



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Microsoft Office 365 Pk-yritysten tuottavuusratkaisuna

Nyström, Taina

2015 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Microsoft Office 365 Pk-yritysten tuottavuusratkaisuna

Taina Nyström
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Lokakuu 2015

Taina Nyström

Microsoft Office 365 Pk-yritysten tuottavuusratkaisuna

Vuosi 2015 Sivumäärä 29

Tuottavuus on tämän päivän trendi, sitä vaaditaan lähes joka taholta kiristyneessä kilpailutilanteessa ja digitalisoituneessa maailmassa. Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää Office 365 -pilvipalvelun soveltuvuutta Pk-yritysten tuottavuusratkaisuksi. Työn lähtökohtana oli ammatillinen mielenkiinto Office 365 -palveluita kohtaan. Tutkimuksessa selvitettiin Office 365 -palveluun siirtyneiden yritysten kokemia hyötyjä ja etuja. Tutkimustuloksilla selvitettiin, miten Office 365 -palvelu kulminoituu tuottavuuteen.

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusmenetelmää, koska tutkimuksessa haluttiin saada parempi ymmärrys Office 365 -palvelusta ja siihen liittyvistä tekijöistä. Aineistona käytettiin valmiita asiakastarinoita ja dokumentteja. Tutkimustulokset osoittivat, että Office 365 -palvelulla voidaan tehostaa yrityksen tuottavuutta kun tuottavuudella tarkoitetaan työn tehostamista, tiedon hallintaa, globaalisuutta ja yhteisöllisyyttä.

Taina Nyström

Microsoft Office 365 as SMB customers' productivity solution

Year	2015	Pages	29
------	------	-------	----

Living in a digital world means that companies have to increase their productivity and work must be done more efficiently to gain a competitive advantage in business. This study looks at the role of Microsoft Office 365 cloud-based service as a productivity solution for the Small and Midsize Business. The purpose of the study was to determine whether the companies can increase their productivity by using Office 365.

This study has used qualitative methods, because the purpose of the research was to understand Office 365 -service and its value. Data have been collected from documents and the existing Microsoft customer stories. The result of the study was that companies could increase business productivity by using the Office 365 - cloud-based service because Office 365 provided better information management, seamless collaboration and working possibilities on any device and anywhere.

Keywords: Microsoft, Cloud Service, Office 365, productivity tools

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön taustaa.....	7
3	Pilvipalvelu.....	8
	3.1 Pilvipalveluiden luokittelu.....	8
	3.2 Pilvipalvelumarkkinoiden toimijat	10
	3.3 Pilvipalveluiden markkinatilanne.....	11
4	Tuottavuus	12
5	Microsoft Office 365 -palvelu	12
	5.1 Office 365 -palvelun rakenne	13
	5.2 Office 365 -palvelun keskeiset sovellukset	14
	5.3 Microsoft Office 365 -palvelun kasvuodotukset.....	16
6	Pilvipalveluiden hyödyntäminen yritysmaailmassa.....	16
	6.1 Pilvipalveluiden käyttö suhteessa yrityksen kokoon	17
	6.2 Pilvipalveluiden käytön rajoitteet ja esteet	18
7	Tutkimusmenetelmä.....	19
8	Aineiston kerääminen ja analysointi.....	19
9	Tutkimuksen luotettavuus	20
10	Tutkimuksen toteutus	20
11	Tutkimustulokset.....	21
12	Yhteenveto ja johtopäätökset	23
	Lähteet	25
	Kuvat	27
	Kuviot	28
	Liitteet.....	29

1 Johdanto

Elämme vauhdilla digitalisoituvassa maailmassa ja se tuo tullessaan globaalin kilpailun ja yhä kiristyvän markkinatilanteen. Kilpailukyvyyn säilyttämiseksi vaaditaan liike-elämässä toimintatapojen muutosta ja kykyä tehostaa työn tuottavuutta. Tietotekniikka ei ole enää mikään erillinen osa-alue, vaan se on yhä enemmän kytköksissä yrityksen liiketoiminnallisiin tavoitteisiin ja yrityksen strategiaan. Tieto pitää olla saatavilla, jaettavissa sekä muokattavissa useamman käyttäjän kesken nopeasti ja helposti, ajasta ja paikasta riippumatta. Yhteisöllisyys on osa tämän päivän yrityskulttuuria, jossa yrityksen sisäinen ja ulkoinen kommunikaatio on keskeisessä asemassa.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin miten Microsoft Office 365 -niminen tuote soveltuu pienille ja keskisuurille yrityksille pilvipalveluna tarjottavana tuottavuusratkaisuna. Tutkimuksessa keskityttiin Office 365 -pilvipalvelun tuomiin etuihin, tarkastelemalla asiaa liiketoiminnallisista hyötynäkökuilmista. Tutkimuksessa selvitettiin, miten Office 365 -pilvipalveluun siirtyminen oli vaikuttanut palvelun jo käyttöönotaneiden yritysten liiketoimintaan. Tietotekniikkaa ei pidä enää ajatella pelkkänä yrityksen tukitoimena, vaan tietotekniikka pitää mieltää investoinniksi, jolla on vaikutusta yrityksen tuottavuuteen ja menestykseen.

Opinnäytetyössä kuvataan pilvipalveluiden yleisiä perusominaisuuksia ja luokitteluja. Pilvipalveluita tarkastellaan myös pilvipalvelumarkkinoiden näkökulmaista kertomalla pilvipalveluiden markkinoilla vaikuttavasti tekijöistä ja tämän päivän pilvipalveluiden markkinatilanteesta. Pilvipalveluiden kuvauksen tarkoitus on auttaa lukijaa ymmärtämään paremmin tutkimuksen kohteena olleen Microsoft Office 365 -pilvipalvelun rakennetta. Office 365 -pilvipalvelusta on kerrottu, miten se on tuotteistettu, mitä ovat palveluun kuuluvat keskeisimmät sovellukset ja mitkä ovat Office 365 -palvelun kasvun mahdollisuudet.

Tuottavuuden määritelmässä tarkastellaan tieto- ja viestintäteknologia vaikutusmahdollisuuksia tuottavuuteen ja kerrotaan, mitä tuottavuus Microsoftin mielestä tarkoittaa. Teoria osuudessa on esitetty, mihin tarkoituksiin pilvipalveluita hyödynnetään yritysmaailmassa, minkä kokoiset suomalaiset yritykset etupäässä käyttävät pilvipalveluita ja mitkä ovat pilvipalveluiden käytön esteitä ja rajoitteita.

Tutkimusosassa tutkittiin Office 365 -pilvipalvelun käyttöön ottaneiden Pk-yritysten mielipiteitä palvelusta ja mihin palveluun siirtyminen on eniten yrityksen liiketoiminnassa vaikuttanut. Tutkimuksessa tarkasteltiin myös yrityksen tuottavuuteen vaikuttavia tekijöitä ja verrattiin, miten Office 365 -palveluun siirtymisellä voidaan näihin osa-alueisiin vaikuttaa.

2 Opinnäytetyön taustaa

Opinnäytetyössä selvitettiin Microsoft Office 365 -pilvipalvelun soveltuvuutta pienten ja keski-suurten yritysten tuottavuusratkaisuksi. Tuottavuuden yleinen määritelmä on tuotosten ja tuotosten aikaansaamiseksi käytettyjen panosten suhde: tuotoksen määrä / panosten määrä (Sanoma Media Finland Oy). Puhuttaessa kuitenkin palvelusta, ei tuottavuutta pysty määrittelemään noin suoraviivaisesti. Tässä opinnäytetyössä tuottavuutta tarkasteltiin liike-elämän näkökulmasta ja selvitettiin minkälaisia tuottavuuteen vaikuttavia etuja Office 365 -palveluun siirtymisen myötä saavutettiin. Tuottavuusvaikutuksia tutkittiin Office 365 -palvelun käyttäjien mielipiteiden pohjalta.

Kiinnostuin aiheesta, koska toimin asiakaspäällikkönä tieto- ja viestintäteknologia (ICT) -palveluita markkinoivassa yrityksessä ja olemme tehostamassa Office 365 -palveluiden välittämistä osana kokonaisvaltaista Microsoft pilvipalvelumyyntiä. Olemme todenneet, että Microsoft Office 365 -palvelun suosio on kasvanut erityisesti Pk-yritysten keskuudessa. Yritysten tietotekniikan hankintaprosessit ovat muuttuneet. Ostajana on yhä useammin markkinoinnista tai muusta liiketoiminnasta vastaava taho. Tänä päivänä tietotekniikka on enemmän liiketoimintaa tukevan palvelun hankkimista kuin ICT-ratkaisun ostamista. Toivon, että tutkimustuloksista on myös hyötyä omassa työssäni ja yrityksemme Microsoftin pilvipalveluiden tuotteistamisessa.

