

# Asiakasohjeistuksen kehittäminen



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutus

Syksy 2024

Juho Mäkinen

Tietojenkäsittelyn koulutus

Tiivistelmä

Tekijä Juho Mäkinen  
Työn nimi Asiakasohjeistuksen kehittäminen  
Ohjaaja Ismo Turve

Vuosi 2024

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli päivittää vanhentunut asiakasohjeistus vastaamaan nykypäivän vaatimuksia sekä luoda uusia ohjeita asiakkaiden tarpeiden mukaisesti. Opinnäytetyössä tarkasteltiin, millainen on hyvä asiakasohjeistus ja kuinka ohjeita voidaan kehittää asiakasystävällisemmiksi. Työ toteutettiin ilman toimeksiantajaa, mutta se kohdennettiin Valtion tieto- ja viestintätekniikkavirasto Valtorin puhepalvelut-yksikölle.

Opinnäytetyön teoreettisessa osassa tarkasteltiin hyvän asiakasohjeen ominaisuuksia ja rakennetta sekä pohdittiin, kuinka ohjeista voitaisiin tehdä asiakaslähtöisempiä, erityisesti viranomaispalveluissa. Tämän lisäksi perehdyttiin Suomen lainsäädäntöön ohjeisiin liittyen.

Opinnäytetyön toiminnallisen osan ensisijaisena tavoitteena oli tuottaa laadukas ja ajantasainen asiakasohjeistus Valtorin puhepalveluille. Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena. Päivitettyjen ohjeiden laatua ja uusien ohjeiden tarvetta selvitettiin asiakaskyselyllä, joka kohdennettiin oikeushallinnon oikeusavun, yleisen edunvalvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan Elisa Ring -käyttäjille. Asiakaskyselyn tulokset analysoitiin ja niitä hyödynnettiin palvelun jatkokehityksessä. Lisäksi tutkimustulokset esiteltiin asiakasorganisaatiolle.

Tutkimuksessa havaittiin, että vaikka suurin osa kyselytutkimukseen vastanneista piti ohjeita pääosin hyvinä, monilla oli vaikeuksia löytää tarvitsemansa ohje. Kyselyssä ilmeni myös, että merkittävä osa vastaajista ei ollut tietoinen ohjeiden olemassaolosta. Lisäksi käyttäjät kokivat haasteita etsiessään ohjeita ohjeportaalista. Saatu palaute välitettiin sidosryhmille mahdollista jatkokehitystä varten.

Avainsanat Elisa Ring, asiakasohje, käyttäjäkokemus, saavutettavuus, Webropol

Sivut 33 sivua ja liitteitä 9 sivua

Degree Programme in Business Information Technology  
Author Juho Mäkinen  
Subject Improvement of customer instructions  
Supervisor Ismo Turve

Abstract  
Year 2024

---

The objective of this thesis was to update outdated customer instructions to meet current standards and to create new instructions based on customer needs. The thesis explored what constitutes good customer guidance and how these instructions can be made more user-friendly. While the work was conducted without a specific commissioning organization, it was aimed at the Puhepalvelut unit of the Government ICT Centre, Valtori.

The theoretical section of the thesis examined the characteristics and structure of effective customer instructions and considered how these instructions could be made more customer-oriented, particularly in the context of public sector services. Additionally, the thesis explored the Finnish legislation related to customer guidance.

The primary goal of the practical section of the thesis was to produce high-quality, up-to-date customer instructions for Valtoris puhepalvelut units' customers. The research was conducted using an action research approach. The quality of the updated instructions and the need for new ones were assessed through a customer survey targeted at users of the Elisa Ring service within the Legal Aid, Public Guardianship, and Financial and Debt Counseling sectors of the judiciary. The survey results were analyzed and utilized in the further development of the service. The findings were also presented to the customer organization.

The study revealed that while most respondents viewed the instructions as generally good, many had difficulty locating the instructions they needed. It was also found that a significant number of respondents were unaware of the existence of the instructions. Additionally, users reported challenges navigating the instruction portal. The feedback received was forwarded to stakeholders for potential further development.

Keywords Elisa Ring, customer instruction, user experience, accessibility, Webropol  
Pages 33 pages and appendices 9 pages

## Sanasto

### Valtori

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori, palvelun toimittaja

### Elisa Ring

Elisa Oyj:n tarjoama pilvipohjainen puhe- ja asiakaspalveluratkaisu.

### Elisa Ring asiakaspalveluratkaisut

Elisa tarjoaa erilaisia asiakaspalveluratkaisuita asiakaspalveluun, kuten Elisa Ring asiakaspalvelusarja (ACD-sarja), vastausryhmä, Elisa Desk ja Elisa OC.

### TOP-palveluportaali

Valtorin ITSM-palvelunhallintajärjestelmä ja asiakaspalveluportaali

### TOP-tietämuskanta

TOP-tietämuskantaan on koostettu Valtorin palvelujen käyttöohjeita ja asiantuntijatietämyksiä.

### Webropol-kysely

Webropol on kysely- ja raportointisovellus mikä täyttää GDPR:n ja tietoturvan asettamat vaatimukset. ISO27001-sertifioidut palvelimet sijaitsevat Suomessa.

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Valtori puhepalvelut .....	2
3	Ohje .....	2
3.1	Ohjeiden vaatimukset Suomessa .....	5
3.2	Viranomaispalveluiden ohjeet .....	8
3.3	Viranomaisohjeiden saavutettavuus .....	11
3.3.1	Lainsäädäntö digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta .....	11
3.3.2	Suunnittele kaikille –periaate .....	12
4	Ohjeiden päivittäminen .....	13
4.1	Ohjeiden katselmointi .....	14
4.2	Ohjeiden läpikäynti .....	15
4.3	Ohjeiden suunnittelu .....	17
4.4	Ohjeiden päivitys .....	17
5	Kyselytutkimus päivitetystä ohjeista .....	19
5.1	Webropol-kyselytyökalu .....	20
5.2	Mielipidekysely ohjeista .....	20
5.3	Mielipidekyselyn tulokset .....	23
5.3.1	Mielipidekysely, taustakysymykset .....	24
5.3.2	Mielipidekysely, ohjeiden käyttökokemus .....	25
5.3.3	Mielipidekysely, avoimet kysymykset .....	26
6	Johtopäätökset ja pohdinta .....	29
7	Yhteenveto .....	31
	Lähteet .....	32

## Kuvat

Kuva 1 Valtorin TOP-palveluportaalista. Ohjeet osio merkitty punaisella ympyrällä. ....	4
Kuva 2 TOP-portaalin ohjepankista .....	5
Kuva 3 Telian huolto-ohje liittymälle.....	6
Kuva 4 Veron ohjeista vuodelta 2012.....	9
Kuva 5 Veron ohjeista vuodelta 2024.....	10
Kuva 6 Toimintatutkimuksen perusmalli .....	14
Kuva 7 Valtorin Puhepalveluiden tietämyskooste.....	15
Kuva 8 Ohjeistusten läpikäynti .....	16
Kuva 9 Esimerkki vanhentuneesta Elisa Ring ACD-sarjaan kirjautumisoheesta.....	18
Kuva 10 Päivitetty ohje 1. Kuva 11 Päivitetty ohje 2. Kuva 12 Päivitetty ohje 3.....	19
Kuva 13 Webropol-sovelluksen käyttöliittymä .....	20
Kuva 14 Webropolilla toteutettu mielipidekysely, osa 1.....	22
Kuva 15 Webropolilla toteutettu mielipidekysely, osa 2.....	23
Kuva 16 Mielipidekyselyn taustakysymykset.....	25
Kuva 17 Mielipidekyselyn vastaukset käyttökokemuksesta .....	26
Kuva 18 Mielipidekyselyn vapaat tekstikentät, osa 1.....	27
Kuva 19 Mielipidekyselyn vapaat tekstikentät, osa 2.....	28
Kuva 20 Mielipidekyselyn vapaat tekstikentät, osa 3.....	28

## **Liitteet**

Liite 1. Aineistohallintasuunnitelma

Liite 2. Webropol-tuloksien esitysmateriaali asiakasorganisaatiolle

# 1 Johdanto

Hyvä asiakasohjeistus auttaa niin palveluntarjoajaa kuin asiakasta. Palveluntarjoajalle loppukäyttäjän ohjeistus näkyy asiakastuen tukikuormituksen vähenemisenä ja asiakaspalvelun tehokkuuden nousuna, kun asiakaspalvelijoilla on välineet palvella asiakasta nopeammin. Palvelua käyttävälle asiakkaalle selkeä ohjeistus auttaa palveluiden käytössä sekä mahdollisissa ongelmatilanteissa.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Valtorin Puhepalvelut yksikön jo olemassa olevaa asiakasohjeistusta ja luoda tarvittavia uusia ohjeita loppukäyttäjille. Ohjeistusten tilanne ennen opinnäytetyötä on osittain vanhentunut. Tämä ilmenee etenkin Elisa Ring palveluiden ohjeissa, missä palvelun käyttöliittymä ja toiminnallisuudet ovat muuttuneet alustan versiopäivityksissä. Opinnäytetyössä keskitytäänkin asiakasohjeistusten kehittämiseen, erityishuomio ollen Elisa Ring -sovelluksen käyttöliittymän ulkoasun muutoksissa, jotka ovat tapahtuneet osana versiopäivitystä. Opinnäytetyössä myös tarkastellaan, miten sovelluksen toiminnallisuuksien ja käyttöliittymän muutokset vaikuttavat ohjeistusten käytettävyyteen loppukäyttäjän näkökulmasta, ja kehitetään ohjeistuksia vastaamaan paremmin sovelluksen uutta ulkoasua ja ominaisuuksia. Lisäksi teoreettisessa osassa tutkitaan, mitkä asiat tekevät ohjeista hyödyllisiä ja käyttäjäystävällisiä, ja sovelletaan näitä havaintoja päivitettyjen ohjeistusten luomisessa.

Asiakasohjeistuksien päivityksessä hyödynnetään myös asiakaskyselyä, joka toteutetaan erikseen Valtorin puhepalveluiden asiakasorganisaatiolle. Kyselyn tulokset analysoidaan ja ohjeistuksiin tehdään tarvittavat muokkaukset, sekä luodaan tarvittaessa uusia ohjeita. Kyselylle on hankittu organisaatiolta lupa. Asiakaskysely toteutetaan Webropol-kyselytyökalun avulla.

Opinnäytetyössä pyritään vastaamaan seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millä tasolla asiakasohjeistusten ajantasaisuus on projektin alussa?
- Millaisia kehitysehdotuksia asiakkaat antavat ohjeiden parantamiseksi?
- Miten asiakkaat kokevat päivitetty ohjeistukset?

## 2 Valtori puhepalvelut

Valtion tieto- ja viestintäteknikkavirasto Valtorin pääasiallinen tehtävä on tuottaa valtionhallinnon toimialariippumattomat ict-palvelut sekä korkean varautumisen ja turvallisuuden vaatimukset täyttäviä tieto- ja viestintäteknisiä palveluja ja integraatiopalveluja. Valtorin palvelut kattavat koko Suomen, ja kattavat koko valtionhallinnon. Valtorin toiminnan mittakaavasta kertoo, että esimerkiksi työasemia on Valtorin vastuulla lähes 100 000 (Valtori, 2023a). Valtorin palvelut ovat jaoteltu Tori- ja Tuve-palveluihin. Tori-palveluissa tuotetaan valtionhallinnon yhteisessä VY-verkossa käytettäviä palveluita. Tällaisia ovat esimerkiksi käytettävät päätelaitteet, kuten työasemat ja puhelimet (Valtori 2023b). Tuve-palvelut tuottavat turvallisuusviranomaisten turvallisuusverkkoon liittyvät palvelut. Opinnäytetyöllä käsitellään vain Tori-palveluita.

Valtorin puhepalvelut tarjoaa asiakasorganisaatioille kokonaisvaltaisen ratkaisun puhepalveluihin. Puhepalvelut sisältävät puhelin- ja dataliittymät lisäpalveluineen, mobiilivaihtopalvelut, asiakaspalvelukeskusratkaisut sekä puhelinvälityspalvelun, joista asiakas voi valitsee itselleen soveltuvat palvelukokonaisuudet. Hansel (2024) kilpailuttaa Valtorin puheratkaisuiden puitesopimukset, ja opinnäytetyön julkaisu hetkellä kilpailutus on valituksesta siirtynyt markkinaoikeuteen (2024). Toistaiseksi palvelut ovat edellisen kilpailutuksen voittaneella operaattorilla Elisalla. Valtaosa operaattoreiden tarjottavista palveluista on Elisa Oyj:n tuottavia palveluita, mutta myös muiden operaattoreiden palveluita on käytössä. Opinnäytetyössä tarkastellaan pääasiassa Elisan tarjoamien palveluiden ohjeita.

## 3 Ohje

Ohje on tiivistelmä, minkä avulla haetaan ratkaisua ongelmaan. Ohjeissa tulisi korostaa niiden helppolukuisuutta ja yksinkertaisuutta. Ohjeen kieli tulisi olla selkeää ja sellaista, että kaikki ohjeen kohderyhmän käyttäjät sen ymmärtävät. Ohjeissa yleensä käytetään käskymuotoa, sillä tätä voidaan pitää lukijalle selkeimpänä noudattaa. (Kotus 2024). Ohjeissa voidaan käyttää tekstin lisäksi muita ohjeen hahmottamista helpottavia välineitä. Tällaisia ovat muun muassa kuvat, videot ja ääni.

Selkeä rakenne helpottaa ohjeiden käyttöä. Hyvän ohjeen tulisi heti alussa kertoa, mitä ohje sisältää ja kenen käyttöön ohje on luotu (Kotus 2024). Sisällysluettelo helpottaa käyttäjää löytämään haluamansa kohdan. Johdonmukaisesti etenevää ohjetta on helppo seurata. Parhaassa tapauksessa ohjeen käyttäjä voi seurata ohjetta kohta kohdalta aina ohjeen alusta ratkaisuun saakka. Tiedon lukua voidaan helpottaa luettelomerkkejä käyttäen, ja ohjeen kohdat voidaan numeroida. Ohjeessa olisi myös hyvä olla yhteystiedot, mikäli käyttäjä tarvitsee apua ohjeistuksen käytössä, tai haluaa ilmoittaa ohjeistuksen vanhentuneen. Ohjetta tarjoavan palveluorganisaation yhteystiedot voivat olla esimerkiksi suora linkki asiakastukeen, joka auttaa käyttäjää ongelman tai häiriön selvityksessä.

Ohjeiden laadun ylläpito ja kriittinen tarkastelu on tärkeässä roolissa ohjeita tarjoavalle taholle. Vanhentuneesta ohjeesta voi olla enemmän haittaa kuin hyötyä loppukäyttäjälle. Tilanteessa, jossa loppukäyttäjät toimii ohjeen mukaan, mutta ei saa ratkaisua ongelmaan voi aiheuttaa loppukäyttäjälle turhautumista ja täten myös asiakaspalvelutason heikkenemistä. Pahimmassa tapauksessa vanhentunut ohje voi aiheuttaa loppukäyttäjälle jopa isompia ongelmia, kuin ennen ohjeen käyttöä. Ohjeita luodessa, tulisi ohjeet testata ennen ohjeen julkaisua (Työterveyslaitos 2021). Ohjeen testaamisella tarkoitetaan ohjeiden jakamista testausta varten valitulle kohderyhmälle kokeiltavaksi. Tavoitteena ohjeiden testaamisella on ohjeiden selkeyden, ymmärrettävyyden ja toimivuuden toteaminen käytännössä. Ohjeiden testaajien palautteella voidaan myös tehdä tarvittavat parannukset ja korjaukset ohjeeseen. Ohjeiden ylläpitoon kuuluu myös ohjeiden tarpeen tarkastelu ja turhien ohjeiden poistaminen. Liiallinen määrä ohjeita voi helposti johtaa siihen, ettei käyttäjä löydä tarvitsemiaan ohjeita.

Jotta ohjetta tarvitseva henkilö löytää tarvitsemansa ohjeen, olisi palvelun ohjeiden hyvä löytyä samasta paikasta. Usein ohjetta tarvitseva henkilö miettii mistä on löytänyt ohjeen edelliseen ongelmaansa. Hakutoiminnot ja ohjeita varten luodut kansiorakenteet auttavat ohjetta löytämään sitä tarvitsevan käyttäjän (Työterveyslaitos 2021). Valtorin puhepalveluiden ohjeet löytyvät asiakkaille Valtorin TOP-portaalista ohjeet-osiosta (kuva 1.), missä puhepalveluiden ohjeet ovat eriteltyinä (kuva 2.). TOP-portaali on verkkoportaali, mihin on koottu kaikki Valtorin tarjoamat palvelut. Asiakkaiden näkökulmasta ohjeet ovat helppo löytää, sillä portaali on ensisijainen yhteyskanava Valtoriin.

Kuva 1 Valtorin TOP-palveluportaali. Ohjeet osio merkitty punaisella ympyrällä.

Valtori Palveluportaali TOP

SUOMI | SVENSKA | JUHO MÄKINEN | OSTOSKORI

OMAT PYYNNÖT | OMAT HYVÄKSYNNÄT | PALVELUT | LAITETILAUKSET | **OHJEET** | TIEDOTTEET

Etsitkö jotain?

