

Palvelunhallintajärjestelmien kartoitus ja vertailu

Jan Parttimaa



Tekijä(t) Jan Parttimaa	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Palvelunhallintajärjestelmien kartoitus ja vertailu	Sivu- ja liitesivumäärä 67 + 53
<p>Opinnäytetyö käynnistettiin, jotta KPMG Oy Ab:n eli suomen KPMG:n tietohallinnolle saataisiin kattava selvitys siitä mitä palvelunhallintajärjestelmää tietohallinnon kannattaisi vastaisuudessa käyttää; nykyistä SysAidia vai muissa yksiköissä käytössä olevaa Jira Service Deskiä. Tämä oli myös opinnäytetyön tavoiteltava hyöty, saada selville mikä vaihtoehto edellä mainituista palvelunhallintajärjestelmistä olisi parempi. Tutkimuksen tuloksena syntyi loppusuositus otettavasta palvelunhallintajärjestelmästä, jota voitiin hyödyntää varsinaisessa loppupäätöksessä.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli muun muassa ottaa selvää tämän hetkinen nykytila palvelunhallintajärjestelmästä ja sen käytöstä sekä pääkäyttäjän että tavallisen käyttäjän osalta. Tämän lisäksi tavoitteena oli selvittää haluttu tavoitetila pääkäyttäjän sekä tavallisen käyttäjän näkökulmista katsottuna, vertailla uusimpia versioita Jira Service Desk- ja SysAid – palvelunhallintajärjestelmistä nykyiseen käytössä olevaan SysAid – palvelunhallintajärjestelmän versioon ottaen kuitenkin ensisijaisesti huomioon tavoitetila ja pää- sekä tavallisen käyttäjän näkökulmat. Vertailu koostui seuraavista viidestä osa-alueista: Tekniikka, käyttökokemus, kustannukset ja lisensointi, valmistajan tarjoamat palvelut ja tunnettavuus. Näistä hinnoittelu ei kuitenkaan ollut SysAidin osalta julkista tietoa. Tavoitteena oli lisäksi kertoa loppusuositus palvelunhallintajärjestelmän suhteen. Opinnäytetyö keskittyi ainoastaan suomen KPMG:n tietohallinnon yksikköön eikä ottanut kantaa suomen KPMG:n muihin yksiköihin eikä myöskään Virossa sijaitsevan tytäryhtiön toimipisteen yksiköihin.</p> <p>Nykytilan selvitys tehtiin tietohallinnon käyttäjien osalta hyödyntäen laadullisen tutkimuksen menetelmiä kuten vapaamuotoisia haastatteluja sekä loppukäyttäjien osalta käyttäen määrällisen tutkimuksen menetelmiä kuten tekemällä loppukäyttäjille määrämuotoinen julkinen web-kysely. Tämän jälkeen saatiin muodostettua tavoitetila, jonka jälkeen tehtiin vertailu hyödyntäen olemassa olevia valmistajien dokumentaatiota, työntekijöiden haastatteluja ja kokemuksia sekä käytännön kokeilun tuloksia. Opinnäytetyö tehtiin 12.8. – 11.11.2019 välisenä aikana.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksena saatiin loppusuositus, jonka mukaan suomen KPMG:n tietohallinnon kannattaa siirtyä käyttämään Jira Service Deskiä muun muassa koska kyseinen palvelunhallintajärjestelmä pystyi SysAidiin verrattuna paremmin vastaamaan tavoitetilan määrittäviä, Jira Service Deskin käyttöliittymä oli nykyaikaisempi, modernimpi sekä intuitiivisempi käyttää ja Jira Service Deskiin sai monipuoliset tukivaihtoehdot mukaan lukien suomalaisia konsultaatiopalveluita kolmansilta osapuolilta. Jira Service Desk oli myös Google Trends-palvelun tarjoaman datan perusteella suosituimpi mitä SysAid.</p>	
Asiasanat Palvelunhallintajärjestelmä, ITIL, Helpdesk, Tietohallinto, Prosessit, Palvelut	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Palvelunhallintajärjestelmä	3
2.1	Palvelunhallintajärjestelmien hyödyistä ja haitoista	4
2.2	Palvelunhallintajärjestelmien ominaisuuksista	4
2.3	Palvelunhallintajärjestelmien toimittajat	5
2.4	SysAid	6
2.5	Jira Service Desk	8
2.6	Standardit ja hyvät käytännöt	10
3	ITIL Framework	13
3.1	Yleistä (ITIL 3).....	14
3.2	ITIL Framework Palvelunhallintajärjestelmässä.....	16
4	Palvelunhallintajärjestelmän nykytilan kuvaus	17
4.1	Tietohallinto	18
4.1.1	Taustat ja haasteet.....	18
4.1.2	Tuodut edut ja hyödyt.....	22
4.2	Loppukäyttäjät.....	23
4.2.1	Yhteenveto loppukäyttäjien nykytilasta	29
5	Tavoitetila.....	30
5.1	Välttämättömät vähimmäisvaatimukset	30
5.1.1	Toiminnalliset ja tekniset asiat.....	30
5.1.2	Käyttökokemukseen liittyvät asiat.....	33
5.1.3	Tukeen liittyvät asiat.....	33
5.1.4	Hallinnolliset asiat	33
5.2	Valinnaiset vaatimukset	34
6	Vertailu.....	35
6.1	Toiminnalliset ja tekniset asiat.....	35
6.2	Käyttökokemukseen liittyvät asiat.....	49
6.3	Kustannukset	52
6.4	Tukeen liittyvät asiat	54
6.5	Tunnettavuus	56
6.5.1	Tulokset	57
6.6	Valinnaiset asiat.....	61
7	Loppusuositus.....	63
8	Pohdinta.....	64
8.1	Tutkimuksen luotettavuus	64
8.2	Johtopäätökset sekä kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset.....	66
8.3	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	67

Lähteet	68
Liitteet.....	76
Liite 1: Kysymyspatteristo tietohallinnon nykytilan haastattelua varten	76
Liite 2: Loppukäyttäjien verkkokyselyn kysymykset suomeksi	77
Liite 3: Loppukäyttäjien verkkokyselyn kysymykset englanniksi.....	82
Liite 4: Verkkokyselyn loppukäyttäjien vastaukset	87
Liite 5: Pilvipohjaisen Jira Service Deskin ominaisuuspakettien vertailutaulukko (mukaillen Atlassian)	121
Liite 6: Vertailutaulukko	122

1 Johdanto

Yritysten liiketoiminnoissa siirrytään entistä enemmän kohti palvelukeskeistä ajattelutapaa ja toimintaa, joka on alkanut vaikuttaa myös yritysten tietohallintojen toimintatapojen muutoksiin. Esimerkiksi tietohallinnossa muiden ihmisten palvelemiseen ja hallintaan saattoi ennen riittää pelkästään yhteinen sähköpostilaatikko. Nykyään tämä ei ole enää välttämättä näin yksinkertaista.

Yritykset toimivat dynaamisissa ympäristöissä, jonka takia suoritus- ja kilpailukykyä täytyy aina parantaa (Sansbury, Griffiths, Brewster & Lawes 2016). Näin ollen yritysten tietohallintojen täytyy pysyä aina tietotekniikan kehityksessä mukana sekä prosessit on oltava standardien että hyvien yleisesti sovittujen käytäntöjen mukaisia. Tietohallinnossa yrityksen liiketoiminnan työntekijät ovat heidän omia asiakkaitaan ja heitä täytyy palvella niin hyvin kuin mahdollista. Heille täytyy luoda arvoa ja näitä saadaan luomalla tuloksia, joita he haluavat saavuttaa. Asiakastyytyväisyys on näin ollen erittäin tärkeää. Asiakastyytyväisyyteen päästään luomalla asiakkaille palveluita.

Palvelu tarkoittaa tarkoituksellista toimintaa, joka suoritetaan tunnetun kohteen hyväksi (Kaufman, Bloor, Halper & Hurwitz 2009). Kun palvelut tulevat kuvioihin, tarvitaan näin ollen IT-palvelunhallintaa. IT-palvelunhallinta (Englanniksi: IT Service Management tai ITSM) on kokoelma erilaisia prosesseja ja käytäntöjä, joiden avulla kyseinen yritys tuottaa haluttuja IT-palveluja työntekijöilleen (Ambienta 2019).

Aiemmin IT on yrityksissä nähty liiketoiminnassa eräänlaisena kustannusriesana, eikä palveluntarjoajana, jota liiketoiminta ymmärtää, jolloin liiketoiminta ei ole voinut tehdä arvopohjaisia päätöksiä tietyistä ratkaisuista (Sansbury ym. 2016).

Mitä suurempi yritys on, sitä hankalampaa on tietohallinnossa liiketoiminnan työntekijöiden palveleminen, heidän tarpeidensa täyttäminen sekä näiden hallinta ilman asianmukaisia työkaluja. Tällöin tarvitaan yrityksen tarpeisiin soveltuva toimiva palvelunhallintajärjestelmä, jolla voidaan tarjota haluttuja palveluja haluttujen prosessien ja käytäntöjen mukaisesti, vastata liiketoiminnan muuttuviin vaatimuksiin tehokkaasti, vastata työntekijöiden tarpeisiin sekä ongelmatilanteisiin entistä paremmin tuoden näin muun muassa asiakastyytyväisyyttä ja kustannussäästöjä.

Palvelunhallintajärjestelmän täytyy lisäksi olla muokattavissa sekä toimia tietohallinnon ja käyttäjien haluamilla ehdoilla, eikä toisinpäin. Lisäksi, oikeanlaisen järjestelmän ansioista, tietohallinto pystyy kehittämään entistä paremmin omaa palvelutoimintaansa.

Tämä opinnäytetyö selvittää mitä palvelunhallintajärjestelmää suomen KPMG:n tietohallinnon kannattaa vastaisuudessa käyttää; Kannattaako heidän jatkaa nykyistä, käytössä olevaa israelilaisen SysAid Technologiesin kehittämää SysAid –palvelunhallintajärjestelmän käyttöä vai siirtyä käyttämään australialaisen Atlassianin kehittämää Jira Service Desk – palvelunhallintajärjestelmää, joita on käytössä tällä hetkellä muissa suomen KPMG:n liiketoimintayksiköissä. Selvityksessä otetaan huomioon tämän hetkinen kartoitettu nykytila ja tavoitetila, jolloin saadaan tuloksena loppusuositus lopullisen päätöksenteon tueksi tietohallinnon johdolle. Nykytila otetaan selville kyselytutkimuksena.

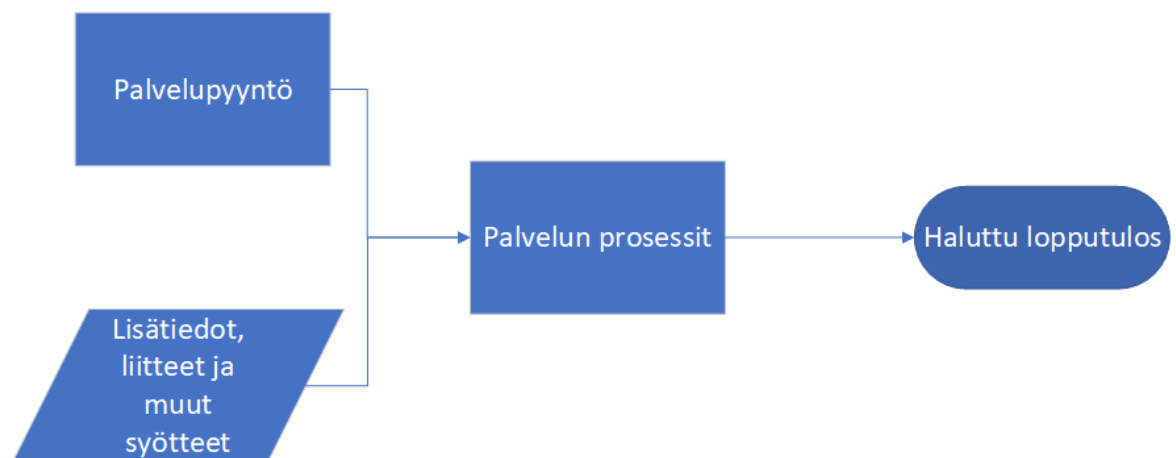
Tämä opinnäytetyö keskittyy ainoastaan tietohallinnon yksikköön eikä ota kantaa muihin suomen KPMG:n yksiköihin eikä myöskään Virossa sijaitsevan tytäryhtiön toimipisteen yksikköihin.

KPMG Oy Ab eli suomen KPMG on suomalainen yritys, joka tarjoaa vero-, tilintarkastus-, laki- ja yritysjärjestelypalveluita sekä liikkeenjohdon konsultointia. KPMG Oy Ab kuuluu osaksi kansainvälistä KPMG -jäsenyritysten verkostoa, jossa on töissä yhteensä 207 000 henkilöä 153 maassa ympäri maailmaa. KPMG Oy Ab toimii suomessa 22 paikkakunnalla ja Virossa 2 paikkakunnalla. (KPMG 2019) Päätoimipiste sijaitsee Helsingissä. KPMG kuuluu osaksi niin sanottua ”Big four” -ryhmää, johon kuuluvat KPMG:n lisäksi muut isot tilintarkastusfirmat kuten EY, PwC ja Deloitte.

2 Palvelunhallintajärjestelmä

Palvelunhallintajärjestelmällä tarkoitetaan työkalua, jonka avulla voidaan tarjota ja hallita erilaisia prosesseja, käytäntöjä sekä standardeja, joilla voidaan tarjota yrityksen loppukäyttäjille eli liiketoiminnan työntekijöille erilaisia palveluita heidän kasvaviin liiketoimintatarpeisiin (ManageEngine 2019). Palvelunhallintajärjestelmää voidaan hyödyntää monissa yrityksen eri organisaatioissa sekä monissa erilaisissa asioissa, mutta hyvin tyypillisesti palvelunhallintajärjestelmän avulla yrityksen loppukäyttäjät voivat ottaa yhteyttä tietohallinnon IT-tukeen erilaisissa tietotekniikan asioissa (Bigelow & Rouse 2018).

Esimerkiksi loppukäyttäjän ollessaan yhteydessä tietohallinnon IT-tukeen halutessaan asentaa ohjelmistoa työasemaansa, hän laittaa palvelunhallintajärjestelmän kautta palvelupyynnön eli tiketin (Kaufman ym. 2009). Tikettiin käyttäjä täyttää tyypillisesti mitä asia koskee, aiheeseen koskevat lisätiedot ja mahdolliset liitetiedostot. Kun loppukäyttäjä on lähettänyt tiketin, palvelunhallintajärjestelmään tullut palvelupyynnö käy tietohallinnon ennalta määritellyt prosessit läpi, jolloin yhdessä tikettiä käsittelevän tietohallinnon työntekijän kanssa päästään mahdollisesti haluttuun lopputulokseen (Kaufman ym. 2009) (kuva 1). Haluttu lopputulos tässä esimerkissä on se, että yhteyttä ottanut loppukäyttäjä sai työasemallensa halutun ohjelmiston.



Kuva 1: Pelkistetty prosessi palvelusta palvelunhallintajärjestelmässä (mukaillen Kaufman s.a.)

Palvelunhallintajärjestelmä tunnetaan myös suomeksi nimellä "IT-palvelunhallintajärjestelmä" ja "Tikettijärjestelmä". Englanniksi palvelunhallintajärjestelmä tunnetaan nimillä "IT Service Management System", "ITSM-System" tai "Service Management System".

2.1 Palvelunhallintajärjestelmien hyödyistä ja haitoista

Palvelunhallintajärjestelmät voivat tuoda yrityksiin monenlaisia hyötyjä. Rivasin (Rivas 2019) mukaan palvelunhallintajärjestelmä helpottaa ja keskittää kaikki prosessit, joita suoritetaan yrityksissä päivittäin. Tällöin on mahdollista saavuttaa kevyempiä ja hyödyllisiä prosesseja, jolloin yrityksen työntekijän on helpompi toteuttaa näitä. Rivasin (Rivas 2019) mukaan palvelunhallintajärjestelmä alentaa lisäksi kokonaiskustannuksia, koska esimerkiksi tietohallinto pääsee tekemään IT-omaisuuden analyysia, seuraamaan saatavilla olevia IT-välineitä sekä resursseja esimerkiksi verkkolaitteita, ohjelmia ja lisenssejä. Hän mainitsee myös, että kustannussäästöjä tuo palvelunhallintajärjestelmän mahdollistama prosessien automatisointi, joka säästää sekä aikaa että työvoimakustannuksia. Rivas luettelee lisäksi, että palvelunhallintajärjestelmän ansiosta IT-organisaatio pääsee seuraamaan omaa suorituskykyä ja tehokkuuttaan erilaisten suorituskykymittareiden (Englanniksi: "Key Performance Indicators" tai "KPI") avulla sekä seuraamaan palvelutasoaan (Englanniksi: "Service Level Agreement" tai lyhennettynä "SLA"). Ohjelmistoyhtiö ManageEnginen mukaan (ManageEngine 2019) näiden edellä mainittujen lisäksi palvelunhallintajärjestelmä tuo hyötyinä minimaaliset palveluiden katkokset, tehokasta analyysia IT-ongelmista, hyvin jaotellut roolit sekä vastuut. Näiden lisäksi palvelunhallintajärjestelmä tuo riskitöntä tietoteknisten muutoksien toimeenpanemista sekä parempaa läpinäkyvyyttä IT-prosesseihin ja -palveluihin.

Palvelunhallintajärjestelmä voi tuoda myös haittoja. Gopin (Gopi 2018) mukaan mahdollisia haittoja ovat integraatio-ongelmat palvelunhallinta- ja muun järjestelmän välillä sekä mahdolliset ongelmat palvelunhallintajärjestelmän skaalautuvuuden kanssa, joka voi olla suurissa organisaatioissa erittäin iso ongelma.

2.2 Palvelunhallintajärjestelmien ominaisuuksista

Riippuen palvelunhallintajärjestelmän valmistajasta, edellä mainittujen järjestelmien ominaisuudet voivat vaihdella valmistajien välillä erittäin paljon. Jotkut palvelunhallintajärjestelmät sisältävät vähän erilaisia ominaisuuksia, kun jotkut taas voivat sisältää paljon enemmän. AXELOSin (AXELOS 2019a) mukaan palvelunhallintajärjestelmien ominaisuudet kuitenkin seuraavat yleisesti ITIL Frameworkin eli ITILin määrittämien yhteisten käytäntöjen kokoelmaa.

2.3 Palvelunhallintajärjestelmien toimittajat

Palvelunhallintajärjestelmiä on markkinoilla lukuisia erilaisia, joita monet eri valmistajat tarjoavat. Robbin, DeMuron ja Turnerin (Robb 2019; DeMuro & Turner 2019) mukaan tällä hetkellä yritysten yksi suosituimmista palvelunhallintajärjestelmistä on yhdysvaltalaisen ServiceNow Inc:in kehittämä pilvipohjainen palvelunhallintajärjestelmä nimeltään ”ServiceNow IT Service Management”, joka tunnetaan myös pelkästään nimellä ”ServiceNow”. TrustRadiuksen (TrustRadius 2019) mukaan ServiceNow on erityisen suosittu suurissa yli 1000 hengen yrityksissä. Lisäksi TrustRadiuksen mukaan ServiceNow on lisäksi suosituimpien joukossa keskisuurissa yrityksissä, tosin näissä yrityksissä ServiceNow ei ole kaikista suosituin. ServiceNown asiakkaita ovat muun muassa Telia Company, Qlick, Basware ja IFS (ServiceNow 2019).

Sen sijaan Capterran (Capterra 2019) mukaan suosituin palvelunhallintajärjestelmä yrityksissä on australialaisen Atlassianin kehittämä ”Jira Service Desk”, jota käytetään asiakkaiden ja käyttäjämäärien perusteella eniten. Capterra mainitsee lisäksi muita markkinoilla olevia palvelunhallintajärjestelmiä, joita ovat muun muassa Freshworksin valmistama Freshservice-työkalu, PagerDutyn valmistama PagerDuty, SysAid Technologiesin valmistama SysAid ja Axios Systemsin valmistama Assyst.

Robbin (Robb 2019) mukaan muita markkinoilla olevia palvelunhallintajärjestelmiä ovat edellä mainittujen lisäksi BMC Helix, IBM ITSM, Microsoft ProVance, LogMeIn GoToAssist Service Desk ja EasyVista Service Manager. Suomalaisista valmistajista esimerkiksi Efecte tarjoaa pilvipohjaista ”Efecte IT Service Management” -ratkaisua (Efecte, 2019).

2.4 SysAid

SysAid on palvelunhallintajärjestelmä, jota kehittää israelilainen SysAid Technologies Ltd (LinkedIn 2019). SysAid Technologies Ltd:n on perustanut henkilö nimeltään Israel Lifshitz Israelin valtiossa vuonna 2002. Yhtiön nykyinen toimitusjohtaja on Sarah Lahav (SysAid 2019a). SysAidin pääkonttori sijaitsee Israelin Airport Cityssa. Tämän lisäksi SysAidilla on toimipisteitään Yhdysvalloissa, Australiassa, Iso-Britanniassa ja Brasiliassa (SysAid 2019b). SysAidin henkilöstömäärästä ei ole tarkkaa tietoa mutta Oowlerin (Oowler 2019) mukaan nykyinen arvio henkilöstömäärästä on noin 130.

SysAid on sekä pilviympäristössä (Englanniksi: Cloud) että omassa palvelinympäristössä (Englanniksi: On-Premises) toimiva palvelunhallintajärjestelmä. SysAid Technologiesin (SysAid 2019c) mukaan SysAidin pääominaisuudet ovat häiriön-, ongelmien- ja muutoksenhallinta (Englanniksi: Incident-, Problem- and Change Management), konfiguraatiotietokanta eli CMDB, palvelutasomäärittelyjen hallinta (Englanniksi: Service Level Management eli SLA), itsepalveluportaali (Englanniksi: Self-Service Portal), tietämyksenhallinta (Englanniksi: Knowledge Management), chat-toiminallisuus, etäyhteys asiakkaiden laitteisiin, mahdollisuus käyttäjien itse nollata domain-salasanat, prosessien sekä aktiviteettien automatisointi ja muokattavuus käyttäjien tarpeisiin sekä vaatimuksiin.

SysAidin avulla pystyy myös hallitsemaan IT-omaisuutta (Englanniksi: IT Asset Management) ja havaitsemaan erilaisia IT-laitteita omasta verkosta (Englanniksi: Network Discovery) (SysAid 2019c). Lisäksi heidän mukaansa mobiililaitteiden- sekä päivitystenhallinta (Englanniksi: Mobile Device- and Patch Management) on myös mahdollista. SysAid tarjoaa myös erilaisia raportointiominaisuuksia, johtajille oman näkymän koostettuna eri datoista sekä mahdollisuuden verrata IT toimintoja sekä tehdä IT-vertailuanalyysiä (Englanniksi: IT Benchmark) esimerkiksi viime vuoden vastaaviin tuloksiin (SysAid 2019c).

SysAid Technologies (SysAid 2019c) mainitsee lisäksi, että SysAidia voi käyttää myös mobiililaitteilla, järjestelmä on helposti integroitavissa muuhun olemassa olevaan IT infrastruktuuriin ja -palveluihin sekä sen pystyy integroimaan helposti myös kolmannen osapuolen sovelluksiin ja palveluihin kuten esimerkiksi Salesforceen, Skype for Businessiin, JIRA:n ja SAP:iin. SysAidilla pystyy myös hallitsemaan erilaisia tehtäviä ja projekteja.

SysAid Technologiesin (SysAid 2019a) mukaan heidän palvelunhallintajärjestelmää käytetään yli 10 000 yrityksessä yli 140 maassa. Tunnetuimpiin yritysasiakkaisiin kuuluu muun muassa Coca-Cola, Bacardi, Fuji Xerox, The Guardian, A&A Group ja Johns Hopkins University.

SysAidista on tarjolla yrityksille kokeiluversio, muutoin hinnoittelu tehdään tarjouksen perusteella. Lisäksi SysAidista on tarjolla Basic-, Full- ja À La Carte-paketti. Basic-paketti on ominaisuuksiltaan karsitumpi ja Full-paketissa on kaikki tarjolla olevat ominaisuudet (SysAid 2019d). À La Carte-paketissa pystyy saamaan sekä mahdollistaa Basic- että Full-paketin ominaisuudet käyttöön sekä lisäksi antaa mahdollisuuden ottaa ylimääräisiä ominaisuuksia käyttöön, joista täytyy maksaa erikseen (SysAid 2019e). SysAid tarjoaa lisäksi maksutonta, että maksullista tukea, joissa maksuton tuki tarjoaa enimmäkseen itse luettavaa dokumentaatiota ja yhteisöfoorumia, jossa käyttäjät voivat kysyä toisiltaan apua (SysAid 2019b). Maksullinen tuki tarjoaa esimerkiksi puhelintukea sekä SysAidin omien ammattilaisten etänä ja fyysisesti tapahtuvaa apua.

Creamerin (Creamer 2015) arvion mukaan positiivista SysAidissa on muun muassa IT-laitteiden sekä verkossa tunnistettujen muiden IT-laitteiden visualisoinnin lisäksi mahdollista ladata agentit netistä, hallita mobiililaitteita, Lightweight Directory Access Protocolin eli LDAP:n integraatiotuki sekä HTML5-tuki mobiililaitteiden selaimissa. Negatiivista palautetta Creamer antoi muun muassa siitä, että käyttöliittymässä oli liian paljon erilaisia välilehtiä.

Sen sijaan esimerkiksi Ferrerin (Ferrer 2019) arvion mukaan SysAidissa on positiivista muun muassa mahdollisuus pystyä helposti hallitsemaan kaikkia palvelupyynnöitä ja tapauksia. Hänen lisäksi muut ovat kommentoineet, että järjestelmän muokattavuudesta pidetään ja palvelupyynnötoiminnallisuus on käyttäjäystävällinen. Ferrer mainitsee lisäksi, että SysAid on joidenkin käyttäjien mielestä liian kallis, hidas, keskeneräinen ja siinä on vanhannäköinen käyttöliittymä.

2.5 Jira Service Desk

Jira Service Desk on palvelunhallintajärjestelmä, jota kehittää australialainen Atlassian Corporation Plc. Atlassianin perusti australialaiset Mike Cannon-Brookes ja Scott Farquhar Australian Sydneyssä vuonna 2002 (Atlassian 2019a). Kyseiset perustajat toimivat edelleen myös yhtiön toimitusjohtajina (Atlassian 2019b). Atlassianin pääkonttori sijaitsee Australian Sydneyssä ja tämän lisäksi yhtiöllä on konttoreita Yhdysvalloissa, Filippiineillä, Intiassa, Hollannissa ja Japanissa (Atlassian 2019c). Yhtiö on kuitenkin siitä huolimatta rekisteröity Iso-Britannian Lontooseen (Atlassian 2019d). Atlassianin tietojen (Atlassian 2019e, 2) mukaan heillä on työntekijöitä vuonna 2019 noin 3616 kappaletta ja asiakkaita yli 152 727 kappaletta. Tunnetuimpiin yritysasiakkaisiin lukeutuvat muun muassa Toyota, Cisco, Airbnb, eBay ja Nasa (Atlassian 2019f).

Atlassianin (Atlassian 2019g) mukaan Jira Service Deskin pääominaisuudet ovat muun muassa muokattava itsepalveluportaali, joka voidaan liittää Atlassian Confluence -tuotteen kanssa, jolloin käyttäjät voivat etsiä apua automatisoiduista tietämysehdotuksista (Englanniksi: Automated Knowledge Base Suggestions). Jira Service Desk voidaan myös yhdistää monen yrityksissä olemassa olevan järjestelmän sekä palvelun kanssa, kuten esimerkiksi olemassa olevan IT-omaisuudenhallintajärjestelmän (Englanniksi: IT Asset Management System) kanssa kuten myös monien muiden kolmannen osapuolen palvelun ja sovelluksen kanssa Atlassianin kehittämän oman rajapinnan ansioista. Lisäksi, Atlassianin mukaan Jira Service Desk on integroitavissa Jira Software-tuotteen kanssa, jolloin voidaan linkittää loppukäyttäjiltä tulleet palvelupyynnöt esimerkiksi kehitystiimin omaan työkalumaan (Englanniksi: Backlog), palvelutason määritykset (SLA) voidaan määrittää halutuiksi sekä automatisoida monet toistuvat tehtävät. Lisäksi heidän mukaan, Jira Service Desk-tuote on ITIL-sertifioitu, jolloin palvelupyyntöjen teko, häiriön-, ongelmien- ja muutoksenhallinta ovat myös mahdollista. Atlassian mainostaa myös Jira Service Deskiä vaihtoehdoksi, jota voivat käyttää tietohallinnon lisäksi myös muut organisaatiot, kuten henkilöstöhallinto (HR) ja kehittäjät.

Jira Service Deskistä saa käyttöön ilmaisen kokeiluversion. Lisäksi hinnoittelu tapahtuu muun muassa asiakaspalvelijoiden määrän perusteella sekä sen perusteella onko Jira Service Desk käytössä pilviympäristössä vai itse hallittavassa palvelinympäristössä. Hinnoittelusta on lisäksi tarjolla kuukausittain veloittava vaihtoehto sekä etukäteen veloittava vaihtoehto. (Atlassian 2019h)

Ferrillin ja Martinezin (Ferrill & Martinez 2017) arvion mukaan positiivista Jira Service Deskissä on toimivan kokeiluversion lisäksi muokattava käyttöliittymä sekä kattava lista tuetuja lisäosia. Heidän mukaansa negatiivista Jira Service Deskissä on integroidun tietämyshallinnan puute, käyttäjät voivat kirjautua sisälle ainoastaan yrityksen päädomainin kautta omalla sähköpostiosoitteella, Atlassian Cloud ei tue monia erillisiä domaineja, ali-domaineja tai Google Appsin domain aliaakseja. He kuitenkin kehuvat Jira Service Deskin edullista hintaa.

Sen sijaan Pickavancen (Pickavance 2019) mukaan positiivista Jira Service Deskissä on edullisen hinnan lisäksi erittäin hyvä sovellusvalikoima ja integraatio muihin Jira-tuotteisiin. Negatiivisena asioina Pickavance mainitsee muun muassa sen, että tietämyskanta ei sisälly valmiina tuotteeseen, ei sisälly myöskään mukaan valmiina sisäänrakennettua IT-omaisuudenhallintaa ja se vaatii Atlassian Access-palvelua paremman tietoturvan takia.

2.6 Standardit ja hyvät käytännöt

Sandsburyn, Brewsterin, Lawesin ja Griffithsin (Sansbury ym. 2016) mukaan palveluhallintajärjestelmissä hyödynnetään yleisesti ITIL-kokoelmaa, joka sisältää hyvät käytännöt palvelujen hallintaan. Tämän lisäksi palvelunhallintajärjestelmissä voidaan myös hyödyntää kansainvälistä ISO/IEC 20000-standardia, joka mukailee ITIL-kokoelman hyviä käytäntöjä muttei ole niistä millään lailla riippuvainen.

Lisäksi, Sandsbury, Brewster, Lawes ja Griffiths (Sansbury ym. 2016) sanovat, että mikään standardi ja hyvät käytännöt eivät ihan tarjoa kaikkea mahdollista mitä yritykset voivat käyttää kehittääkseen ja hallitakseen omaa liiketoimintaa vaan tärkeintä on ottaa tarvittaessa näistä apua ja ohjausta tarpeen vaatiessa omaan liiketoimintaan.

Sandsbury, Brewster, Lawes ja Griffiths (Sansbury ym. 2016) ehdottavat lisäksi muita standardeja sekä lähestymistapoja ITIL-käytännön ja ISO/IES 20000-standardin lisäksi, joita voidaan hyödyntää palvelujen hallinnassa sekä näin ollen myös palvelunhallintajärjestelmissä:

- COBIT

Simplilearnin (Simplilearn 2019) mukaan COBIT-lyhenne tulee englannin kielen lauseesta "Control Objectives for Information and related Technology". Sitä käytetään IT-päällikköjen ja -johtajien keskuudessa eräänlaisena tukityökaluna sekä siltena erilaisten teknisten vaikeuksien, liiketoimintariskien sekä hallintavaatimusten välillä. COBIT on yleisesti tunnistettu ohjeistus, jota voidaan käyttää monissa organisaatioissa ja monissa teollisuusalueilla. COBIT varmistaa luotettavuuden, hallinnan ja laadun yrityksen IT-järjestelmissä, joka on tärkeää nykypäivän liiketoiminnassa. COBIT-ohjeistuksen on kehittänyt ISACA eli "Information Systems Audit and Control Association".

