

MICROSOFT 365 -PALVELUIDEN TUOTTAMINEN
HALLINTAMALLIN MUKAISESTI LÄNSI-UUDENMAAN
HYVINVOINTIALUEELLA

Kajander Mikko

Opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutus
Tradenomi (AMK)

2023

Tietojenkäsittelyn koulutus
Tradenomi (AMK)

| | | | |
|-----------------------|--|--------------|------|
| Tekijä | Mikko Kajander | Vuosi | 2023 |
| Ohjaaja(t) | Marko Leinonen | | |
| Toimeksiantaja | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue | | |
| Työn nimi | Microsoft 365 -palveluiden tuottaminen hallintamallin mukaisesti Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella | | |
| Sivumäärä | 39 + 9 | | |

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä 1.1.2023 aloittaneelle Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle, joka vastaa kymmenelle Länsi-Uudenmaan kunnalle sosiaali- ja terveyspalveluista, pelastustoimesta sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoripalveluista. Opinnäytetyössä tutkittiin miten Microsoft 365 -palvelua kannattaa ohjata ja kehittää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella, min-kälaisia rooleja laadukkaan palvelun tuottamiseen liittyä sekä millä tavoin Microsoft 365 -ympäristön kehitys, tuki- ja ylläpitokäytäntöjä tulee hallita.

Tietoperusta muodostui kahden tunnetun viitekehyksen ympärille. Bisnesteknologiamallin osalta painotettiin strategia ja hallinto -johtamisaluetta sekä palvelut johtamisaluetta. ITIL V3:n osalta käytettiin kahta ydinprosessia, palvelustrategiaa ja palvelusuunnittelua. Lisäksi teoriaosuuden väittämiä vahvistettiin haastatteluilla sekä käymällä läpi kaupallisten toimijoiden näkemyksiä hallintamalleista. Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, koska siinä pyritään ymmärtämään kohteen ominaisuuksia, laatua sekä merkitystä kattavasti, joka tuki paremmin havaintoja kuin määrällinen tutkimus.

Työn tuloksena syntyi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle runko Microsoft 365 -hallintamallista, johon on kuvattuna roolit ja toimintamallit, joita tarvitaan palvelun tuottamiseen. Pitkän aikavälin ajatuksena on käynnistää Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä, jonka selkärankana tulee toimimaan tässä opinnäytetyössä tehty hallintamallin runko.

Avainsanat Palvelutuotanto, pilvipalvelut, Microsoft Office, rooli (tehtävä), hallinto

Degree Programme in Business
Information Technology

| | | | |
|------------------------|---|-------------|------|
| Author | Mikko Kajander | Year | 2023 |
| Supervisor(s) | Marko Leinonen | | |
| Commissioned by | Western Uusimaa Wellbeing Services County | | |
| Title | Production of Microsoft 365 services according to the management model in the Western Uusimaa Wellbeing Services County | | |
| Number of pages | 39 + 9 | | |

The study was carried out as a functional thesis for the Western Uusimaa Wellbeing Services County, which started on 1st of January 2023 and is responsible for social and health services, rescue services, and psychologist and curator services for student welfare to 10 municipalities in Western Uusimaa. The thesis examined how to steer and develop the Microsoft 365 service in the Western Uusimaa Wellbeing Services County – the kinds of roles involved in providing high-quality service, and how the development, support and maintenance practices of the Microsoft 365 environment should be managed.

The theoretical base was formed around two well-known frameworks. With regards to Business Technology Standard, emphasis was placed on the Strategy and Governance area, as well as the services area. For ITIL V3, two core processes were used - Service strategy and Service design. In addition, the statements in the theory section were reinforced with interviews, as well as by reviewing the views of commercial operators on management models. The qualitative research method was used since it seeks to comprehensively understand the properties, quality, and significance of the object. This better supported the findings than quantitative research.

As a result of the study, the Western Uusimaa Wellbeing Services County created a framework of the Microsoft 365 management model, which describes the roles and operating models needed to produce the services. The long-term idea is to establish a steering group for digital tools in the Western Uusimaa Wellbeing Services County, which will be supported by the framework of the management model created in this thesis.

Keywords Service production, Cloud services, Microsoft Office, Role, Administration

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| 1 JOHDANTO | 7 |
| 1.1 Opinnäytetyön kehittämisaihe | 8 |
| 1.2 Toimeksiantajan kuvaus | 9 |
| 2 JATKUVAN PALVELUN TUOTTAMINEN M365-YMPÄRISTÖSSÄ | 11 |
| 2.1 Bisnesteknologiamalli | 11 |
| 2.2 ITIL..... | 13 |
| 2.3 Jatkuva palvelu ja sen kehittäminen | 15 |
| 2.4 Jatkuvan palvelun roolit ja vastuut | 16 |
| 2.5 Hallintatapa | 17 |
| 2.6 Microsoft Cloud..... | 18 |
| 2.7 Aiemmat tutkimukset aiheesta Microsoft 365..... | 19 |
| 3 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS..... | 21 |
| 3.1 Toiminnallisen opinnäytetyön lähestymistapa | 21 |
| 3.2 Käytetyt menetelmät | 22 |
| 3.3 Haastattelut..... | 22 |
| 3.4 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat | 23 |
| 3.5 Tutkimuksen luotettavuus | 25 |
| 4 HALLINTAMALLI | 26 |
| 4.1 Hallintamallin merkitys organisaatioissa perustuen haastatteluihin. | 26 |
| 4.2 Kaupallisten toimijoiden näkemys hallintamalleihin | 27 |
| 4.3 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen M365-hallintamalli | 28 |
| 5 POHDINTA | 32 |
| 5.1 Johtopäätökset | 32 |
| 5.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi | 32 |
| LÄHTEET | 34 |
| LIITTEET | 39 |

ALKUSANAT

Suuret kiitokset Lapin ammattikorkeakoulu tasokkaasta ja laadukkaasta opetuksesta ja erityiskiitos Marko Leinoselle tämän opinnäytetyön ohjaamisesta kannustavine kommentteineen sekä myös kiitos Minttu Merivirrälle kielenhuollosta.

Kiitos myös Riikka Gassen, Janne Ariluoto ja Eetu Hämäläinen hyvistä haastatteluista ja keskusteluista.

Kiitos lisäksi Heidi Uimosta kielenhuoltoon liittyvistä vinkeistä.

Lopuksi haluan vielä kiittää vaimoani Krista Kajanderia, joka jaksoi tsempata ja valaa uskoa ja ymmärsi myös, että opinnäytetyön teko töiden ja arjen keskellä voi olla välillä haastavaa.

KÄYTETYT KÄSITTEET JA LYHENTEET

| | |
|-----------------------|---|
| Digipalvelut | Synonyymi Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen tietohallinnolle, jonka vastuulla on ICT-järjestelmien ja -palveluiden tuottaminen ja kehittäminen monitoimittajaympäristössä. (LUVN intranet 2023). |
| Etätyö | Toteutuu pääasiallisen työpaikan ulkopuolella, esimerkiksi kotona (Työterveyslaitos 2023). |
| HR | Henkilöstöhallinto (Human Resources) voi käsittää useita toimintoja, kuten työntekijöiden rekrytoinnin, koulutukset, kehittämisen ja palkanmaksun (Ite wiki 2023a). |
| Hybridityö | Yhdistelmä etätyötä ja työpaikalla tehtävää läsnätyötä (Työterveyslaitos 2023). |
| ICT | Tieto- ja viestintäteknikka (information and communication technology). Vähimmillään voi olla vain tietokone ja Office-sovellukset. Laajemmin esim. konesalipalvelut ja tietoliikenne ja niihin liittyvät toimittajat/palveluntarjoajat (Ite wiki 2023b). |
| LUVN | Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022). |
| Microsoft 365 | Microsoft 365 tuottavuustyökalut, kuten esim. Microsoft Teams. Voidaan käyttää myös lyhennettä M365. (Microsoft 2023c.) Entiseltä nimeltä Microsoft Office 365. |
| Microsoft M365 E3, E5 | Microsoftin lisenssityyppi suuryrityksille (Microsoft 2023a). |
| Tietohallinto | Tietohallinnon keskeisenä tavoitteena on tukea liiketoimintaa teknologian käytön avulla (Ite wiki 2023c). |

1 JOHDANTO

Tilastokeskuksen mukaan Suomen työllisistä noin 14,3 prosenttia työskenteli vuonna 2021 etänä. Suurin muutos koettiin vuonna 2020, kun koronapandemian takia siirryttiin laajasti etätöihin. Vaikka koronarajoituksia on kumottu, näyttää, että etä- ja hybridityöstä on tulossa osa koronan jälkeistä työskentelyä. Etätöiden suosio on jatkunut, ja myös sellaisilla aloilla, joissa se oli ennen vain osittain mahdollista, on siihen löydetty uusia ratkaisuita. (Leskinen 2022.)

Tämä muutos vaikutti myös julkishallinnossa työskentelyyn. Tästä esimerkkinä Turun kaupungin viestintäjohtaja Saara Malila kertoi lokakuussa 2022 Ylen haastattelussa, että aiemmin heillä suhtauduttiin etätöihin varauksellisesti eikä siihen kannustettu. Korona-aika kuitenkin muutti tilanteen. Lisäksi hän kertoi, että he kannustavat ihmisiä työskentelemään itselleen parhaiten sopivalla tavalla, koska näin työnteko on tehokkaampaa ja tuottavampaa kuin pelkästään työpaikalla. (Sandell 2022.)

Muuttuneen etä- ja hybridityön käytäntöjen lisäksi julkishallinnossa työskentely muuttui, kun Suomeen syntyi 1.1.2023 alkaen 21 hyvinvointialuetta, joiden vastuulle siirtyivät sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen järjestäminen kunnilta. Poikkeuksena oli Helsingin kaupunki, joka järjestää jatkossakin niin terveydenhuollon kuin pelastustoimen itsenäisesti. (Valtioneuvosto 2022.)

Edellä mainittujen muutosten ohella on hyvä tunnistaa myös, että suuria yrityksiä arvostellaan helposti kasvottomuudesta ja organisaatio alkaa kääntymään sisäänpäin, eikä asiakkaiden tarpeisiin reagoida ketterästi. Vaikka asiakas on ollut aiemmin ensimmäinen, nousevat yrityksen toimintamallit, säännöt ja prosessit vähitellen tilalle määrittelemään asiaa. Sama ilmiö näkyy sisäisissä tukipalveluissa, kuten tietohallinnossa, HR:ssä ja viestinnässä, joiden tehtävinä on auttaa ja palvella työntekijöitä ja liiketoimintaa, jotta organisaation perustehtävien hoitaminen olisi mahdollisimman kitkatonta. Toisin sanoen tukipalveluilla on suuri rooli työssä käytettävien työkalujen valinnassa, työympäristön rakentamisessa ja työssä tarvittavien pelisääntöjen määrittelyissä. Nämä säännöt eivät vaikuta vain työsuhteen alkuun tai päättymiseen vaan arjen sujuvuuteen päivittäin. (Gassen 2022, 162.)

Näiden ajatusten siivittämänä otin tutkimuskohteeksi jatkuvan palvelun tuottamiseen tarkoitetun hallintamallin rajaten asian koskemaan vain Microsoftin modernien työvälineiden osa-alueita. Työskentelen itse Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen digipalveluiden infra-tiimissä ja vastaan Microsoft 365:n moderneista työvälineistä, joten oli loogista oman työni kannalta keskittyä vain sellaiseen osa-alueeseen minkä tunnen hyvin ja mistä on minulle hyötyä. Toinen syy rajaamiselle oli, että Microsoftin julkopilvi on sen verran laaja kokonaisuus. Se jakaantuu seitsemään osa-alueeseen (Microsoft 2023c), joita käsittelemän myöhemmin luvussa Microsoft Cloud. Näin ollen koko Microsoftin pilvi-infrastruktuuria käsittelevän kokonaisuuden käsittely opinnäytetyössä olisi ollut liian laavaa.

Opinnäytetyössä selvitetään miten muuttuneessa työtilanteessa asia olisi hyvä ratkaista, jotta modernien toimistotyövälineiden käyttö olisi mahdollisimman sujuvaa uudessa organisaatiossa. Opinnäytetyössä selvitetään myös, miten toiminnalle saadaan kasvot ja kenen on hyvä ottaa kantaa palvelun ohjaamiseen ja kehittämiseen, sekä minkälaisia sidosryhmiä palvelun tuottamiseen liittyy.

Jos käytössä ei ole hallintamallin mukaista toimintaa, ihmiset pystyisivät tekemään työnsä, mutta pian voitaisiin huomata, ettei Microsoftin modernien työvälineiden ympäristön kehitys-, tuki- ja ylläpitokäytäntöjä hoidettaisi koordinoitusti. Tämän seurauksena kehittyvässä pilviteknologiassa voisi jäädä ottamatta käyttöön työkaluja, asetuksia ja toimintamalleja. Näiden huomiotta jättämisellä voisi pitkällä aikavälillä olla kustannusvaikutuksia muun muassa laskeneen työtehon tai lisenssikustannusten kautta.

