva parantaminen. Se ympäröi sisäänsä kaikki elinkaaren vaiheet. Kun nämä kaikki asiat toimivat jatkuvina toimina, ollaan saatu aikaan ITIL-viitekehyksen käyttöönotto.

ITIL uusin versio ITIL v4 julkaistiin vuoden 2019 alussa. ITIL v4 painottaa aikaisempaa versiota enemmän teknologiamailmaan sekä toimintaan yhteistyössä Agilen, DevOpsin ja digitaalisen muutoksen kanssa. Uuden version pohjimmisina ajatuksina ovat yhteistyö, läpinäkyvyys ja automatisointi. Aikaisemmista versioista löytyvät ydinelementit ovat edelleen tallella. 26 prosessin sijaan on siirrytty 34 kyvykkyyteen sekä tiukasta prosessiajattelusta on vaihdettu kokonaisvaltaisempaan ajatteluun. Tässä ajattelumallissa ketteryys huomioidaan aiempaa versiota paremmin. (Tieturi, 2022)

2.3 SIAM ja SMO

SIAM (Service Integration and Management) palveluintegraatio on viitekehys, jonka tavoitteena on ohjata ja hallita monitoimittajaverkostoa parhain käytännöin. SIAM käsittää sisäänsä läpinäkyvän palveluiden tuottamisen loppukäyttäjille sekä ulkoisia, että sisäisiä palveluntuottajia hyödyntäen. Tällöin kokonaisuus on hallittavissa keskitetysti. Yleisesti SIAM käytetään IT-palveluiden tuottamiseen, mutta sillä voidaan soveltaen toteuttaa muita liiketoimintaa tukevia palveluita. Hyvinä esimerkkeinä muista palveluista toimivat mm. HR, talous tai toimitilat.

Kuva 2. SIAM palveluintegraation tasot (Road2result, 2022)



SMO (Service Management Office) palvelunhallintatoimisto vastaa SIAM toteuttamisesta sekä siihen liittyvistä prosesseista. Prosessit liittyvät palvelutuotantoon ja ne jakautuvat palvelunhallintatoimistossa omiin vastuurooleihinsa. Vastuurooleilla määritetään prosessien omistaminen ja johtaminen. Palvelunhallintatoimisto voi olla sisäisen tai ulkoisen toimittajan tuottama. Jos palvelunhallintatoimisto on täysin ulkoistettu, käytetään siitä termiä palveluintegraattori.

Ulkoistettu SIAM voidaan tuottaa palveluintegraattorin tai pääasiallisen toimittajan toimesta. Tuottava SIAM vaatii modernit työvälineet, jotka tukevat yrityksen tavoitteita. Palvelunhallintatoimisto vastaa työkalujen hallinnasta, ylläpidosta ja kehittämisestä.

SIAM liittyy hyvin läheisesti ITIL-viitekehykseen. SIAM tavoitteena on, että toteutetut palvelut toteutetaan käyttäjille mahdollisimman läpinäkyvästi, tehokkaasti ja yhteensopivasti. (Vuokko, 2019)

2.4 Palvelutasosopimus SLA

Palvelutasosopimus (SLA) määrittelee palveluntason. Palvelutason taas määrittävät seuraavat asiat. Odotukset, mittarit, korjauskeinot ja rangaistukset laiminlyönneistä. Palvelutasosopimus on nykyään tärkeä osa minkä tahansa teknologian myyjäsopimusta. Yleisesti palvelutasosopimukset ovat yritysten ja toimittajien välisiä sopimuksia. Silloin tällöin ne voivat olla yrityksen sisäisten osastojen välisiä sopimuksia.

Palvelutasosopimukset ovat olennainen osa IT-toimittajasopimusta. Palvelutasosopimus koostaa tiedot kaikista sovitusta palveluista ja niiden luotettavuudesta. Niissä kerrotaan selkeästi palvelun mittarit, vastuut ja odotukset. Tällöin kumpikaan osapuoli ei voi sanoa olevansa tietämätön, jos palvelussa ilmenee ongelmia. Palvelutasosopimuksella varmistetaan molempien osapuolten yhteisymmärrys vaatimuksista. Palvelutasosopimukset kannattaa aina tarkistaa asiakkaan ja lakimiehen kanssa. Palvelutasosopimuksen tulee sisältää vähintään tiedot palveluista ja niiden hallinnasta. (Cio, IDG Communication Inc. 2022)

2.5 Jatkuva palveluiden parantaminen

ITIL jatkuvuuden parantamiseen käytetään termiä CSI, se tulee englanninkielisistä sanoista Continual Service Improvement. CSI tarkoituksena on mukauttaa IT-palvelut liiketoiminnan muuttuviin tarpeisiin. Tavoitteena on tunnistaa ja toteuttaa parannuksia liiketoimintaprosesseja tukeviin IT-palveluihin. CSI etsii parannuksia palveluiden ja prosessien tehostamiseen sekä kustannusten vähentämiseen. Jos palveluita ja prosesseja ei mitata tiheästi, se voi johtaa pahimmillaan liiketoiminnan menettämiseen. Tämän vuoksi on tärkeää ymmärtää mitä mitataan, miksi mitataan ja millainen onnistuneen tuloksen pitäisi olla. (Vernon, David, Shirley & Ashley, 2011).

CSI:n tavoitteet:

1. Saada aikaan parannusehdotuksia.
2. Analysoida palvelutasoa.
3. Kriittisten toimenpiteiden esiin tuominen.
4. Palvelun laadun parantaminen.
5. Lisätä toiminnan tehokkuutta.
6. Parantaa kustannustehokkuutta.
7. Varmistaa laadunhallintamenetelmät, tällöin saadaan aikaan toimintaa tukevia mittareita. (Vernon, David, Shirley & Ashley, 2011).

2.6 Ohjelmistopalveluna ja palvelusiirtymä

SaaS-palvelu, englanniksi Software as a Service, tarkoittaa ohjelmistopalveluna tai vuokrattavaa ohjelmistoa. SaaS-palvelulla tarkoitetaan pilvessä sijaitsevaa ohjelmistoa, jota ylläpidetään palveluntarjoajan toimesta. SaaS-palvelut välitetään aina verkkoselaimen kautta tai applikaationa. Joskus tarjotaan palveluja yhdistettynä, tätä kutsutaan hybridipalveluksi. SaaS on vuokrattava ohjelmisto, joka tarkoittaa sitä, että sen käytöstä maksetaan ilman, että palvelua saa omakseen. Perinteinen hinnoittelumalli on kiinteä kuukausimaksu. (Pilvi, 2017)

ITIL palvelusiirtymä eli palvelutransitio opastaa, millä periaatteilla palveluiden hallintaa, prosessien luontia ja tuotantoon vientiä kannattaisi toteuttaa. Lisäksi se opastaa päätöksenteossa ja hallinnoimaan palveluihin liittyviä tietoja. Palvelutransition tavoitteena on muutoksia koskeva päätöksentekeminen ja niiden toteuttaminen. Palvelutransitio on luonteeltaan jatkuvaa toimintaa, koska asiakastarpeet toteutuvat jatkuvina muutoksina. ITIL palvelusiirtymässä luodaan ja muokataan palveluita tietosisällöltään tietoturvallisiksi. Tietosuojan vaatimukset pitää määritellä palveluita muuttaessa ja luodessa. Palvelutransitiossa on työkaluja tietosuojan hallinnoimiseksi ja tilannekuvan hahmottamiseksi. Lopputuloksena saadaan aikaan vaatimukset täyttävä tietosuojan sisältävä palvelu. (Peltoniemi, Wakaru, 2017)

2.7 Tietoturva

Tietoturva on yrityksille ja muille toimijoille laissa säädetty velvollisuus, jolla huolehditaan tarjoamiensa verkkojen ja palvelujen tietoturvasta. Tietoturvasääntely koskee seuraavia tahoja: Teleyrityksiä, viestinnän välittäjiä, yhteisötilaajia, verkkotunnusvälittäjiä, pilvipalveluita, verkon markkinapaikkoja ja hakukoneita. Velvoitteiden tarkentamista tehdään Traficomın Kyberturvallisuuskeskuksen määräyksestä. Kyberturvallisuuskeskus valvoo tietoturvavelvoitteiden noudattamista koko Suomessa. Tietoturvalla tarkoitetaan toimia, joilla varmistetaan tietojen luottamuksellisuus, eheys ja käytettävyys. (Traficom, 2020)

Tietosuoja tulee huomioida uuden palvelun käyttöönotossa ja palveluun liittyvien muutoksien yhteydessä. Muutoksissa on aina kiinnittää huomiota tietosuojaan, tietoturvaan, jatkuvuuteen, kapasiteettiin tai saatavuuteen.

ITIL palvelutransitio tukee tietosuojan tavoitteita ja vaatimuksiin vastaamista seuraavasti:

1. Prosessissa transitioiden toteuttamista mietitään prosessien rajat ylittävänä kokonaisuutena. Kannattaa aina jakaa organisaation sisäisiä parhaita käytäntöjä muutoksien läpiviennin kannalta. Muutoksia tekevien henkilöiden oikeuksiin on oltava käyttövaltuushallinnan jatkuvan tarkastelun alla. Muutoksenhallinnassa tehdään päätökset muutoksien rakentamisesta, tuotantoon viemisestä ja hyväksynnöistä. Muutoksien teknisissä vaatimuksissa ja muutoksien analysoinnissa pitää huomioida tietosuoja.
2. Konfiguraatiohallinnassa ylläpidetään tietoa palveluista, niiden rakenneosista sekä niiden välisistä suhteista. Konfiguraatiohallinnan avulla voidaan kartoittaa tietosisällöt ja niiden hallintaa. Tällä saa helposti aloitettua tietosuojan alaisen tiedon etsiminen organisaatiosta.
3. Jakelun- ja käyttönotonhallinnassa luodaan uusi toiminto ja viedään se tuotantoon. Palvelua testatessa kannattaa miettiä minkälaisella datalla testausta voidaan toteuttaa. Luotettavimman testauksen saa käyttämällä oikeaa tuotantodataa, mutta tässä on syytä huomioida tähän liittyvät tietosuoja-vaatimukset.
4. Tietämyksenhallinnassa kerätään ja jaetaan tietämystä palveluiden tuottamisen, laadun parantamisen ja toiminnan tehostamiseksi. Lopputuloksena on uusi tai

muuttunut palvelu, joka täyttää vaatimukset myös tietosuojan näkökulmasta. (Peltoniemi, Wakaru, 2017)

2.8 GDPR

GDPR tulee sanoista General Data Protection Regulation ja se tarkoittaa EU:n yleistä tietosuoja-asetusta. Se on henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki, jota alettiin soveltaa kaikissa EU-maissa keväällä 2018. EU:ssa yleisen tietosuoja-asetuksen GDPR tarkoituksena on yhtenäistää henkilötietojen käsittelyä ja yksityisyyden suojaa koko EU:ssa. GDPR:n vaatimusten täyttymiseksi tietoja täytyy käsitellä ja säilyttää EU:n alueella tai maissa, joissa varmistetaan riittävä tietosuoja ja yksityisyyden suoja. Tietosuoja-asetus antaa paremman suojan henkilöille ja enemmän keinoja hallita tietojesi käsittelyä. (Tietovaltuutetun toimisto, n.d)

Tietosuojalain uudistuksen tarkoituksena on parantaa henkilötietojen suojausta, parantaa tietosuojaoikeuksia, yhtenäistää tietosuojasääntelyä kaikissa EU-maissa ja edistää sisämarkkinoiden suotuisaa kehitystä. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, n.d)

Jokaisella ihmisellä on tietosuojaoikeuksia EU-maissa, ne ovat seuraavat:

1. Tietää mitä henkilötietoja organisaatiolla on sinusta.
2. Tietää mihin tarkoitukseen henkilötietojasi voidaan käyttää.
3. Pyytää korjaamista virheellisiin ja puutteellisiin henkilötietoihin.
4. Pyytää poistamaan henkilötietosi.
5. Saat vastustaa henkilötietojesi käsittelyä.
6. Pyytää rajoittamista henkilötietojesi käsittelyyn.
7. Siirtää halutessasi tietojasi toiseen organisaatioon.
8. Saat olla joutumatta perusteetta päätöksenteon kohteeksi tietojesi avulla. (Tietosuojavaltuutetun toimisto, n.d)

3 Käyttöönottoon liittyvät ohjelmistot ja menetelmät

Tässä luvussa otan kantaa yleisesti siihen, mitkä asiat ovat tärkeitä tämän opinnäytetyön ITSM-työkalun luonnissa. Otan kantaa myös yleisesti mitkä asiat ovat tässä tärkeitä käyttöönotossa. Keskiössä ovat projektimalli ja menetelmä, Atlassian-tuotteet, Jira, Jira Service Desk, Confluence, sekä JIRA JQL.

3.1 Atlassian

Atlassian on australialainen ohjelmistoyritys, joka tekee organisaatio-ohjelmistoja suunnattuna tiimeille, joiden tarkoituksena on saada lisättyä ketteryttä toimintaansa IT-palvelunhallintajärjestelmällä. Yritys on aloittanut toimintansa vuonna 1998. Tunnetuimmat tuotteet ovat Jira ja Confluence. Muita tunnettuja Atlassian-tuotteita ovat mm. Trello, Opsgenie, Bitbucket, Bamboo ja Crowd. (Atlassian, n.d)

3.2 Jira Software, Jira Service Desk ja Confluence

Jira Software on ohjelmistokehitystyökalu, jolla pystytään parantamaan tiimien ketteryttä. Tämä työkalu on hyvin suosittu ohjelmistokehityksessä. Siinä luodaan projektikohtaisia etusivuja, joista seurataan projektin kulkua. Jira Softwarella voit suunnitella käyttäjäongelmia, suunnitella sprinttejä ja jakaa tehtäviä tiimillesi. Jira Software tuo käyttöön ominaisuuksia, jota ovat suunnitelman luominen, seuranta, uudelleen resursointi ja raportointi. (Atlassian, n.d)

Jira Service Desk on Atlassianin tuottama palvelupisteratkaisu, joka auttaa ratkaisemaan asiakkaiden ongelmia. Jira Service Deskin tarkoituksena on auttaa asiakkaitaan ongelmien ratkaisemisessa, sekä tehostaa palvelunpyyntöjen käsittelyä.

Jira Software ja Jira Service Desk on suunniteltu tehokkaaksi työhallinnan työkaluksi. Nämä työkalut tarjoavat mm. palvelutasosopimuksen toteutumisen seurannan, raportointityökalut ja tuottavuuden seurannan. Jiran parhaita puolia on sen joustavat konfigurointi mahdollisuudet lähes joka liiketoimintaan sopivaksi. (Atlassian n.d)

Palvelupiste eli Service Desk määritellään seuraavalla tavalla: Käyttäjän ongelmia voidaan ratkaista tapahtumien ratkaisemisen tai palvelupyynnön muodossa, mutta huolimatta siitä minkälaista ratkaisu loppukäyttäjille tarjotaan, palvelupisteen pitää antaa aina mahdollisimman laadukasta palvelua sovitussa määräajassa asiakkaille. Service Desk sisältää seuraavat ITSM-toiminnot: Palvelupyyntöjen hallinnan, tapahtumien hallinnan, tiedonhallinnan, itsepalvelun sekä raportoinnin. (Atlassian, n.d.)

Service Deskin valintaan kannattaa keskittyä, koska sillä voidaan parantaa merkittävästi tehokkuutta. Service Desk on rajapinta loppukäyttäjien ja palvelua käyttävän tiimin välillä. Service Desk tehostaa parhaimmillaan organisaation osastojen työskentelyä ja tuo tätä kautta arvoa organisaatiolle.

Jira Service Deskillä voi helposti seurata, vastaanottaa, hallita sekä ratkaista asiakkaiden palvelupyynnöitä. Työkalu järjestää ja priorisoi tulevat pyynnöt yhteen paikkaan, jotta projektin asiantuntijat pystyvät seuraamaan, muokkaamaan, jakamaan ja raportoimaan palvelupyynnöitä.

Projektit ovat kaikki omia palvelupisteitä Jiran sisällä, jotka auttavat omia loppukäyttäjiään ongelmissaan. Projektissa jonojen avulla asiantuntijat voivat työskennellä projektiin kuuluvien pyyntöjen parissa. Projektiin määritetään aina lopuksi yksi henkilö pääkäyttäjioikeuksilla, josta tulee myös projektin vetäjä. Projektin vetäjän vastuulle jää jonojen hallinnointi, käsittelijöiden muutos mahdollisuudet, tiketin tietojen muuttaminen, projektin palvelupyynnöiden kuvaukset ja mukautettujen kenttien lisäysmahdollisuudet. Jira-pääkäyttäjät auttavat projektin vetäjiä isommissa muutoksissa, joihin tarvitaan laajemmat oikeudet. Projektin pääkäyttäjä eli projektin vetäjä pystyy muokkaamaan oman projektinsa etusivua, raportointia, Kanban-tauluja ja mittareita. Projektin pääkäyttäjällä on mahdollisuus myös luoda omia suodattimiaan hakutoiminnon avulla, näiden avulla hän voi kehittää työskentelystä sujuvampaa ja kehittää joitakin toimintaa häiritseviä asioita. Omat suodattimet eivät näy projektin muille jäsenille, kuin itselle, jos niitä ei julkaise kaikille nähtäväksi. Jira-pääkäyttäjän vastuulle jää Service Desk projektin kokonaisuuden määrittäminen.