Tee palvelupyyntö | Ilmoita häiriöstä | Tilaa laitteita | Ilmoita tietoturvapoikkeama

### Omat pyynnöt

Sinulla ei ole tällä hetkellä avoimia pyyntöjä.

[Siirry omiin pyyntöihin](#)

### Häiriötiedotteet

[Siirry tiedotteisiin](#)

### Uusimmat ohjeet

- 05.07.2024 | Elisa Ring viestit ja puheluhistoria
- 05.07.2024 | PDF-dokumenttien sähköinen allekirjoitus toimikortilla Adoben ohjelmistoissa
- 05.07.2024 | Skype for Business - Att ansluta en extern användare till ett Skype-möte med webbläsaren
- 04.07.2024 | Päätelaitepalvelu Valtti: Edgen profiiliin kirjautuminen
- 04.07.2024 | OMHA RISE vankilat - Sähköposti-jakelulistat, -resurssikalenterit ja -virastopostit

[Selaa ohjeita](#)

## Kuva 2 TOP-portaalin ohjepankista

The screenshot shows the Valtori service portal interface. At the top, there is a navigation bar with the Valtori logo and the text 'Valtori Palveluportaali TOP'. Below this, there are several menu items: 'OMAT PYYNNÖT', 'OMAT HYVÄKSYNNÄT', 'PALVELUT', 'LAITETILAUKSET', 'OHJEET', and 'TIEDOTTEET'. The main content area is titled 'Ohjeet' and contains a list of instructions on the left and a detailed view of the 'Puhepalvelu Puhe' instruction on the right. The 'Ohjeet' list includes items like 'Erikoistyösemapalvelu Valtti Virtuaali', 'Etäyhteyspalvelu Kauko', 'Identiteettinhallintajärjestelmä Avain', 'Kertakirjautumisratkaisu Virtu', 'Kumppanikapasiteetti Vaka-kumppani', 'Mobiililaitepalvelu Mobiili', 'Muut ohjeet', 'Päätelaitepalvelu KEHA', 'Päätelaitepalvelu Valtti', 'Päätelaitepalvelu Valtti Vierailija', 'Päätelaitepalvelu Valtti Pilvi', 'Palveluportaali TOP', 'Puhepalvelu Puhe', 'Toimipisteen lähiverkko Lähireitti', 'Tietoturva- ja kyberturvallisuuspalvelu', 'Toimialuepalvelu Valtion AD', and 'Tulostus'. The 'Puhepalvelu Puhe' instruction is highlighted in the list. The detailed view on the right shows the title 'Puhepalvelu Puhe', a filter 'Valitut suodattimet: Puhepalvelu Puhe', and a list of instructions with their respective IDs and dates. The instructions include 'Elisa Ring viestit ja puheluhistoria', 'Matkapuhelinliittymän PUK-koodi', 'Puhepalvelut - ohjeita ja usein kysytyjä kysymyksiä puheratkaisusta', 'Puhepalvelut asiakastietämys', and 'Asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen'. Each instruction includes a brief description and a link to the full document.

Ohjeen yksinkertaisena esimerkkinä voidaan pitää reseptiä. Kuten reseptissäkin, ohjeissa tulisi korostaa selkeyttä ja yksinkertaisuutta. Hyvän ohjeistuksen tulisi tarjota sen käyttäjälle työkalut, kuten resepti tarjoaa ainesosat, ja tämän lisäksi kuinka niitä käyttää, jotta päästään haluttuun lopputulokseen.

### 3.1 Ohjeiden vaatimukset Suomessa

Ohjeet ovat sekä fyysisten tavaroiden että virtuaalisten palveluiden käytön yhteydessä tarpeellisia. Ohjeiden vaatimusten tunteminen tavaroihin liittyen syventää ymmärrystä myös palveluihin liittyvien ohjeiden vaatimusten tärkeydestä.

Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KKV) varmistaa, että markkinat Suomessa toimivat oikeudenmukaisesti ja tehokkaasti, hyödyntäen kansantaloutta ja kuluttajia (KKV 2024a).

Palveluntarjoajalla eli myyjällä on vastuu tarjota tuotteen käyttöön tarvittavat ohjeet. Tällaisia ovat esimerkiksi käyttö, huolto- ja hoito-ohjeet (KKV 2024b). Kuva 3 on esimerkki Telian (2024) liittymäpalvelun huolto-ohjeesta. Liittymän käyttäjän SIM-kortin lukkiuduttua, ei kyseistä liittymää voi käyttää ennen kuin SIM-kortti on avattu PUK-koodin avulla. PUK-koodin hankintaan liittyvien ohjeiden puuttuminen tarkoittaisi, ettei palveluntuottaja täytä velvollisuuttaan tarvittavan ohjeistuksen antamisessa.

Kuva 3 Telian huolto-ohje liittymälle

YKSITYISILLE YRITYKSILLE WHOLESALE TELIA FINLAND FI EN SV

Telia Kauppa 5G Apu ja tuki Minun Telia Kirjautu

Asiakastuki Liittymät Nettiyhteydet Laitteet TV ja viihde Palvelut Laskutus ja asiakkuus Verkko Viat ja häiriöt Yhteystiedot

Telia / Asiakastuki / Liittymät / Puhelimen PUK-koodi

< Takaisin

## Mikä on PUK-koodi ja mistä saan sen?

PUK-koodilla saat avattua puhelimesi, jos näppäilit PIN-koodin kolme kertaa väärin.

Tämä ohje on kuluttaja-asiakkaille. [Näytä yritysasiakkaiden ohje.](#)

Jos näppäilit PIN-koodin kolme kertaa väärin, SIM-kortti menee lukkoon. Saat avattua sen kahdeksannumerisella PUK-koodilla, minkä jälkeen liittymäsi toimii taas. Saat PUK-koodin Minun Teliasta, asiakaspalveluumme soittamalla tai Telia Kaupasta.

Jos SIM-kortti vaihtuu, muuttuvat PIN- ja PUK-kooditkin.

**Huom!** Jos syötät PUK-koodin liian monta kertaa väärin, SIM-kortti lukittuu pysyvästi ja se tarvitsee vaihtaa uuteen. Koodia ei siis kannata näppäillä pelkkään arvaukseen perustuen.

Lisää samasta aiheesta

- > Mikä on PIN-koodi ja miten vaihdan sen?
- > Puhelin tai SIM-kortti kadonnut tai varastettu
- > Uuden SIM-kortin tilaaminen
- > Puhelimen käyttö ja ongelmatilanteet
- > Yhteys Multi -rinnakkaisliittymät
- > Liittymän muokaus Minun Teliassa
- > Puhelimen liittäminen tai mobiilinettiliittymän irtisanominen
- > Videopuhelut
- > SIM-kortin käyttöönotto ja aktivointi

PUK-koodi Minun Teliasta tai chatbotilta

PUK-koodi soittamalla

PUK-koodi Telia Kaupasta

Prepaid-liittymän PUK-koodi

SIM-kortin ja puhelimen oman PIN-koodin erot

Kuluttajansuojalain (Finlex 2024a) 5 luvun 12 § (22.12.2021/1242) määrittää tavaran ominaisuudet seuraavasti: "Myyjän ostajalle toimittaman tavaran tulee olla sopimuksen mukainen. Tavara on sopimuksen mukainen, kun erityisesti:

1) sen kuvaus, tyyppi, määrä, laatu, toimivuus, yhteensopivuus, yhteentoimivuus ja muut ominaisuudet vastaavat sovittua;

2) se soveltuu siihen erityiseen käyttötarkoitukseen, johon ostaja sitä tarvitsee ja jonka ostaja on viimeistään sopimuksentekohetkellä saattanut myyjän tietoon ja jonka myyjä on hyväksynyt;

3) sen mukana toimitetaan kaikki lisävarusteet sekä asennus- ja muut ohjeet sopimuksen mukaisesti;

4) siihen toimitetaan päivitykset sopimuksen mukaisesti.

Sen lisäksi, mitä 1 momentissa säädetään, tavaran tulee täyttää seuraavat yleiset vaatimukset:

1) tavaran tulee soveltua niihin käyttötarkoituksiin, joihin saman tyyppistä tavaraa yleensä käytetään ottaen huomioon soveltuva lainsäädäntö, tekniset standardit tai näiden puuttuessa alakohtaiset käytännesäännöt;

2) tavaran on vastattava laadultaan ja kuvaukseltaan näytettä tai mallia, jonka myyjä asetti ostajan saataville ennen sopimuksen tekemistä;

3) tavaran mukana on toimitettava sellaiset lisävarusteet, pakkaukset sekä asennus-, käyttö- ja muut ohjeet, jotka ostaja voi kohtuudella odottaa saavansa;

4) tavaran määrän, laadun, kestävyden ja muiden ominaisuuksien on vastattava ominaisuuksia, joita saman tyyppisillä tavaroilla yleensä on ja joita ostaja voi kohtuudella odottaa, kun otetaan huomioon tavaran luonne sekä tiedot, jotka myyjä, tuottaja tai muu liiketoimintaketjuun aikaisemmassa vaiheessa osallistunut henkilö tai joku näiden lukuun on esittänyt tavaraa markkinoitaessa tai muuten ennen kaupantekoa.”

Ohjeet tulee olla suomen virallisilla kielillä, eli suomeksi ja ruotsiksi. Myyjä ei voi poiketa tästä nojaten esimerkiksi markkinoinnissaan viitaten, että tuotteelle on vain englannin kieliset ohjeet (KKV 2024b). Poikkeuksia kuitenkin on, esimerkiksi mikäli tuotteen asiakasryhmä on hyvin rajattu, ja tuotteen käyttö vaatii erityisasiantuntemusta. Palveluntuottaja voi olla myös vapautettu kielivaatimuksista, mikäli ohjeet ovat selkeät käyttäen yleisesti tunnettuja merkintöjä. Tällaisiksi voidaan lukea varoitusmerkinnät, kuten myrkyllisyys, palovaara tai sähköisku. Myös tekstiilien pesuohjeet, kuten pesulämpötila, valkaisun kieltä ja silityskielto (KKV 2024b).

Palveluntarjoajan tulee tarjota tarvittavat ohjeet palvelun käyttöön tuotteen kaupan yhteydessä, kun tuote luovutetaan asiakkaalle. Mikäli ohjetta tuotteen käyttöön ei luovuteta, voidaan tuote luokitella virheelliseksi. Virheellisen palvelun ostajaa suojaa kuluttajansuojalaki. Tällöin palvelunostaja voi virheen oikaisemiseksi kääntyä

palveluntarjoajan puoleen. Virheen oikaiseminen voi hoitua palveluntarjoajan kanssa keskustelun kautta, mutta mikäli prosessi ei tuota haluttua tulosta käyttäjän näkökulmasta, voi ostaja tehdä reklamaation. KKV tarjoaa palvelunostajalle erilaisia työkaluja selvittämään onko ostaja oikeutettu esimerkiksi kaupan purkuun, hinnan alennukseen tai muuhun korvaukseen. Tällainen on esimerkiksi reklamaatioapuri, mikä auttaa laatimaan kirjallisen valituksen myyjälle (KKV 2024b).

### **3.2 Viranomaispalveluiden ohjeet**

Viranomaisviestinnässä käytettävät ohjeet ovat muuttuneet huomattavasti viimeisen vuosikymmenen aikana. Ennen viimeisintä vuosikymmentä, viranomaisviestinnässä käytettävät ohjeet ja viestintä ylipäättään, olivat kieliasultaan byrokraattisempia ja virallisempia (Kotus 2016). Viranomaiskieli usein miellettiin vaikeaksi ymmärtää tavallisen kansalaisen näkökulmasta. Teksteille ominaista oli sisältää runsaasti juridista kieltä ja monimutkaisia termejä. Suorat lainaukset säädöksistä ja lakipykälistä, sekä vaikeiden termien käyttö teki teksteistä vaikeasti lähestyttäviä, ja vaati aiheen tarkempaa asiantuntemusta sisällön ymmärtämiseen (Kotus 2016).

Verohallinnon ohjeita asunnon vuokrauksesta vuosilta 2012 ja 2024 vertailtiin hyödyntämällä Internet Archive (2024) sivuston ylläpitämää Wayback Machine palvelua, minkä avulla on mahdollista tarkastella arkistoituja verkkosivuja (kuva 4.). Verohallinnon vanhoilta verkkosivuilta ei löytynyt suoraa tietoa asunnon vuokraamiseen liittyen, vaan pelkästään pääomatuloista, minkä perusteella vuokratun asunnon verotus perustuu. Verohallinnon tämän päiväisiltä sivuilta löytyi paljon tietoa asunnon vuokraamisesta, ja siihen liittyvästä verotuksesta (kuva 5.).

## Kuva 4 Veron ohjeista vuodelta 2012

HAE

Lomakkeet | Yhteystiedot
Svenska | English

Henkilöasiakkaat
Yritys- ja yhteisöasiakkaat
Syventävät vero-ohjeet
Asioi verkossa
Tietoa Verohallinnosta

Etusivu > Syventävät vero-ohjeet > Kansainväliset tilanteet > Pääomatulot

Syventävät vero-ohjeet

Sanasto

Lomakkeet

Usein kysyttyä

► **Kansainväliset tilanteet**

- Työntekijät
- Eläkkeensaajat
- Pääomatulot
- Työnantajat
- Yritykset
- Muita ohjeita

## Pääomatulot

Aiheeseen liittyviä ohjeita

- Rajoitetusti verovelvollisen osingot, korot ja rojalit
- Suomesta ulkomaille maksettavien mm. osinkojen lähdeveroprosentit 2012
- Kansainvälisen verotuksen käsikirja 2011
- Saastodirektiivi (2003/48/EY)
- Täydentävä ohje: säästödirektiivin mukainen ilmoittamisvelvollisuus sijoitusrahaston kautta saadun koron osalta
- Ulkomaiset vuokratulot, osingot, korot ja luovutusvoitot
- Verovapaus toisen Pohjoismaan osinkoverosta
- Muutoksia rajoitetusti verovelvollisen osinkotulon lähdeverotukseen
- USA/Suomi verosopimusmuutos HE 95/2006
- Euroopan talousalueelta saadusta osingosta suoritettun veron palauttaminen

Lajittelu aakkosjärjestyksessä | aikajärjestyksessä

**Sanasto**

Sanastosta löydät keskeisimmät verotuksen termit.

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z Ä Å Ö

↑ Sivun alkuun | Tulosta sivu |

sidan på svenska | in English

Palautte | Tietoa sivustosta | © Verohallinto

Kuva 5 Veron ohjeista vuodelta 2024

The screenshot shows the VERO SKATT website interface. The top navigation bar includes the VERO SKATT logo, user account options (Henkilöasiakkaat, Yritysiasiakkaat), a search bar (Hae), language selection (Suomeksi (FI)), and a user profile (OmaVero). The main navigation menu lists: Etusivu, Verokortti ja veroilmoitus, Vähennykset, Omaisuus ja asuminen, and Maksut ja palautukset. The left sidebar contains a menu with items: Vuokratulot, Ilmoitus- ja maksuohjeet, Vähennykset, Mikä on vuokratuloa?, Lyhytaikainen ja satunnainen vuokraus, Kuinka paljon vuokratuloista menee veroa?, and Vuokratulo muualta kuin asuinmaasta. The main content area is titled 'Mikä on vuokratuloa?' and includes the following text:

**Mikä on vuokratuloa?**

Vuokratuloa saat, kun annat toisen käyttää omistamaasi tai hallitsemaasi asuntoa, kulkuneuvoa tai muuta esinettä ja saat siitä korvaukseksi rahaa tai muuta rahanarvoista etuutta.

Vuokralle antamasi omaisuus voi olla esimerkiksi

- asunto tai kesämökki
- auto, asuntovaunu, peräkärry tai vene
- varastotila
- pysäköintipaikka
- vaate, laukku tai muu asuste
- kone tai laite, kuten klappikone tai moottorisaha.

**Vuokratuloa ovat** vuokran lisäksi muut maksut, joita saat vuokralaiselta – esimerkiksi vesimaksu tai autopaikan vuokra.

**Vuokravakuus sen sijaan ei ole vuokranantajan tuloa** muuten kuin silloin, jos vakuus käytetään maksamattoman vuokran kuittamiseen.

Oletko vuokrannut asuntoa tai muuta omaisuutta sovelluksen tai verkkosivuston kautta? Verohallinto saa tietoa digitaalisen alustan kautta saamistasi tuloista sekä Suomesta että ulkomailta ja valvoo näiden tietojen ilmoittamista verotuksessa. Muista aina ilmoittaa tulot esitäytetyllä veroilmoituksella.

§ Syventävät vero-ohjeet  
> [Vuokratulojen verotus](#)

Viranomaiset ovat siirtyneet kielenkäytössään helpommin ymmärrettävään tekstiin, mitä voidaan pitää asiakaslähtoisempänä lähestymistapana. Viranomaisten ohjeissa on siirrytty käyttämään puhuttelevampaa tekstimuotoa ja käyttäjän sinuttelua, jotta ohjeet ja viestintä olisivat ymmärrettävämpiä ja selkeämpiä (Kotus 2016). Tällaisella viestinnällä pyritään luomaan parempi suhde ohjeen käyttäjään, mikä on molempien tahojen etu. Kielitutkijat ovat huomanneet, että suorat kehotukset, eli imperatiivit, jotka eivät jätä ohjeen käyttäjälle valinnan varaa, koetaan usein epäkohteliaina. Tästä syystä imperatiivia pyritään ohjeissa välttämään (Kotus 2016). Suositeltavaksi onkin muodostunut sinuttelun ja kääskymuodon käyttö yhdessä. Tapausesimerkkinä voitaisiin käyttää lausetta: “Tulosta verokortti verkosta.” Imperatiivin käytön sijaan suositeltavampaa olisi muotoilla lause: “Tulosta verokorttisi verkosta.”

