



# Kuntien ja Kelan viestintäyhteistyön kehittäminen Kela-siirrossa: Skype For Business

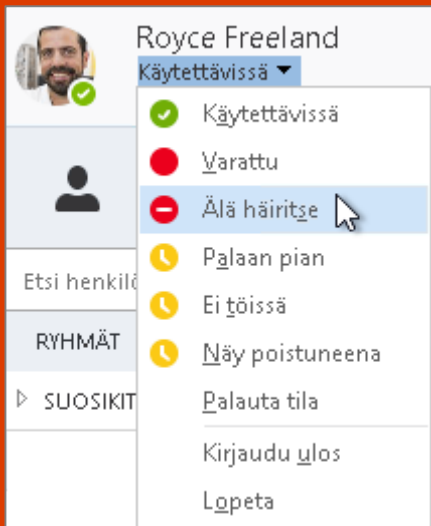
Hallinto- &  
esimiespaketti

# Sisällysluettelo

- Sanasto
- Hyödyt
  - Miten voin käyttää Skype for Business kuntien ja Kelan välisessä viestinnässä ja yhteistyössä?
- Tietoturva ja yksityisyydensuoja
- Kustannukset
- Yhteystiedot ja linkit lisämateriaaleihin
- Mahdollinen jatko-kehitys: jonotuspalvelu

# Sanastoa

**Läsnäolotieto** kertoo muille, onko henkilö vapaana tai varattu. Se perustuu kalenteritietoon, mutta käyttäjä voi määrittää sen myös käsin.



## Skype for Business

- Microsoftin yrityskäyttöön tarkoitettu reaaliaikaisen viestinnän ratkaisu.
- Asiakas voi ottaa ratkaisun käyttöön joko rakentamalla sen itse / kumppanin avulla tai ostamalla sen valmiina palveluna Microsoftilta

### Skype for Business Server

- Paikallinen Skype for Business toteutus
- Entiseltä nimeltään Lync Server

### Skype for Business Online

- Microsoftin tuottama Skype for Business -yritysversio palveluna
- Entiseltä nimeltään Lync Online

## Skype

- Ilmainen Skype-kuluttajapalvelu
- Perustuu eri teknologiaan kuin Skype for Business –yritysversiot
- Tietoturvaltaan täyttää kuluttajavaatimukset, muttei yritystason vaatimuksia

## Federointi

- Toiminnallisuus, jolla kaksi Skype for Businessistä käyttävää organisaatiota voi keskustella ja jakaa tietoja keskenään (esim. kunta ja KELA)

## Jonotuspalvelu/-toiminto (huom. mahdollinen jatkokehityskohde)

- Palvelu, joka ohjaa Skype for Business -yhteydenotot toisen organisaation seuraavaksi vapaana olevalle käsittelijälle (valitsee kyseisen jonon seuraavaksi vapana henkilön).



Hyödyt

# Toiminnalliset ja taloudelliset hyödyt

- Kommunikaatio reaaliaikaista, jolla vähennetään tulkintavirheitä ja väärinkäsityksiä
- Tavoitetaan oikeat ihmiset joustavasti
- Säästöjä syntyy matkakustannuksista ja päällekkäisten järjestelmien
- Laissa oleviin yhteistyövelvoitteisiin on helpompi vastata ja asiakastyö kohentuu



# Miten voin käyttää Skype for Businessiä kuntien ja Kelan välisessä viestinnässä ja yhteistyössä?

Pikaviestintä (chätti)

Näytön tai esitysten  
jakaminen

Ääni- ja  
videopuhelut

Asiantuntijan  
mukaan ottaminen  
spontaanisti

Aikataulutettu  
kokous

Tiedostojen  
jakaminen



Skype for Businessin  
tietoturva ja  
yksityisyys suoja



Skype for Business toimii turvallisesti:

- organisaatioiden välillä
- kunnan sisällä
- KELAn sisällä



# Tietoturva ja yksityisyydensuoja



Kaikki yhteydet ovat salattuja ja suojattuja. Skype for Business soveltuu KELAn arvion mukaan etuusasioiden hoitamiseen ulkopuolisten kanssa (muistio 15.2.2016)



Palvelu perustuu Skypen for Business -yrittäjäversioon (entinen Lync)



