



## Fokus Raportointipalvelu

Elisa Fokus on digitaalinen kanava palveluidesi hallintaan. Fokus ja Elisa Raportointipalvelu tarjoaa yhteen kanavaan keskitetyn näkymän käytössä olevista palveluista. Pääset näkemään palveluiden kustannukset, laadun tason sekä toimivuuden nopeasti sekä pystyt porautumaan raportin kautta tarvitsemiisi tarkempiin tietoihin.

Fokus muodostuu palveluiden tilannenäkymistä, tilaus- ja asiointiominaisuuksista sekä erillisraporteista. Tässä dokumentissa kuvataan palveluiden raportointi- ja analytiikkaominaisuudet.

Elisa Raportointipalvelun lisäsisältö tuo lisäarvoa jo olemassa oleviin palveluihin. Jotta tieto olisi mahdollisimman helppolukuista, on tietoa jaettu useampaan näkymään, joissa se on sitten vielä pilkottu eri graafisiin taulukoihin. Erillisraportit ovat suunniteltu auttamaan palvelun kehityksen sekä volyymin ymmärtämisessä pidemmältä aikajaksolta.

Palvelu on selainpohjainen ja sinne kirjaudutaan osoitteessa <https://fokus.elisa.fi>. Työkalujen sisältö, eli palveluun liittyvät tapahtumat ja konfiguraatitiedot, päivittyvät kerran vuorokaudessa tai jopa reaaliaikaisesti.

Fokus-raportointipalvelun julkiseen kuvaukseen pääset tästä osoitteesta: <https://yrityksille.elisa.fi/raportointi-ja-asiointipalvelut>

Muihin Elisan yritysportaaleihin voit tutustua tästä: <https://yrityksille.elisa.fi/yritys-palvelut>

## Sisällys

1 Fokus ominaisuudet .....	3
1.1 Palvelun seuranta ja toimivuus .....	3
1.1.1 Tuki- ja palvelupyyntöjen seuranta .....	4
1.1.2 Puhelin- ja chatpalveluiden seuranta .....	5
1.1.3 Palvelukohteiden saatavuus ja häiriöt .....	6
1.1.4 Päätelaitteiden terveydentilan seuranta .....	6
1.2 Kustannusraportointi .....	6
1.2.1 Mobiili ja Puhe .....	7
1.2.2 Asiakaspalveluratkaisut .....	8
1.2.3 EPP & Ostolaitteet .....	9
1.2.4 Verkko ja Tietoturva .....	9
1.2.5 IT Tuki .....	10
1.2.6 IT Infra .....	10
2 Tukikanavat .....	12
2.1 Tunnusten hallinta .....	12
2.2 Käytön tuki ja häiriöiden hallinta .....	12
2.2.1 Fokus toimivuuspalvelun palvelulupaus .....	13
2.3 Palvelun kehitys .....	13
2.4 Fokuksen toiminnan seuranta .....	14
3 Palveluun sisältyvät ja lisämaksulliset ominaisuudet .....	15
4 Palvelun edellytykset ja rajaukset .....	16
4.1 Palveluun liittyvä aineisto ja dokumentaatio .....	16
4.2 Palvelussa syntyvä tai palveluun liittyvä data .....	16
4.3 Pääsyoikeudet kolmansille osapuolille .....	16
5 Palvelun tilaaminen ja käyttöönotto .....	17
5.1 Toimitusaika .....	17
5.2 Palvelun päättäminen .....	17
6 Henkilötietojen käsittely ja tietoturva .....	18
6.1 Henkilötietojen käsittely .....	18
6.2 Tietoturva .....	18
7 Sopimusehdot .....	19
8 Liitteet .....	20



# 1 Fokus ominaisuudet

Fokuksen raportointi koostuu palvelukohtaisista, sekä yleisistä palveluiden raporteista.

Fokuksen raportointinäkymät ovat joko koostenäkymiä, jonka eri elementtien avulla voit suodattaa ja tarkastella sisältöä yhdessä näkymässä, taikka laajempia kokonaisuuksia, jotka koostuvat:

- **Etusivusta**, joka koostaa palvelun kehityksen trendinä.
- **Kuukausinäkymästä**, johon porautumalla voit tarkastella kuukauden tapahtumia ja toteumia
- **Aihekohtaisista erillisnäkyistä**: Porautumalla aiheeseen, voit tarkastella yksittäisen aiheen 13kk tapahtumien trendiä
- **Yksittäisen laitteen tai liittymän näkymästä**, jossa näet 13kk kehityksen ja vertailun yksittäisten palvelukomponenttien käytöstä
- Tietyissä kustannusraporteissa on lisäksi erillinen **laitteiden ja palveluiden tilannenäkymä**, josta näet käytössäsi olevat ja poistuneet palvelut ja laitteet ajantasaisena tietona, sekä voit tarkastella laiterekisterin muutoksia historioituna

Kaikki raportit tukevat oletuksena takautuvaa vuotta, sekä kuluvan kuukauden tapahtumia. **Kustannusraportoinnin** sisältö on saatavilla kahden kalenterivuoden ajalta.

## 1.1 Palvelun seuranta ja toimivuus

Elisan palveluita seurataan mm. palvelutapahtumien, häiriöhallinnan sopimusmittausten sekä palvelulaitteiden saatavuuden ja toimivuuden mittausten perusteella. Raporttien sisällöt ovat koottu aihekohtaisesti omiin yksilöllisiin koostenäkymiin.

Tukipalveluidemme raporteilta löydät analytiikan ja yksityiskohtaista tietoa yrityksesi avaamista tuki-, palvelu- ja muutospyyntöistä. Mikäli palvelutapahtumalle on sopimuslupaus, näkyy myös onnistumisemme palvelulupauksissa raporteilta.

Tämän lisäksi saat käyttöösi kattavan raportin yrityksesi puhelin- sekä chatpalveluista, joka pitää sisällään muun muassa tukipalveluumme saapuvien yhteydenottojen määrän sekä yhteenvedon palvelun laadusta.

