



# **Järjestelmätuen tukimallin kehittäminen Toimijärjestelmässä Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikölle**

Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö  
Tieto- ja viestintäteknikka, insinööri (AMK)  
kevät 2026  
Suvi Kalervo

Koulutus	Tieto- ja viestintäteknikka, insinööri (AMK)	
Tekijä	Suvi Kalervo	Vuosi 2026
Työn nimi	Järjestelmätuen tukimallin kehittäminen Toimi-järjestelmässä Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikölle	
Ohjaaja	Joni Järvenpää	

---

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön toimeksiantajana oli Oikeusrekisterikeskuksen Kehityspalveluiden Ulosotto-asiakkuusyksikkö. Työn taustalla oli tarve yhtenäistää ja selkeyttää Toimi-järjestelmässä tapahtuvaa häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittelyä. Toimi on ServiceNow-alustaan perustuva tikkijärjestelmä, jota käytetään Oikeusrekisterikeskuksen järjestelmätuessa. Käytännön tukityössä oli havaittu, että tikkien kirjaamisessa, luokittelussa, priorisoinnissa, tilojen käytössä ja dokumentoinnissa esiintyi epäyhtenäisyyttä, mikä vaikeutti seuranta- ja raportointia ja tukiprosessin hallintaa.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja dokumentoida selkeä ja käytännönläheinen tukimalli Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikön käyttöön. Tukimallin tarkoituksena on parantaa tukityön sujuvuutta, läpinäkyvyyttä ja yhdenmukaisuutta sekä tukea yhteistyötä ensimmäisen tason tuen ja sovellustoimittajan kanssa. Malli on laadittu siten, että sitä voidaan hyödyntää päivittäisessä työssä sekä mahdollisessa Toimi-järjestelmän laajemmassa käyttöönnotossa Ulosottolaitoksessa.

Kehittämistyö toteutettiin työelämälähtöisenä prosessina, jossa nykytilaa tarkasteltiin systemaattisesti Toimi-järjestelmässä käsiteltyjen tikkien ja niiden elinkaaren kautta. Tarkastelun kohteena olivat erityisesti tikkien luokittelu, priorisointikäytännöt, tilojen käyttö, dokumentointi, eskalointi ja seuranta. Lisäksi työssä hyödynnettiin Oikeusrekisterikeskuksen Palvelunhallintatoimiston (SMO) ohjeita sekä ITIL-viitekehystä, joka tarjosi rakenteen häiriöiden ja palvelupyyntöjen hallinnan jäsentämiseen.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi PowerPoint-muotoinen ohjeistus, joka kuvaa tukimallin periaatteet ja tikkien elinkaaren vastaanotosta ratkaisuun ja seurantaan. Tukimalli selkeyttää vastuunjakoja eri tukitasojen välillä, määrittelee yhtenäiset kirjaamis- ja tilakäytännöt sekä korostaa dokumentoinnin ja aktiivisen seurannan merkitystä. Malli tukee myös palvelutasosopimusten seuranta- ja raportoinnin luotettavuutta.

Työn johtopäätöksenä voidaan todeta, että järjestelmätuen tehokkuus ja laatu eivät perustu pelkästään tekniseen järjestelmään, vaan ennen kaikkea selkeisiin ja yhteisesti sovittuihin toimintatapoihin. Yhtenäinen tukimalli parantaa työn hallittavuutta, vähentää henkilösidonnaisuutta ja luo perustan tukiprosessin jatkuvalla kehittämiselle. Opinnäytetyö tarjoaa toimeksiantajalle konkreettisen ja käyttöön otettavan työkalun järjestelmätuen toimintatapojen yhtenäistämiseen.

Avainsanat IT-palvelunhallinta, tukimalli, häiriönhallinta, palvelupyyntö, ServiceNow  
Sivut 26 sivua ja liitteitä 1 sivu

DP Information and Communication Technology  
Author Suvi Kalervo Year 2026  
Subject Development of an IT Support Model in the Toimi System at the Legal Register Centre's  
Enforcement Customer Unit  
Supervisor Joni Järvenpää

---

This practice-based thesis was commissioned by the Enforcement Customer Unit of the Development Services at the Legal Register Centre. The background of the study was the need to standardize and clarify the handling of incidents and service requests within the Toimi system. Toimi is a ticketing system based on the ServiceNow platform and is used in IT support at the Legal Register Centre. In practical support work, inconsistencies had been identified in ticket logging, classification, prioritization, status management, and documentation, which complicated monitoring, reporting, and the overall management of the support process.

The objective of the thesis was to develop and document a clear and practical support model for use by the Enforcement Customer Unit of the Legal Register Centre. The purpose of the support model is to improve the efficiency, transparency, and consistency of support work and to support collaboration with first-line support and the application vendor. The model was designed to be applicable in daily operations as well as in a possible future expansion of the Toimi system within the National Enforcement Authority.

The development work was carried out as a work-life-oriented process in which the current state was systematically examined through tickets handled in the Toimi system and their lifecycle. The analysis focused particularly on ticket classification, prioritization practices, status management, documentation, escalation, and monitoring. In addition, guidelines issued by the Service Management Office (SMO) of the Legal Register Centre and the ITIL framework were utilized to provide a structured approach to incident and service request management.

As a result of the thesis, a PowerPoint-based guideline was produced, describing the principles of the support model and the ticket lifecycle from receipt to resolution and follow-up. The support model clarifies the division of responsibilities between different support levels, defines standardized logging and status practices, and emphasizes the importance of documentation and active monitoring. The model also supports service level agreement monitoring and enhances the reliability of reporting.

The conclusions of the thesis indicate that the efficiency and quality of IT support are not based solely on the technical system itself, but primarily on clear and jointly agreed operating practices. A standardized support model improves manageability, reduces dependency on individual employees, and creates a foundation for the continuous development of the support process. The thesis provides the commissioning organization with a concrete and implementable tool for standardizing IT support practices.

Keywords IT Service Management, support model, incident management, service request, ServiceNow

Pages 26 pages and appendices 1 page

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	IT-palvelunhallinnan viitekehys.....	2
2.1	IT-palvelunhallinta.....	2
2.2	ITIL-viitekehys.....	3
2.3	IT-tukipalvelu.....	3
2.3.1	Tikettijärjestelmät.....	4
2.3.2	ServiceNow .....	5
2.4	Palvelutasosopimus .....	5
2.5	Häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittely .....	6
2.6	Tukipyynnön elinkaari .....	7
3	Tarkoitus ja tavoite .....	8
4	Tuotoksen suunnittelu ja toteutus.....	11
4.1	Tuotos.....	12
4.2	Ulosottolaitoksen tietojärjestelmien tukimalli .....	13
4.3	Uljas-tuki (ensimmäisen tason tuki).....	14
4.4	Oikeusrekisterikeskuksen tukitiimi (toisen tason tuki) .....	15
4.5	Sovellustoimittajan järjestelmätuki (toisen tason tuki).....	15
4.6	Tiketin vastaanotto ja lähtötietojen tarkistus .....	16
4.7	Tiketin luokittelu ja tila .....	18
4.8	Tiketin käsittely ja selvitystyö .....	18
4.9	Eskalointi sovellustoimittajalle .....	18
4.10	Ratkaisun dokumentointi ja tiketin sulkeminen .....	19
4.11	Tikettien seuranta .....	19
5	Kehittämistyön arviointi .....	20
5.1	Tavoitteiden toteutuminen .....	20
5.2	Hyödyt.....	21
5.3	Jatkokehitysehdotukset.....	22
5.4	Johtopäätökset.....	23
5.5	Eettisyys .....	24
6	Pohdinta.....	25
	Lähteet.....	27

## **Kuvat**

Kuva 1. Tukimallikaavio (Laakkonen, 2025-a).....	13
Kuva 2. Häiriön priorisointi (Laakkonen, 2025-b).....	17

## **Liitteet**

Liite 1.	Prosessikaavio
----------	----------------

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö on tehty tilaajan tarpeesta saada yhtenäinen, selkeä ja käytännönläheinen tukimalli Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikön käyttöön. Opinnäytetyön tilaajana on Oikeusrekisterikeskuksen Kehityspalveluiden Ulosotto-asiakkuusyksikkö. Opinnäytetyön tekijä työskentelee Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikön tukitiimissä käsitellen päivittäin Toimi-järjestelmään saapuvia häiriöitä ja palvelupyyntöjä. Tukiprosessien selkeys, yhdenmukaisuus ja dokumentointi ovat keskeisiä tekijöitä toiminnan laadun ja tehokkuuden kannalta. Aihe on noussut suoraan käytännön työssä havaitusta tarpeesta kehittää Toimi-järjestelmässä tapahtuvaa häiriö- ja palvelupyyntöjen käsittelyä siten, että se tukee mahdollisimman hyvin Oikeusrekisterikeskuksen toimintaa sekä yhteistyötä Ulosottolaitoksen kanssa.

Toimi-järjestelmää käytetään keskeisenä työkaluna häiriöiden ja palvelupyyntöjen hallinnassa Oikeusrekisterikeskuksen järjestelmätuen toiminnassa. Käytännössä tikettien sisältö, luokittelu, priorisointi ja käsittelytavat voivat kuitenkin vaihdella käyttäjästä tai organisaatiosta riippuen. Tämä voi johtaa epäselvyyksiin, viiveisiin ja tehottomuuteen tukiprosessissa. Tämän opinnäytetyön kehittämisprosessin taustalla on tarve selkeyttää ja yhtenäistää Toimi-järjestelmän käyttöä sekä määritellä hyvät käytännöt tikettien käsittelylle.

Työn tavoitteena on tuottaa selkeä ja käytännönläheinen kokonaisuus, joka kuvaa, miten häiriöt ja palvelupyynnöt tulisi käsitellä Toimi-järjestelmässä, jotta järjestelmätuki toimii sujuvasti, tehokkaasti ja yhdenmukaisesti Ulosottolaitoksen ja Oikeusrekisterikeskuksen välillä. Opinnäytetyössä tarkastellaan tiketin elinkaarta sen luomisesta ratkaisuun saakka sekä osapuolten välistä viestintää prosessin aikana. Lisäksi työssä pyritään tunnistamaan keskeiset tiedot ja toimintamallit, jotka tukevat laadukasta ja tasalaatuista tikettien käsittelyä.

Opinnäytetyön keskeinen tutkimusongelma on, miten Toimi-järjestelmän tikettiprosessia voidaan kehittää siten, että järjestelmätuki on johdonmukaista, läpinäkyvää ja riippumatonta yksittäisistä käyttäjistä tai organisaatioista. Opinnäytetyö pyrkii tuottamaan konkreettisen ja käytännönläheisen tukimallin sekä sitä tukevan ohjeistuksen, joita voidaan hyödyntää Toimi-järjestelmän päivittäisessä käytössä, uusien työntekijöiden perehdytyksessä sekä järjestelmätuen toimintamallien yhtenäistämässä.

## 2 IT-palvelunhallinnan viitekehys

### 2.1 IT-palvelunhallinta

IT-palvelunhallinta (ITSM) tarkoittaa tapaa, jolla organisaation IT-toiminnot suunnittelevat, tuottavat, toimittavat ja tukevat IT-palveluita käyttäjille ja liiketoiminnalle. IT-palvelunhallinnan perusajatus on, että se ei ole vain teknisiä ratkaisuja vaan palvelukokonaisuus, joka tukee organisaation tavoitteita. ITSM ei rajoitu pelkkään IT-tukeen, vaan kattaa koko IT-ympäristön hallinnan aina laitteista ja järjestelmistä keskeisiin liiketoimintasovelluksiin. Toimintaa ohjaavat usein viitekehykset, kuten ITIL, jotka määrittelevät keskeisiä prosesseja, esimerkiksi palvelupyyntöjen, tapahtumien, muutosten, ongelmien ja IT-omaisuuden hallinnan. (Atlassian, n.d.)

