

Kirsi Salmela

YRITYKSEN PALVELUKATALOGIN TILAUSKÄYTTÖLIITTYMÄN
KÄYTTÖÖNOTTOMALLIN KEHITTÄMINEN

YRITYKSEN PALVELUKATALOGIN TILAUSKÄYTTÖLIITTYMÄN
KÄYTTÖÖNOTTOMALLIN KEHITTÄMINEN

Kirsi Salmela
Opinnäytetyö
Syksy 2015
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma, Tietohallinto ja verkkopalvelut

Tekijä: Kirsi Salmela

Opinnäytetyön nimi: Yrityksen tilauskäyttöliittymän käyttöönottomallin kehittäminen

Työn ohjaaja: Marja-Leena Korva

Työn valmistumislukukausi- ja vuosi: Syksy 2015

Sivumäärä: 40 + 8

Tämän opinnäytetyön aiheena oli Fujitsu Finland Oy:n palvelukatalogin tilauskäyttöliittymän käyttöönottomallin kehittäminen. Tarkoituksena oli kuvata käyttöönottomalli. Projektin tavoitteena oli rakentaa yksinkertainen ja helppokäyttöinen käyttöliittymä palvelutuotteiden tilauksia varten yrityksen työntekijöille ja asiakkaille sekä automatisoida mahdollisimman pitkälle tilausprosesseja. Tämä tuo lisäarvoa itsepalveluportaaliin ja nopeuttaa palveluiden toimitusaikoja sekä alentaa niistä aiheutuvia kustannuksia.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään työn aiheeseen oleellisesti liittyvin osin ITIL prosessikehystä sekä projektin työskentelymenetelmänä käytettävää Scrumia. Teoriaosuudessa esitellään myös Fujitsun itsepalveluportaali Fast ja automatisointijärjestelmä Flow.

Empiirisessä osuudessa kuvataan palvelukatalogin toteutus Flow järjestelmässä ja palvelukatalogin tilauskäyttöliittymän käyttöönottomalli. Kehitettyä käyttöönottomallia voidaan käyttää Fujitsu Store -palvelun toteuttamiseen uusille ja jo olemassa oleville asiakkaille. Tilauskäyttöliittymän ja tilausprosessien raportointia sekä jatkokehitystä yrityksessä seurataan ja kehitetään jatkuvasti. Käyttäjien tyytyväisyyskyselyillä saadaan arvokasta tietoa palvelun toimivuudesta ja tärkeistä kehityskohteista.

Asiasanat: ITIL, Scrum, palvelukatalogi, käyttöliittymä, käyttöönotto, palvelusuunnittelu, muutoksenhallinta

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
The School of Business and Information Management

Author: Kirsi Salmela

Title of thesis: Developing implementation model of subscription user interface for case company

Supervisor: Marja-Leena Korva

Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2015 Number of pages: 40 + 8

The subject of this thesis was to develop an implementation model of a subscription user interface for Fujitsu Finland Oy. The purpose was to describe the implementation model. The object was to build a simple and easy-to-use user interface of an online shop for the company's employees and customers. Automated ordering processes were also in the scope. This will increase the value of the self-service portal, speed up the delivery times of products and services as well as lower the costs.

The theoretical background discusses those parts of the ITIL process framework and Scrum, which are used as the project development method in this thesis. Fujitsu's Fast, a self-service portal, and Flow, an automatization system, are also introduced here.

The empirical section of the thesis describes the implementation of the service catalog in the Flow system and the implementation model for the company's subscription user interface. The implementation model can be used when Fujitsu Store service is to be implemented for new and current customers. Reporting and development of the user interface and ordering processes are monitored on a daily basis. Regularly conducted user satisfaction surveys will provide important information about the functionality of the service and the future development areas.

Keywords: ITIL, Scrum, service catalog, user interface, launching, service design, change management

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	ITIL	8
2.1	Palvelustrategia – Palveluportfolion hallinta	9
2.2	Palvelusuunnittelu – Palveluluettelon hallinta	11
2.3	Palvelutransitio – Muutoksenhallinta	14
2.4	Palvelutuotanto – Palvelupyynnö	15
2.5	Jatkuva palvelun parantaminen	17
3	SCRUM	21
3.1	Scrumin määritelmä	21
3.2	Scrumin roolit	22
3.3	Scrumin tuotokset	23
3.4	Scrumin tapahtumat	24
3.5	Scrum – projektin hallintatyökalut	25
4	FAST	27
4.1	Fast-web-sovellus	27
4.2	Fast-työasemasovellus	28
4.3	Fast - Fujitsu Store	29
5	FLOW	30
5.1	Älykäs tilausten käsittely	30
5.2	Palveluketjun automatisointi	31
6	PALVELUKATALOGI	33
7	KÄYTTÖÖNOTTO	34
7.1	Fujitsu Store	34
7.2	Palvelukatalogin hallinta	35
7.3	Käyttäjäkoulutukset	36
7.4	Pilotti	36
7.5	Tuotantoon siirto	36
7.6	Tilausten seuranta	36
8	RAPORTOINTI	37
9	JATKOKEHITYS	38
10	YHTEENVETO	39

LÄHTEET.....	40
LIITTEET	41

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Fujitsu Finland Oy. Fujitsu Finland Oy on johtava tietotekniikan palvelu- ja laite-toimittaja, jonka palveluksessa työskentelee noin 2600 ihmistä. Pelkästään Suomessa Fujitsu palvelee satoja yrityksiä ja organisaatioita sekä niiden kautta satoja tuhansia loppukäyttäjiä. Suomen Fujitsu on osa Nordic-alueella, johon kuuluvat myös Ruotsi, Norja, Tanska ja Baltian maat. Nordic-alueella työskentelee yli 4 500 työntekijää. Globaalisti Fujitsu on johtava japanilainen ICT-alan yritys, missä noin 159 000 fujitsulaista palvelee asiakkaita 100 maassa. Fujitsu huolehtii asiakkaiden tieto- ja viestintäteknikasta sekä sovellusten tukipalveluista, toiminnasta ja kehittämisestä. (Fujitsu intra 2015, viitattu 10.10.2015.)

Opinnäytetyön aiheena on kehittää yrityksen palvelukatalogin tilauskäyttöliittymän käyttöönottomalli. Projektin tavoitteena on rakentaa yksinkertainen ja helppokäyttöinen käyttöliittymä palvelutuotteiden tilauksia varten yrityksen työntekijöille ja asiakkaille sekä automatisoida mahdollisimman pitkälle tilausprosesseja. Tilauskäyttöliittymä tuo lisäarvoa itsepalveluportaaliin ja automatisointi nopeuttaa palveluiden toimitusaikoja sekä alentaa niistä aiheutuvia kustannuksia.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään työn aiheeseen oleellisesti liittyvin osin ITIL prosessikehystä sekä projektin työskentelymenetelmänä käytettävää Scrumia. Tehtävienhallinnan työkaluna kehitystyössä käytetään JIRA-ohjelmistoa sekä dokumentointiin Confluence yrityswikiä. Teoriaosuudessa esitellään myös Fujitsun itsepalveluportaali Fast ja automatisointijärjestelmä Flow. Fujitsu Storessa eli tilauskäyttöliittymässä näkyvä palvelukatalogi on toteutettu Flow-järjestelmässä.

Opinnäytetyön empiirisessä osuudessa kuvataan palvelukatalogin tilauskäyttöliittymän käyttöönottomalli. Käyttöönottomallia noudattamalla Fujitsu Store-palvelu saadaan toimitettua yrityksen asiakkaille. Palvelun raportointia sekä jatkokehitystä seurataan ja kehitetään yrityksessä jatkuvasti. Käyttäjien tyytyväisyyskyselyiden tutkimustulokset ovat hyvä pohja tilauskäyttöliittymän sekä tilausprosessien kehittämiselle ja vertailukohte lisätutkimuksille, joita yrityksessä tehdään. Fujitsu Storea pitää kehittää asiakaslähtöisesti yhä yksinkertaisemmaksi ja helppokäyttöisemmäksi tilauskäyttöliittymäksi.

2 ITIL

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) on laaja kokoelma parhaita käytäntöjä (Best Practices) it-palveluiden suunnitteluun, niiden toimittamiseen, it-infrastruktuurin tehokkaaseen hallintaan ja johtamiseen. ITIL käsittää testattuja aktiviteettia tai prosesseja, joita on käytetty onnistuneesti monissa organisaatioissa. ITIL mahdollistaa organisaatioiden kilpailukykyyn lisäämisen parantamalla niiden kykyä tuottaa laadukkaita palveluita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeita hintaan, joihin asiakkailla on varaa. (Gallacher, Morris 2012, 2.)

ITIL versio 3:n ydin koostuu viidestä kirjasta, joissa kuvataan jokaisen elinkaarivaiheen prosessit ja käsitteet ja kuinka ne linkittyvät toisiinsa (kuva 1). Kirjat sisältävät ohjeistuksia ja malleja prosessien määrittelyyn, organisointiin ja käyttöön ihmisten, prosessien ja teknologioiden kannalta. (Gallacher, Morris 2012, 20.)



Based on Cabinet Office ITIL material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 1. ITIL palvelun elinkaarimalli (Gallacher, Morris 2012, 20)

Service Strategy -kirjassa kuvataan strateginen lähestymistapa palvelunhallinnan johtamiseen ja it-palvelujen linkittäminen liiketoiminnan tarpeisiin.

Service Design -kirjassa kuvataan palvelujen suunnittelun ja kehittämisen tavoitteet ja elementit asiakasvaatimusten mukaisesti.

Service Transition -kirjassa kuvataan organisaation ja organisaatiokulttuurin muutoksen hallinta sekä valmiuksien kehittäminen ja parantaminen.

Service Operation -kirjassa kuvataan päivittäin tapahtuva palveluiden tuottaminen sisältäen tehokkuuden ja tuottavuuden optimoinnin.

Continual Service Improvement -kirjassa kuvataan organisaatiomuutoksen ja organisaatiokulttuurimuutoksen jatkuva hallinta ja ylläpito.

ITIL tarjoaa rakenteen, vakautta ja vahvuutta palvelunhallinnan kyvykkyyksiin kestävien periaatteiden, menetelmien ja työvälineiden avulla. ITIL-opastusta voidaan mukauttaa käytettäväksi erilaisissa liiketoimintaympäristöissä ja organisaatiostrategioissa. (Gallacher, Morris 2012, 21.)

2.1 Palvelustrategia – Palveluportfolion hallinta

Palveluportfolionhallinnan (service portfolio management) tarkoitus on varmistaa, että palvelutuottajalla on oikea valikoima palveluita vastaamaan liiketoiminnan tulosvaatimuksia sopivalla IT-investointitasolla. Keskeisin tehtävä on varmistaa, että palvelutuottaja kykenee tuottamaan arvoa palveluillaan. (Gallacher, Morris 2012, 44.)

Palveluportfolionhallinnan tavoitteet ovat:

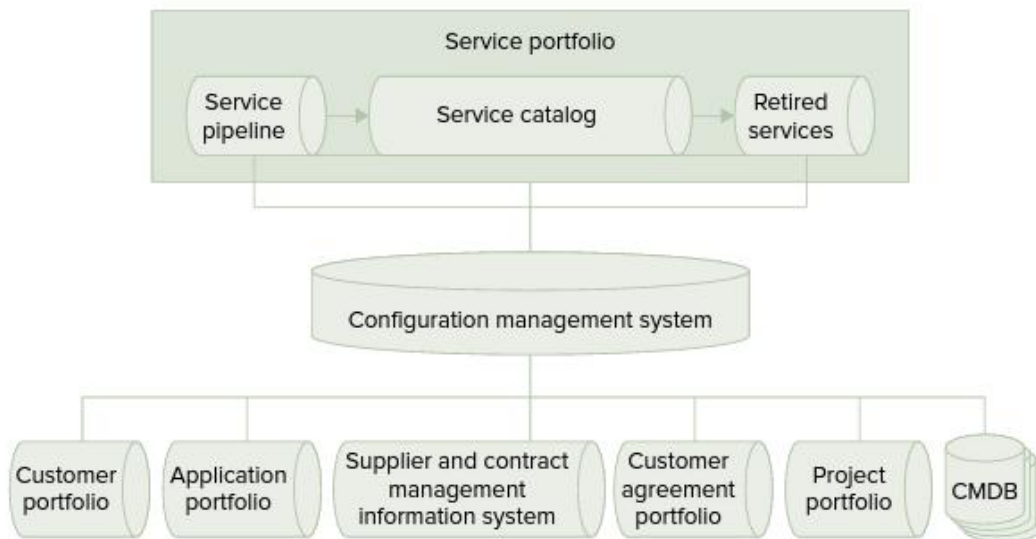
- Mahdollistaa organisaatiolle tutkia ja päättää, mitä palveluita tarjotaan perustuen analyysiin mahdollisista tuotoista ja hyväksyttävästä riskitasosta.
- Ylläpitää tuotettavien palveluiden portfoliota tuoden selvästi esille liiketoimintatarpeet, joista kukin palvelu vastaa, ja liiketoimintatulokset, joita se tukee.
- Arvioida, kuinka palvelut mahdollistavat portfolionhallinnan strategian saavuttamisen, ja vastata sekä sisäisen että ulkoisen ympäristön muutoksiin.
- Hallita, mitä palveluita tarjotaan, millä ehdoilla, ja millä investointitasolla.

- Seurata palveluinvestointeja koko niiden elinkaaren ajan; täten organisaatio voi arvioida strategiaansa ja kykyään toteuttaa sitä.
- Analysoida, mitkä palvelut eivät enää ole kannattavia, ja milloin ne pitäisi poistaa tuotannosta.

Palveluportfolionhallinta kattaa kaikki palvelutuottajan palvelut, jotka ovat suunnitteilla, parhaillaan tuotannossa, ja jotka on poistettu tuotannosta. (Gallacher, Morris 2012, 45.)

Palveluportfolio (service portfolio) on IT-palvelutuottajan hallinnoima palvelujoukko. Palveluportofolionhallinta tarkastelee palveluja ilmaistuna niiden tuottamana liiketoiminta-arvona. Palveluportfoliota käytetään kaikkien palvelujen koko elinkaaren hallintaan, ja se sisältää kolme osaa (kuva 2):

- palvelukehityspotki (service pipeline) sisältää tiedot ehdotetuista tai kehitteillä olevista palveluista,
- palveluluettelo (service catalog) käsittää tuotannossa olevat tai saatavilla käyttöön olevat palvelut ja
- käytöstä poistetut palvelut (retired services).