Tutkimuksella etsittiin vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Mitä hyötyjä asiakkaat kokivat saaneensa siirtyessään käyttämään Office 365 -palvelua?
- Mitkä olivat niitä asioita, mihin he kokivat Office 365 -pilvipalveluiden eniten vaikuttaneen?
- Microsoftin Office 365 -pilvipalvelu on Pk-yrityksille sopiva tuottavuusratkaisu?

Tutkimus rajattiin koskemaan Microsoftin pilvipalvelu tarjonnasta vain Office 365 -palvelua ja palvelun käyttöönottaneiden yritysten kokemuksia kyseisestä palvelusta. Asiakasyritykset rajattiin suomalaisiin, pieniin ja keskisuuriin yrityksiin eli niin kutsuttuihin Pk-yrityksiin. Tilastokeskus määrittellee PK-yritykset yrityksiksi, joiden henkilökuntamäärä on alle 250 ja vuotuinen liikevaihto on enintään 50 miljoonaa euroa tai taseen loppusumma on enintään 43 miljoonaa euroa. (Tilastokeskus 2006.)

3 Pilvipalvelu

Yksinkertaisuudessaan pilvipalvelu on mikä tahansa tietotekniikkaresurssi, joka on Internetin kautta ladattavissa. Tietotekniikkaresurssit, kuten laskenta- ja tallennuskapasiteetti, sovellukset tai sovellusalusta tarjotaan palveluna Internet-verkkojen välityksellä käyttäjille ilman, että käyttäjän tarvitsee huolehtia resurssien perustamisesta tai ylläpidosta. (Salo 2012, 16.) Pilvi-sanan käyttäminen tietojenkäsittelypalveluiden yhteydessä on periytynyt puhelinoperaattoreilta. Puhelinoperaattorit käyttivät jo 1980-luvulla pilvisymbolia yksinkertaistamaan kuvausta asiakkaan ja puhelinoperaattoreiden omistamien laitteiden välisestä rajapinnasta. Myöhemmin pilvisymbolin käyttö yleistyi tietoliikennelaitteiden valmistajien kesken ja pilvellä alettiin kuvaamaan erilaisia tietoliikenneverkkoja. (Heino 2010, 32-33.)

Amerikkalaisen National Institute of Standard and Technology (NIST) ja Microsoftin pilvipalveluille määrittelemiä ominaispiirteitä ovat dynaaminen laskentainfrastruktuuri, palvelukeskeinen lähestymistapa, automatisoitu hallinta, itsepalvelullisuus, pääsy palveluihin eri päätelaitteilla, resurssein yhteiskäyttö, nopea joustavuus ja käytön tarkka mittaaminen ja käyttöön perustuva laskutus. (Salo 2010, 17-18.)

3.1 Pilvipalveluiden luokittelu

Pilvipalvelut voidaan luokitella sen mukaan, missä palvelua tarjoavat resurssit sijaitsevat: yksityisiin, julkisiin tai hybridi pilvipalveluihin. Yksityinen pilvi (Private cloud) on yrityksen sisäinen pilvipalvelu, jossa yritys itse ylläpitää pilvipalvelun resursseja ja tarjoaa niitä käyttäjille lähiverkon yli. Julkisessa pilvessä (Public cloud) pilvipalvelun resurssit sijaitsevat palveluntarjoajan omistuksessa ja hallinnassa. Julkisen pilvipalvelun tarjoaja huolehtii palvelun ylläpidosta ja toimivuudesta. Palvelu tarjotaan internetin yli asiakkaille, jotka maksavat palvelun käytöstä palveluntarjoajan määrittelemän hinnan. Hybridi pilvi (Hybrid cloud) on yksityisen ja julkisen pilven yhdistelmä. (Heino 2010,54-56.)

Pilvipalvelut ovat jaettu erilaisiin palvelutyypiluokkiin sen mukaan, minkä tyyppistä palvelua ne tarjoavat. Tyypillisesti palvelut jaetaan kolmeen luokkaan: infrastruktuuri palveluna, sovellusalusta palveluna ja sovellus palveluna. Olemassa on myös muita palvelukokonaisuuksia, kuten tallennustila palveluna, tietoturva palveluna ja viestintä palveluna. (Salo 2010, 22-23.)

Infrastruktuuri palveluna (Infrasructure as a Services, IaaS) tyyppisessä palvelussa palveluntarjoaja tarjoaa omasta konesalistaan asiakkaalle valmiin It-infrastruktuurin, jonka päälle asiakas rakentaa omia tarpeitaan palvelevat ratkaisut. Asiakas voi ostaa palveluntarjoajalta esimerkiksi palvelinkapasiteettia kuten muistia, prosessoreja, levytilaa tai asiakas voi hankkia kokonaisen virtuaalisen konesalin tarpeidensa mukaan. Asiakas pystyy rakentamaan omat lii-

ketoiminnalliset ratkaisunsa sitomatta pääomaansa fyysisiin laitteisiin tai laittiloihin. Palvelun tarjoamat resurssit ovat dynaamisia eli niihin kohdistuvat muutokset ovat nopeita ja joustavia. Asiakas on vastuussa palveluna hankitun infrastruktuurin päälle rakentamiensa palveluiden toimivuudesta ja tietoturvallisuudesta. Palveluntarjoaja on vastuussa tarjottujen resurssien toimivuudesta ja käytettävyydestä sekä resurssien tuottamiseen tarvittavan ympäristön tietoturvallisuudesta ja luotettavuudesta. Tunnetuin IaaS tyyppinen palvelu on Amazon Web Service. (Salo 2010, 25-28; Salo 2012, 22-24.)

Sovellusalusta palveluna (Platform as a Service, PaaS) tyyppisessä pilvipalvelussa palvelun tarjoaja tarjoaa asiakkaalle sovellusalustan, jossa asiakas voivat testata, ylläpitää tai kehittää omia sovelluksiaan. Sovellusalusta koostuu palvelun tarjoajan infrastruktuurista sekä suuresta määrästä valmiita modulaarisia toiminnollisuuksia. Esimerkiksi Microsoftin Windows Azure Platform on joustava ja kattava sovellusalustana käytettävä pilvipalvelu. (Salo 2010, 28-29; Salo 2012, 24-25.)

Sovellus palveluna (Software as a Service, SaaS) tyyppisessä pilvipalvelussa asiakas saa kokonaisen sovelluksen käyttöönsä palveluna. Pilvipalvelun tarjoaja huolehtii sovelluksen ylläpidosta ja käytettävyydestä. Asiakkaan ei tarvitse erikseen hankkia ohjelmistolisenssejä tai perustaa sovellusalustaa haluamansa sovelluksen käyttämistä varten, vaan hän hankkii sen palveluna ja maksaa palvelusta palvelumaksun. (Salo 2010, 29-30; Salo 2012, 25-26.)

Pilvipalvelumalleista eniten markkinaosuuttaan on kasvattanut SaaS-tyyppiset palvelut. Ciscon vuonna 2014 julkaiseman Global Cloud Index, 2013-2018 (GCI) -raportin mukaan ohjelmistojen tarjonta pilvestä tulee kasvamaan huomattavasti enemmän kuin infrastruktuurin tai sovellusalustan tarjonta. Kuvasta 1 on nähtävissä SaaS-tyyppisten palveluiden osuuden lineaarinen kasvu vuodesta 2013 vuoteen 2018. Seuraavan kolmen vuoden aikana SaaS-tyyppisten palveluiden markkinaosuus tulee olemaan yli puolet koko pilvipalvelun markkinaosuudesta. (Cisco 2014, 14.)



Kuva 1: SaaS Most Highly Deployed Global Cloud Service by 2018. (Cisco 2014, 14.)

Samassa tutkimuksessa todetaan myös, että pilvipalveluliikenne tulee olemaan vuonna 2018 76 prosenttia koko konesaliikenteestä. Verrattuna vuoden 2013 lukuihin pilvipalveluliikenteen kasvu on nelinkertainen.

3.2 Pilvipalvelumarkkinoiden toimijat

Pilvipalvelut muodostuvat useammasta tekijästä, kokonaisuus koostuu niin teknologista ratkaisusta kuin liiketoiminnallisista ulottuvuuksista. Salon (2012, 30) mukaan pilvipalvelumarkkinoiden kokonaisarkkitehtuuri koostuu viidestä keskeisestä toimijasta: asiakkaista, palveluntarjoajista, palveluiden jälleenmyyjistä, palveluiden välittäjistä ja auditoijista.

