Joonas Greus

Henkilöstön itsepalveluportaalin määrittely

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tuotantotalous

Insinöörityö

12.1.2018

Metropolia

Tekijä Otsikko Sivumäärä Aika	Joonas Greus Henkilöstön itsepalveluportaalin määrittely 33 sivua + 1 liite 12.1.2018
Tutkinto	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma	Tuotantotalous
Ammatillinen pääaine	Kansainvälinen ICT-liiketoiminta
Ohjaajat	Yliopettaja Antero Putkiranta Kehityspäällikkö Teemu Salo

Insinöörityön tavoitteena oli määritellä uusi henkilöstön itsepalveluportaali kohdeyritykselle. Työn tarpeen tunnistamiseen johtivat uuden käyttöön tulevan sisäisen IT-tuen työtaakan proaktiivinen keventäminen ja käyttäjien palaute nykyisestä itsepalveluportaalista. Liiketoimintahaasteena on nykyinen henkilöstön itsepalveluportaali, joka ei täysin vastannut liiketoiminnan tarpeita. Tämän seurauksena nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin käyttö on jäänyt vähäiseksi.

Henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyn tueksi järjestettiin haastatteluja ja työpajoja, joiden pohjalta luotiin nykytila-analyysi. Haastateltavat olivat yrityksen sisäisiä, eri asemassa toimivia itsepalveluportaalin loppukäyttäjiä. Nykytila-analyysin ja haastatteluiden pohjalta rajattiin tavoitteita, mitä toimintoja pyritään toteuttamaan uuden itsepalveluportaalin käyttöönotossa.

Insinöörityön lopputuloksena määriteltiin uusi henkilöstön itsepalveluportaali, joka vastaa toiminnoiltaan loppukäyttäjien toiveita, ulkoasultaan yritykselle tuttuja visuaalisia ilmeitä sekä käytettävyydeltään itsepalveluportaalien parhaisiin käytäntöihin perustuvia käytäntöjä. Palveluntoimittaja implementoi uuden itsepalveluportaalin insinöörityössä tehtyjen määritysten mukaisesti, jonka jälkeen se otetaan kohdeyrityksessä käyttöön.

Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin myötä kohdeyrityksen työntekijöillä on käytössään monipuolisempi ja käyttäjäystävällisempi itsepalveluportaali, joka tehostaa työntekoa ja vähentää IT-tuen työtaakkaa. Uusi itsepalveluportaali on lähes täysin muokattavissa ja kehitystoimenpiteitä voidaan tehdä aikaisempaa huomattavasti nopeammin.

Avainsanat	IT-palvelunhallinta, portaali, henkilöstön itsepalveluportaali, ServiceNow, palvelumuotoilu, käytettävyys

Author	Joonas Greus
Title	Defining Employee Self-Service Portal
Number of Pages	33 pages + 1 appendix
Date	12.1.2018
Degree	Bachelor of Engineering
Degree Programme	Industrial Management
Professional Major	International ICT business
Instructors	Antero Putkiranta, Senior Teacher Teemu Salo, Development Manager

The objective of this thesis was to define an employee self-service portal for the target company. The thesis topic comes from the need to proactively ease the workload for new internal IT-support and also from the users' feedback to the current self-service portal. Business challenge relates to the low use of the current self-service portal, which did not fully meet the business needs. As a result, the use of the current self-service portal has so far remained rather limited.

To achieve the thesis objective, first, the current state analysis was conducted based on interviews and workshops. The interviewees were conducted with the users of the self-service portal in the case company. Based on the results of the current state analysis, the areas were defined which functions are to be implemented in the first implementation of the self-service portal.

The outcome of the thesis is the proposal defining the new employee self-service portal, which would be in line with end-user desires, and the usability defined based on the best practices of building self-service portals. Following this proposal, the target company decided to implement the new self-service portal according to the specifications defined in this thesis. After the implementation of the proposed self-service portal, the employees of the target company will have more versatile and user-friendly self-service portal, fully customizable and with possibilities for further development, which will enhance their work and reduce the IT-support's workload.

Keywords	IT service management, portal, employee self-service portal, ServiceNow, service design, usability

Sisällys

Lyhenteet ja käsitteet

1 Johdanto

1.1 Työn tausta, liiketoimintaongelma ja tavoite 1
1.2 Rajaus 3
1.3 Tutkimusmenetelmät 4
1.4 Rakenne 5

2 Henkilöstön itsepalveluportaalin parhaat käytännöt 8

3 Kohdeyritys 14

4 Nykytila-analyysi 16

4.1 Loppukäyttäjähaastatteluiden tulokset 16
4.2 Nykyisen itsepalveluportaalin toiminnot ja ulkoasu 20
4.3 Nykytila-analyysin yhteenveto 22

5 Henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyt 23

5.1 Työpajojen tulokset 23
5.2 Implementoitavat toiminnot 25
5.3 Visuaaliset ilmeet ja käyttöliittymä 27
5.4 Hallinta ja ylläpito 28
5.5 Määritysten validointi 29

6 Yhteenveto 30

Lähteet 32

Liitteet

Liite 1. FixIT-portaalin määrittelyt

Lyhenteet ja käsitteet

FixIT	Kohdeyrityksen uusi sisäinen IT-tuki.
HTTP	Hypertext Transfer Protocol. Protokolla, jota selaimet käyttävät tiedonsiirtoon.
Implementointi	Käyttöönotto tai toteutus.
One-to-One	Keskustelukäytäntö, jossa lähiesimies ja alainen käyvät säännöllisesti ajankohtaiset asiat läpi.
Pilvipalvelu	Pilvessä tarjottava palvelu.

1 Johdanto

Insinöörityössä keskitytään määrittelemään uusi loppukäyttäjille suunnattu henkilöstön itsepalveluportaali kohdeyritykselle. Itsepalveluportaali on yrityksen koko henkilöstön käytössä päivittäin. Henkilöstö käyttää itsepalveluportaalia häiriöilmoituksiin, työpyyntöihin, projektien seurantaan sekä IT-laitteiden tilaukseen. Uusi henkilöstön itsepalveluportaali mahdollistaa monipuolisemman ja tehokkaamman käytettävyyden työntekijöille.

Insinöörityö keskittyy uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyyn. Tavoitteena on haastatteluiden, työpajojen sekä loppukäyttäjien palautteen perusteella laaditun nykytila-analyysin avulla määritellä uusi henkilöstön itsepalveluportaali. Määrittelyssä hyödynnetään henkilöstön itsepalveluportaalien parhaita käytäntöjä. Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin implementoi ulkopuolinen palvelutoimittaja yhteistyössä tämän insinöörityön kirjoittajan kanssa, tässä insinöörityössä tehtyjen määritysten mukaisesti.

1.1 Työn tausta, liiketoimintaongelma ja tavoite

Yrityksellä on käytössä IT-palvelunhallintaohjelmisto, jota käytetään mm. häiriöilmoituksiin, työpyyntöihin, projektin hallintaan sekä IT-laitteiden tilaukseen. Uusi henkilöstön itsepalveluportaali toteutetaan yrityksen jo käytössä olevalla IT-palvelunhallintajärjestelmällä.

Kohdeyrityksellä käytössä oleva nykyinen henkilöstön itsepalveluportaali on toteutettu kahdella eri järjestelmällä, jossa toisessa järjestelmässä on linkkejä yrityksen käyttämään IT-palvelunhallintajärjestelmään. Tämän johdosta eri henkilöillä on oikeudet itsepalveluportaalin määrittelyyn ja linkkien takana olevan IT-palvelunhallintajärjestelmän muokkauksiin, joka hankaloittaa kehitystyötä ja päivityksiä. Nykyinen itsepalveluportaali on jäänyt kehityksessä jälkeen, minkä takia se on jäänyt vähäiselle käytölle ja loppukäyttäjät käyttävät mieluummin itse IT-palvelunhallintajärjestelmää, kuin itsepalveluportaalia, jonka ensisijainen tarkoitus olisi helpottaa loppukäyttäjien navigointia IT-palvelunhallintajärjestelmässä tarjoten mahdollisimman helppokäyttöinen alusta töiden tekemiseen.

Nykyisellä henkilöstön itsepalveluportaalin taustalla on kaksi eri järjestelmää, mistä johtuen kehitys on hidasta ja hankalaa. Kehitysidean toteuttamiseksi tarvitaan intrassa järjestelmävalvojan oikeudet omistavan sekä IT-palvelunhallintaohjelmiston järjestelmävalvojan oikeudet omistavan henkilöiden molempien kehitystyöt. Toisen hallinnoidessa loppukäyttäjille intrassa näkyvää henkilöstön itsepalveluportaalia ja toisen intrassa painettavien kuvakkeiden taustalla toimivan IT-palvelunhallintajärjestelmän dataa, tulisi jatkossa kaikki tapahtua IT-palvelunhallintajärjestelmästä käsin. Näin loppukäyttäjille tarjotaan näkymä suoraan IT-palvelunhallintajärjestelmään, ilman intran välikäsiä, eikä kehitystyöhön tarvitse kahden ihmisen työpanosta ja kahden järjestelmän osaajaa.

Nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin käyttö on vähäistä. Kehitystyötä ei juuri ole ollut, minkä takia itsepalveluportaali on jäänyt kehityksessä jälkeen. Itsepalveluportaalista tulisi tehdä helposti lähestyttävä ja loppukäyttäjäystävällinen, jotta se olisi ensisijainen paikka loppukäyttäjille käyttää IT-palvelunhallintajärjestelmää.

Nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin ongelmana on myös toteutustapa, jolla itsepalveluportaali on tehty. Kaikki itsepalveluportaalista työpyyntöä tehdessä valittavat liiketoimintapalvelukategoriat on tehty samalle lomakkeelle, minkä takia muokkaaminen on vaativampaa ja kaikki lomakkeen taustalla pyörivät säännöt pitää rakentaa toimimaan keskenään. Saman lomakkeen taustalla pyörii useita sääntöjä, jotka sivun ladatessa aktivoituvat. Loppukäyttäjän valitessa liiketoimintapalvelukategorian luettelosta validoi lomake juuri kyseiselle liiketoimintapalvelukategorialle ennalta määritellyt kentät, piilottaen sivulta muiden kategorioiden kentät. Kaikkien kategorioiden ollessa samalla lomakkeella sivu latautuu huomattavasti hitaammin johtuen lukuisista taustalla pyörivistä säännöistä. Sivua ladatessa kaikkien kategorioiden kysymykset välähtävät pienen hetken yhtä aikaa lomakkeella, kunnes taustalla pyörivä sääntö poistaa lomakkeelle kuulumattomat kentät.

Insinöörityön tavoitteena on määritellä kohdeyritykselle juuri sen tarpeita vastaava uusi henkilöstön itsepalveluportaali. Määrittelyt toimitetaan palveluntoimittajalle, joka antaa määrittelyjen mukaisen työmääräarvion. Työmääräarvion perusteella joko kilpailutetaan implementointi tai valitaan nykyinen palveluntoimittaja implementoimaan uusi itsepalveluportaalin kohdeyritykselle validoitavaksi.

Insinöörityössä keskitytään kuulemaan nykyisiä itsepalveluportaalin loppukäyttäjiä, jotka työskentelevät eri asemissa kohdeyrityksessä ja käyttävät itsepalveluportaalia hieman

eri tarkoituksiin. Tavoitteena on tehdä juuri sellainen itsepalveluportaali, jota kaikki loppukäyttäjät haluavat käyttää.

Tämän aikaansaamiseksi hyödynnetään itsepalveluportaalin parhaisiin käytäntöihin perustuvia toimintoja ja kysyttiin mitä mieltä loppukäyttäjät olisivat näistä. Parhaissa käytännöissä todettuihin toimintoihin todetaan olevan tarve kohdeyrityksen loppukäyttäjien keskuudessa. Parhaiden käytäntöjen mukaisesti itsepalveluportaalin määrittelyyn hyödynnetään palvelumuotoilua.

Uuteen itsepalveluportaaliin haluttiin nykyisen itsepalveluportaalin toiminnot, joskin päivitettynä tähän päivään. Lisäksi määriteltiin uusia loppukäyttäjien toivomia toiminnollisuuksia itsepalveluportaaliin, jotka kävivät ilmi loppukäyttäjiltä saadussa palautteessa sekä parhaissa käytännöissä todetuissa toiminnollisuuksissa.

Uuden itsepalveluportaalin ulkoasun tulisi noudattaa kohdeyritykselle tuttuja visuaalisia ilmeitä. Tämän johdosta haastateltiin kohdeyrityksen viestinnän henkilöä sekä otettiin hänet vielä myöhemmin mukaan työpajaan, jossa käytiin läpi visuaalisia elementtejä. Uuden itsepalveluportaalin määrittelyyn käytetään kohdeyrityksen brändikäsikirjaa, josta sai tarvittavat kuvat, logot ja fontit.

Uusi itsepalveluportaali haluttiin myös nimetä loppukäyttäjille tuttavalliseksi, jotta siitä olisi helppo puhua, ettei uusi itsepalveluportaali olisi vain portaali muiden joukossa. Kohdeyrityksellä on käytössään lukuisia portaaleita, joten katsottiin tarpeelliseksi, että portaalilla olisi sellainen nimi, että loppukäyttäjät voidaan ohjeistaa kyseiseen portaaliin ja he myös löytävät sinne.

1.2 Rajaus

Toimin itse kohdeyrityksessä projektipäällikkönä hankkeessa, jossa uusitaan henkilöstön itsepalveluportaali. Hanke sisältää valmisteluja, projektisuunnitelmia ja projektiesityksiä, joiden pohjalta hanke hyväksyttiin toteutettavaksi. Hankkeessa määritellään ensin uusi henkilöstön itsepalveluportaali, joka myöhemmin implementoidaan yhdessä palveluntoimittajan kanssa ja otetaan kohdeyrityksessä käyttöön.

Insinöörityö päätettiin rajata hankkeen määrittelyosuuteen. Määrittelyosuuteen ensimmäisessä vaiheessa havainnointiin nykytila-analyysi haastatteluiden pohjalta kvalitatiivista tutkimusmenetelmää hyödyntäen. Toisessa vaiheessa itsepalveluportaalien parhaita käytäntöjä hyödyntäen määriteltiin uusi henkilöstön itsepalveluportaali, jonka lopuksi implementoi palvelutoimittaja.

1.3 Tutkimusmenetelmät

Insinöörityössä sovelletaan kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Kvalitatiivinen on laadullinen tutkimusmenetelmäsuuntaus, jolla pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti kohdetta, jotta saataisiin kokonaisvaltainen ja syvempi käsitys ilmiöstä. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että annetaan tilaa tutkittavien henkilöiden ajatuksille ja näkökulmille tutkittavaan kohteeseen liittyen. (Hirsjärvi 2004, 126–157.)

Aineiston kerääminen tapahtuu kvalitatiivisessa tutkimuksessa usein haastatteluilla, joissa kysymyksistä pyritään saamaan mahdollisimman avoimia. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastateltavia on tyypillisesti muutamasta henkilöstä muutamaan kymmeneen henkilöä. (Hirsjärvi 2004, 126–157.)

Insinöörityöhön valittiin kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä, koska määrittelyiden haastatteluvaiheeseen katsottiin tarpeelliseksi haastatella kuutta eri asemissa työskentelevää henkilöstön itsepalveluportaalia käyttävää loppukäyttäjää. Suuremman joukon haastattelut olisivat vaatineet enemmän aikaa ja tässä tapauksessa pienellä joukolla saatiin hyvin kattavat analyysit nykyisestä henkilöstön itsepalveluportaalista, kuin myös toiveista tulevalle henkilöstön itsepalveluportaalille.

Insinöörityössä tehtiin loppukäyttäjille yksi kvantitatiivinen palautekysely, joka koostui noin neljänkymmenen loppukäyttäjän kohderyhmästä.

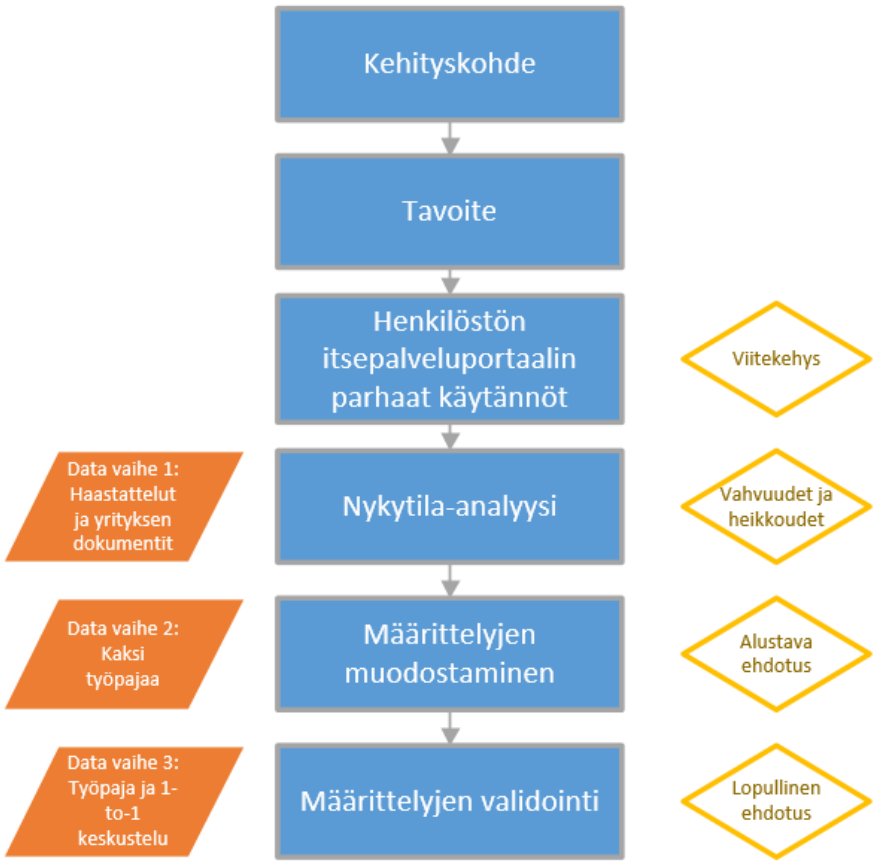
Haastateltavia haettiin julkaisemalla kohdeyrityksen intrassa uutinen, jossa pyydettiin kiinnostuneita ottamaan yhteyttä ja heistä valittiin henkilöt, joilla olisi mahdollisimman kattavasti erilaisia näkemyksiä ja kokemuksia henkilöstön itsepalveluportaalista. Haastatteluihin sekä myöhemmin työpajoihin valittiin myös vapaan haun ulkopuolelta kaksi henkilöä, jotka koettiin erityisen tärkeiksi henkilöiksi uutta henkilöstön itsepalveluportaalia määrittäessä.

1.4 Rakenne

Insinöörityö koostuu kuudesta pääluvusta. Ensimmäisessä pääluvussa esitellään työn taustaa, liiketoimintaongelmaa sekä työn tavoitteita. Esittelyjen jälkeen avataan insinöörityön rajaus, joka oli yksi osuus isommasta projektista. Näiden jälkeen käydään läpi insinöörityön tutkimusmenetelmää ja tiedonkeruun analyysimenetelmää sekä itse työn rakennetta.

Toisessa luvussa tutkitaan teoriaa ja paneudutaan henkilöstön itsepalveluportaalien parhaisiin käytäntöihin ja niiden soveltamiseen tässä työssä. Luvussa esitellään myös IT-palvelunhallintajärjestelmä, jolla uusi henkilöstön itsepalveluportaali implementoidaan.

Kolmannessa luvussa esitellään kohdeyritys, jolle tämä insinöörityö tehtiin sekä kohdeyrityksen tarve tälle insinöörityölle. Neljännessä luvussa keskitytään nykytila-analyysin luomiseen, josta havainnoidaan vahvuudet ja heikkoudet, jonka pohjalta henkilöstön itsepalveluportaalin parhaisiin käytäntöihin nojaten määritellään uudelle itsepalveluportaalille toiminnollisuudet sekä ulkoasu. Viidennessä luvussa käydään läpi valmiit määrittelyt osa-alueittain, jotka määriteltiin pohjautuen nykytila-analyysiin, haastatteluihin, työpajoihin sekä loppukäyttäjiltä saatuun palautteeseen. Kuudes ja viimeinen luku on insinöörityön yhteenveto. Kuva 1 havainnollistaa, miten insinöörityön vaiheet kulkevat.



Kuva 1. Insinöörityön vaiheet.

Kuten kuvasta käy ilmi, työn ensimmäisessä vaiheessa keskitytään kehityskohteen määrittelyyn sekä tavoitteiden asettamiseen.

Tavoitteiden jälkeen perehdytään henkilöstön itsepalveluportaalien parhaisiin käytäntöihin. Nykyisten vahvuuksien ja palveluntoimittajan parhaisiin käytäntöihin nojaten saadaan määriteltyä paras mahdollinen itsepalveluportaali juuri kohdeyrityksen käyttöön.

Seuraavaksi käydään läpi nykytila-analyysi, joka saadaan keräämällä yhteen olemassa oleva loppukäyttäjien palaute sekä haastatteluista kerättävät heikkoudet ja vahvuudet nykyisestä itsepalveluportaalista. Näin pystytään määrittelemään tarkat vaatimukset uudelle itsepalveluportaalille.

Tämän jälkeen järjestetään työpajoja, joissa haastateltavien sekä palveluntoimittajan kanssa yhdessä suunnitellaan uudelle itsepalveluportaalille ulkoasu, toiminnollisuudet ja niiden sijainti itsepalveluportaalissa. Työpajojen etuna oli jatkuva loppukäyttäjiltä saatava

palaute määritysten edetessä, jolloin itsepalveluportaalin määrittelyt etenivät jatkuvasti käsi kädessä loppukäyttäjien toiveiden mukaisesti.

Työpajojen välissä kerättiin myös kvantitatiivisella palautekyselyllä noin neljästäkymmenestä henkilöstä koostuvalta kohderyhmältä loppukäyttäjäpalautetta yrityksen eri asemissa toimivilta loppukäyttäjiltä, joiden pohjalta jalostettiin jo työpajojen aikana tehtyjä määrityksiä.

2 Parhaiden käytäntöjen hyödyntäminen

Tässä luvussa käydään läpi henkilöstön itsepalveluportaaliin liittyviä parhaita käytäntöjä, joita voidaan hyödyntää uuden itsepalveluportaalin määrittelyissä. Insinöörityön parhaat käytännöt keskittyvät palvelumuotoiluun ja verkkosivujen sekä portaalien käytettävyyden parhaisiin käytäntöihin. Luvussa käydään läpi myös yleistä tietoa liittyen itsepalveluun ja itsepalveluportaaleihin.

