

Anniina Hildén

**TOIMI-JÄRJESTELMÄN ASIAKASTUKI, PÄIVÄKIRJAMALLINEN OPINNÄYTE-
TYÖ**

Salus Qualitas Consulting Oy

TOIMI-JÄRJESTELMÄN ASIAKASTUKI, PÄIVÄKIRJAMALLINEN OPINNÄYTE- TYÖ

Salus Qualitas Consulting Oy

Anniina Hildén
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Tietojenkäsittelyn tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn tutkinto-ohjelma

Tekijä: Anniina Hildén

Opinnäytetyön nimi: Toimi-järjestelmän asiakastuki, päiväkirjamallinen opinnäytetyö

Työn ohjaaja: Tuula Ijäs

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 36

Salus Qualitas Consulting Oy (SQC Oy) tuottaa Toimi -nimistä järjestelmää pääosin sosiaali- ja terveysalan yrityksille. Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille Toimi-järjestelmän asiakastuen työtä sekä uusia näkökulmia, joita yritys voi hyödyntää käyttöönottokoulutuksissa sekä käyttöoppaiden ja uuden järjestelmän teossa. Tavoitteena on kehittää myös omaa osaamistani Toimi-järjestelmän asiakastuen työtehtävissä. Samalla seurataan uuden Toimi 2.0 -projektin käynnistymistä.

Opinnäytetyö on päiväkirjamuotoinen, jotta työnkuva tulee selkeämmin esille. Opinnäytetyössä perehdytään Toimi-järjestelmän eri moduuleihin sekä asiakkaiden ongelmiin ja toiveisiin kymmenen viikon aikana oman työn kautta. Otantajakson työtehtävät ovat jaettu teemoihin ja jokaisen teeman lopussa on teema-analyysi. Teemoissa tutkitaan aiheita laajemmin lähteiden kautta sekä syvennytään Toimi-järjestelmän moduuleihin ja niiden toimintaan.

Opinnäytetyön aikana Toimi-järjestelmän käyttöönottokoulutuksia on parannettu ja niiden määrää lisätty. Käyttöohjeiden päivittäminen yksityiskohtaisemmaksi on aloitettu ja joillekin asiakkaille on tehty räätälöityjä ohjeita moduuleihin, joissa heillä on erilaisia toimintoja perusversioon verrattuna. Opinnäytetyöstä on hyötyä ammatillisen osaamiseni kehittämisessä ja se antaa monipuolisen katsauksen järjestelmän ylläpitäjän ja asiakastuen työtehtävistä.

Asiasanat: Ohjelmointi, Synkronointi, Raportointi, Asiakaspalvelu.

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems, Bachelor of Business Administration

Author: Anniina Hildén

Title of thesis: Toimi-system customer support work diary

Supervisor: Tuula Ijäs

Term and year when the Thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 36

Salus Qualitas Consulting Oy (SQC Ltd.) produces a system called Toimi mainly to social and health industry companies. The main goal of this Thesis is to bring out how customer support and programming work of Toimi-system is done as well as to bring new aspects for the company which they can use in implementation training and in creating the new system and user's guides.

The Thesis is written as a form of a diary to depict the job description best way possible. This Thesis takes a look at Toimi-systems different modules as well as the problems customers has within ten-week period. This period has been divided into different themes regarding the job description. There is a theme analysis in the end of every theme. Each theme, with the help of sources, takes a deep look into Toimi-systems modules and how they work.

Toimi-systems implementation training has been improved whilst writing this Thesis and the amount of the trainings has increased. Updating the manual to be more specific and personalized depending on a module has been already started for some of the customers. This Thesis benefits me by developing my professional skills and it also provides a wide look into a system administrator and customer support job description.

Keywords: System engineering, Customer register, Reporting, Reformation.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	KÄSITTEITÄ	7
3	NYKYTILANTEEN KUVAUS	8
3.1	SQC Oy ja Toimi-järjestelmä	8
3.2	Sidosryhmät	11
3.3	Työtehtävät ja osaaminen	12
3.4	Kehittyminen.....	13
4	RAPORTOINNIN SUUNNITELMA.....	14
5	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	15
5.1	Asiakkaiden tietotekniset taidot	15
5.2	Toimi 2.0 -projekti.....	16
5.3	Sähköposti-moduuli.....	18
5.4	Käyttäjät-moduuli.....	20
5.5	Tiedostot-moduuli.....	23
5.6	Raportit-moduuli	25
5.7	Työvuorosuunnittelu-moduuli	27
5.8	Tehtävät-moduuli.....	31
6	POHDINTA.....	34
	LÄHTEET.....	36

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille Toimi-järjestelmän asiakastuen työtä sekä uusia näkökulmia, joita yritys voi hyödyntää käyttöönottokoulutuksissa sekä käyttöoppaiden- ja uuden järjestelmän teossa. Tavoitteena on myös kehittää omaa osaamistani Toimi-järjestelmän asiakastuen työtehtävissä. Päiväkirjaosuus alkaa 7.10.2019 ja päättyy 14 viikkoa myöhemmin. Otanta-jakso on pidempi, kuin kymmenen viikkoa välissä olevien lomaviikkojen vuoksi.

Päiväkirjaraportoinnissa kerrotaan työskentelystä kymmenen viikon ajalta Salus Qualitas Consulting Oy (jatkossa SQC) yrityksessä. Kymmenen viikon aikana tulleet työtehtävät kerrotaan teemoittain perehtyen samalla Toimi-järjestelmään. Teemoista tehdään teema-analyysi, jossa kerätään yhteen kaikki teeman tärkeimmät tapahtumat. Teemat käsittelevät asiakkaiden tietoteknisiä taitoja, Toimi 2.0 -projektia, Sähköposti-moduulia, Käyttäjät-moduulia, Tiedostot-moduulia, Raportit-moduulia, Työvuorosunnittelu-moduulia ja Tehtävät-moduulia. Sähköposti-moduulissa käsitellään sähköpostin synkronointia. Synkronointi on helppo toimenpide, mutta se tuotti paljon ylimääräistä työtä asiakkaan sisäisen viestinnän puutteen vuoksi. Käyttäjät-moduulissa luodaan tunnukset uusille käyttäjille ja tämä on tärkeä moduuli myös käyttöoikeuksien vuoksi. Toimi 2.0 -projektista piti aluksi tulla opinnäytetyöni aihe kokonaisuudessaan. Demoalustan saaminen kuitenkin viivästyi, joten seuraan projektin etenemistä teemassa. Asiakkaiden tietotekniset taidot vaihtelevat suuresti ja asiakastuen haasteena on tunnistaa asiakkaan tuen tarve. Tiedostot-moduuliin voi lisätä yrityksen omia tai asiakaskohtaisia tiedostoja eri kansioihin. Raportoinnin toteutukseen asiakkailta on paljon eri näkemyksiä. Työtuntiseuranta- ja Tehtävät-moduulia käytän itsekin, tehtyjen työtehtävien ja työtuntien kirjaamiseen ja lähettämiseen palkanmaksua varten.

Työnkuvaan kuuluu asiakastuen tehtävät sekä järjestelmän kehittämiseen liittyvä ohjelmointi. Myös asiakastukeen tulee pyyntöjä ja ongelmia, jotka vaativat ohjelmointia. Työviikkoni vaihtelevat suuresti pituuden ja tehtävien suhteen eli työskentelen asiakkaan tarpeiden mukaan. Työviikkojeni vaihtelevuudesta huolimatta hoidan asiakastuen tehtävät aina perjantaisin itsenäisesti kollegani ollessa vapaalla.

SQC Oy tarjoaa sosiaali- ja terveystalojen pienyrityksille koulutus-, neuvonta- ja auditointipalveluita sekä Toimi -nimistä toiminnanohjausjärjestelmää. Asiakkaina on muutama muunkin alan yritys, joiden käytössä on Toimi-järjestelmä suppeampana ilman raportointi- ja asiakasrekisteritoimintoja.

2 KÄSITTEITÄ

CRM-järjestelmä – Asiakkuudenhallintajärjestelmä, joka auttaa yritystä kontaktien, myynnin ja tuottavuuden hallinnassa.

SQC – Salus Qualitas Consulting on yritys, jossa opinnäytetyöntekijä työskentelee.

WinSCP – Ilmainen SFTP-asiakasohjelma (Secure File Transfer Protocol), joka on varustettu graafisella käyttöliittymällä. WinSCP mahdollistaa tiedostojen siirron turvallisesti oman koneen ja palveluntarjoajan palvelimen välillä (Lönn 2016, viitattu 7.1.2020).

Typografia – ”Typografialla tarkoitetaan tekstiin, kirjasintyyppeihin, kirjainten asetteluun ja väriytykseen liittyvää suunnittelua sekä sommittelua” (Toivanen 2018, viitattu 19.1.2020).

Avoin lähdekoodi – Tietokoneohjelmien tuottamis- ja kehittämismenetelmä, joka mahdollistaa ohjelman lähdekoodiin tutustumisen ja sen muokkaamisen käyttäjän omien tarpeiden mukaan.

Admin – Lyhenne sanasta administrator, joka tarkoittaa suomeksi ylläpitäjää.

TOIMI 5x5 -asiakirjat – SQC:n luoma tiedostopaketti, jossa on tärkeää tietoa yrityksen toiminnan tueksi.

Kanta -palvelut – Kansaneläkelaitoksen ylläpitämä tiedonhallintapalvelu, joka sisältää potilastietoja, reseptejä, terveydenhuollon suostumuksia ja kieltoja.

3 NYKYTILANTEEN KUVAUS

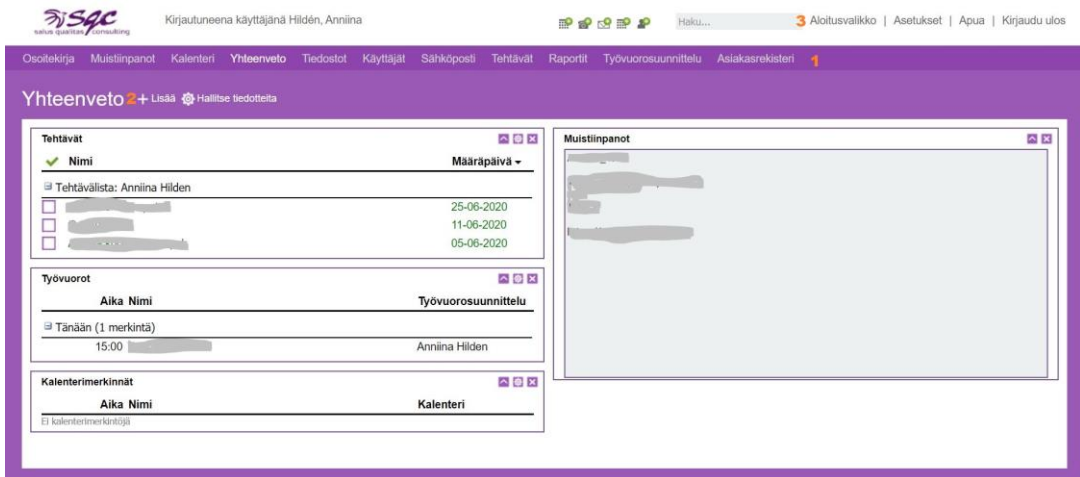
3.1 SQC Oy ja Toimi-järjestelmä

Salus Qualitas Consulting on vuonna 2013 perustettu pienyritys, joka tarjoaa koulutusta, neuvontaa, auditointeja sekä Toimi-järjestelmän asiakkailleen. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti sosiaali- ja terveysalan pienyrityksiä, mutta asiakkaista löytyy esimerkiksi myös ratsastuskoulu. SQC tarjoaa koulutusta ja neuvontaa esimerkiksi seuraavista aihealueista: sosiaali- ja terveysalan yritysten asiakastietojärjestelmät, potilastietojärjestelmät, Kanta-palveluiden käyttöönotto ja tietojen siirto Kanta-palveluihin, omavalvonta, tietosuoja ja tietoturva, laadunhallinta sekä sosiaalialan henkilöstön kirjaamisen käytännöt (SQC Oy:n verkkosivut 2019, viitattu 20.11.2019).