- Balances Scorecard (BSC)

Balances Scorecard eli BSC on kehitystyökalu, jonka on kehittänyt tohtori Rober Kaplan ja tohtori David Norton. BSC:n tarkoituksena on sallia liiketoimintastrategian hajauttamisen pieniin suorituskykymittareihin (tunnetaan myös lyhenteenä KPI). Näin voidaan todistaa, kuinka hyvin on saavutettu asetettu strategia. BSC:llä on neljä eri aluetta, joista jokainen mietitään erillisinä tasoina läpi liiketoimintaorganisaation. (Sansbury ym. 2016)

- EFQM

EFQM-lyhenne tulee Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunnan (JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2017) mukaan sanoista "The European Foundation for Quality Management". EFQM on lyhyesti sanottuna runkoorganisaation johtamisjärjestelmiin (Sansbury ym. 2016).

- eSVM-SP

eSVM-SP -lyhenne tulee englannin kielen sanoista "eSourcing Capability Model for Service Providers". Kyseisen viitekehyksen tarkoituksena on auttaa IT-palveluntarjoajia kehittämään heidän omia IT-palvelunhallintakykyjään palvelun hankintaperspektiivistä katsottuna. (Sansbury ym. 2016)

- CMMI-SVC

Sansbury, Brewster, Lawes ja Griffithsin (Sansbury ym. 2016) mukaan kyseinen lyhenne tulee englannin kielen sanoista "Capability Maturity Model Integration". Se on heidän mukaan prosessin kehittämisen lähestymistapa, joka antaa organisaatiolle tarvittavat elementit, jotta voidaan parantaa tietyn prosessin tehokkuutta. Lisäksi se on tarkoitettu palvelujen perustamiseen, toimittamiseen ja erityisesti hallintaan varten.

- ISO 9000

ISO 9000-standardi on yleinen laadunhallinnan standardi. Tämä nojautuu ISO/IEC 20000-standardiin (Sansbury ym. 2016).

- ISO/IEC 19770

ISO/IEC 19970-standardi on ohjelmistovarallisuuden hallintaan liittyvä kansainvälinen standardi, joka myös nojautuu ISO/IEC 20000-standardiin (Sansbury ym. 2016)

- Lean

Lean on Airilan (Airila 2019) mukaan liiketoiminnan kehittämisen työkalu, jonka tavoitteina ovat muun muassa laadun parantaminen, turhan tekemisen poistaminen ja vakioitujen toimintamallien käyttö. Lean on alkujaan peruja japanilaiselta auton valmistajalta Toyotalta, joka 1930-luvulla sekä Toisen Maailmansodan jälkeen halusi yksinkertaisilla innovaatioilla tehdä mahdolliseksi tarjota autojen valmistuksessa sekä jatkuvaa prosessikulkua että laajaa tuotevalikoimaa (Lean Enterprise Institute 2019).

- ISO/IEC 27001

ISO/IEC 27001-standardi on tietoturvallisuuden hallintaan liittyvä standardi. Vastaavat standardin käytännösäännöt löytyvät ISO/IEC 17799-standardista (Sansbury ym. 2016).

- PRINCE2

PRINCE2 on standardi, jota Iso-Britannian hallitus käyttää projektien hallintaan (Sansbury ym. 2016). AXELOS:en (AXELOS 2019b) mukaan PRINCE2:sta käyttää myös monet ihmiset ja organisaatiot monilla teollisuusaloilla ja -sektoreilla projektien hallintaan.

- Six Sigma

Six Sigma oli silloisen yhdysvaltalaisen teleyhtiö Motorolan kehittämä liiketoiminnan hallintastrategia, joka Sandsbury, Brewster, Lawes ja Griffithsin (Sansbury ym. 2016) mukaan nauttii laajaa soveltamista monilla eri teollisuuden aloilla.

- SOX

SOX tulee sanoista "Sarbanes-Oxley Act", joka on vuonna 2002 Yhdysvaltain kongressin laatima laki, joka suojaa osakkeenomistajia ja yleistä kansaa kirjanpito- virheiltä, yrityksissä tapahtuvilta petollisilta käytännöiltä sekä parantaa yritysten ilmoitusten tarkkuutta. Lisäksi laki asettaa määräajan Complianceen sekä julkaisee säännöt tiettyihin vaatimuksiin. Sarbanes-Oxley Act muodostuu kahden silloisen kongressiedustajan Paul Sarbanesin ja Michael Oxleyn sukunimistä, koska nämä edustajat olivat luonnostelemassa kyseistä lakia. (De Groot 2019)

3 ITIL Framework

ITIL Framework (Tunnetaan myös pelkästään lyhenteenä "ITIL" tai "ITIL Foundation") on kokoelma hyväksi havaittuja käytäntöjä, joilla voidaan tuottaa liiketoiminnan loppukäyttäjille erilaisia IT-palveluita (Pentikäinen 2008). ITIL on saanut Whiten ja Greinerin (White & Greiner 2019) mukaan alkunsa 1980-luvulla Britannian valtionhallinnon virastosta, tarkemmin sanottuna Central Computer and Telecommunication Agencylta (CCTA). Nykyisin kyseinen virasto tunnetaan nimellä "Office of Government Commerce (OGC)". Tällöin 1980-luvulla, Britannian hallitus ei ollut tyytyväinen IT-palveluidensa laatuun, jolloin silloinen CCTA määrättiin kehittämään IT-käytäntöjä tehokkaaseen ja taloudellisesti kohtuulliseen IT-resurssien käyttöön silloisessa Britannian hallituksessa sekä myös yksityisten sektoreiden sisällä (ITIL Central 2005).

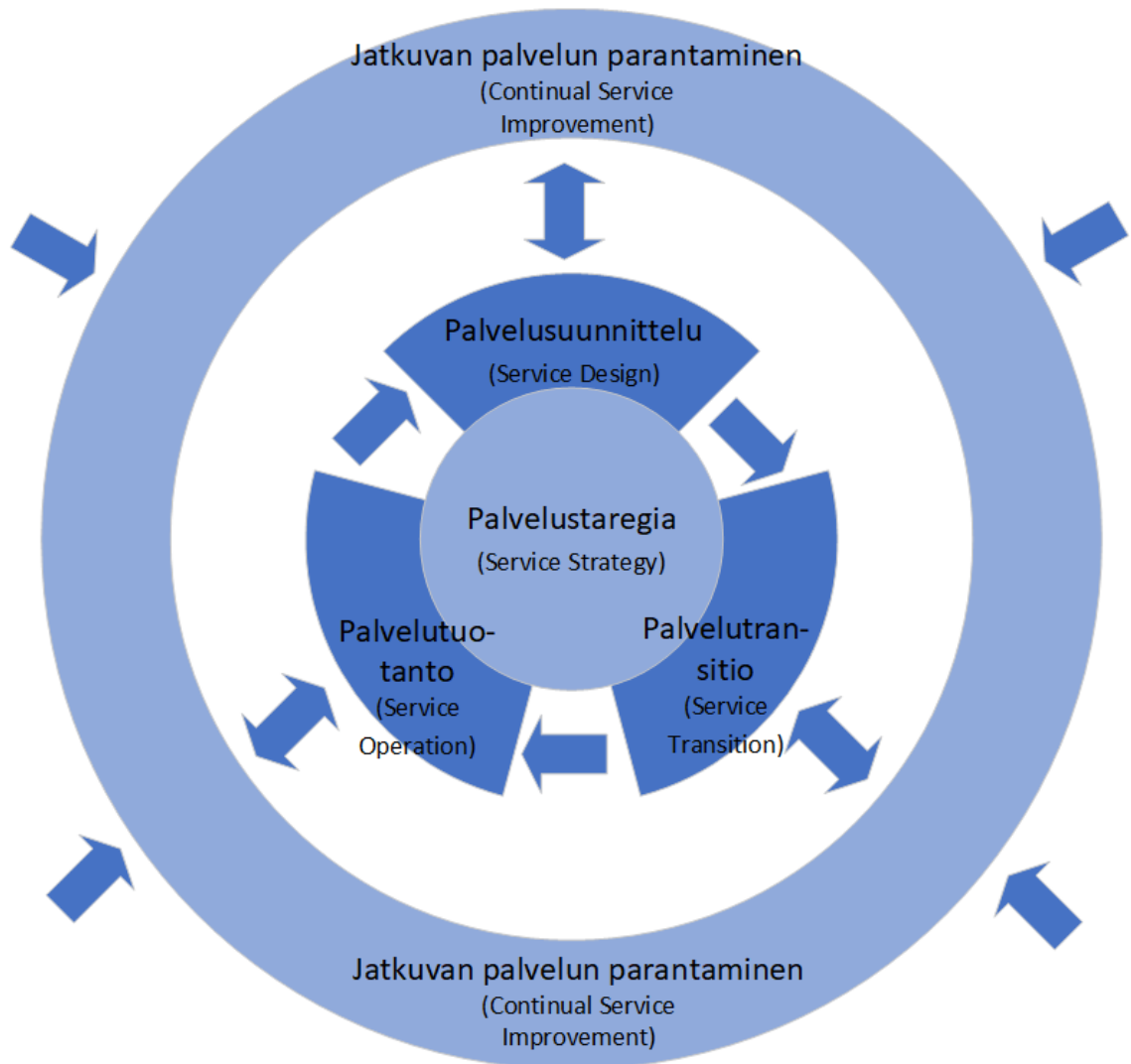
ITIL Centralin (ITIL Central 2005) mukaan 1990-luvulla monet yhtiöt ja valtionhallinnot ottivat ITILin käyttöön ja tästä tuli erittäin suosittu kokoelma. Nykyään sitä käytetään ympäri maailmaa monissa valtionhallinnoissa sekä myös yksityisissä organisaatioissa. ITIL Central mainitsee lisäksi, että ihka ensimmäinen kirja oli alkujaan nimeltään "GITIM", joka tulee englannin kielen sanoista "Government Information Technology Infrastructure Management".

Vuoteen 2019 saakka ITIL-käytännöistä on julkaistu neljä versiota. Uusin versio, ITIL 4 julkaistiin AXELOS:n johdolla 28 helmikuuta 2019 (AXELOS 2019c). Tämän opinnäytetyön kirjoitushetkellä kaikkia ITIL 4:n moduuleita ei ole kuitenkaan vielä julkaistu (Innovative learning 2019). Näin ollen opinnäytetyössä keskitytään pääsääntöisesti täysin julkaistuun versioon eli ITIL 3:seen.

Edellinen versio, ITIL 3 julkaistiin vuonna 2007 sekä siihen liittyvä päivitys vuonna 2011 (Freshservice 2019). ITIL 3 ottaa Wakarun (Wakaru 2019) mukaan selkeästi palvelunäkökulman verrattuna edellisen sukupolven ITIL-versioon, joka ottaa selkeästi prosessinäkökulman. Nykyisin ITIListä sekä myös sen tavaramerkistä vastaa yhteisyritys AXELOS, joka perustettiin vuonna 2013 Iso-Britannian hallituksen ja Capital plc:n kanssa (AXELOS 2019d).

3.1 Yleistä (ITIL 3)

Kuten kuvasta 2 havaitaan, ITIL 3 koostuu viidestä eri kirjasta, joita ovat Palvelusuunnittelu (Englanniksi: Service Design), Palvelustrategia (Englanniksi: Service Strategy) Palvelutransitio (Englanniksi: Service Transition), Palvelutuotanto (Englanniksi: Service Operation) ja Jatkuvan palvelun parantaminen (Englanniksi: Continual Service Improvement).



Kuva 2: Palvelun elinkaari ITIL 3:sen mukaisesti (mukaillen Lawes sa.)

Palvelustrategia (Service Strategy) -kirjassa kerrotaan arvon tuottamisesta, palvelustrategiasta, tämän suunnittelusta ja käyttöönotosta sekä IT-palvelujen linkittämisen liiketoiminnan olemassa oleviin tarpeisiin (Wakaru 2019).

Palvelutuotanto (Service Operation) -kirjassa sen sijaan kerrotaan muutoksen-, tuotannon- ja sovelluksenhallinnasta, kontrollifunktioista ja -prosesseista sekä valvonnasta ja mittauksesta (Wakaru 2019).

Wakarun (Wakaru 2019) mukaan Palvelusuunnittelu (Service Design) -kirjassa kerrotaan palvelujen suunnittelusta, elementeistä ja tavoitteista. Lisäksi kirjassa kuvataan kustannusmalleja, palvelusuunnitelman käyttöönotosta, palvelujen mittauksesta ja valvonnasta sekä riski/hyöty-analyseista.

Palvelutransitio (Service Transition) -kirjassa selitetään muun muassa Service Knowledge Management System eli palvelutietämyksen hallintajärjestelmä, Knowledge Management eli tietämyksenhallinta, organisaation ja organisaatiokulttuurin muutosten hallinta, käytännöt ja menetelmät, palvelujen mittaus ja hallinta sekä työkaluohjelmistot (Wakaru 2019).

Jatkuvan palvelun parantaminen (Continual Service Improvement) -kirjassa kerrotaan organisaatiokulttuurimuutoksen hallinnasta, organisaatiomuutoksesta, kehittämisen teknologia- ja liiketoiminta-ajureista käytännöistä ja menetelmistä, työkaluista sekä valvonnasta ja mittauksesta (Wakaru 2019).

3.2 ITIL Framework Palvelunhallintajärjestelmässä

Rousen & Bigelown (Rouse ym. 2018) mukaan palvelunhallintajärjestelmät, jotka noudattavat ITIL-käytäntöjä, näkyvät palvelunhallintajärjestelmissä muun muassa seuraavina ominaisuuksina:

- Ongelmanhallinta (Englanniksi: Problem Management)
- Häiriönhallinta (Englanniksi: Incident Management)
- Muutoksenhallinta (Englanniksi: Change Management)
- Omaisuudenhallinta (Englanniksi: Asset Management)
- Tietämyksenhallinta (Englanniksi: Knowledge Management)

Riippuen kuitenkin palvelunhallintajärjestelmästä ja valmistajasta, ITIL-käytäntöihin pohjautuvissa ominaisuuksissa voi olla eroja. Esimerkiksi Buffingtonin (Buffington 2016) mukaan Jira Service Desk on ITIL-sertifioitu ainoastaan neljän prosessin osalta, joita ovat muutoksenhallinta (Change Management), ongelmanhallinta (Problem Management), häiriönhallinta (Incident Management) ja erilaisten palvelupyyntöprosessien (Request Fulfillment) tekeminen.

Toisaalta SysAidin (SysAid 2019f) mukaan heidän oma palvelunhallintajärjestelmä noudattaa ITILin hyviä käytäntöjä mutta eivät tarkenna mitä hyviä ITILiin liittyviä käytäntöjä he käytännössä noudattavat. SysAidin palvelunhallintajärjestelmän ominaisuuksiin kuuluu kuitenkin esimerkiksi ongelmanhallinta, häiriönhallinta, muutoksenhallinta, tietämyksenhallinta ja omaisuudenhallinta (SysAid 2019c).

4 Palvelunhallintajärjestelmän nykytilan kuvaus

Opinnäytetyössä tehtävän vertailevan palvelunhallintajärjestelmien kartoituksen sekä vertailun tutkimuskohde oli KPMG Oy Ab:n eli suomen KPMG:n tietohallinto. Tietohallinto käytti kyseisellä hetkellä SysAid -palvelunhallintajärjestelmää.

SysAid-palvelunhallintajärjestelmää käyttivät tietohallinnon lisäksi seuraavat suomen KPMG:n liiketoimintayksiköt (Tilanne 24.9.2019):

- Suomen ja Viron Palvelukeskus (Muut asiat, pois luettuna "KPMG eSign"- ja "KPMG Move" -palveluun liittyvät asiat).
- QRM- eli "Quality and Risk Management" -niminen yksikkö
- Finance eli Taloushallinto
- Markets eli Markkinointi (Ei käyttänyt aktiivisesti kyseistä palvelunhallintajärjestelmää).

SysAidista oli olemassa kaksi erillistä instanssia; yksi Palvelukeskuksen käyttöön ja toinen muille yksiköille kuten tietohallinnolle. Palvelukeskuksen oma instanssi tunnetaan myös nimellä "SysAid Palvelukeskus" ja toista muille yksiköille tarkoitettua nimellä "SysAid Tuki-palvelut".

Jira Service Desk-palvelunhallintajärjestelmää käyttivät sen sijaan seuraavat suomen KPMG:n liiketoimintayksiköt (Tilanne 24.9.2019):

- "PPC & Payroll" eli toisin sanoen HR ja Palkanlaskenta.
- D&I eli "Development & Innovations" -niminen yksikkö.
- "Advisory"-nimisen yksikön sisältämä "Digital Identity Advisory" -niminen tiimi.
- Suomen ja Viron Palvelukeskus (Ainoastaan "KPMG eSign"- ja "KPMG Move" - palveluun liittyvät asiat).

4.1 Tietohallinto

Tietohallinnon nykytilan kuvaus selvitettiin käyttämällä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Toteutus- ja työtapakuvauksena käytettiin tietohallinnon työntekijöille tehtävää vapaa- muotoista haastattelua. Tutkimus tehtiin haastattelemalla, koska tietohallinnon työntekijöiden määrä oli suhteellisen pieni, noin 18 henkilöä (pois lukien opinnäytetyön kirjoittaja, muutoin 19 henkilöä). Haastatteluita tehtiin haastattelemalla tietohallinnon työntekijöitä sekä yksilöittäin kahden kesken, että osa myös suuremmissa ryhmissä. Haastattelut jouduttiin tekemään näin, koska kaikkien tietohallinnon työntekijöille ei löytynyt sopivaa aikaa kalenterista yksilöhaastatteluille.

Vapaa- muotoisten haastattelujen aineistoina saatiin muistiinpanot. Muistiinpanot sekä muistiinpanojen analyysi suoritettiin käyttämällä narratiivista tutkimusta. Tietohallinnon tehtävän haastattelun kysymyspatteristo löytyy liitteestä (kts. Liite 1).

4.1.1 Taustat ja haasteet

SysAid-palvelunhallintajärjestelmä otettiin haastattelujen perusteella suomen KPMG:llä käyttöön vuonna 2013, samaan aikaan myös tietohallinnossa. Käyttöön otossa ei otettu huomioon, eikä otettu myöskään käyttöön tietohallinnon vaatimuksenmäärittäviä, prosesseja, työnkuluja (Englanniksi: workflow), palvelutasomäärittäviä (SLA:t), määritelmiä eikä käytäntöjä. Näitä ei myöskään dokumentoitu. Käyttöön otto tapahtui ensisijaisesti Lahdessa tapahtuvan Palvelukeskuksen näkökulmasta katsottuna. Näin ollen tietohallinnossa oli vallitseva epäselvyys siitä, mitkä asiat sekä palvelupyynnöt kuuluivat SysAid-palvelunhallintajärjestelmään ja mitkä kuuluivat esimerkiksi käynnissä oleviin projekteihin. Järjestelmässä ei myöskään hyödynnetty täysimääräisesti ITIL-käytäntöjä eikä sitä oltu sidottu mihinkään palvelumalliin. Haastatteluissa muutamat tietohallinnon työntekijät sanoivat, että SysAidin käyttöön otto ei ollut helppoa ja se oli otettu käyttöön huolimatta siihen kohdistuneesta vastustuksesta sekä tietohallinnossa, että muualla liiketoiminnassa.

Nykyhetkellä, haastattelujen mukaan vastustusta ei enää ollut. Käyttöön otossa oli hyödynnetty lisäksi SysAid Technologiesin omia palkattuja ulkomaalaisia konsultteja. Ennen SysAidin käyttöön ottoa, kaikki yhteydenotot, IT-palvelupyynnöiden vastaanotot ja työstöt tapahtuivat pelkästään yhteisten sähköpostilaatikoiden kautta.

Haastatteluissa selvitettiin, kuinka SysAidia nykyisin käytettiin tietohallinnossa. Haastattelujen mukaan SysAidia käytettiin tietohallinnossa tyypillisesti erilaisten palvelupyyntöjen etikettien vastaanottoon liiketoiminnan loppukäyttäjiltä sekä näiden ratkaisuun. Muutamat tietohallinnon työntekijät loivat lisäksi SysAidiin tarvittaessa uusia lomakkeita sekä näkymiä. Tietohallintojohtaja seurasi omasta SysAidin raportointinäkymästä, oliko jäänyt tekemättä loppukäyttäjien palvelupyyntöjä tai tarviketilauksia, joita kukaan ei mahdollisesti ole ottanut käsittelyyn. Näiden lisäksi tietohallintojohtaja seurasi palvelupyyntöjen kuukausittaista määrää.

Palvelupyyntöjä vastaanotettiin lisäksi sähköpostitse, puhelimitse ja fyysisesti tapahtuvalla asiakaspalvelulla Helsingissä sijaitsevan KPMG-talon 4.kerroksessa olevan tietohallinnon helpdeskissä. Sähköpostitse tulevat palvelupyynnöt voitiin siirtää halutessaan SysAid-palvelunhallintajärjestelmään mutta pääsääntöisesti muista kanavista tapahtuvaa asiakastukea ja -palvelua ei dokumentoitu millään tavalla SysAidiin.

Haastatteluissa kävi ilmi, että SysAidia käytettiin vaajateholla, eli toisin sanoen kaikkia ominaisuuksia ei ollut käytössä tai tiettyjä toiminnallisuuksia ei oltu määritelty loppuun saakka. Tämä oli vaikuttanut siihen, että tietohallinto joutui edelleen turvautumaan esimerkiksi helpdeskissä paljon yhteiseen sähköpostilaatikkoon. Lisäksi muutoksenhallintapyyntöjä ei pystynyt tekemään vaan tämä tapahtui sähköpostilomakkeen kautta. SysAidin tarjoama monipuolista raportointiin liittyvää toiminnallisuutta ei myöskään edellä mainitusta syystä johtuen hyödynnetty täysimääräisenä. Raportointidata oli erittäin puutteellista. Esimerkiksi tietohallintojohtaja joutui tämän takia tekemään SysAidin tietokannoista suoraan SQL-hakuja ja pääkäyttäjä ei esimerkiksi nähnyt, kuinka paljon palvelupyyntöjä hänelle oli tullut viimeisen kuukauden aikana. SysAid-palvelunhallintajärjestelmää ei ollut haastattelujen perusteella myöskään määritelty suojattua https-yhteyttä, olemassa olevaa tietämyskantaa (Knowledge Base) ei ylläpidetty aktiivisesti, jolloin kannassa oleva tieto oli osittain erittäin vanhentunutta.

SysAidin loppukäyttäjien itsepalveluportaalissa ei ollut käytössä kuin "Request"-nappi (käytännössä tarviketilauspyyntö) ja "Incident"-nappi eli käytännössä tukipyynnön lähetyks tietohallinnolle. Tämä oli tuonut ongelmia, kuten esimerkiksi kaikki tapaukset oli luokiteltu "Incident" -luokinnalla, vaikka todellisuudessa kyseinen palvelupyyntö ei ollut edellä mainittuun luokitteluun kuuluva. Lisäksi monet tietohallinnon haastattelujen vastaajat valittivat sitä, että koska palvelutyyppejä oli niin vähän, pystyi esimerkiksi tarviketilauksissa olla aivan jotain muuta kuin itse pyyntö tietystä tarvikkeesta. Tarviketilauksen toiminnallisuutta ei myöskään kokonaisuudessa pidetty SysAidissa toimivan parhaana mahdollisena tapana.

Haastatteluissa kävi lisäksi ilmi, että SysAidissa oli ongelmia sähköposti-integraation kanssa, jolloin esimerkiksi palvelupyyntöön lähetetty vastaus sähköpostitse ei tullut välttämättä käyttäjälle vaan tuli takaisin itse vastauksen tekijälle. Lisäksi tietohallinnon työntekijät olivat valitelleet sitä, että SysAid loi turhaan kaksi erillistä sähköpostiviestiä siitä, jos loppukäyttäjä oli vastannut tiettyyn palvelupyyntöön. Palvelupyynnön viestihistoriaa oli myös hankala nähdä SysAidissa yhdellä silmäyksellä ja palvelupyyntöön liittyvät vastaukset saattoivat tulla SysAidin sijaan helpdeskin yhteiseen sähköpostilaatikkoon.

Päänvaivaa oli myös aiheuttanut prosessien ja työnkulkujen puute, joita ei oltu tosiaan otettu käyttöönottovaiheessa huomioon. Tästä syystä esimerkiksi kaksi työntekijää pystyi tietämättään työstämään samaa loppukäyttäjien palvelupyyntöä ja loppukäyttäjä saattoi näin ollen hämmentyä, kun sai samaan palvelupyyntöön vastauksen kahdelta eri tietohallinnon työntekijältä samaan aikaan. Myös palvelupyyntöjen eskaloiminen tai siirto muihin KPMG:n yksiköihin ei käytännössä onnistunut. Edellä mainitun syynä oli osittain myös se, että jotkut KPMG:n yksiköistä ei käyttänyt ollenkaan palvelunhallintajärjestelmää tai käyttivät vaihtoehtoisesti SysAidin sijaan Jira Service Desk -palvelunhallintajärjestelmää.

Haastattelujen mukaan tietohallinnon tietyt yksiköt eivät nähneet toistensa työjonoja, esimerkiksi helpdesk ei näe sovellustiimin palvelupyyntöjonoa ja päinvastoin. Lisäksi tietohallinnon työntekijät eivät ratkaisseet palvelupyyntöjä aikajärjestyksessä vaan poimii palvelupyynnöistä parhaat päältä eli toisin sanoen ”keräsivät kermat päältä” ja jättivät hankalimmat palvelupyynnot roikkumaan. Näin ollen tietyn loppukäyttäjän palvelupyynnön vastaus sekä ratkaisuaika saattoi olla erittäin pitkä. Kiireelliset palvelupyynnot hoidettiin kuitenkin tärkeys- ja aikajärjestyksessä.

Haastatteluissa kävi ilmi, että SysAidille oli määritelty pääkäyttäjä, mutta käytännössä kukaan ei ollut halukas jatkokehittämään SysAidin toimintaa suomen KPMG:n liiketoimintaympäristössä. Pääkäyttäjän vastuulla oli hallinnolliset tehtävät kuten SysAidin käyttövaltuuksienhallinta sekä itse järjestelmän päivityksien asennus. SysAidista ei ollut tuotantokäytössä uusinta versiota. Käytössä oleva versio ”Enterprise v17.3.57 b2” oli yli kaksi vuotta vanha. Pääkäyttäjän haastattelun mukaan SysAid Technologies julkaisi uuden SysAid-version kaksi-kolme kertaa vuodessa.

Haastattelujen perusteella moni tietohallinnon työntekijä moitti SysAidin web-käyttöliittymän vanhanaikaiseksi, kankeaksi, bugiseksi, jäykäksi ja sitä ettei käyttöliittymää ollut intuitiivinen käyttää sekä käyttöliittymässä oli ongelmia skandinaavisten aakkosten kanssa. Moitteita tuli myös siitä, että palvelupyynnönäkymässä oli liikaa välilehtiä ja kaikki tarpeellinen tieto ei näkynyt yhdellä silmäyksellä, jolloin kului turhaa työaikaa kaiken tarpeellisen tiedon hakemiseen monista eri välilehdistä.

Moitteita tuli myös siitä, että palvelupyyntöjen hakutoiminto ei ollut kehittynyt, jolloin tietyn palvelupyynnön hakuun saattoi kestää paljon työaikaa. Esimerkiksi avainsanoja ei voinut hakutyökalussa hyödyntää. Tuloksien suodatuksesta tuli myös moitteita, kun palvelupyyntöjen suodatustyökalu ei nollautunut automaattisesti oletustilaan vaan se saattoi jäädä päälle muille työntekijöille.

Moitteita tuli myös liiallisesta järjestelmän rakenteellisuudesta, jolloin SysAidia ei voinut muokata tarpeeksi paljon liiketoiminnan tarpeisiin sopivaksi, esimerkiksi SysAidin loppukäyttäjien itsepalveluportaalia ei voinut tarpeeksi riittävästi muokata. Moitteita tuli myös siitä, että loppukäyttäjät pystyivät lisäämään itsepalveluportaalin kautta palvelupyyntöön maksimissaan kolme eri liitetiedostoa sekä välillä palvelupyynnön liitteissä saattoi olla pelkästään valkoisia kuvia.

SysAidin käyttö mobiililaitteiden verkkoselaimilla ei onnistunut ja sitä pääsi käyttämään ainoastaan omalla työasemalla KPMG:n lähiverkossa. Tähän sisältyi muun muassa itsepalveluportaalin käyttö.

Tietohallinnon haastattelujen mukaan SysAidin toimittaja SysAid Technologies tarjosi erittäin hyvin tukeen liittyvää apua sekä asiakaspalvelua SysAid-palveluhallintajärjestelmän käyttöönoton aikana mutta muutoin asiakaspalvelun laatu oli ollut erittäin huonoa. Tietohallinnon työntekijöiden mukaan palvelunhallintajärjestelmän toimittaja eli SysAid Technologies vastasi tietohallinnon lähettämiin yhteydenotto- tai tukipyyntöihin ainoastaan silloin, kun heitä halutti tai silloin, kun avun tarve ei ollut enää ajankohtainen. Lisäksi osasta suomen KPMG:n tietohallinnon työntekijöiden mielestä toimittajien vastaukset yhteydenotto- tai tukipyyntöihin olivat olleet erittäin kyseenalaisia eikä olleet vastanneet itse ongelmaan. Moitteita tuli myös siitä, että SysAid Technologies pyysi mieluummin yhteydenottoa maksullisen tuen kautta sekä siitä, että toimittaja mielittiin liian byrokraattiseksi. Tietohallinnon työntekijöiden mielestä toimittajan apu oli ollut enemmän sparrausta, kuin ongelman ratkaisua.

Pois lukien käyttöönottovaihe, SysAid Technologiesin omia ulkomaalaisia konsultteja ei oltu muutoin käytetty. Suomalaisia SysAid Technologiesin tai kolmannen osapuolen konsultteja ei ollut mistään saatavilla. Suomesta ei myöskään löytynyt SysAidiin liittyvää palveluntarjontaa.

4.1.2 Tuodut edut ja hyödyt

Huolimatta SysAidin käyttöönottovaiheen vastustuksesta sekä tietohallinnossa että muualla liiketoimintayksiköissä, SysAid-palvelunhallintajärjestelmä oli myös tietohallinnon työntekijöiden haastattelujen perusteella tuonut myös erilaisia hyötyjä.

Verrattuna aikaan, jolloin SysAidia ei ollut käytössä ja kaikki tehtävät tehtiin pelkästään sähköpostin välityksellä, SysAid oli vähentänyt loppukäyttäjien sähköpostimäärää sekä yhteydenottoa pikaviestipalvelujen kuten Skype for Businessin kautta. Työmäärät olivat myös heidän mukaan saatu jaettua tietohallinnon työntekijöiden kesken, eikä palvelupyynnöitä ollut jäänyt odottamaan kenenkään sähköpostilaatikkoon. Tietohallinnon työntekijöiden ei myöskään tarvinnut enää seurata aktiivisesti tiettyä sähköpostilaatikkoo. Osalle tietohallinnon työntekijöistä, SysAid oli helpottanut omaa työntekoa ja työtaakkaa sekä tuonut loppukäyttäjien tukitehtäviin jonkinlaista jonoa ja järjestystä. Jotkut palvelupyynnöt voitiin näin ollen tehdä nipussa. Lisäksi tietohallinnon omat yksiköt kuten helpdesk näkivät SysAidista saman työjonon loppukäyttäjille tehtävistä asioista.