### 3.3 Viranomaisohjeiden saavutettavuus

Saavutettavuutta verkkopalveluissa käytetään vastaavana terminä kuin esteettömyyttä liikuntavammaisille. Saavutettavuus viranomaisten palveluissa tarkoittaa, että kaikki käyttäjät voivat käyttää ja ymmärtää palveluja vaivattomasti (Aluehallintovirasto 2024). Tämä edellyttää teknisen toteutuksen, käytettävyyden ja sisällön suunnittelua huomioiden eri käyttäjäryhmät ja heidän tarpeensa. Verkkosivujen ja mobiilisovellusten tulee olla käytettäviä, ymmärrettäviä ja toimintavarmoja erilaisilla apuvälineillä. Toimintavarmuuden vastaamiseksi tarvitsee viranomaisten tarjota vaihtoehtoisille toimenpiteille ohjeet digipalvelun käyttökatkon tai häiriötilanteen aikana.

#### 3.3.1 Lainsäädäntö digitaalisten palveluiden saavutettavuudesta

Suomessa saavutettavuusvaatimukset määritellään saavutettavuusdirektiivissä (EU) 2016/2102 ja kansallisessa laissa digitaalisten palvelujen tarjoamisesta (306/2019). Nämä säännökset edellyttävät, että julkisen sektorin verkkosivustot ja mobiilisovellukset ovat saavutettavia kaikille käyttäjille, mukaan lukien vammaiset henkilöt. Lain mukaan palvelujen on täytettävä WCAG 2.1 -ohjeistuksen tasot A ja AA (Finlex 2019). Tällä pyritään varmistamaan, että digitaaliset palvelut ovat helppokäyttöisiä ja kaikkien saavutettavissa.

Saavutettavuusdirektiivissä määritellään myös saavutettavuusseloste. Digitaalisten palveluiden tarjoajien tulee ylläpitää saavutettavuusselostetta (luku 3, direktiivi yhdeksän). Saavutettavuusseloste on kooste, kuinka palvelussa on otettu huomioon saavutettavuuden vaatimukset (AVI 2024). Myös mahdolliset puutteet palvelun saatavuudessa tulee esitellä saavutettavuusselosteessa. Tällaisia ovat esimerkiksi, kuinka palvelun käyttäjä voi saada digitaaliset palvelun tiedot vaihtoehtoisella tavalla, mikäli palvelu tai sen osa ei ole käyttäjälle saavutettavassa muodossa. Saavutettavuusselosteessa pitää käyttäjälle tarjota myös mahdollisuus saavutettavuuskanteluun tai -selvityspyyntöön (AVI 2024). Viranomaisten tulee myös ylläpitää saavutettavuusselostetta.

Verohallinto (2021) kuvailee sähköisten palvelujensa saavutettavuutta laajasti. Sähköiset palvelut löytyvät eriteltynä, ja jokaisesta on oma saavutettavuusselosteensa. Julkisen palveluntarjoajan onkin tärkeä sisäistää, että saavutettavuusselosteen tulee kattaa tarjottavat palvelut laajalti. Jokaisen palvelun kohdalla tulee olla seloste saavutettavuuden tilasta, ja tärkeimpänä mahdolliset puutteet saavutettavuudessa. Veron API-portaalin saavutettavuusselosteessa palvelua kuvaillaan täyttävän lain digitaalisten palvelujen

tarjoamisen 306/2019 saavutettavuusvaatimukset osittain. Tämän jälkeen on listattuna kohta kohdalta palvelun ei saavutettava sisältö. Listaus sisältää kuusitoista kohtaa, missä kerrotaan tarkemmin saavutettavuuden puutteet. Lisäksi tarjotaan mahdollisuus antaa palautetta palvelun saavutettavuuteen verkkolomakkeen avulla. Lopuksi vielä neuvotaan käyttäjää täytäntöönpanomenettelystä, mikäli huomaa sivustolla saavutettavuusongelmia. Asiakasta kehoitetaan ottamaan ensin yhteyttä sivuston ylläpitäjään. Sivuston ylläpitäjä pyrkii tällöin reagoimaan puutteisiin kahden viikon kuluessa palautteen antamisesta. Jos tästä huolimatta käyttäjä kokee, että palvelun saavutettavuudessa on puutteita, voi käyttäjä antaa palautteen valvontaviranomaiselle Etelä-Suomen Aluehallintovirastolle saavutettavuusvaatimukset.fi -osoitteessa.

### **3.3.2 Suunnittele kaikille –periaate**

Saavutettavuuden ongelmien välttämiseksi, tulisi palvelun suunnitteluvaiheessa ottaa huomioon käyttäjien erilaiset tarpeet. Design for All (DfA), suomeksi suunnittele kaikille - menetelmä on yksi menettelytapa, jota käyttää palvelusuunnittelussa. Suunnittele kaikille - periaate lähestyy palvelujen suunnittelua näkökulmasta, että suunnitellut palvelut olisivat saavutettavia mahdollisimman suurelle osaa käyttäjiä, riippumatta heidän kyvyistään, taustastaan tai ympäristöstään (JYU 2024). Menetelmä pyrkii huomioimaan käyttäjien moninaisuudet ja mahdolliset haasteet, jotta kaikki käyttäjäryhmät voisivat käyttää palveluita tasavertaisesti.

Suunnittele kaikille- periaatetta voidaan hyödyntää palvelujen ohjeissa usealla tavalla. Kirjallisissa ohjeissa tekstin selkokieli ja yksinkertaisuus tukee saavutettavuutta (JYU 2024). Ohjeen selkokieli ja yksinkertaisuus voivat olla erityisen hyödyllistä silloin, jos ohjeet ovat tarkoitettu laajalle käyttäjäryhmille. Selkokieltä tarvitsevat esimerkiksi henkilöt, joilla on dysfasia, kehitysvammaiset, lukemisvaikeuksista kärsivät, maahanmuuttajat, ikääntyneet, lapset sekä ne, jotka opettelevat suomen kieltä ja kulttuuria.

Saavutettavuutta voidaan parantaa monikanavaisella palvelujen tarjonnalla.

Monikanavajulkaisu tarkoittaa sisällön tarjoamista useammalla kanavalla, kuten verkkosivuilla, mobiilisovelluksessa, äänenä tai vaikka videoina (Tolvanen 2019). Äänellä tuotetut ohjeet lisäävät etenkin näkövammaisille ja lukutaidottomille saavutettavuutta.

Palvelujen siirtyessä yhä enemmän verkkoon, on tärkeää, että palvelut ovat saavutettavia kaikille palvelun käyttäjäryhmille. Muun muassa pankkien palvelut ovat siirtyneet pääasiassa

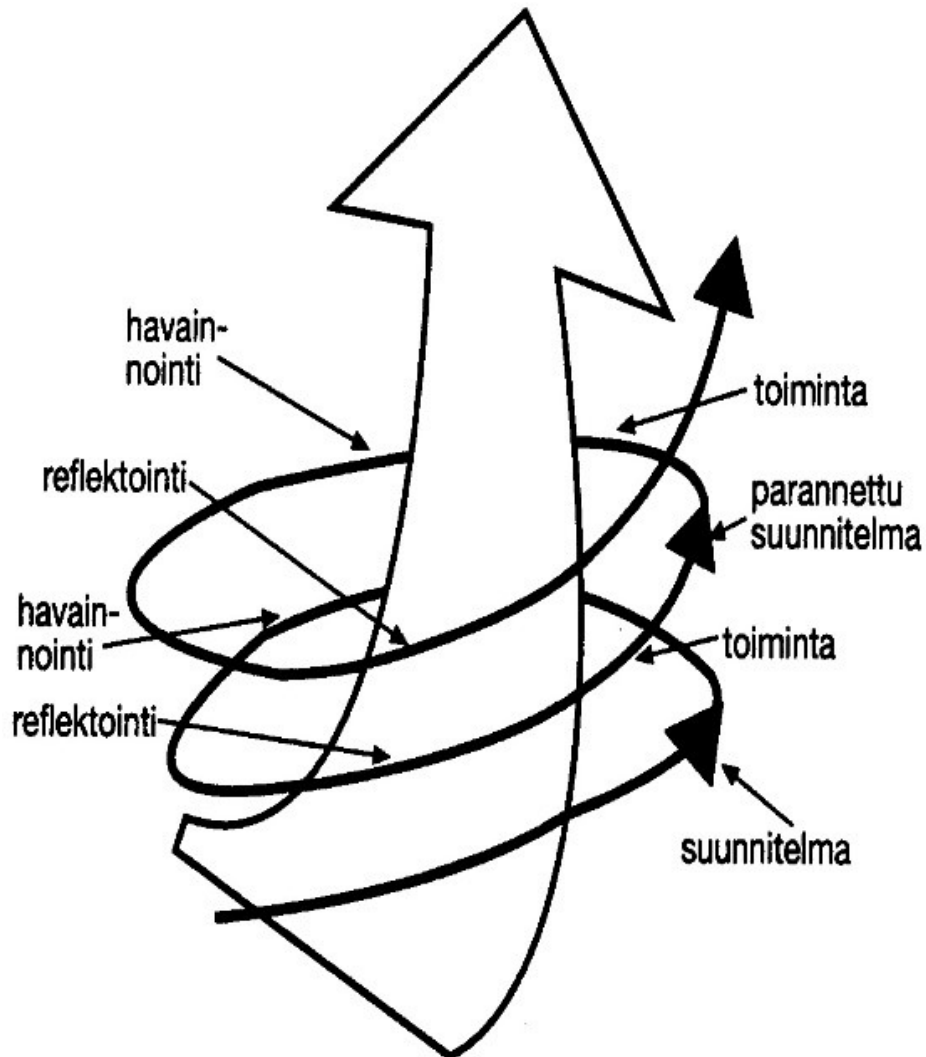
verkkoon, ja lähiasiointi on poistunut lähes kokonaan. Pankkien toimipisteet ovat suurelta osin lopetettu, eikä laskuja voi välttämättä maksaa pankissa enää paikan päällä tai varsinkaan kotipaikkakunnalla, mikäli lähitoimipiste on lopetettu. Pankkien digitaalisten palveluiden saatavuus tulisi siis kattaa käyttäjät vauvasta vaariin. Design for All -näkökulmaa hyödyntää esimerkiksi Nordea (2024), joka kertoo tarjoavan alan parhaan monikanavaisen asiakaskokemuksen, tarjoamalla johdonmukaisen ja saumattoman asiointikokemuksen käyttäen verkkopalveluita, puhelinta tai lähitapaamisissa.

## 4 Ohjeiden päivittäminen

Tässä opinnäytetyössä sovelletaan toimintatutkimusta. Toimintatutkimus on tutkimusstrategia, joka sisältää suunnittelua, toimintaa, havainnointia ja reflektiota (Kallinen, T & Kinnunen, T 2021). Toimintatutkimukselle ominaista on käytännönläheisyys ja tutkimuksen ja käytännön samanaikaisuus, eli toimintatutkimuksessa usein yhdistetään käytäntö ja teoria. (Puusa, A 2020.)

Toimintatutkimuksen tavoitteena on ymmärtää ja muuttaa todellisuutta toiminnan avulla. Toimintatutkimuksen ominaisuuksia ovat prosessin vaikutuksen alaisten ihmisten osallisuus, tutkimuksen prosessimaisuus ja käytäntöjen kautta tavoiteltava muutos. Prosessi alkaa tarpeen tunnistamisesta ja etenee tutkimus- ja muutossuunnitelmaan. Suunnitelman jälkeen lähdetään sitä toteuttamaan käytännössä. Käytännön toteutuksessa suunnitelman toteutumista seurataan ja analysoidaan. Näiden pohjalta suunnitelmaa tarvittaessa muokataan ja tarkennetaan. Usein onkin niin, että tutkimussuunnitelma muuttuu toimintatutkimuksen aikana. Prosessia jatketaan niin kauan, kunnes tavoiteltu tila on saavutettu, tai todetaan tavoitteen olevan saavuttamaton. Toimintatutkimuksen teki tutuksi sosiaalipsykologi Kurt Lewin (Kallinen, T & Kinnunen, T 2021). Lewin kuvaili toimintatutkimusta spiraalinomaiseksi prosessiksi, missä tutkimuksen vaiheita toistetaan jatkuvasti, mahdollistaen jatkuvan tutkimuksen kehityksen. Kuva 6. kuvastaa toimintatutkimuksen perusmallia.

Kuva 6 Toimintatutkimuksen perusmalli



#### 4.1 Ohjeiden katselmointi

Valtorin puhepalveluiden mukaan asiakasohjeet vaativat päivytystä. Ohjeita oli päivitetty säännöllisesti, mutta asiakkailta saadun palautteen perusteella osa ohjeista ei enää vastannut tarpeita. Ohjeiden nykytilanteen selvittämiseksi suoritettiin palvelun ohjekannan katselmointi. Katselmointiin osallistui Puhepalveluiden asiantuntijoita ja suunniteltiin prosessi ohjeiden tarkempaan läpikäyntiin. Katselmoinnissa käytiin läpi olemassa olevia ohjeita ja käytössä olevia palveluita, jolle ohjeita tarvitaan. Katselmoinnissa sovittiin myös erikseen palvelut, joiden ohjeita ei päivitetä osana opinnäytetyötä. Tarkempi ohjeiden läpikäynti suoritettiin osana opinnäytetyötä.

## 4.2 Ohjeiden läpikäynti

Ohjeiden läpikäyntiin hyödynnettiin Valtorin puhepalveluiden tietämuskokoelmaa.

Tietämuskokoelma on kooste kaikista Valtorin puhepalveluiden tietämyksistä asiantuntijoille.

Koosteen on tarkoitus helpottaa asiantuntijaa tarjoamaan sopiva ohje asiakkaalle tarpeeseen nähden (Kuva 7.). Osa tiedoista on turvallisuusluokan takia peitettyjä.

Kuva 7 Valtorin Puhepalveluiden tietämyskooste

**Valtori** Valtorin TOP-järjestelmä

Etusivu / Puhepalvelu Puhe

### Puhepalvelut: Kokoelma tietämyksistä

KB0026127  
★★★★★ 135 näyttöä

Tähän tietämykseen on kerätty Puhepalveluiden kb-artikkelit niin asiantuntijoille kuin käyttäjille.

Asiantuntijoille:

[Redacted content]

Käyttäjille:

- Puhepalvelut asiakastietämys
- Puhepalvelut - ohjeita ja usein kysytyjä kysymyksiä puheratkaisusta
- Elisa OC -pikakuvaakkeen teko työpöydälle
- Ring Puhelunvälityksen soitonsiirtojen ohje
- Elisa Ring käyttäjätietojen hallinta puhelunvälittäjäoikeuksilla
- Elisa Desk -sovelluksen häiriöilmoitukset
- Liittymien siirrot - matkapuhelinnumeron siirto eri tilanteissa
- SIM-kortti - Aktiivisen kortin vaihto uuteen
- Elisa Ring - ACD-sarjan ja vastausryhmän yleiset erot
- Elisa Ring -ryhmäpuhelun perustaminen
- Asiakaspalvelukeskusratkaisut (Teleopti) ohje asiakkaille
- Wifi-puhelut
- Asiakaspalvelusarjan väliaikainen sulkeminen
- Puhelut eivät yhdisty - mobiililaitteen estolistalla yhdistävä numero
- Matkapuhelinliittymän PUK-koodi
- Puhelinliittymien soitonsiirto
- Elisa Ring viestit ja puheluhistoria
- Mobiilidata- ja M2M-liittymät
- Asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen
- Elisa Ring mobiiliapplikaation ohje
- Tavoitettavissa-palvelu
- Elisa Ring - Soittavan numeron muuttaminen tai salaaminen
- 4G (VoLTE)-puhelut
- Puhelun yhdistäminen Elisa Ringillä
- Elisa Ring Puhelunvälityksen soitonsiirtojen ohje
- Estolistan käyttö puhelimessa
- Asiakaspalvelukeskusratkaisut (Elisa OC) ohje asiakkaille
- Elisa Ring asiakaspalvelijan lisääminen ACD-sarjaan asiakaspalvelupäällikkö oikeuksilla
- PIN-koodi kyselyn poistaminen SIM-kortilta
- Asiakaspalvelusarjan väliaikainen sulkeminen
- Elisa Efax -faksipalvelun käyttöohje
- Mobiilivarmenne
- Elisa Ring ACD-sarjan raportointi sarjan pääkäyttäjäoikeuksilla

Ohjeiden läpikäynnin yhteydessä havaittiin, että noin puolet ohjeista ei ollut enää ajan tasalla ja vaati päivitystä. Kaiken kaikkiaan TOP-tietämyksiä oli puhepalveluilla kolmenkymmentäyksi. Viisitoista tietämystä päivitettiin, kymmenen oli edelleen ajan tasalla, ja viisi jätettiin käsittelemättä. Kuvassa 8. näkyy läpikäyty ohjeistus. Koosteen perusteella

ohjeet lajiteltiin ajantasaisiin, päivitettäviin ja käsittelemättömiin. Projektin ulkopuolelle jätettävät ohjeet olivat Elisa Orange Contact-, Elisa Desk- ja Teleopti-palveluiden ohjeet.

