



# Virtu-palvelupisteen ohjekirja



Kolpeneen  
palvelukeskuksen  
kuntayhtymä



Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus



LAPIN LIITTO

Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020



Euroopan unioni  
Euroopan aluekehityksestä

3.11.2017

## Tervetuloa käyttämään Virtu-palvelupistettä

Virtu-palvelupisteet ovat kuntalaisen sähköisen asioinnin paikkoja, joissa voit käyttää kuvapuhelinpalveluita, Internetiä ja tulostaa/kopioida/skannata asiakirjoja. Ohjekirjasta löydät käyttöohjeet kuvapuhelinpalveluiden ja tilassa olevien laitteiden käyttämiseksi.



**Ohjeita ongelmatilanteisiin:**

Ohjekirjasta löydät neuvoja erilaisten ongelmatilanteiden hoitamiseksi

Tarvittaessa soita Arctic Connect Oyn HELPDESK 0600 399 330 (1,26 €/min)

## Ohjekirjan sisällysluettelo

### Yleiset ohjeet

- Tervetuloa käyttämään Virtu-palvelupistettä...1
- Ohjekirjan sisällysluettelo.....2
- Luottamus ja yksityisyys.....22

### Kuvapuheluun liittyvät ohjeet

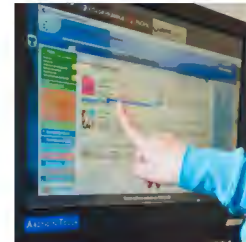
- Kuvapuhelun vastaanottaminen.....3
- Pöytämikrofonin käyttäminen.....4
- Verkkosivun näyttäminen kuvapuhelun aikana.....5
- Paperin näyttäminen kuvapuhelun aikana.....6
- Ryhmätapaamiseen osallistuminen.....7
- TE-palveluiden etätapaaminen virtuaalihuoneessa.....8-9
- Kelan palveluneuvojan online-tapaaminen.....10-11

### Internetin käyttöön liittyvät ohjeet

- Internetin käyttäminen.....12
- Liitteiden lisääminen sähköisiin hakemuksiin.....13-16
- Viivakoodilukijan käyttäminen.....17

### Monitoimitulostimen ohjeet

- Tulostaminen.....18
- Tulostaminen sähköpostista.....19
- Skannaaminen.....20
- Kopiointi.....21



## Kuvapuhelun vastaanottaminen

Kuvapuhelinpalvelu tarkoittaa tietokoneen välityksellä tapahtuvaa keskustelua, jossa osapuolet näkevät ja kuulevat toisensa (videokeskustelu). Äänen siirtämiseen käytetään pöydällä olevaa pöytämikrofonia (ks. Pöytämikrofonin käyttäminen) ja näytön yläpuolella oleva web-kamera siirtää kuvan yhteyden aikana.

### Miten toimin?

1. Istu näytön eteen ja paina näytöstä vihreää Virtu-odotustila painiketta.
2. Odota, että asiantuntija avaa yhteyden sovittuna aikana.
3. Kun kuulet soittoäänen, asiantuntija avaa yhteyden koneellesi ja voitte jutella keskenänne.



### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Näyttö on musta

**Ratkaisu:** Laita tietokone päälle painamalla näytön oikeassa sivussa olevasta virtanapista

**Ongelma:** Vihreä Virtu-odotustila painike ei ole näkyvässä

**Ratkaisu:** Valitse näytöstä kohta Pikavalinnat, jolloin saat esille Virtu-odotustila ja Testaa yhteytesi -painikkeet

**Ongelma:** Kuvapuhelun yhdistyessä kamera ei näytä sinun kuvasi vaan pöydän pinnan

**Ratkaisu:** Paina näytöstä vasemmalla sivulla olevaa kameran kuvaa ja vaihda Dokumentti-kameran tilalle Web-kamera

Ääniongelmien apua löytyy ohjekirjan kohdasta Pöytämikrofonin käyttäminen

Tarvittaessa soita HELPDESK 0600 399 330 (1,26 €/min)

## Pöytämikrofonin käyttäminen

Pöytämikrofoni toistaa sinun äänesi kuvapuhelun osapuolille ja sen kaiuttimesta kuulet heidän äänensä. Voit säätää pöytämikrofonia painamalla sen reunassa olevia merkkejä.



### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Kaiuttimesta ei kuulu ääntä, äänesi ei kuulu muille, mutta laitteessa on sininen valo päällä