Projektin asetuksista voidaan yhdistää sähköposti projektiin, määrittää projektin pyyntötyypit, hallinnoida projektin käyttäjähallintaa, muokata pyyntötyyppejä, muokata kenttiä, lisätä

komponentteja, luoda automatisointeja, muokata asiakasilmoituksia, määrittää palvelulupaukset, laittaa päälle tyytyväisyysmittauksen, hallinnoida projektin ongelmatyyppejä, lisätä komponentteja tiketeille ja hallinnoida työnkuluja.

Jiran ylläpitotoimintojen puolella Jira-pääkäyttäjä voi tehdä tuonteja, vientejä, hallinnoida käyttäjiä, ryhmiä, käyttäjäpalvelinta, widgettejä, lisäosia, resusseja, järjestelmän tietoturvaa, tietokantaa ja sähköpostiasetuksia. Ylläpitotoimintoiminnoissa voi luoda mm. Uusia projekteja, kenttäkonfiguraatioita, näyttömalleja, prioriteetteja, ongelmatyyppejä, työnkuluja, ilmoitusmalleja ja oikeusmalleja.

Atlassian Confluence on tiedonjakamisen työkalu erilaisten ryhmien ja projektien välillä. Confluenceen luodaan sisältöä ryhmän tai projektin jaettavaksi. Confluencella voidaan ylläpitää tietoja käyttämällä sivuja, tiloja ja blogeja. Confluencen avulla käyttäjät pystyvät lisäämään, muokkaamaan ja kommentoimaan sisältöjä. Töiden yhdessä tekeminen onnistuu Confluencen avulla, koska yhtäaikainen tiedostojen muokkaaminen on mahdollista. (Atlassian, n.d.)

Confluencen ja Jira Service Deskin integraatio toimii Jira Service Deskin sisältävällä integroidulla tietokannalla, joka palvelee loppukäyttäjiä ja asiantuntijoita. Tämä mahdollistaa Confluencen käyttäjille viitata ja nähdä Jira Service Deskin tehtäviä Confluencen kautta. Tämän takia asiakas ei tarvitse erillistä Confluence-lisenssiä, päästäkseen kiinni tietokantaan Jira Service Deskin puolelta.

3.3 Jira JQL-ohjelmointikieli

Jira JQL on Jiran oma ohjelmointikieli. Jira JQL lyhenne sanoista Jira Query Language. Jira JQL sisältää reaalityetokantaansa tallennettuja kenttiä, operaattoreita, arvoja, suodattimia ja funktioita. Operaattoreita käytetään lausekkeiden välisten vertailujen luontiin. Kirjoittaminen JQL-kenttään tapahtuu seuraavalla tavalla: JQL-kenttä kirjoitetaan hakusana, jolla kutsutaan tietokantaan tallennettua asiaa. Kentän jälkeen tulee operaattori esimerkiksi "AND" tai "WHERE". Kun operaattori on määritetty, voidaan kirjata funktio. Jira JQL käytetään mm. suodattimien luomiseen, automatisointiin, palvelutasosopimuksen määrittämiseen ja raporttien tekemiseen Jira Service Deskissä. (Atlassian, n.d)

3.4 Microsoft 365 ja Admin Center

Microsoft 365 on hyötyohjelmapilvipalvelu, joka sisältää Office-sovellukset, pilvipalvelut ja suojauksen. Microsoft 365 -sovelluksilla pystytään luomaan, jakamaan ja tekemään yhdessä töitä missä tahansa ja millä tahansa laitteella pilvipohjaisten sovellusten ja palvelujen avulla. Suojausominaisuudet ovat hyvät Microsoftin 365-sovelluksissa, niillä suojataan kätevästi henkilökohtaiset tietosi, laitteesi ja sovelluksesi. Palvelupaketit ovat eri hintaisia ja sisältävät eri määrän ohjelmistoja ja erilaisia kokoisia määriä lisenssejä. (Microsoft Co., n.d)

Microsoft 365 Business -palvelupaketteja on Microsoftilla tarjottavana seuraavanlaisia:

1. Microsoft 365 Business Basic
2. Microsoft 365 Business Standard
3. Microsoft 365 Business Premium
4. Microsoft 365 -sovellukset yrityksille (Microsoft Co., n.d)

Yrityksille kohdistetun paketin tilaaja saa lisenssit Office-sovelluksiin enintään viiteen PC- tai Mac-tietokoneeseen, viiteen tablettiin ja viiteen mobiililaitteeseen. (Microsoft Co., n.d)

Microsoft 365 -hallintakeskuksen avulla hallitaan käyttäjähallintaa ja tilauksia pilvessä. Käyttäjiä pääsee hallinnoimaan mm. Azure AD:n kautta tai Admin Centeristä. (Microsoft Co. n.d)

Microsoft 365 Admin Center on rakennettu IT-tiimeille se tuo IT-tiimien käyttövaltuushallintaan tehokkuutta ja käyttömukavuutta. Microsoft 365:n sisältää myös mobiilihallintasovelluksen, jonka avulla voidaan tarkastella asetuksia, ilmoituksia, hallinnoida käyttäjiä, vaihtaa salasanoja ja hallita laitteita. (Microsoft Co. n.d)

3.5 Scrum

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Scrum-menetelmän avulla. Scrum-menetelmä koostuu ketterään projektinhallinnan Agile-malleista. Scrum-menetelmä luokitellaan ketteriin menetelmiin. Perinteisissä malleissa projektien vaiheet etenevät lineaarisesti alusta loppuun, jonka päätteeksi asiakkaalle luovutetaan valmis tuotos. Agile-mallissa projektin osiot suoritetaan vaiheissa, jolloin luovutus- tai käyttöönottokelpoista materiaalia tuotetaan jatkuvasti. Scrum-

projekti muodostuu sprinteistä, joille on määritelty toteutusaika ja halutut määritellyt lopputulokset. Jos sprintin aikana ei saada tehtyä kaikkea suunniteltua, työ priorisoidaan uudelleen ja tietoa käytetään seuraavien sprinttien suunnitteluun. (Visma Severa n.d)

Scrum-projektissa asiakkaan mielipiteet palvelusta saavat muuttua. Projektin edetessä opitaan lisää ohjelmistosta, käyttäjistä, sidosryhmistä ja toimintaympäristöstä. Tällöin on täysin ymmärrettävää, että lyhyen aikavälin tavoitteet muuttuvat. Toisinaan myös pitkän aikavälin tuotenäkymä saattaa muuttua. Scrum-projektissa on tärkeää, että kaikki siihen osallistuvat henkilöt ovat motivoituneita, innostuneita ja tasa-arvoisia. Vaikka projektissa seurataan tiettyjä rooleja ja prosessia, niin aktiivinen keskustelu on tärkeämpää, kuin itse prosessi. Työssä seurataan ITIL tavoitteiden mukaista jatkuvan parantamisen viitekehystä, jolla pyritään parantamaan toimintaa. Seuranta kehittää ohjelmiston, arkkitehtuurin, prosessien, yhteistyön, motivaation ja innostuksenkin kannalta projektia eteenpäin. (Gofore, 2020).

Scrum-prosessissa sisältää 4+1 vaihetta. Seuraavaksi esittelen vaiheet tarkemmin.

Ensimmäisessä vaiheessa eli sprintin suunnittelussa kehitystiimi valitsee tuotteen työjonoon sen verran käyttötapauksia, kuin uskovat sprintin aikana saavansa toteutettua. He asettavat yhdessä sprintille yhden lauseen mittaisen vision. Tämä tavoitteena oleva visio ja valitut käyttötapaukset muodostavat sprintin projektisuunnitelman. Kesto tälle vaiheelle yksi tunti viikossa. Jos kyseessä kahden viikon sprintti, niin pidetään kahden tunnin suunnittelu-palaveri. (Gofore, 2019)

Toisessa vaiheessa (Daily Scrum), projektitiimit kertovat vuorollaan, mitä ovat saavuttanut edellisen katsauksen jälkeen. Tämän jälkeen kerrotaan mitä aiotaan saavuttaa ennen seuraavaa katsausta ja mitä esteitä tavoitteelle on. Alussa sovitaan tavoiteaika missä ajassa Daily Scrum pidetään ja sitä ei mielellään pidennetä. (Gofore, 2019)

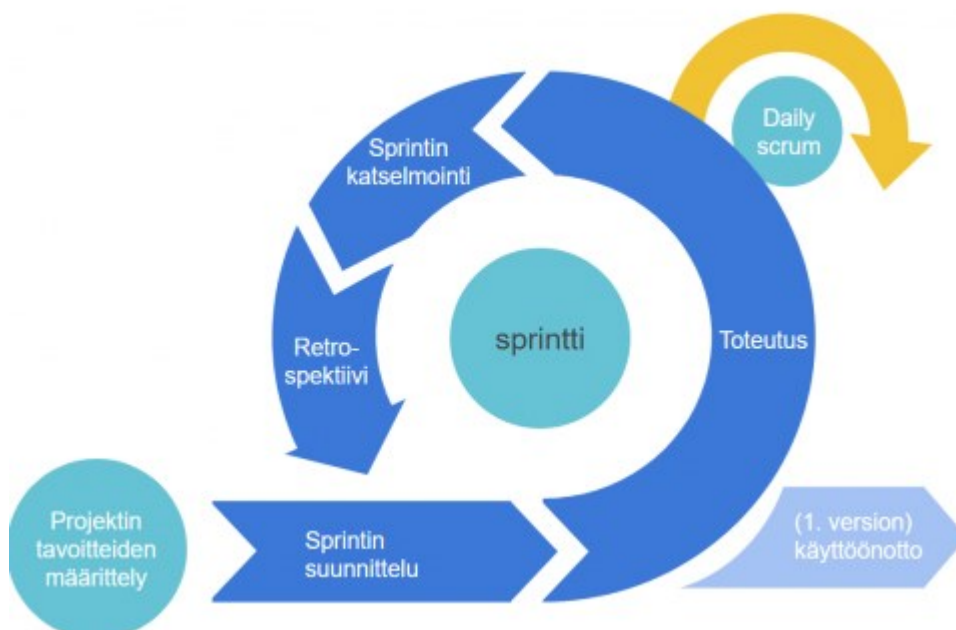
Kolmannessa vaiheessa toteutetaan tuotteen työjonojen selkeyttäminen. Tuoteomistaja, tiimi ja sidosryhmät tarkentavat tuotteen työjonoiltaan seuraaville sprinteille käyttötapauksia. Tuoteomistajan tavoitteena on selkeyttää seuraavien sprinttien suunta. Tiimin tavoitteena on auttaa tuoteomistajaa tässä ja ymmärtää tuoteomistajan seuraavien sprinttien näkemyksiä. Tämä kannattaa aikatauluttaa keskelle sprinttiä, eli kahden viikon sprintissä

joka toinen viikko on sprintin suunnittelu ja joka toinen viikko työjonojen selkeyttämistä. (Gofore, 2019)

Neljäntenä vaiheena on sprinttikatselmointi, jossa esitetään ylätasolla projektin ulkopuolisille loppukäyttäjille, että mitä on saatu sprintissä aikaan. Tämä sijoitetaan sprintinloppuun etukäteensovitulla ajallaan esimerkiksi kahden tunnin katselmointi. Tähän mahdutetaan myös retrospektiivi. (Gofore, 2019)

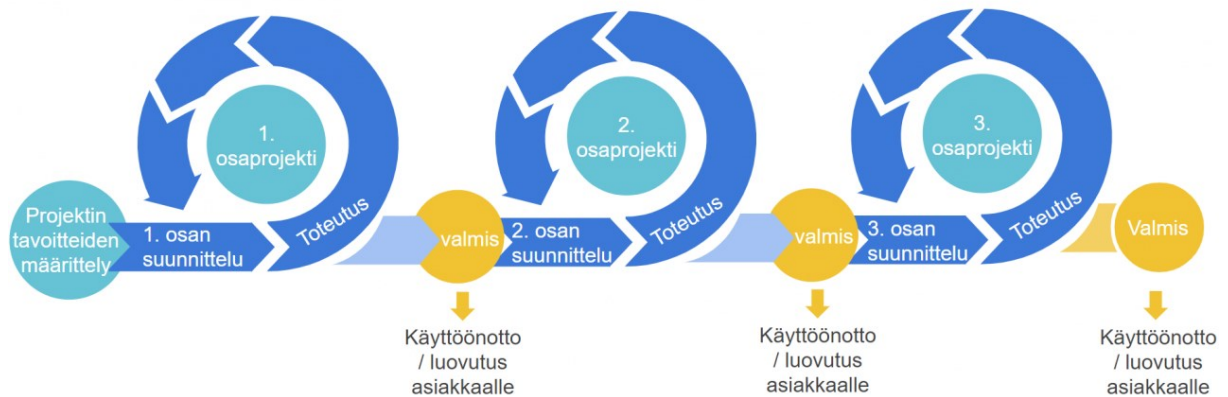
Retrospektiivi toteutetaan vain silloin, jos sprinttejä päätetään jatkaa. Scrum Master vetää tiimin avustuksella yhteen, miten edellinen sprintti sujui. Saavutettiin sprintin näkemys, valmistuivatko valitut käyttötapaukset, onnistuiko demo, mikä meni hyvin ja missä on parannettavaa? Näistä valitaan muutama parannusehdotus seuraavaan sprinttiin kokeiltavaksi. (Gofore, 2019)

Kuva 3. Scrum-sprintti (Visma Severa n.d)



Sprintin päätyttyä, kun lopputulos on saatu koottua, se testataan ja esitellään asiakkaalle. Mikäli tulos hyväksytään, siirrytään seuraaviin sprintteihin. Mikäli tuote vaatii vielä muok-
kausta, toteutetaan uusi sprinttikierros ehdotusten perusteella. (Visma Severa n.d)

Kuva 4. Etenevät Sprintit (Visma Severa n.d)



3.6 Menetelmän valinta ja projektin aloitus

Ensimmäisessä projektin suunnittelupalaverissa sovittiin vaatimukset ja tarkastelukäytännöt seuraavalla tavalla. Projekti liittyy yhteissähköpostista luopumiseen, tavoite saada myös paremmat raportoinnit töistä. Projekti toteutetaan soveltaen Scrum-mallin mukaisesti marrasku-joulukuun aikana lopullinen käyttöönotto joulukuussa 2021. Projektin toteutukseen resursseina kaksi henkilöä ICT:stä ensisijaisesti Mika Laakso. HR-tiimi tukee vaatimuksien suhteen viikoittaisissa palavereissa. Projektin riskinä tunnistetaan aikataulu. Lisäresursseja saatavilla, jos aikataulun kanssa tulee ongelmia.

Projektin roolit jaettiin seuraavasti: Kehitystiiminä toimin itse, Scrum Masterina ja tuotteenomistajana projektissa toimii yritysinfrajohtaja ja loppukäyttäjänä toimii HR:n työsuhteasioiden-tiimi.

Projektiin liittyvän viestinnän hoitaa HR-tiimi. Projektin valmistuttua ylläpidosta pitävät huolen Jira-pääkäyttäjät. Daily Scrumia toteutettiin sähköpostilla tai puheluilla, jos jokin asia tuli mieleen se koitettiin korjata tai muokata haluttuun muotoon seuraavan sprintin loppuun. Sprintit ja "valmista lopputuotetta" esiteltiin, joka viikko käyttäjille ja tuotteenomistajalle. Tässä samalla tehtiin retrospektiivi ja aloitettiin uusi sprintti kehitys ideoilla ja vaatimuksien toteuttamisella. Tämä palaveri pidettiin, joka perjantai viiden viikon ajan alkaen 4.11.2021. Käyttöönottopalaverin ajankohdaksi sovittiin 15.12.2021. Palvelun lanseeraus käyttäjien

tietoon sovittiin 20.12.2021, tiedote tehty tällöin palvelun käyttöönotosta. Tällä suunnitelmalla lähdettiin toteuttamaan projektia, jonka luomiseen siirrymme seuraavaksi.