Palvelu- ja yritysnumeroiden seurantaan saat vastaavan analytiikan, millä tukipalveluidemme puhelinpalvelua seurataan.

Saatavuus – ja toimivuusraporteilta löydät yhteenvedot palveluiden häiriöistä sekä huoltokatkoista, sekä kohteen saatavuudesta palveluajalla. Löydät raportilta tarkemmat selvitykset mistä katkot ovat johtuneet ja ovatko ne mahdollisesti olleet ennalta suunniteltuja. Verkkolaitteita koskevista häiriöistä löydät myös häiriöiden syykoodit.



### 1.1.1 Tuki- ja palvelupyynnöiden seuranta

Tuki- ja palvelupyynnöiden raporteilta löydät tiedot kaikista yrityksesi avaamista tuki- ja palvelupyynnöistä, näiden käsittelyajoista sekä seurannan tukipyynnöiden määrän kehityksestä. Raportit helpottavat tukipyynnöiden seurantaa ja auttavat pitämään huolen siitä, että vanhoja pyynnöitä ei jää turhaan auki. Raportin avulla myös ongelmallisten tukipyynnöiden tunnistaminen on tehokkaampaa ja täten myös näiden edistämiseen pystytään vaikuttamaan tehokkaammin.

Raportit myös sisältävät seurannan tukipyynnöiden palvelutasojen toteutumisesta. Tämä mahdollistaa esimerkiksi sellaiseen tilanteeseen reagoimisen, jossa huomataan, että tietyn kaltaiset tukipyynnöt eivät syystä tai toisesta tunnu valmistuvan palvelutason määritelmien puitteissa vaan näiden ratkaisemisessa kestää oletettua pidempään.

Seuranta tapahtuu kahdella eri koostesivulla eli kaikki tiedot löytyvät näistä kahdesta näkymästä. Samaa käytäntöä on hyödynnetty kaikissa tukipyynnöitä käsittelevissä raporteissa niin IT-Tuen, Kyberturvan kuin Santa Monican valikoissa.

Näkymistä löydät muun muassa seuraavat kohdat omiin taulukoihin eroteltuna:

- Tukipyynnöiden kategorijakauman eli onko kyseessä esimerkiksi virhetilanne, tilaus vai jonkin muun tyyppinen tukipyynnö
- Avoimien tukipyynnöiden kategorisointi iän perusteella
- Missä tukiryhmässä pyynnöt ovat ratkaistu Elisalla
- Havainnollistava diagrammi, joka kertoo kehityssuunnan tukipyynnöiden määrästä
- Tarkat lukumäärät avoimista sekä edelliskuussa ratkaistuista tukipyynnöistä
- Mediaani tukipyynnöiden iästä, ratkaisuprosentti ensikontaktin yhteydessä sekä ratkaisuaite ykköstason tuelle vuositasolla
- Tukipyynnötilaus, joka pitää sisällään avoimien sekä jo suljettujen tikettien tarkemmat tiedot
- Listausta kaikista käytössäsi olevista palvelutasoista
- Palvelutasojen toteuma

### Muutospyynnöiden seuranta

Muutoshallinnan raportilta löydät tiedot kaikista yrityksellesi avatuista muutospyynnöistä, näiden arviointi- sekä läpimenoajoista sekä seurannan muutospyynnöiden ratkaisumäärän kehityksestä. Raportti helpottaa muutospyynnöiden seurantaa ja auttaa pitämään huolen siitä, että muutokset valmistuvat ajallaan. Raportin avulla myös jumiutuneiden muutospyynnöiden tunnistaminen on tehokkaampaa ja pystyt paremmin huolehtimaan, että yrityksellesi tärkeät muutokset edistyvät.

Seuranta tapahtuu koostesivun avulla, josta löydät muun muassa seuraavat kohdat omiin taulukoihin ja visualisointeihin eroteltuna:

- Avoimien muutospyynnöiden kategorisointi iän perusteella
- Seuranta siitä, kuinka suuri osa muutospyynnöistä on valmistunut sovitussa aikamääreessä
- Seuranta, missä ajassa muutospyynnöt valmistuvat



- Muutospyyntölista, joka pitää sisällään avoimien sekä jo suljettujen muutoksien tarkemmat tiedot
- Taulukko, joka havainnollistaa kuinka suuri osa muutospyynnöistä on saatu hoidettua annetun tuntiarvion puitteissa

### 1.1.2 Puhelin- ja chatpalveluiden seuranta

Puhelin- ja chatpalveluiden seurantaraportteilta löydät kattavan analyysiin kaikkien saapuneiden puheluiden ja chattien määristä sekä laadusta, millä tavalla yhteydenotot on saatu käsiteltyä. Raportin avulla on helppo esimerkiksi seurata yhteydenottojen määrien kehitystä viimeisen vuoden ajalta.

Löydät lähes identtiset seurantaraportit niin Asiakaspalveluratkaisujen kuin IT-Tuen alta. Näiden kahden raportin erona toimii vastaanottava/suorittava taho. Asiakaspalvelun takaa löytyvässä raportissa seurataan oman yrityksesi puhelin- ja chat-palveluita, kun taas IT-Tuen alta löytyvässä raportissa seurataan Elisan tekemistä.

Seuranta tapahtuu koostesivun avulla, eli raportilla ei suoraan ole erillisiä porautumisnäkyymiä. Kuitenkin raportin vasemmasta alareunasta löytyvät välilehdet, joiden takaa avautuvat keskitetyt näkymät sekä puheluille että jonotusajoille.