**Ratkaisu:** Lisää äänenvoimakkuutta

**Ongelma:** Kaiuttimesta ei kuulu ääntä, äänesi ei kuulu muille, laitteessa ei näy valoja

**Ratkaisu:** Laita pöytämikrofonin virtajohto kiinni näytön vasemmalla sivulla olevaan USB-porttiin


**Ongelma:** Äänesi ei kuulu kuvapuhelun muille osapuolille ja pöytämikrofonissa palaa punainen valo

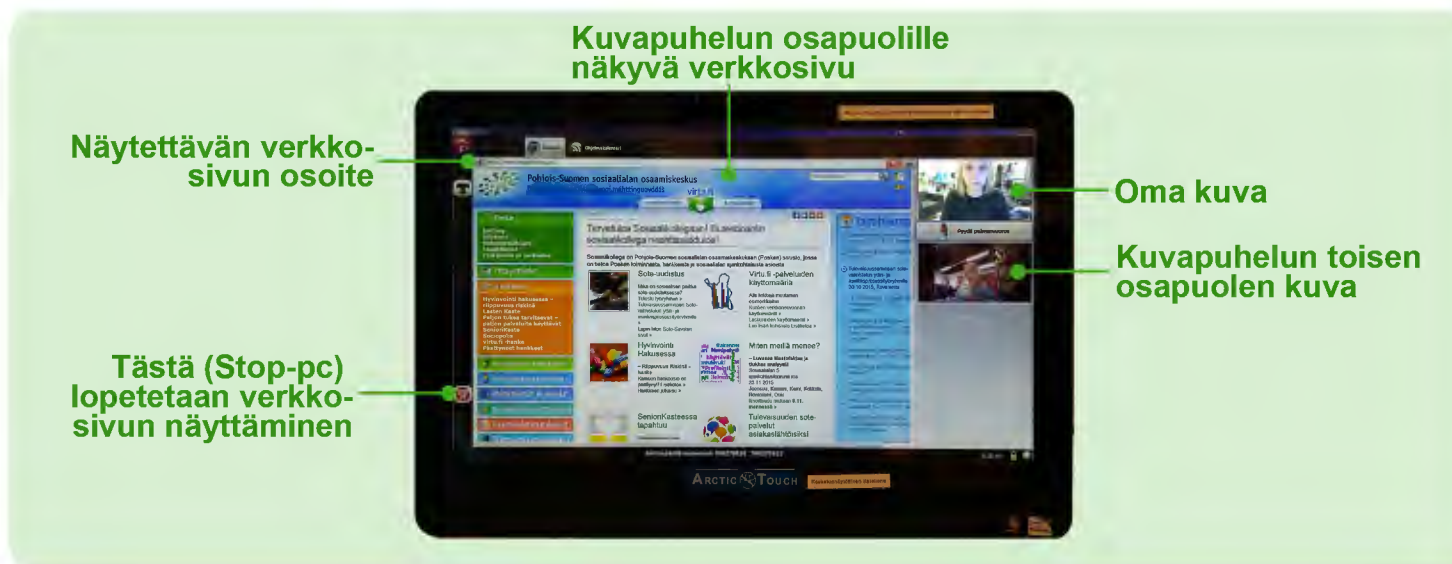
**Ratkaisu:** Ota pöytämikrofonin mykistys pois painamalla Mykistys-nappia

## Verkkosivun näyttäminen kuvapuhelun aikana

Kuvapuhelun aikana voit näyttää puhelun osapuolille verkkosivua internetistä. Tällöin muut näkevät saman verkkosivun, mutta eivät voi avata linkkejä tai siirtyä seuraavalle sivulle.

### Miten toimin?

1. Paina kuvapuhelun aikana vasemmasta reunasta  -painiketta, jonka jälkeen voi hakea internetistä haluamasi verkkosivun
2. Voit vaihtaa näytettäviä verkkosivuja kirjoittamalla uuden osoitteen selaimen osoiteriville
3. Kun olet saanut näytettyä tarvittavat asiat, paina vasemmasta reunasta Stop PC-painiketta ja palaa normaaliin kuvapuheluun

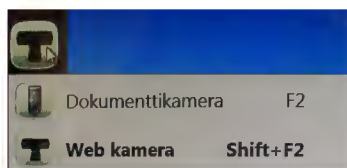


## Paperin näyttäminen kuvapuhelun aikana

Dokumenttikamera on papereiden kuvaamiseen tarkoitettu digitaalinen kamera. Se ottaa paperista kuvan ja näyttää sen kuvapuhelun osapuolille. Voit kirjoittaa paperille esimerkiksi kun täytät lomaketta ja dokumenttikamera näyttää muutokset puhelun osapuolille.

### Miten toimin?

1. Laita dokumenttikameran valo päälle liikuttamalla valokytkin Päälle asentoon
2. Laita paperi valon alle
3. Paina ruudulta vasemmalla olevaa mustan kameran kuvaa ja valitse esiin tulevista vaihtoehdoista Dokumenttikamera. Tällöin dokumenttikameran alla oleva paperi näkyy kuvapuhelun osapuolille



4. Kun olette katsoneet paperin ja haluatte jatkaa, vaihda dokumenttikameran tilalle Web-kamera. Tällöin kuvapuhelun osapuolet näkevät sinun kuvasi



Ohjeita ongelmatilanteisiin:

Tarvittaessa soita HELPDESK 0600 399 330 (1,26 €/min)

## Ryhmätapaamiseen osallistuminen

Palvelupisteessä voi pitää ryhmätapaamisia. Niihin osallistujat tulevat Virtu-palvelupisteeseen paikan päälle ja kuvapuheluyhteyden kautta muilta paikkakunnilta. Etätapaamiseen osallistujat näkevät toisensa tietokoneen ruudulla. Äänen siirtämiseen käytetään pöydällä olevaa pöytämikrofonia (ks. Pöytämikrofonin käyttäminen) ja näytön yläpuolella oleva web-kamera siirtää kuvan yhteyden aikana.