4 Microsoft 365-tilin ja Jira Service Desk alustan luominen

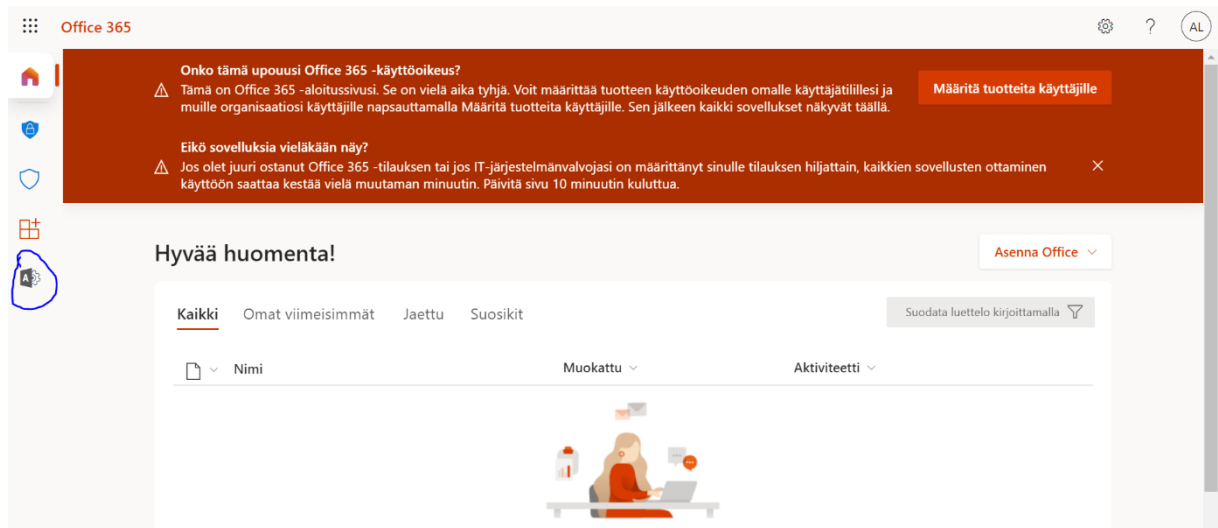
Tässä luvussa selvitetään Microsoft 365-tilin luonti Jira-alustaa varten, sekä näiden välisen integraation luonti. Käydään läpi Jira Service Desk alustan luominen. Jira Service Desk alustan lisättiin mm. palvelupyynnöt, käyttäjät, ilmoitusmallit, kenttäkonfiguraatiomallit ja jonot.

4.1 Microsoft 365-tilin luominen

Yhteissähköpostin luominen aloitetaan kirjautumalla Office-portaaliin admin-tunnuksilla. Palveluun on tietoturvan puitteissa käyttäjillämme käytössä multi-factor autentikointi. Käytämme kirjautumiseen siis Microsoft Authenticator sovellusta.

Valitaan vasemmalta hallintapaneelistä Hallinta-painike. Hallinta-painikkeen avulla päästään sisään Microsoft 365 Admin Centeriin.

Kuva 5. Aloitusnäyttö kirjautuminen admin-tunnuksilla



Kuvassa 5 avattu Microsoft 365 Admin Centeriin. Navigoidaan seuraavalla tavalla "Käyttäjät" -> "Aktiiviset käyttäjät" -> "Lisää käyttäjä".

Kuva 6. Lisää käyttäjän perustiedot

Kuvassa 6 täytetään perustiedot ja lähetän salasanan omaan sähköpostiini. Ei vaadita käyttäjä vaihtamaan salasanaa, koska salasana tulee vain minun eli pääkäyttäjän tietoon.

Salasanan pystyy luomaan itse tai automaattisesti. Valitaan tässä tapauksessa “Luo salasana automaattisesti”, jolloin se tulee tietoon minulle, kun käyttäjä on luotu. Tämä siksi, että oma roolini on Jira- ja Microsoft 365-pääkäyttäjänä, muiden ei tarvitse näitä tietoja saada.

Oletuksena valittuna on aina “Vaadi käyttäjää vaihtamaan salasana ensimmäisellä kirjautumiskerralla”. Tämä on hyvä käytäntö pitää päällä. Tässä tapauksessa ei sitä vaadita, koska salasana tulee tietoon vain itselleni. Voidaan valita myös ruutu “Lähetä salasana sähköpostitse valmistuessa”. Tällöin saadaan näkyviin ylimääräinen kenttä, johon voidaan määrittellä sähköpostiosoite, johon halutaan salasana lähettää. Oletuksena tähän kenttään ilmestyy ensiksi uutta käyttäjätiliä luovan järjestelmävalvojan sähköpostiosoite, eli tässä tapauksessa oma pääkäyttäjän sähköpostiosoite. Vaihdoin tämän omaan sähköpostiosoitteeseen. Painetaan “Seuraava”.

Kuva 7. Määritä tuotteen käyttöoikeudet

Lisää käyttäjä

Perustiedot

Tuotteiden käyttöoikeudet

Valinnaiset asetukset

Valmis

Määritä tuotteen käyttöoikeudet

Määritä käyttöoikeudet, jotka haluat tällä käyttäjällä olevan.

Valitse sijainti *

Suomi

Käyttöoikeudet (1)*

Määritä käyttäjälle tuotteen käyttöoikeus

Microsoft 365 Business Basic
6/50 käyttöoikeutta käytettävissä

Microsoft Power Automate Free
9999/10000 käyttöoikeutta käytettävissä

Microsoft Teams Exploratory
100/100 käyttöoikeutta käytettävissä

Microsoft Teams Rooms Standard
17/25 käyttöoikeutta käytettävissä

Office 365 E1
1/5 käyttöoikeutta käytettävissä

Käyttäjän luominen ilman tuotteen käyttöoikeutta (ei suositella)
Hänellä saattaa olla Office 365:n rajoitettu käyttöoikeus tai ei käyttöoikeutta lainkaan, kunnes määrität tuotteen käyttöoikeuden.

Sovellukset (24)

Takaisin Seuraava Peruuta

Kuvassa 7 annetaan lisenssi työsuhdeasioiden sähköpostille käyttöoikeuteen Microsoft 365 Business Basic. Hyväksytään oletusasetuksena kaikki sovellukset käyttöön. Painetaan ”Seuraava”.

Kuva 8. Valinnaiset asetukset

Lisää käyttäjä

Perustiedot

Tuotteiden käyttöoikeudet

Valinnaiset asetukset

Valmis

Valinnaiset asetukset

Voit valita roolin, jonka haluat määrittää tälle käyttäjälle, ja täyttää lisää profiilitietoja.

Roolit (Käyttäjä: ei järjestelmänvalvojan oikeuksia)

Profiilitiedot

Takaisin Seuraava Peruuta

Kuvassa 8 katsotaan kuntoon valinnaiset asetukset. Tässä tapauksessa ei käytetty mitään tallennettua valmista roolia tai profiilitietoja. Painetaan ”Seuraava” ja tämän jälkeen käyttäjätili ja sähköposti on luotu. Valmis-ikkunassa, painetaan vielä painiketta ”Valmistele käyttäjä”. Nyt käyttäjätili ja sähköposti ovat valmiina käyttöön otettavaksi Jiran puolelle valmistettavaan projektiin.

4.2 Suunnitelma palvelunkuvauksesta

Aloituspalaverissa täytettiin asiaan liittyen palvelukuvauksen tekstinä ja tehtiin työnkulkuun liittyvä kuvaaja. Näiden pohjalta lähdettiin toteuttamaan projektia Jiraan.

Kuva 9. Palvelun kuvaus Työsuhdeasiat Helppi

Palvelun kuvaus

Käyttäjätuki toimii yhteyspisteenä käyttäjälle kaikissa HR-työsuhdeasioihin liittyvissä tapauksissa:

- Työsopimukset
- Palkka-asiat
- Työsuhde-edut
- Palkkarakenteet
- Tulospalkkiot
- Komennusasiat
- Varoitukset ja irtisanomiset
- [Mypeople](#)
- [Jotbar](#)
- [Millog Yhtiöt](#)

[Millogilla](#) käyttäjä saa tukipyyntönsä ohjattua [Jiraan/Helppiin](#) HR-työsuhdeasioissa lähettämällä sähköpostin osoitteeseen[@millog.com](mailto:.....@millog.com) |

[Millog Helppin](#) turvallisuusluokitus on Yritysluottamuksellinen.

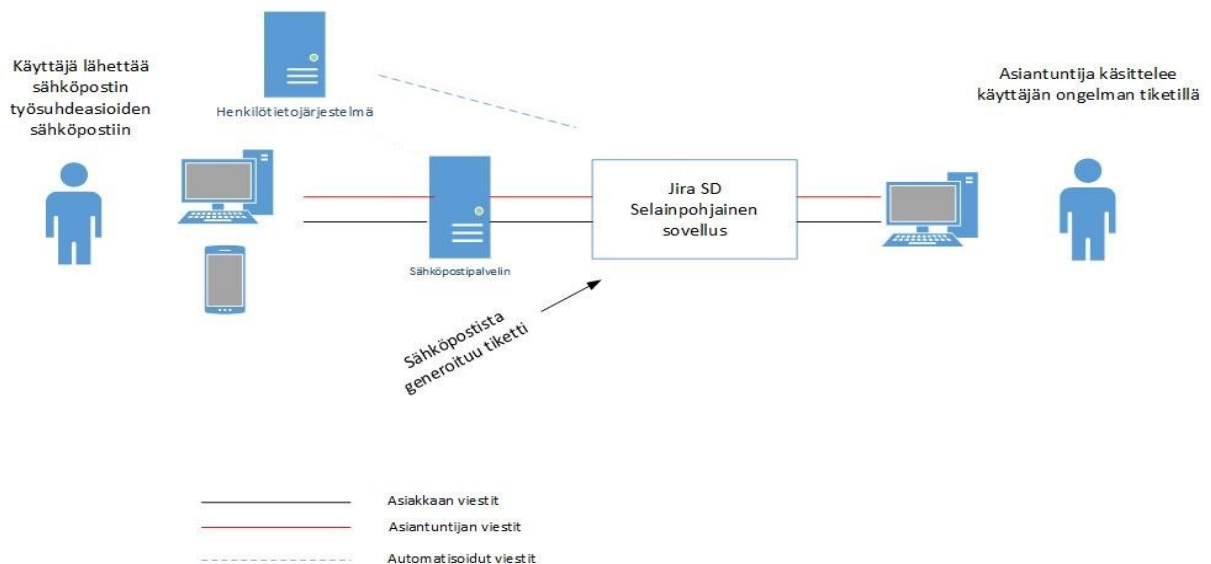
Kuva 10. Palvelukuvaus kuvattuna Työsuhdeasiat Helppi



Huom! Helpissä voi käsitellä vain sellaisia tietoja, jota sähköpostilla voi välittää. Sama vaatimus kuin aiemmin helpdeskissä.

Kuvassa 9 ja 10 palvelukuvaus esiteltynä projektia varten. Näistä asioista lähdettiin työstämään Jiraan jonoja, palvelupyyntötyyppejä ja komponentteja projektille. Seuraavaksi hahmotetaan hieman työnkulkua uudessa palvelussa, tämä auttaa hahmottamaan palvelun luonnetta.

Kuva 11. Käyttöprosessin hahmotelma



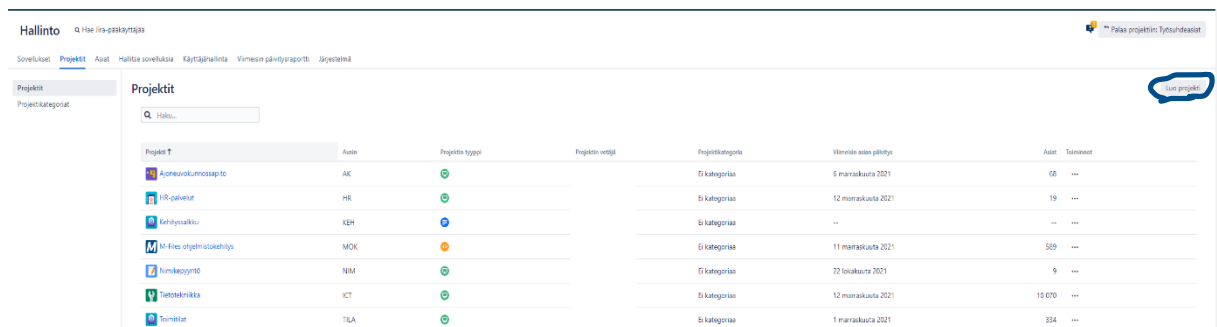
Kuvassa 11 käyttöprosessia hahmoteltuna. Henkilötietojärjestelmän automatisoidut viestit tulevat ilmi työn jatkokehityksessä. Se suunniteltiin jo alun alkujaan kuvaajaan.

4.3 Projektin luominen

Aloitetaan projektin luominen, avataan selaimella Jira-portaali. Sivustolla kirjaudutaan sisään Jira-hallintaan käyttäjätunnuksella ja salasanalla.

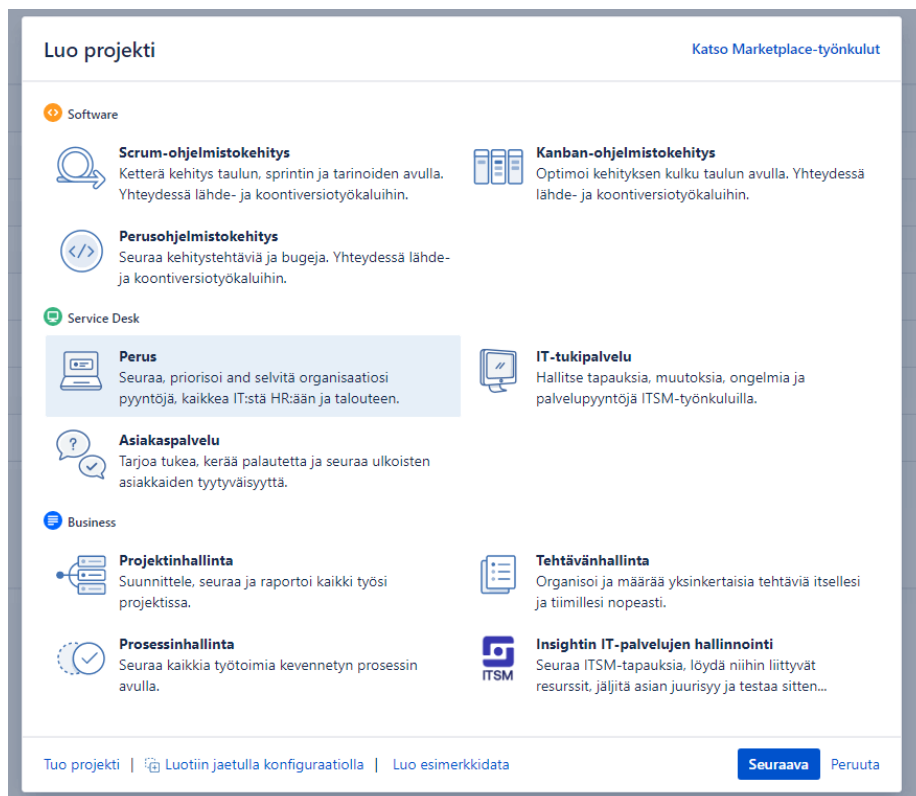
Jirassa navigoidaan seuraavasti: ”Hallinta” (Rattaa kuva oikealla ylhäällä) -> ”Projektit” ja kirjaudutaan sisään.

Kuva 12. Jira-hallinta ja projektit-näkymä



Kuvan 12 näkymässä Projektit valitaan painike ”Luo projekti”. Tästä painikkeesta päästään luomaan uuden projektin.

Kuva 13. Luo projekti -näky



Kuvassa 13 valitaan alhaalta ”Luotiin jaetulla konfiguraatiolla”. HR-yksiköllä oli valmiina olemassa pyyntötyyppipohja, jonka mukaan luotiin tämäkin projekti.

Kuva 14. Luonti jaetulla konfiguraatiolla

Luotiin jaetulla konfiguraatiolla

Valitse olemassa oleva projekti, jonka kanssa haluat jakaa konfiguraatioita. ?

Valitse projekti

Kun konfiguraatio jaetaan useiden projektien kanssa, se tarkoittaa, että kaikki konfiguraatioon tehdyt muutokset vaikuttavat kaikkiin projekteihin.

Takaisin **Seuraava** Peruuta

Kuvassa 14 HR-yksikkö oli aiemmin ottanut käyttöön Jiran kautta toimivan vuosilomien vaihtoon liittyvän projektin. Tätä valmiiksi luotua konfiguraatiomallia hyödynnettiin projektiin. Painetaan ”Seuraava”.

Kuva 15. Projektin kuvauksen määrittely

Luotiin jaetulla konfiguraatiolla

Nimi Enintään 80 merkkiä.

