

---

# Ratkaisukannan käyttö FootPrints-järjestelmässä



Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Visamäki, syksy 2013

*Joonas Kortemaa*

Joonas Kortemaa



Visamäki  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
E-learning ja multimedia

---

|                  |   |                   |
|------------------|---|-------------------|
| <b>Tekijä</b>    | Joonas Kortemaa                         | <b>Vuosi</b> 2013 |
| <b>Työn nimi</b> | Ratkaisukanta FootPrints-järjestelmässä |                   |

---

## TIIVISTELMÄ

Toimeksiantajana opinnäytetyössä oli KuntaPro Oy, joka toimii Hämeenlinnan, Janakkalan ja Hattulan kunnan sekä kunnallisten yhtiöiden IT-tukena. KuntaPro Oy tarjoaa lisäksi myös sekä talous- että henkilöstöhallinnon palveluita. KuntaPro:lla työskentelee noin 200 työntekijää.

Työn tavoitteena oli tutustua FootPrints - järjestelmän ratkaisukantaan ja selvittää, miten sitä pystyy parhaiten hyödyntämään. Tarkoituksena oli myös organisoida ratkaisukanta mahdollisimman tehokkaasti, jotta sieltä hakemalla löytyisivät tarvittavat dokumentit nopeasti. Yhtenä osana oli myös laatia KuntaPro:n työntekijöille ohjeet ratkaisukantaan sekä selvittää, onko järjestelmässä mahdollista käyttää kuvaruutuvideoita apuna. Työssä myös verrattiin FootPrintsin ratkaisukantaa vanhan järjestelmän Altiriksen ratkaisukantaan.

Lähteinä työssä käytettiin FootPrintsin ohjekirjaa sekä internetistä löytyvää tietoa. Työssä tehtiin myös laadullinen tutkimus, jossa selvitettiin rajallisen joukon avulla, mitä ratkaisukannalta toivottaisiin.

Työn lopputuloksena on dokumentaatio ratkaisukannan eri toiminnoista ja siitä, miten se kannattaa organisoida. Ratkaisukantaan laadittiin myös valmiiksi luotuja kategorioita, joiden perusteella ratkaisukannasta pääsee helposti näkemään oman toimialansa ratkaisut. KuntaPro:lle laadittiin myös selkeät ohjeet ratkaisukannan käytöstä.

Työn ansiosta KuntaPro pystyy paremmin hyödyntämään ratkaisukantaa omassa toiminnassaan. Työn pohjalta ratkaisukantaa on helpompi myös kehittää eteenpäin ja laajentaa vielä lisää.

**Avainsanat** ratkaisukanta, organisointi, kategorisointi

**Sivut** 31 s. + liitteet 12 s.

Visamäki  
Degree Programme in Business Information Technology  
E-learning and Multimedia

---

|                                     |   |                  |
|-------------------------------------|---|------------------|
| <b>Author</b>                       | Joonas Kortemaa                         | <b>Year</b> 2013 |
| <b>Subject of Bachelor's thesis</b> | Knowledge database in FootPrints system |                  |

---

ABSTRACT

The thesis was commissioned by KuntaPro Inc, which provides IT-services to Hämeenlinna, Hattula, Janakkala and also to many municipal companies. KuntaPro Inc also provides services in the field of economics and personnel management.

The goal in this thesis was to learn what features there are in knowledge database in FootPrints system. Another goal was to organize the database so that when employers are searching for something in there, they will find it faster. The aim was also to draw up instructions on how to use this knowledge database. Furthermore, the goal was to compare the knowledge database of FootPrints to the knowledge database of Altiris, the system which was previously used.

The main source in this thesis was FootPrints manual and data found in internet. An interview was also conducted, whose purpose was to find out how the knowledge database should be organized.

The result of this thesis is a documentation of what features there are in this knowledge base and how it should be organized. The knowledge database also got new categories, so one can search for solutions in one's own field of work much faster. KuntaPro Inc also obtained instructions which employers can use when using knowledge database.

Thanks to this thesis, KuntaPro Inc can now use knowledge database more effectively in its business. Based on this thesis, KuntaPro Inc can much more easily develop and expand the knowledge database even more.

**Keywords** knowledge database, organizing, categorizing

**Pages** 31 p. + appendices 12 p.

# SISÄLLYS

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | JOHDANTO.....  | 1  |
| 2     | TAVOITTEENA RATKAISUKANNAN TUTKIMINEN.....                               | 2  |
| 2.1   | Menettelytavat ja viitekehys.....  | 2  |
| 2.2   | Tulokset.....  | 3  |
| 3     | RATKAISUKANTA.....   | 3  |
| 3.1   | Ratkaisukannat muissa yrityksissä.....                                   | 3  |
| 3.2   | Ratkaisukanta KuntaPro:n toiminnassa.....                                | 4  |
| 4     | BMC FOOTPRINTS.....  | 5  |
| 4.1   | FootPrintsin ominaisuudet.....   | 5  |
| 4.2   | FootPrints-järjestelmävaatimukset.....                                   | 6  |
| 5     | RATKAISUKANTA FOOTPRINTSISSÄ.....  | 7  |
| 5.1   | Ratkaisun lisääminen kantaan.....  | 7  |
| 5.2   | Ratkaisun hyväksyminen.....  | 10 |
| 5.3   | Valmiiden ratkaisujen käyttäminen.....                                   | 10 |
| 5.4   | Haku ratkaisukannasta.....   | 12 |
| 5.5   | Miten FootPrintsin ratkaisukanta eroaa Altiriksen ratkaisukannasta?..... | 16 |
| 5.6   | Haastattelut.....  | 17 |
| 5.6.1 | Haastattelukysymykset.....   | 17 |
| 5.6.2 | Haastattelun tulos.....  | 18 |
| 5.7   | Ohje ratkaisukannasta.....   | 22 |
| 6     | KATEGORIOINTI.....   | 23 |
| 6.1   | Kategorioinnin toteutus.....   | 23 |
| 6.2   | Nimeämiskäytännöt.....   | 24 |
| 6.3   | Uudet kategoriat ratkaisukantaan.....                                    | 25 |
| 7     | VIDEOIDEN KÄYTTÖ.....  | 26 |
| 7.1   | Videoiden merkitys ratkaisukannassa.....                                 | 26 |
| 7.2   | Järjestelmävaatimuksia.....  | 26 |
| 7.3   | Hyvä ohjevideo.....  | 27 |
| 7.4   | Videoiden käyttö FootPrintsissä.....                                     | 28 |
| 7.5   | Dream Broker.....  | 28 |
| 8     | YHTEENVETO.....  | 29 |
|       | LÄHTEET.....   | 30 |

Liite 1 Kysely

Liite 2 Ohjeet ratkaisukannan käyttöön KuntaPro:lle

## 1 JOHDANTO

Asiakaspalvelu on nykyään osana yhä useamman yrityksen toimintaa. Yrityksen kasvaessa palvelupyyntöjen määrä yleensä kasvaa niin paljon, että hallintaan tarvitaan jokin palvelupyyntöjärjestelmä. Järjestelmän tarkoituksena on nopeuttaa ja helpottaa tukipyyntöjen ratkaisemista. Ideaalitalanne yritykselle kuitenkin olisi se, että asiakas löytäisi ratkaisun ongelmaansa ilman varsinaista yhteydenottoa asiakaspalveluun. Tähän tarkoitukseen on kehitetty ratkaisukantoja, joista sekä asiakkaat että yrityksen omat työntekijät voivat etsiä ongelmiin vastauksia. Ratkaisukantojen käyttämisessä oleellista on se, että niistä löytää tarvitsemansa tiedot mahdollisimman nopeasti ja helposti. Ratkaisukannan tulee siis olla mahdollisimman pitkälle organisoitu, ja hakusanoilla pitää löytyä sitä mitä sillä yritetäänkin hakea.

Opinnäytetyön aiheen valintaan vaikutti paljon se, mistä olisi työnantajalle oikeasti hyötyä ajatellen heidän liiketoimintaansa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimiva KuntaPro Oy toimii Hämeenlinnan, Janakkalan ja Hattulan kunnan sekä kunnallisten yhtiöiden IT-tukena. KuntaPro Oy tarjoaa lisäksi myös sekä talous- että henkilöstöhallinnon palveluita. KuntaPro:lta löytyy tämän lisäksi toimipiste myös Porista. KuntaPro:lla on palvelukseensa runsaat 200 työntekijää.

Aiheeksi valikoitui siis ”Ratkaisukannan käyttö FootPrints-järjestelmässä”. Ratkaisukannalla tarkoitetaan tässä tapauksessa kantaa, johon kootaan ohjeita ja ratkaisuja palvelupyyntöihin ja asiakkaiden ongelmiin. Opinnäytetyössä tutustutaan myös videoiden käytön mahdollisuuteen ratkaisukannassa sekä tutkitaan järjestelmän asiakasnäkymän mahdollisuutta. Keskeisin asia tässä opinnäytetyössä on siis selvittää ratkaisukannan hyödyt KuntaPro:n liiketoimintaa ajatellen. Todellisuudessa tämä tarkoittaa ratkaisukannan hyödyntämistä tehokkaasti siten, että palvelupyyntöjen ratkaiseminen olisi nopeampaa ja tehokkaampaa.

Aihetta rajaa paljon se, että järjestelmä on luotu jo valmiiksi eli järjestelmään ei suuria muutoksia voida enää tehdä. Ratkaisukantaan pitää siis löytää parhaat hyödyntämistavat jo olemassa olevasta järjestelmästä. Tässä opinnäytetyössä keskitytään myös selkeästi ratkaisukantaan, eikä käsitellä tarkkaan koko järjestelmän ominaisuuksia. Järjestelmän kaikkien mahdollisten ominaisuuksien tutkimisesta tulisi jo huomattavasti laajempi tutkimus. Järjestelmän muut ominaisuudet lähinnä esitellään pikaisesti tässä työssä. Aihe on rajattu myös selkeästi siten, että ratkaisukantaa käsitellään KuntaPro:n liiketoimintaa ajatellen. Opinnäytetyössä tutkitaan sitä, miten KuntaPro hyöttyy ratkaisukannasta mahdollisimman paljon, ei sitä, miten joku muu osapuoli tästä voisi hyötyä.

Opinnäytetyöhön liittyviä keskeisiä kysymyksiä:

- Mikä on ratkaisukanta?
- Miten ratkaisukanta toimii?
- Miten kategoriointi kannattaisi toteuttaa ratkaisukannassa?
- Miten videoita hyödynnetään ratkaisukannassa?

- Miten uusi ratkaisukanta eroaa vanhan järjestelmän ratkaisukannasta?

## 2 TAVOITTEENA RATKAISUKANNAN TUTKIMINEN

Keskeisenä tavoitteena on tutustua FootPrints-järjestelmään ja selvittää, miten KuntaPro pystyy järkevästi hyödyntämään FootPrintsin ratkaisukantaa omassa liiketoiminnassaan. Ratkaisukanta pitäisi organisoida mahdollisimman selkeästi, jotta sen avulla saataisiin nopeutettua palvelupyyntöjen ratkaisuprosessia. Opinnäytetyössä selvitetään, mitä kaikkia ominaisuuksia ratkaisukannasta löytyy ja miten ominaisuuksia käytetään tehokkaasti. Olenainen osa ratkaisukantaa on hakuominaisuuden saaminen niin selkeäksi, että sieltä löytyy haettavat dokumentit nopeasti oikeilla hakusanoilla.

Tavoitteena on myös selvittää mahdollisimman pitkälle se, miten videoita voitaisiin hyödyntää osana ratkaisukantaa. Opinnäytetyössä selvitetään, saako videoita jollain tavalla liitettyä suoraan järjestelmään, vai tullaanko videot toteuttamaan vain siten, että osoitetaan linkki johonkin muualle, mistä videot löytyvät. Ohessa tutustutaan myös Dream Broker -ohjelmaan, joka on pilveen perustuva videoiden luomiseen, editointiin ja jakamiseen tarkoitettu palvelu.

Yhtenä osana työtä on vertailla FootPrintsin kantaa ennen käytössä olleeseen Altirixsen ratkaisukantaan. Uudesta järjestelmästä selvitetään myös, olisiko siinä mahdollista luoda asiakkaille oma puoli, josta asiakkaat pääsivät tutkimaan rajoitettua näkymää.

Footprintsin ratkaisukannasta luodaan myös käyttöohjeet, jotta KuntaPro:n työntekijöiden olisi helppoa alkaa käyttää ratkaisukantaa ja sen ominaisuuksia.

### 2.1 Menettelytavat ja viitekehys

Tiedon keräämiseen työssä käytetään internetiä ja haastatteluja. Internetiä käytetään myös yleisen tiedon etsimiseen, esim. ratkaisukannoista. Ratkaisukannan toiminnasta ja sen ominaisuuksista tietoa on hankittu käytännössä kokeilemalla ja testaamalla ratkaisukantaa mahdollisimman kattavasti. Ratkaisukannan toiminnasta on luotu myös kaavio, joka kuvaa ratkaisujen hyväksymisprosessia. Kaaviosta voi nähdä toimintamallin siitä, miten ratkaisun laittaminen järjestelmään tavoittaa loppukäyttäjän eli asiakkaan tai KuntaPro:n työntekijän.

Käsiteltävä aihe kytkeytyy tietoperustaan siten, että FootPrintsistä järjestelmänä löytyy teoretietoa jonkin verran, mutta varsinaisesta työn aiheesta, eli ratkaisukannasta, tietoa ei FootPrintsin ohjemanuaalin lisäksi kovinkaan paljoa ole.

## 2.2 Tulokset

Opinnäytetyön tulokset on dokumentaatio tutkitusta aiheesta. Dokumentaatiosta käy ilmi mitä on tutkittu, mihin kysymyksiin on haluttu vastauksia ja mihin lopputulokseen on päädytty.

Yhtenä osana dokumentaatiota on myös KuntaPro:n työntekijöille tarkoitettu ohje ratkaisukannan käyttöön. Dokumentaatioon on sisällytetty haastatteluaineisto ja siihen saadut vastaukset. Haastatteluvastauksia on myös analysoitu mahdollisimman tarkasti. Dokumentaatio sisältää tekstiä, kuvia ja kaavion ratkaisukannasta.

## 3 RATKAISUKANTA

Ratkaisukannasta käytetään monia nimiä eri järjestelmissä. Joissain sitä kutsutaan ratkaisutietokannaksi, kun taas toisaalla sitä voidaan kutsua tietämyskannaksi. ITIL-sanasto antaa ratkaisukannalle seuraavanlaisen määritelmän: ”Palvelutietämyksen hallintojärjestelmän käyttämä looginen tietoa ja informaatiota sisältävä tietokanta” (ITIL Suomenkielinen sanasto, v1.0, 29.7 2011).

Eli ratkaisukanta on tietokanta, joka on tarkoitettu tiedon hallintaan. Ratkaisukantaan voidaan kerätä tietoja ja siellä voidaan hallinnoida tietoja eri tavoin. Tiedot voivat olla joko semmoisia, että ainoastaan tietokone pystyy niitä lukemaan, tai sitten ne voivat olla ihmisten luettavaksi tarkoitettuja.

Ratkaisukannan pääasiallinen tarkoitus on auttaa yhtiöitä säästämään rahaa siten, että tietojen etsimiseen kuluu mahdollisimman vähän aikaa. Organisaatiot voivat ratkaisukantojen avulla löytää omia sisäisiä ohjeitaan ja ratkaisujaan vaivattomasti. Asiakkaille on taas omat näkymänsä, mistä voi etsiä vastauksia yleisiin ongelmiin jotka liittyvät järjestelmään. (SearchCRM 2013)

### 3.1 Ratkaisukannat muissa yrityksissä

Lähes jokaisessa suuremmassa yrityksessä on käytössä jonkin asteinen ratkaisukanta. Hyvin organisoidut ratkaisukannat nopeuttavat asiakkaiden vastauksien saamista huomattavasti, koska ihannetilanteessa vastaukset löytyvät ratkaisukannasta itse etsimällä, ilman että tarvitsee edes ottaa yhteyttä yrityksen asiakaspalveluun. Tämä taas on suoraa säästöä yritykselle, koska työvoimaa ei tarvita niin paljoa.

Yhtenä esimerkkinä suurien yritysten ratkaisukannoista on hyvä mainita Microsoftin ratkaisukanta. Microsoftin Windows on maailman käytetyin käyttöjärjestelmä kotikäytössä (Netmarketshare, 2013). Microsoftin Office on taas yksi maailman myydyimmistä toimisto-ohjelmistopaketeista. Yrityksellä on myös monia muita laajasti käytössä olevia tuotteita, kuten esimerkiksi Skype ja Windows Phonet.

Kun käyttäjiä yrityksen tuotteilla on satoja miljoonia, tulee käyttäjille väistämättömästi paljon myös ongelmia. Microsoft on panostanut huomattavan paljon omaan ratkaisukantaansa, ja sen huomaa. Kun asiakkaalla on jokin ongelma jonkun tietyn tuotteen kanssa, on muutama erilainen lähestymistapa miten ongelmaan voidaan etsiä ratkaisua. Perinteinen tapa on soittamalla asiakaspalveluun, mutta monet karttavat puhumista viimeiseen asti. Toisena tapana on lähettää sähköpostia asiakaspalveluun tai tehdä palvelupyyntö yrityksen palvelupyyntöjärjestelmään, mutta vastauksen saamisessa voi kestää pitkäänkin. Kolmas tapa on etsiä yrityksen ratkaisukannasta vastausta ongelmaan. (Microsoft tuotetuki 2013)

Ratkaisukannasta voi lähteä etsimään vastauksia siten, että valitsee oikean tuotteen valikosta ja lähtee etsimään sieltä oikeaa osiota mistä vastaus löytyy. Toinen, huomattavasti nopeampi tapa, on laittaa haku-kenttään ongelmakohtaan liittyvä hakusana ja lähteä tätä kautta etsimään vastausta. Ratkaisukannasta löytyy varmasti jokaiseen yleiseen ongelmaan vastauksia helposti hakemalla. Microsoftin ratkaisukanta on niin laaja, että sieltä löytyy vastauksia myös harvinaisempiin ongelmiin. (Microsoft tuotetuki 2013)

Pienemmillä yrityksillä ei tietenkään ole varaa laittaa niin paljoa resursseja ratkaisukantansa kehittämiseen kuin Microsoftilla, mutta jo pienelläkin ratkaisukannalla voi helpottaa omaa toimintaansa jo huomattavasti. Ratkaisukannan ei välttämättä tarvitse olla kuin pieni osio, mistä löytyy vastauksia yleisesti todettuihin ongelmiin. Jo tällä saatetaan säästää yrityksen työntekijöiden aikaa huomattavia määriä, kun asiakkaat löytävät vastauksen itse tutkimalla.