### Miten toimimme?

1. Järjestäkää ennen ryhmätapaamista tuolit näytön eteen.
2. Laittakaa näytön päällä oleva televisio auki kaukosäätimen punaisesta virtanapista, jolloin television ruudusta näkyy sama kuva kuin sen alla olevasta näytöstä.
3. Istukaa ja painakaa tietokoneen näytöstä vihreää Virtu-odotustila painiketta.
4. Odottakaa, että ryhmän vetäjä ottaa teihin yhteyttä sovittuna aikana.
5. Kun kuulette soittoaänen, ryhmän vetäjä avaa yhteyden ja voitte jutella keskenänne.
6. Tarkistakaa, että kaikki näkyvät ruudulla.



### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Näyttö on musta

**Ratkaisu:** Laita tietokone päälle painamalla näytön oikeassa sivussa olevasta virtanapista

**Ongelma:** Virtu-odotustila painike ei ole näkyvässä

**Ratkaisu:** Valitse näytöstä kohta Pikavalinnat, jolloin saat esille Virtu-odotustila ja Testaa yhteytesi -painikkeet

**Ongelma:** Television näyttö on musta, vaikka olet painanut virtanäppäintä

**Ratkaisu:** Paina television kaukosäätimestä Source-nappia ja valitse nuolinäppäimillä HDMI1/DVI



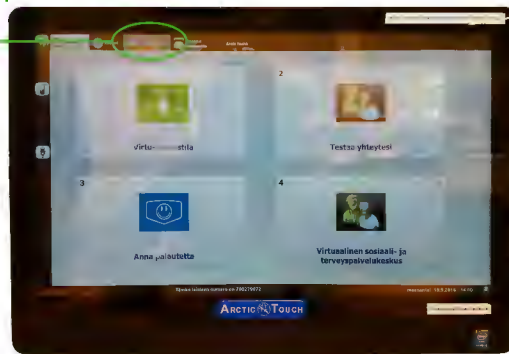
## TE-palveluiden etätapaaminen virtuaalihuoneessa (osa 1/2)

8

Te-palveluiden työntekijä on lähettänyt sinulle tapaamisajan etukäteen ja varannut Virtu-palvelupisteen käyttöösi

**1** Paina näytöstä Kela ja Te-palvelut välilehti

Kela ja Te-palvelut välilehti



**2** Paina näytöstä TE-palveluiden -kuvaketta

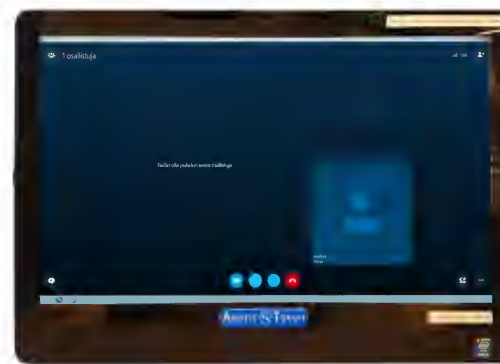


**3** Anna nimesi ja paina Liity kokoukseen

Anna nimesi  
Liity kokoukseen



**4** Odota, että TE-palveluiden työntekijä tulee samaan virtuaalihuoneeseen



## TE-palveluiden etätapaaminen virtuaalihuoneessa (osa 2/2)

9

### Toimi näin:

**5** Aloita oma video ja poista mikrofonin mykistys

**6** Voitte keskustella TE-palveluiden työntekijän kanssa

**Pikaviestit,**  
mahdollisuus  
kysyä kirjoittamalla



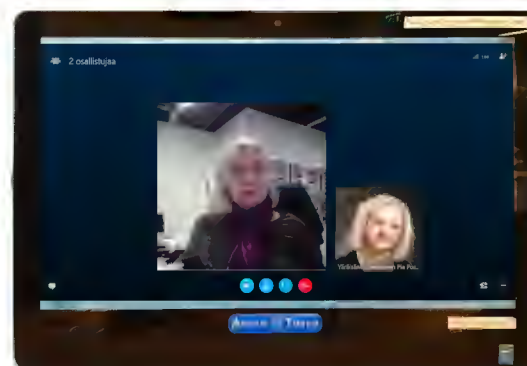
**Video,**  
paina tästä ja  
valitse Käynnistä  
oma video



**Mikrofoni,**  
Jos kuvakkeen  
päällä on viiva,  
paina tästä ja poista  
mykistys



**Työpöytä,**  
toiminto ei ole  
käytössä



Tarvittaessa asiointituki TE-palveluiden palveluihin on saatavissa Työlinjan puhelinpalvelusta puh. 0295 020 700

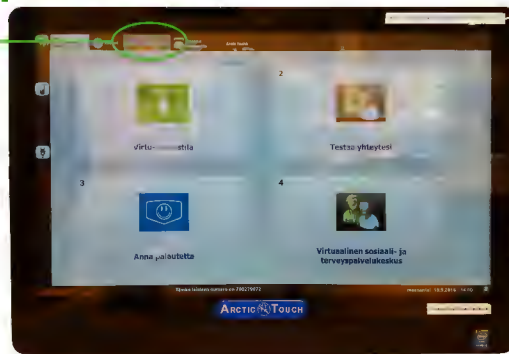
## Kelan palveluneuvojan online-tapaaminen (1/2)

10

Kelan palveluneuvojan online-tapaaminen on avoinna ma-pe klo 9-15.  
Pohjois- ja koltansaamenkieliset palvelut ovat avoinna tiistaina ja torstaina klo 9-11.