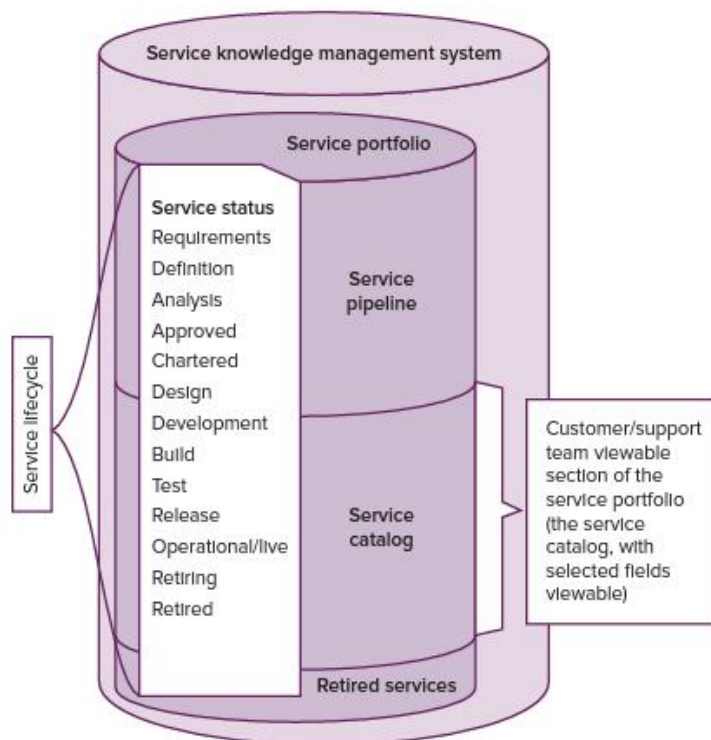
Based on Cabinet Office ITIL material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 2. ITIL palveluportfolio (Gallacher, Morris 2012, 46)

Palveluportfolio tuotetaan osana palvelustrategiaa (service strategy) ja se tukee IT-palveluiden myyntiä ja tuottamista. Vain osa palveluportfoliosta näkyy nykyisille ja tuleville asiakkaille. (Gallacher, Morris 2012, 46–47.)

2.2 Palvelusuunnittelu – Palveluluettelon hallinta

Edellisessä osassa käsiteltiin palveluportfoliota, joka sisältää palveluluettelon lisäksi palvelukehityspotken ja käytöstä poistetut palvelut. Kuvassa 3 nähdään kuinka nämä kolme elementtiä ja palvelun muuttuva status vaihtuvat palvelun liikkuesssa palvelukehityspotkesta palveluluettelon kautta käytöstä poistetuksi palveluksi.

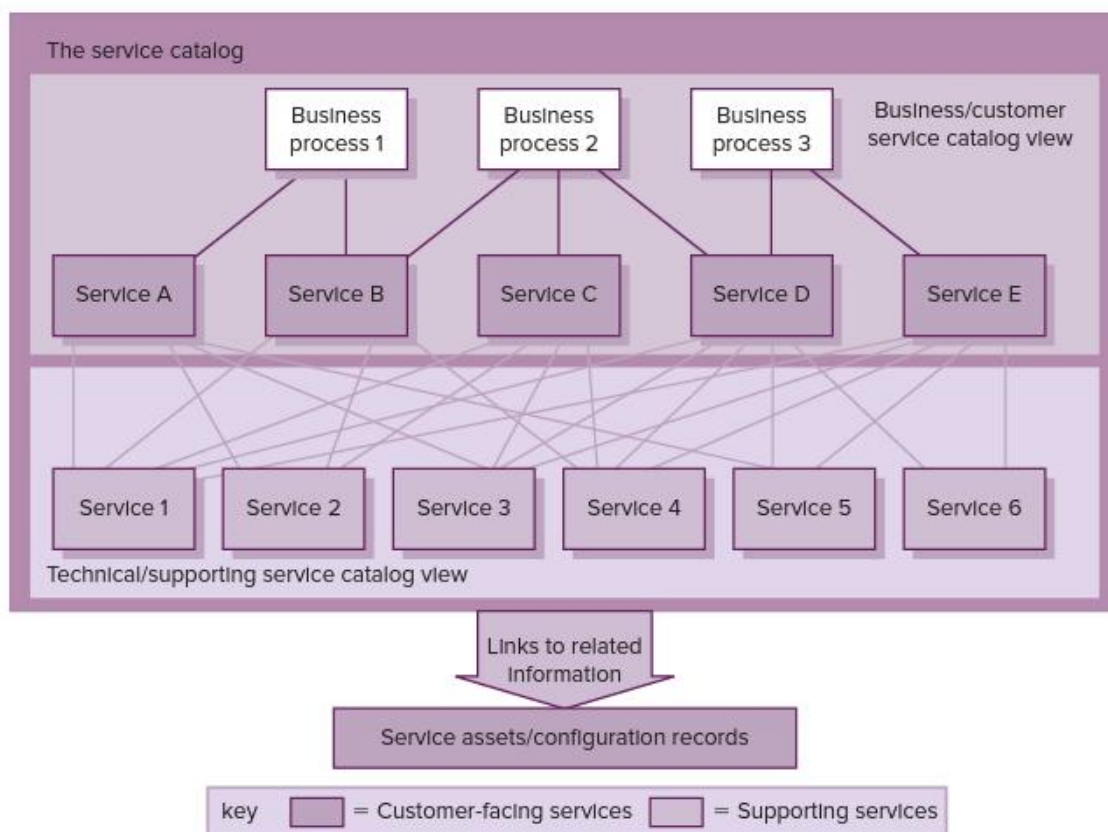


Based on Cabinet Office ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 3. Palveluportfolio (Gallacher, Morris 2012, 98)

Palveluluettelo on tietokanta tai määrämuotoinen dokumentti, joka sisältää tietoa kaikista tuotannossa olevista IT-palveluista mukaan lukien ne, jotka ovat saatavilla käyttöönottoa varten. Se on ainoa palveluportfolion osa, joka on julkaistu asiakkaille, ja jota käytetään tukemaan IT-palveluiden myyntiä ja toimittamista. Palveluluettelo sisältää tietoa tuotoksista, hinnoista, yhteydenottopisteistä, tilaus- ja palvelupyyntöprosesseista. (Gallacher, Morris 2012, 99.)

Palveluluettelossa on myös toinen vain palvelutuottajalle näkyvä näkymä, joka sisältää tiedot kaikista IT-palveluja tukevista taustapalveluista (supporting service), sekä suhteet asiakkaalle näkyviin (customer-facing) palveluihin, joita ne tukevat, ja komponentteihin, konfiguraation rakenteeseen ja muihin taustapalveluihin (kuva 4) (Gallacher, Morris 2012, 99).

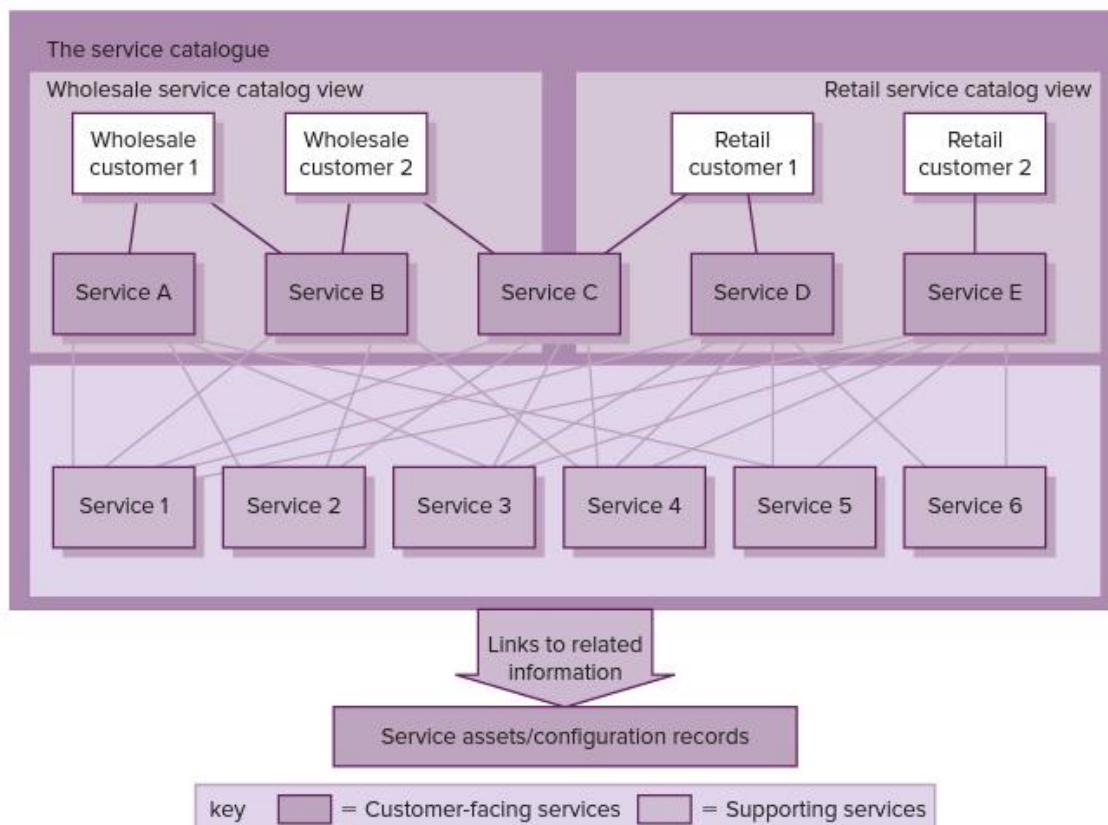


Based on Cabinet Office ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 4. ITIL palveluluettelo, kaksi näkymää (Gallacher, Morris 2012, 100)

Liiketoiminnan luonteesta johtuen palvelutuottajalla voi olla sekä sisäisiä että ulkoisia asiakkaita sekä erityyppisiä asiakkaita, joille on saatavilla erilaisia palveluita. Tällöin voidaan käyttää palveluluettelo kolmella näkymällä (kuva 5).

”Tukkukauppa” –asiakasnäkymä (wholesale service catalog view) sisältää tiedot kaikista IT-palveluista, joita toimitetaan tukkuasiakkaille, sekä liittymät asiakkaisiin, joita ne tukevat. ”Vähittäiskauppa” –asiakasnäkymä (retail service catalog view) taas sisältää tiedot kaikista IT-palveluista, joita toimitetaan vähittäiskauppa-asiakkaille, sekä liittymät asiakkaisiin, joita ne tukevat. Taustapalvelunäkymä sisältää tiedot kaikista taustalla olevista IT-palveluista, sekä liittymät asiakkaalle näkyviin palveluihin, joita ne tukevat, ja komponentteihin, konfiguraation rakenteeseen ja muihin taustapalveluihin. (Gallacher, Morris 2012, 100).



Based on Cabinet Office ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 5. ITIL palveluluettelo, kolme näkymää (Gallacher, Morris 2012, 101)

Palveluluettelon hallinnan (service catalog management) päämääränä on tarjota ja ylläpitää yhdenmukaista tietoa yhdestä paikasta kaikista tuotannossa olevista ja tuotantoon siirtoon valmisteilla olevista palveluista. Tarkoitus on varmistaa, että tämä tieto on laajasti saatavilla niille, joilla on siihen hyväksytty pääsy. (Gallacher, Morris 2012, 101.)

Palveluluettelon hallinnan tavoitteet ovat:

- Hallita palveluluettelossa olevaa tietoa ja varmistaa, että:
 - palveluluettelo on paikkansapitävä, ja kuvastaa kaikkien tuotannossa olevien tai tuotantoon valmisteilla olevien palveluiden tämänhetkisiä tietoja, tilaa, rajapintoja ja riippuvuuksia
 - palveluluettelo on saatavilla niille, joilla on hyväksytty pääsy tietoon tavalla, joka tukee palveluluettelossa olevan tiedon tehokasta ja vaikuttavaa käyttöä
 - palveluluettelo tukee kaikkien muiden palvelunhallinnan prosessien kehittyviä palveluluetteloon liittyviä tietotarpeita, sisältäen mm. kaikki rajapinta- ja riippuvuustiedot

Palveluluettelon hallinta on osa palvelusuunnittelua (service design), mikä tarjoaa ja ylläpitää paikansäilytävää tietoa kaikista palveluista, joita ollaan siirtämässä tuotantoon, tai jotka on siirretty tuotantoympäristöön. Se kehittää ja ylläpitää palveluluettelon kannalta olennaisia palvelu- ja palvelupaketikuvauksia. Prosessi sisältää myös kaikkien palveluluettelossa ja konfiguraationhallintajärjestelmässä (configuration management system, CMS) olevien palveluiden ja taustapalveluiden sekä tukikomponenttien ja konfiguraation rakenneosion (configuration item, CI) rajapinnat ja riippuvuudet. (Gallacher, Morris 2012, 102.)

2.3 Palvelutransitio – Muutoksenhallinta

Suunnitteluvaiheen jälkeisen siirtymävaiheen/käyttöönottovaiheen (service transition) tavoitteena on palveluiden tehokas käyttöönotto sovittujen aikataulujen, laatuvaatimusten ja kustannuksien puitteissa. Käyttöönoton vaatimat muutokset pyritään toteuttamaan mahdollisimman pienillä vaikutuksilla liiketoimintaan. (Gallacher, Morris 2012, 185.)

Muutoksenhallinnan (change management) tarkoitus on hallita kaikkien muutosten elinkaarta, jotta hyödylliset muutokset saadaan toteutettua mahdollisimman pienellä häiriöllä IT-palveluihin. Onnistuneella muutoksenhallinnalla ja tehokkailla muutoshallinnan prosesseilla voidaan sujuvasti siirtää uudet ja muuttuneet palvelut tuotantoympäristöön. (Agutter 2013, Chapter 6.)