### 3.2 Ratkaisukanta KuntaPro:n toiminnassa

KuntaPro on käyttänyt ratkaisukantaa tähän mennessä lähinnä organisaation sisäisissä ohjeissa. Ratkaisukantaan on lisätty dokumentteja, joista löytyy ratkaisuja eri ongelmiin. Tämä on kuitenkin KuntaPro:n toiminnassa todella tärkeää, koska asiakkaiden tyytyväisyys riippuu paljolti siitä, kuinka nopeata ja hyvää palvelua he saavat. Esimerkiksi asiakaspalvelu kohtaa työssä jatkuvasti samojen aiheiden palvelupyyntöjä, joten vanhojen ratkaisujen etsiminen on jokapäiväistä työtä.

KuntaPro:n organisaation koko on noin 200 ihmistä ja asiakkaita KuntaPro:lla on tuhansia, joten tästä syystä olisi todella kätevää, jos ratkaisukannan koko hyöty saataisiin välitettyä myös asiakkaille. Asiakkaat olisivat varmasti myös itse tyytyväisiä, jos heidän ongelmiinsa löytyisi ratkaisu nopeasti itse tutkimalla, koska välillä palvelupyyntöjen ratkaisut saattavat kestää erinäisistä syistä johtuen.

KuntaPro:n kannalta ideaalitalanne olisikin se, että ratkaisukanta olisi jatkuvassa toiminnassa myös asiakkaiden puolella. Tällä säästettäisiin työntekijöiden ja asiakkaiden aikaa, ja toiminta olisi tehokkaampaa. Ratkaisukantaa pitäisi pyrkiä myös jatkuvasti päivittämään, koska vanhojen ratkaisujen löytäminen voi pahimmassa tapauksessa tehdä ainoastaan haittaa.



## 4 BMC FOOTPRINTS

Tietoa FootPrintsistä yleisesti löytyy ainakin FootPrintsin kehittäjän, BMC FootPrintsin kotisivuilta. Sieltä löytyy järjestelmästä teknisiä tietoja, kuten järjestelmävaatimuksia ja yleistä tietoa. Järjestelmästä ja sen toiminnasta ei kovinkaan paljoa tietoa muualta Internetistä löydy, joten tietoa järjestelmästä on hankittu paljon tutkimalla FootPrintsin kotisivuja ja ohjekirjaa. (BMC FootPrints kotisivut 2013)

### 4.1 FootPrintsin ominaisuudet

BMC FootPrints on BMC:n kehittämä palvelupyyntöjärjestelmä, jonka tarkoitus on helpottaa yritysten helpdesk-toimintaa. FootPrintsin avulla pystyy hallitsemaan asiakkaiden tai yhtiön sisäisiä ongelmia helposti muokattavan käyttöliittymän avulla. Käyttöliittymää pystyy mukauttamaan melko paljon omien tarpeidensa mukaisesti. Tästä esimerkkinä on etusivu, mihin pystyy lisäämään omia kolumneja ja muuttamaan haluttua näkymää haluamallaan tavalla. (BMC FootPrints kotisivut 2013)

BMC FootPrintsin sisäisen ohjekirjan 2013 mukaan, FootPrintsiin pystyy asettamaan organisaation eri osastoille työjonoja, joiden avulla palvelupyyntöjä voidaan osoittaa oikealle työryhmälle. Palvelupyöntöjä voidaan asettaa myös monelle osastolle kerralla, tai sitten pyynnön voi osoittaa suoraan henkilökohtaiseen jonoon. Se voidaan itse määrittää, lähteekö palvelupyynnön siirrosta ilmoitus käsittelijälle vai ei.

Palvelupyyntöihin voidaan määritellä kontaktin ja käsittelijän lisäksi myös paljon muuta tietoa. Yksi oleellisin muutettava tieto on palvelupyynnön tila, minkä perusteella tiedetään onko pyyntö ratkaistu tai avoin. Tilaksi voidaan asettaa myös esimerkiksi ”odottaa 3. osapuolta” tai ”odottaa asiakasta”. Palvelupyyntöihin voidaan määritellä myös esimerkiksi mihin toimialaan se kuuluu (ICT, taloushallinto, palkkahallinto jne.), tai minkä tyyppinen pyyntö on kyseessä (häiriö, tilaus, neuvonta jne.). Pyyntöille voidaan asettaa myös tieto siitä, kuinka kiireellinen tai laajavaikutteinen ongelma on. Järjestelmään voidaan näiden lisäksi toivoa, mitä kenttiä halutaan ja mitkä tiedot ovat pakollisia asettaa siinä vaiheessa, kun pyyntö ratkaistaan.

Järjestelmästä löytyy myös ajanseuranta-ominaisuus, joka tallettaa kaiken palvelupyyntöön käytetyn ajan. Silloin kun pyynnön avaa, kello lähtee tikittämään ja kun pyyntöön tallentaa jonkun muutoksen, ajantallennus loppuu. Pyyntöihin voidaan myös manuaalisesti asettaa käytetty aika. Palvelupyynnöistä löytyy myös kattavat historiatiedot, mistä näkee miten pyynnön tila, kuvaukset yms. ovat muuttuneet tiettyinä ajankohtana.

FootPrintsin avulla pystyy yksinkertaistamaan ja automatisoimaan monia rutiinimaisia töitä, mitkä muuten vaatisivat työtunteja ihmisiltä. Palvelupyyntöihin voidaan esimerkiksi tehdä valmiita ratkaisuja, joita valitsemalla pyyntöön tulee kategoriointi ja vastausviesti automaattisesti.

Järjestelmään pystyy myös lisäämään ja tallentamaan ratkaisuja eri ongelmiin järjestelmän omaan ratkaisukantaan, jota tämä opinnäytetyö käsittelee.

FootPrintsistä löytyy myös haku, minkä avulla voidaan melko tarkoillakin hakukriteereillä hakea järjestelmästä palvelupyyntöjä. Hakuun voidaan asettaa kaikki samat kriteerit, mitkä palvelupyyntöihin voidaan määrittää pyyntöä luodessakin. Pyyntöjä voidaan hakea myös esimerkiksi palvelupyynnön numeron perusteella tai kuvaus-kentästä löytyvän tekstin perusteella.

FootPrintsissä voidaan hakea kontaktitiedot asiakkaalle suoraan Active Directorystä, mikäli kontaktin tiedot sieltä löytyvät. Kun Asiakas lähettää tietyn toimialueen tunnuksella viestin järjestelmään, kontaktitietoihin ilmestyy automaattisesti AD:lle määritetyt tiedot (etunimi, sukunimi jne.).

Järjestelmästä löytyy myös käyttäjille henkilökohtainen kalenteri, mihin voidaan esimerkiksi laittaa näkymään omat aikataulutettu palvelupyynnöt. FootPrintsistä löytyy myös työtilan oma kalenteri, mihin työttiimit voivat yhteisesti aikatauluttaa palvelupyyntöjen hoitamista. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

### 4.2 FootPrints-järjestelmävaatimukset

FootPrints toimii nettiselaimen kautta, eli tietokoneelle ei tarvitse asentaa erikseen ohjelmaa sitä varten. Tämä on tärkeää, koska asiakkaat eivät yleensä ole kovinkaan kiinnostuneita asentamaan mitään ylimääräistä tietokoneilleen. Varsinkaan siinä vaiheessa, kun on jokin kiireinen ongelma mistä haluttaisiin nopeasti tehdä palvelupyyntö.

Internet-selaimia on käytössä nykyään monia, joten järjestelmälle on tärkeää että se tukee useita eri selaimia. BMC FootPrints tukee kotisivujensa mukaan Microsoft Internet Explorerin versioita 7 ja 8, Mozilla Firefoxin versioita v3.0.x, 3.5.x, tai 3.6.x ja Safarin versiota 5.0.x (BMC FootPrints tuetut alustat 2013). FootPrintsiä testattiin työn aikana myös Internet Explorerin versiolla 9 sekä Google Chromen versiolla 30.0.1599.101. Molemmilla FootPrints toimi hyvin, erityisesti Internet Explorerilla ei tullut mitään ongelmia. Google Chromella ainut ongelma, mikä tuli esiin oli se, että sivuston muotoilut olivat välillä hieman oudon näköisiä.

## 5 RATKAISUKANTA FOOTPRINTSISSÄ

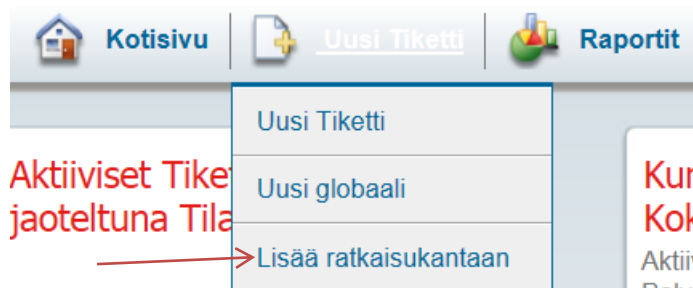
FootPrintsin ratkaisukantaan on mahdollista lisätä ratkaisuja esimerkiksi yleisiin ongelmiin, usein kysytyihin kysymyksiin tai muihin vastaaviin ongelmiin.

FootPrintsissä on myös mahdollista linkittää ratkaisuja jo olemassa oleviin ulkopuolisiin ratkaisukantoihin. Näitä ratkaisukantoja on Adobe, Apple, Google Groups, Hewlett-Packard ja Microsoft Technet. FootPrintsin ratkaisukanta on mahdollista linkittää myös Knowledge-Paks Online – sivustoon, josta löytyy ratkaisuja tuhansiin yleisiin IT-ongelmiin. Tämä on kuitenkin lisäosa, mistä pitää maksaa erikseen jos sen haluaa käyttöönsä ratkaisukantaan. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

### 5.1 Ratkaisun lisääminen kantaan

Ratkaisu voidaan lisätä kantaan joko luomalla tyhjästä uusi dokumentti, tai sitten käyttämällä valmista ratkaisua ja lisäämällä se ratkaisukantaan.

Kun lähdetään luomaan ratkaisua tyhjästä, uuden ratkaisun luomisikkuna saadaan esiin kun viedään hiiri kohtaan ”Uusi tiketti” ja siitä painetaan kohtaa ”Lisää ratkaisukantaan” (kuva 1).



Kuva 1. Uuden ratkaisun luominen tyhjästä

Tämän jälkeen avautuu ikkuna (kuva 2), mihin voidaan täyttää tarpeen mukaan ratkaisun tarpeellisia tietoja.

Kuva 2. Uuden ratkaisun näkymä

Ensimmäinen määritettävä asia on se, halutaanko ratkaisu sisäiseen ratkaisukantaan vai julkiseen ratkaisukantaan. Sisäiset ratkaisut ovat näkyvissä ainoastaan sisäisille FootPrintsin käyttäjille, eli yleensä oman organisaation jäsenille. Sisäisille jäsenille voidaan myös jakaa erilaisia rooleja, jolla voidaan rajoittaa näkymiä esimerkiksi siten että taloushallinto, henkilöstöpalvelut ja ICT-palvelut näkevät omat osionsa. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

Ratkaisut voidaan lisätä myös siten, että ne näkyvät myös ulkoisille käyttäjille. KuntaPro:n tapauksessa tämä tarkoittaa siis asiakkaita, jotka käyttävät järjestelmää. Ulkoiset käyttäjät voidaan määrittää oikeuksien mukaan, esimerkiksi siten että kaikki tietyille palvelimelle kirjautuneet käyttäjät näkevät nämä ratkaisut. Kaikki sisäiset käyttäjät näkevät myös ulkoiset ratkaisut. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

Otsikoksi laitetaan mahdollisimman kuvaava ja selkeä otsikko. Tilaksi on kaksi vaihtoehtoa, joko ”ratkaisu” tai ”odottava ratkaisu”. Näiden kohtien eroa käsitellään tarkemmin hieman myöhemmin.

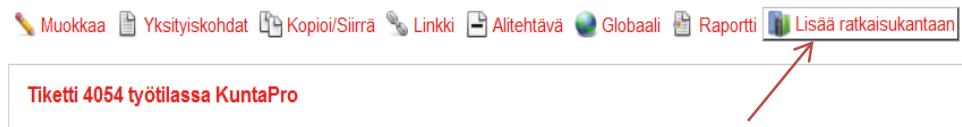
Toimialan valinta pitää tehdä myös huolella, koska jos toimiala asetetaan väärin, niin käyttäjät eivät välttämättä löydä kyseistä ratkaisua etsiessään väärästä paikasta. Kun toimiala on asetettu, ilmestyy näkyviin myös kohdat ”tuote”, ”palvelu” ja ”tietoturva”. Tuotteeseen asetetaan tarkemmin, mistä ratkaisussa on kyse. Tuotteesta löytyy siis kaikki yleisimmät ohjelmat ja

asiat, mihin ratkaisut voivat liittyä. Palvelu kohtaan määritetään se, minkälaisesta palvelusta on kyse. Palveluksi voidaan laittaa esimerkiksi ”työasemahallinta” tai ”tulostushallinta”, riippuen ongelman laadusta. Tietoturva kohtaan voidaan laittaa rasti, jos kyseessä on tietoturvaa koskeva ratkaisu. Palvelupyynnön järjestelmän pääkäyttäjä pystyy muokkaamaan kaikkia näitä kohtia ja lisätä tai poistaa kategorioita haluamallaan tavalla.

Kuvaus-kenttään tulee itse tekstin osuus. Siihen kirjoitetaan siis kaikki tarpeellinen tieto, mitä ratkaisuun halutaan sisällyttää. Kuvaus-kentän yläpuolella on vetovalikko, mistä voidaan valita pikakuvauksia jos henkilö on niitä luonut. Sieltä voidaan käyttää esimerkiksi jotain valmiiksi tallennettua tekstiä hyödyksi ratkaisumallissa, jos se on tarpeen.

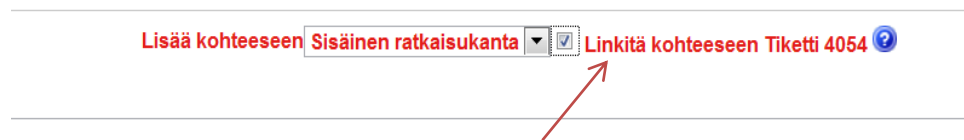
Liitteet-kohdasta voidaan ratkaisuun lisätä liitteitä, mitkä liittyvät siihen olennaisesti. Ratkaisuun voidaan lisätä esimerkiksi kuvaruutukaappauksia, pdf-tiedostoja tai jotain muita haluttuja dokumentteja. Käsittelijät ja ilmoitukset – kohdasta pystytään määrittämään kenttään ”CC” halutut sähköpostit osoitteet, kenelle ratkaisu halutaan lähettää.

Ratkaisukantaan pystytään lisäämään myös ratkaisuja jo olemassa olevista palvelupyynnöistä. Tämä onnistuu siten, että mennään katsomaan palvelupyynnön yksityiskohtia, ja sieltä painetaan kohtaa ”Lisää ratkaisukantaan”(kuva 3). (BMC FootPrints ohjekirja 2013)



Kuva 3. Palvelupyynnön lisääminen ratkaisukantaan

Siitä painamalla päästään samanlaiseen näkymään, kun mentäisiin luomaan ratkaisua tyhjästä. Erona tässä tavassa on se, että nyt kaikki tiedot on täytetty valmiiksi käytetyn palvelupyynnön mukaisesti. Tietoja voi kuitenkin muokata haluamallaan tavalla jos ei ole tyytyväinen kaikkiin kohtiin. Lisänä tässä näkymässä on myös ylälaidassa kohta ”Linkitä kohteeseen Tiketti xxx” (kuva 4).