**1** Paina näytöstä Virtuaali-  
huoneet -välilehteä

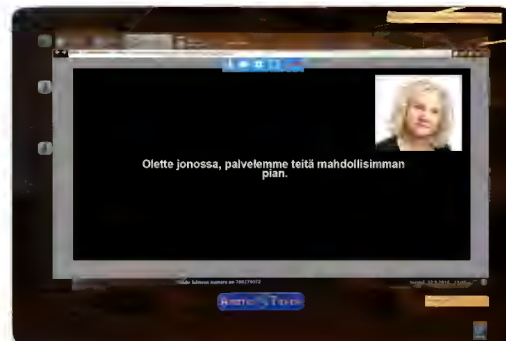
Virtuaali-  
huoneet



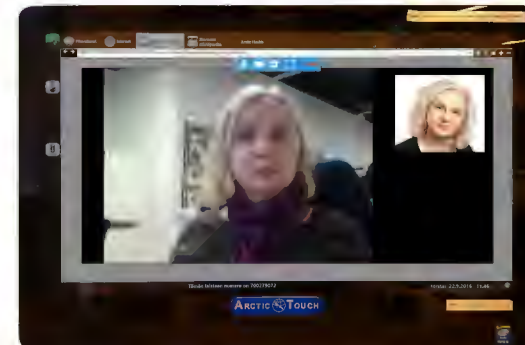
**2** Paina näytöstä Kelan online-  
tapaaminen



**3** Odota, että ammattilainen  
päästää sinut tapaamiseen



**4** Voit keskustella Kelan  
palveluneuvojan kanssa



Katso seuraavalta sivulta lisätietoja painikkeista

## Kelan palveluneuvojan online-tapaaminen (2/2)

11

Tästä voit katsoa ohjelman painikkeiden selitykset ja ohjeet

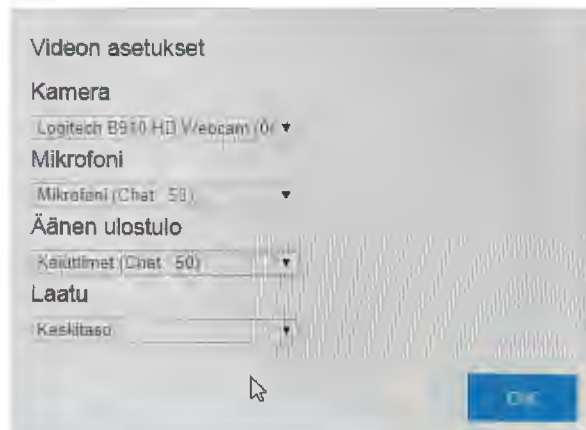
**Mikrofoni**  
jos kuvan päällä on viiva, klikkaa hiirellä siitä ja poista mikrofoniin mykistys

**Kamera**  
jos kuvan päällä on viiva, klikkaa hiirellä siitä ja ota videokuva käyttöön

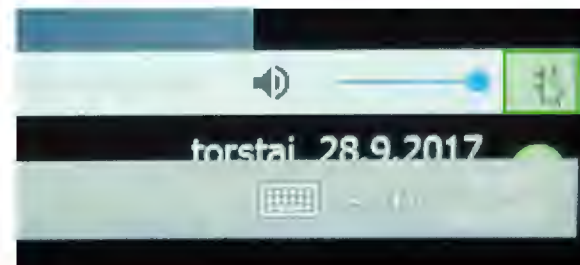
**Katkaise yhteys**  
kun haluat lopettaa online-tapaamisen, paina tästä ja katkaise yhteys



**Asetukset**  
jos äänet tai videokuva ei toimi, katso että asetukset ovat kuvan mukaiset

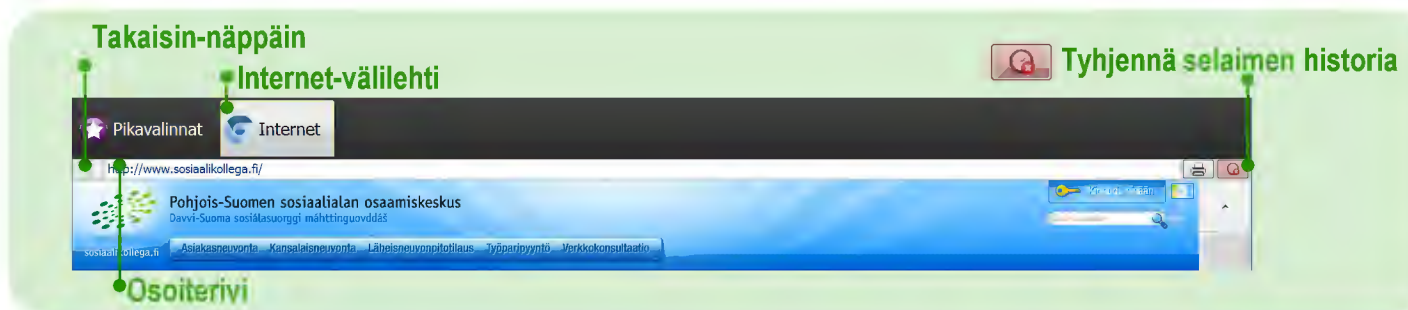


**Koko näytön tila**  
jos haluat kuvan koko näytön tilaan, paina tästä. Sen jälkeen jos haluat palata normaaliin näkymään, paina oikealla alla kulmassa olevaa nappia



## Internetin käyttäminen

Palvelupisteessä voit käyttää internetiä. Sitä käytetään Internet -välilehdeltä ja sieltä on mahdollista esimerkiksi maksaa laskuja ja tulostaa lomakkeita (ks. Tulostaminen).