SysAidin käyttöönotto oli tuonut mahdollisuuden nähdä mitä loppukäyttäjä oli mahdollisesti kysynyt edellisissä palvelupyynnöissä. Lisäksi tietohallinto oli saanut mahdollisuuden seurata mitä tyypillisiä tapauksia loppukäyttäjille oli tullut vastaan sekä mistä he olivat tietohallinnolle raportoineet. Näitä edellä mainittuja tapauksia pystyttiin näin ollen ennaltaehkäisemään, jotta niitä ei jatkossa tapahtuisi.

SysAidin käyttöönotto oli haastattelujen perusteella tuonut myös läpinäkyvyyttä. Esimerkiksi SysAidin ansiosta tietohallinnon käyttäjä näki, oliko tietty palvelupyynnö ratkaistu vai ei. Lisäksi loppukäyttäjä pystyi todistamaan, oliko hänen tekemälle palvelupyynnölle tehty mitään, jos se vielä oli mahdollisesti avoimena. Lisäksi muutamille tietohallinnon käyttäjille SysAid oli toiminut myös eräänlaisena muistilistana tehtävistä asioista.

4.2 Loppukäyttäjät

Loppukäyttäjien eli suomen KPMG:n työntekijöiden nykytilan kuvaus selvitettiin käyttämällä kvantitatiivisin eli määrällisen tutkimuksen menetelmiä. Toteutus- ja työtapakuvausena heille käytettiin verkon välityksellä tapahtuvaa survey- eli kyselytutkimusta, jonka julkinen vastauslinkki jaettiin kaikille työntekijöille Intranetin välityksellä. Kyselytutkimus tehtiin käytännössä Haaga-Helian tarjoamalla selainpohjaisella Webropol-työkalulla. Määrällinen tutkimus tehtiin loppukäyttäjille kyselytutkimuksella, koska haluttiin saada mahdollisimman monen suomen KPMG:n työntekijöiden mielipide sekä käytössä olevasta SysAidista että Jira Service Deskistä.

Kysymykset olivat osa sellaisia, joiden vastaus annettiin ”rasti ruutuun” -käytännöllä ja osa oli kysymyksiä, joihin piti antaa avoin tekstivastaus. Suurin osa vastauksista oli vastaajan osalta pakollisia vastata. Kysymykset olivat lisäksi muutettu kieliasullisesti sellaiseen muotoon, jotta vastaajat ymmärtäisivät ne ja osaisivat näin ollen vastata niihin. Ennen julkisen linkin julkaisua Intranettiin, kyselyn vastauslogiikkaa esiteltiin, jotta voitiin olla varmoja, että kysely eteni suunnitellun mukaisesti.

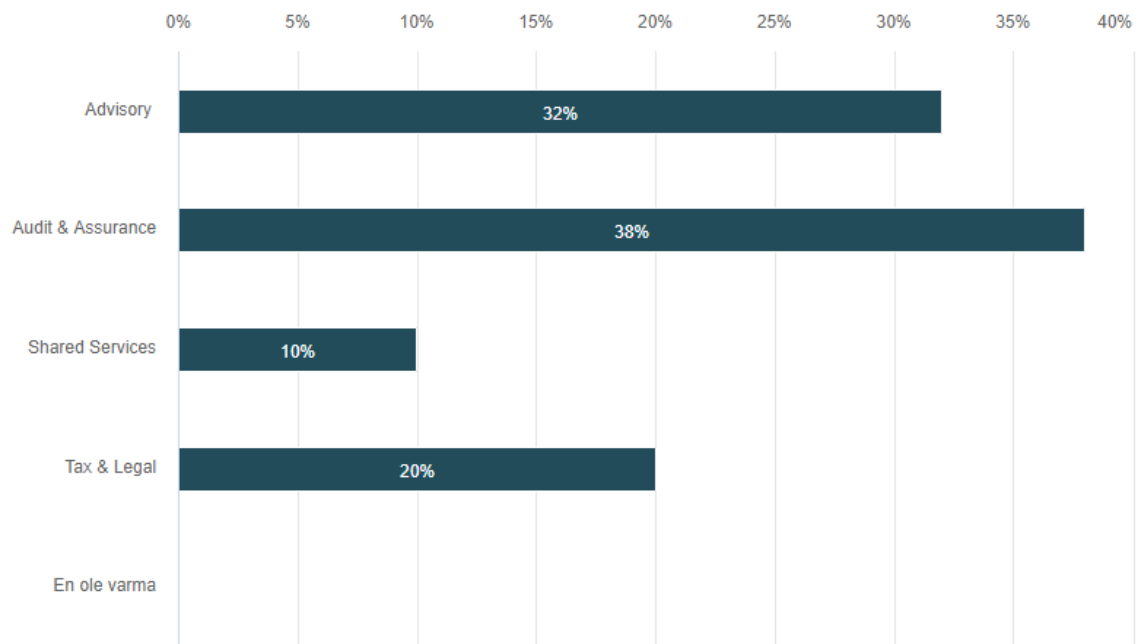
Saadakseen mahdollisimman paljon vastauksia, kyselytutkimuksessa oli vastaajan mahdollista osallistua lopuksi arvontaan, jossa arvonnalla voittoa voi voittaa 20 euron arvoisen S-ryhmän lahjakortin. Lahjakortti oli hankittu opinnäytetyöntekijän omilla henkilökohtaisilla rahoilla.

Kopio kyselylomakkeesta löytyy suomeksi liitteestä 2 ja englanniksi liitteestä 3. Kysymysten vastaukset löytyvät liitteestä 4. Kyselytutkimus oli avoinna 9 – 30.9.2019 välisen ajan ja kyseisenä aikana saatiin vastauksia yhteensä 196 kappaletta.

Kuten kuvasta 3 näkee, Vastaajista 38% (74 vastaajaa) vastasi ”Audit & Assurance” -nimisestä liiketoimintayksiköstä, 32% (63 vastaajaa) ”Advisory” -nimisestä liiketoimintayksiköstä, 20% (39 vastaajaa) ”Tax & Legal” -nimisestä liiketoimintayksiköstä ja 10% (19 vastaajaa) ”Shared Services” -nimisestä liiketoimintayksiköstä. Lisäksi yksi vastaaja (0,51% kaikista vastaajista) vastasi, ettei tiedä missä liiketoimintayksikössä työskenteli.

1. Missä palvelualueella olet töissä?

Vastaajien määrä: 196



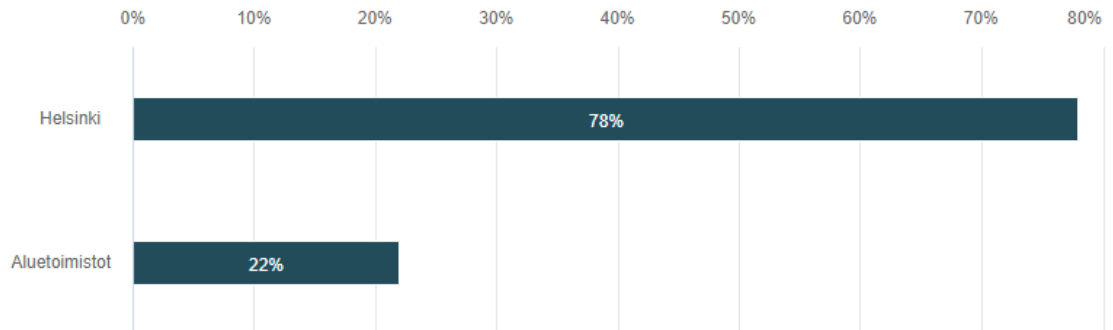
	n	Prosentti
Advisory	63	32,14%
Audit & Assurance	74	37,76%
Shared Services	19	9,69%
Tax & Legal	39	19,9%
En ole varma	1	0,51%

Kuva 3: Vastaajien osuus liiketoimintayksiköittäin.

Vastaajista suurin osa eli 78% (152 vastaajaa) työskenteli Helsingissä ja loput eli 22% (44 vastaajaa) aluetoimistoissa ympäri Suomen (kuva 4).

2. Missä toimipisteessä työskentelet?

Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Helsinki	152	77,55%
Aluetoimistot	44	22,45%

Kuva 4: Vastaajien toimipisteet, joissa he työskentelivät.

Kyselyssä kysyttiin, olivatko loppukäyttäjät joskus jättäneet tietohallinnolle palvelupyynnön SysAidin kautta. Suurin osa vastaajista eli 76% vastaajista (148 vastaajaa) oli joskus jättänyt palvelupyynnön. Vastaajien mukaan tyypilliset tilanteet palvelupyynnön tekemiselle olivat muun muassa:

- Erilaiset tekniset ongelmatilanteet.
- Ohjelmien asennukset, poistot ja päivitykset.
- Tarviketilaukset sekä tarvikkeisiin liittyvät asiat.
- Työpuhelimiin liittyvät erilaiset asiat.
- Käyttöoikeudet tiettyyn järjestelmään tai palveluun.
- Kirjautumisongelmat tietyn järjestelmän tai palvelun osalta.
- Lisenssihankinnat sekä olemassa olevien vapaan lisenssin allokointi käyttäjälle.
- iManage -ohjelmaan liittyvät erilaiset asiat.
- eAudit -ohjelmaan liittyvät erilaiset asiat.
- ”Severi”-nimiseen verkkolevyyn liittyvät asiat.
- Neuvotteluhuoneiden tekniikkaan liittyvät ongelmatilanteet.
- Verkko-ongelmat.
- Salasanojen vaihtamiseen liittyvät ongelmat.
- Kysely tietystä asiasta.
- Tukipyyntö tietystä asiasta.

Eräs vastaaja mainitsi lisäksi, että lopetti palvelupyynnön jättämisen SysAidin kautta, kun vastausta ei tullut tietyn ajan kuluessa. Muutamat vastaajat mainitsivat lisäksi, että tyypillisiin palvelupyyntö liittyi QRM:ään (Liite 4, Kysymykset 3 ja 4).

Vastaajista suurin osa eli 74% (145 vastaajaa) oli lisäksi joskus jättänyt tietohallinnolle tarviketilauspyynnön SysAidin itsepalveluportaalin kautta. Kokemukset tarviketilauksen teosta olivat erittäin kirjavia; Osa vastaajista kehui tarviketilauksen toimivuutta ja nopeaa toimitusaikaa. Osa kuitenkin moitti liian pitkää toimitusaikaa, viestinnän puutetta, puutteellista tuotekatalogia ja itsepalveluportaalin käyttöliittymän alavetovalikon toimivuutta. Muutama ulkomaalainen työntekijä moitti sitä, ettei tarviketilausta voi tehdä SysAidissa Englanniksi. Moni vastaaja oli pitkän toimitusajan sekä viestinnän puutteellisuuden takia ohittanut koko tarviketilausprosessin ja ottanut tietohallintoon yhteyttä esimerkiksi käymällä helpdeksissä paikan päällä tai laittamalla suoraan sähköpostia helpdeskiin (Liite 4, Kysymykset 5 ja 6).

Verkkokyselyssä kysyttiin, olivatko käyttäjät hyötynneet siitä, että he näkivät avoinna olevat palvelupyyntönsä. 55% vastaajista (107 vastaajaa) oli sitä mieltä, että tästä oli erittäin paljon hyötyä. 45% eli 89 vastaajaa oli taas sitä mieltä, ettei ole (Liite 4, Kysymys 7).

Suurin osa vastaajista eli 72% ei hyödyntänyt ongelmatilanteissaan tietohallinnon ylläpidettävää tietämuskantaa SysAidissa eli toisin sanoen FAQ-osiota yleisimmistä kysytyimmistä kysymyksistä. FAQ-osiota on hyödyntänyt vastaajista vain pieni osa eli noin 28 prosenttia (Liite 4, Kysymys 8).

FAQ-osiota käyttäneistä vastaajista 83% piti kyseistä osiota hyödyllisenä, koska sieltä he muun muassa saivat vastauksen tyypillisiin kysymyksiin nopeasti ja itsenäisesti. 17 % FAQ-osion käyttäneistä vastaajista sen sijaan ei pitänyt osiota hyödyllisenä, koska heidän mukaansa osio sisälsi esimerkiksi erittäin paljon vanhentunutta tietoa tai eivät löytäneet sieltä kysymystä ongelmiinsa (Liite 4, Kysymys 9).

SysAidia piti toimivana ja helppokäyttöisenä yli 54 prosenttia vastaajista. Kantaa ei osannut sanoa noin 26 prosenttia vastaajista ja noin 20 prosenttia vastaajista ei pitänyt SysAidia toimivana eikä helppokäyttöisenä. Näiden 20 prosentin vastaajien perusteluista kävi ilmi muun muassa, että SysAidin käyttöliittymä oli liian vanhanaikainen ja sekava, alavetovalikot olivat epäselviä ja niitä oli hankala käyttää, vaikea nähdä hoitiko kukaan avoinna olevaa palvelupyyntöä ja linkki SysAidin loppukäyttäjien portaaliin ei ollut helposti näkyvissä. Muutamat vastaajat lisäksi mainitsivat, että helpointa oli laittaa pelkästään sähköpostia tai käydä helpdeskissä paikan päällä (Liite 4, Kysymys 10).

Kun vastaajilta kysyttiin mikä adjektiivi kuvasi parhaiten SysAid Tukipalvelua, olivat vastaukset erittäin kirjavia. 196 vastauksesta 102 eli 52% kokonaisvastaajista antoi positiivisen sävyisen adjektiivin kuten esimerkiksi "Toimiva", "Helppo", "Monipuolinen" ja "Kätevä". 55 vastaajaa eli 28% kokonaisvastaajista antoi negatiivisen sävyisen adjektiivin, kuten "Vanhanaikainen", "Jäykkä", "Sekava", "Hidas", "Legacy" ja "Ikäloppu". 23 vastaajaa eli 12% kokonaisvastaajista ei osannut antaa adjektiivia ja 12 vastaajaa eli 6% kokonaisvastaajista antoi neutraalin sävyisen adjektiivin kuten "OK", "Neutraali", "Keskinertainen ja "Ihan OK" (Liite 4, Kysymys 11).

Vastaajilta kysyttiin, oliko palvelupyynnön jättäminen tietohallinnolle ollut helppoa ja vaivatonta. Vastaajista suurin osa eli noin 71 prosenttia vastasi, että kyllä ja loput vastaajista eli 29 prosenttia vastasi, että ei. Syyt "Ei" -vastaukselle vaihtelivat mutta perusteluissa korostui, että helpompaa oli saada apua muita kanavia pitkin, kuten käymällä helpdeskissä fyysisesti paikalla tai lähettämällä sähköpostia (Liite 4, Kysymys 12).

Kyselyssä kysyttiin, mitä ominaisuuksia loppukäyttäjät halusivat nähdä tulevaisuudessa palvelunhallintajärjestelmän itsepalveluportaalissa palvelupyynnön lisäksi. Tulokset olivat aika tasaisia. Kolme eniten haluttua ominaisuutta oli yhteydenotto tietohallintoon Chatin kautta, tarviketilausten teko ja mahdollisuus nähdä kuka tietohallinnon henkilöstä vastaa loppukäyttäjän jättämästä palvelupyynnöstä. Valmiiden vastausvaihtoehtojen lisäksi 13 vastaajaa eli noin 7 prosenttia kokonaisvastaajista jätti avoimeen tekstikenttään oman vastauksen. Näistä korostui muun muassa, että jotkut käyttäjät halusivat mahdollisuuden kommentoida tai vastata palvelupyyntöön suoraan itsepalveluportaalista, poikkeama- ja kehitysehdotusten jättäminen sekä tietoturvailmoitusten jättäminen ja käsittely, joka koski myös ei tietotekniikkaan liittyviin tietoturva-asioihin. Lisäksi muutama henkilö halusi lisää näkyvyyttä Itsepalveluportaalin käytölle kuten esimerkiksi Intranetin etusivulle suoraa linkkiä (Liite 4, Kysymys 13).

Kyselyssä kysyttiin vastaajilta, olivatko he olleet tietohallintoon muilla tavoilla yhteyksissä erilaisissa asioissa. Suurin osa vastaajista eli noin 80 prosenttia sanoi, että he olivat käyneet fyysisesti paikalla helpdeskissä. Toiseksi eniten vastauksia sai sähköposti noin 67 prosentin osuudella. Pikaviestimiä kuten Skype for Business ja Microsoft Teams -ohjelmia on vastaajista käyttänyt yhteydenottoon noin 49 prosenttia, puhelimitse vastaava luku on 35 prosenttia. Ainoastaan 7 prosenttia vastaajista ei ollut muulla tavoin ollut yhteydessä (Liite 4, Kysymys 14).

Käyttäjiltä kysyttiin mielipidettä myös Jira Service Deskistä, joka oli muutamilla suomen KPMG:n liiketoimintayksiköillä käytössä. Suurin osa vastaajista eli 79 prosenttia ei ollut käyttänyt Jira Service Deskin itsepalveluportaalia. Ainoastaan 21 prosenttia vastaajista (42 vastaajaa) oli sen sijaan käyttänyt. Näiltä käyttäjiltä kysyttiin lisäksi kuten mikä adjektiivi kuvaa parhaiten Jira Service Deskin itsepalveluportaalia. 42:sta vastaajasta suurin osa eli 88% antoi positiivisen sävyisen adjektiivin kuten esimerkiksi ”2000 luku”, ”Helppo-käyttöinen”, ”Selkeä”, ”Moderni”, ”Toimiva” ja ”Intuitiivinen”. Ainoastaan 2 vastaajaa eli 5% antoi negatiivisen adjektiivin kuten ”Huonohko” ja ”Epäselvä”. Yksi vastaaja eli 2% antoi neutraalin adjektiivin ”OK” ja kaksi vastaajaa eli 5% ei vastannut kysymykseen (Liite 4, Kysymykset 15 ja 16).

Jira Service Deskiä käyttäneiltä kysyttiin lisäksi, kokivatko nämä Jira Service Deskin itsepalveluportaalin erilaiseksi mitä tietohallinnon tarjoaman SysAidin -itsepalveluportaalin. Suurin osa vastaajista eli noin 43 prosenttia sekä piti erilaisena, että eivät osanneet sanoa kantaansa. Nämä, jotka pitivät erilaisena, perustelivat Jira Service Deskin itsepalveluportaalin käyttöliittymää moderniksi, selkeäksi, toimivaksi sekä helpoksi ja miellyttäväksi käyttää. Noin 14 prosenttia Jira Service Deskiä käyttäneistä vastaajista ei pitänyt kuitenkaan Jira Service Deskin itsepalveluportaalia erilaisena SysAidiin verrattuna. Näiden kirjoitetut perustelut eivät kuitenkaan selittäneet tarpeeksi hyvin valittua valintaa (Liite 4, Kysymys 17).

Kyselyssä kysyttiin lopuksi mitä muuta palautetta vastaaja halusi jättää. Palautteiden aiheet keskittyivät pääosin tietohallinnon asiakaspalveluun eikä niin ikään opinnäytetyöhön.

4.2.1 Yhteenveto loppukäyttäjien nykytilasta

Verkkokyselyn vastausten mukaan suurin osa loppukäyttäjistä oli jättänyt palvelupyynnön SysAidin kautta. Moni oli kuitenkin sen sijaan käyttänyt hyväksi muita yhteydenottokeinoja kuten esimerkiksi käynyt fyysisesti paikalla helpdeksissä, soittanut helpdeskiin tai ottanut helpdeskiin yhteyttä sähköpostitse, koska esimerkiksi vastausaika palvelupyntöä jättämisen jälkeen oli liian pitkä. Tässä merkittävänä syynä oli muun muassa palvelutasomäärityksien puuttuminen sekä SysAidin konfiguroinnin keskeneräisyys. Tietämyskantaa eli FAQ-osiota suurin osa vastaajista ei ollut käyttänyt, mutta moni FAQ-osiota käyttäneistä oli pitänyt edellä mainittua osiota erittäin hyödyllisenä. FAQ-osiossa oli vastaajien mukaan tosin liian paljon vanhaa tietoa eikä sieltä löytynyt vastausta etsittyyn kysymykseen, jolloin moni vastaajista ei ollut pitänyt FAQ-osiota hyödyllisenä.

SysAidin käyttö jakoi erittäin paljon loppukäyttäjien mielipiteitä ja moni esimerkiksi moitti kyseisen järjestelmän käyttöliittymää vanhanaikaiseksi ja bugiseksi. Loppukäyttäjät halusivat käyttöön liuta uusia ominaisuuksia kuten esimerkiksi Chat-asiakaspalvelun, mahdollisuuden käyttää palvelunhallintajärjestelmää suomeksi ja englanniksi, poikkeama- ja kehitysehdotusten jättämisen sekä tiedon siitä, kuka tietohallinnon työntekijä vastaa palvelupyynnönsä käsittelystä.

Moni vastaaja ei ollut vielä käyttänyt käytössä olevaa Jira Service Desk-palvelunhallintajärjestelmän itsepalveluportaalia mutta työntekijät, jotka olivat jo joutuneet käyttämään sitä, olivat antaneet tästä positiivista palautetta. Käyttäjät olivat kehuneet käyttöliittymän nykyaikaisuutta, modernisuutta ja kuinka Jira Service Deskiä oli intuitiivisempi käyttää. Vastaajien mielestä Jira Service Deskiä oli lisäksi heidän mielestä paljon miellyttävämpi käyttää ja se oli toimivampi kokonaisuus.

5 Tavoitetila

Suomen KPMG:n tietohallinnon työntekijöiden haastatteluiden sekä verkkokyselyyn vastanneiden loppukäyttäjien vastausten pohjalta saatiin selvitettyä palvelunhallintajärjestelmään haluttu tavoitetila. Tavoitetila koostui sekä välttämättömistä vähimmäisvaatimuksista että valinnaisista vaatimuksista.

5.1 Välttämättömät vähimmäisvaatimukset

Tavoitetilan välttämättömät vähimmäisvaatimukset oli aliryhmitelty seuraaviin aliryhmiin: ”Toiminnalliset ja tekniset asiat”, ”Tukeen liittyvät asiat” sekä ”Hallinnolliset asiat”.

Toiminnalliset ja tekniset asiat liittyivät lauseen mukaisesti palvelunhallintajärjestelmän tekniisiin asioihin, tukeen liittyvät asiat koskevat erityisesti valmistajien ja kolmannen osapuolten tarjoamiin palveluihin sekä hallinnolliset asiat koskevat erityisesti palvelunhallintajärjestelmään liittyvien teoreettisiin asioihin.

Vertailussa otettiin huomioon ainoastaan toiminnalliset ja tekniset, käyttökokemukseen sekä tukeen liittyvät asiat. Hallinnollisten asioiden oli tarkoitus osittain ohjata vertailun lopputuloksisuutta.

5.1.1 Toiminnalliset ja tekniset asiat

Tavoitetilan välttämättömiin toiminnallisiin vähimmäisvaatimuksiin kuuluivat seuraavat:

1. Itsepalveluportaali sisältää tietämiskannan (Knowledge Base) -tuen.
2. Itsepalveluportaali sisältää tuen Chat-ikkunalle. Chat-ikkunassa palvelee ensiksi botti ja tämän jälkeen esimerkiksi helpdeskin työntekijä.
3. Itsepalveluportaali näyttää loppukäyttäjän avoimet sekä ratkaistut palvelupyynnöt.
4. Itsepalveluportaali hyödyntää määriteltyjä prosesseja ja työnkulkuja. Työnkulut luovat myös alitehtäviä automaattisesti sen mukaan mitä kukin tiimin pitää tehdä. Kaikkiin sidosryhmiin sekä tietyille henkilöille menee yhdellä palvelupyynnöllä tietyt pyynnöt edellä mainitun palvelupyynnön liittyvistä tehtävistä asioista.

5. Itsepalveluportaali tukee seuraavien palvelupyyntöjen teon:
 - Häiriön kirjaus (Incident).
 - Ongelman kirjaus (Problem).
 - Pyynnön kirjaus (Request).
 - Tiedustelun jättäminen (Query).
 - Muutospyyntöjen teko (Change Request).
 - Käyttöoikeuspyyntöjen teko.
 - Tarviketilausten teko.
 - Poikkeamailmoitusten teko.
 - Ohjelmistoasennusten pyyntöjen jättäminen.
 - Kehitysehdotusten jättäminen.
 - Tietoturvailmoitusten jättäminen.
6. Palvelunhallintajärjestelmä on ITIL-sertifioitu ja tukee ITILin määriteltyjen käytäntöjen sekä prosessien käytön.
7. Palvelunhallintajärjestelmään on mahdollisuus määritellä palvelutasomääritykset (SLA).
8. Loppukäyttäjä näkee palvelupyyntönsä arvioidun käsittelyajan.
9. Loppukäyttäjä näkee, kuka on vastaanottanut palvelupyynnön ja kuka vastaa palvelupyynnön hoitamisesta.
10. Loppukäyttäjä saa sähköpostitse vahvistuksen sekä koosteen lähetetystä palvelupyynnöstä.
11. Loppukäyttäjä näkee arvioidun toimitusajan tehtyyn tarviketilaukseen.
12. Palvelunhallintajärjestelmään on mahdollisuus tehdä palvelukatalogi sekä mahdollista käyttää entuudestaan luotua palvelukatalogia.
13. Tietohallinto voi siirtää palvelunhallintajärjestelmässä palvelupyynnön toiseen organisaatioyksikköön, jos organisaatioyksikkö käyttää samaa palvelunhallintajärjestelmää.
14. Palvelunhallintajärjestelmässä on monipuoliset raportointimahdollisuudet.
 - Voi esimerkiksi katsoa kuinka paljon on tullut palvelupyyntöjä per kuukausi per työntekijä.
 - Voi katsoa kuinka paljon palvelupyyntöjä on avoinna ja paljon on tullut lisää palvelupyyntöjä.
15. Palvelunhallintajärjestelmää voidaan käyttää kysyäkseen loppukäyttäjältä palvelutyytyväisyyttä esimerkiksi palvelupyynnön ratkaisun tai sulkemisen jälkeen.
16. CMDB- ja IT-omaisuuden (Asset Management) hallinnan tuki.
17. Worklog-tuki eli toisin sanoen palvelunhallintajärjestelmän asiakaspalvelijan näkyvässä, palvelupyynnön työ- ja viestihistoria pitää näkyä tietohallinnon työntekijälle yhdellä silmäyksellä.

18. Palvelunhallintajärjestelmä on looginen sekä modulaarinen kokonaisuus.
19. Palvelunhallintajärjestelmä toimii selainpohjaisesti sekä tukee:
 - Moderneja selaimia kuten Google Chrome, Microsoft Edge ja Safari -selaimia.
 - Internet Explorer 11 -selainta.
20. Tietohallinnon työntekijät näkevät palvelunhallintajärjestelmästä toistensa henkilö- että tiimikohtaiset työjonot.
21. Loppukäyttäjä voi lisätä jätettävään palvelupyyntöön rajaton määrä liitteitä.
22. Itsepalveluportaaliin voi kirjautua omilla työasematunnuksilla (Active Directory -integraatio).
23. Palvelunhallintajärjestelmässä on monipuoliset hakutoiminnot sekä mahdollista käyttää hauissa avainsanoja.
24. Tietohallinto ei näe esimerkiksi muiden organisaatioyksiköiden palvelupyntöjä, jotka saattavat sisältää henkilökohtaisia tietoja kuten palkkatietoja tai henkilötunnuksia.
25. Palvelupyynnön pystyy luokittelemaan sekä lisäksi luokittelua pystyy muuttamaan jälkikäteen.
26. Sähköposti-integraatio eli loppukäyttäjä voi jättää tietohallinnolle palvelupyynnön sähköpostitse, jolloin sähköpostiviesti menee suoraan palvelunhallintajärjestelmään. Lisäksi palvelupyyntöön voi vastata suoraan sähköpostin välityksellä.
27. Tuki Quick-tiketille eli tietohallinto voi kirjata loppukäyttäjän visiitin tai puhelun suoraan palvelunhallintajärjestelmään, jotta loppukäyttäjän käynnistä tai yhteydenotosta jää talteen merkintä.
28. Monen samanlaisen palvelupyynnön voi yhdistää yhdeksi.
29. Parent - Child-tiketit: Systemi hakee automaattisesti ehdotuksia käynnissä olevista häiriökirjauksista.
30. Mahdollisuus eskaloida palvelupyntöä sekä manuaalisesti että automaattisesti.
31. Palvelunhallintajärjestelmä tukee skandinaavisia aakkosia (å, ä ja ö).
32. Yhteydenoton call/contact -tuki eli voidaan tarvittaessa sulkea palvelupyntö heti, jos ei ole esimerkiksi häiriö.
33. Palvelunhallintajärjestelmästä on tarjolla sekä pilvipohjainen vaihtoehto että On-Premises -ratkaisu.
34. Palvelunhallintajärjestelmää voi käyttää millä tahansa laitteella esimerkiksi mobiililaitteilla missä tahansa sijainnissa.
35. Palvelunhallintajärjestelmä tarjoaa kattavan lisäosien tuen sekä mahdollista luoda oma kustomoitu lisäosa.

5.1.2 Käyttökokemukseen liittyvät asiat

Käyttökokemuksiin liittyviin vähimmäisvaatimuksiin kuuluivat seuraavat:

1. Palvelunhallintajärjestelmässä on muokattava käyttöliittymä sekä itsepalveluportaalin että asiakaspalvelijan oman näkymän osalta. Myös palvelupyyntölomakkeita on pystytävä muokkaamaan.
2. Palvelunhallintajärjestelmän käyttöliittymä on oltava moderni, responsiivinen sekä intuitiivinen.
3. Palvelunhallintajärjestelmä toimii sujuvasti eikä kadota olemassa olevaa dataa.
4. Käyttäjä voi vaihtaa itsepalveluportaalin kielen suomen ja englannin väliltä.
5. Palvelupyynnön tekeminen on mahdollista sekä suomeksi että englanniksi.

5.1.3 Tukeen liittyvät asiat

Tavoitetilan välttämättömiin tukeen liittyviin vähimmäisvaatimuksiin kuuluivat seuraavat:

1. Palvelunhallintajärjestelmän valmistaja täytyy tarjota tukipalveluita sekä heidän palvelunlaadun on oltava hyvää.
2. On mahdollista saada konsultointiapua sekä palvelunhallintajärjestelmän valmistajalta ja/tai kolmannelta osapuolelta.
3. Mahdollisuus saada konsultaatiota sekä muuta apua suomeksi palvelunhallintajärjestelmän valmistajalta ja/tai kolmannelta osapuolelta.
4. Palvelunhallintajärjestelmän ylläpito sekä valvonta olisi vaivatonta.

5.1.4 Hallinnolliset asiat

Tavoitetilan välttämättömiin hallinnollisiin asioihin liittyviin vähimmäisvaatimuksiin kuuluivat seuraavat:

1. Vaatimuksenmääritykset, prosessit ja käytännöt palvelunhallintajärjestelmän suhteen on määritelty ja dokumentoitu.
2. Pääkäyttäjä on nimetty palvelunhallintajärjestelmän osalta, joka vastaa hallinnasta, käytöstä sekä liiketoiminnan jatkokehityksestä.
3. Jokaisesta palvelupyynnöstä tehdään pyyntö palvelunhallintajärjestelmään.
4. Loppukäyttäjille on selkeä ohjeistus palvelunhallintajärjestelmään liittyen.
5. Loppukäyttäjät voivat olla yhteydessä tietohallintoon monia kanavia kuten puhelimen, sähköpostin, chatin ja itsepalveluportaalin kautta mutta tietohallinto käyttää ainoastaan yhtä palvelupyyntöjen keskitettyä hallintapaikkaa eli palvelunhallintajärjestelmää.

5.2 Valinnaiset vaatimukset

Valinnaisiin vaatimuksiin koostettiin tavoitetilan vaatimuksia, joita olisi hyvä olla mutta liiketoiminnassa pärjätään myös ilman näitä. Valinnaiset vaatimukset koostuivat pääosin toiminnallisista sekä teknisistä asioista.

