

TP 8.1. 1.7. US - Asiakastietojen ylläpitoon liittyvät toiminnot (Käyttäjätarinat)

TP 8.1. 1.7. US - Asiakastietojen käsittelyyn liittyvät toiminnot Käyttäjätarinat

Käyttäjätarinat

Versio	
1	Käyttäjätarinoita luotu MKi 3.7.2013
2	Käyttäjätarinat valmisteltu katselmoitaviksi MKi 6.8.2013
3	Käyttäjätarinoita muokattu ja dokumenttia täydennetty katselmointikommenttien perusteella. MKi 8.8.2013
4	Käyttäjätarinat muokattu uutta projektiryhmän katselmointia varten MKi 16.10.2013
5	Käyttäjätarinat muokattu katselmointikommenttien mukaisesti ja siirretty asiantuntijaryhmän katselmointiin MKi 17.10.2013
6	Dokumentti hyväksytty asiantuntijaryhmässä 29.10.2013
7	Käyttäjätarinoiden prioriteetit arvioitu projektiryhmässä 10.4.2014 (MKi)

Kommentit kokonaisuudesta

Asiantuntijaryhmän ajatuksia asiakkaan tietojen käsittelyyn liittyvistä käyttäjärooleista. Nämä roolit ja käyttäjätarinoissa käytetyt roolit ovat esimerkkejä käyttäjärooleista, joita voisi olla käytössä. Järjestelmä mahdollista erilaisten käyttäjäroolien ja tasojen muodostamisen. Koska järjestelmä tähtää valtakunnalliseksi, vastuukysymyksiin on kiinnitettävä huomiota, ja periaatteista sovittava. Se ei kuitenkaan ole varsinaisesti järjestelmän asia. Järjestelmän on vain mahdollistettava tarpeelliset käyttöoikeustasot, niiden määrittely on sitten järjestelmään osallisten kirjastojen ja järjestelmän hallinnon välinen asia.

Paikallinen käyttäjä: Voi nähdä ja muokata kaikkia asiakkaan tietoja ko. kirjastossa. Voi nähdä asiakkaan tietoja myös muissa kirjastoissa (laina- ja varaustiedot, maksut ja viestit) ja voi muokata osaa niistä (voi uusia toisen kirjaston lainat, todennäköisesti ei voi ottaa maksuja vastaan). (Riippuen siitä, miten kaukolainoja tulevaisuudessa käsitellään, paikallinen käyttäjä voi ehkä myös ottaa vastaan palautuksen toisen kirjaston aineistoa ja kuitata sen palautetuksi, ettei asiakkaalle kerry maksuja siinä kirjastossa, josta aineisto on lainattu. Tämä siis vain siinä tapauksessa, että kirjasto ottaa vastaan myös muiden kirjastojen materiaalia ja lähettää sen sitten takaisin omistajakirjastoon.)

Paikallinen pääkäyttäjä: voi muokata eri asiakastyyppejä ja tehdä tilastoja.

Harjoittelija: tehtävistä riippuvia rajoituksia voidaan tarvita (esim. ei voi käsitellä maksuja).

Pää/masterkäyttäjä: voi muokata kaikkia asiakkaan tietoja kaikissa kirjastoissa, joissa hän on asiakkaana. Esimerkki: asiakkaan lompakko on hukkunut ja pääkäyttäjä laittaa asiakkaalle lainauskiellon (selityksineen) kaikkiin asiakkuuskirjastoihin, jottei lompakossa olleita kirjastokortteja käytetä.

Asiakas haluaa yleensä hoitaa kaikki asiansa kerralla, joten tiskissä olevan virkailijan on voitava muokata asiakkaan yhteystietoja, maksuja, varauksia, laina-aikoja, lainkieltoja, vaihtaa kortti tai pin-koodi... Jos kirjastossa on rajoitettu tietty tiski esim. vain lainaukseen (mikä ei ole hirveän asiakasystävällistä), silloin voisi olla järkevää tehdä lainaajan rooli, jolla voisi vain lainata ja ehkä myös uusia lainoja.

Kun toimitaan isojen massojen kanssa (asiakkaita, lainoja, henkilökuntaa paljon) toivoisin käyttöön vaikkapa jakoa kolmeen.