Asiakastuen työtä tehdään kotoa käsin, joten työympäristönä toimii Toimi-järjestelmä, jonka kautta yhteydenpito tapahtuu. Tarvittaessa myös Office365:n tiimityökalu Teams on käytössä. Teamsia käytetään Toimi-järjestelmän asioiden hoitamisessa lähinnä näytönjakoon ja keskusteluun.

Toimi-järjestelmä on pienyrityksille suunnattu toiminnanohjausjärjestelmä, joka on rakennettu Group Officella PHP 5 -ohjelmointikieltä käyttäen. Toimi-järjestelmän tavoite on auttaa yksin- ja pienyrittäjää muistinvaraisten asioiden hoitamisessa, tietojen turvaamisessa, ajanhallinnassa sekä hallinnollisten asioiden automatisoinnissa. Erityisesti sosiaali- ja terveysalan toimijoille on suunniteltu järjestelmään erilliset moduulit, joissa yritykset voivat tehdä asiakasraportointia ja omavalvontaa (SQC Oy:n verkkosivu 2019, viitattu 20.11.2019).

Kuviossa 1 näkyy Toimi-järjestelmän Yhteenveto-moduuli. Ylhäällä on navigointi -valikko (1), josta pääsee eri moduuleihin. Mikäli moduulia ei näy navigointi -valikossa sen löytää Aloitussivun -painikkeesta avautuvasta alavetovalikosta (3). Valitun moduulin nimen vieressä olevasta valikosta (2) löytyy moduulille tarpeelliset toimenpiteet. Yhteenveto-moduulissa tarpeellisia ovat Lisää- ja Hallitse tiedotteita-painike. Lisää-painikkeesta lisätään halutut moduulit näkymään Yhteenveto-moduulissa ja Hallitse tiedotteita-painikkeesta lisätään tiedotteita.



KUVIO 1. Yhteenveto-moduuli

Moduuli on tietokoneohjelman itsenäinen osa, jolla on oma toiminnallinen tehtävä. Toimi-järjestelmässä on 12 moduulia peruskäyttäjille ja 8 hallinnollista moduulia ylläpitäjille. Ylläpitäjä voi muuttaa moduulien oikeuksia, joilla määritetään mitkä moduulit ja niiden osat näkyvät kullekin käyttäjälle. Peruskäyttäjiin kuuluu asiakasyritysten työntekijät ja ylläpitäjiin yritysten vastuuhenkilöt sekä Toimi-järjestelmän asiakastuen ja ohjelmoinnin tehtävissä toimivat SQC:n työntekijät.

Peruskäyttäjille:

- **Asiakasrekisteri**-moduuliin kirjautuu tiedot asiakkaista. Asiakkaan täytyy olla rekisterissä, jotta raportointia voi tehdä.
- **Kalenteri**-moduuli, jossa voi oman kalenterin lisäksi seurata muiden kalentereita, jos oikeudet sen sallii.
- **Lait ja asetukset**-moduuliin lisätään esimerkiksi linkkinä asiakasyrityksen toimialaan liittyviä lakipykälä ja muita tärkeitä ohjeistuksia.
- **Muistiinpano**-moduulissa voi kirjoittaa muistiin asioita, jotka eivät näy muille kuin käyttäjälle itselleen.
- **Osoitekirja**-moduuliin voi luokitella osoitteet ryhmiin ja lisätä oman osoitekirjan.
- **Palaute**-moduuliin voi jättää kehitysideoita tai palveluun liittyen palautetta.
- **Raportit**-moduuli on myös Toimi-järjestelmään erikseen tehty moduuli, johon voi kirjata päivä-, viikko- ja kuukausiraportit asiakaskohtaisesti sekä luoda suhteita ja hoitosuunnitelmia.

- **Sähköposti**-moduuliin voi synkronoida oman sähköpostin tai työsähköpostin, jolloin sähköpostikin hoituu Toimi-järjestelmän kautta, eikä erillistä sähköpostisivua tarvitse avata.
- **Tehtävät**-moduuli, jossa voi lisätä itselleen tai toisille ajoitettuja tehtäviä. Tehtäviin voi lisätä tietoja tehtävän edistymisestä ja valmistumisesta.
- **Tiedostot**-moduuliin voi ladata tärkeitä tiedostot ja työohjeet sekä määrittellä ketkä voivat katsella niitä.
- **Työvuorosuunnittelu**-moduuli sisältää kalenterin, johon voi merkitä työvuorot eri väreihin. Jokaiselta kuukaudelta saa tulostettua tunnit palkkalaskelmaa varten, johon tulostuu myös toteutuneiden työtuntien kommentit.
- **Yhteenveto**-moduuli aukeaa ensimmäisenä järjestelmään kirjautuessa. Käyttäjä voi määrittää itse mitä tietoja yhteenvedossa näkyy. Esimerkiksi työvuorot, tehtävät ja muistiinpanot.

Hallinnolliset:

- **Hallintatyökalut**-moduuli sisältää muun muassa järjestelmä- ja tietokantatarkistukset.
- **Hallitse tehtävien ajoituksia**-moduulin avulla voidaan ajastaa ennalta asetettu toiminto suoriutumaan automaattisesti tiettyyn kellonaikaan tietyin välein.
- **Käyttäjät**-moduulissa lisätään käyttäjiä järjestelmään luomalla tunnukset ja salasanat. Samalla määritellään oikeudet käyttäjälle ja oikeuksia voi muokata jälkepäin. Käyttäjät moduulissa näkyy, milloin käyttäjä on viimeksi kirjautunut järjestelmään ja montako kirjautumista käyttäjällä on.
- **Moduulit**-moduulissa voi lisätä Group Officen sisältämiä moduuleita käyttöön.
- **Mukautetut kentät**-moduulissa voi lisätä esimerkiksi osoitekirjan kontaktin lisäyksen lomakkeeseen sisältöä uudelle välilehdelle.
- **Ryhmät**-moduulissa näkyy ketkä käyttäjät kuuluvat mihinkin ryhmään sekä muokataan ryhmien oikeuksia ja ketkä voivat nähdä ryhmän toiminnot.
- **Tapahtumaloki**-moduuli näyttää tehdyt toiminnot ja käyttäjän toiminnon takana.
- **Vaihda käyttäjää**-moduulista ylläpitäjä voi vaihtaa haluamalleen käyttäjä-nimikkeelle tarkistaakseen esimerkiksi, mitä henkilökunta -ryhmälle näkyy järjestelmässä.

Toimi-järjestelmä uudistuu vuoden 2020 aikana, jolloin se siirtyy uudelle Group Office -versiolle ja koodataan PHP 7 -versiota käyttäen. Group Office on avoimeen lähdekoodiin perustuva yrityksen CRM- ja ryhmätyökalu, jolla voi jakaa projekteja, kalentereita, tiedostoja ja lähettää sähköpostia

verkossa työtovereiden ja asiakkaiden kanssa. Group Office on täysin muokattavissa sisäisten teemojen lisäksi myös koodaamalla (Group Office 2019, viitattu 28.11.2019). Group Office antaa valmiin pohjan, jolle Toimi-järjestelmää aletaan rakentaa.

PHP -ohjelmointikieli

PHP on yksi suosituimmista ohjelmointikielistä, jota käytetään websuunnittelussa. Maailman suosituin kotisivujen julkaisujärjestelmä WordPress on ohjelmoitu PHP:n avulla (Kataja 2019, viitattu 28.11.2019). PHP -ohjelmointikieli kehittyy jatkuvasti, jonka takia verkkosivuja on päivitettävä, jotta ne toimivat jatkossakin halutulla tavalla.

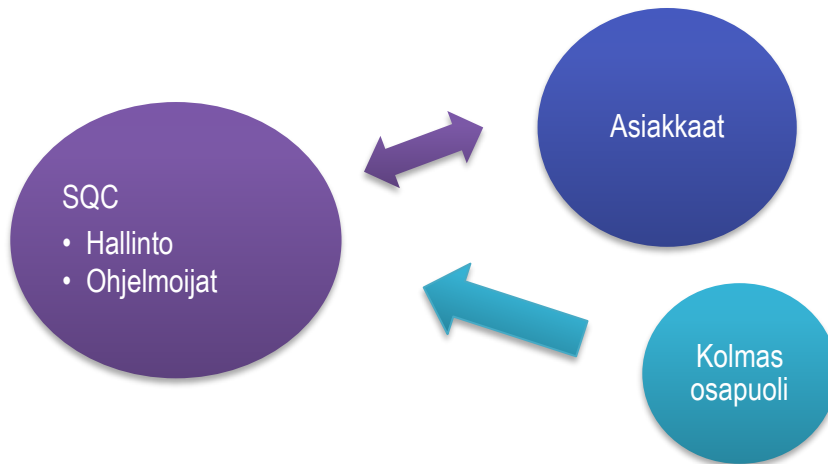
Vanhan PHP 5 -version tuki ja päivitykset ovat jo lakanneet, jonka takia sen käyttö on tietoturvariski. PHP 6 -versio ei pitkästä kehittäjäajasta huolimatta ilmestynyt lainkaan, joten uusi versio päätettiin nimetä suoraan PHP 7:ksi. Suurin 7 -version etu on sen suorituskyky. Tässä versiossa ohjelmointikieli on muuttunut paremmin jäsennellyksi. PHP -koodi vaatii toimiakseen palvelimen, joka tukee PHP:tä (Kataja 2019, viitattu 28.11.2019).

3.2 Sidosryhmät

Työpaikallani keskeisiä sidosryhmiä ovat asiakkaat, ohjelmoijat sekä hallinto (kuvio 2). Asiakkailta tulee viikoittain tukipyynnöitä, joihin minun tulee vastata. Joskus tukipyynnöt ovat kiireellisiä ja toisinaan sellaisia, jotka eivät liity järjestelmäämme vaan johonkin ulkoiseen tekijään. Asiakkaat ovat myös kehittämisessä keskeisessä roolissa, sillä ylläpidämme heille tekemäämme ohjelmistoa.

Tulevaisuuden tavoitteena on, että Toimi-järjestelmän käyttö olisi asiakkailla paremmin hallussa, jotta työntekijöillemme jäisi enemmän aikaa Toimi-järjestelmän kehittämiseen. Uuden Toimi-järjestelmän myötä asiakaskohtaisten räätälöintien toivotaan vähentyvän, joka helpottaa myös asiakastuen ja ohjelmoinnin tehtäviä.

