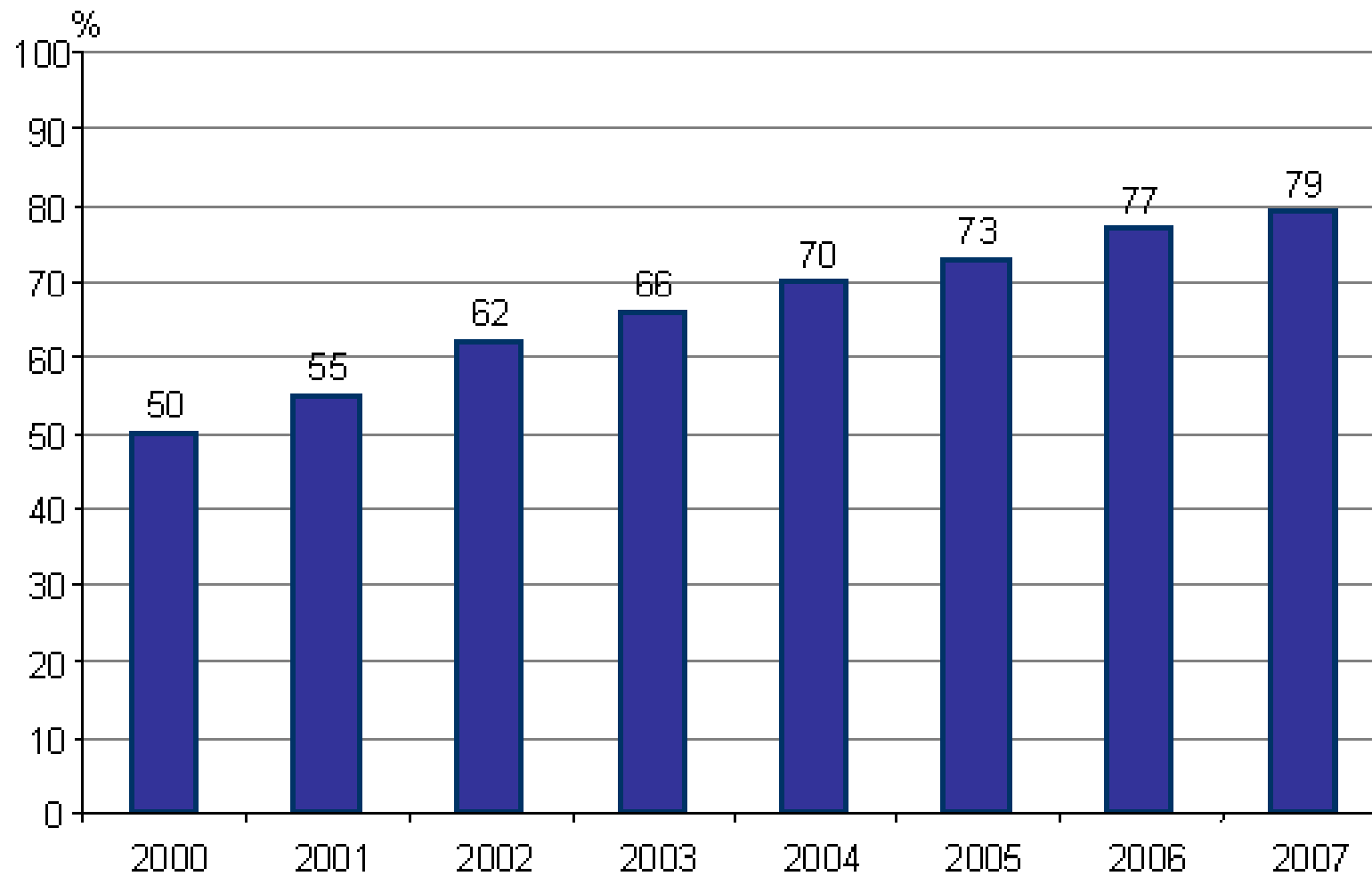


**Loppu käyttäjä
e-palveluiden
armoilla**

Petteri Järvinen

29.5.2008

Internetin käyttö edellisen kolmen kuukauden aikana, kevät 2000 - 2007 ¹⁾, prosenttia 15-74-vuotiaista