Yhteenvedon näkymästä löydät muun muassa seuraavat kohdat omiin taulukoihin eroteltuna:

- Miten puhelut ovat jakautuneet eri vuorokauden ajoille
- Asiakkaiden keskimääräinen jonotusaika puhelujonossa sekä aika, jolloin asiakas on luopunut puhelusta saamatta vastausta
- Puhelu ja chat määrät halutulta aikaväliltä
- Listaustyhteykskanavista, joihin yhteydenotot ovat tulleet

Puhelut välilehden näkymästä löydät myös osan yllä olevista kohdista sekä vielä lisäksi:

- Tarkemman erottelun puheluiden eri tiloista
- Yhteykskanavaliistauksen tarkemmilla tiedoilla, josta löytyy esimerkiksi kanavalle määritetty tavoiteaika

Myös jonotusaika välilehden näkymästä löydät osan yhteenvedossa olevista kohdista sekä tämän lisäksi:

- Tarkemman erottelun jonotusajoista kellonaikojen perusteella
- Keskimääräiset jonotusajat kuukausitasolla
- Keskimääräiset ajat puhelusta luopumiseen kuukausitasolla



### 1.1.3 Palvelukohteiden saatavuus ja häiriöt

Palvelinten seurantaraportilta löydät kattavat analyysit palvelimien ylläpitoon liittyvistä tiedoista kuten palvelinten määrät, näiden saatavuusasteet, palvelukatkojen määrät ja ajankohdat sekä tarkat syyt ja selvitykset muodostuneille häilytyksille.

Seuranta tapahtuu koostesivun avulla eli kaikki tiedot löytyvät yhdestä näkymästä. Näkymästä löydät muun muassa seuraavat kohdat omiin taulukoihin eroteltuna:

- Palvelimien hallinasta sekä valvonnasta muodostuneet kulut eroteltuina tuotteittain
- Tarkat tiedot palvelimien huolto- ja palvelukatkoista
- Luettelo häilytyshistoriasta tiivistetyllä kuvauksella
- Saatavuustoteumat niin palvelinten kuin palvelusopimusten osalta
  - Listaus myös saatavuuspoikkeamista
- Palvelinten lukumäärä sekä erottelu siitä, minkä tyyppisistä palvelimet ovat

### 1.1.4 Päätelaitteiden terveydentilan seuranta

Työaseman terveydentilaraportin avulla, saat seurattua yrityksesi laitteiden ajantasaisuutta koostusti yhdestä näkymästä. Raportti kerää tiedot muun muassa laitteiden käyttöjärjestelmäversioista, Bitlocker-suojausavaimen aktiivisuudesta sekä Applixureen lisättyjen laitteiden listauksen.

Seuranta tapahtuu koostesivun avulla eli kaikki tiedot löytyvät yhdestä näkymästä. Näkymästä löydät muun muassa seuraavat kohdat omiin taulukoihin eroteltuna:

- Laiterekisterimäisen listauksen kaikista yrityksesi työasemista tarkoilla tiedoilla
- Yhteenveto kaikkien työasemien terveydentilasta niin päivitysversion, Applixuren, Bitlocker-suojausavaimen osalta
- Yhteenveto, kuinka pitkä aika laitteiden edellisestä tarkistuskannauksesta on kulunut

## 1.2 Kustannusraportointi

Kustannusraportit tarjoavat mahdollisuuden tarkastella kustannuksia ja näiden kehitystä niin yleisellä kuin yksityiskohtaisemmalla tasolla. Tämä helpottaa kustannusten trendien seurantaa sekä mahdollistaa kustannuspoikkeamien nopean tunnistamisen. Laajat raporttinäkymät varmistavat, ettei yrityksellesi kerry piilokuluja, vaan maksat vain palvelusta, jota yrityksesi tarvitsee.

Saat myös seurattua raporteilta kustannusten kehitystä sekä jakaumaa niin organisaation kuin kustannuspaikan perusteella. Tämä helpottaa kustannusten kohdentamista suoraan haluttuihin yksiköihin. Löydät raporteilta myös tarkat erittelyt kokonaiskustannuksista, joita yrityksesi käyttää Elisan palveluluihin.

Suurimmasta osasta kustannusraportteja löydät yhdistäviä elementtejä, jotka toistuvat lähes poikkeuksetta raportista riippumatta. Näet raporteilta kustannusten kehityksen suoraan raporttien **etusivulta** kuukausikohtaisesti. Tieto on jaettu näkymissä muuttuviin ja kiinteisiin kustannuksiin. Tämän jaottelun lisäksi näet kehityksen kategorisesti ja aihekohtaisesti.



Etusivulta voit porautua tarkempiin **kuukausi-** sekä **aihekohtaisiin** näkymiin. Näkymien tarkempi sisältö määräytyy raportoitavan palvelun perusteella. Löydät koosteesta esimerkiksi tiedot kuun toteutumisista, erotteluista, sekä käytössä olleista laitteista ja liittymistä. Mikäli palvelu tuottaa laite- tai liittymäkohtaisen kustannuspaikan osaksi laskutusaineistoa, näkyy myös tämä ja muut talouden hallintaa helpottavat avaintiedot raporteilta.

Osa palveluista tukee **laiterekisterinäkömää** osana kustannusraportointia, johon pääsee siirtymään raporttien etusivulta. Laiterekisterinäkömästä löydät esimerkiksi listauksen yrityksesi työasemista tai muista yrityksen käyttämistä palvelulaitteista, palvelusta riippuen. Voit suodattaa ja tarkastella laiterekisterinäkömää esimerkiksi laitetunnisteen, laitteen iän tai tilan perusteella. Laiterekisteri on erinomainen työkalu esimerkiksi yrityksesi laitteiden elinkaarien ja palautusten seurantaan.

Palveluiden raportoitavat kustannustiedot ovat käytettävissä viimeisen 25 kuukauden ajalta.

Kustannusraportoinnissa tuetut palvelut ja sisällöt ovat:

Valikko	Palvelu	Sisältö-tarkenne
IT Tuki	Päätelaite- ja loppukäyttäjätuki-palveluiden	kustannusten kehitys ja laiterekisteri
IT Infra	Konesali- ja kapasiteetti-palvelut	kustannusten kehitys ja laiterekisteri
Mobiili ja Puhe	Puhelinliittymien	kustannusten kehitys
EPP & Ostolaitteet	Mobiililaitteiden elinkaari-palveluiden	kustannusten kehitys
Verkko ja Tietoturva	Yritys- ja lähiverkkojen	kustannusten kehitys ja laiterekisteri
Asiakaspalveluratkaisut	Puhepalveluratkaisujen	kustannusten kehitys

### 1.2.1 Mobiili ja Puhe

Mobiili- ja puheraporteista löydät kätevästi tiedot **puhelinliittymien** sekä kustannusten kehityksestä yleisesti ja liittymäkohtaisesti. Lisäksi tieto on jaettu kategorioihin, mikä mahdollistaa **poikkeamien ja suurempien kuluerien nopean tunnistamisen sekä paikantamisen**. Tämä myös auttaa selkeyttämään, mistä kustannukset ovat muodostuneet ja antaa työkaluja liittymien **optimointiin**.