Asiakkaiden lisäksi sidosryhmiin kuuluu hallinnollinen puoli, joka hoitaa myynnin ja päättää lopulta mitä asiakkaiden parannusehdotuksia toteutamme. Hallinnollisen puolen tehtäviin lukeutuu myös koulutusten pitäminen. Ohjelmoijat vastaavat asiakastuesta ja Toimi-järjestelmän kehittämisestä. Ulkopuolisiin sidosryhmiin kuuluu ICT -palveluiden tuottaja.



KUVIO 2 - Työpaikan sidosryhmät.

3.3 Työtehtävät ja osaaminen

SQC Oy:lle asiakastuen työtä hakevalta vaadittiin PHP:n alkeita, hyviä vuorovaikutustaitoja ja ongelmanratkaisukykyä. Työn alkaessa opiskelin YouTubesta löytyvien opetusvideoiden avulla Toimi-järjestelmän eri moduulien käyttöä demo -alustalla. Asiakastukeen tulevat kysymykset vaihtelevat suuresti ja työpäivien kulkua on vaikea ennustaa etukäteen tai varautua tietynlaiseen toimeksiintoon. Moduuleihin pystyy tutustumaan opetusvideoiden ja käyttöoppaan kautta, mutta työtä oppii parhaiten sitä tekemällä. Kun asiakkaalla ilmenee ongelmia järjestelmässä, ratkaisu löytyy usein hetken asiaan perehtymällä ja kokeilemalla eri vaihtoehtoja demo -alustalla. Ajan myötä toimeksiannot tulevat tutuiksi ja työ hoituu nopeammin, kun on jo useamman kerran tehnyt saman tehtävän.

3.4 Kehittyminen

Työssäni olen kehittynyt paremmaksi asiakastilanteissa ja omatoimisemmaksi toimeksiantojen hoitamisessa. Asiakastilanteissa aluksi jännitin, että osaanko olla tarpeeksi selkeä, jotta asiakas ymmärtää sanomani. Asiakkaiden tietotekniset taidot vaihtelevat suuresti, joten joillekin täytyy kertoa asiat perusteista lähtien, kun toisille vähempi perehdyttäminen riittää. Työssäni on hyödyllistä tuntea asiakkaat ja heidän osaamisensa taso. Näin perehdytys voidaan aloittaa oikealta tasolta eikä asiakas turhaudu opastukseen, jonka jo hallitsee.

Omatoimisuus lisääntyy, kun työn hallitsee paremmin, jolloin tukea työnteossa ei tarvitse enää niin paljon ja uskallus tehdä omatoimisia päätöksiä kasvaa. Omatoimisuuden myötä olen kehittynyt myös paremmaksi ongelmanratkaisijaksi.

Tulevaisuudessa toivon kehittyväni paremmaksi PHP:n sekä uusien tietojärjestelmien luonnin suhteen. Tällä hetkellä suurimpia haasteita on ohjelmoinnissa, koska Toimi-järjestelmässä on niin monta eri osiota, joista on hankala löytää kytkökset toisiinsa. Uskon, että viimeistään, kun Toimi 2.0 -projekti alkaa kunnolla ja koodausta tulee enemmän, niin ymmärrys kehittyy.

4 RAPORTOINNIN SUUNNITELMA

Päiväkirja sijoittuu ajalle 7.10.2019 – 10.1.2020, Toimi 2.0 -projektin aloituspalaveria 26.9.2019 lukuun ottamatta. Päädyin tekemään opinnäytetyön päiväkirjaosion teemoittain, sillä näin päiväkirjasta tulee selkeämpi. Viikon aikana voi tulla useita erilaisia työtehtäviä, ja niistä samassa osiossa kertomalla raportoinnista tulee sekava. Samanlaisia tehtäviä voi tulla myös useampana viikkona, jolloin samat asiat toistuisivat eri osioissa, joten jaottelen kymmenen viikon ajalta työtehtävät eri teemoihin. Tällä tavoin tulee hyvin esille se, miten työtehtävät saattavat pitkittyä erinäisistä syistä, ja raportoinnin eri osiot eivät käsittele samoja asioita. Jokaisessa teemassa mainitsen, montako tapausta tarkasteluajalla ilmeni ja lopussa tulee teema-analyysi.

Työskentelen asiakastukena satunnaisesti, kun asiakkailta ilmenee ongelmia tai järjestelmään pitää tehdä muutoksia, joten viikkotyömäärät vaihtelevat paljon. Samankaltaiset työtehtävät osuvat harvoin samalle viikolle ja joskus työtehtävä ei valmistu yhden viikon aikana.

Teemoittain kertomalla pystyn tuomaan kaikki kymmenen viikon aikana tulleet työtehtävät esille ja pohtimaan aihetta tarkemmin, joka auttaa oppimisessäni. Teemassa kerron työtehtävästäni ja siitä, miten sen suoritin. Kerronnan jälkeen teema-analyysissä kerätään kasaan tärkeimmät asiat ja pohdin, olisiko jotain kannattanut tehdä toisin. Teemoja tutkitaan myös lähteiden kautta.

5 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

5.1 Asiakkaiden tietotekniset taidot

Tämä luku sisältää kaksi asiakas tilannetta, joissa asiakkaan tietoteknisten taitojen puute tuli esille otantajakson aikana. Uuden asiakkaan järjestelmässä näkyi tehtävissä ja muistiinpanoissa minun nimi, joka pyydettiin poistamaan. Järjestelmä lisää ylläpitäjien nimet automaattisesti moduuleihin, kun käyttäjä on luotu. Minun nimi Toimi-järjestelmän käyttäjänä on Hildén Anniina ja kollegallani Järjestelmä Ylläpitäjä, joten minun nimi sekoittuu helpommin moduuleissa henkilökunnan nimien sekaan. Tämän korjaaminen tapahtuu menemällä moduuliin. Nimen poistamiseksi painetaan Hallinta-painiketta, josta saa näkymän nimilistaan. Klikkaamalla haluttua nimeä ja painamalla Poista-painiketta, nimi poistuu listalta.

Toisen asiakkaan sähköpostiin oli tullut outo sähköpostiviesti, jota asiakas ei saanut poistettua. Kehotin kirjautumaan sähköpostiin, sähköpostipalveluntarjoajan sivujen kautta ja kokeilemaan sieltä. Mikäli poistaminen ei onnistuisi sielläkään annoin kyseisen palveluntarjoajan asiakastuen sähköpostiosoitteen asiakkaalle ja neuvoin kysymään apua sieltä.

Teema-analyysi

Asiakkailla on hankaluuksia hahmottaa mitkä yrityksen palvelut tulevat Toimi-järjestelmän mukana ja mitkä joltakin toiselta palveluntarjoajalta. Tilanteita, joissa ohjaan asiakkaan kääntymään toisen yrityksen puoleen, on tullut muutamia ennen opinnäytetyön aloittamistakin. Moduuleihin ja eri toimintoihin on tehty asiakkaille selkeät ohjeet, mutta niitä tuskin luetaan ongelman sattuessa kohdalle. Jos ei ole tietoa tietokoneen ja järjestelmien toiminnasta niin joillekin saattaa olla pelottava ajatus lähteä vain kokeilemaan onnistuisiko, vaikka käyttäjän poiston tekemään itse vai tapahtuuko jotain peruuttamatonta ja väärää. Rohkeus tutkia ja kokeilla olisi hyvä neuvo henkilölle, joka ei ole taitava tietokoneen käyttäjä. Mikäli ongelma ei korjaudu omalla osaamisella tai tekee jotain mitä ei ollut tarkoitus, me korjaamme tilanteen. Yllättävää kyllä, kaiken ikäisillä käyttäjillä on haasteita tietoteknisissä taidoissa, eikä mikään ikäryhmä nouse ylitse muiden.

Tietoteknisiä taitoja eivät kaikki opi substanssin yhteydessä, jonka takia kouluissa olisi hyvä olla opetusta tietoteknisissä perusasioissa. Alempien kouluasteiden opetussuunnitelmaan tämä on jo lisätty, mutta yliopistolta tämä vielä puuttuu (Hiltunen 2019, viitattu 31.1.2020). Toimi-järjestelmän käyttöönotto koulutuksissa voisi olla hyvä kertoa moduuleiden yhteyksistä, jotta käyttäjät ymmärtäisivät mitä tietoja henkilön poistamisen yhteydessä häviää eri moduuleista ja mitä ei. Tämä saattaisi tuoda käyttäjille rohkeutta tehdä itse poistoja moduuleissa.

5.2 Toimi 2.0 -projekti

Tässä luvussa kerrotaan Toimi 2.0 -projektin alkuvaiheesta. Toimi 2.0 -projektissa tavoitteena on luoda uusi Toimi-järjestelmä uusimmalle Group Office -versiolle, PHP 7 -versiota käyttäen. Järjestelmän uudistamisella tahdotaan pitää tietoturva-asiat ajan tasalla sekä saada järjestelmä responsiiviseksi. Responsiivinen verkkosivu mukautuu käyttäjän päätelaitteen mukaisesti aina käyttäjätasaväliseen muotoon (eLuotsi verkkosivu 2020, viitattu 3.3.2020). Latasin uuden Group Office -version tutustuakseni sen toimintaan ja uusiin moduuleihin. Uudessa versiossa oli muun muassa mahdollisuus Chat-laatikolle ja teemat olivat muuttuneet värien ja asettelun osalta.

Pidimme projektin aloituspalaverin, jossa kävimme ensin läpi suurimmat ongelmakohdat vanhan Toimi-järjestelmän osalta. Tämän jälkeen kirjasimme ylös, mitä otamme huomioon uutta versiota tehdessä sekä loimme tehtävä listan palaverin pohjalta. Alustavina tehtävinä minulle määräytyi SQM-Toimi 2.0 -logon tekeminen ja vertailla millä viestintäalustalla minun ja kollegani olisi paras hoitaa viestintä, koska asumme eri paikkakunnilla.

Kuukautta myöhemmin meillä oli tapaaminen web houstingpalveluntarjoajamme kanssa heidän toimistollaan. Kutsutaan yritystä nimellä X. Paikalla oli minun lisäksi toimitusjohtajamme, kollegani ja X:n toimitusjohtaja. Odotimme paikalle myös X:n työntekijää, joka on hoitanut meidän yrityksemme asioita, mutta hän ei päässyt paikalle. Kerroimme mitä uudistuksia meillä on edessä ja millaisen demoalustan tarvitsemme projektin aloittamiseen. Esitimme myös kysymyksiä demo alustaan liittyen ja PHP 7 mahdollisuuksista. Toimitusjohtaja kirjasi ylös kysymyksemme, jotta voi välittää ne eteenpäin asioitamme hoitavalle työntekijälle. Tapaaminen oli sovittu myös sen takia kasvatusten, että X:n työntekijään on ollut hankala saada yhteyttä sähköpostilla, toivoimme siis asioiden etenevän tämän myötä nopeammin.

