



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

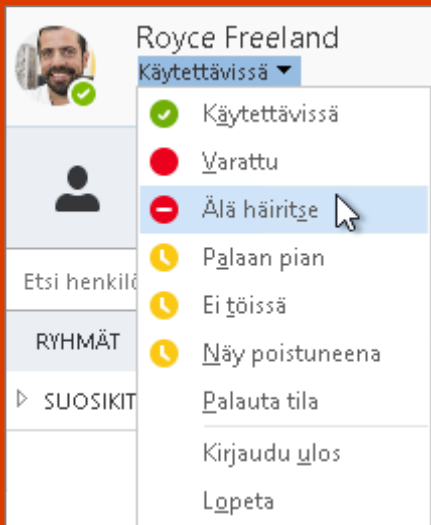
Tietohallinnon paketti

Sisällysluettelo

- Sanasto
- Hyödyt
- Tietoturva ja yksityisyydensuoja
- Federointi
- Kustannukset
- Yhteystiedot ja linkit lisämateriaaleihin
- Mahdollinen jatkokehitys: 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 Businestä 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
yksityisyydensuojat



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 -yritysversioon (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 tavoitettavuustietö näkyy muille (mm. toisen organisaation työntekijälle)

Lisätietoja aiheesta:

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

Kommunikaatio on salattua organisaatioiden sisällä ja välillä

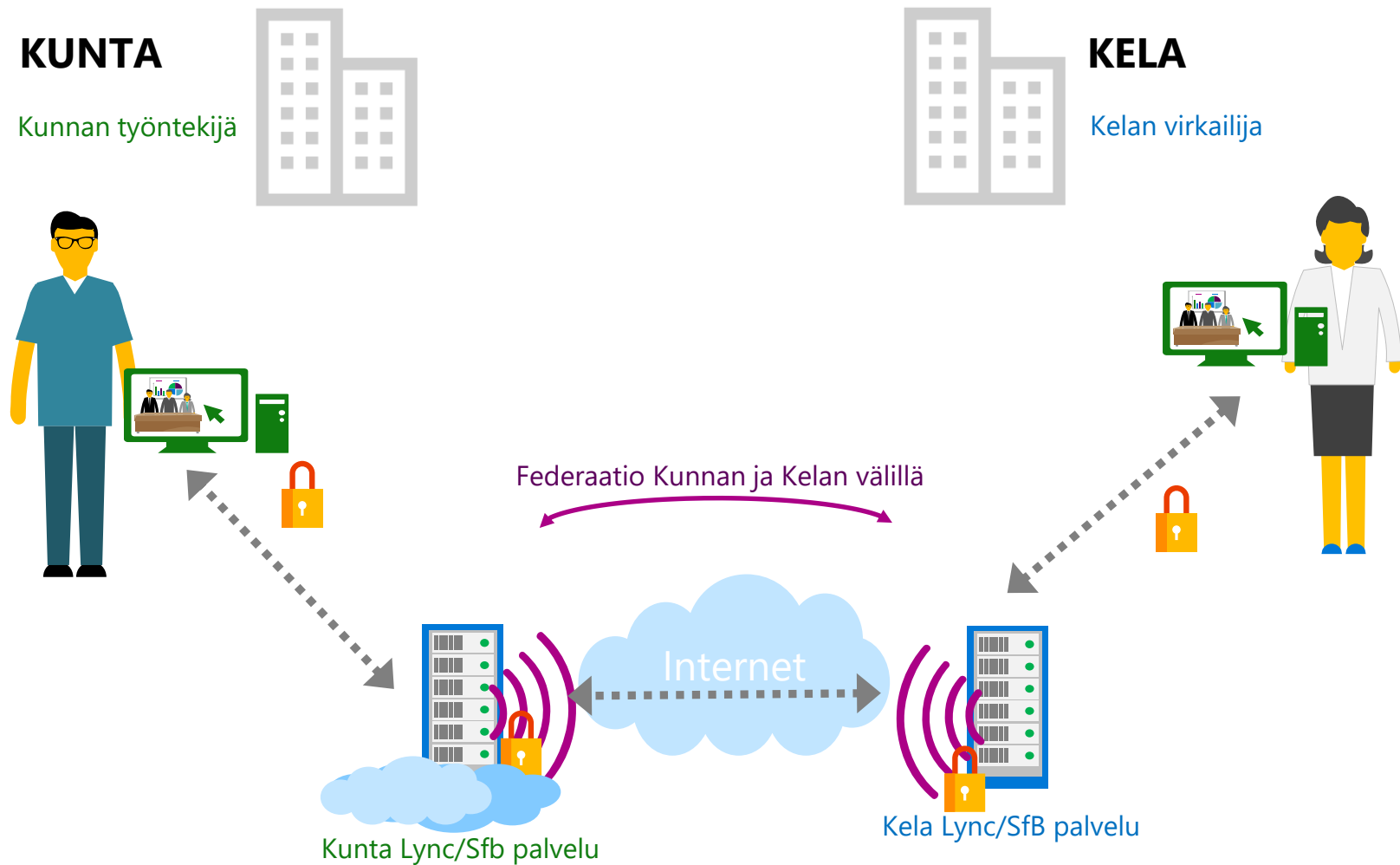
Skype for Business salaa viestit, puheen, videon ja jaetun materiaalin

