

Sankaripalvelut

- Vain käyttötarkoitus on oleellista**

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

1 Dokumentin tarkoitus

Tämä dokumentti on Valtioneuvoston Tietoyhteiskuntaneuvoston Parhaat Käytännöt 2006 –kilpailuesitys. Kilpailusarjan nimi on ”Tietoturvan edistäminen ja soveltaminen”.

2 Taustaa

Musta Pörssi Oy ja LiLLi Group Oy ovat tuoneet markkinoille tuotteistettuja käyttöön- ja tukipalveluita kodin tietotekniikalle ja viihdelaitteistoille syksystä 2005 alkaen. Palvelut myydään ja markkinoidaan pääasiassa laitteiden ohessa tai tuote- ja palvelupakettina. Kyseessä on ensimmäinen valtakunnallisessa mittakaavassa tuotteistettu palvelu digitaalisen kodin laitteille. Seuraavana tätä tuotteistusta on tarkoitus kehittää edelleen selkeällä markkinointiviestinnällä ja lähestymällä entistä paremmin valittuja asiakassegmenttejä. Eli saattaa asia kansan tietoisuuteen.

Konsepti on uusi brändi, Sankari. Tässä yhteydessä Sankari –tuotenimen on tarkoitus antaa mielikuva siitä, että jokainen voi nykypäivänä ottaa haltuun modernia tietotekniikkaa, viihdelaitteistoja ja näiden ympärillä yhä enemmän syntyviä palveluita turvallisesti ja itseensä uskoen. Eli olla tässä mielessä itse Sankari.

Sankaripalveluja on saatavilla valtakunnallisen Musta Pörssi –ketjun liikkeistä. Tämä mahdollistaa useimpien Suomalaisten hankkia tietotekniikkaa luotettavasta paikasta, jossa huolehditaan siitä, että hankittu laitteisto tulee kokonaan hyödynnettyä. Tietoturvan osalta nykyaikaiset PC-paketit ja verkkokomponentit ovat varustettu kiitettävän hyvin tarvittavilla tietoturvaohjelmistoilla ja ominaisuuksilla. Monelle niiden aktivointi, oikea konfigurointi ja päivitysten tekeminen on kuitenkin vaikeaa ja useasti jopa pelottavaa. Tietoturvan kannalta on myös tärkeää, että tietokonetta ja internetiä käytetään oikein. Nämä asiat voivat olla ratkaiseva kynnys siihen, että moni ihminen ei lähde hyödyntämään nykyaikaista tietoyhteiskunnan palveluja ja jää näin sen ulkopuolelle. Sankaripalvelujen slogan onkin ”Vain käyttötarkoitus on oleellista, joka kuvaa hyvin sitä, että käyttäjän pitäisi pystyä keskittymään niihin hyödyllisiin ja viihteellisiin palveluihin, joita tietokoneella voi tehdä. Sankaripalvelut vapauttavat kuluttajan tekemään tietotekniikalla niitä hyödyllisiä ja viihdyttäviä asioita, jota varten se on hankittu.

Osallistumme tällä Sankaripalvelukonseptilla Tietoyhteiskuntaohjelman Parhaat käytännöt –kilpailuun. Sankaripalvelut ovat astinlauta kuluttajille toimia suomalaisessa tietoyhteiskunnassa tietoturvallisesti ja oikeita käytäntöjä noudattaen. Konseptin olennaisimmat osat ovat erilaisten kohde-

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

ryhmien osaamistasoon suhteutettu opastus ja tukipalvelut sekä tietoturvaa parantavat lisäpalvelut.