## Kuva 8 Ohjeistusten läpikäynti

### Ajantasalla

- [Puhepalvelut asiakastietämys](#)
- [Puhepalvelut - ohjeita ja usein kysytyjä kysymyksiä puheratkaisusta](#)
- [Liittymien siirrot - matkapuhelinnumeron siirto eri tilanteissa](#)
- [Matkapuhelinliittymän PUK-koodi](#)
- [Mobiilidata- ja M2M-liittymät](#)
- [Elisa Ring mobiiliapplikaation ohje](#)
- [4G \(VoLTE\)-puhelut](#)
- [Estolistan käyttö puhelimessa](#)
- [Elisa Efax -faksipalvelun käyttöohje](#)
- [Mobiilivarmenne](#)

### Päivitettävä

- [Ring Puhelunvälityksen soitonsiirtojen ohje](#)
- [Elisa Ring käyttäjätietojen hallinta puhelunvälittäjäoikeuksilla](#)
- [SIM-kortti - Aktiivisen kortin vaihto uuteen](#)
- [Elisa Ring - ACD-sarjan ja vastausryhmän yleiset erot](#)
- [Elisa Ring -ryhmäpuhelun perustaminen](#)
- [Wifi-puhelut](#)
- [Asiakaspalvelusarjan väliaikainen sulkeminen](#)
- [Puhelut eivät yhdisty - mobiililaitteen estolistalla yhdistävä numero](#)
- [Elisa Ring viestit ja puheluhistoria](#)
- [Asiakaspalvelusarjaan \(ACD\) kirjautuminen](#)
- [Tavoitettavissa-palvelu](#)
- [Elisa Ring - Soittavan numeron muuttaminen tai salaaminen](#)
- [Puhelun yhdistäminen Elisa Ringillä](#)
- [Elisa Ring asiakaspalvelijan lisääminen ACD-sarjaan asiakaspalvelupäällikkö oikeuksilla](#)
- [PIN-koodi kyselyn poistaminen SIM-kortilta](#)
- [Elisa Ring ACD-sarjan raportointi sarjan pääkäyttäjäoikeuksilla](#)

### Ei käsitellä

- [Elisa OC -pikakuvakkeen teko työpöydälle](#)
- [Elisa Desk -sovelluksen häiriöilmoitukset](#)
- [Asiakaspalvelukeskusratkaisut \(Teleopti\) ohje asiakkaille](#)
- [Puhelinliittymien soitonsiirto](#)
- [Asiakaspalvelukeskusratkaisut \(Elisa OC\) ohje asiakkaille](#)

Vanhentuneita ohjeita oli etenkin Elisa Ring -palveluun liittyvissä ohjeissa. Elisa Ring -palvelun käyttöliittymä oli viimeisimmässä versiopäivityksessä 3.3.1 muuttunut, eivätkä versiolle 3.1.2 luodut ohjeet olleet enää ajan tasalla.

Valtorin puhepalveluiden tarjoamat ohjeistukset ovat pääosin ladattavissa PDF-asiakirjamuodossa. Myös joitain ohjeita löytyy suoraan TOP-palveluportaaliin upotettuna.

### 4.3 Ohjeiden suunnittelu

Valtorin puhepalvelut toivoivat, että ohjeistuksien ulkoasua yhtenäistettäisiin. Valtorin asiakirjapohjat ovat Microsoft Wordin asiakirjapohjia, mitkä ovat käytössä muissakin Valtorin asiakirjoissa. Ohjeet ovat tarkoitus luoda ja säilyttää Word –tiedostoina, jotta ohjeiden päivittäminen olisi tulevaisuudessa helppoa. Asiakkaille jaettavat ohjeet muunnetaan PDF-tiedostoiksi.

Ohjeiden tulee palvella kaiken tasoisia käyttäjiä, tarjoten selkeitä ja helposti ymmärrettäviä ohjeita niin aloittelijoille kuin edistyneille käyttäjille. Kuvankaappauksia pyritään hyödyntämään pelkän tekstin sijaan, jotta ohjeiden lukeminen olisi mielekkäämpää ja helpompaa seurata.

### 4.4 Ohjeiden päivitys

Valtorin puhepalveluiden ohjeiden tarkastuksessa todettiin, että 15 ohjetta tarvitsi päivitystä. Päivityksen pääasiallinen syy oli varmistaa, että ohjeiden sisältö vastaa tarjottuja palveluita. Lisäksi tärkeänä tavoitteena oli yhtenäistää ohjeiden ulkoasu ja esitystapa, jotta ne antaisivat luotettavamman kuvan Valtorin puhepalveluista ja olisivat helpommin ymmärrettäviä.

Ohjeet päivitettiin aiemmin laaditun suunnitelman mukaisesti hyödyntäen Valtorin käytössä olevia Microsoft Word -asiakirjapohjia. Asiakirjapohjiin tehtiin muutamia muokkauksia ulkoasun selkeyttämiseksi. Alkuperäiset ohjeet olivat Word-, PDF- tai PowerPoint-tiedostoja. Julkaisua varten ohjeet muunnettiin Word-tiedostoista PDF-muotoon Adobe Acrobat -sovelluksella.

Kuvassa 9. on vanhentunut asiakasohje Elisa Ring (ACD) asiakaspalvelusarjaan kirjautumisesta. Ohje on sisällöltään vanhentunut, sillä ohjeella kuvankaappauksessa esitettävä käyttöliittymä ei ole enää käytössä. Myös ohjeen otsikko on harhaan johtava. Kyseessä ei ole varsinaisesti Elisa Ring ACD- sarjan käyttöohje, vaan kuinka sarjaan kirjaututaan sarjan asiakaspalvelijana. Jos kyseessä olisi käyttöohje, tulisi ohjeen kuvata palvelua ja sen ominaisuuksia tarkemmin. Myös ulkoasultaan ohje ei ollut muiden Valtorin puhepalveluiden ohjeiden kanssa yhtenäinen. Ohje oli myöskin Word- eikä PDF-muodossa.

Kuva 9 Esimerkki vanhentuneesta Elisa Ring ACD-sarjaan kirjautumishjeesta

### ACD-sarjan käyttöohje

1. Kirjautu Elisa Ringiin osoitteessa: <https://ring.mob2.elisa.fi/login/#/>
2. Klikkaa Elisa Ringissä "Ryhvät"-painiketta
3. Kirjautu sarjaan liukukytimen avulla. Liukukytimen hohtaessa sinisenä olet kirjautuneena sarjaan ja punainen palkki "Asiakaspalvelija kirjautunut ulos" katoaa.



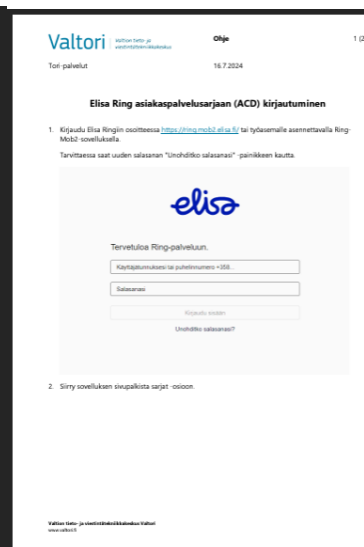
4. Nyt vastaanotat puheluita sarjasta. Kun menet tauolle, klikkaa tauko-painiketta. Palatessasi tauolta, klikkaa peruuta-tauko ja olet jälleen sarjassa vastaanottamassa puheluita.
5. Työpäivän päätteeksi kirjautu ulos sarjasta liukukytimen avulla

Kuvissa 10.-12. on esimerkit päivitetystä ACD-sarjaan kirjautumisen ohjeista. Ohjeita luotiin yhden sijaan kolme kappaletta, yksi jokaiselle kirjautumisvaihtoehdolle. Tällä haluttiin selkeyttää ohjeita ja tehdä niistä helpommin ymmärrettäviä käyttäjän näkökulmasta. Ohjeet ovat ulkoasultaan yhtenäiset, ja ohjeiden sisältö on ajan tasalla tarjottavien palveluiden kanssa. Ohjeissa on myös lisättyä päivämäärä-vastaamaan ohjeen sisältöä. Päivämäärän on tarkoitus viestittää ohjeen käyttäjälle sen ajantasaisuudesta, sekä muistuttaa ohjeen vastuuhenkilöä, onko ohje vielä tulevaisuudessakin ajan tasalla. Ohjeet ovat PDF-tiedostoina.

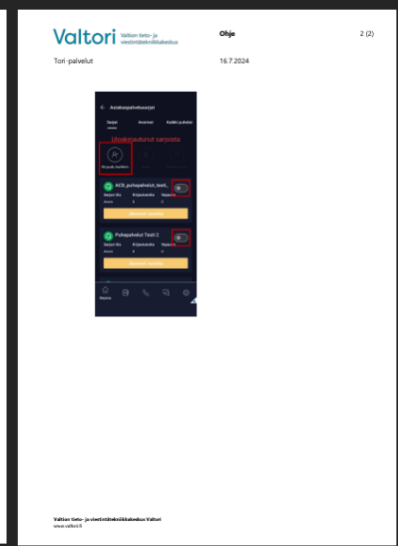
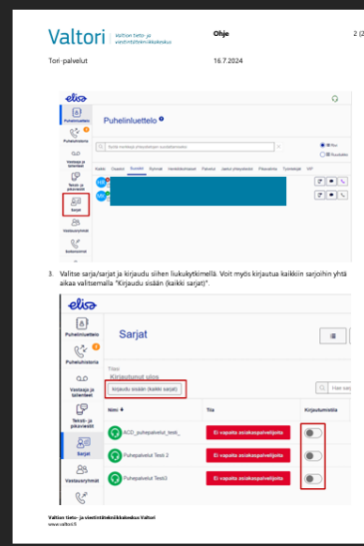
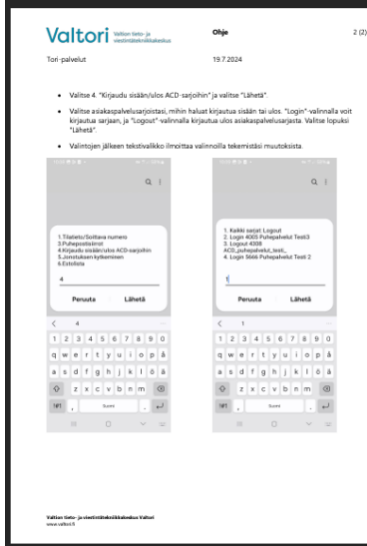
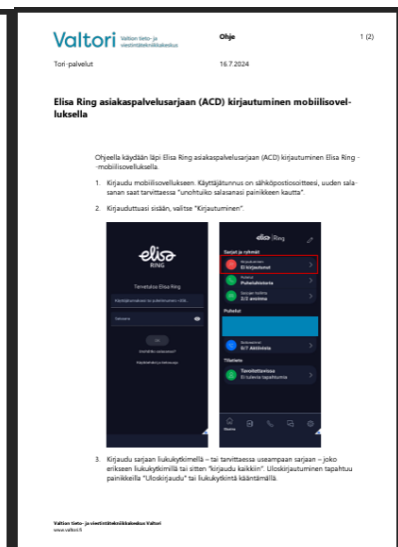
Kuva 10 Päivitetty ohje 1



Kuva 11 Päivitetty ohje 2.



Kuva 12 Päivitetty ohje 3.



## 5 Kyselytutkimus päivitetystä ohjeista

Asiakaskyselyllä voidaan arvioida palvelun laatua. Opinnäytetyössä toteutettiin kyselytutkimus, kun päivitetty ohjeet julkaistiin asiakkaille. Tavoitteena oli kartoittaa tietoa, miten asiakkaat kokevat ohjeet, ja millaisia parannuksia niihin voitaisiin tehdä.

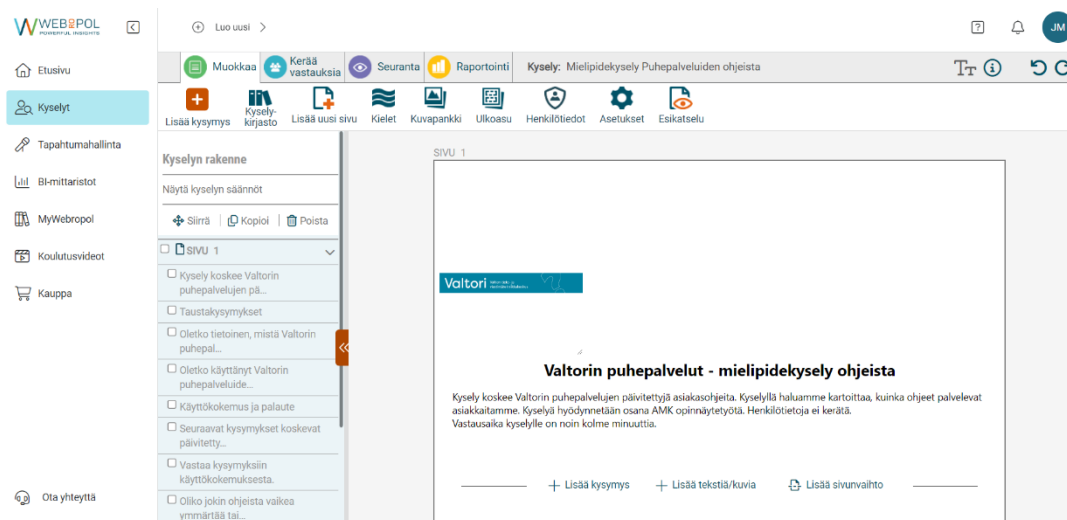
Kyselytutkimuksen tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista kyselytutkimusta. Laadullisella kyselytutkimuksella on ominaista antaa vastaajalle mahdollisuus ilmaista itseään vapaasti. Laadullisessa kyselytutkimuksessa keskitytään usein vastaajien mielipiteisiin, ja koitetaan saada syvällisempää ja yksityiskohtaisempaa tutkimustietoa (Laurea Showcase 2023).

Laadullinen tutkimus soveltuu pääasiassa kuvailemaan kyselyn kohteen tilaa, mutta ei tarjoa suoria johtopäätöksiä. Tutkimusmenetelmää voitaisiin käyttää esimerkiksi ravintolan palautekyselyssä, jonka avulla pyritään kartoittamaan ravintolan heikkouksia. Tutkimusmenetelmää voitaisiin käyttää myös koulutusohjelman arvioinnissa, kun halutaan arvioida koulutusohjelman tuloksellisuutta ja oppimiskokemuksia.

## 5.1 Webropol-kyselytyökalu

Webropol on kotimainen yritys, joka toimii nykyisin kansainvälisilläkin markkinoilla. Yritys tarjoaa erilaisia raportointi- ja kyselytyökaluja jo 20 vuoden kokemuksella (Webropol 2024). Kyselytutkimus Valtorin puhepalveluiden asiakasryhmälle toteutettiin Webropolin kyselytyökalun avulla, sekä tulosten analysointiin hyödynnettiin Webropolin analysointityökalua. Webropolin käyttöliittymä oli selkeä, ja palvelun perustoiminnot pystyi omaksumaan ilman laajaa perehtymistä (kuva 13.). Oikeudet Webropol työkaluun saatiin Valtorilta.

Kuva 13 Webropol-sovelluksen käyttöliittymä



## 5.2 Mielipidekysely ohjeista

Mielipidekyselyn toteutuksella Valtorin puhepalveluiden ohjeista halutaan paremmin ymmärtää Valtorin puhepalveluiden asiakkaiden yleistä mielipidettä ohjeista ja niihin liittyvistä palveluista. Mielipidekysely oli kuvainnollisesti jaettu neljään osaan. Ensimmäisessä osuudessa esiteltiin kyselyn aihe ja kerrottiin, että se toteutetaan osana ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Samassa yhteydessä painotettiin, että kyselyssä

noudatetaan GDPR-asetuksia, eikä vastaajilta kerätä henkilötietoja. Toisessa osuudessa esitettiin taustakysymyksiä, joiden avulla pyrittiin selvittämään, kuinka moni vastaajista on tietoinen kyselyn aiheena olevista ohjeista ja onko heillä aiempaa kokemusta niiden käytöstä. Kolmannessa osuudessa keskityttiin tarkentaviin kysymyksiin ohjeiden käyttökokemuksista. Kysymyksissä käytettiin viisiportaista asteikkoa, jossa vastausvaihtoehdot olivat: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä. Tämän avulla pyrittiin arvioimaan vastaajien kokemuksia ja näkemyksiä suuntaa antavasti (kuva 14.).