**Etusivu** esittää laskulla esiintyvien kustannusten kehityksen sekä palvelun päästöt

- Muuttuvien lisäkustannusten jakauma aiheittain sekä näiden kehitys
- Tyypillinen liittymien datankäyttö edellisen kolmen kuukauden ajalta
- Liittymäpakettien ja pakettiin kuulumattomien kustannusten erittely: Kooste palvelun kiinteistä sekä erilliskustannuksista sekä käyttömäärät
- Pikavalinnat, joiden avulla on helppoa siirtyä tarkastelemaan esimerkiksi viimeaikaisia palveluostoja, ulkomaanpuheluja sekä roaming-käyttöä maakohtaisesti ja liittymittäin viimeisten kolmen kuukauden osalta



**Kuukausinäkylässä** näet liittymäkohtaisen käytön sekä liittymien Elisan perushinnoittelun. Erottelun avulla liittymien **optimointi** onnistuu liittymätasolla ja havaitset liittymäkohtaiset poikkeamat käytössä helposti.

Erillinen keskiarvoisen käytön ja kulujen raportointi auttaa tunnistamaan nopeasti käytöltään poikkeavat liittymät sekä käyttämättömät liittymät viimeisiltä kuukausilta kerralla.

**Aihekohtainen seuranta** ja analysointi antaa lisätietoa liittymän käytöstä

- Ulkomaan roaming-käytön erillisenäkymä mahdollistaa sen, että liittymille pystyy helpommin **optimoimaan** sopivan lisäpalvelun, esimerkiksi Elisa Reissunetin sekä tunnistamaan missä maissa liittymää on käytetty
- Roaming-käytön osalta näet myös palvelun aiheuttamat **päästöt**
- Palvelunumerokäytön erillisenäkymä auttaa **optimoimaan** yrityksellesi sopivia estoluokkia sekä tunnistamaan minkälaisia palveluita työntekijät käyttävät
- Ulkomaanpuheluiden osalta näet kustannusten lisäksi mihin maihin soitot kohdistuvat

Yksittäisen liittymän näkymästä näet kehityksen liittymäkohtaisesti

- Käyttäjakohtainen **Kustannusten kehityksen seuranta** antaa yksityiskohtaista tietoa, mihin liittymää on käytetty, miten kulut ovat muodostuneet ja miten ne jakautuvat eri kuukausille

Kustannusten **Työntekijäraportointi**

- Työntekijällä on mahdollista saada kuukausittain tekstiviestipohjainen kategorioitu kooste liittymänsä käytöstä
- Kooste auttaa työntekijää ymmärtämään käyttötapojensa vaikutukset yritykselle koituviin kustannuksiin
- Ominaisuus auttaa asiakasta luovuttamaan henkilöstölle vastuuta omasta kulutuksestaan ja toimii vaihtoehtona ehdottomille käytön rajoituksille.

### 1.2.2 Asiakaspalveluratkaisut

Asiakaspalveluratkaisujen raporttien kuluihin lukeutuvat **Puhepalveluratkaisut** kuten Ring- ja Vaihdenumeropalvelut, palvelu- ja yritysnumeroista soitetut ulkomaan puhelut sekä palvelumaksut.

**Etusivu** esittää laskulla esiintyvien kustannusten kehityksen seurannan sekä palvelunumeroiden puheluliikenteen

- Liittymäpakettien ja pakettiin kuulumattomien kustannusten erittely
- Koosteen kaikista yritykselläsi käytössä olevista palveluista ja käytön määristä
- Pikavalinnat, joiden avulla on helppoa siirtyä tarkastelemaan esimerkiksi palveluostoja tai ulkomaanpuheluja liittymittäin viimeisten kolmen kuukauden osalta

**Kuukausinäkylässä** näet numerokohtaiset kustannuserittelyt ja palvelumaksut sekä palvelu- tai yritysnumeroiden käytön.

**Aihekohtainen seuranta** ja analysointi antaa lisätietoa liittymän käytöstä





- Palvelunumerokäytön erillisnäkyä auttaa huomaamaan, mikäli palvelu- tai yritysnumeroihin kohdistetaan soittoja
- Ulkomaanpuheluiden osalta näet kustannusten lisäksi mihin maihin soitot kohdistuvat

Yksittäiseen numeroon porautumalla näet vastaavat erittelyt ja kustannusten sekä käytön kehityksen sarjakohtaisesti.

### 1.2.3 EPP & Ostolaitteet

EPP-raporteista löydät kattavat tiedot **Mobiililaitteiden elinkaari palveluiden kustannuksista** sekä **voimassa olevista sopimuksista**. Raporteilta saat yksityiskohtaiset tiedot EPP-laitteista sekä näihin liittyvistä sopimuksista, mukaan lukien kustannusten erittely niin huoltojen, kertahankintojen kuin elinkaari palveluun liittyvien kustannusten osalta.

**Etusivulta** löydät laskulla esiintyvien kustannusten kehityksen sekä palvelun tuottamat päästöt

- Kooste jatkuvien päätelaitepalvelusopimusten kustannuksista sekä kertaostoista ja huoltotapahtumista
- Palvelun päästöt asiakkaille jaettuna asiakkaalle siirtyviin, sekä Elisan kompensoituihin päästöihin
- EPP-sopimusten kokonaismäärä

**Kuukausinäkymästä** löydät tarkemmat tiedot käyttäjäkohtaisesti, sekä erottelun palvelun piirissä olevista laitemalleista, kertaostetuista laitteista, sekä näitä vastaavat päästöt osto tarkemman erottelun ostetuista laitteista. Tämän alta löydät myös ostojen erottelun liittymäkohtaisesti.