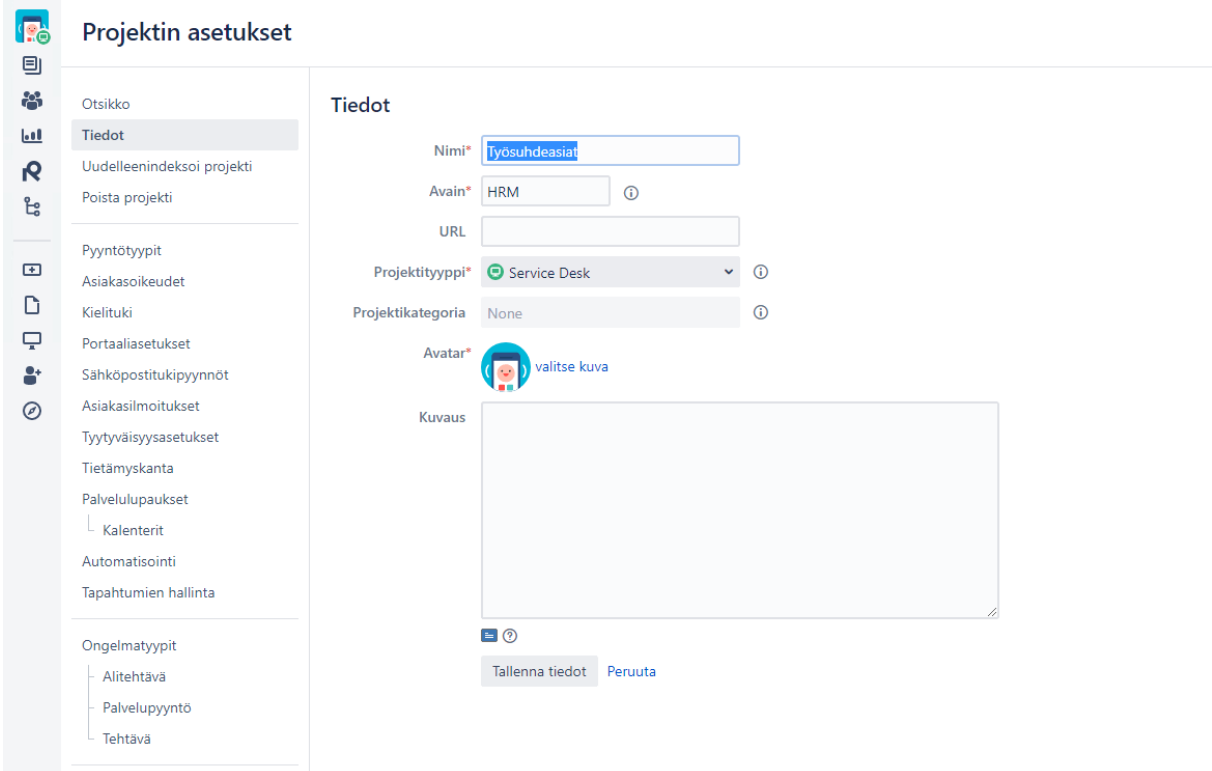
Avain ? Enintään 10 merkkiä.

Projektin vetäjä Anna projektin vetäjän käyttäjätunnus.

Takaisin **Tallenna** Peruuta

Kuvassa 15 annetaan projektille nimi, mitä ei ollut aiemmassa listauksessamme projekteista ja joka kuvastaa hyvin projektia. Nimeksi annetaan ”Työsuhdeasiat”. Annetaan avaimeksi ”HRM”, koska ”HR” oli jo käytössä ja työsuhdeasioista käytetään englannissa käsitettä ”Human Resources Management”. Määritin kohtaan ”Projektin vetäjä” itseni projektin vetäjäksi. Painetaan ”Tallenna”. Nyt projekti on luotu ja mennään seuraavaksi projektin asetuksiin. Sinne pääsemme projektin yleisvalikosta vasemmalta painikkeella ”Projektin asetukset”.

Kuva 16. Projektin asetukset Tiedot-välilehti



Projektin asetukset

- Otsikko
- Tiedot**
- Uudelleenindeksoi projekti
- Poista projekti

- Pyyntötyypit
- Asiakasoikeudet
- Kielituki
- Portaaliasetukset
- Sähköpostitukipyynnöt
- Asiakasilmoitukset
- Tyytyväisyysasetukset
- Tietämyskanta
- Palvelulupaukset
 - Kalenterit
- Automatisointi
- Tapahtumien hallinta

- Ongelmatyypit
 - Alitehtävä
 - Palvelupyyntö
 - Tehtävä

Tiedot


Nimi*

Avain* ⓘ

URL

Projektityyppi* ⓘ

Projektikategoria ⓘ

Avatar*  valitse kuva

Kuvaus

Kuvassa 16 vaihdetaan ensin projektin logon tunnistettavaksi muiden projektien joukossa. Tarkastetaan nimi ja projektityyppi, joka oli oikein valittuna ”Service Desk”. Painetaan ”Tallenna tiedot”.

Kuva 17. Sähköpostitukipyynnöt

Projektin asetukset

Määritä sähköpostikanava

Käytä nykyistä sähköpostitiliä, jonka kautta haluat asiakkaiden saavuttavan sinut. Muutamme sähköpostitukipyynnöksi tai lisäämme ne kommentteina nykyisiin pyyntöihin. Pyyntöjen tietoturvan perusteella asiakkailla on oltava olemassa oleva tili pyyntöjen lähettämiseksi sähköpostitse. Lisää uusia asiakkaita täällä.

Sähköpostikanava otettu käyttöön

Voit käyttää osoitetta [redacted] uusien pyyntöjen luontiin tai kommenttien lisäämiseen olemassa oleviin pyyntöihin.

Google Microsoft Yahoo! Muu

Sähköpostiosoitte
[redacted]@millog.com

Todentamistapa
Millog O365

Protokolla
Secure POP

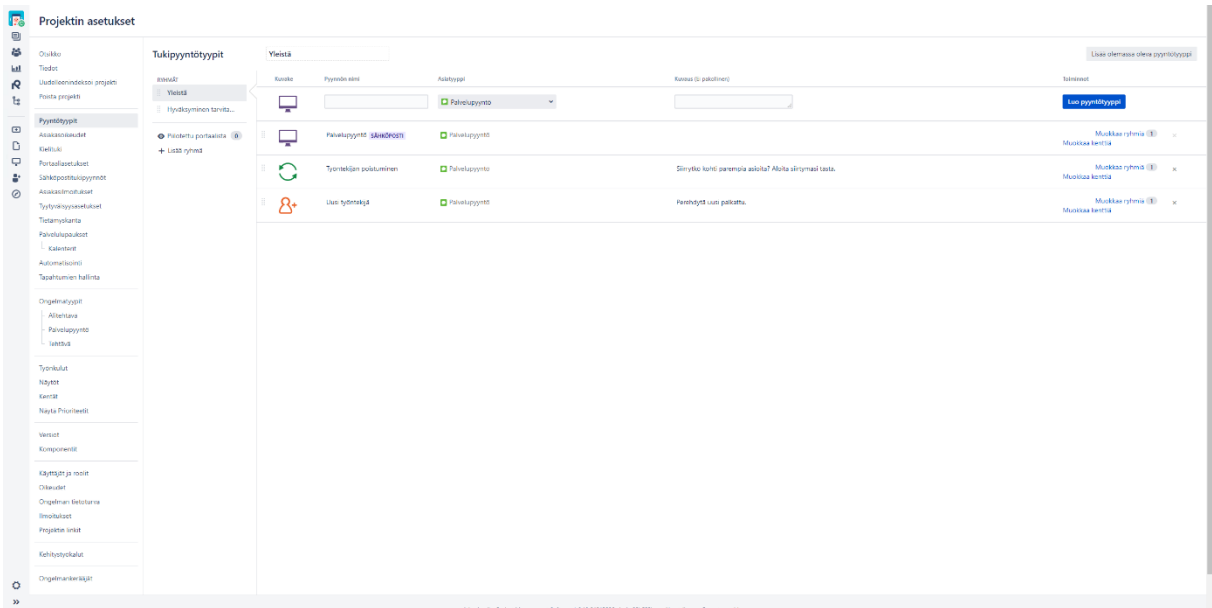
Pyyntöjen tyyppi
Palvelupyynnöt

Käytä pyynnöille pitkä osoitteen pyyntötyyppi. Vaihda pyyntötyyppi, jota käytetään sähköpostin kautta luotuihin pyyntöihin. Jos Service Desk-kappale sähköpostin otoksen yhteystiedot on sisällytetty ja sisällytetty kutsuun.

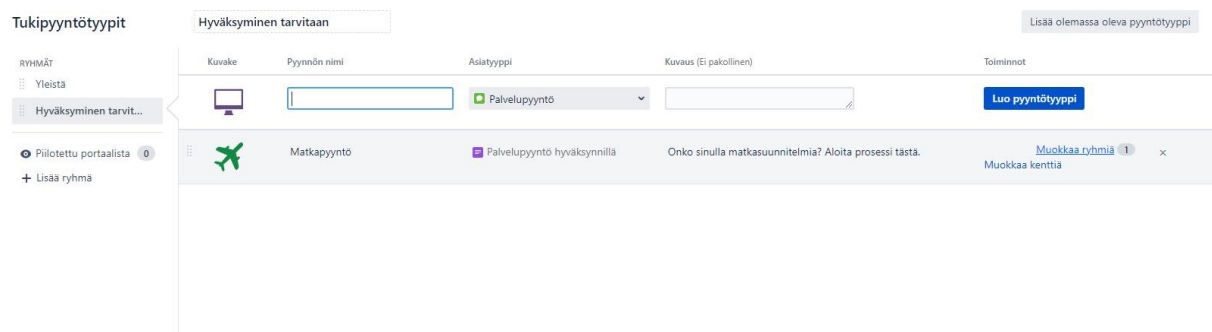
Päivitä Vaihda uudelleen Sähköpostitukipyynnöt pois päältä

Kuvassa 17 liitetään luotu Microsoft 365 sähköpostin projektiin. Ensin valitaan tilityyppi "Microsoft-tili". Syötetään sähköpostiosoite "...@millog.com". Todennustavaksi valitaan "Millog O365", mihin tili luotiin. Protokollaksi valitaan valikon vaihtoehtojen mukaan "Secure POP" tai "Secure IMAP". Suojattu IMAP protokolla säilyttää suljetutkin tiketit pidempään Microsoft-sähköpostissa, joten valitaan valikosta vaihtoehto "Secure IMAP". Pyyntöjen tyyppi kohtaan valitaan "Palvelupyynnöt".

Kuva 18. Pyyntötyypit



Kuva 19. Hyväksynnän tarvitsevat tukipyynnöt



Kuvassa 18 projektin luomisen aloittamisessa helpotti liitetty kenttäkonfiguraatiomalli, joka toi seuraavat pyyntötyypit jo valmiiksi luotuna projektille. Liitos on tehty edellisessä projektissa pyyntötyyppiin "Palvelupyynnö" sähköpostin kanssa ja se näkyy tällä listalla. Projektiin haluttiin käyttöön ainoastaan "Palvelupyynnö"-tyyppi alussa, jätetään muut vaihtoehdoiksi. Varalla ovat "Työntekijän poistuminen" ja "Uusi käyttäjä". Kuvassa 19 näkyvä "Matkapyynnö" jätetään varalle tulevaisuuteen palvelun kehitystä varten.

Kuva 20. Ongelmatyypit

Projektin asetukset

Ongelmatyypit

Nämä ongelmatyypit ovat saatavilla projektissasi. Kukin ongelmatyyppi voidaan konfiguroida eri tavalla. Ongelmatyyppimalli määrittää, mitä ongelmatyyppiä tässä projektissa käytetään. Käytettyjä ongelmatyyppiä voi muuttaa valitsemalla erilainen ongelmatyyppimalli tai muokkaamalla nykyistä mallia. Lue lisää aiheesta Ongelmatyypit

Malli, jota tämä projekti käyttää: HRM - Jira Service Desk -ongelmatyyppiin malli

Käytössä	Näkyvä	Alitehtävä	Käyttö
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jira Service Desk - alitehtäväongelmatyypille HRM
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	Jira Service Desk - tehtäväongelmatyypille HRM
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Jira Service Desk - alitehtäväongelmatyypille HRM

Kuvassa 20 jätetään ongelmatyypeiksi käyttöön palvelupyynnön, tehtävän ja alitehtävän. Tehtävä on projektissa varalla, jos on tarvetta. Palvelupyynnö on projektissa ensisijaisesti käytössä ja alitehtävät käyttöön näille molemmille pätehtävyyteille.

Kuva 21. Prioriteetit

Projektin asetukset

Näytä Prioriteetit

Prioriteetti määrittää ongelman tärkeyden suhteessa toisiin ongelmiin. Prioriteettimalli määrittää, mitkä prioriteetit koskevat tätä projektia. Käytettyjä prioriteetteja voi muuttaa valitsemalla erilainen prioriteettimalli tai muokkaamalla nykyistä mallia. Lue lisää prioriteeteista

Malli, jota tämä projekti käyttää: HRM - Jira Service Desk Priority Scheme

Käytössä	Näkyvä	Nimi	Kuvaus
<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Blocker	The problem will block progress.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	High	Serious problem that could block progress.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Medium	Has the potential to affect progress.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Low	Minor problem or easily worked around.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Minor	Trivial problem with little or no impact on progress.

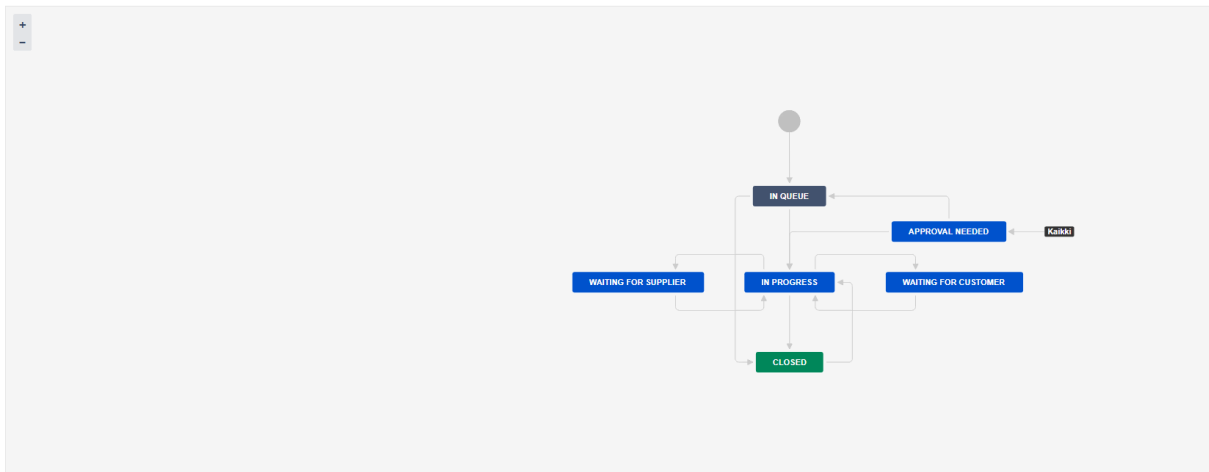
Kuvassa 21 määritellään projektin tukipyynnöille käyttöön prioriteetit. Jotka ovat Blocker (Highest), High, Medium, Low ja Minor (Lowest). Näitä käytetään tiketeillä mukailen Tau-lukko 1.

Taulukko 1. Prioriteetit-taulukko

Prioriteetti	Kuvaus	Vaikutus
Highest	Välitön reagointi kaikilla resursseilla	Estää työskentelyn
High	Reagoidaan vapaiden resurssien puitteissa välittömästi	Hankaloittaa merkittävästi työskentelyä
Medium	Reagoidaan normaalin prosessikuvauksen mukaisesti	Hankaloittaa työskentelyä
Low	Reagointi käytettävän ajan puitteissa	Ei merkittävää vaikutusta työskentelyyn
Lowest	Ei vaadi reagointia hetken käytetään muistutus-asioissa	Ei vaikutusta työskentelyyn

Kuva 22. Työnkulku

Työnkulku – MISD: Jira Service Desk default workflow KÄYTTÄJÄNÄ 3 ONGELMATYYPPIÄ KOHTEESSA 3 PROJEKTIA



Kuva 23. Ilmoitusmallit Jira-hallinta

Nimi	Projektit	Toiminnot
Ajoneuvokunnossapito AK Notification Scheme	<ul style="list-style-type: none"> Ajoneuvokunnossapito 	Ilmoitukset Kopioi Muokkaa Poista
Default Notification Scheme	<ul style="list-style-type: none"> HR-palvelut Nimikepyyntö Tietotekniikka Toimitilat 	Ilmoitukset Kopioi Muokkaa Poista
HR ilmoitusmalli	<ul style="list-style-type: none"> Työsuhteasiat 	Ilmoitukset Kopioi Muokkaa Poista
Ohjelmistokehitys	<ul style="list-style-type: none"> M-Files ohjelmistokehitys 	Ilmoitukset Kopioi Muokkaa Poista

[Lisää ilmoitusmalli](#)

Kuvassa 22 tarkastetaan miltä palvelupyynnön työnkulku näyttää. Kuvassa 23 muokataan ilmoitusmalleja, jotka ovat tärkeitä tietoturvan kannalta. Näillä säädellään sitä mitä asiakas näkee ja mitä ei näe. Kirjaututaan admin-tunnuksilla Jira-hallintaan ja navigoidaan ”Hallinta”

-> "Asiat" -> "Ilmoitusmallit" -> "Lisää ilmoitusmalli". Tätä kautta päästään luomaan projektille oma ilmoitusmalli.

Kuva 24. Tapahtumien ilmoitusten muokkaaminen mallissa

Muokkaa ilmoituksia — HR ilmoitusmalli ⊙

KÄYTTÄJÄNÄ: PROJEKTI

Tällä sivulla voit muokata "HR ilmoitusmalli" -ilmoitusmallin ilmoituksia.