1.1 Opinnäytetyön kehittämisaihe

Lähdin hakemaan vastausta, miten Microsoft 365 (myöhemmin M365) palvelua olisi hyvä ohjata ja kehittää. Tarkoitus on kirkastaa roolitusta, kuten kuka omistaa palvelun, mitä omistaja voi linjata ja missä kohtaa tarvitaan tukea esim. henkilöstöstolta tai viestinnältä.

Toinen tutkittava asia on millä tavoin M365-ympäristön kehitys, tuki- ja ylläpitokäytäntöjä tulee hallita, koska Microsoft 365 E3- sekä E5-lisensseihin sisältyvät ominaisuudet sisältävät laskutavan mukaan melkein 50 ominaisuutta (Microsoft 2023a) ja kaikkea ei voida/kannata tukea ja ohjeistaa. Tämän takia on tärkeää

priorisoida käytettävät ohjelmat ja suunnata tuki vain aidosti käytössä oleviin sovelluksiin. Lisäksi Microsoftin sovelluksiin tulee jatkuvasti päivityksiä, ja osa niistä voi olla hyvin pieniä ja kosmeettisia, kun taas osa muutoksista koskee koko organisaatiota laajemmin esimerkiksi elinkaaren osalta, jolloin on hyvä ymmärtää näiden vaikutus ympäristöön ja ennakoida mahdollisia muutoksia ennen laajempaa käyttöönottoa.

Työn tuloksena syntyy Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle runko Microsoft 365 -hallintamallista, jossa on kuvattuna roolit ja toimintamallit, joita tarvitaan palvelun tuottamiseen. Hallintamallia voisi löyhästi verrata jääkiekon Suomen A-maajoukkueen kokoonpanoon, jossa pelaamisen mahdollistamiseksi tarvitaan pelaajien lisäksi valmentajia, joukkueenjohtajaa, lääkintähenkilökuntaa ja huoltajia. Jokainen jäsen tuntee roolinsa ja toimii sen mukaan antaen parhaan panoksensa. Jos joukkueen valmentajat ja johtoryhmä eivät tietäisi mitä tekevät, voisivat pelit muistuttaa enemmän talvisin yleisillä urheilukentillä pelattavaa pipolätkää kuin ammatillisista koostuvaa hallintamallinmukaista toimintaa.

1.2 Toimeksiantajan kuvaus

Yksi vuoden 2023 alussa aloittaneista hyvinvointialueista oli Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue, jonka vastuulla on ollut vuoden 2023 alusta tuottaa kymmenelle Länsi-Uudenmaan kunnalle sosiaali- ja terveystalvet, pelastustoimen talvet sekä opiskeluhuollon psykologi- ja kuraattoritalvelut. (Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022). ICT-talveluiden osalta tämä tarkoitti muun muassa IT-infrastruktuurin palveluiden perustamista 0-tilanteesta, sekä lähes 9 000 käyttäjän siirtämistä datoiheen kymmenestä eri kunnasta ja muutamasta alueorganisaatiosta palveluiden piiriin. Kyseessä on teknisesti ja muutoshallinnallisesti haastava projekti, jolla oli hyvin tiukka ja joustamaton aikataulu, sillä palveluiden tuottamisvastuu siirtyi kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueelle. (Grön 2022.)

Organisaation näkökulmasta Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue jakautuu karkeasti kuuteen palvelulinjaan ja niitä tukevaan konsernitalveluihin, joka tuottaa palvelulinjoille muun muassa henkilöstö-, digi-, talous-, hankinta- ja tukitalvelut (kuvio 1). Käytännössä hallintamallin kehittäminen ja ylläpito tulee olemaan konser-

2 JATKUVAN PALVELUN TUOTTAMINEN M365-YMPÄRISTÖSSÄ

Opinnäytetyöni tietoperusta muodostuu kahden tunnetun ja yleisesti käytössä olevan IT-viitekehyksen ympärille, joita käsitellään luvuissa 2.1 ja 2.2. Toinen näistä on Bisnesteknologiamalli, joka tarjoaa laajemman näkökulman ja selkeyttää IT-tekniikan ja digitaalisen muutoksen johtamista. Toinen viitekehys on ITIL V3, jonka pääperiaatteiden tarkoituksena on ohjata organisaatioiden päätöksiä sekä varmistaa yhteinen ymmärrys ja tapa lähestyä palvelunhallintaan organisaation laajuisesti. Luvuissa 2.3 ja 2.4 käydään läpi kahden edellä mainittujen viitekehysten avulla mitä tarkoittaa jatkuva palvelu, miten sitä kannattaa kehittää sekä siihen liittyvät roolit ja vastuut. Tämän jälkeen kappaleessa 2.5 käsitellään hallintatapaa ja kappaleessa 2.6 esitellään Microsoftin pilvitekniikkaa. Lopuksi kappaleessa 2.7 käydään läpi, onko M365-pilviympäristöstä tehty opinnäytetöitä, jotta tässä opinnäytetyössä ei tehdä sellaista, mitä on jo aiemmin tehty.

2.1 Bisnesteknologiamalli

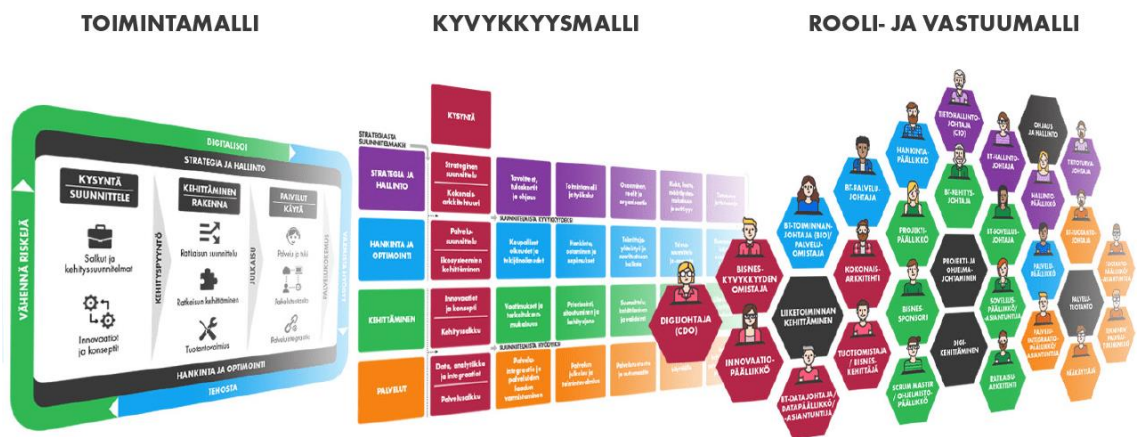
Bisnesteknologiamalli, josta voidaan käyttää myös termiä BT-standardi, on tiivis, systemaattinen ja selkeä liiketoiminnalle merkitystä tuova IT-tekniikan johtamisen viitekehys, joka muun muassa luo kuvan tekniikan johtamisesta organisaatioissa. Se antaa laajan kuvan siitä, miten voidaan hallita bisnestekniikkaa käytännönläheisesti ilman, että nopeudesta tai vaivattomuudesta tingitään. Tämä auttaa muun muassa tietohallintoa pysymään kehityksen vaatiman vauhdin perässä sekä auttaa saavuttamaan vaaditun yritystason optimoinnin ja palvelunhallinnan kypsyyden. Lisäksi se tarjoaa menettelytapoja IT-ratkaisuiden ja IT-palveluiden kehittämiseksi liiketoiminnan tarpeesta palvelutuotantoon. Se on yhteensopiva IT-alan parhaiden käytäntöjen, kuten SAFE:n, DevOpsin ja ITIL:n kanssa. Riippumatta käyttötavoista bisnesteknologiamalli tarjoaa laajemman näkökulman ja selkeyttää IT-tekniikan ja digitaalisen muutoksen johtamista. (Business Technology Forum 2023a.)

Bisnesteknologiamallin perustana on suomalaisen Sofigate Group Oy:n perustama yhteistyö julkishallinnon ja suomalaisten suuryritysten kanssa ja sillä on globaalisti yhteensä yli 50 000 käyttäjää (Sofigate 2019). Tätä avointa standardia

kehitetään jatkuvasti maailmanlaajuisten yritysten ja julkisen sektorin organisaatioiden kanssa, jotta voidaan varmistaa, että se pysyy ajantasaisena ja on linjassa viimeisimpien yritys-elämän haasteiden kanssa. Viimeisen 10 vuoden aikana se on osoittanut käytettävyytensä liiketoiminnan osalta, erityisesti selkeytensä, johdonmukaisuutensa ja yksinkertaisuutensa takia. (Business Technology Forum 2023a.)

Suomessa mallia käytetään seuraavissa yrityksissä tai näiden yritysten tietohallintojohtajat ovat käyttäneet mallia aiemmin Stora Enso Oyj (Salmi 2020), Cave-
rion Oyj (Linnanen 2020) sekä Orion Oyj (Markkula 2020).

Bisnesteknologiamalli koostuu kolmesta, toisiaan täydentävästä mallista. Toimintamalli, joka määrittelee, kuinka liiketoiminnan arvoa voidaan luoda johtamisen avulla. Kyvykkyyssmalli määrittelee viisi johtamisaluetta ja niihin liittyvät 28 kyvykkyyttä. Roolit ja vastuu -malli puolestaan määrittelee 64 vakioitua roolia rooleineen ja vastuineen. Näiden eri näkökulmat ovat esitetty kuviossa 2.



Kuvio 2. Bisnesteknologiamallin näkökulmat (Business Technology Forum 2023a)

Bisnesteknologiamallin osalta painotin työssäni Strategia ja hallinto -johtamisaluetta, jonka tavoitteena on tehostaa toimintamallien ja prosessien hyödyntämistä laatimalla säännöt ja ohjeistukset, jotka antavat suuntaviivat kehittämiseen, hallintaan ja käyttämiseen. Tämän osa-alueen painopisteet voidaan jakaa kolmeen: tavoitteiden asetanta ja ohjauksen määrittelyt, liiketoimintaa tukevien prosessien toimeenpano ja johtaminen sekä riskienhallinnan, tietosuojan ja -turvan varmistaminen. (Business Technology Forum 2023b.) Lisäksi painotin palvelut johtamisaluetta, jonka vastuulla on varmistaa ratkaisujen tuotantokypsyys yhdessä

toimittajien ekosysteemin kanssa sekä huolehtia siitä, että käyttäjätuella on osaaminen ja kapasiteetti tukea ja ylläpitää käyttöönotettuja asioita. (Business Technology Forum 2023c.)

2.2 ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) on globaalisti tunnustettu koelma parhaita käytäntöjä ja malleja IT-johtamiseen ja hallintaan (Wakaru 2023). Sen kehitystyö alkoi 80-luvun lopussa, Iso-Britannian valtion viraston Central Computing and Telecommunications Agencyn toimesta. Kehitystyön käyttöönotolle oli syynä, että Iso-Britannian hallituksen hankkimat IT-palvelut olivat puutteellisia ja tarkoituksena oli löytää menetelmä, jolla voisi tuottaa parempaa laatua edullisesti. Aiemmin IT-organisaatiot olivat keskittyneet usein ohjelmistoihin ja teknologiaan asiakkaiden vaatimusten sijaan. ITIL:n keskeinen ajatus oli se, että IT-palvelut tulisi keskittää asiakkaiden tarpeisiin, niin että organisaatiot sopivat suoraan toimitettavista palveluista asiakkaidensa kanssa. Tämä johti IT-organisaatioiden parhaiden käytäntöjen syntyyn, joka tunnetaan nykyään nimellä ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Vuoden 2014 alusta ITIL-tavaramerkin ja immateriaaliomaisuuden on omistanut Cabinet Officen ja Capita LTD:n yhteisyritys AXELOS. (IT Process Wiki 2023.)

Vuosina 2000–2001 julkaistiin ITIL V2. Se kokosi tähän mennessä tuotetun suuren ITIL-ohjeistuksen yhdeksään julkaisuun. Vuonna 2007 julkaistiin tarkistettu version ITIL:stä, ja se tunnetaan nimellä ITIL V3. Nämä julkaisut päivitettiin vuonna 2011 ottaen huomioon muun muassa käyttäjien ja koulutusten palautteet. Vuonna 2019 julkaistiin ITIL 4. Se kattaa uusimmat tekniikan ja palvelunhallinnan trendit ja tarjoaa joustavan perustan organisaatioiden tukea yritysten digitaalista muutosta ja integrointia digitaalisten teknologioiden osalta. (IT Process Wiki 2023.)

