

# 1

# Avainhallinta on monen tekijän summa

## 1.1 Avainhallinnan osa-alueet

Avainhallinta kehittyy jatkuvasti ja on meitä kaikkia koskettava asia. Avainhallinnan tulisi olla organisoitu niin, että se mahdollistaa normaalin elämän. Mitä vähemmän käyttäjä joutuu siis kiinnittämään avainhallintaan huomiota, sitä paremmin se on hoidettu.

Konkreettinen tilanne, jossa saamme tai palautamme avaimen – siis avainpalvelu –, on yleensä ainoa avainhallinnan vaihe, joka näkyy loppukäyttäjälle. Avainhallinta kattaa kuitenkin paljon muutakin, ja se tulee huomioida kokonaisuutena.

Avainhallinnan osa-alueet ovat

- avainpalvelu
- hallinnointitietojen säilytys
- järjestelmien pääkäyttö ja/tai ohjelmointityöt
- lukostoon tai järjestelmään liittyvien työtilausten organisointi
- tilausten välittäminen palveluntuottajalle
- dokumentointi.

Joissakin tilanteissa avainhallintaan vaikuttavat tai siihen liittyvät vahvasti myös

- urakoitsijahallinta
- vuokralais- ja/tai asukashallinta.

Nämä avainhallinnan eri osa-alueet ja niiden keskeinen sisältö on koottu vierisen sivun kuvaan 1.

## Avainhallinnan osa-alueet



Kuva 1. Avainhallinnan osa-alueet. Kuva: KeyCon.

### 1.2 Avainhallinta vaikuttaa moneen asiaan

Avainhallinta ja siihen kuuluva avainpalvelu ovat tärkeä osa kiinteistön turvallisuutta. Avainhallinnalla on suuri merkitys omaisuuden turvaamisen, tietoturvan ja tietosuojan toteutumisen kannalta.

Avainhallinta on tärkeä osa kiinteistön turvallisuutta.

Avainturvallisuus muodostuu seuraavista asioista:

- avainhallinnasta ja avainten säilytyksestä
- valitusta avainturvallisuustasosta
- avaimen käyttöoikeudesta ja siihen liittyvästä sarjoituksesta tai ohjelmoinnista.

## Avainhallintaan liittyvät asiat

vaikuttavat tai liittyvät

ASUKKAAN, TILANKÄYTTÄJÄN JA KIINTEISTÖN:

Omaisuu- den turvaamiseen	Tietoturvan toteutumiseen	Tietosuojan toteutumiseen	Urakoitsija- hallintaan	Asukastiedon ylläpitoon
Lukitus- ja/tai turvallisuuspal- velukumppanin palvelusisältöön	Kiinteistön- hoidon palvelu- sisältöön	Oman hallinnon ja asiakaspalvelun organisoimiseen ja tehtävänkuvaan	Viestintään	Asiakas- tyytyväisyyteen

Kuva 2. Avainhallintaan vaikuttavat asiat. Kuva: KeyCon.

Käytännön avainhallinta vaikuttaa myös lukitus- ja/tai turvallisuusalan sekä kiinteistöpalvelualan toimijoilta ostettavaan palvelusisältöön sekä turvatek-  
nisten järjestelmien elinkaarikustannuksiin.

Avainhallinta ei voi olla erillään muusta hallinnollisesta tekemisestä. Mikäli avainhallintaan liittyvää viestintää ei hoideta asianmukaisesti, tiedon asiallinen jalkautuminen ja asiakastytyväisyys eivät toteudu.

### Avaimen monet muodot

Avain ei välttämättä ole enää pelkkä metallinen esine: avaimena voi toimia puhelin, koodi tai vaikka sormenjälki. Joskus samaan kohteeseen on ole-  
massa useampi erilainen avain. Avain, tunniste, tägi, kulkukortti, sormen-  
jälki, applikaatio tai aktivointikoodi kännykässä – mikä tahansa lukituksen  
avaamisen väline on yhtä kuin avain.