**Aihekohtaisesta** näkymästä voit saada vastaavat tiedot, tai helposti koosteen esimerkiksi koko vuoden huoltotapahtumistasi

Porautumalla yksittäiseen sopimukseen pääset tarkastelemaan kuukausimaksujen mahdollisia vaihteluita yhdessä sopimuksessa, tai huomaamaan esimerkiksi toistuvia huoltotapahtumia samalle käyttäjälle.

### 1.2.4 Verkko ja Tietoturva

Verkon ja tietoturvan raporteista näet, mitä **yritys- ja lähiverkkoja** sekä tietoturvapalveluita yritykselläsi on käytössä, missä sijainneissa ja mikä on näiden ylläpitopalveluiden kustannustaso.

**Etusivu** esittää kustannusten kehityksen lisäksi koosteen liittyvistä palvelulaitteista. Voit tarkastella kuluja sekä näiden kehitystä niin palvelu-, sijainti- kuin sopimuskohtaisesti.

**Kuukausinäkymästä** löydät kustannuserottelut tuotteittain ja voit tarkastella palveluiden yksikköhintoja. Näet myös mille kustannuspaikoille kustannukset kohdistuvat.

**Laiterekisterinäkymästä** löydät kattavan listauksen palveluihin liittyvistä verkkolaitteista, kuten kytkimistä, reitittimistä ja palomuureista. Saat tarkasteltua ja suodatettua laitelistaa sopimuksen, palvelutason sekä laitetypin perusteella.



Verkkolaitteiden käytön erillisraportista näet lisäksi verkkolaittekohtaisesti porttien käytön tilan.

### 1.2.5 IT Tuki

**Päätelaite- ja loppukäyttäjätukipalveluiden** kustannusraportoinnin avulla voit seurata palvelumaksujen kehitystä, laitteista muodostuvia kustannuksia sekä seurata laitteiden elinkaaren tilaa **laiterekisterinäkömään** avulla.

**Etusivuilta** löydät muuan muassa seuraavat olennaiset tiedot:

- Koosteen palvelumaksuista sekä tuntityön kustannuksista
- Palvelussa olevat päätelaitteet ja jakauma käyttöjärjestelmän perusteella
- Aktiivisessa käytössä olevien laitteiden määrät sekä näkömää laitteisiin, joita ei ole havaittu verkossa

**Kuukausinäkömästä** löydät tarkemman erottelun mistä palvelumaksuista kustannukset muodostuvat, ja mitkä ovat esimerkiksi palvelumaksujen yksikköhinnat. Tämän lisäksi näet myös kuukauden aikana käytössä olleet yrityksesi päätelaitteet käyttäjäkohtaisesti ja verrata tietoa palvelumaksuihin.

**Laiterekisterinäkömästä** löydät yksityiskohtaiset tiedot päätelaitteistasi sekä koosteen laitteiden elinkaaren tilasta. Rekisteristä hahmotat helposti mm. laitteiden tyypillisen iän sekä saat työkalut, joilla voit helposti seurata missä laitteissa leasing-aika on tulossa päätökseen, ja missä palautusprosessi on vielä kesken.

### 1.2.6 IT Infra

**Konesali- ja kapasiteettipalveluiden** raporteilta löydät kattavat tiedot yritykselläsi käytössä olevista palvelimista, pilvitalennustiloista sekä varmistuspalveluista. Löydät jokaisesta palvelusta oman raporttisivun, jossa kustannusten muodostuminen on eroteltu yksityiskohtaisesti.

**Etusivuilta** löydät kustannusten trendin lisäksi:

- Erittelyt palvelun kustannuksista, kuten ylläpitopalvelun maksuista, palvelinkapasiteetista sekä tuntiveloitteisista muutostöistä
- Erillisvalinnan kautta voit tarkastella palvelinkohtaisesti kapasiteetin kustannuksia sekä vo-lyymeja ja tarkastella mihin sovelluksiin kustannukset liittyvät

**Aiheeseen** porautumalla pääset tarkastelemaan yksittäisten palveluiden kustannuksia sekä analysoimaan näiden pidemmän aikavälin kustannuksen trendiä ja reagoimaan mahdollisiin ennalta odotamattomiin kustannuspoikkeamiin.

**Laiterekisterinäkömään** avulla pystyt seuraamaan mitkä palvelusopimukset ovat kytkettynä mihinkin palvelukohtaisiisi, sekä näkemään ajantasaisen listauksen palvelinlaitteista sekä näiden elinkaaren tilasta. Saat suodatettua näkömää monipuolisesti, ja näet lisäksi helposti mitkä sovellukset ovat riippuvaisia palvelussa olevista palvelukohteista.



### 1.2.6.1 Varmistuspalvelut

Varmistuspalvelun raportilta löydät kattavat tiedot yrityksenne käytössä olevista varmistuspalveluista sekä erittelyn kustannuksista kyseisiin palveluihin liittyen. Raportti erittelee tiedot kohteittain sekä varmistussäännöittäin. Raportin avulla pystyt hahmottamaan paremmin, mistä kohteista varmistuspalvelun kustannukset muodostuvat.

Palvelun seuranta tapahtuu koostesivun avulla eli löydät kaikki tiedot yhdestä näkymästä. Löydät sivulta muun muassa seuraavat kohdat omiin taulukoihin ja visualisointeihin eroteltuna:

- Edellisen kuukauden kustannuserottelu varmistuspalveluiden osalta
- Edellisen kuukauden varmistuskapasiteetti kohteittain sekä vertailu aiempaan ajanjaksoon
- Erottelu eri varmistuspalveluihin
- Määrien erottelu laitteittain ja varmistussäännöittäin, jonka avulla voit hahmottaa missä säilytysajoissa mikäkin kohde on



## 2 Tukikanavat

Jokaisesta asiointi- ja raportointiominaisuudesta on ohjeistus, joka on suunniteltu tarjoamaan tehokkaita työkaluja raportointisi hyödyntämiseen. Ohjeistus on suunniteltu helpottamaan palveluiden ja laitteiden kustannusten hallintaa sekä antamaan teille paremman ymmärryksen käytössänne olevista palveluista sekä tarjoaa mahdollisuuden tehdä perusteellista analyysiä ja parantaa palvelun laatua sekä reagoida nopeasti muutoksiin tai ongelmiin. Riippumatta seurannan alaisen tuki- tai muutospyyntöjen luonteesta tai prioriteetista, ohjeistuksemme auttaa sinua pitämään asiat järjestyksessä ja seuraamaan niiden etenemistä vaivattomasti.