ITIL:n pääperiaatteiden tarkoituksena on ohjata organisaatioiden päätöksiä sekä varmistaa yhteinen ymmärrys ja tapa lähestyä palvelunhallintaan organisaation laajuisesti. Nämä periaatteet ovat suosituksia, jotka ohjaavat organisaatiota kaikissa olosuhteet riippumatta muutoksista strategiatyössä, tavoitteissa tai johta-

misrakenteessa. Organisaatioiden ei pitäisi käyttää vain yhtä tai kahta periaatetta, vaan niiden tulisi harkita kunkin niistä merkitystä ja sitä, miten niitä sovelletaan yhdessä. (Cartlidge, Corless, Lillycrop, Lloyd & Mirza 2019, 16.) Nämä periaatteet ovat esitelty kuviossa 3.



Kuvio 3. ITIL:n pääperiaatteet (mukaillen Cartlidge ym. 2019, 21)

ITIL:n osalta käytin tutkimuksessani kahta ydinprosessia. Toinen oli palvelustrategia (englanniksi Service strategy), joka on palvelun elinkaaren ydinvaihe. Sen tarkoituksena on määritellä strateginen lähestymistapa palvelun hallintaan koko liiketoiminnan ajan. Se sisältää liiketoiminnan näkökulman ja tulevaisuuden suunnitelmien ja toimintamallien ymmärtämisen, joita palveluntarjoaja tarvitsee voidakseen tarjota liiketoimintaa vastaavia palveluita asiakkaan tarpeisiin. (Galacher & Morris 2012, 48.)

Toinen käyttämäni ITIL:n ydinprosessi oli palvelusuunnittelu (englanniksi Service design), jonka tarkoituksena on toimittaa uusi palvelu tai muuttaa olemassa olevaa palvelua. Tämä ei koske vain palvelun tuottamiseen vaadittua teknologiaa vaan myös prosesseja ja toimintamalleja, joita tarvitaan, että tekninen ratkaisu

tuottaa sille asetettua arvoa. Lisäksi palvelusuunnittelu varmistaa toiminnan budjetin rajoissa, sekä tarjoaa palvelua, joka täyttää tai ylittää asiakkaan edellytykset. (Gallacher & Morris 2012, 71–72.)

2.3 Jatkuva palvelu ja sen kehittäminen

ITIL:n mukaan jatkuvan palvelun parantamisella (eng. Continual service improvement, CSI) on tarkoitus tukea liiketoimintaa IT-palveluilla liiketoiminnan muuttuvien tarpeiden edessä. Sillä varmistetaan, että liiketoiminta voi hyvin ja prosessien muutokset tunnistetaan ja niitä tukevat IT-palvelut muuttuvat tarpeen mukaan niiden mukana. (Gallacher & Morris 2012, 228.)

Jotta palveluita ja prosesseja voidaan parantaa, pitää niitä pystyä mittaamaan. Toisin sanoen, mitä ei voi mitata ei voi hallita eikä määritellä. Tämän takia on välttämätöntä sitoutua organisaation tavoitteisiin ja käyttää niitä selkeiden tavoitteiden asettamiseen IT-palveluiden osalta. Jos määritellyt prosessit ja tavoitteet eivät tue liiketoimintaa, on organisaation muutostarpeen perässä pysyminen haastavaa. Palveluiden kriittisyyden mukaan vaikutus liiketoimintaan voi olla esim. tuottavuuden menetys, korkeammat kustannukset tai riski epäonnistua liiketoiminnassa. Näiden lieventäminen tai estäminen on oleellinen tekijä palvelun jatkuvassa parantamisessa. (Gallacher & Morris 2012, 229.)

Esimerkkejä mittaroinnista ovat palvelutaso kaikissa kanavissa, esim. ratkaistut ongelmat ensikontaktilla, keskimääräinen vastausaika, käsittelyyn kulunut aika (Kongas 2023). Toisena esimerkkinä voidaan käyttää kuinka kauan palvelut ovat toiminnassa tai alhaalla ja miten nopeasti reagoidaan, sekä käynnistetään mahdolliset korvaustoimet (Gallacher & Morris 2012, 105).

Mittaroinnin ohella myös muutoskykyä kannattaa kehittää jatkuvasti, jotta se pystyy vastaamaan muutoksiin (Business Technology Forum 2023b). Muutoskyky tarkoittaa myös, että löydämme uusia toimintamahdollisuuksia, esimerkiksi taitoja, informaatiota ja ihmisiä. Muutos on evoluutiota eli jatkuvaa kehittämistä, vanhan järjestelmän parantamista ja optimointia. Toisaalta muutos on myös revolutiota eli uusien ja yllättävien asioiden ja toiminnan sovittamista vastaamaan muuttunutta tilannetta. (Heikka, Porevuo, Laaksolahti & Kurki 2022.)

Muutoskykyä voidaan kehittää esimerkiksi puhumalla työpaikoilla avoimesti suurista kysymyksistä, kuten työn tarkoituksesta ja miten ihmiset kokevat työnsä merkittävyyden. Näitä merkityksiä voidaan selvittää ottamalla huomioon kaikkien näkemykset ja kokemukset. Tämän lisäksi työpaikoille olisi hyvä luoda sellainen ilmapiiri, että se mahdollistaa dialogin ja rakentavan kritiikin purkaa jännitteitä ja ristiriitoja hallitusti, jotta muutos ja uusien tapojen kehittäminen voi tapahtua osana työtä. (Heikka ym. 2022.)

Tämän ohella on hyvä ymmärtää mitä kyvykkyyksiä tarvitaan sisäisesti ja mitä voidaan ostaa ulkopuolelta, kuitenkin niin, että kaikki toimivat samojen pelisääntöjen mukaan (Business Technology Forum 2023b). Tarvittavia kyvykkyyksiä voidaan arvioida, onko organisaatiossa osaamista suorittaa tarvittavia työtehtäviä, ovatko työntekijät motivoituneet tekemään työnsä siten, että se tukee liiketoimintaa, miten toimintatavat tukevat työtä ja miten tuetaan tavoitteiden saavuttamisessa (Bridge Impact 2023). Yksi näkökulma on, että organisaatioiden ydintoiminnot edellyttävät osaamista tai päätöksentekoa, joita ei kannata tai voida luovuttaa yrityksen ulkopuolelle tehtäväksi. Ydintoimintojen rinnalla on perustehtäviä, jotka eivät ole vähäpätöisempiä töitä kuin ydintoiminnot, mutta ne voidaan luovuttaa muiden tehtäväksi. Esimerkkeinä näistä on vartiointi- ja siivouspalvelut, jos yritys ei toimi noilla aloilla. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 21.)

Lisäksi jatkuva vuoropuhelu liiketoiminnan kanssa tukee liiketoiminnan ja kehityksen ymmärtämistä. Lisäksi käyttäjien on hyvä ymmärtää nostaa esiin kehitysehdotuksia palvelun parantamiseksi. Kehittäminen vaatii kypsyyttä ja selkeät roolit, työkalut ja toimivan hallintamallin. (Business Technology Forum 2023a.)

2.4 Jatkuvan palvelun roolit ja vastuut

Rooli on henkilöille tai ryhmälle määrättyjä vastuita, toimintoja ja valtuuksia. Nämä määritellään prosessissa tai toiminteissa. Roolista voi vastata yksittäinen käyttäjä tai ryhmä, ja yhdellä henkilöllä voi olla useita rooleja. Infrastruktuurin käytettävyyden hallinnasta vastaava henkilö voi usein hoitaa myös kapasiteetin osalta asioita. On myös tärkeää muistaa, että vaikka rooleja voidaan jakaa tai yhdistää, kullekin prosessille voi olla vain yksi omistaja ja jokaiselle palvelulle vain yksi omistaja. (Gallacher & Morris 2012, 128.)

Usein työntekijän suorittama tehtävä voi koskea useita prosesseja. IT-asiantuntija voi laatia muutospyyntöön ratkaistakseen palvelinkapasiteettiin liittyvän ongelman, jonka ongelmanhallintaprosessi on tunnistanut. Tällöin IT-asiantuntijan toimintaan kuuluu useita prosesseja, ongelmanhallinta, muutospyyntö, kapasiteetin hallinta ja jatkuvan palvelun parantaminen. (Gallacher & Morris 2012, 128.)

Roolit olisi hyvä asettaa niin, että roolien mukaisissa tehtävissä toimivat henkilöt ymmärtävät mitä heiltä odotetaan. Lisäksi on hyvä varmistaa, että eri rooleissa työskentelevät yhteistyössä toistensa kanssa niin, että organisaatioiden rajat ylittyvät ja kaikkia tiimin jäseniä yhdistää yhteinen ammatillinen näkemys ja siten kyetään vastaamaan paremmin tarpeisiin. (Business Technology Forum 2023d.)

2.5 Hallintatapa

Hallinto (englanniksi Governance) varmistaa, että strategiaa toteutetaan ja sovitut prosesseja noudatetaan. Hallinto sisältää roolit ja vastuut, kyvykkyyden mitata ja raportoida sekä antaa toimenpiteet havaittujen ongelmien ratkaisemiseksi. Tietohallinnon ja liiketoiminnan tulee toimia yhdessä yhteisen päämäärän, asetusten ja sääntöjen mukaisesti, jotta organisaatio saavuttaa sovitut tavoitteet. Useasti aloitteet epäonnistuvat, kun ne jättävät hallintotavan huomiomatta ja yrittävät luoda omia rakenteita. Tämän takia palvelun hallinnan tulee sisältää sovitut mallit ja periaatteet ja, mikä saattaa edellyttää parhaiden käytäntöjen mukauttamista. (Gallacher & Morris 2012, 53.)

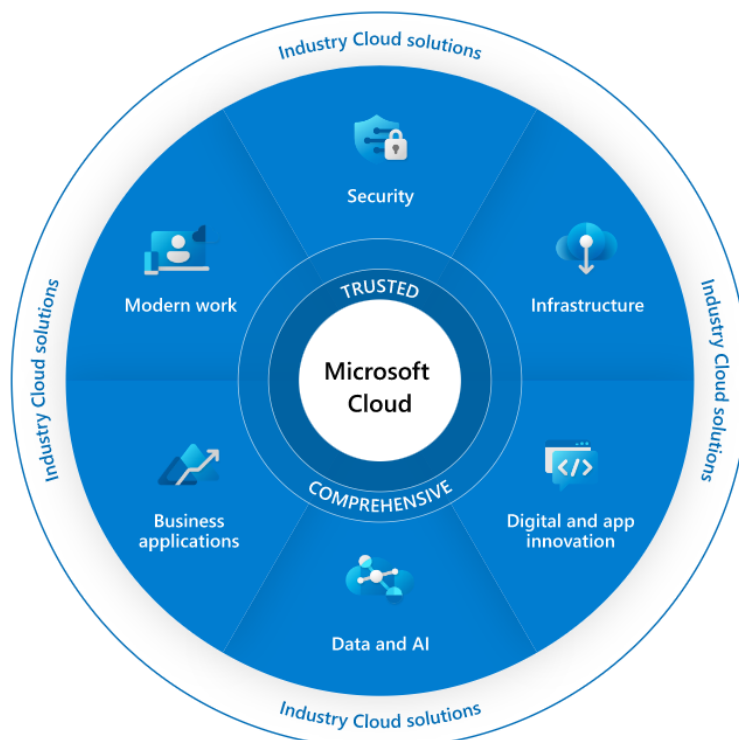
On myös tärkeää noudattaa johdonmukaista lähestymistä johtamiseen organisaation kaikilla tasoilla. Tämä muodostaa selkeän strategian asettamisesta ja määrittelystä, jotka ohjaavat tapaa, jolla ne saavutetaan. Menetelmät tarjoavat myös rakenteen ja rajat, jotka ohjaavat tapaa, jolla organisaatio toteuttaa toimintatapojaan. Hallinto tarjoaa myös itse strategian ohjaimia arvioinnin, seurannan ja organisaation strategisen tavoitteen ohjauksen osalta. (Gallacher & Morris 2012, 53.)

Bisnesteknologiamallin strategian ja hallinnon johtamisalueen johdanto tukee asiaa kertomalla, miten strateginen suunnittelu ohjaa toimintaa asettamalla päämäärät ja suuntaviivat toiminnalle. Lisäksi kerrotaan, että liiketoimintakyvykkyys

rakentuu ihmisistä, prosesseista, järjestelmistä ja ekosysteemistä. (Business Technology Forum 2023b.)