Itsepalvelu ja sen hyödyt

Itsepalvelua voidaan kuvailla prosessina, jossa työntekijät tai loppukäyttäjät voivat käyttää palvelua tai tuotetta heille osoitetulla tavalla. Itsepalvelu toimii hyvin asiantuntijaorganisaatioissa, joissa työntekijät yrittävät selvittää ja tehdä kaikki itse, ennen kuin kysyvät neuvoa kollegalta tai IT-tuelta. Loppukäyttäjä voi esimerkiksi tutkia itse tilattavia IT-laitteita ennen tilauksen vahvistamista. Itsepalvelumallin käyttöönotto vaatii yritykseltä useita muutoksia, sillä asiakkaasta itsestään tulee asiakaspalvelija. (Tuorila 2006, 11.) Kaikkia palveluita ei voida tarjota itsepalveluna, mutta vuosittain itsepalvelut lisääntyvät tekniikan kehittyessä.

Nykyinen tekniikka mahdollistaa useiden perinteisten palvelujen päivittämisen itsepalvelumalliin ja itsepalvelulla säästetään aikaa ja rahaa. (Tuorila 2006, 10.) Itsepalvelulla loppukäyttäjät tutkivat esimerkiksi tunnetuista ongelmista tehtyjä ohjeita, kuinka korjataan tai tehdään jokin itse, sen sijaan, että he soittaisivat IT-tukeen ja kuormittaisivat heidän työtaakkaansa. Samalla itsepalvelu säästää ajan lisäksi rahaa, kun loppukäyttäjät saavat itse heti vastauksen ongelmaansa, eikä heidän tarvitse ottaa yhteyttä usein yrityksen ulkopuoliseen IT-tuen tarjoajaan, joka laskuttaa yritykseltä ongelman selvitykseen ja ratkaisuun käytetystä ajasta.

Kun loppukäyttäjille tarjoaa itsepalvelua, loppukäyttäjät usein mieluummin käyttävät sitä, kuin ottavat yhteyttä tuotteen tai palvelun toimittajaan. Tämän saavuttaakseen yritysten tulisi tarjota loppukäyttäjille heidän käyttöön optimoitu itsepalveluportaali. (Castro, Atkinson & Ezell 2010.)

Henkilöstön itsepalveluportaali

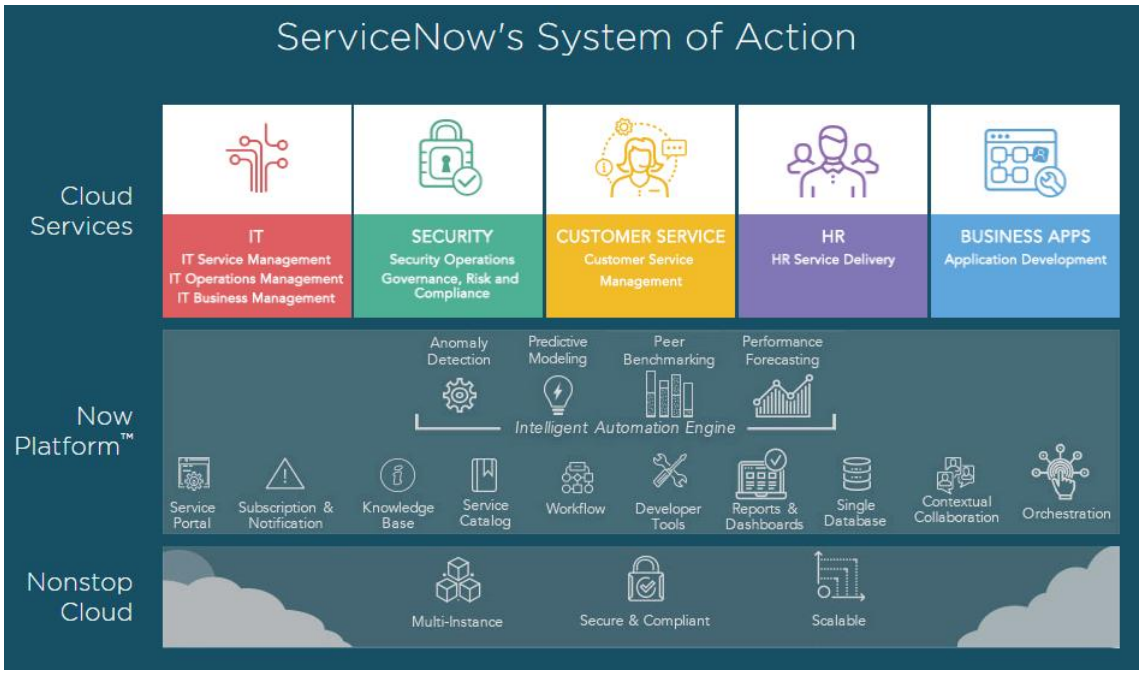
Kaikista IT-tukeen tulevista palvelupyynnöistä jopa 40 prosenttia voitaisiin ratkaista itse asiakkaan toimesta. Todellisuudessa kuitenkin vain viisi prosenttia pyynnöistä ratkaistaan itsepalveluna. (Gartner 2010.)

Itsepalvelumalli on käytössä useissa yrityksissä ja ohjelmistoja, jotka tarjoavat itsepalvelumahdollisuuden, kutsutaan itsepalveluportaaleiksi. Itsepalveluportaalissa loppukäyttäjät voivat itse selvittää ongelman tai tutkia tilattavia tuotteita ilman, että tarvitsee ottaa yhteyttä palveluntarjoajaan tai IT-tukeen. Henkilöstön itsepalveluportaaleja hyödynnetään useissa työhön liittyvissä prosesseissa ja tiedon päivityksissä, kuten henkilökohtaisten tietojen päivitykset ja tukipyyntöjen tekemiseen sekä päivittämiseen. (Rouse 2011.) Optimoitu itsepalveluportaali ei kuitenkaan täysin poista puheluita, tai suoraan asiantuntijan luokse kävelyllä tapahtuvia tukipyyntöjä.

Itsepalveluportaalien merkittävä hyvä puoli on, että niiden tarjoamat palvelut ovat saatavilla ja käytettävissä ajasta ja paikasta riippumatta, kun työntekijöillä on järjestetty pääsy yrityksen sisäverkkoon. Henkilöstön itsepalveluportaalit ovat usein osa isompaa järjestelmää, kuten tässä työssä IT-palvelunhallintajärjestelmää, jota kutsutaan ServiceNow:ksi. (Rouse 2011.) Loppukäyttäjät voivat itse selvittää ja korjata ongelman haluamanaan ajankohtana, eikä heidän tarvitsee odottaa IT-tuen olevan saatavilla. Tämä myös kasvattaa työntekijätyytyväisyyttä.

ServiceNow

Insinöörityössä määriteltävä henkilöstön itsepalveluportaali toteutetaan ServiceNow IT-palvelunhallintajärjestelmällä. ServiceNow on pilvipohjainen ohjelmistoratkaisu, joka tarjotaan palveluna perinteisen lisenssipohjaisen tavan mukaan. ServiceNow’n päämääräinen tehtävä on hallinnoida ja automatisoida yleisiä IT-palveluita. Pilvipalvelun ansiosta ohjelmistoon pääsee käsiksi paikasta ja ajasta riippumatta HTTP-protokollaa käyttäen, joka vähentää merkittävästi yrityksen infrastruktuurin ylläpitovaatimuksia. ServiceNow hyödyntää palvelun automatisointialustaa, joka koostuu useasta moduulista. (Ortiz 2014.) Tarjottavat moduulit on listattu kuvassa 2.



Kuva 2. ServiceNow'n tarjoamat tuotteet kategorioittain (ServiceNow tuotteet 2017).

ServiceNow tarjoaa kuvanmukaisesti automatisointipalveluita useille yritysten liiketoimintapalveluille. ServiceNow on rakennettu Information Technology Infrastructure Library (ITIL) mukaisesti, joka on kokoelma käytäntöjä IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. ServiceNow käsittelee ja seuraa kaikkia ITIL-vaiheita. (Ortiz 2014.)

Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilun avulla yritykset voivat tunnistaa strategiset mahdollisuudet ja valmiudet nykyisistä palveluista, kehittää niitä ja innovoida täysin uusia palveluita. Palvelumuotoilu on klassisten ja perinteisten suunnittelumenetelmien yhdistämistä palvelukehityksessä. Palvelumuotoilun tavoitteena on luoda palveluita jotka ovat kestäviä taloudellisesti, sosiaalisesti ja ekologisesti. (Tuulaniemi 2011, 126–127.)

Palvelumuotoilijat hyödyntävät loppukäyttäjien näkökulmaa palvelun suunnittelussa. Palvelumuotoilu voi yksinkertaistaa monimutkaisia palveluita, joiden ansiosta ne voivat tarjota enemmän arvoa ja tehokkuutta yrityksille ja palvelun loppukäyttäjille. Hyvin tehty palvelumuotoilu palkitsee kohentuneella loppukäyttäjätyytyväisyydellä sekä saa loppukäyttäjät käyttämään palvelua todennäköisemmin. Hyvällä palvelumuotoilulla voidaan

saada säästöjä, kun saadaan loppukäyttäjät käyttämään ensisijaisesti henkilöstön itsepalveluportaalia sen sijaan, että he soittavat IT-tukeen. Lisäksi palvelumuotoilu mahdollistaa mittareiden asettamisen palveluun, jotta voidaan mitata suorituskykyä tai tyytyväisyyttä. (Polaine, Lovlie & Reason 2013, 18–19.)

Käytettävyys

Käytettävyydellä tarkoitetaan palvelun tai ympäristön helppokäyttöisyyttä tietyn tavoitteen saavuttamiseksi. Käytettävyydellä voidaan viitata helppokäyttöisyyttä mittaaviin menetelmiin tai periaatteisiin, joita hyödyntämällä palvelusta tai ympäristöstä saadaan helppokäyttöisempi. Ihmisen ja koneen välisessä vuorovaikutuksessa viitataan yleensä ohjelmiston helppokäyttöisyyteen. (ITIL-sanasto ja lyhenteet 2011, 146.)

Tunnetun käytettävyyden tutkijan Jacob Nielsenin mukaan käytettävyyden viisi tärkeintä osa-aluetta ovat opittavuus, muistettavuus, visuaalisuus, virheettömyys sekä miellettävyys. (Nielsen 1993, 26.) Kansainvälinen standardisoimisjärjestö ISO kuvailee käytettävyyden siten, ettei ole olemassa yhtä tiettyä oikeaa yleispätevää tapaa toteuttaa hyvää käytettävyyttä, vaan se riippuu aina kontekstista ja loppukäyttäjistä. Käytettävyyttä suunniteltaessa kohdeloppukäyttäjien ominaiset työtavat, tiedot ja taidot tulisi tuntea. Miellyttävyydestä ISO on samaa mieltä Nielsenin kanssa: ilman miellyttävyyttä ei ole hyvää käytettävyyttä. (Parkkinen 2002, 31.)

ISO:n määritelmää käytettävyydestä voisi soveltaa uuden ja vanhan palvelun vertailuun ja Nielsenin teoriaa sellaisenaan uuden palvelun suunnitteluun käytettävyyden tärkeimpien osa-alueiden määrittelemisessä.

Riskien hallinta

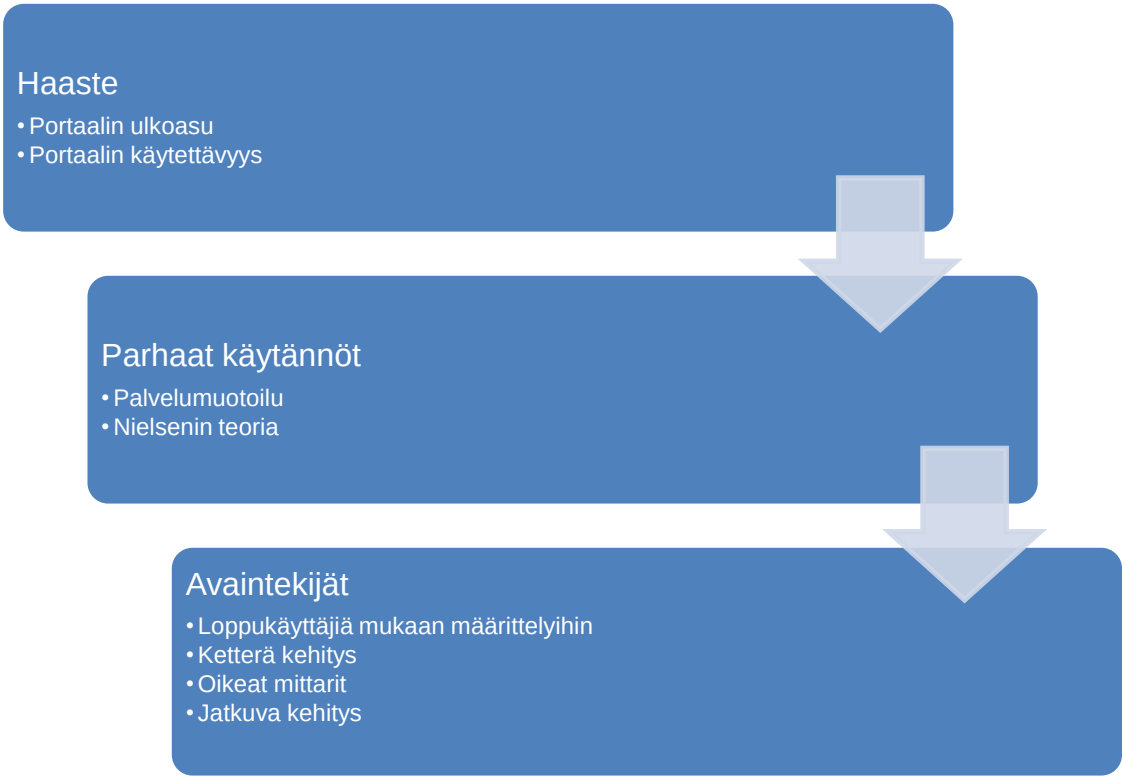
Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyyn ja käyttöönottoon liittyy riskejä, jotka tulisi ottaa huomioon jo aikaisin suunnitteluvaiheessa. Erityisesti käyttöliittymien määrittelyssä on tärkeää tarjota loppukäyttäjille prototyyppejä uudesta käyttöliittymästä aikaisessa vaiheessa, jotta uuden käyttöliittymän osia voidaan testata ennen kuin sitä on edes tehty. Prototyypin tarjoamalla vältytään turhalta työltä, kun loppukäyttäjät pääsevät antamaan palautetta hyvin keskeneräisestä näkymästä ja itse työ tehdään loppukäyttäjien palautteet huomioiden. Prototyyppimallin kulmakivenä on, että tuotetta tai järjestel-

mää pyritään parantamaan ikuisesti ja projektin aikataulu venyy tai pahimmassa tapauksessa se ei valmistu koskaan. Tältä voidaan välttyä varaamalla projektisopimukseen kiinteä aikataulu. (Haikala & Märijärvi 2002, 44–45.)

Käyttöliittymällä tarkoitetaan loppukäyttäjille näkyvää ja käytettävää osaa järjestelmästä. Heikosti tehty käyttöliittymä voi toimia, mutta loppukäyttäjien turhautuessa sekavaan käyttöliittymään, he eivät jatkossa enää tule käyttämään järjestelmää. Tällöin koko järjestelmä jää vähälle käytölle ja hyödyntämättä. Käyttöliittymän käyttökokemus syntyy kolmesta avaintekijästä: visuaalisuudesta, navigoinnin vaivattomuudesta ja sisällöstä. Yhdenkin avaintekijän heikko toteutus johtaa koko järjestelmän käytettävyyden ontumiseen. (Koskinen 2004, 217–221.)

2.1 Tiivistelmä parhaista käytännöistä

Parhaiden käytäntöjen hyödyntämistä uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyissä on kuvailtu kuvassa 3.



Kuva 3. Parhaat käytännöt.

Kuvan 3 mukaisesti uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittely jakautuu kahteen osa-alueeseen. Keskimmäisessä sarakkeessa on esitelty parhaat käytännöt uuden portaalin määrittelyn avuksi. Avaintekijät, joita hyödyntämällä saavutetaan paras lopputulos uutta portaalia määriteltäessä, on esiteltynä sarakkeessa kolme.

Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyiden osa-alueet ovat portaalin ulkoasu ja portaalin käytettävyys. Portaalin ulkoasun määrittelyihin tässä insinöörityössä parhaaksi käytännöksi ehdotettiin palvelumuotoilua ja portaalin käytettävyyteen hyödynnettävän Nielsenin teoriaa käytettävyyden parhaista käytännöistä. Loppukäyttäjien osallistuminen määrittelyihin, ketterä kehitys, oikeat mittarit ja jatkuva kehitys ovat avaintekijöitä, joita hyödyntämällä saavutetaan paras mahdollinen henkilöstön itsepalveluportaali.

Ketterällä kehityksellä voidaan tarjota määrittelyiden edetessä loppukäyttäjille näkymiä, joilla he voivat arvioida niiden käytettävyyttä ja ulkoasua, mikä mahdollistaa loppukäyttäjäpalautteen määrittelyiden aikaisessa vaiheessa.

3 Kohdeyritys

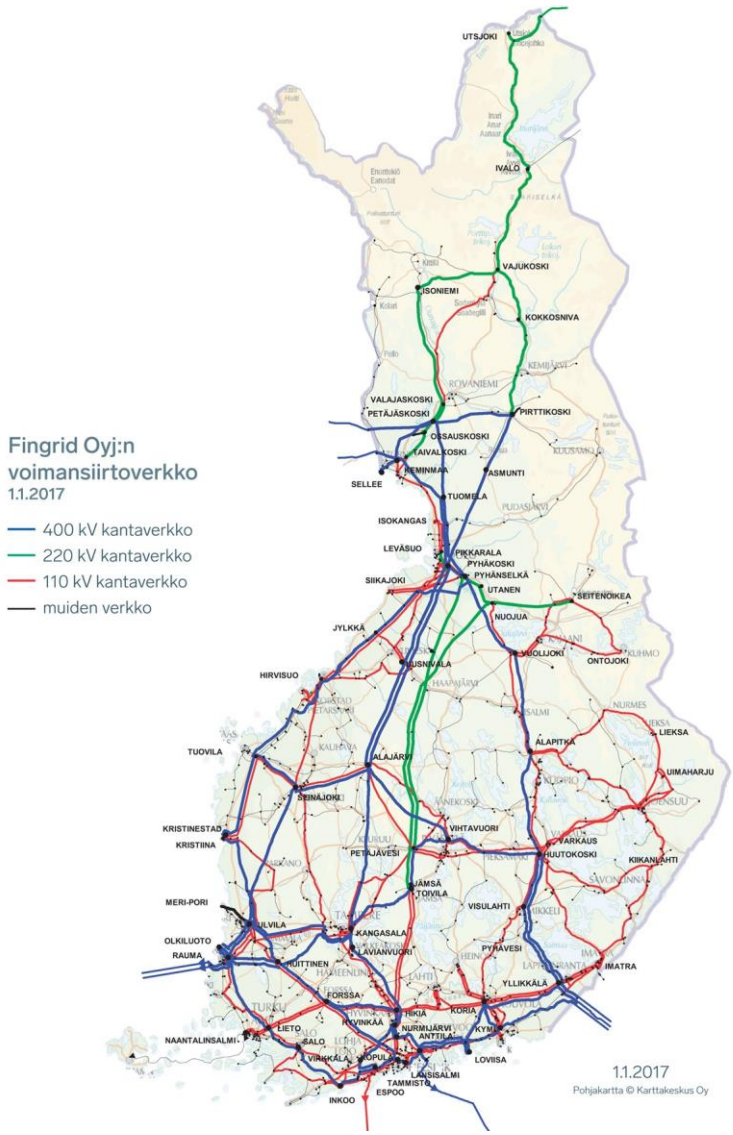
Tässä luvussa esitellään kohdeyritys Fingrid Oyj ja sen toiminta sekä Suomen sähkönsiirtoon käytettävä kantaverkko.

Fingrid Oyj

Fingrid Oyj on suomalainen julkinen osakeyhtiö, joka perustettiin vuonna 1996 ja aloitti operatiivisen toimintansa vuonna 1997. Fingrid työllistää yli 350 ihmistä. Fingrid Oyj ylläpitää Suomen sähkönsiirron kantaverkkoa, joka kuuluu yhteiskunnan tärkeimpiin infrastruktuureihin. Kantaverkkoon kuuluu noin 14600 kilometriä voimajohtoja ja sähköasemia lähes 120 ja siihen liittyvät suuret voimalaitokset, alueelliset jakeluverkot ja tehtaat. Kantaverkon kautta kulkee maanlaajuisesti noin 77 prosenttia kaikesta siirretystä sähköstä suurilta voimalaitoksilta tehtaille ja alueverkkoihin. (Fingridin sähkönsiirtoverkko 2017). Fingridin asiakkaita ovat sähköntuottajat, verkkoyhtiöt, sähkön suurkuluttajat sekä muut sähkömarkkinatoimijat. (Fingridin asiakkaat 2017.)

Suomen kantaverkko

Fingrid vastaa maanlaajuisesti sähkönsiirrosta, sähkönsiirron käyttövarmuudesta ja kehittää sähkönsiirron kantaverkkoa. Fingrid vastaa kantaverkkoon kytkettyjen rajayhdysjohtojen käyttövarmuudesta ja kehittämisestä yhdessä yhteyksien vasta-asemien omistavien yhtiöiden kanssa. Suomen kantaverkko on liitetty rajayhdysjohdoilla Ruotsin, Norjan, Viron ja Venäjän järjestelmiin. Suomen kantaverkko on liitetty rajayhdysjohtojen kautta osaksi yhteispohjoismaista järjestelmää, josta on yhteydet Baltian ja Euroopan sähköjärjestelmiin. (Kantaverkko 2017.)



Kuva 4. Fingrid Oyj:n voimansiirtoverkko 1.1.2017. (Sähköjärjestelmän hallinta 2017.)

Kuvassa 4 esitelty Suomen kantaverkko ja yhteyspisteet.