Salattua organisaation sisällä

Salattua organisaation välillä julkisissa tai yksityisissä verkoissa

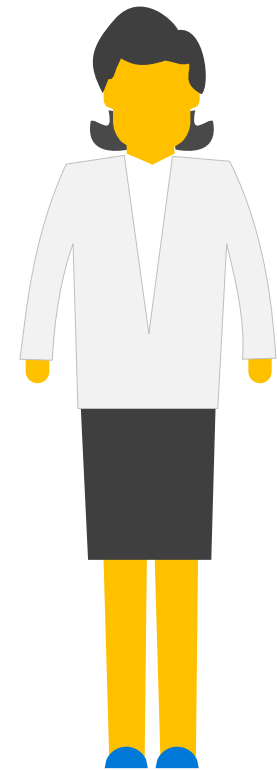
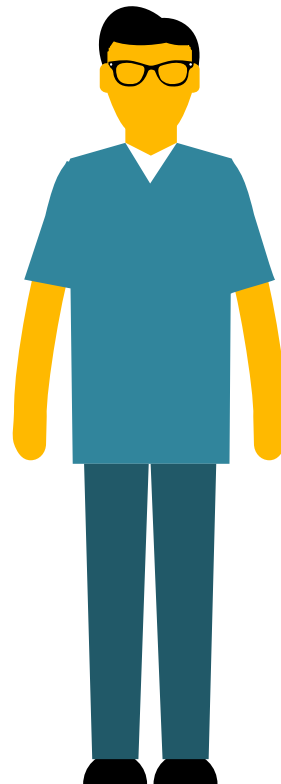
Henkilölle voidaan antaa tai estää oikeus kommunikoida ulkopuolisen organisaation kanssa käyttäen Skype for Business:tä

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



Kahdenvälinen kommunikaatio (pikaviestit, tiedostonjako ja puhelut)

Ad-hoc, reaaliaikainen kommunikaatio kahden henkilön välillä



Pikaviestit, tiedostonjako ja puheluloki - Oletusasetukset

Pikaviestit ja puheluloki

- Oletusasetuksilla kahden henkilön pikaviestikeskustelut tallentuvat käyttäjän sähköpostilaatikkoon "Keskusteluhistoria" -kansioon
 - Keskusteluhistoriakansio noudattaa sähköpostipalvelun tallennusasetuksia

Tiedostonjako

- Oletuksena tiedostonjako on käytettävissä. Kun tiedostoja siirretään henkilöltä toiselle Skypen yli, ne eivät tallennu Skype for Business -palvelimille
 - Vastaanottaja voi itse tallentaa jaetun tiedoston sopivaan paikkaan (esim. etuuskäsittelyjärjestelmä)

Pikaviestit, tiedostonjako ja puheluloki – suositellut asetukset

Pikaviestit ja puheluloki

- Toistaiseksi suositellaan, että keskusteluhistoria ja pikaviestien/puhelulokien tallentuminen estetään käyttäjän tai palvelun ylläpitäjän toimesta (kts. kuva)
- Tällä varmistetaan, ettei tietoja (kuten henkilötietoja) tallenneta Keskusteluhistoria-kansioon