3 Konseptin edut käyttäjälle tietoturvan kannalta

- Tietoturvaohjelmistot varmasti asennettu oikein ja käytössä
- Tietoturvaohjelmistot ja Windows turvapäivitykset tehty käyttöönotettaessa
- Opastuksen kautta kuluttajalle tulee ymmärrys tietoturvaan vaikuttavista seikoista ja niistä merkeistä, joihin kannattaa reagoida tietoturvan kannalta
- Langattoman verkon turvallinen asennus ja käyttöönotto
- Opastuksen kautta syntyy perusymmärrys langattoman verkon turvallisuudesta
- Opastuksessa kuluttaja oppii netikettiä ja verkossa asioimista. Asiantuntijan opastuksella hän alkaa tehdä asioita oikein ja toisaalta uskaltaa omaksua niitä
- LiLLiltä voi aina kysyä jälkeenpäin ja hankkia lisäpalveluna esim. verkkopankin käytönopastuksen

4 Sankaripalvelut

Musta Pörssi -liikkeistä on saatavilla neljä Sankaripalvelua kodin tietotekniikalle.

- PC:n esiasennuspalvelu
- PC:n ja langattoman verkon esiasennuspalvelu
- PC:n käyttöönottopalvelu
- PC:n ja langattoman verkon käyttöönottopalvelu

Lisäpalveluna esiasennetaan ja käyttöönotetaan yleisimmät lisälaitteet.

LiLLillä on kyky toimittaa Sankaripalveluita Suomen suurimmissä kaupungeissa. Palvelu on tasalaatuista, yhtenevän näköistä ja sisältöistä, joka

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

mahdollistaa palvelupaketoinnin ja asiakaslupauksen. Näin syntyy lähes maan kattava kodin lähitukiorganisaatio ja tavallisella kuluttajallakin on mahdollisuus saada saman tyyppistä tietoteknistä tukea kotonaan kuin esim. työpaikalla.

4.1 Sankaripalvelun sisältö

Käytämme esimerkkinä PC:n ja langattoman verkon käyttöönottopalvelua. Se koostuu viidestä palvelun hintaan kuuluvasta palveluelementistä.

1. Laitteiston kotiinkuljetus

- Laitteisto kuljetetaan kotiin. Asiakkaalta poistuu riski kuljetusvahingoista.

2. Laitteiston ja ohjelmistojen asennus ja kytkentä

- Laitteiston oikeaoppinen ja käyttäjän kannalta käytännöllisin kytkentä
- Ohjelmistojen asennus
 - Käyttöjärjestelmä
 - Tietoturvaohjelmistot ja niiden päivitykset
 - Langattoman tukiaseman ajurien asennus
 - Konepaketin mukana tulevien ohjelmistojen asennus
 - EtäLiLLi -ohjelmiston asennus
 - Skype -ohjelmiston asennus
- Ostettujen lisäohjelmistojen ja oheislaitteiden asennus ja testaus
- Asiakkaan omien ohjelmistojen ja oheislaitteiden asennus ja testaus

3. Laitteiston käyttöönotto

- Käyttöjärjestelmän ja ohjelmistojen käynnistys ja toimivuuden toteaminen
- Käyttäjäprofiilin luonti
- Laitteiden käynnistys ja toimivuuden toteaminen
- Tietoturvakeskukseen asetusten ja päivitysasetusten tarkastaminen

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

- Asiakkaan oman internetyhteyden toimivuuden toteaminen
- Langattoman tukiaseman integrointi PC:hen
- Langattoman tukiaseman tietoturvaominaisuuksien asettaminen
- Internet yhteyden toimivuuden toteaminen langattomasti
- Asiakkaan sähköpostilaatikon luominen, kun asiakkaalla on esittää tarvittavat tunnukset
- Konepaketin mukana tulevien verkkopalveluiden aktivointi

4. Opastus

Kun laite on valmis käytettäväksi, annetaan asiakkaalle käyttöopastus. Käyttöopastus kestää 30 minuuttia, jonka puitteissa opastus annetaan. Opastuksessa tähdätään siihen, että asiakas saa omaan osaamistasoonsa nähden suurimman hyödyn hankkimastaan laitteistosta. Palvelusuorituksen aikana LiLLin tekninen asiakaspalvelija kartoittaa asiakkaan osaamistason ja sopii opastettavan asiakokonaisuuden opastuksen alussa.