Muutoksenhallinnan tavoitteet ovat:

- Vastata asiakkaan muuttuviin liiketoimintavaatimuksiin maksimoiden samalla niistä koituva arvo, ja vähentää häiriöitä, keskeytyksiä ja uudelleen tekemistä
- Vastata liiketoiminnan ja IT:n muutospyyntöihin, joilla palvelut saatetaan liiketoiminnan tarpeiden mukaisiksi
- Varmistaa, että muutokset kirjataan ja arvioidaan, ja että hyväksytyt muutokset priorisoidaan, suunnitellaan, testataan, toteutetaan, dokumentoidaan ja arvioidaan kontrolloidusti
- Varmistaa, että kaikki konfiguraation rakenneosiin liittyvät muutokset tallennetaan konfiguraationhallintajärjestelmään
- Optimoida yleistä liiketoimintariskiä – usein oikea tapa on minimoida liiketoimintariski, mutta joskus kannattaa ottaa tietoinen riski potentiaalisen hyödyn saavuttamiseksi

Muutoksenhallinta pitää sisällään kaikkiin konfiguraation rakenneosiin kohdistuvat muutokset koko palvelun elinkaaren ajan riippumatta siitä, ovatko nämä rakenneosat fyysistä omaisuutta kuten palvelimet ja verkkolaitteet, tai virtuaalista omaisuutta kuten virtuaalipalvelin tai -tietovarasto, tai muun tyyppistä omaisuutta kuten sopimukset. (Agutter 2013, Chapter 6.)

Muutosehdotus (change proposal) on dokumentti, joka sisältää liiketoimintaperusteen (business case) sekä yleisen kuvauksen uudesta, muutettavasta tai poistettavasta palvelusta sisältäen liiketoimintatulokset, joita tavoitellaan, ja saavutettavan hyödyn (utility) ja takuun (warranty). Myös muutoksen suunnittelun ja toteutuksen alustavan aikataulun tulee olla mukana muutosehdotuksessa. (Agutter 2013, Chapter 6.)

Muutosten vaikutusten arviointiin käytetään muutoksenhallinnan 7 R:ää (7 Rs) eli seitsemää kysymystä, jotka tulisi esittää kaikille muutoksille:

- Kuka esitti (raised) muutosta?
- Kuka on vastuussa (responsible) muutoksen tekemisestä, testaamisesta ja käyttöönotosta?
- Mikä on muutoksen syy (reason)?
- Mitä tuloksia (return) muutokselta vaaditaan?
- Mitä riskejä (risks) muutokseen liittyy?
- Mitä resursseja (resources) muutoksen toteuttaminen edellyttää?
- Mikä on tämän ja muiden muutosten välinen riippuvuus (relationship)?

Jos näihin kysymyksiin ei saada vastauksia, niin muutosta ei saada valmiiksi eikä hyötysuhdetta pystytä ymmärtämään. Hyvä muutosten hallinta edellyttää, että muutokset ovat tiedollisesti ymmärrettäviä, hallittavissa kaikissa vaiheissa ja tasoilla sekä merkityksellisiä. (Simplilearn 2011, viitattu 19.9.2015.)

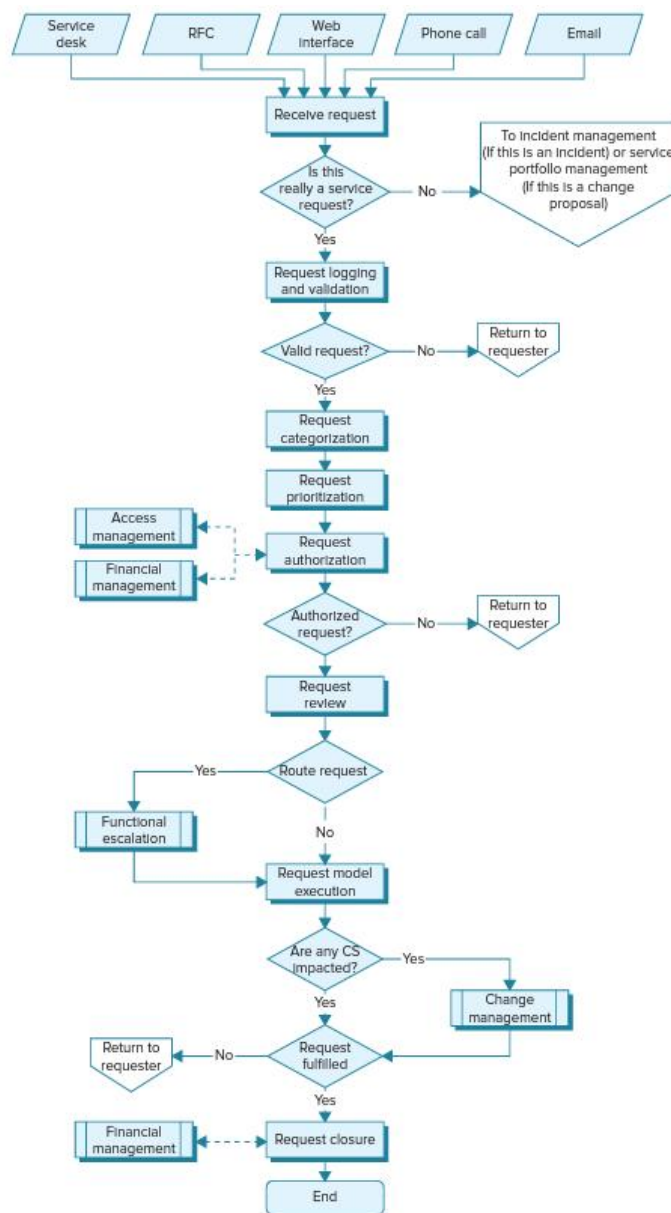
2.4 Palvelutuotanto – Palvelupyyntö

Palvelupyyntö (service request) on käyttäjältä tullut muodollinen pyyntö jonkin saamiseksi, tai kysymyksessä voi olla standardimuutos (standard change) tai IT-palvelun käyttöoikeuteen (access) liittyvä pyyntö. Palvelupyyntö on prosessi, jonka vastuulla on kaikkien käyttäjiltä tulevien palvelupyyntöjen elinkaaren hallinta. (Gallacher, Morris 2012, 272.)

Palvelupyynnön prosessin tavoitteet ovat:

- Ylläpitää käyttäjä- ja asiakastyytyvyyttä käsittelemällä palvelupyynnöjä tehokkaasti ja ammattimaisesti
- Tarjota käyttäjille kanava, jonka kautta voi pyytää ja vastaanottaa standardipalveluja
- Hankkia ja toimittaa pyydettyihin standardipalveluihin liittyvät komponentit
- Avustaa yleisissä tiedusteluissa, valituksissa ja kommentteissa

Tehokkaalla palvelupyynnön prosessilla (kuva 6) on hyvin tärkeä rooli loppukäyttäjän saamien palvelujen käyttäjätyytyvyyden ylläpitämisessä. Se voi vaikuttaa suoraan siihen, miten paljon liiketoiminta arvostaa IT:tä. (Gallacher, Morris 2012, 272.)



Based on Cabinet Office ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 6. ITIL palvelupyynnön prosessi (Gallacher, Morris 2012, 274)

2.5 Jatkuva palvelun parantaminen

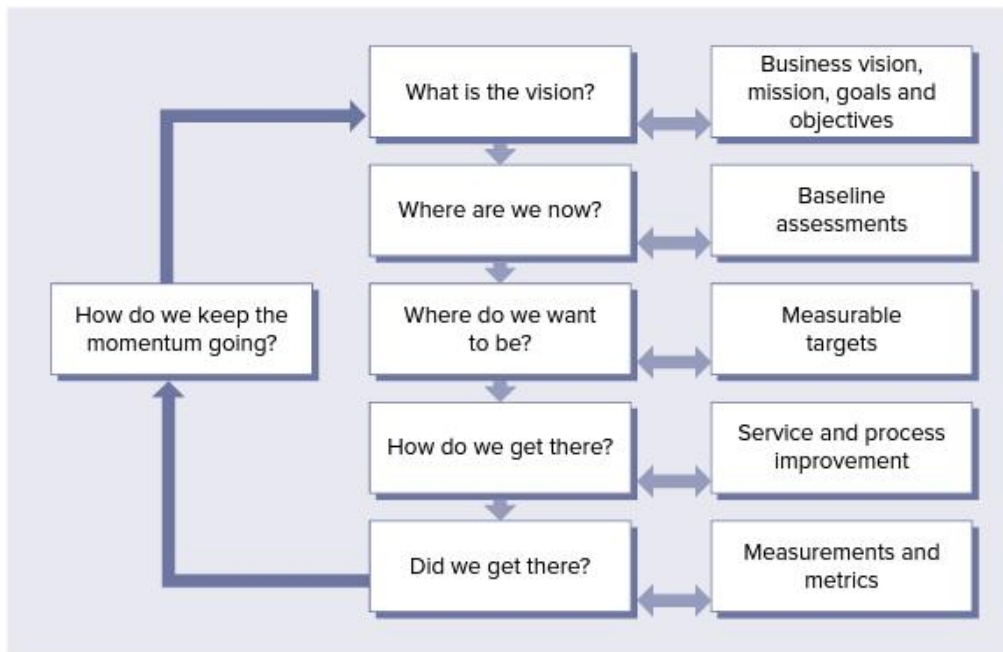
Jatkuvan palvelun parantamisen (continual service improvement, CSI) elinkaaren vaiheen päämääränä on linjata IT-palvelut liiketoiminnan muuttuvien tarpeiden kanssa tunnistamalla ja ottamalla käyttöön liiketoimintaprosesseja tukevia parannuksia IT-palveluissa – palvelutehokkuus, prosessitehokkuus ja kustannustehokkuus. (Gallacher, Morris 2012, 284.)

Jatkuvan palvelun parantamisen tavoitteet ovat:

- Arvioida, analysoida, priorisoida ja antaa suosituksia parannusmahdollisuuksista jokaisessa elinkaaren vaiheessa
- Arvioida ja analysoida palvelutasosaavutuksia
- Tunnistaa ja ottaa käyttöön IT-palveluiden laatua parantavia toimenpiteitä, ja parantaa mahdollistavien prosessien tehokkuutta ja taloudellisuutta
- Parantaa palvelutoimituksen kustannustehokkuutta asiakastyytyväisyydestä tinkimättä
- Varmistaa, että käytetään soveltuvia laadunhallintamenetelmiä tukemaan jatkuvan parantamisen tehtävien suorittamista
- Varmistaa, että prosesseilla on selkeästi määritellyt tavoitteet ja mittaukset, jotka johtavat konkreettisiin parannuksiin

”Et voi johtaa asioita, joita et voi valvoa. Et voi valvoa asioita, joita et voi mitata. Et voi mitata asioita, joita et voi määrittellä.” Näihin lausuntoihin perustuen on siis ratkaisevan tärkeää ymmärtää, mitä mitataan, miksi sitä mitataan, ja mikä onnistuneen lopputuloksen pitäisi olla. (Gallacher, Morris 2012, 285.)

Jatkuva palvelun parantaminen lisää organisaation liiketoiminta-arvoa parantamalla palvelun laatua asteittain ja jatkuvasti silloin, kun se on oikeutettua ja kustannustehokasta. Samalla varmistetaan, että IT-palvelut linjautuvat jatkuvasti liiketoimintavaatimuksiin. Seurannan ja raportoinnin käytöllä tunnistetaan parantamismahdollisuuksia kaikissa elinkaaren vaiheissa ja kaikissa prosesseissa sekä organisaation rakenteissa, resurssointikyvykyksissä, teknologiassa, henkilöstön taidoissa ja koulutuksessa sekä kommunikoinnissa. Kuvassa 7 esitetään jatkuvan palvelun parantamisen lähestymistapa. (Gallacher, Morris 2012, 288.)

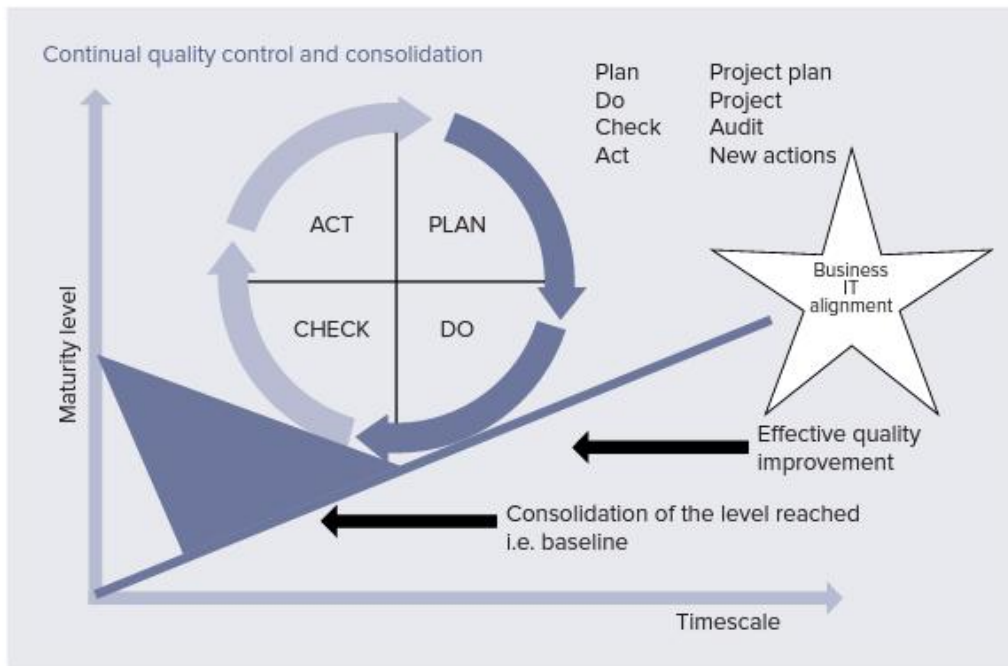


Based on Cabinet Office ITIL material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 7. ITIL jatkuva palvelun parantaminen (Gallacher, Morris 2012, 288)

Yksi lähestymistapa jatkuvaan parantamiseen ja laadunhallintaan on Demingin laatuymyrä (Deming Quality Cycle – PDCA), jonka William Edwards Deming kehitti toisen maailmansodan jälkeen ja se on edelleen hyvin ajankohtainen malli. Deming tunnetaan parhaiten laatujohtamisen filosofiastaan. Hän opetti kuinka parannetaan suunnittelua, tuotteiden laatua, testausta ja kuinka myyntiä voidaan lisätä kansainvälisten markkinoiden kautta. (Gallacher, Morris 2012, 292.)