Palvelu mahdollistaa luottamuksellisenkin tiedon käsittelemisen turvallisesti organisaation sisällä tai niiden välillä



Skype for Business Online -palvelun tietoturvaa kehitetään jatkuvasti ja sen jatkuvuudesta huolehditaan



Käyttäjillä on kontrolli siihen miten heidän tavoitettavuustilatiieto näkyy muille (mm. toisen organisaation työntekijälle)

Lisätietoja aiheesta:

[Skype for Business Online -teknisen tietosuojan palvelukuvaus](#)  
[Seikkaperäinen kuvaus miten Skype for Business -palvelussa ylläpidetään tietosuoja](#)



# Kommunikaatio on salattua organisaatioiden sisällä ja välillä

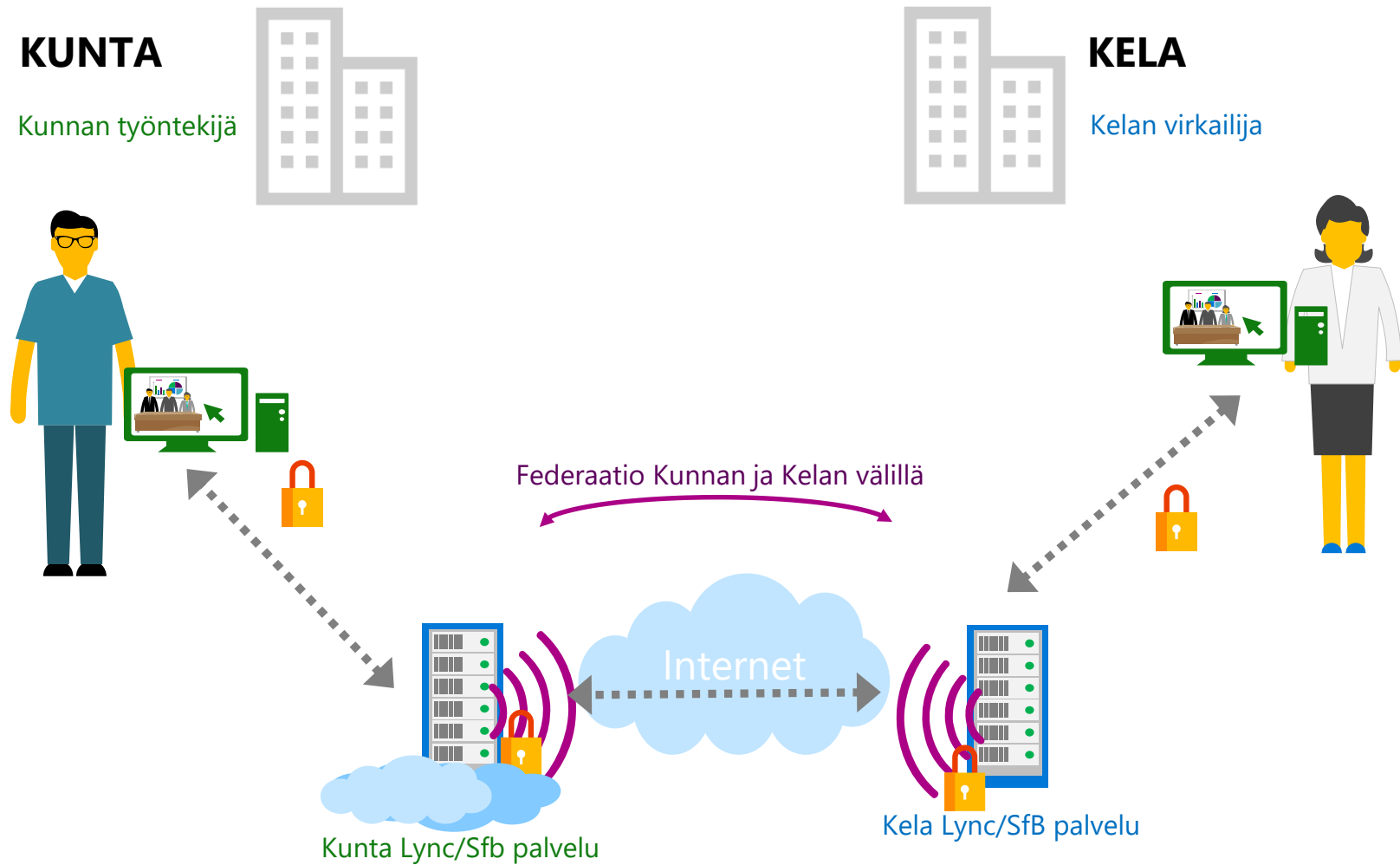
Skype for Business salaa viestit, puheen, videon ja jaetun materiaalin