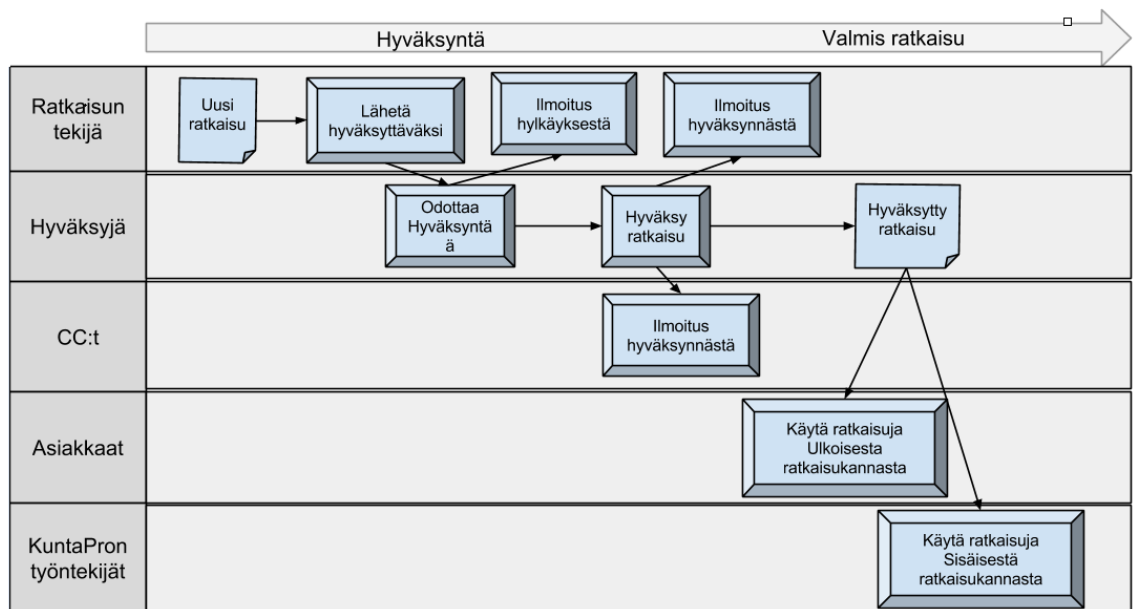
Kuva 4. Linkittäminen kohteeseen

Tämän kohdan avulla voi halutessaan linkittää kyseisen ratkaisun palvelupyynnön minkä perusteella ratkaisu on tehty. Tällöin jos ratkaisua menee katsomaan ratkaisukannasta, pystyy sieltä katsomaan kohtaa ”linkitettyt tiketit” ja katsomaan palvelupyynnön, joita on käsitelty käyttäen tätä ratkaisua. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

## 5.2 Ratkaisun hyväksyminen

Järjestelmään voidaan määrittää oikeudet myös siihen, kuka saa lisätä joko sisäisiä tai ulkoisia ratkaisuja kantaan. Tällöin järjestelmänvalvoja pystyy paremmin valvomaan sitä, minkälaisia ratkaisuja järjestelmään lisätään. Ratkaisuihin voidaan määrittää myös hyväksyttämispakko, eli ratkaisuja ei lisätä kantaan ennen kuin määritetyt henkilöt hyväksyvät ratkaisun. Jos henkilö, kenellä ei ole oikeuksia lisätä ratkaisua suoraan kantaan tekee näin, menee ratkaisu automaattisesti joko ”odottaa sisäistä ratkaisua” tai ”odottaa julkista ratkaisua”, riippuen siitä kummaksi se on määritelty. Kaikki ketkä on merkitty järjestelmään ratkaisujen hyväksyjäksi kyseiseen työtilaan, saavat tästä sähköpostilla ilmoituksen. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

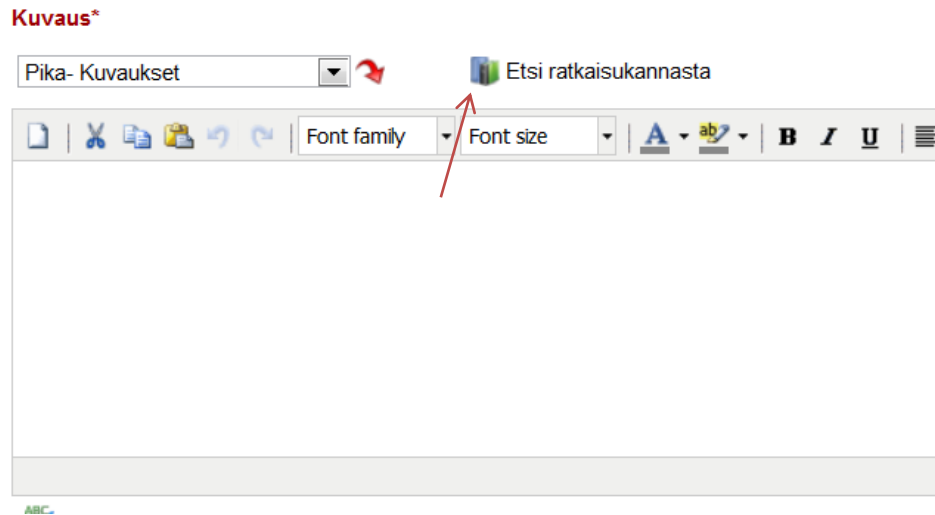
Ratkaisujen hyväksyjällä on mahdollisuutena tehdä ratkaisulle kolme eri toimenpidettä. Ensimmäinen näistä on hyväksyä ratkaisu sellaisenaan. Tällöin valmis ratkaisu menee suoraan ratkaisukantaan ja ”odottaa ratkaisua”-tila lähtee pois päältä. Toisena vaihtoehtona hyväksyjällä on muokata ja hyväksyä ratkaisua. Hyväksyjällä on oikeus tehdä haluamansa muutokset ratkaisuun ja hyväksyä se halutuilla tiedoilla. Kolmas vaihtoehto on hylätä ratkaisu, jolloin ratkaisun alkuperäinen luoja saa tästä hylkäyksestä sähköpostilla tiedon. Hyväksyjä voi kirjoittaa tähän ilmoitukseen hylkäämisen syyn. Tämä syy tallentuu ratkaisun historiaan, ei kuvaus-kenttään. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)



Kuva 5. Prosessikaavio ratkaisun hyväksymisestä

## 5.3 Valmiiden ratkaisujen käyttäminen

Kun Footprintsin käyttäjä on luomassa uutta tai muokkaamassa vanhaa palvelupyyntöä, pystyy käyttäjä siirtymään tästä tilasta kätevästi etsimään ratkaisukannasta vastauksia ongelmaan. Tähän tilaan pääsee kuvaus-kentän yläpuolelta löytyvästä ”Etsi Ratkaisukannasta” – painikkeesta (kuva 6).



Kuva 6. Ratkaisujen käyttö kannasta

Siitä painamalla aukeaa seuraavanlainen näkymä (kuva 7).

**Valitse Ratkaisu**  
[Haun lisäasetukset](#)

**Selaa**

Ratkaisukanta:  Hakutulokset hakusanalle:  **JATKA** Laajenna hakuja muihin työtöihin

Ratkaisu artikkelin Kuvaus näkyy kun liikutat hiiren kursorin rivin yläpuolelle. Klikkaa hakutulosta tuodaksesi sen Kuvaus tiketille.

Linkitä ratkaisukannan artikkeliin, jonka valitset.

**KuntaPro: 8 Ratkaisut esitetty**

| Ratkaisu # | Otsikko  | Suosio | Lähetetty  | Viimeksi muokattu | Näytä yksityiskohdat |
|------------|--|--------|------------|-------------------|----------------------|
| 2442       | Konekortti kuittaus  | 1      | 17/06/2013 | 20/08/2013        |                      |
| 4250       | Tekmen työasemaan asennettavat sovellukset                       | -      | 08/07/2013 | 08/07/2013        |                      |
| 5818       | Matkalskun tilikombinaatiotarkastus REQFI0000111879 on ratkaistu | -      | 29/07/2013 | 29/07/2013        |                      |
| 7527       | DynamicHealth eResepti työaseman sovellukset                     | -      | 13/08/2013 | 13/08/2013        |                      |
| 9326       | Miratel työaseman asennus  | -      | 26/08/2013 | 26/08/2013        |                      |
| 9327       | Omnian ongelmat  | -      | 26/08/2013 | 26/08/2013        |                      |
| 13592      | Tilausoikeudet (Kunnat)  | -      | 27/09/2013 | 27/09/2013        |                      |
| 1765       | Lenovo konemallit  | -      | 12/06/2013 | 31/07/2013        |                      |


Kuva 7. Ratkaisujen haku

Painikkeesta ”Haun lisäasetukset” pääsee tarkempaan hakuun, jota käsitellään myöhemmin. Ratkaisukanta-kohtaan voidaan määrittellä halutaanko hakea sisäisestä kannasta, ulkoisesta kannasta vai muista mahdollisesti järjestelmään määritetyistä kannoista. Hakukenttään kirjoitetaan hakusana millä halutaan hakea, ja sitten mennään eteenpäin ”JATKA”-painikkeesta. Alapuolelle aukeaa näkyviin kaikki ratkaisut, jotka vastaavat hakutulosta. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

Jos käyttäjä jättää rastin kohtaan ”Linkitä ratkaisukannan artikkeliin, jonka valitset”, niin silloin käsittelyssä oleva palvelupyyntö linkittyy automaattisesti ratkaisukannan artikkelin kanssa.

Viemällä hiiren listasta löytyvien ratkaisujen päälle, kyseisen ratkaisun kuvaus tulee näkyviin automaattisesti aukeavaan ja sulkeutuvaan ikkunaan. Kun haluttu ratkaisu löytyy listasta, siitä painamalla aukeaa näkyviin erillinen ikkuna missä näkyy kaikki ratkaisuun liittyvät tiedot. Näitä tietoja on ratkaisun kuvaus, linkitetyt tiketit, historia ja käyttäjäkommentit.

Jos ratkaisu edelleen vaikuttaa siltä, että se ratkaisee käsiteltävän palvelupyynnön ongelman, löytyy ikkunan ylä- ja alalaidasta kohdasta ”Tämä artikkeli ratkaisee asiani” (kuva 8). Siitä painamalla ratkaisun kuvaus-kenttä kopioituu käsiteltävään palvelupyyntöön. Kuvausta voi vielä muuttaa palvelupyynnössä haluamallaan tavalla. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

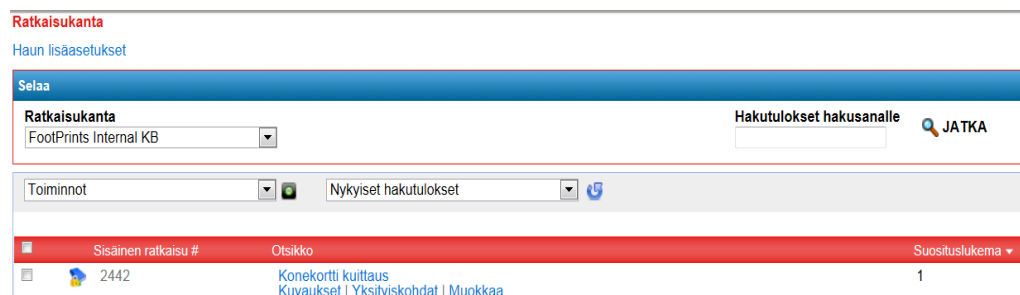
 Tämä artikkeli ratkaisee asiani

Kuva 8. Ratkaisun kuvake

Jos käytetty ratkaisu löytyi ulkoisesta ratkaisukannasta, silloin kuvaus-kenttä ei kopioitu automaattisesti vaan se täytyy manuaalisesti kopioida jos siihen on tarvetta (BMC FootPrints ohjekirja 2013). Tarkoituksena ulkoisille käyttäjille eli asiakkaille tässä onkin se, että he löytävät ongelmaansa suoraan ratkaisun, eikä palvelupyyntöä tarvitse edes tehdä. Tämän jälkeen on enää jäljellä loppujen mahdollisten muutosten tekeminen palvelupyyntöön, ja sen kuittaus tai ohjaus haluttuun paikkaan.

### 5.4 Haku ratkaisukannasta

Footprintsin ratkaisukannan perushaussa (kuva 9) valitaan ainoastaan se, mistä kannasta haetaan ja valitaan hakusana, millä haetaan. Kannaksi voi valita sen, että haetaanko sisäisestä vai ulkoisesta ratkaisukannasta.



The screenshot shows the BMC FootPrints search interface. At the top, there is a search bar with the text "Ratkaisukanta" and "FootPrints Internal KB". To the right of the search bar is a button labeled "Hakutulokset hakusanalle" and a magnifying glass icon with the text "JATKA". Below the search bar, there are two dropdown menus: "Toiminnot" and "Nykyiset hakutulokset". Below these, there is a table with the following columns: "Sisäinen ratkaisu #", "Otsikko", and "Suosituslukema". The table contains one row with the following data: "2442", "Konekortti kuittaus Kuvaukset | Yksityiskohdat | Muokkaa", and "1".

Kuva 9. Perushaun näkymä

Jos halutaan kuitenkin etsiä huomattavasti tarkemmin ratkaisukannasta, niin painetaan painikkeesta ”Haun lisäasetukset”. Tällöin aukeaa näkymä, mihin pystytään määrittelemään paljon erilaisia hakukriteerejä (kuva 10).



Ratkaisukannan haku lisäasetuksien  
Vaihda selainnäkymän

Valitse ratkaisukanta johon haku kohdistetaan FootPrints Service Core julk/sis ratkaisukanta

Tiketti kriteerit Lisäkriteerit Suorita

*(Huomio: Kun mitään arvoja ei ole valittuna valinta/alsaveto-kentässä, kyseisellä kentällä ei suoriteta hakuja.)*

YLEISTIEDOT

Otsikko  Avainsana

Kuvaus  Liitetiedoston nimi

KONTAKTI 2

KUVAUS

Toimiala  Tuote  Tietoturva  Kyllä  Ei  Ei (sis. nolla-arvoiset)  Ohita

Henkilöstöpalvelut  
Taloushallinto  
Asiakaspalvelu  
ICT  
Hankinta ja Logistiikka

Palvelu  Ratkaisusut agenttikäyttäjä

Fortime K  
Personec F  
Mepco hr  
Personec R  
ESS  
Populus  
Titania  
Verkkotvopöytä

Kuva 10. Haun lisäasetukset näkymä 1

Haun lisäasetuksien ensimmäisessä välilehdessä ”Tiketti Kriteerit” (kuva 10) määritellään taas aluksi se, mihin ratkaisukantaan haku kohdistetaan. Seuraavaksi on yleistietojen määrittäminen, eli valitaan halutaanko hakea otsikon, kuvauksen, avainsanan tai liitetiedoston nimen perusteella ratkaisuja. Ratkaisukannan lisäasetuksissa jos jonkin kohdan jättää tyhjäksi, sitä kenttää ei oteta mukaan hakuun. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

Haussa on myös mahdollista määrittää valitsemalla ikkunasta suoraan napsauttamalla minkä toimialan, tuotteen tai palvelun perusteella haku suoritetaan. Nämä on järjestelmään valmiiksi määritellyt kategoriat, mitä ainoastaan järjestelmän pääkäyttäjä pystyy muuttamaan. Kategorioita voi valita haluamansa määrän (ctrl- tai shift-näppäin pohjassa voi valita useamman kerralla). (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

Tietoturvaan määritellään onko ratkaisussa asetettu kyseistä kohtaa olla. Siihen voidaan laittaa kyllä, ei, tai sitten ohittaa se kokonaan. Viimeisenä voidaan valita halutaanko hakea tietyn agenttikäyttäjän ratkaisuja ainoastaan. Tämän jälkeen voidaan siirtyä seuraavaan välilehteen ”Lisäkriteerit” (kuva 11).

Ratkaisukannan haku lisäasetuksin

[Vaihda selailunäkymään](#)

Valitse ratkaisukanta johon haku kohdistetaan

Tiketti kriteerit Lisäkriteerit Suorita

**PÄIVÄMÄÄRÄ- JA IKÄKRITEERIT**

Päivämäärä

tämä päivämäärä (ja)   tämä päivämäärä

Tarkka  Suhteellinen  Arvoalue

Sulkupäivämäärä

tämä päivämäärä (ja)   tämä päivämäärä

Tarkka  Suhteellinen  Arvoalue  Tyhjä

Ikä suurempi kuin  PÄIVÄÄ ja  TUNTIA vanha

Hae vain Tiketti numerot alkaen  ja päättyen

**USEIDEN KRITTEERIEN EROTIN**

Valitse kriteerit yhdistävä määre

Ja  Tai

**LAJITTELE TULOKSET SEURAAVASTI**

| Kenttä                                 | Järjestys                            |
|--|--------------------------------------|
| <input type="text" value="Suosio"/>    | <input type="text" value="laskeva"/> |
| <input type="text" value="ei mitään"/> | <input type="text" value="nouseva"/> |
| <input type="text" value="ei mitään"/> | <input type="text" value="nouseva"/> |

Kuva 11. Haun lisäasetukset näkymä 2

BMC FootPrints ohjekirja 2013 avulla selviää myös, että tämän näkymän avulla pystytään määrittelemään melko tarkasti miltä päivältä, päiviltä tai aikaväliltä halutaan ratkaisuja hakea. Jos valinnaksi on asetettu ”Tarkka”, niin silloin valitaan tietty päivä tai päivät, minkä perusteella haku suoritetaan. Se voidaan myös valita haetaanko ratkaisua luomis- vai muokkaamis-päivämäärän mukaan. Tähän voidaan asettaa myös asetus ”ei yhtä kuin”, jolloin järjestelmä hakee kaikki ratkaisut jotka eivät sisälly valittuun alueeseen.

Jos valinnaksi asetetaan ”Suhteellinen” (kuva 12), niin tällöin haetaan tietyn ajan ratkaisut. Päivämäärien valinnat korvautuvat kolmella valintaikkunalla, mihin määritetään halutaanko hakea edeltävältä, tarkalta vai tulevalta ajalta. Jos hauiksi asetetaan esimerkiksi ”edellisen aikana”, ”3” ja ”kuukausi”, niin järjestelmä hakee kaikki ratkaisut edellisen kolmen kuukauden ajalta.