Fingrid ylläpitää jatkuvasti sähköjärjestelmän toimintakykyä siten, että sähköjärjestelmää käytetään joka hetki niin, että sen käyttövarmuus säilyy suunnitellulla ja sovitulla tasolla, tuotanto ja kulutus ovat yhtä suuret ja häiriötilanteet selvitetään nopeasti. Lisäksi tehtävänä on mahdollistaa kansainvälinen sähkökauppa siten, että sähkömarkkinoille tarjotaan ja taataan madollisimman suuri siirtokapasiteetti maan sisällä ja maiden välillä. (Sähköjärjestelmän hallinta 2017.)

4 Nykytila-analyysi

Tässä luvussa havainnoidaan Fingridin nykytila-analyysi, koskien nykyistä henkilöstön itsepalveluportaalia. Nykytila-analyysi perustuu kohdeyrityksen sisällä järjestettyihin loppukäyttäjähaastatteluihin ja työpajoihin, sekä nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin toimintoihin ja käytettävyyteen.

4.1 Loppukäyttäjähaastatteluiden tulokset

Nykytilan ymmärtämiseksi järjestettiin kattavat loppukäyttäjähaastattelut, joissa haastateltiin kuutta eri työtehtävissä toimivaa loppukäyttäjää. Haastateltavat loppukäyttäjät valikoitiin mahdollisimman kattavan palautteen aikaansaamiseksi. Haastatteluissa kartoitettiin nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin vahvuuksia ja heikkouksia toiminnoista ja ulkoasusta sekä tutustuttiin loppukäyttäjäkäyttäytymiseen. Haastattelut järjestettiin taulukon 1 mukaisesti.

Taulukko 1. Loppukäyttäjähaastatteluiden runko.

Data 1	agenda	paikalla	päivä-määrä	kesto
Haastattelu 1	Toiminnot ja loppu-käyttäjän käyttäytymi-nen	Greus Joonas, järjestel-mäsuunnittelun asian-tuntija	1.11.2017	1 h
Haastattelu 2	Toiminnot ja loppu-käyttäjän käyttäytymi-nen	Greus Joonas, kehitys-päällikkö, teknologia-päällikkö	1.11.2017	1 h
Haastattelu 3	Ulkoasu, toiminnot ja loppukäyttäjän käyt-täytyminen	Greus Joonas, verkko-viestinnän asiantuntija	8.11.2017	1 h
Haastattelu 4	Toiminnot, loppukäyt-täjän käyttäytyminen ja IT-tuen näkökulma.	Greus Joonas, asian-tuntija, suunnittelija	8.11.2017	1 h

Taulukon mukaisesti järjestettiin neljä haastattelua, joissa haastateltiin yhteensä kuutta loppukäyttäjää. Kolme haastattelua järjestettiin agendalla toiminnot ja loppukäyttäjän käyttäytyminen ja yksi haastattelu agendalla ulkoasu ja loppukäyttäjä käyttäytyminen.

Ensimmäinen ja toinen haastattelu järjestettiin samalla kaavalla painottuen toimintoihin. Kolmannessa haastattelussa pääpaino oli nykyisen portaalin ulkoasu ja neljännessä haastattelussa haastateltiin IT-tukihenkilöitä.

Haastattelun alkuvaiheessa esiteltiin nykyistä henkilöstön itsepalveluportaalia haastateltavien muistin virkistämiseksi. Haastatteluiden edetessä käytiin nykyiset toiminnot läpi

yksi kerrallaan ja haastateltavilta kerättiin havaintoja ja havainnoille tehtiin parannusehdotukset, jotka tulisi huomioida uutta henkilöstön itsepalveluportaalia määriteltäessä. Kuvissa 5-9 esitelty loppukäyttäjien tekemät havainnot ja niiden parannusehdotukset.

HAVAINNOT JA PARANNUSEHDOTUKSET 1

Havainto	Parannusehdotus
”Ai mä en koskaan mee tota kautta” / ”Tilasin uuden puhelimen portaalista, koska kollega kertoi mulle, että sieltä portaalista voi niitä tilata” / ”Olen tosi vähän portaalia käyttänyt, tilannut vain puhelimen ja läppärin. En ole tehnyt häiriöilmoituksia tai palvelupyyntöjä koskaan.” > Mahtavatko käyttäjät tietää portaalista riittävässä määrin?	• Uuden portaalin sisäinen mainostaminen voimakkaasti, käyttövideon tekeminen ja näkyvyys, pienten mainoskorttien tekeminen ja jakaminen, varsinkin sellaisiin tilanteisiin, joissa käyttäjä pyytää palvelua käytävällä, annetaan kortti ja pyydetään kokeilemaan portaalia itse. Sähköposti signatureen portaalimainos.
“Minua ärsyttää tuo tilankäyttö portaalissa”: Sivun rakenne, elementtien koko ja sijoittelu ei anna kokonaiskuvaa mitä palveluita on tarjolla; käyttäjän on vaikea hahmottaa mitä kaikkea portaalissa voi tehdä.	• Uuden portaalin rakenne selkeytetään, terminologiaan ja visuaalisiin vaikutuskeinoihin kiinnitetään huomiota. Palvelukategorioiden hierarkiaa ja näkyvyyttä parannetaan.
“Kun teen palvelupyynnön, mua ärsyttää tuo lomakkella oleva Vaikutus-kenttä, koska sen todellinen vaikutus on mitätön, koska käsittelijä muuttaa sen kuitenkin”	• Harkitaan Vaikutus-kentän piilottamista tai ohjetekstin lisäämistä • Otetaan laajemmin käyttöön ohjetekstit, sekä käyttäjille suunnattuja selkeitä ohjeita ja näkyvyyttä talon prosesseihin tietämyskannan kautta
“Palvelukategoriat on ihan mahdottomia, en ymmärrä niiden logiikkaa. Miksi osa on Elviksessä ja osa Liiketoimintasovelluksissa?”	• Palvelukategorioiden selkeyttäminen uudessa portaalissa, sub-kategorioiden hyödyntäminen etusivulla, sekä täsmälomakkeiden lisääminen
“Mä käytän tätä aika vähän koska mun kokemus on, että tää on hidas reitti. Yleensä mä mieluummin soitan.”	• Pyyntöjen käsittelyaikojen tarkistaminen • Omien tikettien tilojen näkyvyyden esiin tuominen
“Mun mielstä häiriöilmoitus ei kuulu palvelupyynnön alle”	• Häiriöilmoituksen ja pyyntöjen selkeä rakenne UI:hin visuaalisisin keinoin
“Tää haku on huono, tuon sovelluksen pitäisi löytyä nimen perusteella jo tuosta ylätasolta”	• Haun toiminnallisuuden tarkistaminen suhteessa palvelukategorioihin
“Tuossa ostoskorissa ei ole mun mielestä mitään järkeä, se on ihan turha steppi”	• Ostoskori toiminnallisuuden poisjättämisen harkinta. Ehkä hyödyllinen tapauksissa, joissa tilataan monta tuotetta vaikkapa koko osastolle.
“On todella hankala verrata tuotteita, pitäisi olla sellainen verkkokauppamainen taulukko”	• Uuden portaalin myötä ServiceNow tarjoaa palvelu katalogille taulukkomaisen näkymän

Kuva 5. Loppukäyttäjien havainnot ja parannusehdotukset 1.

HAVAINNOT JA PARANNUSEHDOTUKSET 2

Havainto	Parannusehdotus
“On vaikea tietää mitä saa/voi tilata vaikkapa tietokoneisiin liittyen”	• Systeemiin voisi olla etukäteen määritelty vakiintuneet tuotteet ja/tai sovellukset sen yksikön perusteella mihin käyttäjä kuuluu
“Oheistuotteiden kirjoittaminen vapaakenttään on epämääräistä ja hankalaa”	• Kun tilaat vaikkapa tietokoneen, olisi hyödyllistä, että oheistuotteet (hiiri, johto, laukku) voisi valita valmiista listasta, eikä niitä tarvitisi miettiä ja kirjoittaa itse.
“Keskustelu-paneeli vie hirveästi tilaa tästä etusivulta”	• Uuteen portaaliin keskustelun sijoittelu ja näkyvyys muutetaan visuaalisin suunnittelun keinoin
“Chatit on kyllä yleisesti hyviä, mutta se on taas eri sovellus”	• SeviceNow chatin käyttöönotto uudessa portaalissa. Mahdollisuus avata chat Fixitin kanssa ja tehdä sillä suoraan pyyntöjä.
“Jos mulla on kiireinen häiriöilmoitus, niin kyllä mä ilmoitan puhelimella. Tai jos mä olen lentokentällä tai jossain tai mulla ei ole nettiä, niin mähän käytän puhelinta. Mutta ei niin kiireellisissä asioissa, kyllä mä voisin käyttää portaalia”	• Selkeä päätös ja kuvaus käyttäjille mikä on portaalin rooli, ja mikä on toivottu yhteydenottotapa kiireellisissä tapauksissa. Jos/kun se on Chat, niin Chatin saatavuus selkeästi portaalita.
“Olen aika uusi työntekijä ja palveluiden ja tuotteiden suhteen mulle sanottiin, että kysy XXX:ltä [nimi].”	• Selkeä ohjeistus ja prosessi miten uusien työntekijöiden tulisi toimia. Portaalin näkyvyyden parantaminen.
Jos vendorilta [Appelsiini] pyytää, niin mun kokemus on että se kestää todella kauan”	• Jo sovittu sisäiseen palveluun siirtyminen (Fixit) toivottavasti parantaa tätä tunnetta.
“Mun piti saada tunnarit, ja oli vaikea löytää mistä saa mitkäkin. Mulla on esimerkiksi CRM lisenssi, mutta ei tunnareita.”	• Intrassa on lista jossa määritetty kuka vastaa mistäkin: näkyvyyden lisääminen myös portaaliin, jotta käyttäjä löytää tiedon myös suoraan sieltä
“Jos on kiireinen asia, niin auttaa jos voisi nähdä tiketin tilan. Kun näkisi vaikka kommentin, että asiassa vähän kestää tästä ja tästä syystä, niin sitten jaksaisi paremmin odottaa, eikä jäisi epävarmuutta onko asia hoidossa”.	• Uudessa portaalissa omien tikettien tilan näyttämien selkeästi on jo osana design suunnitelmaa

Kuva 6. Loppukäyttäjien havainnot ja parannusehdotukset 2.

HAVAINNOT JA PARANNUSEHDOTUKSET 3

Havainto	Parannusehdotus
“Chat olisi hyvä, varsinkin jos sitä voi käyttää myös puhelimella, soiton sijaan”	• ServiceNow chat toimii yhtä lailla puhelimessa, kun portaali on auki (web-palveluna)
“Mulle ei ole ihan selvää mikä toi palvelupyyntö on”	• Uudessa portaalissa kiinnitettävä huomiota terminologiaan ja palvelukategorioiden hierarkiaan
“Koska kategorioita on noin monta, niissä olisi hyvä olla popupit/lisätiedot että mitä milläkin tehdään”	• Tuodaan tooltipit kategorioille, ja liitetään niihin lyhyet kuvaukset. • Lomakesivuilla tuodaan sivupaneeli, jossa lisätietoa palvelusta, jotta käyttäjä voi varmistua olevansa oikealla lomalleella.
Käyttöoikeuksien tilaaminen koettiin hankalaksi, vaikka kategoria löytyy portaalista > linkki kuitenkin vie Intraan, ja portaalin ja Intran suhde aiheuttaa epäselvyyttä. [Sharepointissa:] “Tuo Join-nappula on tosi epäselvä, mä en olisi arvannut, että siitä nyt sitten olisi saanut käyttöoikeuden”	• Uuteen portaaliin olisi hyvä saada oma kategoria käyttöoikeuksille, ja että tilaukset voisi tehdä ServiceNow lomakkeilla (tulevaisuudessa)
“Tietämyskanta ohjeet ja videolinkkien näkyminen olisivat tosi hyvät ja auttaisivat käyttäjiä”	• Uuden portaalin desing niin, että ohjeet ovat selkeästi saatavilla
“Olisi hyvä jos ServiceNow ja Fixit olisivat samassa, koska nyt ihmiset menevät sekaisin mikä on mikä. Ja mikä on Appelsiini.”	• Uudessa portaalissa visuaalisin suunnittelukeinoin selkeät kategoriat • Selkeä linkitys portaalin ja intran välille
“On hämäävää kun on kaksi keskusteluvirtaa: yksi intrassa ja yksi portaalissa.	• Uudessa portaalissa keskusteluvirta pienemmäksi ja selkeämmäksi terminologialla
”Tyytyväisyyskyselyyn hymynaamat on parempi kuin numerot 1-10. Jos tulee numerot niin laittakaa vain 1-5”	• HappySignals mahdollistaa myös hymynaamojen käytön, olisiko se sopivampi Fingrid käyttäjille?
”Onko tämä portaali vain Fixitille, aika järeä systeemi”	• Alusta saakka olisi hyvä miettiä ServiceNown tarjoamia mahdollisuuksia palvelujen laajentamiseen, loppukäyttäjä palvelujen keskittämiseen.

Kuva 7. Loppukäyttäjien havainnot ja parannusehdotukset 3.

HAVAINNOT JA PARANNUSEHDOTUKSET 4

Havainto	Parannusehdotus
”On ihan hyvä ja suositeltavaa että palveluportaalin etusivu olisi integroitu Intraan, siihen on meille tullut johdonkin suositus, että kaikki olisi samassa paikassa. Intra on meidän ländäri”	• Linkitys palveluportaalin ja Intran välille selkeästi. Intraan visuaalinen elementti, joka linkki portaaliin (sub-set).
”Se että palveluportaalista on linkkejä muualle on myös hyvä asia, että kaikki linkittyy”	• Kuten yllä, selkeä linkitys, ja jako esimerkiksi mitkä ohjeet / dokumentit ovat Intrassa ja mitkä portaalissa.
”Voi olla että osalle käyttäjistä on epäselvää mitä kaikkea portaalilla tehdään”	• Visuaalisin keinoin selkeä rakenne ja selkeä terminologia portaalin etusivulle, erityistä huomiota kiinnitettävä kategorioiden selkeyteen.
”Jos mulla on kiireinen asia, niin käytän Skypeä tai puhelinta. Olen siis soittanut Appelsiinille vaikka jos on vanhentunut salasana”	• Chat osaksi portaalia: auttaa käyttäjää hoitamaan asian nopeasti, vähentää sähköposti- ja puhelu yhteydenottoja, mutta tallentaa pyynnön portaalin logiin.
”Ai niin, tuli sieltä Appelsiinilta sähköpostikuittaus jälkeen päin että tiketti käsitelty. Jos siinä oli tyytyväisyyskysely, niin en nähnyt sitä, mä deletoin saman tien pelkän otsikon perusteella.” / ”Omien tikettien näkyvyys portaalissa auttaisi ja myös tyytyväisyyskysely tiketin yhteydessä: olisi todennäköisempää että vastaisin.”	• Portaalin Omat pyynnöt sivulle tärkeää saada tyytyväisyyskyselyt, koska sähköpostit saattavat jäädä osalta käyttäjiä huomioimatta. Selkeä näkyvyys omien pyyntöjen tilasta käyttäjille.
”Mä ehkä reagoisin tyytyväisyyskyselyyn jos se tulisi tekstiviestillä. Mutta ei nämä sisäiset rutiinikäsittelyt mun mielestä kaipaa sitä varsinaisesti. Puheluina en missään tapauksessa halua, se ärsyttäisi ja häiritsisi.”	• Tärkeää määritellä mistä pyynnöistä / tiketeistä lähetetään tyytyväisyyskysely, etteivät ne kärsi inflaatiota ja muodostu ärsykkeeksi.
”Vastaisin helpommin jos olisi negatiivista palautetta annettavana.”	• Tärkeää antaa käyttäjälle mahdollisuus palautteen antoon silloin kun asiat eivät ole onnistuneet: ottaa suurimman ärsytyksen pois kun saa purettua tunteen.
”Tiketin edistymisen näkyminen ja estimaattien antaminen olisi mieltä rauhoittavaa”	• Tikettien tilan näkyminen portaalin etusivulla todennäköisesti vähentää soitto kyselyjä.

Kuva 8. Loppukäyttäjien havainnot ja parannusehdotukset 4.

HAVAINNOT JA PARANNUSEHDOTUKSET 5

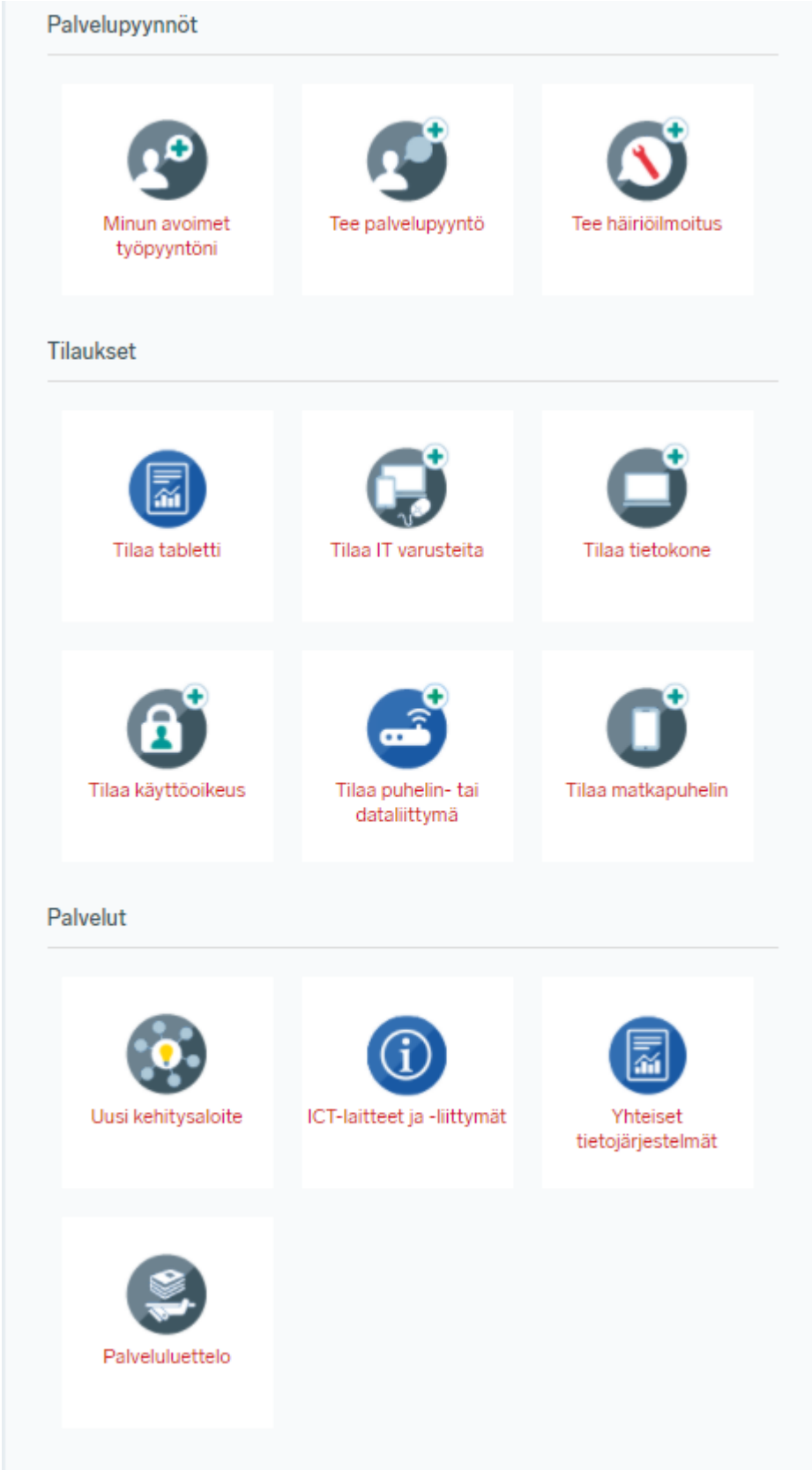
Havainto	Parannusehdotus
”Portaalin keskustelu on tärkeä, pitäisin sen siinä etusivulla. On muodostunut selkeä jako mistä keskustellaan Intran etusivun virrassa ja mistä portaalin virrassa. Jos joskus teknistä keskustelua Intrassa, se ohjataan portaaliin. / ”Keskutelu-virta on tosi hyvä, pitäsin se etusivulla, mutta voi näyttää vähemmän”	• Uuden portaalin etusivulla säilytetään keskustelu-virta, mutta asemoidaan pienempään tilaan, ettei niin dominoiva ja tilaa vievää.
”Chat olisi tosi hyödyllinen portaalissa. Mutta sen pitäisi olla tosi selkeää milloin se on aktiivinen ja milloin pois käytöstä”	• Visuaalisin keinoin näytetään milloin chat on aktiivinen ja milloin inaktiivinen.
”Tietyt tiedotteet voisivat olla portaalissa; selkeä jako mitä Intrassa ja mitä portaalissa”	• Tietämyskannan hyödyntäminen, selkeiden ohjeiden luominen auttaisi loppukäyttäjiä, esimerkiksi uusia työntekijöitä.
”En oikein ole video-ohjeiden fani, turhaudun kun ne ovat usein hitaita, on musiikkia ja logoa ja selitystä ennen kuin pääsee itse aiheeseen. Tykkään enemmän FAQ tyyppisistä osioista.”	• Videot auttavat joitain käyttäjiä: videoita voidaan linkittää portaaliin. Ei kuitenkaan liikaa tyrkylle, etteivät ole häiritseviä. Videot lyhyitä ja ytimekkäitä, ”suoraan asiaan”.
”Tärkein uudistus olisi saada kategoriat paremmiksi ja selkeämmiksi. Ne ovat nyt tosi epäselvät.”	• Kategorioiden ja terminologian uudelleen suunnittelu.
”Mä olen sellainen ihmisten luokse kävelevä tyyppi, hoidan monet asiat livenä, en esimerkiksi portaalin kautta.”	• Tältä ei voida kokonaan välttyä, mutta olisi hyvä saada valtaosa pyynnöistä portaaliin (mainituin keinoin), jotta niistä jää jälki logiin.
”Kaikki käyttäjät eivät varmaan tiedä mikä on palvelupyyntö. Mulle tutumpi termi on työpyyntö”	• Työpyyntö terminä neutraalimpi ja selkeämpi, suositellaan otettavaksi käyttöön.
”Jollekin käyttäjälle ihan sekin että ei ole työkonetta, voi olla häiriö, ja siksi tekee häiriöilmoituksen”	• Kuvataan kategoriat selkeästi, jotta käyttäjä saa paremman ymmärryksen niistä.
”Tuollahan on nytkin sekaisin palvelupyyntö ja sitten Minun avoimet työpyyntöni”	• Terminologian täsmällisyys osana uudistusta.
”Chat on toki käyttäjille hyvä, mutta se on palveluntarjoajalle työläs. Jos mulla on tossa paljon töitä, niin mä priorisoin ne edelle ennen kun vastaan chattiin”	• Määritellään tietyt ajat jolloin chat on käytössä (esim päivittäin kello 13-15), ja kerrotaan se selkeästi käyttöliittymässä.