Pilvipalveluiden käyttäjinä eli asiakkaina voi olla erikokoiset yritykset, julkishallinto, yhteisöt tai yksittäiset kuluttajat. Kuluttaja puolella pilvipalveluiden käyttö on jo arkipäivää. Yrityksmaailmassa pilvipalveluihin siirtyminen tulee olemaan yrityksen menestyksellisen liiketoiminnan ehto. Yrityksiltä vaaditaan tämän päivän digitalisoituneessa yhteiskunnassa ja globaalissa kilpailutilanteessa yhä parempaa kustannustehokkuutta, joustavuutta ja suorituskykyä.

Palveluntarjoajat tuovat markkinoille varsinaiset pilvipalvelut. Palveluntarjoajat vastaavat palveluiden toimivuudesta, käytettävyydestä sekä palveluiden turvallisuudesta ja yksityisyydestä. Microsoft on yksi suurimmista pilvipalvelun tarjoajista (Dignan 2015).

Asiakasrajapinnassa tapahtuvasta pilvipalveluiden myynnistä ja markkinoinnista vastaavat tavallisesti pilvipalveluiden valtuutetut jälleenmyyjät.

Palveluiden välittäjät tarjoavat asiakkaille pilvipalveluiden palveluntarjoajien ydinpalvelun ympärille rakennettuja lisäarvopalveluita. Palveluiden välittäjien tarjoamat palvelut voivat

nopeuttaa palvelun käyttöönottoa, vähentää mahdollisia riskejä, auttaa asiakasta hallitsemaan palvelua tai muutoin auttaa asiakasta palvelun käytössä.

Auditoijat suorittavat palvelun luotettavuuteen ja tietoturvallisuuteen liittyviä perusteellisia tarkastuksia. Auditointi on riippumatonta arviointia palvelun laatutasosta. Auditoinnissa arvioidaan muun muassa palvelun toteutuksen tarkoituksenmukaisuutta, tehokuutta ja turvallisuutta. Auditoinnilla voidaan kartoittaa riskejä ja mahdollisia ongelmakohtia. (Salo, 2012, 29-31.)

3.3 Pilvipalveluiden markkinatilanne

Pilvipalveluiden syntymisen ja kasvun ovat mahdollistaneet useat tekijät, kuten Internetin käytön räjähdysmäinen kasvu World Wide Web -standardien ja edistyneitten graafisten verkkoselainten kehittyminen. Internetistä on tullut kiinteä osa ihmisten elämää, niin vapaa- kuin työaikaanakin. ICT-markkinoiden teollistuminen toi mukanaan standardoidut palvelut ja ratkaisut sekä avoimeen lähdekoodiin perustuvat alustat. ICT-palveluiden tuotteistamisen suuntaa muuttui räätälöidyistä asiakasratkaisuista kohti suuremmille käyttäjämäärille, pienemmällä työmäärällä tuotettavien sovelluksien suuntaan. Kehittyneet tekniikat, kuten It-infrastruktuurin virtualisointi, dynaamisen infrastruktuurin hallinta, valvonta ja optimointi, tietoliikenneyhteyksien paraneminen ja kattavuus ovat olleet pilvipalveluiden kasvun perusedellytyksiä. Pilvipalveluiden käytön lisääntymiseen on vaikuttanut nykyinen globaali markkinatilanne. Pärijätäkseen maailmanlaajuisessa toimintaympäristössä ja kiristyvässä markkinatilanteessa yritysten on reagoitava nopeasti muutoksiin, jolloin tarvitaan joustavuutta liiketoimintaa tukevilta toiminoilta. Kiristyneessä kilpailutilanteessa olemassaolonsa turvaamiseksi yritysten tulee keskittyä omaan ydinosaamiseensa, ja jos liiketoiminta on jotain muuta kuin It-infrastruktuurin ylläpitämistä, on usein edullisempaa hankkia tarvittavat alustat ja palvelut pilvipalveluna. (Salo 2010, 42-66.)

IDC ennustaa, että julkisen pilvipalvelun markkina-arvo kasvaa noin 70 miljardiin dollariin vuoden 2015 aikana maailmanlaajuisesti mitattuna. Yritykset, joiden toimialaratkaisut pohjautuvat sosiaaliseen mediaan, mobiiliratkaisuihin, tiedon keräämiseen ja analysointiin hyötyvät eniten pilvipalveluratkaisuista. Pilvipalveluiden hankintojen helppous on muuttanut yritysten tietotekniikka hankintojen suuntaa. Hankinnat ovat muuttuneet puhtaiden tietotekniikka ratkaisujen ostamisesta markkinointia, taloushallintoa tai muuta vastaavaa liiketoimintaa tukeviksi, kokonaisvaltaisiksi palveluhankinnoiksi. Tietoturvallisuus ja erilaiset yrityksiä koskevat lainsäädökset tai muut vastaavat vaatimukset, koetaan esiteeksi pilvipalvelun leviämislle etenkin finanssi ja julkishallinnon alalla. (IDC Corporate USA 2015.)

4 Tuottavuus

Valtioneuvoston selonteossa Tuottava ja uudistuva Suomi – Digitaalinen agenda vuosille 2011–2020 todetaan, että tehokkaalla tieto- ja viestintäteknologioiden hyödyntämisellä voidaan vaikuttaa talouden kasvuun ja palveluiden sähköistämällä on merkitystä tuottavuuden parantamisessa. (Liikenne- ja viestintäministeriö 2010.)

Professori Pohjola on todennut 2014 Suomi uuteen nousuun -raportissaan, että tieto- ja viestintäteknologia (ICT) on ollut merkittävin, yksittäinen talouskasvuun vaikuttanut tekijä viimeisen 15 vuoden ajan. Tieto- ja viestintäteknologia on mahdollistanut 50 prosenttia työn tuottavuuden ja 40 prosenttia kokonaistuotannon kasvusta. Tuottavuushyötyjen saavuttamiseksi digitalisoitumisen merkitys on huomioitava jo yritysten strategiavalinnoissa. Tieto- ja viestintäteknologia mahdollistaa tuottavuuden tehostumisen uuden tyyppisten toimintatapojen omaksumisen myötä. (Pohjola 2014, 5-16.)

Microsoft on luokitellut tuottavuuden avaimet neljään osa-alueeseen, joilla pyritään vastaamaan tämän päivän muuttuneiden työtapojen ja liiketoiminnan haasteisiin. Microsoftin mukaan: ”Uusi tuottavuus on yhteisöllistä, liikkuvaa, älykästä ja luontevaa”. (Siikasalmi 2015, 24-25.)

5 Microsoft Office 365 -palvelu

Vuonna 2011 Microsoft toi markkinoille Office 365 -nimisen julkisen pilvipalvelun. Microsoft tarjoaa Office 365 -pilvipalvelua kaikenkokoisille yrityksille, edistyksekkäänä tuottavuusratkaisuna, yritysten liiketoiminnan tueksi ja tuottavuuden tehostamiseksi (Microsoft News Center 2014). Erityisesti tästä palvelusta hyötyvät pienet ja keskisuuret yritykset. Office 365 -pilvipalvelu tarjoaa Pk-yrityksille mahdollisuuden ottaa käyttöön samat tuottavuusratkaisut kuin suurilla yrityksillä, sitomatta kuitenkaan pääomaa tai työvoimaa palvelun perustamiseen ja ylläpitämiseen.

Microsoftin Office 365 -palvelun tarjoama on neljän ensimmäisen elinvuoden aikana kehittynyt ja muovautunut entistä paremmin vastaamaan tämän päivän yrityskulttuuria ja tapaa työskennellä globaaleissa tiimeissä, ajasta sekä paikasta riippumatta, kaikilla mahdollisilla päätelaitteilla. Käyttäjillä on aina viimeisimmät versiot käytössä. Palvelun käyttöön ottavat yritykset voivat valita palvelusta vain ne liiketoiminnan kannalta oleelliset palvelut, mitkä he kokevat tärkeiksi. Palvelu on joustava ja sitä on helppo laajentaa. Office 365 -palvelun tarjoamat toiminnollisuudet voi ottaa käyttöön käyttäjien tarpeiden mukaan. Microsoft hoitaa taustapalvelut ja takaa palveluiden välisen yhteensopivuuden. Palvelusta maksetaan vain käytön mukaan, sillä maksut perustuvat käyttäjämääriin. Kullekin käyttäjälle luodaan oma tili,

josta voidaan ottaa halutut palvelut käyttöön. Palvelun hallinta on yksinkertaista ja tieto on turvallisesti tallennettuna sertifioituille ja vikasietoisille alustoille. Tietoturvallisuuteen liittyvät sertifikaatit ja ulkopuoliset auditoinnit takaavat tietoturvaliset ja vaatimustenmukaiset palvelut. (Microsoft 2015c.)