### Miten toimin?

1. Paina näytöstä Internet-välilehteä.
2. Kirjoita osoiteriville verkko-osoite ja paina Enter -näppäintä.
3. Pääset aina takaisin päin verkko-sivuilla painamalla nuolinäppäintä.
4. Lopuksi paina punaista Tyhjennä selaimen historia-näppäintä, joka poistaa tietokoneen muistista käyttämäsi verkko-osoitteet.

### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Hiiri ja näppäimistö eivät toimi

**Ratkaisu:** Pyydä uudet patterit kunnassa olevalta lähitukihenkilöltä

Tarvittaessa soita HELPDESK 0600 399 330 (1,26 €/min)

## Liitteiden lisääminen sähköisiin hakemuksiin (1/4)

Liitteet lisätään lataamalla ne Virtu-palvelupisteen Ladatut tiedostot -kansioon, josta ne häviävät automaattisesti puolen (30 min) päästä. Tiedostot voi myös poistaa itse, kun tiedosto on liitetty hakemukseen.

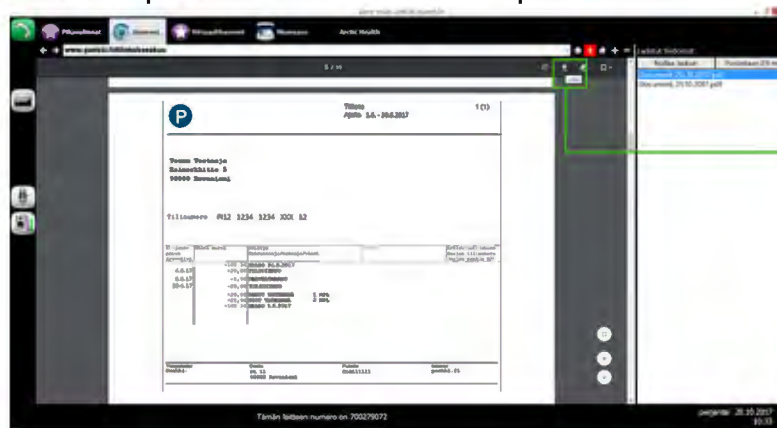
Tiedostoja voi lisätä:

- tallentamalla tiedosto internetissä olevasta palvelusta esim. verkkopankista tiliote
- skannaamalla paperi sähköiseen muotoon ja tallentamalla se esim. paperinen lasku
- muistitikulta

### Miten toimin, kun haluan liittää tiedoston internetistä?

1. Valitse internet-välilehti ja avaa palvelu, josta liitettävä tiedosto haetaan esim. verkkopankki
2. Paina verkkosivulta Tulosta sivu, jolloin ruudulla näkyvät tiedot tallentuvat PDF-tiedostoksi  
HUOM!Tulosta sivu - toiminto voi vaihdella eri palveluissa ja olla eri niminen
3. Kun tiedosto on auki PDF-muodossa klikkaa Lataa, jolloin tiedosto tallentuu väliaikaisesti ja on liitettävissä hakemukseen.

Tiedostot häviävät näkyvistä painamalla Poistetaan xx min -painiketta tai puolen tunnin kuluessa. Voit lisätä aikaa painamalla Lisää aikaa -painiketta.



Väliaikaisesti tallennetut tiedostot näkyvät tässä

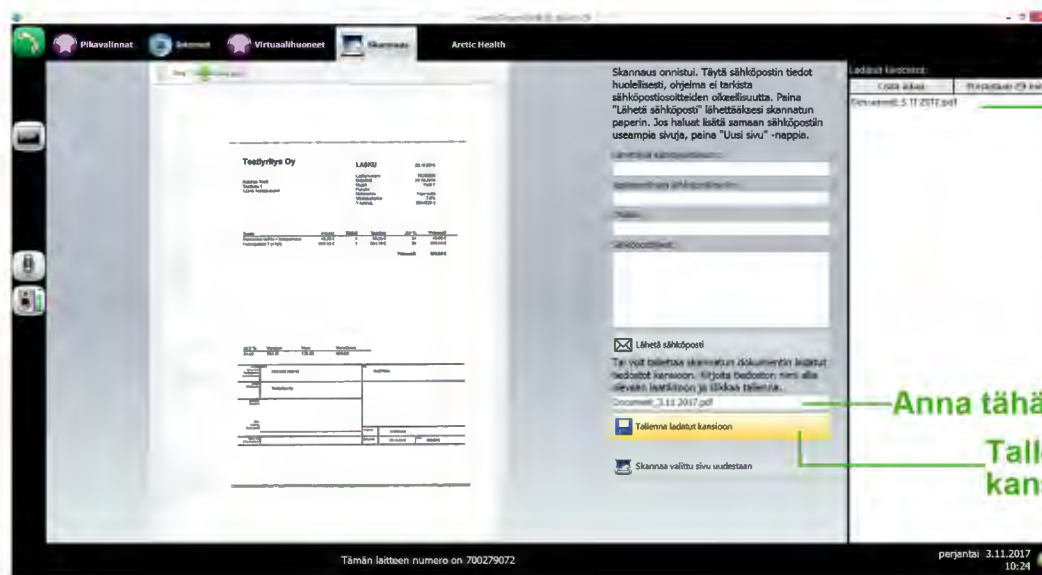
Lataa -painike

## Liitteiden lisääminen sähköisiin hakemuksiin (2/4)

Miten toimin, kun haluan liittää paperilla olevan asian?