Peruskäyttö: lainaa, palauttaa, varaa, perii maksut, antaa pin-koodin (Oulussa kassaohjelma ja kirjastojärjestelmä juttelevat keskenään ja maksut poistuvat kirjastojärjestelmästä automaattisesti, kun ne kuitataan maksetuksi kassaan. Kaikki maksut maksetaan kerralla pois. On vähentänyt rahaliikenteen virheitä olennaisesti.)

Asiakastietojen muokkaus: kaikki edelliset + uuden asiakkaan kirjaaminen järjestelmään, voimassa olevien tietojen muuttaminen, asiakastunnuksen vaihtaminen/poistaminen tilapäisesti käytöstä, maksujen lisääminen ja vähentäminen "ohi" kirjastojärjestelmän ja kassajärjestelmän

Pääkäyttäjä: edelliset + asiakastiedon poistaminen rekisteristä, käyttö/muokkausloki (mitä asiakastunnuksella on tehty (asiakas itse tai henkilökunta) ja mitä sille on tehty (henkilökunta), muut raportit ja tilastot

Kirjaston asiakasrekisterin huolellisen käytön ja oikeellisuuden varmistamista ei painoteta yhtä voimakkaasti kuin vaikkapa aineistoluettelointitietojen asianmukaisuutta. On uskomatonta, miten monella tapaa väärin vaikkapa postinumeron voi kirjoittaa Jonkinlainen ohjelmallinen kontrolli esim. henkilötunnusten, osoitetietojen ja postinumerojen kanssa olisi mahtava lisä.

Käyttöskenaariot

Esitiedot

Asiakastietojen tietomalli

Tyypillinen tapaus

Asiakkuuden lisääminen

Maija haluaa kirjaston asiakkaaksi. Hän menee kirjaston verkkopalveluun ja löytää sieltä kirjaston asiakkaaksi ilmoittautuminen -palvelun. Maija valitsee palvelun ja kirjautuu sisään palveluun pankkitunnuksin (VETUMA). Järjestelmä pyytää Maijaa lukemaan kirjaston käyttösäännöt ja hyväksymään säännöt. Maija hyväksyy säännöt. Järjestelmä etsii ensin, ovatko Maijan tiedot jo kirjastojärjestelmässä, jos ovat, järjestelmä pyytää Maijaa tarkistamaan tiedot. Jos tietoja ei ole kirjastojärjestelmässä, järjestelmä lisää Maijan asiakasrekisteriin ja hakee Maijan perustiedot väestörekisteristä (VETUMasta saadaan myös perustiedot). Maija valitsee, mitä palveluita hän haluaa kirjastossa käyttää ja miten hän haluaa kirjaston asioivan kanssaan. Järjestelmä antaa Maijalle asiointitunnuksen, jolla Maija pääsee kirjautumaan kirjaston palveluihin. Järjestelmä pyytää Maijaa liittämään asiointitunnukseen PIN-koodin tai salasanan. Maija voi tämän jälkeen käyttää kirjaston peruspalveluita.

Asiakastietojen muokkaaminen

Mirja on muuttanut ja hän on tehnyt osoitteenmuutoksen. Muuttuneet osoitetiedot päivitetään automaattisesti väestötietojärjestelmästä (esim. viikon välein) kirjastojärjestelmän asiakasrekisteriin. Mirja on myös valmistunut, eikä ole siten enää opiskelija. Tiedot opiskelijan valmistumisesta päivittyvät automaattisesti opiskelijarekisteristä ja Mirjan rooli opiskelijana puretaan.

Pekka haluaa muuttaa ilmoitusten lähettämistapaa siten, että hän saisi saapumisilmoitukset sähköpostilla eikä kirjeenä kuten aikaisemmin. Pekka kirjautuu (heikko tunnistus) kirjaston asiakaskäyttöliittymään ja muuttaa siinä ilmoitusten lähettämistapoja. Järjestelmä tarkistaa, että sähköpostiosoite on oikean muotoinen.

Eevan puhelinnumero on muuttunut. Hän menee kirjaston tiskille ilmoittamaan muuttuneesta puhelinnumerosta. Kirjaston asiakaspalvelutiskillä oleva harjoittelija tarkistaa Eevan henkilöllisyyden, ottaa esille Eevan tiedot kirjastojärjestelmästä (esimerkiksi kirjastokortilla tai nimellä hakemalla) ja vaihtaa Eevalle uuden puhelinnumeron käyttöön.