Yleisimmät avaintyytit ja niiden toimintaperiaatteet ovat seuraavat:

#### Mekaaninen avain



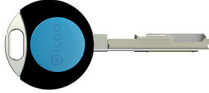
Lukon avautuminen perustuu avaimen mekaanisen jyrinnän tai lovituksen vastaavuuteen avainpesän haittale-  
vyjen kanssa. Mekaanisia järjestelmiä ovat muun muassa Suomessa yleisesti  
käytetty Abloy Classic, Profile, Exec ja Sento sekä Kaba, T-Expert ja Abus.

### Elektromekaaninen avain



Lukon avautuminen perustuu mekaanisen jyrsinän lisäksi elektronisen avausoikeuden voimassaoloon.

### Elektroninen avain



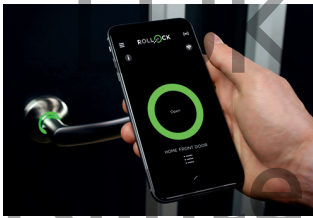
Lukon avautuminen perustuu elektroniseen avausoikeuden voimassaoloon.

### Tunniste



Tunnisteesta käytetään myös nimitystä *tägi* (TAG) tai *kulkukortti*. Avainjärjestelmään, jossa lukon toimintaa ohjataan sähköisesti.

### Mobiilitunniste



Yleisnimikkeenä mobiilitunnistautumisesta puhutaan, kun avautumiseen tarvitaan puhelimen kautta käytettävä applikaatio, käyttökoodi, joka saateen lähettää esimerkiksi tekstiviestillä, tai soitto tiettyyn numeroon, joka avaa oven.

### Biometrinen tunnistus



Biometriseen tunnistautumiseen perustuvia tunnistamismenetelmiä ovat sellaiset tekniset järjestelmät, jotka tunnistavat henkilön fysiologisen ominaisuuden ja luvittavat sen perusteella oven avautumisen. Tällaisia ovat muun muassa sormenjälkilukijat ja kamera, joka tunnistaa kasvopiirteet.

*Taulukon kuvat: Abloy Oy, Kaba, iLOQ, Rollock, Suprema*

# 2

## Avainpalvelu- tapahtuma käytännössä

Avainhallinta kulminoituu avainpalveluun: tärkein lenkki avainhallinnassa on ihminen ja se, miten avainpalvelussa työskentelevä henkilö työnsä suorittaa. Tässä luvussa kerrotaan, mitä onnistunut avainpalvelu pitää sisällään.

### 2.1 Fyysinen avainpalvelu ja pääkäyttötyö

Avainpalvelu voi tarkoittaa fyysisistä asioista, eli henkilökohtaista kohtaamista avainpalvelupisteellä, tai palvelua esimerkiksi puhelimitse ja verkon yli etänä.

*Pääkäyttötyöllä tarkoitetaan lukitus- ja kulunhallintajärjestelmien ohjelmointia ja esimerkiksi avainten aktivointia ja passivointia.*

*Pääkäyttötyöllä tarkoitetaan lukitus- ja kulunhallintajärjestelmien ohjelmointia ja esimerkiksi avainten aktivointia ja passivointia. Avaimia, kulkutunnisteita tai avausoikeuksia voidaan aktivoida ilman mitään erillistä avainta hyödyntäen esimerkiksi mobiilitoimintoja.*

Avainpalvelua ja pääkäyttötyötä tehdään avainpalvelupisteissä ja palvelukeskuksissa. Pääkäyttötyötä voidaan tehdä myös etänä sen mukaan, millainen on yksittäisen kiinteistön lukitus- tai kulunhallintajärjestelmän rakenne ja tekninen kokonaisuus.