PDCA-sykli (Plan, Do, Check, Act) on ongelman ratkaisumalli ja kehittämismenetelmä. Se perustuu ympyrään, jota kierretään: ensin suunnitellaan (plan), sitten tehdään (do). Tekemisen jälkeen tarkistetaan (check) ja tehdään tarvittaessa korjaukset (act). Korjausten jälkeen ympyrässä palataan alkuun, eli suunnitteluun. Kehittäminen nähdään spiraalina, päättymättömänä prosessina - jokaisen ympyrän kierroksen jälkeen ollaan kierroksen lähempänä tavoitetta (kuva 8). Kehittämisen osittaminen sykleihin, ympyrän kierroksiin, perustuu jatkuvan oppimisen ajatukseen, informaatio ja omat tietomme ovat rajoittuneet mutta kehittyvät spiraalin aikana. Täydellisyyteen pyrkimisen sijasta siis hyväksytään "suunnilleen oikein" ajattelu. Kehittämisspiraalin aikana myös lopullista tavoitetta voidaan tarkistaa. (Gallacher, Morris 2012, 293.)



Based on Cabinet Office ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

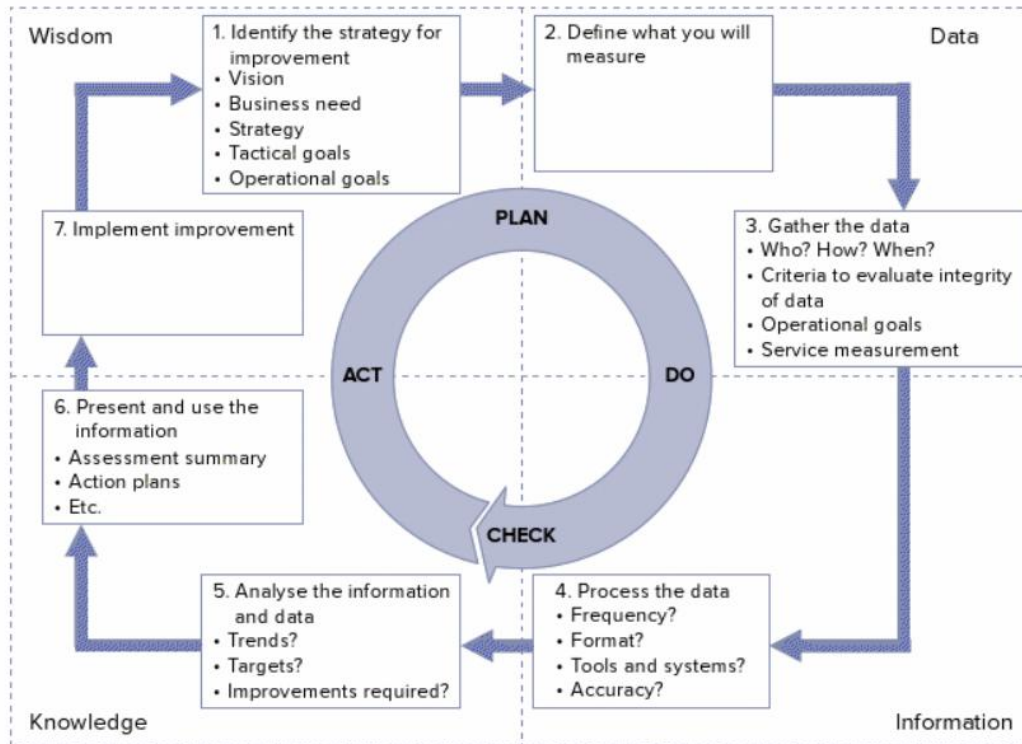
KUVA 8. PDCA sykli (Gallacher, Morris 2012, 292)

Yhdistämällä PDCA sykliin seitsemän askeleen kehittämisprosessin (kuva 9) saadaan toimintasykli, jonka päämääränä on määrittellä ja hallita tarvittavat askeleet tunnistamaan, määrittämään, kokoamaan, käsittelemään, analysoimaan, esittämään ja toteuttamaan parannuksia. Tavoitteena on:

- Tunnistaa parantamismahdollisuuksia palveluille, prosesseille, työkaluille jne.
- Vähentää palvelutoimituksen kustannuksia ja varmistaa, että IT-palvelut mahdollistavat vaadittavien liiketoimintatulosten saavuttamisen (myös palvelun toimitukseen ja laatuun liittyvät vaikutukset tulee huomioida)
- Tunnistaa, mitä pitää mitata, analysoida ja raportoida, jotta parannusmahdollisuuksia voidaan osoittaa
- Arvioida jatkuvasti palvelusaavutuksia, jotta voidaan varmistua, että ne pysyvät liiketoimintavaatimusten mukaisina; jatkuvasti linjata ja uudelleenlinjata palvelutuotantoa tulosvaatimusten mukaisesti
- Ymmärtää, mitä mitataan, miksi sitä mitataan, ja huolellisesti määrittellä, mikä on onnistunut tulos

Seitsemän askeleen kehittämisprosessi hyödyntää mahdollisimman hyvin organisaatiolla olevaa teknologiaa, ja etsii tapoja hyödyntää uutta teknologiaa heti, kun sitä tulee saataville ja siellä, missä

sille on olemassa liiketoimintaperuste. Prosessi käsittää myös tarkastelun organisaatorakenteseen ja henkilöstön kyvykkyyksiin; työskentelevätkö ihmiset tarkoituksenmukaisissa toiminnoissa ja rooleissa, ja onko heillä vaadittavat taidot. (Gallacher, Morris 2012, 297–298.)



Based on Cabinet Office ITIL® material. Reproduced under license from the Cabinet Office.

KUVA 9. PDCA ja seitsemän askeleen kehittämisprosessi (Gallacher, Morris 2012, 297)

Suunnittele (plan)

1. Tunnista (identify) parantamisen strategia
2. Määrittele (define), mitä tulet mittaamaan

Toteuta (do)

3. Kerää (gather) tarvittava tieto
4. Prosessoi (process) tieto

Tarkasta (check)

5. Analysoi (analyse) tietoa ja informaatiota
6. Esitä (present) ja käytä informaatiota

Toimi (act)

7. Ota käyttöön (implement) parannus

(Gallacher, Morris 2012, 297–298.)

3 SCRUM

Scrum perustuu empiriseen prosessinhallintateoriaan, tai empirismiin. Empirismen mukaan tieto perustuu kokemukseen ja päätösten tekemiseen tunnettujen tosiasioiden pohjalta. Scrum hyödyntää iteratiivis-inkrementaalista (toistavaa ja lisäävää) lähestymistapaa ennustettavuuden optimoimiseen ja riskien kontrolloimiseen. Empiirisellä prosessinhallinnalla on kolme tukijalkaa: Läpinäkyvyys, tarkastelu ja sopeuttaminen. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

3.1 Scrumin määritelmä

Scrum on viitekehys, jossa tiimit voivat ratkaista monimutkaisia ongelmia kehittäessään tuotteita tuottavasti mahdollisimman korkealla lisäarvolla. Scrum on menetelmänä kevyt ja yksinkertainen, mutta vaikea hallita hyvin. Scrum tekee tuotehallinnon ja -kehityksen menetelmien vaikutukset näkyviksi, jotta niitä voidaan parantaa. Scrum koostuu kolmesta roolista, kolmesta tuotoksesta ja viidestä tapahtumasta (taulukko 1). Jokainen elementti palvelee tiettyä tarkoitusta ja on tärkeä osa Scrumin onnistumista. Säännöt sitovat yhteen Scrumin roolit, tapahtumat ja tuotokset ja ohjaavat niiden välistä vuorovaikutusta. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

TAULUKKO 1. Scrum perusteet

ROOLIT	TUOTOKSET	TAPAHTUMAT
<ul style="list-style-type: none">- Tuoteomistaja- Kehitystiimi- Scrummaster	<ul style="list-style-type: none">- Tuotteen kehitysjono- Sprintin tehtävälista- Tuoteversio	<ul style="list-style-type: none">- Sprintti- Sprintin suunnittelu- Päiväpalaveri- Sprintin katselmointi- Sprintin retrospektiivi

3.2 Scrumin roolit

Scrumtiimi muodostuu tuoteomistajasta, scrummasterista ja kehitystiimistä. Scrumtiimi päättää kunkin sprintin (aikarajatun kehitysjakson) tavoitteet ja tehtävät, ja vastaa siitä, että asetettuihin tavoitteisiin päästään. Itseohjautuvalla ja monitaitoisella Scrumtiimillä on valta päättää omista työmenetelmistään. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Yksi scrumtiimin jäsen toimii tuoteomistajana (Product Owner). Tuoteomistajan tehtävänä on tehdä kaikki päätökset tuotteen ominaisuuksista ja toiminnallisuuksiin vaikuttavista seikoista. Tuoteomistaja tuntee tuotteen liiketoimintaa ja edustaa asiakkaita ja käyttäjiä. Tuoteomistajan toiminta maksimoi tuotekehitykseen sijoitetun pääoman tuottoprosentin (ROI) ja varmistaa, että scrumtiimi toteuttaa jokaisessa sprintissä sellaisia vaatimuksia, jotka ovat tuotteen onnistumisen kannalta keskeisimpiä. Tuoteomistaja hyväksyy sprinttikatselmuksessa edellisen sprintin tuoteversion ja osallistuu sprintin suunnittelupalaveriin varmistamaan, että kehitystiimi ymmärtää sprinttiin valittavat tuotteen kehitysjonon kohdat riittävällä tarkkuudella. Tuoteomistaja auttaa kehitystiimiä ymmärtämään vaatimuksia ja tarvittaessa tarkentaa sprinttiin valittujen vaatimusten toteutustapaa sprintin aikana. Tuoteomistaja myös arvioi tuotokset jokaisen sprintin päätteeksi. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Toinen scrumtiimin rooleista on kehitystiimi (Development Team). Kehitystiimi koostuu monitaitoisista ammattilaisista, jotka muuttavat sprinttiin valitun tuotteen kehitysjonon sisällön julkaisukelpoiseksi "valmiiksi" tuoteversioksi jokaisessa sprintissä. Ainoastaan kehitystiimin jäsenet osallistuvat tuoteversion kehitykseen. Kehitystiimiin kuuluvilla ihmisillä voi olla erityistä osaamista tai erilaisia työn painopisteitä, mutta vastuu kehityksestä kuuluu koko kehitystiimille yhdessä. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Kolmas scrumtiimin rooli on scrummaster (Scrum Master). Scrummaster vastaa siitä, että kaikki ymmärtävät ja käyttävät Scrumia. Tämän scrummasterit tekevät varmistamalla, että scrumtiimit pitävät Scrumin teoriassa, käytännöissä ja säännöissä. Scrummaster on scrumtiimin palveleva johtaja. Scrummasterilla ei ole scrumtiimin jäseniin suoraa määräysvaltaa, niin kuin perinteisellä esimiehellä, vaan hän vaikuttaa scrumtiimiin Scrum-prosessin kautta. Scrummasterin tehtävänä on myös huolehtia siitä, että kehitystiimi voi tehdä työtään optimaalisella tavalla. Tiimiläiset raportoivat päivittäin ongelmista, jotka hidastavat töiden etenemistä ja scrummasterin tehtävänä on ratkoa nämä ongelmat. Scrummaster tarkkailee työn etenemistä, ja jos sprintin tavoitteiden saavuttaminen

alkaa näyttää epätodennäköiseltä, hän kommunikoi kehitystiimin ja tuoteomistajan kanssa tilanteen korjaamiseksi tai sprintin sisällön kaventamiseksi. Scrummaster myös suojaa tiimiä ulkopuoliselta hälyltä, kuten sprintin aikana pyydetyiltä uusilta vaatimuksilta, ja tekee kaikkensa turvatakseen tiimilleen työrauhan. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

3.3 Scrumin tuotokset

Scrumin tuotokset kuvaavat työtä sekä lisäarvoa siten, että läpinäkyvyys lisääntyy ja tilaisuuksia tarkastelulle ja sopeuttamiselle on useammin. Scrumin tuotokset on suunniteltu erityisesti maksimoimaan läpinäkyvyyden sellaisille keskeisille tiedoille, jotka auttavat scrumtiimejä onnistuneesti toimittamaan "valmiin" tuoteversion. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Tuotteen kehitysiono (Product Backlog) on järjestetty lista kaikesta, mitä tuotteessa saatetaan tarvita, sekä ainoa lähde tuotteeseen toteutettaville vaatimuksille ja muutoksille. Tuoteomistaja vastaa tuotteen kehitysjonon sisällöstä, saatavuudesta ja järjestämisestä. Kehitysiono ei ole koskaan valmis, vaan se kehittyy samalla, kun tuote sekä ympäristö, jossa sitä tullaan käyttämään, kehittyy. Julkaisusuunnitelmaksi kutsutaan usein sellaista tuotteen kehitysionoa, joka sisältää kaikki tuotteen kehitysjonosta seuraavaan julkaisuun valitut kohdat sekä alustavasti suunnitellun määrän sprinttejä julkaisun toteuttamiseen. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Sprintin tehtävälista (Sprint Backlog) koostuu sprintin suunnittelupalaverissa valituista kehitysjonon kohdista sekä suunnitelmasta niiden toteuttamiseksi. Sprintin tehtävälista on kehitystiimin antama arvio siitä, mitä toiminnallisuutta seuraavaan tuoteversioon tulee sisältymään sekä tarvittavista tehtävistä toiminnallisuuden toteuttamiseksi. Tehtävälista määrittää ja tekee näkyväksi kaiken työn, jonka kehitystiimi kokee tarpeelliseksi kehittääkseen tuotteen kehitysjonon kohdat "valmiiksi" tuoteversioksi ja saavuttaakseen sprintin tavoitteen. Edes tuoteomistaja ei voi sprintin aikana vaihtaa sprinttiin valittuja tuotteen kehitysjonon kohtia toisiin. Kehitystiimi voi kuitenkin halutessaan milloin tahansa muuttaa, lisätä tai poistaa sprintin tehtävälistan tehtäviä varmistaakseen, että sprintin tavoite ja siihen valitut kehitysjonon kohdat toteutuvat. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Tuoteversio on summa kaikista tuotteen kehitysjonon kohdista, jotka ovat valmistuneet sprintin ja aiempien sprinttien aikana. Sprintin lopussa siinä valmistuneen tuoteversion tulee olla "valmis",

joka tarkoittaa, että se täyttää scrumtiin "valmiin" määritelmän (definition of done) ja on käyttökelpoisessa kunnossa, riippumatta siitä, päättääkö tuoteomistaja julkaista sen. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