- Lisää ilmoitus
- Näytä kaikki ilmoitusmallit

Tapahtuma	Ilmoitukset	Toiminnot
Merkintä Luotu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Merkintä päivitetty (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) Raportointi (Poista) 	Lisää
Merkintä Vastuutettu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Merkintä ratkaistu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Merkintä suljettu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Merkintä kommentoitu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) Raportointi (Poista) 	Lisää
Merkinnän kommenttia muokattu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) Raportointi (Poista) 	Lisää
Ongelman kommentti poistettu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Merkintä avattu uudelleen (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Kirjaus poistettu (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää
Kirjaus Siirretty (Järjestelmä)		Lisää
Työ kirjattu merkintään (Järjestelmä)		Lisää
Työ aloitettu merkinnässä (Järjestelmä)		Lisää
Työt pysäytetty merkinnässä (Järjestelmä)		Lisää
Merkinnän työloki päivitetty (Järjestelmä)		Lisää
Merkinnän työloki poistettu (Järjestelmä)		Lisää
Yleinen tapahtuma (Järjestelmä)	<ul style="list-style-type: none"> Nykyinen Vastuuhenkilö (Poista) 	Lisää

Kuvassa 24 valitaan edellisessä ikkunassa "Ilmoitukset" ja muokataan oletusasetuksia ilmoitusmallissa. Ainoat, jotka saavat ilmoituksen viestiketjun viesteissä tiketillä ovat "Nykyinen Vastuuhenkilö" eli tiketin käsittelijä ja "Raportointi" eli tiketin luoja.

Kuva 25. Projektin asiakasilmoitukset

Projektin asetukset

Asiakasilmoitukset

Malli
Määrittää ilmoituksen tietyt ja toistuvat. Muokkaa HTML- ja CSS-mallia ja muuta ilmoituksen otsikointia.

Muokkaa mallia

Kielituki
Lisää kieli ohjelman kaikkien projektin ilmoitusten varten.
Kielten hallinta

Tilin vahvistusohjelma
Jos tämä on käytössä, niin vahvistusohjelma ei lähetä uusia asiakas... Asiakkaan ei tarvitse vahvistaa sähköpostiosoitetta tai nimeäsi uudelleen.
 Älä lähetä tilin vahvistusohjelmaa

Säännöt
Määrittää lähetettävät sähköpostit ilmoitusta asiakasille. Muokkaa sääntöä muuttamalla sitä, kun saa ilmoituksen, tai muokkaa viestiä osittain.

Oleuvuudet

Nimi	Kuvaus	Toiminn.
Pyynnön luotu POIS KÄYTTÖÖN	Kun asiakas luo uuden pyynnön, on se lähetettävä sähköpostin sähköpostiosoitteeseen, tukipalvelus lähettää vahvistuksen tiedon pyynnön vastaanottajalle.	Muokkaa Auditoituu
Julkisen kommentin lisäys	Kun asiakas lisää julkisen kommentin, tukipalvelus lähettää asiakasille pyynnön osallistujille asiakasille ilmoituksen.	Muokkaa Auditoituu
Julkisen kommentin muutos	Kun asiakas muuttaa julkisen kommentin, tukipalvelus lähettää kaikille pyynnön osallistujille ilmoituksen.	Muokkaa Auditoituu
Pyynnön rataisuus POIS KÄYTTÖÖN	Kun pyynnön rataisuus on asetettu, tukipalvelus ilmoittaa raportin ja kaikki asianomaiset asiakasille. Tämä ilmoitus lähetetään raportin ja kaikki lähtevät pyynnön ilmoitukset pois käytöstä.	Muokkaa Auditoituu
Pyynnön osallistujien luominen POIS KÄYTTÖÖN	Kun osallistujia luodaan pyynnön, tukipalvelus ilmoittaa osallistujille.	Muokkaa Auditoituu
Organisaatio lisäys POIS KÄYTTÖÖN	Kun pyynnön jättäjä organisaation, tukipalvelus ilmoittaa organisaation jäsenille, jotta nämä voivat valita osallistujia pyynnön osallistujiksi.	Muokkaa Auditoituu
Hyväksytty vastaus POIS KÄYTTÖÖN	Kun pyynnön vastaus on hyväksytty, tukipalvelus ilmoittaa hyväksytyille, että heidän on luotava pyynnön osallistujiksi.	Muokkaa Auditoituu
Asiakasille näkyvä tilin muutos POIS KÄYTTÖÖN	Kun pyynnön tilin muutos on asetettu, tukipalvelus ilmoittaa asiakkaille.	Muokkaa Auditoituu

Uusi muokattava sääntö automaattisesti

Kuvassa 25 otetaan kaikki muut ilmoitukset pois käytöstä paitsi ”Julkinen kommentti lisätty” tai ”Julkinen kommentti muokattu”. Painetaan molemmista muokkaa ja korjataan lähetettävä viesti, seuraavaan muotoon.

Kuva 26. Julkinen kommentti lisätty

Projektin asetukset

Asiakasilmoitukset

Julkinen kommentti lisätty

Vastanottaja
Raportin jättäjä - | Ohjelmaa asiakas -

Näytä kommentit tehdyt kysymykset

Suositus
B I U Q

(Vahvistus) kommentti
[Comment]

Formaatti Päätä otsikot

Palautus

Uusi Fik kommentti:
Tämä on uusi kommentti julkisella sivustalla. Oletko nähnyt uuden kommentin? Voit kommentoida kommenttia.

Kuva 27. Julkin kommentti muokattu

Projektin asetukset

Asiakasilmoitukset

Julkinen kommentti muokattu

Vastaanottaja
Raporttoija (asiakas)

Poissulje toiminnon tehnyt käyttäjä

Sisältö

B I U Lisää muuttuja

Rich text editor content: \$[event.username] päivitti kommentin: \$[comment]

Formatointi Palauta oletukset

Esikatselu Lähetä minulle testisähköposti

Grizz Frix päivitti kommentin:
Droidi toimii hyvin taas! ja yhtenäisillä pianoilla. Ongelma tapahtuu useammin kentällä. Voimmeko muokata rungo mallia?
Tarkastele pyyntöä - Kytke pois päältä tämän pyynnön ilmoitukset

Ota käyttöön Tallenna Peruuta

Kuvassa 26 ja 27 muokataan sähköpostiin lähtevän asiakasilmoituksen ”Julkinen kommentti lisätty” ja ”Julkinen kommentti muokattu” ilmoituksia, ”Muokkaa” -painikkeen kautta seuraavaan muotoon. Ainoaksi vastaanottajaksi määritetään raporttoijan. Muokataan viestiä sisältöruudussa formatoiden sitä. Formatoidaan sen muotoon, jossa tulee vain kommentin tai päivitetyn kommentin tehnyt henkilön tiedot ja kommentti ilmoituksena raporttoijalle. Alle muodostuvien linkkien syy selviää seuraavassa kuvassa, painetaan lopuksi ”Tallenna”.

Kuva 28. Asiakasilmoitusmallien muokkaukset

Projektin asetukset

Asiakasilmoitukset

Mallit

Palauta aihe ja tyyli oletusarvoihin

Otsikko Lisää muuttuja

Rich text editor content: \$[issue.summary] \$[issue.key]

Tyyli

Seuraava HTML ja CSS lisätään kaikkiin asiakasilmoituksiin, jotka tämä tukipalveluprojekti lähettää. Perustekstivaihtoehto lähetetään henkilöille, jotka eivät vastaanota HTML-sähköpostia.

HTML CSS Perusteksti Lisää muuttuja

```
<div class="jsd-message-content">
  $[message.content]
</div>
<p>
  <a class="jsd-issue-link" href="$[request.url]">Tarkastele pyyntö</a>
  <span class="jsd-link-separator">&mdash;</span>
  <a class="jsd-unsubscribe-link" href="$[request.disable.notifications.url]">Kytke pois päältä tämän pyynnön ilmoitukset</a>
</p>
```

Esikatselu (HTML ja CSS) Lähetä minulle testisähköposti

[[Ilmoituskäyttöjesi sisältö näkyy tässä.]]
Tarkastele pyyntöä - Kytke pois päältä tämän pyynnön ilmoitukset

Tallenna Peruuta

Kuvassa 28 asiakasilmoitusten asetuksien pääsivulla on ”Muokkaa malleja” -painike, josta mennään luomaan vastaukset HTML-kielillä. Asiakkaan tekemään tikettiin tulee viestin hal kaisija ja sen jälkeen näkyy kommentoija ja viesti. Viestin sisällön loppuun on linkattu linkit siirtyä tarkastelemaan pyyntöä tai kytke pois päältä tämän tiketin ilmoitukset. Painetaan lo- puksi ”Tallenna”. Seuraavaksi luodaan työjonot ja komponentit tikettien lajittelun ja käyttö- mukavuuden vuoksi.

4.4 Työjonot komponenttien mukaan

Luodaan jonot ja komponentit Jiraan seuraavaksi. Luodaan jonoja, mitä voidaan käyttää omien tikettien seurantaan ja töiden jaotteluun.

Tämä jonolista oli HR:n itse toivomien asioiden lista: Työsopimukset, palkka-asiat, työsuhde- edut, palkkarakenteet, pätevyyden arviointi, komennusasiat, tulospalkkiot, varoitukset, irti- sanomiset, työsuhdeasiat, ohjeet, muut, Mypeople, Jotbar, tytäryhtiöt, omat käsittelyjonot loppukäyttäjille ja ei käsittelijää. Lähdetään näiden mukaan rakentamaan ensin komponentit ja sitten niille sopivat jonot.

Kuva 29. Komponenttien luominen

setukset

Komponentit

projekti

Valmiit kehitystehtävät Johto (valinnainen) x Oletusvastuuhenkilö Lisää

Projektin oletus (Määrittämätön...)

Projektin vetäjä (Määrittämätön...)

Määrittämätön

inöt

set

ta

Et ole lisännyt mitään komponentteja tähän projektiin vielä

Komponentit ovat projektin alaosioita. Niitä käytetään ryhmittämään ongelmia projektin sisällä pienemmiksi kokonaisuuksiksi.

Lue lisää

Kuvassa 29 navigoidaan seuraavasti ”Projektin asetukset” -> ”Komponentit” -> valitaan liuku- valikosta vastuuhenkilöksi ”Määrittämätön”. Tämä siksi, koska halutaan tikettien olevan

määrittämättömiä kenellekään komponentin valittuun. Kirjoitetaan komponentin nimi ja painetaan ”Lisää” -painiketta.

Kuva 30. Komponentit luotuna

Kuva 31. Jonojen sarakkeet

Prioriteetti	Tila	Luotu	Komponentti	Yhteenveto	Raportoija	Käsittelijä	Avain
1	KÄYTTÖKÄS	04.11.2021	Myyntipä	Millog Pyyntö kohteesta ...@millog.com on nyt maahan ja ne ovat käytössä.	...	Ei käsittejä	HIM-2
1	KÄYTTÖKÄS	04.11.2021	Työsuhte-aiheet	Työsuhte-aiheet ...@millog.com on nyt maahan ja ne ovat käytössä.	...	Ei käsittejä	HIM-3
1	KÄYTTÖKÄS	05.11.2021		Millog Pyyntö kohteesta ...@millog.com on nyt maahan ja ne ovat käytössä.	...	Ei käsittejä	HIM-4

Kuvassa 30 komponentit näkyvät luotuna, seuraavana painetaan vasemmalta ”Jonot” -painiketta. Kuvassa 31 näemme sarakevalinnat jonoihin, jotka valitsimme ensimmäisen sprintin päätyttyä loppukäyttäjien kanssa. Sarakkeiden järjestys on vasemmalta oikealle: Prioriteetti, Luotu, Tila, Komponentti, Yhteenveto, Raportoija, Käsittelijä ja Avain. Loput jonot tehtiin toiveiden mukaan. Suodatin ne komponenttien tai tekijöiden mukaan. Näitä lisätään painikkeen ”Uusi jono” kautta.

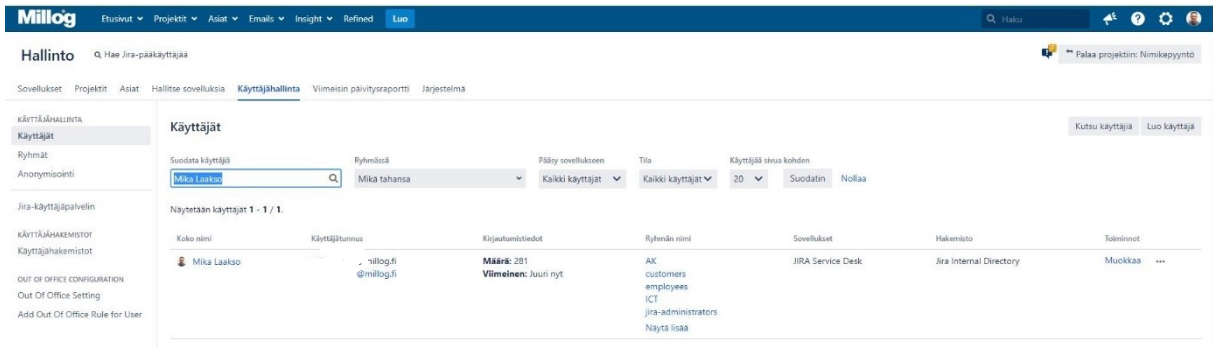
Kuva 32. Jonot valmiina

JONOT	X
Minun avoimet	0
Ei käsitteijää	7
Kaikki avoimet	9
avoimet	0
avoimet	1
avoimet	1
avoimet	0
Työsopimukset	12
Palkka-asiat	7
Työsuhde-edut	0
Palkkarakenteet	0
Pätevyyden arviointi	0
Komennusasiat	0
Tulospalkkiot	1
Varoitukset ja irtisan...	0
Työsuhdeasiat	5
Ohjeet	0
Muut	0
Mypeople	11
Jotbar	2
WSY	0
Senop	2
Virve	0
IPE	1
Hämeen Diesel	0
Laivakone	0
Ratkaistut	44
+ Uusi jono	

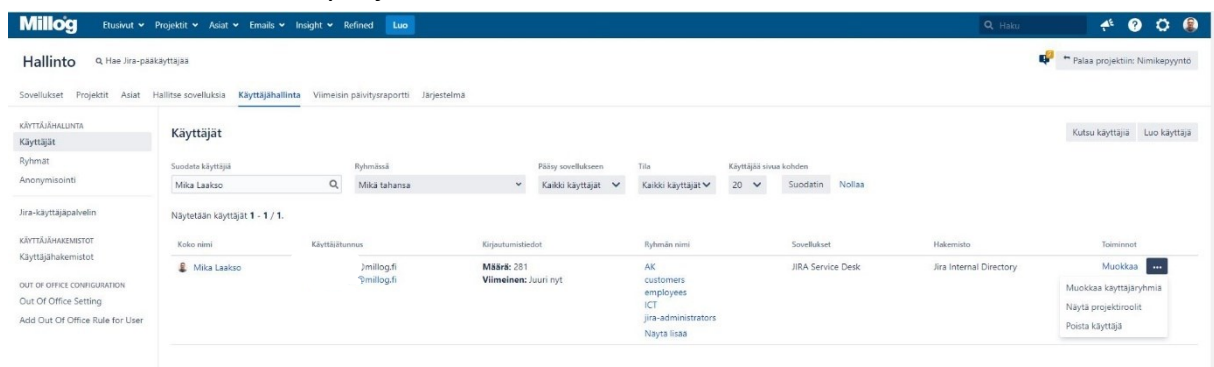
4.5 Käyttäjähallinta

Käyttäjähallinta oli projektissa tärkeä tietoturvan kannalta, koska projektin näkyvyys pitää olla vain pienellä ryhmällä. Tämä suoritettiin seuraavalla tavalla.

Kuva 33. Jira-hallinta käyttäjähallinta

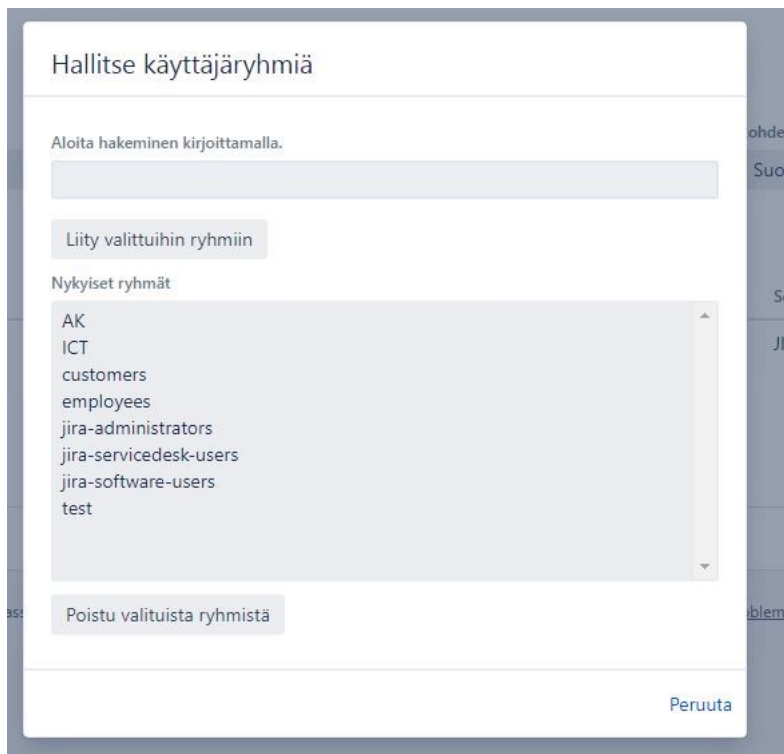


Kuva 34. Muokkausta käyttäjähallinnassa



Kuvassa 33 ja 34 aloitetaan navigoimalla seuraavasti "Hallinta" -> "Käyttäjähallinta" -> kirjoitetaan lisättävän henkilön nimi. Valitaan oikealta "kolme pistettä" -> "Muokkaa käyttäjäryhmiä".