Tavoitetilan valinnaisiin toiminnallisiin vaatimuksiin kuuluivat seuraavat:

1. Palvelunhallintajärjestelmässä on Microsoft Teams -integraatio.
2. Palvelunhallintajärjestelmässä on varastonhallinnan tuki.
3. Palvelunhallintajärjestelmä voi määrittää automaattisia tilaushälytyksiä, jos esimerkiksi tietyssä toimipisteessä on alle viisi kappaletta hiiriä varastossa.
4. Palvelunhallintajärjestelmä tarjoaa rajapinnan lisenssienhallintaan. Kun loppukäyttäjä pyytää itselleen jotain ohjelman asennusta, olisi tällöin näkyvillä palvelupyyntöä tehtäessä, onko kyseiseen ohjelmaan lisenssejä jäljellä. Jos ei ole, tulee hälytys lisensseistä vastaavalle, joka joko hankkii lisää, poistaa niiltä, jotka eivät käytäkään tai sulkee palvelupyynnön tiedolla, ettei lisenssejä ole.
5. Palvelunhallintajärjestelmä näyttää palvelupyynnössä automaattisesti laitteen lisätiedot kuten esimerkiksi laitteen nimen ja IP-osoitteen.

6 Vertailu

Jira Service Deskin sekä nykyisen että uuden SysAid-palvelunhallintajärjestelmän versioidenvertailu tapahtui hyödyntämällä olemassa olevia valmistajien dokumentaatiota, työntekijöiden haastatteluja ja kokemuksia sekä käytännön kokeilun tuloksia.

Vertailussa keskityttiin ensisijaisesti tavoitetilassa esiteltyjen välttämättömien vähimmäisvaatimuksien (Toiminnalliset ja tekniset asiat, käyttökokemus ja tukeen liittyvät asiat) lisäksi myös hinnoitteluun sekä tunnettavuuteen. Vertailussa huomioitiin myös valinnaiset vaatimukset.

Vertailun tulokset löytyvät myös tiivistettynä taulukkona liitteestä numero 6. Kyseisen taulukkoliitteen sarakkeilla ”SysAid (Nykyinen versio)” viitattiin kirjoitushetkellä suomen KPMG:llä käytössä olevaan SysAid-palvelujärjestelmän versioon 17.3.57.b2 (Enterprise Edition). Sarakkeilla ”SysAid (Uusin versio)” viitattiin sen sijaan kirjoitushetkellä SysAid-palvelunhallintajärjestelmästä julkaistua uusinta versiota 19.2.30.b20 (Enterprise Edition). Suomen KPMG:llä oli opinnäytetyön kirjoitushetkellä jo entuudestaan käytössä uusin versio Jira Service Deskistä; 8.4.1.

6.1 Toiminnalliset ja tekniset asiat

Toiminnallisten ja teknisten asioiden vertailu tehtiin tavoitetilavaatimus järjestyksessä.

Tavoitetila 1: ”Itsepalveluportaali sisältää tietämiskannan (Knowledge Base) -tuen.”

Sekä SysAidin nykyisessä, että uudessa versiossa oli sisäänrakennettuna tietämiskanta, johon loppukäyttäjät pääsivät sekä itsepalveluportaalin kautta, että tietohallinnon työntekijät asiakaspalvelijan näkymän. Tietämiskantaan materiaalin lisääminen onnistui ainoastaan asiakaspalvelijan näkymän kautta. SysAid ehdotti palvelupyynnön tehtäessä sopivaa tietämiskannassa olevaa artikkelia, jos palvelupyynnön otsikko sisälsi tietämiskantaan määriteltyjä avainsanoja.

Sen sijaan Jira Service Deskissä ei ollut sisäänrakennettua tietämiskantaa, vaan siihen voitiin yhdistää olemassa oleva tietämiskanta Confluence -työkalun kautta. Confluence on myös Atlassianin kehittämä, jota käytetään erityisesti materiaalin hallintaan sekä tiimien yhteistyön harjoittamiseen. Jira Service Deskissä loppukäyttäjä pystyi etsimään tietämiskannan tietoja suoraan itsepalveluportaalin hakutyökalun kautta. Jira Service Desk ehdotti lisäksi palvelupyynnön tehtäessä sopivaa aiheeseen liittyvää artikkelia tietämiskannasta.

Jos loppukäyttäjä halusi lisäksi selata tietämiskannan artikkeleita haun lisäksi, tuli Jira Service Deskistä olla tällöin käytössä pilvipohjainen versio. On-Premises -versio tarjosi ai-noastaan loppukäyttäjän mahdollista hakea tietämiskannan artikkeleita suoraan hakutyö-kalun kautta.

Tavoitetila 2: ” Itsepalveluportaali sisältää tuen Chat-ikkunalle. Chat-ikkunassa pal-velee ensiksi botti ja tämän jälkeen esimerkiksi helpdeskin työntekijä.”

Molemmat SysAidin versio sekä nykyinen käytössä oleva, että uusin tarjosivat mahdolli-suuden käyttäjien olla yhteydessä tietohallinnon helpdeskiin chatin kautta. Opinnäytetyön kirjoitushetkellä (8.10.2019) SysAidissa ei ollut mahdollisuutta lisätä chat bottia mutta SysAidin (SysAid 2018) mukaan ominaisuus olisi tulossa jossain vaiheessa.

Jira Service Deskiin pystyi lisäämään Chat-toiminnallisuuden lisäosan kautta, jota tarjosi monet kolmansien osapuolien kehittäjät Atlassian Marketplace -portaalin kautta. Lisäksi monet chat-lisäosat tarjosivat mahdollisuuden tallentaa chat-historia Jira Service Deskissä olevaan palvelupyyntöön automaattisesti. Kolmannen osapuolen Chat-lisäosan kehittäjä oli myös vastuussa siitä, oliko lisäosassa myös Chat botti vai ei.

Tavoitetila 3: ”Itsepalveluportaali näyttää loppukäyttäjän avoimet sekä ratkaistut palvelupyynnot.”

Sekä nykyinen että uusin SysAid tarjosi mahdollisuuden loppukäyttäjän nähdä avoimet sekä ratkaistut palvelupyynnot itsepalveluportaalista.

Myöskin Jira Service Desk tarjosi loppukäyttäjälle mahdollisuuden nähdä sekä avoimet että suljetut palvelupyynnot itsepalveluportaalista.

Tavoitetila 4: ”Itsepalveluportaali hyödyntää määriteltyjä prosesseja ja työnkulkuja. Työnkulut luovat myös alitehtäviä automaattisesti sen mukaan mitä kukin tiimin pi-tää tehdä. Kaikkiin sidosryhmiin sekä tietyille henkilöille menee yhdellä palvelu-pyyntöllä tietyt pyynnot edellä mainitun palvelupyyntöön liittyvistä tehtävistä asi-oista.”

Jira Service Deskissä pystyi näppärästi sekä lisäämään että määrittelemään olemassa olevia työnkulkuja suoraan käyttöliittymän kautta. Tämä oli mahdollista sekä graaffisesti

että tekstipohjaisesti. Asetuksista löytyi helposti kohta, jossa työnkulun määrytykset, tarkastelut sekä lisäykset onnistui näppärästi. Automaattisesti luotavia työnkulkuja voi myös tehdä, mutta tällöin loppukäyttäjien täytyi suomen KPMG:n Jira Service Deskin vastuuhenkilön (Jira Service Deskin vastuuhenkilö 20.9.2019.) mukaan tehdä palvelupyynnön suoraan itsepalveluportaalin kautta eikä sähköpostitse.

Sen sijaan SysAidissa sekä nykyisessä että uudessa versiossa työnkulun määrytyksien lisäksi tapahtui myös oman SysAidin web-käyttöliittymän kautta. Käytännössä työnkulun määrytyksien lisäksi on kuitenkin SysAidissa paljon hankalampaa verrattuna Jira Service Deskiin, koska kyseistä kohtaa ei löytynyt helposti SysAidin asetuksista, työnkulun määrytyksien lisäksi tarkastelu oli liian monivaiheinen sekä esimerkiksi häiriön kirjauksen työnkulkua ei pystynyt millään lailla muokkaamaan eikä tarkastelemaan.

SysAidissa automaattisesti luotavien työnkulkujen luonti ei onnistunut.

Tavoitetila 5: ”Itsepalveluportaali tukee seuraavien palvelupyynnön teon:

- **Häiriön kirjaus (Incident).**
- **Ongelman kirjaus (Problem).**
- **Pyynnön kirjaus (Request).**
- **Tiedustelun jättäminen (Query).**
- **Muutospyyntöjen teko (Change Request).**
- **Käyttöoikeuspyyntöjen teko.**
- **Tarviketilausten teko.**
- **Poikkeamailmoitusten teko.**
- **Ohjelmistoasennusten pyyntöjen jättäminen.**
- **Kehitysehdotusten jättäminen.**
- **Tietoturvailmoitusten jättäminen.”**

Jira Service Desk tuki häiriön, ongelmien ja pyynnön kirjauksen sekä muutospyyntöjen teon. Tiedustelun ja tarviketilauksen pystyi jättämään mutta tällöin palvelupyynnön tyyppiä piti valita ”Service request”. Käyttöoikeuspyyntöjen teko sekä ohjelmistoasennusten pyyntöjen jättäminen onnistui valitsemalla palvelupyynnön tyyppiä ”Service request with approval”. Poikkeamailmoitusten teko, kehitysehdotusten jättäminen sekä tietoturvailmoitusten jättäminen olivat mahdollista, jos palvelupyynnön tyyppiä valitsi esimerkiksi ”Incident”.

Sen sijaan SysAid tuki häiriön, ongelmien sekä pyynnön kirjausta ja muutospyyntöjen tekoa. Myös muiden palvelupyyntöjen teko oli mahdollista. Esimerkiksi tiedustelun jättäminen, käyttöoikeuspyyntöjen teko, ohjelmistoasennusten pyyntöjen jättäminen ja tarviketilaukset voitiin tehdä, jos palvelupyynnön tyyppiä määriteltiin tällöin "Request". Poikkeamailmoitusten teko, kehitysehdotusten jättäminen sekä tietoturvailmoitusten jättäminen olivat myös mahdollista, jos palvelupyynnön tyyppiä valittiin "Incident".

Tavoitetila 6: "Palvelunhallintajärjestelmä on ITIL-sertifioitu ja tukee ITILin määritelyjen käytäntöjen sekä prosessien käytön."

Atlassian (Atlassian 2019i) mukaan Jira Service Desk oli ITIL-sertifioitu ja näin ollen tuki ITILin määriteltyjen käytäntöjen sekä prosessien käytön muutoksenhallinnan, ongelmahallinnan, häiriönhallinnan ja erilaisten palvelupyyntöprosessien teon osalta.

Sen sijaan SysAid oli myös valmistajan (SysAid 2019f) mukaan ITIL-sertifioitu mutta he eivät mainitse mitkä tietyt ominaisuudet kuuluivat kyseisen ITIL-sertifiointiin piiriin.

Tavoitetila 7: "Palvelunhallintajärjestelmään on mahdollisuus määrittellä palvelutasomääritykset (SLA)."

Jira Service Deskissä pystyi määrittämään palvelutasomääritykset erittäin monipuolisesti ja helposti omasta käyttöliittymästä. Jira Service Desk antoi mahdollisuuden määrittämään, minkälainen oli palvelutasoon liittyvät erilaiset tavoitteet sekä missä tilanteissa palvelupyyntöön liittyvän palvelutason mittaus alkoi, missä tilanteissa mittaus meni paussille ja missä tilanteissa mittaus päättyi. Jira Service Deskiin pystyi myös määrittämään esimerkiksi, että palvelupyynnöissä ei tehdä palvelutasoon liittyviä mittauksia toimistoaikojen ulkopuolella, viikonloppuisin sekä haluttuina ajankohtina.

Jira Service Deskiin pystyi myös tuomaan valmiit palvelutasomääritykset myös toisista Jira Service Deskin sisältämistä projekteista.

SysAidissa pystyi myös määrittämään palvelutasomääritykset vaikkakin näiden määrittäminen ei ole SysAidin omassa käyttöliittymässä helpointa mitä se Jira Service Deskissä oli. Lisäksi SysAidissa ei voi muista projekteista tuoda valmiita palvelutasomäärityksiä.

Tavoitetila 8: ”Loppukäyttäjä näkee palvelupyynnönsä arvioidun käsittelyajan.”

Jira Service Deskissä ei ollut sisäänrakennettuna kyseistä ominaisuutta. Atlassianin (Atlassian 2019j) mukaan ominaisuuden lisäämisestä oli kuitenkin tullut paljon toiveita. Ominaisuuden pystyi tällä hetkellä tuomaan esimerkiksi kolmannen osapuolen lisäosan kautta. Atlassian Marketplacesta löytyi muutamia aiheeseen liittyviä lisäosia kuten esimerkiksi ” Extension for Jira Service Desk” -lisäosa (Atlassian 2019k). SysAidissa loppukäyttäjälle ei voitu asettaa, että he näkisivät palvelupyynnönsä arvioidun käsittelyajan.

Tavoitetila 9: ” Loppukäyttäjä näkee, kuka on vastaanottanut palvelupyynnön ja kuka vastaa palvelupyynnön hoitamisesta.”

Jira Service Deskissä ei ollut sisäänrakennettuna kyseistä ominaisuutta vaan tämän ominaisuuden pystyi tuomaan Jira Service Deskiin kolmannen osapuolen lisäosan kautta.

SysAidissa kyseinen ominaisuus oli sisäänrakennettuna eli loppukäyttäjä pystyi seuraamaan, kuka oli vastaanottanut palvelupyynnön ja kuka vastasi tämän käsittelystä.

Tavoitetila 10: ”Loppukäyttäjä saa sähköpostitse vahvistuksen sekä koosteen lähetystä palvelupyynnöstä.”

Jira Service Deskissä pystyi määrittämään säännöt, minkälaisen sähköpostiviestin kyseinen järjestelmä lähetti loppukäyttäjälle tietyssä tilanteessa. Näin ollen Jira Service Deskiin oli mahdollista määrittää, että loppukäyttäjä sai sähköpostiviestin lähetetystä palvelupyynnöstä, joka sisälsi sekä vahvistuksen palvelupyynnön vastaanotosta, että koosteen kyseisestä pyynnöstä. SysAidissa oli myös mahdollista määrittellä samat mitä Jira Service Deskissä.

Tavoitetila 11: ”Loppukäyttäjä näkee arvioidun toimitusajan tehtyyn tarviketilaukseen.”

Jira Service Deskissä ei ollut sisäänrakennettuna kyseistä ominaisuutta. Ominaisuuden sai kuitenkin otettua muilla keinoilla käyttöön esimerkiksi hyödyntämällä kolmannen osapuolen tarjoamia erilaisia lisäosia tai käyttämällä muita keinoja arvioidun toimitusajan ilmoittamiseen esimerkiksi automaattinen sähköpostiviesti tai dynaamiset lomakkeet.

SysAidissa kyseistä ominaisuutta ei ollut saatavilla. Arvioidun toimitusajan kertomiseen piti käyttää mahdollisesti muita keinoja kuten automaattista sähköpostiviestiä tai dynaamisia lomakkeita.

Tavoitetila 12: ”Palvelunhallintajärjestelmään on mahdollisuus tehdä palvelukatalogi sekä mahdollista käyttää entuudestaan luotua palvelukatalogia.”

Jira Service Deskissä ja SysAidissa palvelukatalogin tekeminen sekä entuudestaan luodun palvelukatalogin käyttö oli mahdollista. Kuitenkin Jira Service Deskissä palvelukatalogin määrittäminen oli paljon helpompaa ja suoraviivaisempaa.

Tavoitetila 13: ”Palvelupyynnön voi siirtää toiseen organisaatioyksikköön.”

Jira Service Deskissä oli mahdollista siirtää palvelupyynnön toiseen organisaatioyksikköön, joka käytti samaa palvelunhallintajärjestelmää. Toisen organisaatioyksikön vastaanottavan henkilön nimeä ei tarvinnut tietää vaan siirrettävä palvelupyynnön meni toisen organisaatioyksikön yhteiseen työjonoon.

SysAidissa pystyi tekemään samalla tavalla mitä Jira Service Deskissä. Lisäksi SysAidissa oli mahdollista halutessaan määrittää, kenelle vastaanottavan organisaatioyksikön henkilölle palvelupyynnön meni.

Tavoitetila 14: ” Palvelunhallintajärjestelmässä on monipuoliset raportointimahdollisuudet.

- **Voi esimerkiksi katsoa kuinka paljon on tullut palvelupyynnöitä per kuukausi per työntekijä.**
- **Voi katsoa kuinka paljon palvelupyynnöitä on avoinna ja paljon on tullut lisää palvelupyynnöitä.”**

Jira Service Deskissä oli erittäin monipuoliset raportointiominaisuudet. Sillä pystyi seuraamaan muun muassa palvelutasomääritysten toteutumista, palvelupyynnöiden käsittelijöiden työtaakkaa, loppukäyttäjien tyytyväisyyttä, tietämyskannan artikkelien käyttöä sekä näiden hyötyä. Lisäksi Jira Service Deskissä pystyi helposti luomaan omia kustomoituja raportteja joko ohjastetusti tai suoraan Atlassianin kehittämällä JQL -kielellä, joka muistutti erittäin paljon SQL-kieltä.

Jira Service Deskissä raporttien katsominen tapahtui helposti suoraan verkkoselaimen kautta omasta käyttöliittymästä. Käyttöliittymä antoi myös mahdollisuuden tuoda raportin

antamat tulokset ulos suoraan CSV-tiedostona. Mahdollisuutena oli myös tulostaa raportit ulos paperille tai tuoda PDF-tiedostona hyödyntämällä käyttäjän omia työaseman työkaluja.

SysAidissa oli myös mahdollista seurata edellä mainittuja asioita mitä Jira Service Deskissä. Omien raporttien teko oli kuitenkin SysAidissa erittäin haastavaa ja ongelmallista eikä raportin tuloksia voinut katsoa muuta kuin tuomalla tulokset ulos joko PDF-, XLS- tai CSV-muodossa.

Tavoitetila 15: ”Palvelunhallintajärjestelmää voidaan käyttää kysyäkseen loppukäyttäjältä palvelutyytyväisyyttä esimerkiksi palvelupyynnön ratkaisun tai sulkemisen jälkeen.”

Jira Service Deskissä oli sisäänrakennettuna kyseinen ominaisuus. Loppukäyttäjä pystyi ainoastaan vastaamaan yhteen avoimeen kysymykseen. Jos halusi lisää ominaisuuksia palvelutyytyväisyyden mittaamiseen, joutui hyödyntämään kolmannen osapuolen tekemiä lisäosia. SysAidissa pystyi määrittelemään halutut kysymykset eikä palvelutyytyväisyyden mittaamisen ominaisuuksia tarvinnut laajentaa lisäosilla.

Kummassakin palvelunhallintajärjestelmissä loppukäyttäjä pystyi vastaamaan palvelutyytyväisyyteen ainoastaan, jos edellä mainitut järjestelmät olivat lähettäneet sähköpostitse linkin palvelutyytyväisyyskyselyyn palvelupyynnön sulkemisen jälkeen.

Tavoitetila 16: ”CMDB- ja IT-omaisuuden (Asset Management) hallinnan tuki.”

Jira Service Deskissä CMDB- ja IT-omaisuuden hallinnan tuen pystyi ainoastaan lisäämään kolmannen osapuolen lisäosan kautta. SysAidissa sen sijaan oli sisäänrakennettuna edellä mainitut ominaisuudet.

Tavoitetila 17: ”Worklog-tuki eli toisin sanoen palvelunhallintajärjestelmän asiakaspalvelijan näkymässä, palvelupyynnön työ- ja viestihistoria pitää näkyä tietohallinnon työntekijälle yhdellä silmäyksellä.

Jira Service Deskissä oli olemassa Worklog-tuki ja kaikki palvelupyynnöön liittyvät työ-, viestihistoria sekä muut tarvittavat tiedot näkyivät näppärästi yhdellä silmäyksellä. Lisäksi olemassa olevaa Worklog-tukea pystyi halutessaan edistämään hyödyntämällä kolmannen osapuolten tekemien lisäosien avulla.

Sen sijaan SysAidissa oli myös Worklog-tuki mutta siinä joutui sekä käytössä olevassa versiossa, että uusimmassa versiossa selaamaan palvelupyynnön välilehdeltä toiseen, jotta sai tarkan käsityksen kyseisen palvelupyynnön nykytilasta.

Tavoitetila 18: ”Palvelunhallintajärjestelmä on looginen sekä modulaarinen kokonaisuus.”

Sekä Jira Service Desk, että SysAid vaikuttivat olevan valmistajien dokumentaatioiden sekä käyttökokemuksen mukaan modulaarisia kokonaisuuksia. Kummankin palvelunhallintajärjestelmän toiminnollisuuksia pystyi laajentamaan esimerkiksi lisäosien avulla. Sen sijaan Jira Service Desk vaikutti olevan enemmän loogisempi kokonaisuus mitä SysAidin.

Tavoitetila 19: ”Palvelunhallintajärjestelmä toimii selainpohjaisesti sekä tukee:

- **Moderneja selaimia kuten Google Chrome, Microsoft Edge ja Safari -selaimia.**
- **Internet Explorer 11 -selainta.”**

Sekä Jira Service Desk, että SysAid toimivat sekä moderneilla selaimilla että Internet Explorer 11 –selaimella. Kummatkin palvelunhallintajärjestelmät olivat selainpohjaisia.

Tavoitetila 20: ”Tietohallinnon työntekijät näkevät palvelunhallintajärjestelmästä toistensa henkilö- että tiimikohtaiset työjonot.”

Jira Service Deskissä pystyi määrittelemään erilaisia työjonoja erilaisiin tarkoituksiin. Näin ollen siihen pystyi määrittelemään sekä tiimikohtaiset työjonot, tietohallinnon yhteisen työjonon sekä jokaiselle henkilökohtaiset työjonot. Lisäksi raportoinnissa pystyi näppärästi selvittämään mitä erilaisia palvelupyynnöitä on tietyillä työntekijöillä tällä hetkellä.

SysAidissa pystyi myös määrittelemään tiimikohtaiset työjonot, tietohallinnon yhteisen työjonon sekä katsomaan jokaisen työntekijän henkilökohtaisen työjonon. Tosin ongelmia oli tietohallinnon eri tiimien palvelupyynnöjonojen näkyvyydessä, esimerkiksi Helpdesk ei nähty Sovellustiimin palvelupyynnöjonoa tai päinvastoin.

Tavoitetila 21: ”Loppukäyttäjä voi lisätä jätettävään palvelupyyntöön rajaton määrä liitteitä.”

Sekä Jira Service Desk, että SysAidin nykyinen käytössä oleva versio ja uusin versio antoivat testien perusteella loppukäyttäjälle mahdollisuuden jättää palvelupyyntöön rajaton määrä liitteitä.

Tietohallinto oli nykytilan haastattelujen perusteella huomannut todellisuudessa kuitenkin, että SysAidin kanssa oli loppukäyttäjien kanssa tullut vastaan tilanteita, joissa loppukäyttäjä ei voinut liittää enempää kuin kolme liitetiedostoa lähetettävään palvelupyyntöön.

Tavoitetila 22: ”Itsepalveluportaaliin voi kirjautua omilla työasematunnuksilla (Active Directory -integraatio).”

Sekä SysAidiin että Jira Service Deskiin pystyi määrittelemään, että kirjautuminen kyseisiin palvelunhallintajärjestelmiin tapahtuisi työasematunnusten kanssa.

Tavoitetila 23: ”Palvelunhallintajärjestelmässä on monipuoliset hakutoiminnot sekä mahdollista käyttää hauissa avainsanoja.”

Jira Service Deskissä sekä SysAidissa oli mahdollista käyttää hauissa avainsanoja. Testien perusteella Jira Service Deskissä vaikutti kuitenkin olevan monipuolisemmat hakutoiminnaallisuudet mitä SysAidissa.

Tavoitetila 24: ”Tietohallinto ei näe esimerkiksi muiden organisaatioyksiköiden palvelupyyntöjä, jotka saattavat sisältää henkilökohtaisia tietoja kuten palkkatietoja tai henkilötunnuksia.”

Jira Service Deskissä voitiin määrittellä turvallisuustasot (Englanniksi: Security Level), joiden ansiosta voitiin asettaa, ettei tietty organisaatioyksikkö voi nähdä tietyn organisaatioyksikön palvelupyyntöjä, jotka saattavat sisältää henkilökohtaisia tietoja. Esimerkiksi tietohallinto ei näe HR:n palvelupyyntöjä, jotka saattavat sisältää esimerkiksi työntekijöiden henkilötunnuksia, tilinumeroita ja palkkatietoja. Sen sijaan SysAidissa voitiin määrittää käyttäjäryhmien avulla mitä palvelupyyntöjä organisaatioyksikkö näkee ja mitä ei näe.

Tavoitetila 25: ”Palvelupyynnön pystyy luokittamaan sekä lisäksi luokittelua pystyy muuttamaan jälkikäteen.”

Jira Service Deskissä pystyi asiakaspalvelijan näkymässä luokittamaan palvelupyynnöt ainoastaan seuraavien tyyppien välillä: Incident, Problem, Service Request, Service Request with Approvals ja Change. Luokittelua pystyi vaihtamaan myös jälkikäteen. Jira Service Deskissä palvelupyyntöjen aliluokittelut esimerkiksi tiettyjen ohjelmien tai muiden kohteiden välillä ei ollut mahdollista. Sähköpostien välityksellä tulevia palvelupyyntöjä ei voi etukäteen luokitella vaan tämän joutuu jälkikäteen tekemään esimerkiksi jonomanageri.

SysAidissa pystyi myös asiakaspalvelijan näkymässä luokittamaan palvelupyyntöjä samalla tavalla mitä Jira Service Deskissä. Lisäksi aliluokittelu esimerkiksi tiettyjen ohjelmien tai muiden kohteiden välillä oli myös mahdollista. SysAidissa ei myöskään pystynyt etukäteen luokittamaan tulevia palvelupyyntöjä vaan tämän joutui tekemään jälkikäteen vaikkapa jonomanageri.

Tavoitetila 26: ”Sähköposti-integraatio eli loppukäyttäjä voi jättää tietohallinnolle palvelupyynnön sähköpostitse, jolloin sähköpostiviesti menee suoraan palvelunhallintajärjestelmään. Lisäksi palvelupyyntöön voi vastata suoraan sähköpostin välityksellä.”

Sekä Jira Service Deskissä, että SysAidissa oli olemassa sähköposti-integraatio. Kumpaankin palvelunhallintajärjestelmiin pystyi määrittämään, että jos loppukäyttäjä lähetti sähköpostiviestin, generoitui siitä automaattisesti palvelupyyntö edellä mainittuihin järjestelmiin.

Jira Service Deskissä loppukäyttäjän oli myös mahdollista vastata palvelupyynnön vastaukseen suoraan sähköpostitse. Kyseinen sähköposti lisättiin automaattisesti kyseisen palvelupyynnön worklogiin asiakaspalvelijan näkymässä sekä näkyi loppukäyttäjälle itsepalveluportaalissa.

Sen sijaan SysAidissa ongelmia tuotti vastata palvelupyyntöön saatuun vastaukseen suoraan sähköpostitse. Kyseinen sähköpostivastaus ei siirtynyt kyseisen palvelupyynnön worklogin keskusteluhistoriaan SysAidin asiakaspalvelijan näkymän puolelle eikä näin ollen tavoittanut palvelupyntöä käsittelevää tietohallinnon työntekijää. Jossain tilanteissa kyseinen sähköpostivastaus tuli takaisin itse lähettäjälleen. Lisäksi päänvaivaa tuotti SysAidin

käytös, jossa järjestelmä lähetti kaksi kertaa sähköposti-ilmoituksen palvelupyynnön käsitteijälle liittyen tilanteeseen, jossa loppukäyttäjä oli kommentoinut palvelupyyntöänsä SysAidin itsepalveluportaalin kautta.

Tavoitetila 27: ”Tuki Quick-tiketille eli tietohallinto voi kirjata loppukäyttäjän visiitin tai puhelun suoraan palvelunhallintajärjestelmään, jotta loppukäyttäjän käynnistä tai yhteydenotosta jää talteen merkintä.”

Jira Service Deskissä oli erittäin helppoa tietohallinnon työntekijän kirjata merkintä loppukäyttäjän käynnistä tai puhelusta suoraan asiakaspalvelijan näkymän omasta käyttöliittymästä. Lisäksi kirjausta pystyi automatisoimaan, jolloin tietohallinnon työntekijän ei tarvinnut tehdä ylimääräisiä asioita kyseiseen Quick-tikettiin liittyen, kuten esimerkiksi merkitsemään palvelupyynnön ratkaistuksi.

SysAidissa pystyi asiakaspalvelijan näkymän käyttöliittymästä oletuksena luomaan Quick-tiketin ainoastaan loppukäyttäjän puhelusta. Jos halusi jättää Quick-tiketin loppukäyttäjän visiitistä, tuli tästä tehdä oma erillinen lomake, jonka tekeminen vaikutti erittäin haastavalta. Lisäksi lomakkeen tekeminen tai muokkaaminen modernilla selaimella kuten Google Chromella ei toiminut kunnolla.

Tavoitetila 28: ”Monen samanlaisen palvelupyynnön voi yhdistää yhdeksi.”

Jira Service Deskissä monen samanlaisen palvelupyynnön ei voinut yhdistää yhdeksi palvelupyynnöksi vaan palvelupyyntöjen välille piti määritellä linkitykset. Tämä kuitenkin tapahtui helposti. Riippuvuuden lisääminen ei kuitenkaan vähentänyt palvelupyyntöjen kokonaismäärää eli samanlaiset palvelupyynnot näkyivät työjonossa erikseen. Kuitenkin samanlaisten palvelupyyntöjen yhdistäminen yhdeksi oli mahdollista ainoastaan kolmannen osapuolen tarjoamien lisäosien avulla.

SysAidin uusimmassa versiossa monen samanlaisen palvelupyynnön yhdistäminen yhdeksi onnistui näppärästi. Nykyisessä käytössä olevassa SysAidin versiossa, vastaava ei onnistunut.

Tavoitetila 29: ” Parent - Child-tiketit: Systeemi hakee automaattisesti ehdotuksia käynnissä olevista häiriökirjauksista.”

Jira Service Deskissä pystyi ainoastaan linkittämään moni palvelupyynnö toisiinsa, Parent – Child toiminnallisuuden voi kuitenkin lisätä kolmannen osapuolen lisäosan kautta. SysAidissa kyseinen ominaisuus oli havaintojen mukaan sisäänrakennettuna.

Tavoitetila 30: ”Mahdollisuus eskaloida palvelupyynnöä sekä manuaalisesti että automaattisesti.”

Sekä Jira Service Deskissä, että SysAidissa onnistui palvelupyynnön eskaloiminen sekä manuaalisesti että automaattisesti.

Tavoitetila 31: ”Palvelunhallintajärjestelmä tukee skandinaavisia aakkosia (å, ä ja ö).”

Jira Service Desk tuki kokeilujen perusteella erittäin hyvin skandinaavisia aakkosia. Lisäksi uusin versio SysAidista vaikutti tukevan erittäin hyvin skandinaavisia aakkosia.

Sen sijaan nykyinen käytössä olevan SysAidin versiossa oli ongelmia skandinaavisten kirjaimien osalta, jonka takia välillä palvelupyynnöissä skandinaaviset kirjaimet saattoivat näkyä salmiakkikuviaina.

Tavoitetila 32: ”Yhteydenoton call/contact -tuki eli voidaan tarvittaessa sulkea palvelupyynnö heti, jos ei ole esimerkiksi häiriö.”

Sekä SysAidissa että Jira Service Deskissä tämä oli mahdollista, tosin Jira Service Deskissä tavoitteen mahdollistamien asetusten määrittäminen oli paljon helpompaa.

Tavoitetilan vaatimus toimi käytännössä siten, että käyttäjä pystyi jättämään normaalin tiedustelun sekä itsepalveluportaalin, että sähköpostin kautta, jonka jälkeen kyseisen palvelupyynnön luokittelu voidaan asettaa tietohallinnossa jälkikäteen oikeaksi.

Tavoitetila 33: ”Palvelunhallintajärjestelmästä on tarjolla sekä pilvipohjainen vaihtoehto että On-Premises -ratkaisu.”