Tiedostonjako

- Oletuksena tiedostonjako on käytettävissä. Kun tiedostoja siirretään henkilöltä toiselle, ne eivät tallennu Skype for Business –palvelimille.
- Tiedosto siirtyy reaaliaikaisesti ja salattuna vastaanottajalle
- Vastaanottaja voi tallentaa jaetun tiedoston sopivaan paikkaan (esim. etuuskäsittelyjärjestelmä)
- (Mikäli halutaan, voidaan tiedostonjako estää tiedoston ylläpitäjän toimesta → ei ole suositus)



Skype for Business - Asetukset

Yleiset
Henkilökohtainen
Yhteystietoluettelo
Tila
Oma kuva
Puhelimet
Ilmoitukset
Pikaviestit
Soittoäänet ja äänet
Äänilaite
Videolaite
Soitonsiirto
Tiedostojen tallennus
Tallennus
Skype-kokoukset

Oma tili
Kirjautumisosoite: etu.suku@organisaatio.fi Lisääasetukset...

☒ Käynnistä sovellus automaattisesti, kun kirjaudun Windowsiin
☒ Käynnistä sovellus edustalla

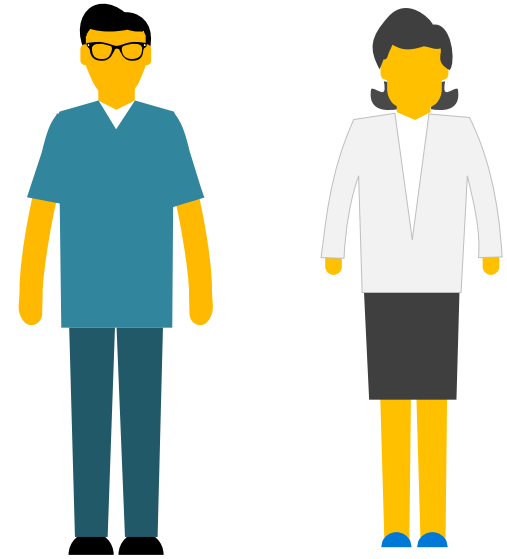
Exchangen ja Outlookin integraatio
Huomautus: järjestelmänvalvoja hallinnoi integraatiota.
☒ Synkronoi Skype for Businessin ja Exchangen tiedot
☒ Päivitä tavoitettavuustilani kalenteritietojen perusteella
☒ Näytä kokouksen aihe ja sijainti Työryhmä-tietosuojatason yhteyshenkilöilleni
☒ Näytä poissaolotiedot Ystävät ja sukulaiset-, Työryhmä- ja Työtoverit-tietosuojatasojen yhteyshenkilöilleni

☐ Tallenna pikaviestikeskustelut sähköpostin Keskusteluhistoria-kansioon
☐ Tallenna puhelulokit sähköpostin Keskusteluhistoria-kansioon

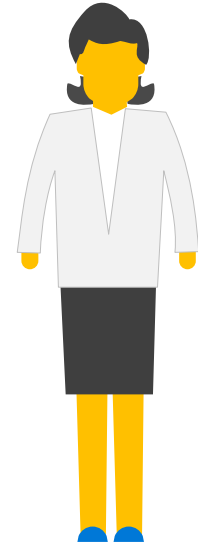
DisableSavingIM	Enables (or disables) the menu bar option to save an instant message session into the SfB client. When set to false, the options to Save an IM session are available in the Conversation window. Note that setting this value to true removes the menu options that make it easy for users to save instant message transcripts. However, it does not prevent users from copying all the text in a transcript to the clipboard, pasting that text into another application, and then saving the transcript that way	False
-----------------	---	-------

Kokoukset

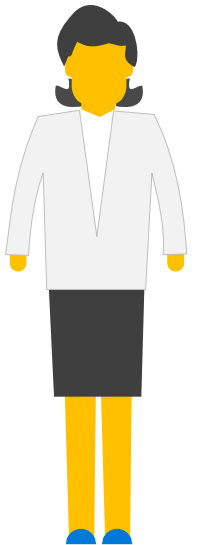
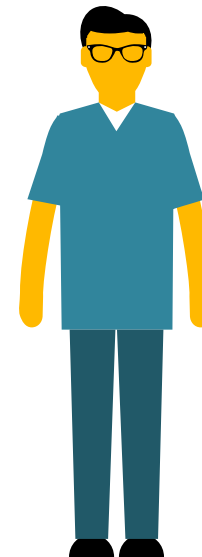
- Pikakokous-toiminnolla aloitettu kokous