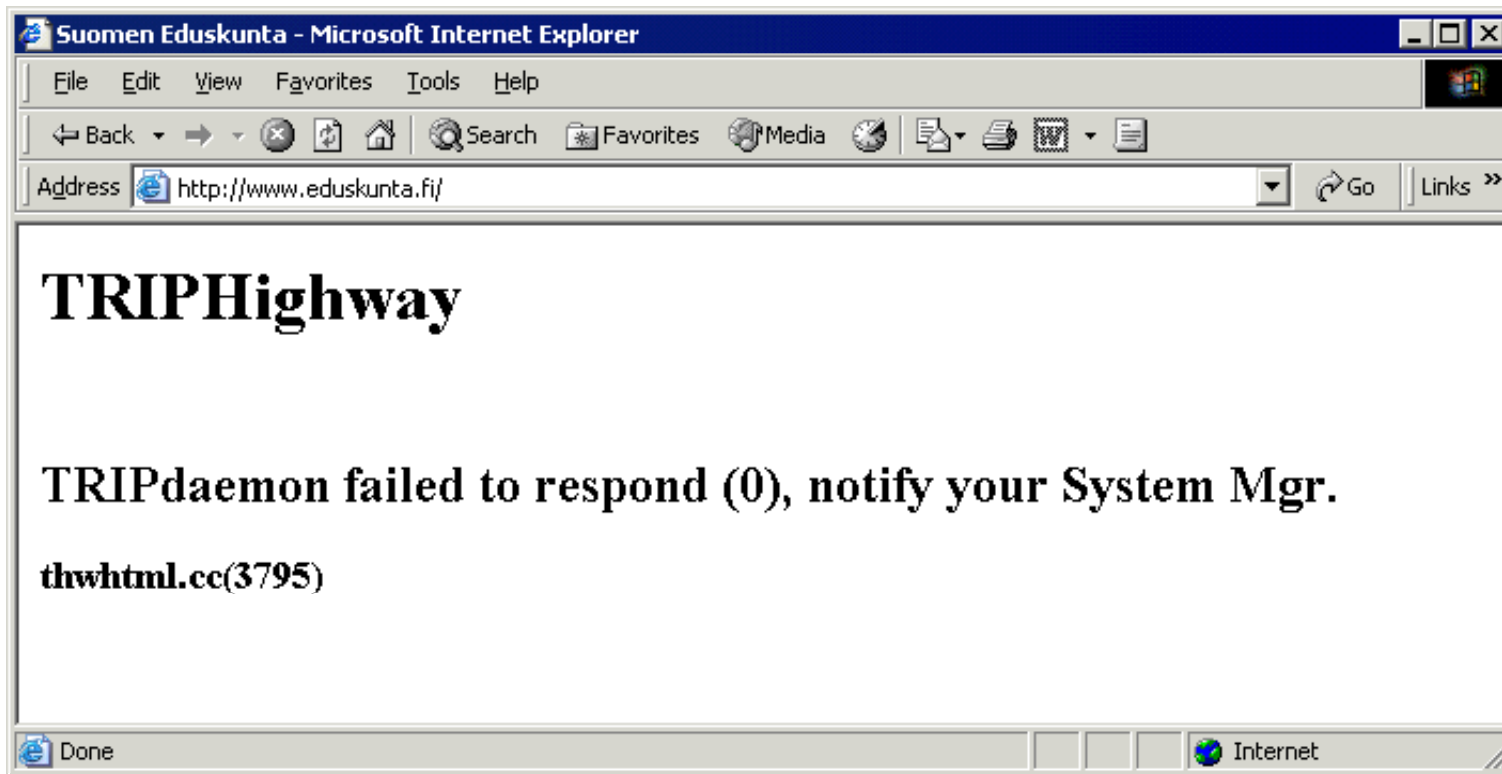
¹⁾ Vuoden 2000 tieto marraskuulta

Kuka välittäisi miljoonasta?

- Aktiiviväestön palvelut kunnossa, mutta silti...
- Verkkopalvelut turhan monimutkaisia
 - suunnittelijat tekevät palveluita omasta näkökulmastaan (vrt. matkapuhelimet)
- Kehitystä ohjaa lähinnä halu kustannustehokkuuteen
 - loppu käyttäjällä ei ole vaihtoehtoja eikä häntä kuunnella
- Tulevaisuudessa käyttäjien osaamistaso vaihtelee vielä nykyistäkin enemmän
 - nuoret nörtit vs. suomea taitamattomat maahanmuuttajat
- Miten olisi kaksi ovea verkkopankkiin?

Meillä ei ole mitään vikaa, vikaa...

- "Ota kaksi aspiriinia ja yritä aamulla uudelleen"
- Loppu käyttäjä heikoilla tietojärjestelmien kanssa



Nordean verkkopankki - Microsoft Internet Explorer

Address: https://solo1.nordea.fi/nsp/engine

Verkkopankki

Erusivu

Järjestelmävirhe / Systemfel / System error

Järjestelmävirhe

Verkkopankki-istunnossasi on tapahtunut virhe ja istunto on suljettu. Tallentamattomat tiedot ovat voineet kadota. [Kirjaudu uudestaan verkkopankkiin.](#)

Systemfel

Ett systemfel har tyvärr uppstått och din nätbanksession har stängts. Data som inte har sparats kan ha försvunnit. [Logga in på nytt i nätbanken.](#)

System error

A system error has occurred in the service and your Netbank session has been closed. Unsaved information may have been lost. [Please log in again to Netbank.](#)