Joustavuus, nopeus ja sopeutumiskyky ovat ITSM-järjestelmän toiminnan lähtökohta. ITSM-järjestelmissä on omat haasteensa, joihin lukeutuu muun muassa manuaaliset toimenpiteet, tehoton viestintä ja pitkät vasteajat. Chugh (2025) toteaa, että tiimit hukkaavat tehottomaan yhteistyöhön kymmeniä tunteja kuukausittain. Viestintäongelmat heikentävät myös asiakaskokemusta. Näitä haasteita voittaakseen on oltava valmis kehittämään ITSM-järjestelmän toimintaa. Nykypäivän nopeatempoisissa työskentely-ympäristöissä käyttäjät odottavat nopeita ja yksilöllisiä ratkaisuja tekemiinsä häiriöilmoituksiin ja palvelupyyntöihin. (Chugh, 2025)

Palveluprosessien standardointi on olennainen osa ITSM:n toteuttamista, koska se mahdollistaa palveluiden toistettavan ja ennustettavan käsittelyn. Standardoidut prosessit vähentävät virheitä ja epäselvyyksiä tukitoiminnoissa, tehostavat resurssien käyttöä ja tukevat yrityksen sisäistä ohjausta sekä palvelutason seuraamista. Kun prosessit on määritelty yhteisesti ja kirjattu systemaattisesti, organisaatiossa voidaan mitata ja arvioida suoriutumista esimerkiksi vaste- ja ratkaisuaikojen tai SLA-tavoitteiden perusteella, mikä parantaa palvelun laatua ja vastuunjakoa. (ServiceNow, 2025-c)

ITSM tukee myös organisaatioiden välistä yhteistyötä, koska se tarjoaa yhteisen viitekehyksen ja työkalun IT-palveluiden hallintaan eri organisaatioissa tai yksiköissä. Kun käytössä on yksi yhtenäinen alusta, kuten ServiceNow, palvelupyyntöjen ja häiriöiden käsittely voidaan tehdä läpinäkyvästi ja yhdessä sovittujen prosessien mukaisesti, mikä helpottaa tiedon jakamista ja vähentää väärinkäsityksiä eri toimijoiden välillä. Yhteinen prosessimalli ja palveluprosessien standardointi helpottavat myös eri tiimien välistä

koordinoitua, sillä kaikki osapuolet voivat seurata palveluiden tilaa, prioriteetteja ja etenemistä samasta järjestelmästä. (ServiceNow, 2025-c) ServiceNow tarjoaa merkittävän mahdollisuuden parantaa asiakaskokemusta sekä organisaation sisäisesti että ulkoisesti (Justus & Zhao, 2022).

## 2.2 ITIL-viitekehys

ITIL on maailman laajimmin käytetty IT-palveluhallinnan viitekehys, joka kokoaa yhteen hyväksi todettuja käytäntöjä IT-palveluiden johtamiseen ja kehittämiseen. Sen tarkoituksena on auttaa organisaatioita tuottamaan IT-palveluita johdonmukaisesti, tehokkaasti ja liiketoiminnan tarpeita tukevalla tavalla. ITIL keskittyy IT-palveluiden koko elinkaareen ja ohjaa, miten palveluita suunnitellaan, otetaan käyttöön, ylläpidetään ja parannetaan jatkuvasti. Viitekehys ei määrittele tarkkoja teknisiä ratkaisuja, vaan tarjoaa joustavan rakenteen ja toimintamalleja, joita organisaatiot voivat soveltaa omassa toimintaympäristössään. (Axelos Limited, 2019, s. 18–20)

Viimeisin versio, ITIL 4, siirtyy prosessityöskentelystä kohti arvoihin perustuvaa ja joustavampaa mallia, jossa korostetaan yhteistyötä, jatkuvaa oppimista ja kokonaisvaltaista ymmärrystä palveluiden tuottamisesta muuttuvassa IT-ympäristössä. ITIL 4:n periaatteisiin kuuluu muun muassa arvoon keskittyminen, iteratiivinen kehitys, näkyvyyden ja läpinäkyvyyden edistäminen sekä automatisoinnin hyödyntäminen prosessien tehostamiseksi. Näiden periaatteiden avulla organisaatiot voivat paremmin mukautua liiketoiminnan ja teknologian muutoksiin ja siten vastata käyttäjien odotuksiin tehokkaammin. (ServiceNow, 2025-d)

ITIL-viitekehys tarjoaa myös rakenteen, joka tukee tiimien välistä yhteistyötä ja yhteisten toimintatapojen rakentamista. Kun organisaatio noudattaa yhtenäisiä ITIL-periaatteita ja prosesseja, se helpottaa eri yksiköiden välistä kommunikaatiota, vähentää käsittelyvirheitä ja parantaa palveluiden laatua. ITIL:n mukainen palvelunhallinta muodostaa näin paitsi kehykset teknisille prosesseille, myös yhteiset toimintatavat, joiden varassa organisaatiot voivat kehittää ja mitata palvelunsa tehokkuutta. (ServiceNow, 2025-d)

## 2.3 IT-tukipalvelu

IT-tukipalvelu tai IT-tuki (service desk) on organisaation tarjoama keskitetty palvelu, jonka tehtävänä on tukea käyttäjiä tietotekniikkaan, tietojärjestelmiin ja digipalveluihin liittyvissä

ongelma- ja palvelutilanteissa. IT-tukipalvelu toimii ensisijaisena yhteyspisteenä käyttäjien ja IT-organisaation välillä. IT-tuessa keskeinen tehtävä on käyttäjien palvelupyyntöjen ja häiriöilmoitusten vastaanottaminen. IT-tukipalvelun toiminta perustuu usein ITIL-viitekehykseen. (Nair & Perring, 2020) IT-tukipalvelut käyttävät yleensä häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittelyyn tikettijärjestelmiä kuten ServiceNow'ta (ServiceNow, n.d.-b).

IT-tuki toimii organisaation ensimmäisen tason tukena eli se on käyttäjille ensimmäinen yhteydenottopiste mahdollisissa ohjaus- tai ongelmatilanteissa. Mikäli ensimmäisen tason tuki ei pysty ratkaisemaan ongelmaa, eskaloidaan ongelma toisen tason tuelle. Mikäli ongelman ratkaisu vaatii laajempaa selvitystä tai muutoksia lähdekoodiin, eskaloidaan se sovellustoimittajalle. (Kaiser, 2020)

Tikettien eskalointi tarkoittaa tapauksen siirtämistä seuraavalle tukitasolle silloin, kun nykyinen tukitaso ei pysty ratkaisemaan ongelmaa. Eskalointi tapahtuu vaiheittain ensimmäiseltä tukitasolta toiselle ja tarvittaessa sovellustoimittajalle. Jokaisen tukitason vastuulla on varmistaa, että tapaus ohjataan tarvittaessa eteenpäin ja että käyttäjälle viestitään asian etenemisestä. Oikea eskalointi edellyttää, että palvelupiste ymmärtää ongelman vaikutukset, prioriteetin ja teknisen luonteen. Esimerkiksi laajasti käyttäjiin vaikuttava sähköpostijärjestelmän häiriö on priorisoitava korkeammalle kuin yksittäistä käyttäjää koskeva ongelma. (Kaiser, 2020) IT-tukipalvelut eri tukitasoilla muodostavat yhdessä tukimallin ja pyrkivät toimimaan saumattomassa yhteistyössä.

### 2.3.1 Tikettijärjestelmät

Tikettijärjestelmät ovat työkaluja, joiden avulla organisaatioiden palvelupyyntöjä, häiriöitä, tapahtumia ja muita toimenpiteitä voidaan seurata, käsitellä ja ratkaista systemaattisesti. Tiketti on palvelupyyntöä tai häiriötä kuvaava yksittäinen ilmoitus, joka sisältää tapauksen käsittelyssä tarvittavia tietoja, kuten kuvauksen ongelmasta tai tarpeesta sekä tarvittavat lisätiedot, jotka auttavat tukihenkilöitä käsittelyssä. Tikettijärjestelmä mahdollistaa sen, että kaikki palvelupyyntö ja häiriöt voidaan keskittää yhteen paikkaan, jolloin tukihenkilöt voivat seurata niiden tilaa, prioriteettia ja etenemistä koko elinkaaren ajan. Tikettien kautta organisaatio voi myös kerätä tietoa siitä, millaisia tukitarpeita ilmenee ja miten niihin on vastattu, mikä tukee toiminnan kehittämistä ja jatkuvaa parantamista. (ServiceNow, n.d.-b)

Tiedon laatu on tikettijärjestelmissä keskeinen tekijä, koska tikettien sisältämät tiedot muodostavat pohjan kaikelle käsittelylle ja päätöksenteolle. Hyvin jäsennelty ja kattava tieto mahdollistaa sen, että tiketit voidaan luokitella oikein, priorisoida tarkoituksenmukaisesti ja

ohjata oikealle tukihenkilölle tai ryhmälle ilman turhia viiveitä. Jos tiedot ovat puutteellisia tai epäselviä, tukihenkilöt voivat joutua käyttämään ylimääräistä aikaa lisätietojen selvittämiseen, mikä hidastaa vaste- ja ratkaisuaikoja sekä lisää virheiden riskiä. (Surety Systems, 2025)

### 2.3.2 ServiceNow

ServiceNow on ITIL-viitekehikseen perustuva tikettijärjestelmä (Chugh, 2025). ServiceNow toimii alustana organisaatioiden erilaisten palvelu- ja tukiprosessien hallintaan. Alustan tarkoituksena on tukea työnkulkujen hallintaa ja automatisointia siten, että työtehtävät, tiedot ja prosessit voidaan käsitellä yhden keskitetyn järjestelmän kautta. ServiceNow mahdollistaa häiriöiden, palvelupyyntöjen ja muiden työtehtävien käsittelyn ennalta määritettyjen prosessien mukaisesti, mikä tukee toiminnan johdonmukaisuutta ja läpinäkyvyyttä.

ServiceNow'ta hyödynnetään erityisesti IT-palvelunhallinnassa, mutta sitä voidaan käyttää myös muilla toiminta-alueilla, kuten henkilöstöpalveluissa, asiakaspalvelussa ja turvallisuuteen liittyvissä prosesseissa. ServiceNow tukee työn etenemisen seuranta, viestintää osapuolten välillä sekä raportointia, mikä auttaa organisaatioita kehittämään toimintaansa ja parantamaan palvelujen laatua. Se tarjoaa mahdollisuuden integroida eri järjestelmiä ja ylläpitää yhtenäisiä toimintamalleja koko organisaation laajuisesti. (ServiceNow, n.d.-a) Oikeusrekisterikeskuksessa käytössä oleva ServiceNow-pohjainen järjestelmä käyttää nimitystä Toimi.