- Ajastettu Skype-kokous (lähetetty sähköpostilla kokouskutsu)



- Yli kahden hengen ad hoc -keskustelut / kokoukset



Kokoukset

Verkkokokous yhteistyökumppanin kanssa

- Kun halutaan jakaa sisältöä osallistujille tulee käyttää: "Esitä työpöytä" ja "Esitä ohjelmat" –toimintoja
- Tällöin esittäjä lähettää oman näytön sisällön reaaliaikaisena muille osallistujille
- Tällöin esitys tai esittäjän näytön tiedot eivät tallennu väliaikaisesti palvelimelle

HUOM! Seuraavia jakotoimintoja ei suositella käytettävän asiakasyhteistyössä, koska tällöin tieto tallentuu väliaikaisesti palvelimelle:

"Esitä Powerpoint-tiedostoja"

"Lisää liitteitä"

"Luonnoslehtiö"

Toistaiseksi suositellaan, että käyttäjiltä estetään mahdollisuus nauhoittaa asiakasyhteistyökokous, jotta kokouksen sisältöä ei tallentuisi

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 kanssa.docx"



Skype for Business Federaatio

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 huomioda, 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)

Federaation aktivointi

Federaation suunnittelu

- Federointisopimus Kelan (email: tietohallinto@kela.fi) ja kunnan tietohallintoyksikön välillä
- Kelan ja Kunnan teknisten yhteyshenkilöiden määrittäminen federaation aktivoimiseksi sekä mahdollisten ongelmatilanteiden varalta
- Toimialueiden (SIP domainit) määrittäminen joiden välillä federaatio muodostetaan

Federaation tekninen konfigurointi

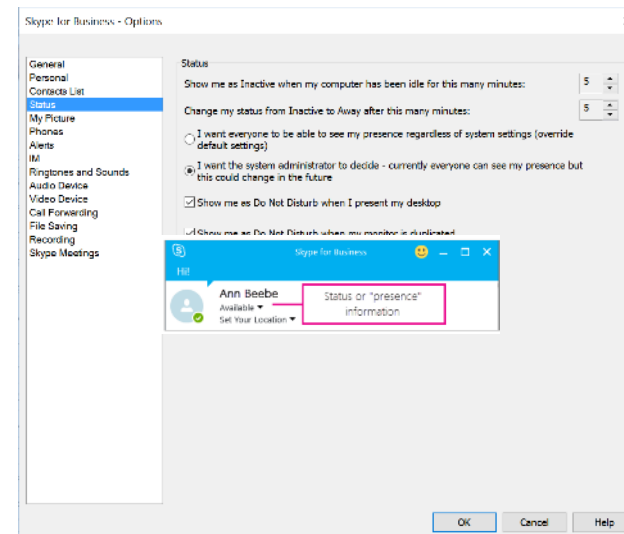
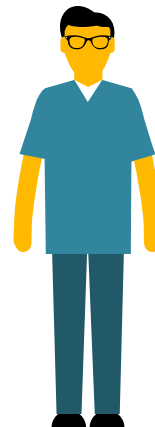
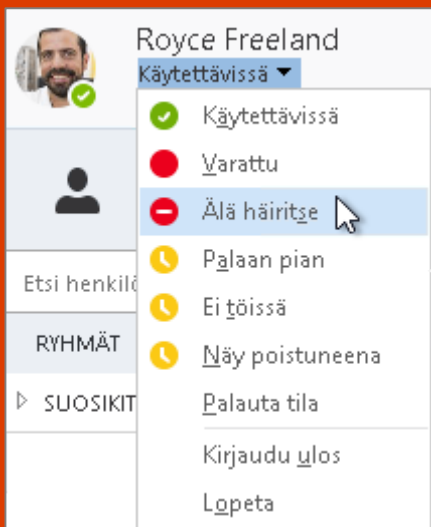
- SIP domainien lisäys Kelan ja Kunnan sallittujen federaatiotoimialueiden listaan
 - [Skype for Business Online palvelu](#)
 - [Skype for Business / Lync On-premise palvelu](#)
- Federaatioyhteyden testaus teknisten yhteyshenkilöiden toimesta
- Huomio: On-premise palvelussa tulee olla mahdollistettu ulkoiset yhteydet (Edge palvelin), jotta federaatio on mahdollista (<https://technet.microsoft.com/EN-US/library/mt346417.aspx>)