Neljännessä osuudessa vastaajille tarjottiin mahdollisuus antaa palautetta vapaamuotoisesti avoimilla vastauskentillä (kuva 15.). Näillä kysymyksillä pyrittiin saamaan syvällisempiä näkemyksiä ja ehdotuksia. Ensimmäisellä kysymyksellä, "Oliko jokin ohje erityisen hyödyllinen tai löysitkö puutteita?", haluttiin kartoittaa erityisen hyviä asioita ohjeissa, sekä ongelmakohtia ohjeiden selkeydessä ja ymmärrettävyydessä. Lisäksi kysymyksellä pyrittiin saamaan kehitysehdotuksia ja ideoita ohjeiden parantamiseksi vastaajien tarpeisiin sopivaksi. Toisella kysymyksellä, "Kaipaisitko jotain tiettyä ohjetta? Sana on vapaa!" haluttiin tarjota vastaajille mahdollisuus toivoa jotakin tiettyä ohjetta, sekä kartoittaa nykyisten ohjeiden tilaa. Kolmannella kysymyksellä, "Vapaa palaute puhpalvelulle", haluttiin tarjota vastaajille mahdollisuus antaa yleistä palautetta Valtorin puhpalveluista. Tämä avoin vastauskenttä oli suunniteltu keräämään palautetta, mikä ei välttämättä sopisi aiempien kysymysten yhteyteen. Tavoitteena oli myös varmistaa, että muut vapaan vastauksen kentät keskittyivät tarkemmin kyseisiin annettuihin kysymyksiin, eikä niihin tulisi yleistä palautetta puhpalveluista.

Kuva 14 Webropolilla toteutettu mielipidekysely, osa 1.



## Valtorin puhepalvelut - kysely ohjeista

Kysely koskee Valtorin puhepalvelujen päivitettyjä asiakasohjeita. Kyselyllä haluamme kartoittaa, kuinka ohjeet palvelevat asiakkaitamme. Kyselyä hyödynnetään osana AMK opinnäytetyötä. Henkilötietoja ei kerätä. Vastausaika kyselylle on noin kolme minuuttia.

### Taustakysymykset

#### 1. Oletko tietoinen, mistä Valtorin tarjoamat ohjeet löytyvät?

Kyllä  En

#### 2. Oletko käyttänyt Valtorin puhepalveluiden ohjeita esim. Elisa Ring palveluun tai liittymän käyttöönottoon?

Kyllä  En

### Käyttökokemus ja palaute

Seuraavat kysymykset koskevat päivitettyjä puhepalvelujen ohjeita. Linkin ohjeisiin löydät alkuperäisestä kyselyn kutsusta.

#### 3. Vastaa kysymyksiin käyttökokemuksesta.

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	En osaa sanoa	Melko samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Ohjeet ovat helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden yleinen rakenne ja asettelu olivat selkeät	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytetyt termit ja kieli olivat ymmärrettävää	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Vaiheittaiset ohjeet olivat helppoja seurata	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Kuvankaappaukset auttoivat ymmärtämään ohjeita paremmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeet ovat auttaneet minua ratkaisemaan ongelmani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PDF-tiedostot soveltuvat ohjeisiin hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 15 Webropolilla toteutettu mielipidekysely, osa 2.

**4. Oliko jokin ohje erityisen hyödyllinen tai löysitkö puutteita?**

**5. Kaipaisitko jotain tiettyä ohjetta? Sana on vapaa!**

**6. Vapaa palaute puhepalveluille**

Lähetä

### 5.3 Mielipidekyselyn tulokset

Mielipidekysely jaettiin Valtorin puhepalveluiden valikoidulle asiakasryhmälle.

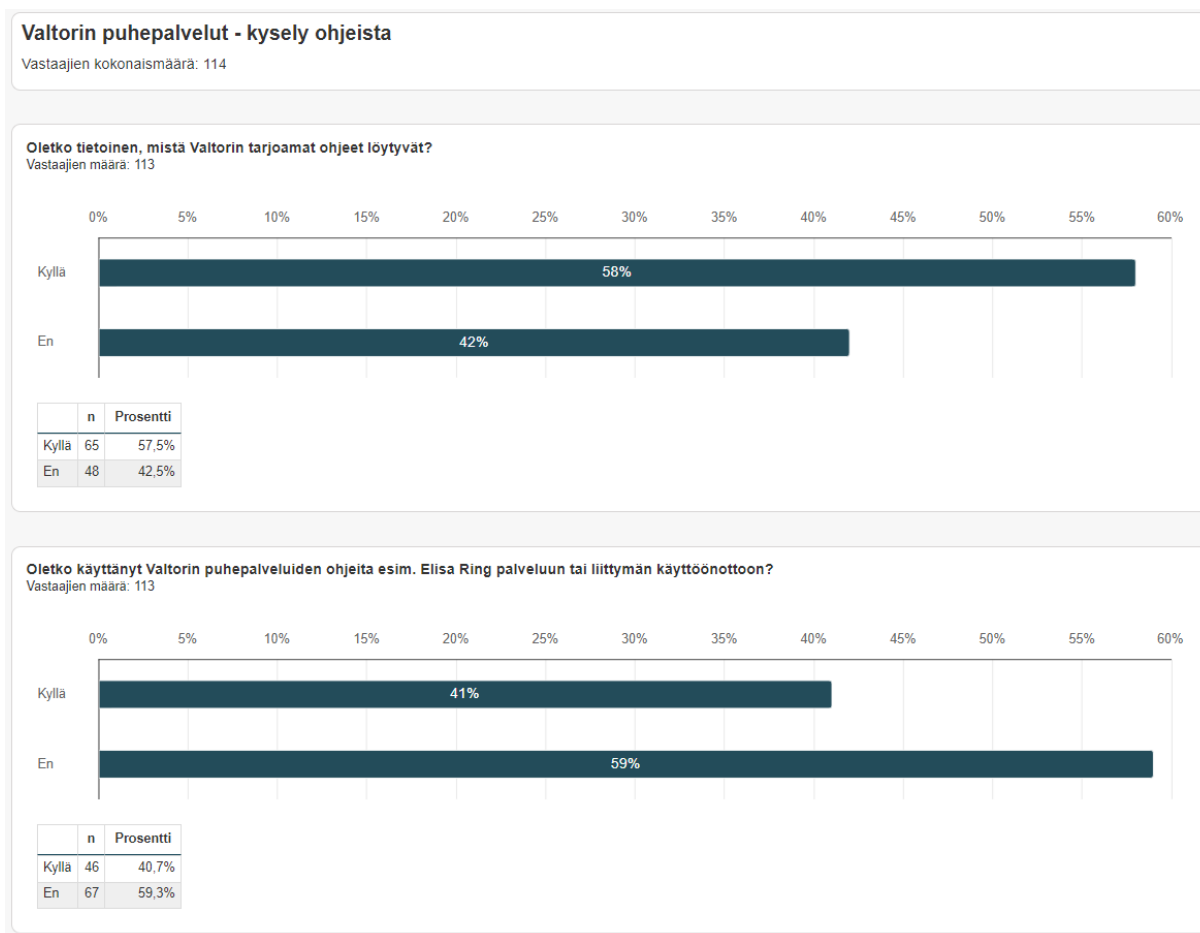
Asiakasryhmäksi valittiin valtion oikeusaputoimistot. Näihin kuuluvat valtion oikeusavun, edunvalvonnan ja talous- ja velkaneuvonnan työntekijät. Nämä asiakkaat valittiin kyselyyn,

koska he ovat aktiivisia Elisa Ringin käyttäjiä. Kysely lähetettiin noin tuhannelle käyttäjälle, joista kyselyn oli avannut 244 käyttäjää. Kyselyyn vastanneita oli 114.

### **5.3.1 Mieliidekysely, taustakysymykset**

Mieliidekyselyn taustakysymyksissä haluttiin selvittää, ovatko asiakkaat tietoisia Valtorin puhepalveluiden tarjoamista ohjeista ja ovatko he hyödyntäneet niitä. Vastanneista 57,5 prosenttia tiesi, mistä Valtorin tarjoamat ohjeet löytyvät, kun taas 42,5 prosenttia ei ollut tietoisia niiden sijainnista (kuva 16.). Ottaen huomioon, että vastanneista asiakkaista on Valtorilta ostamia palveluita useita muitakin, olisi tässä parannettavaa. Valtorin palveluiden kaikki tarjoamat ohjeet ovat Valtorin TOP-portaalin ohje osiossa. Toisessa taustakysymyksessä kartoitettiin, ovatko vastanneet käyttäneet Valtorin puhepalveluiden ohjeita. Niistä vastanneista, jotka tiesivät ohjeiden sijainnin, suurin osa oli myös hyödyntänyt Valtorin puhepalveluiden ohjeita, mikä on positiivista.

## Kuva 16 Mielopidekyselyn taustakysymykset

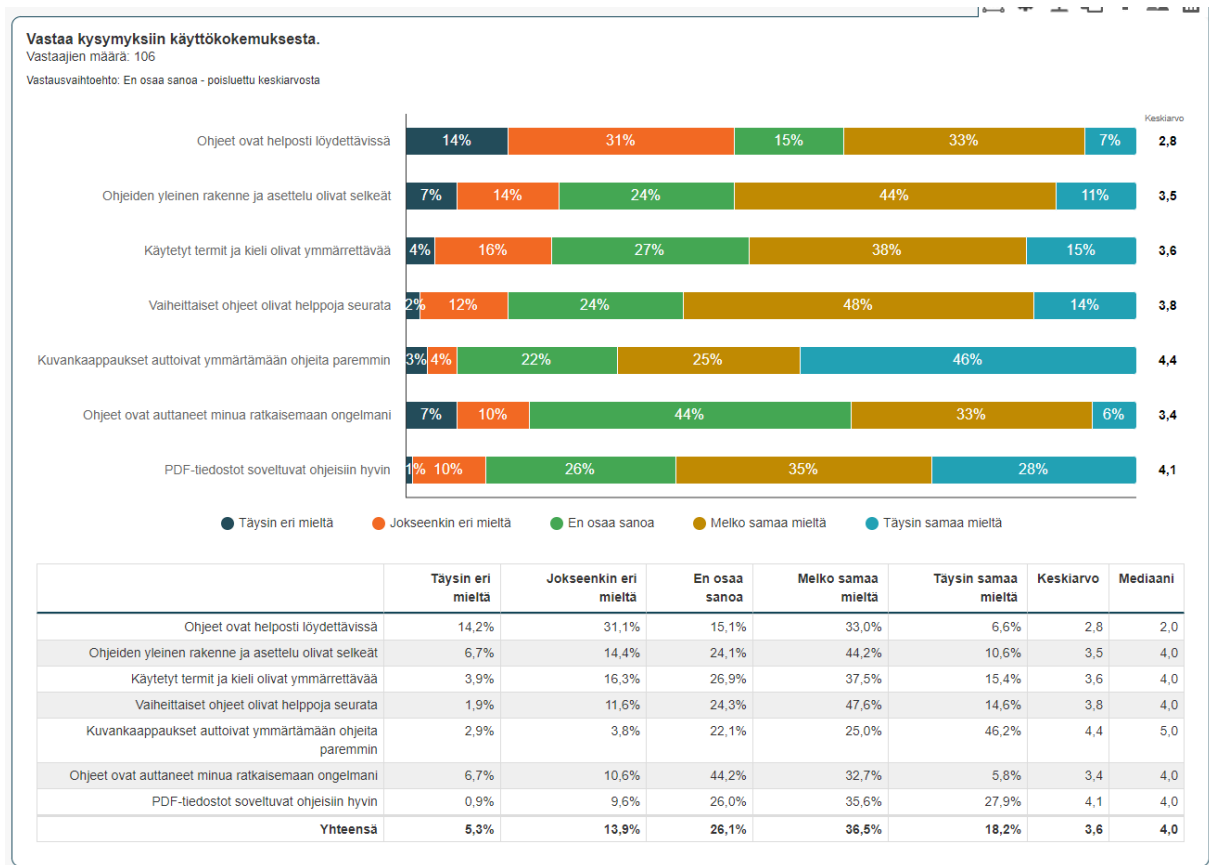


### 5.3.2 Mielopidekysely, ohjeiden käyttökokemus

Ohjeiden käyttökokemusta mitattiin viisikohtaisella matriisitaulukolla (kuva 17.). Painoarvot tilastoille on jaettu niin, että "täysin eri mieltä" oli yksi piste, "jokseenkin eri mieltä" oli kaksi pistettä, "melko samaa mieltä" neljä pistettä, ja "täysin samaa mieltä" viisi pistettä. Vaihtoehdon "en osaa sanoa" vastaukset ovat poisluettu tuloksien keskiarvosta.

Ohjeiden käyttökokemukseen liittyvissä kysymyksissä oli tulokset pääosin positiivisia. Ohjeisiin liittyvien kysymysten keskiarvot alimmillaan 3,5 ja korkeimmillaan 4,4. Etenkin ohjeissa havainnollistavat kuvankaappaukset auttoivat käyttäjiä ymmärtämään ohjeita paremmin. Heikoimmat pisteet tulivat kohdassa "ohjeet ovat helposti löydettävissä". Tämä tulos vahvisti edelleen asiakkaan näkemystä Valtorin TOP-portaalin ohjeosiosta, kuten jo ensimmäisissä taustakysymyksissä oli todettu. Valtorin TOP-portaalin ohjepankki on kyselyn tuloksien perusteella asiakkaalle haastava käyttää.

Kuva 17 Mieliidekyselyn vastaukset käyttökokemuksesta



### 5.3.3 Mieliidekysely, avoimet kysymykset

Mieliidekyselyn kolme viimeistä kohtaa olivat avoimia kysymyksiä (kuvat 18.-20.), jotka oli jaettu kolmeen osioon. Ensimmäiseen avoimeen kysymykseen saatiin 21 tekstivastausta, toiseen 14 vastausta ja kolmanteen 19 vastausta. Avoimissa kysymyksissä vastauksia saatiin useasta aiheesta. Vastauksissa nousi etenkin esiin ohjeiden sijainti ja järjestäminen. Kysymyksiin vastanneet toivoivat etenkin selkeämpää tiedotusta siitä, mistä ohjeet löytyvät, ja esittivät toiveen, että ohjeet järjestettäisiin aiheittain. Esimerkkeinä mainittiin muun muassa Elisa Ring -käyttäjäohjeet, liittymäohjeet sekä sarjan pääkäyttäjän ohjeet.

Puhepalveluista annetussa vapaassa palautteessa tuotiin esiin, että Elisa Ring -palvelussa oli ollut liikaa häiriöitä, erityisesti kesällä pakotetun järjestelmäpäivityksen jälkeen. Tämä ongelma on sittemmin korjattu, mutta käyttäjät toivoivat parempaa tiedottamista palvelun häiriöistä ja muutoksista. Lisäksi esitettiin toive etänä suoritettaville Elisa Ring aiheisille

koulutuksille. Vastaukset, joista löydettiin yhteneväisyyksiä muiden vastausten kanssa, on ympyröity punaisella.

Ensimmäisessä avoimessa vastauskentässä kysyttiin: ”Oliko jokin ohje erityisen hyödyllinen tai löysitkö puutteita?” (Kuva 18). Vastauksissa nousi etenkin kehityskohteita ohjeiden tarjontaan liittyen. Vastauksissa korostui, että asiakkaat eivät olleet tietoisia siitä, mistä ohjeet löytyvät, tai että Valtorin puhepalvelut niitä tarjoavat. Lisäksi asiakkaat kokivat haasteita tarvittavien ohjeiden löytämisessä ohjepankista, koska kaikki ohjeet ovat saman ”Puhepalvelut Puhe” -osion alla ilman tarkempaa kansiorakennetta.

Kuva 18 Mieliopidekyselyn vapaat tekstikentät, osa 1.