3.4 Scrumin tapahtumat

Scrum – kuten kaikki muutkin ketterät mallit – näkee ohjelmistokehityksen rakentuvan erimittaisten syklien ympärille. Scrumin tapahtumat ovat aikarajattuja eli jokaisella niistä on maksimipituus. Tämä varmistaa sen, että suunnittelulle varataan riittävästi aikaa, mutta suunnitteluprosessissa ei pääse syntymään hukkaa. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Sprintti (Sprint) on scrumin ydin, enintään kuukauden pituinen tai sitä lyhyempi aikaraja, jonka aikana tuotetaan "valmiin" määritelmän täyttävä, käyttökelpoinen ja potentiaalisesti julkaisukelpoinen tuoteversio. Sprinteillä on sama pituus koko kehityksen ajan. Uusi sprintti alkaa välittömästi edellisen päätyttyä. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Sprintin suunnittelupalaveri (Sprint Planning) on palaveri, jossa suunnitellaan sprintin aikana tehtävä työ. Tämä suunnitelma luodaan yhteistyössä koko scrumtiin kesken. Sprintin suunnittelupalaverin pituus rajataan enintään kahdeksaan tuntiin kuukauden mittaiselle sprintille. Lyhyemmille sprinteille varataan suhteessa vähemmän aikaa. Esimerkiksi kahden viikon sprintille varataan enintään neljä tuntia. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Päiväpalaveri (Daily Scrum) on enintään 15 minuutin mittainen aikarajattu palaveri, jossa kehitystiimi tahdistaa keskinäiset työnsä ja luo suunnitelman seuraavalle vuorokaudelle. Tämä tapahtuu tarkastelemalla edellisen päiväpalaverin jälkeen tehtyä työtä ja ennustamalla, mitä voidaan toteuttaa ennen seuraavaa päiväpalaveria. Päiväpalaveri pidetään yksinkertaisuuden vuoksi samaan aikaan samassa paikassa. Päiväpalaverissa jokainen kehitystiimin jäsen kertoo vuorollaan 1) Mitä tein eilen, 2) Mitä aion tehdä tänään, ja 3) Onko työn etenemisellä esteitä. Päiväpalaveri ei ole raportointia, vaan kehitystiimin oma tapaaminen, jonka tarkoitus on optimoida työpäivän arvo ja todennäköisyys sille, että kehitystiimi pääsee sprintin tavoitteeseen. Mikäli keskustelua halutaan jatkaa 15 minuutin jälkeen, on tarkoituksenmukaista sopia erillinen palaveri, vaikka välittömästi päiväpalaverin jälkeen. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Tuotteen kehitysjonon työstöllä (Product Backlog Grooming) tarkoitetaan yksityiskohtien, työmääräarvioiden ja kehitysjonon kohtien keskinäisen järjestyksen priorisoimista. Kyseessä on toistuva prosessi, jossa tuotteen omistaja yhteistyössä kehitystiimin kanssa lisää yksityiskohtia tuotteen kehitysjonoon. Työstön aikana tuotteen kehitysjonon kohtia katselmoidaan ja arvioidaan. Tuotteen omistaja voi vaikuttaa kehitystiimiin auttamalla sitä ymmärtämään vaatimuksia ja tekemään kompromisseja, mutta työn tekijät antavat aina lopullisen työmääräarvion. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Sprinttikatselmus (Sprint Review) on kehitysjakson lopussa pidettävä palaveri, jossa tarkastellaan kehitetty tuoteversio ja muokataan tarvittaessa tuotteen kehitysjonoa. Katselmuksen aikana scrumitiimi yhdessä sidosryhmien kanssa selvittää, mitä sprintissä kehitettiin. Tähän tietoon ja mahdollisiin sprintin aikana tuotteen kehitysjonoon tehtyihin muutoksiin perustuen osallistajat keskustelvat siitä, mitä olisi hyvä kehittää seuraavaksi. Sprinttikatselmus rajataan enintään neljään tuntiin kuukauden sprintille. Lyhyemmille sprinteille varataan suhteessa vähemmän aikaa, esimerkiksi kahden viikon sprintille enintään kaksi tuntia. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

Sprintin retrospektiivi (Sprint Retrospective) antaa tiimille tilaisuuden tarkastella työskentelyään ja suunnitella parannuksia prosessiin, jotka toteutetaan seuraavassa sprintissä. Sprintin retrospektiivi pidetään sprinttikatselmuksen jälkeen ja ennen seuraavan sprintin suunnittelupalaveria. Palaveri rajataan enintään kolmeen tuntiin kuukauden sprintille. Lyhyemmille sprinteille varataan suhteessa vähemmän aikaa. (Schwaber, Sutherland 2013, viitattu 19.9.2015.)

3.5 Scrum – projektin hallintatyökalut

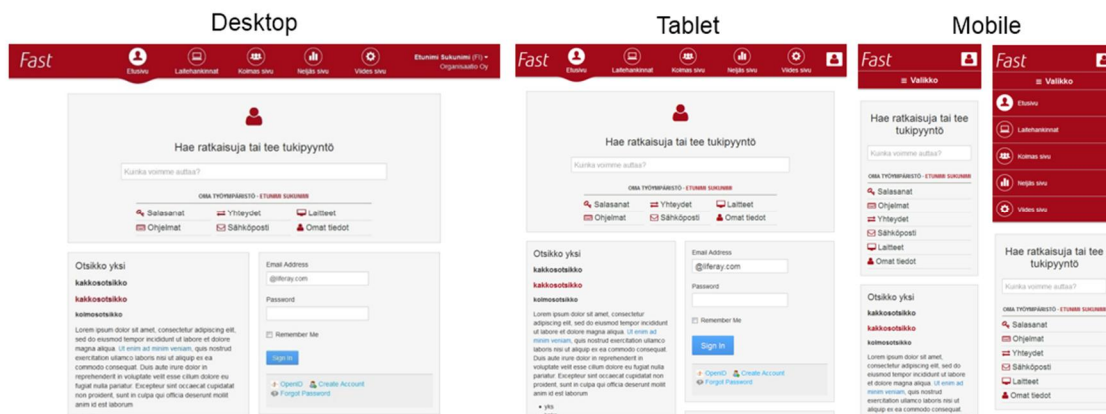
Kehittämissuunnitelmassa käytettiin hallintatyökaluina JIRAA ja Confluencea. Molemmat ovat australialaisen ohjelmistoyritys Atlassianin tuotteita.

JIRA on tehtävienhallintaohjelmisto, jota käytetään paitsi projektien hallintaan myös erilaisten työmäärysten, virheiden ja tukipyyntöjen raportointiin (Atlassian 2015, viitattu 29.9.2015). JIRAn suosio perustuu sen helppokäyttöisyyteen, keveyteen ja joustavuuteen. Kehitystiimeille JIRA on asioiden hallinnan ydin.

Confluence on kollaboraatioalusta, jossa yhdistyy helppokäyttöisyys ja suuri määrä ominaisuuksia. Confluencea voidaan käyttää esimerkiksi tietämyksenhallintaan, sosiaalisen intranetin rakentamiseen tai yrityswikinä. Wikin avulla kaikki ovat mukana tekemisessä ja heillä on käytössään sama ajantasainen tieto. Kirjautuminen Confluenceen tapahtuu henkilökohtaisilla tunnuksilla. Kun dokumenttia kommentoidaan tai muutetaan, kaikista muutoksista tallentuu muutoshistoria sekä kommentit ja muutokset ovat heti muiden nähtävissä. (Atlassian 2015, viitattu 29.9.2015.)

4 FAST

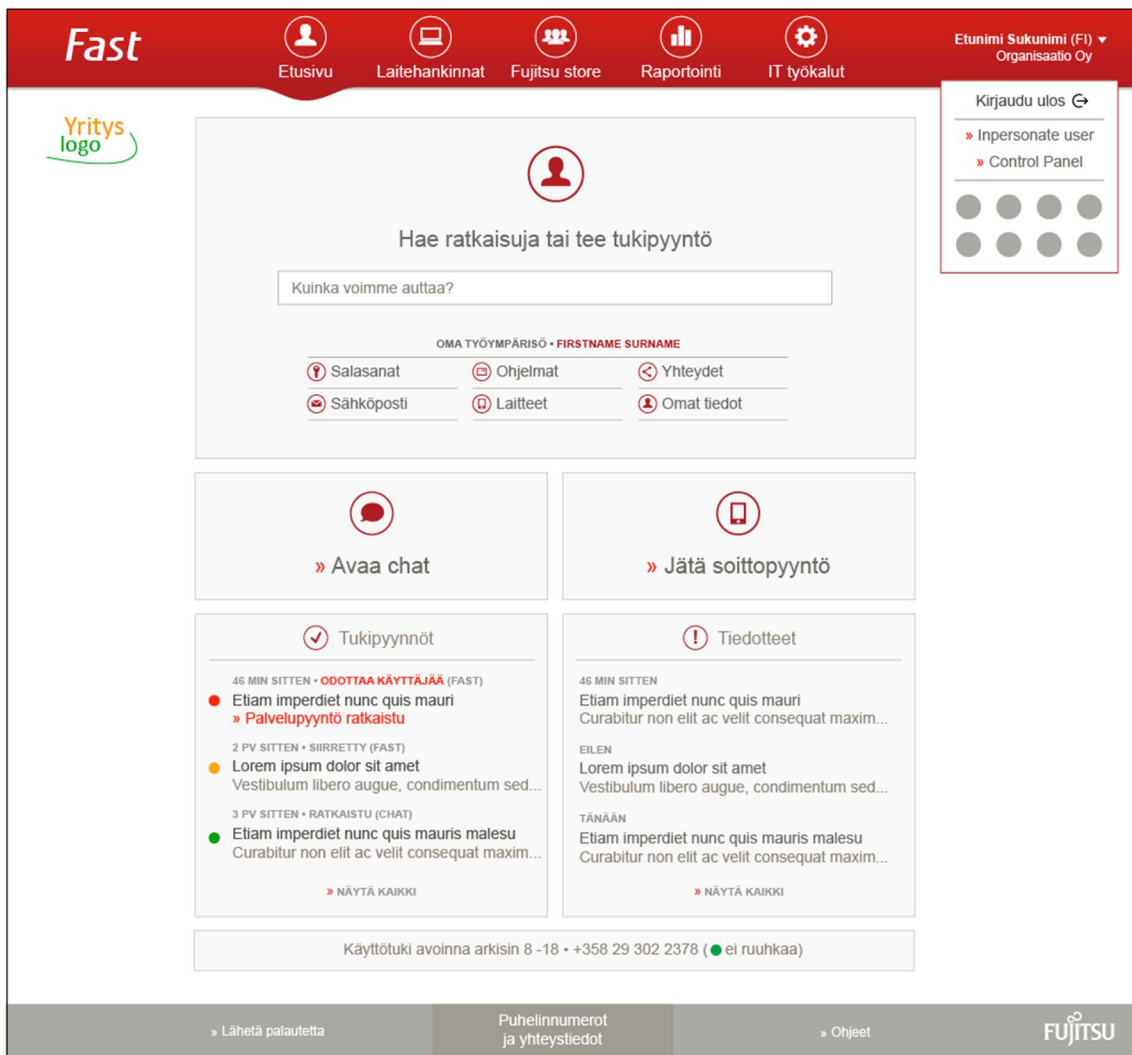
Fast on Fujitsun sähköinen palvelukanava, joka tarjoaa asiakkaille keskitetyn yhteydenottoapteen Fujitsun palveluihin ajasta ja paikasta riippumatta. Fast-palvelukanavan sisältö perustuu käyttäjäkohtaisiin näkymiin, joiden avulla loppukäyttäjät, asiakkaan yhteyshenkilöt sekä muut nimetyt ryhmät saavat kohdennettua tietoa ja voivat käyttää Fujitsun tarjoamia palveluita. Fast-palvelu koostuu responsiivisesta selainkäyttöisestä web-sovelluksesta (kuva 10) sekä siihen kiinteästi liittyvästä työasemasovelluksesta. Fast-palveluun on myös integroitu useita muita Fujitsun selainsovelluksia sekä erilaisia taustajärjestelmiä, joista yksi on Fujitsun verkkokauppa Fujitsu Store. (Fujitsu intra 2014, viitattu 19.9.2015.)



KUVA 10. Responsiivinen käyttöliittymä (Fujitsu intra 2014, viitattu 19.9.2015)

4.1 Fast-web-sovellus

Fast-web-sovellus on jaettu portaalisovellus, joka tarjoaa käyttäjille itsepalvelutoimintoja, uutisia, käyttäjäkohtaisia tietoja käyttäjän sovelluksista ja palveluista sekä integraatioita erilaisiin taustajärjestelmiin (kuva 11). Sovelluksen tunnistus- ja pääsynvalvonta on toteutettu SPNEGO (Simple and Protected GSSAPI Negotiation Mechanism) -tunnistuspalvelun avulla. Fast kirjaa Single-Sign-On (SSO) -periaatteella tunnistetun käyttäjän automaattisesti sisään Fast-web-sovellukseen. Käyttäjätiedot sekä käyttäjien roolitiedot sovellus saa Fast-IDM:stä (identiteetinhallintajärjestelmästä). Fast-web-sovelluksessa ei suoriteta käyttäjähallintatoimenpiteitä. (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015.)



KUVA 11. Fast-web-sovellus etusivu (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015)

Fast-web-sovelluksessa käyttäjän tunnistaminen ja valtuuttaminen (authorization) perustuvat WebFront-pääsynvalvontakomponentin välittämään SSO-keksiin. Tämä mahdollistaa eri palveluiden käytettävyyden käyttäjäkohtaisesti SSO-keksin sisältämän tiedon sekä Fast-web-sovellukseen synkronoidun käyttäjäroolin perusteella. (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015.)