## 2.4 Palvelutasosopimus

IT-palveluiden hallinta on välttämätöntä IT-palveluiden laadun varmistamiseksi. Palvelutasosopimusten (Service Level Agreement, SLA) noudattamista seurataan ja prosessien läpimenoaikoja tarkkaillaan laadun pitämiseksi sovitussa rajoissa. Palvelutasosopimus määrittelee yksityiskohtaisesti palvelutasotavoitteet, vastuut ja muut vaatimukset IT-palvelulle. SLA on aina sopimukseen perustuva palvelusopimus palveluntarjoajan ja palvelun vastaanottajien välillä. (Scholderer, 2016)

ServiceNow'ssa palvelutasosopimus määrittää sen, miten nopeasti palvelun tarjoajan tulee vastata palvelupyyntöihin ja häiriöihin sekä milloin ne tulee ratkaista organisaation ja asiakkaan välillä sovitun tason mukaisesti. SLA:n tavoitteena on mitata ja seurata,

toteutuvatko palvelulle asetetut vaste- ja ratkaisuaikatavoitteet. SLA:t ovat yleensä määritelty siten, että ne koskevat tiettyjä tehtävätyyppejä kuten häiriöitä ja palvelupyyntöjä eri prioriteettien mukaan. ServiceNow:ssa SLA-määrittelyt liitetään tehtäviin automaattisesti, kun tehtävä vastaa määriteltyjä sääntöjä. Näin esimerkiksi kiireelliselle häiriölle voidaan asettaa tiukempi vaste- tai ratkaisuajan tavoite kuin vähemmän kiireelliselle tapaukselle. (ServiceNow, n.d.-c)

SLA määritellään yleensä niin, että siinä on aloitus-, lopetus- ja taukoehdot, jotka vaikuttavat siihen, milloin SLA-kello alkaa laskea, milloin se pysähtyy ja milloin laskenta jatkuu. Aloitusehto voi olla esimerkiksi tehtävän luominen tai sen siirtyminen tiettyyn tilaan, kun taas pysäytysehto voi olla siihen saakka, että tehtävä on merkitty ratkaistuksi tai suljetuksi. Taukoehdot voivat olla esimerkiksi tilanteet, joissa tehtävä odottaa lisätietoja käyttäjältä tai ulkopuoliselta toimijalta, jolloin aikaa ei lasketa SLA-mittarissa ennen kuin odotettu tieto on saatu. Tämä mahdollistaa sen, että SLA-seuranta mittaa vain varsinaista työskentelyaikaa ja vain sitä työaikaa, joka on tukitiimin itse hallittavissa. (ServiceNow, n.d.-c)

ServiceNow:ssa SLA-toteutuksessa voidaan erottaa myös reagointi- ja ratkaisuaajat, jotka määrittelevät aikarajat eri vaiheille. Reagointiaika kuvaa sitä aikaa, joka kuluu siitä, kun tiketti on luotu tai tunnistettu, siihen että siihen annetaan ensimmäinen vastaus tai se kohdistetaan käsittelijälle. Ratkaisuaika puolestaan mittaa aikaa tiketin luomisesta sen lopulliseen ratkaisuun tai sulkemiseen saakka. (ServiceNow, n.d.-c)

## 2.5 Häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittely

Häiriö on suunnittelematon poikkeama IT-palvelun normaalista toiminnasta ja se voi johtaa palvelun laadun hetkelliseen heikentymiseen. Häiriöiden käsittelyn tavoitteena on nopea palvelun palauttaminen ja laadun ylläpitäminen. (Axelos Limited, 2019, s. 122)

Häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittelyllä voi olla suuri vaikutus asiakas- ja käyttäjätyytyväisyyteen. Jokaisesta tukipyynnöstä tulee tehdä tiketti sen varmistamiseksi, että tukipyynnot käsitellään ja ratkaistaan asiakkaan ja käyttäjien sopimuksen mukaisessa ajassa. Tukipyynnot priorisoidaan sovitusluokituksen perusteella, jotta eniten liiketoimintaan vaikuttavat tapaukset ratkaistaan nopeimmin. (Axelos Limited, 2019, ss. 122–124)

Palvelupyynnö on järjestelmätukeen tuleva pyyntö, joka voi sisältää esimerkiksi muutoksia palveluihin. Palvelupyynnöt ovat normaali osa palvelun toimitusta ja palvelupyynnöt ovat usein vakiomuotoisia. Palvelupyynnö voi olla esimerkiksi palvelun toimittamiseen, tarjoamiseen tai käyttämiseen liittyen. (Axelos Limited, 2019, s. 150)

ServiceNow tukee häiriöiden ja palvelupyynnöjen käsittelyä samankaltaisena prosessina, mutta nämä kaksi käsitettä eroavat toisistaan toiminnallisesti. Häiriöiden hallinnassa (incident management) tavoitteena on palauttaa palvelu normaaliksi mahdollisimman nopeasti ja minimoida vaikutukset liiketoimintaan. Jokainen häiriö kirjataan järjestelmään erillisenä tapauksena, jota seurataan koko sen elinkaaren ajan. Häiriön käsittelyyn kuuluu tunnistaminen, kirjauksen tekeminen, luokittelu, priorisointi ja tarvittaessa eskalointi oikealle tiimille. Ratkaisun jälkeen prosessi dokumentoidaan ja häiriö suljetaan. Tämä mahdollistaa myös raportoinnin ja analyysin, mikä tukee organisaation toiminnan kehittämistä ja prosessien jatkuvaa parantamista (ServiceNow, 2025-a).

Palvelupyynnöjen hallinta (service request management) eroaa häiriöiden hallinnasta siten, että palvelupyynnöt liittyvät ennalta määriteltyihin palveluihin tai muutoksiin, jotka eivät välttämättä johdu toimintahäiriöstä. Esimerkkejä palvelupyynnöistä ovat ohjelmiston asentaminen, käyttöoikeuksien myöntäminen tai laitteistopyynnöt. Palvelupyynnön hallintaan kuuluu SLA-tavoitteiden seuranta ja käyttäjän tiedottaminen pyynnön etenemisestä (ServiceNow, 2025-b).

Laaja-alainen häiriöhallinnan prosessi (major incident management, MIM) on tärkeä osa palvelunhallintaa erityisesti tilanteissa, joissa häiriö vaikuttaa laajasti useisiin käyttäjiin tai keskeisiin palveluihin. Tässä opinnäytetyössä keskitytään kuitenkin yksittäisten häiriöiden ja palvelupyynnöjen käsittelyyn Toimi-järjestelmässä, ja laajempi MIM-prosessi rajataan työn ulkopuolelle.

## 2.6 Tukipyynnön elinkaari

ServiceNow-alustassa häiriön elinkaari alkaa siitä, kun käyttäjä tai järjestelmä tunnistaa palvelun toimintahäiriön ja raportoi sen järjestelmään. Häiriö voidaan kirjata ServiceNow'n tukipisteeseen useiden eri kanavien kautta, kuten sähköpostilla, puhelimitse tai itsepalveluportaalin kautta. Kun häiriö on tunnistettu ja kirjattu, se luokitellaan ja priorisoidaan ensisijaisesti vaikutuksen ja kiireellisyyden perusteella, jotta voidaan varmistaa, että merkittävät häiriöt saavat tarvittavan huomion oikea-aikaisesti. Seuraavaksi

häiriö kohdistetaan oikealle tiimille tai tukiroolille, joka vastaa sen selvittämisestä ja ratkaisun löytämisestä. Ratkaisuprosessi sisältää diagnosoinnin, mahdollisesti eskaloinnin syvempään tekniseen tukeen ja tarvittavien toimenpiteiden tekemisen palvelun palauttamiseksi normaaliin tilaan. Kun ratkaisu on löydetty ja palvelu on palautunut odotetulle tasolle, tapaukselle tehdään asianmukainen dokumentointi ja häiriö voidaan sulkea järjestelmässä. Häiriön elinkaari päättyy, kun kaikki toimii normaalisti ja tarvittavat raportoinnit on suoritettu, mikä mahdollistaa myös myöhemmän analyysin palvelutason seurannan ja prosessien parantamisen. (ServiceNow, 2025-a)

ServiceNow'ssa palvelupyynnön elinkaari noudattaa useita samoja vaiheita, mutta sillä on oma erillinen käsittelymalli, koska palvelupyynnot liittyvät ennalta määriteltyihin, normaalipalvelun tarjoamiseen liittyviin tarpeisiin. Palvelupyyntö alkaa siitä, kun käyttäjä tekee pyynnön itsepalveluportaalin kautta tai muulla sovitulla kanavalla. Pyyntö arvioidaan sen kiireellisyyden ja vaatimusten mukaan, minkä jälkeen se kohdistetaan oikealle käsittelijälle tai ryhmälle. Tämän jälkeen palvelupyynnön täyttämisen edellyttämät toimet suoritetaan. Niitä voivat olla esimerkiksi käyttöoikeuden myöntäminen, uuden palvelun toimittaminen tai muu ennalta määritelty palvelu. Kun pyyntö on täytetty ja käyttäjä on saanut tarvitsemansa palvelun, pyyntö merkitään suoritetuksi ja suljetaan järjestelmässä. Palvelupyynnön elinkaaren jälkeen voidaan myös seurata pyynnön toteutumista ja laatua jälkikäteen, mikä tukee organisaation palveluiden kehittämistä ja asiakastyytyväisyyden seuranta. (ServiceNow, 2025-b)

### 3 Tarkoitus ja tavoite

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tilaajana on Oikeusrekisterikeskus (myöh. ORK). ORK on Oikeusministeriön hallinnonalan virasto, joka vastaa useiden keskeisten rekisterien ylläpidosta, tiedonhallinnasta sekä varallisuusrangaistusten toimeenpanosta. Lisäksi ORK kehittää ja ylläpitää oikeushallinnon tietojärjestelmiä sekä vastaa hallinnonalan IT-hankinnoista. (Oikeusrekisterikeskus, n.d.)

Oikeusrekisterikeskuksen toiminta on jaettu useisiin yksiköihin. Kehityspalveluihin kuuluva Ulosotto-asiakkuusyksikkö vastaa Ulosottolaitoksen käyttämien tietojärjestelmien ylläpidosta ja kehittämisestä. (Oikeusrekisterikeskus, n.d.) Tässä opinnäytetyössä kehitetään Ulosottolaitoksen käyttämien tietojärjestelmien tukimallia 1. ja 2. tason järjestelmätuessa.

Ulosottolaitoksen toiminta perustuu valtakunnalliseen ulosoton tietojärjestelmään, joka on ulosottoviranomaisten yhteisessä käytössä. Ulosoton tietojärjestelmän ja ulosottorekisterin tarkoituksena on edistää ulosottoasioiden tarkoituksenmukaista ja velalliskohtaista käsittelyä sekä sähköistä asiointia. Lisäksi järjestelmä tukee ulosoton hallinnon johto-, ohjaus-, tarkastus- ja valvontatehtäviä sekä tilastointia. (Ulosottokaari 705/2007, 24 §) Ulosoton tietojärjestelmän nimi on Uljas.

Toimi-järjestelmä on jo tällä hetkellä käytössä Oikeusrekisterikeskuksen järjestelmätuessa. Tulevaisuudessa myös sovellustoimittaja aloittaa Toimin käytön. Lisäksi tavoitteena on mahdollistaa Toimi-järjestelmän käyttöönotto myös Ulosottolaitoksen järjestelmätuessa. Yhteinen, virallinen ohjeistus Toimi-järjestelmän käytöstä häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittelyssä puuttuu. Toimin käyttöön liittyvä tieto on välittynyt käyttäjille pääosin perehdytyksen ja käytännön työn kautta. Tämän seurauksena Toimin käyttöön on muodostunut erilaisia toimintatapoja, jotka eivät ole kaikilta osin yhdenmukaisia.