Federaation käyttöönotto loppukäyttäjille

- Varmistetaan, että kommunikaatio federaatiokumppaneiden kanssa on aktivoitu halutuille loppukäyttäjille
 - [Skype for Business Online palvelu](#)
 - [Skype for Business / Lync On-premise palvelu](#)
- Käyttäjien informointi

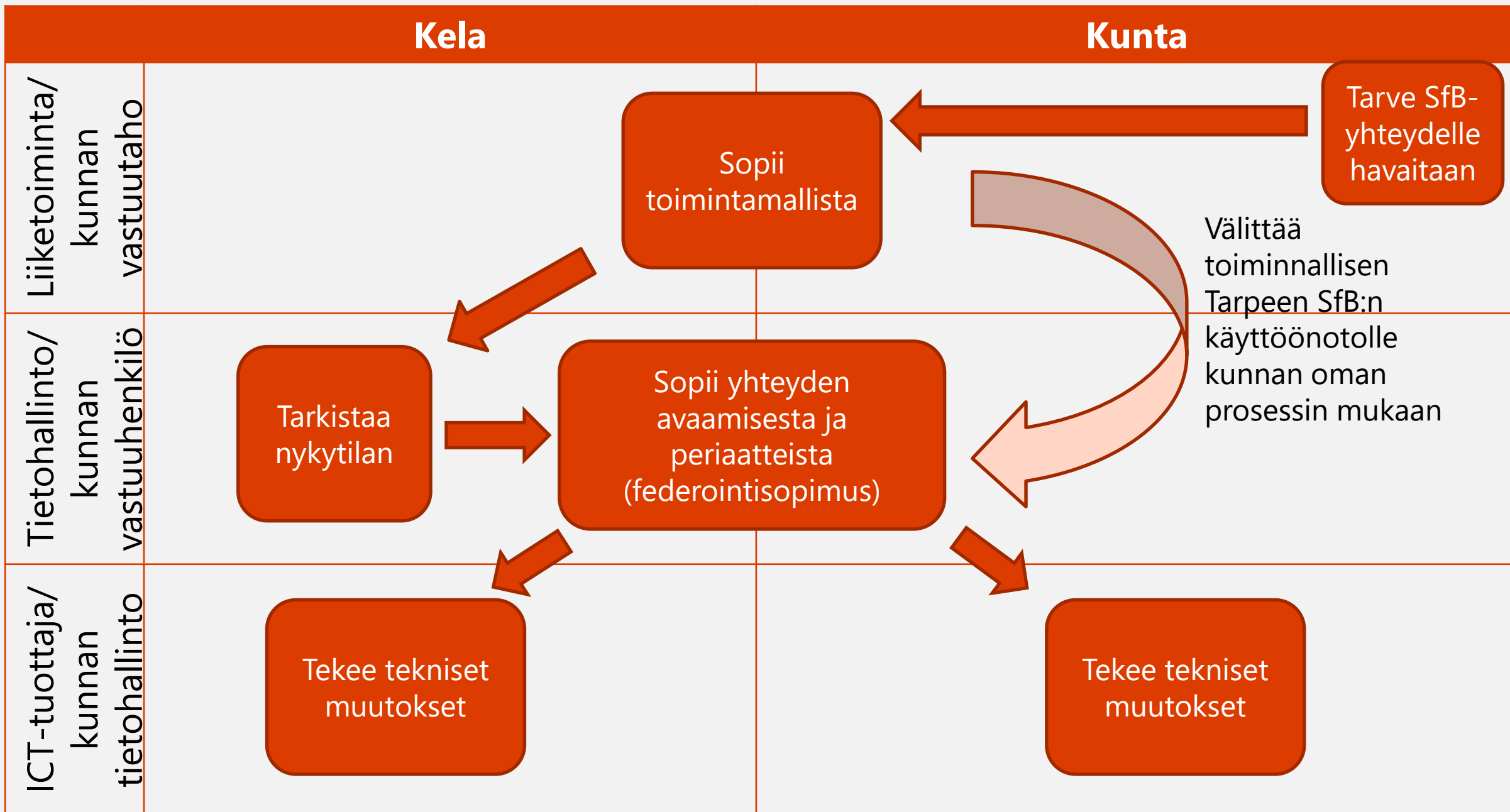
Miten läsnäolotieto / tavoitettavuustieto näkyy organisaation välillä?