Kuva 9. Loppukäyttäjien havainnot ja parannusehdotukset 5.

Kuvista selviää kaikkien kuuden haastateltavan tekemät havainnot sekä niiden pohjalta parannusehdotukset tulevaan henkilöstön itsepalveluportaaliin. Haastateltavat olivat hyvin pitkälti yhtä mieltä nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin vahvuuksista ja kehityskohteista. Erityisen paljon sekaannusta tuntui aiheuttavan tämänhetkiset palvelupyyntökategoriat. Loppukäyttäjien mukaan kategorioista on hankala löytää omaa ongelmaa vastaava kategoria. Huomattavaa epätietoisuutta loppukäyttäjien keskuudessa aiheutti havaintojen mukaan myös nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin käyttötarkoitus ja osa myönsi, ettei nykyistä itsepalveluportaalia tule käytettyä lainkaan, vaikka itsepalveluportaalista löytyy juuri heidän kaipaamiaan toimintoja. Nykyistä itsepalveluportaalia ei ole markkinoitu tarpeeksi tehokkaasti loppukäyttäjille, tai sen käyttö ei ole jalkautunut loppukäyttäjille muista syistä riippuen, minkä takia se on jäänyt vähälle käytölle.

4.2 Nykyisen itsepalveluportaalin toiminnot ja ulkoasu

Nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin ulkoasu on rakennettu kohdeyrityksen intraan, jossa jokainen erikseen avattava toiminto on linkki IT-palvelunhallintajärjestelmään, joten ulkoasu ja toiminnot ovat keskenään muokattavissa eri paikoista ja molempien muokkaukseen tarvitaan kahta eri henkilöä. Nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin ulkoasu ja toiminnot ovat esitelty kuvassa 10.



Kuva 10. Nykyinen henkilöstön itsepalveluportaali.

Kuten kuvasta käy ilmi, on nykyinen henkilöstön itsepalveluportaali hyvin yksinkertainen ja vanhanaikainen. Nykyiset toiminnot koettiin tarpeellisiksi jatkossakin, joskin kyseiset toiminnot tulisi tarjota loppukäyttäjille huomattavasti nykyistä selkeämmin ja tehokkaammin. Osa nykyisistä toiminnoista tulisi yhdistää yhden lomakkeen taakse, jolloin esimerkiksi kaikki tilattavat laitteet ja liittymät olisivat yhden kuvakkeen takana jatkossa.

4.3 Nykytila-analyysin yhteenveto

Yhteenvetona nykyinen henkilöstön itsepalveluportaali on varsin lohduton, sillä loppukäyttäjät eivät ole varmoja, mihin kaikkeen sitä voi käyttää, ja se on loppukäyttäjien mielestä hankala käyttää. Haastateltavilta kysyttäessä, mitä hyvää nykyisessä henkilöstön itsepalveluportaalissa on, olivat haastateltavat samaa mieltä keskenään, ettei nykyisessä itsepalveluportaalissa ole muuta hyvää kuin kuvakkeiden takana olevat toiminnot, joskin niidenkin ulkoasua ja käytettävyyttä tulisi tehostaa.

Haastateltavien loppukäyttäjien tekemistä huomioista saatiin hyvä kuva siitä, mitä tulisi tehdä toisin, jos uuden henkilöstön itsepalveluportaalin tahtoisi jalkautuvan loppukäyttäjille käyttöön niin, että sitä oikeasti haluttaisiin käyttää. Parannusehdotukset huomioitiin uutta henkilöstön itsepalveluportaalia määriteltäessä.

Nykyisen henkilöstön itsepalveluportaalin ulkoasu on muokattavissa intrassa intran käyttöoikeuksilla. Intrassa olevien kuvakkeiden takana olevien toimintojen taustalla pyörii IT-palvelunhallintajärjestelmä, johon tehdään toimintojen muokkaukset. Jatkossa tulisi ehdottomasti kaikki olla muokattavissa yhdestä ja samasta paikasta, yksillä käyttöoikeuksilla.

5 Henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyt

Edellä esiteltiin itsepalveluportaalien parhaita käytäntöjä sekä nykytila-analyysi, joiden pohjalta tässä luvussa käydään läpi määrittelyt uudelle henkilöstön itsepalveluportaalille.

5.1 Työpajojen tulokset

Parhaiden käytäntöjen mukaisesti loppukäyttäjät osallistuivat uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyyn. Määrittelyn tueksi järjestettiin 3 työpajaa, joissa loppukäyttäjille tarjottiin prototyyppejä tulevasta käyttöliittymästä. Työpajoihin kutsuttiin samat henkilöt, jotka osallistuivat haastatteluihin määrittelyiden aikaisemmassa vaiheessa. Uuden sisäisen IT-tuen henkilöt osallistuivat jokaiseen työpajaan. Työpajojen runko esitellään taulukossa 2 ja 3.

Taulukko 2. Ensimmäinen ja toinen työpaja.

Data 2	agenda	paikalla	päivä-määrä	kesto
Työpaja 1	Portaalin käyttäjät ja toiminnot	Greus Joonas, asiantuntija, suunnittelija, palvelutoimittaja	9.11.2017	2 h
Työpaja 2	Portaalin käyttöliittymä ja visuaalinen ilme	Greus Joonas, asiantuntija, suunnittelija, verkkoviestinnän asiantuntija, palvelutoimittaja	22.11.2017	2 h

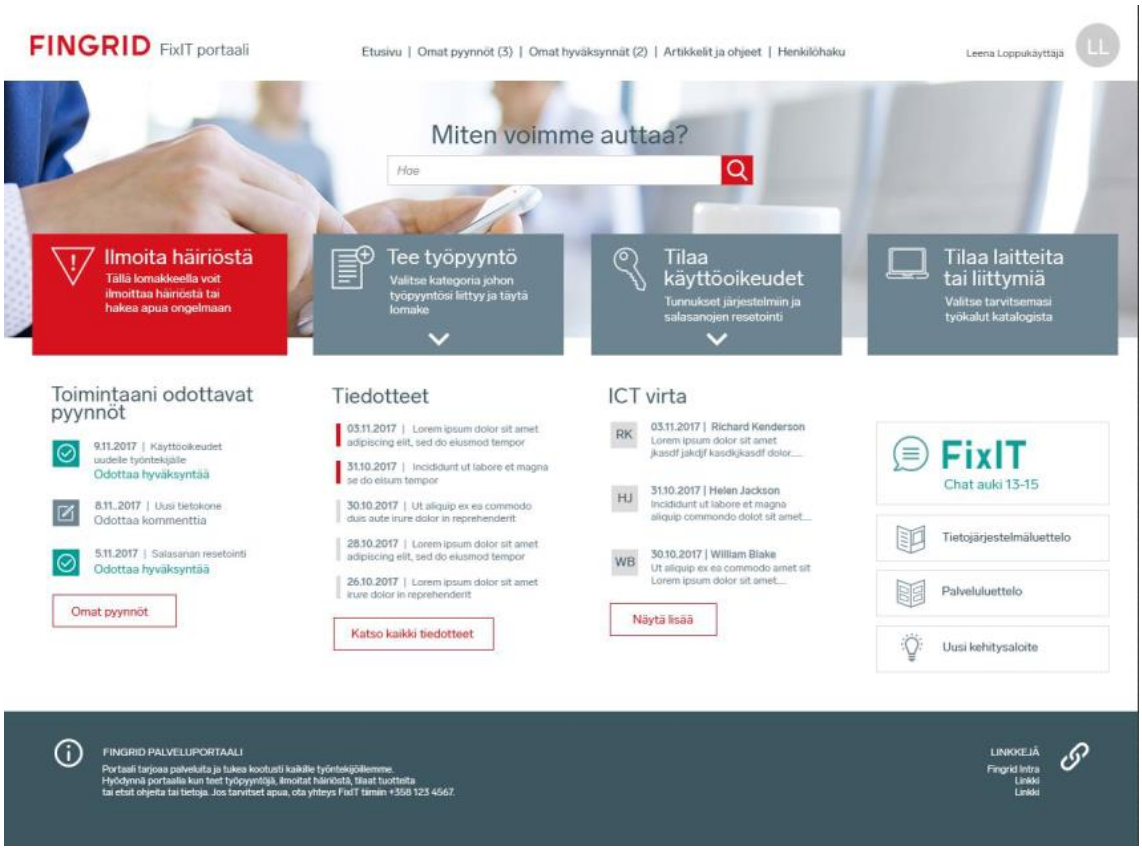
Taulukko 3. Kolmas työpaja ja One-to-One määritysten yhteenveto.

Data 3	agenda	paikalla	päivä-määrä	kesto
Työpaja 3	Portaalin käyttäjäpalaute ja dokumentaation läpikäynti	Greus Joonas, asiantuntija, suunnittelija, palvelutoimittaja	29.11.2017	2 h
One-to-One	Määrittelyjen yhteenveto ja toteutuksen suunnittelu	Greus Joonas, kehityspäällikkö	1.12.2017	1 h

Taulukoiden mukaisesti järjestettiin kolme työpajaa, joissa ensimmäisessä keskityttiin luomaan prototyyppi, johon lisättiin toiminnallisuudet, jotka halutaan uuteen henkilöstön itsepalveluportaaliin. Toisessa työpajassa jalostettiin prototyyppiä ja kehitettiin prototyyppi vastaamaan kohdeyrityksen ulkoasua väreineen, fontteineen ja visuaalisine ilmeineen. Kolmannessa työpajassa validoitiin määritykset. Lopuksi järjestettiin kehityspäällikön kanssa one-to-one keskustelu, jossa kasvotusten käydään ajankohtaiset asiat läpi ja tällä kertaa esiteltiin määrittelyjen yhteenveto ja suunniteltiin implementointia.

Henkilöstön itsepalveluportaali haluttiin nimetä loppukäyttäjille tuttavalliseksi, jotta itsepalveluportaali ei olisi vain portaali muiden joukossa, vaan sillä olisi tuttavallinen nimi, josta voi puhua ja ohjeistaa käytävällä työkaveria käyttämään juuri sitä portaalia. Uutta sisäistä IT-tukea kutsutaan kohdeyrityksessä nimellä FixIT. Haastatteluissa kävi ilmi, että loppukäyttäjät yhdistävät vahvasti uuden itsepalveluportaalin ja FixIT:n toisiinsa, joten uusi itsepalveluportaali päätettiin nimetä FixIT portaaliksi.

Kuvassa 11 on esitelty työpajojen tulos ja validoitu uuden henkilöstön itsepalveluportaalin kotisivu.

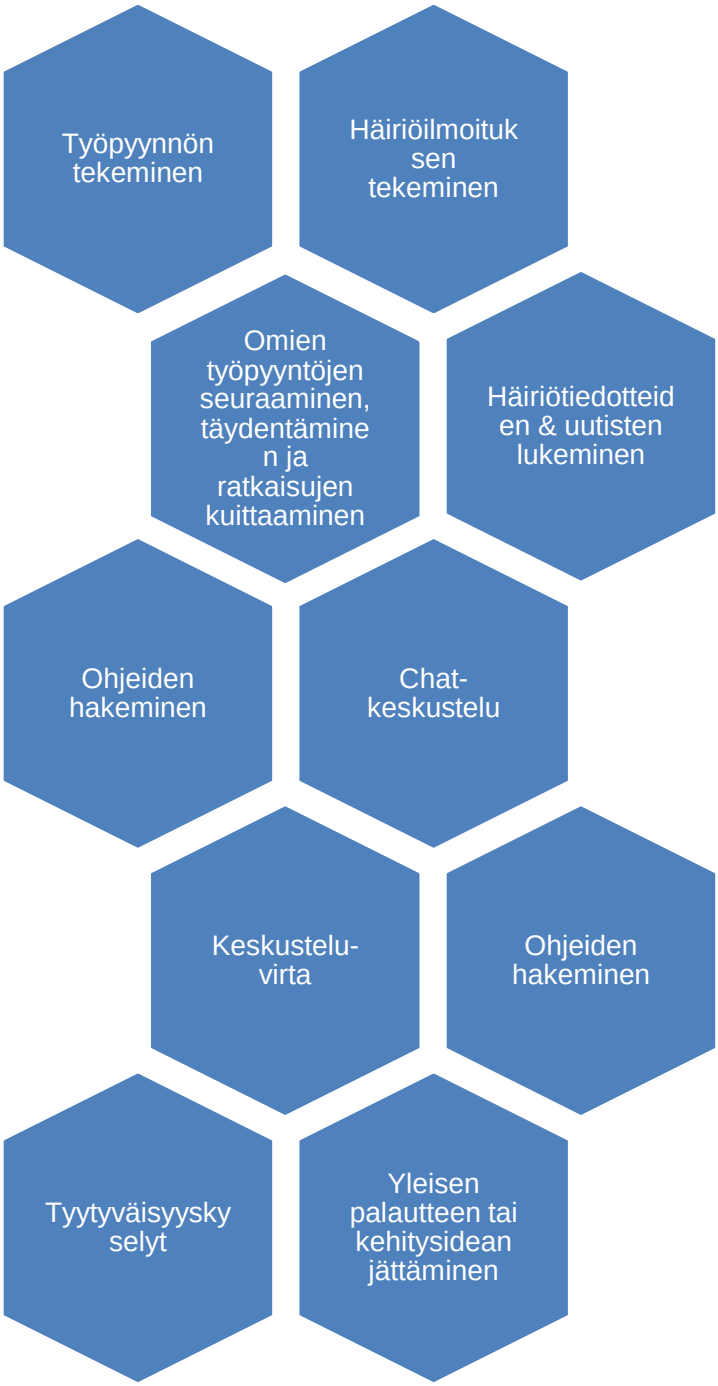


Kuva 11. Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin kotisivu.

Uusi henkilöstön itsepalveluportaali tulee näyttämään kuvassa 11 määritellyltä prototyypiltä. Seuraavissa kalaluvuissa käydään tarkemmin läpi sen toiminnollisuudet.

5.2 Implementoitavat toiminnot

Uuteen henkilöstön itsepalveluportaaliin haluttiin nykyiset toiminnallisuudet, kuitenkin siistittynä parempaan käyttöliittymään. Kuvassa 12 on esitelty uuden henkilöstön itsepalveluportaalin päätoiminnot.



Kuva 12. Implementoitavat toiminnot.

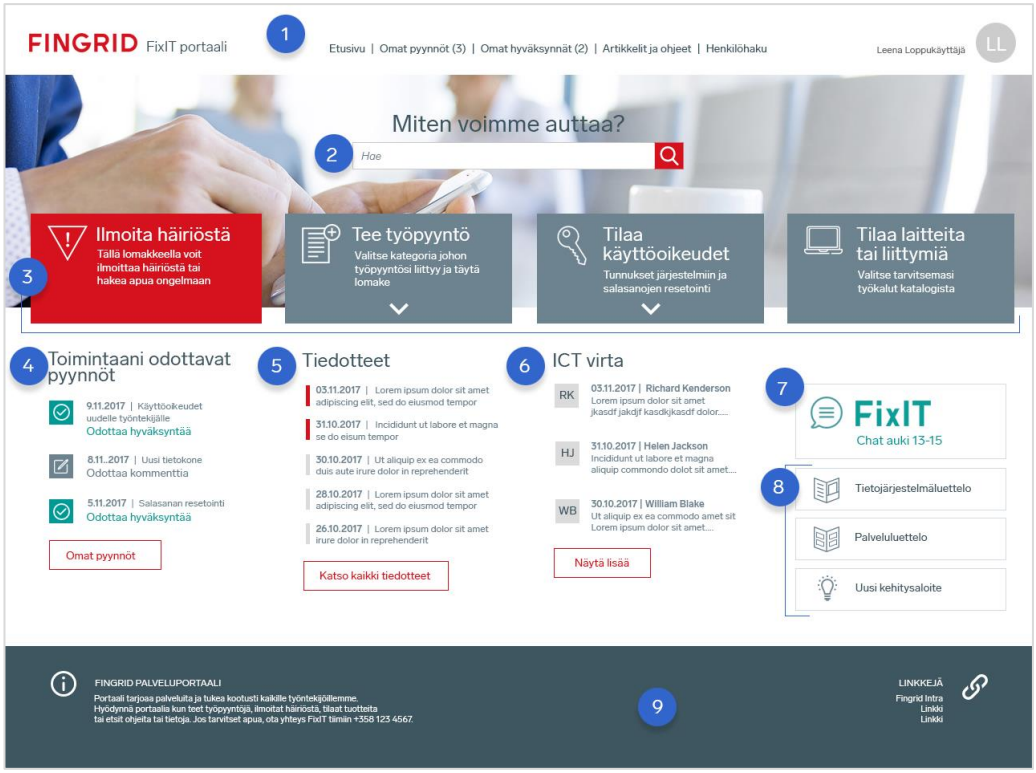
Kuvassa 12 on esitelty uuden henkilöstön itsepalveluportaalin päätoiminnot. Päätoimintojen lisäksi itsepalveluportaalista löytyy paljon tukitoimintoja, kuten IT-laitteiden tilaukset ja käyttöoikeuksien tilaukset.

Nykyisten toimintojen lisäksi uusia toimintoja olisivat siis chat, josta loppukäyttäjät voivat ottaa chat yhteyden IT-tukihenkilöihin, ja uusi henkilöhaku-moduuli, joka tehtiin uutta itsepalveluportaalia varten. Henkilöhausta voi hakea kohdeyrityksen käyttäjiä nimen, yksikön, puhelinnumeron ja osaamisen perusteella. Lisäksi uuteen henkilöstön itsepalveluportaaliin lisättiin loppukäyttäjäpalautelomake. Palautetta kysytään loppukäyttäjiltä, kun loppukäyttäjä hyväksyy IT-tuen tarjoaman ratkaisun. Palautekysely on yksi uuden IT-tuen mittareista.

5.3 Visuaalinen ilme ja käyttöliittymä

Uutta henkilöstön itsepalveluportaalia määriteltäessä työpajoihin otettiin mukaan kohdeyrityksen visuaaliset ilmeet tunteva verkkoviestinnän asiantuntija. Yhdessä verkkoviestinnän asiantuntijan ja palvelutoimittajan kanssa suunniteltiin uudelle henkilöstön itsepalveluportaalille kohdeyritykselle tuttu ulkoasu. Uudesta henkilöstön itsepalveluportaalista haluttiin saada kohdeyrityksen työntekijöille tuttavallisen näköinen, joten logot, fontit ja kuvakkeet otettiin kohdeyrityksen brändikäsikirjasta. Uuteen itsepalveluportaaliin on upotettu useita edustuskuvia, jotka on otettu kohdeyrityksen työntekijöistä ja työtiloista. Ulkoasusta haluttiin mahdollisimman vastaava, kuin kohdeyrityksen uusista vuodenvaihteessa käyttöönotetuista verkkosivuista.

Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin kotisivu hyödyntää hyvää palvelumuotoilua, jossa avaintekijänä on ottaa loppukäyttäjät mukaan määrittelyihin sekä käyttöliittymän suunnittelua ja räätälöintiä, jotka tarjoavat loppukäyttäjille kaikki käytettävissä olevat palvelut ja toiminnot. Kotisivu koostuu yhdeksästä elementistä, jotka on esitelty kuvassa 12.



Kuva 13. Käyttöliittymä.

Kuvan mukaiset yhdeksän kotisivun elementtiä ovat

1. Otsikko, jossa logo ja navigointi
2. Hakutoiminto
3. Kategoriat häiriöilmoituksille, työpyynnöille, käyttöoikeuksien tilaukselle ja IT-laitteiden tilaukselle
4. Loppukäyttäjän toimintaa odottavat pyynnötpaneeli
5. Tiedotteetpaneeli
6. ICT-keskustelupaneeli
7. Infopaneeli IT-tuki FixIT:n chatille
8. Linkit muihin palveluihin
9. Alatunniste

5.4 Hallinta ja ylläpito

Uusi henkilöstön itsepalveluportaali on toteutettu täysin kohdeyrityksen käyttämällä IT-palvelunhallintajärjestelmällä, joten jatkossa IT-palvelunhallintajärjestelmän järjestelmänvalvojaoikeudet omaavat henkilöt voivat ylläpitää ja kehittää itsepalveluportaalia.

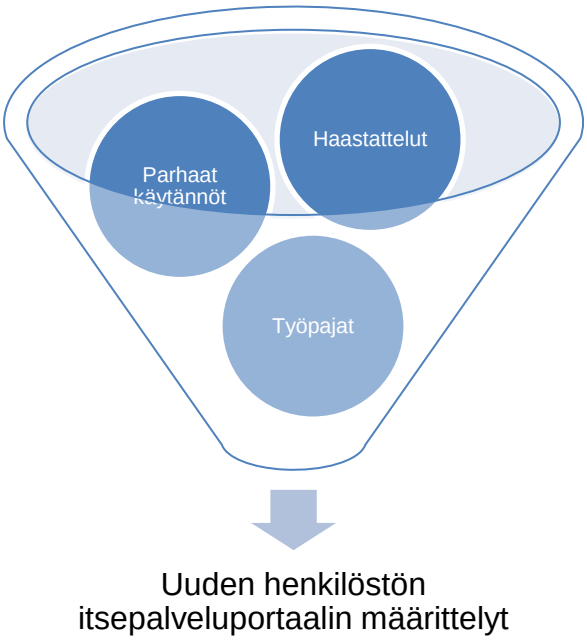
Nykyisen intrassa olevan henkilöstön itsepalveluportaalin tilalle tulee linkki, joka vie IT-palvelunhallintajärjestelmällä toteutettuun itsepalveluportaaliin, jolloin käyttäjän ei tarvitse enää jatkossa siirtyä intran ja IT-palvelunhallintajärjestelmän välillä itsepalveluportaalia käyttäessään.