Sisältökohtaiset ohjeet löydät kätevästi Fokus-portaalin valikoista raporttikohtaisina käyttöohjeina. Tunnistat ohjesivut otsikon perässä olevasta ohje-sanasta. Kaikki ohjesivut avautuvat uuteen selainikkunaan.

Ohjeistuksissa kuvataan miten voit hyödyntää suodattimia, kuten aikajakson valintaa ja palveluiden/tuotteiden suodatusta, saadaksesi haluamasi näkymän. Suodattimien avulla voit räätälöidä tietojen ja trendien esitystä ja keskittyä tarkemmin tiettyihin palveluihin tai laitteisiin.

Palvelu tukisivusto löytyy tästä [linkistä](#).

### 2.1 Tunnusten hallinta

Raportointipalveluun kirjaudutaan sähköpostiosoitteella sekä puhelinnumerolla, joka mahdollistaa kaksivaiheisen tunnistamisen palveluun. Palvelu on mahdollista liittää asiakkaan omaan tunnistautumispalveluun erikseen sovittuna kehitystyönä.

Asiakkaan määrittelemällä **pääkäyttäjällä** on valtuudet hallinnoida asiakkaan muiden käyttäjien tunnuksia itsepalveluna. Asiakkaan käyttäjät voivat kuulua asiakkaan omaan organisaatioon tai olla asiakkaan valtuuttamia. Asiakkaan pääkäyttäjällä on oikeudet muokata asiakkaan muiden käyttäjien käyttö- ja katseluoikeuksien laajuutta.

### 2.2 Käytön tuki ja häiriöiden hallinta

Palvelu sisältää ominaisuuksien käyttöohjeistukset, palvelun häiriönhallinnan sekä tunnusten hallinnan itsepalveluna.

Lisäpalveluina saat myös käytön tuen osana *Fokus tukipalvelua* sekä palvelulupauksen palvelun toimivuudelle, muutoksille palvelussa sekä tuen saatavuudelle, osana *Fokus toimivuuspalvelua*.

Mikäli havaitset palvelussa vian, ilmoitathan tästä sähköpostitse osoitteeseen [fokus.support@elisa.fi](mailto:fokus.support@elisa.fi). Kuvankaappaus havaitusta viasta nopeuttaa usein vikatilanteiden käsittelyä.

Mikäli tarvitset apua tai neuvontaa sisällön käyttämisessä tai hyödyntämisessä, saat yhteyden tukeen varaamalla [Fokus Pääkäyttäjätuen varauskalenterista](#) ajan. Fokus tukipalveluun sisältyy pääkäyttäjätuki ilman erillisveloituksia. Käytön tuki neuvoo löytämään oikeellisen tiedon palveluistasi käyttötarvettasi vasten, sekä voi neuvoa tiedon hyödyntämisessä palveluiden optimoimiseksi tai muuttamiseksi.



Mikäli yritykselläsi on Palveluiden hallintapalvelu, saat Fokuksen käytön tuen ja sisällön palvelupäällikkösi kautta.

Lisäpalveluna saatava käytön neuvonta on tavoitettavissa arkisin 9–16. Palvelun käyttöönottoon kuuluu aina sisällön läpikäynti ja koulutus, jonka voit varata yllä olevasta varauskalenterista tai olemalla yhteydessä palvelupäällikkösi. Yhdistämällä palveluun *Fokus toimivuuspalvelun*, saat takuun palvelun neuvonnan saatavuudelle.

Mikäli yritykselläsi on palvelulupaus tuen saatavuudelle kappaleen **Error! Reference source not found**.mukaisesti, eikä tarvitsemasi palvelun tuki ole saatavilla luvatus ajan puitteissa, ole yhteydessä osoitteeseen [fokus.support@elisa.fi](mailto:fokus.support@elisa.fi), jotta voimme priorisoidusti hakea tukitarpeeseesi tarvittavan asiantuntemuksen.

Yritysten vikapalvelu vastaanottaa vikailmoituksia 24/7 numerossa \*010 80 44 00

<https://yrityksille.elisa.fi/yhteystiedot>

\* Puheluiden hinnat: matkapuhelimesta ja lankapuhelimesta 8,35 snt/puh + 16,69 snt/min (alv.24%)

### 2.2.1 Fokus toimivuuspalvelun palvelulupaus

**Vasteajalla** tarkoitetaan tapahtuman kirjausajan ja tapahtuman käsittelyyn ottamisen välistä aikaa. **Ratkaisuaika** on kirjausajasta tapahtuman ratkaisuun kuluva aika. **Tuen saatavuus** on enimmäisaika asiantuntemuksen saatavuudelle tukitarpeesi täyttämiseksi. **Muutoksien käsittelyaika** on tilauksen ja muutoksien voimaantulon välinen aika, jolloin muutokset ovat nähtävissä Fokus-portaalissa.