Kuva 35. Käyttäjärhmän valinta



Kuvassa 35 lisätään loppukäyttäjille ryhmä ”jira-servicedesk-users”, klikkaamalla ryhmä aktiiviseksi ja painamalla ”Liity valittuihin ryhmiin”. Tämän jälkeen loppukäyttäjät, joille lisäys on tehty, pääsevät kirjautumaan Jira Service Deskiin agentteina.

Kuva 36. Projektin käyttäjät lisättyinä

Projektin asetukset

Ohje Tiedot Uudelleenselvitysprojekti Poista projekti

Projektin vesija Oletusasetukset Ei vastuallista

Liisa Käyttäjä roolien Mikko Kaa Oletusasetuksia

Nimi	Sähköpostiosoite	Roolit	Viereisä tila	
Mika Laakso @milog.fi	mika.laakso@milog.fi	Uusika (2)	04.11.2021 14:14	Poista
Mika Laakso @milog.fi	mika.laakso@milog.fi	Uusika (1)	04.11.2021 14:33	Poista
Mika Laakso @milog.fi	mika.laakso@milog.fi	Uusika (2)	7 minuuttia sitten	Poista
Mika Laakso @milog.fi	mika.laakso@milog.fi	Uusika (1)	4 päivä sitten 13:22	Poista
Mika Laakso @milog.fi	mika.laakso@milog.fi	Uusika (2)	1 tunti sitten	Poista
Mika Laakso @milog.fi	mika.laakso@milog.fi	Service Desk Team	01.11.2021 09:37	Poista

Ohje Tiedot Uudelleenselvitysprojekti Poista projekti

Projektin vesija Oletusasetukset Ei vastuallista

Liisa Käyttäjä roolien Mikko Kaa Oletusasetuksia

Ohje Tiedot Uudelleenselvitysprojekti Poista projekti

Projektin vesija Oletusasetukset Ei vastuallista

Liisa Käyttäjä roolien Mikko Kaa Oletusasetuksia

Kuva 37. Käyttäjät ja roolit

The screenshot shows the 'Käyttäjät ja roolit' (Users and Roles) page in Jira. At the top, there's a 'Projektin vetäjä' (Project Lead) section with a search bar and a 'Roolit' (Roles) dropdown. Below this is a table with columns for 'Nimi' (Name), 'Sähköpostiosoite' (Email Address), 'Roolit' (Roles), and 'Viimeinen' (Last). The table lists several users with the role 'Uusi (2)'. A dropdown menu is open for the 'Uusi (2)' role, showing a list of roles: 'Administrators', 'Developers', 'Service Desk Customers', and 'Service Desk Team'. The 'Service Desk Team' role is selected. The 'Viimeinen' column shows dates and times for each user's last activity.

Kuvissa 36 ja 37 käyttäjä lisätään ”Lisää käyttäjiä” -painikkeesta, henkilöt löytyvät jo ennestään järjestelmästä nimen kirjoittamalla. Painetaan ”Lisää” ja tämän jälkeen valitaan liukuvalikosta roolit henkilölle. Lisätään loppukäyttäjät ja asetetaan laajennetut projektin muokkaus-oikeudet ”Administrators” kolmelle henkilölle. Laajennetut oikeudet on projektin vetäjällä ja kehitystiimin jäsenillä. Kaikille käyttäjille lisätty ”Service Desk Team” -oikeudet.

4.6 Email This Issue ja tiketti näkymä

Toiseksi viimeisessä sprintissä tarkasteltiin vaatimuksia asiakkaalle tulevaa viestiä ”Email” -toiminnon kautta tiketillä. Luodaan projektille oma näkymä tähän toimintoon. Millogilla käytössä Jirassa tätä varten ”Email This Issue” -lisäosa.

Kuva 38. Email This Issue Templates

The screenshot shows the 'Email This Issue' configuration page in Jira. The page has a sidebar with navigation options like 'GETTING STARTED', 'OUTGOING EMAILS', 'INCOMING EMAILS', and 'WEBHOOKS'. The main content area is titled 'Email This Issue' and contains a section for 'Templates'. Below this, there are two tables of templates. The first table, 'Templates based on Themes', lists templates like 'Ajoneuvokunnossapito', 'Ajoneuvokunnossapito etukäytökäsi', 'Copy of Pyyntöön kurvauksen saajalle viestit', etc. The second table, 'Templates based on JIRA Templates', lists templates like 'Ajoneuvokunnossapito', 'Ajoneuvokunnossapito etukäytökäsi', etc. The 'Email This Issue' template is highlighted in the first table.

Kuvassa 38 näemme tällä hetkellä käytössä olevat valmiit sähköposti templatet. Lisätään uusi, navigoidaan "Hallinta" -> "Hallitse sovelluksia" -> "Email This Issue" -> "Email Templates" -> "Add".

Kuva 39. Templaten muokkaaminen

The screenshot shows the 'Edit Template' interface. At the top, there are fields for 'Name' (HR_Työsuhdeasiat), 'Description' (Based on Theme: All Details), 'Category' (All Details), and 'Subject template' (\$\${issue.key} \$\${issue.summary}! \${emailSubject} - \$\${emailSubject}! \${emailSubject}). Below these is a 'Field picker' and a large HTML editor with a rich text toolbar. The HTML code in the editor includes velocity macros like #read, #readorDescription(\$issue), #readorCustomVisibleStatus(\$issue), #readorPriority(\$issue), and #readorContents(\$issue). The editor also shows a status bar at the bottom indicating '48 WORDS POWERED BY TRINICE'.

Kuva 40. Contexts

The screenshot shows the 'Email This Issue' configuration page. The page has a sidebar on the left with navigation options like 'SETTINGS STRAYS', 'Configuration Tools', 'Templates', 'Outgoing Emails', 'Email Templates', 'Notifications', 'Contexts', 'Manual Email Details', 'Cached Responses', and 'Distribution Lists'. The main content area is titled 'Contexts' and contains a table with the following data:

Project	Name	Order	...
Kirjasto	Project		
	Tietoturvakäsi	1	...
	Toinen	1	...
	HR palvelut	1	...
	Ajoneuvokunnossapito	1	...
	Työsuhdeasiat	1	...

Kuvassa 39 poistetaan ylimääräisiä tietoja, katsotaan asetukset, nimetään malli ja lopuksi valitaan "Save". Kuvassa 40 navigoidaan "Contexts" -> "Add", tätä kautta lisätään HR:lle oma malli "Email" -toimintoon. Painetaan "kolmea pistettä" ja valitaan "Edit".

Kuva 41. Määrittäjä malliin

Scope

The scope determines the issues to which this Context applies.

Project: **Työsuhteasiat**

Issue Type: Start typing for options

JQL Filter: **line:1character:1 Syntax Help**

Kuvaus:

Order: **1**

Enter a JQL query fragment to precisely target this Context to the appropriate issues.

Describe the purpose of this context.

When you have multiple Contexts for the same Project and Issue Type combination, this attribute determines the order in which the JQL filter criteria is evaluated. The first Context whose Project, Issue Type and JQL filter matches the issue, is used to send the email.

Content

Specify templates and responses to use when sending emails under this Context.

Template: **HR: Työsuhteasiat**

Mail Body Initializer Template: **Please select...**

Reply Template: **Please select...**

Template Categories: **All Details**

Response Categories: **Canned Responses are disabled in this context. You can make them enabled.**

Notifications

Notifications send emails automatically when changes are made to issues.

Notification: **Please select...**

Additional Settings

Additional Settings provide tiny but useful options for customizing how you send emails.

Field for External Watchers: **Please select...**

Sender Name Pattern:

From Address Pattern:

Reply-to Address Pattern:

Bcc Address:

Kuva 42. Templaten tarkistaminen

```

HTML Body Template:
File Edit View Insert Format Tools Table
Times New ... 14px
#set($disableLinks=true)
#ft("${mailBody}" | ~)
$mailBody
-----
#end
[more] #renderSummary($issue)
[subject] $jiraFieldRenderer.renderCustomFieldAsObject($issue, "customfield_10917") getEmailAddress()
[initials] $issue.reporter.EmailAddress
#foreach($comment in $jiraComments[address]) $comment.body

Pattern: #renderCustomField($issue, "customfield_10610")
Location: #renderDescription($issue)
#end

Text Body Template:
#ft("${mailBody}" | ~)
$mailBody
-----
#end
#if ($emailDefaultOptions.addComments)
Comments:
#renderComments($issue)
#end

```

Kuva 43. Additional settings

Additional Settings
 Additional Settings provide tiny but useful options for customizing how you send emails.

Field for External Watchers: Please select...
Select the field where non-JIRA recipients email addresses will be stored when emails are sent with the option Add recipients to watchers enabled.

Sender Name:
Pattern:
Specify (in Velocity markup syntax) how to format the senders name in outgoing emails. If left empty, JETI will use JIRAs default settings. Eg. to add the project name enter this: \$issue.projectObject.name, or to add a custom field value, enter: \$jiraFieldRenderer.renderCustomField(\$issue, customfield_10000)

From Address:
Pattern:
Specify (in Velocity markup syntax) how to format the From Email Address in outgoing emails.

Reply-to Address:
Pattern:
Specify (in Velocity markup syntax) how to format the Reply-to Email Address in outgoing emails.

Bcc Address:
Specify a single email address that will be blind copied on every email sent via this Context.

Email Details in Comments
Check this if you want to include email details (recipients, subject, attachments) in comments added to the issue when you send issues in email.

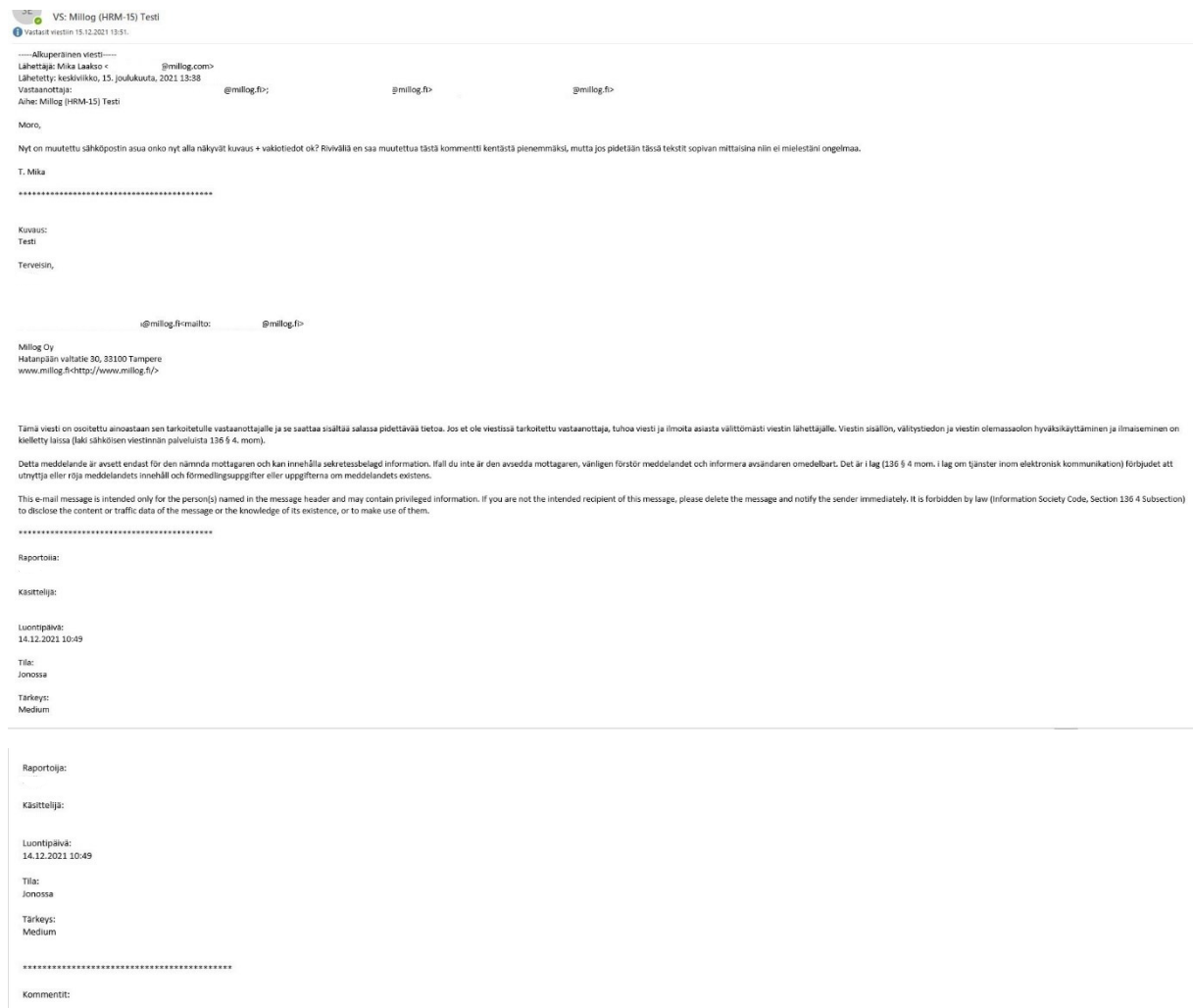
Send Individual Emails
Check this if you want each recipient to receive a separate email instead of sending a single email to all recipients.

Outgoing Mail Connection: Use Jiras Outgoing Mail settings
Select the Outgoing Connection to dispatch emails via this Context.

Email Headers:
Enter email headers one per line in a format of headername:headervalue

Kuvissa 41, 42 ja 43 valitaan projektille määritetty malli, tarkastetaan ja painetaan "Save". Näillä määrittäyksillä saadaan liitettyä alun perin muokattu malli sellaisenaan HR:n käyttöön. Kun käytetään Email-toimintoa heidän projektissaan, heillä on nyt valmis räätälöity sähköpostimalli käytettäväkseen.

Kuva 44. Tiketiltä Email-toiminnon kautta lähetetty sähköposti



Kuvassa 44 kokeillaan miltä sähköposti näytti ”Email” -toiminnon kautta lähetettynä käyttäjälle. Siihen oltiin tyytyväisiä loppukäyttäjien ja asiakkaiden puolelta.

Kuva 45. Tiketti-näkymä

HRM-2
Millog Pyynnöt kohteesta: @millog.com on nyt määritetty ja ne ovat käyttövalmiina Palaa jonoon

Muokkaa Kommentti Aseta käsittelijä Lisää Pyydä hyväksyntä Avaa uudelleen Pääkäyttäjä

Kirjauksen tiedot

Tyyppi: ■ Palvelupyyntö Tila: SULJETTU (Näytä työnkulku)
 Prioriteetti: ■ Medium Ratkaisur: Tämä asia on nyt ratkaistu tai tarve on poistunut
 Komponentit: Mypeople
 Leimat: Ei mikään

Kuvaus

Onnittelut! Sähköpostikanava tukipalveluasi varten on nyt määritetty onnistuneesti.
 Tämä pyyntö tulee testisähköpostista, joka lähetetään automaattisesti sähköpostiosoitteeseesi @millog.com.
 Kun lisää asiakkaalle näkyviä kommentteja, asiakkaasi saavat sähköpostipäivityksen. Kun he vastaavat sähköpostiin, heidän vastauksensa lisätään kommenttina pyyntöön.
 Jos tämä sähköposti pysyy saapuneiden kansiossa yli 5 minuutin ajan, tulevia sähköposteja ei käsitellä kunnolla.

Liitetiedostot

Raahaa tiedostoja liittääksesi ne, tai selaa.

Aktiveetti

Kaikki Kommentit Työajankirjaukset Muutoshistoria Tapahtumat Emails

Mika Laakso lisäsi kommentin - 02.12.2021 15:39 SISÄINEN

The issue has been emailed:

- Time sent: 02.12.2021 15:39
- From: @millog.com
- To: @millog.fi, @millog.fi, @millog.fi, @millog.fi
- with subject: (HRM-2) Millog Pyynnöt kohteesta @millog.com on nyt määritetty ja ne ovat käyttövalmiina

Palvelulupaukset

Tälle asialle ei ole määritetty SLA-sopimusta

Ihmiset

Käsittelijä: Mika Laakso
 Raportoija:
 Request participants: Ei yhtään
 Organizations: Ei yhtään
 Äänet: 0 Äänestä tätä merkintää
 Seuraajat: 0 Ala seurata tätä ongelmaa

Palvelupyyntö

Pyynnön tyyppi: Palvelupyyntö
 Asiakkaan tila: Suljettu
 Kanava: Sähköposti
 Katso asiakkaan pyyntö @

Päivämäärät

Luotu: 04.11.2021 19:44
 Päivitetty: 07.12.2021 12:17
 Ratkaistu: 07.12.2021 12:17

Liittyvät suositellut linkit

Hauilla "Millog Pyynnöt kohteesta @millog.com on nyt määritetty ja ne ovat käyttövalmiina" ei löytynyt linkkejä

Hallitse suositeltuja linkkejä

Kuvassa 45 luotiin testitiketti järjestelmään, kokeilimme toimintaa sekä sitä miltä tiketti näytti palvelussa. Tämä oli myös loppukäyttäjien mieleen. Nyt alusta on luotu ja valmis käyttönottoa varten. Viimeisessä sprintissä aiheena oli raportoinnin kehittäminen.