5.5 Määritysten validointi

Työpajojen jälkeen, kun määrittelyt olivat valmiit, ne esiteltiin kohdeyrityksen kehityspäällikölle, joka oli tyytyväinen itsepalveluportaalin määrittelyyn. Valmiita määrityksiä jaettiin vielä muiden esimiesten kesken. Ehdotetut määritykset hyväksyttiin ja määritysten mukainen implementointi tilattiin palvelutoimittajalta. Määrityksiä voidaan hienosäätää vielä implementointivaiheessa tarpeiden mukaisesti.

6 Yhteenveto

Työn tavoitteena oli määritellä Fingrid Oyj:lle uusi itsepalveluportaali, joka vastaa loppukäyttäjien toiveita. Työn tarve tuli, kun kohdeyritys päätti sisäistää IT-tuen ja vanha itsepalveluportaali oli jäänyt vähäiselle käytölle. Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin tulisi tukea käynnistyvän IT-tuen toimintaa ja vähentää heidän työtaakkaansa. Parhaan lopputuloksen aikaansaamiseksi määrittelyissä hyödynnettiin parhaita käytäntöjä, jossa loppukäyttäjät olivat mukana määrittelyissä. Kuvassa 14 on tiivistetty uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyiden tärkeimmät avaintekijät parhaan lopputulokset saavuttamiseksi.



Kuva 14. Henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyt.

Kuvassa esiteltyjen haastatteluiden perusteella luotiin nykytila-analyysi, jonka pohjalta loppukäyttäjä palautteen huomioiden ja parhaita käytäntöjä hyödyntäen rakennettiin työpajoissa yhdessä loppukäyttäjien kanssa uuden henkilöstön itsepalveluportaalin määrittelyt.

Insinöörityössä esiteltiin aluksi teoriaa liittyen itsepalveluun, IT-palvelunhallintajärjestelmään, jolla uusi henkilöstön itsepalveluportaali implementoidaan, sekä itsepalveluportaalien parhaita käytäntöjä.

Tavoitteena oli määritellä uusi henkilöstön itsepalveluportaali, josta muodostuisi loppukäyttäjille ensisijainen paikka käyttää IT-palvelunhallintajärjestelmää tehokkaasti. Näin ollen se vähentäisi tulevan IT-tuen työtaakkaa.

Uusi määritelty itsepalveluportaali sai kaikilta loppukäyttäjiltä erinomaista palautetta, kun valmiita määrityksiä kierrätettiin noin neljälläkymmenellä loppukäyttäjillä arvioitavana, joten työn lopputulosta voidaan pitää varsin onnistuneena ja toivottuna. Itsepalveluportaali implementoidaan tämän insinöörityön määritysten mukaisesti ja se otetaan käyttöön koko henkilöstölle helmikuun loppuun mennessä.

Insinöörityö oli erittäin mielenkiintoinen, sillä pääsin toimimaan projektipäällikkönä kohdeyrityksen tasolla keskisuuressa projektissa ja työn tulokset ovat nähtävillä kaikille. Uudesta henkilöstön itsepalveluportaalista tulee varmasti olemaan hyötyä IT-tuelle, ja se vähentää työtaakkaa jatkossa tarjoten koko henkilöstölle tehokkaimman tavan käyttää yrityksen IT-palvelunhallintajärjestelmää.

Lähteet

Castro, Atkinson, Ezell, 2010, Embracing the Self-Service Economy, <http://www.itil.org/files/2010-self-service-economy.pdf>, Luettu 22.12.17

Fingrid, Avaintiedot, <https://www.fingrid.fi/sivut/yhtio/esittely/avaintiedot/>, Luettu 21.12.17

Fingrid, Esittely, <https://www.fingrid.fi/sivut/yhtio/esittely/>, Luettu 21.12.17

Fingrid, Fingridin asiakkaat, <https://www.fingrid.fi/palvelut/fingridin-asiakkaat/>, Luettu 21.12.17

Fingrid, Fingridin sähkönsiirtoverkko, <https://www.fingrid.fi/kantaverkko/suomen-sahkojarjestelma/fingridin-sahkonsiirtoverkko/>, Luettu 22.12.17

Fingrid, Fingridin sähkönsiirtoverkko, <https://www.fingrid.fi/kantaverkko/suomen-sahkojarjestelma/fingridin-sahkonsiirtoverkko/>, Luettu: 2.1.18

Fingrid, Organisaatio, <https://www.fingrid.fi/sivut/yhtio/organisaatio/>, Luettu 21.12.17

Fingrid, Suomen sähköjärjestelmä, <https://www.fingrid.fi/kantaverkko/suomen-sahko-jarjestelma/>, Luettu 22.12.17

Haikala, & Märijärvi, 2002, Ohjelmistotuotanto, Pieksämäki: Talentum Media Oy

Hirsjärvi, Remes, & Sajavaara, 2004, Tutki ja kirjoita, 10. uudistettu painos, Jyväskylä: Gummerus

Koskinen, 2004. Verkkoliiketoiminta, Helsinki: Edita Prima Oy

Kuutti, 2003 Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi, Helsinki: Talentum.

Nielsen, 2012 Usability 101: Introduction to Usability, <https://www.nngroup.com/articles/guidelines-for-visualizing-links/>, Luettu 25.12.17

Nielsen, 2013, 10 Usability Heuristics for User Interface Design, <http://www.designprinciplesftw.com/colletion/10-usability-heuristics-for-user-interface-design>, Luettu 25.12.17

Ortiz, 2012, What is ServiceNow?, <http://blog.allegient.com/what-is-servicenow>, Luettu 29.12.17

Polaine, Lovlie, Reason, 2013 Service Design: From Insight to Implementation, Brooklyn, NY: Rosenfeld Media

Rouse, 2011, Web Self-Service, <http://searchcrm.techtarget.com/definition/Web-self-service>, Luettu 22.12.17

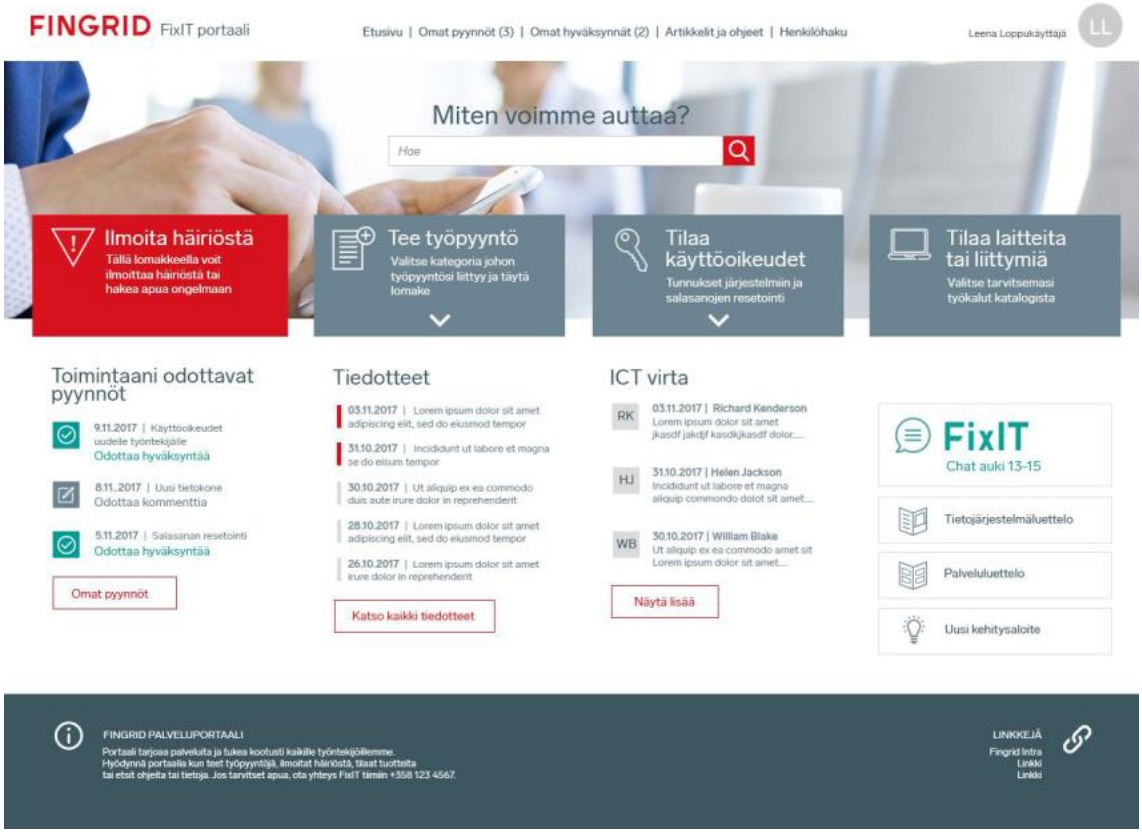
ServiceNow tuotteet, <https://www.servicenow.com/products-by-category.html>, Luettu 25.12.17

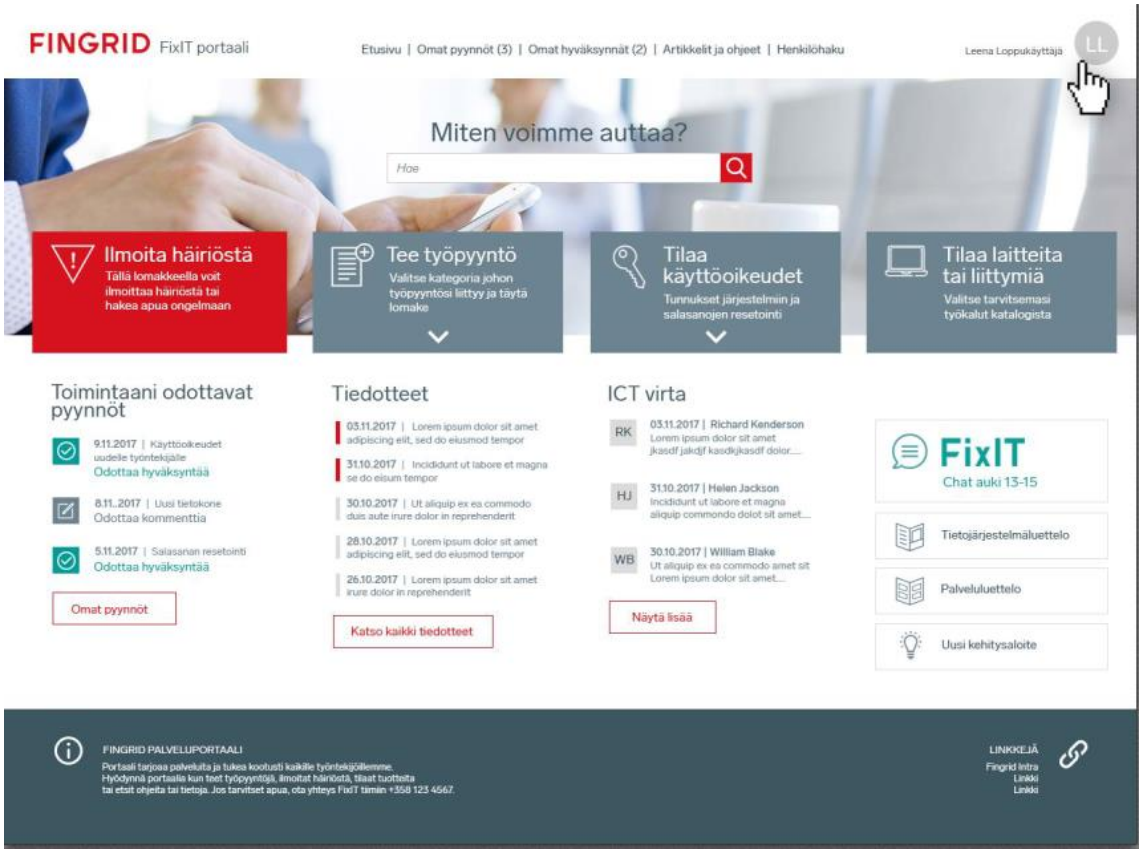
ServiceNow, Service Portal Introduction, <https://developer.servicenow.com/app.do?v=jakarta#!/trainlist/app_store_learnv2_serviceportal_jakarta_service_portal?v=jakarta>, Luettu 26.12.17

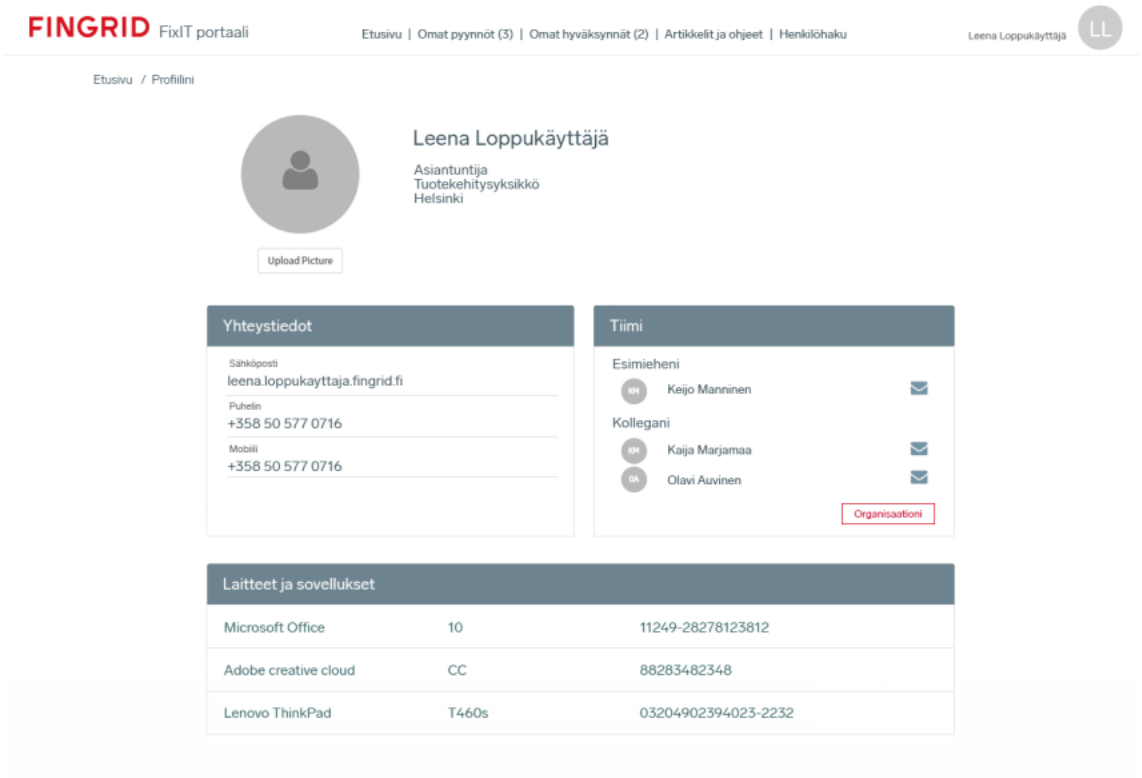
Tuulaniemi, 2013 Palvelumuotoilu Helsinki: Talentum.

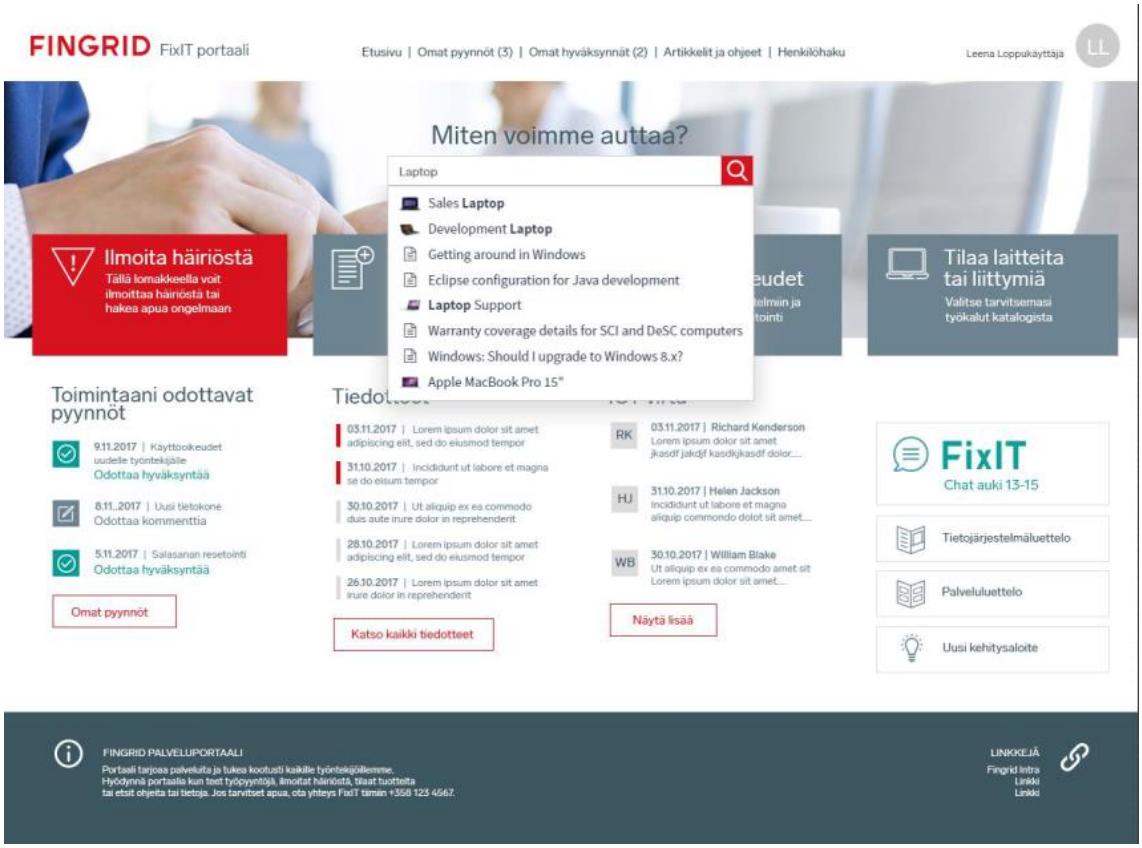
FixIT-portaalin määrittelyt

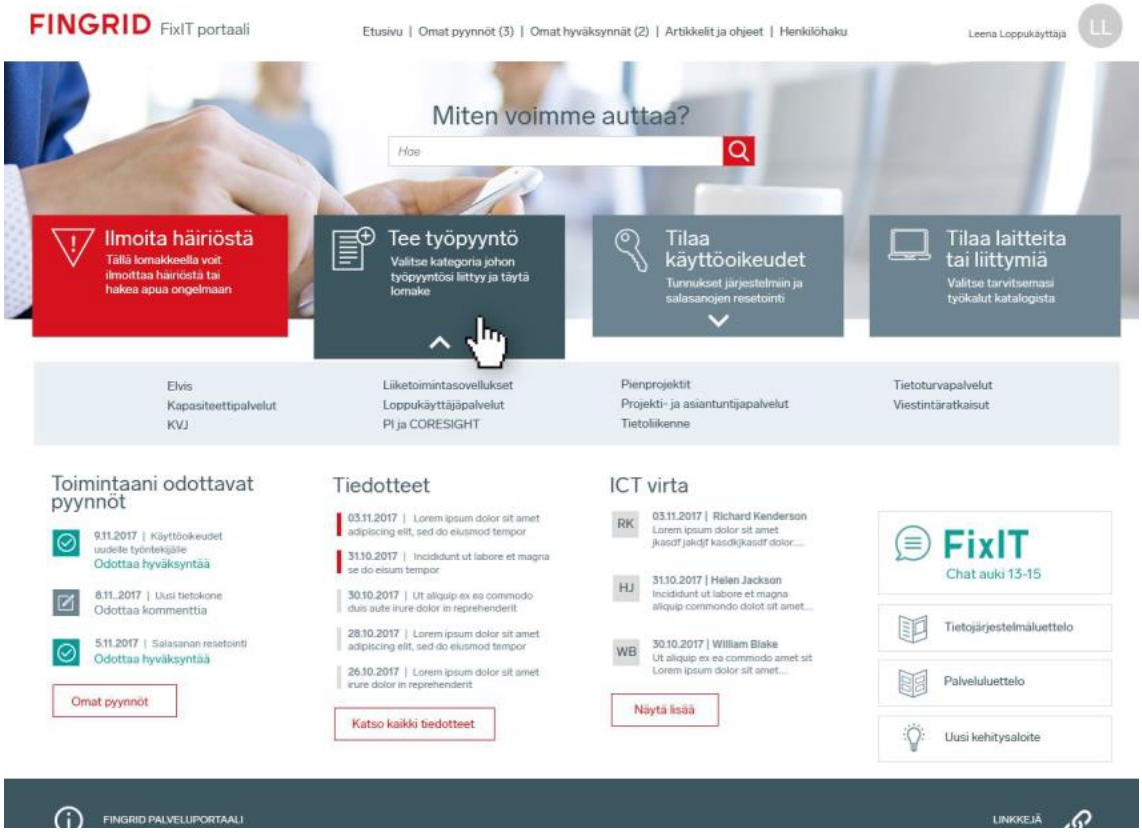
Uuden henkilöstön itsepalveluportaalin valmiit määrittelyt.