Vianrajaus- ja korjaustoimenpiteitä sekä palvelun käytön tukea tehdään arkisin ma-pe klo 9–16. Saatavilla olevat palvelutasot ovat seuraavat:

Tukisisältö	Tavoiteaika
Häiriöiden Vasteaika	4 h ilmoituksesta
Häiriöiden Ratkaisuaika	2 päivää ilmoituksesta
Palvelun muutoksien käsittelyaika	2 päivää tilauksesta
Sisällön ja käytön tuen saatavuus	5 päivää pyynnöstä

### 2.3 Palvelun kehitys

Palvelun kehityksessä otetaan huomioon Elisan oman henkilöstön osaaminen ja palveluiden tuntemus, asiakaslähtöinen itsepalvelun käyttöaste, sisällön häiriöttömyys sekä aktiivisilta käyttäjiltä kerätty palaute ominaisuuksien toimivuudesta. Kokonaiskuvan kautta kehitämme sisältöä asiointiin ja raportointiin, ja nostamme kehitystarpeita palveluiden tuotantomme, mikäli näkyvyyden ratkaisemiseen ei riitä asiointin kehitys. Kehityksen tavoitteita päivitetään Elisalla kuukausittain. Osa käytön tuen kautta nousseista palautteista hoidetaan pienkehitystyönä osana tuen tarpeen ratkaisua.



Palvelun ohjeistus kehittyy asiakaspalautteen, sekä tukitarpeiden perusteella. Ohjeistuksen kehityksessä noudatetaan seuraavia periaatteita:

- **Selkeyttä ja ymmärrystä:** Ohjeistus auttaa sinua ymmärtämään, miten voit seurata tukipyynnöistä ja tilauksista saatavia tietoja.
- **Tietojen käyttökelpoisuus:** Opi hyödyntämään tietoja kustannusten kehityksen ja palveluiden hallinnan kannalta.
- **Tietojen räätälöinti:** Opi suodattamaan ja räätälöimään tietoja, jotta näet vain ne tiedot, joita tarvitset.
- **Tehokkuutta:** Saat työkaluja, jotka auttavat sinua hallitsemaan kustannuksia ja palveluitasi tehokkaammin.

Palveluun on mahdollista luoda asiakkaan oman määrittelyn tai toiveiden mukaisia näkymiä täydentämään Elisan valmista asiointi-raportointitarjoamaa. Näkymiä on mahdollista rakentaa Elisan tuotaman sekä hallinnoimalla tiedolla, sekä asiakkaalta integroidun tiedon avulla. Asiakaskohtaiset ratkaisut, kuten muukin raportointitarjoama, luodaan tuottamaan jatkuvaa automaattisesti päivittyvää palveluraportointia, joka ei lisää palvelun jatkuvia kustannuksia näkymän kehityksen jälkeen.

#### 2.4 Fokuksen toiminnan seuranta

Elisa seuraa palvelun saatavuutta, tiedon päivittymistä sekä palvelun nopeutta palvelun toimivuuden laadun varmistamiseksi sekä kehittämiseksi.

Mikäli asiakkaan kanssa on sovittu palvelun häiriönhallinnan tavoitetasoista, raportoidaan häiriönhallinnan palvelulupausten toteutumisesta osana Fokuksen Tukipyyntöjen palvelutasoraportointia, joka on kuvattu kappaleessa 1.1.1 .



### 3 Palveluun sisältyvät ja lisämaksulliset ominaisuudet

Osa Elisa Fokuksen palveluraportointisisällöstä kuuluu palveluun, ja osa sisällöstä on erillishinnoiteltua, alla kuvatun taulukon mukaisesti.

- Peruspalveluun kuuluva palvelukohtainen raportointinäkymä
- Peruspalveluun kuuluva yleinen ja palveluriippumaton raportointinäkymä
- Lisäpalvelu

Raportointisisältö	Verkot	Liittymät	Puhe- ratkaisut	Santacare	IT Infra	IT tuki	EPP	Kyberturva
Tuki- ja palvelupyyntöjen seuranta	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
Muutospyyntöjen seuranta					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Projektien raportointi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Puhelin- ja chatpalveluiden seuranta			●			<input type="checkbox"/>		
Palvelukohteiden saatavuus ja häiriöt	●				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Päätelaitteiden terveydentilan seuranta						●		
Kustannusraportointi	●	●	●		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	●	
Laiterekisterinäkyvät	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
Kustannusten optimointinäkyvät		●						
Päästöraportointi		●					●	
<b>Tukipalvelu</b>	<b>Kaikki tuetut palvelut</b>							
Häiriöiden vaste- ja ratkaisuaika				●				
Palvelun muutoksien käsittelylupaus				●				
Sisällön ja käytön tuen saatavuuslupaus				●				
Palvelun käytön tuki palveluun kuuluvana				●				
<b>Työntekijäraportointi</b>		●						

Palvelumaksut ovat raportointisisältökohtaisia, joten saat samalla palvelumaksulla vastaavan sisällön kaikkiin palveluihisi, joissa se on tuettu, samalla palvelumaksulla.



## 4 Palvelun edellytykset ja rajaukset

Palvelun voi ottaa käyttöön asiakas, jonka kanssa Elisalla on sopimus niiden palvelujen tuottamisesta, jotka ovat Raportointipalvelun piirissä.

Asiakkaan valtuuttamalla pääkäyttäjällä on oikeus ja vastuu luoda sekä hallinnoida palvelun tunnuk-  
sia yrityksensä työntekijöille kappaleen 2.1 mukaisesti Fokuksen itsepalvelusta.

### 4.1 Palveluun liittyvä aineisto ja dokumentaatio

Palveluun, sen suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin kaikkiin aineistoihin ja dokumentaatioon liittyvät immateriaalioikeudet kuuluvat Elisalle tai kolmannelle osapuolelle, jonka kanssa Elisa on tehnyt tarvittavat lisenssi- ja käyttöoikeussopimukset ja muut palvelun toimittamiseen oikeuttavat sopimukset, eikä niitä siirretä asiakkaalle.

Elisa omistaa kaikki oikeudet palveluun ja siihen liittyviin ohjelmistoihin, dokumentaatioon, aineistoihin sekä palvelun suorittamiseen liittyvään työhön ja sen perusteella syntyneisiin aineistoihin liittyvät immateriaalioikeudet, eikä niitä miltei osin siirretä tai luovuteta.

Palvelun suunnitelmat, tekniset tiedot, sovellukset, kuvaukset, toiminnallisuudet, rakenteet ja niissä esitetyt tiedot ovat Elisan ja asiakkaan välisessä sopimuksessa määriteltyä luottamuksellista tietoa ja Elisa omistaa kaikkiin näihin liittyvät immateriaalioikeudet.