Aloitin Toimi 2.0 -logon teon Photoshopilla, joka on Adobe Systemsin kehittämä kuvankäsittelyohjelma. Logossa oli tärkeää painottaa Toimi -sanaa, koska tavoitteena on saada Toimi -nimi vakinaistumaan järjestelmän kutsumanimeksi. Tämän toteutin kirjoittamalla Toimi -sanana isommalla fontilla, kuin SQM -tekstin ja vahvistettuna että sanaan tulee syvyyttä. Yrityksen väri on violetti, joten logo on kokonaisuudessaan samaa väriä kuin alkuperäinenkin. Toimi -nimi korostuisi enemmän, jos olisi täysin logon keskellä, mutta tätä ei ole mahdollista toteuttaa. Logo on SQM -TOIMI 2.0 -teksti (kuvio 3), joten Toimi -sanana sijoittaminen täysin keskelle ei ole mahdollista muuten, kuin pienentämällä SQM -tekstin fontti todella pieneksi, joka ei näyttäisi enää hyvältä. Tein jokaisen logon sanana omana tasona, jotta tarpeen tullen yksittäisen kohdan muokkaaminen olisi helppoa.



KUVIO 3. Toimi-järjestelmän uusi logo

Seuraavaksi vertailin millä viestintäalustalla minun ja kollegani olisi paras hoitaa viestintää. Meille on tarpeellista näytönjako- ja puhemahdollisuus. Työnjako, tilannekatsaukset ja kysymykset hoituu Toimi-järjestelmän kautta. Tutkittuani vaihtoehtoja, jäljelle jäivät Google Hangouts, Teams ja Join Me. Kaikki edellä mainitut tarjoavat meille tarpeellisen näytönjaon ja ovat helppokäyttöisiä sekä kevyitä sovelluksia. Testasin kaikkia kolmea ja mukavin käyttökokemus syntyi Teamsista, koska näkyminen oli selkein ja asetukset helpot sekä äänen että mikrofonin suhteen.

Päiväkirjamerkintöjen päättymiseen mennessä web hosting palveluntarjoajalle on laitettu useita viestejä demoalustan saamiseen liittyen. Pääsemme näillä näkymin aloittamaan uuden Toimi-järjestelmän tekemisen viimeistään helmikuun 2020 aikana.

Teema-analyysi

Logoa tehdessä tutustuin tarkemmin typografiaan, jotta viesti Toimi -sanana käytöstä välittyisi käyttäjille. Typografia on tekstin kirjaisintyyppiin, väriyteen ja asetteluun liittyvää suunnittelua sekä sommittelua (Toivanen 2018, viitattu 19.1.2020). Alun perin järjestelmässä on sama logo, kuin yritykselläkin eli Salus Qualitas Consulting SQC logo. Asiakkaat sekoittavat sen takia järjestelmän nimen usein SQC nimeen. Uuden logon ideana oli olla yksinkertainen teksti ilman samaa kuvaa,

kuin firman logossa. Logon teko onnistui mielestäni hyvin ja Photoshopin käyttö alkaa luonnistumaan jo melko kiitettävästi.

Teams:n käyttö oli itselleni jo ennestään tuttua, joten sen käytössä ei ilmennyt haasteita. Saimme katsottua kollegani kanssa, miten uusi järjestelmä otetaan käyttöön. Äänet ja näytönjako toimivat moitteettomasti. Edellä mainitun jälkeen Teamsia ei ole käytetty, koska Toimi 2.0 -projekti ei ole vielä käynnistynyt, joten työtehtävät eivät ole vaatineet yhdessä tekemistä.

Projektin kulun ennustaminen ja aikataulutus on hankalampaa, mitä useampi taho on mukana. Tietenkin aikatauluista pitäisi pitää kiinni ja sanoa realistinen arvio tehtävän valmistumisen kestosta, mikäli annettu aika ei riitä. Tässä projektissa SQC on saanut odottaa kohtuuttoman kauan. Tästä oppineena, tulevaisuudessa aikataulut varmistetaan ja sovitaan tarkemmin niin, ettei jää epäselväksi kenellekään projektiin osallistuvalla, milloin pitää olla valmista eri vaiheissa. Aika on yksi projektien kriittisistä rajoitteista laadun ja kustannusten kanssa (Pulkkanen 2020, viitattu 6.5.2020).

5.3 Sähköposti-moduuli

Tässä luvussa käsitellään sähköpostin synkronointiin liittyvää toimeksiantoa, jonka loppuun saattamisessa kohtasin paljon haasteita. Toimi-järjestelmän Sähköposti-moduuliin synkronoidaan yrityksen- tai henkilön sähköpostit. Tällöin sähköpostia ei tarvitse erikseen katsoa palveluntarjoajan sivuilta, vaan kaikki sähköposti liikenne ohjautuu Toimi-järjestelmän kautta. Synkronointi tässä tapauksessa tarkoittaa tiedon siirtoa toiseen saman tiedon säilyttävään ohjelmaan.

Asiakkaamme tahtoi, että heidän kaikille työntekijöille kolmessa yksikössä synkronoidaan sähköpostit Toimi-järjestelmään. Päätimme, että kaikille työntekijöille ja johtoportaalle henkilöille synkronoidaan oman yksikkönsä sähköposti.

Päätettiin nimetä yksiköt A-, B- ja C-yksiköiksi. Asiakkaan sähköpostipalveluntarjoajan verkkosivuilta ei näe palvelinosoitetta, joten laitoin sähköpostia heille, että olisiko mahdollista saada palvelintiedot kyseisestä asiakkaasta. Sain palvelintiedot, vaikka en ole yrityksen sisäinen henkilö, koska pelkästään palvelintiedoilla ei voi tehdä vahinkoa yritykselle. Kirjauduin admin -tunnuksilla A-yksikön Toimi-järjestelmään ja aloitin sähköpostin synkronoinnin käyttäjille. Sain A-yksikön sähköpostit

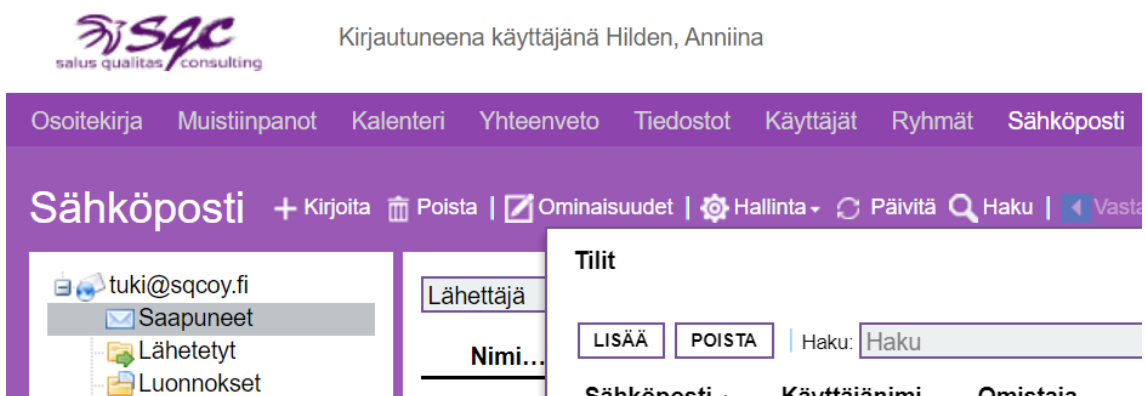
valmiiksi ilman ongelmia ja tarkistin vielä Vaihda käyttäjä-moduulin avulla, että henkilökunnan jäsenenä kirjautuessa sähköpostit näkyivät sivuilla. Tämän jälkeen jatkoin seuraavien yksiköiden järjestelmiin. Näissä ei synkronointi onnistunut, koska asiakasyrityksen johtajalta saamani alkuperäiset salasanat oli muutettu. Laitoin yksiköiden johtajille viestiä, jotta saisin oikean salasanan.

Synkronointi jatkui kahdeksan päivää myöhemmin, saatuani oikeat salasanat. Asiakas päättikin, että yksiköiden johtohenkilöille synkronoidaan henkilökohtainen sähköposti ja muille työntekijöille yksikön sähköposti, joten A-yksikön johtajille piti tehdä synkronointiin muutos, koska olin ehtinyt synkronoida heille yksikön sähköpostin. Sain B-yksikön rivityöntekijöille synkronoinnit valmiiksi ja johtohenkilöiltä pyysin henkilökohtaisen sähköpostin tietoja, joita jäin odottamaan.

Pari päivää myöhemmin sain B-yksikön tarvittavat tiedot ja pystyin tekemään työn valmiiksi heidän osaltaan. C-yksiköstä ei ollut kuulunut mitään tähän mennessä, joten heidän osaltaan synkronointeja ei hoidettu.

Teema-analyysi

Sähköpostin synkronointien tarkasteluajalle osui tämä kyseinen tehtävä. Synkronointi tapahtui Toimi-järjestelmässä helposti, sähköposti-moduulissa on hallinta painike, josta pääset tilit sivulle (kuvio 4). Tilin sivulla näkyy lista synkronoiduista sähköposteista ja LISÄÄ-painike, jota painamalla avautuu synkronointi lomake. Lomakkeella valitaan Ominaisuudet-välilehdellä käyttäjän nimi ja kirjoitetaan synkronoitava sähköpostiosoite ja salasana. Sisääntuleva posti- ja Lähtevä posti-välilehdillä täytetään sähköpostiosoitteen ja salasanan lisäksi sähköpostipalveluntarjoajan antamat palvelin ja porttitiedot. Palvelin ja portti tiedot löytyvät aina sähköpostipalveluntarjoajan sivuilta. Tämän jälkeen kyseiselle käyttäjälle näkyvät sähköpostit järjestelmässä, eikä niitä tarvitse enää katsoa erilliseltä sivulta.



KUVIO 4. Sähköposti-moduuli.

Sähköpostin synkronointi on rutiininomainen tehtävä, joka ei luo haasteita itsessään. Tässä kyseisessä tehtävässä ongelmana oli asiakasyrityksen sisäisen viestinnän puute. Yrityksen johtaja oli antanut toimeksiannon minulle, eikä yksiköiden vastuuhenkilöillä tuntunut olevan mitään tietoa sähköpostien synkronoinnin alkamisesta. Tunnuksia kysyessä, kerroin yksiköille mitä alan tekemään. Toimeksiannon muuttuessa kesken kaiken, tieto muutoksesta kulki minun kauttani eri yksiköille. Mielestäni tämän tyyppinen tehtävä pitäisi hoitaa esimerkiksi niin, että toimeksiantaja tiedottaa ensin eri yksiköille sähköpostien synkronoinnista ja samalla tiedustelee, onko muilla ideoita, miten synkronointi olisi hyvä toteuttaa. Sisäinen viestintä mahdollistaa paremman onnistumisen tavoitteissa. Kun työntekijä tietää mitä Toimi-järjestelmän käytöllä saavutetaan, millä tavoin se helpottaa työntekoa ja miksi yritys on valinnut kyseisen järjestelmän, työntekijä todennäköisemmin aktivoituu Toimi-järjestelmän käytössä (Lintu 2012, 16.). Tämän jälkeen minä sain tehtävänannon ja tarvittavat tiedot synkronointia varten. Näin työ tulisi kerralla valmiiksi, kun tarvittavat tiedot on välitetty minulle ja yhteisesti sovittu miten synkronointi toteutetaan. Tästä oppineena, seuraavan kerran, kun vastaava tilanne tulee, voin ohjeistaa toimeksiantajaa toimimaan mainitsemani tavalla, jotta työ etenee sujuvammin.