Pilvipalveluiden käyttöä harkitsevat yritykset haluaisivat mielellään tietää, mihin heidän yrityksen tieto tallentuu. Palveluntarjoajat taas eivät, turvallisuuteen vedoten, mielellään kerro heidän palvelinsaliensa ja tiedontallennus järjestelmiensä tarkkaa sijaintia. Microsoft kuitenkin lupaa, että Suomesta hankitun palvelun tiedot tallentuvat Euroopan alueella oleviin laitesaleihin. Microsoftilla on neljä laitesalia Euroopassa ja ne sijaitsevat Hollannissa, Irlannissa, Itävallassa ja Suomessa. (Microsoft 2015b.)

5.1 Office 365 -palvelun rakenne

Microsoft on julkaissut neljän vuoden aikana muutamia lisäsovelluksia Office-365 palveluun sekä muuttanut hieman palvelun paketoitien nimiä ja sisältöjä. Paketoitien muutokset ovat koskeneet pääasiallisesti Office 365 Business -linjan palveluita. Enterprise-paketoinnit ovat pysyneet ennallaan, pois lukien palveluun tulleet lisäykset.

Office 365 -palvelupaketit on luokiteltu viiteen eri kategoriaan, riippuen siitä minkälainen organisaatio on hankinnan takana. Kouluille ja julkishallinnolle on omat palvelupaketit: Office 365 Education ja Office 365 Government. Microsoft tarjoaa myös voittoa tavoittelemattomille organisaatioille hyvin edullisella hinnalla tai jopa lahjoituksen Office 365 Nonprofit -pilvipalvelupaketin. Yrityksille suunnatut palvelupaketit ovat Office 365 Business ja Office 365 Enterprise. Office 365 Business -paketit on tarkoitettu alle 300 käyttäjän ympäristöihin, Enterprise -pakettien käyttäjämäärää ei ole rajoitettu. Office 365 Business -paketeissa on Office 365 palvelun olemassaolon aikana ollut hieman sisällöllisiä muutoksia ja pakettien nimet ovat myös muuttuneet. Tämän hetken Office 365 Business -tuotepakettien vaihtoehdot ovat: Business Essentials, Business ja Business Premium. Office 365 Enterprise versiot ovat pysyneet hyvin stabiileina perusominaisuuksiltaan ja nimet ovat olleet koko Office 365 -palvelun ajan samat: Enterprise E1, Enterprise E3, Enterprise E4.

Office 365 -palvelun perusajatus on ollut tuotteen markkinoille tuomisesta asti yhdistää Office toimisto-ohjelmat ja yleinen toimisto It-infrastrukturi kuten sähköposti, kommunikointi ja tiedon tallennus, yhdeksi pilvipalveluksi. Office 365 -palvelu on rakennettu asiakaslähtöisesti. Palvelu koostuu suuresta kokonaisuudesta, josta voidaan valita halutut sovellukset palveluna. Office 365-palveluun sisältyy 99,9 prosentin käyttöaikatakuu ja taloudellisesti turvattu palvelutasosopimus (SLA). Kriittisiin ongelmatilanteisiin Microsoft tarjoaa englannin kielisen puhelintuen ympäri vuorokauden viikon kaikkina päivinä (24/7). Office 365 -palvelut

ovat liitettävissä Microsoftin Active Directory (AD) käyttäjähakemistoon, mikä helpottaa Office 365 -palvelun käyttäjien tunnistetietojen ja käyttöoikeuksien hallintaa. Kaikille Office 365 -pilvipalvelupaketeille Microsoft tarjoaa myös maailmanluokan tietoturvan, tietosuojan, ennakoivat huoltotoimenpiteet ja automaattiset ohjelmapäivitykset. (Microsoft 2015a.)

Windows Office 365 on SaaS -tyyppinen palvelu, joka on rakennettu Windows Azuren päälle (PaaS) ja It-infrastruktuuripalvelut (IaaS) toimitetaan Microsoftin ylläpitämistä laitesaleista. Microsoftin Office 365 -palvelu edusta parhaimmillaan kokonaisvaltaista pilvipalvelua, jonka hankintaan vaikuttavat yritysten liiketoiminnalliset vaatimukset. Office 365 -palvelussa toteutuvat Salon (2010, 29) luettelemat SaaS-pilvipalvelulle asetettavat vaatimukset: tehokkuus, skaalautuvuus, joustavuus, luotettavuus, suuri kokonaisuus, helppokäyttöisyys, intuitiivisuus ja toimintavarmuus.

5.2 Office 365 -palvelun keskeiset sovellukset

Office 365 -palvelun keskeisimmät ohjelmistot koostuvat Office toimisto-ohjelmasta, yritystason sähköpostista, yhteistyö ja neuvottelut työkaluista. Osa sovelluksista on erittäin tuttuja ja osa on tullut uutena toimintona Office 365 -palvelun kehityksen myötä.

Kaikki tutut Officen toimisto-ohjelman sisältämät ohjelmistot kuten Word, Excel, PowerPoint, OneNote, Outlook, Publisher ja Access sisältyvät Office 365 -palveluun ja ovat käytettävissä, millä tahansa päätelaitteella ilman, että yritysten täytyy erikseen investoida lisensseihin tai huolehtia siitä, onko lisenssiasiat kunnossa. Ohjelmistot päivittyvät automaattisesti ja organisaation toimisto-ohjelmistot pysyvät ajantasaisina kaikilla käyttäjillä. Valitusta pakettivaihtoehdosta riippuen ohjelmistot voidaan, joko asentaa paikallisesti viidelle eri laitteelle tai käyttää ohjelmistoja ainoastaan Internetin-yhteyden kautta. (Microsoft 2015a.)

Exchange Online tarjoaa yritystason sähköpostipalvelun, yhteystietojen synkronoinnin ja jaetut kalenterit käytettäväksi ajasta, paikasta ja päätelaitteesta riippumattomasti. Tällä hetkellä sähköpostin käyttäjäkohtainen postilaatikkokokoo on 50 gigatavua ja lähetettyjen liitteiden enimmäiskoko 150 megatavua. (Microsoft 2015a.)

Microsoft julkaisi keväällä 2015 uuden kommunikaatio-sovelluksen Skype for Business. Skype for Business Online korvasi aikaisemmin Office 365 -palveluun kuuluneen Lync Online nimisen ohjelmiston. Office 365 -palvelussa Lync päivittyy automaattisesti Skype for Business versioon. Skype for Business yhdistää yrityspuolella käytetyn Lync nimisen viestintäratkaisun ja kulluttaja puolelta tutun Skypen yhdeksi yritysviestintää ja kommunikointia tukevaksi sovel-

lukseksi. Skype for Business tyypillisimmät käyttötarkoitukset ovat pikaviestintä, läsnäolotiedon jakaminen, verkkokokoukset ja kahdenkeskeiset verkkopuhelut sekä reaaliaikainen asiakirjojen käsittelyt. (Microsoft 2015a.)

SharePoint Online mahdollistaa strukturoidun tiedon tallennuksen ja jakamisen yrityksen sisäisessä käytössä. SharePointin avulla yritysten on helppo luoda oma sisäinen tiedotuskanava eli intranet-palvelu. Ryhmäsivustojen luonti on helppoa ja pitkälti automatisoitua. (Microsoft 2015a.)

Yammer on yrityksen yhteisöpalvelu, jonka avulla voidaan helpottaa työryhmien välistä yhteyden pitoa, jakaa helposti tietoa sekä hallita projektien etenemistä. Yammer on yhteisöllisyyttä tukeva viestintäsovellus, johon voidaan yrityksen sisäisten toimijoiden lisäksi liittää yrityksen ulkopuolisia toimijoita ja sidosryhmiä. (Microsoft 2015a.)

OneDrive for Business on yrityskäyttöön tarkoitettu verkkotallennuspalvelu. OneDrive Business sovelluksen avulla yrityksen tiedostot ovat keskitetysti tallennettuna yhdessä paikassa, josta ne ovat helposti löydettävissä ja jaettavissa kollegoiden tai muiden ulkopuolisten sidosryhmien kanssa. (Microsoft 2015a.)

Office Sway -sovellus on verkkopohjaisten ja vuorovaikutteisten esitysten luomiseen tarkoitettu työkalu. Sway-sovelluksella käyttäjä luo helposti interaktiivisia raportteja, esityksiä, uutiskirjeitä tai koulutusmateriaaleja. Aineistoa voidaan luoda ja käsitellä millä tahansa päätelaitteella. (Microsoft 2015a.)