Oliko jokin ohje erityisen hyödyllinen tai löysitkö puutteita?  
Vastaajien määrä: 23  
Vastauksia yhteensä 23, joista 23 näkyvillä. Näytä vain 10 vastausta tai lue kaikki avoimet vastaukset Word tai PDF-dokumentissa

Vastaukset

- 
- En ole tietoinen ko. ohjeista
- Jos et tiedä tarkalleen oikeaa termiä mille haet ohjetta, niin ohjeen löytäminen on hankalaa.
- Ohjeet olisi hyvä jaotella siten, että pääkäyttäjien ohjeet olisivat erillään tavallisen käyttäjän ohjeista. Helpottaisi ohjeiden löytämistä.
- Pääkäyttäjän oikeuksista, sekä eri raporteista tulisi saada lisää tietoa. Mitä oikeuksilla pystyy tekemään.
- kokellemalla ja etsimällä löytyi tarvittavat ominaisuudet helposti ilman ohjeita.
- Ohje olisi varmaan ollut hyvä, mutta tarvetta ei ollut.
- Ohjeen otsikkona oleva ”Puhepalvelu Puhe” ei kerro, mistä asiassa on kyse. Kun sain sähköpostin tästä kyselystä, en ymmärtänyt, mistä asiasta on kyse enkä tiennyt, että tällaisia ohjeita on Valtorilla. Ohjeen nimessä voisi olla edes sana ”puhelin” tai ”puhelu” tai Elisa Ring tms., jotta tyhmy virkamieskin ymmärtäisi, mistä on kyse. Ohjeet sinänsä ovat sisällöltään hyviä ja tarpeellisia
- Jos ei tiedä, että Puhepalvelu Puheen kautta löytyy Ring, niin sieltä ei sitä ensimmäiseksi osaa etsiä.
- Kommentti liittyen kysymyksiin ”Ohjeet ovat helposti löydettävissä” ja ”PDF-tiedostot soveltuvat ohjeisiin hyvin” - Käyttäjystävällisintä olisi, että ohjeet ovat saatavilla suoraan käytetyssä palvelussa, eli Elisa Ring työpöytä- ja mobiilisovelluksissa.
- Ohjeiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä loppukäyttäjälle.
- en löytänyt ohjetta
- Puhelun siirtäminen.
- En tiedä onko ohjeet järjestetty jollain tavalla, en ainakaan itse osaisi noista lähteä etsimään jos olisi jokin ongelma puhelimen kanssa.
- 
- Käytän Ringiä, mutta ohjeita en ole löytänyt. Käytän paljon aikaa siihen, että saan esim. oman viestin näkyviin (esim. puhelu saa yhdistää aina).
- Mielestäni Valtorin pitäisi tiedottaa enemmän mistä ohjeet löytyvät. Välillä ohjeen nimi ei löydy millään.
- Ongelma on se, että ne pitää joka kerta etsiä uudestaan.
- Ohjeita voisi jotenkin tiivistää, jos mahdollista.
- No hankaluuksia ei ole siinä, että puhelinlaite ei etene ohjeiden järjestyksessä eli itse ohje on hyvä, mutta järjestys kun vaihtelee niin siitä aiheutuu hämmennystä.
- Kyllä selkokielen koulutus vaikka Teamsilla olisi parempi. Meillä on erilaisia käyttäjiä. Emmekä edes tiedä, mitä käyttöoikeuksia meillä on. Tällä hetkellä emme osaa laittaa nauhoitetta päälle, asiaa tutkitaan.
- Puute siinä, että asiasta ei ole tiedotettu. En ole tiennyt, että ohjeita on olemassa. Koulutuksissa on ollut käyttöön liittyviä ohjeita ja niistä on pitänyt asia oppia ja tehdä omat muistiinpanot ja muistisäännöt. Työkaverit ovat opettaneet toisiaan ja siten olemme ottaneet asian haltuun. Tamakin työ on tehty kiittävästi, kun olemme auttaneet toisiamme.
- Sekava lista erilaisia ohjeita. Kaikista termeistä ei varmuutta, koskevatko ns. tavallista käyttäjää. Jotkut ohjeista vuodelta 2018, ovatko vielä ajankohtaisia?
- Puhelimen asennuksessa ei ollut tarjolla tuoretta ohjetta, ts. sellaista, että olisi ollut sama kuin uudessa puhelimesta. Valtorin ohjeilla pääsi kärryille kuitenkin, vaikka joutui itse sumpilmaan osan.

Toisessa avoimessa vastauskentässä (kuva 19) pyydettiin vastaajilta kehitysehdotuksia liittyen siihen, olisiko jollekin tietylle ohjeelle tarvetta. Osittain samat teemat kuin ensimmäisessä vastauskentässä toistuivat myös näissä vastauksissa. Uutta ohjetta toivottiin puhelimen tekstiviestipalveluihin liittyen. Vastaajat ehdottivat lisäksi Elisa Ringin yleisohjetta. Vastaus jätti kuitenkin kysymyksiä, mitä yleisohjeella tarkoitetaan. Jos yleisohjeen ajatuksena on, että sopiva ohje löytyisi helpommin, ohjeiden lajittelu aihealueisiin voisi olla tähänkin ratkaisu.

Kuva 19 Mielpidekyselyn vapaat tekstikentät, osa 2.

Kaipaisitko jotain tiettyä ohjetta? Sana on vapaa!  
Vastaajien määrä: 16

Vastauksia yhteensä 16, joista 16 näkyvillä. Näytä vain 10 vastausta tai lue kaikki avoimet vastaukset Word tai PDF -dokumentissa

Vastaukset
-
Kaipaisin tiedotetta siitä, missä po. ohjeet ovat löydettävissä ja luettavissa.
Yksinkertaisesti selkeää listaus ohjeista esim mitkä liittyvät puhelinluetteloon, vastaajaan, sarjaan, soitonsiirtoon, olisi selkeämpi. Eli sisällysluettelo ohjeille
Yliä
Elisa Ringistä voisi olla oma ohje "Ohjeet aiheittain" eikä tuon Puheen kautta.
Kyselyssä annetun linkin kautta löysin tavalliselle käyttäjälle vain pari ohjetta. Osa ohjeista oli pääkäyttäjille suunnattuja. Elisa Ringissä on useita toimintoja, joihin olisi hyvä olla ohjeita peruskäyttäjille, esim. valmiit ehdotukset eri tiluisin poissaoloihin sopivista tlla- ja soitonsiirtovalinnoista. Myös arkiseen peruskäyttöön olisi hyvä olla selkeitä lyhyitä ohjeita, monesti huomaa, että joku ei ole tehnyt sopivia valintoja esim. lounaspoissaolonsa ajaksi, jolloin puhelut eivät siirry kuten pitäisi. Moni luulee, että pelkästään oman tilatiedon muutos riittäisi puhelujen siirtoonkin ja puhelinsarjasta poistumiseen.  Puhelujen siirtotoimintoihin liittyen tarvittaisiin lisäohjeita. Onko esim. mahdollista meritä toissijainen siirto jos henkilö, jolle puhelut siirtyvät on myös poikkeuksellisesti poissa vai jäävätkö puhelut siihen.
Ihan rehellisesti rautalankamalli on paras vaikka se asiantuntijoista tuntuukin turhauttavalta. Käyttäjät ovat kuitenkin osa "vanhoja mummoja" jotka eivät ole mitään tekniikan taitajia.
Saapuneet tekstiviestit, miten ne saa näkyviin
Olen joskus kuullut palvelusta, mutta en varsinaisesti tiedä, mitä se sisältää.
yleisohje koko ringiin
Ring-koulutuksissa ei löytynyt ratkaisua, että Ringin linjan saisi päivittäin avattua klo 10-11, mikä asiakaspalvelu aika päivittäin vaihtelee edunvalvontatoimistoissa, mutta tärkeä ominaisuus
Kun Ringiin tulee iso muutos kuten nyt kesällä ei ohjeita ollut niin missään. Eikä niistä ilmoitettu kun ne oli saatu tehtyä. Tai jos ilmoitettiin en minä ainakaan huomannut kesäloman jälkeen asiaa.
En kaippaa. Elisaring toimii välillä ihan onnettomasti. Puheluita katkeaa jne.
En ole kaivannut. Aina on ohjeet löytäneet kun niitä on tarvittu.
Joko koulutus tai selkeä pdf- jossa koottu kaikki, ei yksittäisiä ohjeita yhteen asiaan. Mitä ovat roolit (pääkäyttäjä, asiakkuuspaällikkö..?) Miten luetaan puheluhistoriaa, miksi sarjapuheluissa näkyy omia puheluita ym.
-

"Vapaa palaute puhepalveluille" -osiossa (kuva 20) saatiin rakentavaa palautetta Elisa Ring - palvelussa ilmenneistä häiriöistä, ja tiedottamisen puutteesta. Lisäksi palautetta saatiin useista Elisa Ringin toiminnallisuuksista. Palautteet käsittelivät aiheita, kuten puhelun siirto, käyttäjän tilatieto sekä Elisa Ringin uusi käyttöliittymä.

Avoimet kysymykset osoittautuivat tärkeäksi osaksi mielpidekyselyä. Vastausten perusteella kävi selväksi, että ohjeportaalin rakenteeseen tulisi tehdä muutoksia, jotta käyttäjät löytävät tarvitsemansa ohjeet helpommin. Lisäksi asiakasviestintää Puhepalveluista tulisi kehittää, ja häiriötilanteista viestimistä parantaa.

## Kuva 20 Mieliidekyselyn vapaat tekstikentät, osa 3.

Vapaa palaute puhepalveluille  
Vastaajien määrä: 20  
Vastauksia yhteensä 20, joista 20 näkyvillä. Näytä vain 10 vastausta tai lue kaikki avoimet vastaukset Word tai PDF -dokumentissa

Vastaukset
Ring on usein ns. virhettömässä tai ei toimi miten pitäisi
yhteyden ja erehdyksen kautta opeteltu, ohjeitten käyttö on jäänyt vähäiseksi käyttöönoton jälkeen
Kaikki lauseet, jotka sisältävät eri versioita ilmauksesta 'tämä tietämys', saavat aikaan todella kielteisen reaktion ohjeiden kirjoittajan kielenkäyttöä kohtaan. Kuka sanoo oikeasti, että 'tämän tietämyksen ohjeistetaan, kuinka...'
Puhelujen siirtäminen vaikutti tehtävän hankalimman kautta, jos pitää tunnin sisällä siirtää kymmeniä puheluita ei silloin haeta jokaista henkilöä erikseen. Silloin sinulla on henkilöt puhelintietojen suositseissa jolloin voin myös tarkastaa että onko henkilö vapaana ennen siirtoa.
Tilietoihin liittyen voisi olla parempia vaihtoehtoja, jotka muuttaisi myös automaattisesti sen, onko kirjauteensa johonkin puhelinsarjaan ja kääntyykö omat puhelut eteenpäin esim. toimiston puhelinsarjaan.
Ohjeet ja käyttö tuntuu selkeältä, mutta Ringin kanssa tuntuu olevan haasteita eniten toimivuudessa
Sijaisla minulla ei ole. Mutta käytän ElisaRing-sovellusta puhelintietämyksessä. TOP-palveluportaalista näyttää löytyvän puhepalveluiden ohjeet (tämän kyselyn yhteydessä näkyy tieto siitä).
Sovellus on kohtuullisen yksinkertainen, joten tarvetta erillisen ohjeen käyttämiseen ei itselläni ole - tähän mennessä - ollut.
En ollut tätä ennen kuullut koko termiä Puhepalvelu. Että varmaan voisi tiedottaa enemmän että tällainen ohjesivu on olemassa.
Välillä toimii ja välillä ei.
voisiko ohje-valikossa ihan mainita sanan Ring, en itse etsisi Puhepalvelu Puhe- ja jos etsii Ringillä, niin valitsee jonkun heti, eikä anna listausta kaikista saatavilla olevista ohjeista, kuten ohjevalikon kautta mentäessä.
Nyt varsinkin harmittaa tuo kesäinen moka päivityksessä. Ihan varmasti se huomattiin todella nopeasti mutta tiedottaminen käyttäjille oli tasan nolla. Mielestäni etupainotteinen tiedottaminen on hyvä. Ei niin, että tehkää palveluyrityntä niin saadaan paljon samasta asiasta ja voidaan näyttää kuinka se häiritsee työntekoa.
Valtorille tiedottaminen kunniaan.
Katkeavat puhelut ovat työn hoitamisen kannalta kurjia.
Hei, Ring toimii käsittämättömän huonosti, jatkuvasti! Kun on soittoaika klo 9-11, Ring avautuu miten sattuu, yleisimmin 9:07. Ring ilmoittaa myös, että henkilö ei ole paikalla, vaikka onkin ja verkossa. Poissaolomerkintä on myös käsittämättömän epäloogiset. Esim. pitää laittaa Kiireinen-merkintä, jotta puhelu yhdistyy sijastavalle sihteerille, kun on itse lomalla 3vkoa. Loogisuutta, toimivuutta kaivataan kovasti!!!
Häiriöitä ollut aika paljon kuluvan vuoden aikana
Käytän ringiä ainoastaan kun kirjaudun sisään ja kun kirjaudun ulos + lounaalle menot. En muuta. Ja tietenkin voin sieltä katsoa onko jollain työkaverilla puhelu menossa sekä montako meitä on ringissä sillä hetkellä.
Uusi Ring on sekava (esim juuri puheluhistoria vaikeaselkoinen). Tulee näkyviin vastaamaton puhelu, vaikka se on ringin puhelu, ei oma. Herättänyt mieltä esim tietosuojasta, muut käyttäjät näkevät toisten puheluita ja niiden kestoja.
Jäin miettimään onko kaikki ohjeet ajantasaisi, kun vanhimmat ovat vuodelta 2018.
En ollut tietoinen puhepalvelun ohjeista. Tutustuin nopeasti ohjeisiin ja vaikuttivat hyvin sekavalta kokonaisuudelta, josta en välttämättä löydä tarvitsemani tietoa kovinkaan nopeasti.

## 6 Johtopäätökset ja pohdinta

Mieliidekyselyyn osallistuneelle asiakasorganisaation Valtori-työryhmälle pidettiin katselmus opinnäytetyöstä ja mieliidekyselyn tuloksista (Liite 2). Asiakas oli tyytyväinen sekä opinnäytetyöhön että mieliidekyselyn toteutukseen. Mieliidekyselyn tulokset toimitettiin asiakkaalle heidän toiveidensa mukaisesti, jotta he voivat tarkastella tuloksia syvällisemmin.

Opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa päivitetty ohjeet saivat pääosin positiivista palautetta. Asiakaskyselyn perusteella asiakkaat kokivat erityisen hyödylliseksi PDF-muotoon laaditut ohjeet sekä ohjeissa laajasti käytetyt kuvankaappaukset, jotka helpottivat ohjeiden seuraamista. Tulosten perusteella kuitenkin havaittiin myös kehittämiskohteita. Noin kaksi viidennestä asiakkaista ei tiennyt, mistä ohjeet löytyvät tai että Valtorin puhepalvelut ylipäätään tarjoaa ohjeita palveluilleen. Tulosten pohjalta ohjeiden saatavuutta on tarkoitus parantaa. Saatavuuden parantamiseksi asiakasorganisaation ja Valtorin sisäisten sidosryhmien kanssa on käynnistetty prosessi, jonka tavoitteena on lisätä ohjeiden näkyvyyttä, tuoda ne lähemmäksi asiakasta ja lisätä tietoisuutta siitä, mistä ohjeet ovat saatavilla.

Opinnäytetyön mielipidekyselyn perusteella keskeiseksi haasteeksi nousi se, kuinka ohjeet voidaan tuottaa asiakkaille siten, että ne tavoittavat paremmin niitä tarvitsevat loppukäyttäjät. Yksi suurimmista haasteista oli asiakkaiden tietämättömyys ohjeiden olemassaolosta. Tämän vuoksi ohjeiden näkyvyyttä ja viestintää asiakkaille tulisi tehostaa. Yhtenä keinona voitaisiin hyödyntää esimerkiksi asiakastiedotusta uutiskirjeiden muodossa sekä rohkaista asiakasorganisaatioita luomaan suorat linkit ohjeisiin omiin intranet-järjestelmiinsä, joihin Valtorilla ei ole pääsyä. Usein asiakasorganisaation oma intranet on ensimmäinen paikka, josta loppukäyttäjät hakevat tietoa ongelmatilanteissa.

Toisena haasteena ilmeni Valtorin ohjeportaalin tekniset rajoitteet. Opinnäytetyön tuottamisen aikana ohjeportaali ei sisältänyt kansiorakenteita ohjeryhmien alle, mikä tekee oikean ohjeen etsimisestä haastavaa loppukäyttäjille, erityisesti silloin, kun saman ohjeryhmän alla on runsaasti ohjeita. Ongelma liittyy kuitenkin enemmänkin portaaliin kuin itse tuotettuihin ohjeisiin. Koska ohjeportaali ei kuulu Valtorin puhepalveluiden vastuualueeseen, asiaa edistetään yrityksessä sisäisesti, jotta oikean ohjeen löytäminen helpottuisi.

Opinnäytetyöprosessissa aiheeseen syvällisempi perehtyminen saa ajattelemaan myös erilaisia näkökulmia, miten toimintatapoja voisi kehittää ja kuinka ohjeita voisi jatkojalostaa. Opinnäytetyöprosessin aikana käsitellyt ohjeet olivat kaikki työasemalla käytettäviä, eikä muiden laitteiden käyttöä ollut huomioitu. Käyttäjän näkökulmasta olisi kuitenkin hyödyllistä, jos ohjeita voisi lukea myös ilman työasemaa, etenkin tilanteissa, joissa ohjeet koskevat mobiililaitteilla suoritettavia toimenpiteitä. Tämä herättää kysymyksen mobiililaitteille skaalautuvien ohjeiden tarpeesta. Haasteeksi nousee kuitenkin se, että mobiilioptimoitujen ohjeiden tuottaminen vaatisi lisäresursseja, mikä saattaisi olla haastavaa nykyisten resurssien puitteissa.

Asiakkaat toivat myös esille tarpeen tarjota ohjeita useammalla kielellä, erityisesti ruotsiksi ja englanniksi suomen lisäksi. Aiemmin ohjeiden kääntämistä ei ole otettu huomioon, mutta osa tärkeimmistä ohjeista lähetettiin käännettäväksi ainakin englannin kielelle. Nämä ovat tarkoitus julkaista niiden valmistuttua. Muidenkin ohjeiden kääntämiseen tekoälyn hyödyntäminen käännösprosessissa voisi olla mahdollisuus, joka keventäisi resurssitarpeita ja nopeuttaisi käännösten tuottamista. Jatkossa olisi tärkeää pohtia, voisiko tekoälyavusteinen kääntäminen olla tehokas tapa palvella monikielistä käyttäjäkuntaa ja samalla vähentää manuaalisen työn määrää.

## 7 Yhteenveto

Opinnäytetyössä haettiin vastauksia seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

- Millä tasolla asiakasohjeistusten ajantasaisuus on projektin alussa?
- Millaisia kehitysehdotuksia asiakkaat antavat ohjeiden parantamiseksi?
- Miten asiakkaat kokevat päivitetty ohjeistukset?