5.4 Käyttäjät-moduuli

Käyttäjät-moduuli luvussa käydään läpi mikä on käyttäjä ja millaisia käyttäjiä Toimi-järjestelmästä löytyy. Käyttäjät ovat niitä, jotka voivat kirjautua järjestelmään. Toimi-järjestelmällä on yhteensä noin 310 aktiivista käyttäjää ja in-aktiivisia käyttäjiä noin 930. Aktiivisia käyttäjiä ovat yrityksen työntekijät ja joillakin asiakkaillamme ulkopuoliset sosiaalityöntekijät tai lapsen vanhemmat. Myös asiakasyritystemme asiakkaat suositellaan lisäämään järjestelmään in-aktiivisina käyttäjinä, jolloin he näkyvät raportoinnissa ja asiakastuntiseurannassa. In-aktiiviset käyttäjät eivät pysty kirjautumaan järjestelmään. Käyttäjärühmät vaihtelevat asiakkailla hieman, mutta useimmiten ovat ryhmät Ylläpitäjät, Asiakkaat ja Henkilökunta. Parilla asiakkaalla ryhmät on jaettu työtehtävän mukaan, esimerkiksi Sosiaalityöntekijä ja Lähihoitaja. Lisäksi joillakin asiakkailla on Entiset työntekijät- ja Entiset asiakkaat -ryhmät, joihin käyttäjä siirretään siihen asti, kun hänen tekemiä merkintöjä tai hänestä tehtyjä merkintöjä tarvitaan esimerkiksi laskutukseen. Käyttäjän poiston myötä Toimi-järjestelmästä poistuu kaikki käyttäjän kirjaamat ja käyttäjästä kirjatut tiedot.

Sain asiakkaalta listan henkilöistä, jotka eivät ole enää heillä töissä, jotta poistaisin heidät järjestelmän käyttäjistä. Kirjauduin asiakkaan järjestelmään ja poistin käyttäjät sekä tarkistin, ettei moduuleihin jäänyt enää heidän nimiään.

Asiakas laittoi listan työntekijöistään ja toimeksiannon että Henkilökunta -ryhmään kuuluvat näkisivät Tiedostot-moduulista löytyvät TOIMI 5x5-asiakirjat. Lisäsin uudet käyttäjät järjestelmään ja listasin Excel-taulukon jokaisen henkilön käyttäjätunnuksen ja salasanan. Koska työntekijöillä ei ole vielä työsähköpostia, jonka lisäämällä käyttäjän tietoihin tunnusta luodessa voisi lähettää käyttäjille tarvittavat tiedot. Lähetin toimeksiantajalle tunnukset samalla, kun ilmoitin työn tehdyksi. Tiedoston näkymisen Henkilökunta-ryhmään kuuluvalla tein tässä samalla, tästä kerrotaan myöhemässä vaiheessa omassa teemassaan.

Teema-analyysi

Käyttäjiin liittyviä tapauksia ilmeni tarkastelujakson aikana neljä kappaletta. Näistä kaksi mainitsematta jätettyä olivat henkilön poisto ja -lisäys. Käyttäjän poisto tapahtuu Käyttäjät-moduulista valitsemalla käyttäjä ja painamalla Poista-painiketta. Käyttäjän poiston yhteydessä häviää kaikki henkilön tekemät merkinnät tehtävistä, raportoinnista, osoitekirjasta, muistiinpanoista ja kalenterista. Tämä olisi mahdollista asiakkaan tehdä myös itse, mutta tämmöiset tehtävät kuuluvat kuukausi-/vuosimaksuun.



KUVIO 5. Käyttäjät-moduuli, käyttäjän lisääminen.

Käyttäjien lisäämisessä mennään Käyttäjät-moduuliin ja painetaan Lisää-painiketta. Painikkeesta sivulle aukeaa lomake (kuvio 5), johon pakollisia tietoja ovat käyttäjänimi, salasana, sähköposti, etu- sekä sukunimi. Sähköpostin ei tarvitse olla toimiva. Yleensä asiakasyritystemme asiakkaille ei merkitä toimivaa sähköpostia käyttäjätietoihin, koska käyttäjä luodaan lähinnä asiakasrekisteriä ja raportointia varten. Salasanan voi luoda itse tai arpoa + -painikkeesta.

Käyttäjää lisättäessä määritellään Yhteystiedot-välilehdellä mihin osoitekirjaan käyttäjä kuuluu ja lisätään tarvittavat yhteystiedot niille merkittyihin kohtiin. Yhteystiedot-välilehdellä määritetään myös käyttäjän sukupuoli, jossa oletuksena on mies. Sukupuolen määrittäminen on hieman vanhanlainen, koska vaihtoehtoina on vain mies ja nainen, eikä muu -vaihtoehtoa löydy. Lääketieteellisestä näkökulmasta on kuitenkin tärkeää, että järjestelmästä löytyy tieto henkilön biologisesta sukupuolesta. Tämä tarkoittaa sitä, mihin sukupuoleen henkilö on syntynyt, jotta henkilöä pystytään hoitamaan oikealla tavalla. On kuitenkin tärkeää, että ihminen tulee kohdelluksi sosiaalisen sukupuolen mukaisesti, mikäli kokee itsensä muuksi kuin biologinen sukupuoli määrittää. Siksi olisi hyvä, että järjestelmä tarjoaisi myös sosiaalisen sukupuolen vaihtoehdon. (Vilka 2010, 17-18.)

Oikeudet-välilehti on tärkeä järjestelmän toiminnan kannalta käyttäjälle. Oikeudet-välilehdellä määritellään mitä käyttäjä näkee ja mitä hän voi tehdä järjestelmässä. Valitsemalla ensin mihin ryhmään käyttäjä kuuluu, ketkä ryhmät hänet näkevät ja painamalla ASETA-painiketta, järjestelmä luo oletusoikeudet käyttäjälle. Oletusoikeuksia voi muokata tarpeen mukaan. Kahden viimeisen välilehden tietoihin ei tarvitse tehdä muutoksia. Niissä on määritetty muun muassa aikavyöhyke ja viikon ensimmäinen päivä

Kaikki käyttäjät eivät aktiivisesti käytä järjestelmää, vaikka järjestelmän käyttö on yksinkertaista ja helpottaa työpäivän kulkua. Käyttöönottokoulutuksilla vaikutetaan siihen, että käyttäjät hallitsevat järjestelmän käytön, jolloin aktiivisuuden puute ei johtuisi ainakaan osaamattomuudesta. Käyttöönottokoulutuksissa rohkaistaan myös laittamaan viestiä asiakastukeen, jos tarvitsee lisää ohjausta Toimi-järjestelmän käyttöön liittyen. Käyttäjien aktiivisuuden lisäämiseksi myös asiakasyrityksen olisi hyvä pitää työntekijät tietoisena järjestelmään tehdyistä muutoksista ja kertoa miksi eri moduuleja käytetään yrityksessä. Työnantajan olisi hyvä kysyä myös työntekijöiltä käyttökokemuksesta ja parannusehdotuksia järjestelmään (Talvisara 2016, viitattu 24.1.2020). Järjestelmä on hyvä pitää ajan tasalla, etteivät vanhat asiakkaat tai käyttäjätilit täytä järjestelmää ja kuormita moduuleja.

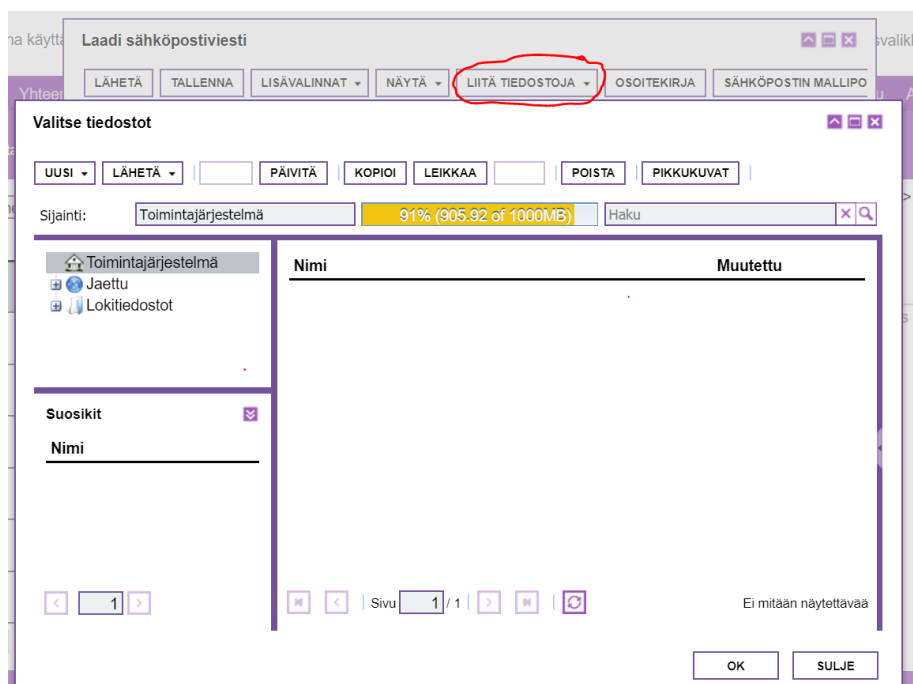
5.5 Tiedostot-moduuli

Tiedostot-moduuliin voi lisätä tiedostoja, ladata tiedostoja itselle ja kommentoida tiedostoja. Suurimmalla osalla asiakkaista tiedostoissa on TOIMI 5x5 -asiakirjat, josta löytyy osiot suunnittelu, toteutus, arviointi, seuranta ja kehittäminen. Edellä mainituista osioista jokainen pitää sisällään vielä viisi osiota (5x5), muun muassa työsuojeluun, tietoturvaan ja laadunvalvontaan liittyen.

Asiakasyrityksemme tahto on, että kaikki työntekijät tutustuvat TOIMI 5x5 -asiakirjoihin ja pystyvät kuittaamaan asiakirjan luetuksi. Aluksi tarkistin Ryhmät-moduulissa Henkilökunta-ryhmän oikeudet, ettei siellä mikään rajoita Tiedostot-moduulin näkymistä. Ryhmän oikeuksista ei syytä löytynyt, joten tarkistin Vaihda käyttäjää-moduulin kautta, millainen tiedostonäkymä työntekijällä on. TOIMI 5x5 -asiakirjat näkyivät listassa mutta sitä ei saanut auki, joten aloin tutkia asiakirjan ominaisuuksia. Lopulta ongelma ratkesi, kun kävin jokaisen asiakirjan ominaisuuksista laittamassa Aktivoi jakaminen -kohdan valituksi ja oikeuksiin henkilökunnalle kirjoitusoikeus. Tarkistin vielä henkilökunnan näkymän Vaihda käyttäjää-moduulin kautta, asiakirjat aukesivat ja niihin pystyi kommentoimaan.

Teema-analyysi

Tiedostot-moduuli on oikein hyödynnettyä todella helppo tapa tuoda työntekijöiden tietoon yrityksen käytäntöjä, kouluttaa henkilöstöä tai arkistoida tärkeitä tiedostoja. Tiedostot-moduulissa voi määrittää jokaiselle tiedostolle erikseen kuka sen näkee ja millä oikeuksilla. Tiedostot-moduulissa olevia tiedostoja voi liittää myös sähköpostiviestiin. Sähköpostia kirjoittaessa valitaan ylävalikosta Liitä tiedostoja ja sieltä Lisää Group Officesta jolloin tiedosto-näkymä avautuu pieneenä sähköpostisivulle (kuvio 6).