Office Delve auttaa käyttäjää personalisoimaan käyttöliittymä tyyppisen aloitussivuston Office 365 -palvelussa. Delve tunnistaa käyttäjän eniten hakemat tiedostot sekä asiat Office 365 ympäristössä ja kiinnittää ne käyttäjän sivustolle. Delve kiinnittää sivustoon myös muita selkäesti käyttäjää kiinnostavia asioita tai yhteyshenkilöitä. Delve valmistelee esimerkiksi kalenteritoimintojen perusteella käyttäjän tulevaan palaveriin liittyvät tiedostot ja yhteyshenkilöt valmiiksi sivustoon, jolloin käyttäjän ei tarvitse koota itse aineistoa useasta eri paikasta. Delve hakee tietoja ja tiedostoja vain niistä paikoista, mihin käyttäjällä on oikeus. (Microsoft 2015d.)

Office 365 Video on videoportaali, jonka avulla yritykset voivat helposti jakaa tärkeitä tietoja kuten koulutusmateriaali, johdon terveisiä tai tukipalvelun ohjeita video muodossa. Office 365 Video on käytettävissä vain Office 365 Enterprise -paketeissa. (Microsoft 2015a.)

5.3 Microsoft Office 365 -palvelun kasvuodotukset

Pilvipalveluilta odotetaan innovatiivisuutta ja näkemyksellisyyttä. Microsoft tuo Office 365 -palveluun liittyvät sovellukset aina ensimmäisenä pilvipalveluunsa, ja vasta sen jälkeen mahdollisesti lisenssillä hankittavaksi. Kaikkia sovelluksia ei enää edes tuoda markkinoille muulla tavalla kuin pilvipalveluna. Office 365-palvelun käyttäjillä on siis aina ajantasaiset sovellukset ja monipuolisimmat sovellukset käytössä. Microsoftin haluaa tuoda markkinoille tuottavuutta lisääviä ja liiketoimintaa tukevia palveluita. (Nadella 2015.)

Microsoftin 2014 IDC:ltä tilaamaan tutkimuksen mukaan 82 prosenttia yhdysvaltalaisista liiketaloudellisesti merkittävistä yritystä tulevat ottamaan vuoden 2015 aikana Office 365 -pilvipalvelun käyttöönsä. Samassa tutkimuksessa todettiin, että Office 365 -palvelu on Microsoftin nopeimmin kasvava liiketoiminta-alue. (Microsoft Partner Network 2014.)

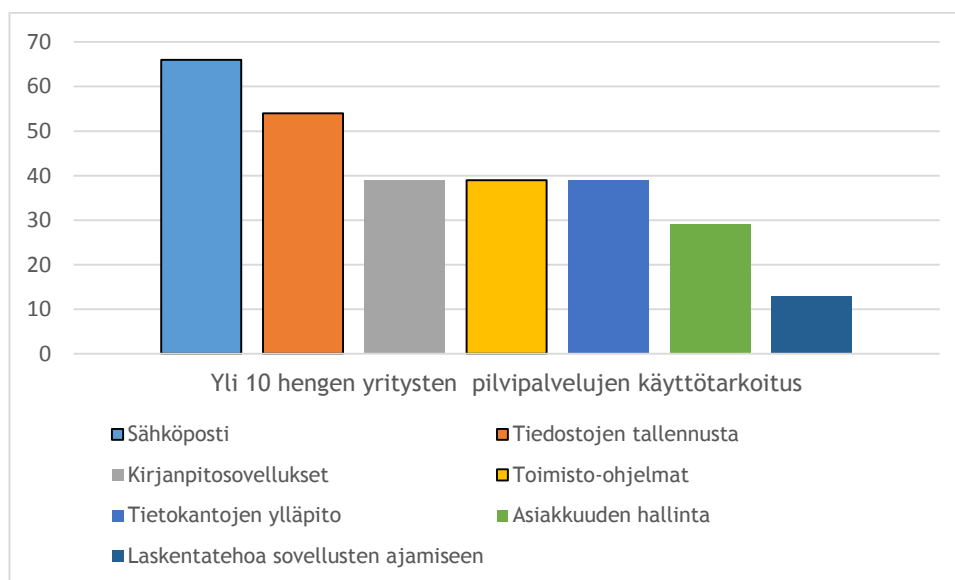
Marketvision ”Pilvipalvelujen hyödyntäminen 2013” -tutkimuksen mukaan tunnetuin pilvipalveluosaaja Suomen markkinoilla vuonna 2013 oli Microsoft. Kysely oli tehty alle 250 hengen organisaatiolle ja tulos perustui spontaaneihin vastauksiin. Saman tutkimuksen tuloksena todettiin pilvipalveluiden hyödyntämisen yrityksissä kasvaneen vuoden sisällä 14 prosenttia. Eri-tyisesti SaaS-tyyppisten palveluiden todettiin kasvavan nopealla vauhdilla alle 250 hengen organisaatiossa. (Marketvisio 2013.)

6 Pilvipalveluiden hyödyntäminen yritysmaailmassa

Marketvision ”Suomen ICT-markkinat 2012-2016” -tutkimuksen mukaan yrityksillä on entistä suurempi tarve hyödyntää ICT-palveluita tuottavamman ja tehokkaamman työn edistämiseksi. Yritysten ostokäyttäytyminen on muuttumassa yhä enemmän valmiiden palveluiden hankinnan suuntaan. Enää ei haluta ostaa vain laitteita ja ohjelmistoja vaan mieluummin valmiita toimivia ratkaisuja. (Marketvisio 2014.) Tutkimuksen perusteella Office 365 tyyppisille palveluille on siis kysyntään.

Tilastokeskus on vuorostaan tutkinut vuonna 2014 yritysten tietotekniikan käyttöä yli 10 hengen yrityksissä. Osana kyseistä tutkimusta kartoitettiin, mitä maksullisia pilvipalveluita on yleisemmin käytössä yli kymmenen henkilön yrityksissä. Tutkimuksen tulos osoitti, että suurimmat maksullisten pilvipalveluiden käyttötarkoitukset olivat vuosi sitten sähköposti ja tiedostojentallennus. Toimisto-ohjelmat olivat myös sijoittuneet kärkipäähän kirjanpitosovellus-ohjelmistojen ja tietokantaohjelmistojen ulkoistamisen kanssa. (Tilastokeskus 2014.)

Tutkimus antaa tukea sille, että Microsoftin Office 365:den tarjoamat palvelut kuten yritystason pilviposti, tutut Office toimisto-ohjelmistot ja tiedon tallennus Microsoftin pilveen vastaavat hyvin tämän päivän suomalaisten yritysten pilvipalvelutarpeita. Kuvio 1 havainnollistaa Office 365 palvelutarjonnan osalta oleellisten ohjelmistojen osuutta muihin pilvipalvelusovel-
luksiin.



Kuvio 1: Pilvipalveluiden käyttötarkoitus. (Tilastokeskus 2014.)

6.1 Pilvipalveluiden käyttö suhteessa yrityksen kokoon

Office 365 -pilvipalvelut on suunnattu etupäässä pienille ja keskisuurille yrityksille. Tosin täytyy muistaa, että Microsoft on amerikkalainen yritys, jolloin puhutaan Small and Midsize Business (SMB) sektorista ja näiden SMB-yritysten kokoluokka on aivan jotain muuta kuin Suomen Pk-yritysten kokoluokka. Small and Midsize Business (SMB) yritysten työntekijä määrät liikkuvat sadasta työntekijästä tuhanteen työntekijään ja liikevaihto pienillä yrityksillä alle 50 miljoonaa dollaria ja keskisuurilla yli 50 miljoonaan dollaria. (Gartner 2013.)

Tilastokeskuksen Tietotekniikan käyttö yrityksissä -tutkimuksen mukaan puolet suomalaisista yli kymmenen hengen yrityksistä käyttää maksullisia pilvipalveluita. Pienemmissä yrityksissä maksullisen pilvipalvelun käyttö on vielä kuitenkin hieman matalampaa kuin yli 50 hengen yrityksissä. Kuviossa 2 on havainnollistettu maksullisten pilvipalveluiden käyttö suhteessa yrityksen kokoon. (Tilastokeskus 2014.)



Kuvio 2: Pilvipalveluiden käyttö suhteessa yrityksen kokoon. (Tilastokeskus 2014.)

6.2 Pilvipalveluiden käytön rajoitteet ja esteet

Pilvipalvelun käyttöönottoa tai käytön lisäämistä voivat rajoittaa monet asiat. Tilastokeskuksen vuonna 2014 tekemässä tutkimuksessa tietoturvariskit nousivat suurimmaksi käytön rajoitteeksi jo pilvipalvelua käyttävissä yrityksissä. Myös korkeita kustannuksia pidettiin rajoittavana tekijänä. Pilvipalvelua harkitsevien yritysten keskuudessa suurimpana käytönesteenä oli liian vähäinen tieto ja asiantuntemus pilvipalveluista. Toiseksi suurin este pilvipalvelun käytölle oli epävarmuus siitä, missä yrityksen tiedot pilvipalveluissa sijaitsevat. Epävarmuus oikeudellisista kysymyksistä askarruttaa vähiten sekä palvelua käyttäviä että palvelua harkitsevia yrityksiä, kuten kuviosta 3 on havaittavissa.