Salattua organisaation sisällä

Salattua organisaation välillä julkisissa tai yksityisissä verkoissa

Henkilölle voidaan antaa tai estää oikeus kommunikoida ulkopuolisen organisaation kanssa käyttäen Skype for Business:tä

Organisaatiot voivat määrittellä ne organisaatiot keiden kanssa Skype for Business viestintä on mahdollista (ja estää viestintä toisten organisaatioiden kanssa)



# Tietosuoja yksityiskohtaisesti

Microsoft julkaisee Skype for Business tietosuojatietojen liitteen, josta löytyy yksityiskohtaisesti tietosuojatiedot eri toiminnallisuuksiin liittyen

- Löydät sen täältä; <https://support.office.com/fi-fi/article/Microsoft-Lync-2013-n-tietosuojatietojen-liite-f2100fe5-20f2-4f87-a986-2a823b013b41?ui=fi-FI&rs=fi-FI&ad=FI>

KELA on 15.2.2016 julkaistussa muistiossa todennut Skype for Business -palvelun soveltuvan etuusasioiden hoitamiseen

- Kts. erillinen liite "Arvio Lyncin turvallisuudesta etuusasioiden hoitamisessa ulkopuolisten k...docx"

# Skype for Business Federaatio

## Yhteenveto

- Skype for Business federaatio mahdollistaa helppokäyttöisen, monipuolisen ja tietoturvallisen kommunikaation organisaatioiden välillä
- Federaatio voidaan muodostaa organisaatioiden välillä riippumatta onko kyseessä Skype for Business / Lync on-premise palvelu tai Skype for Business Online (O365) palvelu.
- Federaatio muodostetaan toimialueenimi (SIP domain) perusteisesti. Tässä tulee huomioida, että organisaatiolla voi olla useita SIP domaineja. Esim. kuntaXYZ.fi, koulu.kuntaXYZ.fi, kuntaXYZ.koulu.fi

SIP domain  
matti.meikalainen@kuntaXYZ.fi

## Tietoturva ja hallinta

- Kaikki kommunikaatio on salattua
- Organisaatiolla on hallinta määritellä ne organisaatiot keiden kanssa Skype for Business kommunikaatio on mahdollista (suljettu federaatio)
- Organisaatiolla voi määritellä keille käyttäjille mahdollistetaan kommunikaatio federoitujen organisaatioiden kanssa
- Loppukäyttäjän on mahdollista sallia/estää toisen käyttäjän yhteydenotot
- Federaatio ei aukaise organisaation osoitekirjaa kumppaniorganisaatiolle. Kumppaniorganisaation loppukäyttäjä voi hakea, ja ottaa yhteyttä, vain käyttäen henkilön SIP nimeä. SIP nimi on se, jota käyttäen loppukäyttäjä kirjautuu omaan Skype for Business palveluunsa.

Esimerkki SIP-nimestä  
(useimmiten käyttäjän  
sähköpostiosoite)



Kustannukset

# Kustannuselementit

## KUNNALLA ON JO LYNC TAI SKYPE FOR BUSINESS KÄYTÖSSÄ \*

Elementti	Lisätietoja	Kustannus
<b>Laadukkaat kuulokkeet (kertainvestointi)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kertainvestointi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 50 – 150 € / kappale</li></ul>
<b>Federointi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Jos tehdään itse, niin tämä on ilmaista</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Palveluntarjoaja saattaa veloittaa federoinnista (kerta- tai jatkuvamaksu)</li></ul>