Poikkeukset:

Prioriteetit:

	Prioriteetti: 1 = pakollinen, 2 = ei välttämätön, 3 = tulevaisuuden kehittämiskohde, - = ei kuulu varsinaisesti UKJ:n toimintoihin
---	---

Käyttäjätarinat	Kat sel moi nni n ko mm entit	Testit ja yleiset huomautukset	P rio	K u al i O LE
Asiakkaana haluan				
rekisteröityä kirjaston asiakkaaksi itsepalveluna, jotta minun ei tarvitse mennä kirjaston asiakaspalveluun saadakseni kirjaston palveluita käyttööni		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna) Kirjastokohtaisesti voidaan määritellä tarvitaanko virkailijan vahvistus ennen asiakkuuden aktivoimista	-	
että perustietoni saadaan yleisestä henkilötietorekisteristä (VTJ), jotta minun ei tarvitse itse kirjoittaa perustietojani		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna)	-	
nähdä omat asiakastietoni itsepalveluna, jotta voin tarkistaa tietojeni oikeellisuuden		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna) - rajapinnan ominaisuus	1	
voida itse muokata tietojani, jotta minun ei tarvitse mennä kirjastoon tietojen muuttuessa tai halutessani muutoksia palveluihini		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna) - rajapinnan ominaisuus	1	
että asiakastietoni ovat ajan tasalla kirjaston asiakasrekisterissä, jotta saan asioitani koskevat viestit perille itselleni ja minut voidaan tunnistaa kirjastojärjestelmässä			-	
että asiakastietoni päivittyvät yleisistä rekistereistä kirjastoon, jotta minun ei tarvitse ilmoittaa erikseen kirjastoon muuttuneita tietojani		Väestötietojärjestelmästä päivitetään niiden tiedot, jotka eivät erikseen ole kieltäneet tietojensa luovuttamista asiakasrekisterin päivitystarkoitukseen. Muiden rekisterien suhteen tarvitaan asiakkaan suostumus, joka usein on annettu ko. rekisteriin liittymisen yhteydessä. Muita rekistereitä ovat esimerkiksi opiskelijarekisteri tai henkilöstörekisteri.	2	
että voin itse nähdä mistä ulkopuolisista rekistereistä tietojani päivitetään asiakasrekisteriin, jotta tiedän mistä tietoni rekisteriin tulevat		Asiakaskäyttöliittymän toiminto (esim. Finna) - rajapinnan ominaisuus	2	
että asiakastietojeni siirtoon käytetyt yhteydet ovat salattuja, jotta minun tietojani ei pääse ulkopuolisten tahojen haltuun		Rajapinnan ominaisuus	1	
että asiakastietojani pääsevät käsittelemään vain ne kirjastojen virkailijat, joille asia kuuluu ja joille se asiakkuuteni hoitamisen kannalta on tarpeellista.		Käyttöoikeudet	1	
Tilapäisenä asiakaspalvelutiskin virkailijana (harjoittelija tms.) haluan				