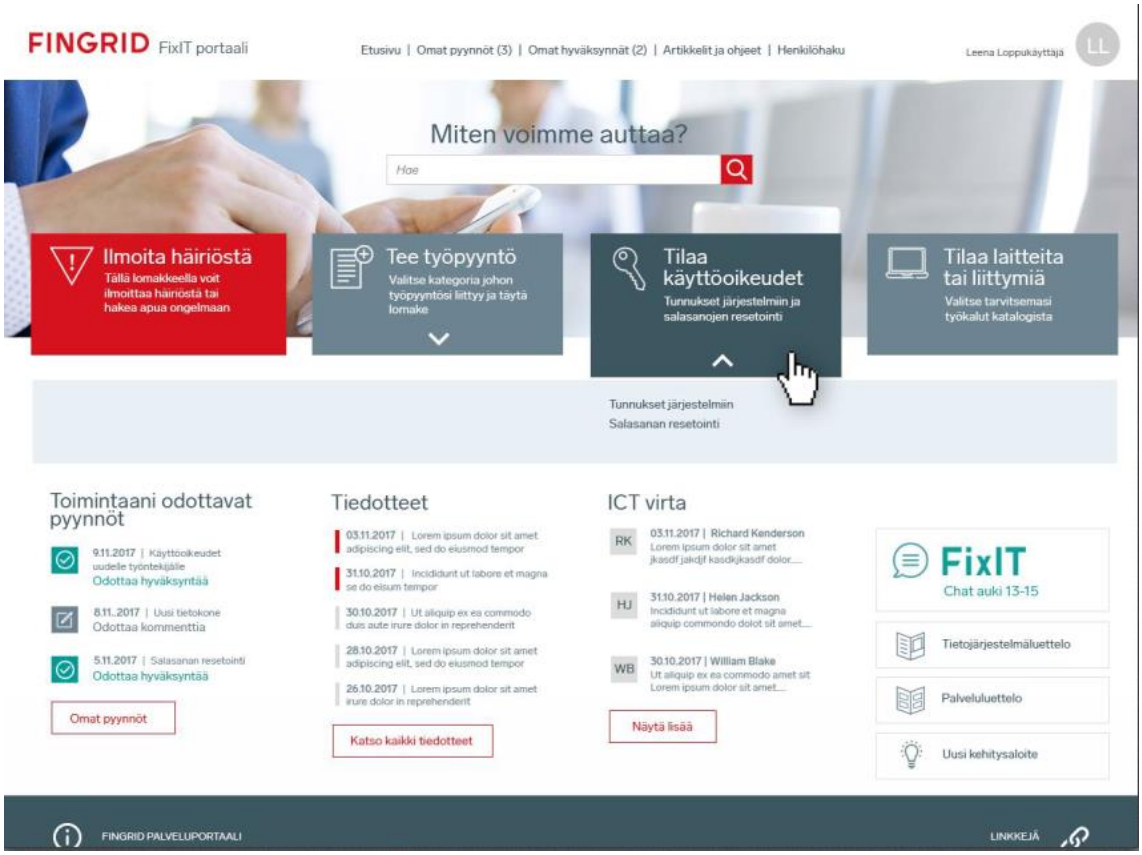


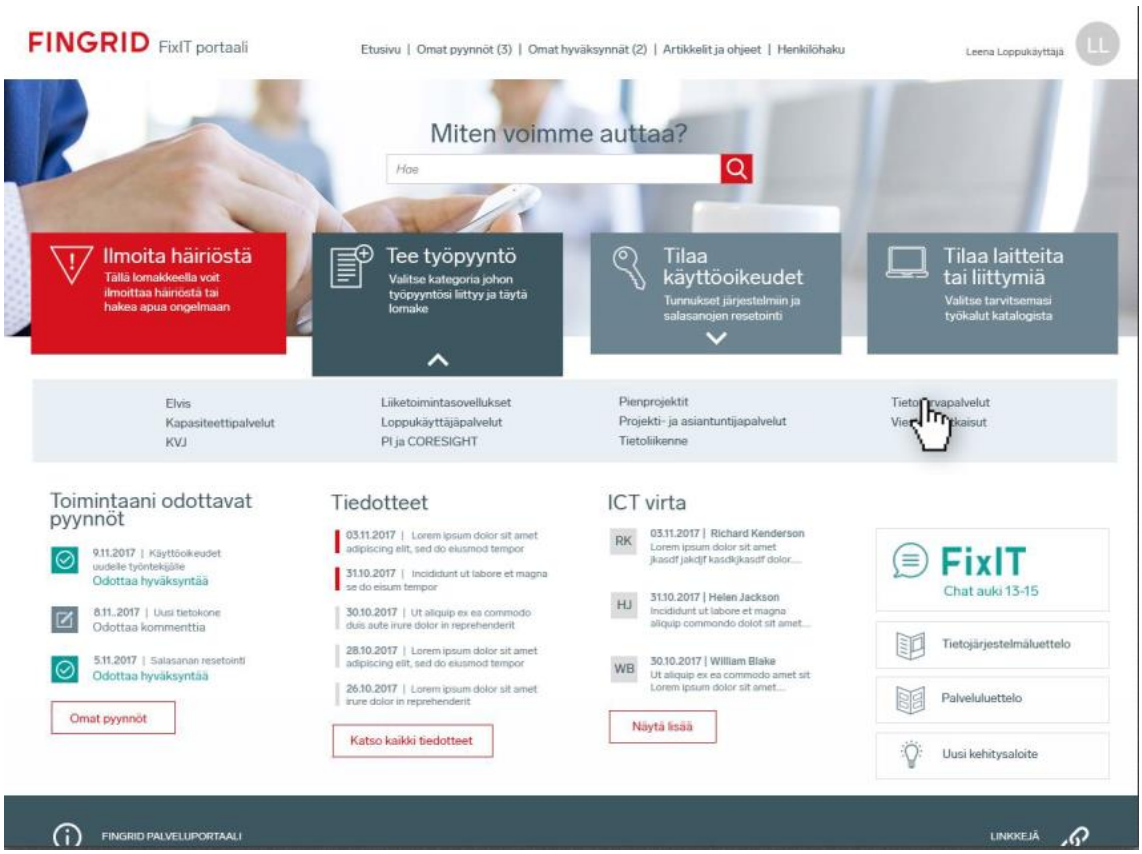

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

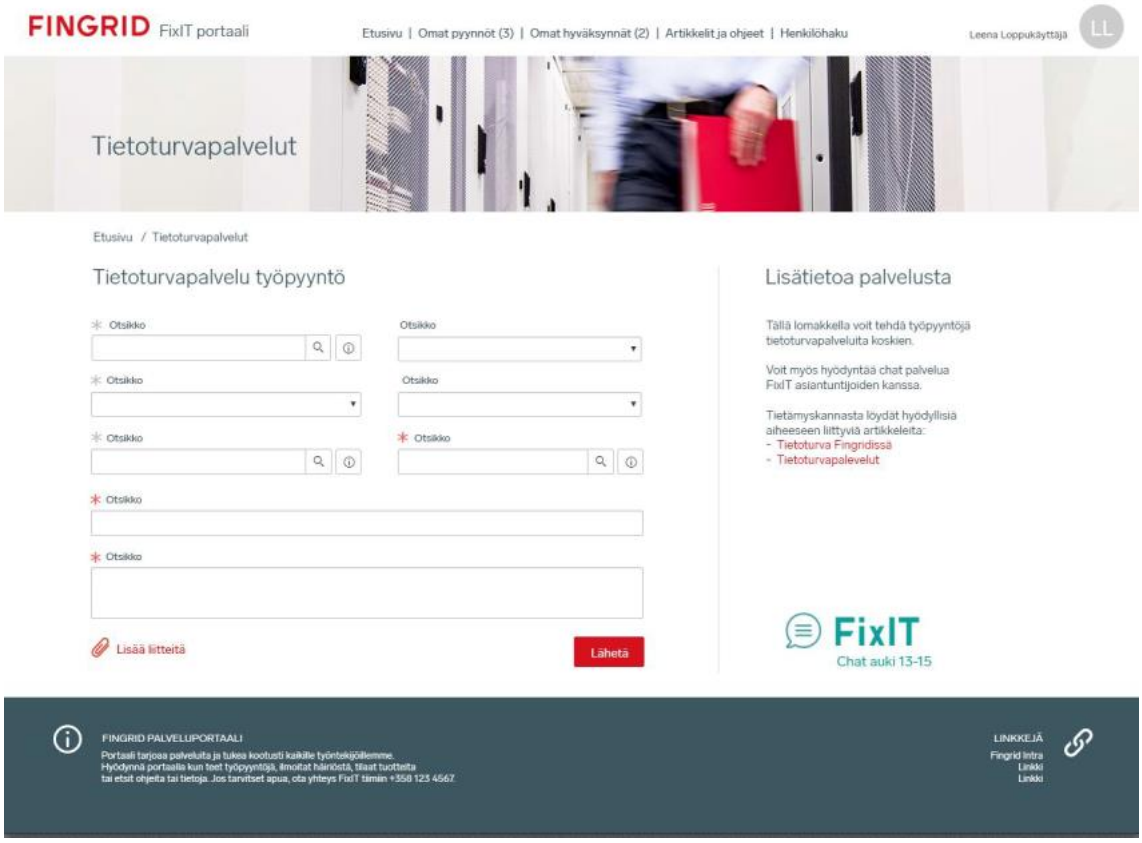

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Etusivu / Profiilini
Leena Loppukäyttäjä
Asiantuntija
Tuotekehitysyksikkö
Helsinki
Upload Picture
Yhteystiedot
Sähköposti
leena.loppukayttaja.fingrid.fi
Puhelin
+358 50 577 0716
Mobiili
+358 50 577 0716
Tiimi
Esimieheni
KM Keijo Manninen
Kollegani
KM Kaija Marjamaa
OA Olavi Auvinen
Organisaationi
Laitteet ja sovellukset
Microsoft Office 10 11249-28278123812
Adobe creative cloud CC 88283482348
Lenovo ThinkPad T460s 0320490239402 3-2232

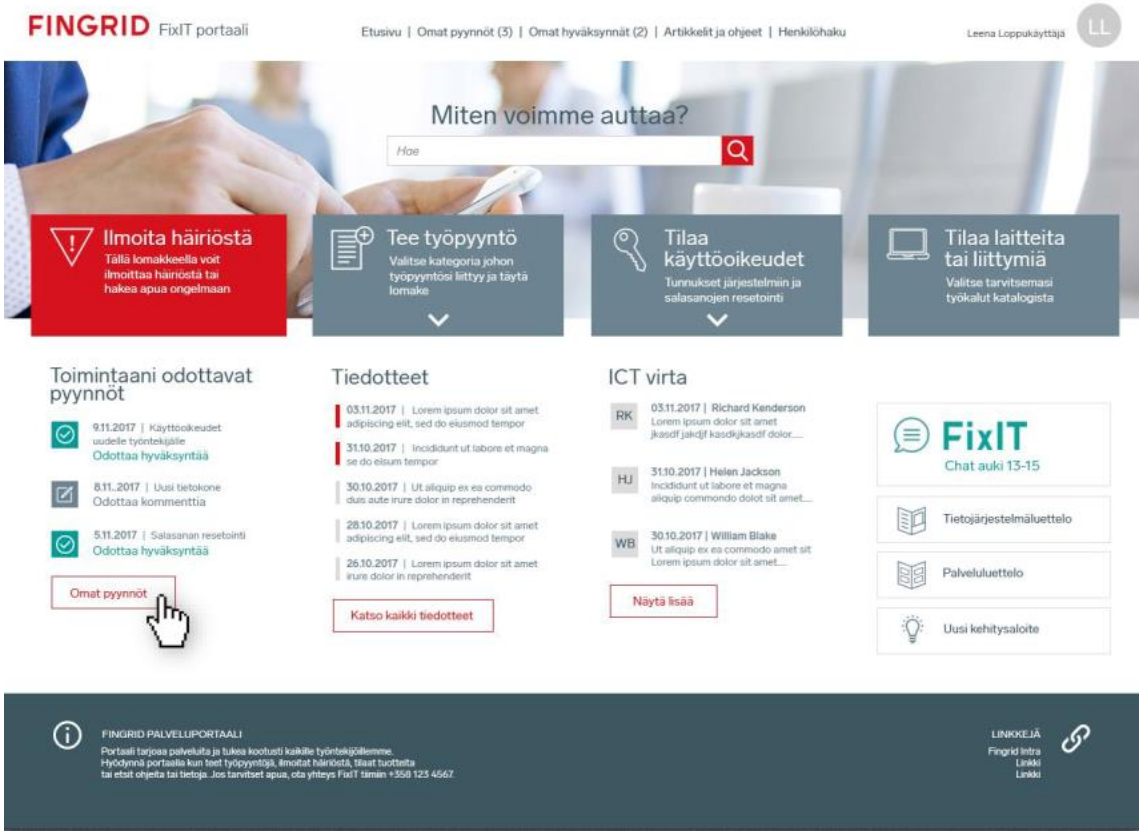

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
Miten voimme auttaa?
Laptop
Sales Laptop
Development Laptop
Getting around in Windows
Eclipse configuration for Java development
Laptop Support
Warranty coverage details for SCI and DeSC computers
Windows: Should I upgrade to Windows 8.x?
Apple MacBook Pro 15"
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

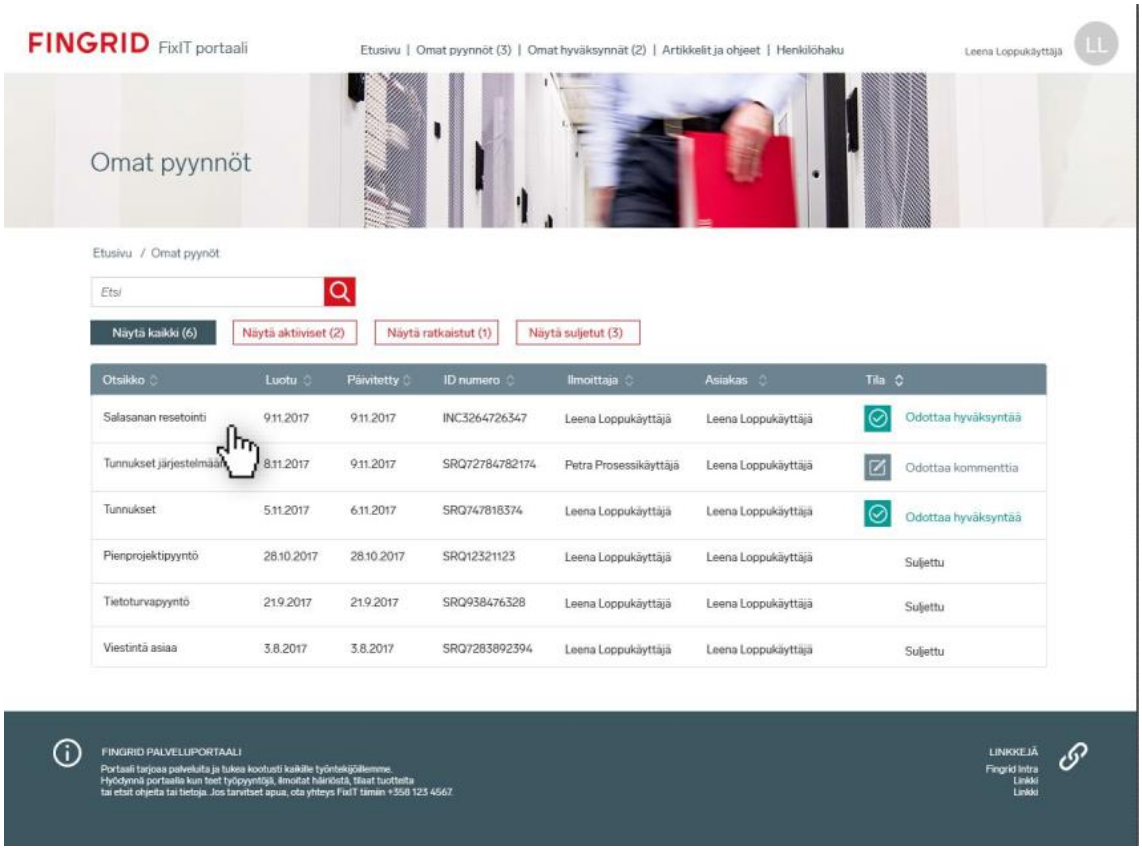

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Elvis
Kapasiteettipalvelut
KVJ
Liiketoimintasovellukset
Loppukäyttäjäpalvelut
PI ja CORESIGHT
Pienprojektit
Projekti- ja asiantuntijapalvelut
Tietoliikenne
Tietoturvapalvelut
Viestintäratkaisut
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
LINKKEJÄ

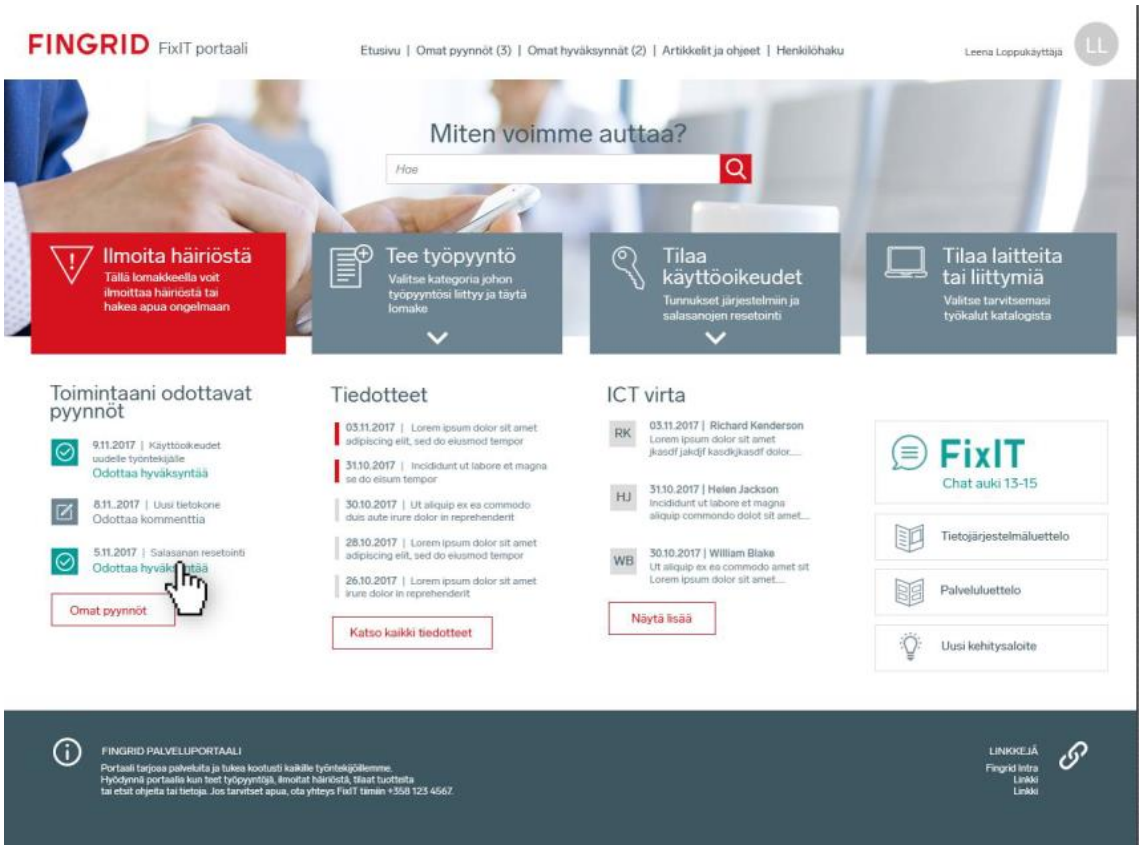

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Tunnukset järjestelmiin
Salasanan resetointi
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11..2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
LINKKEJÄ

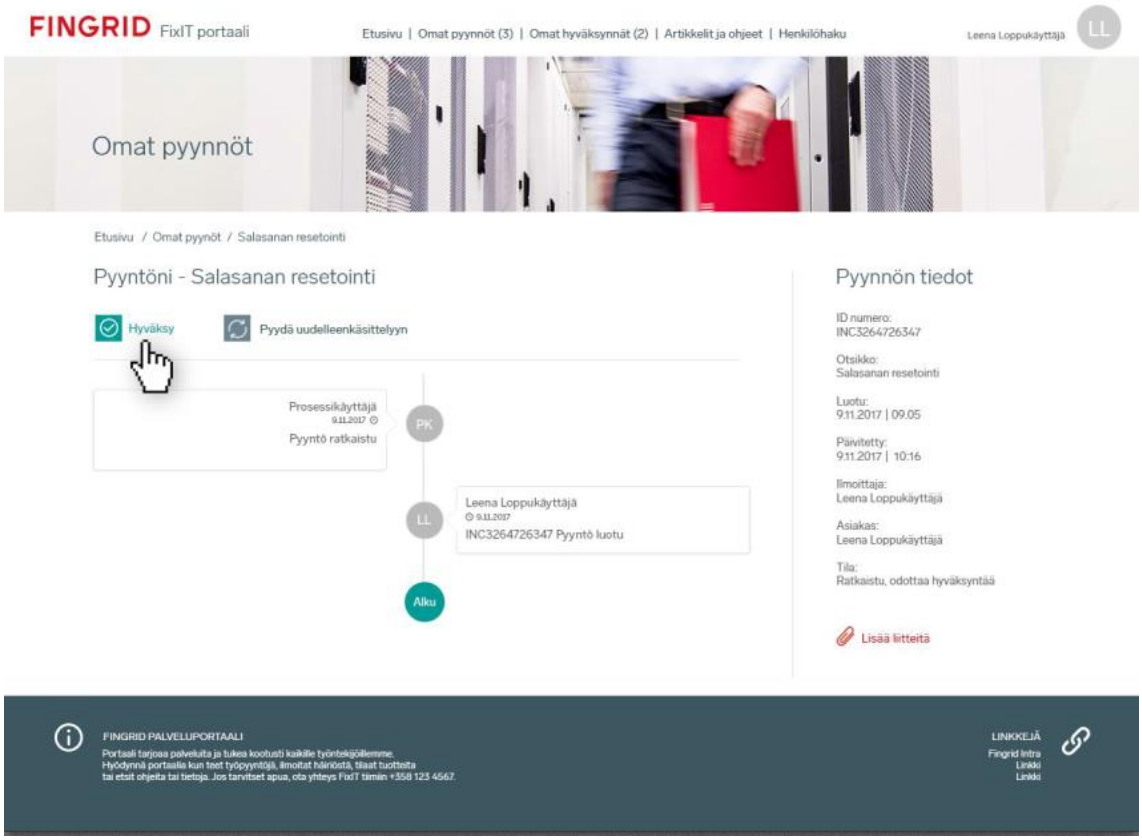

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Elvis
Kapasiteettipalvelut
KVJ
Liiketoimintasovellukset
Loppukäyttäjäpalvelut
PI ja CORESIGHT
Pienprojektit
Projekti- ja asiantuntijapalvelut
Tietoliikenne
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11..2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
LINKKEJÄ