Lähtötilanteessa häiriöitä ja palvelupyyntöjä ei luokitella Toimi-järjestelmässä johdonmukaisesti niiden todellisen luonteen mukaisesti. Sähköposti-integraation kautta järjestelmään saapuvat tiketit muodostuvat automaattisesti palvelupyynnöiksi, vaikka ne sisällöltään vastaisivat häiriöitä. Näitä tikettejä muutetaan manuaalisesti vain harvoin häiriöiksi, vaikka tiketin sisältö sitä edellyttäisi. Virheellinen luokittelu vaikuttaa tikettien käsittelytapaan, seurantaan ja raportointiin sekä siihen, millaisia odotuksia tapauksen käsittelylle asetetaan tukiprosessin eri vaiheissa. Lisäksi väärä luokittelu voi heikentää häiriöiden tunnistamista ja vaikeuttaa palvelun tilannekuvan muodostamista. Luokittelun epäyhtenäisyys vaikeuttaa myös palvelun suorituskyvyn seurantaa. Raportointi perustuu pitkälti tikettityyppeihin, jolloin virheellinen luokittelu vääristää tilastoja esimerkiksi häiriöiden määristä ja käsittelyajoista. Tämä heikentää mahdollisuuksia tehdä tietoon perustuvia päätöksiä tukipalveluiden kehittämiseksi.

Tikettien tilojen käyttö ei ole yhtenäistä ja näin ollen SLA-laskennan tulos ei ole luotettavaa. Tilanteissa, joissa tiketti siirtyy käsittelijältä toiselle tai jää odottamaan lisätietoja, puutteelliset tai epä johdonmukaiset tilamerkinnot vaikeuttavat kokonaisuuden hahmottamista. Tikettien sisältämien tietojen määrä ja laatu vaihtelevat. Tiketteihin ei aina kirjata riittävästi lähtötietoja, kuten tarkkaa kuvausta ongelmasta, toistettavuutta, vaikutus aluetta tai aiemmin tehtyjä selvitystoimia. Puutteellisesti kirjatut tiketit edellyttävät lisäselvityksiä ennen varsinaisen ongelmanratkaisun aloittamista, mikä hidastaa tukiprosessia ja lisää tukitasojen välistä viestintää. Myös tiketille kirjoitettavat

työmuistiinpanot täytyisi yhtenäistää, jotta esimerkiksi poissaolotilanteissa tiketin käsittelyn sijaistaminen olisi sujuvampaa.

Tikettien priorisointia ei toteuteta systemaattisesti. Häiriöitä ja palvelupyynnöitä käsitellään pääosin saapumisjärjestyksessä ilman selkeästi määriteltyjä kriteerejä niiden kiireellisyyden tai vaikutuksen arviointiin. Tämä voi johtaa siihen, että liiketoiminnan kannalta merkittäviä tapauksia ei tunnisteta ajoissa tai käsitellä riittävällä kiireellisyydellä.

Nykytilan haasteet eivät johdu Toimi-järjestelmän teknisistä rajoitteista, vaan ennen kaikkea yhteisten toimintatapojen, käsitteiden ja ohjeistuksen puuttumisesta. Tämä luo tarpeen kehittää yhtenäinen ja selkeä tukimalli, joka ohjaa häiriöiden ja palvelupyynnöiden käsittelyä ORK:n tukitiimissä sekä toimii valmiina yhteismallina mahdolliseen tulevaan Toimin laajempaan käyttöönottoon.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää ja dokumentoida yhtenäinen, selkeä ja käytännönläheinen järjestelmätuen tukimalli Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikön käyttöön sekä yhteiseksi toimintamalliksi Ulosottolaitoksen järjestelmätuen kanssa. Tukimalli on laadittu siten, että se on hyödynnettävissä ORK:n päivittäisessä tukityössä ja toimii valmiina ehdotuksena tilanteeseen, mikäli Ulosottolaitos haluaa myöhemmin ottaa käyttöön Toimi-järjestelmän häiriöiden ja palvelupyynnöiden hallintaan.

Työn tarkoituksena on parantaa järjestelmätuen sujuvuutta, laadunvarmuutta ja yhtenäisyyttä luomalla yhteiset toimintaperiaatteet palvelupyynnöiden ja häiriöiden käsittelyyn. Tukimalli painottuu ORK:n tukitiimin toimintatapojen yhtenäistämiseen Toimi-järjestelmässä sekä selkeään eskalointiin ja tiedonkulkuun eri osapuolten välillä. Ohjeistuksen avulla varmistetaan, että kaikki ORK:n tukitiimin jäsenet kirjaavat tiketit yhdenmukaisesti, luokittelevat niiden kriittisyyden samalla tavalla, noudattavat sovittuja eskalointikäytäntöjä ja seuraavat tikettien tilaa samalla logiikalla. Malli on kuvattu niin, että se tukee myös yhteistyötä Ulosottolaitoksen kanssa riippumatta käytettävästä yhteydenottokanavasta ja tarjoaa pohjan yhtenäiselle toimintatavalle, mikäli Toimin käyttö laajenee myöhemmin.

## 4 Tuotoksen suunnittelu ja toteutus

Tukimallin kuvaaminen ja dokumentointi on keskeinen osa kehittämistyötä, sillä prosessien näkyväksi tekeminen auttaa selkeyttämään toimintaa ja tukee vastuiden hahmottamista eri toimijoiden välillä. Airaksisen (2016, s. 60) mukaan prosessien kuvaaminen parantaa toiminnan ymmärrettävyyttä ja tukee yhteisten toimintatapojen muodostumista. Pereira ym. (2021) toteavat, että ei-arvoa tuottavien vaiheiden poistaminen parantaa häiriöhallinnan prosessin ajallista tehokkuutta. Tutkimuksessa prosessivaiheiden eliminointi johti käsittelyajan lyhenemiseen erityisesti tukiprosessin alkuvaiheessa. (Pereira ym., 2021)

Kehittämistyö toteutettiin työelämälähtöisenä kehittämisprosessina, jossa nykytilan analyysi muodosti perustan ratkaisun suunnittelulle. Keskeistä kehittämistyössä on toiminnan systemaattinen tarkastelu ja käytännössä syntyvän tiedon hyödyntäminen tavoitteellisella ja jäsennellyllä tavalla. Kehittämistyö ei perustu yksittäisiin kokemuksiin, vaan tietoiseen havainnointiin, aineiston keräämiseen ja analysointiin osana suunnitelmallista kehittämisprosessia. (Ojasalo ym., 2015, s. 28)

Tässä opinnäytetyössä nykytilaa tarkasteltiin systemaattisen työympäristössä tapahtuvan havainnoinnin avulla. Havainnointi kohdistui Toimi-järjestelmässä käsiteltyihin häiriöihin ja palvelupyyntöihin, niiden kirjaamiskäytäntöihin, luokitteluun, priorisointiin, tilojen käyttöön, dokumentointiin sekä eskalointiprosessiin. Aineistona hyödynnettiin päivittäisessä työssä syntyviä tikettejä, niiden käsittelyhistoriaa, tilamuutoksia, lisäkommentteja sekä järjestelmän raporttinäkömiä. Tarkastelu kohdistui useisiin tiketteihin eri käsittelyvaiheissa, jotta prosessin kokonaiskuva ja toistuvat toimintamallit voitiin tunnistaa.

Havainnointi oli luonteeltaan osallistuvaa havainnointia, jossa opinnäytetyön tekijä toimi osana tarkasteltavaa toimintaympäristöä. Osallistuva havainnointi soveltuu erityisesti tilanteisiin, joissa kehittämistyö kohdistuu organisaation sisäisiin prosesseihin ja tutkijalla on syvä ymmärrys toimintaympäristöstä (Ojasalo, ym., 2015 s. 114). Osallistuva rooli mahdollisti yksityiskohtaisten prosessivaiheiden, epäyhtenäisten käytäntöjen ja arjen työn ongelmakohtien tunnistamisen.

Kerätty aineisto analysoitiin jakamalla havainnot tikettiprosessin eri vaiheiden mukaan. Havainnot ja jäsennettiin esimerkiksi seuraavien teemojen kautta: tikettien luokittelun johdonmukaisuus, priorisointikäytännöt, tilojen käyttö ja SLA-seuranta, dokumentoinnin laatu sekä tukitasojen välinen viestintä. Näin tunnistettiin keskeiset kehittämiskohteet, jotka toistuivat useissa tapauksissa ja vaikuttivat tukiprosessin sujuvuuteen. Näiden

analyysitulosten pohjalta määriteltiin tukimallin keskeiset rakenteelliset ja toiminnalliset ratkaisut.

Kehittämistyössä hyödynnettiin lisäksi organisaation sisäisiä dokumentteja, kuten Palvelunhallintatoimiston (SMO) ohjeita ja prosessikuvauksia. Näitä tarkasteltiin suhteessa havaittuihin käytäntöihin, jotta voitiin arvioida, missä määrin nykyinen toiminta vastaa organisaation määriteltyjä palvelunhallinnan periaatteita.

Kehittämistyön teoreettisena viitekehyksenä hyödynnettiin ITIL-palvelunhallinnan periaatteita. ITIL tarjoaa rakenteen häiriöiden ja palvelupyyntöjen hallinnan, vastuunjaon, priorisoinnin sekä palvelutason seurannan jäsentämiseen. Viitekehystä käytettiin analyysivälineenä nykytilan arvioinnissa sekä tavoitetilan määrittelyssä. Lisäksi tukimallin suunnittelussa huomioitiin ServiceNow-alustan (Toimi) toimintalogiikka ja tekniset mahdollisuudet, jotta kehitetty ratkaisu on sekä teoreettisesti perusteltu että käytännössä toteuttamiskelpoinen.

Kokonaisuutena kehittämistyö eteni Ojasalon ym. (2015) kuvaaman kehittämisprosessin mukaisesti nykytilan systemaattisesta analyysistä, kehittämiskohteiden määrittelyyn, ratkaisun suunnitteluun ja siitä tukimallin kuvaamiseen. Näin varmistettiin, että tukimalli perustuu sekä organisaation käytännön toimintaan että palvelunhallinnan tunnustettuihin periaatteisiin.

## 4.1 Tuotos

Opinnäytetyön toiminnallisena tuotoksena syntyi PowerPoint-muotoinen ohje, joka kuvaa järjestelmätuen keskeiset toimintamallit visuaalisessa ja helposti omaksuttavassa muodossa. Ohje on suunniteltu erityisesti ensimmäisen ja toisen tason tukihenkilöiden käyttöön sekä uusien työntekijöiden perehdytyksen tueksi. Diaesitys etenee tiketin elinkaaren mukaisesti ja käsittelee muun muassa häiriöiden ja palvelupyyntöjen erottelun, tiketin tilojen käytön, vastuunjaon sekä eskalointikäytännöt.