SysAidista oli tarjolla sekä pilvipohjainen että On-Premises vaihtoehto. Pilvivaihtoehto toimi SaaS (Software as a Service) periaatteella. Valmistajan (SysAid 2019g) mukaan pilvivaihtoehdossa ylläpito, päivitykset sekä varmuuskopiointi oli ulkoistettu suoraan heille. Lisäksi SysAid-palvelunhallintajärjestelmän palautus katastrofin jälkeen oli myös valmistajan vastuulla. Asiakkaiden pilviympäristöt sijaitsivat kolmannen osapuolen toimijan datakeskuksissa, jotka sijaitsivat Yhdysvalloissa, Euroopassa, Aasiassa ja Lähi-Idässä. Pilvipohjaista vaihtoehtoa pystyi myös tarpeen tullen skaalata suureksi tai pieneksi instanssiksi. Valmistaja toi pilvipohjaiseen versioon isoja versiopäivityksiä neljästi vuodessa sekä automaattisia tietoturvapäivityksiä, joka toinen viikko.

SysAidin On-Premises vaihtoehto toimi asiakkaan omalla palvelimella ja tämän ylläpidosta, päivityksestä sekä hallinnasta vastasi asiakas itse. Valmistajan (SysAid 2019h) mukaan kyseiseen vaihtoehtoon tuli isoja versiopäivityksiä ainoastaan 1-2 kertaa vuodessa. Valmistajan (SysAid 2019d) mukaan näiden edellä mainittujen vaihtoehtojen välillä ei ollut teknisiin ominaisuuksiin liittyviä eroavaisuuksia. SysAidilla oli kuitenkin tarjolla kolme erilaista pakettiversiota, jotka toimivat molemmissa ympäristöissä mutta sisältävät ominaisuuksiin liittyviä eroavaisuuksia. Nämä olivat ”SysAid Basic”, ”SysAid Full” ja ”SysAid À La Carte” -pakettiversiot. SysAid Basic –pakettiversio sisältää nimensä mukaisesti ainoastaan perusominaisuudet ja oli tarkoitettu organisaatioille, jotka tarvitsivat ainoastaan IT-omaisuuden hallinnan sekä IT helpdeksin palveluita. SysAid Full-pakettiversio sisälsi kaikki mahdolliset ominaisuudet ja tukee muun muassa ITIL-prosesseja. SysAid À La Carte –pakettiversio antoi lisäksi mahdollisuuden lisätä yksittäishinnoiteltuja ominaisuuksia, jotka sopivat liiketoiminnan eri tarpeisiin. Lisäksi paketti sisältää halutessaan joko Basic- tai Full-versioiden vakio-ominaisuudet.

Jira Service Desk toimi myös sekä Atlassianin ylläpitämässä pilviympäristössä, että On-Premises vaihtoehtona omassa palvelinympäristössä. Atlassianin ylläpitämässä pilviympäristössä uusimmat ominaisuudet olivat aina käytössä sekä automaattiset päivitykset asennettuna. Lisäksi pilvipohjaista Jira Service Deskiä pystyi myös skaalaamaan halutessaan ja hyödyntämään optimaalista suorituskykyä. On-Premises vaihtoehdossa ylläpito, hallinta ja päivityksien asentaminen on sen sijaan asiakkaan vastuulla.

Atlassianin (Atlassian 2019l) mukaan Pilvi- sekä On-Premises –vaihtoehtojen välillä on kuitenkin lukuisia eroavaisuuksia ominaisuuksiin liittyen. Esimerkiksi aiemmin sanotun tietämuskantaan liittyen pilvipohjaiseen Jira Service Deskiin voidaan määrittää kirjautumisvapaa itsepalveluportaali sekä mahdollisuus lisätä pienoisojelma (Englanniksi: Widget) omalle kotisivulle.

Tavoitetila 34: ” Palvelunhallintajärjestelmää voi käyttää millä tahansa laitteella esimerkiksi mobiililaitteilla missä tahansa sijainnissa.”

Jira Service Deskin, että SysAidin itsepalveluportaalia pystyi käyttämään millä tahansa laitteilla sijainnista riippumatta. Tämä kuitenkin saattoi vaatia verkkoympäristöön tehtäviä muutoksia, jos edellä mainitut palvelunhallintajärjestelmät ovat On-Premises-ratkaisuilla olevia.

Lisäksi kummastakin palvelunhallintajärjestelmästä oli tarjolla mobiilisovellukset Applen laitteisiin, että myös muiden valmistajien Android-laitteisiin, jolloin esimerkiksi tietohallinnon työntekijät pääsisivät käsiksi palvelupyyntöihin sijainnista riippumatta ja ilman omaa työasemaa.

Tavoitetila 35: ” Palvelunhallintajärjestelmä tarjoaa kattavan lisäosien tuen sekä mahdollista luoda oma kustomoitu lisäosa.”

Jira Service Deskiin oli saatavilla erittäin kattava lisäosien valikoima Atlassian Marketplace –kaupan kautta. Lisäksi On-Premises –pohjaiseen Jira Service Deskiin pystyi lisäksi asentamaan käsin omia, custom-lisäosia (Atlassian 2019m). Näin ollen omien lisäosien teko oli myös mahdollista.

Myös SysAidiin oli saatavilla 19 lisäosaa ja kolmannen osapuolen lisäosia, jotka vaativat SysAidin Professional Services -tiimin konfigurointia. Valmistaja tarjosi myös automatisoituja ”Action Pack” -paketteja monen eri valmistajan järjestelmiin, joilla voitiin automatisoida näiden kehittämien järjestelmien eri toiminnollisuuksia. Omien custom-lisäosien asennus ei kuitenkaan ollut mahdollista eikä myöskään näiden tekeminen. Näissä tilanteissa joutui ottamaan yhteyttä SysAidin valmistajaan.

Verrattuna SysAidiin, Jira Service Deskissä oli entistä parempi, monipuolisempi ja kattavampi sovellusvalikoima.

6.2 Käyttökokemukseen liittyvät asiat

Käyttökokemuksiin liittyvien asioiden vertailu tehtiin myöskin tavoitetilavaatimus järjestyksessä.

Tavoitetila 1: ”Palvelunhallintajärjestelmässä on muokattava käyttöliittymä sekä itsepalveluportaalin että asiakaspalvelijan oman näkymän osalta. Myös palvelupyynnömlomakkeita on pystyttävä muokkaamaan.

Sekä nykyistä että uutta SysAidin version käyttöliittymää pystyi muokkaamaan sekä itsepalveluportaalin että asiakaspalvelijan näkymän osalta. Asiakaspalvelijan oman näkymän teeman pystyi valitsemaan ainoastaan tumman, että vaalean teeman väliltä. Itsepalveluportaalin teeman sekä bannerin määrittelyssä oli kuitenkin enemmän valinnanvaraa muun muassa mahdollisuus määrittellä teeman värit yritysbrändin mukaisiksi. Lisäksi yrityslogon lisääminen käyttöliittymään oli mahdollista. Itsepalveluportaaliin pystyi määrittelemään mitä palvelukatalogin linkkejä näkyi loppukäyttäjille. Itsepalveluportaaliin pystyi myös määrittelemään mitä eri pienoisohjelmia on kaikille näkyvissä kuten esimerkiksi häiriötiedotteet tai yleisimmin kysytyt kysymykset.

Palvelupyynnömlomakkeiden tekeminen ja muokkaaminen oli myös mahdollista mutta näiden muokkaaminen vaikutti kokeilujen perusteella hyvin rajoittuneilta. Sen sijaan banneriin ei voitu lisätä uusia nappeja oletuksena olevien ”Submit an Incident” ja ”Submit a Request” -nappien lisäksi. Lisäksi jos halusi muokata käyttöliittymää, joutui selaamaan monia eri asetusten välilehtien väliltä.

Jira Service Deskissä oli mahdollista muokata loppukäyttäjien itsepalveluportaalin väriteemaa, lisätä uusi kansilehtikuva sekä yrityslogo banneriin. Lisäksi On-Premises -pohjaisissa Jira Service Desk-palvelunhallintajärjestelmissä ulkoasun muokkaus onnistui myös suoraan lähdekoodista sekä kolmannen osapuolen lisäosien kautta. Pilvipohjaisissa Jira Service Deskissä ulkoasun muokkaus onnistui lisäksi vain pelkästään kolmannen osapuolten lisäosien kautta. Huomionarvoista oli myös se, että Jira Service Deskiin pystyi laittamaan näkyviin häiriötiedotteet.

Asiakaspalvelijan näkymää pystyi myös muokkaamaan Jira Service Deskissä. Muokkausmahdollisuutena oli muun muassa korvata oletuslogo yrityslogolla, määrittää värimaailma noudattamaan yritysbrändin väriskaalaa sekä määrittämään kuinka aika ja päivämäärä näkyi loppukäyttäjille.

Palvelupyynnömlomakkeiden tekeminen ja muokkaaminen oli kokeilujen perusteella erittäin näppärä hoitaa. Lisäksi palvelupyynnömlomakkeista pystyi tekemään dynaamisia lomakkeita hyödyntämällä kolmannen osapuolen lisäosia.

Tavoitetila 2: ”Palvelunhallintajärjestelmän käyttöliittymä on oltava moderni, responsiivinen sekä intuitiivinen. Palvelunhallintajärjestelmää on helppo sekä ketterä käyttää.”

Sekä SysAidissa että Jira Service Deskissä loppukäyttäjien itsepalveluportaali oli responsiivinen, jolloin sitä pystyi käyttämään myös esimerkiksi mobiililaitteissa. Sen sijaan asiakaspalvelijanäkymä ei ollut kummassakaan itsepalveluportaalissa responsiivinen.

Jira Service Deskin käyttöliittymä oli käyttökokemuksen perusteella hyvin moderni ja raikas. Sitä oli myös helppo ja miellyttävä käyttää. Jira Service Deskiä käyttäessä ei tarvinnut esimerkiksi turvautua valmistajan käyttöohjeisiin.

Sen sijaan SysAidin nykyisen, että uuden version käyttöliittymä vaikutti hyvin kankealta ja vanhanaikaiselta. Käyttökokemus ei ollut miellyttävä. SysAidia käyttäessä joutui useammin turvautumaan valmistajan käyttöohjeisiin, jotta löytyi tietty kohta asetuksista tai käyttöliittymästä ylipäättään. Verrattuna näihin kahteen palvelunhallintajärjestelmään, Jira Service Deskiä oli paljon parempi käyttää käyttökokemuksen osalta.

Tavoitetila 3: ”Palvelunhallintajärjestelmä toimii sujuvasti eikä kadota olemassa olevaa dataa.”

Suomen KPMG:n Jira Service Deskin vastuuhenkilön (Jira Service Deskin vastuuhenkilö 20.9.2019.) mukaan Jira Service Desk ei ole kadottanut olemassa olevaa dataa ja Jira Service Desk toimi erittäin sujuvasti. SysAid ei ollut tietohallinnon haastattelun perusteella kadottanut dataa. Testien mukaan palvelunhallintajärjestelmä ei toiminut sujuvasti eli välillä on ollut käytön kanssa ongelmia.

Tavoitetila 4: ”Käyttäjä voi vaihtaa itsepalveluportaalin kielen suomen ja englannin väliltä.”

Sekä SysAidissa että Jira Service Deskissä käyttäjä pystyi vaihtamaan itsenäisesti itsepalveluportaalin oletuskieltä omasta käyttäjäprofiilista. Sen lisäksi Jira Service Deskissä pystyi halutessaan helpottamaan kielen vaihtamista hyödyntämällä kolmannen osapuolen lisäosia.

SysAidiin ja Jira Service Deskiin pystyi lisäämään sekä suomen että englannin kielen. Näiden lisäksi pystyi lisäämään myös muitakin kieliä. SysAid sekä Jira Service Desk tarjoivat asiakkailleen työkalua, jonka avulla pystyi asiakas itse kääntämään palvelunhallintajärjestelmän halutessaan toiselle kielelle.

Tavoitetila 5: ”Palvelupyynnön tekeminen on mahdollista sekä suomeksi että englanniksi.”

Kummassakin palvelunhallintajärjestelmissä pystyi loppukäyttäjä jättämään palvelupyynnön halutessaan sekä suomeksi että englanniksi.

6.3 Kustannukset

Jira Service Deskin sekä SysAidin hinnoittelutavoissa oli hyvin paljon eroavaisuuksia. SysAidissa hinnoittelu tapahtui sopimus pohjaisesti eli kokonaishinta sovittiin yhdessä sekä SysAid valmistajan SysAid Technologiesin sekä asiakasyrityksen kanssa. Näin ollen SysAidin hinnoittelu ei ole julkista. Lisäksi SysAidin mukaan (SysAid 2019e) kustannuksiin vaikuttavat muun muassa järjestelmänvalvojien, IT-laitteiden sekä moduulien määrä, valittu pakettiversio sekä asennusympäristön arkkitehtuuri (Pilvi vai On-Premises). Järjestelmänvalvojilla tarkoitetaan valmistajan mukaan käyttäjiä, jotka käsittelevät palvelupyynnöitä ja joille erilaisia palvelupyynnöitä voidaan ohjata. Esimerkiksi ohjelmistojen asennuspyynnöissä, kyseisen pyynnön hyväksyvä esimies lasketaan valmistajan mukaan järjestelmänvalvojaksi.

Jira Service Deskissä hinnoittelu tapahtui julkisten listahintojen mukaan (Atlassian 2019n). Sekä pilvipohjaisella että On-Premises –periaatteella toimivalla Jira Service Deskillä oli erilaiset listahinnat.

Pilvipohjaisessa Jira Service Deskissä hinta määrittyi sen mukaan kuinka paljon agentteja eli varsinaisia asiakaspalvelijoita oli yrityksessä, minkälaisen ominaisuuspaketin otti sekä halusiko maksaa kokonaishinnan joko kuukausittain tai vuosittain. Ominaisuuspaketin eroavaisuudet löytyvät liitteestä 5.

Jos palvelunhallintajärjestelmästä halusi maksaa kuukausittain ja mitä enemmän oli agentteja, sitä suurempi oli kokonaiskuukausihinta mutta kuitenkin pienempi kuukausihinta per agentti. Esimerkiksi Standard-ominaisuuspaketissa minimihinta korkeintaan kolmelle agentille on 10 dollaria per kuukausi, suurin hinta 5000 asiakaspalvelijalle oli 17 325 dollaria per kuukausi, joka oli keskimääräisesti 3,47 dollaria per asiakaspalvelija per kuukausi.

Jos halusi maksaa Standard-ominaisuuspaketista vuosittain, oli tällöin hinta maksimissaan kolmelle agentille 100 dollaria per vuosi. Vuosihinta kasvoi sitä mukaan mitä enemmän oli agentteja. Jos oli enemmän kuin 5000 suositteli valmistaja On-Premises pohjaista Jira Service Desk Data Center –ratkaisua.

On-Premises pohjaisesta Jira Service Deskistä oli olemassa sekä Server- että Data Center-ratkaisu. Eroavaisuuksina näissä oli sekä hinta että sisältyvät ominaisuudet.

Server-ratkaisun hinnoittelu tapahtui kertahinnoittelulla, jonka suuruuteen vaikutti agenttien määrä. Maksimissaan kolmelle agentille kokonaishinta oli ainoastaan 10 dollaria. Yli 251 käyttäjälle hinta oli sen sijaan 65 400 dollaria. Hintaan sisältyi mahdollisuus hallita täysin omaa Jira Service Desk ympäristöä omassa ympäristössä, kertalisenssin yhteen palvelimelle sekä vuoden ilmaisen ylläpidon valmistajalta.

Data center-ratkaisun hinnoittelu tapahtui vuosihinnoitteluperiaatteella. Hintaan sisältyi lisäksi mahdollisuuden hallita omaa Jira Service Deskiä omassa ympäristössä, aktiivinen-aktiivinen klusteroinnin korkeaa käytettävyyttä varten, vuotuisen lisenssin sekä ylläpidon ja Atlassianin tukeman toipumisen palautuksen häiriötilanteiden varalle. Minimihinta 50 agentille oli 13 200 dollaria per vuosi ja yli 14 001 agentille vastaava hinta oli 495 000 dollaria per vuosi.

Huomionarvoista oli Jira Service Deskissä myös se, että siinä ei tarvinnut esimiestä määrittellä agentiksi, jos hänen tehtävänä oli esimerkiksi ainoastaan hyväksyä alaisensa ohjelmistoasennuksen tekeminen. Näin ollen pystytään säästämään lisenssikustannuksissa. Kummassakin palvelunhallintajärjestelmässä oli käytössä kaupalliset lisenssit.

6.4 Tukeen liittyvät asiat

Tukeen liittyvien asioiden vertailu tehtiin kanssa tavoitetilavaatimus järjestyksessä.

Tavoitetila 1: ”Palvelunhallintajärjestelmän valmistaja täytyy tarjota tukipalveluita sekä heidän palvelunlaadun on oltava hyvää.”

Kumpienkin palvelunhallintajärjestelmien valmistajat tarjosivat asiakkailleen erilaisia tukipalveluita. Kuitenkin tietohallinnon kokemuksen perusteella SysAidin valmistaja SysAid Technologiesin palvelunlaatu oli ollut erittäin huonoa (Kts. Kappale 4.1.1). Sen sijaan Jira Service Deskin valmistajan Atlassianin kanssa ei haastattelujen perusteella ollut moitteita palvelunlaadun kanssa.

Tavoitetila 2: ”On mahdollista saada konsultointiapua sekä palvelunhallintajärjestelmän valmistajalta ja/tai kolmannelta osapuolelta.”

Jira Service Deskiin oli mahdollista saada konsultointiapua ainoastaan kolmannelta osapuolelta, erityisesti sellaisilta, jotka olivat mukana ”Atlassian Solution Partner” -ohjelmassa.

Sen sijaan SysAidissa konsultointiapua oli mahdollista saada ainoastaan SysAidin omilta konsulteilta eikä ollenkaan kolmansilta osapuolilta.

Tavoitetila 3: ”Mahdollisuus saada konsultaatiota sekä muuta apua suomeksi palvelunhallintajärjestelmän valmistajalta ja/tai kolmannelta osapuolelta.”

Ainoastaan Jira Service Deskiin sai konsultaatio sekä muuta apua suomeksi kolmansilta osapuolilta ”Atlassian Solution Partner” -ohjelman kautta. Näitä tarjosivat Ambienta Oy, Eficode Oy, Tieto Finland Oy, Avoset sekä ContriByte. SysAidiin ei saanut mistään suomeksi konsultaatio ja muuta apua.

Tavoitetila 4: ”Palvelunhallintajärjestelmän ylläpito sekä valvonta olisi vaivatonta.”

Jira Service Deskiä ylläpitävän suomen KPMG:n Jira Service Deskin vastuuhenkilön (Jira Service Deskin vastuuhenkilö 25.10.2019.) mukaan Jira Service Deskin ylläpito sekä valvonta on ollut vaivatonta.

Sen sijaan SysAidin ylläpito todettiin tietohallinnon mielestä haastavaksi mutta valvonta vaivattomaksi.

6.5 Tunnettavuus

Jira Service Desk- ja SysAid –palvelunhallintajärjestelmien tunnettavuutta sekä suosiota maailmalla selvitettiin Google Trends –palvelun (Google 2019) tarjoaman tietojen avulla. Google Trends oli yhdysvaltalaisen teknologiayhtiö Googlen kehittämä julkinen verkkopalvelu, jonka avulla pystyi selvittämään erilaisten hakusanojen suosiota. Palvelusta pystyi näkemään, kuinka suosittu tietty hakusana oli tietyssä aikana ja missä maissa sekä alueissa kyseistä hakusanaa oli käytetty eniten.

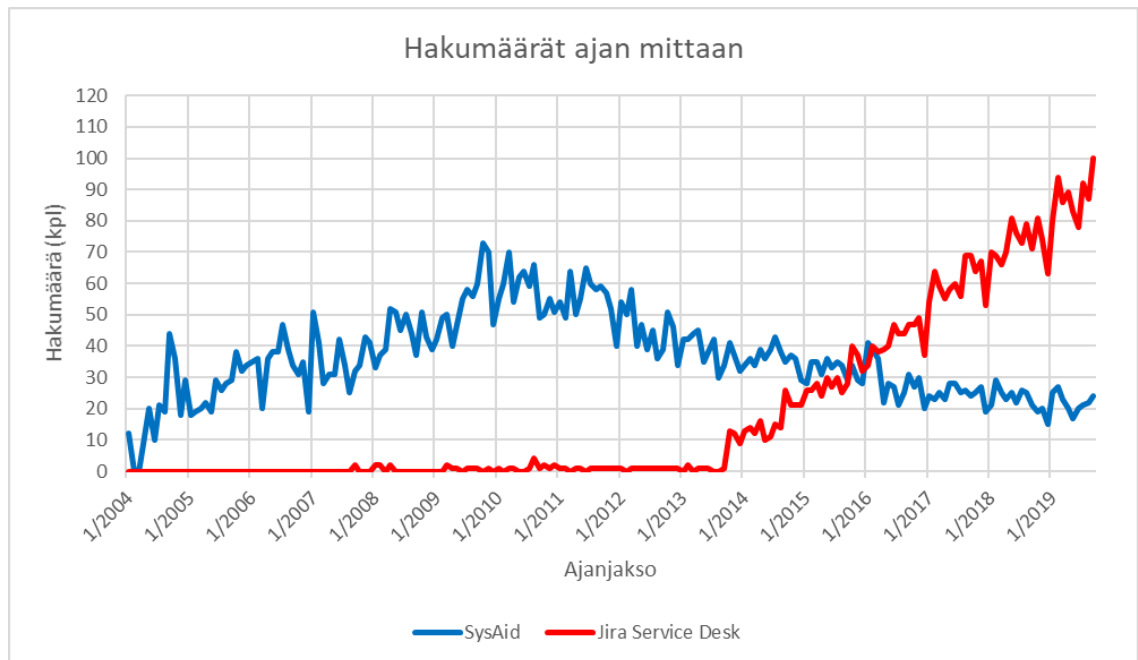
Vertailin Google Trends-palvelussa hakusanoja ”SysAid” ja ”Jira Service Desk”. Hakukriteereiksi määrittelin, että etsittiin tuloksia koko maailman osalta, näytettiin tuloksien ajanjakso vuodesta 2004 nykypäivään saakka, sisällytettiin tuloksiin kaikki Googlen tarjoamat hakuluokat sekä otettiin huomioon ainoastaan verkkohaut. Tuloksissa otettiin myös mukaan alueet, joiden hakujen määrät olivat vähäisiä. SysAidin tulokset näytettiin Google Trends- palvelussa sinisellä värillä ja Jira Service Deskin tulokset punaisella värillä.

6.5.1 Tulokset

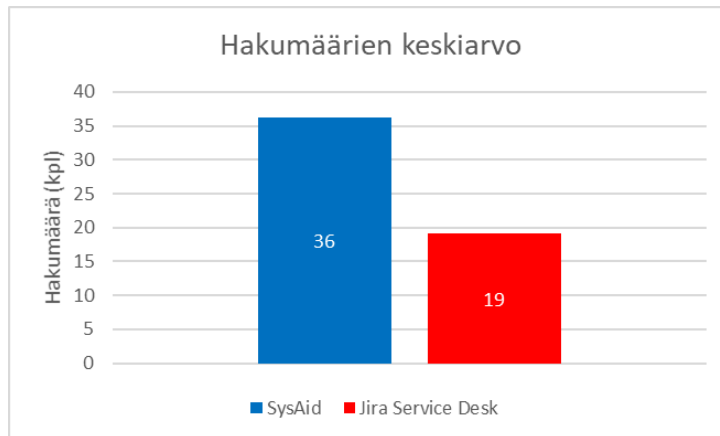
Kuten kaaviossa 1 havaitaan, tuloksien mukaan vuonna 2004 aina vuoden 2015 syyskuuhun saakka SysAidilla oli suuremmat hakumäärät. Jira Service Deskillä sekä SysAidilla oli yhtä suuret hakumäärät (noin 30) vuoden 2015 syyskuussa, jonka jälkeen Jira Service Deskin suosio hakumäärissä nousi merkittävästi ja SysAidin suosio sen sijaan laskenut. Keskiarvolukema oli kuitenkin suurin SysAidilla mitä Jira Service Deskillä.

Kuten kaaviosta 1 nähdään, Jira Service Deskin suosio hakumäärissä oli ylivoimainen. Syyskuussa 2019 Jira Service Deskillä oli tehty noin 100 hakukertaa. Keskiarvo oli noin 19 (taulukko 1). Samana aikana SysAidille oli tehty noin 24 hakukertaa mutta keskiarvo oli noin 36 (taulukko 1).

Kaavio 1. SysAidin ja Jira Service Deskin hakumäärät 1/2004 – 9/2019 (mukaillen Google)



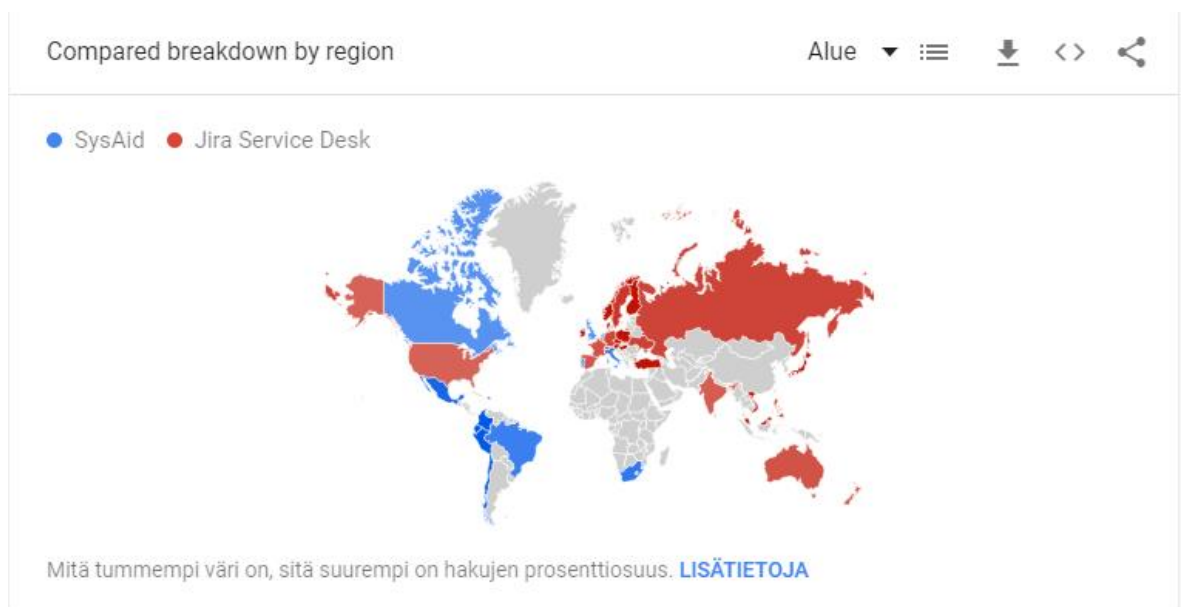
Taulukko 1. SysAidin ja Jira Service Deskin hakumäärien keskiarvot (mukaillen Google)



Kuten kuvassa 5 huomaa, Jira Service Deskiin oli kiinnostus erityisesti monissa pohjoismaissa kuten Suomessa, Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa. Kiinnostusta oli myös monissa Euroopan valtioissa kuten Venäjällä, Saksassa, Ranskassa, Ukrainassa ja Itävallassa.

Aasiassa, Oseaniassa ja Lähi-Idässä Jira Service Desk herätti kiinnostusta erityisesti Australiassa, Intiassa, Turkissa, Japanissa ja Indonesiassa.

Näiden lisäksi Pohjois-Amerikassa Jira Service Deskistä löytyi kiinnostusta erityisesti Yhdysvalloista. Afrikassa ei ollut kiinnostusta Jira Service Deskistä.



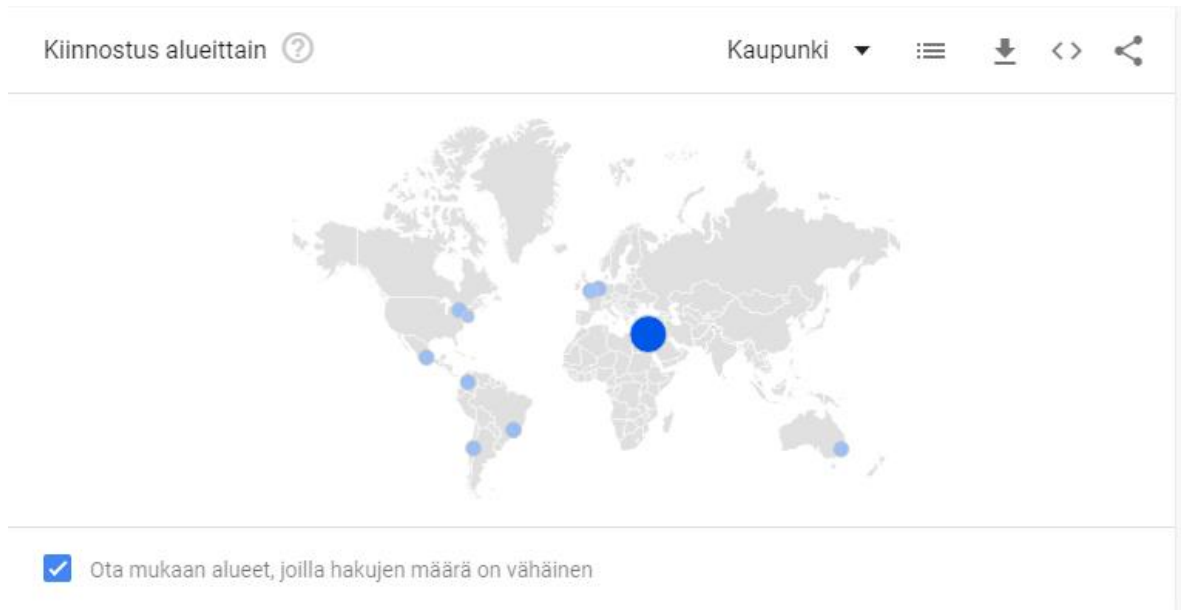
Kuva 5. Ruudunkaappauskuva SysAidin sekä Jira Service Deskin kiinnostuksesta alueittain (Google 2019)

Eniten hakuja tehtiin Jira Service Deskistä Googlen mukaan Yhdysvalloissa ja Australiassa (kuva 6).



Kuva 6. Ruudunkaappauskuva kaupungeista, joissa tehtiin eniten Jira Service Deskiin liittyviä hakuja. Eniten tehtiin Yhdysvaltojen Austinissa ja Australian Sydneyssä (2019 Google)

SysAidin osalta kiinnostusta oli Euroopan maista ainoastaan Iso-Britanniassa, Portugalissa sekä Italiassa. Afrikassa kiinnostusta oli Etelä-Afrikassa. Pohjois-Amerikan maista kiinnostusta oli Kanadalla ja Meksikolla, kun taas Etelä-Amerikassa kiinnostusta löytyi Brasiliasta, Kolumbiasta, Chilessä, Perussa ja Ecuadorissa. Lähi-Idässä kiinnostusta oli Israelissa (kuva 7).



Kuva 7. Ruudunkaappauskuva kaupungeista, joissa tehtiin eniten SysAidiin liittyviä hakuja. Ylivoimaisin oli Israelin Tel Aviv (2019 Google)

Google Trends-palvelun tuottamien tuloksien mukaan (Google 2019) Jira Service Desk vaikutti olevan kaikista tunnetuin sekä suosituin palvelunhallintajärjestelmä monissa eri maailman alueissa SysAidiin verrattuna.

6.6 Valinnaiset asiat

Valinnallisten, ei-pakollisten asioiden vertailu tehtiin kanssa tavoitetilavaatimus järjestyksessä.

Tavoitetila 1: ”Palvelunhallintajärjestelmässä on Microsoft Teams -integraatio.”

Ainoastaan Jira Service Deskissä oli mahdollista integroida Microsoft Teams kolmannen osapuolen lisäosan kautta. Käytännössä integraation avulla pystyi saamana muun muassa ilmoituksia palvelupyynnöistä, selata palvelupyynnöitä, jotka oli itselle ohjattu ja työskennellä muiden kollegojen kanssa yhdessä ratkaistakseen tiettyjä palvelupyynnöitä. Integraatio ei kuitenkaan antanut chat-integraatiota, jossa Microsoft Teamsin kautta tapahtunut keskusteluketju loppukäyttäjän kanssa tallentuisi kyseisen käyttäjän jättämään palvelupyynnöön. SysAidissa ei valitettavasti ollut minkäänlaista Microsoft Teams -integraatiota.