1. Paperi pitää ensin muuttaa sähköiseksi eli skannata. Skannauksen ohjeet löydät sivulta 20
2. Anna skannatulle tiedostolle nimi
3. Tallenna skannattu tiedosto väliaikaisesti painamalla Tallenna ladatut tiedostot kansioon -painiketta  
Huom! Voit lähettää saman tiedoston myös sähköpostilla antamalla sähköpostiosoitteet ja painamalla Lähetä sähköposti

Tiedostot häviävät näkyvistä painamalla Poistetaan xx min -painiketta tai puolen tunnin kuluessa. Voit lisätä aikaa painamalla Lisää aikaa -painiketta.



Väliaikaisesti tallennetut tiedostot näkyvät tässä

Anna tähän tiedostolle nimi

Tallenna ladatut kansioon -painike

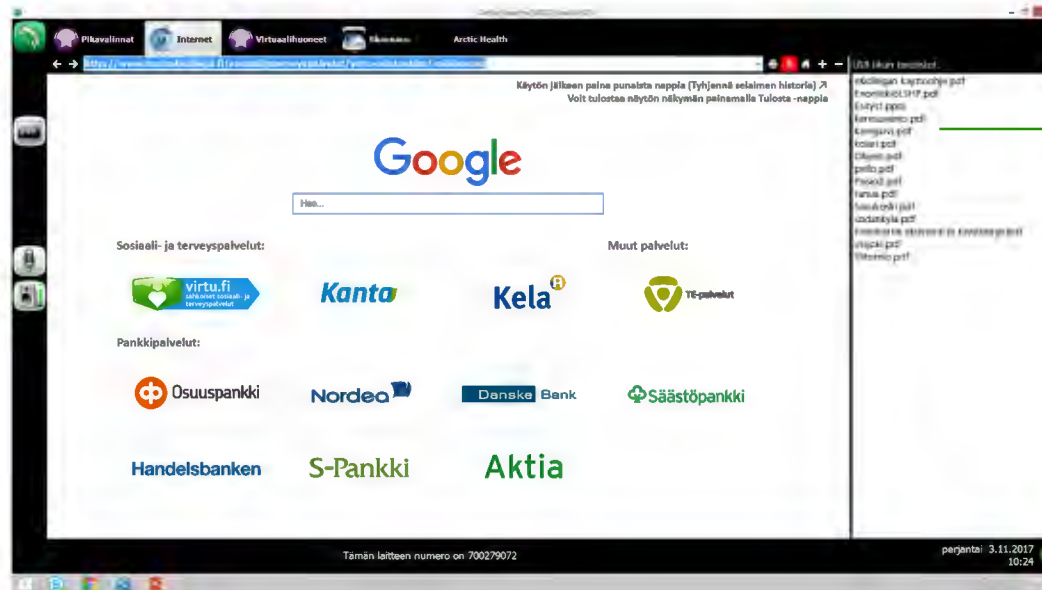
## Liitteiden lisääminen sähköisiin hakemuksiin (3/4)

15

### Miten toimin, kun haluan liittää tiedoston muistitikulta?

1. Laita muistitikku (USB-tikku) kosketusnäytön sivulla olevaan usb-porttiin
2. Muistitikulla olevat tiedostot näkyvät näytön sivulla
3. Poista muistitikku kosketusnäytön usb-portista, kun olet liittänyt tiedoston

HUOM Tiedostot häviävät näkyvistä, kun poistat muistitikun usb-portista. Ne säilyvät kuitenkin tallessa muistitikulla.



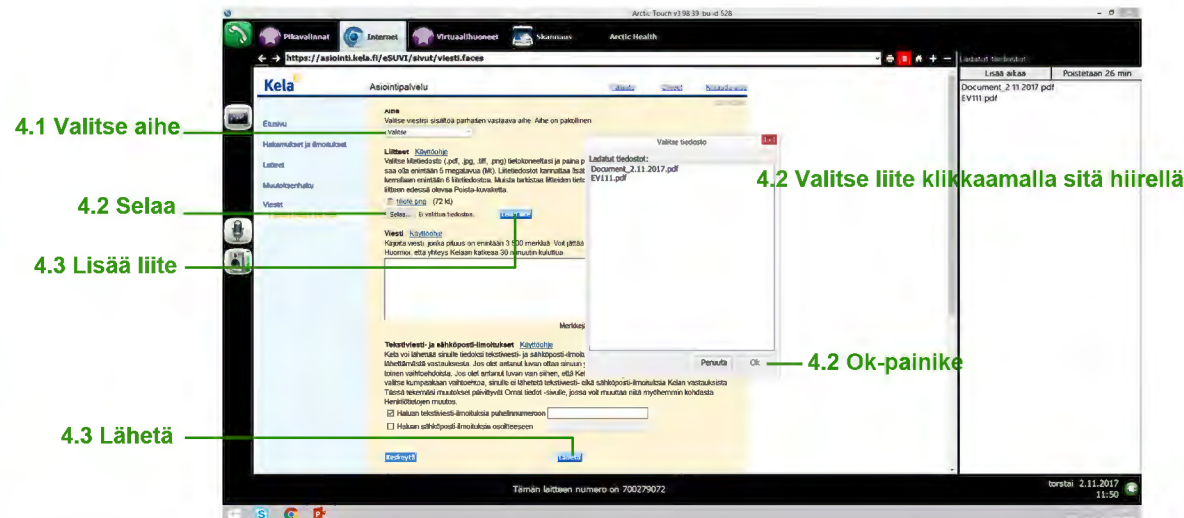
Muistitikulla olevat tiedostot näkyvät tässä