\* oletus, että tekninen federaatiovalmius on rakennettu



# Kustannuselementit

## KUNNALLA EI OLE LYNC TAI SKYPE FOR BUSINESSÄ ENTUDESTAAN

Elementti	Lisätietoja	Kustannus
<b>Skype for Business Online –palvelu</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Jatkuva kulu</li><li>Tarkan hinnan saa Microsoft-lisenssikumppanilta (KL-kuntahankinta-asiakkaille Atea)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Budjetäärinen kustannushaarukka palvelutilaukselle (1 € / käyttäjä / kk – 8 € / käyttäjä / kk) riippuen asiakkaan Microsoft-sopimuksesta.</li></ul>
<b>Skype for Business -käyttöönottoprojekti</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kertaluontoinen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>3 – 6 HTP</li><li>Skype for Business Online –palvelun hintaan kuuluu <a href="#">Microsoftin Fasttrack Centerin</a> -henkilökäyttöönoton opastus</li></ul>
<b>Laadukkaat kuulokkeet (kertainvestointi)</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Kertainvestointi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>50 – 150 € / kappale</li></ul>
<b>Federointi</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Skype for Business Online –palvelussa ilmainen ja helppo ottaa käyttöön</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ei kulu</li></ul>
<b>Tukipalvelut</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Jatkuva kulu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Oma ylläpito <b>TAI</b> kumppanin tarjoama ~1 € / käyttäjä / kk</li></ul>



Skype for Business  
Online –palvelun  
käyttäjiä

**Asiakkaita, jotka  
käyttävät Office 365  
tai Skype for  
Business Online -  
palvelua**

**Vantaan kaupunki**

**Helsingin ja uudenmaan sairaanhoitopiiri**

**KEHA-keskus**

**Kirkkonummen kunta**

**Valtori**

**Tekes**

**Finpro**

**Keva**



Yhteystiedot ja linkit  
lisämateriaaleihin

# Lisätietoja

## Linkkejä

### Tietosuoja

[Microsoft: Skype for Business Online -teknisen tietosuojan palvelukuvaus](#)

[Microsoft: Kuvaus miten Skype for Business -palvelussa ylläpidetään tietosuojaa](#)

Kelan xxx. Skypen soveltuvuudesta etuuskäyttöön

### Hyödyt

[Forrester - Total economic Impact Of Microsoft Office 365 Corporate Accounts –tutkimus](#)

### Käyttökokemuksia ja –mahdollisuuksia

[Sairaala- ja kuntotuspalvelujen ja kotihoidon yhteistyö Skype for business neuvottelujen avulla, Etä\(hoito\)palvelun hyödyt, ilot ja keinot meillä ja muualla -seminaari 25.5.2016, Tampere](#)

## Yhteystietoja

### Microsoft:

Tia.ainola(a)microsoft.com (asiakasjohtaja)

Kristian.tuomilehto(a)microsoft.com (ratkaisuasiantuntija)

Mikko.silonsaari(a)microsoft.com (ratkaisuasiantuntija)

Aki.siponen(a)microsoft.com (teknologiajohtaja)

### Kela:

Ari Vähä-Heikkilä (Tietohallinto(a)kela.fi)





Mahdollinen jatko-  
kehitys:  
Skype for Business  
Jonotuspalvelu

# Jonotuspalvelu (mahdollinen jatkokehityskohde)

## Mistä on kysymys?

- Kyseessä olisi lisäpalvelu, joka ohjaisi Skype for Business -yhteydenotot toisen organisaation seuraavaksi vapaana olevalle käsittelijälle (valitsee kyseisen jonon seuraavaksi vapaan henkilön)
- Tarkoitettu kuntien ja Kelan väliseen yhteystyöhön

## Hyödyt

- Vähentää henkilöriippuvuuksia (esim. aiemmin kuntaa X palvellut Kelan virkailija on sairauslomalla)
- Nopeuttaa asiointia kuntien ja Kelan välillä – ohjaa vapaana olevalle taholle

## Miten saadaan käyttöön?

- Kyseessä on kumppaniratkaisu, joka hyödyntää Skype for Busineksen toimintoja.
- Suosittelemme keskitettyä ratkaisua, jotta palvelua ei tarvitse rakentaa per asiakasorganisaatio.

## Mitä palvelu maksaa?

- Hinnoittelu avoin
- Luultavasti kertaluontoinen käyttöönottokulu + jatkuva palvelumaksu