2.6 Microsoft Cloud

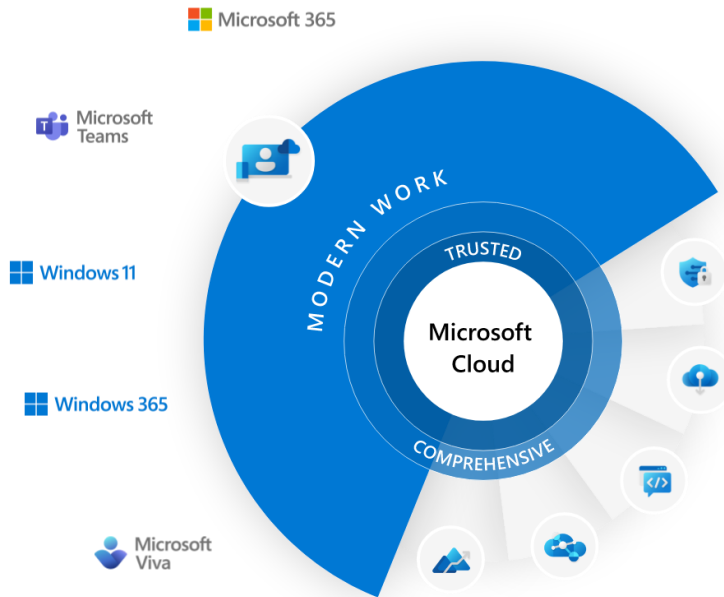
Microsoftin pilvipalvelut jakaantuvat seitsemään osa-alueeseen (kuvio 4). Ensimmäisenä on toimialaan liittyvät ratkaisut, jotka käsittävät vakuutus- ja finanssitoimintaan liittyviä ratkaisuita. Suojauksen ja tietoturvaan on tarjolla muun muassa Microsoft Defender, Microsoft Endpoint Manager. Infrastruktuuriin Microsoft tarjoaa Azurea ja digitaaliseen innovointiin Visual Studiota ja Power Appseja. Tiedonhallintaan ja tekoälyyn on ratkaisuna Azure AI ja Power BI, ja yrityssovellukset voidaan suorittaa Microsoft Dynamics 365 -ratkaisulla. Seitsemäs osa-alue on moderni työ, joka kattaa muun muassa Microsoft 365:n ja Microsoft Teamsin. (Microsoft 2022.)



Kuvio 4. Microsoft Cloud (Microsoft 2023c)

Kaikki tuotteet ovat lisensoitavissa erikseen, mutta useasti organisaatiot hankkivat aluksi Azure AD -palvelut varmistamaan käyttäjähallintaa ja sen rinnalle Microsoft 365:n, koska ne luovat kivijalan tuottaa käyttäjille palvelut käyttäjähallinnasta sähköpostiin ja Teamsiin. Tässä työssä keskitytään modernin työvälineiden

osa-alueeseen ja siitä vain Microsoft 365, Teams ja Microsoft Viva osuuteen, koska muuten tutkimus laajenisi liikaa.



Kuvio 5. Microsoft Cloud Modern Work (Microsoft 2023c)

On myös tärkeää ymmärtää, että Microsoft M365 -pilvi on jatkuvassa muutoksessa. Microsoftin mukaan he julkaisevat lineaarisesti vuosittain noin 720 päivitystä/muutosta M365-ympäristöön. Tämä tarkoittaa keskimäärin 60 muutosta kuukaudessa ja aiheuttaa ruuhkan, jolloin kaikkia muutoksia ei välttämättä voida ottaa käyttöön. (Microsoft 2023b.) Pelkästään Microsoft Teamsiin on tullut 1.2.2022-1.2.2023 välisenä aikana noin 355 päivitystä, jotka ovat kehityksessä, levityksessä tai julkaistuna (Microsoft 2023d). Tämä aiheuttaa myös paineita, miten jatkuvaa palvelua pyöritetään muun muassa kehityksen, vastuiden ja seurannan osalta.

2.7 Aiemmat tutkimukset aiheesta Microsoft 365

Microsoftin pilvipalveluita on tutkittu viimeisen kahden vuoden aikana ainakin neljässä ammattikorkeakoulun opinnäytetyössä. Vuonna 2020 Tero Pöysti (2020) julkaisi työn Kokemuksia pilvipalvelustrategian ja pilvipalveluiden käyttöönotosta. Hän tutki miten muutama vuosi aiemmin Finavia Oyj:llä oli onnistuttu pilvistrategian käyttöönotossa ja jalkautuksessa, sekä miten pilvipalveluiden käyttöönotto on mennyt. Lisäksi hän selvitti, minkälaisia liiketoimintahyötyjä organisaatio on selvittänyt.

Vuonna 2020 Nabiil Mohamed (2020) julkaisi työn Microsoft Office 365 digitaalisten työvälineiden vaikutus työntekijäkokemukseen. Hän tutki kvantitatiivisella kyselytutkimuksella, miten Seure Henkilöstöpalvelut Oy:n työntekijät suhtautuvat Microsoft Office 365 digitaalisiin työvälineisiin, minkälaisia vaikutuksia Microsoft Office 365 työvälineillä on henkilöstön työntekijäkokemukseen ja mitä hyötyjä ja haasteita näihin työkaluihin liittyy.

Vuonna 2021 Aapo Kettunen (2021) julkaisi työn Microsoft 365 -ylläpitopalvelun käyttöönotto. Tässä työssä mietittiin IT-palveluntarjoajan (Centero Oy) näkökulmasta, miten he voivat uudistaa Microsoft 365 -pilvipalveluiden käyttöönottoa, ylläpito ja pääkäyttäjätukea tarjoamalla aiempaa enemmän palvelun ja ympäristön jatkuvaan kehittämiseen. Opinnäytetyön aikana suoritettiin Centero Oy:n uudelle asiakkaalle Microsoft 365 -ylläpitopalvelun käyttöönotto uusilla määrityksillä.

Vuonna 2022 Eetu Hämäläinen (2022b) teki toiminnallisen opinnäytetyön M365-pilviympäristön muutoshallinta Elisa Oyj:lle. Hän tutki M365-pilviympäristön muutoshallintaa käyttämällä tutkimuskysymyksenä ”miten hallita jatkuvaa muutosta M365-pilviympäristössä”. Lisäksi hän selvitti, miten perinteinen muutoshallinta saadaan mukautettua M365-pilviympäristössä.

Näissä edellä mainituissa opinnäytetöissä on keskitetty enemmän pilvipalveluiden käyttöönottoon ja strategiaan, digitaalisten työvälineiden vaikutukseen työntekijäkokemuksen osalta, ylläpitopalvelun käyttöönottoon ja pilviympäristön muutoshallintaan. Yksikään näistä töistä ei suoraan vastaa sitä tutkimusaihetta mitä käsittelen, vaan ne ovat laadittu joko ICT-toimittajan näkökulmasta tai tutkittu miten jalkautus on onnistunut. Oma työni lähestyy aihetta, miten asiakkaan tietohallinto, yhteistyössä eri yksiköiden kanssa voi vaikuttaa työntekijöiden kokemukseen.

3 MENETELMÄLLINEN TOTEUTUS

3.1 Toiminnallisen opinnäytetyön lähestymistapa

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa konkreettisenä tuotoksena Microsoft 365 -palveluiden tuottamiseen tarkoitettu hallintamalli Länsi-Uudenmaan ympäristöön. Se toteutettiin perustuen lähdeaineistoon, sekä haastatteluiden kautta saatuun materiaaliin.

Työ toteutettiin konstruktivisella tutkimusotteella, jonka ydinkohtia on, että se painuu aitoihin ongelmiin, jotka koetaan tarpeellisiksi ratkaista käytännötasolla. Lisäksi se edistää tutkijan ja käytännön edustajien yhteistoimintaa. Konstruktiviselle tutkimusotteelle on myös ominaista, että tutkijan kokemusperäinen puuttuminen on vahvaa ja selkeää. (Lukka 2001.)

Vaiheistuksen osalta työni noudatteli kuvion 6 aikajanaa. Aloitin työstämisen talvella 2022, jolloin hahmottelin ensimmäisen idean aiheesta. Tätä tarkensin keväällä, kun suoritin tutkin ja kehitän kurssin. Varsinaista työtä aloin tekemään syksyllä 2022 ja työstin sitä kevääseen 2023 saakka.



Kuvio 6. Opinnäytetyön eteneminen vaiheittain

3.2 Käytetyt menetelmät

Kokemusperäisen tutkimuksen aineiston konkreettiset hankintatekniikat ja hankintaan liittyvät analyysit voidaan jakaa kahteen luokkaan – määrällisiin eli kvantitatiivisiin tutkimuksiin ja laadullisiin eli kvalitatiivisiin tutkimuksiin (Jyväskylän yliopisto 2022).

Määrällisessä eli kvantitatiivisessa tutkimuksessa asiaa tulkitaan numeroiden ja tilastojen avulla (Jyväskylän yliopisto 2015), kuten aikasarja-aineistosta, joka kuvaa esimerkiksi jonkin puoleen kannatusta tietyllä aikavälillä tai autovarkauksien määriä tietyltä ajanjaksolta. Toinen esimerkki kvantitatiivisesta tutkimuksesta on tapaustutkimus, jossa keskitytään jonkun yksittäisen tapauksen tutkimiseen. (Tietoarkisto 2021.)

Päädyin käyttämään tutkimuksessani laadullista eli kvalitatiivista tutkimusmenetelmää, koska siinä yritetään ymmärtää kohteen ominaispiirteitä, laatua sekä merkitystä kattavasti (Jyväskylän yliopisto 2021). Materiaalina voidaan käyttää empiirisiä aineistoja, kuten tekstejä, keskusteluita tai haastatteluita (Juhila 2023). Tutkin, miten palvelua voidaan koordinoida hallintamallin mukaisesti, eikä tutkimukseni perustu numeraalisiin arvoihin tai tilastojen analysoimiseen.

3.3 Haastattelut

Laadullisen tutkimuksen tehtävänä on useimmiten kuvata havaittavissa olevaa ja yrittää ymmärtämään sitä. Tämä takia on merkittävää, että tutkittavasta asiasta tutkittavat tietävät paljon tai heillä on siitä kokemusta. Tämän takia tutkittavien valinta ei saa olla satunnaista, vaan sen tulee olla harkittua ja tarkoitukseen sopivaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a.)

Hyödynsin haasteltavien henkilöiden osalta harkinnanvaraista otantaa, eli eliitiotantaa valitsemalla haastateltavaksi sellaisia henkilöitä, joilta uskoin saatavan parhaiten tietoa tutkittavasta asiasta, sekä he pystyivät ilmaisemaan asian (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a). Olin aiemmin työskennellyt eri yhteyksissä Riikka Gassenin, Microsoft Oy, Eetu Hämäläisen, Elisa Oyj ja Janne Ariluodon, Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia, kanssa ja luotin heidän ammattitai-

toonsa kertoa näkemyksiään pohjautuen heidän työkokemuksiinsa niin asiakkaiden tietohallinnossa työskentelystä, kuin myös työskentelystä ICT-toimittajilta, sekä heidän kokemukseensa tehdä ja jalkauttaa hallintamalleja. Varauduin myös käyttämään harkinnanvaraisesta otosta eli lumipallo-otantaa, jossa haastateltavat antavat tarpeen mukaan haastattelun lopuksi jonkun toisen asiasta tietävän henkilön tiedot. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006a).

Olisin voinut suorittaa strukturoidut haastattelut (lomakehaastattelut), jossa vastaajat olisivat täyttäneet kyselylomakkeen, ja heidän olisi pitänyt parhaat vaihtoehdot. Tämä sopii kuitenkin paremmin sellaisiin tutkimuksiin, jossa on aikomus ilmaista tutkimusaineistoa ja/tai käsitellä sitä tilastollisen jäsentelyn menetelmin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006b.)

Tähän tilanteeseen sopii paremmin suorittaa haastattelut puolistrukturoidusti, jossa esitin haastateltaville samat tai hyvin samanlaiset kysymykset samassa järjestyksessä. Mietin ennakolta teemat ja lähetin haastateltaville etukäteen samat kysymykset (liite 1). Päädyin puolistrukturoituun haastatteluun, koska halusin tietoa hallintamallin mukaisesta toiminnasta, enkä halunnut antaa suuria vapauksia osana haastattelua. Lisäksi riippuen vastauksesta, tarkensin kysymyksiä haastattelun aikana. Pyrin pitämään haastattelun rungon asiaan keskittyvänä, enkä lähtenyt rönsyilemään ns. vapaassa keskustelussa.

3.4 Tutkimuksen eettiset lähtökohdat

Eettisyyden osalta noudatin Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry:n Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettisiä suosituksia, joiden tavoitteena on standardoida ammattikorkeakoulujen opinnäyteprosessia, ennaltaehkäistä epärehellisyyttä sekä edistää hyviä käytäntöjä (Kettunen, Kärki, Näreaho & Päälylysaho 2019, 3–4).