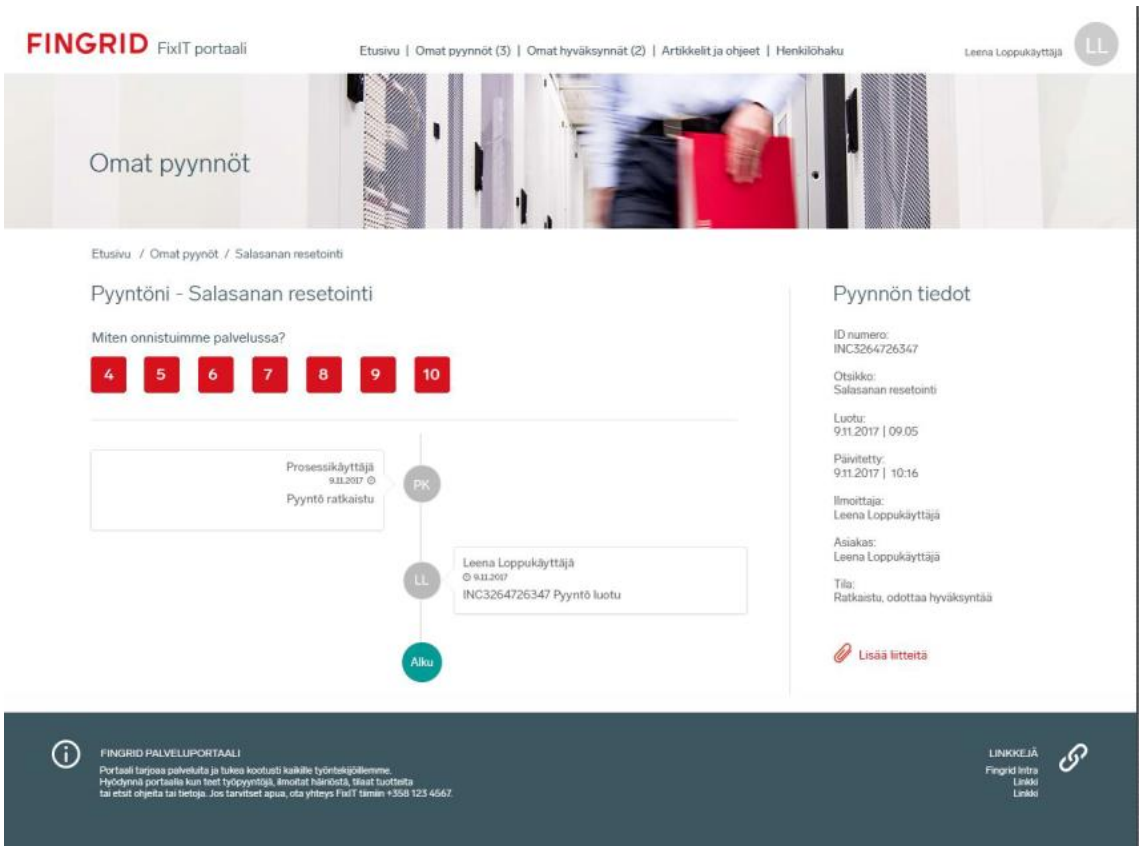

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Tietoturvapalvelut
Etusivu / Tietoturvapalvelut
Tietoturvapalvelu työpyyntö
Otsikko
Lisää liitteitä
Lähetä
Lisätietoa palvelusta
Tällä lomakkella voit tehdä työpyyntöjä tietoturvapalveluita koskien.
Voit myös hyödyntää chat palvelua FixIT asiantuntijoiden kanssa.
Tietämyskannasta löydät hyödyllisiä aiheeseen liittyviä artikkeleita:
- Tietoturva Fingridissä
- Tietoturvapalvelut
FixIT
Chat auki 13-15
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

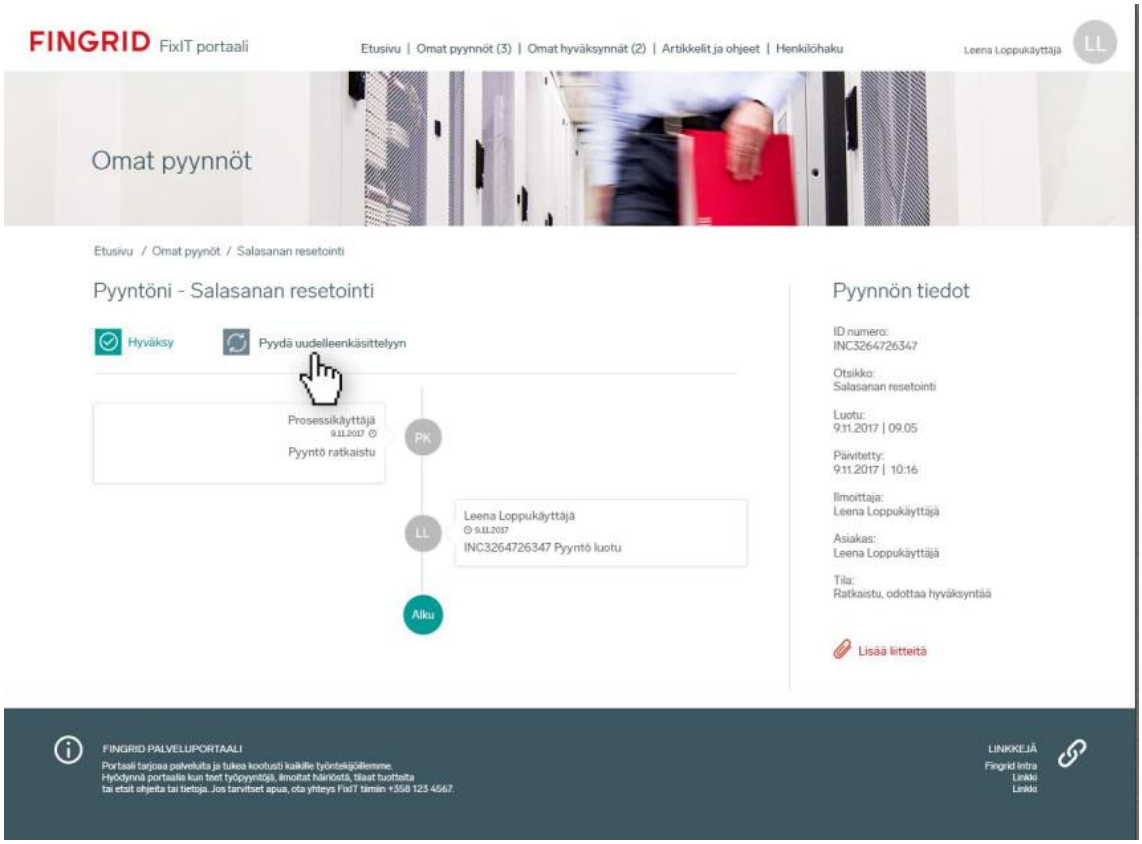

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson
Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson
Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake
Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

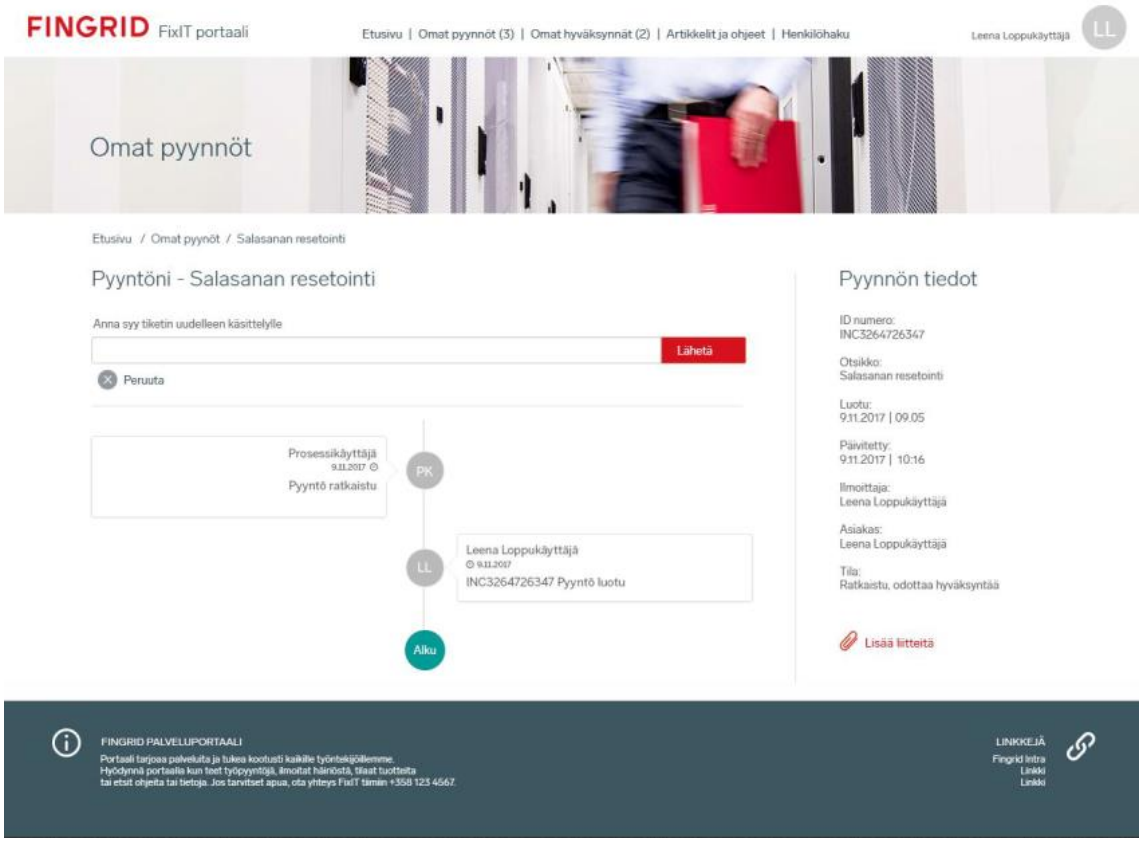

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat pyynnöt
Etusivu / Omat pyynnöt
Etsi
Näytä kaikki (6)
Näytä aktiiviset (2)
Näytä ratkaistut (1)
Näytä suljetut (3)
Otsikko
Luotu
Päivitetty
ID numero
Ilmoittaja
Asiakas
Tila
Salasanan resetointi 9.11.2017 9.11.2017 INC3264726347 Leena Loppukäyttäjä Leena Loppukäyttäjä Odottaa hyväksyntää
Tunnukset järjestelmään 8.11.2017 9.11.2017 SRQ72784782174 Petra Prosessikäyttäjä Leena Loppukäyttäjä Odottaa kommenttia
Tunnukset 5.11.2017 6.11.2017 SRQ747818374 Leena Loppukäyttäjä Leena Loppukäyttäjä Odottaa hyväksyntää
Pienprojektipyyntö 28.10.2017 28.10.2017 SRQ12321123 Leena Loppukäyttäjä Leena Loppukäyttäjä Suljettu
Tietoturvapyyntö 21.9.2017 21.9.2017 SRQ938476328 Leena Loppukäyttäjä Leena Loppukäyttäjä Suljettu
Viestintä asiaa 3.8.2017 3.8.2017 SRQ7283892394 Leena Loppukäyttäjä Leena Loppukäyttäjä Suljettu
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

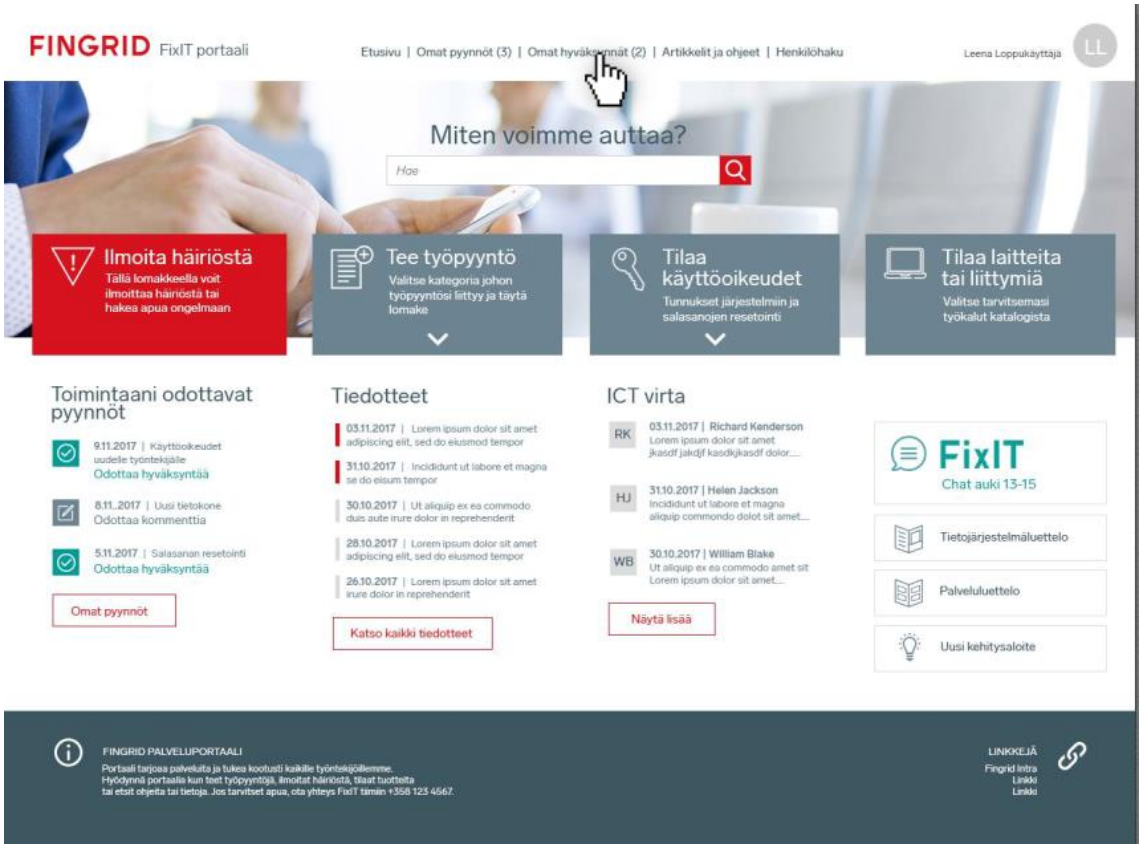

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commodo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

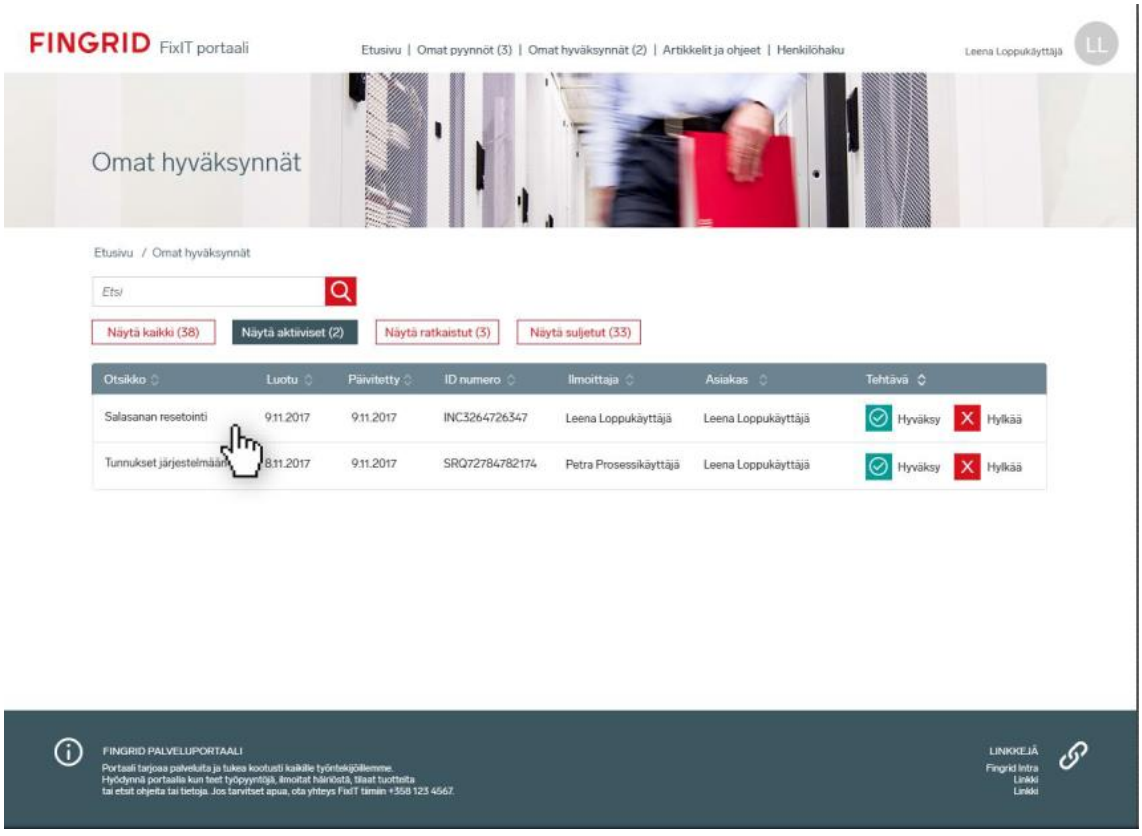

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat pyynnöt
Etusivu / Omat pyynnöt / Salasanan resetointi
Pyyntöni - Salasanan resetointi
Hyväksy
Pyydä uudelleenkäsittelyyn
Prosessikäyttäjä
9.11.2017
Pyyntö ratkaistu
PK
Leena Loppukäyttäjä
9.11.2017
INC3264726347 Pyyntö luotu
LL
Alku
Pyynnön tiedot
ID numero:
INC3264726347
Otsikko:
Salasanan resetointi
Luotu:
9.11.2017 | 09.05
Päivitetty:
9.11.2017 | 10:16
Ilmoittaja:
Leena Loppukäyttäjä
Asiakas:
Leena Loppukäyttäjä
Tila:
Ratkaistu, odottaa hyväksyntää
Lisää liitteitä
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tämän +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

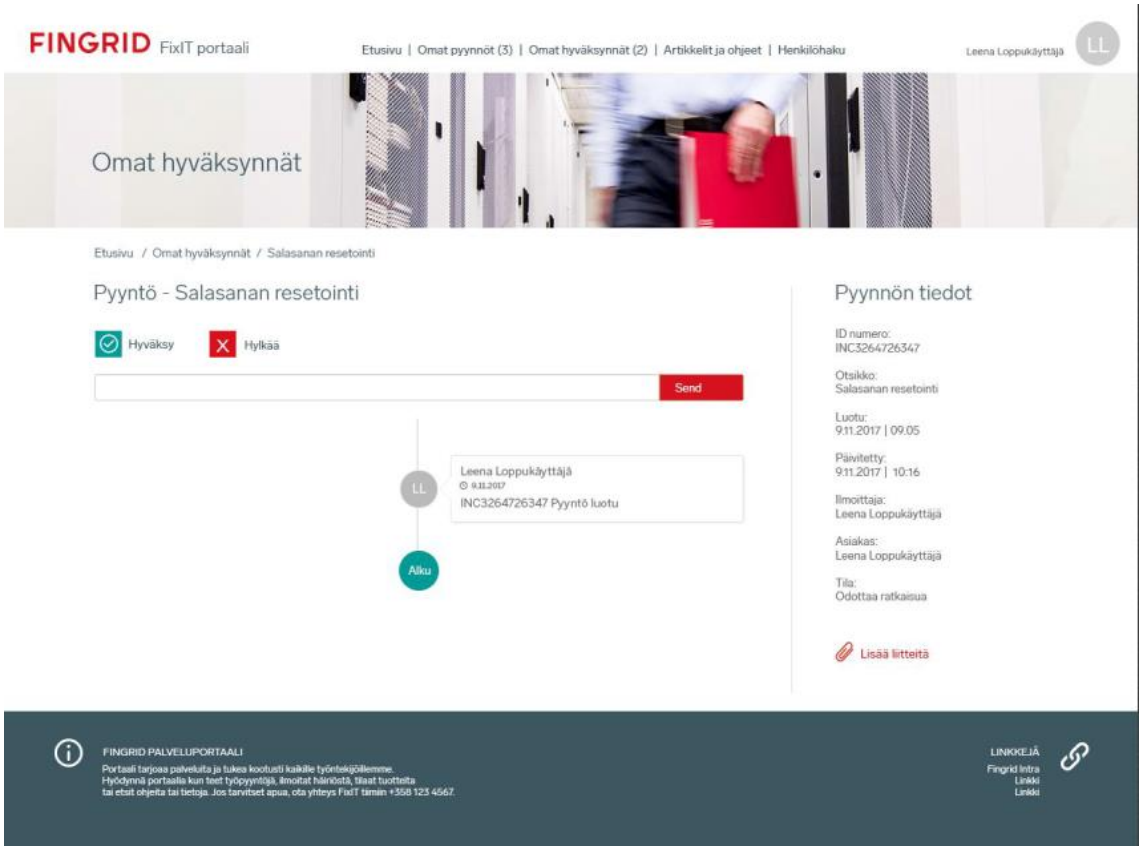

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat pyynnöt
Etusivu / Omat pyynnöt / Salasanan resetointi
Pyyntöni - Salasanan resetointi
Miten onnistuimme palvelussa?
4
5
6
7
8
9
10
Prosessikäyttäjä
9.11.2017
Pyyntö ratkaistu
PK
Leena Loppukäyttäjä
9.11.2017
INC3264726347 Pyyntö luotu
LL
Alku
Pyynnön tiedot
ID numero:
INC3264726347
Otsikko:
Salasanan resetointi
Luotu:
9.11.2017 | 09.05
Päivitetty:
9.11.2017 | 10:16
Ilmoittaja:
Leena Loppukäyttäjä
Asiakas:
Leena Loppukäyttäjä
Tila:
Ratkaistu, odottaa hyväksyntää
Lisää liitteitä
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tämän +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