Nordean verkkopankki - Windows Internet Explorer

Address: https://solo1.nordea.fi/nsp/engine?usecase=accountoverview&command=gettran

Verkkopankki

Paivittaiset raha-asiat | Sijoittaminen | Lainat | Vakuutukset | Tietoa palveluista | Muokkaa verkkopankkia | Ohje | Tulosta | Posti

Uusi maksu
Siirto omalle tilille
Muut maksuasiat
E-laskut
Tilit

Tilitapahtumat ja tilin tiedot

Valitse tili

Tili: 111235-22410 8.590,73+

Tilitapahtumat ja tilin tiedot

Tilipäiväinen järjestelmävirhe. Yritä hetken kuluttua uudelleen.

[Palaa Tilin tiedot -sivulle](#)

Kortit
Yhteenveto
Mobilipalvelut
Lisäpalvelut
Ostaminen ja asiointi

- työ & ura
- tietoturva
- it-myynti
- tuotteet ja palvelut
- kolumnit
- porssit
- blogit
- videot
- fakta
- shop

finansi Levijärjestelmässä oli ongelma

Solo toimii jälleen täysillä

Tuomas Karvonen
Julkaistu 17.10.2006 kello: 15:40

Nordean aamulla takkuillut Solo-verkkopankki saatiin kuntoon kello 12.15. Palvelusta oli sitä ennen käytössä vain tekstiversio.

- Meillä oli levyjärjestelmäongelma aamulla. Organisoimme järjestelmän uudelleen, ja tilanne on korjattu, tietohallintojohtaja Pekka Pekkarinen Nordeasta kertoo.

- Mikään ei rikkoutunut, vaan kysymys oli tiettyjen osa-alueitten täyttymisestä. Tarkennamme tiettyjä monitorointiprosesseja, Pekkarinen jatkaa. Hänen mukaansa ongelma ei anna aiheutta raudan tai valmistajan vaihdokseen.

Kyseessä ei ollut virus tai mikään muukaan tietoturvaongelma. Aamuinen sattumus ei myöskään johtunut mistään poikkeuksellisesta verkkopankin



Solo,32730991(0001), Solo maksu huollossa - Microsoft Internet Explorer

Address: https://solo3.nordea.fi/cgi-bin/SOLO0001

Yksityispalvelut

Palvelu on tilapäisesti pois käytöstä huoltotoimenpiteiden vuoksi.

© Copyright Nordea

Microsoft Internet Explorer



Tilapäinen häiriö. Kokeile hetken kuluttua uudestaan. Tilanteen toistuesssa useasti, soita palvelunumeroomme 0200 3000 pvm/mpm (ma-pe 8-20) (V2361N40)

OK

Mistä apua?

- Korttelinörtit, digitalkkarit, kotitalousvähennys?
 - joudunko ostamaan uuden koneen kun vanha ei toimi ja korjaus maksaa enemmän kuin uusi?
 - puhelinneuvonnasta ei ole apua, jonkun pitäisi tulla kotiin
- Mihin voi soittaa, kun pankkipalvelu ei toimi?
 - Microsoft? laitevalmistaja? operaattori? pankki?
 - kukaan ei ota vastuuta kokonaisuudesta
- Missä tietoyhteiskunnan 112?
 - esimerkiksi tietomurron tai identiteettivarkauden sattuessa

[Gigantti](#) / [Tietokoneet ja tarvikkeet](#) / [Pöytä tietokoneet](#) / Esystem pöytä tietokone

[Tulosta](#)

Esystem pöytä tietokone ESYSTEM209



279,-

Internethinta

Osta

Kätevä pöytä tietokone esimerkiksi kotitoimistoon. Sopiva kone nettisurffaukseen, tekstinkäsittelyyn ja sähköpostin käyttämiseen.

E-System 209. Pöytä tietokone jossa on Intel Celeron D 440 prosessori (1.6 GHz), 1024 MB keskusmuisti, 250 GB kiintolevy ja käyttöjärjestelmänä Windows Vista Home Premium OS. Mukana hiiri ja näppäimistö.

Luottamus

- E-palvelut ovat abstrakti asia, joiden toimintaa ei ymmärretä
- Luottamus seisoo tai kaatuu tietoturvan varassa
- Vahva todentaminen ei yksin pankkien tehtävä – HST-kortille tai vastaavalle on tilausta
- Tasapainoilu luottamuksen ja yksityisyyden välillä
- Luottamus ollut koko Suomen menestystekijä
 - viranomaiset, tietokannat, sähköinen asiointi, "sanaan voi luottaa"

Meillä ei voisi koskaan...

- **urheilun sopupelit**
- **Nokian vesikriisi**
- **poliitikkojen hämärä vaalirahoitus**
- **Sampo pankin sekoilut**
- **KELAn mystinen ongelma (KRP)**