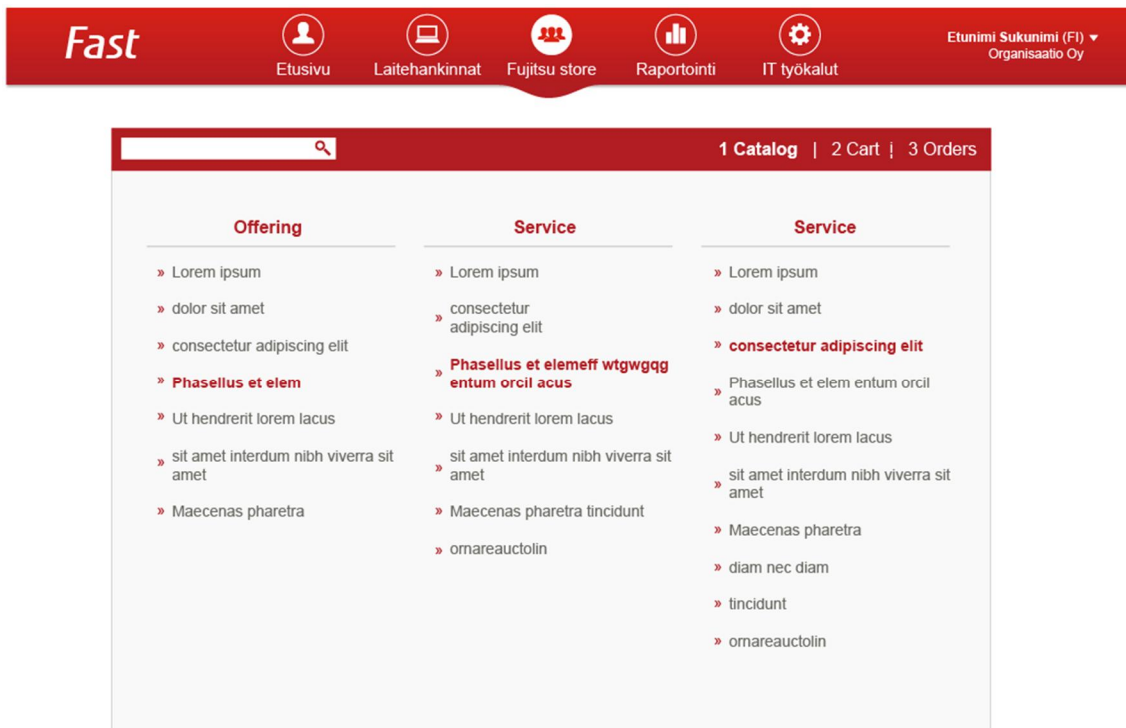
4.2 Fast-työasemasovellus

Fast-työasemasovellus pitää yhteyttä Fast-palveluun ja näyttää käyttäjälle uutisia, häiriötiedotteita jne. Käyttäjä voi käynnistää työasemasovelluksen linkistä (esim. uutinen), joka ohjaa käyttäjän Fast-web-sovellukseen ja kyseiseen uutisartikkeliin.

Fast-työasemasovellus toimii työasemassa taustalla. Työasemasovellus on sijoitettu Windows-työasemassa ns. tehtäväpalkki-ikoniksi. Fast-työasemasovellus käyttää SPNEGO –tunnistusta ja toimii ainoastaan käyttäjän ollessa oman yrityksensä työasemaverkossa. CallSign-tunnistus mahdollistaa kirjautumisen myös työasemaverkon ulkopuolelta. (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015.)

4.3 Fast - Fujitsu Store

Fujitsu Store on Fast:iin liitetty tilauskäyttöliittymä eli keskitetty verkkokauppa Fujitsun palveluille, jonka sisältö perustuu Fujitsun palvelukatalogiin (kuva 12). Verkkokaupan tarkoitus on yksinkertaistaa ja nopeuttaa palvelutuotteiden tilaus- ja toimitusprosessit käyttäen hyväksi automatisointia. Selainpohjainen tuotteiden hallinta ja prosessien mallinnus tehdään Flow:n avulla. (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015.)

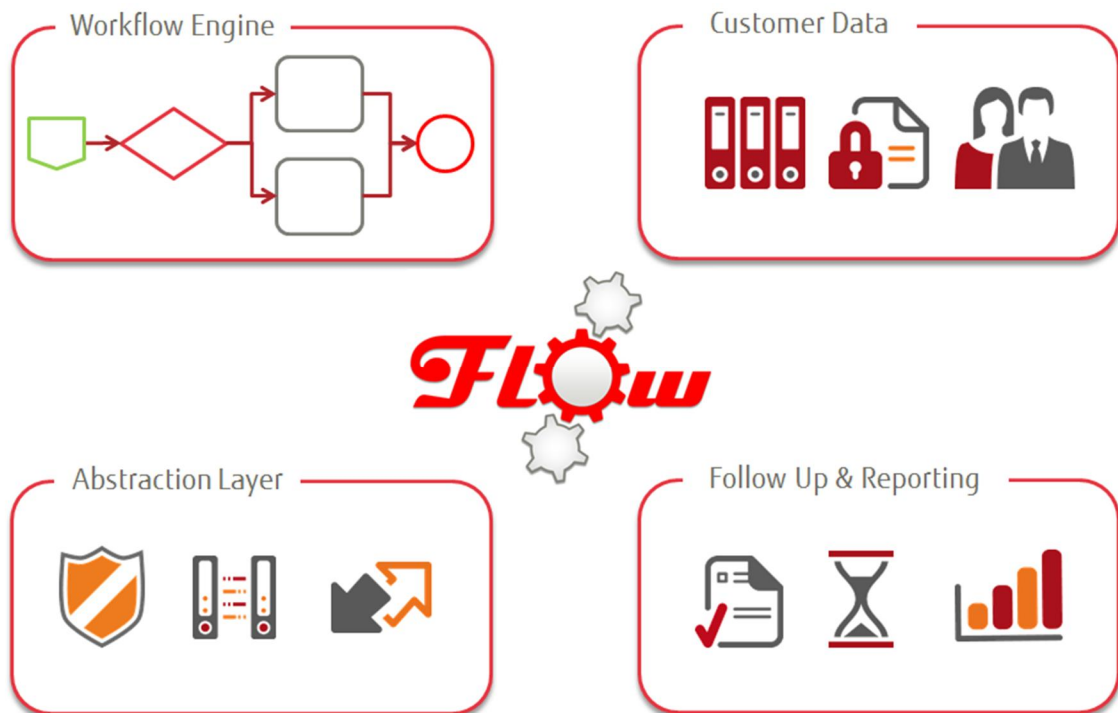


KUVA 12. Fujitsu Store katalogi (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015)

5 FLOW

Flow on Fujitsun kehittämä automatisointijärjestelmä, jonka avulla pystytään toteuttamaan asiakkaiden useita erilaisia automatisointitarpeita yhdistämällä seuraavat käsitteet (kuva 13):

- Työnkulku: selainperustainen prosessien mallinnus
- Asiakastiedot: tietojen varastointi Flow:ssa
- Ohjelmointirajapinnat (API): tukee kaikkia standardeja protokollia kuten esimerkiksi SOAP, WSDL, XML, HTTP(S) Post, FTP, IMAP, SMTP, SMS.
- Seuranta ja raportointi: kaikkia prosesseja voidaan seurata reaaliajassa ja prosessin muuttujia voidaan päivittää myös lennossa

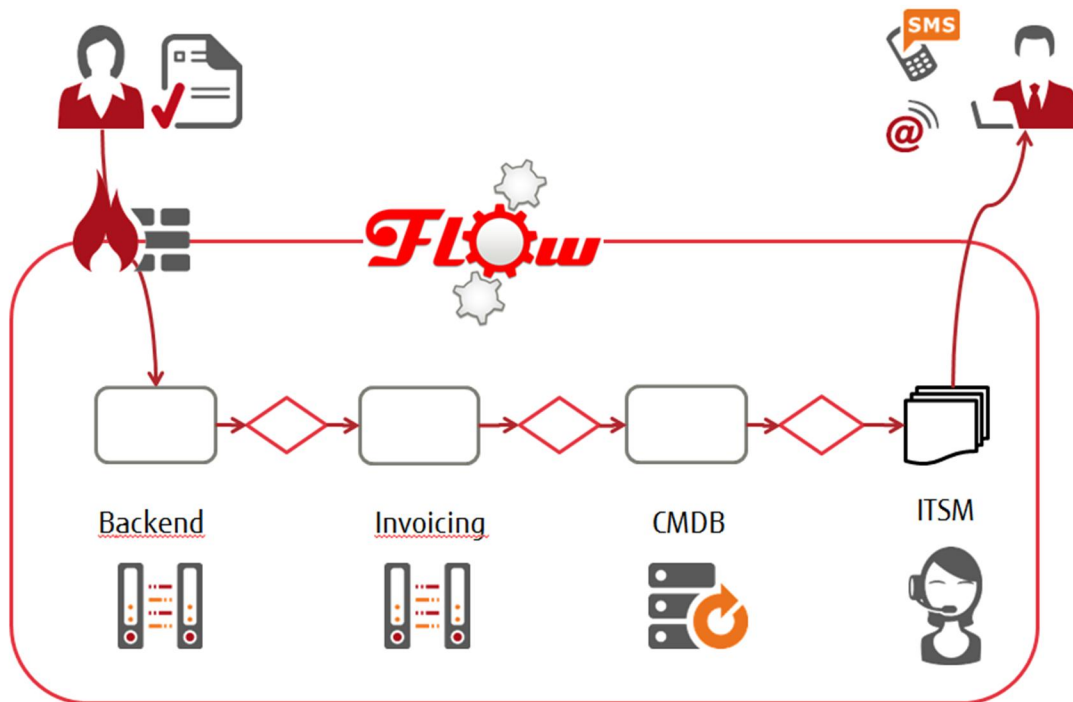


KUVA 13. Flow käsitteet (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015)

5.1 Älykäs tilausten käsittely

Flow järjestelmä voi vastaanottaa tilauksia mistä tahansa ulkoisesta järjestelmästä, joka tukee standardia integraatioteknologiaa. Ulkoiset liitännät on suojattu HTTPS sertifikaateilla ja kunkin järjestelmän Flow prosesseissa käytetään salattuja otsikoita ja TMG (Microsoft Forefront Threat Mana-

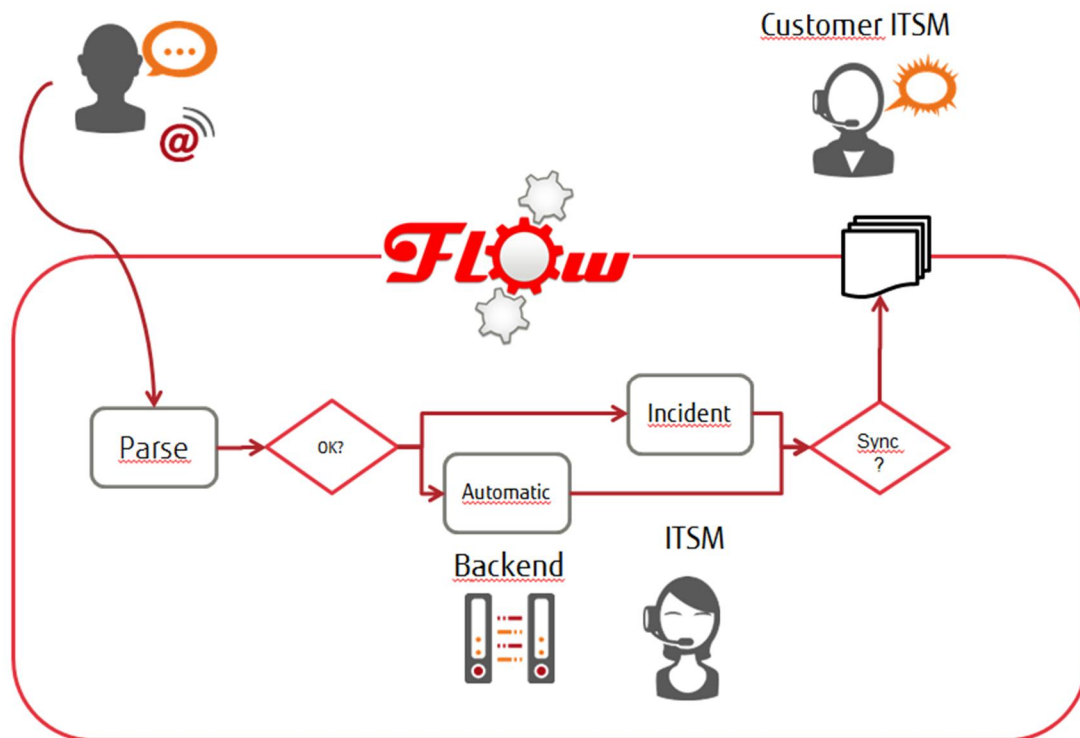
gement Gateway) -pohjaista todennusta. Flow ei vain siirrä tilauksia ITSM (IT Service Management) tapahtumiksi käsityötä varten, vaan mahdollisuuksien mukaan suorittaa kaikki pyynnöt täysin automaattisesti. (Kuva 14.) Tämä lyhentää läpimenoaikoja merkittävästi ja myös varmistaa tapahtumien korkean laadun. (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015.)



KUVA 14. Flow tilausten käsittely (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015)

5.2 Palveluketjun automatisointi

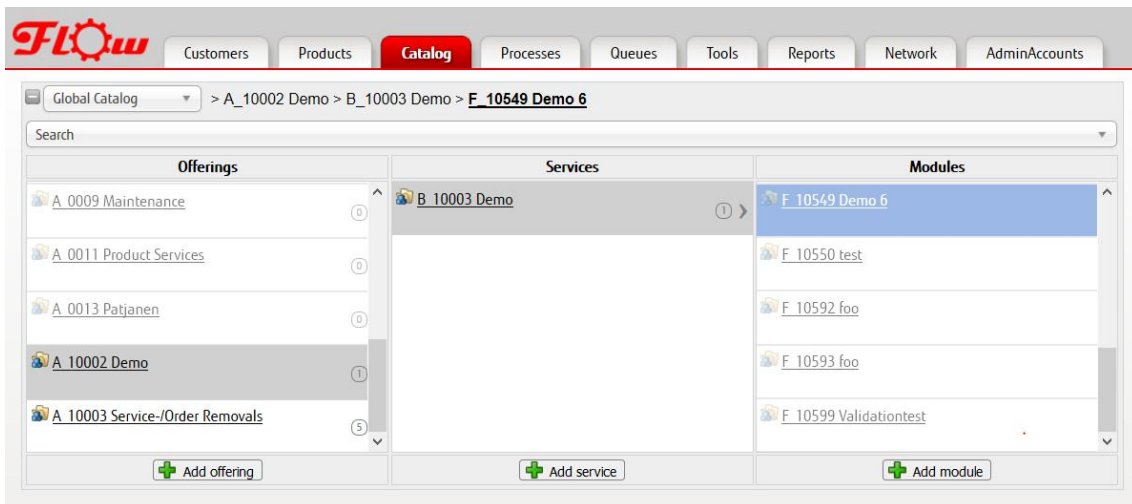
Usein suurin osa yritysten käyttötuen ajasta menee samanlaisten toistuvien tehtävien suorittamiseen, kuten esimerkiksi sähköpostiviestien vastaanottamiseen ja niiden kirjaamiseen työohjausjärjestelmään. Flow:n avulla tämä manuaalinen työ voidaan korvata kokonaan. (Kuva 15.)