Tutkimusetiikan näkökulmasta hyvän tutkimuksellisen käytännön keskeisiä perusteita ovat, että tutkimuksessa on käytetty rehellisyyttä ja tarkkuutta. Lisäksi käytetään eettisesti hankittua tietoa, arvostetaan muiden tutkijoiden työtä ja viitataan asiaankuuluvalla tavalla, tutkimukset suunnitellaan ja siitä syntyvät tiedot tallennetaan sovittujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Näiden ohella tarvittavat tutkimusluvut ovat hankittu ennen tutkimista, mahdolliset rahoituslähteet ja

sidonnaiset raportoidaan tutkimuksen julkistamisen yhteydessä, sekä tutkijat jäävävät itsensä esteellisyyden osalta. (Varantola, Launis, Helin, Spoof, & Jäppinen 2013, 6–7.)

Vaikka tutkimusaihe liittyy vahvasti työhöni, en toimi esim. viranhaltijan asemassa, tai vastaavassa, joka voisi vaikuttaa asiaan. En myöskään hyödy opinnäytetyöstäni rahallisesti, eikä työhöni liity sidonnaisuuksia tai kilpailevaa toimintaa.

Juha Rannan ja Arja Kuula-Luumi kertovat Tutkimushaastattelun käsikirjan kappaleessa Haastattelun keruun ja käsittelyn ABC, että hyvä aineistonkäsittely tarkoittaa sitä, että haastattelut ovat suoritettu ja niitä on muokattu niin, että materiaali edistää ensin haastattelijan omia tarkoituksia ja sen jälkeen materiaalit ovat taltioituna ja niitä voi käyttää jatkossa myös tutkimuksissa, opetuksessa ja opiskeluissa.

Lisäksi he nostavat esiin, ettei tutkittavan itsemääräämisoikeuden vapaaehtoisuuden periaate rajaudu osallistuuko haastateltava tutkimukseen vai ei, vaan myös sitä, että haastateltava voi halutessaan ollaan vastaamatta esitettyihin tutkimuskysymyksiin. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvoori 2017, 357.)

Toimitin haastatetuille haastatteluiden jälkeen tekemäni yhteenvedot sähköpostilla ja sain kaikilta heiltä kiittauksen, että voin julkaista tulokset nimillä. Samalla he saivat oikeuden korjata mahdolliset väärinymmärrykset ja myös kieltäytyä tulosten käyttämisestä.

Kun aihe valikoitui, sain suullisen luvan työnantajaltani keväällä 2022, että voin tutkia asiaa. Kävin tilanteen uudelleen läpi työnantajani kanssa helmikuussa 2023 ja silloin ei nähty ongelmana julkaista opinnäytetyötäni, koska tämä opinnäytetyö ja siihen liittyvä hallintamalli ovat rakennettu yleisellä tasolla ja tässä työssä on käytetty julkisia lähteitä. Tämä opinnäytetyö ja sen liitteet eivät myöskään sisällä henkilötietoja.

3.5 Tutkimuksen luotettavuus

Tuomen ja Sarajärven mukaan kvalitatiivinen tutkimus ei ole yksi yhtenäinen tutkimustapa, vaan siihen kuuluu monia erilaisia tapoja. Tämä selittää myös, miksi tarkisteltaessa kvalitatiivisen tutkimuksesta tehtyjä oppaita, ovat ne erilaisia ja painottavat erilaisia asioita. Samalla voidaan pohtia, onko kvalitatiivisen tutkimuksen piirissä ylipäätään yhtenäisiä käsityksiä tutkimuksen luotettavuudesta. Lisäksi luotettavuuskeskusteluissa nousee hyvin nopeasti esiin kysymykset totuudesta ja tasapuolisuudesta. Samoin keskusteluissa ilmenee näkemykset totuuden luonteesta ja siitä, miten tutkimukseen luotettavuuskysymyksiin suhtaudutaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 118.)

Koska kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnin osalta ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta, käytin seuraavaa Tuomen ja Sarajärven (2018, 123) listaa apuna ja pohdin sitä kautta luotettavuutta pohdintaluvussa:

- Oma sitoutuminen tutkijana. Mitä olen olettanut tutkimuksen alussa? Ovatko ajatukseni muuttuneet? Mikä oli tutkimuksen aikataulu?
- Miten aineisto on kerätty. Miten pidin haastattelut? Minkälaisia tekniikoita käytin? Oliko aineistot valmiina? Millä perusteella valitsin haasteltavat henkilöt? Miten huolehdin anonymiteetistä ja tietosuojasta?
- Aineiston analyysi. Miten selvitin tutkimusaineistoa? Miten sain selville tulokset ja johtopäätökset? Onko tutkimukseni eettisesti hyväksyttävä? Onko tutkimusraporttini luotettava?

4 HALLINTAMALLI

4.1 Hallintamallin merkitys organisaatioissa perustuen haastatteluihin.

Hallintamallin tarkoitusta, vastuita, onnistumisen kulmakiviä sekä ero pelikirjaan selvitin haastattelemalla Ariluotoa (2022), Gassenia (2022) ja Hämäläistä (2022a) lokakuussa 2022 ja tässä luvussa esitellään heidän näkemyksensä hallintamallin osalta. Haastattelun keskeiset teemat olivat selvittää mikä on hallintamalli ja sen rooli organisaatioissa. Lisäksi kävimme läpi kenelle hallintamalli on tarkoitettu, kenen vastuulla on sen ylläpito sekä mitä eroa on hallintamallilla ja pelikirjalla.

Haasteltavien mukaan hallintamalli kuvaa toimittajien vastuita ja se konkretisoi toimintamallit ja toimintatavat, mitä liittyy palvelun tuottamiseen. Se voi ottaa kantaa palvelutuotantoon ja kuvata riippuvuuksia muihin palveluihin ja toimia ohjaavana dokumenttina palveluntuottajille. Esiin nousi myös, että hallintamalli voi tarkoittaa eri asioita, teknistä dokumentaatiota tai palvelunhallintaa liittyvää ohjeistusta. Tämän vuoksi on hyvä tunnistaa organisaatioissa, mitä tarkoitetaan hallintamallilla, onko kyseessä ympäristön tekninen kuvaus vai hallintoon liittyvä ohjeistus.

Hallintamallin ja pelikirjan (eng. Playbook tai Modern Workplace Playbook) eroiksi nousi haastatteluissa, että hallintamalli keskittyy enemmän palvelun tuottamiseen ja pelikirja on käyttäjille ohjeita, suosituksia ja sääntöjä tarjoava materiaali, jossa avataan palvelun loppukäyttäjille asioita. Esiin nousi myös hallintamalli voi olla astetta teknisempi dokumentaatio, kun taas pelikirja olisi hyvä pitää mahdollisimman käyttäjäystävällisenä ja kertoa vaikka nämä ovat meidän TOP-5 Microsoft työkalut ja tässä on vinkkejä niiden käyttämiseksi.

Kysyttäessä, kenen vastuulle kuuluu hallintamallin ylläpito, olivat haastateltavat samaa mieltä, että päävastuu on tietohallinnolla ja mukana on hyvä olla ainakin HR ja viestintä, kun ei puhuta teknisten konfiguraatioiden ylläpidosta vaan tuotavuustyökaluista. Suosituksena on perustaa digitaalisten työvälineiden hallintaan tarkoitettu virtuaalitiimi, esim. digitaalisten työkalujen ohjausryhmä, joka käy säännöllisesti mallia läpi. Esiin nousi myös, että mieluummin vastuut olisi hyvä roolittaa, kuin määritellä henkilötasolla, koska henkilöt voivat vaihtua taustalla.

Myös vahva omistajuus nousi esiin, jolloin omistaja omistaisi konseptin, ja hän toimii päävastuullisena, esim. ohjausryhmän puheenjohtajana.

Haastattelun aikana paljastui myös, että yrityksen johdon sitoutuminen on avain onneen. Pelkästään yksi työntekijä ei pysty asiaa edistämään, jos työlle ei saa tarvittavaa tukea. Kun roolitus on kunnossa ja johto luottaa, niin tämän jälkeen pystytään toimimaan asetettujen sääntöjen puitteissa, eikä jokaista muutosta tarvitse hyväksyttää erikseen johtoryhmässä. Haastatteluissa ilmeni myös vahva palvelun omistajuus, omistajan motivaatio viedä asioita eteenpäin, sekä roolille allokoitu aika. Näiden ohella roolitusta korostettiin, tietohallinto ei voi tehdä yksin asioita, vaan taustalla tarvitaan tukea ainakin HR:ltä ja viestinnältä, sekä mahdollisesti myös tietosuojalta. Vaikka rooleja ei olisikaan käytössä, ne olisi hyvä kirjata osaksi hallintamallia ja ymmärtää niiden merkitys.

4.2 Kaupallisten toimijoiden näkemys hallintamalleihin

Julkisesti on saatavilla ICT-toimittajien oppaita hallintamallista, mutta ne ovat laadittu enemmän siltä näkökulmalta, että ostaja kiinnostuisi käymään kaupallisia keskusteluita ja ostamaan konsultointina hallintamallin tekoa. Liiketoimintalähtöisen pilvipalvelutalo Onregon (2022) näkemyksen mukaan hallintamalli on dokumentaatio, joka ohjeistaa henkilökuntaa ja yrityksen kumppaneita toimimaan yhdenmukaisesti pilvessä. Onrego kertoo myös parhaista käytännöistä uusien sovellusten tuomisesta pilveen, yhteisistä pelisäännöistä, miten resursseja käytetään ja pilven kustannusten optimoinnista ja jakamisesta organisaatiolle, sekä tietoturvan ja identiteetin paremmasta kontrollista.

Maailman johtaviin konsultointi- ja teknologiapalveluita tarjoaviin yrityksiin kuuluva Capgemini ydinsanomansa on ”yhteiset periaatteet ja ohjeistus pilven hallintaan ja suunnitteluun”. Myös he ottavat kantaa omassa materiaalissaan teknisiin asioihin, kuten pilven operointiin, tietoturvaan ja kustannusten optimointiin. Sen lisäksi Capgemini nostaa esiin, että hallintamalli kertoo vaatimukset, säännöt ja puitteet pilven operointiin ja tarpeen mukaan hallintamalli voidaan antaa myös ulkoiselle kumppanille luettavaksi. (Mäkinen 2022.)

Digitaalisen muutoksen asiantuntija Gofore nostaa esiin kaksi näkemystä hallintamallista. Heidän mukaansa toisten mielestä hallintamalli on tekninen dokumentti, jossa on kuvattu, miten pilvipalvelu on rakennettu sekä miten sitä operoidaan ja ylläpidetään. Toisten mielestä se on kuvaus siitä, miten kaikkea toimittamista pilvipalvelujen ympärillä suoritetaan esim. vastuun ja tuen osalta. (Vuorela 2021.)

IT-palveluyritys Enfon (2020) sanoma on, että hallintamalli auttaa tekemään yhteiset käytännöt, joiden avulla pilvipalveluista saatava hyöty kasvaa. Enfo nostaa esiin riskin, jossa organisaation yksiköt hankkivat eri periaatteilla käyttöönsä pilvipalveluita ja esimerkiksi pilviresurssien nimeämiskäytännöt pitäisi olla samantyyppiset, muuten toiminta ei ole ketterää. Enfon mukaan hallintamallissa olisi hyvä määrittää ainakin vastuut, tilien rakenteet, identiteetit, nimeämiskäytännöt, jatkuvuus ja tietoturva.

4.3 Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen M365-hallintamalli

Perustuen tietoperustaan ja niitä tukeviin haastatteluihin sekä kaupallisten toimijoiden näkemyksiin lähdin rakentamaan hallintamallin runkoa Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle (liite 2). Mietin ensin otsikkotasolla mitä asioita on hyvä ottaa siihen mukaan ja päädyin kuviossa 7 esitettyyn sisältöön.

| | | |
|-------|---|---|
| 1 | Mikä on M365 hallintamalli? | 3 |
| 2 | Palvelun ohjaus | 4 |
| 2.1 | Palvelun omistaja | 4 |
| 2.2 | Digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä | 4 |
| 2.2.1 | Tehtävät | 5 |
| 2.3 | Operatiivinen taso | 5 |
| 3 | Tuettavat palvelut | 5 |
| 3.1 | Priorisointi | 5 |
| 4 | Muut aiheeseen liittyvät dokumentaatiot | 6 |

Kuvio 7. Hallintamallin sisällysluettelo

Hallintamallissa on kuvattuna ylätasolta teknologiset ratkaisut, koska se on tarkoitettu ensisijaisesti LUVN:n digipalveluiden palvelutuotannolle, palvelua kehitäville, sekä palvelun tuottamisesta vastaaville. Mallin tarkoituksena on ohjata

palvelun tuottamista hallinnon näkökulmasta päällikkö- ja johtotasolla ja ymmärtää roolitus muun muassa kehityksen osalta.