Tuotoksen muoto valittiin käytännönläheisyyden ja hyödynnettävyyden näkökulmasta. PowerPoint-esitys mahdollistaa ohjeen hyödyntämisen koulutustilanteissa ja yhteisissä läpikäynneissä. Lisäksi siitä on helppo nopeastikin tarkastaa tarvitsemansa ohjeet työn lomassa. Tekstissä tärkeää on, että lukija löytää siitä etsimänsä helposti nopeallakin silmäilyllä ja ylimääräisestä sisällöstä on lähinnä haittaa lukijan etsiessä olennaista tietoa tekstistä (Valtioneuvoston kanslia, 2020, ss.17, 26). Tuotos on laadittu siten, että sitä

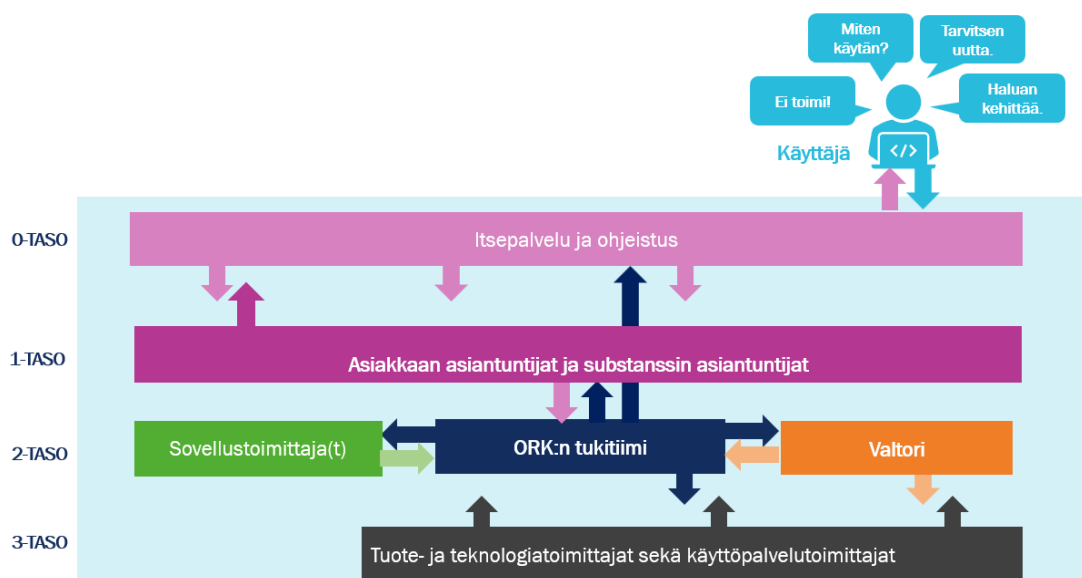
voidaan päivittää jatkossa organisaation tarpeiden muuttuessa. Näin opinnäytetyön tulokset eivät jää kertaluonteiseksi dokumentiksi, vaan toimivat pohjana jatkuvalla toiminnan kehittämiselle.

## 4.2 Ulosottolaitoksen tietojärjestelmien tukimalli

Ulosottolaitoksen tietojärjestelmien tukimalli on kuvattu ORK:n tukitiimin nykyisen Toimintöskentelyn pohjalta, ja se toimii valmiina ehdotuksena yhtenäiseksi toimintatavaksi myös, jos Ulosottolaitos myöhemmin ottaisi Toimi-järjestelmän käyttöön.

Ulosottolaitoksen tietojärjestelmien tukimallissa ensimmäisen tason tukena toimii Uljas-tuki ja toisen tason tukena Oikeusrekisterikeskuksen Ulosoton asiakkuusyksikön tukitiimi, josta käytetään raportin sujuvoittamiseksi nimitystä ORK:n tukitiimi. Toisella tukitasolla Oikeusrekisterikeskuksen tukimallissa ovat myös sovellustoimittajat ja valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori. Kolmannella tukitasolla ovat tuote- ja teknologiatoimittajat sekä käyttöpäalvelutoimittajat. Kuvassa 1 näkyy ORK:n tukimallikaavio, jossa osapuolet ovat edellä mainitun mukaisesti.

Kuva 1. Tukimallikaavio (Laakkonen, 2025-a).



### 4.3 Uljas-tuki (ensimmäisen tason tuki)

Ensimmäisen tason tuki vastaa loppukäyttäjien yhteydenottojen vastaanottamisesta ja niissä olevien tapausten selvittämisestä sekä perusvianmäärityksestä ja yleisten ongelmien ratkaisemisesta. He ohjaavat ja neuvovat käyttäjiä järjestelmään liittyvissä kysymyksissä. Ensimmäisen tukitason henkilöstön odotetaan ratkaisevan merkittävä osa tapauksista itsenäisesti hyödyntäen olemassa olevaa tietoa ja vakiintuneita toimintamalleja (Kaiser, 2020).

Suurin osa tukipyynnöistä voidaan ratkaista ensimmäisen tason tuessa mutta monimutkaisemmat tukipyynnöt eskaloidaan toisen tason tukitiimin ratkaistavaksi. Tehokas tukipyyntöjen hallinta vaatii järjestäytyntä yhteistyötä ensimmäisen tason tuen, toisen tason tuen ja ohjelmatoimittajan välillä. Tukipyyntöjen kirjaamiseen ja hallintaan tulisi olla oma prosessi. Käyttäjiltä kerätään lähtötiedot ja jo niiden avulla voidaan tukipyynnöt usein ratkaista ensimmäisen tason tuessa. (Axelos Limited, 2019, ss. 122–124)

Ensimmäisen tason tuki Ulosottolaitoksessa vastaanottaa Uljas-järjestelmän loppukäyttäjien virheilmoitukset ja palvelupyynnöt sähköpostitse, järjestelmän virhelomakkeen ja eri pikaviestimien kautta. Ensimmäisen tason tuki huolehtii loppukäyttäjän tiedottamisesta koko tukiprosessin ajan. Ensimmäisen tason tuki viestii loppukäyttäjille jatkossakin eri yhteydenottokanavien kautta. ORK:n tukitiimi vastaanottaa tiketit tällä hetkellä pääsääntöisesti sähköposti-integraation kautta, jolloin käyttäjän yhteydenotosta muodostuu automaattisesti tiketti Toimi-järjestelmään. Kehitetyn tukimallin mukaisesti ORK:n tukitiimille eskaloitavat tiketit kirjataan jatkossa itsepalveluportaalin kautta, jolloin ensimmäisen tason tuella on mahdollisuus seurata tikettien etenemistä ja käsittelyä näkyvämmiin sekä itsepalveluportaalissa että Toimi-järjestelmässä.

Kun ensimmäisen tason tuki kirjaa tiketin sähköposti-integraatiolla tai itsepalveluportaalin kautta, järjestelmä lähettää tiketin kirjaajalle automaattisen sähköposti-ilmoituksen. Ilmoituksen kautta ensimmäisen tason tuki pääsee suoraan itsepalveluportaaliin, jossa he voivat seurata tiketin etenemistä, tarkastella ORK:n tukitiimin tekemiä tilapäivityksiä ja lisäkommenteja sekä tarvittaessa kommentoida tikettiä. Näin varmistetaan, että ensimmäisellä tasolla säilyy ajantasainen näkyvyys tapauksen käsittelyyn ja viestintä tukitasojen välillä tapahtuu keskitetysti tiketin kautta.

Ensimmäisen tason tuella on keskeinen rooli tukimallin onnistumisessa, sillä tiketin lähtötietojen laatu vaikuttaa suoraan käsittelyn sujuvuuteen myöhemmillä tukitasoilla.

Yhtenäiset kirjaamiskäytännöt, oikea häiriö- ja palvelupyyntöluokittelu sekä riittävien taustatietojen kirjaaminen vähentävät lisäselvitysten tarvetta ja nopeuttavat tikettien käsittelyä toisella tasolla. Tukimalli tukee työskentelyä erityisesti tilanteissa, joissa tiketit kirjataan itsepalveluportaalin kautta ja ensimmäisen tason tuella on mahdollisuus seurata tikettien etenemistä itsepalveluportaalissa tai Toimi-järjestelmässä. Lisäksi malli parantaa viestintää tukitasojen välillä riippumatta käytettävästä yhteydenottokanavasta.

#### **4.4 Oikeusrekisterikeskuksen tukitiimi (toisen tason tuki)**

ORK:n tukitiimin rooli Toimi-järjestelmän tukimallissa on vastata ensimmäiseltä tasolta eskaloitujen tikettien käsittelystä, ongelmien selvittämisestä sekä ratkaisujen dokumentoinnista. ORK:n tukitiimi toimii asiantuntijatason tukena ja vastaa tapauksista, jotka edellyttävät syvempää järjestelmäosaamista, analyysiä tai testaamista. Tavoitteena on ratkaista tiketit ORK:n tukitiimissä aina, kun se on mahdollista, sekä varmistaa, että käsittely on yhdenmukaista ja dokumentoitua. ORK:n tukitiimi voi tarvittaessa tehdä myös itse tiketin esimerkiksi havaitessaan häiriön järjestelmässä.

Tukimallissa tiketin omistajuus säilyy selkeästi määriteltynä koko sen elinkaaren ajan. Vaikka ticketti siirtyy käsittelyyn eri tukitasoille, kokonaisvastuu sen etenemisestä, viestinnästä ja dokumentoinnista säilyy Oikeusrekisterikeskuksella. Tämä varmistaa, että ticketti ei jää ilman omistajaa missään vaiheessa prosessia ja että käyttäjälle tarjotaan yhtenäinen palvelukokemus tukitasosta riippumatta. Loppukäyttäjille tiedottamisesta vastaa ensimmäisen tason tuki.

#### **4.5 Sovellustoimittajan järjestelmätuki (toisen tason tuki)**

Sovellustoimittajan vastuisiin kuuluu ORK:n tukitiimiltä tulleiden tikettien vastaanotto, tietojen tarkistaminen ja tarvittaessa lisätietojen pyytäminen, tiketin luokittelun ja prioriteetin arviointi, ongelman selvitystyö sekä viestintä ORK:n tukitiimin kanssa. ORK:n tukitiimi vastaa tikettien eskaloinnista sovellustoimittajalle silloin, kun asian ratkaiseminen edellyttää toimittajan tai muun ulkopuolisen tahon osallistumista.

Sovellustoimittaja toimii järjestelmätuen syvimmällä asiantuntijatasolla ja osallistuu tapausten käsittelyyn silloin, kun ongelman ratkaiseminen edellyttää muutoksia järjestelmän toiminnallisuuksiin, ohjelmakoodiin tai tekniseen ympäristöön. Sovellustoimittajalla on pääsy sellaisiin järjestelmän osiin, joihin Ulosottolaitoksen

järjestelmätuen tai ORK:n tukitiimin ei ole mahdollisuutta vaikuttaa. Sovellustoimittajan työ on usein teknisesti vaativaa ja voi sisältää esimerkiksi virheiden analysointia, korjausten toteuttamista tai järjestelmäpäivityksiin liittyviä toimenpiteitä.

Vaikka tiketti siirtyy sovellustoimittajan käsiteltäväksi, kokonaisvastuu tiketin etenemisestä ja viestinnästä ensimmäisen tason tuelle säilyy ORK:n tukitiimillä. Tämä varmistaa, että tiketin käsittely etenee hallitusti. Sovellustoimittaja vastaa omalta osaltaan teknisestä selvitystyöstä ja ratkaisun tuottamisesta. ORK:n tukitiimi seuraa asian etenemistä ja varmistaa, että Toimi-tiketti tulee ratkaistuksi. Lisäksi ORK:n tukitiimi huolehtii, että tarvittava tieto välittyy eteenpäin tukiprosessissa.

## 4.6 Tiketin vastaanotto ja lähtötietojen tarkistus

ORK:n tukitiimi vastaanottaa tiketit pääsääntöisesti sähköpostin kautta, jolloin yhteydenotosta muodostuu tiketti Toimi-järjestelmään. Tukimalli on kuvattu siten, että se tukee myös rakenteista kirjaamista itsepalveluportaalin (Ratko) kautta, mikäli toimintatapaa myöhemmin laajennetaan. Tällöin ensimmäisen tason tuen käyttäjä valitsee, onko kyseessä häiriö vai palvelupyyntö, minkä perusteella avautuu asiaan liittyvä lomake. Lomakkeelle kirjataan käyttäjä, järjestelmä, kategoria, otsikko, tapauksen kuvaus, ajankohta, vakavuus ja mahdolliset liitteet. Kuvaus-kenttään tulisi kirjoittaa huolellisesti tiedot siitä mitä tehtiin, mitä tapahtui ja mitä olisi pitänyt tapahtua. Lisäksi kuvaukseen kuuluu tapaukseen liittyvät yksilöivät tunnistetiedot. Näiden tietojen pohjalta muodostuu tiketti Toimi-järjestelmään.