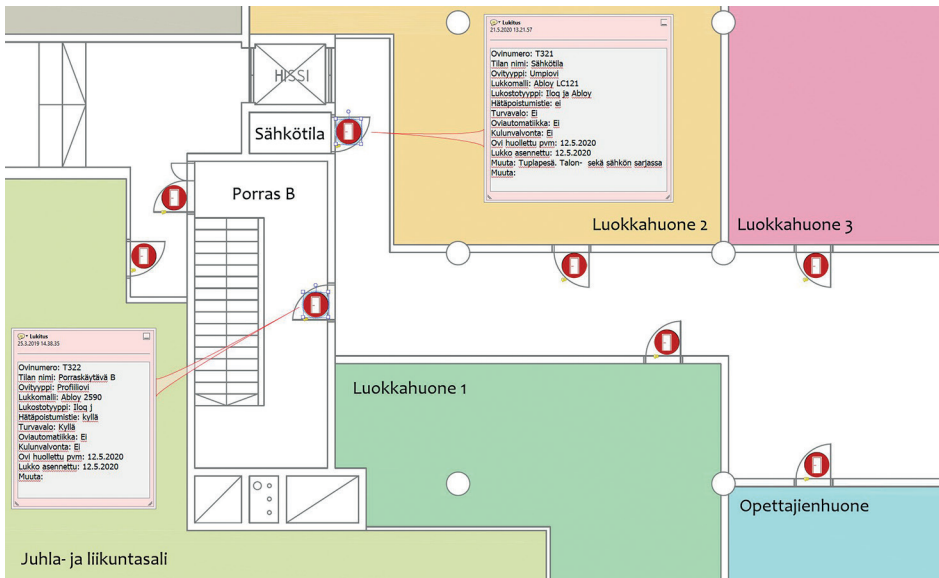
Järjestelmän pääkäyttäjäyys voi olla myös jaettu usean toimijan kesken. Yhtenä osapuolena voi olla suoraan asukas tai tilankäyttäjä, joka itse hallinnoi oman ovensa kulkuoikeudet. Tällöin tilan käyttäjä voit itse päättää, kenelle haluaa oman ovensa avautuvan.



Kuva 3. Kodin lukutuksia ynnä muita toimintoja voidaan nykyään hallita älypuhelimella. Kuva: KeyCon.

Pääkäyttötyö vaatii erityisosaamista. Jokaisessa järjestelmätyypissä on omia erikoispiirteitään, ja työtä tekevällä tulee olla osaaminen juuri niihin järjestelmiin, joita hän hallinnoi. Pääkäyttötyötä tekevällä tulee olla myös hyvät ja informatiiviset kohdetiedot, jotta hän tarvittaessa pystyy tarkemmin selvittämään esimerkiksi ongelmatilanteet.

© Kiinteistömedia Oy



Kuva 4. Malli kohdedokumentaatiosta. Kuva: KeyCon.

## 2.2 Avainpalvelupiste

Kohteissa, joissa tehdään paljon avainpalvelua, on hyvä määritellä erillinen palvelupiste, jossa työ tapahtuu. Avainpalvelua ei ole hyvä tehdä esimerkiksi sellaisissa osissa toimitiloja, jossa tehdään muita työtehtäviä.

”

*Kohteissa, joissa tehdään paljon avainpalvelua, on hyvä määritellä erillinen palvelupiste, jossa työ tapahtuu.*

Palvelupisteen tulee olla siisti, ja siinä tulee huomioida asiointiin liittyvä turvallisuus ja yksityisyyden kunnioittaminen.

Riippuen avainpalvelupisteen asiakaskunnasta, avainpalvelutilanteet ja niissä käsiteltävät tiedot voivat ajoittain olla arkaluontoisia ja hyvin henkilökohaisia. Tällaisia tilanteita syntyy etenkin paikoissa, joissa hoidetaan asuntokohteiden avainhallintaa. Avainpalvelupisteessä tulee olla tarkkana tunnistamisasiakirjojen ja asiaan liittyvien dokumenttien kanssa. Niissä oleva tieto ei kuulu ulkopuolisille, ja niistä tulee kirjata vain tarvittavat tiedot.

