

Kuka on  
tietojärjestelmä-  
asiantuntija?



# Yleiskuvaus

Asiantuntija ymmärtää sovelluskokonaisuuden kokonaiskuvan ja sen liitännäiset muihin sovelluksiin ja asiakkaan toimintoihin.

**Tietojärjestelmä** on asiakkaan käyttämä ohjelmistokokonaisuus, johon kuuluvat sovellukset, tietokanta ja liittymät sekä palvelimet.

Meillä asiantuntija on henkilö, joka:

- Vastaa vastuullaan olevan järjestelmän ylläpidon toimenpiteistä, joita vaaditaan sovellusten jokapäiväisen toimivuuden varmistamiseen ja häiriöttömään toimintaan
- Edistää ennakoivalla työllään sovelluksen vakaata toimintaa
  - seuraa valvontaa (muisti, prosessorikuorma, levytila jne.)
  - etsii proaktiivisesti ratkaisuja
- Vähentää osaltaan sovelluksen toimintaan liittyviä riskejä ja uhkia
  - vastaa palvelinkäyttöjärjestelmän versiopäivityksistä
- Huolehtii vastuullaan olevan sovelluksen tietoturvasta ja -suojusta yhteisiin käytäntöihimme tukeutuen
  - selvittää saako sovelluksen alustalle tehdä automaattisia tietoturvapäivityksiä
  - määrittää järjestelmän/sovelluksen käyttötarkoituksen ja toimialan turvallista verkkosegmenttiä varten

# Vastuut

- sovellukseen liittyvä vika- ja häiriönhallinta
  - omatoiminen, LapIT:n sisäinen vika- ja häiriönhallinta
  - sovelluspäivitysten organisointi ja sovitun mukainen toteutus (toteutuksen voi tehdä myös toimittaja)
  - käyttöönnotot joita ei toteuteta projekteina → käyttöönottosuunnitelma, ohjaus ja asiantuntijatehtävät
  - ongelmien, häiriöiden ratkaisu yhdessä sovellustoimittajan ja/tai asiakkaan (pääkäyttäjän/loppukäyttäjän) kanssa
  - palvelinten ja tietokantojen varmistustarpeen määrittely
  - tiedostojen palautusten toteuttaminen
  - palvelinkäyttöjärjestelmän ja tietokantojen versioista huolehtiminen
  - palvelimien käyttöoikeuksien hallinta, hakemisto-oikeudet, käyttöoikeusryhmät
  - työasema-asennuksen ohjeistus
  - huoltokutsujen teko yhteistyökumppaneille
- 
- sovelluksen dokumentointi ja dokumentoinnin ylläpito (CI-kortit, järjestelmäkuvaus, ohjeet, käyttöympäristön tekninen dokumentointi (sisältää palomuurivukset ja integraatiot), KB artikkelit, toipumissuunnitelmat)
- 
- integraatioiden määrittely ja dokumentointi (toteutus; toimittajat/LapIT:n integraatioasiantuntijat)
  - verkko- ja palomuuuri pyynnöt
- 
- asiakaspalvelutehtävät
  - viestintä asiakkaan sovelluksen loppukäyttäjille
  - asiakassopimusten tunteminen
  - tarjouslaskentaan osallistuminen
  - projektityö
  - yhteistyö sovellustoimittajan ja asiakkaan pääkäyttäjän kanssa
  - muutoshallinta, muutosten suunnittelu ja toteutus yhdessä asiakkaan ja toimittajan kanssa
  - etähallintayhteyksien organisointi ja toteutus sekä etähallintasopimusten laadinta pl. VPN-yhteydet
- 
- muut työnantajan määrittelemät tehtävät

# Yhteistyö/vuorovaikutustaidot

## Harjoittelija

Hyvä perusosaaminen vuorovaikutus- ja yhteistyötaidoissa. Hyvä osaaminen viestinnästä (suullinen ja kirjallinen).