Opastus voidaan suorittaa esim. seuraavilla profiileilla:

- Koneen peruskäyttö aloittelijalle
 - esim. koneen käynnistys ja sammutus, selaimen käyttö tai ohjelmien käynnistys
- Yhden tai muutaman uuden ominaisuuden syvempi läpikäynti
 - esim. Skype -creditin ostaminen tai CD-levyn polttaminen

Opastus sisältää aina seuraavat asiat:

- Tietoturvakeskuksen läpikäynti
 - Palomuri, Virustorjunta ja Windows -turvapäivitykset
 - Päivityksien ymmärtäminen
 - Hälyttävät merkit
- Sähköposti; kuinka käytän turvallisesti
- Langattoman verkon toimintaperiaate ja rajoitteet
- Langattoman verkon käyttö

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

- Kuinka naapurin langatonverkko voi vaikuttaa asiakkaan langattomaan verkkoon
- EtäLiLLi -ohjelmiston esittely (mahdollistaa etätuen ja näytön jakamisen myöhemmin)
- Skype -tunnusten luominen ja testisoitto
- Todetaan käyttöön otettujen oheislaitteiden toimivuus

5. Huolenpitoviikko

Sankaripalveluun kuuluu mahdollisuus ottaa yhteyttä LiLLin asiakaspalvelukeskukseen normaalipuhelun hinnalla tai ilmaisella Skype -puhelulla. Siellä asiakasta opastetaan viikon ajan käyttöön otettuun laitteeseen liittyvissä asioissa ja tarvittaessa käytetään EtäLiLLi -ohjelmistoa etäyhteyden luomiseksi asiakkaan koneeseen. Tämänkin jälkeen tukea ja opastusta on saatavissa palvelunumerosta 0600 0 54554.

Lisäksi LiLLin jatkuva huolenpito

Sankaripalveluun kuuluu mahdollisuus ottaa yhteyttä LiLLin palvelukeskukseen. Jatkuva huolenpito tarkoittaa seuraavia asioita:

Jos asiakas tarvitsee tukea, opastusta tai esim. ohjelmiston asennusapua tai apua tietoturvaravaroituksen käsittelemiseksi, voi hän ottaa yhteyttä LiLLin palvelunumeroon 0600 0 54554 (0,95€ / min)

LiLLin säännölliset huoltopalvelut, jotka tehdään 2 kk välein käyttöön otosta seuraavan 6 kk aikana

Huoltopalvelulla tarkastetaan asiakkaan kone ja tarvittaessa ehdotetaan koneen toimintaa parantavia toimenpiteitä. Asiakkaalla on mahdollisuus kysyä laitteistoonsa liittyviä asioita.

4.2 Sankaripalveluiden kehittyminen

Vuoden 2006 aikana Sankaripalvelut kehittyvät siihen suuntaan, että kuluttajille tarjotaan jatkuvaa turvaa ja käytönopastusta. Ostamalla tietotekniikkaa Musta Pörssi liikkeistä, voi kuluttaja saada ylläpidon tietotekniikalleen. LiLLi Group tulee tuotteistamaan lisää palveluja kuluttajille, jotka parantavat tietoturvaa kotona ja ennen kaikkea niin, että jokainen voi näitä ominaisuuksia helposti ja opastetusti hyödyntää.

Tästä esimerkkinä:

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

- Erilaiset palveluna hankittavat virus- ja vakoojaohjelmien poistopalvelut. Valmiiksi asennettu ja käyttöön otettu tietoturva, jossa huolehditaan päivityksistä ja muista kriittisistä toimenpiteistä.
- Tiedonvarmistuspalvelu verkkoon. Tässä palvelussa halutut tiedostot kopioidaan palvelimelle internetin kautta.
- Säännölliset Huolenpitokäynnit. Tässä palvelussa tehdään yritysten mikrotukipalveluista tutulla tavalla LiLLin palvelukeskuksesta sovittuna aikana "huoltokäynti", jonka aikana tarkastetaan, että asiakkaan tietotekniikka on kunnossa ja ajan tasalla. Ennaltaehkäisevästi poistetaan ongelmia.
- Tukipalvelut verkkoasioinnille. Tässä palvelussa kuluttajia opastetaan julkisten ja kaupallisten verkkopalveluiden käyttämisessä. Monella kuluttajalla on kynnys lähteä käyttämään verkossa esim. kirjaston tai Kelan palveluja. Moni asia olisi helpompi hankkia verkossa, kuten matkaliput, mutta rahan ja henkilötietojen käyttäminen verkossa pelottaa. Tekemällä näitä asioita ensimmäisiä kertoja asiantuntijan opastuksella, niistä tulee arkipäivää.

5 Tietoturvan edistäminen ja soveltaminen Sankaripalveluilla

Suomessa on paljon tietoteknisesti hyvin valveutuneita ihmisiä. He osaat tehdä tietotekniikan kanssa paljon itse ja ovat kiinnostuneita siitä pinta syvemältä. Heidän kohdaltaan usein riittää, että heillä on käytössään helppokäyttöisiä ohjelmia ja apuvälineitä tietoturvan varmistamiseksi ja heitä muistutetaan asiasta.

Trendinä on, että laajakaistaliittymät ovat yleistyneet ja yhä lisääntyvät. Internetin tehokas käyttö on siis mahdollista yhä useammille kotoa käsin. Toinen trendi on suurien ikäluokkien kasvaminen. Tämä ryhmä ihmisiä on tyypillisesti oppinut käyttämään tietotekniikkaa työpaikalla. Kolmas trendi on yhteiskunnan huolestuneisuus siitä, että kun julkiset palvelut ja monet kaupallisetkin palvelut siirtyvät verkkoon. Kuinka asiat hoidetaan sen kansalaisryhmän kanssa, joka ei ole toistaiseksi perehtynyt tietotekniikkaan ja internetiin?

Sankaripalvelut on tarkoitettu ainakin kaikille näille kohderyhmille. Jotta nämä kuluttajaryhmät aktivoituvat tietoyhteiskunnassa, on tietoturvan uhkaa lievennettävä ja jopa autettava sen ylläpitämisessä. Näin tietotekniikassa aloitteleva kuluttaja voi keskittyä niiden palveluiden käyttämiseen, jota varten laitteita ja palveluja on hankkinutkin. Sankarikonseptin tavoitteena on sen lisäksi, että asioista tehdään helppokäyttöisiä, auttaa

14.06.2006

Matti Kurki / Lilli Group Oy

se kuluttajia ymmärtämään tietotekniikkaa käytön ohessa. Se toimii osaltaan kansalaisten tietotekniikkakouluttajana.

Tietoturva on paljon muutakin kuin virustorjuntaohjelmisto ja palomuri. Näitäkin tärkeämpää on maalaisjärki, jota täytyy pystyä soveltamaan myös tietotekniikkaan. Lukot eivät ole rehellisiä varten periaatteella. Kuluttajien täytyy ymmärtää ohjelmistojen päivitysten merkitys, tietojen antamiseen ja siirtämiseen liittyvät uhat, verkossa liikkumiseen liittyvät uhat, yleisimmät tavat huijausyrityksille ja se perusasia, että esim. kova-levy voi mennä milloin tahansa rikki. Nämä asiat eivät ole yhdenkään yksittäisen ohjelmistovalmistajan, laitevalmistajan tai palveluntarjoajan vastuulla, vaan pääasiassa kuluttajan omalla vastuulla.

Sankarikonsepti on luotu sitä varten, että kuluttajat eri osaamis- ja kokemustustalla pääsisivät helpommalla ja heillä olisi astinlauta tietoyhteiskuntaan.

Lisää tietoa Sankaripalveluista löytyy seuraavista nettisivuilta:

www.lilli.fi

www.mustaporssi.fi/sankari