Tavoitetila 2: ”Palvelunhallintajärjestelmässä on varastonhallinnan tuki.”

Oletuksena sekä Jira Service Deskissä, että SysAidissa ei ollut varastonhallinnan tukea, jonka avulla pystyi seuraamaan IT-laitteiden varastosaldoja yrityksen kaikissa toimipisteissä. Sen sijaan Fergusson (Fergusson 2017) oli ratkaissut ongelman Jira Service Deskissä tekemällä oman projektin laitehallinnalle sekä tekemällä jokaisesta laitteesta projektiin tiketin sekä kehitti projektille oman raportin. Lisäksi monet kolmannen osapuolen lisäosat pystyivät tarjoamaan mahdollisuuden seurata Jira Service Deskissä yrityksen toimipisteiden varastosaldoja kuten esimerkiksi lisäosa nimeltään ”Asset Tracker for Jira-Asset Management” (Atlassian, 2019o).

Tavoitetila 3: ”Palvelunhallintajärjestelmä voi määrittää automaattisia tilaushälytyksiä, jos esimerkiksi tietyssä toimipisteessä on alle viisi kappaletta hiiriä varastossa.”

Ainoastaan Jira Service Deskissä pystyi kolmannen osapuolen lisäosan ansioista määrittelemään automaattiset tilaushälytykset. Esimerkiksi Jira Service Deskin lisäosassa nimeltään ”Insight - Asset Management” (Atlassian 2019p), joka tarjosi muun muassa CMDB, IT-laitteiston hallinnan sekä varastonhallinnan tuen, antoi mahdollisuuden määrittää työnkulun, jonka ansioista tietohallinto pystyi halutessaan saamaan automaattisia tilaushälytyksiä, jos esimerkiksi tietyssä yrityksen toimipisteessä oli alle viisi kappaletta hiiriä varastossa.

Tavoitetila 4: ”Palvelunhallintajärjestelmä tarjoaa rajapinnan lisenssienhallintaan. Kun loppukäyttäjä pyytää itselleen jotain ohjelman asennusta, olisi tällöin näkyvillä palvelupyyntöä tehtäessä, onko kyseiseen ohjelmaan lisenssejä jäljellä. Jos ei ole, tulee hälytys lisensseistä vastaavalle, joka joko hankkii lisää, poistaa niiltä, jotka eivät käytäkään tai sulkee palvelupyynnön tiedolla, ettei lisenssejä ole.”

Sekä Jira Deskissä, että SysAidissa ei tutkimuksieni mukaan ollut rajapintaa olemassa olevan lisenssienhallintajärjestelmän integrointiin. Sen sijaan lisenssienhallintaa pystyi tekemään Jira Service Deskissä lisäosan kautta, että myös sisäänrakennetusti SysAidissa, tosin näiden molempien toiminnallisuus ei ollut niin monipuolinen kuin erillisissä lisenssienhallintajärjestelmien osalta.

Tavoitetila 5: ”Palvelunhallintajärjestelmä näyttää palvelupyynnössä automaattisesti laitteen lisätiedot kuten esimerkiksi laitteen nimen ja IP-osoitteen.”

Jira Service Deskiin pystyi määrittämään kyseisen ominaisuuden, jos kyseiseen palvelunhallintajärjestelmään oli tuotu CMDB- sekä IT-laitteiston hallinnan tuen kolmannen osapuolen lisäosan kautta. Tällöin palvelupyyntöön piti määrittää käsin laitteen nimi. Sen sijaan tutkimuksieni mukaan SysAidissa ei vastaavaa ominaisuutta ilmeisesti ole saatavilla.

7 Loppusuositus

Ottaen huomioon tämän hetkisen tietohallinnon ja loppukäyttäjien nykytilan kuvauksen, toivotun tietohallinnon tavoitetilan sekä tehdyn palvelunhallintajärjestelmien vertailun, suositelen, että suomen KPMG:n tietohallinto siirtyisi nykyisestä SysAid -palvelunhallintajärjestelmästä kokonaan Jira Service Desk -palvelunhallintajärjestelmään.

Syitä valintaan olivat muun muassa seuraavat:

- Jira Service Desk pystyi SysAidiin verrattuna paremmin vastaamaan tavoitetilan määrityksiin.
- Jira Service Deskin käyttöliittymä oli nykyaikainen, intuitiivinen ja helppokäyttöinen.
- Jira Service Deskiä pystyi monipuolisemmin sekä näppärämmin räätälöimään liiketoiminnan tarpeisiin sopivaksi.
- Jira Service Deskiin oli tarjolla monipuolisemmat tukivaihtoehdot. Tarjolla oli myös tukipalveluita suomeksi kolmannen osapuolen palveluntarjoajilta.
- Jira Service Deskissä oli suoraviivaisempi ja selkeämpi hinnoittelutapa.
- Jira Service Deskin ylläpito sekä monitorointi oli helpompaa SysAidiin verrattuna.
- Jira Service Desk oli Google Trends -palvelun tietojen mukaan selvästi suositumpi ja yleisempi palvelunhallintajärjestelmä SysAidiin verrattuna.
- Muun liiketoiminnan näkökulmasta katsottuna, tietohallinnolla ei ole ollut selkeää kiinnostusta jatkaa SysAidin käytön kehittämistä.
- SysAid ei ole nykyisin vastannut ei tarpeeksi hyvin tietohallinnon tarpeisiin. Tähän ei ole vertailun mukaan tulossa myöskään muutosta.
- Hinta-laatu suhde oli Jira Service Deskissä paljon parempi.

Valintasyihin vaikuttivat myös muut seikat kuten esimerkiksi Jira Service Deskin tuomat synergiaedut, koska muissa liiketoimintayksiköissä oli olemassa olevaa Jira Service Desk -osaamista. Lisäksi muut liiketoimintayksiköt olivat joko siirtymässä tai vakavissaan harkitsemassa siirtymistä SysAidista Jira Service Deskin käyttöön. Valintaan liittyi myös seikat, ettei palvelupyynnöitä voinut siirtää yli organisaatioyksikön, koska jotkut näistä yksiköistä käyttävät SysAidin sijaan Jira Service Deskiä, kuten esimerkiksi PPC eli HR-yksikkö.

8 Pohdinta

Kun nykytilaa verrattiin sekä teoriaperustaan ja teknisen vertailun tuloksiin, en yllättynyt, että loppusuosituksessa päädyin suosittamaan Jira Service Deskiä. Kokonaistulos eli teknisen vertailun tulos sekä loppusuositus olivat sellaisia, mitä osasin etukäteen odottaa. Tämä johtui siitä, että SysAid-palvelunhallintajärjestelmä ei ollut vastannut täysin liiketoiminnan ja tietohallinnon tarpeisiin. Se, että tietohallinnolle suositellaan Jira Service Deskiin siirtymistä, on tämä merkitykseltään suuri, koska siirtyminen saattaa osittain ohjata myös muita SysAid-palvelunhallintajärjestelmää käyttäviä liiketoimintayksiköitä siirtymään kohti Jira Service Deskiä. Yllätyksenä tuli sekä SysAidin että Jira Service Deskin erilaiset hinnoitteluperusteet.

8.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen tuloksen epävarmuuden voivat aiheuttaa seikat kuten loppukäyttäjien verkkokyselyssä vähäinen vastausmäärä Jira Service Deskiin liittyvissä kysymyksissä verrattuna SysAidiin liittyviin kysymyksiin. Tässä syynä oli se, että Jira Service Desk oli vasta laajentunut käyttöön suuremmalle käyttäjäryhmälle, jolloin moni vastaajista ei välttämättä vielä joutunut käyttämään Jira Service Deskin tarjoamaa itsepalveluportaalia.

Lisäksi epävarmuutta voi aiheuttaa seikka, että joissakin teknisen vertailun asioissa jouduttiin turvautumaan suurimmalta osin valmistajien dokumentaatioihin. SysAidin tarkassa hinnoittelussa jouduttiin lisäksi turvautumaan ainoastaan tietohallintojohtajan puheeseen sen sijaan että oltaisiin saatu tarkka hinnoittelu valmiiksi dokumentoituna. SysAidiin ei ollut saatavilla julkista tarkkaa hinnoittelua eikä tietohallintojohtajalta saatu valmista dokumentaatioita tarkasta hinnoittelusta.

Tutkimuksen suunnittelu sekä toteutus erottui hieman toisistaan erityisesti loppukäyttäjien haastattelujen osalta. Suunnitelmassa alun perin piti haastatella ainoastaan muutamia liiketoimintayksikön loppukäyttäjää hyödyntämällä laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tässä kuitenkin huomasin ongelmia uskottavuuden kanssa, koska vastausmääriä olisi tällöin tullut liian vähän eikä kaikkiin kysymyksiin olisi saatu kunnolla vastauksia. Näin ollen saatuja tuloksia ei olisi voinut yleistää.

Näin ollen tutkimusmenetelmäksi valittiin määrällisen tutkimuksen menetelmät ja haastattelu tapahtui julkisen, avoimen verkkokyselyn kautta. Lisäksi haastateltavien liiketoimintayksiköiden määrää suurennettiin kattamaan koko yrityksen liiketoimintayksiköt pois luki-tietohallinto. Kaikkiin vastauksiin saatiin erittäin paljon vastauksia. Sekä validiteetti ja reabiliteetti olivat loppukäyttäjien tutkimuksessa erittäin hyvät. Tutkimuksen toteutus ja analysointi tapahtui suunnitellun mukaisesti. Lisäksi tutkimuksen tulosten hyödynnettävyys toimeksiantoyritykselle oli myös mahdollista.

8.2 Johtopäätökset sekä kehittämis- ja jatkotutkimusehdotukset

Uskon, että johtopäätöksenä Jira Service Deskiin siirtyminen toisi sekä käyttäjille että tietohallinnon työntekijöille parempaa tyytyväisyyttä ja vähentää esimerkiksi tukiyhteydenotopyyntöjä puhelimitse, fyysisesti tapahtuvaa asiakaspalvelua, sekä yhteydenottoa muita epävirallisia kanavia pitkin kuten Skype for Businessin tai Microsoft Teamsin kautta. Lisäksi Jira Service Deskin käyttö eliminoisi kokonaan yhteisten sähköpostilaatikoiden käytön tukiasioissa ja keskittäisi vihdoin tukipyyntöjen hallinnan yhden järjestelmän alle.

Suosittelen, että ennen Jira Service Deskiin siirtymistä, tietohallinto ottaa käyttöönotossa huomioon kohdan 5.1.4 hallinnolliset vaatimukset, sopii tarkemmin Jira Service Deskin vastuujasta nykyisin palvelunhallintajärjestelmästä vastuussa olevan D&I-liiketoimintayksikön kanssa sekä tekee käytännönsuunnitelman, kuinka palvelunhallintajärjestelmästä toiseen siirto tapahtuu ja mitkä ominaisuudet Jira Service Deskissä otetaan missäkin vaiheessa käyttöön. Suomen KPMG:n Jira Service Deskin vastuuhenkilön (Jira Service Deskin vastuuhenkilö 20.9.2019.) mukaan Jira Service Deskin käyttöönotto tietohallinnossa ei kuitenkaan tarkoita automaattisesti sitä, että tietohallinnon täytyy näin ollen siirtyä ylläpitämään Jira Service Desk-palvelunhallintajärjestelmää. Hänen (Jira Service Deskin vastuuhenkilö 20.9.2019.) mukaansa vastuujasta olisi mahdollista neuvotella ja olisi myös mahdollista se, että esimerkiksi D&I-liiketoimintayksikkö jatkaisi vastaisuudessakin Jira Service Deskin ylläpidosta.

Lisäksi olisi hyvä määritellä kirjallisesti, mikä olisi palvelupyyntöjen työjärjestys, jotta loppukäyttäjät saavat vastaisuudessa haluamansa teknisen avun ajoissa sekä voidaan vapauttaa osa tietohallinnon työntekijöistä asiantuntijuutta liittyviin työtehtäviin. Tämä tarkoittaa käytännössä palvelupyyntöjen tekemistä aikajärjestyksessä, palvelutasomäärityksien eli SLA:n määrittelemistä sekä tasopohjaisen asiakastuen perustamista (1-tason tuki, 2-tason tuki jne.).

Lisäksi suositeltavaa olisi luopua kokonaan esimerkiksi helpdeskin sähköpostilaatikon käytöstä ja määritellä, että helpdeskin sähköpostiosoitteeseen tulevat viestit siirtyisivät automaattisesti suoraan Jira Service Deskiin ilman välitappeja. Järjestelmään tulevien sähköpostiviestien vastaanottoon sekä luokitteluun olisi mahdollisesti hyvä määritellä jokin työntekijä jonomanagerin asemaan.

8.3 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöprosessi oli erittäin mielenkiintoinen sekä sopivasti haastava. Opin erittäin paljon palvelunhallintajärjestelmistä sekä kuinka näitä käytetään sekä tietohallinnossa että loppukäyttäjien keskuudessa. Haastavuutta tuotti opinnäytetyön dokumentointi perinteisen raporttirakenteen mukaisesti, koska tutkittavassa opinnäytetyössä nykytila, tavoitetilan määrittäminen, kahden palvelunhallintajärjestelmän vertailu sekä loppusuosituksen teko eivät olleet tyypillisiä perinteisen raporttirakenteeseen käytettyjä otsikoita ja aiheita. Olisin myös voinut harkita uudemman kerran vetoketjurakenteella olevan raporttirakenteen käyttöä.

Lukuun ottamatta kappaleessa 8.1 kerrottua epäonnistunutta alkuperäistä valintaa loppukäyttäjien haastattelusta, tapahtui epäonnistuneena valintana verkkokyselyn vastausajan määrittäminen, joka oli 21 päivää eli melkein kuukausi. Tämä aiheutti muun muassa jonkin verran myöhästymistä opinnäytetyöprojektin aikataulun suhteen. Esimerkiksi 14 päivän vastausaika olisi ollut mielestäni paljon parempi. Sain kuitenkin onnistuneesti pian kyselyn päättymisen jälkeen kirittyä aikataulua, jonka ansioista olin jälleen opinnäytetyöprojektin suhteen sovitussa aikataulussa.

Lähteet

Airila, M. 2019. Mitä on lean? Leanisti kohti yhä sujuvampaa työtä. Luettavissa: <https://talentree.fi/blogi/mita-on-lean/>. Luettu: 17.9.2019.

Ambienta. 2019. ITIL-kehys määrittelee IT-palveluhallinnan standardit. Luettavissa: <https://www.ambienta.fi/palvelut/itsm/>. Luettu: 17.9.2019.

Atlassian. 2019a. Company. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/company>. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019b. Management. Luettavissa: <https://investors.atlassian.com/corporate-governance/management/default.aspx>. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019c. Contact. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/company/contact>. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019d. Annual report 2018. Atlassian. Luettavissa: https://s2.q4cdn.com/141359120/files/doc_financials/2018/TEAM-FY2018_Annual_Report.pdf. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019e. Investor Relations Data Sheet. Atlassian. Luettavissa: https://s2.q4cdn.com/141359120/files/doc_financials/2019/q4/TEAM-IR-Data-Sheet-Q4'19.pdf. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019f. Atlassian. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/>. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019g. Features. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/jira/service-desk/features>. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019h. Pricing. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/jira/service-desk/pricing?tab=cloud>. Luettu: 10.9.2019.

Atlassian. 2019i. JIRA Service Desk: ITIL certified. Luettavissa: <https://confluence.atlassian.com/confeval/jira-service-desk-evaluator-resources/jira-service-desk-til-certified>. Luettu: 7.10.2019.

Atlassian. 2019j. Add "Original Estimate" field to Customer Portal. Luettavissa: <https://jira.atlassian.com/browse/JSDSERVER-3518>. Luettu: 7.10.2019.

Atlassian. 2019k. Extension for Jira Service Desk. Luettavissa <https://marketplace.atlassian.com/apps/1212161/extension-for-jira-service-desk?hosting=cloud&tab=overview>. Luettu: 8.10.2019.

Atlassian. 2019l. Jira Service Desk: What are the feature differences between Server and Cloud? Luettavissa: <https://confluence.atlassian.com/confeval/jira-service-desk-evaluator-resources/jira-service-desk-what-are-the-feature-differences-between-server-and-cloud>. Luettu: 10.10.2019.

Atlassian. 2019m. Functional differences in Jira Cloud products. Luettavissa: <https://confluence.atlassian.com/adminjiracloud/restricted-functions-in-jira-cloud-applications-776636921.html>. Luettu: 10.10.2019.

Atlassian. 2019n. Pricing. Luettavissa: <https://www.atlassian.com/software/jira/service-desk/pricing>. Luettu: 17.10.2019.

Atlassian. 2019o. Asset Tracker for Jira-Asset Management. Luettavissa: <https://marketplace.atlassian.com/apps/1212115/asset-tracker-for-jira-asset-management?hosting=server&tab=overview>. Luettu: 8.11.2019.

Atlassian. 2019p. Insight - Asset Management. Luettavissa: <https://marketplace.atlassian.com/apps/1212137/insight-asset-management?hosting=cloud&tab=overview>. Luettu: 8.11.2019.

Atlassian. 2019q. Jira Service Desk Demo by Atlassian. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=x0GSGhhnN4I>. Katsottu: 29.8.2019.

AXELOS. 2019a. What is IT service management? Luettavissa: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil/what-is-it-service-management>. Luettu: 12.9.2019.

AXELOS. 2019b. What is PRINCE2®? Luettavissa: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/prince2/what-is-prince2>. Luettu: 17.9.2019.

AXELOS. 2019c. AXELOS launches ITIL 4 Foundation. Luettavissa:
<https://www.axelos.com/news/axelos-launches-iti4-foundation>: Luettu: 17.9.2019.

AXELOS. 2019d. About AXELOS. Luettavissa: <https://www.axelos.com/about-axelos>.
Luettu: 17.9.2019.

Bigelow, S. J. & Rouse, M. 2018. ITSM (IT Service Management). Luettavissa:
<https://searchitoperations.techtarget.com/definition/ITSM>. Luettu: 17.9.2019.

Buffington, P. 2016. Jira Service Desk is ITIL certified. Luettavissa:
<https://www.atlassian.com/blog/jira-service-desk/jira-service-desk-iti4-certified>. Luettu:
17.9.2019.

Capterra. 2019. IT Service Management Software. Luettavissa:
<https://www.capterra.com/itsm-software/#infographic>. Luettu: 12.9.2019.

Creamer, L. 2015. SysAid. Luettavissa: <https://uk.pcmag.com/cloud-services/79671/sysaid#disqus>. Luettu: 18.9.2019.

De Groot, J. 2019. What is SOX Compliance? 2019 SOX Requirements & More.
Luettavissa: <https://digitalguardian.com/blog/what-sox-compliance>. Luettu: 17.9.2019.

DeMuro, J. & Turner, B. 2019. Best ITSM tools of 2019. Luettavissa:
<https://www.techradar.com/news/best-itsm-tool>. Luettu: 12.9.2019.

Efecte. 2019. Efecte IT Service Management. Luettavissa: <https://www.efecte.com/fi/it-palvelunhallinta>. Luettu: 12.9.2019.

Fergusson, K. 2017. Asset Management using Jira Service Desk. Luettavissa:
<https://blog.seibert-media.com/2017/04/13/asset-management-using-jira-service-desk/>.
Luettu: 14.10.2019.

Ferrer, A. R. 2019. 2019 SysAid User Reviews, Pricing & Popular Alternatives.
Luettavissa: <https://fitmallbusiness.com/sysaid-user-reviews-pricing/>. Luettu: 18.9.2019.

Ferrill, P. & Martinez, J. 2017. JIRA Service Desk. Luettavissa:
<https://uk.pcmag.com/cloud-services/69964/jira-service-desk>. Luettu: 10.9.2019.

Freshservice. 2019. Understanding ITIL V3. Luettavissa: <https://freshservice.com/itil/itil-v3>.
Luettu: 17.9.2019.

Google. 2019. Google Trends. Luettavissa: <https://trends.google.fi/trends/?geo=FI>.
Luettu: 16.10.2019.

Google. 2019. Vertaa. Luettavissa:
<https://trends.google.fi/trends/explore?date=all&q=SysAid,Jira%20Service%20Desk>.
Luettu: 16.10.2019.

Gopi, V. 2018. The Pros and Cons of IT Service Management. Luettavissa:
<https://www.sitepronews.com/2018/05/31/the-pros-and-cons-of-it-service-management/>.
Luettu: 11.9.2019.

Innovative learning. 2019. ITIL® v3 vs ITIL® 4. Luettavissa:
<https://www.innovativelearning.eu/products/itil-4/itil-v3-vs-itil4.html>. Luettu: 12.9.2019.

ITIL Central. 2005. In A Nutshell: A Short History of ITIL. Luettavissa:
<http://itsm.fwtk.org/History.htm>. Luettu: 18.9.2019.

Jira Service Deskin vastuuhenkilö. 20.9.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

Jira Service Deskin vastuuhenkilö. 25.10.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

JUHTA - julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2017. Liite 2. Liiketoimintamallit ja kyvykkyydet KA-suunnittelussa. Luettavissa: http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS179_liite2/JHS179_liite2.html. Luettu: 18.9.2019.

Kaufman, M., Bloor, R., Halper, F.& Hurwitz, J. 2009. Service Management for Dummies®. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/service-management-for/9780470440582/ch02.html>. Luettu: 21.8.2019.

KPMG:n Lahden palvelukeskuksen työntekijä. 29.8.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Skype-haastattelu. Helsinki ja Lahti.

KPMG:n tietohallintojohtaja. 27.8.2019. CIO. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijät. 26.8.2019. Työntekijät. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijät. 27.8.2019. Työntekijät. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijät. 28.8.2019. Työntekijät. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijät. 29.8.2019. Työntekijät. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 28.8.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 29.8.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 30.8.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 30.8.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 9.9.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 18.10.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Haastattelu. Helsinki.

KPMG:n tietohallinnon työntekijä. 25.10.2019. Työntekijä. KPMG Oy Ab. Skype-haastattelu. Helsinki.

KPMG. 2019. KPMG yrityksenä. Luettavissa: <https://home.kpmg/fi/fi/home/tietoa-kpmgsta/kpmg-yrityksena.html>. Luettu: 6.11.2019.

Lean Enterprise Intitute. 2019. A Brief history of Lean. Luettavissa: <https://www.lean.org/WhatsLean/History.cfm>. Luettu: 17.9.2019.

Lifshitz, I. 2011. SysAid Prepared to Deliver Ultimate IT Management Experience in Mobile World. Luettavissa: <https://www.sysaid.com/company/press/personal-letter-from-sysaid-ceo-founder>. Luettu: 16.9.2019.

LinkedIn. 2019. SysAid Technologies Ltd. Luettavissa: <https://www.linkedin.com/company/sysaid-technologies-ltd>. Luettu: 16.9.2019.

ManageEngine. 2019. What is IT service management (ITSM)? Luettavissa: <https://www.manageengine.com/products/service-desk/itsm/>. Luettu: 10.9.2019.

Owler. 2019. SysAid's Competitors, Revenue, Number of Employees, Funding and Acquisitions. Luettavissa: <https://www.owler.com/company/sysaid>. Luettu: 16.9.2019.

Pentikäinen, J. 2008. Mitä itil on? Luettavissa: <https://www.tivi.fi/uutiset/mita-itol-on/f4727eb4-87e7-34d7-aead-c4b143f5a743>. Luettu: 12.9.2019.

Pickavance, M. 2019. Jira Service Desk review. Luettavissa: <https://www.techradar.com/reviews/jira-service-desk>. Luettu: 10.9.2019.

Rivas, G. 2019. ITSM: What benefits can IT Service Management bring to your company? Luettavissa: <https://www.gb-advisors.com/benefits-itsm/>. Luettu: 11.9.2019.

Robb, D. 2019. 16 Best ITSM Tools 2019. Luettavissa: <https://www.itbusinessedge.com/application-management/best-itsm-tools.html#Microsoft-Provance>. Luettu: 12.9.2019.

Sansbury, J., Griffiths, R., Brewster, E. & Lawes, A. 2016. IT Service Management - Support for your ITSM Foundation exam. Luettavissa: https://learning.oreilly.com/library/view/it-service-management/9781780173184/14_ch01.xhtml. Luettu: 21.8.2019.

ServiceNow. 2019. Customer Stories. Luettavissa: <https://www.servicenow.com/customers.html#filterTag0=servicenow%3Aindustry-type/technology>. Luettu: 12.9.2019.

Simplilearn. 2019. Significance and Framework of COBIT. Luettavissa:
<https://www.simplilearn.com/what-is-cobit-significance-and-framework-rar309-article>.
Luettu: 17.9.2019.

SysAid. 2018. Meet JoeBot the chatbot! Currently in beta and learning. Check it out!
Luettavissa: <https://community.sysaid.com/Sysforums/posts/list/15882.page>. Luettu:
15.10.2019.

SysAid. 2019a. About Us. Luettavissa: <https://www.sysaid.com/company/about-sysaid>.
Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019b. Contact SysAid. Luettavissa: <https://www.sysaid.com/company/contact-us>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019c. IT Service Desk, ITSM, Asset Management. Luettavissa:
<https://www.sysaid.com/it-service-management-software>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019d. SysAid Feature Comparison. Luettavissa:
<https://www.sysaid.com/product/edition-comparison>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019e. Frequently Asked Questions. Luettavissa:
<https://www.sysaid.com/support/faq>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019f. Why SysAid? Luettavissa: <https://www.sysaid.com/product/why-sysaid-for-itsm>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019g. SysAid – an Award-Winning IT Service Management (ITSM) Solution.
Luettavissa: <https://www.sysaid.com/product/on-premise>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019h. Get Your SysAid Latest Release. Luettavissa:
<https://www.sysaid.com/product/latest-release>. Luettu: 16.9.2019.

SysAid. 2019i. Video. Katsottavissa: https://www.sysaid.com/video?video-old=uuvrrcdt4g&videoChannel=wistia&mkt_tok=eyJpIjoiTWpWa1lUZZJNbVZqWTJZMmI-slnQiOiJPZnoyTGt3d1Z1Umkrdm42bThwS0JBaFNpQlJuWXh6WXP0dEZuM-VwvRmJtd2ZnNUpSSEFYc1wvc0NnVmpJVFg0OFV1RHdndDNaQjl1U1prZ2lJRzZ1NU9KbWk5MXpHQnBhdUhkeHd4djV1S1NIWVp1dHdWa2N1XC9aTUlyN0ZZM1lJQiJ9. Katsottu: 10.10.2019.

SysAid. 2019j. SysAid Help. Luettavissa: <https://community.sysaid.com/help-page.htm?helpPageld=4794&edition=2>. Luettu: 15.10.2019.

TrustRadius. 2019. Best IT Service Management (ITSM) Software. Luettavissa: <https://www.trustradius.com/it-service-management-itsm>. Luettu: 12.9.2019.

Wakaru. 2019. ITIL®. Luettavissa: <https://www.wakaru.fi/valmennus/parhaat-kaytannot/palvelujohtaminen/itil/>. Luettu: 17.9.2019.

White, K. S. & Greiner, L. 2019. What is ITIL? Your guide to the IT Infrastructure Library. Luettavissa: <https://www.cio.com/article/2439501/infrastructure-it-infrastructure-library-til-definition-and-solutions.html>. Luettu: 12.9.2019.

Wiegand, D., Matos, L., Jarry, A., Chung, A., Buecker, A., Brown, J. & Batty, B. 2013. IT Service Management Best Practices Using IBM SmartCloud Control Desk. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/it-service-management/0738438677/>. Luettu: 21.8.2019.

Liitteet

Liite 1: Kysymyspatteristo tietohallinnon nykytilan haastattelua varten

1. Kertoisitko rehellisen mielipiteesi, minkälaista on käyttää nykyistä palvelunhallintajärjestelmää?
2. Mitä hyvää nykyinen palvelunhallintajärjestelmä on mielestäsi tuonut?
 - a. Admin-käyttäjän näkökulma
 - b. Tavallisen käyttäjän näkökulma
3. Mitä ongelmia ja puutteita näet nykyisessä palvelunhallintajärjestelmässä?
 - a. Admin-käyttäjän näkökulma
 - b. Tavallisen käyttäjän näkökulma
4. Mitkä ovat tyypillisimmät tehtävät, joita teet palvelunhallintajärjestelmän kanssa?
 - a. Admin-käyttäjän näkökulma
 - b. Tavallisen käyttäjän näkökulma
5. Mitä sinä toivoisit palvelunhallintajärjestelmän osalta?
6. Minkälaista on käyttää nykyistä palvelunhallintajärjestelmää? Onko helppo? Onko vaikea? (Käyttökokemus)
7. Mitä ominaisuuksia haluat palvelunhallintajärjestelmän tekevän?
8. Mitä toivot mitä palvelunhallintajärjestelmän osalta voisi kehittää?
9. Onko nykyinen palvelunhallintajärjestelmä helpottanut työntekoasi ja työtaakkaasi?
10. Oletko joutunut pyytämään palvelunhallintajärjestelmän toimittajalta tukea? Jos olet joutunut niin mitä ja saitko tähän tarvitsemaasi apua? Oletko joutunut turvautumaan konsultteihin?

Liite 2: Loppukäyttäjien verkkokyselyn kysymykset suomeksi

ITS:n tyytyväisyyskysely KPMG:n työntekijöille

Oletko joskus ollut yhteydessä ITS:ään? Haluatko vaikuttaa ITS:n toimintaan ja tarjottaviin palveluihin?

Nyt pääset vaikuttamaan!

ITS tarjoaa tällä hetkellä Suomen KPMG:n työntekijöilleen palveluitaan muun muassa SysAid Tukipalvelut -portaalin (Jäljempänä myös "ITS:n itsepalveluportaali") kautta. ITS selvittää opiskelijayhteistyönä, jatkaako se palveluidensa sekä käyttäjätuen tuottamista SysAid Tukipalvelut -portaalin kautta vai mahdollisesti esimerkiksi Jira Service Deskin kautta, jota tällä hetkellä muun muassa PPC käyttää.

Jos et ole aiemmin käyttänyt SysAid Tukipalvelut -portaalia (ITS:n itsepalveluportaalia), ei haittaa. Pääset myös vaikuttamaan siihen, kuinka voimme sinua vastaisuudessa palvella paremmin.

Vastaamalla 30.9.2019 klo 23.59 menneessä, sinulla on mahdollisuus osallistua arvontaan, jossa onnekas vastaaja voi voittaa opiskelija yhteistyökumppaniltamme 20 euron arvoisen S-ryhmän lahjakortin. Kyselyyn vastaamiseen menee vain muutama minuutti.

Arvonta suoritetaan 1.10.2019 ja voittajille ilmoitetaan henkilökohtaisesti sähköpostitse.

Vastaa ja voit! Sinun mielipiteesi on meille erittäin tärkeä!

Tähän kyselyyn ei voi vastata ITS:n työntekijät.

Missä palvelualueella olet töissä? *

- Advisory
- Audit & Assurance
- Shared Services
- Tax & Legal
- En ole varma

Missä toimipisteessä työskentelet? *

- Helsinki
- Alue-toimistot

Oletko joskus jättänyt ITS:lle palvelupyynnön (Jäljempänä "tiketti")? Näkyy SysAid Tukipalvelussa nappina "Submit an Incident". *



- Kyllä
- Ei

Mikä on tyypillisin asia, josta olet jättänyt tiketin ITS:lle? *

Oletko joskus jättänyt tarviketilausta? Näkyy SysAid Tukipalvelussa nappina "Submit a Request". *



- Kyllä
- Ei

Minkälaisia kokemuksia sinulla on tarviketilausten teosta? *

Oletko hyötynyt siitä, että näet avoimena olevat tikettisi? *

- Kyllä
- Ei

Oletko käyttänyt SysAid Tukipalvelun FAQ-osiota? *

- Kyllä
 Ei

Oletko pitänyt FAQ-osioita hyödyllisenä? *

- Kyllä, Miksi?
- Ei, Miksi?