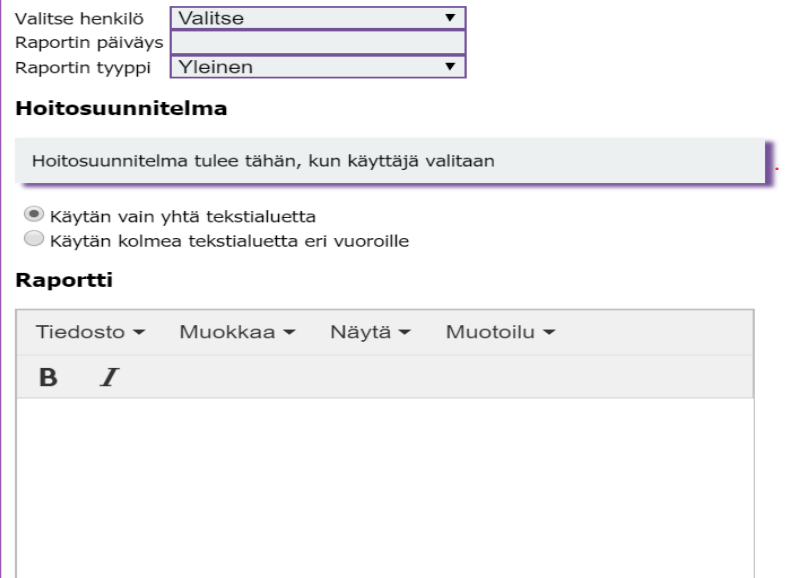


KUVIO 6. Sähköpostit-moduulin LIITÄ TIEDOSTOJA-valikon Lisää Group Officesta -näkö

Tiedostot-moduulissa voi luoda asiakkaille omat kansiot, joihin lisätään kyseiseen asiakkaaseen liittyviä tiedostoja. Esimerkiksi, kun yritys vaihtaa toisesta järjestelmästä Toimi-järjestelmää ja asiakkailla on hoitosuunnitelmat pdf-tiedostoina, Hoitosuunnitelman voi liittää asiakkaan tiedostoihin eikä tarvitse tehdä uutta hoitosuunnitelmaa Asiakasrekisteri-moduulissa.

5.6 Raportit-moduuli

Raportit-moduuli on yksi tärkeimmistä moduuleista Toimi-järjestelmän asiakkaille. Raportit-moduulissa voi lisätä, katsella, muokata ja kommentoida raportteja sekä luoda suhteita. Suhteiden luominen tarkoittaa sitä, että yhdistetään esimerkiksi vanhempi ja lapsi Toimi-järjestelmässä, jolloin vanhemmalla on oikeus päästä näkemään lapsestaan tehtyjä raportteja. Raportti vaihtoehtoina on päivä-, viikko-, kuukausi- ja sisäinen raportti. Raporttinäkymässä valitaan ensin henkilö, ketä raportti käsittelee, sitten raportin mukaan päivämäärä, viikko tai kuukausi sekä vuosi. Tekstikenttien määrä vaihtelee raporttityypin mukaan (kuvio 7).



Valitse henkilö Valitse

Raportin päiväys

Raportin tyyppi Yleinen

Hoitosuunnitelma

Hoitosuunnitelma tulee tähän, kun käyttäjä valitaan

Käytän vain yhtä tekstialuetta

Käytän kolmea tekstialuetta eri vuoroille

Raportti

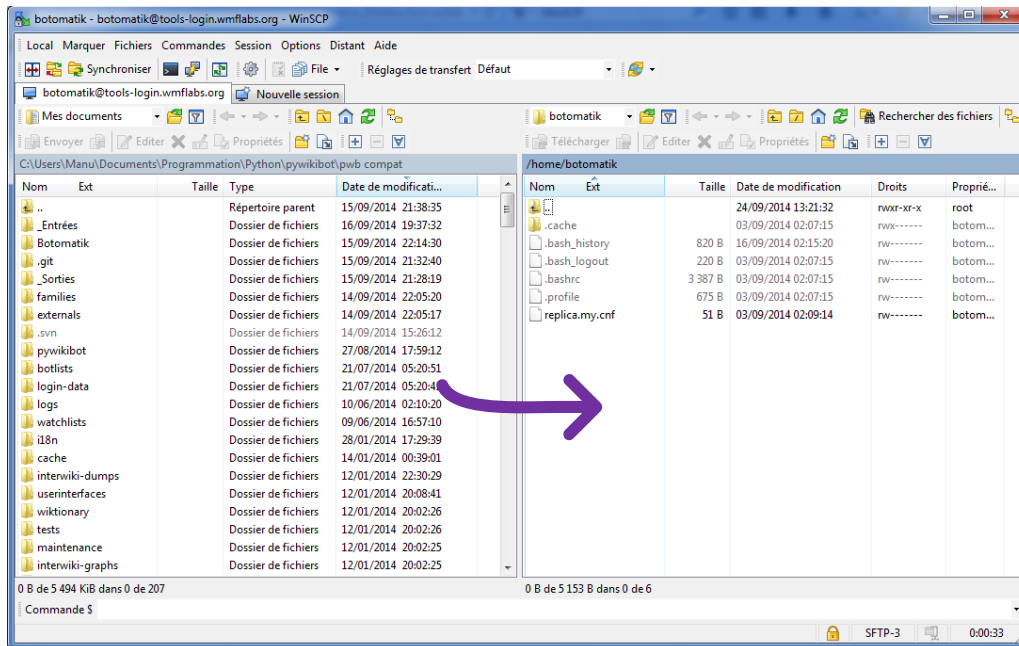
Tiedosto Muokkaa Näytä Muotoilu

B *I*

KUVIO 7. Raporttipohja.

Asiakas tahtoi Raportit-moduulista Sisäinen raportti -osion pois, samalla Sisäinen raportti on hyvä poistaa Katsele tai kommentoi raportteja -osion alasvetovalikosta. Poisto tehdään koodiin, joten kirjauduin WinSCP:llä kyseisen asiakkaan järjestelmän palvelimelle, josta siirsin tarvittavat tiedostot omalle koneelleni muokkausta varten. Tarvitsin moduulit sivun raportit kansioista main_page.php- ja view.php-tiedoston. Avasin tiedostot Notepad++ tekstieditorilla, joka pohjautuu avoimeen lähdekoodiin. Lisäsin main_page.php-tiedostosta kommentiksi sisäinen raportti painikkeen, jos asiakas tahtoo sisäisen raportoinnin käyttöön joskus uudestaan, niin ei tarvitse kirjoittaa koodia uudestaan vaan poistaa vain kommentointi merkit (//). View.php tiedostossa tein alasvetovalikon sisäinen raportti kohdalle saman kommentointi ratkaisun. Muutoksen teon jälkeen tiedostot pitää tallentaa ja siirtää WinSCP:n kautta omalta koneelta takaisin palvelimelle (kuvio 8). PHP tiedostoja muokatessa muutokset tulevat näkyviin järjestelmään automaattisesti ilman

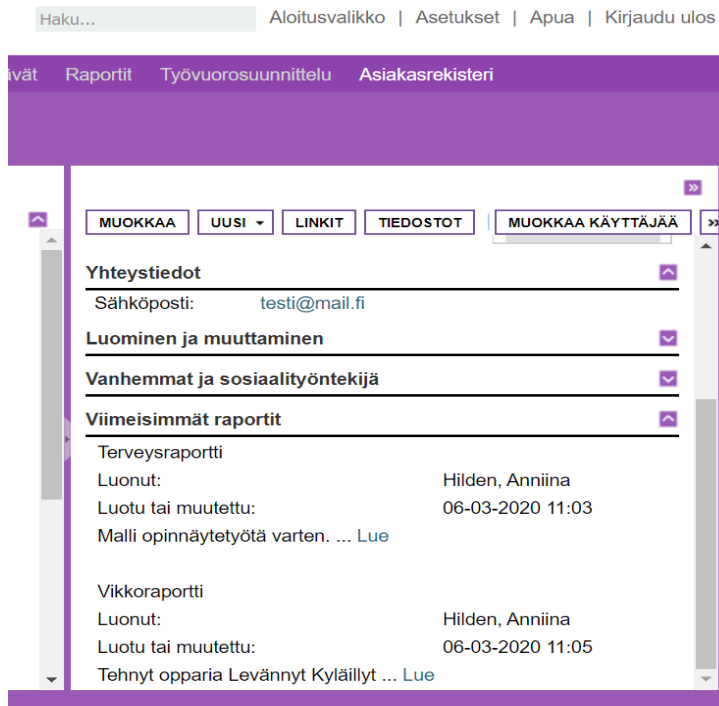
upgrade -komentoa selaimessa.



KUVIO 8. WinSCP-näkymä (Wikimedia 2016, viitattu 4.3.2020).

Teema-analyysi

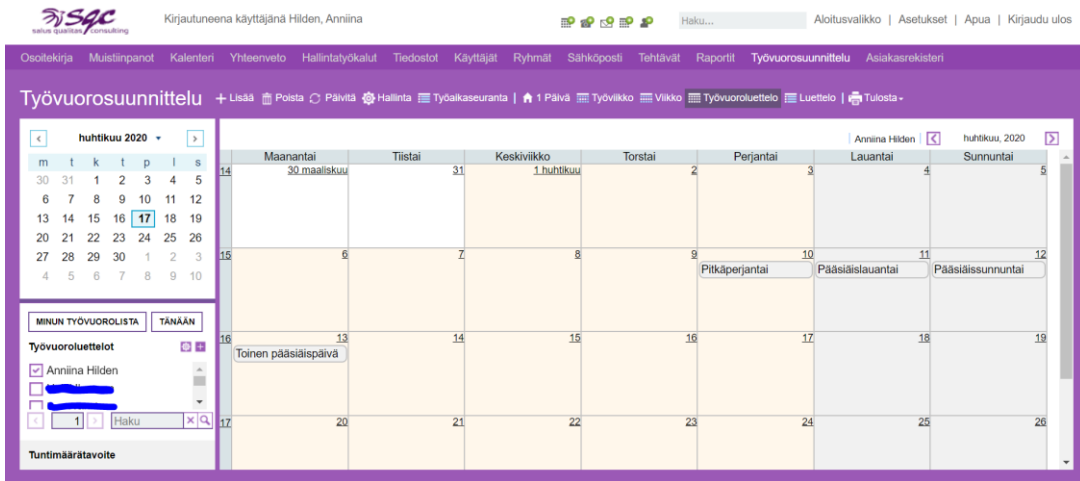
Raportointi on tärkeä osa sosiaali- ja terveyspalvelualan yritysten toimintaa. Raportointi tarjoaa hoitajille tärkeää potilastietoa päätöksenteon ja hoitotyönsuunnitelman pohjaksi (Sinkkonen 2011, 9). Johtamisen näkökulmasta raporttipohjan pitää olla yksinkertainen, jotta sen täyttämiseen kuluva aika on lyhyt. ”Ajan minimointi raporttiin vähentää ylitöitä ja tuleva vuoro voi aloittaa työnsä mahdollisimman nopeasti. Aikaa jää välittömään potilastyöhön, opettamiseen ja ohjaukseen” (Sinkkonen 2011, 10). Psykososiaalisesta näkökulmasta raportointi edistää tiimityötä ja vahvistaa sosiaalista sidettä. Johtamisen näkökulmasta raportointi on tiedottamista ja hallinnollisia töitä varten, kun taas psykososiaalisesta näkökulmasta raportoinnin tehtävä on sosiaalinen ja koulutuksellinen. Toimi-järjestelmässä raportteja pääsee tekemään, muokkaamaan ja poistamaan Raportit-moduulista ja Asiakasrekisteri-moduulin Asiakasraportointi -kohdasta. Helpoin tapa tietyn asiakkaan viimeisimpien raporttien katsomiseen on Asiakasrekisteri-moduulissa valita asiakas, jolloin raportit tulevat näkyviin sivun oikeaan laitaan (kuvio 9).