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



- Oletuksena toisen organisaation käyttäjä näkee toisen organisaation käyttäjän läsnäolotiedon sen jälkeen, kun häneen on otettu yhteyttä ensimmäistä kertaa
- Käyttäjä tai ylläpitäjä voivat määritellä miten käyttäjän tavoitettavuustieto näkyy muille
- Käyttäjä voi myös estää yhteydenotot tietyiltä käyttäjiltä

Kunnan ja Kelan välinen federointiprosessi



SOPIMUS LYNC-FEDERAATIOSTA KUNNAN JA KELAN VÄLILLÄ – Federointilomake

Tässä dokumentissa kuvataan Lync / Skype for business -federaatioon liittyvät yhteyshenkilöt

Sopijapuoli	Osapuoli X
Yhteyshenkilö sopimusasioissa	A.B. a.b@osapuoli.x 123456677
Yhteyshenkilö toiminnallisissa asioissa	C.D. c.d@osapuoli.x 123456677
Yhteyshenkilö teknisissä asioissa	E.F. e.f@osapuoli.x 050-123456677
Vikailmoitukset	
Tekniset tiedot	
SIP domain nimi tai -nimet	osapuoli.x
Lync edge server nimi (julkinen DNS-nimi)	osapuoli.x
Sopijapuoli on estänyt seuraavat toiminnallisuudet federaatioon liittyen (vrt. Lync Conferencing Policy Settings)	☐ Näytön tai sovelluksen jakaminen ☐ Puhelinneuvottelu (IPVoice) ☐ Videoneuvottelu (IPVideo) ☐ Tiedostojen välittäminen



Kustannukset ja
käyttöön otto

Miten Skype for Business saadaan käyttöön?

Skype for Business Online on palveluna tarjottava valmis kokonaisuus, joka perustuu Office 365 – palveluperheeseen. Se on helppo ottaa käyttöön ja on aina ajan tasalla.

	Skype for Business Server	Skype for Business Online (Office 365)
Edellyttää palvelinrautaa	Kyllä	-
Edellyttää palvelinohjelmistojen asennustyötä	Kyllä	-
Päivitysprojekteja jatkossa	Kyllä	Ei. Palvelu on aina ajan tasalla.
Käyttönoton nopeus	Keskipitkä	Nopeahko
Skype-käyttö mobiililaitteilta	Ei oletuksena / rakennettavissa	Kyllä
Investoinnit	Etukäteispainotteinen	Maksetaan palvelusta
Federointi-valmius	Pitää rakentaa	Kuuluu palveluun
Tietoturva-päivitykset	Organisaation tai kumppanin vastuulla	Kuuluu palveluun

Kustannuselementit

KUNNALLA ON JO LYNC TAI SKYPE FOR BUSINESS KÄYTÖSSÄ *

Elementti	Lisätietoja	Kustannus
Laadukkaat kuulokkeet (kertainvestointi)	Kertainvestointi	50 – 150 € / kappale
Federointi	Jos tehdään itse, niin tämä on ilmaista	Palveluntarjoaja saattaa veloittaa federoinnista (kerta- tai jatkuvamaksu)