## PÄIVÄMÄÄRÄ- JA IKÄKRITEERIT

Päivämäärä

Tarkka  Suhteellinen  Arvoalue

Kuva 12. Esimerkki suhteellisesta hausta

Jos kuukauden tilalle asetettaisiin ”Päivä” tai ”viikko”, ne vain lisäävät tietyn määrän päivämääriä, minkä perusteella haetaan. Yksi viikko lisää siis 7 päivää hakuun. Silloin kun halutaan etsiä valmiiksi määritetyin aikamäärein, valitaan kohta ”arvoalue” (kuva 13). Kun sen valitsee, pystyy aukeavasta vetovalikosta valitsemaan eri aikoja millä haetaan, kuten esimerkiksi ”tänään”, ”eilen”, ”tällä viikolla” tai ”ensi viikolla”. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

#### PÄIVÄMÄÄRÄ- JA IKÄKRITEERIT

The screenshot shows a search form with the following elements:

- Päivämäärä**: A dropdown menu set to "luotu".
- Sulkupäivämäärä**: A dropdown menu set to "tarkalleen".
- Ikä**: A dropdown menu set to "suurempi kuin".
- Hae vain Tiketti numerot alkaen**: A text input field.
- Valitse arvoalue**: A dropdown menu that is open, showing options: "tänään", "eilen", "toissapäivänä", "viime viikon sunnuntai", "viime viikon maanantai", "viime viikon tiistai", "viime viikon keskiviikko", "thursday of last week", "viime viikon perjantai", "viime viikon lauantai", "tällä viikolla", "viime viikolla", "toissa viikolla", "tässä kuussa", "viime kuussa", "toissa kuussa".
- Arvoalue**: A radio button that is selected.
- tämä päivä**: A checkbox that is unchecked.
- Tyhjä**: A radio button that is unselected.
- TUNTIA viikossa**: A radio button that is unselected.
- USEIDEN KRITEERIEEN EROTIN**: A section with the text "Valitse kriteerit yhdistävä määre" and two radio buttons: "Ja" (selected) and "Tai" (unselected).

Kuva 13. Esimerkki arvoalue-hausta

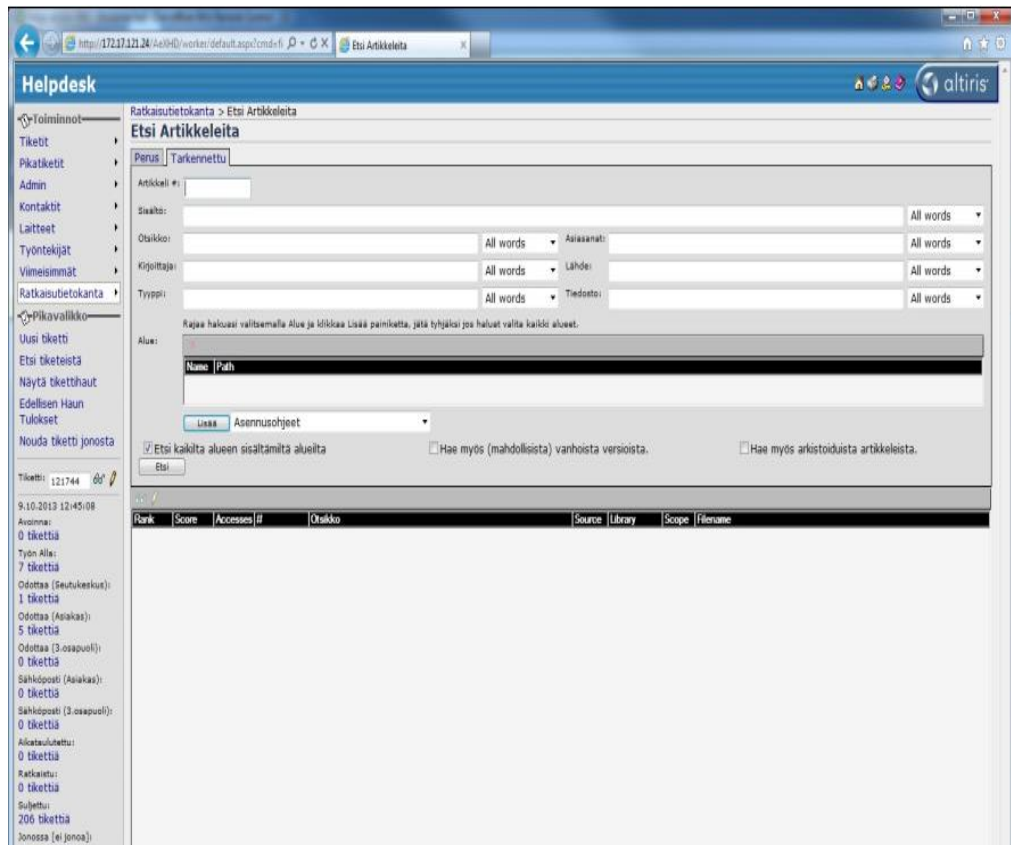
Haun voi tehdä myös sen perusteella, kuinka vanha ratkaisu on päivissä ja tunneissa. Ratkaisuja voi hakea myös tikettinumeron perusteella tietyltä väliltä. Jos käytössä on monia hakukriteerejä, voidaan määrittää yhdistäkö kriteerit määre ”Ja” vai ”Tai”. Näiden ero on se, että jos tähän laitetaan ”Ja”, niin silloin kaikkien kriteerien on täyttyvä, jotta ratkaisut sisältyvät hakuun. Jos tähän on asetettu ”Tai”, niin silloin jos yksikin valituista kriteereistä täyttyy, niin ratkaisu löytyy haulla. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

Alimpana kohtana voidaan vielä määrittellä, miten tulokset halutaan lajitella. Tässä voidaan käyttää esimerkiksi ”Suosiota”, joka perustuu siihen kuinka paljon hyödylliseksi käyttäjät ovat kokeneet ratkaisun (BMC FootPrints ohjekirja 2013). Mitä useampi käyttäjä on kokenut ratkaisun hyödylliseksi, sitä suurempi suosio-numero ratkaisulla on.

Viimeinen välilehti ratkaisukannan tarkennetussa haussa on ”Suorita”, josta pystyy painamalla ”Jatka” ajamaan halutun haun. Kun haku käynnistetään, aukeaa kaikki ratkaisut jotka läpäisevät hakukriteerit listaan pyydetyn lajitelun mukaisesti. (BMC FootPrints ohjekirja 2013)

## 5.5 Miten FootPrintsin ratkaisukanta eroaa Altiriksen ratkaisukannasta?

KuntaPro:lla oli ennen BMC FootPrintsiä käytössä Altiris-palvelupyöntöjärjestelmä. Vanha järjestelmä oli tähän uuteen järjestelmään verrattuna todella vanhanaikainen. Jo pelkästään käyttöliittymässä on huomattava ero. Käyttöliittymä Altiriksessä oli harmahtava, hyvin yksinkertainen ja pelkistetty (kuva 14). FootPrints miellyttää käyttäjän silmää paljon enemmän, se on värikkäämpi ja muutenkin kaikin puolin modernimman näköinen. FootPrintsissä käyttäjä pystyy myös muokkaamaan omaa näkymäänsä jonkin verran, toisin kuin Altiriksessä.



Kuva 14. Altiriksen ratkaisukanta

Kuvassa 14 näkyy, että minkälainen näkymä Altiriksen ratkaisukannan tarkennettu ratkaisujen etsiminen oli. Perushaussa Altiriksessä oli ainoastaan hakukenttä, mihin laitettiin hakusana ja sen perusteella suoritettiin haku. Altiriksessä pystyi hakemaan noin kymmenellä eri hakukriteerillä ratkaisuja, kun taas FootPrintsissä hakuvaihtoehtoja on huomattavasti enemmän. Esimerkiksi päivämäärien perusteella etsiminen on FootPrintsissä paljon kehittyneempää ja siihen löytyy paljon vaihtoehtoja.

Altiriksessä ei myöskään pystytty organisoimaan ratkaisuja yhtä tehokkaasti kuin FootPrintsissä. Altiriksessä ei ollut erikseen sisäistä ja ulkoista ratkaisukantaa, eikä Altirikseen pystynyt luomaan omia näkymiä esimerkiksi ICT-osastolle, Talouspalveluille ja Henkilöstöpalveluille. Altiriksessä

olisi tietysti voinut alun perin kehittää jonkun selkeämmän nimeämiskeinon ratkaisuille, jotta niitä löytää helpommin. Oma kokemukseni kuitenkin Altiriksesta oli se, että sieltä oli todella hankala löytää mitään, koska kaikki oli nimetty niin sekavasti.

FootPrintsissä on uutta myös se, että ratkaisuja pystyy käyttämään ja etsimään suoraan palvelupyyntöjen luomisikkunasta. Altiriksessä tämän kaltaista mahdollisuutta ei ollut, vaan ratkaisuja piti aina mennä erikseen etsimään.

Järjestelmän ylläpidon puolesta FootPrints on myös käytännöllisempi kuin Altiris. Altiriksessä oli ongelma ratkaisukannan kanssa silloin, kun piti poistaa vanhoja artikkeleita mihin oli liitetty dokumentteja. Kyseisten artikkeleiden poistaminen oli käytännössä mahdotonta. FootPrintsissä tämän ominaisuus löytyy, eli turhia ratkaisuja pystyy poistamaan hyvinkin helposti.

### 5.6 Haastattelut

Haastattelumenetelmänä työssä on laadullinen, eli kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiivinen tutkimus tarkoittaa sitä, että haastattelijoukkona ovat valitut henkilöt, eikä esimerkiksi mikään suuri jakeluryhmä. Kysymyksistä löytyy avoimia kysymyksiä. Aineiston tulkitsemisella on suuri merkitys, koska vastauksia tulee vapaassa muodossa. Objektiivisuus laadullisessa tutkimuksessa tulee siitä, että tutkija ei saa sekoittaa arvostuksiaan, uskomuksiaan eikä asenteitaan tutkittavaan kohteeseen. Tutkijan tavoitteena on selvittää, mitä haastateltavat tarkoittavat vastauksillaan ja ilmauksillaan. Tutkija on siis tavallaan vuorovaikutuksessa vastaajan kanssa. (Virsta Virtual Statistics, 2007)

Haastattelun tarkoitus on selvittää, miten kategoriointi kannattaa toteuttaa ja mitä kaikkea ratkaisukannalta toivotaan. Monet KuntaPro:n työntekijät ovat kuitenkin työskennelleet työssään jo niin pitkään, että heiltä on hyvä kysyä vinkkejä ja ideoita. Kohdejoukko on siis melko rajallinen, noin 20 henkilöä. Haastattelukysymykset esitettiin kohdejoukolle sähköpostitse Webropol-kyselyn avulla. Kohdejoukko oli tarkoituksella melko pieni, koska ratkaisukannan kehittämiseen valikoitiin jokaiselta osastolta henkilöitä, keillä ajateltiin löytyvän hyviä ideoita ja ajatuksia ratkaisukantaa ajatellen.

#### 5.6.1 Haastattelukysymykset

Kysymyksiä, mitä haastatteluissa käytettiin:

- Millä osastolla työskentelet?
- Kuinka paljon käytit ratkaisukantaa Altiriksessä?
- Kokemuksia Altiriksen ratkaisukannasta?
- Minkä arvosanan antaisit Altiriksen ratkaisukannalle käytettävyyttä ajatellen (asteikolla 1-5)?
- Oletko vielä käyttänyt ratkaisukantaa FootPrintsissä?
- Onko sinulla kehitysehdotuksia/toivomuksia ratkaisukantaan liittyen?

- Olisiko mielestäsi hyödyllistä, jos toimialoilla olisi omat osionsa ratkaisutietokannassa (esim. ICT, taloushallinto, henkilöstöpalvelut)?
- Onko sinulla toivomuksia ratkaisukannan otsikointiin/kategoriointiin liittyen?
- Olisiko kuvaruutuvideoille mielestäsi käyttöä ratkaisukannassa?
- Jos vastasit edelliseen kyllä, niin missä tarkoituksessa kuvaruutuvideoita mielestäsi voisi parhaiten hyödyntää?

Kohdehenkilöiltä kysyttiin osastoa sen takia, että pystytään näkemään eroaako työntekijöiden näkemykset eri osastoilla kuinkakin paljon. Ratkaisukannan käyttömäärissä on varmasti myös eroja. ICT-puolella ratkaisukantaa käytetään varmasti paljon, mutta siitä kuinka paljon taloushallinto ja henkilöstöpalvelut ratkaisukantaa käyttävät, ei ollut niin tarkkaa tietoa.

Altiriksen ratkaisukantaan liittyen haluttiin selvittää, kuinka paljon sitä käytettiin ja oliko työntekijöille siihen liittyen hyviä vai huonoja kokemuksia. Nämä kokemukset auttavat uuden ratkaisukannan kehittämisessä parempaan suuntaan. Jos jotkut asiat vanhassa ratkaisukannassa koettiin turhiksi tai huonosti toteutetuiksi, yritetään FootPrintsissä toteuttaa nämä eri tavalla.

FootPrintsin ratkaisukantaa liittyen ensimmäisenä kysyttiin, että onko työntekijä käyttänyt vielä sitä. Uuden järjestelmän ratkaisukantaa ei ole vielä mainostettu KuntaPro:lla mitenkään, koska sitä ei ole organisoitu käytännössä ollenkaan. Tämän takia voi hyvinkin olla mahdollista, että moni ei ole käyttänyt sitä ollenkaan.

Ehkäpä tärkeimpänä kysymyksenä koko kyselyssä on kehitysehdotukset ja toivomukset ratkaisukantaan liittyen. Tämän kysymyksen tarkoituksena on saada ideoita siitä, mitä kaikkea ratkaisukannalta toivotaan, ja saada uusia näkemyksiä siitä mihin suuntaan kantaa voitaisiin lähteä viemään. Samaan aiheeseen liittyy myös kysymys toimialojen omista osioista ja ratkaisukannan otsikoinnista ja kategorioinnista. Jos työntekijät kokevat esimerkiksi omat osiot jokaiselle toimialalle turhaksi, sitä ei kannata lähteä ollenkaan toteuttamaan. Otsikointiin on hyvä myös kehittää jokin yhtenäinen tapa, jotta ratkaisujen etsintä helpottuisi.

Kuvaruutuvideoita ei ole aikaisemmassa järjestelmässä käytetty ollenkaan, joten on tärkeää selvittää koetaanko ne hyödyllisiksi vai kokeeko työntekijät niiden käytön turhaksi. Tässäkin on luultavasti eroja eri toimialojen kesken. Toisille niistä voi olla paljonkin hyötyä, kun taas joillekin niiden tekeminen on vain ajantuhlausta. Jos työntekijöiden mielestä niitä voisi käyttää, niin olisi hyvä saada selville missä tarkoituksessa.

### 5.6.2 Haastattelun tulos

Haastatteluun vastasi 8 henkilöä, joka tarkoittaa 40 % kyselyn saaneista vastasi siihen. Enemmänkin vastauksia olisi ollut hyvä, mutta kokonaisuutena tämä on ihan hyvä tulos. Haastattelun koko aineisto löytyy opinnäytetyön liitteistä (liite 1).

Ensimmäisessä kysymyksessä (kuva 15) kysyttiin henkilöiltä, millä osastolla he työskentelevät KuntaPro:ssa. Kuusi henkilöä ilmoitti työskentelevänsä ICT-osastolla, yksi oli taloushallinnosta ja yksi oli henkilöstöpalveluista. Tämä oli melko odotettavaa, koska ratkaisukanta on ollut ICT-puolella niin paljon käytössä. Siellä on siis varmasti haluja myös kehittää kantaa parempaan suuntaan. Taloushallinnossa ja henkilöstöpalveluissa ratkaisukantaa ei ole luultavasti käytetty yhtä paljoa, joten tämän takia motivaatio vastata kyselyyn on pienempi.

### 1. Millä osastolla työskentelet KuntaProssa?

Vastaajien määrä: 8



Kuva 15. Kyselyyn vastanneiden jakauma osastoittain

Toisena kysymyksenä oli se, kuinka paljon ratkaisukantaa henkilö käytti vanhassa palvelupyyntöjärjestelmässä, Altiriksessä. Kolme vastaajista ilmoitti käyttävänsä Altirista päivittäin. Näiden lisäksi kolme henkilöä vastasi ”lähes päivittäin”, ”jonkin verran” ja ”viikoittain”. Tästä voidaankin päätellä, että ratkaisukanta on ollut melko aktiivisessa käytössä kohdehenkilöiden joukossa. Ainoastaan kaksi henkilöä sanoi käyttävänsä Altiriksen ratkaisukantaa vähän tai ei ollenkaan. Toinen näistä kertoi vastauksessaan, että ei edes tiennyt ratkaisukannan olemassaoloa.

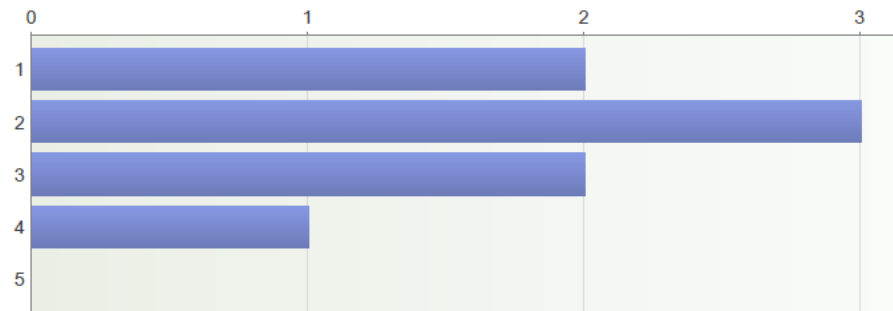
Kolmannessa kysymyksessä vastaajilta tiedusteltiin, minkälaisia kokemuksia heillä on Altiriksen ratkaisukannasta. Ainoastaan kaksi vastaajaa kertoi, että heillä on hyviä kokemuksia kannasta. Toisen mielestä Altiriksessä oli hyvä ja nopea haku. Toinen taas kertoi näin: ”Ratkaisukannasta löytyy monenlaisia ohjeista ja apua erilaisiin ongelmatilanteisiin, mutta toisaalta täytyy tietää ja tunnistaa, mihin ongelmaan etsii ratkaisua, jotta pystyisi soveltamaan kannasta löytyviä ohjeita ja muita vastaavanlaiseen tilanteeseen sopivia tikettejä”. Kohdehenkilön mielestä ratkaisukanta oli siis hyvä, mutta oikean ratkaisun hakeminen saattoi olla haastavaa.