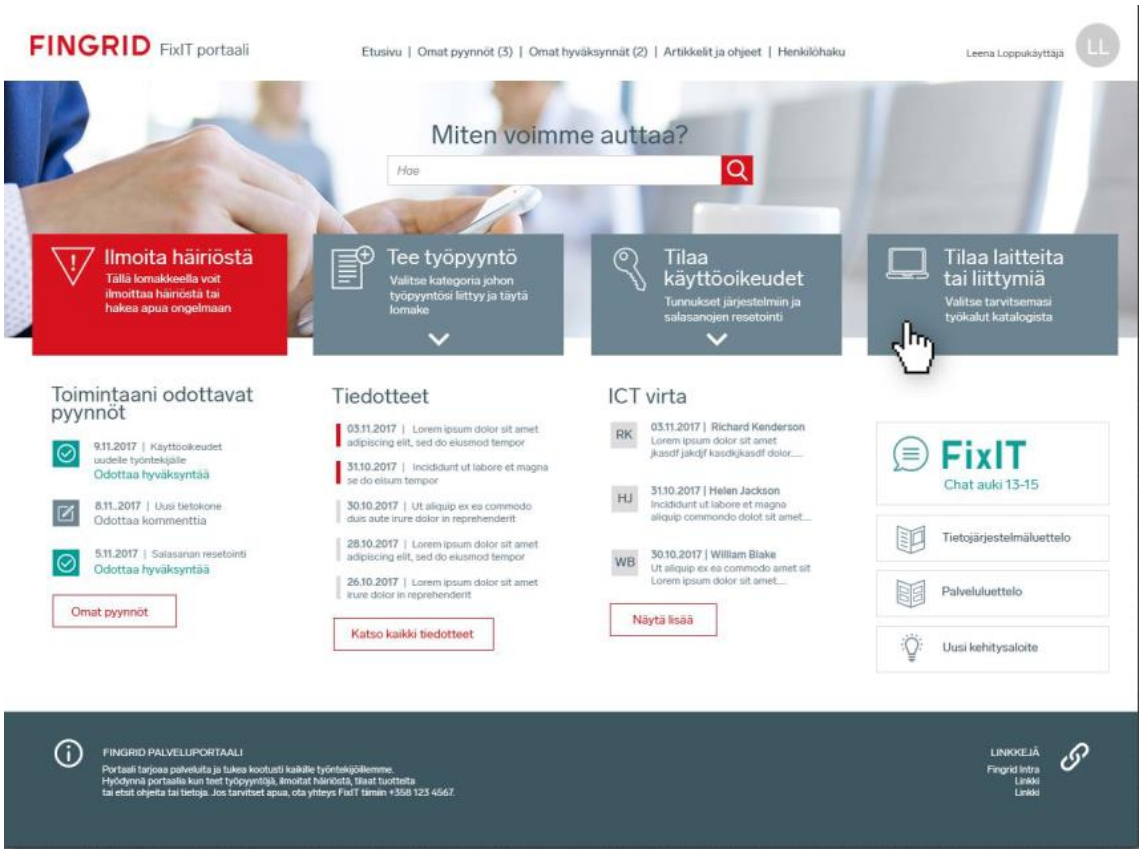

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat pyynnöt
Etusivu / Omat pyynnöt / Salasanan resetointi
Pyyntöni - Salasanan resetointi
Hyväksy
Pyydä uudelleenkäsittelyyn
Prosessikäyttäjä
9.11.2017
Pyyntö ratkaistu
PK
Leena Loppukäyttäjä
9.11.2017
INC3264726347 Pyyntö luotu
LL
Alku
Pyynnön tiedot
ID numero:
INC3264726347
Otsikko:
Salasanan resetointi
Luotu:
9.11.2017 | 09.05
Päivitetty:
9.11.2017 | 10:16
Ilmoittaja:
Leena Loppukäyttäjä
Asiakas:
Leena Loppukäyttäjä
Tila:
Ratkaistu, odottaa hyväksyntää
Lisää liitteitä
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

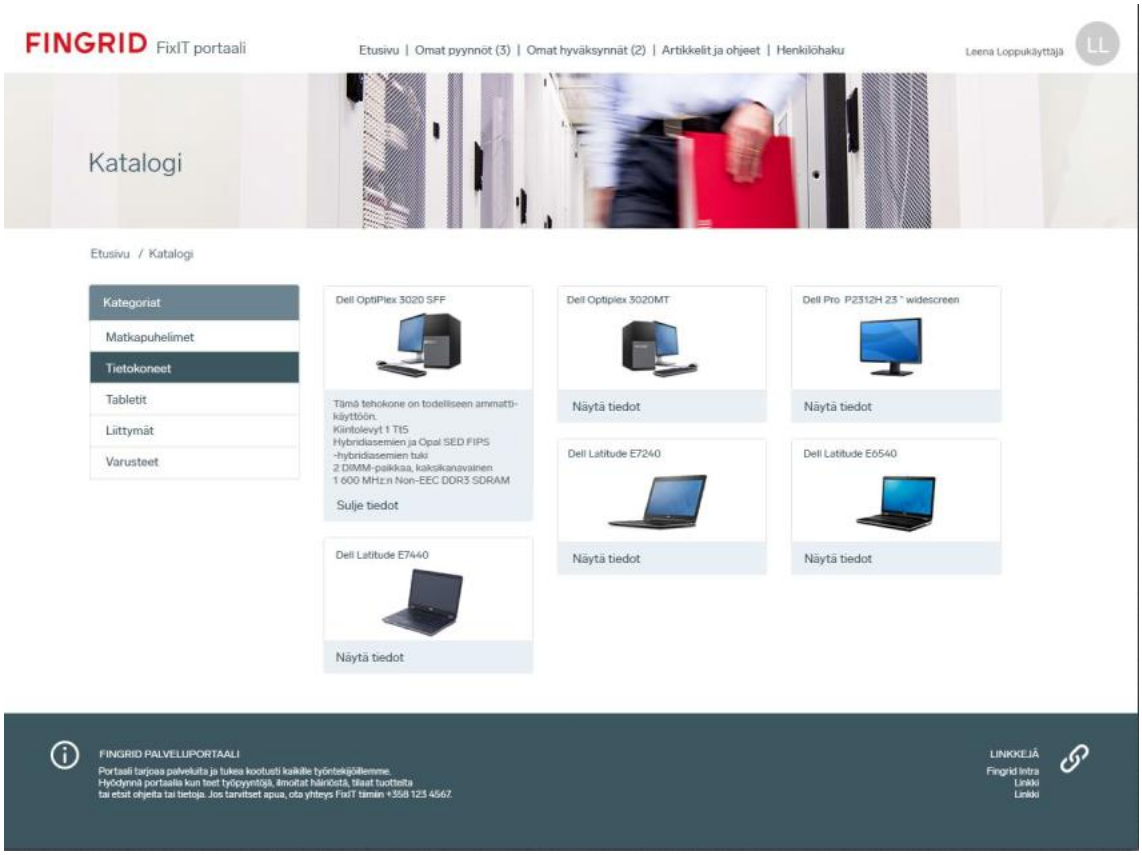

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat pyynnöt
Etusivu / Omat pyynnöt / Salasanan resetointi
Pyyntöni - Salasanan resetointi
Anna syy tiketin uudelleen käsittelylle
Lähetä
Peruuta
Prosessikäyttäjä
9.11.2017
Pyyntö ratkaistu
PK
Leena Loppukäyttäjä
9.11.2017
INC3264726347 Pyyntö luotu
LL
Alku
Pyynnön tiedot
ID numero:
INC3264726347
Otsikko:
Salasanan resetointi
Luotu:
9.11.2017 | 09.05
Päivitetty:
9.11.2017 | 10:16
Ilmoittaja:
Leena Loppukäyttäjä
Asiakas:
Leena Loppukäyttäjä
Tila:
Ratkaistu, odottaa hyväksyntää
Lisää liitteitä
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

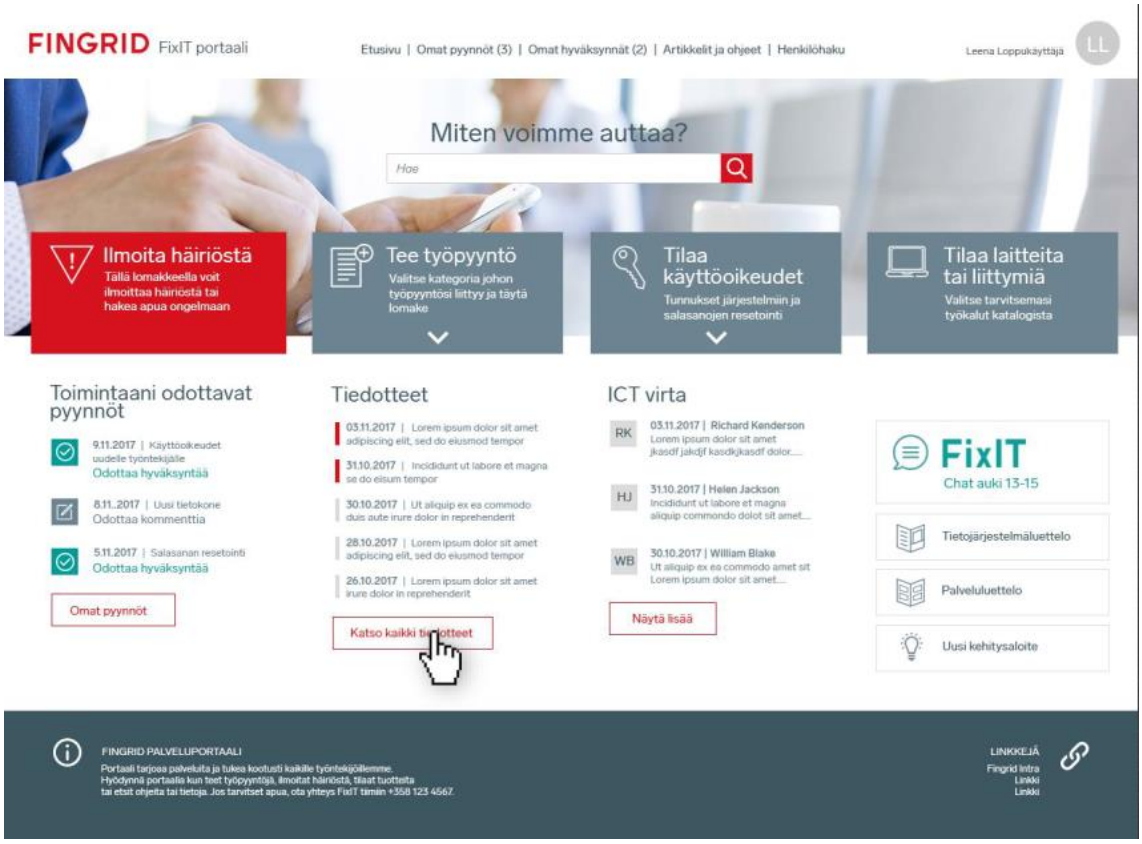

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

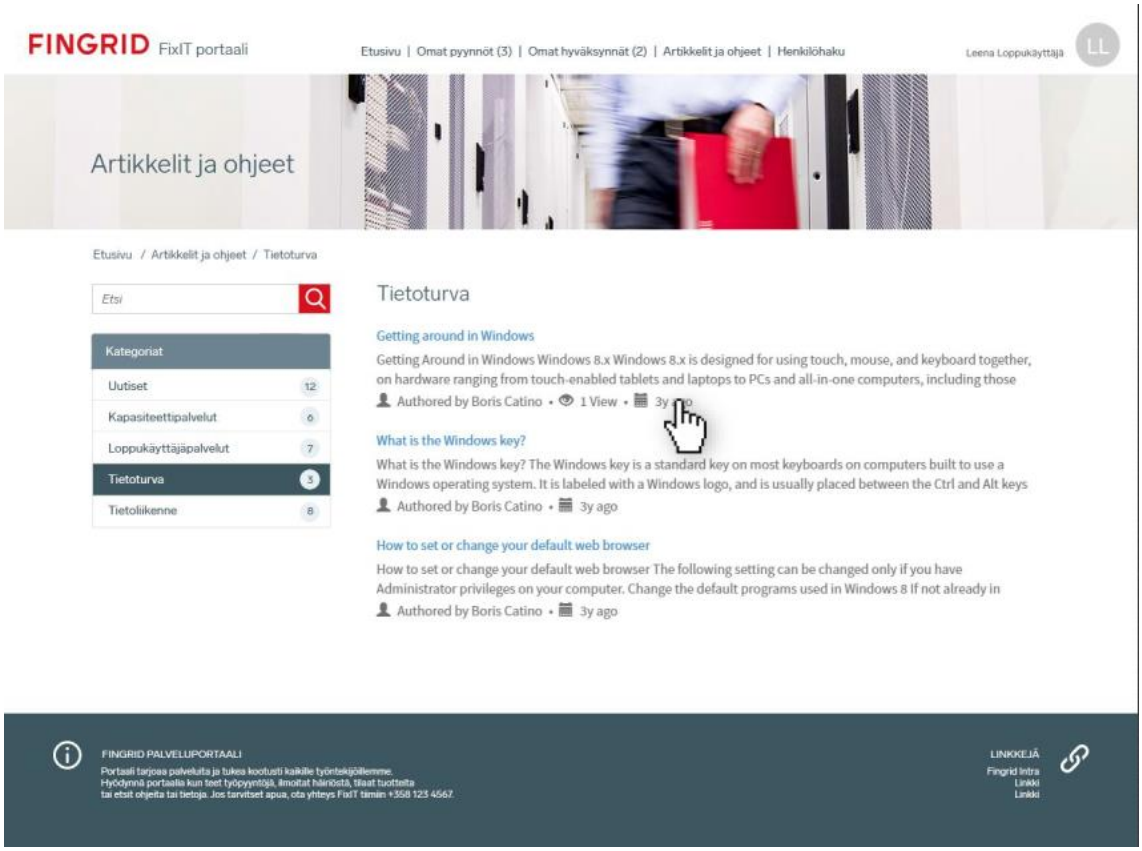

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat hyväksynnät
Etusivu / Omat hyväksynnät
Etsi
Näytä kaikki (38)
Näytä aktiiviset (2)
Näytä ratkaistut (3)
Näytä suljetut (33)
Otsikko
Luotu
Päivitetty
ID numero
Ilmoittaja
Asiakas
Tehtävä
Salasanan resetointi
9.11.2017
9.11.2017
INC3264726347
Leena Loppukäyttäjä
Leena Loppukäyttäjä
Hyväksy
Hylkää
Tunnukset järjestelmään
8.11.2017
9.11.2017
SRQ72784782174
Petra Prosessikäyttäjä
Leena Loppukäyttäjä
Hyväksy
Hylkää
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki

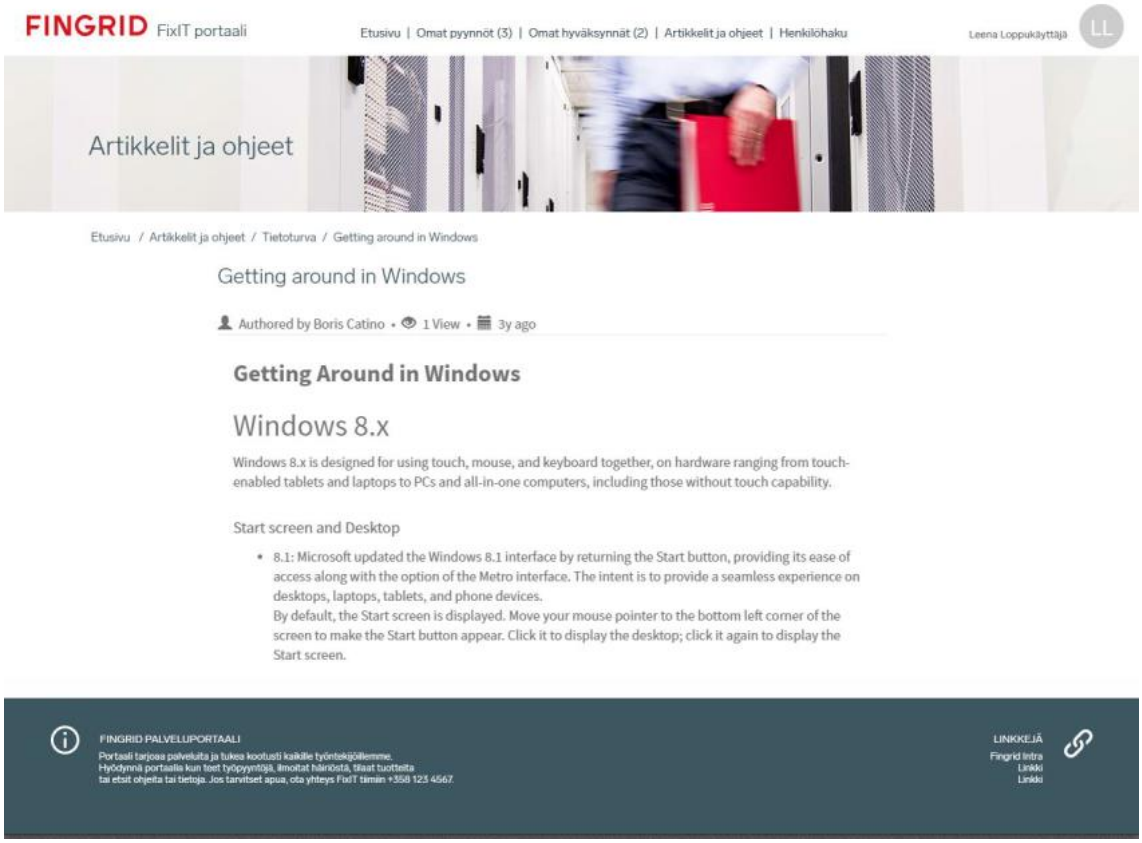

FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Omat hyväksynnät
Etusivu / Omat hyväksynnät / Salasanan resetointi
Pyyntö - Salasanan resetointi
Hyväksy
Hylkää
Send
Leena Loppukäyttäjä
9.11.2017
INC3264726347 Pyyntö luotu
Alku
Pyynnön tiedot
ID numero:
INC3264726347
Otsikko:
Salasanan resetointi
Luotu:
9.11.2017 | 09.05
Päivitetty:
9.11.2017 | 10:16
Ilmoittaja:
Leena Loppukäyttäjä
Asiakas:
Leena Loppukäyttäjä
Tila:
Odottaa ratkaisua
Lisää liitteitä
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki


FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK
03.11.2017 | Richard Kenderson
Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ
31.10.2017 | Helen Jackson
Incididunt ut labore et magna aliquip commodo dolot sit amet....
WB
30.10.2017 | William Blake
Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki


FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Katalogi
Etusivu / Katalogi
Kategoriat
Matkapuhelimet
Tietokoneet
Tabletit
Liittymät
Varusteet
Dell OptiPlex 3020 SFF
Tämä tehokone on todelliseen ammatti-käyttöön.
Kiintolevyt 1 TI5
Hybridiasemien ja Opal SED FIPS -hybridiasemien tuki
2 DIMM-paikkaa, kaksikanavainen
1 600 MHz:n Non-EEC DDR3 SDRAM
Sulje tiedot
Dell Optiplex 3020MT
Näytä tiedot
Dell Pro P2312H 23 " widescreen
Näytä tiedot
Dell Latitude E7240
Näytä tiedot
Dell Latitude E6540
Näytä tiedot
Dell Latitude E7440
Näytä tiedot
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki


FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Miten voimme auttaa?
Hae
Ilmoita häiriöstä
Tällä lomakkeella voit ilmoittaa häiriöstä tai hakea apua ongelmaan
Tee työpyyntö
Valitse kategoria johon työpyyntösi liittyy ja täytä lomake
Tilaa käyttöoikeudet
Tunnukset järjestelmiin ja salasanojen resetointi
Tilaa laitteita tai liittymiä
Valitse tarvitsemasi työkalut katalogista
Toimintaani odottavat pyynnöt
9.11.2017 | Käyttöoikeudet uudelle työntekijälle
Odottaa hyväksyntää
8.11.2017 | Uusi tietokone
Odottaa kommenttia
5.11.2017 | Salasanan resetointi
Odottaa hyväksyntää
Omat pyynnöt
Tiedotteet
03.11.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
31.10.2017 | Incididunt ut labore et magna se do eiusm tempor
30.10.2017 | Ut aliquip ex ea commodo duis aute irure dolor in reprehenderit
28.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet adipiscing elit, sed do eiusmod tempor
26.10.2017 | Lorem ipsum dolor sit amet irure dolor in reprehenderit
Katso kaikki tiedotteet
ICT virta
RK 03.11.2017 | Richard Kenderson
Lorem ipsum dolor sit amet jkasdf jakdjf kasdkjkasdf dolor....
HJ 31.10.2017 | Helen Jackson
Incididunt ut labore et magna aliquip commondo dolot sit amet....
WB 30.10.2017 | William Blake
Ut aliquip ex ea commodo amet sit Lorem ipsum dolor sit amet....
Näytä lisää
FixIT
Chat auki 13-15
Tietojärjestelmäluettelo
Palveluluettelo
Uusi kehitysaloite
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki


FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Artikkelit ja ohjeet
Etusivu / Artikkelit ja ohjeet / Tietoturva
Etsi
Kategoriat
Uutiset 12
Kapasiteettipalvelut 6
Loppukäyttäjäpalvelut 7
Tietoturva 3
Tietoliikenne 8
Tietoturva
Getting around in Windows
Getting Around in Windows Windows 8.x Windows 8.x is designed for using touch, mouse, and keyboard together, on hardware ranging from touch-enabled tablets and laptops to PCs and all-in-one computers, including those
Authored by Boris Catino • 1 View • 3y ago
What is the Windows key?
What is the Windows key? The Windows key is a standard key on most keyboards on computers built to use a Windows operating system. It is labeled with a Windows logo, and is usually placed between the Ctrl and Alt keys
Authored by Boris Catino • 3y ago
How to set or change your default web browser
How to set or change your default web browser The following setting can be changed only if you have Administrator privileges on your computer. Change the default programs used in Windows 8 If not already in
Authored by Boris Catino • 3y ago
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki


FINGRID FixIT portaali
Etusivu | Omat pyynnöt (3) | Omat hyväksynnät (2) | Artikkelit ja ohjeet | Henkilöhaku
Leena Loppukäyttäjä
LL
Artikkelit ja ohjeet
Etusivu / Artikkelit ja ohjeet / Tietoturva / Getting around in Windows
Getting around in Windows
Authored by Boris Catino • 1 View • 3y ago
Getting Around in Windows
Windows 8.x
Windows 8.x is designed for using touch, mouse, and keyboard together, on hardware ranging from touch-enabled tablets and laptops to PCs and all-in-one computers, including those without touch capability.
Start screen and Desktop
8.1: Microsoft updated the Windows 8.1 interface by returning the Start button, providing its ease of access along with the option of the Metro interface. The intent is to provide a seamless experience on desktops, laptops, tablets, and phone devices.
By default, the Start screen is displayed. Move your mouse pointer to the bottom left corner of the screen to make the Start button appear. Click it to display the desktop; click it again to display the Start screen.
FINGRID PALVELUPORTAALI
Portaali tarjoaa palveluita ja tukea kootusti kaikille työntekijöillemme.
Hyödynnä portaalia kun teet työpyyntöjä, ilmoitat häiriöstä, tilaat tuotteita
tai etsit ohjeita tai tietoja. Jos tarvitset apua, ota yhteys FixIT tiimiin +358 123 4567.
LINKKEJÄ
Fingrid Intra
Linkki
Linkki