muokata asiakkaan asiakkuustietoja, jotka liittyvät oman kirjastoni toimintaan, jotta voin muokata asiakkaan saamia palveluita				
voida lisätä uuden asiakkaan tiedot rekisteriin, jotta saan annettua asiakkaalle oikeuden käyttää kirjaston palveluita			1	
helposti syöttää ja muokata asiakkaan tietoja, jotka ovat pakolliset kirjaston peruspalveluiden käyttämiseksi			1	
mahdollisuuden hakea uuden asiakkaan perustiedot ulkopuolisesta järjestelmästä (esim. VTJ), jotta minun ei tarvitse syöttää itse kaikkia asiakkaan tietoja ja koska haluan saada asiakkaalle ajantasaiset tiedot samantien			1	
voida lisätä huoltajan sellaiselle asiakkaalle, joka ei ole täysivaltaisesti vastuussa omista lainoistaan, koska lainoilla tulee olla täysivaltainen vastaaja			2	
saada listan asiakkaista, jotka ovat rekisteröityneet itsepalveluna ja odottavat vahvistamista, jotta minun ei erikseen tarvitse etsiä vahvistamista odottavia asiakkaita			2	
Virkailijana haluan				
muokata asiakkaan yhteystietoja, jotta asiakkaalle tarkoitetut viestit menevät perille			1	
mahdollisuuden päivittää asiakkaan tietoja ulkopuolisesta järjestelmästä, jotta minun ei tarvitse syöttää itse kaikkia asiakkaan tietoja ja koska haluan saada asiakkaalle ajantasaiset tiedot samantien			2	
tietää, mitkä asiakastiedot, mistä rekisteristä ja milloin tiedot on päivitetty ulkopuolisesta rekisteristä, jotta voin arvioida asiakastietojen oikeellisuutta			2	
saada listan asiakkaista, jotka ovat rekisteröityneet itsepalveluna ja odottavat vahvistamista, jotta minun ei erikseen tarvitse etsiä vahvistamista odottavia asiakkaita			2	
että asiakastietoja voidaan lisätä automaattisesti eräajoina ulkopuolisista rekistereistä, jotta minun ei tarvitse lisätä itse uusien asiakkaiden tietoja		opetus- ja opiskelijahallinnon rekisterit (esimerkiksi uudet opiskelijat lukuvuoden alkaessa) henkilöstöhallinnon rekisterit LDAP-protokollaa hyötyntävät hakemistopalvelut	2	
lisätä asiakkaan tietohin viestin, joka näytetään valitsemissani tilanteissa (tiskiasiointi tietyssä/kaikissa kirjastoissa, itsepalveluasiointi) asiakkaan asioidessa kirjastossa, koska haluan tiedottaa asiakkaalle tärkeän häntä koskevan asian tai että asiointissa huomioidaan asiakkaan ilmoittama asia (esim. lompakko kadonnut ja korttien väärinkäyttö mahdollista)			2	
merkitä asiakkaan tunnistautumisvälineen pois käytöstä (esim. kirjastokortti), koska asiakas on ilmoittanut sen kadonneeksi			1	
Oman organisaationi asiakastietoja ylläpitävänä (ns. organisaation master käyttäjä) virkailijana haluan				
valita, mitä tietoja asiakkaasta päivittyy ulkopuolisista rekistereistä, jotta voin halutessani säilyttää kirjaston rekisterissä olevia tietoja ennallaan			2	
että voin muuttaa asiakastietojen oikeellisuuden tarkistamiseen liittyviä sääntöjä, koska asiakastietojen oikeellisuuteen liittyy kirjaston käytäntöihin perustuvia asioita			2	
valita, mitä tietoja asiakkaista päivittyy kustakin ulkopuolisesta rekisteristä, koska eri rekistereissä on erilaisia kirjastojärjestelmän kannalta tarpeellisia tietoja			2	
merkitä tiettyjä asiakastietoja kirjastokohtaisiksi, jotta muut kirjastot eivät voi muokata näitä tietoja			1	
merkitä tiettyjä asiakastietoja luottamuksellisiksi, jotta vain tietyt valtuutetut käyttäjät saavat katsella tietoja			1	
että toisen kirjaston asiakastietojen päivittäminen ulkopuolisista rekistereistä ei muuta oman kirjastoni kirjastokohtaisia asiakastietoja			-	
että asiakkaan roolin muuttuessa aktiivisiin tapahtumiin sovelletaan uuden roolin mukaisia ehtoja (esimerkiksi lainojen uusiminen), jotta asiakas saa roolinsa mukaisen palvelun			1	
hallinnoida asiakastyyppejä sekä asiakasrooleja ja muuttaa niiden asetuksia (esim. kotipalveluasiakkaan laina-aika aina 28 vrk, henkilökunnalle ei kerry myöhästymismaksuja)			2	
Kaikkia asiakastietoja ylläpitävänä virkailijana (ns. master-käyttäjä) haluan				
että asiakkaalta pyydetään lupa hänen tietojensa automaattiseen päivittämiseen ulkopuolisista rekistereistä, kun asiakas rekisteröityy asiakasliittymän kautta itsepalveluna			1	