5 Jira Service Desk -raportointi

Raportoinnin parantamiseen tein työsuhteasioiden tiimin käyttöön etusivun, joka muokattiin projektille sopivan näköiseksi ja koottiin siihen raportteja näkyville. Tätä kautta raportit ovat helposti loppukäyttäjien saatavilla. Ajatuksena on ottaa käyttöön raportointityökaluja projektin kautta, vahvistaaksemme raportointia palvelun käyttöönoton kannalta. Ennen kuin aloitetaan koostamaan etusivua ja raportteja, mennään tekemään suodattimia JQL-ohjelmointikielen avulla Jiran hakutoiminnoista.

Kuva 46. Suodattimen luominen JQL-ohjelmointikielellä

The screenshot shows the Jira Service Desk interface. On the left, there is a sidebar with navigation options like 'Uusi suodatin', 'Etsi suodattimia', and 'sumUp for Jira'. The main area displays a search filter for 'Suljetut palvelupyynnöt HRM'. The filter text is: `project = HRM AND issuetype = Palvelupyyntö AND status = Closed AND assignee in (membersOf(HR))`. Below the filter, a table lists several closed tickets (HRM-57 to HRM-45) with their titles and statuses.

T	Avain	P	Tila	Yhteenveto
	HRM-57	=	SULJETTU	
	HRM-56	=	SULJETTU	VL: Tarkentava kysymys
	HRM-55	=	SULJETTU	VL: ↑) irtisanoutunut - peruuntunut!!
	HRM-54	=	SULJETTU	
	HRM-53	=	SULJETTU	työsopimus
	HRM-52	=	SULJETTU	lomaoikeus
	HRM-51	=	SULJETTU	Työsopimukset tarkastukseen S
	HRM-50	=	SULJETTU	[#ID:HD1715073#] Re: irtisanoutuminen
	HRM-49	=	SULJETTU	Palkkiorahasto (
	HRM-48	=	SULJETTU	Työsuojeluvaltuutettujen lisät Pansio
	HRM-47	=	SULJETTU	työsuojeluvaltuutettujen lisät
	HRM-46	=	SULJETTU	MIL TT (70468) - Työsuhteen alkupäivä
	HRM-45	=	SULJETTU	ElisaRing - yhteinen salasana muistiin

Kuvassa 46 navigoidaan "Haku"-> "Näytä kaikki ongelmat" -> "Uusi suodatin". Kirjoitetaan hakukenttään komento Ohjelmakoodi 1.

Ohjelmakoodi 1. JQL-ohjelmointikoodia

```
project = HRM AND issuetype = Palvelupyyntö AND status = Closed And
assignee in (membersOf((HR)))
```

Tällä hakufunktiolla saadaan haetuksi HRM-projektin kaikki suljetut palvelupyynnöt. Valitaan vielä ”Tallenna suodatin” ja nimetään se ”Suljetut palvelupyynnöt HRM” -nimellä.

Kuva 47. Toisen suodattimen luonti JQL-ohjelmointikielellä

Suljetut palvelupyynnöt komponentte... Tallenna haku Kirjauksen tiedot ★

project = HRM AND issuetype = Palvelupyyntö AND status = Closed AND component in (EMPTY, Jotbar, Komennusasiat, Laivakone, Mypeople, Palkka-asiat, Palkkarakenteet, "Pätevyyden arviointi", Senop, Tulospalkkiot, Työsopimukset, Työsuhte-edut, "Varoitukset ja irtisanomiset", Virve, WSY) AND assignee in (membersOf(HR))

T	Avain	P	Tila	Yhteenveto
	HRM-57		SULJETTU	
	HRM-56		SULJETTU	VL: Tarkentava kysymys
	HRM-55		SULJETTU	VL: irtisanoutunut - peruuntunut!!
	HRM-53		SULJETTU	i työsopimus
	HRM-51		SULJETTU	Työsopimukset tarkastukseen
	HRM-49		SULJETTU	Palkkiorahasto (
	HRM-48		SULJETTU	Työsuojeluvaltuutettujen lisät Pansio
	HRM-47		SULJETTU	työsuojeluvaltuutettujen lisät
	HRM-46		SULJETTU	MIL TT (70468) - Työsuhteen alkupäivä
	HRM-45		SULJETTU	ElisaRing - yhteinen salasana muistiin
	HRM-44		SULJETTU	Työsopimuksia tarkastettavaksi
	HRM-43		SULJETTU	VS: Pienpalkkio

Kuvassa 47 tehdään vielä toinen haku JQL-ohjelmointikielellä raportointia ajatellen. Navigoidaan ”Uusi suodatin” ja kirjoitetaan hakukenttään komento Ohjelmakoodi 2.

Ohjelmakoodi 2. Toinen JQL-ohjelmointikoodi

```
project = HRM AND issuetype = Palvelupyyntö AND status = Closed AND
component in (tähän kaikki projektiin luodut komponentit) AND assignee
in (membersOf(HR))
```

Painetaan ”Hae” ja näin saatiin projektin suljetut palvelupyynnöt komponenteittain esiin suodattimeen. Valitaan vielä ”Tallenna suodatin” ja annetaan nimeksi ”Suljetut palvelupyynnöt komponenteittain HRM”.

Kuva 48. Etusivu

Kuvassa 48 aloitetaan etusivun luominen projektin käyttöön. Navigoidaan ”Etusivut” -> ”System Dashboard”. Tätä kautta päästään kuvanmukaiseen näkymään, josta navigoidaan ”kolme pistettä” -> ”Luo etusivu”.

Kuva 49. Etusivun luonti, katselu- ja muokkaus oikeudet

Kuvassa 49 luodaan etusivu ja siihen tarvittavat oikeudet. Nimeksi annetaan ”Työsuhteasiat”. Otetaan pohjaksi tietotekniikkaprojekti. Annetaan katseluoikeudet projektille ja muokkaus oikeudet projektin sisäisille jäsenille, joilla on ”Administrator” -rooli projektissa. Lopuksi painetaan ”Lisää” -painiketta.

Kuva 50. Luotu etusivu tietotekniikkaprojektin asetuksilla

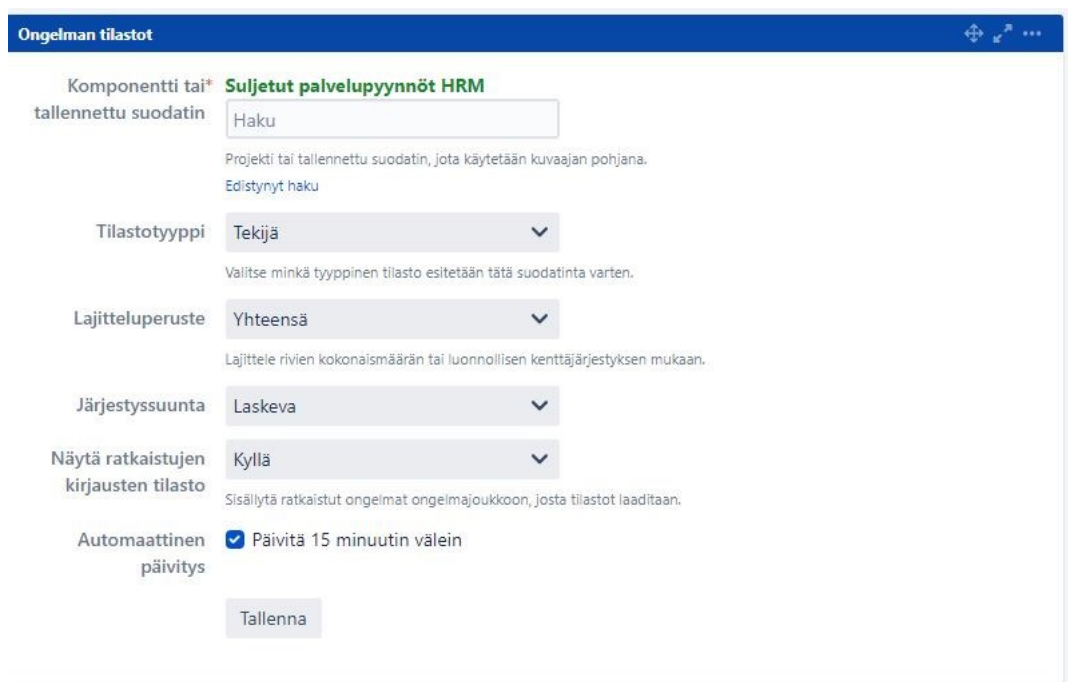
Kuvassa 50 luotuna tietotekniikkaprojektin asetusten pohjalta varustettu vakioasetus etusivu. Se sisältää projektin tapahtumavirran ja keskeneräisten asioiden ”Valtuutettu minulle” -suodattimen, joka näyttää kaikkien Jira-projektiesi tehtävät, joissa olet käsittelijänä. Lisätään seuraavaksi etusivulle raportteja ”Lisää pienoisohjelmia” -painikkeesta.

Kuva 51. Lisää pienoishjelma



Kuvassa 51 valitaan liukuvalikosta ”Ongelman tilastot” -niminen pienoishjelma ”Lisää pienoishjelma” -painikkeesta. Tämän jälkeen mennään määrittämään pienoishjelman asetukset kuntoon.

Kuva 52. Ongelman tilastot



Kuvassa 52 määritetään ensimmäiseen kenttään haussa käytettävä suodatin, joka on aiemmin luotu ”Suljetut palvelupyynnöt HRM” -suodatin. Tilastotyyppiin valitaan määrittämiseksi ”Tekijä”. Valitaan lajitteluperusteeksi ”Yhteensä” ja järjestysuunnaksi ”Laskeva”. Näytä ratkaistujen kirjausten tilasto kohtaan valitaan ”Kyllä”. Valitaan automaattinen päivitys päälle ”Päivitä 15 minuutin välein”. Määrittäminen on tehty, jonka jälkeen voidaan painaa ”Tallenna”. Asetellaan luotu raportti etusivulle sopivaan paikkaan ja tehdään vielä toinen raportti.

Painetaan ”Lisää pienoishjelmia” -painikkeesta. Valitaan liukuvalikosta ”Ongelman tilastot” -niminen pienoishjelma ”Lisää pienoishjelma” -painikkeesta ja tämän jälkeen mennään määrittämään pienoishjelman asetukset kuntoon.

Kuva 53. Ongelman tilastot jatkuvat

Ongelman tilastot

Komponentti tai* **Suljetut palvelupyynnöt komponentteittain HRM**
 tallennettu suodatin

Projekti tai tallennettu suodatin, jota käytetään kuvaajan pohjana.
 Edistynyt haku

Tilastotyyppi **Tekijä** ▼
Valitse minkä tyyppinen tilasto esitetään tätä suodatinta varten.

Lajitteluperuste **Yhteensä** ▼
Lajittele rivien kokonaismäärän tai luonnollisen kenttäjärjestyksen mukaan.

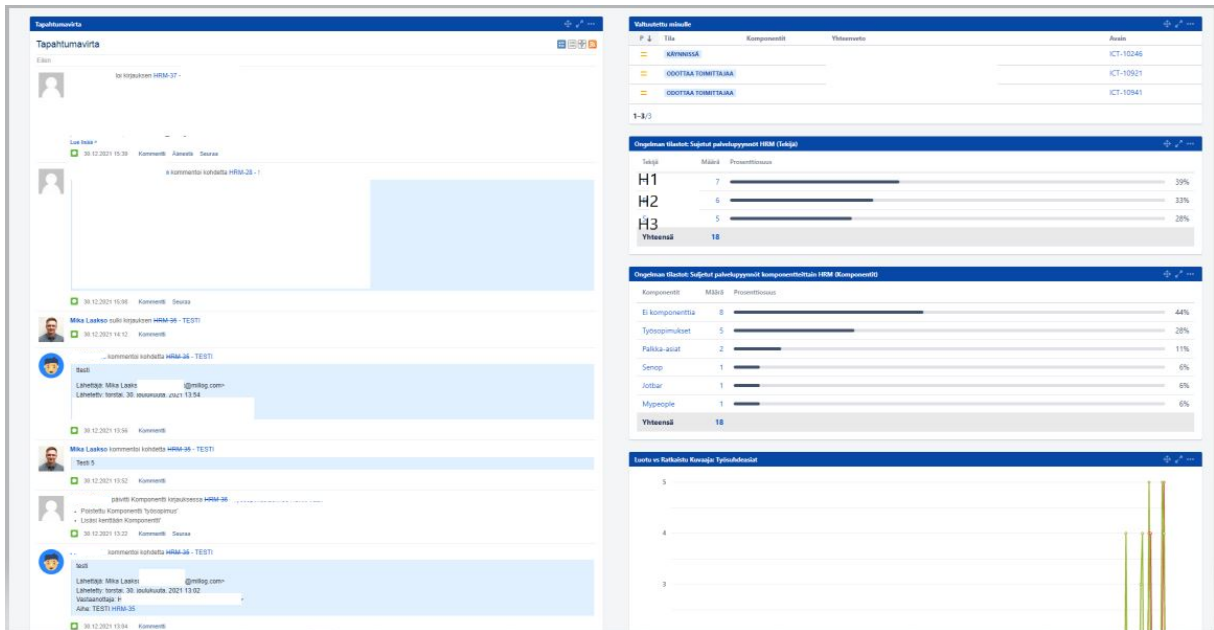
Järjestyssuunta **Laskeva** ▼

Näytä ratkaistujen kirjausten tilasto **Kyllä** ▼
Sisällytä ratkaistut ongelmat ongelmajoukkoon, josta tilastot laaditaan.

Automaattinen päivitys Päivitä 15 minuutin välein

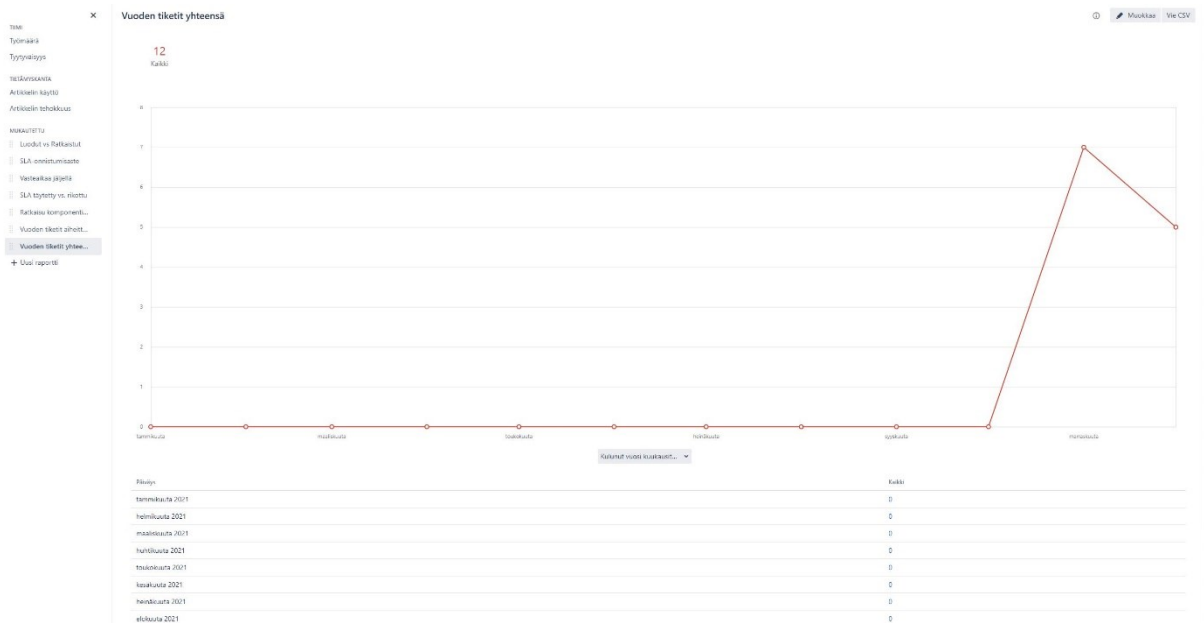
Kuvassa 53 määritetään ensimmäiseen kenttään haussa käytettävä suodatin, joka on aiemmin luotu ” Suljetut palvelupyynnöt komponentteittain HRM” -suodatin. Tilastotyyppiin valitaan määrikykseksi ”Tekijä”. Lajitteluperusteeksi valitaan ”Yhteensä” ja järjestyssuunnaksi ”Laskeva”. Valitaan näytä ratkaisujen kirjausten tilasto ”Kyllä” ja automaattinen päivitys valitaan ”Päivitä 15 minuutin välein”. Määrikykset on tehty, jonka jälkeen voidaan painaa ”Tallenna”. Asetellaan luotu raportti etusivulle sopivaan paikkaan.