Onko sinun mielestäsi SysAid Tukipalvelut -portaali toimiva ja helppokäyttöinen? *

- Kyllä
- Ei, Miksi?
- En osaa sanoa

Mikä adjektiivi kuvastaa sinun mielestäsi SysAid Tukipalvelua / ITS:n itsepalveluportaalia? *

Oletko kokenut yhteydenoton ITS:llä tiketillä helpoksi ja vaivattomaksi? *

- Kyllä
- Ei, Miksi?

Mitä toiminnallisuuksia haluat jatkossa nähdä ITS:n itsepalveluportaalisissa (SysAid Tukipalvelut) tiketin jätön lisäksi? *

- Portaali toimii suomeksi ja englanniksi
- FAQ-osio, josta löytyy vastaukset useimpiin tyypillisiin kysymyksiin
- Yhteydenotto ITS:ään chatin kautta
- Chat-botti, joka auttaa sinua ongelmissa tai muissa IT-asioissa
- Käyttöoikeuspyyntöjen teko

- Muutospyynnön jättäminen
- Erilaisten ohjelmistoasennusten pyynnöt
- Nähdä kaikki avoimet ja suljetut tikettisi
- Tarviketilausten teko
- Mahdollisuutta jättää tikettiä tai muuta pyyntöä omalla mobiililaitteella (älypuhelin ja tabletti)
- Nähdä kuka ITS:n henkilö vastaa tiketistäsi
- Kysymysten jättäminen ITS:ään
- Muu, Mikä?

Oletko ollut ITS:ään yhteydessä muilla tavoilla? *

- Puhelin
- Sähköposti
- Skype for Business tai Microsoft Teams
- Käynyt fyysisesti ITS:n helpdeksissä Helsingin KPMG-talon 4. kerroksessa
- En ole ollut yhteydessä muulla tavalla

Oletko jättänyt tikettiä Jira-asiakasportaalin (Jira Service Desk) kautta joillekin seuraaville tahoille: KPMG Digital Services, KPMG eSign, KPMG Move, PPC & Payroll (PPC ja Palkanlaskenta) *



- Kyllä
- Ei

Mikä adjektiivi kuvastaa mielestäsi Jira-asiakasportaalia (Jira Service Desk)? *

Koetko Jira-asiakasportaalin (Jira Service Desk) erilaiseksi, kuin ITS:n SysAid Tukipalvelun? *

- Kyllä, Miksi?
- Ei, Miksi?
- En osaa sanoa

Vapaa sana. Haluatko antaa ITS:lle risuja, ruusuja vai kehitysehdotusta? Miten voimme palvella sinua paremmin jatkossa?

Haluatko osallistua lahjakortin arvontaan? *

- Kyllä, Sähköpostiosoitteesi:
- Ei

Liite 3: Loppukäyttäjien verkkokyselyn kysymykset englanniksi



ITS satisfaction survey to employees of KPMG Finland

Have you sometimes contacted to ITS? Do you want to improve services and functions that ITS currently offer?

Now you can share your thoughts to us!

ITS currently provides its services to KPMG Finland employees through its SysAid portal, also known as "SysAid Tukipalvelut" -portal. ITS investigate with student collaboration whether or not it will continue to provide its services and user support through this portal, or changing to Jira Service Desk that for example PPC currently use.

It doesn't matter if you have not used the SysAid-portal ("SysAid Tukipalvelut" -portal) before. You can also tell us how we can serve you better in the future.

By answering on September 30, 2019 at 11:59 pm, you will have the opportunity to join our raffle, where you can win 20 € gift card to S-Group stores from our student partner. It only takes a few minutes to complete the survey.

The raffle will take place on October 1, 2019 and the winner will be notified personally by email.

Answer and win! Your opinion is very important to us!

ITS employees can't answer to this survey.

In what service area do you work for? *

- Advisory
- Audit & Assurance
- Shared Services
- Tax & Legal
- I'm not sure

Which office do you work for? *

- Helsinki
- Regional Offices

Have you sometimes leave Service Request (also know as Ticket) to ITS? On SysAid-portal ("SysAid Tukipalvelut"-portal) seen as "Submit an Incident" -button. *



- Yes
- No

What is the most typical thing you have left the ticket to ITS? *

Have you ever placed an order for supply or supplies? On SysAid-portal ("SysAid Tukipalvelut"-portal) seen as "Submit an Request" -button. *



- Yes
- No

What kind of experiences do you have with placing the order for supply /supplies? *

Have you benefited from seeing your open tickets? *

- Yes
- No

Have you used FAQ-section of the SysAid-portal ("SysAid-tukipalvelut" -portal)? *

- Yes
- No

Have you found the FAQ-section useful? *

- Yes, Why?
- No, Why?

Is the SysAid-portal ("SysAid Tukipalvelut" -portal) workable and easy to use? *

- Yes
- No, Why?
- I don't know

What adjective will describe to SysAid-portal ("SysAid Tukipalvelut" -portal)? *

Have you found contacting ITS with a ticket easy and hassle free? *

- Yes
- No, Why?

What functionalities do you want to see in the SysAid-portal ("SysAid-tukipalvelut" -portal) besides leaving the ticket? *

- The portal is available in Finnish and English
- FAQ section to find answers for some common questions
- Contacting ITS via chat
- Chat bot to help you with problems or other IT issues
- Making Access Requests

- Making Change Request
- Requests for various software installations
- See all your open and closed tickets
- Ordering supplies
- Ability to submit a ticket or other request on your own mobile device (smartphone and tablet)
- See who ITS employee will take care of your ticket
- Leaving questions to ITS-department
- Other, What?

Have you contacted to ITS another way? *

- By Phone
- From Email
- Skype for Business or Microsoft Teams
- Went fysically to ITS helpdesk on KPMG-house (4th floor) in Helsinki
- I have not contacted to ITS any of these options above

Have you submitted a ticket through the Jira Service Desk to any of the following: KPMG Digital Services, KPMG eSign. KPMG Move, PPC & Payroll? *



- Yes
- No

What adjective will describe to Jira Service Desk? *

Do you find the Jira Service Desk different from SysAid-portal? *

- Yes, Why?

- No, Why?
- I Don't know

Open word. Do you want to give ITS negative feedback, positive feedback or maybe a suggestion for improvement? How can we serve you better in the future?

Do you want to participate in a gift card raffle? *

- Yes, Email address:
- No

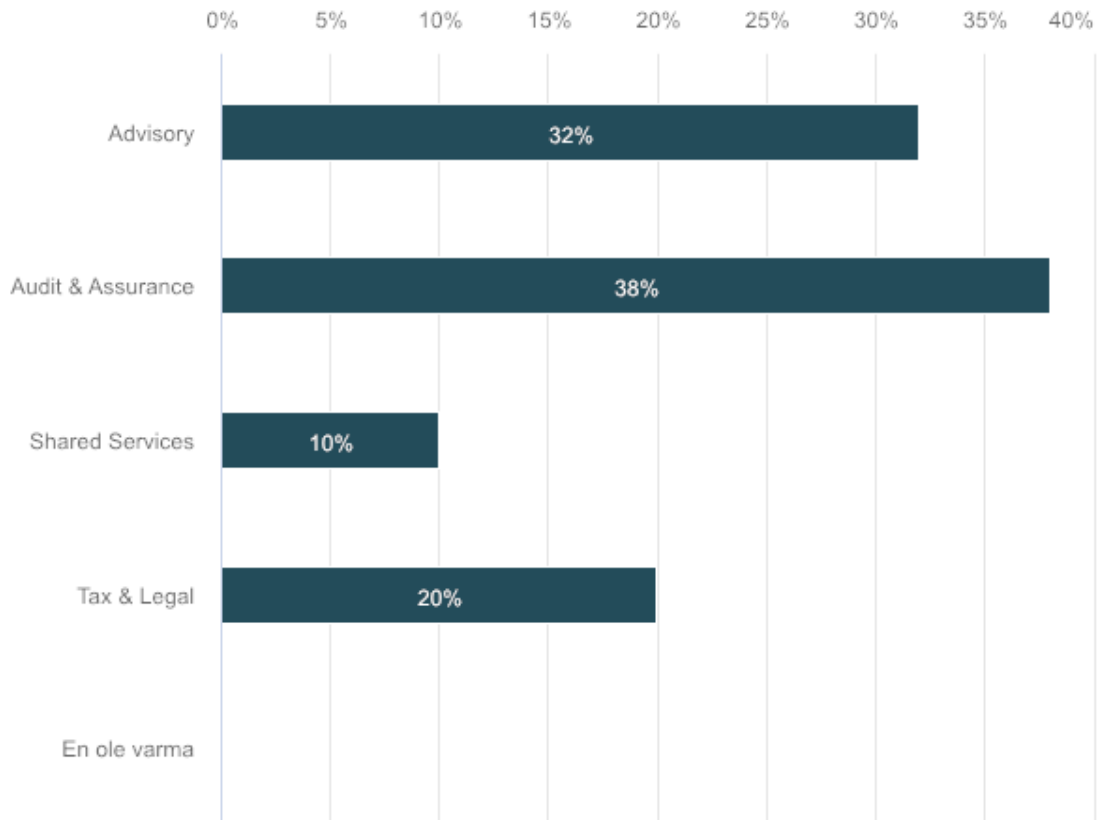
Liite 4: Verkkokyselyn loppukäyttäjien vastaukset

ITS:n tyytyväisyyskysely KPMG:n työntekijöille Perusraportti

Vastaajien kokonaismäärä: 196

1. Missä palvelualueella olet töissä?

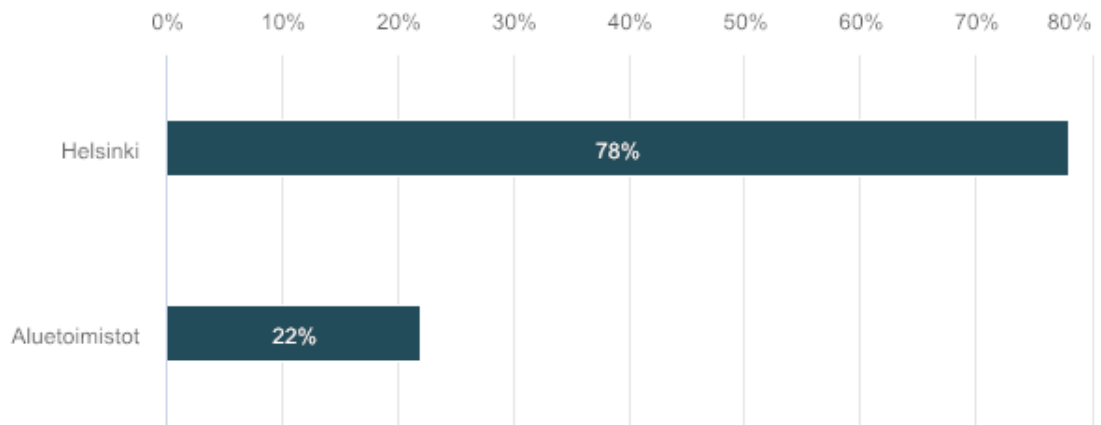
Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Advisory	63	32,14%
Audit & Assurance	74	37,76%
Shared Services	19	9,69%
Tax & Legal	39	19,9%
En ole varma	1	0,51%

2. Missä toimipisteessä työskentelet?

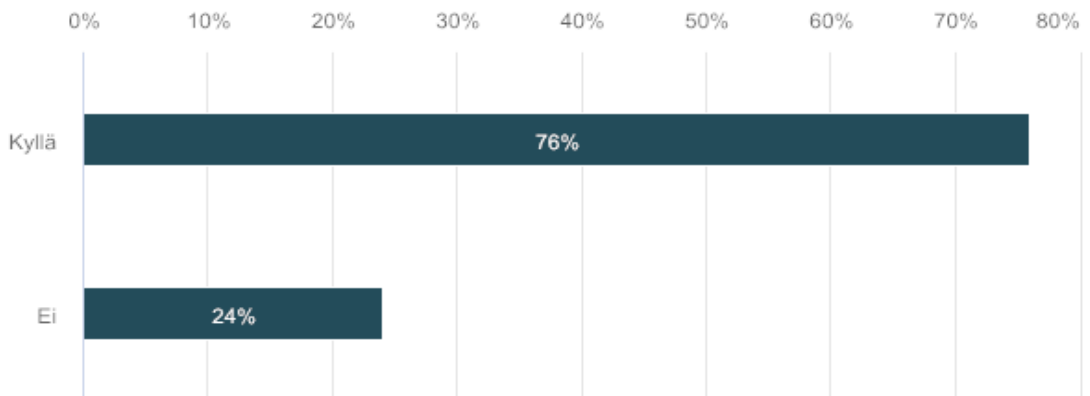
Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Helsinki	152	77,55%
Alue-toimistot	44	22,45%

3. Oletko joskus jättänyt ITS:lle palvelupyynnön (Jäljempänä "tiketti")? Näkyy SysAid Tukipalvelussa nappina "Submit an Incident".

Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	148	75,51%
Ei	48	24,49%

4. Mikä on tyypillisin asia, josta olet jättänyt tiketin ITS:lle?

Vastaajien määrä: 148

Vastaukset
Tarviketilaus tai muu laitteisiin liittyvä asia
Ongelma ohjelman kanssa
Puhelimeen liittyvä
Tarvikkeiden rikkoutumiseen liittyvät asiat ja ohjelmistojen asentamiseen liittyvät asiat
iManage, sähköpostien jakelulistat, tarviketilaukset
Kertaluonteisia tapauksia, kun jokin ei ole toiminut.
Pääsy iManage-kansioihin ja muuta käyttöoikeuksiin liittyvää asiaa
Joku sovellus ei toimi / laite rikki
Siitä on niin kauan, että en muista enää. En saanut vastauksia pyyntöihin siinä ajassa, kuin olisin tarvinnut vastauksen niin lopetin sen käytön.
Sovelluksen asennus
Ei pääse johonkin järjestelmään
Päivityspyyntö, oikeuksien saaminen inboxiin
Saldovahvistukset ja eAudittien sulku
Puhelimen korjaustiedustelu
Jokin järjestelmiin tai omaan tietokoneeseen liittyvä ongelma.
Kone ei toimi, siis kirjaimellisesti
Minor technical issues such as missing an application, or access problems.
Jokin ongelmatilanne, jota en pysty itse ratkaisemaan.
Pyytänyt erilaisia tarvikkeita
ei ole mitään tyypillistä asiaa, tarpeen mukaan tulee tiketti jätettyä
Neukkareiden näyttöjen tai varausruutujen toimimattomuus. Oikeuksien lisääminen Serverin kansioihin.
vikatilanteet, tarviketilaukset
Työkoneeseen liittyvä kysymys
Esim. toimimattomat neuvotteluhuoneiden varausnäytöt.
Closeout/rollforward
Data-analyysit
Ongelmatilanteet ja tarviketilaukset.
Jokin järjestelmä ei toimi
Jonkin järjestelmän/työkalun käyttö/ongelmatilanteet
Ohjelmistojen jakelu.

Ongelma KPMG-työkaluissa
Puhelimeen liittyvä
Jokin sovellus ei toimi tai jokin pääsyoikeus puuttuu
Työvälineisiin liittyvät ongelmatilanteet.
Erilaiset ongelmat ohjelmistojen / järjestelmien käytössä, tarviketilaukset
Tarviketilaus
Järjestelmäviat
kyselyjä ohjelmistoista
iManage -ongelmat
Verkkoliikennehäiriö, tai sovelluksen ongelmat (eAudit).
Tarvike- ja ohjelmistopyyntö
Jonkin järjestelmän tai lisäosan toimimattomuus, joka on ollut kiireetön.
Kysymys siitä miten jonkin asian pitäisi toimia
Sovellusongelma
Ongelmat - viat - IBS - tms. järjestelmät
Tietokone/järjestelmä ongelmat
iManage oikeudet
Ongelma/vika jossakin ohjelmassa
Jotain on rikki/ei toimi (neukkareiden näytöt, HDMI-piuhat yms)
Jokin ohjelmisto tai palvelu ei toimi
Tietokoneen ongelmat
Oikeuksien pyytäminen järjestelmiin.
Ongelmista ohjelmistoissa mm.
Neuvotteluhuoneen rikkinäinen HDMI-kaaperi
Jonkun toimimattomuus
Jokin järjestelmä ei toimi.
Laitetilaukset ja toimimattomat it-laitteet.
Tarviketilaus
Käyttöoikeuspyyntö, ohjelman asennus tai muu tukipyyntö
Ongelma jonkun tietyn ohjelman kanssa.
tarviketilaus / ongelma jonkun ohjelmiston kanssa
Kone tai tarviketilaus
Olen jättänyt yhden tiketin GLMS-sivun toimimattomuudesta
-Tarviketilaus tai ongelma järjestelmien kanssa
Joku pääsyoikeuksiin liittyvä kysymys

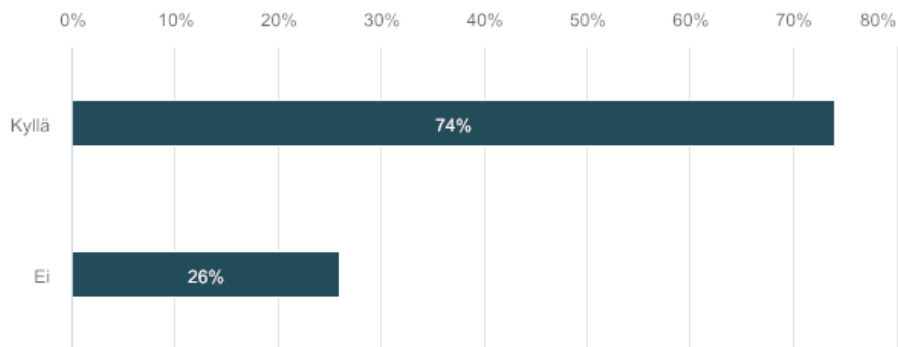
HelpDesk työpyyntö, lisäoikeuksien pyytäminen tai tarviketilaus.
Työvälineisiin liittyvät kysymykset.
Tunnukset ei toimi, useimiten jollain kummioppilaalla (traineet/uudet).
Järjestelmien toimintahäiriöt tai vastaavat selvityspyynnot.
Jonkin asian toimimattomuus (Flexim, sähköposti, iManage etc)
Pääsy eAudiitiin / iManageen ei onnistu.
Tietokoneen/ sen ohjelmien kanssa olleita ongelmia
Printteriongelma
Ongelmia käyttöjärjestelmien kanssa.
Useita kertoja ja monista eri asioista, mahdotonta mainita tyypillisintä.
Ei kiireellinen asia, kuten ohjelmiston päivitys
Koneen lukkiutuminen
Ongelmat iManage rooleissa
Tietokoneeseen ja puhelimeen liittyvät ongelmat
Roolipyyntö asiantuntijalle
Problems with connection
Lisävarustehankinnat, näytöt, näppikset, laturit, ym.
Sovelluksen/ohjelmiston toimimattomuus, eAudit ongelmat
Tarviketilaus
Softa probleema
Software installation
Esim. IBS käsittelee joulun pyhäpäivät työpäivinä.
Järjestelmäongelmat
Toimeksiantojen avaus
Useita eri ongelma tilanteita
Ongelmat ohjelmien toiminnassa
Läppärin kanssa ongelma
Salasanan vaihtamiseen liittyvä ongelma
Ongelma koneen/etäyhteyden/ohjelmien kanssa.
Tarvikehankinnat, it-ongelmat
Jonkin järjestelmän toimimattomuus, esim. iManage
Ongelma tulostuksessa
joku vikatilanne, esim ei pääsyä järjestelmään.
phone issues, laptop issues
Ohjelman asennus

Tarviketilaus, ongelmat iManage -oikeuksien kanssa
Ohjelman asennusongelma tai vastaava käytettävyysongelma
Projektin tuntihinnat
Verkkopiuhan kytkentäpyyntö
Joku ohjelma tökkinyt/VPN, Outlookissa ollut useimmiten ongelmia (kalenterit).
Ohjelma ei ole toiminut tms.
Joku tietotekninen ongelma
Harvoin tulee jätettyä tikettiä... Sitten kun laitteet tai järjestelmät ei toimi ja työnteko hidastuu.
Työkoneeseen liittyvä ongelma
Ohjelmistojen asennus
Liittymien järjestelmän tukipyyntöihin, käyttöoikeuksiin jne.
työsuhteen alussa salasana pyyntö
ohjelmat eivät ole toimineet/ovat olleet hitaita
Joku ohjelma ei toimi ja herjailee hassuja
Jos on ollut ongelmia tietokoneen kanssa.
Ei mitään tiettyä yksittäistä
tuntien siirto projektilta toiselle
Tietokoneeseen liittyvät ongelmat
- Software installation - Issue with computer
Asiakkaan ohjelmistojen asennus koneelle ja tekniset ongelmat.
oikeuksien lisääminen, ongelmia koneen kanssa.
iManage ei toimi
Jokin ohjelma ei toimi.
Asia x ei toimi.
Citrix-kirjautumisongelmat
Error-viesti jossakin ohjelmassa, tarviketilaukset
Ei ole mitään tyypillisintä asiaa, joskus liittyy kannettavaan, joskus nettiyhteyteen, joskus puhelimeen
Ohjelman asennus/poisto
Ohjelman asennus/päivitys (jota ei löydy software centeristä)
Outlookin jumittaminen, järjestelmät ei toimi tai hidastaa koko ajan
Tarviketilaukset, iManage-kansioihin liittyvät selvitykset

Lisääminen toimeksiannolle, data-analysipyyntö, eAuditin sulkeminen, pankkivahvistukset
Käyttöoikeudet
Tarvitsin lisenssin ohjelmistoon
ohjelman asennuspyyntö
Lähes aina ongelma tilanne. Muissa asioissa lähestyn puhelimitse tai käynnillä.
ATK-tarvikkeiden tilaus tai ongelmat esimerkiksi iManagen kanssa.
Valittanut Skypeen toimimattomuudesta tmv.
Koneen tai laitteiden toiminnassa on ollut ongelmia.

5. Oletko joskus jättänyt tarviketilausta? Näkyy SysAid Tukipalvelussa nappina "Submit a Request".

Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	145	73,98%
Ei	51	26,02%

6. Minkälaisia kokemuksia sinulla on tarviketilausten teosta?

Vastaajien määrä: 145

Vastaukset
Toimii
Hyvä
Kokemus oli hyvä. Tilaus oli helppo tehdä ja kun laite oli tullut, sain siitä noutoviestin.
Palvelu toimii nopeasti ja henkilöstö vastaa ticketteihin välittömästi
En ole vielä saanut tilaamaani, en osaa sanoa
Hyviä
Tilaus etenee hitaasti, eikä tilauksen etenemisestä saa lisätietoa edes kysymällä. Eli ei hyvä kokemus.
Tilauksen tekeminen helppoa.
Yleensä ne mitä tilasin tarvitsi esimiehen hyväksynnän. Tarviketilauksilla ei ollut kiire ja nämä sujui muistaakseni ihan hyvin.
toimii
Sain nopeasti kuulokkeet
Toiminut ihan ok.
Helppoa ja nopeaa
Näppis ja hiiri
Hyvin meni, oikea laite ja kohtuullisessa ajassa
Yleisesti toimii melko hyvin. Useimmiten kyllä kävelen suoraan ITS:n pisteelle kyselymään tarvikkeita.
Kestää todella pitkään
toiminut ihan hyvin
joskus toimituksessa kestää tavattoman kauan, joskus tavaraa ei ole tullut ollenkaan. Joskus menee todella sujuvasti.
hyvä. vähän hidas.
Käytännössä ja kokonaisuudessaan suhteellisen hyviä, tosin tarviketilausten käsitte-lyssä kestää yleensä turhan kauan.
Tilauksen tekeminen ja tarvikkeen saaminen hoitui nopeasti.
Hyvä kokemus. Toiveen toki olisi, että samalla tiketillä voisi tilata useamman tarvikkeen kerralla, esim. näyttö, hiiri ja näppäimistö yhdellä tiketillä
Helppo ja suht. kivuton prosessi. Kaipaisin enemmän viestintää tilauksen etenemisestä.

Tarviketilauksen tekeminen onnistuu kätevästi. Ongelmana on alasetoalikkoiden toiminta. Yleisesti kohdat pitää jättää tyhjäksi, koska näkyvissä ei ole mitään vaihtoehtoja.
Toimii hyvin
Toimii ok
Toimii nopeasti.
Jotkut tarvikkeet saa nopeasti, osaa joutuu odottamaan esim. skannerit jotka ovat olennainen osa tarkastuksen sujuvuutta
Tilaus on haastavaa koska tilattavien tuotteiden katalogi on puutteellinen.
Tarviketilauksen teko on nopeaa, mutta toimitusaika yllättävän pitkä ihan standardien välineiden osalta (esim. iPhone laturi viikon)
Nopeaa toimintaa
Helppo tapa
nopea ja sujuva palvelu
Tilauksen tekeminen oli helppoa, mutta asia ratkesi nopeammin kun lopulta kävin paikalla IT-tuessa.
Toimitettiin nopeasti, mitä tarvitsinkin.
Toimii sujuvasti.
Epäselvä, listasta ei löytynyt kaipaamiani tuotteita. Lisäksi asian käsittelyssä kesti useampi kuukausi jonka jälkeen menin henkilökohtaisesti pyytämään apua ITS:stä ja asia hoitui heti. Tikettiäni ei siis käsitelty järjestelmän kautta. Käyttäisin kuitenkin ehdottomasti mieluummin järjestelmää.
Se on ollut helppoa ja kätevää, olen tykännyt tehdä tarviketilauksen SysAidin kautta
Valikoima on suppea -
Tilauksiin on tullut heti kuittaus ja tarvikkeet ovat tulleet parin viikon sisään.
Tilauslomake melko selkeä. Tiketistä kuitenkin vaikea seurata missä tilassa tai vaiheessa tarviketilaus on. Tarviketilauksissa toimitusaika kokemukseni mukaan pitkä.
Olen saanut tarvikkeet aina tosi nopsaa, kiitos siitä!
helppoa
Kaikki toiminut hyvin
Hyviä, hoituu yhden työpäivän sisällä usein
Huhtikuussa tilattu iPhonen latureita ja kysytty toukokuussa uudestaan. Luvattiin lähettää, mutta vieläkään ei ole tullut. Pari muuta aiemmin tilaamaani tarviketta ovat tulleet.
Vaikutti aluksi vaikealta mutta kollegoiden avustuksella sain tehtyä tiketin.
Ok. Epäselvää aina välillä on että kuka saa tilata, ja mitä.
Ok
Todella kankea ja vastaukseen menee viikkokausia

Sujunut OK.
Toimi oikein hyvin. Sain tarvitsemani laitteen ja kohtuullisen nopeassa ajassa.
Välillä vastauksen/tarvikkeet saa melko hitaasti.
Tarvitsemaani tuotetta ei löytynyt suoraan valikosta.
Sain tarvittavat tarvikkeet.
ihan toimiva, vaikka välillä koen kätevämmäksi vain mennä 4 kerrokseen kysymään olisiko siellä mitä tarvitsen
Kieltäydytty hankkimasta minulle tarpeellista tavaraa/konetta.
Ihan ok. Kerran en saanut mitään vastausta, onko tilaamani tuote saapunut vai ei. Tilaus oli kuitenkin käsitelty loppuun. Lopulta kun menin kyselemään tuotetta, sitä ei ollut ja sain jonkun johdon pätkän jostain laatikon pohjalta. Tuli vaikutelma, että tilaukseni oli unohdettu/tuote annettu jollekin toiselle.
Hyvät kokemukset.
Ihan OK
Hyvin on toiminut
Hyvin toimii.
Helppoa.
Puhelin & muut laitteet (laturit ym)
Vastausta joutui odottamaan pitkään. Kun menin Help Deskiin asia hoitui heti.
Vaihtelevia, välillä tarvitsemansa saa hyvinkin nopeasti kun taas joissain tilauksissa kestää
Olisi kiva, jos tarviketilausta ei tarvitsisi jättää kirjallisesti.
Hyvin on onnistunut tähän mennessä.
Vastaus kysymykseen sai todella nopeasti ja asia selvisi
helppoa ja nopeaa
Tarviketilauksen tekeminen oli mielestäni helppoa.
Positiivinen kokemus; sain tarvitsemani nopeasti
Quite fast processing of my order
Aika monen eri valikon takana yleensä haluama tuote, jota pitää aina hetken aikaa etsiskellä.
Tarviketilauksissa ei ole ollut ongelmia.
Tikettejä käsitellään hieman hitaasti
sujui oikein hyvin.
Tietokone/puhelintarvikkeiden tilaus.
Toimiva systeemi

Erittäin pitkät toimitusajat
Onnistui mutta ensin pitää katsoa muualta mitä tilaa
Hyviä kokemuksia, sujunut ongelmitta
Tarviketilauksen teko on helppoa mutta se, että tarvikkeet saa kestää toisinaan kauan.
-
Olisi kiva, jos jossain olisi avattu mitä tarvikkeita on saatavilla
Käsittelyssä tuntuu olevan hieman viivettä. Asiat kuitenkin hoituvat hyvin ja joustavasti.
Hyvin toimii!
Hyviä kokemuksia, tarvike toimitettu minulle riittävän nopeasti.
oversll easy to use and efficient but it wasn't available in english when I used it last. I don't know if this has changed now but English would be good
Toimii hyvin kun ensin keksii mitä tilaukseen pitää kirjoittaa. Olisi hyvä jos yleisimmät (näyttö, kuulokkeet yms) olisi helposti tilattavissa. Vaikka "uusien työntekijöiden aloituspaketti" tms.
Usein tarviketilauksen kuittaus kestää kauan. Tarviketilauksen otsikossa ei lue, mitä tarvikkeita on tilannut, joten on hankala muistaa, mistä asiasta tarviketilauksen on tehnyt/onko se jo toimitettu. Tämän takia seuraava vastaukseni on "Ei"
Hyvä kokemus
Prosessi on toimiva ja yleensä myöskin nopea.
Palvelujen pyytäminen palvelukeskukselta on toiminut hyvin
Sujui ihan ok lopulta, pelkällä tiketin viestillä asia ei ratkennut vaan vaadittiin muuta kirjeenvaihtoa vielä lisäksi tarkentamaan asioita.
Ihan hyvin
Pääosin toiminut hyvin, joskus ei ole saapunut ilmoitusta, että tilaus olisikin jo noudettavissa ja on pitänyt kysellä perään
En näe hirveästi hyötyä tiketin teosta. Jos kävelee helppariin ja pyytää tarviketta sen saa nopeammin (helppari naputtaa tiketin) kuin tarviketilaus tiketin kautta.
Niihin on vastattu tapauksesta riippuen enintään 2 päivän sisällä. Palvelu toiminut hyvin
Toiminut ihan hyvin ja suht ripeästi
On mennyt ihan sujuvasti
ei moitittavaa
Hyvin toimii!
Tarviketilaus on sujunut moitteettomasti.
Hyviä.
toimii hyvin
Hyvä kokemus, ei ongelmia tilauksen kanssa

Tickets were never answered in the system.
Toimitusajat välillä melko pitkät
Tarviketilaus on helppoa ja tarvitsemani tarvikkeet ovat tulleet nopeasti
Toimii hyvin, tosin usein nopeampaa käydä suoraan helpparissa
ihan OK - olen tilannut erittäin harvoin
lisänäyttö
Tästä tuli negatiivista palautetta, koska tilaus olisikin kuulemma pitänyt tehdä keskite- tysti tiimin assarin kautta
Toimii ihan kohtuullisesti, joskus vähän hidasta.
hyviä kokemuksia, tilaukset tulleet nopeasti
Kankea työkalu
Ihan ok, välillä viivettä
Nopeaa palvelua
Välillä tilauksen teko ja toimitus on mennyt sujuvasti, toisinaan on pitänyt odotella kauan ja kysellä tilauksen perään.
Toimii
Asia ok, mutta käytännössä menemällä paikanpäälle saa nopeasti esim. IT tarvikkeet.
Toimii lähtökohtaisesti hyvin, mutta yhdet adapterit, joita tilasimme aluetoimistomme neukkariin, tuli puoli vuotta tilauksesta.
Tarviketilaus on toiminut suht nopeasti, paitsi isompia määriä näyttöjä tilattaessa. Silloin ei tiedä yhtään koska tulevat, tai missä tilassa tilaus on.
Muistaakseni toimi ihan hyvin
Tikettien tekeminen yleisesti ottaen on työlästä, koska juuri oikean ongelman/aiheen löytäminen valikosta on usein monen klikkauksen takana.
Pudostusvalikoista on välillä vaikea löytää sopivaa vaihtoehtoa, mutta vaikka olen hie- man soveltanut pyyntö on aina tullut ymmärretyksi.
Hyviä
Näyttö, hiirulainen.
Helppoa ja nopea
Selkeän oloinen
Nopeammin saa, kuin käy vaan kysymässä face-to-face
Tilasin Dellin läppäriin tietosuojakalvoa, tarjolla oli ainoastaan käytetty ja varsin naar- muinen, jota en ottanut vastaan
Hyvin toimi.
Helppo ja yksinkertainen. Olisi kiva nähdä myös sen käsittelyn tilanne.
Hyvä kokemus, toimi nopeasti ja tuli viesti kun oli noudettavissa.