Yhdellä vastaajista ei ollut minkäänlaisia kokemuksia Altiriksen ratkaisukannasta, koska hän ei tiennyt sen olemassaolosta. Viidellä vastaajalla taas oli hyvinkin negatiivisia kokemuksia kannan käytöstä, erityisesti hakutoiminnosta. Puolet kaikista vastaajista ilmoitti, että haku oli hankala tai huono, eli kannasta oli vaikeaa löytää mitään jos ei tiennyt ratkaisun tarkkaa otsikkoa. Yksi vastaajista kertoi myös, että artikkelien muokkaaminen oli Altiriksessä hankalaa. Tästä voikin päätellä, että yksi suurimmista kehityskohteista siirryttäessä FootPrintsin ratkaisukantaan on se, että hakutoiminnot toimisivat paremmin.

Neljännessä kysymyksessä (kuva 16) haluttiin selvittää, minkä arvosanan kohdehenkilöt antaisivat Altiriksen ratkaisukannalle käytettävyyttä ajatellen. Arvosteluasteikkona tässä oli 1-5. Viisi henkilöä vastasi 1 tai 2, ja kaksi henkilöä antoi arvosanaksi 3. Ainoastaan yksi henkilö antoi käytettävyydelle arvosanaksi 4 ja kukaan ei antanut parasta arvosanaa. Yli puolet vastaajista on siis sitä mieltä, että Altiriksen ratkaisukanta oli käytettävyydeltään huono tai tosi huono.

#### 4. Minkä arvosanan antaisit Altiriksen ratkaisukannalle käytettävyyttä ajatellen?

Vastaajien määrä: 8

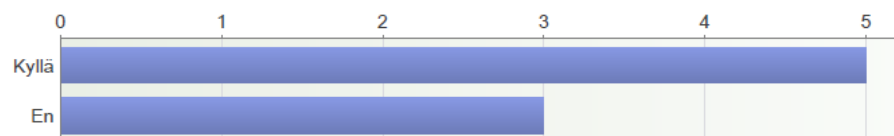


Kuva 16. Altiriksen käytettävyys

Seuraavan kysymyksen (kuva 17) tarkoituksena oli ainoastaan selvittää, kuinka moni vastaajista on jo käyttänyt FootPrintsin ratkaisukantaa. Vastaajista viisi kahdeksasta on ratkaisukantaa jo käyttänyt, joten suurimmalla osalla on jo jotain kokemusta uudesta ratkaisukannasta.

#### 5. Oletko vielä käyttänyt ratkaisukantaa FootPrintsissä?

Vastaajien määrä: 8



Kuva 17. FootPrints ratkaisukannan käyttö

Kuudentena kysymyksenä vastaajilta kysyttiin, onko heillä antaa kehitysehdotuksia/toivomuksia ratkaisukantaan liittyen. Ainoastaan kaksi vastaajaa ei antanut mitään kehitysehdotuksia. Kahdessa vastauksessa pyydettiin parannuksia FootPrintsin ratkaisukannan hakutoimintoihin. Toinen näistä kirjoitti, että olisi hyvä jos ratkaisuja pystyisi hakemaan kaikilla niillä tekijöillä, mitä palvelupyynnöille valitaan. Näillä tarkoitetaan FootPrintsiin täytettäviä kategorioita, mitä täytetään kun ratkaisua tai palvelupyyntöä tallennetaan järjestelmään. Kategorioita pystyykin käyttämään FootPrintsin haussa, joten tämä asia ei varsinaisia toimenpiteitä tarvitse. Tämä ohjeistetaan ratkaisukannan ohjeissa, mikä löytyy opinnäytetyön liitteestä. Toinen taas toivoi, että FootPrintsissä pitäisi pystyä hakemaan kunnolla henkilöit-



täin. Vastaajan mukaan tällä hetkellä kun hakee palvelupyynnön henkilöiden nimellä, FootPrints antaa vain palvelupyynnön, missä kyseinen henkilö on kontaktina. Kyseisen henkilön toivomus oli siis, että hakutoiminnot eivät saisi olla liian rajaavia. Tätäkin tarvitsee ohjeistaa enemmän työntekijöille, koska hakemalla henkilön nimellä suoraan, FootPrints tuo esille myös palvelupyynnot, missä henkilön nimi on mainittu.

Yksi vastaaja toivoi, että ratkaisukannasta luotaisiin jonkinlaiset ohjeet siitä, miten sitä käytetään. Opinnäytetyön yhtenä osana on luoda ohjeet KuntaPro:n työntekijöille FootPrintsin ratkaisukantaan, joten tämä toive toteutuu tässä opinnäytetyössä. Toinen vastaaja taas toivoi, että ratkaisu tulisi suoraan tekstinä näkyviin, eikä sitä tarvitsisi avata uudelleen erillisessä tiedostossa. Tämä tuleekin toteutumaan niissä tapauksissa, kun ratkaisu kirjataan suoraan ratkaisukantaan. Ongelmana tässä on se, että vanhoja ohjeita on paljon pdf-tiedostoina, joten niiden puhtaaksi kirjoittaminen suoraan ratkaisukantaan olisi valtava urakka. Joten vanhoja ohjeita tullaan liittämään liitteiksi ratkaisukantaan, mutta mahdollisimman paljon pyritään uusien ohjeiden luonnissa siihen, että teksti kirjattaisiin suoraan ratkaisukantaan.

Kahdella vastaajalla oli melko samankaltaisia toivomuksia siitä, että asiat saataisiin aiheittain helposti löydettäväksi ja nimeämiskäytännöistä pitäisi sopia. Tähän pitäisi apua saada siitä, että ratkaisukantaan tullaan luomaan omat näkymät ICT:lle, taloushallinnolle ja henkilöstöpalveluille. Nimeämiskäytäntöön tullaan myös kehittämään ohjeet, joita kaikkien tulisi noudattaa lisätessään uutta ratkaisua kantaan.

Seitsemännessä kysymyksessä vastaajilta kysyttiin mielipiteitä siitä, olisiko heidän mielestään hyvä, jos toimialoilla olisi omat osionsa ratkaisukannassa (esim. ICT, taloushallinto, henkilöstöpalvelut). Tässä kaikki vastaajat olivat lähes yksimielisiä siitä, että osiot olisivat hyödyllisiä ja niistä olisi paljonkin apua. Yksi vastaaja ainoastaan mietti, että henkilöstöpalveluiden näkökulmasta katsoen osiojaolla ei hirveästi olisi merkitystä, koska heidän ongelmansa on usein ICT-pohjaisia.

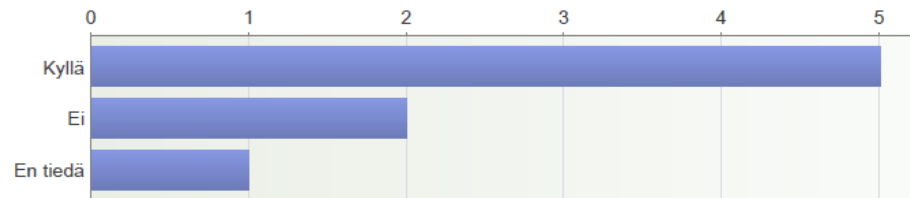
Kohdehenkilöiltä kysyttiin myös, onko heillä toivomuksia ratkaisukannan otsikointiin/kategoriointiin liittyen. Puolet vastaajista ilmoitti, että heillä ei ole erityisiä toiveita tähän liittyen. Yhdeltä vastaajalta tuli toive, että henkilöstöpalveluiden ohjelmille olisi oma kategoriansa, ja ohjelmat voisi vielä jakaa omiin alikategorioihinsa. Ohjelmille ratkaisukannasta löytyykin omat kategoriansa, mutta luultavasti näihin ei tulla luomaan alikategorioita ratkaisukantaan, koska ratkaisukanta halutaan pitää selkeänä. Jos sinne lisätään liian monta kategoriaa ja kohtaa mistä valita, koko kanta menee todella sekavaksi ja sieltä haku ainoastaan hankaloituu. Ratkaisukannassa voidaan määrittää siis toimiala, tuote ja palvelu.

Kolme vastaajista sanoi tähän selkeän mielipiteensä, että ei liikaa kategorioita ratkaisukantaan. Yksi vastaajistakin sanoi, että ”FootPrints on jo muuten järkyttävä kategoriasekamelska, joten olisi hienoa jos ratkaisukanta pysyisi siistinä”. Tähän on tarkoitus pyrkiäkin ratkaisukannan kanssa. Ratkaisukannan pitää olla organisoitu, mutta ylikategoriointia ei saa tapahtua.

Kyselyssä oli myös tarkoitus selvittää, olisiko työntekijöiden mielestä ratkaisukannassa käyttöä kuvaruutuvideoille (kuva 18). Viisi vastaajista ilmoitti, että niistä olisi hyötyä. Kahden mielestä kuvaruutuvideoista ei olisi hyötyä ja yksi vastasi, ettei tiedä. Huomionarvoista tässä on se, että kaikki jotka vastasivat kyllä, ovat ICT-osastolta. Tästä voidaan päätellä, että ICT-osasto ainakin pitää ohjevideoita tarpeellisena työvälineenä.

### 9. Olisiko kuvaruutuvideoille mielestäsi käyttöä ratkaisukannassa?

Vastaajien määrä: 8



Kuva 18. Kuvaruutuvideoiden hyödyllisyys

Viimeinen kysymys kohdistettiin henkilöille, kenen mielestä kuvaruutuvideoista voisi olla jotain hyötyä. Tässä kysymyksessä kysyttiin sitä, mihin tarkoitukseen kuvaruutuvideoita voitaisiin hyödyntää. Tähän kaikki vastanneet olivat melko yksimielisiä siitä, että videoita voitaisiin hyödyntää asiakkaiden ohjevideoissa. Asiakkaille olisi hyvä siis tehdä ohjevideoita niistä asioista/toimenpiteistä, joita päivästä toiseen joudutaan opastamaan puhelimitse tai etäyhteyden avulla.

## 5.7 Ohje ratkaisukannasta

Yhtenä opinnäytetyön tavoitteista oli luoda ohjeet KuntaPro:n työntekijöille. Ohjeet on luotu pitkälti tämän opinnäytetyön pohjalta, ja ne löytyvät opinnäytetyön liitteistä (liite 2).

Ohjeita luodessa tärkeintä oli muistaa kohderyhmä, kenelle ohjeet on tarkoitettu. Ohjeet on tarkoitettu kaikille KuntaPro:n työntekijöille, joista suurella osalla ei ole minkäänlaista IT-alan koulutusta. Tästä johtuen ohjeissa piti kiinnittää huomiota siihen, että ne ovat mahdollisimman selkeät ja niissä ei käytetä liikaa vaikeaa ammattisanastoa.

Ohjeissa käsitellään aiheita ratkaisujen lisääminen kantaan, ratkaisujen käyttäminen kannasta sekä haku ratkaisukannasta. Nämä aiheet on otettu mukaan ohjeisiin, koska ne asiat on hyvä osata jos haluaa käyttää ratkaisukantaa tehokkaasti. Varsinkin ratkaisukannan hakua on hyvä ohjeistaa, koska se voi näyttää kokemattoman käyttäjän mielestä sekavalta.

Ratkaisukannan ohjeista on tarkoituksella jätetty osa toiminnoista pois, koska ohjeet on suunnattu kaikille työntekijöille. Ratkaisujen hyväksymisprosessia ei käydä lävitse ohjeissa kovinkaan tarkasti, koska siitä ei jokaisen työntekijän tarvitse kaikkea tietää.

## 6 KATEGORIOINTI

Kategorioinnilla on suuri merkitys siihen, kuinka tehokkaasti ratkaisukantoja pystytään käyttämään. Kun yrityksen asiakas tai työntekijä lähtee etsimään haluamaansa artikkelia, niin useimmiten se tapahtuu hakutoimintojen avustuksella. Jos ratkaisuartikkeliin on määritelty tarvittavat kategoriat ja otsikko riittävän kuvaavasti, helpottuu halutun artikkelin löytäminen huomattavasti.

Ratkaisukantaa on myös mahdotonta organisoida selkeästi, jos ratkaisuartikkeleita ei pystytä jotenkin erottamaan toisistaan. Jos artikkeliin ei ole merkitty mitään muuta tietoa sen sisällöstä kuin otsikko, niin kyseistä artikkelia on melko hankala löytää, varsinkin jos otsikko ei ole riittävän kuvaava. Ja jos kyseessä on todella suuri ratkaisukanta, niin pelkän otsikon perusteella tietyn artikkelin löytäminen on todella vaikeaa.

Kategoriointi vaikuttaa myös siihen, kun halutaan etsiä esimerkiksi kaikki ICT-alan artikkelit. Kun suoritetaan haku johon toimialaksi määritetään ICT, niin kaikkien tähän toimialaan liittyvien ratkaisujen pitäisi tulla hakutuloksiin. Jos ratkaisulle on määritelty toimiala väärin, niin silloin kyseinen ratkaisu jää pois hakutuloksista vaikka se ICT-alaan liittyisikin.

### 6.1 Kategorioinnin toteutus

Ratkaisukannan organisointi kannattaa muistaa pitää riittävän yksinkertaisena. Jos organisaatorakenteessa on liian monta kategoriaa ja ne ovat liian yksityiskohtaisia, ratkaisukannasta tulee helposti sekava. Tämä saattaa hämmentää niin yrityksen työntekijöitä kuin asiakkaitakin, ja ratkaisukannan käytöstä tulee hankalaa. Organisoinnissa pitää ottaa huomioon se, että rakenne kannattaa pitää riittävän yksinkertaisena ja selkeänä. Tietenkin ratkaisukannan laajentuessa myös kategorioita tarvitaan enemmän, mutta niiden määrässä kannattaa pitää kohtuus. (April Allen, 2013)

Kategorioiden määrässä kannattaa kiinnittää huomiota myös siihen, kuinka monta artikkelia tulee yhden kategorian alle. Jos yhden kategorian alaisuuteen tulee vain muutama artikkeli, kannattaa miettiä tarvitaanko kyseistä kategoriaa ollenkaan. Tietenkin ratkaisukannan alkuvaiheessa artikkeleita ei vielä voi montaa olla, mutta kun ratkaisukanta kasvaa kannattaa myös tätä seurata. (5 tips for organizing your knowledge base, 2012)

Yksi osio mikä jokaisesta suuremmasta ratkaisukannasta tulisi löytyä, on yleisimpien kysymysten osio (FAQ). FAQ on siis paikka, mihin kerätään kaikki yleisimmät ongelmat ja niihin vastaukset jotta asiakkaat voivat niitä tutkimalla etsiä ratkaisuja omiin ongelmiinsa. Tämän osionkin luomisessa on kuitenkin hyvä muistaa muutama asia, ettei siitä tule liian sekava ja vaikea käyttää.

Ensimmäinen huomioitava asia on se, että FAQ-kysymykset kannattaa kirjoittaa keskustelum muodossa, eli kysymyksiin vastataan puhumalla henkilöstä sinä-muodossa. Kysymyksen otsikko voisi olla esimerkiksi: ”Miksi minun sähköpostini ei toimi?” ja vastauksessa kerrottaisiin, että ”Sinun pitää

tehdä sitä ja tätä jotta sähköpostisi lähtee toimimaan”. Toinen huomioitava asia on se, että jokaiseen kysymykseen mikä FAQ:uun laitetaan, pitäisi löytyä yksiselitteinen vastaus. Jos vastauksia tuntuu löytyvän useita, kannattaa miettiä kannattaisiko kysymys pilkkoa useaan eri osaan.

FAQ tulisi pitää aina myös ajan tasalla. Jos sieltä löytyy kysymyksiin vastauksia mitkä ei ole enää ajankohtaisia, asiakkaita johdetaan vain harhaan ja se saattaa hankaloittaa palvelupyyntöjen ratkaisua. Kysymyksiin vastatessa kannattaa myös muistaa aina se, että asiakkaat eivät välttämättä ole alan ammattilaisia. Monimutkaisen ammattisanaston käyttäminen ei FAQ:ssa kannata, vaan kannattaa pyrkiä selittämään asiat siten, että aiheesta tietämätönkin asian ymmärtää. (Is The FAQ on your site really helping customers, 2011)

## 6.2 Nimeämiskäytännöt

Kun nimetään ratkaisuja, on siinä hyvä ottaa muutamia asioita huomioon. Jos ratkaisu liittyy johonkin ohjelmaan, tulisi jo otsikosta löytyä ohjelman nimi mihin se liittyy. Otsikon perusteella suoritetaan usein hakuja, joten siinä on hyvä kertoa jo mihin ratkaisu liittyy. Jos mennään selaamaan toimialueittain ratkaisuja, helpottaa myös tässä kun näkee suoraan mihin ratkaisu liittyy ilman katsomatta sen tietoja tarkemmin.