Tämän hallinnollisen hallintamallin rinnalle on tarkoitus tehdä erillinen tekninen kuvaus ("tekninen hallintamalli"), joka kattaa tarkemmin asetuksia, ja toimintamalleja, jotka liittyvät palvelun tuottamiseen operatiivisella tasolla. Tämä on tarkoitettu asiantuntijatasolle, joka vastaa päivittäisestä, operatiivisesta tekemisestä. Erottamalla nämä kaksi mallia toisistaan voidaan hallintoon keskittyvä pitää hyvin kevyenä ja helppolukuisena, kun taas tekninen hallintamalli on tarkoitettu puhtaasti asiantuntijoille ja se sisältää teknisiä termejä, määrittämiä ja on enemmän ympäristön dokumentointi, jonka avulla voidaan rakentaa palvelut tarpeen mukaan uudelleen.

Hallintamallin ensimmäisessä osassa kerrotaan sen lukijalle minkä teknologian ohjaamiseen hallintamalli keskittyy. Siinä kerrotaan myös, kenelle malli on tarkoitettu sekä tämän rinnalla on olemassa tekninen ympäristön hallintamalli. Hallintamallin alkulauseet kertovat heti lukijalle mistä on kyse ja näin lukija voi päättää heti onko se sellainen, mikä on tarkoitettu hänelle.

Tämän jälkeen hallintamallissa avataan palvelun ohjausta ja omistajuutta. Bisenesteknologiamallin mukaan rooleja voidaan jaotella identiteettien perusteella, jolloin niiden on mahdollista viedä tehtäväkokonaisuudet läpi alusta loppuun (Business Technology Forum 2023d). Tätä asiaa hahmotin pyramidilla (kuvio 8), jossa ylimpänä on omistaja ja sen alla on tukena ohjausryhmä. Esimerkkinä omistaja linjaa asioita ohjausryhmän tuella ja tämän jälkeen ne jalkautetaan tuotantoon. Vastaavasti operatiiviselta tasolta voi nousta asioita päätettäväksi. Esimerkkinä käyttötuki huomaa, että jakamalla koko organisaation kalenterit otsikkotasolla kaikille, se parantaa käyttäjien työtehoa ja vähentää tuen kuormaa. He eivät voi itsenäisesti tehdä päätöstä asian, vaan asia pitää nostaa linjattavaksi ja ohjausryhmä tekee päätöksen omistajan johdolla.



Kuvio 8. Kirjoittajan ehdotus palvelun ohjaamiseksi

Palvelun omistaja on vastuussa teknologioiden ja ratkaisujen palvelusuunnitelmien sekä kehityssuunnitelmien ylläpidosta. Omistaja toimii digitaalisten työvälineiden kehitysryhmän puheenjohtajana ja kutsuu kehitysryhmän koolle sovituin väliajoin, sekä viestii tarpeen mukaan ryhmälle sovitusti. Bisnesteknologiamallin toimittajayhteistyö ja suoritustason hallintaa mukailten voisi palvelun johtamista ja kehittämistä pohtia myös seuraavanlaisesti (taulukko 1).

Taulukko 1. Toimittajayhteistyö (mukailten Business Technology Forum 2023e)

| Rooli | "Yrity maailma" | Osallistujat | Vastuu | Päätökset |
|---------------|-----------------------|--|--|--|
| Johto | Hallitus / johtoryhmä | - CIO/CDO - Infran päällikkö - HR - Viestintä | - Koko organisaation linjaukset - Mittareiden asetanta, esim. millä tasolla käyttöasteet sähköposti vs. OneDrive, Teamsin käyttö - Budjetin hyväksyntä | - Kokous 1 x kvartaali |
| M365 omistaja | TJ | - Omistaja | - Kokousten p j - Mittareiden seuranta - Raportointi - Mitä voi tehdä / päättää, mihin pitää kysyä hyväksyntä? - Hallintamallin ylläpito | |
| Tietohallinto | | - CAB - Toimittajat | - Muutoshallinta | - Oma sykli |
| Championit | | - Sovitut käyttäjät | - Ohjeistukset - Testata ominaisuudet - Toimia vertaistukena | - Kerran kk uusien ominaisuuksien esittely |
| Käyttäjät | | - Palvelua käyttävät | - Toimia pelikirjan mukaan | |

Taktinen/strateginen taso

Operatiivinen taso

Sen mukaan palvelun ohjaaminen voidaan jakaa kolmeen tasoon (Business Technology Forum 2023e):

- Operatiivinen taso tarkastelee palvelutasoja esim. kerran kuukaudessa.
- Taktinen taso ottaa kantaa esim. kolmen tai kuuden kuukauden ajanjaksoissa kehityssuunnitelmiin ja laadun parantamiseen.

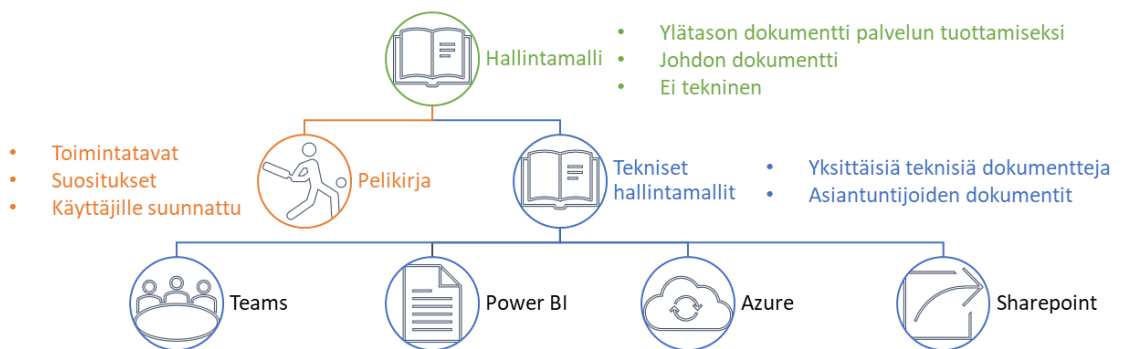
- Strateginen taso ottaa kantaa tavoitteisiin ja sopimuksiin.

Ohjausryhmän osalta kirjoitin seuraavasti ”Digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä tukee omistajaa päätöksissä ja osallistuu asioiden linjaamisessa (esimerkiksi estetäänkö Delven tai Graph Apin käyttö). Tämä tarkoittaa jatkuvaa vuoropuhelua liiketoiminnan kanssa.” Hahmotin roolitukset Business teknologiamallin mukaan, jotka osaavat kuvata liiketoiminnan tarpeet ja ideat. Käytännössä nämä ovat ainakin konsernipalveluista digipalveluiden ohella viestintä ja henkilöstöpalvelut sekä mahdollisesti pari jäsentä palvelulinjoilta, kuten yhteisistä sosiaali- ja terveystalv palveluista ja/tai ikääntyneiden palveluista.

Viimeisenä tasolla pyramidissa on operatiivinen taso, joka koostuu teknisestä osaamisesta ja ICT-toimittajista.

Osassa kolme otetaan kantaa tuettaviin palveluihin – eli käytännössä mitä tuotteita priorisoidaan ja sitä kautta ohjataan kehitystä. Tämä helpottaa reagoimista mahdollisiin vikatilanteisiin, tiedottamiseen ja koulutusten hankkimiseen.

Hallintamallin viimeisessä osassa kerrotaan vielä toimintaa tukevista ja asiaan liittyvistä dokumentaatioista (kuvi 9), kuten tekniset dokumentaatiot yleisellä tasolla, mahdollisuus luoda tekninen kuvaus Teamsista, sekä loppukäyttäjille suunnatusta modernin työn pelikirjasta.



Kuvio 9. Hahmotelma dokumenteista

5 POHDINTA

Tulokset ja johtopäätökset syntyivät tutkimuksen aikana, kun tietoperustan jälkeen lähdin rakentamaan hallintamallin runkoa. Eettisyyden osalta noudatin kolmen eri lähteen sisältöä ja peilasin tutkimusta niitä vasten, jotta tuloksia voidaan pitää eettisinä.

5.1 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksenä oli, miten Microsoft 365 palvelua ohjataan ja kehitetään sekä millä tavoin M365-ympäristön kehitys, tuki- ja ylläpitokäytäntöjä tulisi hallita. Ohjauksen osalta syntyi hallintamallin runko perustuen tietoperustaan ja haastatteluihin. Sain kerättyä ohjaamiseen ja kehittämisen liittyvät asiat liitteenä (liite 2) olevaan hallintamalliin. Tärkeimpänä huomiona nousi esiin, että roolien ymmärtäminen ja niiden sujuva yhteistyö on tärkeää. Rooleilla ei tarkoiteta henkilöitä vaan työrooleja, kuten viestintäpäällikkö, HR-asiantuntija, ICT-erityisasiantuntija, IT-arkkitehti. Kehityksen ja ylläpidon osalta asiat jäivät odottamaan hallintamallin täytäntöönpanoa. Hallintamallin runko ottaa kappaleessa 3 kantaa tuettaviin palveluihin ja priorisointiin vain siltä osin, että ne pitää määrittellä, kun hallintamallin mukainen toiminta käynnistyy vuoden 2023 aikana johtuen siitä, että organisaatio aloitti toimintansa virallisesti vasta 1.1.2023 ja roolitus on vielä osittain kesken.

5.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Aikataulu eli tutkimuksen yhteydessä. Alun perin suunnitelmissa oli saada tutkimus valmiiksi vuoden 2022 lopussa, mutta tutkimus venyi keväälle 2023, koska oletin työn vievän vähemmän aikaa ja tutkimuksen olevan verrattavissa raportin tekoon. Lisäksi opinnäytetyötä tehdessä tutkimuksen ydin on tarkentunut ja myös aihe on rajautunut ja kirkastunut.

Jälkikäteen ajateltuna olisi opinnäytetyö pitänyt tehdä niin, että siinä olisi tutkittu, onko hallintamallin mukaiselle toiminnolle tarvetta organisaatiossa ja keskittyä vielä tarkemmin rooleihin ja haastaa organisaation johtoa. Tuettavien palveluiden

osalta olisi voinut rakentaa jonkin mittaroinnin mallin, jossa olisi kuvattu käyttäjämäärät ja käyttöasteet sekä yhdistää laskelmaan ajan, miten kauan järjestelmä saa olla pois käytöstä. Tästä olisi voinut rakentaa ehdotuksen priorisoinnin tueksi kuin lähteä miettimään fiilispohjalta millä perusteella jokin toinen tuote on tärkeämpi kuin toinen.

Tietoperustan ja tutkimusaineiston keräämisen osalta käytin lähdemateriaaleina sekä painettuja, että sähköisiä kirjoja, internetsivuja ja YouTube-videoita. Lisäksi suoritin haastatteluita, joihin valmistauduin tekemällä ja lähettämällä kysymykset haastateltaville etukäteen (liite 1). Valitsin haastateltavat heidän ammattitaitonsa ja kokemuksen perusteella ja ennen haastatteluita varmistin, että nauhoitus on sallittua ja niitä tallenteita käytetään vain tämän opinnäytetyön tekemiseen ja sen jälkeen ne poistetaan. Kerroin myös opinnäytetyön julkisuudesta ja varmistin vielä haasteltavilta sähköpostilla haastatteluiden purkujen jälkeen, saanko käyttää heidän nimiään julkisesti tässä työssä.

Haastatteluiden purku olisi kannattanut tehdä mahdollisimman pian haastatteluiden jälkeen, eikä jättää niitä myöhemmäksi, vaikka käytössä oli videot ja litteroinnit. Tässä olisi voinut säästää aikaa, kun asiat olisivat olleet tuoreessa muistissa. Myös haastattelun kysymykset olisi hyvä toistaa selkeästi, kysymys 1, kysymys 2, jne., jotta litterointi olisi helpompaa.

Vastaan LUVN:lla Microsoft 365 -palvelusta ja tulen osallistumaan sovitun aikavälein ICT-toimittajan kanssa säännöllisiin operatiivisiin kokouksiin ja mahdollisesti myös taktisen tason kokouksiin. Tavoitteena on käynnistää digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä yhteistyössä HR:n ja viestinnän kanssa, jossa tämä liitteenä oleva malli tulee toimimaan selkärankana ja varmasti käyttöönoton yhteydessä tulee esiin asioita, mitä on hyvä tarkentaa sujuvan palvelun tuottamiseksi. Jatkokehityksenä voisi olla myös ylemmän ammattikorkeakoulun tutkimus, jossa voisi syventää jotain osa-aluetta tekemällä laajempaa tutkimusta ja miettimällä organisaation kypsyttää ja/tai ihmisten osallistamista kehittämiseen.