Kaikkiin tutkimuskysymyksiin onnistuttiin vastaamaan, ja vastauksia hyödynnettiin palvelun kehittämiseksi opinnäytetyöprosessin aikana. Ohjeiden ajantasaisuuden selvittäminen projektin alussa tarjosi selkeän pohjan, jolle rakennettiin suunnitelma ottaen huomioon tärkeimmät kehityskohteet. Ohjeiden päivittämisen jälkeen asiakkaiden kehitysehdotukset ja heidän kokemansa asiakaskokemus täydensivät ajatusta, millaisia ohjeiden tulisi olla, ja antoi mallia, kuinka ohjeita ja etenkin niiden saatavuutta voitaisiin parantaa. Opinnäytetyön ja mielipidekyselyn tulosten esittely asiakasorganisaatiolle koettiin hyödylliseksi, ja se johti konkreettisiin toimenpiteisiin ohjeiden saatavuuden parantamiseksi heidän intranet-ympäristössään.

Ohjeiden tuottaminen kyseiselle palvelulle on ollut minulle ennestään tuttua, mutta koen opinnäytetyöprosessista olleen minulle hyödyllinen. Erityisesti kielellinen ilmaisu, asiakkaiden tarpeiden miettiminen, asiakaspalautteen käsittely ja tekniset taidot ovat parantuneet prosessin aikana. Tämä on vahvistanut osaamistani ja auttanut minua tuottamaan entistä selkeämpiä ja asiakaslähtöisempiä ohjeita.

Opinnäytetyöprosessi oli minulle mielenkiintoinen ja erittäin opettavainen kokemus. Työelämään siirryttyäni olen huomannut, että laajempi tutkimustyö on jäänyt vähäisemmäksi, sillä palvelujen ylläpito ja uusien palveluiden käyttöönotto ovat päivittäisessä työssäni keskeisimmässä roolissa. IT-alalla asioiden nopea muuttuminen tarkoittaa usein sitä, ettei aikaa jää syvälliselle perehtymiselle tai pitkäaikaiselle tutkimukselle. Opinnäytetyön aikana kuitenkin huomasin, kuinka tärkeää on pysähtyä tarkastelemaan asioita tutkimuksellisesta näkökulmasta ja erityisesti paneutua asiakkaiden tarpeisiin ja kokemuksiin. Tämä syvällisempi pohdinta tuo usein merkittävää lisäarvoa palvelun kehittämiseen.

## Lähteet

- Aluehallintovirasto. (2024). *Yleistä saatavuudesta*  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/yleista-saavutettavuudesta/>
- Aluehallintovirasto. (2024). *Digipalvelulain vaatimukset*  
<https://www.saavutettavuusvaatimukset.fi/digipalvelulain-vaatimukset/>
- Finlex. (15. maaliskuu 2019). *Laki digitaalisen palvelujen tarjoamisesta*  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Finlex. (12. syyskuu 2024). *Kuluttajansuojalaki 8 luku 12 §*  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1978/19780038#L8P12>
- Hansel. (2024). *Kilpailutuspalvelut*  
<https://www.hansel.fi/kilpailutuspalvelut/>
- Internet Archive. (2024). *About the Internet Archive*  
<https://archive.org/about/>
- Jyväskylän yliopisto. (2024). *Tosi maailma käytettäväksi ja saavutettavaksi*  
<https://appro.mit.jyu.fi/essikurssi/dfa/t2/>
- Kallinen, T. &. (2021). *Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja*. Tampere:  
 Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
- Kielitoimiston ohjepankki. (2024). *Ohjeita ohjeiden tekijöille*  
<https://kielitoimistonohjepankki.fi/vk/sopiva-savy-toimivat-ohjeet-ja-kysymykset/ohjeita-ohjeiden-tekijoille/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (2024). *Toimivimmat markkinat - tietoisemmat kuluttajat*  
<https://www.kkv.fi/tietoa-virastosta/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. (2024). *Käyttöohjeiden vaatimukset*  
<https://www.kkv.fi/kuluttaja-asiat/tavaroiden-ja-palveluiden-virheet/kayttoohjeet/>
- Kotimaisten kielten keskus. (27. tammikuu 2016). *Ohjeita asiakkaille - tilannetajua ja lukijan huomioimista*  
[https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit\\_artikkelit\\_ja\\_esitelmat/hyvaa\\_virkakielta/hyvaa\\_virka\\_kielta\\_2016/ohjeita\\_asiakkaille\\_-\\_tilannetajua\\_ja\\_lukijan\\_huomioimista.19937.news](https://www.kotus.fi/nyt/kolumnit_artikkelit_ja_esitelmat/hyvaa_virkakielta/hyvaa_virka_kielta_2016/ohjeita_asiakkaille_-_tilannetajua_ja_lukijan_huomioimista.19937.news)
- Laurea Showcase. (24. toukokuu 2023). *Miten toteuttaa kyselytutkimus AMK opinnäytetyössä?*  
<https://showcase.laurea.fi/opiskelijabloqit/opinnaytetyot/2023/miten-toteuttaa-kyselytutkimus-amk-opinnaytetyossa/>
- Markkinaoikeus. (2024). *Vireillä olevat hankinta-asiat*  
<https://www.markkinaoikeus.fi/fi/index/vireillaolevathankinta-asiat.html>
- Nordea. (2024). *Strategiamme*  
<https://www.nordea.com/fi/tietoa-meista/strategiamme>

- Puusa, A. (2020). *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Gaudeamus.
- Telia. (2024). *Mikä on PUK-koodi ja mistä saan sen?*  
<https://www.telia.fi/asiakastuki/liittymat/puk-koodit>
- Työterveyslaitos. (1. kesäkuu 2021). *Millainen on hyvä ohje? Kahdeksan vinkkiä ohjeiden tekemiseen työpaikalla*  
<https://www.ttl.fi/tyopiste/millainen-on-hyva-ohje-kahdeksan-vinkkia-ohjeiden-tekemiseen-tyopaikalla>
- Valtion tieto- ja viestintätekniikkavirasto Valtori. (2024). *Tietoa Valtorista, Sujuva ja turvallinen arki ICT-palveluiden ja -työvälineiden kanssa*  
<https://valtori.fi/tietoa-valtorista>
- Valtion tieto- ja viestintätekniikkavirasto Valtori. (2024). *Organisaatio ja ohjaus, Lakisääteinen toimintamme perustuu asiakastarpeisiin*  
<https://valtori.fi/organisaatio-ja-ohjaus>
- Vero. (2012). *Pääomatulot, Aiheeseen liittyviä ohjeita*  
[https://web.archive.org/web/20120119123402/http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat\\_veroohjeet/Kansainvaliset\\_tilanteet/Paaomatulot](https://web.archive.org/web/20120119123402/http://www.vero.fi/fi-FI/Syventavat_veroohjeet/Kansainvaliset_tilanteet/Paaomatulot)
- Vero. (4. kesäkuu 2021). *Verohallinnon sähköisten palveluiden saavutettavuus*  
<https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/tietoa-s%C3%A4hk%C3%B6isest%C3%A4-asioinnista/saavutettavuus/>
- Vero. (2024). *Mikä on vuokratuloa?*  
<https://vero.fi/henkiloasiakkaat/omaisuus/vuokratulot/mika-on-vuokratuloa/>
- Tolvanen, K. (2. syyskuu 2019). *Teknisen dokumentoinnin peruskäsitteet*  
<https://dox.fi/teknisen-dokumentoinnin-peruskasitteet/>
- Webropol. (2024). *Webropol – paljon enemmän kuin kysely- ja raportointisovellus*  
<https://webropol.fi/webropol-konserni/>

**Liite 1: Aineistonhallintasuunnitelma**

Opinnäytetyössä käsitelty aineisto on TL IV tasolla turvaluokiteltua. Kaikki kerätty ja luotu aineistot tallennetaan valtion sisäiselle verkkolevyille. Opinnäytetyössä toteutetaan mielipidekysely Valtorin puhepalveluiden asiakkaille. Kysely luodaan Webropol- työkalun avulla, ja tulokset säilötään Webropol palvelussa. Kyselyyn vastaaminen on anonymia, eikä kyselyssä kerätä henkilötietoja. Opinnäytetyön aineiston ja tutkimustulokset omistavat opinnäytetyön tehnyt opiskelija.

Opinnäytetyölle ei tarvittu erillistä tutkimuslupaa. Tutkimusaineisto ei jatko käytetä. Opiskelija säilyttää kerättyä aineistoa vuodenajan opinnäytetyön hyväksymispäivästä. Tämän jälkeen aineisto käsitellään vaaditulla tavalla.

**Liite 2: Webropol-tuloksien esitysmateriaali asiakasorganisaatiolle**

**Valtori** Valtion tieto- ja  
viestintätekniikkakeskus

**Valtori puhepalvelut -  
Asiakasohjeiden päivittäminen**

Opinnäytetyö, HAMK, v. 2024  
Juho Mäkinen

Valtori

## Opinnäytetyöstä ja sen tekijästä

- Kohta kahdeksan vuotta Valtorilla suoraan koulun penkiltä
  - Viisi vuotta Valtorin puhepalveluissa
  - Järjestelmäasiantuntija
- Aiheen näkökulma
- Asiakasryhmä valinta tutkinnalliseen osuuteen

Valtori

## Puhepalveluiden asiakasohjeet

- TOP-palveluportaalin "ohjeet" osiossa
- Ohjeita päässyt vanhentumaan
- Yhtenäiset ohjeet puuttuvat, prosessin selkeyttäminen
- Ohjeita noin 30 kpl, joista 17 päivitettiin. Kaikkien ohjeiden ulkoasua tarkasteltiin ja muokattiin



Valtori

# Vanhentuneet ohjeet

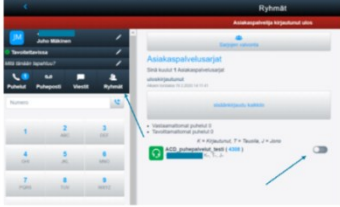
Eivät enää ajantasalla

Ei prosessia tai mallia ohjeille

Kieliasu, fontit, ymmärrettävyys

## ACD-sarjan käyttöohje

1. Kirjautu Elisa Ringin osoitteessa <https://ring.mobi.elisa.fi/login/>
2. Klikkaa Elisa Ringissä "ryhmiä" -painiketta
3. Kirjautu sarjan kirjautumisen avulle. Luokituksen hoidossa sinun on oltava kirjautuneena sarjaan ja painikkeen paikka "Asiakaspalvelusarjaan kirjautunut ulos" kätää



4. Nyt voidaan ottaa puhelusta sarjasta. Kun menet laulolle, klikkaa laulu painiketta. Päätessasi laulun, klikkaa perusta laulu ja olet jätteen sarjasta vastavastattavana puhelusta.
5. Työpäivän päätteeksi kirjautu ulos sarjasta kirjautumisen avulla

## Valtori

### ACD-sarjan käyttöohje

1. Kirjautuminen Ringistä (tulosta tai ladattava ohjeistusta)
1. Käynnistä Elisa Ringin sovellus: <https://ring.mobi.elisa.fi/login/>
2. Klikkaa Elisa Ringissä "ryhmiä" -painiketta
3. Kirjautu sarjan kirjautumisen avulle. Luokituksen hoidossa sinun on oltava kirjautuneena sarjaan ja painikkeen paikka "Asiakaspalvelusarjaan kirjautunut ulos" kätää
4. Kirjautuminen puhelusta sarjasta: Kun menet laulolle, klikkaa laulu painiketta. Päätessasi laulun, klikkaa perusta laulu ja olet jätteen sarjasta vastavastattavana puhelusta.
5. Työpäivän päätteeksi kirjautu ulos sarjasta kirjautumisen avulla

### Kirjautuminen mobiilivälittelystä

1. Valitse kelta "Kirjautuminen"
2. Kirjautu sarjan kirjautumisen - tai kirjautumisen avulla. Kirjautuminen puhelusta sarjasta: Kun menet laulolle, klikkaa laulu painiketta. Päätessasi laulun, klikkaa perusta laulu ja olet jätteen sarjasta vastavastattavana puhelusta.
3. Kirjautuminen puhelusta sarjasta: Kun menet laulolle, klikkaa laulu painiketta. Päätessasi laulun, klikkaa perusta laulu ja olet jätteen sarjasta vastavastattavana puhelusta.

## Elisa Ring puhelinvuottelun perustaminen

Ohje ohjeistaa sitä koskevan perustamisen on Elisa Ring sovelluksen puhelusta kirjautuneena. Mikäli puhelusta ei ole kirjautuneena, puhelusta voit kutsua TSP-palvelusivustolta -> vastapuhelu -> Puhelin ja laulu -> Puheluvuottelun (Asiakaspalvelusarjasta, esittämällä tai muu palvelusivustolta)

1. Kirjautu Elisa Ringin osoitteesta <https://ring.mobi.elisa.fi/login/>
2. Kirjautuminen on valittavana "Terveystieteiden ja terveys" valitsemalla kirjautumistilasta.
3. Kirjautuminen puhelusta: Klikkaa oikeassa yläkulmassa "Puhelin ja laulu" -painiketta "Asiakaspalvelusarjasta". Mikäli kyseinen valittavana puuttuu sivusta, Elisa Ring sovellusta ei ole kirjautuneena.
4. Valitse puhelusta "Puheluvuottelun perustaminen". Klikkaa "Käytä mallia" ja kirjoita laulun alkuperäinen laulu ja laulun jätteen klikkaa oikealla puolella "Bis, laulu"



5. Laulu: Kirjautu puhelusta, kun kirjautu "Terveystieteiden ja terveys" valitsemalla kirjautumistilasta.
6. Mikäli kellyt kellyt on kirjautuneena Elisa Ringin, voi hän myös kutsua sovellusta puheluvuottelun alustamiseksi sivusta.
7. Klikkaa painiketta kun kirjautu puhelusta

Valtion tieto- ja viestintävirasto Valtori  
www.valtore.fi

Valtori

# Päivitetyt ohjeet

Kolme ohjetta

Valtori Palveluportaali TOP

Asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen

Koti > Ohjeet > Puheluvuottelun > Asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen

Asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen

# K8001950 | 23.07.2024 10:56:08 | Puheluvuottelun

Tässä viestikentässä löydät ohjeet, kuinka kirjautua asiakaspalvelusarjaan (ACD) Elisa Ringissä. Ohjeet ovat yllätyksellisesti kaikilla Ringin alustoilla: selaimenversiossa, asennetussa käyttöliittymässä, mobiilivälittelyssä, ja mobiililaitteen tekstipohjaisen valikon kautta. Ohjeet ovat liitetään alla.

Asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen tai uloskirjautuminen tekstipohjaisen valikon kautta.pdf  
Elisa Ring asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen mobiilivälittelyssä.pdf  
Elisa Ring asiakaspalvelusarjaan (ACD) kirjautuminen.pdf

Anna kommentteja artikkelista

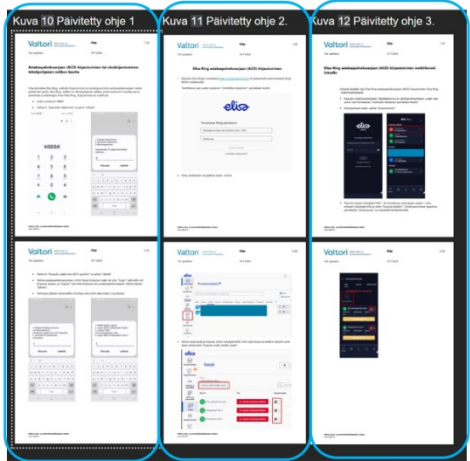
Arvioi tämä artikkeli

☆☆☆☆

100%

Ohjeita samassa luokassa

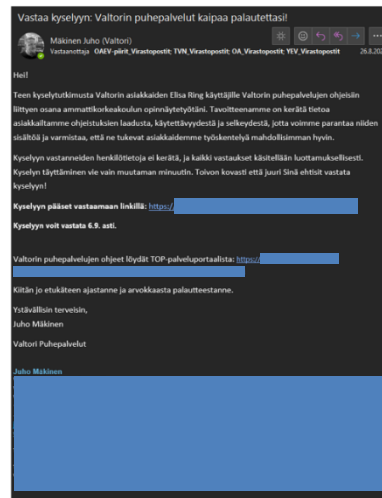
- 02.09.2023 | Elisa Eliax -Asiakaspalvelusarjan käyttöohje
- 06.02.2024 | Elisa Ring ACD-sarjan raporttien sarjan päivitysohjeistusta
- 22.11.2023 | Elisa Ring asiakaspalvelusarjan (ACD) sarjan pääkäyttäjän ohjeistusta
- 14.12.2023 | Puhelun yhdistäminen Elisa Ringistä
- 01.02.2023 | Elisa Ring - Soittavien numeron muuttaminen tai säilyttäminen
- 09.05.2022 | Terveystieteiden palvelu
- 16.08.2022 | Puhelusta Elisa-yhdistys - mobiililaitteen estämisellä yhdistävä numero
- 05.09.2022 | Asiakaspalvelusarjan välittämisen säilyttäminen sarjan pääkäyttäjänä
- 28.05.2022 | WIF-puhelut
- 07.12.2020 | Elisa Ring -yhtymäpuhelin perustaminen



Valtori

## Webropol mielipidekysely

- Mielipidekysely päivitetystä ohjeista
  - OAEV- ja TVN- piirien käyttäjille
  - Ei kerätä henkilötietoja
  - Vastanneita 113 henkilöä
  - Käyttäjät tavoitettiin virastoposteilla:
    - OAEV-piirit\_Virastopostit
    - TVN\_Virastopostit
    - OA\_Virastopostit
    - YEV\_Virastopostit



Valtori

## Webropol mielipidekysely

- Mielipidekysely päivitetystä ohjeista
  - OAEV- ja TVN- piirien käyttäjille
  - Ei kerätä henkilötietoja
  - Vastanneita 113 henkilöä
  - Käyttäjät tavoitettiin virastoposteilla:
    - OAEV-piirit\_Virastopostit
    - TVN\_Virastopostit
    - OA\_Virastopostit
    - YEV\_Virastopostit

**Valtori** Valtorin tieto- ja viestintäkeskus

**Valtorin puhepalvelut - kysely ohjeista**

Kysely koskee Valtorin puhepalvelujen päivitettyjä ohjeita. Kyselyä koskemaan kerätään vain palautteita asiakkaistamme. Kyselyä hyödynnetään osana AASK-ohjelmajärjestelmän kehitystyötä. Vastauksia kyselyyn ei näy kolme minuuttia.