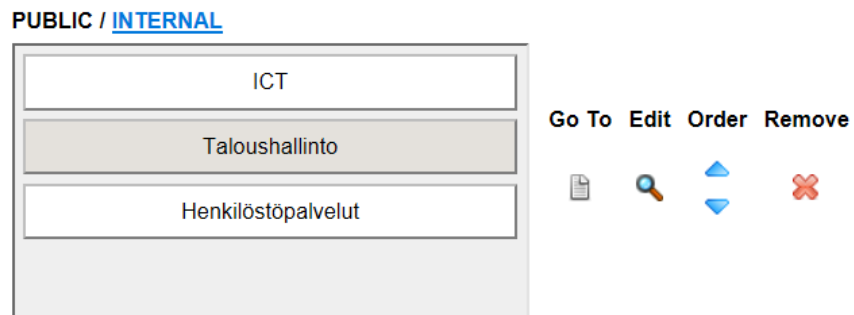
Otsikon tulee olla myös mahdollisimman kuvaava, mutta siihen ei saa laittaa liikaa turhaa tietoa. Jos ratkaisussa olisi kyse esimerkiksi jonkin ohjelman salasanan nollaamisesta, niin otsikkona voisi olla ”Ohjelma X:n salasanan nollaus”. Otsikkoon ei siis laiteta mitään tietoa, miten salasanan nollaus tullaan todellisuudessa suorittamaan tai mitä siinä tehdään. Jos ohjelmasta löytyy paljon eri versioita ja salasanan nollaus tapahtuu niissä erilailla, on hyvä otsikossa mainita myös mikä ohjelman versio on kyseessä.


Kun ratkaisukantaan lisätään artikkelia, pitää siinä ottaa huomioon myös se, kenelle artikkeli on kohdistettu. Pitää siis miettiä, onko ratkaisu tarkoitettu yrityksen asiakkaille, vai ainoastaan omien työntekijöiden käyttöön. Omilla työntekijöillä on yleensä huomattavasti enemmän tietoa aiheeseen liittyen kuin asiakkailta, joten hakusanat voivat vaihdella paljonkin tästä johtuen. Kun tekee ratkaisuartikkelia asiakkaalle, niin täytyy miettiä sitä, että millä hakusanalla asiakas voisi ratkaisua hakea. Asiakkailta ei kuitenkaan usein ole suurta tietämystä aiheeseen liittyen, joten hakusanat saattavat olla sen mukaisia. Esimerkiksi jos asiakkaalla olisi ongelma Microsoft Outlookin kanssa, niin todennäköisesti asiakas hakisi ratkaisua hakusanalla tyyliin ”sähköposti ei toimi”. Tästä johtuen asiakkaiden ratkaisukantaan olisi hyvä tehdä artikkeli tästä aiheesta, mikä löytyy tuolla hakusanalla. Tähän liittyen on hyvä käyttää myös hyödyksi ulkoista ja sisäistä ratkaisukantaa. Samasta aiheesta voidaan siis tehdä eri ratkaisut asiakkaiden ja työntekijöiden näkömää.

### 6.3 Uudet kategoriat ratkaisukantaan

Haastatteluiden perusteella saaduista tiedoista pystyttiin päättämään sen verran, että jokaiselle toimialoille omien osioiden luonti koettiin tarpeelliseksi. Tästä johtuen FootPrintsin ulkoiseen ja sisäiseen kantaan lisättiin mahdollisuus hakea suoraan valikosta ICT, taloushallinnon tai henkilöstöpalveluiden palvelupyynnöitä (kuva 19).

#### Main Categories

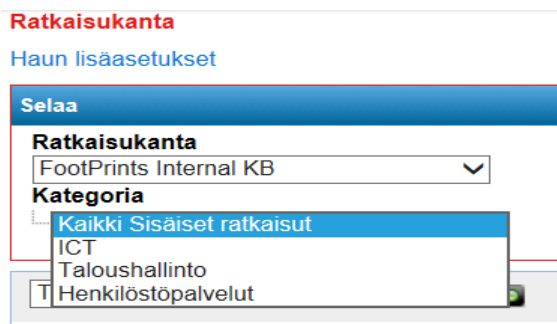


 Add New Category

Kuva 19. Uudet osiot ratkaisukantaan

Jos myöhemmin tulee tarvetta lisätä uusia osioita, se onnistuu helposti pääkäyttäjän toimesta täältä hallintapaneelista kohdasta ”Add New Category”. Täältä pystytään myös luomaan tarvittaessa alikategorioita näihin kolmeen osioon. Vielä niitä ei kuitenkaan luoda, koska ratkaisukanta halutaan pitää selkeänä. Kategorioihin voidaan määrittää käytännössä kaikki samat osiot, mitä FootPrintsin haun lisäasetuksista löytyy.

Nämä uudet osiot tulevat siis näkyviin kohdan ”kategoria” alle, kun mennään tutkimaan ratkaisukantaa (kuva 20). Valikosta on myös mahdollisuus valita ”Kaikki sisäiset ratkaisut”, jos halutaan tutkia kaikkia mahdollisia ratkaisuja.



Kuva 20. Ratkaisukannan osioiden valinta

Samat haut olisi pystynyt ratkaisukannan käyttäjä hakemaan aikaisemmin myös haun lisäasetuksista, mutta tämä nopeuttaa huomattavasti käyttäjän toimintaa kun ei tarvitse aina erikseen suorittaa lisähakua.

## 7 VIDEOIDEN KÄYTTÖ

Kuvaruutuvideot kasvattavat koko ajan suosiotaan (Saksa 2006). Suuri osa tästä johtuu siitä, että niiden tekeminen on nykyään todella helppoa ja yksinkertaista. Netistä löytyy paljon ilmaisia tai halpoja ohjelmia niiden tekemiseen. Toki on olemassa myös kalliimpia kuvaruutuvideoiden tekemiseen tarkoitettuja ohjelmia, mutta niitä ei pienempien yritysten kannata alkaa hankkia. Kuvaruutuvideolla tarkoitetaan siis tietokoneen näytön ja kuvan tapahtumien kaappaamista sopivalla ohjelmalla ja äänen lisäystä siihen videoon (Jarmo Tanskanen, 2008).

### 7.1 Videoiden merkitys ratkaisukannassa

Kuvaruutuvideoita on vaikeaa verrata suoranaisesti tekstiohjeisiin, koska kummallakin on omat käyttötarkoituksensa. Videoista on kuitenkin paljon apua varsinkin henkilöille, jotka eivät ole ammattilaisia alalla ja eivät välttämättä ymmärrä mitä pitäisi tehdä, vaikka se olisi kirjoitettu ohjeisiin aivan selkeästi.

Varsinkin kun toimitaan tietokoneella, niin kuvaruutuvideon avulla on huomattavasti helpompi näyttää mitä pitäisi tehdä ja mistä pitäisi painaa. Tekstiohjeisiin kun kirjoittaa esimerkiksi ”Paina windows-painiketta ja sen jälkeen kirjoita teksti-kenttään suorita”, niin henkilö joka ei ymmärrä tietokoneiden käytöstä mitään joutuu jo miettimään mitä pitäisi tehdä. Kuvaruutuvideolla taas kun näyttää mitä hiirellä pitää painaa ja mihin kenttään kirjoittaa mitään, niin asiakkaan on paljon helpompi toteuttaa ohjeita, vaikka ei ymmärtäisikään mitä tekee. Vielä jos kuvaruutuvideoon on sisällytetty ääniraita, missä kerrotaan samalla mitä tehdään, niin ohjeita on todella helppo noudattaa.

Ohjevideoiden luominen on huomattavasti pidempi prosessi kuin tekstiohjeiden luominen. Varsinkin jos yhtiö haluaa panostaa videoidensa laatuun, niin luomisprosessiin joutuu jonkin verran varamaan resursseja. Videoiden hyöty tulee kuitenkin siinä esiin jos sitä käytetään paljon ja se auttaa asiakkaita ratkaisemaan ongelmia, ilman varsinaista yhteydenottoa yhtiön asiakaspalveluun. Asiakaspalvelijoilla ei näin kulu aikaa saman asian selittämiseen asiakkaalle, kun ohjevideolta löytyvät hyvät ohjeet. Asiakkaille pitää osata markkinoida ratkaisukantaa sen verran hyvin, että he tietävät mennä etsimään sieltä itse ratkaisuja.

Paras tilanne olisi se, että ratkaisukannasta löytyisi ohjeet sekä dokumentteina että ohjevideoina. Näin asiakkaalla olisi eri mahdollisuuksia löytää ratkaisuja ongelmiinsa ja mahdollisuus ongelman ratkaisuun kasvaa.

### 7.2 Järjestelmävaatimuksia

Kuvaruutuvideoiden heikkoutena on se, että ne vaativat yleensä tietokoneelta enemmän kuin tekstiohjeet. Erityisesti tämä tulee ongelmaksi jos luodaan korkealaatuista videomateriaalia. Silloin vanhoilla koneilla voi tulla ongelmaksi videoiden sujuva näyttäminen. Kuvaruutuvideot vaativat usein

myös riittävän nopeaa internet-yhteyttä, jotta kuvan lataamista ei joudu turhan kauaa odottamaan. Tämän takia ohjevideoista ei kannata tehdä liian korkealaatuisia. Videoissa pitää kuitenkin muistaa, että jos laatu on liian heikko niin kuvaruutuvideot menettävät tehonsa jos esimerkiksi teksteistä ei meinaa saada selvää.

Kun tekstiohjeiden lukemiseen ei tarvita ollenkaan äänentoistoa, niin kuvaruutuvideoissa se on usein oleellisen tärkeää. Kuvaruutuvideoita voi tietenkin tehdä myös ilman ääntä, mutta avustavana elementtinä ääni on erinomainen lisä. Jos ohjeita etsivällä ei ole käytössään minkäänlaista äänentoistoon tarkoitettua laitetta, voi kuvaruutuvideon hyöty mennä kokonaan hukkaan.

Videoiden katseluun tarvitaan usein myös jokin tietokoneelle asennettu lisäosa, esimerkiksi Adobe Flash Player. Vaikka useimmilta tarvittava lisäosa löytyisikin koneelta ja sen asentaminen on nykyään helppoa, niin osalle asiakkaita sen hankkiminen voi olla liian hankalaa.

### 7.3 Hyvä ohjevideo

Ohjevideon tekemisessä joutuu miettimään paljon erilaisia asioita, jos siitä haluaa rakentaa oikeasti hyvän. Videoiden eteen kannattaa kuitenkin nähdä vaivaa, koska huonosti tehty video ei välttämättä auta ongelmien ratkaisussa yhtään, pahimmassa tapauksessa se vain huonontaa tilannetta.

Hyvin suunnitellusta videosta tulee usein myös hyvä lopputulos. Videon alusta pitäisi käydä selväksi se, minkä ongelman se ratkaisee. Tämän voi kertoa joko sanallisesti tai sitten vaikka aloitussivulla, missä lukee ongelma mitä ratkaistaan. Videon pitäisi myös edetä johdonmukaisesti, eli asiasta toiseen ei saa hyppiä siten että katsoja menee sekaisin. Videossa ei saa myöskään edetä liian nopeasti, jotta katsoja pysyy mukana. Liian hitaasti etenemisessä katsoja saattaa kyllästyä ja lopettaa tämän takia videon katsomisen.

Videoita tehdessä pitäisi aina muistaa myös huomioida se, kenelle video on tarkoitettu. Jos ohjevideo on suunniteltu esimerkiksi asiakkaille, kenellä ei ole ollenkaan ICT-osaamista, niin kannattaa selittää asiat hieman eri tavalla kuin ne selitettäisiin ICT-ammattilaiselle. Termien käytössä kannattaa pitää myös tämä mielessä, ettei käytä vahingossa termistöä mitä asiakas ei ymmärrä ollenkaan. (Gagan Biyani, 2011)

Ohjevideosta kannattaa myös tehdä mahdollisimman tiivis paketti, koska usein jos videon pituus on pitkä, henkilöt eivät jaksa katsoa sitä loppuun asti. Joten videoon tietenkin sisällytetään kaikki tarpeellinen tieto, mutta ylimääräisiä jaaritteluja ei lopulliseen versioon videosta kannata jättää. Kun tekee ohjeita asiakkaalle, kannattaa myös muistaa että esimerkiksi hiiren kursorin turha heiluttelu voi olla hyvinkin häiritsevän näköistä. (Emily Xiao, 2013)

Kuvaruutuvideoista kun on kyse, äänen merkitystä ei pidä unohtaa. Puheen pitää olla riittävän selkeää ja vauhti ei saa olla liian hidaskä tai nopea. Ja

vaikka kyseessä olisikin asiallinen opetusvideo, kannattaa muistaa että videosta ei tee liian puisevan kuuloista. Robottimaisella äänellä puhuminen ei siis ole paras vaihtoehto.

#### 7.4 Videoiden käyttö FootPrintsissä

Videoiden tallentaminen suoraan FootPrintsiin ei onnistu. Tämän takia kuvaruutuvideoiden käyttö tapahtuu FootPrintsissä käytännössä siten, että otetaan käyttöön jokin muu palvelu mihin video ladataan. Ladatusta videosta laitetaan sitten linkki näkyviin ratkaisukannan artikkeliin, mihin se liittyy.

Opinnäytetyössä suoritettujen haastatteluiden perusteella saatiin selville, että useimmat vastaajat olivat sitä mieltä että kuvaruutuvideoista olisi apua KuntaPron toiminnassa. Varsinkin ICT-osasto oli sitä mieltä, että ohjevideoista olisi apua palvelupyynnöiden ratkaisussa. Ohjevideoita luotaisiin erityisesti asiakkaiden käyttöön.

KuntaPro voisi käyttää esimerkiksi Dream Broker -ohjelmaa tai jotakin vastaavanlaista sovellusta, millä pystytään luomaan melko helposti ja vaivattomasti kuvaruutuvideoita asiakkaiden tarpeisiin.

#### 7.5 Dream Broker

Dream Broker on pilveen perustuva netin kautta toimiva sovellus, joka on tarkoitettu videoiden luomiseen, muokkaamiseen ja jakamiseen työntekijöille.

Dream Broker on kehitetty sitä varten, että yritykset pystyvät mahdollisimman helposti ja nopeasti luomaan kuvaruutuvideoita omiin tarpeisiinsa. Dream Brokerista löytyy paljon selkeitä opetusvideoita, miten jokainen pääsee helposti alkuun. Dream Brokerilla pystyy yhdistelemään kuvaruutuvideoita, videoleikkeitä, äänitiedostoja ja kuvia toisiinsa. Videoita pystyy myös lataamaan palveluun puhelimen kautta. Videoiden muokkaaminen onnistuu muokkaamistyökalun kautta joko itsenäisesti tai yhteistyössä muiden työntekijöiden kanssa. (Dream Broker kotisivut 2013)

Videoiden jakaminen onnistuu Dream Brokerin oman videopalvelun kautta. Dream Broker takaa myös sen, että videot ovat turvallisesti suojattuja, ja niitä ei pääse näkemään muuta kuin halutut henkilöt. Videot jaetaan aina turvatus internet-yhteyden kautta (SSL). Käyttäjät voidaan tunnistaa salaisuuksilla, ip-osoitteilla tai scripteillä. (Dream Broker kotisivut 2013)



## 8 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia ratkaisukannan eri ominaisuuksia, sekä selvittää miten KuntaPro pystyy hyödyntämään ratkaisukantaa mahdollisimman tehokkaasti omassa toiminnassaan. Erityisesti ratkaisukannassa oli tarkoitus selvittää, miten se olisi järkevintä organisoida. Työssä oli myös tavoitteena laatia ohjeet KuntaPro:n työntekijöille ratkaisukannan käytöstä sekä tutkia kuvaruutuvideoiden käyttömahdollisuutta FootPrintsissä. Lisäksi FootPrintsin ratkaisukantaa piti verrata vanhan käytössä olleen järjestelmän, Altiriksen ratkaisukantaan.

Työn teoriaosuudessa käytiin läpi yleistä tietoa ratkaisukannoista sekä FootPrints-järjestelmästä, joka toimi pohjustuksena varsinaiselle ratkaisukannan tutkimiselle. Ratkaisukannan ominaisuudet käytiin yksitellen läpi, ja näiden ominaisuuksien perusteella laadittiin myös KuntaPro:lle käyttöohjeet ratkaisukannasta. Apuna tässä käytettiin kuvaruutukaappauksia. Ominaisuuksia tutkittaessa tulikin se selväksi, että FootPrintsin ratkaisukannassa on todella paljon eri ominaisuuksia ja mahdollisuuksia. Erityisesti hakutoiminnot ovat todella laajat jos niitä oppii käyttämään tehokkaasti.

Ominaisuuksien käsittelyn jälkeen valitulle kohdejoukolle KuntaPro:n työntekijöitä lähetettiin haastattelukysymykset, joita oli kymmenen. Kohdejoukosta vajaat puolet vastasi kyselyyn, eli kahdeksan henkilöä kahdetakymmenestä. Haastattelun perusteella oli tarkoitus kysyä henkilöiden mielipiteitä vanhasta ratkaisukannasta sekä selvittää, mitä toivomuksia heillä on uuteen ratkaisukantaan liittyen. Vastanneet henkilöt antoivatkin hyviä vastauksia, joista oli paljon apua tässä opinnäytetyössä.

Haastattelusta saatujen tietojen perusteella työssä pohdittiin kategorioinnin merkitystä ja sitä, mitä kaikkea siinä täytyy ottaa huomioon. Haastatteluiden perusteella luotiin myös uusia kategorioita näkyviin ratkaisukantaan, jotta eri osastojen omien ratkaisujen haku helpottuisi. Lopuksi käsiteltiin vielä kuvaruutuvideoiden käyttöä ja hyötyä ja sitä, miten KuntaPro voisi käyttää niitä toiminnassaan.

Opinnäytetyön toteuttaminen oli mielekästä ja työnantajan kanssa yhteistyö sujui hyvin. Opinnäytetyö vastaa mielestäni kysymyksiin, mihin sen pitikin vastata. Ratkaisukannan ominaisuuksia tutkittiin laajasti ja ohessa KuntaPro:lle luotiin hyvät ohjeet ratkaisukannan käyttöön, mitkä olivatkin opinnäytetyön tärkeitä tavoitteita.

Omia huomioita opinnäytetyön tekemisestä on se, että haastattelulle kannattaa varata riittävästi aikaa. Kysymyksiin ei välttämättä saada vastauksia niin nopeasti kuin itse toivoisi. Kannattaa myös alusta lähtien pitää opinnäytetyön tavoitteet mielessä ja miettiä miten kirjoitettu teksti liittyy tavoitteisiin.