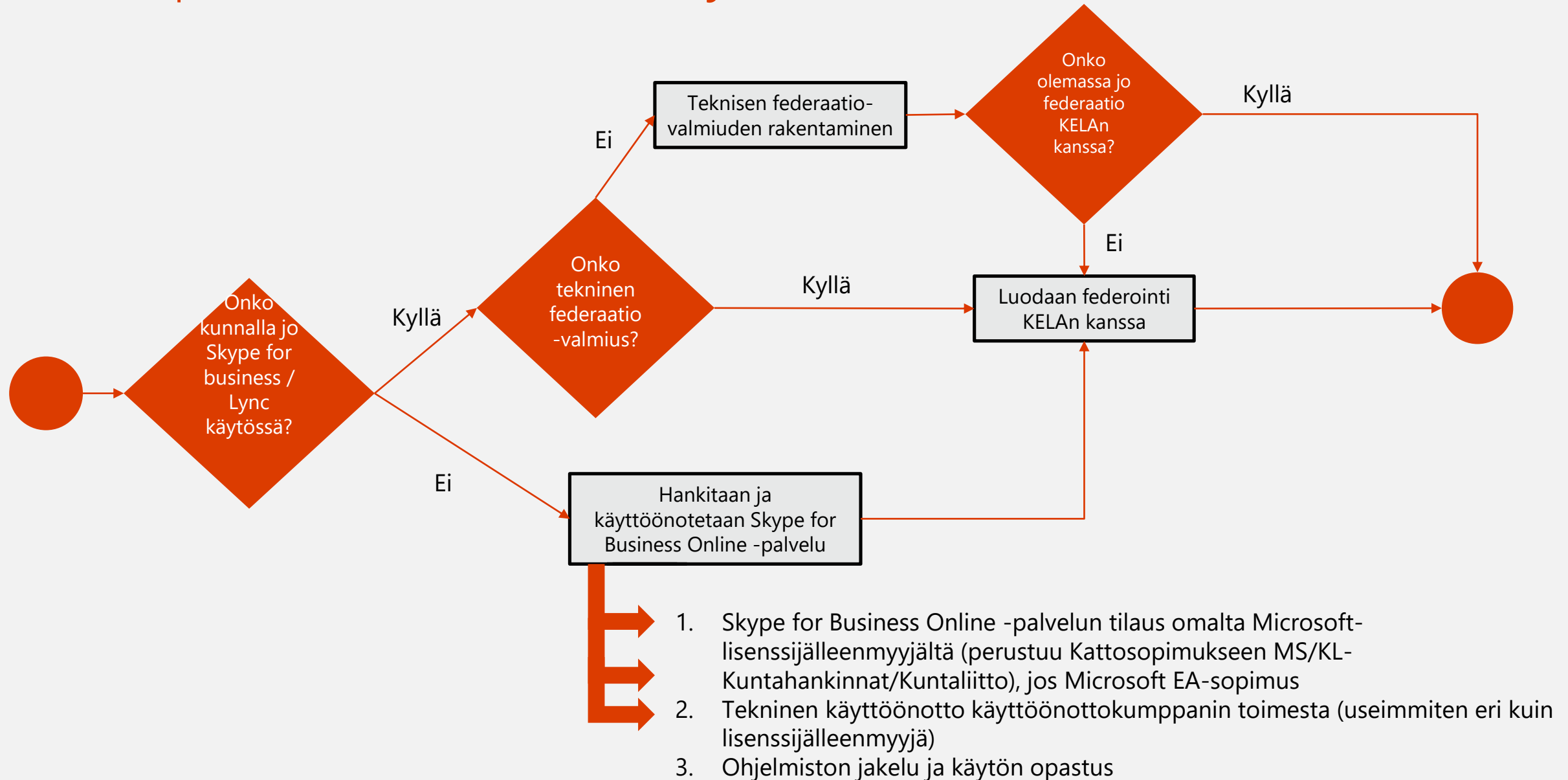
* oletus, että tekninen federaatiovalmius on rakennettu

Kustannuselementit

KUNNALLA EI OLE LYNC TAI SKYPE FOR BUSINESSÄ ENTUDESTAAN

Elementti	Lisätietoja	Kustannus
Skype for Business Online –palvelu	- Jatkuva kulu - Tarkan hinnan saa Microsoft-lisenssikumppanilta (KL-kuntahankinta-asiakkaille Atea)	Budjetäärinen kustannushaarukka palvelutilaukselle (1 € / käyttäjä / kk – 8 € / käyttäjä / kk) rippuen asiakkaan Microsoft-sopimuksesta.
Skype for Business -käyttöönottoprojekti	Kertaluontoinen	3 – 6 HTP - Skype for Business Online –palvelun hintaan kuuluu Microsoftin Fasttrack Centerin -henkilökäyttöönoton opastus
Laadukkaat kuulokkeet (kertainvestointi)	Kertainvestointi	50 – 150 € / kappale
Federointi	Skype for Business Online –palvelussa ilmainen ja helppo ottaa käyttöön	Ei kulua
Tukipalvelut	Jatkuvat kulu	Oma ylläpito TAI kumppanin tarjoama ~1 € / käyttäjä / kk

Miten palvelut saadaan käyttöön?