KUVIO 9. Asiakasrekisteri-moduulin asiakasnäkymä.

5.7 Työvuorosunnittelu-moduuli

Tässä luvussa kerrotaan Työvuorosunnittelu-moduulin toiminnasta ja miten käytän sitä työssäni. Työvuorosunnittelu-moduulissa näkyy käyttäjät ja kalenteri. Kalenterista näkee valitun käyttäjän työvuorot. Työvuorosunnittelu-moduulissa voi tehdä työvuorolistoja tai merkitä toteutuneet työtunnit sekä tulostaa työtunnit palkanlaskentaa varten (kuvio 10). Kalenterin saa päivä-, työviikko-, viikko- tai työvuoro näkymäksi. Työviikko näkymä on maanantaista perjantaihin ja työvuoro näkymä on kuukausi näkymä. Työvuorosunnittelu-moduuliin ei ole tullut asiakkailta kehitys- tai korjauspyyntöjä kertaakaan minun ollessani SQC Oy:llä töissä.



KUVIO 10. Työvuorosunnittelu-moduuli.

Työvuoro

LINKIT TIEDOSTOT TARKASTA MAHDOLLISUUS

Ominaisuudet Toistuminen Vaihtoehdot Osallistujat Kommentit

Asia: Asiakas

Sijainti:

Linkki:

Alku: 06-03-2020 11:00 Aika ei ole käytettävissä

Loppu: 06-03-2020 12:00

Tila: Vahvistettu Näytä varattuna Yksityinen

Työntekijä: Anniina Hilden

Luokka: Valitse luokka

Kuvaus: 1. Uusien asiakkaiden lisääminen käyttäjiksi.
2. Työntekijän oikeuksien muuttaminen.

KUVIO 11. Työvuorosunnittelu-moduuli, toteutuneen työvuoron lisääminen.

Käytän itse Työvuorosunnittelu-moduulia toteutuneiden työtuntien merkitsemiseen. Aina, kun olen saanut päivän työt päätökseen, kirjaan ne Työvuorosunnittelu-moduuliin (kuvio 11). Kirjoitan asiakas joko asiakkaan nimen, tai mihin moduuliin työ liittyy. Seuraavaksi merkitsen alkamis- ja loppumis ajankohdan. Tila -kohtaan jätän Vahvistettu -tekstin, koska tunnit ovat jo toteutuneet. Vaihtoehtoja tilaksi ovat myös alustava, hyväksytty, poissaolo, vapaa ja peruutettu. Työntekijä -kohtaan valitsen oman nimeni ja kuvaukseen kerron, mitä tein työvuoron aikana. Työvuoroja henkilöstölle tehdessä toimitaan samalla tavalla, mutta valitaan aina käsiteltävä henkilö työntekijälistasta ja tila -kohtaan määritellään työvuoron tila, riippuen millainen vuoro on kyseessä. Työvuorosunnittelu -moduulin listaa voi katsoa työntekijä kohtaisesti, tai niin, että kaikkien työntekijöiden vuorot näkyvät yhtä aikaa. Jokaisen työntekijän vuorot ovat eri värillä, joten listaa on helppo seurata.

Työvuoron voi laittaa toistumaan automaattisesti joka päivä, tai viikko sekä kuukauden- tai vuoden tietynä päivänä (kuvio 12). Vaihtoehdot-välilehdeltä voi laittaa muistutuksen työvuoroon. Esimerkiksi, kun kirjaa työntekijöille alustavia vuoroja, jotka pitää vielä varmistaa lähempänä kyseistä ajanjaksoa. Varmistuksen jälkeen voi vahvistaa vuoron.

Työvuoro ^ □ ×

LINKIT TIEDOSTOT TARKASTA MAHDOLLISUUS

Ominaisuudet **Toistuminen** Vaihtoehdot Osallistujat Kommentit

Toista joka: Viikkoa

Päivinä: Ensimmäin Ma Ti Ke To Pe La Su

Toista kunnes: toista ikuisesti

KUVIO 12. Työvuorosuunnittelu-moduuli, toistuminen.

Teema-analyysi

Työvuorosuunnittelulla voidaan vaikuttaa työntekijän jaksamiseen ja työhyvinvointiin sekä työssä saavutettaviin tuloksiin. Työvuorosuunnitelman laatijalla on suuri vastuu tietää tuotanto- ja palvelutoiminnan prosessit sekä työaikoihin liittyvät maksimi työajat, viikkolepoajan, vapaa päivät ja työn kuormituksen. Työntekijöillä on myös erilaisia elämäntilanteita, jotka pitää ottaa huomioon työvuoroja suunnitellessa ja pystyttävä tarvittaessa joustamaan puolin ja toisin (Mård 2018, viitattu 17.3.2020).

Työvuorosuunnittelulla työnantaja voi vaikuttaa myös kustannusten hallintaan välttämällä työaikojen sijoittamista työaikakorvauksia aiheuttavalle alueelle enempää, kuin on tarpeen. Työnantajan vastuulla on sijoittaa työvuorot työtehtävän vaatimaan ajankohtaan ja olla yhdenvertainen kaikkia työntekijöitä kohtaan. Työvuorosuunnitelma pitää antaa tiedoksi työntekijälle hyvissä ajoin, jotta työntekijä voi suunnitella vapaa-aikaansa. Tällä vähennetään myös muutoksia työvuorosuunnittelussa, kun aikaa jää esimerkiksi järjestää lapsille hoitopaikka sovittujen työvuorojen mukaan.

Toimi-järjestelmän Työvuorosuunnittelu-moduuli mahdollistaa työvuorojen nopean tiedottamisen. Työnantajan kirjatessa vuoroja järjestelmään, vuorot näkyvät heti työntekijöille. Riippuen Työvuorosuunnittelu-moduuliin asetetuista oikeuksista, työntekijöiden vaihtaessa vuorojaan itsenäisesti keskenään, he voivat tehdä muutoksen itse. Työvuorosuunnitelman tulostaminen

palkanlaskentaa varten helpottaa myös suuresti yrityksiä. Tulostettava pdf-tiedosto pitää sisällään kalenteri näkymän työvuoroista (kuvio 13), listan työvuoroista, jossa näkyy myös kommentit ja työpäivän kesto (kuvio 14) sekä tuntierittelyn (kuvio 15).

Työntekijä: Anniina Hilden

01-04-2020 - 30-04-2020

Maanantai	Tiistai	Keskiviikko	Torstai	Perjantai	Lauantai	Sunnuntai
30	31	01	02	03	04	05
06	07	08	09	10	11	12
				Pitkäperjantai	Pääsiäislauantai	Pääsiäissunnuntai
13	14	15	16	17	18	19
Tomen pääsiäispäivä						
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	01	02	03

KUVIO 13. Tulosta työvuorot palkanlaskentaa varten, kalenteri.

Työntekijä: Anniina Hilden

Lista työvuoroista

Perjantai, 10-04-2020

Pitkäperjantai

Koko päivä, työpäivän kesto 0

Lauantai, 11-04-2020

Pääsiäislauantai

Koko päivä, työpäivän kesto 0

Sunnuntai, 12-04-2020

Pääsiäissunnuntai

Koko päivä, työpäivän kesto 0

Maanantai, 13-04-2020

Toinen pääsiäispäivä

Koko päivä, työpäivän kesto 0

KUVIO 14. Tulosta työvuorot palkanlaskentaa varten, lista työvuoroista.

Työntekijä: **Annina Hilden**

Tuntierittely

Työaikamuoto: **Ei määritelty**

Toteutunut työaika: **0 tuntia**

Ylityö

50 % ylityö: Päivittäistä työaikaa ei ole määritelty

100 % ylityö: Päivittäistä työaikaa ei ole määritelty

Iltyö: **0 tuntia**

Yötyö: **0 tuntia**

Lauantaityö: **0 tuntia**

Sunnuntaityo: **0 tuntia**

KUVIO 15. Tulosta työvuorot palkanlaskentaa varten, tuntierittely.

5.8 Tehtävät-moduuli

Tämä luku käsittelee Tehtävät-moduulia ja sen toimintaa. Tehtävät-moduulissa voi pitää listaa työtehtävistä (kuvio 16). Siellä voit tarkastaa, milloin tehtävän tulee olla valmis ja missä vaiheessa tehtävä on tällä hetkellä sekä oikeuksien salliessa voit myös tarkastella muiden tehtäviä. Tehtävät-moduulissa valitaan henkilö, kenen tehtäviä halutaan katsoa ja suodatin valikosta voi suodattaa näyttämään esimerkiksi vain keskeneräiset tehtävät. Tehtävän nimeä kerran painamalla, tiedot ilmestyvät oikeaan laitaan näkymään, tästä kaksoisnapsauttamalla aukeaa muokkaus ikkuna.

The screenshot shows the 'Tehtävät' (Tasks) module interface. The main table lists tasks with columns: Nimi, Luokka, Priority, and Määräpäivä. The selected task 'Logo' is highlighted. The right sidebar shows details for the selected task, including ID, list name, start date, due date, and title. The interface also includes a search bar, a filter dropdown, and a 'JATKA TEHTÄVÄÄ' button.

KUVIO 16. Tehtävät-moduuli, koko näkymä.

Tehtävää lisätessä kirjoitetaan tehtävän nimi saekä alkamis aika ja määräaika ja tila, kenen tehtävälisälle kyseinen tehtävä laitetaan (kuvio 17), kuten myös luokka, priority ja kuvaus (kuvio 18). Tila-valikosta löytyvät vaihtoehdot: toimenpiteitä tarvitaan, hyväksytty, hylätty, alustava, delegoitu, valmis ja keskeneräinen. Tehtävälisältaan voi luoda erilaisia tehtäväluokkia, jotka näkyvät tehtävää lisättäessä alasetovalikossa. Esimerkkiluokkia voivat olla esimerkiksi siivous, hoiva tai laskutus. Priority vaihtoehtoina ovat matala, normaali ja korkea. Korkean prioriteetin omaavan tehtävän eteen listalla ilmestyy punainen huutomerkki (!) ja matalan prioriteetin omaavan tehtävän edessä on sininen alaspäin osoittava nuoli (▼). Kuvaus kenttään voi kirjoittaa tarkemmin tehtävästä, tai mitä tulee ottaa huomioon tehtävän aikana.