## LÄHTEET

Aprill Allen, 2013, Best Practises: Organizing content in your knowledge base, Viitattu 21.10.2013

<https://support.zendesk.com/entries/23876108-Best-practices-Organizing-content-in-your-knowledge-base>

BMC Footprints kotisivut. Viitattu 12.9.2013

<http://www.bmc.com/products/footprints-service-desk/service-desk-software.html>

BMC FootPrints järjestelmän sisäinen ohjekirja 2013. Viitattu 12.9.2013

BMC FootPrints tuetut alustat. Viitattu 12.9.2013

<http://www.bmc.com/products/footprints-service-desk/supported-platforms/service-desk-software.html>

Dreambroker kotisivut. Viitattu 21.10.2013

<http://www.dreambroker.fi/support/>

Emily Xiao, 2013, Making Tutorial Video – From Beginner To Expert, Viitattu 24.10.2013

<http://www.wondershare.com/screen-recorder/record-tutorials-demo-tips.html>

Gagan Biyani, 2011, How To Make A Great Tutorial Video, Viitattu 24.10.2013.

<https://www.udemy.com/blog/how-to-make-a-great-tutorial-video/>

Is The FAQ on your site really helping customers, 2011. Viitattu 21.10.2013

<http://blog.livehelpnow.net/is-the-faq-on-your-site-really-helping-customers/>

ITIL Suomenkielinen sanasto, v1.0, 29.7 2011. Viitattu 23.9.2013.

[www.iti-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.aspx?IID=1214](http://www.iti-officialsite.com/nmsruntime/saveasdialog.aspx?IID=1214)

Jarmo Tanskanen, 2008, Kuvaruutuvideo – onko parempaa nimeä, Viitattu 24.10.2013

<http://blog.pedafloat.fi/2008/09/05/kuvaruutuvideot-onko-parempaa-nimea/>

Microsoft tuotetuki. Viitattu 23.9.2013

<http://support.microsoft.com/?ln=fi>

Netmarketshare, 2013, Desktop Top Operating System Share Trend. Viitattu 7.11.2013

<http://www.netmarketshare.com/operating-system-market-share.aspx?qprid=11&qpcustomb=0>

Saksa, T. 2006. Kuvaruutuvideot osana oppimisprojektia, Case; Hämeen ammattikorkeakoulun tietojenkäsittelyn koulutusohjelman opinnot. Hämeen ammattikorkeakoulu, Ammatillinen opettajankoulutus, Opinnäyte-työ.

SearchCRM artikkeli aiheesta ratkaisutietokanta. Viitattu 23.9.2013

<http://searchcrm.techtarget.com/definition/knowledge-base>

Virsta Virtual Statistics, 2007, Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot.

Viitattu 7.11.2013

<http://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

5 tips for organizing your knowledge base, 2012. Viitattu 21.10.2013

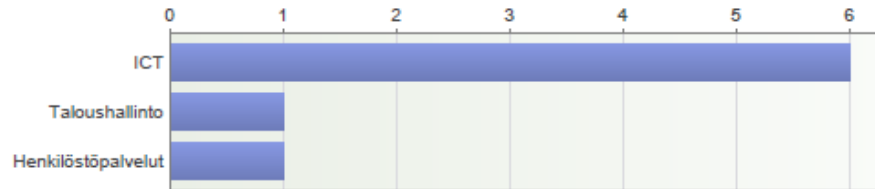
<http://blog.livehelpnow.net/5-tips-knowledge-base-categories/>

KYSELY

FootPrints ratkaisukanta

1. Millä osastolla työskentelet KuntaProssa?

Vastaajien määrä: 8



2. Kuinka paljon käytit ratkaisukantaa vanhassa järjestelmässä Altiriksessä?

Vastaajien määrä: 8

- Lähes päivittäin
- Jonkin verran.
- en käyttänyt Altiriksen ratkaisukantaa, en edes tiennyt, että semmoista on
- Päivittäin.
- Päivittäin
- Viikottain
- Vähän
- Päivittäin monta kertaa. Käytän edelleen Altiriksen hakutoimintoja, koska Footprintsin ratkaisukannasta ei ole vielä apua kyseiseen tarpeeseen.

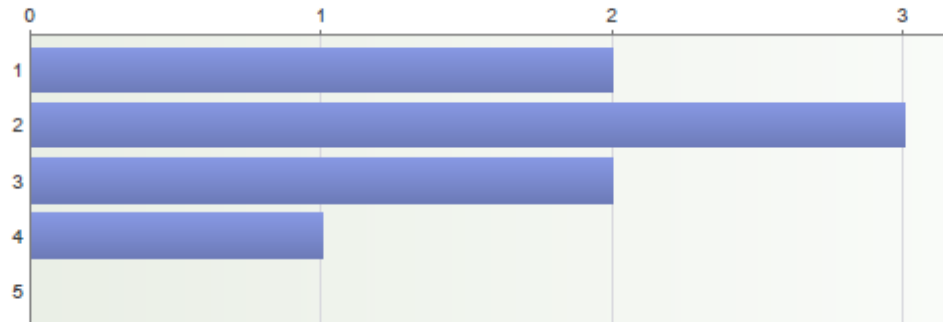
3. Mitä kokemuksia sinulla on Altiriksen ratkaisukannasta?

Vastaajien määrä: 8

- Sieltä oli vaikea löytää mitään, jos ei tiennyt ratkaisun tarkkaa otsikkoa. Todella sekava.
- Hakutoiminnot olivat huonot ja vanhojen palvelupyyntöjä oli todella vaikea löytää.
- ei kokemuksia
- Hankalahko käyttää. Artikkelien muokkaus oli haastavaa.
- Hyvä, nopea haku.
- Hankala löytää mitään.
- Huono haku
- Ihan hyviä kokemuksia. Tarkoitetaanko ratkaisukannalla erikseen ratkaisutietokantaan tallennettuja tikettejä ja ohjeita vai kaikkia Altirikseen tallentuneita tikettejä yms.?? Ratkaisukannasta löytyy monenlaisia ohjeita ja apua erilaisiin ongelmatilanteisiin, mutta toisaalta täytyy tietää ja tunnistaa, mihin ongelmaan etsii ratkaisua, jotta pystyisi soveltamaan kannasta löytyviä ohjeita ja muita vastaavanlaiseseen tilanteeseen sopivia tikettejä. Mikäli ratkaisukannalla tarkoitetaan kaikkia Altirikseen tallentuneita tikettejä, on kannan olemassaolo tärkeä etenkin Aspassa työskentelevälle.

4. Minkä arvosanan antaisit Altiriksen ratkaisukannalle käytettävyyttä ajatellen?

Vastaajien määrä: 8



5. Oletko vielä käyttänyt ratkaisukantaa FootPrintsissä?

Vastaajien määrä: 8



6. Onko sinulla kehitysehdotuksia/toivomuksia ratkaisukantaan liittyen?

Vastaajien määrä: 7

- Ratkaisukannasta olisi hyvä saada jonkinlaiset ohjeet, miten sitä käytetään
- Periaatteessa on mahdotonta muistaa palvelupyynnön otsikkoa ja hakea edes otsikon osalla, joten ratkaisua pitäisi pystyä hakemaan kaikilla niillä tekijöillä, joita palvelupyynnölle valitaan (tuote, palvelu jne.)
- tärkeintä olisi saada asiat jotenkin aiheittain, helposti löydettäväksi
- Jos mahdollista, ratkaisu saisi olla suoraan tekstinä heti näkyvässä, ei erillisessä avattavassa tiedostossa.
- Ratkaisuiden nimeämiskäytännöistä pitäisi sopia
- Ei
- Olen havainnut, että Footprintsin hakutoiminnot ovat hieman nihkeät. Eli jos haetaan tikettiä jonkun hlön nimellä, jonka pitäisi sisältyä jollakin tavalla asiaan, saattaa FP antaa vain tiketit, jossa kyseinen hlö on kontaktina. Eli hakutoiminnot eivät saisi olla liian rajaavia.

7. Olisiko mielestäsi hyödyllistä, jos toimialoilla olisi omat osionsa ratkaisukannassa (esim. ICT, taloushallinto, henkilöstöpalvelut)?

Vastaajien määrä: 8

- Se voisi ainaskin selventää ratkaisukannan käyttöä
- Erittäin hyödyllistä.
- on hyödyllistä ja miltein pakkolistakin, asioita on paljon, joten ne pitää saada hyvin jaoteltua
- Kyllä, mutta näistä kaikista pitäisi pystyä hakemaan asioita yhdellä haulla.
- Olisi, nopeuttaisi hakuja.
- Voi olla
- EOS (Ei osaa sanoa).
- Henkilöstöpalvelujen osalta varmaankin olisi hyvä olla oma osionsa, mutta toisaalta henkilöstöpalvelujen ohjelmiin liittyvät ongelmat ovat ICT-pohjaisia eli en usko, että osiojaolla olisi suurta merkitystä ratkaisukannan käytettävyyttä ajatellen.

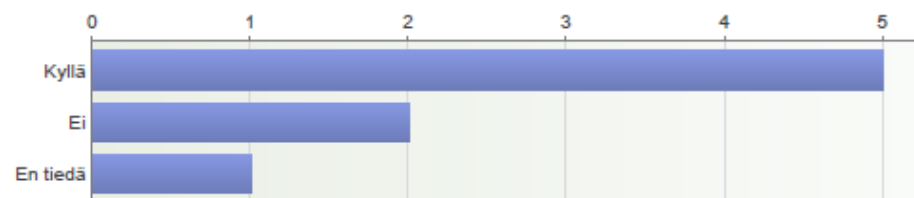
8. Onko sinulla toivomuksia ratkaisukannan otsikointiin/kategoriointiin liittyen?

Vastaajien määrä: 7

- ei toivomuksia
- Henkilöstöpalvelujen ohjelmat; Populus, Titania ja ohjelmanimien jälkeen voisi ajatella jakaa esim. Populus eri asioihin; raportit, palkanlaskenta, ohjaustiedot jne..
- Yksinkertainen on kaunista. Footprints on muuten järkyttävä kategoriasekamelska, joten olisi hienoa jos ratkaisukanta pysyisi siistinä.
- Otsikon tulisi olla hyvin ratkaisua kuvaava ja mielellään lyhyt
- Ei
- Ei
- Kategoriat ovat mielestäni tarpeettoman hajotettuja eli liikaa alikategorioita. FP :stä oli tarkoitus tehdä siistimpi ja helpompikäyttöinen verrattuna Altirikseen, jotta mm. raporttien ulosanti olisi selkeämpää. En usko, että tuossa onnistuttiin. Raportoinnin tavoitteena on erotella poikkeamat sopimukseen kuuluvista tehtävistä, jotta poikkeamista voidaan lisälaskuttaa. Raportoinnin tavoitteena on toimia myös tukena palvelutuotannon kehittämisessä. Ketä sekaosotku nyt palvelee? Edelleen haluan, että Taloushallinto, käyttöoikeuksien perustaminen ja muutokset -kohdasta tuotteen valintapakko pitäisi saada pois, mikäli KuntaProle tai asiakkaalle ei ole merkitystä, onko perustettu Rondo vai Raindance -käyttäjätunnus, kyseessä on kuitenkin sopimukseen kuuluva palvelu eikä poikkeama kummassakaan tilanteessa. Samalla tilauksella/palvelupyynnöllä on useasti eri taloushallinnon ohjelmien (ohjelma=tuote) tunnusten perustamispyyntöjä ja se voi sisältää myös muita asiaan liittyviä toimenpidepyyntöjä. Emme kykene lähes milloinkaan kategorisoimaan käyttöoikeuksiin liittyviä tikettejä oikealla tavalla.

9. Olisiko kuvaruutuvideoille mielestäsi käyttöä ratkaisukannassa?

Vastaajien määrä: 8



10. Jos vastasit edelliseen "kyllä", niin missä tarkoituksessa kuvaaruuvideoita mielestäsi voisi parhaiten hyödyntää?

Vastaajien määrä: 5

- Asiakkaille ohjevideoiksi
- Jos sen videon linkin pystyisi välittämään asiakkaalle ja asiakas itse toimisi sen mukaan.
- Asiakkalle osoitettavina ohjeina
- Peachmaker, colt45... :) Koljonen!!! :)
- Ohjevideoista voisi olla apua esim. monivaiheisissa tehtävissä mm. konekortin käsittely eli työaseman asentaminen. Toisaalta ei ainakaan aspassa jää kylliksi aikaa opetella asioita ja uusia kuvioita videoista tai ohjevihkosista eli aspa oppii asiat kokemuksen kautta.  
Enemmän näen kuitenkin hyödyllisemmäksi tehdä asiakkaillemme ohjevideoita niistä asioista/toimenpiteistä, joita päivästä toiseen opastamme puhelimesta tai etäyhteyden avulla.

## OHJEET RATKAISUKANNAN KÄYTTÖÖN KUNTAPRO:LLE

Tässä ohjeessa käsitellään seuraavat asiat:

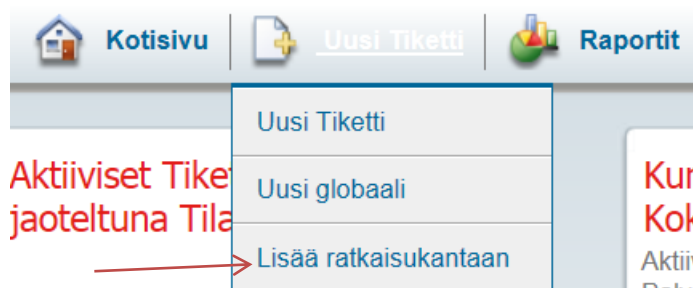
- Ratkaisujen lisääminen kantaan
- Ratkaisujen käyttäminen kannasta
- Haku ratkaisukannasta

### Ratkaisujen lisääminen kantaan

FootPrintsin ratkaisukantaan on mahdollista lisätä ratkaisuja joko tyhjästä tai sitten käyttämällä valmista ratkaisua ja lisätä se kantaan.

#### Ratkaisun luominen tyhjästä

Kun lähdetään luomaan ratkaisua tyhjästä, uuden ratkaisun luomisikkuna saadaan esiin kun viedään hiiri kohtaan ”Uusi tiketti” ja siitä painetaan kohtaa ”Lisää ratkaisukantaan”.



Tämän jälkeen avautuu ikkuna, mihin voidaan täyttää tarpeen mukaan ratkaisun tarpeellisia tietoja.



The screenshot shows the 'Uusi Ratkaisu' (New Solution) form in the FootPrints system. The interface includes a sidebar on the left with navigation options: 'Luonut' (Created by: Joonas Kortemaa), 'Päivittänyt' (Updated by: Joonas Kortemaa), 'Käsittelijät ja ilmoitukset' (7), 'Kuvaus' (8), and 'Liitteet' (8). The main form area contains the following elements:

- 1:** A dropdown menu for 'Lisää kohteeseen' (Add to target) with 'Sisäinen ratkaisukanta' (Internal solution database) selected.
- 2:** A text input field for 'Otsikko\*' (Title\*) containing 'Testitketti'.
- 3:** A dropdown menu for 'Tila\*' (Status\*) with 'Ratkaisu' (Solution) selected.
- 4:** A dropdown menu for 'Toimiala' (Department) with 'Ei valintaa' (No selection) selected.
- 5:** A rich text editor for 'Kuvaus' (Description) with a toolbar and a large text area.
- 6:** A text input field for 'Ratkaissut agenttikäyttäjä' (Solution agent user).
- 7:** A button for 'Käsittelijät ja ilmoitukset' (Processors and notifications).
- 8:** A button for 'Kuvaus' (Description).
- 8:** A button for 'Liitteet' (Attachments).
- 9:** A button for 'TALLENNNA' (Save) in the bottom right corner.

1. Ensimmäiseksi määritetään laitetaanko ratkaisu sisäiseen vai ulkoiseen ratkaisukantaan. Sisäinen ratkaisukanta näkyy ainoastaan KuntaPro:n työntekijöille, kun taas ulkoinen ratkaisukanta näkyy myös asiakkaille.
2. Seuraavaksi määritetään otsikko. Otsikoksi tulee laittaa mahdollisimman kuvaava otsikko, johon ei kuitenkaan laiteta mitään ylimääräistä mukaan. Otsikossa tulee mainita aina ohjelman nimi, mihin ratkaisu liittyy. Ratkaisun otsikko voisi olla esimerkiksi "Microsoft Outlook 2010 profiiliin luonti".
3. Tilaksi on kaksi vaihtoehtoa, joko "Ratkaisu" tai "Odottava ratkaisu". Ainoastaan henkilöt, kenellä on oikeus hyväksyä ratkaisuja FootPrintsin ratkaisukantaan pystyvät asettamaan ratkaisuun suoraan "Ratkaisu"-tilaan.
4. Toimialan valinta pitää tehdä myös huolella, koska jos toimiala asetetaan väärin, niin käyttäjät eivät välttämättä löydä kyseistä ratkaisua etsiessään väärästä paikasta. Kun toimiala on asetettu, ilmestyy näkyviin myös kohdat "tuote", "palvelu" ja "tietoturva". Näihin asetetaan ne vaihtoehdot, mitkä sopivat ratkaisuun parhaiten.
5. Kuvaus-kenttään tulee itse tekstin osuus. Eli tähän kirjoitetaan kaikki tarpeellinen tieto mitä ratkaisuun halutaan sisällyttää. Kuvaus-kentän yläpuolella on vetovalikko, mistä voidaan valita pikakuvauksia jos henkilö on niitä luonut. Sieltä voidaan käyttää esimerkiksi jotain valmiiksi tallennettua tekstiä hyödyksi ratkaisumallissa, jos se on tarpeen.
6. Jos ratkaisuun halutaan kirjata henkilö kuka ratkaisun on tehnyt, se asetetaan kohtaan "Ratkaissut agenttikäyttäjä".
7. Käsittelijät ja ilmoitukset – kohdasta pystytään määrittämään kenttään "CC" halutut sähköpostiosoitteet, kenelle ratkaisu halutaan lähettää.