**Tauotus**

1. Oletko töissä, mistä Valtorin tarjoamat ohjeet löytyvät?

Kyllä  Ei

2. Oletko käyttänyt Valtorin puhepalveluiden ohjeita esim. Elisa Ring palvelun tai liittymän käyttöönotossa?

Kyllä  Ei

**Käyttökokemus ja palaute**

Seuraavaksi kysymykset koskevat päivitettyjä puhepalvelujen ohjeita. Lue ohjeita huolellisesti kyselyn tulosta.

3. Vastaa kysymyksiin käyttökokemuksista.

	Työsti eri muoto	Jokseenkin eri muoto	En osaa sanoa	Samaa samaa muoto	Työsti samaa muoto
Ohjeet ovat helposti löydettävissä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeiden rakenne on selkeä ja asetettu oikein	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytetty termi ja kieli olivat ymmärrettäviä	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Välittömästi ohjeet olivat helposti saatavissa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Käytännönläpisy ohjeet auttoivat ymmärtämään ohjeita paremmin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ohjeet ovat auttaneet minua ratkaisemaan ongelmiani	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
PDF-dokumentit soveltuvat ohjeisiin hyvin	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Oliko jokin ohje erityisen hyödyllinen tai löysitkö puutteita?

5. Kaipaisitko jotain tiettyä ohjetta? Sana on vapaa!

6. Vapaa palaute puhepalveluille

Lähetä

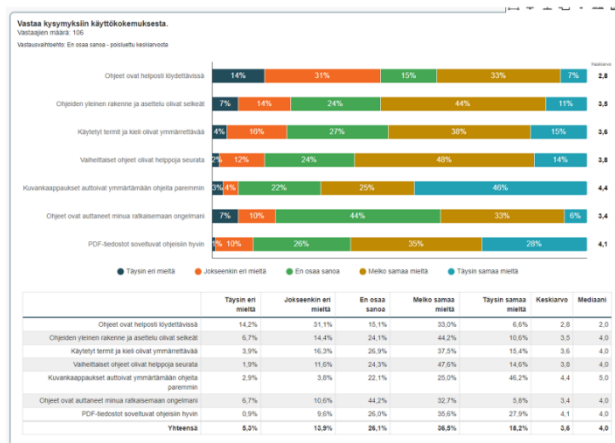
## Taustakysymykset



- Kaikki käyttäjät eivät löydä ohjeita
  - Kuinka voisimme parantaa saatavuutta?

Valtori

## Käyttökokemus ja palaute



- Täysin eri mieltä (1 p.), Täysin samaa mieltä (5 p.)
- En osaa sanoa poisluetettu vastauksissa
- Nostoja:
  - Ohjeiden löydettävyys

+

Kuvankaappaukset ja PDF-tiedostot

Valtori

## Vapaat vastaukset 1/3

- Ohjeiden saatavuus
  - Ei ollut tietoinen ohjeista
  - TOP-portaalin ohje osion kankeus (kansiorakenteet)
- Tiedotuksen parantaminen
- Skype/Teams-koulutukset
- Häiriöt etenkin viime päivityksessä

Oliko jokin ohje erityisen hyödyllinen tai löysikö puutteita?	
Vastauksen määrä: 23	
Vastauksia yhteensä 23, josta 23 näkyvillä. Näytä vain 10 vastausta tai kaikki avoimet vastaukset Word tai PDF-dokumentissa	
Vastaukset	
-	
En ole tietoinen ko. ohjeista	
Jos ei tulla tarvetta ohjeeseen tervettä mieltä haetaan ohjeita, ellei ohjeen löytäminen on hankalaa.	
Ohjeet olisi hyvä jossain osiossa, että pääkäyttäjien ohjeet olisivat erillisessä kansiossa ohjeista. Helpottaisi ohjeiden löytämistä.	
Pääkäyttäjien ohjeista, sekä eri raportteista tulisi saada lisää tietoa. Mitä ohjeita pitäisi ylläpitää.	
Kokemuksella ja esimerkiksi löytyi tarvittavat ohjeet ilman ohjeita.	
Ohje olisi varmaan ollut hyvä, mutta tarvetta ei ollut.	
Ohjeen osittain oleva "Puheluohje Puh" ei kerro, mistä asiasta on kyse. Kun saatiin sähköpostin tiedot kyselyistä, on ymmärrettävä, mistä asiasta on kyse eikä tiettyä, että tällaisia ohjeita on Valtorilla. Ohjeen nimessä voisi olla sana "puhelin" tai "puhelin" tai Elisa Ring line. Jotta joku ei väkisin jättäisi ymmärtää, mistä on kyse. Ohjeet olisivat olisivat olleet hyviä ja tarpeellisia.	
Jos ei tiedä, että Puheluohje Puhon kautta löytyy Ring, niin siltä ei sitä ensimmäiseksi osaa etsiä.	
Kommentti liittyen kysymyksiin "Ohjeet ovat helpot löydettävissä" ja "PDF-dokumentit soveltuivat ohjeisiin hyvin". Käytännössä ohjeita oli, että ohjeet ovat saatavilla suoraan käytetyssä palvelussa, eli Elisa Ring työpöytä- ja mobiiliversioneissa.	
Ohjeiden tulee olla selkeitä ja ymmärrettäviä käyttäjille.	
En löytänyt ohjeita	
Puhelin siirtämisen	
En tiedä onko ohjeet järjestetty jollain tavalla, en ainakaan itse osaisi noista löstää etsimään jos olisi jollain ongelmia puhelimen kanssa	
-	
Käytin Ringiä, mutta ohjeita en ole löytänyt. Käytin palvelun aikaa siihen, että saan esitt. omien asioiden näkyviin (esim. puhelu saa yhdistää ähvi).	
Mielestäni Valtori pitäisi tiedottaa enemmän mistä ohjeet löytyvät. Väittä ohjeita ei löydy mistään.	
Ongelma on se, että ne pitää joku kerta etsiä uudelleen.	
Ohjeita voisi jättääkin sivuun, jos mahdollista.	
No hankaluuksia pillerä lyhyt silin, että puhelinlaite ei etene ohjeiden järjestämisessä eli itse ohje on hyvä, mutta järjestys kun vaihtelee niin silta aiheuttaa hämmennystä.	
Kyllä sähköpostien koulutus vaikka "tammilla" olisi parempi. Meillä on erilaisia käyttäjiä. Ennenkä edes tiedä, mitä käyttöohjeita meillä on. Tällä hetkellä ammattilaiset osaa lukea nauhoitettua päältä, mistä lähtien.	
Puole silin, että asiasta ei ole tiedotettu. En ole tietoinen, että ohjeita on olemassa. Koulutuksissa on ollut käytössä liittyviä ohjeita ja niistä on pitänyt asia oppia ja tehdä omat muistiopikat ja muistiainnot. Työvälineet ovat opettaneet toisensa ja sitten olemme itseään hakunne. Tämän tyyli on tehty mielestäni, kun olemme auttaneet toisiamme.	
Selvästi itse ohjeita ohjeita. Kaikista tervettä ei muuttu, koskettavaksi on "tallennettu" käyttäjiä. Jotkut ohjeita viedään 2018, osittain vielä ajantasalla.	
Puhelimen asennuksessa ei ollut tarjolla tuoretta ohjeita, se, selvitä, että olisi ollut sama kuin suoraan puhelimesta. Valtori ohjeita pitäisi käydä kukaan, vaikka joku itse suunnitella osan.	

Valtori

## Vapaat vastaukset 2/3

- Ohjeiden saatavuus
  - Ei ollut tietoinen ohjeista
  - TOP-portaalin ohje osion kankeus (kansiorakenteet)
- Tiedotuksen parantaminen
- Skype/Teams-koulutukset
- Häiriöt etenkin viime päivityksessä

Kaipaaisiko jokin tiettyä ohjetta? Sana on vapaa!	
Vastauksen määrä: 16	
Vastauksia yhteensä 16, josta 16 näkyvillä. Näytä vain 10 vastausta tai kaikki avoimet vastaukset Word tai PDF-dokumentissa	
Vastaukset	
-	
Käypään tiedotusta siltä, mistä po. ohjeet ovat löydettävissä ja laatuista.	
Ystävällisesti selkeä laatus ohjeista esim. mistä löytyvät puhelinluettelon, vastauksen, sarjaan, soittolinkin, oli selkeämp. Ei sisällyksellisiä ohjeita	
Yllä	
Elisa Ringistä voisi olla oma ohje "Ohjeet aiheittain" eikä luon Puhon kautta	
Kyymäisiä annettua loppuun kulta löytyä tarvittavilla käyttäjille vain pari ohjetta. Osa ohjeista oli pääkäyttäjille suunnattuja. Elisa Ringissä on useita toimintoja, joihin olisi hyvä olla ohjeita henkilökohtaisesti, esim. väkivi estokäytöstä ei pitäisi olla mahdollista osiosta tilin- ja soittolinkinvalinnasta. Myös aikainen henkilökohtainen ohje olisi selvästä kyttyä ohjeita, moneksi huonona, että joku ei ole tehnyt sopivia valintoja esim. lounaspöytäalustan ajaksi, jolloin puhelut eivät siirry kuten pitäisi. Moni kukaan, että poikaakaan omaan tietokoneen muutos rittävät puhelujen siirtämisen ja puhelinsarjasta poistumisen.	
Puhelujen siirtämiseen liittyen tarvittaisin laadulta. Onko esim. mahdollista merkitä toisijälkeen siirto joko henkilö, jolle puhelut siirtyvät on myös poikkeuksellisesti potissa vai järkevästi puhelut siihen.	
Ihan rehellisesti raatankamall on paras vaikka se selontuntijosta tuntuu hauraalta. Käyttäjät ovat kuitenkin osa "vanhoja mummoja" jotka eivät ole mitään teknistä taitajaa	
Saapuneet tekstiviestit, miten ne saa näkyviin	
Olen joskus kuulut palvelusta, mutta en varsinaisesti tiedä, mitä se sisältää	
Yleisohje koko ringin	
Ring-koulutukseen ei löytynyt ratkaisua, että Ringin linjat saatiin päivittää avattua klo 10-11, mikä asiakaspalveluun päivittäin vaihtelee edunvalvontatoimistoissa, mutta tarkka onnitteluisuus	
Kun Ringin tulee iso muutos kuten nyt kesällä ei ohjeita ollut niin mielestäni. Eikä niistä ilmoiteta, kun ne on saatavilla tehty. Tai jos ilmoitetaan, niin ainakaan huomautus kesälomien jälkeen ei ole.	
En katpaan. Elsaaring toimii väliä ihan onnettomasti. Puheluita kaduissa jne.	
En ole kaivannut. Aina on ohjeet löytäneet kun niitä on tarvittu.	
Joko koulutus tai selkeä pdf-jossa kootti kaikki, ei yksittäisiä ohjeita yhteen asiaan.	
Mikä ovat neitit pääkäyttäjät, selätköoppaajiksi? :)	
Miten luetaan puhelinhistoriaa, mikä sarjapuheluissa näkyy omia puheluita ym ym.	
-	

Valtori

## Vapaat vastaukset 3/3

- Ohjeiden saatavuus
  - Ei ollut tietoinen ohjeista
  - TOP-portaalin ohje osion kankeus (kansiorakenteet)
- Tiedotuksen parantaminen
- Skype/Teams-koulutukset
- Häiriöt etenkin viime päivityksessä

Vapaa päästä puheluvaliulle	
Vastauksen sisältö: 20	
Vastauksia yhteensä 20, postia 20 näkyvillä. Näkyy vain 15 vastausta tai lue kaikki avoimet vastaukset Word tai PDF -dokumentissa	
Vastaukset	
-	
Ring on usein ns. vihdollisissa tiloissa ei toimi millään tavalla	
Yhteyden ja eristyksen kautta opettelu, ohjeiden käyttö on jäänyt vähäiseksi käyttäjien jälkeen	
Käyttökäytännöt, jotka sisältävät eri versioita Bluebaasta "tämä tietämys", saavat aikaan todella kalliiden resurssien ohjeiden kirjoittajien kateenkyänsä kohtaan. Kuka sanoo oikeaksi, että "tämän tietämyksen ohjeistetaan, kukaan..."	
Puhelujen sisältöön vaikuttavat laatuun harkittavien kantojen, jos pitää tulla aiemmin lähtemään puhelusta ei ollut haeta jatkosta henkilöä ohjeiden. Silloin ohjeita on henkilöitä puheluvaliulle suositeltavaa jättää vain myyjä tarkastaa että onko henkilö vapaina ennen silloin.	
Tuotteiden löytäminen voi olla parempia vaihtoehtoja, jotka muuttavat myös automaattisesti sen, onko kirjautumassa johonkin puheluvaliulle ja kääntäykki onnet puhelu eteenpäin esim. toiseen puheluvaliulle.	
Ohjeet ja käyttö tuntuu selkeältä, mutta Ringin kanssa tuntuu olevan haasteita ennen toimivuudessa	
Sisältö onnistuu ei ole. Mitä käytin BlueRing-sovellusta puheluvaliulle. TOP-päästä puheluvaliulle näyttää toimivan puheluvaliulle ohjeet (tämän kyselyn yhteydessä näkyy tieto siitä)	
Sovellus on katuvaliulle yksinkertainen, joten tarvittaessa ohjeiden käyttäminen ei tuottaisi ole - lähten mennessä - oltu.	
En ollut tätä ennen kuulut kukaan tulla Puheluvaliulle. Etä varmaan vielä tiedottaa enemmän että lähten ohjeita on olemassa.	
Välillä toimii ja välillä ei.	
Voisiko ohje-valiulle ihan mahatta saman Ring -en itse etä Puheluvaliulle Puhu - ja jos etä Ringillä, niin välillä jokuun heit, eikä anna tietoa kukaista saatavilla olevista ohjeista, kun ohjeita kukaan ei näe.	
Nyt varmaan harkitaan tuo kasallinen nokia päivityksessä. Ihan varmaasi se huomattiin todella nopeasti mutta tiedotuksen käyttäjille ei tasan nolla. Mikästä etupäätökseen tiedotuksen on hyvä. Ei niin, että lähessä palveluympäristö niin saadaan paljon samasta asiasta ja voidaan näyttää kukaan se häiritsee työntekijä.	
Vastaukset tiedotuksen kunniaan.	
Katkaistut puhelut ovat työn hoitamisen kannalta kalliit.	
Hei Ring onneen laatuvaliulle huomattiin jatkuvasti kun on soittamalla klo 5-11. Ring onnistuu miten sattu, yleensä 5-17. Ring onnistuu myös, että henkilö ei ole paikalla, vaikka onkin jo varhassa. Puheluvaliulle on myös kalliita kalliita apilojia. Enin pitää laittaa kukaan merkintä, jotta puhelut jatkuvat ajatavalle ohjeille, kun on itse lomalla. Kukaan Luopumista, toimivissa kalliitani kalliit.	
Häiriötä ollut eikä paljon kukaan vaurioita aikana.	
Käytän myös aiemmin kun kirjautun sisään ja kun kirjautun ulos + tullaalle menot. En muuta. Ja tietenkin voi siitä kukaan onko jokuin työkaverilla puhelu menossa sekä montako meitä on ringissä sillä hetkellä.	
Uusi Ring on saatuin usein jouti puheluvaliulle vaikeaksi. Tulen näkyviin vastaamaton puhelu, vaikka se on ohje puhelu, ei onna. Herättänyt mieltä onko tietosuojasta, muut käyttäjät näkevät toisten puhelut ja niiden kestot.	
Jän mistään onko kaikki ohjeet ajantasalla, kun vanhimmat ovat vuodelta 2015.	
En ollut tietoinen puheluvaliulle ohjeista. Tutustuin nopeasti ohjeisiin ja vaikuttivat hyvin sekavasti kokonaisuudesta. Josta en välttämättä löydä tarvittamani tietoja kovinkaan nopeasti.	

Valtori

## Johtopäätökset

- Saatavuutta parannettava
  - TOP-portaalin ohjeosion selkeyttäminen
- Selkeytetään kieliasua edelleen
  - Esim. "tietämys"
- Selvitetään Elisalta saataisiinko Ring koulutuksia lisää
- Tiedotusta tulee parantaa
- Julkaisu?

Valtori

## KIITOS!

- Iso kiitos!
- Paljon hyvää palautetta, tästä on hyvä jatkaa ja parantaa!



Valtori