Kuva 54. Valmis etusivu



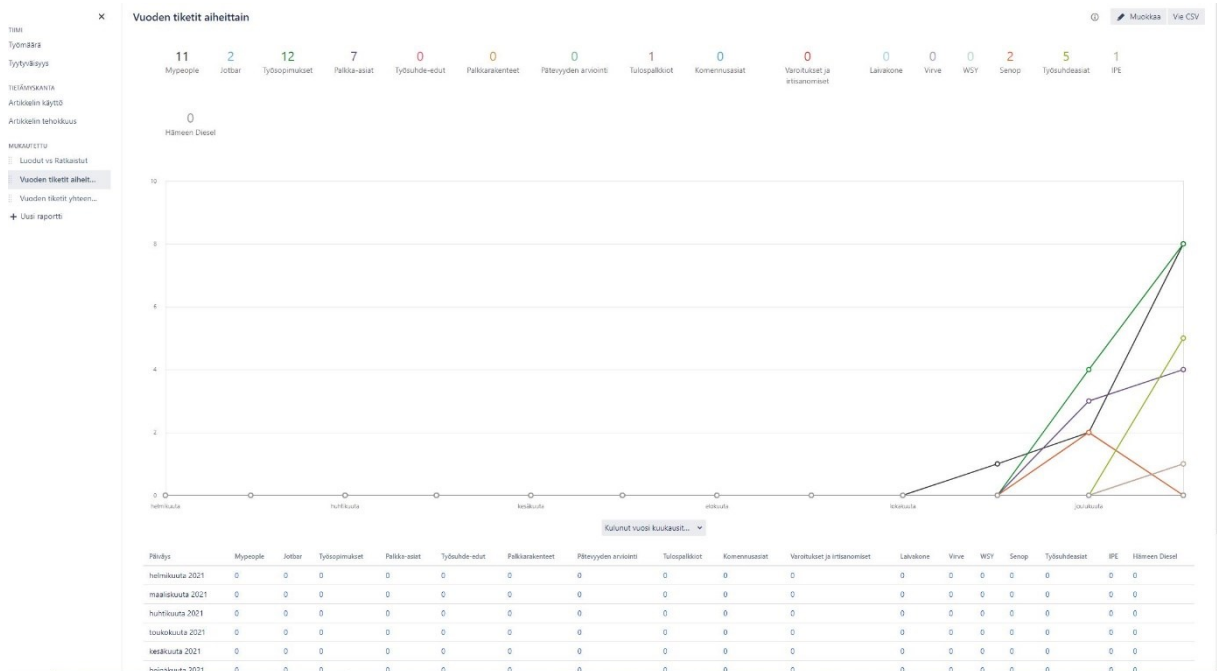
Kuvassa 54 valmis etusivu. Myöhemmin lisäiltiin vielä etusivulle kuvaaja "Luotu vs. Ratkaistu", joka on myös Jiran vakioraportteja. Seuraavaksi lähdetään luomaan projektille raportteja. Navigoidaan seuraavasti: "Projektit" -> "Työsuhteasiat (HRM)" -> "Raportit" -> "Uusi Raportti". Nimetään raportti "Luodut tiketit" ja painetaan "Lisää sarja". Kohtaan sarja valitaan "Luotu" ja kohtaan nimike valitaan "Kaikki". Katsotaan kuvaajalle sopiva väri ja tallennetaan.

Kuva 55. Raportti - vuoden luodut tiketit



Kuvassa 55 kokeillaan projektin raportointityökalun hallintaa ja nimetään raportti nimellä "Vuoden tiketit yhteensä". Tämä raportin nimi vaihtui myöhemmin nimeksi "Luodut tiketit yhteensä". Raportointityökalulla onnistuu kuvaajan suodattaminen mittausvälin mukaan 24 tunnista aina vuoteen asti.

Kuva 56. Kaikki tiketit aiheittain



Kuvassa 56 luodaan vielä toinen raportti aiheittain komponenttien perusteella. Navigoidaan kohtaan "Uusi Raportti", annetaan aluksi raportille nimi "Kaikki ratkaistut tiketit aiheittain", valitaan "Lisää sarja". Valitaan kohtaan sarja "Ratkaistu" ja kohtaan nimike valitaan "Komponentin nimi". Katsotaan kuvaajalle sopiva väri. Viimeisen valitaan suodatusperusteisiin "Lisää" ja "Komponentti". Komponentti-kenttään kirjoitetaan valitun komponentin nimi, painetaan "Lisää" ja tallennetaan.

Tässä kokeiltiin projektin raportointityökalun hallintaa ja myöhemmin vaihdettiin raportin nimeksi "Vuoden tiketit aiheittain". Tässä kuvaajassa toimii suodattaminen mittausvälin mukaan 24 tunnista aina vuoteen asti.

6 Tulokset

Pidin koulutuksen loppukäyttäjille Jiran käytöstä päivää ennen käyttöönottopäivää. Harjoittelimme tekemään tikettejä oikealla tavalla. Kommentoinnit ja käsittelytiedot näkyvät asiakkaalle järkevästi ja menevät työnkulun mukaan oikeassa järjestyksessä. Käyttöönotto sujui onnistuneesti ja tällä hetkellä Jira Service Desk on ollut työsuhdeasioiden tiimin käytössä jo reilun kuukauden. Palaute on ollut hyvää ja uusia kehitysideoita palveluun on myös tullut. Kehitysideoita lähdemme toteuttamaan, kun palvelu lanseerataan vielä kaikille tytäryhtiöillemme.

Työsuhdeasioiden tiimi on huomannut yhteisen palvelukanavan tuoneen mahdollisuuksia tasata työkuormia, tiedon jakaminen helpompaa tikettien kautta, töiden seuranta on koettu parempana ja tikettien hakutoimintoa on pidetty hyvänä tehtyjen tikettien löytämiseen. Parhaimpana puolena on koettu se, että oma sähköposti ei enää täyty niin nopeasti, kuin ennen palvelun käyttöä.

Asiakkaiden suuntaan yhteinen yhteydenottokanava on ollut tervetullut. Suuri hyöty tästä on ollut tytäryhtiöiden suuntaan, jolloin voidaan palvella kaikkia Millog Yhtiöitä yhdessä kanavassa. On koettu myös, että on saatu nyt nopeampaa käsittelyä aikaan ongelmien osalta, kun viestit eivät huku omaan tai yhteiseen sähköpostiin. Jira Service Deskin osalta pidettiin hyvinä puolina jatkon kannalta helppoa muokattavuutta ja arkistoinnin helppoutta. Kesken-eräisten töiden seuranta koettiin erittäin hyvänä asiana, tällöin myös tuuraaminen helpottuu.

Tietoturvan kannalta asiakasnäkymän suunnittelun toteutus oli hyvä ja selkeä. Siinä ei työsuhdeasioiden tiimin mielestä ollut parannettavaa tietoturvan näkökulmasta. Palvelupyynnöiden näkyvyys rajattiin vain työsuhdeasioiden tiimin käyttöön ja testausvaiheessa testattiin jo todella kattavasti, että mitään näkyvyysongelmia ei ole asiakkaan suuntaan palvelusta. Tähän mennessä ei ole tullut tilanteita vastaan, missä olisi liikaa tietoa liikkunut asiakkaan suuntaan.

Asiakkaiden näkökulmasta koettiin palvelun käyttöönotto myös hyvänä asiana. Vastausviestit olivat selkeitä ja helposti luettavia. Viesteihin vastattiin heidän mielestään entistäkin

nopeammin palvelusta käsin. Yhteistä sähköpostia palveluille pidettiin myös erinomaisena uudistuksena. Kehityskohteena haluttiin viestiketjun kulkevan viestien mukana. Tämän laitoin itselleni jatkokehitykseen.

Koen omalta kohdaltani, että projekti sujui hyvin ja käyttöönotto tapahtui määräajassa. Tämän opinnäytetyön tekeminen tukee jatkossa minua tehtävässäni palvelun pääkäyttäjänä. Tarkoituksena on luoda Jira Confluence-pohjaiselle intra-sivustollemme tietoja järjestelmän käyttöönotosta, palvelukuvauksesta sekä viestintää. Liitteessä 2 hahmottelen tätä tietoa sivustolle.

7 Yhteenveto

Jira Service Desk on mielestäni luotettava, käyttäjäystävällinen, helposti muokattava ja ketterä ITSM-työkalu. Näkymät ovat helposti muokattavissa. Ne vaativat hieman tutustumista, kun palvelua otetaan käyttöön. Koen kuitenkin, että kun niitä oppii analysoimaan, pitää palvelua hyvin selkeänä. Asiakasnäkymässä ja Jira SD-näkymässä muokattavuus on hyvin käytännöllistä. Sain opinnäytetyön avulla vastattua kaikkiin tutkimuskysymyksiini. Opinnäytetyö syvensi osaamistani palvelun pääkäyttäjänä.

Tämän opinnäytetyön ideana oli luoda palvelu käyttöön työsuhdeasioille ja siinä onnistuttiin. Tämä oli silti vasta pieni katsaus ITSM-työkalun luonnissa.

Tulevaisuudessa työsuhdeasioiden tiimi jatkaa palvelun käyttöä ja jatkokehitämme heidän ideoitaan. Kehityslistallamme on mm. linkkien lisäämistä palveluun niin, että turvatasomme täyttyvät näiden osalta, viestiketjujen kehittäminen, SLA-sopimuksen käyttöönotto tätä ei vielä projektin ensimmäisessä vaiheessa otettu palvelussa käyttöön sekä asiakastyytyväisyyden mittaaminen palvelun avulla ns. ”tähtiluokitus” palvelulle. Kehityslistallamme on myös muihin projekteihin liittyviä asioita, jotka vaikuttavat tähän projektiin.

Otimme syksyllä käyttöön lisäosan, joka osaa synkronoida tiedot organisaation aktiivihakemistosta suoraan työkaluun. Käyttöliittymään tarvitaan muutamia parannuksia henkilötietojen lukemiseen vielä. Ainoa lisäosa, jonka tässä työssä kävin lävitse, oli Email This Issue -lisäosa. Palvelun käyttöönoton tiedottaminen jatkuu vielä keväällä kaikille sitä tarvitseville käyttäjäryhmille. Tarkoituksena on Jira Confluence-pohjaiselle intra-sivullemme päivittää vielä tietoja järjestelmän käyttöönotosta, palvelukuvauksesta sekä tiedot yhteissähköpostista.

Tulevaisuudessa on tarkoituksena vahvistaa osaamistani lisäkouluttamalla itseäni toimittajamme kurssien avulla. Koin, että tästä opinnäytetyöstä oli selvästi hyötyä oman osaamiseni kannalta.

Lähteet

Amartya Gupta (2019), *Blogi: ITIL-prosessien rooli*. Haettu 21.1.2022 osoitteesta.

<https://www.motadata.com/fi/blog/beginners-guide-to-til-itsm>

Ambientia (2018) *Mihin IT-palvelunhallintaa tarvitaan?* Haettu 23.1.2022 osoitteesta.

<https://www.ambientia.fi/ajankohtaista/mihin-it-palvelunhallintaa-tarvitaan>

Atlassian (n.d.) *What is IT Service Management (ITSM)?* Haettu 16.1.2022 osoitteesta.

<https://www.atlassian.com/itsm>

Atlassian (n.d.) *Company*. Haettu 26.1.2022 osoitteesta

<https://www.atlassian.com/fi/company>

Atlassian (n.d.) *Confluence*. Haettu 26.1.2022 osoitteesta

<https://confluence.atlassian.com/confeval/confluence-evaluatorresources/confluence-what-is-confluence>

Atlassian (n.d.) *Get started with Advanced Search and JQL*

<https://www.atlassian.com/software/jira/guides/expand-jira/jql>

Atlassian (n.d.) *Jira Service Management*. Haettu 26.1.2022 osoitteesta

<https://www.atlassian.com/software/jira/service-management>

Atlassian (n.d.) *Jira Service Management: Service Desk* Haettu 26.1.2022 osoitteesta

<https://www.atlassian.com/software/jira/service-management/features/service-desk>

Atlassian (n.d.) *Jira Software*. Haettu 26.1.2022 osoitteesta

<https://www.atlassian.com/software/jira>

Cio, IDG Communication Inc. (2022) *What is an SLA? Best practices for service-level agreements*. Haettu 21.1.2022 osoitteesta.

<https://www.cio.com/article/274740/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html>

FreshService (2022) *What is ITIL V3?* Haettu 21.1.2022 osoitteesta.

<https://freshservice.com/itil/itil-v3>

Gofore (2019) *Blogi: Scrum pähkinänkuoressa*. Haettu 26.1.2022 osoitteesta.

<https://gofore.com/scrum-pahkinankuoressa/>

Jussi Vuokko (2019) *SIAM.FI SERVICE INTEGRATION AND MANAGEMENT (SIAM) ELI PALVELUINTEGRAATIO* Haettu 21.1.2022 osoitteesta.

<https://www.siam.fi/>

Lari Peltoniemi, Wakaru (2017) *Blogi: ITILin palvelutransitio tukee tietosuojan tavoitteita*

<https://blog.wakaru.fi/2017/02/22/itilin-palvelutransitio-tukee-tietosuojan-tavoitteita/>

Lloyd Vernon, Wheeldon David, Lacy Shirley & Hanna Ashley (2011). *ITIL Continual Service Improvement* [https://www.kornev-online.net/ITIL/05%20-](https://www.kornev-online.net/ITIL/05%20-%20ITIL%20V3%202011%20Continual%20Service%20Improvement%20CSI.pdf)

[%20ITIL%20V3%202011%20Continual%20Service%20Improvement%20CSI.pdf](https://www.kornev-online.net/ITIL/05%20-%20ITIL%20V3%202011%20Continual%20Service%20Improvement%20CSI.pdf)

Microsoft Co. (n.d) *About the Microsoft 365 admin center*. Haettu 24.1.2022 osoitteesta.

<https://docs.microsoft.com/en-us/microsoft-365/admin/admin-overview/about-the-admin-center?view=o365-worldwide>

Microsoft Co. (n.d) *Microsoft 365*. Haettu 24.1.2022 osoitteesta.

<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365>

Microsoft Co. (n.d) *Microsoft 365:n hallinta*. Haettu 24.1.2022 osoitteesta.

<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/business/office-365-administration>

Pilvi (2017) *Mikä on SaaS-palvelu?* Haettu 23.1.2022 osoitteesta.

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

Road2results (2022) *Why Service Integration*. Haettu 21.1.2022 osoitteesta.

<https://road2results.nl/service-integration-siam>

Tietosuojavaltuutetun toimisto (n.d) *Usein kysyttyä EU:n tietosuojaa-asetuksesta*. Haettu 23.1.2022 osoitteesta.

<https://tietosuojafi.fi/gdpr>

Tieturi (2022) *ITIL, IT-palvelunhallinta*. Haettu 21.1.2022 osoitteesta.

<https://www.tieturi.fi/koulutusala/itil-it-palvelunhallinta/>

Traficom (2020). *Tietoturva*. Haettu 23.1.2022 osoitteesta.

<https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/fi/toimintamme/saantely-ja-valvonta/tietoturva>

Visma Severa (n.d) *Projektinhallinta-opas – näin teet projektinhallinnasta helppoa*. Haettu 24.1.2022 osoitteesta.

<https://psa.visma.fi/materiaalit/opas-projektinhallinta/>

Weed-Schertzer, Beverly. (2019). *ITSM for Business Maturity: A Practical Framework*. Haettu 23.1.2022 osoitteesta.

<http://ebookcentral.proquest.com/lib/hamk-ebooks/detail.action?docID=5719158>

Liite 1. Aineistonhallintasuunnitelma

Aineistonhallinta suunnitelma


Kirjoitan työni työ työasemallani, sekä omalla työasemallani ja säilytän palautettavaa versiota molemmilla. Säilytän kerättyä kyselyaineistoa töissä työasemani suojatulla verkkolevyllä. Varmuuskopio on suojatulla muistitikulla. Tallennan työn alkuvaiheessa salasanan taakse tämän myös omalla henkilökohtaisella työasemallani, josta poistan sen heti työstä numeron saatua. Näiden säilytettävät dokumentit ovat lopulta kahdessa paikassa.

Töissä työasemallani verkkolevy on Bitlocker- ja toimikorttikirjautumisen takana. Muistitikulle on myös salasana.

Toimeksiantaja on antanut käyttää kuviaan opinnäytetyössäni. Käyttöoikeudet internetistä otettuihin kuviin on kunnossa. Henkilötietoja en julkaise ollenkaan.

Omistan itse opinnäytetyöni aineiston ja tulokset. Tuhoan aineiston vuoden kuluttua huhtikuussa 2023.

Liite 2: Jira Confluence

Akuisov / Tietämällä (CT) 

Käyttäjätuki (HelpDesk ja Helppi)

Palvelun kuvaus

Käyttäjätuki toimii yhteistyössä käyttäjille kaikissa tietämälläkään tilityksissä

- Laitehuolto
- Käyttöohjeistuksessa
- Häiriössä ja ongelmassa
- Palvelutarpeista
- Muutosehdotuksissa

Mielipiteitä on käytössä eri palveluympäristöissä, joiden vuoksi myös käyttäjätuki on hajautunut TUIE-Helpdeskin ja MILLOG-Helppiin.

⚠ TUIE-Helpdeskin turvapäivitykset on TUIE.
Millog-Helppin turvapäivitykset on **tyhjennettäväkseen.**