Kuvio 3: Pilvipalveluiden käytön rajoitteet ja esteet. (Tilastokeskus 2014.)

7 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmänä on käytetty kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää, koska tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää ja selittää tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä. Laadullisen tutkimuksen tarkoitus ei ole teorian testaaminen hypoteesien avulla vaan laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on aineiston kokonaisvaltainen tarkastelu ja käytännönläheisyys. Laadullisella tutkimuksella saadaan parempi kuva itse ilmiöstä, sen koostumuksesta ja tekijöistä. Laadullisella tutkimuksella pystytään myös paremmin kuvailemaan ilmiöön vaikuttavien tekijöiden välisiä suhteita. Kanasen (2014, 26) mukaan ”ilmiön hyvä tunteminen mahdollistaa myös ennustamisen”. Laadulliselle tutkimukselle tyypillisiä piirteitä ovat holistinen tiedon hankinta ja aineiston kokoaminen todellisista tilanteista. Aineiston hankinnassa suositaan metodeja, joissa tutkittavan näkemykset pääsevät esille. Tutkimus on induktiivista, tarkoitus ei ole osoittaa todeksi olemassa olevia väittämiä vaan pyritään löytämään odottamattomia toisiasioita. Laadullinen tutkimus on joustava ja tutkimussuunnitelma muotoutuu tutkimuksen edetessä olosuhteita vastaaviksi. Tutkimuksen kohdejoukko on laadullisessa tutkimuksessa valittu tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 164; Kananen 2014, 16 -26.)

8 Aineiston kerääminen ja analysointi

Aineiston analysointi menetelmä riippuu siitä, miten tutkimuksen alkuvaiheessa on määritelty, mitä halutaan tutkia ja miten. Aineiston analyysi on sidoksissa tutkimuskysymykseen ja tutkimusmenetelmään sekä siihen miten tietoa on kerätty. Aineiston analysointia on mahdollisuus tehdä usealla eri tavalla. Tyypillisimmät laadullisen aineiston analysointi tavat ovat Hirsjärven ym. (2010, 224) mukaan ”teemoittelu, tyypittely, sisällönerittely, diskurssianalyysi ja keskusteluanalyysi”. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tyypillisesti käsitellään sisältöanalyysin keinoin, kun taas määrällisessä tutkimuksessa tilastotieteen menetelmin. (Hirsjärvi ym. 2010, 221; Kananen 2014, 42.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa voidaan kerätä haastattelemalla, havainnoimalla, kyselyin ja käyttämällä olemassa olevia dokumentteja. Toisten keräämästä, valmiista aineistosta käytetään nimitystä sekundaariaineistoa. Primaariaineisto on tutkijan itsensä keräämää. Sekundaariaineistoa voi olla erinäisissä tapauksissa saatavilla riittävästi tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi, jolloin tutkijan ei tarvitse enää itse kerätä aineistoa vaan hän voi hyödyntää olemassa olevaa aineistoa. (Hirsjärvi ym. 2010, 186-221; Kananen 2014, 64.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineiston kerääminen ja aineiston analyysi vuorottelevat. Kerätty aineisto tulkitaan heti ja tarvittaessa aineistoa täydennetään uudella keräyskierroksella. Aineiston sisältö ratkaisee kerättävän aineiston määrän. Tallennettu laadullinen aineisto yhteis-

mitallisetään (litteroidaan). Litteroinnissa eritavalla kerätty aineisto saatetaan tekstimuotoon kirjoittamalla ne sanatarkasti ylös. Litterointia ei tarvitse tehdä koko aineistolle, vaan se voidaan tehdä esimerkiksi aihealueittain. Litteroinnin tuloksena saatua tekstiaineistoa tarkastellaan tutkimuskysymysten pohjalta ja etsitään aineistosta ne tekstikokonaisuudet, joilla voidaan tulkita tutkittavaa ilmiötä. Tätä vaihetta kutsutaan koodausvaiheeksi. Koodausvaihetta seuraa luokitteluvaihe, jossa samaa tarkoittavat koodit ryhmitellään luokiksi. Luokittelulla (kategorisoinnilla) samaa tarkoittavat käsitteet ja asiat yhdistetään yhdeksi loogiseksi kokonaisuudeksi. (Kananen 2014, 99-113.)

9 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta pyritään arviomaan luotettavuusmittareilla. Tieteellisen tutkimuksen yleiset luotettavuus mittarit ovat reliabiliteetti ja validiteetti. Reliabiliteetti tarkoittaa mittaustulosten toistettavuutta. Tutkimuksen tulokset eivät ole sattumanvaraisia, vaan toistettaessa tutkimus päästään aina samaan tulokseen. Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen luotettavuutta ja laatua, tutkimusmenetelmän sekä mittareiden kykyä mitata oikeita asioita. Luotettavuusmittarit sopivat paremmin määrällisen tutkimuksen arviointiin kuin laadullisen. (Hirsjärvi ym. 2010, 231-232)

Määrällisessä tutkimuksen tutkimuskohde on pysyvämpi ja mittareiden luotettavuutta voidaan arvioida tilastollisin menetelmin. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuus on tutkijan arvioinnin tulos. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää tutkijan tarkka kuvaus tutkimuksen kaikista vaiheista, millaisissa olosuhteissa tutkimusaineisto on kerätty, miten aineistoa on luokiteltu ja millä perusteilla tutkija tulkitsee tutkimustuloksia. Tyypilliset laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit ovat: vahvistettavuus, arvioitavuus/dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus, luotettavuus (tutkitun kannalta) ja saturaatio (kylläntyminen). (Hirsjärvi ym. 2010, 231-233; Kanninen 2014, 145-154.)

10 Tutkimuksen toteutus

Koska saatavilla oli paljon hyvää ja luotettavaa materiaalia tutkimukseni tueksi, en kokenut tarpeelliseksi itse tehdä kyselytutkimusta Office 365:n käyttäjille, vaan käytin olemassa olevaa aineistoa, kuten laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista tehdä. Aineistona on käytetty Microsoftin julkisia referenssejä ja asiakastarinoita. Tutkittavia asiakastarinoita oli yhteensä 17 kappaletta. Asiakastarinat on esitetty tekstimuodossa internetissä.

Tutkimusaineistoa on käsitelty laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmin. Asiakastarinoista on kerätty käyttäjien kommentit sanasta sanaan yhdeksi tekstitiedostoksi. Yhteen kootut asia-

kaskommentit on sitten jaettu pienemmiksi asiakokonaisuuksiin eli segmentteihin. Segmentoitu teksti on koodattu. Koodauksen avulla on pystytty aineisto luokittelemaan, niin että samaa tarkoittaville asioille on pystytty antamaan määrite. Luokiteltua tekstiä on sitten käytetty tutkimuskysymyksen ratkaisemiseksi. Analysointi on tehty Word-tekstinkäsittelyohjelmistoa ja Excel-taulukkolaskentaohjelmistoa hyväksikäyttäen.

11 Tutkimustulokset

Asiakastarinoista koottu aineisto jakaantui 92 omaksi asiasisällöksi, joista edellisessä kappalessa kuvaamani koodauksen avulla sain 17 kappaletta erilaisia määritteitä kuvaamaan palvelun käyttöön ottaneiden yritysten saavuttamia etuja ja kokemuksia palvelusta. Kuviossa 4 on aineiston analyysissä luokitellut määritteet kuvattu suuruusjärjestyksessä. Eniten samantapaisia mielipiteitä saanut määrite on ensimmäisenä ja vähiten viimeisenä.