## Liitteiden lisääminen sähköisiin hakemuksiin (4/4)

### Esimerkkinä liitteen lisääminen Kelan hakemukseen Viestit-sivulla

1. Lataa haluamasi tiedosto internetistä, skanna paperi tai laita muistitikku kiinni kosketusnäyttöön
2. Mene Internet-välilehdelle ja avaa Kelan verkkosivu
3. Paina Siirry asiointipalveluun, valitse Henkilöasiakkaat ja tunnistaudu, jonka voit tehdä omilla verkkopankkitunnuksilla tai puhelimeen saatavalla mobiilivarmenteella
4. Jos täytät samalla sähköisen hakemuksen voit siinä yhteydessä tallentaa hakemuksen liitteet tai valitse Viestit.
  - 4.1 Avaa Viestit -sivu ja sieltä paina Lähetä viesti tai liite
  - 4.2 Valitse viestisi sisältöä parhaiten vastaava aihe laatikosta
  - 4.3 Paina Selaa -painiketta, valitse laatikosta lisättävä liite ja paina Ok
  - 4.3 Vahvista tiedoston lisääminen painamalla Lisää liite -painiketta
  - 4.4 Lopuksi paina Lähetä -painiketta sivun alaosassa



## Viivakoodilukijan käyttäminen

Viivakoodinlukija on elektroninen lukulaite paperisten viivakoodien lukemiseen. Verkkopankkiin laskun maksamisessa viivakoodinlukija säästää aikaa ja vaivaa, kun sillä voi siirtää tietoja kuten laskun viitenumeron ja summan. Jokaisella pankilla on hiukan erilainen verkkopankki, joten myös viivakoodin käyttäminen tapahtuu niissä hiukan eri tavalla. Yleensä se löytyy kohdasta Uusi maksu ja Käytä viivakoodia.



1. Kirjaudu verkkopankkiin ja valitse pankkisi vaihtoehdoista maksu/viivakoodiin käyttäminen.



2. Ota viivakoodinlukija ja tähtää sillä paperilaskussa olevaa viivakoodia.



3. Paina viivakoodinlukijassa olevaa liipaisinta ja liikuta punaista valoa viivakoodin päällä.

### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Viivakoodinlukija ei siirrä tietoa maksaessani laskua

**Ratkaisu:** Varmista, että viivakoodi luetaan sopivassa valaistuksessa. Liian himmeä tai liian kirkas valaistus voi vaikuttaa lukijaa.

**Ratkaisu:** Vie viivakoodinlukija lähemmäs ja/tai kaemmas luettavasta viivakodista

## Tulostaminen

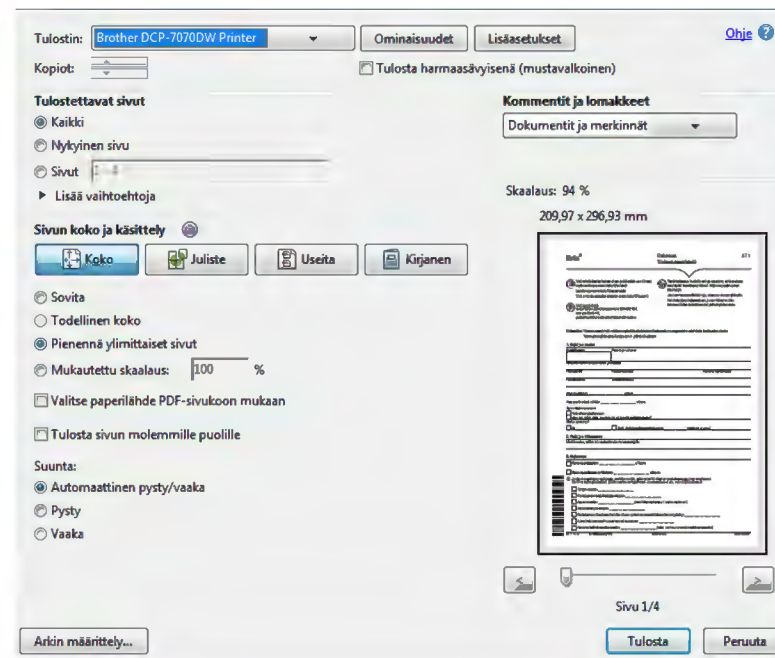
Palvelupisteessä voit tulostaa monitoimitulostimella internetistä lomakkeita ja muuta sisältöä.