Tehtävä

Ominaisuudet	Toistuminen	Valinnat	Kommentit
Asia:	Opinnäytetyö		
Linkki:	<input type="text"/> x ▼		
Alkaa:	19-03-2020 ▼		
Määräaika:	19-03-2020 ▼		
Tila:	Toimenpiteitä tarvitaan ▼	80%	▼
Tehtävälisäl:	<input checked="" type="checkbox"/> Anniina Hilden <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 		

KUVIO 17. Tehtävät-moduuli, tehtävän lisääminen.

Luokka:	Valitse luokka x ▼
Priority:	Normaali ▼
Kuvaus:	<input type="text"/>
<input type="button" value="OK"/> <input type="button" value="SULJE"/>	

KUVIO 18. Tehtävät-moduuli, tehtävän lisääminen.

Tähtävät-moduuliin ei ole tullut asiakkailta muita pyyntöjä, ainoastaan joidenkin nimien poistamista tehtävälisäl -kohdasta. Nimen saa poistettua menemällä kohtaan Hallinta ja valitsemalla poistettava henkilö, jonka jälkeen painetaan Poista-painiketta.

Käytän itse Tehtävät-moduulia vain niiden tehtävien merkitsemiseen, jotka kestävät kauemmin kuin yhden päivän. Tehtävät-moduuli on avuksi itselleni, jotta tiedän, mihin kohtaan jäin ja mitä on vielä tehtävänä. Asiakasyrityksissä työnantajan on mahdollista asettaa tehtäviä työntekijöille, tai työntekijät voivat merkitä tehtävän lisätietoineen tiedoksi toiselle työntekijälle, mikäli tehtävä koskee

myös heitä. Tehtävät-moduulissa on mahdollista laittaa myös muistutus tulevasta tehtävästä. Muistutus ilmestyy Toimi-järjestelmään määrättyä aikana sille sivulle, jolla sillä hetkellä olet.

Teema-analyysi

Tehtävät-moduuliin tulee kirjoittaa selkeitä aiheita, jotta tehtävä on helppo ymmärtää ja muistaa aukaisematta lisätietoja. Tällä tavalla Tehtävät-moduulin käyttö on tehokasta. Yhteenveto-moduulissa näkyvästä Tehtävät-listasta on nopeaa ja helppoa katsoa Toimi-järjestelmään kirjaututtua seuraavia tehtäviä, kun aiheet ovat esimerkiksi muotoa; päivitä käyttöopas, lähetä tarjouspyyntö, viimeistele koulutusmateriaali tai Toimi 2.0 -kielellisyys. Epäselviä aiheita olisivat; käyttöopas, tarjouspyyntö, koulutusmateriaali ja kielellisyys (kuvio 19). Jälkimmäisiä tehtävänimiä käyttämällä olisi tarpeen avata tehtävän tiedot ja katsoa mitä toimenpiteitä mainittu asia vielä vaatii.



KUVIO 19. Yhteenveto-moduulin tehtävät-listaus.

Tehtäville voi luoda erilaisia luokkia Tehtävät-moduulin hallinta -osiosta. Luokkia voisi olla esimerkiksi Asiakastuki tai Toimi 2.0, jotka erottelevat tehtävät hyvin toisistaan. Luodut luokat näkyvät tehtävää kirjatessa Luokka -kohdan alasvetovalikossa (kuvio 18). Työtehtävien priorisoinnilla on vaikutus työn etenemiseen. ”Tehtävien asettaminen tärkeysjärjestykseen on hyvä työkalu, kun pitää hallita työpäivänsä rytmiä ja jakaa tehtäviä itselleen” (Sarkkinen 2016, viitattu 15.5.2020). Tehtävät järjestetään yleensä kiireellisyyden, tärkeyden tai kiinnostavuuden mukaan. Tehtävät-moduulin avulla on hyvä rytmittää työpäivän kulkua ja jakaa tehtäviä itselleen.

6 POHDINTA

Kuluneen kymmenen viikon aikana Toimi-järjestelmä on tullut minulle tutuksi ja työni tekeminen nopeutunut. Verrattuna nykyhetkeen, alussa aikaa kului enemmän ongelmien selvittämiseen ja työtehtävien tekemiseen. Suurimpia haasteita oli ymmärtää eri moduulien väliset suhteet ja hahmottaa käyttäjien oikeudet. Eri asiakkailta on erilaiset käytännöt. Osalla ulkopuolisen sosiaalityöntekijän tarvitsee päästä näkemään asiakkaan raportteja. Tällaiset asiat selviävät vasta, kun tutustuu asiakkaiden toimintaan ajan mittaan.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kautta opin analysoimaan tekemistäni ja pohtimaan työtehtävien vaihtoehtoisia toteutustapoja. Alussa tuntui hankalalta jaotella kymmenen viikon ajalla vastaan tulleet työtehtävät teemoihin. Osa tehtävistä olisi sopinut useampaan teemaan, ja toiset taas olivat niin lyhytkestoisia tehtäviä, ettei niistä ollut järkevää tehdä omaa teemaa. Teemoja tarkastellessa lähteiden kautta, syntyi laajempi näkemys Toimi-järjestelmästä asiakkaiden käytössä. Selkeäksi tuli, miten suuren hyödyn asiakas saa, kun käyttää Toimi-järjestelmän kaikkia ominaisuuksia.

Tavoitteena oli tuoda esille Toimi-järjestelmän asiakastuen työtä sekä tuoda uusia näkökulmia, joita yritys voi hyödyntää käyttöönottokoulutuksissa sekä käyttöoppaiden ja uuden järjestelmän teossa. Tavoitteena oli myös oman osaamisen kehittäminen. Opinnäytetyön teon aikana SQC Oy on alkanut panostaa käyttöönottokoulutuksien laatuun ja määrää on lisätty. Käyttöohjeita on selkeytetty ja päivitetty. Lisäksi on tehty uusia asiakaskohtaisia ohjeita niille, joilla on ollut enemmän haasteita Toimi-järjestelmän käytön kanssa tai niille, joilla on erilainen toiminto jossakin moduuleista, kuin muilla asiakkailta.

Ohjeiden uusiminen ja päivittäminen opettaa paljon järjestelmästä. Olen huomannut, että opin parhaiten itse tekemällä. Ohjeiden lukemisen lisäksi olen itse kokeillut Toimi-järjestelmän kaikkia toimintoja. Olen myös ottanut kuvakaappauksia ohjeita varten, tällöin huomasin oman oppimiseni olevan entistä tehokkaampaa. Olen päässyt pitämään asiakkaille käyttöönottokoulutuksia, koska Toimi-järjestelmän käyttö on minulla hyvin hallussa. Käyttöönottokoulutuksissa asiakkailta tulee kysymyksiä ja ehdotuksia Toimi-järjestelmän toimintaan liittyen. Näissä tapauksissa on paljon hyötyä siitä, että osaan ja ymmärrän ohjelmointipuolta. Asiakkaiden toiminta sosiaali- ja terveysalalla on tullut myös tutuksi. Tämä auttaa ymmärtämään paremmin asiakkaan tarpeet Toimi-järjestelmän suhteen.

Ennen, kun aloitin työskentelemään SQC Oy:llä, en tiennyt millaisia tietojenkäsittelyalan töitä tah-
toisin tehdä. Nyt osaan sanoa, että sosiaali- ja terveysalan tietojärjestelmät kiinnostavat suuresti ja
tietojärjestelmien kehittäminen kaiken kaikkiaan tuntuu kiehtovalta.

Opinnäytetyöstäni SQC Oy saa tietoa asiakkaiden haasteista käyttöönottokoulutuksia varten, tietoa
käyttöohjeiden tekoon sekä toiminnan kehittämiseen. Vanhat käyttöohjeet ovat liian suurpiirteisiä
joidenkin asiakkaiden ymmärrettäväksi, joten uusista tehdään opinnäytetyöni tuloksena yksityis-
kohtaisemmat. Opinnäytetyössäni on myös kohtia, jotka ovat valmiita liitettäväksi käyttöoppaaseen,
kuvan kera. Mielestäni opinnäytetyöni toteutui suunnitelman mukaisesti ja saavutin tavoitteeni.

LÄHTEET

eLuotsi verkkosivu 2020. Responsiivisuus. Viitattu 3.3.2020. <https://www.eluotsi.fi/responsiivisuus/>.

Group Office verkkosivu 2019. Etusivu. Viitattu 28.11.2019. <https://www.group-office.com/>.

Hiltunen, L. 2019. Tietoteknisten taitojen puute laskee opiskelijoiden työelämävalmiutta. Viitattu 31.1.2020. <https://jyunity.fi/ajattelijat/tietoteknisten-taitojen-puute-laskee-opiskelijoiden-tyoelama-valmiutta/>.

Kataja, J. 2019. PHP 7 – Kattava info sivuston omistajalle. Viitattu 28.11.2019. <https://www.zoner.fi/php-7/>.

Lintu, O. 2012. Sisäisen viestinnän kehittäminen. Opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu, liiketalous. Viitattu 31.1.2020. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2012112616584>.

Lönn, V. 2016. Lyhyt ohje WinSCP:n käyttöön. Viitattu 7.1.2020. <https://tuki.sigmatic.fi/lyhyt-ohje-winscpn-kayttoon/>.

Mård, M. 2018. Työvuorosunnittelu on henkilöstö johtamista. Viitattu 17.3.2020. <https://www.priimalaskenta.fi/laskenta-blog/tyovuorosunnittelu-on-henkilostoresurssien-johtamista>.

Pulkkanen, A. 2020. Kuinka pidät itsesi kärryillä projektin ajankäytöstä ja vaalit tehokkuutta työkentelyssä? Viitattu 6.5.2020. <https://www.agendum.com/projektinhallinta/6-ajankaytto-ja-tehokkuus>.

Sarkkinen, M. 2016. Priorisoi työtehtäviäsi, mutta älä poimi rusinoita pullasta. Viitattu 15.5.2020. <https://www.ttl.fi/tyopiste/priorisoi-tyotehtaviasi-mutta-ala-poimi-rusinoita-pullasta/>

SQC Oy:n verkkosivut 2019. Tietoa yrityksestä. Viitattu 20.11.2019. <https://www.sqcoy.fi/>.

Sinkkonen, T. 2011. Työvuorojen välisen raportoinnin kehittäminen pilottiosastoilla Pohjois-Karjalan sairaanhoito- ja sosiaalipalvelujen kuntayhtymässä. Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu, Sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Saatavissa: <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/33576/tiina.sinkkonen.pdf?sequence=1>. Viitattu 6.3.2020.

Talvisara, O. 2016. Miten sitouttaa CRM-järjestelmän käyttäjät: 5 askelta onnistumiseen. Viitattu 24.01.2020. <https://rogerstudio.fi/crm-jarjestelma-ja-sitouttaminen/>.

Toivanen, A. 2018. Yleistä typografiasta. Viitattu 19.01.2020. <https://www.graafinen.com/suunnittelu/typografia/yleista-typografiasta/>.

Vilkka, H. 2010. Sukupuolen ja seksuaalisuuden kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus. Viitattu 6.5.2020.

Wikimedian verkkosivut 2016. File:WinSCP.png. Viitattu 4.3.2020. <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:WinSCP.png>.