- Liitteet-kohdasta voidaan ratkaisuun lisätä liitteitä mitkä liittyvät siihen olennaisesti. Eli ratkaisuun voidaan lisätä esimerkiksi kuvaruutukaappauksia, pdf-tiedostoja tai jotain muita haluttuja dokumentteja.
- Kun ratkaisu on valmis, painetaan kohtaa ”TALLENNA”. Ratkaisu siirtyy hyväksyjille odottamaan hyväksyntää, jos käyttäjällä ei ole oikeuksia hyväksyä suoraan ratkaisuja kantaan.

### Olemassa olevan palvelupyynnön lisääminen ratkaisukantaan

Ratkaisukantaan pystytään lisäämään myös ratkaisuja jo olemassa olevista palvelupyynnöistä. Tämä onnistuu siten, että mennään katsomaan palvelupyynnön yksityiskohtia, ja sieltä painetaan kohtaa ”Lisää ratkaisukantaan”.



Tiketti 4054 työtilassa KuntaPro

Siitä painamalla päästään samanlaiseen näkymään, kun mentäisiin luomaan ratkaisua tyhjältä. Erona tässä tavassa on se, että nyt kaikki tiedot on täytetty valmiiksi käytetyn palvelupyynnön mukaisesti. Tietoja voi kuitenkin muokata haluamallaan tavalla jos ei ole tyytyväinen kaikkiin kohtiin.

Lisänä tässä näkymässä on myös ylälaidassa kohta ”Linkitä kohteeseen Tiketti xxx”.

Lisää kohteeseen Sisäinen ratkaisukanta  Linkitä kohteeseen Tiketti 4054 

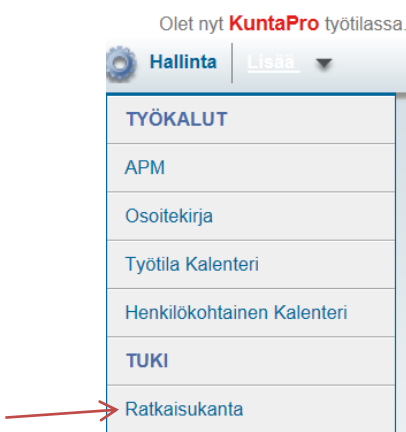
Tämän kohdan avulla voi halutessaan linkittää kyseisen ratkaisun palvelupyyntöön minkä perusteella ratkaisu on tehty.

### Ratkaisujen käyttäminen

Ratkaisukantaan pystyy siirtymään kahdella eri tavalla, joko menemällä suoraan ratkaisukantaan tai käyttämällä ratkaisua suoraan palvelupyynnön kautta.

#### Suoraan ratkaisukantaan meneminen

Ratkaisukantaan suora reitti on painamalla FootPrintsissä oikealla ylhäältä löytyvää ”Lisää” -nappia, ja siitä avautuvasta valikosta kohtaa ”Ratkaisukanta”.



Ratkaisukannan näkymä on seuraavanlainen:

Ratkaisukanta  
Haun lisäasetukset 3

Selaa

Ratkaisukanta  
FootPrints Internal KB  
Kategoria  
Kaikki Sisäiset ratkaisut 1

Hakutulokset hakusanalle 2  [JATKA](#)

Toiminnot  Nykyiset hakutulokset

|                          | Sisäinen ratkaisu # | Otsikko   | Suosituslukema | Viimeksi päivitetty   |
|--------------------------|---------------------|---|----------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/> | 2442                | Konekortti kuitaus<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa  | 1              | 2 kkta 23 pvää sitten |
| <input type="checkbox"/> | 4250                | Tekmen työasemaan asennettavat sovellukset<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa                                      | -              | 4 kkta sitten         |
| <input type="checkbox"/> | 5818                | Matkaskun tilikombinaatiotarkastus REQFI0000111879 on ratkaistu<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa                 | -              | 3 kkta 13 pvää sitten |
| <input type="checkbox"/> | 1765                | Lenovo konemallit<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">4</span> | -              | 3 kkta 12 pvää sitten |
| <input type="checkbox"/> | 7527                | DynamicHealth eResepti työaseman sovellukset<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa                                    | -              | 2 kkta 30 pvää sitten |
| <input type="checkbox"/> | 9326                | Miratel työaseman asennus<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa   | -              | 2 kkta 17 pvää sitten |
| <input type="checkbox"/> | 9327                | Omnian ongelmat<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa   | -              | 2 kkta 17 pvää sitten |
| <input type="checkbox"/> | 13592               | Tilaisoikeudet (Kunnat)<br>Kuvaukset   Yksityiskohdat   Muokkaa   | -              | 1 kk 16 pvää sitten   |

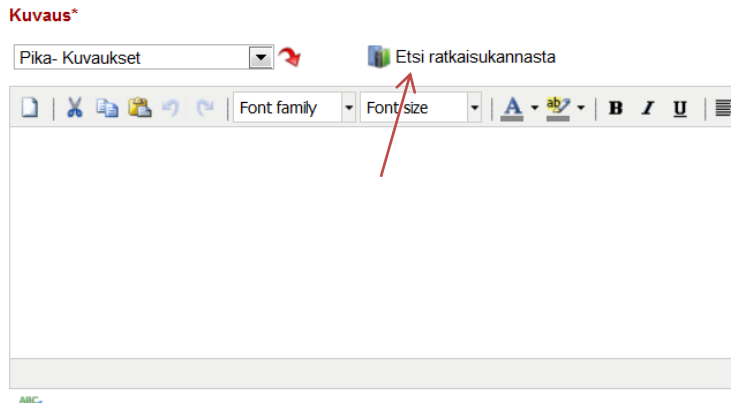
BMC FootPrints

bmcsoftw

1. Tästä kohdasta pystytään päättämään halutaanko ratkaisuja etsiä sisäisestä vai ulkoisesta ratkaisukannasta. Kategoria-kohdan alta löytyy valmiiksi luodut haut joilla pääsee ICT:n, taloushallinnon ja Henkilöstöpalveluiden ratkaisuihin.
2. Tällä hakukentällä voi suorittaa nopean haun ratkaisukannassa haluamallaan hakusanalla.
3. Painamalla ”Haun lisäasetukset” -painiketta, päästään tarkempaan hakuun, jota käsitellään erikseen myöhemmin.
4. Kun haluttu ratkaisu löytyy kannasta, painamalla siitä pääsee katsomaan sen kuvausta tarkemmin.

### Ratkaisun käyttäminen palvelupyynnössä

Kun Footprintsin käyttäjä on luomassa uutta tai muokkaamassa vanhaa palvelupyyntöä, pystyy käyttäjä siirtymään tästä tilasta kätevästi etsimään ratkaisukannasta vastauksia ongelmaan. Tähän tilaan pääsee kuvaus-kentän yläpuolelta löytyvästä ”Etsi Ratkaisukannasta” -painikkeesta.



Siitä painamalla aukeaa seuraavanlainen näkymä:

**Valitse Ratkaisu**

Haun lisäasetukset **3**

Selaa

**Ratkaisukanta**  
FootPrints Internal KB

**Kategoria** **1**  
Kaikki Sisäiset ratkaisut

**Hakutulokset hakusanalle** **2**  **JATKA** Laajenna hakua muihin työtöihin

Ratkaisu artikkelin Kuvaus näkyy kun liikutat hiiren kursorin rivin yläpuolelle. Klikkaa hakutulosta tuodaksesi sen Kuvaus tiketille.

**4**  Linkitä ratkaisukannan artikkeliin, jonka valitset.

**KuntaPro: 8 Ratkaisut esitetty**

| Ratkaisu # | Otsikko   | Suosio | Lähetetty  | Viimeksi muokattu | Näytä yksityiskohdat |
|------------|---|--------|------------|-------------------|----------------------|
| 2442       | Konekortti kuittaus   | 1      | 17/06/2013 | 20/08/2013        |                      |
| 4250       | Tekmen työasemaan asennettavat sovellukset                      | -      | 08/07/2013 | 08/07/2013        |                      |
| 5818       | Matkaskun tilikombinaatiotarkastus REQFI0000111879 on ratkaistu | -      | 29/07/2013 | 29/07/2013        |                      |
| 7527       | DynamicHealth eResepti työaseman sovellukset <b>5</b>           | -      | 13/08/2013 | 13/08/2013        |                      |
| 9326       | Miratel työaseman asennus                                       | -      | 26/08/2013 | 26/08/2013        |                      |
| 9327       | Omnian ongelmat   | -      | 26/08/2013 | 26/08/2013        |                      |
| 13592      | Tilausoikeudet (Kunnat)   | -      | 27/09/2013 | 27/09/2013        |                      |
| 1765       | Lenovo konemallit   | -      | 12/06/2013 | 31/07/2013        |                      |

1. Tästä kohdasta pystytään päättämään halutaanko ratkaisuja etsiä sisäisestä vai ulkoisesta ratkaisukannasta. Kategoria-kohdan alta löytyy valmiiksi luodut haut joilla pääsee ICT:n, taloushallinnon ja Henkilöstöpalveluiden ratkaisuihin.
2. Tällä hakukentällä voi suorittaa nopean haun ratkaisukannassa haluamallaan hakusanalla.
3. Painamalla ”Haun lisäasetukset” –painiketta, päästään tarkempaan hakuun, jota käsitellään erikseen
4. Jos käyttäjä jättää rastin kohtaan ”Linkitä ratkaisukannan artikkeliin, jonka valitset”, niin silloin käsitellyssä oleva palvelupyynnö linkittyy automaattisesti ratkaisukannan artikkelin kanssa.
5. Kun haluttu ratkaisu löytyy kannasta, painamalla siitä pääsee katsomaan sen kuvausta tarkemmin.

Jos ratkaisu vaikuttaa siltä että se sopii kyseisen palvelupyynnön ratkaisuun, painetaan painiketta ”Tämä artikkeli ratkaisee asiani”. Siitä pai-

namalla ratkaisun kuvaus-kenttä kopioituu käsiteltävään palvelupyynnöön. Kuvausta voi vielä muuttaa palvelupyynnössä haluamallaan tavalla.

## Haku ratkaisukannasta

Jos käyttäjä on mennyt tarkempaan hakuun painamalla ”Haun Lisäasetukset, aukeaa seuraavanlainen näkymä:

[Ratkaisukannan haku lisäasetuksin](#)

[Vaihda selailunäkymään](#)

Valitse ratkaisukanta johon haku kohdistetaan

| Tiketti kriteerit  | Lisäkriteerit  | Suorita  |
|--|--|--|
| <i>(Huomio: Kun mitään arvoja ei ole valittuna valinta/alasveto-kentässä, kyseisellä kentällä ei suoriteta hakua.)</i>   |  |  |
| <b>YLEISTIEDOT</b>   |  |  |
| Otsikko <input type="text"/>   | Avainsana <input type="text"/>   |  |
| Kuvaus <input type="text"/>  | Liitetiedoston nimi <input type="text"/>   |  |
| <b>KONTAKTI 2</b>  |  |  |
| <b>KUVAUS</b>  |  |  |
| <b>Toimiala</b><br><input type="text" value="Henkilöstöpalvelut"/><br><input type="text" value="Taloushallinto"/><br><input type="text" value="Asiakaspalvelu"/><br><input type="text" value="ICT"/><br><input type="text" value="Hankinta ja Logistiikka"/>   | <b>Tuote</b><br><input type="text" value="Fortime K"/><br><input type="text" value="Personec F"/><br><input type="text" value="Mepco hr"/><br><input type="text" value="Personec R"/><br><input type="text" value="ESS"/><br><input type="text" value="Populus"/><br><input type="text" value="Titania"/><br><input type="text" value="Verkkotyöpöytä"/> | <b>Tietoturva</b><br><input type="radio"/> Kyllä<br><input type="radio"/> Ei<br><input type="radio"/> Ei (sis. nolla-arvoiset)<br><input checked="" type="radio"/> Ohita |
| <b>Palvelu</b><br><input type="text" value="Palkkahallinto"/><br><input type="text" value="Järjestelmäasiat"/><br><input type="text" value="Budjetointi ja raportointi"/><br><input type="text" value="Matkalaskut"/><br><input type="text" value="Kirjanpito"/><br><input type="text" value="Myyntilaskutus"/><br><input type="text" value="Myyntireskontra"/><br><input type="text" value="Taloussuunnittelu ja raportointi"/> | <b>Ratkaisut agenttikäyttäjää</b><br><input type="text"/>  |  |

- Hakuun voi määritellä niin monta kohtaa kuin haluaa, ainoastaan täytetyt kohdat vaikuttavat hakuun.
- Jos määritellään ”Avainsana”, niin haussa haetaan löytyykö kyseinen sana jostakin kohdasta ratkaisua.
- Kuvauksen alapuolella löytyviin kohtiin voidaan määritellä mitä toimialoja, palveluita ja tuotteita halutaan mukaan hakuun. Kohtia voi valita useamman siten, että pitää CTRL-näppäintä pohjassa samalla kun valitsee kategorioita.

Kun mennään lisäkriteerit välilehdelle, aukeaa seuraavanlainen näkymä:

## Ratkaisukannan haku lisäasetuksin

Vaihda selailunäkymään

Valitse ratkaisukanta johon haku kohdistetaan FootPrints Service Core julk./sis. ratkaisukanta

Tiketti kriteerit
Lisäkriteerit
Suorita

**PÄIVÄMÄÄRÄ- JA IKÄKRITERIT**

Päivämäärä luotu  Päivä Kk Vuosi    tarkalleen  tämä päivämäärä (ja)     tämä päivämäärä

Tarkka  Suhteellinen  Arvoalue

Sulkupäivämäärä Päivä Kk Vuosi    tarkalleen  tämä päivämäärä (ja)     tämä päivämäärä

Tarkka  Suhteellinen  Arvoalue  Tyhjä

Ikä suurempi kuin  0 PÄIVÄÄ ja  0 TUNTIA vanha

Hae vain Tiketti numerot alkaen  ja päättyen

**USEIDEN KRITERIEN EROTIN**

Valitse kriteerit yhdistävä määre

Ja  Tai

**LAJITTELE TULOKSET SEURAAVASTI**

| Kenttä                         | Järjestys                    |
|--------------------------------|------------------------------|
| Suosio <input type="text"/>    | laskeva <input type="text"/> |
| ei mitään <input type="text"/> | nouseva <input type="text"/> |
| ei mitään <input type="text"/> | nouseva <input type="text"/> |

- Tämän näkymän avulla pystytään määrittelemään melko tarkasti miltä päivältä, päiviltä tai aikaväliltä halutaan ratkaisuja hakea. Jos valinnaksi on asetettu "Tarkka", niin silloin valitaan tietty päivä tai päivät, minkä perusteella haku suoritetaan. Se voidaan myös valita haetaanko ratkaisua luomis- vai muokkaamispäivämäärän mukaan. Tähän voidaan asettaa myös asetus "ei yhtä kuin", jolloin järjestelmä hakee kaikki ratkaisut jotka eivät sisällä valittuun alueeseen.
- Jos valinnaksi asetetaan "Suhteellinen", niin tällöin haetaan tietyn ajan ratkaisut. Päivämäärien valinnat korvautuvat kolmella valintaikkunalla, mihin määritetään halutaanko hakea edeltävältä, tarkalta vai tulevalta ajalta. Jos hauiksi asetetaan esimerkiksi "edellisen aikana", "3" ja "kuukausi" niin järjestelmä hakee kaikki ratkaisut edellisen kolmen kuukauden ajalta. Alla esimerkki suhteellisesta hausta:

## PÄIVÄMÄÄRÄ- JA IKÄKRITERIT

Päivämäärä luotu  edellisen aikana  3  Kuukausi(a)

Tarkka  Suhteellinen  Arvoalue

- Silloin kun halutaan etsiä valmiiksi määritetyin aikamäärein, valitaan kohta "arvoalue". Kun sen valitsee, pystyy aukeavasta vetovalikosta valitsemaan eri aikoja millä haetaan, kuten esimerkiksi "tänään", "eilen", "tällä viikolla" tai "ensi viikolla".

Haun voi tehdä myös sen perusteella, kuinka vanha ratkaisu on päivissä ja tunteissa. Ratkaisuja voi hakea myös tikettinumeron perusteella tietyltä väliltä. Jos käytössä on monia hakukriteerejä, voidaan määrittää yhdistääkö kriteerit määre "Ja" vai "Tai". Näiden ero on se, että jos tähän laitetaan "Ja", niin silloin kaikkien kriteerien on täyttyvä, jotta ratkaisut sisältyvät hakuun. Jos tähän on asetettu "Tai", niin silloin jos yksikin valituista kriteereistä täyttyy, niin ratkaisu löytyy haulla.

Alimpana kohtana voidaan vielä määritellä, miten tulokset halutaan lajitella. Tässä voidaan käyttää esimerkiksi "Suosiota", joka perustuu siihen kuinka paljon hyödylliseksi käyttäjät ovat kokeneet ratkaisun. Mitä useampi käyttäjä on kokenut ratkaisun hyödylliseksi, sitä suurempi suosionumero ratkaisulla on.

Viimeinen välilehti ratkaisukannan tarkennetussa haussa on "Suorita", josta pystyy painamalla "Jatka" ajamaan halutun haun. Kun haku käynnistetään, aukeaa kaikki ratkaisut jotka läpäisevät hakukriteerit listaan pyydetyin lajittelun mukaisesti.