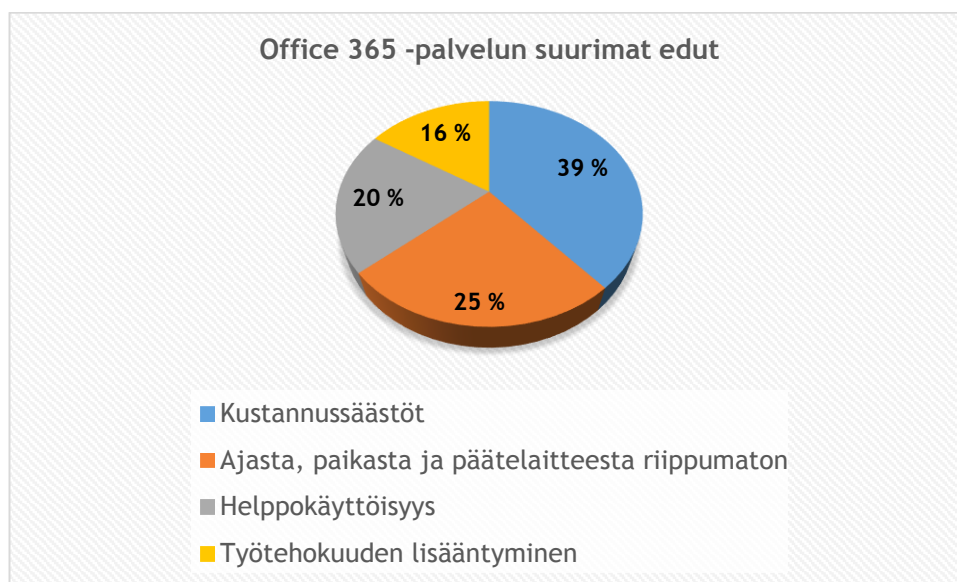
Taso 2	Valinta / totaali (92)
Kustannussäästöt	17
Ajasta, paikasta ja päätelaitteesta riippumaton	11
Helppokäyttöisyys	9
Työtehokuuden lisääntyminen	7
Helppo kommunikointi ja kokoustaminen	6
Parempi tiedonhallinta ja jakaminen	6
Tietoturva ja toimintavarmuus	6
Keskittyminen omaan ydin liiketoimintaan	5
Moderni ja kehittyvä järjestelmä	5
Omat resurssit tuottavampaan työhön kuin It:n ylläpitämiseen	4
Järjestelmän ylläpidon helppous	3
Käyttäjien tyytyväisyys kasvoi	3
Liiketoiminnan kilpailukyvyyn paraneminen	3
Haasteita palvelun käyttöönotossa tai käytössä	2
Nopea regointi	2
Selkeä kulurakenne	2
Isommat sähköpostilaatikat ja tallennustilat	1

Kuvio 4: Office 365 -palvelun käyttökokemukset.

Tutkimus osoitti, että Office 365 -palvelun tarjoamat liiketoiminnalliset edut olivat saavutettuja kapasiteetti etuja suuremmat. Kuvioista 4 on havaittavissa, että keskittyminen omaan liiketoimintaan ja kilpailukyvyyn paraneminen on korkeammalla sijalla kuin isommat sähköpostilaatikat tai isompi tallennustila.

Yllättävää oli, että tietoturva ja toimintavarmuus olivat kärkijoukoissa Office 365 -palvelun osalta, kun taas aikaisemmin esitetyn Tilastokeskuksen Tietotekniikan käyttö yrityksissä -tutkimuksen mukaan pilvipalveluiden suurin käytön este oli tietoturvariskit (Tilastokeskus 2014). Ero saattaa johtua siitä, että vastaajien omat ympäristöt olivat ennen Office 365 -pilvipalveluun siirtymistä tekniikaltaan ja laitteistoltaan vanhentuneita, jolloin palvelun suurimaksi eduksi koettiin luotettavuus ja tietoturvallisuus. Microsoft Office 365 -palvelu tarjoaa samat tietoturva-, käytettävyy- ja vaatimustasot kaiken kokoisille yrityksille.

Office 365 -pilvipalvelun selkeästi suurimmaksi eduksi koettiin kustannussäästöt, kuten kuvio 5 on havaittavissa. Kustannussäästöjä koettiin saadun siitä, että voitiin keventää omaa It-ympäristöä. Paikallisten eli asiakkaiden itsensä toimittamien sovelluspalveluiden siirryttyä Microsoftin Office 365 -pilvipalveluun yrityksillä ei ollut enää tarvetta uusille laitehankinnoille ja olemassa olevia järjestelmiä pystyttiin ajamaan alas. Ylläpito ja tukitoimet vähenivät Office 365 -palvelun siirtymisen myötä. Koettiin, että Office 365 -palvelulla saatiin paremmat sovellukset ja palvelut käyttöön kuin aikaisemmin. Koettiin myös, että Office 365 -palvelun kautta saatiin käyttöön resursseja, joihin ei olisi ollut mahdollisuutta, jos olisi pitänyt investoida omiin laitteisiin ja ohjelmistoihin. Varsinkin pienempien yritysten kohdalla säästöt olivat merkittäviä, kun yritykselle tärkeät sovellusohjelmistot saatiin Office 365 -pilvipalvelun kautta, sitomatta omaa pääomaa sovellusympäristön rakentamiseen ja ylläpitämiseen. Usea yritys koki omasta sähköpostijärjestelmästä luopumisen suurena säästönä.



Kuvio 5: Käyttäjien kokemat Office 365 -palvelun suurimat edut.

Toiseksi suurin hyöty oli ajasta, paikasta ja päätelaitteesta riippumaton sovellusten käyttö. Koettiin hyvänä asiana, että töitä pystyi tekemään muuallakin kuin omalla työpisteellä, josta-

vasti, millä tahansa päätelaitteella ja mistä tahansa. Matkatyöntekijät saivat kirjoitettua saman päivän aikana päivän tapahtumat, jolloin ne eivät unohtuneet tai jääneet hoitamatta. Yrityksessä oli opittu uusia työtapoja käyttäen esimerkiksi sähköpostia muualtakin kuin omalta työkoneelta. Kouhi (2013, 143) toteaa kirjassaan ajasta ja paikasta riippumattoman työn tuovan etuja niin työntekijälle kuin työnantajallekin. Pääsääntöisesti työntekijän vapaus valita työn tekemisen paikka ja aika vaikuttavat työtehoon suotuisasti. Työnantaja voi säästää toimitilakustannuksissa, kun jokaiselle työntekijälle ei tarvitse rakentaa omaa kiinteää työpistettä.

Kolmanneksi suurimaksi hyödyksi sijoittui helppokäyttöisyys. Office 365 -palvelun tarjoamat sovellukset koettiin tutuiksi työkaluiksi ja pilvipalvelun käytön aloitus oli helppoa. Tutut sovellukset eivät vaatineet uuden oppimista eivätkä käyttäjien uudelleen kouluttamista. Osa Office 365 -palvelun sovelluksista muistuttaa käytöltään kuluttajapuolelta tuttuja sovelluksia, kuten Skype for Business on Skype-ohjelmiston oloinen ja Yammer on hyvin Facebookin kaltainen. Kynnys tämän tyyppisten sovellusten aloittamiselle on matala, koska moni on niitä jo henkilökohtaisesti yksityiselämässä käyttänyt. Sovellusten yhteensopivuus koettiin myös tärkeänä etuna.

Työtehon lisääntyminen nousi neljänneksi suurimmaksi määreeksi. Office 365 -palveluun siirtyminen oli helpottanut ja uudistanut työntekotapoja. Asiakirjojen saatavuus paikasta riippumatta ja dokumenttien hyvä hallinta toivat tehoa työn sujumuuteen. Työn sujumuuteen vaikutti se, että työhön liittyvät dokumentit olivat sähköisesti aina saatavilla, paikasta riippumatta. Aikaa säästyi oikeaan tekemiseen, kun asiakirjat ja tiedonhallinta oli kunnossa. Linden kuvaa kirjassaan, kuinka tiedonhallinta on kiinteästi sidoksissa yrityksen menestykseen ja oikeanlainen tiedonhallinta tukee yrityksen prosesseja ja tehostaa työskentelyä. Oikea tieto, oikeassa paikassa, oikeaan aikaan johtaa onnistuneeseen työsuoritteeseen. Työn sujumuus lisää työn mielekkyyttä ja tuottavuutta. (Linden 2014, 33-43.)

12 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tutkimukseen käytetty aineisto on luotettavaa siltä osin, että referenssiasiakkaiden antamat kommentit on hyväksytyt kyseisillä henkilöillä ja vahvistettu oikeiksi näkemyksiksi. Tutkimukseen liittyvää muuta aineistoa voidaan pitää luotettavana ja aitona, koska ne ovat luotettavien tahojen tekemiä julkisia tutkimuksia ja raportteja. Täytyy kuitenkin huomioida, että tutkimuksessa käytetty aineisto on kuitenkin suurimalta osalta Microsoftin tuottamaa tai muutoin heidän taustavaikutuksella tuotettua ja saattaa näin vääristää tutkimuksen tuloksia. Toisaalta, koska tutkimuksessa tutkitaan Microsoftin pilvipalvelun etuja, ei välttämättä edellä mainitulla Microsoftin yksipuolisella osuudella analysoituun aineistoon ja sen luotettavuuteen

ole suurta merkitystä. Tutkimuksen luotettavuutta on myös pyritty vahvistamaan keräämällä eri lähteistä tietoja, joita on verrattu tutkimustuloksista tehtyihin päätelmiin.