Sähköposti-integraatiolla saapuvien tikettien tietoihin kirjautuu automaattisesti lähettäjä tieto ilmoittajaksi. Tiketin vastuuhenkilö on vastaanottovaiheessa tyhjä, ja tiketin tila on osoitettu tukiryhmälle. Sähköpostilla lähetetyissä tiketeissä ensimmäisen tason tuen ei ole mahdollista valita onko kyseessä häiriö vai palvelupyyntö. Myös loppukäyttäjä ja prioriteetti täytyy asettaa manuaalisesti vasta tiketin saavuttua Toimiin. Ensimmäisen tason tukea ohjeistetaan sähköposti-integraatiota käyttäessä kuvaamaan tapauksen sisältö selkeästi ja riittävän tarkasti sähköpostiviestiin, jotta ORK:n tukitiimi voi määritellä tiketin luokituksen ja prioriteetin asianmukaisesti. Viestissä tulee esittää olennaiset tiedot ongelmasta tai pyynnöstä, kuten tapahtumankuvaus ja vaikutus, mutta välttää tarpeettoman tai arkaluonteisen tiedon kirjaamista. Erityisesti henkilötunnuksia tai muuta salassa pidettävää tietoa ei tule sisällyttää sähköpostiviestiin.

ORK:n tukitiimissä on käytössä päivystysvuorojärjestely, jossa yksi tukitiimin jäsen toimii kerrallaan Toimi-päivystäjänä. Päivystäjän vastuulla on seurata saapuvia tikettejä työpäivän aikana ja varmistaa, että jokaiselle uudelle tiketille asetetaan vastuuhenkilö mahdollisimman nopeasti. Tällä toimintatavalla varmistetaan, että tiketteihin reagoidaan järjestelmällisesti ja sovittu reagointiaika, enintään yksi tunti, toteutuu. Päivystysvuorot tukevat työn tasaisempaa jakautumista ja ehkäisevät tilanteita, joissa tiketit jäisivät ilman käsittelijää esimerkiksi työkuorman vaihteluiden tai muiden tehtävien vuoksi. Tiketin vastaanoton yhteydessä tarkistetaan, että tiketillä on riittävät lähtötiedot käsittelyn aloittamiseksi. Mikäli tiedot ovat puutteelliset, vastuuhenkilö vastaa lisätietojen pyytämisestä.

Häiriöt priorisoidaan vaikutuksen ja kiireellisyyden perusteella kuvan 2 mukaisesti. Uljasjärjestelmä kuuluu kriittisyyskoriin 1, jolloin kiireellisyys on aina laaja ja näin ollen kriittisyys voi olla P1, P2 tai P3. Myös palvelupyynnöllä on eri prioriteetit. Palvelupyyntötiketit tulevat Toimiin automaattisesti prioriteetilla matala (3), mutta tiketin vastuuhenkilö voi muuttaa prioriteettia tarvittaessa normaaliksi (2) tai korkeaksi (1).

Kuva 2. Häiriön priorisointi (Laakkonen, 2025-b).

Vaikutus	Estävä: Koskee useita asiakkuuksia tai tuhansia käyttäjiä tai suurinta osaa sovelluksen käyttäjistä	Vaikeuttava: Koskee käyttäjryhmää, kriittistä käyttäjää tai osaa asiakkuudesta	Haittaava: Koskee yksittäistä ei-kriittistä käyttäjää
<b>Kiireellisyys / Kriittisyyskori</b>			
<b>Laaja:</b> Estää asiakkaan laissa määrätyn tai liiketoimintakriittisen toiminnan toteutumisen. Kriittisyyskori 1-2	P1 Kriittinen	P2 Vakava	P3 Haittaava
<b>Paikallinen:</b> Vaikeuttaa asiakkaan toimintaa. Kriittisyyskori 3-4	P2 Vakava	P3 Haittaava	P4 Vähäinen
<b>Rajoitettu:</b> Haittaa / häiritsee asiakkaan toimintaa. Kriittisyyskori 5	P3 Haittaava	P4 Vähäinen	P4 Vähäinen

## 4.7 Tiketin luokittelu ja tila

Sähköposti-integraatiolla lähetettyjen tikettien luokittelu häiriöksi ja palvelupyynnöksi perustuu ORK:n tukitiimin manuaalisen työhön. Itsepalveluportaalin kautta tehdyissä tiketeissä tiketin luokittelu riippuu ilmoittajan tekemästä valinnasta. Mikäli tiketin sisältö ei vastaa valittua luokkaa, vastuuhenkilö voi muokata luokitusta käsittelyn aikana.

Tiketin tilaa käytetään aktiivisesti työn etenemisen kuvaamiseen. Käsittelyn aikana voidaan käyttää muun muassa tiloja osoitettu tukiryhmälle, odottaa lisätietoja ilmoittajalta, odottaa määräpäivää sekä osoitettu toimittajalle. Tilojen oikea käyttö on keskeistä tukityön läpinäkyvyyden ja seurannan kannalta, sillä se mahdollistaa tikettien tilanteen hahmottamisen koko tukiryhmälle, tukee raportointia ja priorisointia sekä varmistaa luotettavan SLA laskennan.

## 4.8 Tiketin käsittely ja selvitystyö

Tiketin käsittely alkaa ongelman selvittämisellä. ORK:n tukitiimi pyrkii ensisijaisesti toistamaan havaitun ongelman testiympäristössä ja hyödyntämään selvitystyössä olemassa olevia käyttötapauksia ja dokumentaatiota. Tikettien sisältö voi vaihdella merkittävästi, minkä vuoksi käsittelytavat määräytyvät pitkälti tapauksen luonteen mukaan.

Selvitystyön aikana kaikki toimenpiteet dokumentoidaan tiketin lisäkommentteihin. Lisäkommentteihin kirjataan, mitä on tehty, mitä on selvitetty ja mihin johtopäätöksiin on päädytty. Viestintä ilmoittajan ja muiden osapuolten kanssa tapahtuu tiketin kautta, ja kaikki tapaukseen liittyvä sähköpostiviestintä ohjataan tikettiin. Henkilökohtaista sähköpostiviestintää ei käytetä, jotta tieto on kaikkien tukiryhmän jäsenten saatavilla.

## 4.9 Eskalointi sovellustoimittajalle

Tiketin eskalointi sovellustoimittajalle tapahtuu silloin, kun ongelman ratkaiseminen edellyttää järjestelmätoimittajan toimenpiteitä. Ennen eskalointia varmistetaan, että tiketille on kirjattu riittävät taustatiedot, tehdyt selvitystoimenpiteet sekä mahdolliset havainnot, jotka tukevat jatkokäsittelyä.

Eskaloinnin yhteydessä tiketin tila muutetaan muotoon osoitettu toimittajalle. Vaikka tiketti siirtyy sovellustoimittajan käsiteltäväksi, vastuu tiketin kokonaisuudesta säilyy ORK:n

tukitiimillä, joka seuraa asian etenemistä ja huolehtii viestinnästä ilmoittajalle. Eskaloinnista tiedotetaan ensimmäisen tason tukea.

#### 4.10 Ratkaisun dokumentointi ja tiketin sulkeminen

Kun tiketti on ratkaistu, sen tila muutetaan muotoon ratkaistu. Tämän yhteydessä tiketille kirjataan sulkemiskommentit, joissa kuvataan tehdyt toimenpiteet sekä lopullinen ratkaisu. Tiketin ilmoittajana oleva ensimmäisen tason tuki saa tiedon ratkaisusta tiketin sulkemiskommenttien kautta sähköpostiinsa. Dokumentointiin sisällytetään tieto siitä, miten ongelma ratkaistiin ja mikä oli lopputulos käyttäjän näkökulmasta.

Huolellinen dokumentointi varmistaa, että tieto jää talteen tukiryhmän hyödynnettäväksi esimerkiksi poissaolotilanteissa ja vastaavien tapausten käsittelyssä. Lisäksi dokumentoidut ratkaisut tukevat tukimallin jatkuvaa kehittämistä ja mahdollistavat toiminnan yhdenmukaistamisen tulevaisuudessa. Oikeusrekisterikeskus vastaa tiketin elinkaaresta niin sanotusti päästä päähän eli tiketin vastaanottamisesta aina ratkaisuun asti, myös silloin, kun tiketti on selvitettävänä sovellustoimittajalla. Näin ollen sovellustoimittajan ratkaistessa tiketillä olevan tapauksen, he ilmoittavat ratkaisun ORK:n tukitiimille. Toinen tukitaso ratkaisee Toimissa olevan tiketin ja kirjaa sulkemiskommentteihin sovellustoimittajalta saamansa ratkaisun. Ensimmäinen tukitaso voi vielä hylätä ratkaisun. Ratkaisu on myös mahdollista erikseen hyväksyä, jolloin kyseinen tiketti sulkeutuu. Neljässä työpäivässä ratkaistu tiketti sulkeutuu, vaikka ensimmäisen tason tuki ei olisi erikseen hyväksynyt ratkaisua. Prosessin kulku on esitetty myös liitteessä 1.

#### 4.11 Tikettien seuranta

Tukimallissa tikettien seuranta on keskeinen osa järjestelmätuen toiminnan hallintaa. Tikettien seurannassa hyödynnetään valvontanäyttöä, josta näkymä omiin ja koko tukitiimin tiketteihin on selkeä. Seurannan avulla varmistetaan, että tiketit etenevät sovitulla tavalla, vastuuhenkilöt ovat määriteltyinä ja tikettien tilat vastaavat todellista käsittelyvaihetta. Yhtenäinen tilojen käyttö mahdollistaa sen, että tukitiimi voi nopeasti hahmottaa avoimien tapausten määrän, niiden käsittelyvaiheen sekä mahdolliset viivästykset.

Seuranta tukee myös priorisointia. Kun tikettien tilanne on näkyvissä kokonaisuutena, voidaan varmistaa, että kiireellisimmät ja eniten toimintaan vaikuttavat tapaukset saavat

tarvittavan huomion. Tämä on erityisen tärkeää tilanteissa, joissa tukitiimin työkuorma vaihtelee tai samanaikaisesti käsiteltävänä on useita laajoja häiriöitä. Lisäksi tikettien seuranta mahdollistaa tukitoiminnan raportoinnin ja kehittämisen. Toimi-järjestelmästä saatava tieto tukipyyntöjen määristä, käsittelyajoista ja eskaloinneista tarjoaa johdolle ja palvelunhallinnasta vastaaville tahoille reaaliaikaisen näkymän palvelun toimivuuteen. Näiden tietojen perusteella voidaan tunnistaa toistuvia ongelmia, kehityskohteita ja mahdollisia pullonkauloja tukiprosessissa. Seuranta ei ole pelkästään hallinnollinen toimenpide, vaan se tukee myös yksittäisen tukihenkilön työtä. Selkeä tilannekuva avoimista tiketeistä helpottaa oman työjonon hallintaa ja vähentää riskiä, että yksittäiset tapaukset jäävät käsittelemättä tai viivästyvät huomaamatta.