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)

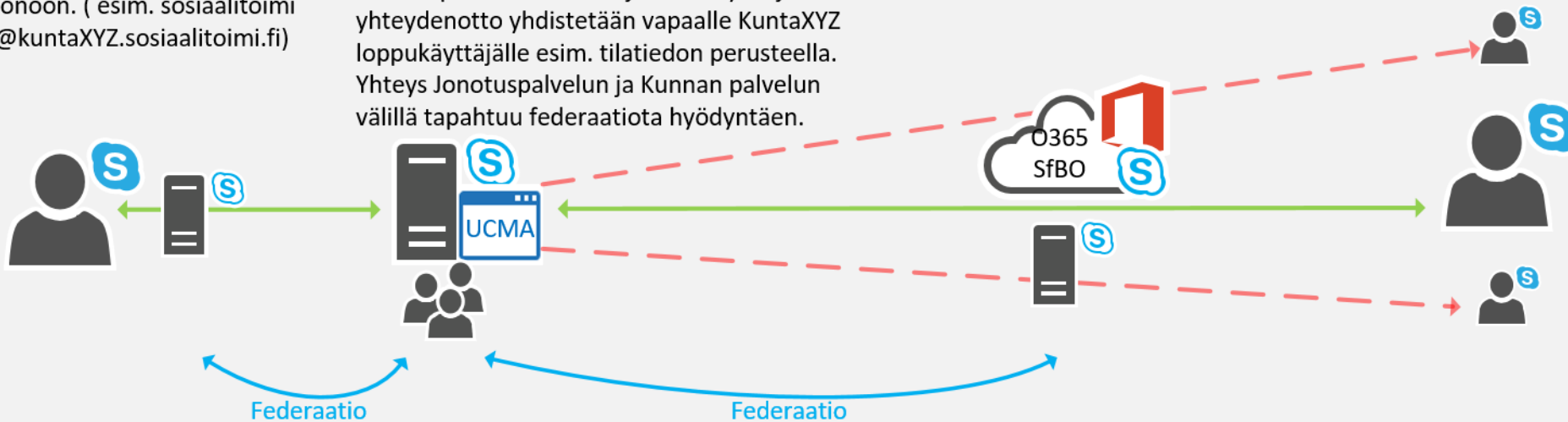
- Jonotuspalvelu voitaisiin lisätä kumppaniratkaisuna Kelan ja Kuntien Skype for Business palveluun
- Jonotuspalvelu perustuisi Microsoft Skype for Business kehitysrajapintoihin
- Suosittelemme keskitettyä ratkaisua, jotta palvelua ei tarvitse rakentaa per asiakasorganisaatio.
- Kehitysrajapinnat mahdollistaisivat chatin lisäksi myös ääni- ja videokanavat. Yhteydenottokanava on myös mahdollista sisällyttää esim. Kunnan websivulle.
- Vastaava toiminnallisuus on myös teknisesti mahdollista integroida Kelan ja Kuntien olemassa oleviin asiakaspalveluratkaisuihin käytetystä teknologiasta riippuen

1. Kelan työntekijä ottaa chat yhteyden Skype for Business clientia ja federaatiota käyttäen kunnan sosiaalitoimen chat-jonoon. (esim. sosiaalitoimi@kuntaXYZ.sosiaalitoimi.fi)

2. Jonotuspalvelussa sosiaalitoimi@kuntaXYZ.sosiaalitoimi.fi jono sisältää KuntaXYZ sosiaalitoimen loppukäyttäjät mahdollisina kontakteina. Jonotuspalvelu huolehtii jonotusälystä ja yhteydenotto yhdistetään vapaalle KuntaXYZ loppukäyttäjälle esim. tilatiedon perusteella. Yhteys Jonotuspalvelun ja Kunnan palvelun välillä tapahtuu federaatiota hyödyntäen.

3. Chat yhteydenotto yhdistetään federaatiota hyödyntäen KuntaXYZ Skype for Business / Lync palvelun kautta vapaana olevalle sosiaalitoimi-jonon loppukäyttäjälle

4. Chat yhteydenotto yhdistyy vapaana olevan sosiaalitoimi-jonon loppukäyttäjän Skype for Business clienttiin.



Elementti	Lisätietoja	Kustannus
Keskitetty jonotuspalvelu	• Kumppanin ylläpitämä palvelu	• Hinnoittelu avoin