



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Jatkuva palvelun kehittäminen

Laukkanen, Heikki

2015 Otaniemi

Laurea-ammattikorkeakoulu
Otaniemi



Jatkuva palvelun kehittäminen

Laukkanen, Heikki
Kasvuyrittäjyys
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Heikki Laukkanen

Jatkuva palvelun kehittäminen

Vuosi 2015

Sivumäärä 48

Palveluiden merkitys nyky-yhteiskunnassa on entistäkin suurempi. Yli puolet bruttokansantuotteesta tuotetaan niin kutsutuilla palvelualoilla. IT-palvelut edustavat reilua puolta IT-konaisuusmarkkinoista ja niiden kasvu on hyvin vakaata. IT-palveluiden tuottaminen on muuttunut viime vuosikymmenen aikana voimakkaasti. Tietoliikenneyhteydet ovat mahdollistaneet palveluiden tuottamisen paikasta riippumatta. Tämä on johtanut etenkin IT-alalla palveluiden ulkoistamiseen ulkopuolisille toimittajille.

Sähköinen identiteetinhallinta on kasvava ala. Identiteetin hallintaa tarvitaan niin pienissä kuin suurissa yrityksissä varmistamaan oikea pääsynhallinta sekä tiedon sujuva hallittavuus keskitetysti. Sähköinen identiteetin hallinta takaa, että oikeat ihmiset pääsevät kiinni oikeisiin resursseihin ja että käyttöoikeudet voidaan myöntää sovittuja prosesseja seuraten.

Palveluilla on prosessiluonne. Erityisen haastavaksi palveluiden laatuvaikutelmasta tekee se, että asiakas on usein osa palvelun tuotantoa. Lisäksi osa palveluista tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti. Lisäksi palvelun koettuun laatuun vaikuttaa huomattavasti asiakkaan prosessin aikaiset kokemukset. Joissakin tilanteissa asiakkaalle on tärkeämpää palveluprosessin aikana kokema laatu kuin itse palvelun tuottama lopputulos.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää miten jatkuvassa IAM-tukipalvelussa voidaan kehittää laatua. Palvelun kehittämisessä käytetään apuna alan parhaita käytäntöjä, ITIL v.3 (Information Technology Infrastructure Library) - ja Lean Six Sigma viitekehyksiä. Samalla selvitetään miten viitekehykset sopivat palvelun laadun kehittämiseen. Osana opinnäytetyötä pyritään saavuttamaan asiakkaan antama tavoite työpyyntöjen suorittamisesta intialaisen tukitiimin toimesta.

Sekä ITIL v.3- ja Lean Six Sigma viitekehykset tarjoavat samankaltaisen työkalun palvelun kehittämiseen. ITIL v.3 käyttää kehittämisprosessista termiä seitsemänaskeleen kehittämisprosessi ja Lean Six Sigma lyhennettä DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control). Molemmat prosessit ovat hyvin samankaltaisia ja pyrkivät ensin tutkimaan, mikä on lähtötilanne ja sen jälkeen pyrkivät kehittämään havaittua haastetta. Lopuksi mitataan saavutettiin ko tavat muutokset lähtötasoon verrattuna ja että miten tilanne pystytään pitämään samanlaisena jatkossa, jotta ei palata takaisin aikaisemmalle lähtötasolle.

Palvelun laadun kehittämiseksi päätettiin käyttää niin kutsuttua mentorointia, joka selvästi auttoi tiimin sisällä yksilöitä kehittämään omia heikkouksiaan. Kehittämisen tuloksena selvisi, että seitsemän askeleen kehittämisprosessi sopii hyvin IT-palvelun kehittämiseen ja että se myöskin mittaamisen avulla takaa, että saavutetut muutokset ovat vertailukelpoisia. Lisäksi havaittiin että käytetty mentorointi metodi oli hyvin tehokas kehittämään yksilöiden osaamista.

Asiasanat: palvelu, kehittäminen, ITIL, Lean, Six Sigma

Heikki Laukkanen

Continuous service improvement

Year	2015	Pages	48
------	------	-------	----

Service industry is growing larger and larger every year. Over half of the BKT is produced in so called service industry. IT-services represent over half of the overall IT-market and its growth is stable. Production of IT-services has changed during the last decade strongly. Data communication has enabled that services can be produced from any location. This has caused especially in IT that the services are being outsourced to external companies.

Identity and access management is a growing business. Identity management is needed also in small as in large companies to take care of the access management and that the information is managed centrally. Identity management makes sure that right people can access right resources and that the access rights can be given according to agreed processes.

Services have a process nature. Especially challenging is the impression of service quality when the customer is most commonly part of producing the service. Also challenging is that some of the services are being produced and consumed at the same time. Impression of the service quality is commonly affected by what the customer experiences during the service. In some cases customer feels that the quality felt during the service is even more important than the outcome of the service.

Objective of the thesis is to find out how in Identity and Access Management service quality can be developed. ITIL v.3 (Information Technology Infrastructure Library) - and Lean Six Sigma frameworks are being used in the service quality development. At the same time I am trying to find out how the frameworks fit in the service quality development. Part of the thesis is to achieve goals that our customer has given us for handling the tickets using our Indian service team.

Both ITIL v.3- and Lean Six Sigma frameworks offer same type of tools for service improvement. ITIL v.3 uses a seven step improvement process and Lean Six Sigma uses abbreviation DMAIC (Define-Measure-Analyze-Improve-Control). Both processes are very similar to each other. They first try to measure what is the starting point and then try to improve the challenge at hand. In the end they both measure again if the goals were achieved when comparing with the starting point and how the situation can be kept on the same level also in the future. So, that the service level is not being dropped back to the old level again.

For developing the service quality we decided to use so called mentoring, which helped our individuals within the team to develop their weaknesses. As a result of the service improvement we found out that the seven step improvement process fits very well for improving IT-services. Also that it also makes sure by using measurement that the achieved results are comparable with the starting point. We also found out that the mentoring method that we used was very effective to develop individuals and their capabilities.

Keywords : service, improvement, ITIL, Lean, Six Sigma