että asiakaalta vaaditaan hyväksyntä kirjaston käytösäännöille, myös kun asiakas rekisteröityy kirjaston asiakkaaksi verkon kautta, jotta asiakkaalle välittyvät kirjaston säännöt			1	
että asiakastiedoissa noudatetaan JHS-suosituksia, jotta asiakastiedot ovat yhteensopivia muiden julkishallinnon asiakastietojen kanssa		http://www.jhs-suositukset.fi/web/guest/jhs/recommendations	2	
että asiakastietojen lisääminen ei muodosta uutta asiakastietoa, jos asiakkaan tiedot ovat jo ennestään rekisterissä, koska useampi asiakastietue samalle asiakkaalle tuottaa ongelmia			1	
että tiedot päivittyvät automaattisesti eräajoina yleisistä rekistereistä kirjaston rekisteriin, jotta minun ei tarvitse erikseen muokata asiakastietoja		väestörekisteri opetus- ja opiskelijahallinnon rekisterit henkilöstöhallinnon rekisterit LDAP-protokollaa hyötyntävät hakemistopalvelut	2	
että asiakastietojen oikeellisuus tarkistetaan ennen järjestelmään tallentamista, jotta järjestelmään ei tule virheellisiä asiakastietoja			2	
mahdollisuuden seurata ja luoda raportteja asiakastietojen siirrosta ulkopuolisista rekistereistä, jotta saan selville mitä tietoja on siirtynyt, mistä ja milloin ja voin selvittää mahdollisia ongelmia			2	
saada tiedon, jos tietojen päivittäminen ei onnistu, jotta saan korjattua mahdollisen ongelman			2	
etsiä asiakkaat, joilla ei ole tapahtumia annetun ajan jälkeen, jotta voin siivota asiakasrekisteristä turhia asiakastietoja			3	
että järjestelmä automaattisesti eräajona poistaa/piilottaa niiden asiakkaiden tiedot, joilla ei ole tapahtumia annetun ajan jälkeen, jotta asiakasrekisterissä ei ole turhia asiakastietoja			3	
että järjestelmä automaattisesti eräajona poistaa/piilottaa niiden asiakkaiden tiedot, joiden lainaoikeus on päättynyt tiettyä ajankohtaa aikaisemmin, kuitenkin niin, että voin käsitellä erikseen ne asiakkaat, joilla merkittäviä tapahtumia (lainat, maksut), jotta en vahingossa poista sellaisia tietoja, joiden avulla kirjasto saa saatavansa asiakkaalta			3	
jälkikäteen nähdä asiakastietojen muokkaushistorian - kuka, mitä, milloin, miksi ja minkä asiakkaan tietoja on muutettu tai poistettu, jotta voin tarvittaessa jäljittää ongelmien syntyä			2	
että asiakastietojen muutoslokeja pääsevät tutkimaan vain siihen valtuutetut virkailijat, koska asiakastietojen tietosuoja pitää säilyä myös lokitiedoissa			1	
että asiakastietojen muutoslokien tarkastelusta jää jälki, jotta tiedetään, ketkä ovat katselleet muutoslokeja, koska asiakastietojen tietosuoja tulee seurata			2	
haluan yhdistää kaksi asiakastietuetta yhteen tietueeseen siten, että asiakkaan lainat, varaukset, maksutiedot yms. tiedot säilyvät, jotta voin korjata esimerkiksi kirjaston rekisterien yhdistymisessä syntyneitä asiakastietojen kaksoiskappaleita			3	
haluan nähdä jälkikäteen, kuka, milloin ja miksi on yhdistänyt kaksi asiakastietoa, jotta voin tarvittaessa selvittää ongelmien syntyä			2	
haluan, että yhdistämistä edeltäneet asiakastietueet säilyvät, jotta voin tarvittaessa tarkastella yhdistämättömiä asiakastietoja			3	
tarvittaessa mahdollisuuden estää asiakkaan tietojen automaattisen päivittämisen tietystä rekisteristä/kaikista rekistereistä, koska asiakkaan tietojen päivittäminen on aikaisemmin tuottanut ongelmia			2	
mahdollisuuden luoda käyttäjäryhmiä, joilla on oikeuksia eri asiakastietoihin, koska erilaisissa tehtävissä tarvitaan eri asiakastietoja		Master-oikeus: luku- ja käsittelyoikeudet kaikkiin asiakastietoihin Organisaation master-oikeus: luku- ja käsittelyoikeudet perustietoihin ja organisaation omiin kirjastokohtaisiin tietoihin Virkailija: luku- ja käsittelyoikeudet perustietoihin ja lukuoikeuden organisaation omiin kirjastokohtaisiin tietoihin	2	