LÄHTEET

- Ariluoto, J. 2022. Keskinäinen Vakuutusyhtiö Fennia. Digital Workplace Leadin haastattelu 18.10.2022
- Bridge Impact 2023. 5 tekijää, joista kyvykkyys koostuu. Viitattu 17.2.2023 <https://www.bridgeimpact.fi/blogi/kyvykkyuden-johtaminen-ei-ole-helppoa>.
- Business Technology Forum 2023a. 1.2 Johdanto – bisnesteknologiamalli. Espoo: Business Technology Forum Oy. Viitattu 14.2.2023 <https://btmalli.fi/book/introduction/introduction-to-business-technology-standard>.
- 2023b. 3.0 Johdanto strategia ja hallinto -johtamisalueeseen. Espoo: Business Technology Forum Oy. Viitattu 14.2.2023 <https://btmalli.fi/book/strategy-and-governance/introduction-to-strategy-and-governance-discipline>.
- 2023c. 6.0 Johdanto palvelut-johtamisalueeseen. Espoo: Business Technology Forum Oy. Viitattu 14.2.2023 <https://btmalli.fi/book/services/introduction-to-services-discipline>.
- 2023d. 3.3 Osaaminen, roolit ja organisoituminen. Espoo: Business Technology Forum Oy. Viitattu 5.2.2023 <https://btmalli.fi/book/strategy-and-governance/competence-roles-and-organisation>.
- 2023e. 4.3 Toimittajayhteistyö ja suoritustason hallinta. Espoo: Business Technology Forum Oy. Viitattu 28.3.2023 <https://btmalli.fi/book/sourcing-and-optimisation/supplier-relationship-performance-management>.
- Cartlidge, A., Corless, B., Lillycrop, M., Lloyd V. & Mirza, N. 2019. ITIL ® Foundation Revision Guide. Lontoo: The Stationery Office.
- Enfo 2020. Selkeyttä pilviresurssien käyttöön. Opas pilvihallintamallin rakentamiseen. Kuopio: Enfo Oyj. Viitattu 9.11.2022 [Pilvihallintamalliopas_Enfo.pdf](#).
- Gallacher, L. & Morris, L. 2012. ITIL ® Foundation Exam Study Guide. West Sussex: John Wiley & Sons, Ltd.
- Gassen, R. 2022. Microsoft Oy. Modernintyön ratkaisuiden konsultin haastattelu 18.10.2022.
- Grön, J. 2022. Jannelta vahvistus mitä olemme tekemässä ICT-infran käyttöönottoprojektissa (liittyy Mikon opinnäytetyöhön). Yksityinen sähköpostiviesti 21.11.2022. Viestin saaja: Mikko Kajander.
- Heikka, T., Porevuo, M., Laaksolahti, H., & Kurki, L. 2022. Yhteiskunnallinen keskustelunavaus: Loikka muutoskykyyn vie kriiseistä luottamustietoisuuteen. Suomen itsenäisyyden juhlarahasto Sitra 12.5.2022. Viitattu 17.2.2023 <https://www.sitra.fi/julkaisut/muutoskykyloikka>.

Hyvärinen, M., Nikander, P. & Ruusu vuori, J. 2017. Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Hämäläinen, E. 2022a. Elisa Oyj. Pilvikonsultin haastattelu 19.10.2022.

Hämäläinen, E. 2022b. M365-pilviympäristön muutoshallinta. Opinnäytetyö, Haaga-Helia Ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.2.2023
<https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202205128954>.

Ite wiki 2023a. HR (Human Resources) – Henkilöstöhallinto. Viitattu 23.3.2023
<https://www.itewiki.fi/opas/hr-human-resources-henkilosto>.

– 2023b. ICT-palvelut. Viitattu 23.3.2023 <https://www.itewiki.fi/opas/ict-palvelut>.

– 2023c. Tietohallinto. Viitattu 23.3.2023 <https://www.itewiki.fi/opas/tietohallinto>.

IT Process Wiki 2023. History of ITIL. Viitattu 15.2.2023 https://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/History_of_ITIL.

Juhila, K. 2023. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.2.2023
<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/mita-on-laadullinen-tutkimus/laadullisen-tutkimuksen-ominaispiirteet>.

Jyväskylän yliopisto 2015. Määrällinen tutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto Koppa. Viitattu 19.2.2023
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>.

Jyväskylän yliopisto 2021. Laadullinen tutkimus. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto Koppa. Viitattu 19.2.2023
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>.

Jyväskylän yliopisto 2022. Tutkimusmenetelmät ja tutkimusaineistot. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Viitattu 19.2.2023
<https://openscience.jyu.fi/fi/opetus/perustutkinto-opiskelijat/opiskelumateriaalit/kirjastotuutori/2-hae-lahteet/nain-loydat-tietoa-tutkimusmenetelmista>.

Kettunen, A. 2021. Microsoft 365 -ylläpitopalvelun käyttöönotto. Opinnäytetyö, Lapin ammattikorkeakoulu. Viitattu 11.2.2023 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-202105128403>.

Kettunen, J., Kärki, A., Näreaho, S. & Päällysaho, S. 2019. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry 19.12.2019. Viitattu 13.3.2023
<https://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2020/AMMATTIKORKEAKOULUJEN%20OPINN%C3%84YTET%C3%96IDEN%20EETTISET%20SUOSITUKSET%202020.pdf>.

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WS Bookwell Oy.

Kongas, K. 2023. Ota hyvin määritellyt KPI:t osaksi palveluiden jatkuvaa kehittämistä. Exove Oy 1.1.2023. Viitattu 17.2.2023
<https://www.exove.com/fi/blogit/kpit-osaksi-palveluiden-jatkuvaa-kehittamista>.

Leskinen, T. 2022. Etätyö lisääntyi useimmilla toimi-aloilla, maakunnissa palattiin lähi-työhön. Tilastokeskus 1.4.2022. Viitattu 30.10.2022
<https://www.tilastokeskus.fi/tietotrendit/artikkelit/2022/etatyo-lisaantyi-useimmilla-toimialoilla-maakunnissa-palattiin-lahityohon>.

Linnanen, H. 2020. Business Technology Standard 10 yrs anniversary interviews - Teemu Salmi, CIO Stora Enso. Business Technology Forum 25.2.2020. Viitattu 10.3.2023 <https://youtu.be/ST209A9O7Ns>.

Lukka, K. 2001. Konstruktiivinen tutkimusote. Viitattu 6.11.2022
<https://metodix.fi/2014/05/19/lukka-konstruktiivinen-tutkimusote>.

LUVN intranet 2023. Digipalvelut. Viitattu 23.3.2023. Sisäinen intranet.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue 2022. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Viitattu 1.9.2022 <https://www.luvn.fi/fi>.

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatio 2023. Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue. Viitattu 19.3.2022 <https://www.luvn.fi/fi/tietoa-meista/organisaatio>.

Markkula, S. 2020. Business Technology Standard 10 yrs anniversary interviews - Sinikka Markkula, CIO, Orion Pharma. Business Technology Forum 25.2.2020. Viitattu 10.3.2023 <https://youtu.be/TO8LbICHdPg>.

Microsoft 2023a. Microsoft 365 E5. Viitattu 12.2.2023.
<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/enterprise/e5>.

– 2023b. Best practices from the field: Microsoft 365 change guide. Viitattu 1.1.2023. <https://docs.microsoft.com/en-us/deployoffice/fieldnotes/microsoft-365-change-guide>.

– 2023c. Paranna tuottavuuttasi Microsoft Cloudin avulla. Microsoft Oy. Viitattu 1.2.2023 <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-cloud>.

–2023d. Microsoft 365:n toteutussuunnitelma 2023. Microsoft. Viitattu 19.3.2023
<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/roadmap?rtc=1&filters=Microsoft%20Teams%2CRolling%20out>.

Mohamed, N. 2020. Microsoft Office 365 digitaalisten työvälineiden vaikutus työntekijäkokemukseen. Opinnäytetyö, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 11.2.2023 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020092820771>.

Mäkinen, P. 2022. Pilvihallintamallilla yhteiset käytännöt pilvialustojen parempaan hyödyntämiseen. Helsinki: Capgemini Finland Oy. Viitattu 9.11.2022 [Capgemini_pilvihallintaopas.pdf](https://www.capgemini.com/fi-fi/pilvihallintaopas.pdf).

Onrego 2022. Pilven hallintamalli. Julkipilven hallintamallien (cloud governance) toteutukset ja päivitykset. Espoo: Onrego Oy. Viitattu 9.11.2022 <https://onrego.fi/palvelut/pilven-hallintamalli>.

Pöysti, T. 2020. Kokemuksia pilvipalvelustrategian ja pilvipalveluiden käyttöönotosta. Opinnäytetyö, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu Oy. Viitattu 11.2.2023 <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2020121528494>.

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006a. KvaliMOTV - 6.2.4 Edustavuus. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Viitattu 19.2.2023 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_4.html

–2006b. KvaliMOTV – 6.3.3 Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Viitattu 19.2.2023 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_3.html.

Salmi, T. 2020. Business Technology Standard 10 yrs anniversary interviews - Teemu Salmi, CIO Stora Enso. Business Technology Forum 25.2.2020. Viitattu 10.3.2023 <https://youtu.be/VgSDJ-hsSMc>.

Sandell, M. 2022. Etätyö tuli jäädäkseen – asiantuntija: ”Vanhaan maailmaan, missä oltiin aina konttorilla, ei palata”. Yleisradio 26.10.2022. Viitattu 30.10.2022 <https://yle.fi/a/74-20001748>.

Sofigate 2019. Business Technology Standard on uusin askel yritysten yhteistyössä – ”yhtenäinen malli liiketoiminta- ja tuoteteknologian johtamiseen”. Sofigate Group Oy 16.1.2019. Viitattu 10.3.2023 <https://www.sofigate.com/fi/uutiset/business-technology-standard-on-uusin-askel-yritysten-yhteistyossa-yhtenainen-malli-liiketoiminta-ja-tuoteteknologian-johtamiseen>.

Tietokirjasto 2021. Tutkimusasetelma. Teoksessa Kvantitatiivisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. Viitattu 19.2.2023 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/tutkimus/asetelma>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Työterveyslaitos 2023. Etätyö, hybridityö ja monipaikkainen työ. Viitattu 23.3.2023 <https://www.ttl.fi/teemat/tyoelaman-muutos/etatyo-hybridityo-ja-monipaikkainen-tyo>.

Valtioneuvosto 2022. Mikä sote-uudistus? Viitattu 5.10.2022 <https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->.

Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S. & Jäppinen, S. 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 13.3.2023 https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf.

Vuorela, J. 2021. Pilvipalveluiden hallintamalli – Miksi sellainen pitää olla?
Helsinki: Gofore Oyj. Viitattu 9.11.2022 <https://gofore.com/pilvipalveluiden-hallintamalli-miksi-sellainen-pitaa-olla>.

Wakaru 2023. ITIL. Viitattu 15.2.2023
<https://www.wakaru.fi/palvelujohtaminen/itil/>.

LIITTEET

Liite 1. Haastatteluiden kysymykset

Liite 2. Hallintamalli

Liite 1 1(2) Haastatteluiden kysymykset

From: Kajander Mikko

Sent: sunnuntai 16. lokakuuta 2022 14:06

To: xxx

Subject: Mikon opinnäytetyöhön liittyvän haastattelun (18.10.) kysymykset ennakolta + taustatietoa työlle

Hei xxx,

Kiitos vielä kertaalleen, että suostut auttamaan opinnäytetyötyössäni.

Taustoitus

Vielä ensin vähän taustoitusta, jotta haastattelu menisi mukavasti eikä tarvitse aikaa käyttää siinä kohtaa asioiden perusteluun avaamiseen.

Oma roolini tulee olemaan 1.1.23 alkaen Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueelle "IT-päällikkö", työtitteli on vielä auki. Vastuulla tulevat olemaan M365, mutta sekin jakautuu ehkä pienempiin palasiin, voin katsoa kokonaisuutta + sitten Office 365 (tai Microsoft 365) eli käyttäjille näkyvä osuus on vastuullani, ja kollegallani tulee olemaan Azure ja käyttövaltuushallinta ja tietoturva. Toki teemme näistä ristiin ja yhdessä.

Taustatiedoksi vielä, että Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue järjestää sosiaali- ja terveystyöpalvelut, pelastustoimen palvelut sekä opiskelu- ja kuraattoripalvelut 1.1.2023 alkaen Espoon, Hangon, Inkoon, Karkkilan, Kauniaisten, Kirkkonummen, Lohjan, Raaseporin, Siuntion ja Vihdin asukkaille. Tämä tarkoittaa, että näistä kunnista siirtyy noin 9000 työntekijää (saman verran mm. lisensoitavia käyttäjiä) ja rakennamme parhaillaan IT:n infraa.