KUVA 15. Flow palveluketjun automatisointi (Fujitsu intra 2013, viitattu 19.9.2015)

6 PALVELUKATALOGI

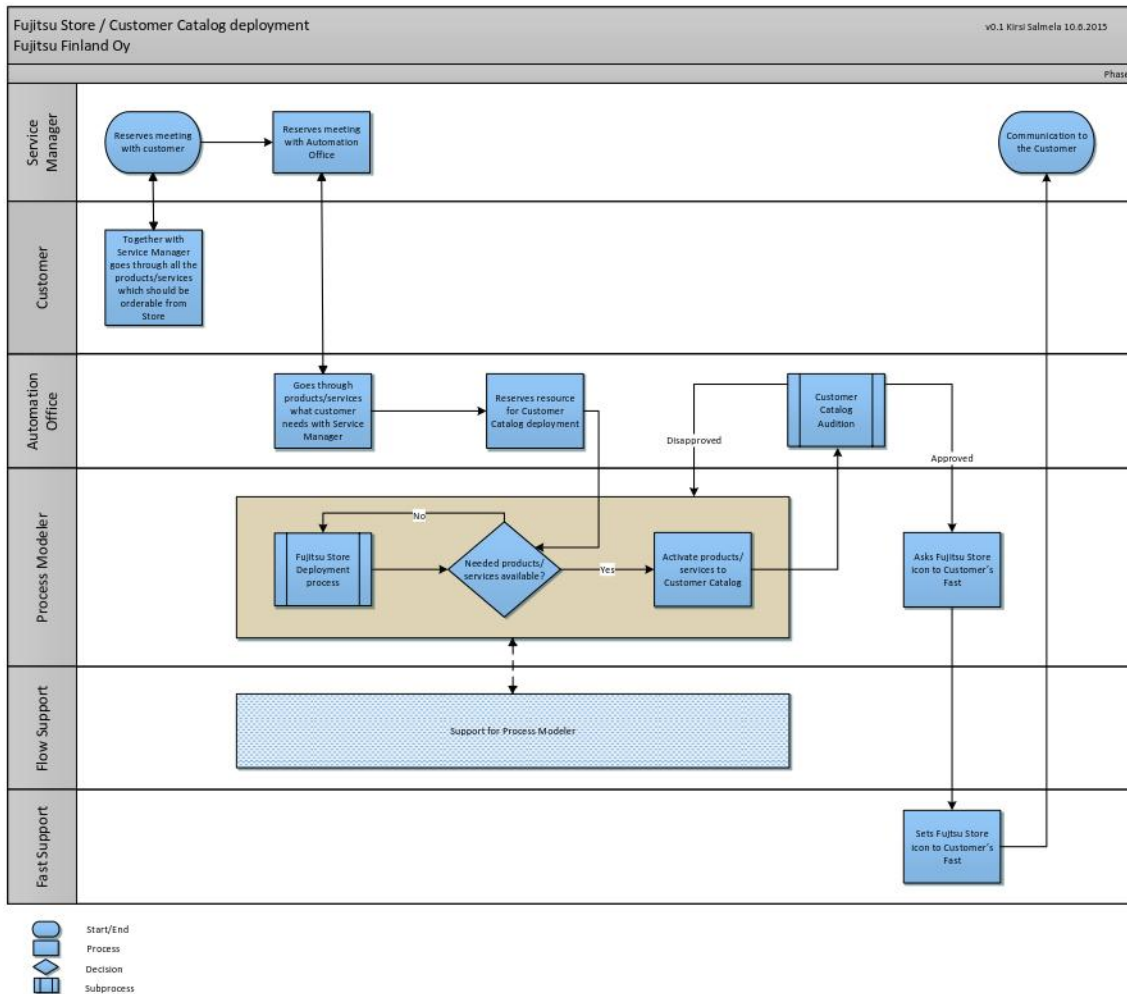
Fujitsu Suomen palvelukatalogi on toteutettu Flow järjestelmässä hierarkisesti kolmella tasolla (kuva 16). Ylin taso on tarjoomat (Offerings), toinen taso sisältää palvelut (Services) ja kolmas taso palveluiden moduulit (Modules). Moduuli on tuote tai palvelu, joka on asiakkaan tilattavissa. Fujitsun sisäinen katalogi, joka sisältää kaikki tilattavissa olevat tuotteet ja palvelut, on nimeltään Global Catalog (globaali katalogi). Kaikki tuotteet ja palvelut eivät välttämättä ole kaikkien asiakkaiden saatavilla, mutta ne voidaan kytkeä globaalista katalogista jokaiselle asiakkaalle erikseen. (Fujitsu intra 2015, viitattu 12.10.2015.)



KUVA 16. Flow Global Catalog (Fujitsu Flow 2015, viitattu 12.10.2015)

7 KÄYTTÖNOTTO

Fujitsu Store korvasi vanhan Service Order –tilauskanavan toukokuussa 2015. Tässä luvussa kuvataan pääpiirteet tilauskäyttöliittymän sisäisestä käyttöönotosta. Prosessi on asiakaskatalogin käyttöönottoprosessin (kuva 17) aliproessi.



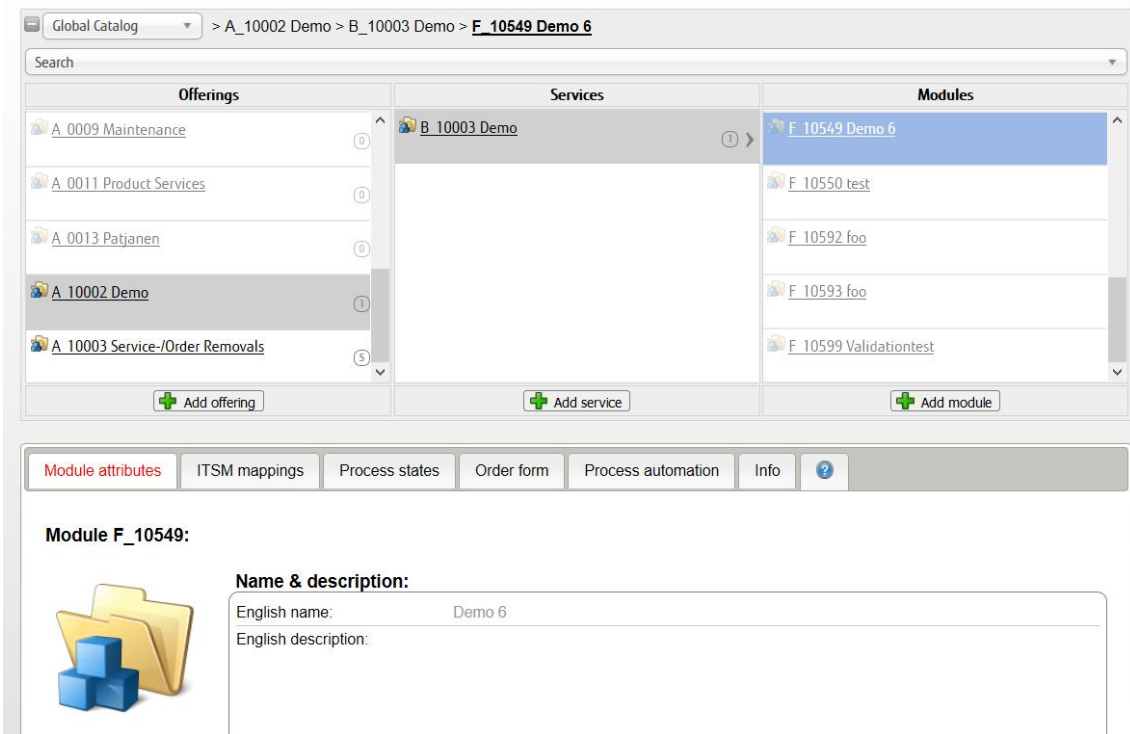
KUVA 17. Asiakaskatalogin käyttöönottoprosessi

7.1 Fujitsu Store

Luvussa 4.3 kerrottiin, että Fujitsu Store on osa Fujitsun Fast-itsepalveluportaalia. Käyttöönoton kannalta tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalla täytyy ensin olla käytössä Fast-palvelu, johon verkkokauppa voidaan sitten lisätä. Fast-asiakaskäynnistysprojekteissa tullaan jatkossa huomioimaan myös Fujitsu Storen käynnistys.

7.2 Palvelukatalogin hallinta

Kaikkia palvelukatalogin tuotteita ja palveluita hallinnoidaan Flow-järjestelmässä (kuva 17).



KUVA 17. Flow Catalog hallinta (Fujitsu Flow 2015, viitattu 12.10.2015)

Tuotteen tai palvelun hallinnointi käsittää seuraavien vaiheiden läpikäymisen:

1. Tuotteen perustiedot (Module attributes) sisältää tuotteen nimen, kuvauksen, kontaktihenkilöt ja kustannuspaikan.
2. Tilausprosessin vaiheet (Process states) kertoo tilaajalle tiedon siitä, milloin tuote on hänen käytettävissään.
3. Tilauslomakeella (Order form) tilaajalta kysytään kaikki tarvittavat tiedot, jotta tuote voidaan toimittaa mahdollisimman kustannustehokkaasti automatisointia hyödyntäen. Lomakkeiden rakennus on toteutettu Flow:ssa Orbeon Forms -ratkaisulla (katso lisää ratkaisusta osoitteessa: <http://www.orbeon.com/>).
4. Tilausprosessi (Process automation) on vaihe, jossa lomakkeen julkaisun jälkeen generoituu mallinnettava Flow-jono eli prosessi. Prosessin mallinnus aloitetaan lisäämällä vaiheita ja/tai muokkaamalla siihen jo lisättyjä vaiheita.
5. Lopuksi tuote tai palvelu aktivoidaan katalogiin tilattavaksi moduuliksi.

(Fujitsu intra 2015, viitattu 12.10.2015.)

7.3 Käyttäjäkoulutukset

Fujitsu Storella on erilaisia käyttäjäryhmiä. Näitä ovat tuotteiden-/palveluiden mallintajat, toimitusvalvojat, asiakkaan palvelu- ja tuotantopäälliköt sekä tilaajat. Jokaiselle käyttäjäryhmälle pidettiin tiedotustilaisuuksia, räätälöityjä koulutuksia sekä työpajoja. Kaikki koulutusmateriaalit, ohjeet, oppaat, videotallenteet ja dokumentaatiot on talletettu Fujitsun intraan. Ne ovat saatavilla kaikille niille henkilöille, jolle pääsy on sallittu.

7.4 Pilotti

Fujitsu Storen pilottivaiheessa katalogissa oli tilattavana kymmenen eniten tilattua tuotetta viimeisen vuoden ajalta. Pilottikäyttäjänä toimivat valittujen asiakkaiden palvelu- ja tuotantopäälliköt sekä toimitusvalvojat apunaan Flow järjestelmän asiantuntijat.

7.5 Tuotantoon siirto

Vanha Service Order –tilauskanava korvattiin Fujitsu Storella toukokuussa 2015. Pian käyttöönoton jälkeen tehtiin ensimmäinen tyytyväisyyskysely Fujitsu Storen käyttäjille (liite 1) ja toinen syksyllä 2015. Kolmen kuukauden tuotannossa olon jälkeen tehtiin myös puhelinhaastatteluita (liite 2) eniten Fujitsu Storea käyttäneille palvelupäälliköille. Vastaukset kerättiin, analysoitiin ja toteuttamiskelpoiset kehitysideat lisättiin tuotteen kehitysjonoon (product backlog).

7.6 Tilausten seuranta

Tilaaja voi seurata tilauksiaan suoraan Fujitsu Storesta. Tällä hetkellä on mahdollista nähdä vain omat tilaukset, mutta tulevaisuudessa täytyy tietyille käyttäjäryhmille, esimerkiksi palvelupäälliköille mahdollistaa näkyä asiakkaan kaikkiin tilauksiin kokonaiskuvan saamiseksi.

Toimitusvalvojat sekä muut riittävät oikeudet omaavat henkilöt voivat seurata tilauksia myös Flow järjestelmässä. Flow järjestelmä tarjoaa paljon yksityiskohtaisempaa tietoa tilausten etenemisestä sekä näkymän kaikkiin tilattuihin tuotteisiin asiakkaittain. Tilauksia voidaan hakea myös esimerkiksi tilaajan tai tuotteen perusteella.

8 RAPORTOINTI

Seurannan ja raportoinnin käytöllä tunnistetaan parantamismahdollisuuksia tilauskäyttöliittymässä ja kaikissa tilausprosesseissa sekä organisaation rakenteissa, resurssointikyvykyyksissä, teknologiassa, henkilöstön taidoissa ja koulutuksessa sekä kommunikoinnissa. Tavoitteena on parantaa palvelutoimitusten kustannustehokkuutta ja asiakastytyvyyttä.

Flow järjestelmästä saadaan reaaliaikaista tietoa Fujitsu Storen tilauksista ja tilausprosessien kulusta. Raporteilla seurataan esimerkiksi tilattujen tuotteiden lukumääriä, prosessien tiloja ja kustannussäästöjä (kuva 18).