## 5 Kehittämistyön arviointi

### 5.1 Tavoitteiden toteutuminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää ja dokumentoida yhtenäinen, selkeä ja käytännönläheinen järjestelmätuen tukimalli Oikeusrekisterikeskuksen Ulosoton asiakkuusyksikön käyttöön Toimi-järjestelmässä. Opinnäytetyössä kehitettyä tukimallia on jatkossa mahdollista laajentaa myös Ulosottolaitoksen järjestelmätuen käyttöön. Tavoitteena oli erityisesti selkeyttää häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittelyä, yhtenäistää tikettien kirjaamis- ja käsittelykäytännöt sekä tukea eri tukitasojen välistä yhteistyötä.

Työn tuloksena syntynyt tukimalli ja sitä tukeva ohjeistus vastaavat asetettuihin tavoitteisiin. Kehitetty malli kuvaa tiketin elinkaaren selkeästi sen vastaanotosta ratkaisuun saakka ja määrittelee, miten tikettejä käsitellään eri tukitasoilla, erityisesti toisen tason tuessa. Tukimalli tukee ITIL-viitekehykseen perustuvaa ajattelua ja huomioi ServiceNow-alustan toimintalogiikan, mikä lisää mallin sovellettavuutta käytännön työssä. Lisäksi tuotettu ohjeistus tukee yhtenäisiä toimintatapoja ja vähentää yksittäisistä käyttäjistä riippuvaa toimintaa. Tällä saavutetaan toiminnan läpinäkyvyys, riittävä dokumentointi ja yhdenmukaisuus työskentelyssä.

Tämän opinnäytetyön tuotoksena syntynyt tukimalli vastaa tunnistettuihin haasteisiin erityisesti ORK:n tukitiimin näkökulmasta. Malli jäsentää tukiprosessia ja selkeyttää vastuunjakoja tilanteessa, jossa tukitoiminta on aiemmin perustunut pitkälti hiljaiseen tietoon ja yksittäisten henkilöiden kokemukseen. Tukimallin vahvuutena voidaan pitää sen käytännönläheisyyttä. Malli on rakennettu suoraan todellisesta työympäristöstä ja vastaa

arjen tukityössä esiintyviin tarpeisiin. Tämä lisää mallin hyödynnettävyyttä ja tukee sen käyttöönottoa organisaatiossa. Toiminnallisen opinnäytetyön näkökulmasta tuotoksen tarkoituksena ei ole ollut luoda teoreettisesti täydellistä mallia, vaan toimiva ja realistinen toimintatapa, jota voidaan kehittää edelleen.

Mallin toimivuus näkyy erityisesti tikettien käsittelyn läpinäkyvyyden lisääntymisenä. Kun tiketin tila, vastuut ja dokumentointi on määritelty selkeämmin, tukityö ei ole yhtä haavoittuvaista esimerkiksi henkilöstömuutosten tai poissaolojen aikana. Tämä tukee organisaation toiminnan jatkuvuutta ja palvelun laatua. Kehittämistyön luotettavuus perustuu tekijän omaan asiantuntijatyöhön sekä osallistumiseen tukityön arkeen. Havainnot nykytilasta on tehty osana päivittäistä tukityötä, mikä mahdollistaa syvällisen ymmärryksen prosessien toimivuudesta ja haasteista. Toisaalta tämä lähestymistapa sisältää myös subjektiivisuuden riskin, sillä havainnot perustuvat tekijän omaan näkökulmaan.

Opinnäytetyö on rajattu koskemaan ensisijaisesti ORK:n tukitiimin työtä ja Toimijärjestelmän käyttöä. Opinnäytetyö koskee vain Uljas-järjestelmää eikä muita Ulosottolaitoksen käyttämiä tietojärjestelmiä. Nämä rajaukset on tehty tietoisesti, jotta kehittämistyö pysyisi hallittavana ja tuotoksesta muodostuisi riittävän konkreettinen. Rajauksen seurauksena esimerkiksi ensimmäisen tukitason ja sovellustoimittajan näkökulmia ei ole käsitelty yhtä syvällisesti, vaikka ne ovat olennainen osa kokonaisprosessia.

Kehitetty tukimalli on rakennettu vastaamaan olemassa olevia järjestelmiä, rooleja ja resursseja, eikä se edellytä uusia järjestelmiä tai merkittäviä organisatorisia muutoksia. Tämä lisää mallin käytännön toteuttamiskelpoisuutta ja tukee sen käyttöönottoa osana normaalia järjestelmätuen toimintaa. Malli perustuu nykyiseen työnjakoon, mutta selkeyttää ja yhtenäistää sitä, mikä tekee muutoksesta hallitun ja realistisen. Lisäksi on huomioitava, että kehitetyn tukimallin vaikuttavuutta ei ole vielä voitu arvioida pitkän aikavälin mittareilla. Mallin käyttöönotto on vielä osittain kesken, eikä esimerkiksi palvelutasomittareiden kehittymistä ole tässä vaiheessa mahdollista arvioida. Tämä tarjoaa kuitenkin selkeän pohjan jatkokehitykselle ja tulevalle seurannalle.

## 5.2 Hyödyt

Kehitetty tukimalli selkeyttää Oikeusrekisterikeskuksen järjestelmätuen toimintaa yhtenäistämällä häiriöiden ja palvelupyyntöjen käsittelyn periaatteet. Kun tikettien

kirjaamiseen, luokitteluun, priorisointiin ja tilojen käyttöön on määritelty yhteiset käytännöt, tukiprosessin kokonaisuus on helpommin hallittavissa ja ennustettavissa. Yhtenäinen toimintamalli vähentää henkilökohtaisiin toimintatapoihin perustuvaa vaihtelua ja parantaa työn jatkuvuutta esimerkiksi poissaolotilanteissa.

Tukimalli täsmentää eri tukitasojen vastuut ja työnjaon. Tämä vähentää epäselvyyksiä tikettien käsittelyvaiheissa ja tukee hallittua eskalointia sovellustoimittajalle silloin, kun asian ratkaiseminen edellyttää teknisiä muutoksia. Toimi-päivystyskäytäntö varmistaa, että uudet tiketit käsitellään sovitusajassa ja niille nimetään vastuuhenkilö järjestelmällisesti, mikä parantaa reagoitokykyä ja työn organisointia.

Yhtenäinen dokumentointikäytäntö vahvistaa tiedon laatua. Kun kaikki tapaukseen liittyvä viestintä ja toimenpiteet kirjataan samaan järjestelmään, tukitiimin jäsenillä on käytettävissään ajantasainen tilannekuva. Tämä vähentää lisäselvitysten tarvetta ja tukee sujuvaa sijaistamista. Sähköposti-integraation kautta saapuvien tikettien osalta tukimalli selkeyttää ORK:n tukitiimin vastuuta luokittelussa ja priorisoinnissa sekä varmistaa, että tiketin tiedot täydennetään järjestelmään yhdenmukaisesti.

Mikäli Ulosottolaitos siirtyy käyttämään Toimi-järjestelmää ja itsepalveluportaalia, tukimallin hyödyt laajenevat koko palveluketjuun. Tällöin tikettien luokittelu, priorisointi ja seuranta tapahtuvat yhteisessä järjestelmässä, mikä lisää näkyvyyttä tukitasojen välillä ja vähentää rinnakkaista sähköpostiviestintää. Ensimmäisen tason tuki voi seurata eskaloimiensa tikettien etenemistä suoraan järjestelmässä, mikä vahvistaa yhteistyötä ja nopeuttaa tiedonkulkua.

Strategisella tasolla tukimalli parantaa tukitoiminnan seurattavuutta. Kun tikettien tilat ja käsittelyvaiheet on määritelty yhdenmukaisesti, Toimi-järjestelmästä saatava raportointi perustuu vertailukelpoiseen tietoon. Tämä mahdollistaa palvelutasojen arvioinnin, tukipyyntöjen volyymin seurannan sekä tukitoiminnan systemaattisen kehittämisen. Tukimalli luo siten perustan tietoon perustuvalla päätöksenteolla ja jatkuvalla parantamisella.

### 5.3 Jatkokehitysehdotukset

Kehitetty tukimalli tarjoaa hyvän perustan järjestelmätuen toimintatapojen yhtenäistämiseksi, mutta sen jatkokehittämiselle on tunnistettavissa useita mahdollisuuksia. Jatkossa olisi hyödyllistä vielä tarkentaa ja yhtenäistää tikettien kirjaamiskäytäntöjä sekä

varmistaa, että tukimallin mukaiset toimintatavat juurtuvat osaksi päivittäistä työtä kaikilla tukitasoilla. Tämä tukisi tikettien lähtötietojen laadun parantumista ja vähentäisi käsittelyn aikana tarvittavaa lisäselvitystyötä.

Pidemmällä aikavälillä tukimallia voitaisiin laajentaa kattamaan myös muita ITIL-prosesseja, kuten ongelmanhallintaa ja muutoksenhallintaa, jolloin järjestelmätuen kokonaisuus tukisi entistä paremmin jatkuvaa palvelun kehittämistä.

Oikeusrekisterikeskuksessa on käynnissä yhteisten linjausten kehittäminen ongelmanhallintaprosessiin, mikä luo luontevan jatkopolun myös tässä opinnäytetyössä kuvatun tukimallin laajentamiselle.

Lisäksi sovellustoimittajan tuki on siirtymässä Toimi-järjestelmään tämän kevään aikana. Sovellustoimittajan tarkempi kuvaaminen ja ohjeistaminen on rajattu tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, sillä pilotointi on vasta suunnitteluvaiheessa. Jatkossa myös sovellustoimittajan tukimallista tarvittaisiin ohjeistus ja prosessin läpikäynti yhdessä sovellustoimittajan kanssa.

## 5.4 Johtopäätökset

Opinnäytetyö osoittaa, että ITIL-viitekehykseen perustuva ajattelu tarjoaa toimivan rakenteen häiriöiden ja palvelupyyntöjen hallinnan jäsentämiseen myös viranomaisympäristössä. Kun ITIL-periaatteita sovelletaan käytännönläheisesti ja huomioidaan käytössä olevan ServiceNow-pohjaisen Toimi-järjestelmän toimintalogiikka, voidaan rakentaa toimintamalli, joka on sekä teoreettisesti perusteltu että arjen työssä realistinen. Keskeiseksi tekijäksi nousee tiedon laatu: mitä paremmin tiketti on kirjattu ja dokumentoitu, sitä sujuvammin koko tukiprosessi etenee.

Kehitetty tukimalli vahvistaa järjestelmätuen läpinäkyvyyttä, selkeyttää vastuunjakoja eri tukitasojen välillä ja parantaa edellytyksiä palvelutason seurannalle. Se luo rakenteen, jonka avulla tukityötä voidaan jatkossa arvioida ja kehittää systemaattisesti. Vaikka mallin pitkän aikavälin vaikuttavuutta ei vielä voida mitata, se muodostaa perustan toiminnan mittaamiselle, raportoinnin kehittämiseksi ja mahdolliselle laajentamiselle muihin ITIL-prosesseihin.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että järjestelmätuen kehittäminen on ennen kaikkea prosessien ja yhteistyön kehittämistä. Selkeästi määritelty tukimalli ei ainoastaan tehosta tikettien käsittelyä, vaan tukee koko organisaation palvelutuotannon laatua,

ennakoitavuutta ja jatkuvuutta. Kehittämistyö osoittaa, että rakenteistettu toimintatapa on keskeinen edellytys laadukkaalle ja kestäväälle IT-palvelunhallinnalle viranomaisympäristössä.