### Miten toimin?

1. Valitse haluamasi tulostettava dokumentti.
2. Paina verkkosivulla olevaa Tulosta-painiketta, jolloin tulostimen asetukset aukeavat.
3. Katso, että asetuksen säädöt ovat viereisen kuvan mukaisesti. Huomio että asetuskunnon voi olla erilaisia.
4. Tee tarvittaessa muutokset tulostusasetuksiin ja paina Tulosta-painiketta.

### Tai

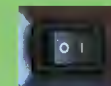
1. Paina Internet-selaimessa olevaa Tulosta-painiketta, jolloin saat tulostettu selaimessa näkyvän verkkosivun sisällön. 



### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Tulostin ei reagoi

**Ratkaisu:** Laita tulostin päälle oikeassa kyljessä olevasta virtapainikkeesta



**Ongelma:** Tulostimesta kuuluu ääni, mutta se ei tulosta

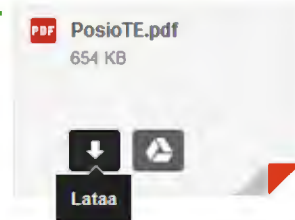
**Ratkaisu:** Lisää paperia tulostimeen vetämällä tulostimen edessä olevasta kahvasta.


## Tulostaminen sähköpostista

Palvelupisteessä voit tulostaa monitoimitulostimella sähköpostista mm. pdf-tiedostoja

### Miten toimin?

1. Mene Internet-välilehdelle ja avaa oma sähköpostisi esim gmail
2. Avaa sähköpostiviesti, jonka liitteenä on tulostettava tiedosto
3. Avaa liitetiedosto painamalla Lataa, jolloin tiedosto avautuu pdf-lukijalla tai word-viewerillä tiedostomuodon mukaisesti. HUOM jos painat vain liitteen auki, se aukeaa katselutilaan, josta ei voi tulostaa.

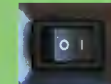


4. Paina  Tulosta -painiketta pdf-lukijassa tai esim. word-viewerissä, jolloin tulostimen asetukset aukeavat.
5. Tee tarvittaessa muutokset tulostusasetuksiin ja paina Tulosta-painiketta.
6. Kun olet saanut tulostettua, sulje pdf-lukija tai word-viewer painamalla oikealla yläkulmassa olevaa rastia (Sulje). HUOM Sinun sähköpostisi on auki lukijan alla.
7. Lopuksi Kirjautu ulos sähköpostistasi.

### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Tulostin ei reagoi

**Ratkaisu:** Laita tulostin päälle oikeassa kyljessä olevasta virtapainikkeesta



**Ongelma:** Tulostimesta kuuluu ääni, mutta se ei tulosta

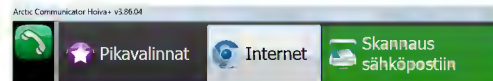
**Ratkaisu:** Lisää paperia tulostimeen vetämällä tulostimen edessä olevasta kahvasta.

## Skannaaminen

Palvelupisteessä voit skannata monitoimitulostimella eli muuttaa paperin sähköiseen muotoon. Skannattu paperi lähetetään sähköpostilla itselle tai haluamaasi sähköpostiosoitteeseen.

### Miten toimin?

1. Valitse “Skannaus sähköpostiin” -välilehti.



2. Avaa monitoimitulostimen kansi.
3. Laita skannattava paperi lasin päälle kuva/tekstipuoli alaspäin ja sulje kansi.
4. Paina tietokoneen näytöltä “Aloita skannaus” -nappia.
5. Odota, että tiedot luetaan monitoimitulostimelta.
6. Täytä sähköpostin tiedot ja lähetä skannattu paperi sähköpostin vastaanottajalle.



### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Monitoimitulostin ei reagoi

**Ratkaisu:** Laita monitoimitulostin päälle oikeassa kyljessä olevasta virtapainikkeesta

## Kopiointi

Palvelupisteessä voit kopioida papereita monitoimitulostimella.

### Miten toimin?

1. Avaa monitoimitulostimen kansi.
2. Laita kopioitava paperi lasin päälle kuva/tekstipuoli alaspäin.
3. Sulje kansi ja paina Start.



### Ohjeita ongelmatilanteisiin:

**Ongelma:** Tulostin ei reagoi

**Ratkaisu:** Laita tulostin päälle oikeassa kyljessä olevasta virtapainikkeesta



**Ongelma:** Tulostimesta kuuluu ääni, mutta se ei tulosta

**Ratkaisu:** Lisää paperia tulostimeen vetämällä tulostimen edessä olevasta kahvasta.

## Luottamus ja yksityisyys

Palvelupisteessä palveluiden käyttäminen on turvallista

### Kuvapuhelu

- Yhteys on suojattu, eivätkä muut kuule/näe mitä sen aikana puhutaan
- Käyttämistäsi palveluista ei jää tietoja tietokoneen muistiin, eikä seuraava käyttäjä pääse näkemään, mitä palveluja on käytetty
- Ohjelma ei tallenna ääntä tai kuvaa yhteyden aikana
- Laitteet eivät siirrä kuvaa tai ääntä ilman, että kuvapuheluyhteys on yhdistettynä toiseen paikkaan

### Internet

- Kun tyhjennät Tyhjennä muisti -painikkeesta tietokoneen muistin, seuraava käyttäjä ei pääse näkemään verkko-osoitteita, missä on käyty

### Skannaaminen

- Skannatut tiedostot eivät tallennu tietokoneelle