Asiakkaalla, pääkäyttäjällä tai käyttäjällä ei ole omistusoikeutta tunnuksiin, ja sopimuksen päättyessä myös tunnusten käyttöoikeus päättyy.

### 4.2 Palvelussa syntyvä tai palveluun liittyvä data

Elisa hyödyntää Elisan tietojärjestelmissä sijaitsevaa palvelun käytöstä syntyvää ja palveluun liittyvää käyttötietoa palvelun ylläpitämiseen, kehittämiseen, analysointiin ja viankorjaukseen.

### 4.3 Pääsyoikeudet kolmansille osapuolille

Erikseen sovitusti Asiakas ja Elisa voivat sopia Fokus portaalin käyttöoikeuksien luovuttamisesta kolmannelle osapuolelle. Mikäli erillinen sopimus kolmannen osapuolen käytöstä on muodostettu, vastaa asiakas tunnuksien hallinnasta ja tiedon luovuttamisesta vastaavalla tavalla kuin yrityksen omille työntekijöille kappaleessa 2.1 kuvatun mukaisesti.





## 5 Palvelun tilaaminen ja käyttöönotto

Palvelu tilataan Yritysassiakkaiden Oma Elisasta lomakkeella ”Elisa Raportointipalvelu (Fokus) ja Palveludokumentaatio (Extrawiki), Saldoviesti ja Optimointi”.

Käyttöönotossa luodaan asiakkaalle yhdet pääkäyttäjätunnukset automaattisesti palveluun.

Asiakas saa käyttöönsä palveluun liittyvän historiadatan ilman lisäveloitusta.

### 5.1 Toimitusaika

Palvelun käyttöönotto edellyttää, että asiakkaalla on voimassa oleva palvelu, josta on palvelulaskusta. Palvelun perusominaisuuksien toimitusaikatauluarvio on kaksi arkipäivää tilauksesta, jonka palvelu on käyttövalmis asiakkaalle. Asiakaskohtaisesti määriteltävistä ja sovellettavista sisällöistä sovitaan toimitusaika erikseen.

### 5.2 Palvelun päättäminen

Asiakas voi päättää palvelun milloin tahansa ilmoituksella raportoinnin asiakaspalveluun. Palvelun päättyessä asiakkaan käyttöoikeus palveluun poistetaan, ja irtisanomiskuukauden jälkeen mahdollinen palvelulaskutus päättyy.

Mikäli palvelu irtisanotaan ja avataan myöhemmin uudelleen, veloitetaan uudelleentilaamisen välissä olevilta kuukausilta palvelumaksu voimassa olevan hinnaston mukaisesti



## 6 Henkilötietojen käsittely ja tietoturva

Elisa on rekisterinpitäjä. Elisan vastuut rekisterinpitäjänä on kuvattuna kappaleessa Henkilötietojen käsittely. Elisa huolehtii palvelun tuottamisen tietosuojasta.

### 6.1 Henkilötietojen käsittely

Elisa on palvelussa käsiteltävien henkilötietojen osalta tietosuojalainsäädännössä tarkoitettu henkilötietojen rekisterinpitäjä. Elisa käsittelee Palvelussa henkilötietoja Elisan ja Asiakkaan välisen tietosuojasopimuksen mukaisesti sekä noudattaen kulloinkin voimassa olevia Elisan tietosuojaperiaatteita ja tietosuojalainsäädäntöä.

Palvelussa käsiteltäviä henkilötietoja voidaan käsitellä EU/ETA alueen ulkopuolelta. Elisa huolehtii, että maassa, jossa henkilötietoja käsitellään taataan Euroopan komission päätöksen mukaisesti riittävä tietosuojan taso, tai vaihtoehtoisesti, että siirtoon sovelletaan lainmukaista asianmukaista suojaustoimea, kuten esimerkiksi EU:n mallisopimuslausekkeiden mukaista tietojensiirtosopimusta henkilötietojen siirrosta ETA-maiden ulkopuolelle. Elisalla on oikeus käyttää palveluiden tuottamisessa alihankkijoita ja henkilötietojen käsittelyssä alikäsittelijöitä.

Lisätietoja Elisan henkilötietojen käsittelystä Elisan tietosuojaperiaatteista: <https://elisa.fi/asiakaspalvelu/aihe/sopimusehdot/ohje/tietosuojaperiaatteet/>

### 6.2 Tietoturva

Elisa tuottaa Elisa raportointipalvelua EU/ETA alueella Elisan itse hallinnoimassa ympäristössä. Palveluun kirjautuvat käyttäjät ovat vahvasti tunnistettuja, ja alla oleva käyttötieto on suojattu asiakaskohtaisesti. Elisa valvoo palveluiden asianmukaista käyttöä sekä haavoittuvuuksia. Yhteydet palveluun ovat salattuja ja palveluiden mahdollisia haavoittuvuuksia etsitään automaattisin työvälein jatkuvasti.



## 7 Sopimusehdot

Fokus asiointi- ja raportointipalvelu noudattaa Elisa tuottamien palveluiden yleisiä sopimusehtoja sekä Fokus palveluportaalin käytön erillisehtoja.

Palveluun sovelletaan seuraavia Elisan sopimusehtoja:

- Elisa Fokus asiointi- ja raportointipalvelun käyttöehdot
- Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille

Kulloinkin voimassa olevat ehdot löydät osoitteesta:

<https://yrityksille.elisa.fi/ohje/elisan-sopimusehdot-yritysasiakkaille>

Käyttöönottamalla tämän palvelun asiakas sitoutuu noudattamaan tämän kohdan mukaisia sopimusehtoja.



## 8 Liitteet

- LIITE 1 — ~~Elisa Fokus Raportointipalvelun hinnasto~~
- LIITE 2 — ~~Elisa Fokus palveluportaalin käyttöehdot~~
- LIITE 3 — Elisan palveluiden yleiset sopimusehdot yritysasiakkaille  
<https://yrityksille.elisa.fi/ohje/elisan-sopimusehdot-yritysasiakkaille>