Myös organisaatio muotoutuu, niin tietohallinnon (käytössä tulee olemaan Digi- ja ICT-yksikkö), viestinnän kuin HR:n osalta. Meillä ei ole tällä hetkellä vanhoja rasiitteita takana ja haluaisin saada tämän M365 kehittämisen pyörimään fiksusti ensi vuoden alusta alkaen. Olen tätä opinnäytetyötä vaille IT-tradenomi ja valitsin opinnäytetyöni aiheeksi "Microsoft 365 palveluiden käyttöönottoa uudessa organisaatiossa keskittyen hallintamallin mukaiseen toimintaan", koska koen, että minä hyödyn tästä, mutta myös tuleva organisaatio hyötyy.

Haastattelun nauhoitus ja litterointi

Tulen nauhoittamaan haastattelun + laitan päälle Teamsin litteroinnin, jotta tuloksia on helpompi katsoa ja tiivistää. En vielä tiedä tuleeko litterointi työn liitteeksi, mutta ilman lupaa en julkaise mitään. Ja voin toimittaa opinnäytetyöni kommentoitavaksi vielä ennen kuin se lähtee opettajille (jotta mahdolliset lainaukset voi korjata).

Palataan asiaan, julkaistaanko sinusta tiedot – Kokemusta IT-toimittajilta ja x sadan hengen organisaation tietohallinnosta vai voidaanko mainita nimesi myös.

Liite 1 2(2) Haastatteluiden kysymykset

Kysymykset haastattelun osuutta varten

Listasin etukäteen haastattelukysymyksiä ja vaikka aluksi mietin, että en johdattele liikaa, laitoin omia ajatuksia kysymysten alle kursivilla. Asioista voi olla täysin eri mieltä tai sitten voi vahvistaa näkemyksiäni.

1. Miten näet hallintamallin? Mikä on sen rooli organisaatioissa?
 - a. *(Itse näen tämän osana jatkuvan palvelun tuotantoa. Sen tarkoituksena on ohjata ja yhtenäistää M365 pilvipalvelu ympäristön kehitys-, tuki- ja ylläpitokäytäntöjä. Hallintamallissa eritellään eri osa-alueiden vastuuhenkilöt, kunkin toimijan vastuut sekä yhtenäiset toimintatavat.)*
2. Kenellä se on tarkoitettu?
 - a. *(Tietohallinnolle, palvelua kehittäville sekä käyttöä tukeville työntekijöille ja sidosryhmille, palvelutoimittajille sekä ylläpitopalvelun tarjoajille. Hallintamallia ei ole tarkoitettu M365 palveluiden loppukäyttäjille, koska hallintamallissa ei ole käyttöohjeita, tapauskuvauksia tai kuvausta palveluiden hyödyntämistavoista.)*
3. Kenen vastuulla on sen ylläpito?
 - a. *(Esim. Riikka kertoo kirjassaan sivulta 171 alkaen digitaalisesta työympäristöpalvelusta, jonka ohjausryhmän muodostavat tietohallinto, HR ja viestintä.)*
4. Mitä eroa on hallintamallilla ja pelikirjalla?
 - a. *(Itse näen, että hallintamalli keskittyy jatkuvan palvelun tuottamiseen ja ymmärtämiseen, miten asioita kehitetään, kun taas pelikirja, tai Modern Workplace Playbook, yms. on taas loppukäyttäjille suosituksia esim. Teamsin, SharePointin ja OneDriven käyttöön ja niiden eroihin.)*
5. Oletko ollut tekemässä näitä asiakkaille tai jalkauttamassa?
 - a. *(Oma kokemukseni on Espoolta kahdesta eri ympäristöstä. Ja autoit minua Espoolla. Miten yritys, jossa työskentelet nyt?)*
6. Jos on kokemusta, miten jalkautus on mennyt? Mikä on mennyt hyvin? Entä onko törmätty johonkin haasteisiin?
 - a. *(Oma kokemukseni on Espoolta kahdesta eri ympäristöstä.)*
7. Tuleeko mieleen organisaatioita tai henkilöitä, jotka voisivat antaa tarvittaessa samanlaisen haastattelun?
 - a. *(Kysyn samantyylliset kysymykset myös henkilöltä zzz ja yyy.)*
8. Tuleeko mieleen vielä jotain asioita, jota olisi hyvä nostaa esiin?

Liite 2 1(7) Hallintamalli

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

Microsoft 365 hallintamalli



LUONNOS

Liite 2 2(7) Hallintamalli

| | | | |
|--|---|--------------------|---------|
| Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Västra Nylands välfärdsområde | | M365 hallintamalli | 2 (7) |
| | | 24.3.2023 | Luonnos |
| 1 | Mikä on M365 hallintamalli? | | 3 |
| 2 | Palvelun ohjaus | | 4 |
| 2.1 | Palvelun omistaja | | 4 |
| 2.2 | Digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä | | 4 |
| 2.2.1 | Tehtävät..... | | 6 |
| 2.3 | Operatiivinen taso | | 6 |
| 3 | Tuettavat palvelut | | 6 |
| 3.1 | Priorisointi..... | | 7 |
| 4 | Muut aiheeseen liittyvät dokumentaatiot..... | | 7 |
| 5 | Dokumentin versiohistoria | | 7 |

PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE | luvn.fi

Liite 2 3(7) Hallintamalli

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

M365 hallintamalli

3 (7)

24.3.2023

Luonnos

1 Mikä on M365 hallintamalli?

Tämä malli tulee muodostamaan pohjan Microsoft 365 (myöhemmin M365) modernien työvälineiden (kuten sähköposti, OneNote, SharePoint, Microsoft 365 for Apps), sekä Microsoft Teamsin ja Microsoft Vivaan kehitys palveluita tuotetaan ja koordinoidaan Länsi-Uudenmaan hyvinvointialueella (myöhemmin LUVN).

Tämä hallintamalli ei ota kantaa koko Microsoft Cloudiin (esim. Azure), eikä myöskään Windows 11 käyttöjärjestelmään, ellei niistä ole suoraan jotain yhtymäkohtia moderneihin työvälineisiin, Microsoft Teamsiin tai Microsoft Vivaan.



Tämä dokumentti on tarkoitettu ensisijaisesti LUVN:n Digipalveluiden palvelutuotannolle, palvelua kehittäville, sekä palvelun tuottamisesta vastaaville.

Hallintamalli ei sisällä käyttöohjeita, tai muuta palvelua käyttäville tarkoitettua informaatiota.

Tämän hallinnollisen hallintamallin lisäksi on olemassa tekninen hallintamalli, jossa on kuvattu teknisellä tasolla pilvipalvelun asetuksia ja niihin liittyviä asioita.

Liite 2 4(7) Hallintamalli

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

M365 hallintamalli

4 (7)

24.3.2023

Luonnos

2 Palvelun ohjaus

Palvelua ohjataan ja kehitetään seuraavanlaisella tasoilla. Nämä toimivat selkärankana, miten palvelua tuotetaan ja kehitetään.



2.1 Palvelun omistaja

Palvelun omistaja on vastuussa teknologioiden ja ratkaisujen palvelusuunnitelmien, sekä kehityssuunnitelmien ylläpidosta.

Omistaja toimii digitaalisten työvälineiden kehitysryhmän puheenjohtajana ja kutsuu kehitysryhmän koolle sovituin väliajoin, sekä viestii tarpeen mukaan ryhmälle sovitusti esim. Teams kanavalla. *(Perustamatta)*

2.2 Digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä

Digitaalisten työvälineiden ohjausryhmä tukee omistajaa päätöksissä ja osallistuu asioiden linjaamisessa. Tämä tarkoittaa jatkuvaa vuoropuhelua liiketoiminnan kanssa.

Kokoussykli yhden kerran kuukaudessa tai kahden kuukauden välein.

Liite 2 5(7) Hallintamalli

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

M365 hallintamalli

5 (7)

24.3.2023

Luonnos

Mukaan on hyvä saada: *(Nimet lisätään myöhemmin, kun roolit kirkastuvat)*

| Yksikkö | Työrooli(t) | Roolituksen tarkennus |
|--------------------------------|---|---|
| Digipalvelut / palvelutuotanto | ICT-asiantuntija, ratkaisupäällikkö | Bisneskehittäjä, joka osaa kuvailla liiketoiminnan tarpeen tai idean. Esim. HR ja viestintä. Lisäksi jokaisesta hyvinvointialueen johtoryhmästä. |
| Konsernipalvelut / viestintä | Intranetin päätoimittaja, viestinnän asiantuntija | |
| Konsernipalvelut / HR-palvelut | | |
| Digipalvelut / palvelutuotanto | IT-arkkitehti, asiantuntija | Ratkaisuasiantuntija, joka osaa tehdä tarvittavat määrittelyt olemassa oleviin alustoihin uutta ratkaisua varten. Esim. palvelusta vastaavan IT-arkkitehti. |
| Palvelulinjat | | Edustus myös toimialoilta |
| ICT-kumppani(t) | | Edustus tarpeen mukaan esim. esittelemään uusia ominaisuuksia |

Kaikki ryhmät materiaalit (myös tämä dokumentti) pidetään Teams kanavassa, jonne ryhmällä on pääsy. *(Perustettava)*

Liite 2 6(7) Hallintamalli

| | | |
|---|--------------------|---------|
| Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue Västra Nylands välfärdsområde | M365 hallintamalli | 6 (7) |
| | 24.3.2023 | Luonnos |
| <h3>2.2.1 Tehtävät</h3> | | |
| <p>Alustavasti ohjausryhmän tehtäviä voi olla <i>(Tarkentuvat kun järjestäytytään)</i></p> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Vuosikellon ylläpito - Vision määrittäminen - Ylätason linjaukset - Pelikirjan ylläpito - Hallintamallin ylläpito | | |
| <h3>2.3 Operatiivinen taso</h3> | | |
| <p>Toimintaa tukee operatiivinen taso, joka koostuu teknisesti osaamisesta ja ICT-kumppaneista.</p> | | |
| <p>Tämän tason tarkoituksena on tuottaa palvelut ja vastata niiden toimivuudesta.</p> | | |
| <p>Kokoussykli kerran kuussa LUVN jatkuvan palvelun mukaisesti noudatellen muita operatiivisia kokouksia. Lisäksi voidaan pitää erilisiä työpalavereita viikoittain, joissa katsotaan esim. backlogin asiat ja sovitaan seuraavan viikon työtehtävät ketterää kehitystä mukailen.</p> | | |
| <p><i>(Sovittava vielä tarkemmin osallistajat ja kokoussykli.)</i></p> | | |
| <h2>3 Tuettavat palvelut</h2> | | |
| <p>Tuettavien palveluiden priorisointeja tarkennetaan tarvittaessa digitaalisen ohjausryhmän toimesta.</p> | | |
| <ul style="list-style-type: none"> • Priorisoinneilla pyritään helpottamaan ongelman ratkaisun tärkeyttä. • Tarvittaessa priorisointien perusteella voidaan määritellä tiedotuksen toimenpiteitä, koulutuksia, jne. | | |
| <p>PL 33, 02033 LÄNSI-UUDENMAAN HYVINVOINTIALUE PB 33, 02033 VÄSTRA NYLANDS VÄLFÄRDSOMRÅDE luvn.fi</p> | | |

Liite 2 7(7) Hallintamalli

Länsi-Uudenmaan hyvinvointialue
Västra Nylands välfärdsområde

M365 hallintamalli

7 (7)

24.3.2023

Luonnos

3.1 Priorisointi

- Prioriteetti 1 ohjelmiksi on määritetty Microsoft Teams, SharePoint, Outlook, MFA, AAD...
- Prioriteetti 2 ohjelmiksi on määritetty OneDrive, ja OneNote
- Prioriteetti 3 ohjelmiksi on määritetty ...

(Sovitaan tarkemmin ja tarkennetaan vielä.)

4 Muut aiheeseen liittyvät dokumentaatiot

Tämän hallintamallin rinnalle voidaan luoda myöhemmin tarpeen mukaan erilaisia dokumentaatioita, jotka tukevat tätä hallintamallia.

- LUVN M365 hallintamalli - tekninen ympäristö. Siinä on avattu ylätasolla... Ja on tarkoitettu tekniselle ryhmälle.
- Tämän lisäksi tehdään tarvittava dokumentaatiot Teams, SharePoint....
- Loppukäyttäjille suunnattu modernin työn pelikirja (Modern Workplace Playbook), jossa kuvataan käyttäjille, jossa kuvataan mihin mitäkin tuotetta käytetään.

5 Dokumentin versiohistoria

| Versio | Päivämäärä | Päivittäjä | Muutokset |
|--------|------------|----------------|--------------------------|
| 0.1 | 10.2.2023 | Mikko Kajander | Luotu ensimmäinen versio |
| 0.2 | 24.3.2023 | Mikko Kajander | Täydennyksiä |
| | | | |