## 2.3 Henkilörekisteri

Avainhaltijatieto muodostaa henkilörekisterin (ks. 3.4). Avainpalvelutapah- tumassa tulee huomioida tarkasti, että kirjataan ylös vain sovitut tiedot ja tietoja säilytetään tietosuojaselosteessa kerrottujen ehtojen mukaisesti. Henkilötietoihin liittyviä kirjauksia ei tule myöskään tehdä tarpeettomasti useisiin eri järjestelmiin.

## 2.4 Asiakaspalveluhenkilö

Asiakaspalveluhenkilöllä on merkittävä vaikutus koko palvelutapahtumaan ja sen sujuvuuteen. Asiakaspalvelija vastaa käytöksellään koko palvelutapahtuman täsmällisyydestä.

”

*Asiakaspalvelija vastaa käytöksellään koko palvelutapahtuman täsmällisyydestä.*

Jos avaimen luovuttaa hätäisesti välittämättä kunnollisesta tietojen kirjauksesta ja opastuksesta, tulee luoneeksi avaimen vastaanottajalle mielikuvan, ettei huolellisuus avaimen kanssa ole niin tärkeää.

## 2.5 Avainpalvelutapahtuman suunnittelu ja viestintä asiakkaalle

Yleensä henkilöllä on jokin syy noutaa avain. Hän on saattanut tehdä esimerkiksi urakointisopimuksen ja sopia työn tekemisestä kohteen kiinteistöpäällikön kanssa.

Avainpalvelutapahtuma on hyvä suunnitella ennakkoon. Samoin tulee varmistaa, että avaimen käyttäjä tietää, miten avaimen saa ja mitä asiakirjoja tai tositteita tulee olla mukana avainta noudettaessa. Tällöin välttytään itse palvelutilanteessa ylimääräiseltä selvitykseltä ja sählyykseltä. On hyvä suosia kirjallisia ohjeita ja sen lisäksi myös muistutuksia esimerkiksi tekstiviestillä.

*Avainpalvelupisteessä tulee viestiä selkeästi oikeista toimitavoista.*

Avainpalvelupisteessä tulee viestiä selkeästi oikeista toimitavoista. Tämä auttaa varmistamaan tapahtuman sujuvuuden. Jos asiakas näkee heti palvelupisteelle saapuessaan opastuksesta esimerkiksi sen, että henkilöllisyystodistus on hyvä ottaa esille, tämä nopeuttaa palvelutapahtumaa.

Palvelupisteessä voidaan myös muistuttaa, että asioimiseen on syytä varata tietty aika, esimerkiksi 20 minuuttia, jotta asiakas osaa varautua tähän. Palvelutapahtuman nopeus ei saa koskaan olla ainut tavoiteltava asia, vaan kirjaukset tulee aina tehdä huolellisesti ja turvallisuus varmistuen.

## 2.6 Avaimen käyttöoikeuden varmistaminen

Itse palvelutapahtuman yhteydessä on tärkeää pystyä tunnistamaan avaimen vastaanottaja eli varmistaa, että käyttöoikeus menee juuri sille henkilölle, jolle sen kuuluu mennä. Henkilöllisyyden varmentamisessa voidaan tarpeen mukaan käyttää jopa pankkitunnistautumisen kaltaisia varmistuksia.

*Itse palvelutapahtuman yhteydessä on tärkeää tunnistaa avaimen vastaanottaja.*

Tyypillisesti avainpalvelija saa tiedon avain- ja/tai kulkuoikeustarpeesta jonkin sovitun toimitavan tai järjestelmän kautta ja suorittaa työtehtävän saamansa määräyksen perusteella.

Rakennustyömailla kulkuoikeuden varmentamiseen tai niin sanottuun luvittamiseen hyödynnetään myös muun muassa urakoitsijahallintasovelluksia,