## 5.5 Eettisyys

Tämä opinnäytetyö on toteutettu viranomaisympäristössä, jossa tietojärjestelmät ja niihin liittyvät tukiprosessit käsittelevät luonteeltaan arkaluonteista ja salassa pidettävää tietoa. Tästä syystä eettiset näkökulmat ovat olennainen osa sekä kehittämistyötä että sen dokumentointia. Työssä on kiinnitetty erityistä huomiota siihen, ettei yksittäisiä henkilöitä, käyttäjiä tai järjestelmien yksityiskohtaisia teknisiä toteutuksia ole tunnistettavissa.

Kehittämistyössä käytetyt havainnot perustuvat tekijän omaan asiantuntijatyöhön, eikä työssä ole hyödynnetty yksittäisiä todellisia tikettejä sellaisenaan. Kuvaukset on esitetty yleisellä tasolla siten, ettei niistä voida päätellä yksittäisiä tapauksia, käyttäjiä tai organisaation sisäisiä toimintamalleja tarkemmalla tasolla kuin mikä on opinnäytetyön kannalta välttämätöntä.

Tukimallin kehittämisessä on huomioitu myös työntekijöiden asema ja vastuut. Tavoitteena ei ole ollut valvoa yksittäisten tukihenkilöiden toimintaa, vaan kehittää yhteisiä toimintatapoja, jotka tukevat työn sujuvuutta ja vähentävät virheiden riskiä. Selkeät prosessit ja dokumentointikäytännöt voidaan nähdä myös eettisenä tekijänä, sillä ne tukevat tasapuolista toimintaa ja vähentävät henkilösidonaisuutta tukityössä.

Lisäksi eettisyys liittyy tiedon avoimuuteen ja läpinäkyvyyteen tukiprosessissa. Kun kaikki tapaukseen liittyvä viestintä ja toimenpiteet kirjataan yhteiseen järjestelmään, varmistetaan, että tieto on yhdenvertaisesti saatavilla kaikille tukitiimin jäsenille. Tämä tukee vastuullista toimintaa ja parantaa palvelun laatua erityisesti tilanteissa, joissa tukityö siirtyy henkilöltä toiselle.

Opinnäytetyön toteutuksessa on noudatettu hyvää tieteellistä käytäntöä. Lähteet on merkitty asianmukaisesti, ja työn rakenne sekä kehittämistyön vaiheet on kuvattu avoimesti. Työn tavoitteet ja rajaukset on tuotu selkeästi esiin, mikä mahdollistaa työn arvioinnin ja tulosten luotettavan tarkastelun.

## 6 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä kehitettiin ja dokumentoitiin järjestelmätuen tukimalli Oikeusrekisterikeskuksen Ulosotto-asiakkuusyksikön tukityön tueksi Toimi-järjestelmässä sekä valmiiksi tukimalliehdotukseksi Ulosottolaitoksen ja ORK:n yhteiseksi toimintatavaksi, mikäli Toimin käyttö myöhemmin laajenee. Työ toteutettiin toiminnallisena kehittämistyönä, jossa yhdistyivät tekijän oma asiantuntijatyö, käytännön havainnot tukityöstä sekä ITIL-viitekehykseen perustuva palvelunhallinnan ajattelu. Työn lähtökohtana oli käytännön työssä tunnistettu tarve selkeyttää tukiprosesseja ja yhtenäistää toimintatapoja tilanteessa, jossa Toimi-järjestelmä oli jo käytössä ORK:n tukitiimissä, mutta sen käyttöä ja siihen liittyviä toimintamalleja haluttiin jäsentää systemaattisemmin sekä luoda edellytykset mahdolliselle käytön laajentamiselle Ulosottolaitoksen järjestelmätuen käyttöön.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti ymmärrystä siitä, kuinka keskeisessä roolissa selkeät prosessit, vastuunjako ja dokumentointi ovat viranomaisympäristössä. Järjestelmätuen toiminta ei ole pelkästään yksittäisten ongelmien ratkaisemista, vaan osa laajempaa palvelukokonaisuutta, jonka tulee olla läpinäkyvä, ennustettava ja tasalaatuinen. Työn aikana korostui erityisesti se, miten merkittävä vaikutus tikettien kirjaamisen laadulla ja yhteisillä toimintamalleilla on tukiprosessin sujuvuuteen ja palvelun koettuun laatuun.

Opinnäytetyöprosessi on tukenut merkittävästi tekijän ammatillista kehittymistä IT-palvelunhallinnan ja järjestelmätuen asiantuntijatehtävissä. Työn aikana tukityötä on tarkasteltu aiempaa laajemmasta näkökulmasta osana organisaation palvelukokonaisuutta, ei pelkästään yksittäisten tukitapausten ratkaisemisena. Tämä on vahvistanut ymmärrystä siitä, miten yksittäiset toimintatavat, kirjaamiskäytännöt ja vastuunjaot vaikuttavat koko palvelun laatuun ja toimivuuteen.

Työ on syventänyt tekijän osaamista ITIL-viitekehyksen periaatteiden soveltamisessa käytännön tukityöhön. Aiemmin tutut käsitteet, kuten häiriönhallinta, palvelupyyntöjen käsittely ja eskalointiprosessit, ovat jäsentyneet osaksi selkeämpää kokonaisuutta. Tämä on auttanut hahmottamaan järjestelmätuen roolia osana laajempaa palvelunhallinnan kokonaisuutta ja tukemaan toiminnan kehittämistä pitkäjänteisesti.

Opinnäytetyö on myös kehittänyt tekijän valmiuksia tehdä kehittämistyötä osana omaa työyhteisöä. Työ on edellyttänyt kykyä tunnistaa arjen työssä esiintyviä kehittämiskohteita, jäsentää niitä rakenteellisiksi kokonaisuuksiksi sekä muuttaa hiljaista tietoa kirjalliseksi ohjeistukseksi. Tämä prosessi on vahvistanut taitoa kuvata työprosesseja selkeästi ja

ymmärrettävästi sekä huomioida eri toimijoiden näkökulmat yhteisen toimintamallin rakentamisessa.

Lisäksi opinnäytetyö on kehittänyt tekijän dokumentointiosaamista ja kykyä tuottaa ohjeistusta, joka palvelee sekä uusia että kokeneita työntekijöitä. Selkeän ja käytännönläheisen ohjeen laatiminen on edellyttänyt asioiden priorisointia, olennaisen tiedon tunnistamista sekä teknisen ja toiminnallisen näkökulman yhdistämistä.

Kokonaisuutena opinnäytetyö on vahvistanut tekijän ammatillista identiteettiä IT-palvelunhallinnan asiantuntijana ja lisännyt valmiuksia osallistua jatkossakin organisaation toimintatapojen kehittämiseen. Työ on osoittanut, että järjestelmätuen kehittäminen ei ole ainoastaan tekninen tehtävä, vaan myös prosessien, yhteistyön ja tiedonhallinnan kehittämistä.

Opinnäytetyö osoitti, että toiminnallinen kehittämistyö on tehokas tapa vastata työelämän todellisiin tarpeisiin. Työn aikana syntynyt tukimalli ei ole ainoastaan opinnäytetyön tuotos, vaan se muodostaa pohjan järjestelmätuen jatkuvalla kehittämiselle. Tuotoksena syntynyttä ohjetta on helppo päivittää jatkossa tulevien muutoksien mukaisesti ja siihen tullaan lisäämään myös toimittajan osuus Toimin tukiprosessista.

Kokonaisuutena opinnäytetyö vahvisti käsitystä siitä, että hyvin määritellyt tukiprosessit ja selkeä dokumentaatio ovat keskeinen osa laadukasta ja kestävästä IT-palvelutuotantoa. Työ tarjoaa käytännönläheisen ratkaisun tunnistettuun kehittämistarpeeseen ja tukee sekä organisaation toimintaa että tekijän ammatillista kasvua osana IT-palvelunhallinnan asiantuntijuutta.

## Lähteet

- Airaksinen, V. (2016). IT-palveluhallinnan liiketoimintalähtöinen kehittäminen. [YAMK Opinnäytetyö, Karelia Ammattikorkeakoulu]  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/112640/Airaksinen\\_Virve.pdf?sequence=1](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/112640/Airaksinen_Virve.pdf?sequence=1)
- Atlassian (n.d.) Service desk vs help desk vs ITSM: What's the difference? What is ITSM?  
<https://www.atlassian.com/itsm/service-request-management/help-desk-vs-service-desk-vs-itsm>
- Axelos Limited. (2019). *ITIL foundation: ITIL 4 edition* (First edition, third impression.). TSO – The Stationery Office.
- Chugh, S. (2025). *ServiceNow's Intelligent IT Service Management*. Apress.
- Justus, R., & Zhao, D. (2022). *ServiceNow for Architects and Project Leaders: A Complete Guide to Driving Innovation, Creating Value, and Making an Impact with ServiceNow*. Packt Publishing, Limited.
- Kaiser, A. K. (2020). *The Service Desk*. Berkeley, CA: Apress. [https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6361-7\\_14](https://doi.org/10.1007/978-1-4842-6361-7_14)
- Laakkonen, P. (2025-a). Tukimalli [kuva].
- Laakkonen, P. (2025-b). Häiriön priorisointi [kuva]. Häiriöhallinnan prosessi 1.2.
- Nair, S., & Perring, S. (2020). *The Service Desk Handbook ??? A guide to service desk implementation, management and support*. Ely: IT Governance Publishing. <https://doi.org/10.2307/j.ctv143mdtm>
- Oikeusrekisterikeskus. (n.d.) Organisaatio.  
<https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/oikeusrekisterikeskus/organisaatio/>
- Ojasalo, K., Moilanen, T., & Ritalahti, J. (2015). *Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan* (3.-4. painos.). Sanoma Pro Oy.
- Pereira, R., de Vasconcelos, J. B., Rocha, Á., & Bianchi, I. S. (2021). *Business process management heuristics in IT service management: A case study for incident management*.  
<https://doi.org/10.1007/s10588-021-09331-2>
- Scholderer, R. (2016). *Management von Service-Level-Agreements, 2nd Edition*. dpunkt.
- ServiceNow. (2025-a). *Incident Management Process*. ServiceNow.  
<https://www.servicenow.com/docs/r/it-service-management/incident-management/incident-management-process.html>
- ServiceNow. (2025-b). *What is Service Request Management?* ServiceNow.  
<https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-service-request-management.html>
- ServiceNow. (2025-c). *What is ITSM?* ServiceNow. <https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-itsm.html>

ServiceNow. (2025-d). *What is ITIL?* ServiceNow. <https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-itsm.html>

ServiceNow. (n.d.-a). *What is an IT ticketing system?* ServiceNow. <https://www.servicenow.com/uk/products/itsm/what-is-it-ticketing-system.html>

ServiceNow. (n.d.-b). *What is ServiceNow.* <https://www.servicenow.com/what-is-servicenow.html>

ServiceNow. (n.d.-c). *What is SLA?* ServiceNow. <https://www.servicenow.com/products/itsm/what-is-sla.html>

Surety Systems. (2025). *ServiceNow ticketing system – Maximizing IT Service Management.* Surety Systems. <https://www.suretysystems.com/insights/servicenow-ticketing-system-surety-systems/>

Ulosottokaari 705/2007. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2007/705>

Valtioneuvoston kanslia. (2020). Hyvin suunniteltu, puoliksi kirjoitettu. Apuneuvoja julkishallinnon tekstintekijöille. Valtioneuvoston kanslian julkaisuja 2020:1. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-822-9>

Liite 1. Prosessikaavio