A-code	B-code	C-code	Product	Customer	DONE	ERROR	INTERRUPTED	ONHOLD	PENDING	PROCESSING	STOPPED	WAIT_BACKEND	WAIT_LOCK	WAITING	Automation	Level	Costcenter	TR-price	Savings
A_0002	B_0017	C_0057	DEMO / Automatio	Fujitsu Finland Oy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Fujitsu Store		x.xxx	x.xxx
A_0002	B_0017	C_0057	DEMO / Automatio	Fujitsu Finland Oy	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Fujitsu Store		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10534	Managed data cent	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10534	Managed data cent	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10534	Managed data cent	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10534	Managed data cent	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10534	Managed data cent	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0058	C_0141	Storage Capacity as	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0058	C_0141	Storage Capacity as	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0058	C_0141	Storage Capacity as	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0058	C_0141	Storage Capacity as	Fujitsu Finland Oy	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Fujitsu Store		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10513	Server removal fror	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10513	Server removal fror	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10513	Server removal fror	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10513	Server removal fror	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx
A_0004	B_0036	F_10513	Server removal fror	Fujitsu Finland Oy	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	Fujitsu Store s		x.xxx	x.xxx

KUVA 18. Flow Store order report (Fujitsu Flow 2015, viitattu 21.10.2015)

Fujitsu Storeen liittyvää raportointia on myös automatisointitasojen mittaus sekä tilausprosessien läpimenoaikojen tarkastelu. Seurataan myös kuinka nopeasti uusia tuotteita saadaan vietyä verkkokauppaan tilattaviksi tuotteiksi. Työnohjausjärjestelmässä ja tuotteen kehitysjonossa olevien tehtävien määrä heijastaa tilauskäyttöliittymän parissa työskentelevien ihmisten resursointiin. Jos tehtävää alkaa kertymään, on syytä selvittää johtuuko tämä liian vähäisestä työntekijöiden määrästä vai henkilöstön koulutuksen tai ohjeistuksen puutteesta.

Jotta tilauskäyttöliittymää ja tilauskäyttöliittymän käyttöönottomallia voidaan jatkuvasti parantaa, tulee varmistaa, että prosesseilla on selkeästi määritellyt tavoitteet ja mittaustulokset, jotka johtavat konkreettisiin parannuksiin.

9 JATKOKEHITYS

Koska vanha tilauskanava päätettiin ajaa alas nopealla aikataululla, jäi Fujitsu Storen tilausprosessien kehittäminen sekä automatisointi erittäin puutteelliseksi. Käytönottovaiheessa keskityttiin pääasiassa saamaan verkkokauppaan tuotteita ja palveluita tilattavaksi. Jatkossa täytyy keskittyä myös tilausprosessien automatisointiin mahdollisimman pitkälle, mikä tuo kustannussäästöjä sekä asiakkaille että yritykselle.

Toimiva ja helppokäyttöinen verkkokauppa tuo lisäarvoa Fujitsun Fast-itsepalveluportaaliin sekä lisämyyntiä yritykselle. Jotta tämä lisäarvon tuotto voidaan maksimoida, tulee tilauskäyttöliittymää edelleen yksinkertaistaa ja parantaa. Asiakasnäkökulma täytyy olla suunnittelun ja toteutuksen lähtökohta, jota seurataan säännöllisesti tyytyväisyyskyselyiden sekä haastatteluiden avulla. Seuraavaksi tärkeimmät toiminnallisuudet Fujitsu Storeen toteutettavaksi ovat asiakkaan kaikkien tilausten näkyminen henkilöille, joilla on kokonaisvastuu seurannasta (esimerkiksi palvelupäälliköt) sekä asiakashinnastojen vienti asiakaskatalogeihin.

Resurssointi on myös tärkeä osa tilauskäyttöliittymän jatkokehitykselle. Fujitsu Storen tuotteiden ja palveluiden mallintajien täytyy olla riittävän teknisiä pystyäkseen tekemään toimivan ja mahdollisimman pitkälle automatisoidun tilausprosessin tilauslomakkeineen verkkokauppaan asiakkaille tarjottavaksi tuotteeksi.

10 YHTEENVETO

ITIL prosessikehitys antaa hyvän teoriapohjan palvelukatalogin tilauskäyttöliittymän ja tilausprosessien kehittämiseksi. Käyttöönottomallin kehittäminen sisältää osia kaikista ITIL:n vaiheista aina palvelustrategiasta jatkuvaan palvelun parantamiseen. Fujitsu Store -tuotteen ketterä kehittäminen Scrumin mukaan taas mahdollistaa toiminnallisuuden priorisoidun toteutuksen säännöllisin väliajoin.

Projektin aikana kehitettiin tilauskäyttöliittymän käyttöönottomalli. Jotta kehitettyä mallia päästään kokeilemaan, tarvitaan asiakkaita, jotka ovat halukkaita ottamaan verkkokaupan käyttöönsä. Tällä hetkellä suurimmat esteet asiakaskäyttöönootolle ovat asiakashintojen sekä kaikkien tilausten näkyvyyden puuttuminen tilauskäyttöliittymästä. Kun nämä tärkeät toiminnallisuudet saadaan toteutettua, voidaan asiakkaille esitellä moderni verkkokauppa, joka palvelee heidän liiketoimintaansa nopeasti ja säästää tilauksista aiheutuvia kustannuksia.

Asiakastytyväisyyskyselyt ovat tärkeitä, jotta tilauskäyttöliittymää ja tilausprosesseja voidaan kehittää asiakaslähtöisesti saadun palautteen pohjalta. Koska asiakastytyväisyyden mittaaminen on jatkuva prosessi, se tulisi tehdä säännöllisin väliajoin, jotta mahdolliset muutokset huomataan ajoissa.

LÄHTEET

Agutter C. 2013. ITIL Lifecycle Essentials. Viitattu 29.9.2015, <http://proquest.safaribooksonline.com.ezp.oamk.fi:2048/book/certification/9781849284196/firstchapter>.

Atlassian. 2015. Software Confluence. Viitattu 29.9.2015, <https://www.atlassian.com/software/confluence>.

Atlassian. 2015. Software JIRA. Viitattu 29.9.2015, <https://www.atlassian.com/software/jira>.

Fujitsu intra. Automation Office. Viitattu 10.10.2015, <http://atlas.fi/patu/ms/autom/Automation%20Projects/Forms/Default%20View.aspx>.

Fujitsu intra. Fast. Viitattu 19.9.2015, <https://confluence.edelkey.net/display/FAST/Fast+Home>.

Fujitsu intra. Flow. Viitattu 19.9.2015, <https://confluence.edelkey.net/display/FLW/FLOW>.

Fujitsu intra. Fujitsu Store. Viitattu 19.9.2015, <https://confluence.edelkey.net/display/FS/Fujitsu+Store>.

Gallacher L., Morris H. 2012. ITIL Foundation Exam Study Guide. Viitattu 29.9.2015, <http://site.ebrary.com.ezp.oamk.fi:2048/lib/oamk/reader.action?docID=10593204>.

Simplilearn. 2011. Change Management: 7R's of Change. Viitattu 29.9.2015, <http://www.simplilearn.com/7-r-of-change-management-article>.

Schwaber K., Sutherland J. 2013. The Scrum Guide. Suom. Agile Finland. Viitattu 19.9.2015, <http://scrumguides.org/docs/scrumguide/v1/Scrum-Guide-FI.pdf#zoom=100>.

Fujitsu Store

Tervetuloa vastaamaan Fujitsu Store käyttöönottokyselyyn!

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK

Fujitsu Store

Sivu 1

Missä roolissa toimit? ▼

Kuinka monta tilausta olet tehnyt Fujitsu Storella?

- En yhtään
 1 – 3
 3 – 10
 Yli 10

Minkälaista sinusta on käyttää Storea?

- Erittäin helppoa
 Melko helppoa
 Melko vaikeaa
 Erittäin vaikeaa
 En osannut tehdä tilaustani

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



11 %

Fujitsu Store

Sivu 2

**Onko tekemäsi tilaus edennyt odotustesi mukaisesti?
Jos vastasit Ei, kommentoi vastaustasi sivulla 7 kohdassa
Kehitysehdotukset.**

- Kyllä
 Ei

Onko sinulla linkit Storen koulutusmateriaaleihin, Quick Guide, Video, ppt?

- Kyllä
 Ei

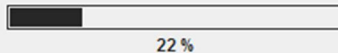
Oletko huomannut että Storessa on useiden kenttien kohdalla pieni mustavalkoinen i pallukka, josta saat lisätietoa, minkälaista tietoa kenttään halutaan?

- Kyllä
 En

[< Takaisin](#)

[Jatka >](#)

POWERED BY QUESTBACK



22 %

Fujitsu Store

Sivu 3

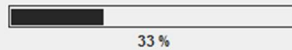
Oletko päässyt Storeen aina halutessasi?

- Kyllä
 En

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



Fujitsu Store

Sivu 4

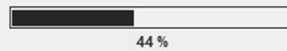
Oletko käyttänyt Service Orderia tilauksesi tekemiseen siksi että Fast/Store on ollut alhaalla?

- Kyllä
 En

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



Fujitsu Store

Sivu 5

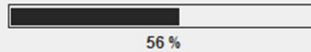
Uskotko pystyväsi tekemään kaikki entiset SO tilauksesi Storella?

- Kyllä
 En

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



Fujitsu Store

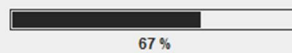
Sivu 6

Miksi et usko pystyväsi tekemään kaikkia entisiä SO tilauksiasi Storella?

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



Fujitsu Store

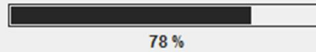
Sivu 7

Store projekti pyrkii jatkossa kehittämään tilausprosessia lisää ja poistamaan manuaalista työtä. Mitä kehitysehdotuksia sinulla olisi Storen käytettävyyteen tai automatisoinnin suhteen? Kehitysehdotukset.

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



Fujitsu Store

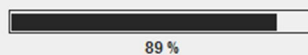
Sivu 8

Minkä arvosanan antaisit tälle ensimmäiselle Store versiolle (kouluarvosana 4 – 10)

< Takaisin

Jatka >

POWERED BY QUESTBACK



Fujitsu Store

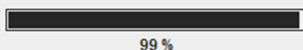
Sivu 9

Näetkö jotain esteitä sille, että et ottaisi Storea käyttöösi? Kerro tarkemmin.

< Takaisin

Lähetä

POWERED BY QUESTBACK



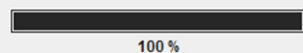
Fujitsu Store

Kiitos vastauksistasi

Kiitos vastauksistasi

Powered by  questback

POWERED BY QUESTBACK



1. Kuinka usein teet tilauksia Fujitsu Storessa?

- Useampia kuukaudessa
- Useampia viikossa
- Määrät vaihtelee
- Enimmäkseen palvelintilauksia

2. Mitä toiminnallisuuksia jäit kaipaamaan Storessa?

- Tilausten seurantaan parannusta, missä prosessi on menossa?
- Nykyinen viestintä ei ole tarpeeksi tiedottavaa, viestin sisältö ei kerro mitään (tilauksen vastaanottoviestissä ei ole tarpeeksi tietoa)
- Viestissä voisi olla linkki, josta voisi tarkemmin katsoa tilausta
- Pitäisi nähdä kaikki tilaukset ko. asiakkuuteen (nyt näkee vain omansa)
- Toimisi edes.
- Epävaka. Ei ole montaa tilausta mennyt suoraan ok (kellottaa tai katoaa johonkin mustaan aukkoon)

3. Onko Fujitsu Store mielestäsi helppokäyttöinen? Mikä on hyvää, mikä huonoa?

- Kätevä verrattu SO:hon
- Pitää paremmin huolen siitä, että tilaus sisältää kaikki tarvittavat tiedot
- Tilaaja ei tiedä mitä prosessissa tehdään automaattisesti (esim. backup) kun kaikissa asiakkuuksissa ei sellaista käytäntöä edes ole, eli asiakaskohtaisia sopimuksia ei huomioida. Joutuu luottamaan siihen että tekijät tietävät mitä tehdään ja mitä ei.
- Pitää tehdä paljon töitä että saa tarvittavat tiedot haalittua kasaan tilauksen tekoa varten.
- Ei ole helppokäyttöinen
- Asiakkaan kannalta kysytään liikaa asioita joita asiakas ei voi edes tietää, eikä tarvitse edes tietää.
- Tilauslomakkeita täytyy yksinkertaistaa
- Ei voi lisätä liitteitä.
- Yksinkertaiset tilaukset menee ihan ok.
- Storen ulkonäkö ok. Noudattaa Fastin layouttia

4. Onko Fujitsu Store ollut aina käytettävissä kun olet sitä tarvinnut?

- On sattunut olemaan (Fast ollut luvattoman paljon alhaalla)
- Ei

5. Saatko tarpeeksi tietoa tilauksesi etenemisestä/toimituksesta?

- Ei tarpeeksi informoivaa viestintää, liian yleistä. Esim. tilausvahvistus voisi sisältää enemmän tietoa tai linkki varsinaiseen tilaukseen.
- En saa.
- Tulee tilausvahvistus ja ehkä CM tiketin numero, sen jälkeen ei mitään tietoa missä tilaus menee

- Storessa status tieto voisi olla tarkempi kuin vain In progress, done. (Saattaa olla vaikka kuin kauan In progress, mutta ei mitään tietoa missä mennään)
- Prosessi voisi lähettää infoviestien useammin siitä, missä vaiheessa tilaus on.

6. Kehitysideoita / avoin palaute?

- Workflow asiakkuuteen (pp tarvitsee teknistä asiantuntijaa tiettyjen tietojen lisäämiseen)
Esim. pp tekee tilauksen, tekninen asiantuntija antaa tilaukseen tarvittavat tiedot ja pp hyväksyy
Nyt asiantuntija näpyttelee tiedot exceliin ja pp samat tiedot tilaukseen Storessa.
- Lomakkeille paremmat kuvaukset! Mitä esim. tapahtuu kun täppäät tietyn vaihtoehdon?!
- Asiakkaalle näkyvä tilatuista/olemassa olevista palveluista. (ei välttämättä Store ominaisuus vaan ehkä oma osa Fastissa?)
- Storen hierarkinen näkyminen ei avaudu asiakkaille eikä kenellekään.
- Storea pitäisi rakentaa asiakasnäkökulmasta ei Fujitsun tuotannon.
- Pitää saada helppokäyttöisemmäksi