Tutkimuksen johtopäätöksenä voidaan todeta, että Office 365 -palvelu mahdollistaa uudenlaisen tavan työskennellä globaalisti, millä tahansa päätelaitteella, ajasta ja paikasta riippumatta. Office 365 -palvelun avulla voidaan tehostaa yrityksen tiedonhallintaa. Tieto oli organisaatiossa kaikkien saatavilla, muokattavissa ja jaettavissa helposti. Office 365 -palvelu lisäsi työyhteisöjen ja sidosryhmien välistä yhteisöllisyyttä sekä tehosti työntekoa digitalisoituneessa liike-elämässä. Palveluun siirtyminen toi myös kustannussäästöjä, rahaa jäi muihin yrityksille tärkeisiin investointeihin. Office 365 -palveluun siirtyminen antoi yritykselle mahdollisuuden keskittyä omaan liiketoimintaan.

Office 365 -palvelu on tuottavuusratkaisu, joka lisää yrityksen tuottavuutta ja tehokkuutta uuden tyyppisten toimintatapojen myötä. Esimerkiksi Yammer- ja Delve-tyyppiset palvelut soveltuvat tämän päivän tuottavuutta ja tehokkuutta vaativaan työympäristöön hyvin, koska niiden avulla käyttäjät löytävät helpommin ja nopeammin heille relevantteja asioita. Samoin uudet tekniikat lisäävät interaktiivisuutta madaltamalla kynnystä osallistua ryhmäkeskusteluihin pikaviestien ja sosiaalista mediaa vastaavin työkaluin.

Lähteet

Kirjalliset lähteet:

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Riika: Vastapaino.

Heino, P. 2010. Pilvipalvelut. Helsinki: Talentum Media Oy

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2006. Tutkimushaastattelu; teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Keuruu: Tammi.

Jordan, E. & Silcock, L. 2006. Strateginen IT-riskien hallinta. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Kananen, J. 2008. KVALI - Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä, Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kouhi, M. 2013. Tuottava IT. Helsinki: Kauppakamari

Lindén, J. 2015. Tiedonhallinta & Yrityksen Menestys. 2.painos. Netera Consulting.

Mayberry, M. & Collins, M. 2014. Pro Office 365 Development. Apress.

Salo, I. 2010. Cloud computing - palvelut verkossa. Jyväskylä: WSOYpro Oy.

Salo, I. 2012. Hyötyä pilvipalvelusta. Jyväskylä: Docendo.

Siikasalmi, S. 2015. Pekka Horo kannustaa yhteisölliseen tuottavuuteen. Microsoft Circle 1/2015, 24 - 25.

Sähköiset lähteet:

Cisco Public 2014. Cisco Global Cloud Index: Forecast and Methodology, 2013-2018. Viitattu 23.09.2015. http://www.cisco.com/c/en/us/solutions/collateral/service-provider/global-cloud-index-gci/Cloud_Index_White_Paper.pdf

Dignan, L. 2015. Amazon, Microsoft, IBM and the cloud gang: Comparing the revenue. Viitattu 22.09.2015. <http://www.zdnet.com/article/amazon-microsoft-ibm-and-the-cloud-gang-comparing-the-revenue/>

Gartner 2013. IT Glossary. Viitattu 04.10.2015. <http://www.gartner.com/it-glossary/smb-small-and-midsize-businesses>

Gartner 2015. What to Think of When Considering Office 365 or Google Apps for Work. Viitattu 23.09.2015. <https://www.gartner.com/doc/3096720/think-considering-office--google>

IDC Corporate USA 2015. Public Cloud Computing to Reach Nearly \$70 billion in 2015 Worldwide, According to IDC. Viitattu 22.09.2015. <https://www.idc.com/getdoc.jsp?containerId=prUS25797415>

Liikenne- ja viestintäministeriö 2010. Tuottava ja uudistuva Suomi - Digitaalinen agenda vuosille 2011-2020. Valtioneuvoston selonteko eduskunnalle. Viitattu 24.10.2015. https://www.lvm.fi/docs/fi/913424_DLFE-11384.pdf

Marketvisio 2013. Pienetkin uivat pilviin. Viitattu 19.09.2015. <https://www.marketvisio.fi/fi/ajankohtaista/uutiset-marketvisio/1615-pienetkin-uivat-pilviin#comment-30>

Marketvisio 2014. Ohjelmistot ja IT-palvelut pitävät Suomen ICT-markkinat niukalla kasvu-uralla. Viitattu 23.09.2015. <https://www.marketvisio.fi/fi/ajankohtaista/uutiset-marketvisio/2110-ohjelmistot-ja-it-palvelut-pitavat-suomen-ict-markkinat-niukalla-kasvu-uralla>

Microsoft News Center 2014. Office 365 saavutti Suomessa miljoonan käyttäjän rajan. Viitattu 15.09.2015. <https://news.microsoft.com/fi-fi/2014/12/11/office-365-saavutti-suomessa-miljoonan-kayttajan-rajaa/>

Microsoft 2015a. Office. Viitattu 23.09.2015.
<https://products.office.com/fi-fi/business/compare-more-office-365-for-business-plans>

Microsoft 2015b. Office 365 in EMEA. Viitattu 22.09.2015. download.microsoft.com/download/6/9/8/.../EMEA%20Data%20Maps.pdf

Microsoft 2015c. Suojaus sekä auditoinnit ja sertifiointit. Viitattu 13.10.2015.
http://www.microsoft.com/online/legal/v2/fi-fi/MOS_PTC_Security_Audit.htm

Microsoft 2015d. What is Office Delve? Viitattu 22.09.2015. <https://support.office.com/en-us/article/What-is-Office-Delve-1315665a-c6af-4409-a28d-49f8916878ca?ui=en-US&rs=en-US&ad=US>

Nadella, S. 2015. Office 2016: Reinventing productivity and business processes. Viitattu 23.09.2015. <http://blogs.microsoft.com/blog/2015/09/22/office-2016-reinventing-productivity-and-business-processes>

Pohjola, M. 2014. Suomi uuteen nousuun ICT ja digitalisaatio tuottavuuden ja talouskasvun lähteinä. Viitattu 24.20.2015. http://teknologiateollisuus.fi/sites/default/files/file_attachments/pohjola_tuottavuusraportti2014_web_0.pdf

Sanoma Media Finland Oy. Taloussanakirja. Viitattu 11.10.2015. <http://www.taloussanomat.fi/porssi/sanakirja/termi/tuottavuus>

Tilastokeskus 2006. Käsitteet ja määritelmät. Viitattu 15.09.2015.
http://www.stat.fi/meta/kas/Pk-_yritys.html

Tilastokeskus 2014. Suomen virallinen tilasto (SVT): Tietotekniikan käyttö yrityksissä 2014. Viitattu 22.09.2015. http://www.stat.fi/til/ict/2014/ict_2014_2014-11-25_fi.pdf

Julkaisemattomat lähteet:

Microsoft Partner Network 2014. Build a profitable cloud business. Viitattu 23.09.2015.

Kuvat

Kuva 1: SaaS Most Deployed Global Cloud Service by 2018 (Cisco 2014, 14.) 10

Kuviot

Kuvio 1: Pilvipalveluiden käyttötarkoitus. (Tilastokeskus 2014.).....	17
Kuvio 2: Pilvipalveluiden käyttö suhteessa yrityksen kokoon. (Tilastokeskus 2014.)	18
Kuvio 3: Pilvipalveluiden käytön rajoitteet ja esteet. (Tilastokeskus 2014.)	18
Kuvio 4: Office 365 -palvelun käyttökokemukset.	21
Kuvio 5: Käyttäjien kokemat Office 365 -palvelun suurimmat edut.	22

Liitteet

Liite 1 Asiakastarinat.....	30
-----------------------------	----

Liite 1 Asiakastarinat

Lähde	Lyhenne aineostonkäsitteilyssä
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm	
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/pirkanmaan_yrittajat/	Pirkanmaa
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/finpro0714/	Finpro
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/flexibilis/	Flexibilis
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/keskukauppakamari/	KKK
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/cocomms1414/	Cocomms
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/jyvaskylanammattikorkeakoulu/	JAMK
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/vaasa/	Vaasa
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/vr1814/	VR
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/basware/	Basware
https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/finlayson/	Finlayson

https://www.microsoft.com/finland/references/default.htm#/references/konaflex/	Konaflex
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	Lappset
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	M&M
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	Walki
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	Divest
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	Prohoc
http://www.microsoft.com/finland/office/caset.html	Oras