## Asiantuntija

Hyvä perusosaaminen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Osaa viedä asiat päätökseen ja pitää kiinni aikatauluista ja sovituista menettelytavoista.

## Vanhempi asiantuntija

Hyvä osaaminen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Hyvät vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot. Vie asiat päätökseen sovituissa aikatauluissa noudattaen sovittuja menettelytapoja.

## Eritysasiantuntija

Toimii itsenäisesti ja vastuullisesti vuorovaikutustilanteissa sisäisesti ja ulkoisesti. Erinomainen osaaminen tiedon jakamisesta ja dokumentoinnista. Vie asiat päätökseen sovituissa aikatauluissa noudattaen sovittuja menettelytapoja.

# Asiakaspalvelutaidot

## Harjoittelija

Hyvät asiakaspalvelutaidot.

## Asiantuntija

Hyvä perusosaaminen sopimuskäytännöistä ja oman vastualueensa osalta osaa soveltaa LapIT:n toimintatapoja ja käytäntöjä.

## Vanhempi asiantuntija

Hyvä osaaminen sopimuskäytännöistä ja noudattaa LapIT:n toimintatapoja ja käytäntöjä. Omaa hyvä asiakaspalvelutaidot.

## Eritysasiantuntija

Erinomainen osaaminen sopimuskäytännöistä ja noudattaa LapIT:n toimintatapoja ja käytäntöjä. Toimii aktiivisesti asiakasrajapinnassa ja omaa hyvä asiakaspalvelutaidot. Hyödyntää tarvittavaa toimialaosaamista ja osaa rakentaa luottamuksellisen asiakassuhteen asiakkaan kanssa.

# Teknologiataidot

## Harjoittelija

Perustaidot työvälineiden hallinnasta.

## Asiantuntija

Osa hankkia ja soveltaa vastualueeseen kuuluvaa teknologiatieta.

## Vanhempi asiantuntija

Osa hankkia, arvioida ja hyödyntää vastualueeseen kuuluvaa teknologiatieta.

## Eritysasiantuntija

Osa hankkia, arvioida ja hyödyntää vastualueeseen kuuluvaa teknologiatieta.

# Palvelutaidot

## Harjoittelija

Hyvä perusosaaminen palveluista ja käytännöistä.

## Asiantuntija

Hyvä perusosaaminen dokumentoinnista ja tiedon jakamisesta. Osaa suunnitella sekä toteuttaa projekteja ja käyttöönottoja.

## Vanhempi asiantuntija

Hyvä osaaminen uuden palvelun dokumentoinnista, jakamisesta ja muun organisaation siihen perehdyttämisestä. Hyvä ymmärrys palvelutuotannon prosesseista, sekä osaa hahmottaa palvelutuotannon kustannusrakenteita. Osaa suunnitella sekä toteuttaa projekteja ja käyttöönottoja.

## Eritysasiantuntija

Erinomainen osaaminen uuden palvelun dokumentoinnin tuottamisesta, jakamisesta ja muun organisaation siihen perehdyttämisestä. Kehittää palvelutuotannon prosesseja, sekä tuntee palvelutuotannon kustannusrakenteet. Osaa suunnitella sekä toteuttaa projekteja ja käyttöönottoja.

# Kilpailukykytaidot

## Harjoittelija

Osa aktiivisesti hankkia ja hyödyntää uutta tietoa..

## Asiantuntija

Osa aktiivisesti hankkia ja hyödyntää uutta tietoa

## Vanhempi asiantuntija

Hankkii ja hyödyntää aktiivisesti uutta tietoa. Osa kehittää LapIT:n työ- ja toimintatapoja.

## Eritysasiantuntija

Hankkii ja hyödyntää aktiivisesti uutta tietoa. Kehittää LapIT:n työ- ja toimintatapoja. Ymmärtää ja osaa parantaa kustannustehokkuutta.