Täysin turha tehdä tätä kautta. Parempaa palvelua saa kun käy paikan päällä kysymässä apua.

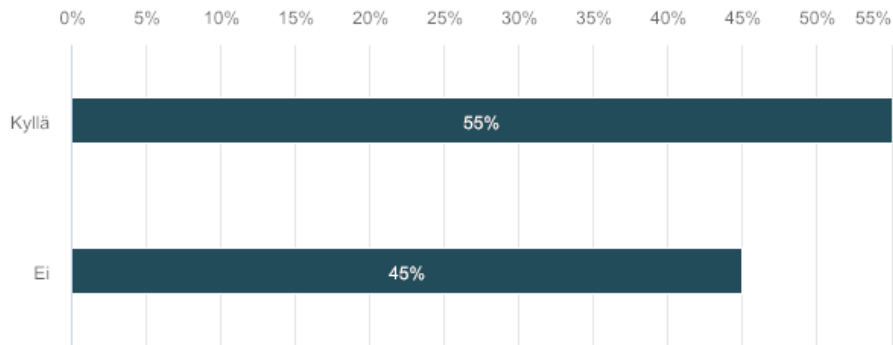
Pyyntö oli yksinkertaista tehdä käyttäen vetovalikoita.

Helppoa, joskin olisi mukava saada aika-arvio tilauksen toimituksesta.

Helppoa, luotettavaa ja vaivatonta.

7. Oletko hyötynyt siitä, että näet avoinna olevat tikettisi?

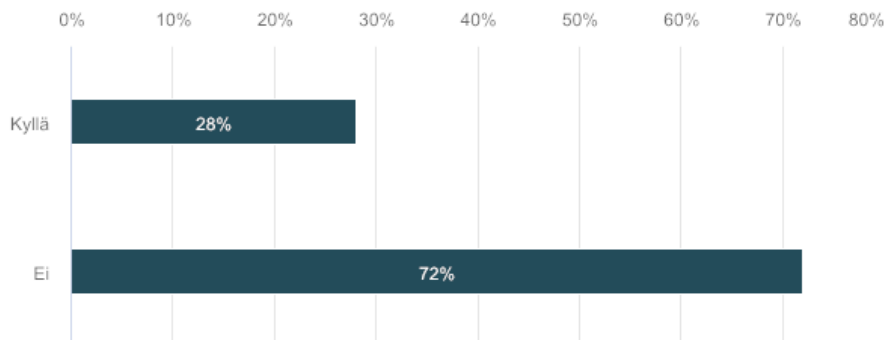
Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	107	54,59%
Ei	89	45,41%

8. Oletko käyttänyt SysAid Tukipalvelun FAQ-osiota?

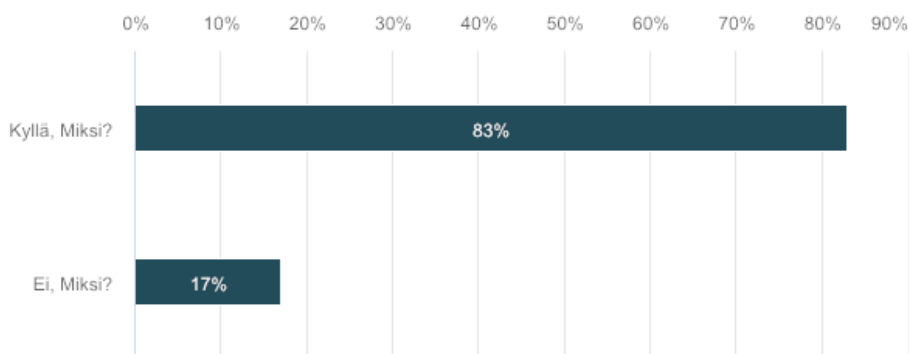
Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	54	27,55%
Ei	142	72,45%

9. Oletko pitänyt FAQ-osioita hyödyllisenä?

Vastaajien määrä: 54



	n	Prosentti
Kyllä, Miksi?	45	83,33%
Ei, Miksi?	9	16,67%

Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

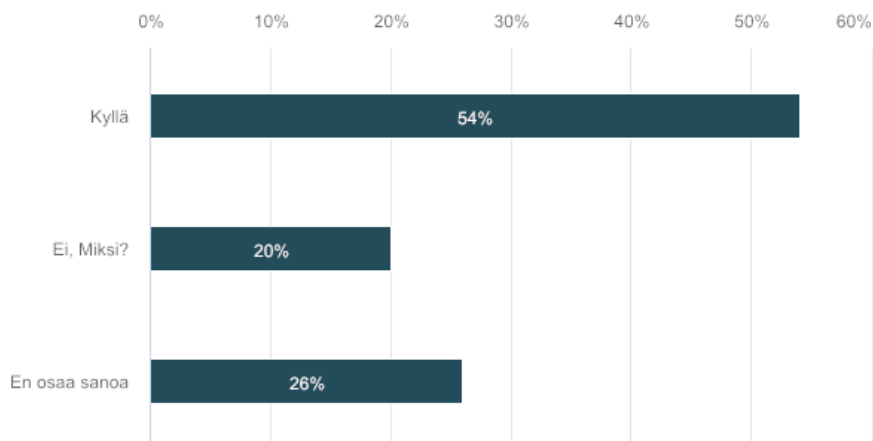
Vastausvaihtoehdot	Teksti
Kyllä, Miksi?	Nopeat vastaukset
Kyllä, Miksi?	listaus on kattava
Kyllä, Miksi?	Antaa valmiita vastauksia
Kyllä, Miksi?	Koska se sisältää valmiita vastauksia mahdollisiin kysymyksiin...
Kyllä, Miksi?	Saa nopeasti vastauksen
Kyllä, Miksi?	Hyvin kerätty asioita
Kyllä, Miksi?	Näkee vastaukset tyyppisiin kysymyksiin
Kyllä, Miksi?	It is a very time efficient manner to find existing information
Kyllä, Miksi?	Pystyy nopeasti näkemään, jos ongelmaan on ratkaisu ja saamaan vastauksen heti.
Kyllä, Miksi?	sieltä vastaukset peruskysymyksiin
Kyllä, Miksi?	Joskus olen löytänyt vastauksen kysymykseeni sieltä.
Kyllä, Miksi?	sain vastauksen kysymykseeni
Kyllä, Miksi?	Ei tarvitse kysyä tyhmiä, kun usein ongelmaan löytyy vastaus FAQ osiosta.
Kyllä, Miksi?	Sieltä löytyy vastaukset yleisiin kysymyksiin
Kyllä, Miksi?	Löydän vastaukset yleisimpiin kysymyksiin, ja voin välttää tiketin tekemisen joissakin tapauksissa.

Kyllä, Miksi?	Mahdollisuus löytää apua itse.
Kyllä, Miksi?	Olen saanut sieltä vastauksen esim. iManage ja puhelinlaite kysymykseen
Kyllä, Miksi?	Nopeampaa kun vastauksen odottelu
Kyllä, Miksi?	Löydän joskus vastauksen
Kyllä, Miksi?	Joskus on vastaus kysymykseen löytynyt ennen kysymistä
Kyllä, Miksi?	Olen saanut sieltä vastauksen
Kyllä, Miksi?	-
Kyllä, Miksi?	Voi katsoa, onko kysymykseen jo vastattu, jolloin säästää omaa aikaa vastaukse odottelulta ja ITS:n aikaa samoihin kysymyksiin vastaamiselta.
Kyllä, Miksi?	Säästetään molempien osapuolien aikaa.
Kyllä, Miksi?	Olen saanut ratkottua joitakin ongelmia myös itse.
Kyllä, Miksi?	Ratkaisu voi löytyä jo täältä
Kyllä, Miksi?	Joskus sitäkin kautta on löytänyt vastauksen eikä ole tarvinnut tehdä tikkettiä, mutta ei välttämättä pakollinen.
Kyllä, Miksi?	Sain vastauksen kysymykseeni
Kyllä, Miksi?	Löysin vastauksen eikä tarvinnut tehdä tikkettiä
Kyllä, Miksi?	Sieltä löytyy yleisimpiin kysymyksiin vastaus
Kyllä, Miksi?	Kaikesta ei tarvi ottaa erikseen yhteyttä.
Kyllä, Miksi?	Hyödyllisiä ohjeita, joita voisi olla enemmänkin.
Kyllä, Miksi?	Joihinkin yleistason kysymyksiin olen saanut vastauksen
Kyllä, Miksi?	Säästyy aikaa, jos vastaus löytyy helposti itsepalveluna
Kyllä, Miksi?	välillä löytänyt tätä kautta vastauksen ongelmaan
Kyllä, Miksi?	Voi olla jo tietoa asiasta jota olet ihmettelemässä
Kyllä, Miksi?	Ei ole tarvinnut ottaa yhteyttä kun vastaus löytynyt täältä
Kyllä, Miksi?	Puhelimiin liittyvät asiat selviävät hyvin sieltä
Kyllä, Miksi?	joitakin vatauksi löytyy sieltä
Kyllä, Miksi?	Useasti toistuviin kysymyksiin hyvä olla vastaukset näkyvillä, jotta tikkettien määrä mahdollisesti vähenisi
Kyllä, Miksi?	Jos joku on jo kysynyt saman asian, vastauksen löytää samantien
Kyllä, Miksi?	Ei välttämättä tarvitse lähettää tikkettiä omasta asiasta, jos löytää vastauksen
Kyllä, Miksi?	Löysin vastauksen sieltä.
Kyllä, Miksi?	Osiosta löytyy relevantteja vastauksia ja myös ”hyvä tietää” asioita

Ei, Miksi?	ongelmat on sellaisia joihin ei siitä apua löydy
Ei, Miksi?	vastausta omaan kysymyksiin ei ole löytynyt
Ei, Miksi?	En ole löytänyt sieltä vastauksia tietokoneen ongelmiin
Ei, Miksi?	siellä ei yleensä ole ollut vastausta kysymyksiini.
Ei, Miksi?	En löytänyt vastausta kysymykseeni
Ei, Miksi?	Ongelmani eivät ole olleet ratkaistavissa täältä. Tätä voisin kyllä jatkossa hyödyntää enemmän.
Ei, Miksi?	usein ongelmaa on yrittänyt ratkaista jo ennen kuin alkaa laittaa tikettiä eli kyseessä monimutkaisempi ongelma
Ei, Miksi?	Hidasta
Ei, Miksi?	Tarvitsisi enemmän päivityksiä, osa jo vanhaa tietoa

10. Onko sinun mielestäsi SysAid Tukipalvelut -portaali toimiva ja helppokäyttöinen?

Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	106	54,08%
Ei, Miksi?	40	20,41%
En osaa sanoa	50	25,51%

Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei, Miksi?	Sekava
Ei, Miksi?	Hankala ja vaikeatajuinen
Ei, Miksi?	Oikean tikettigategorian löytäminen on hieman hankalaa
Ei, Miksi?	En ole kertaakaan saanut vatausta sen kautta.
Ei, Miksi?	Luokka -pudotusvalikot eivät toimi (käytössä Chrome)
Ei, Miksi?	Kyllä ja ei, toisinaan järjestelmä on sekava
Ei, Miksi?	Tarviketilauksen alasvetovalikot eivät toimi.
Ei, Miksi?	ottamalla suoraan yhteyttä IT-tukeen saa palvelun nopeammin
Ei, Miksi?	Voi olla vaikeaa lokeroida kysymys oikeaan kategoriaan
Ei, Miksi?	ohjeista poiketen eri kategorioita esim. ohjelmistokysymyksiin ei ole
Ei, Miksi?	Muistutukset avoimna olevista tiketeistä/muu kommentointi sekä tiettyjen kriteerien muokkaus voisi olla vaihtoehtona
Ei, Miksi?	Tarvittavia tuotteita (ohjelmistot) ei löydy sieltä. Lisäksi en ole saanut palvelua portaalin kautta, ITS ei itse käytä tai ohjaa käyttäjiä portaaliin, sitä kautta ei saa palvelua läpi.
Ei, Miksi?	hankala löytää ja hidas - pienen asian ilmoittamiseen menee enemmän aikaa kuin laittamalla esim sähköpostia
Ei, Miksi?	Portaali epäselvä. Avoinna olevista tiketeistä vaikea ottaa selvää/nähdä nopeasti hoitaako joku asiaa vai ei. Jotkut tiketit ovat olleet kauan auki eikä niihin olla reagoitu mitenkään.
Ei, Miksi?	Vähän turhan monimutkainen
Ei, Miksi?	Tikettejä ei määritellä kenellekään vaan ne jää auki
Ei, Miksi?	koko sysAidia joutuu etsimään. Vian määrittelyyn eri kategoroiden mukaan menee aina hetki, jotkut asiat hoitaisi nopeammin omalla viestillä.
Ei, Miksi?	Se on ATK-museo
Ei, Miksi?	vanhanaikainen look&feel
Ei, Miksi?	Joskus olisi helpompi tulla juttelemaan naamatusten, kun ei oikein osaa kuvata ongelmaa.
Ei, Miksi?	Käyttöliittymä on hankala käyttää, se ei ole moderni eikä intuitiivinen. Tikein statusta ei näe hyvin, ja järjestelmästä lähtevät sähköpostinotifikaatiot ovat käytettävyydeltään huonot.

Ei, Miksi?	Etenkin avointen tikkettien seuraaminen vähän kankeaa, kuten myös niihin vastaaminen / perään kysely
Ei, Miksi?	Em. seikkojen vuoksi, ettei tietoa tiketin sisällöstä löydy sen luomisen jälkeä. PPC:n käyttämä Jira-järjestelmä vaikuttaa myös graafisesti ja toimintoiltaan selkeämmältä.
Ei, Miksi?	It is easier to write an email than to use the portal, since there is no link to it in kompassi (or it is not easily findable)
Ei, Miksi?	Portaali tuntuu hieman vanhanaikaiselta. Tiketin syöttö perustilanteessa on suht helppoa ellei tikettiä tee kovin hankalasta asiasta (vaikein ehkä tarviketilauks). Suurin haaste on ehkä tiketointijärjestelmän löytäminen / tiketin lähetyks ja tämän jälkeen pieni epätietoisuus siitä, meneekö tiketti oikeasti käsittelyyn vai ei.
Ei, Miksi?	Difficult to know what to select
Ei, Miksi?	Melko sekava ja kun pyyntöjen välillä on pitkä aika, niin en edes muista mistä portaali löytyy/miten sinne pääsee
Ei, Miksi?	Vaikea päätellä itse mikä ongelma kuuluu mihinkin osa-alueeseen
Ei, Miksi?	Kömpelö, jos keskusteluun tarvitaan useampia osapuolia.
Ei, Miksi?	monimutkainen
Ei, Miksi?	vaikeaselkoinen
Ei, Miksi?	Jira SD vaikuttaa paremmalta
Ei, Miksi?	Liian paljon kategorioita.
Ei, Miksi?	Terminologia hankalaa, vaikea selittää ongelmaa/kysymystä, kun ei ole itse IT ihminen, helpompi olisi selittää puhelimesta asiansa
Ei, Miksi?	Välillä ei toimi, vaatii kirjautumisen ym.
Ei, Miksi?	Epäselvät valikot, tiketteihin ei reagoida
Ei, Miksi?	Jäykkä
Ei, Miksi?	Tiketin luominen on monen klikkauksen takana, jos oikeasti haluaa määrittää pyydetyt esitiedot oikein ja tukipyyntöä mahdollisimman hyvin kuvaavaksi.
Ei, Miksi?	Vanhahtava ulkonäkö, vaikea löytää valikoista oikeaa tyyppiä pyynnölle
Ei, Miksi?	Pitää klikutella ja valita monesta eri kohdasta ennen kuin pääsee kirjoittamaan itse ongelmaa

11. Mikä adjektiivi kuvastaa sinun mielestäsi SysAid Tukipalvelua / ITS:n itsepalveluportaalia?

Vastaajien määrä: 196

Vastaukset
Pelkistetty
Hyödyllinen
Toimiva
Ammattimainen
Helppo
Ohjaava
OK
helppokäyttöinen
Haasteellinen
Ihan ok.
Toimiva
helppo
Riittävän yksinkertainen ja nopea.
En ole käyttänyt / en ole ollut tietoinen palvelusta.
Turha.
kätevä
Riittävän hyvä
Accessible
Kankea
Melko selkeä
hengetön robotti
vaivaton
toimiva (ei ehkä tarviketilausten kannalta)
Hyvä mutta hidas
Nopea
Yksinkertainen, selkeä
monipuolinen
A not-well-advertised service
Kattava
Käyttjäystävällinen
Selkeä

Opittavissa
Toimiva.
Sekava, mutta toimii
Kasvoton
Nopea ja kätevä.
vaivalloinen ja persoonaton
Hyvä prosessi
hyvä
nopea
Suppea
Järjestelmällinen
Yksinkertainen
nopea
Helppokäyttöinen
Monipuolinen.
Sujuva.
Potentiaalia
Toimiva
piilossa
tehokas
Epäkäytännöllinen
kätevä
sekava
Fantsu
pakollinen
Monimutkainen
Järkevä
Hidas
suht' toimiva
Nopea
Byrokraattinen.
Suht.toimiva
Kankea. Vanhanaikainen. Käyttökelvoton. Asiakasvihamielinen.
Hidas.
Helpottaa asiointia

Helppokäyttöisyys
vanhanaikainen
Keskimäärin toimiva.
neutraali
Yksinkertainen
selkeä
Kätevä
Ihan OK
ihan ok
Ikäloppu
Hyvä
Yksinkertainen
Vanhanaikainen, mutta toimiva
Simppeli
Monipuolinen
Kätevä
Hieman sekava
Toimivahko
hyvä
epävarma
Kehittyvä
En osaa kommentoida
Supportive
Selkeä
Tekninen
Selkeä
Käyttäjystävällinen
Selkeä
Mysterious
Vanhanaikainen
eos
Helppokäyttöinen
kätevä
clunky
Ihan ok.

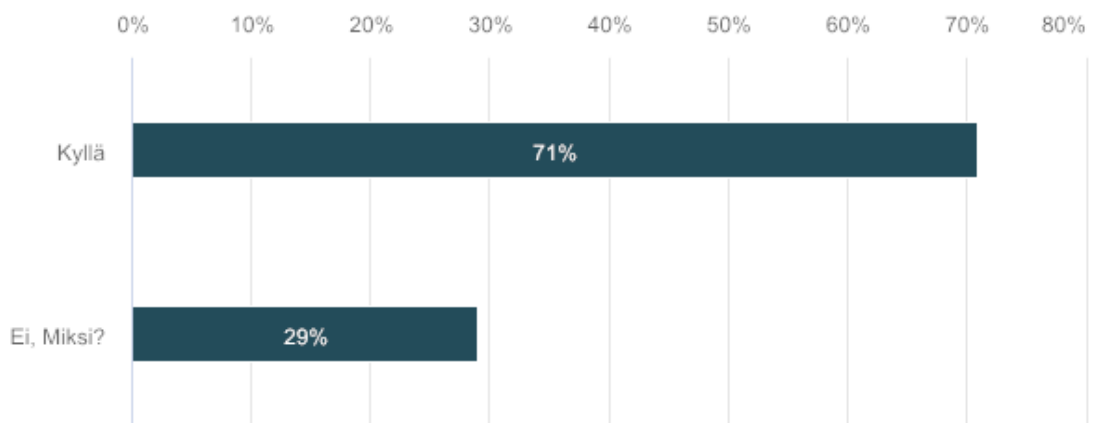
selkeä
Nopea
Selkeä
Selkeä
monimutkainen
Sekava
simppele
Melko yksinkertainen
Välttämätön
Toimii!
portaalimainen
quick easy
En ole käyttänyt
OK
Yksinkertainen
Käyttökelpoinen
Tehokas mutta ei kovin käyttäjäystävällinen
Hankala
Hyödyllinen
Selkeä.
Kankea.
En osaa sanoa
toimiva
En ole kokeillut
Jäykkä
Helppo
Selkeä
Kevyt
Näppärä
yksinkertainen
Toimiva, mutta hieman vanhanaikaisen oloinen
melko hyödyllinen
Nopea
helppo

Selkeä
vaivaton
Monipuolinen
Hyvä
Ignored, ineffective way
Helppokäyttöinen
selkeä
Kätevä
keskinkertainen
Portaali on helppo, mutta ongelma on usein akuutti, jolloin apua ei ehtisi odottaa.
Selkeä (esim. lähetettyjen tikettin sisältö selvästi nähtävillä vrt. Palvelukeskus-tiketteihin)
Hyödyllinen
En osaa sanoa.
itseohjautuva
Helppo
legacy
Vajavainen
Nopea palvelu
Vaivalloinen
Hankala, suuritöinen, hidas
ihan ok
turha
selkeä
Turhauttava
Jäykkä
työläs
Ulkoasu ehkä hieman vanhanaikainen?
Toimiva
Kyllä on hyvä
En osaa sanoa
Vaikeasti löydettävä
Potentiaalinen
1900-luvun teknologia
Helppo

Yksinkertainen
Toimimaton
Kätevä
Turha
Selkeä ja helppokäyttöinen
Helppo

12. Oletko kokenut yhteydenoton ITS:llä tiketillä helpoksi ja vaivattomaksi?

Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	139	70,92%
Ei, Miksi?	57	29,08%

Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

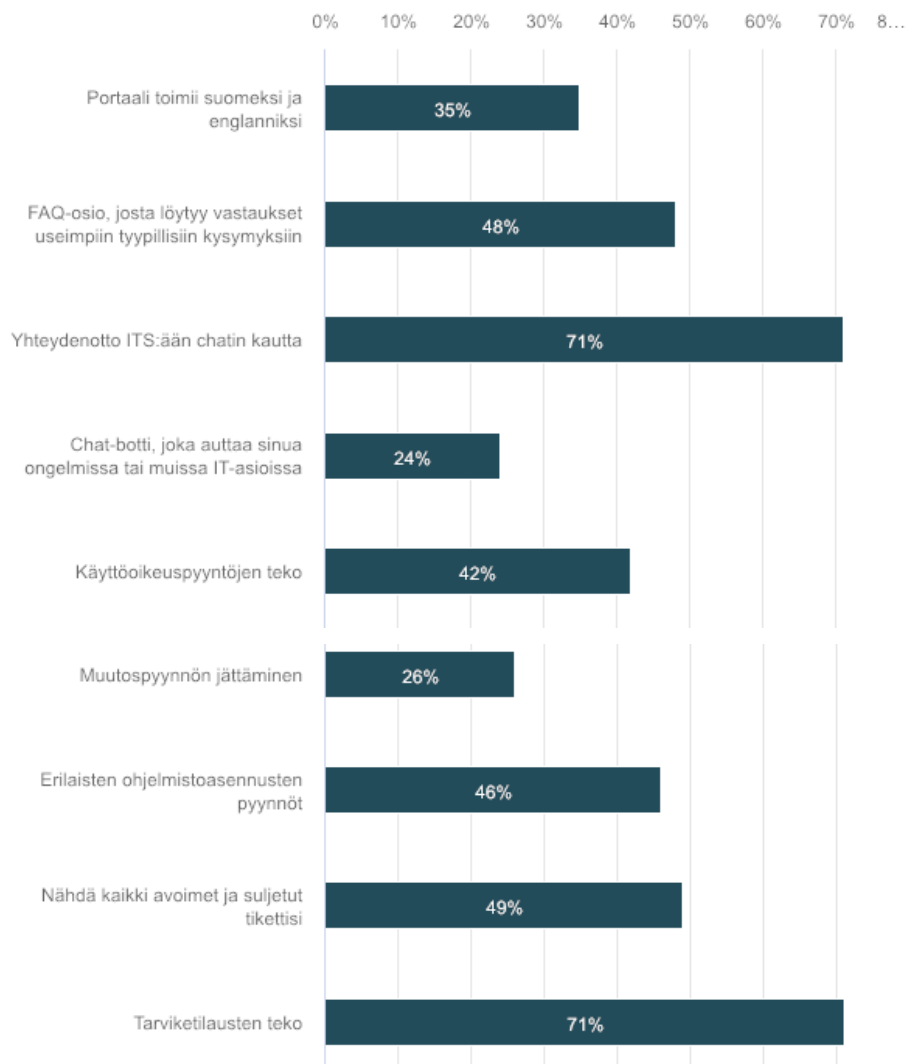
Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei, Miksi?	Sähköposti tai paikalle meneminen on helpompi
Ei, Miksi?	Se tuntuu edelleen hieman hankalalta, en tiedä miksi. Olen mieluummin kävellyt 4.krs kysymään asiani ITS:ltä suoraan.
Ei, Miksi?	Vaikeaselkoinen, tuntuu ettei asia etene
Ei, Miksi?	Liikaa vaihtoehtoja mitä pitäisi itse tietää minkä alle kuuluu mikäkin asia
Ei, Miksi?	liikaa eri vaiheita
Ei, Miksi?	Olen lähinnä vain saanut ilmoituksia tikettini poistamiseksi, en vastauksia.

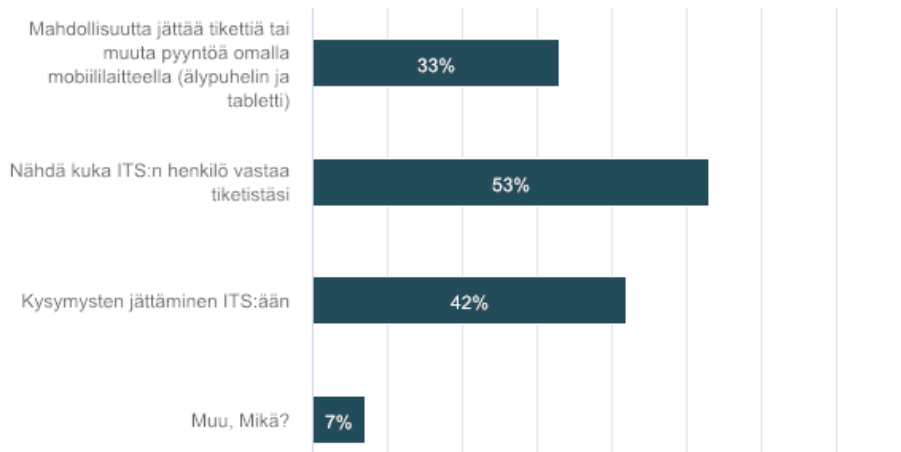
Ei, Miksi?	Helpointa on vain kävellä kyselemään ITS:n luo, joten tiketillä asian ratkaisu kestää ja vastaus ei välttämättä ole suoraan ongelmaani, joten joudun menemään ITS:n luo joka tapauksessa.
Ei, Miksi?	en ole käyttänyt palvelua
Ei, Miksi?	Tiketin jättämisen jälkeen asiakas jää epätietoisuuteen siitä, miten ja milloin ongelmaan saa ratkaisun
Ei, Miksi?	henkilökohtainen palvelu olisi mielekkäämpi kaikille osapuolille
Ei, Miksi?	Välillä vastaus on viipynyt pidempään
Ei, Miksi?	Palvelu on hidasta tai olematonta tiketillä, nopeampaa ja varmempaa on henkilökohtainen asiointi. Mutta hoitaisin asiointin mieluummin kautta jos saisin sitä kautta palvelua.
Ei, Miksi?	hidas
Ei, Miksi?	Kuten aiemmin mainitsin. Tiketeistä vaikea ottaa selvää onko pyyntö otettu työn alle, kuka sitä asiaa hoitaa ja millä aikavälillä voisi odottaa asian hoituvan.
Ei, Miksi?	yleensä sieltä ollaan kuitenkin yhteydessä tiketin laitton jälkeen
Ei, Miksi?	ITS vaikea löytää kompassista, valintakategorioiden kanssa menee oma aikansa
Ei, Miksi?	Aikaa menee viikkotolkulla
Ei, Miksi?	Helpompaa mennä suoraan 4. kerrokseen ITS:n paikkeille ongelmien ilmaantuessa
Ei, Miksi?	Tiketöintijärjestelmä on huono, ja vastaukset tiketteihin saa erittäin hitaasti.
Ei, Miksi?	Toisinaan tuntuu että avunsaanti kestää
Ei, Miksi?	Helpompi mielestäni mennä It tiskille kysymään, jos on joku ongelma.
Ei, Miksi?	Ei ole kiva, että kaikkeen on aina omat järjestelmänsä, haluaisin mieluummin asioida ihmisen kanssa
Ei, Miksi?	Vaihtelevasti, mutta kokonais kuvaa katsottaessa en. Tiketin tekeminen toki on nopeaa ja alasvetovalikoissa on hyvin vaihtoehtoja valmiina. Toisinaan vastauksissa kuitenkin kestää, joskin tässä syyt voivat olla syvemmälläkin, esim. resurssikysymyksiä.
Ei, Miksi?	Haven't used ever
Ei, Miksi?	It is easier to write an email than to use the portal, since there is no link to it in kompassi (or it is not easily foundable)
Ei, Miksi?	Tiketti itsessään on suhteellisen helppo jättää, mutta tämän jälkeen seuraa epätietoisuus ottaako joku sen oikeasti käsittelyyn. Usein nopeampaa on kävellä suoraan ITS:n pakeille (ja ruuhkauttaa helpdeskiä).

Ei, Miksi?	en ole tarvinnut paljoa
Ei, Miksi?	difficult to create the ticket
Ei, Miksi?	Portaali on vaikea käyttöinen
Ei, Miksi?	En ole käyttänyt. Olen vain lähettänyt sähköpostia
Ei, Miksi?	Helpompi on usein mennä käymään ITS:ssä
Ei, Miksi?	Koen järjestelmän käytön vaikeaksi
Ei, Miksi?	En ole lähettänyt tikettejä.
Ei, Miksi?	Olen itse nopeammin käynyt helpparissa kysymässä suoraan kuin naputelmassa kuponkiin asioita.
Ei, Miksi?	En tiedä mistä tiketti tehdään. Helsingissä helpointa on usein marssia suoraan selittämään asia kasvokkain.
Ei, Miksi?	Tool is okay, but my tickets have never been solved by being in there. Service was good when just going to ITS in person.
Ei, Miksi?	Tiketti hyödyllinen mutta vaivattomampaa asioida suoraan
Ei, Miksi?	tiketin saa mutta saako palvelua?
Ei, Miksi?	En ole käyttänyt vielä
Ei, Miksi?	Se kerta kun tein sen, vastaus kesti tosi kauan.
Ei, Miksi?	en ole vielä käyttänyt
Ei, Miksi?	läpinäkymätön, ihan kuin laittaisi lipukkeen luukusta eikä tiedä mitä sitten tapahtuu
Ei, Miksi?	Vastauksissa on viivettä
Ei, Miksi?	Tiketteihin ei saa nopeasti vastausta, ITS:ssä ei olla aina itsekään varmoja onko johonkin pyyntöön vastattu jo vai ei.
Ei, Miksi?	kirjautuminen, sekava
Ei, Miksi?	Tiketteihin ei reagoida
Ei, Miksi?	Laittaisın mielummin sähköpostia
Ei, Miksi?	Monta vaihetta (verrattuna nopea sähköposti) ja enakoimaton vastausaika
Ei, Miksi?	En ollut löytänyt aiemmin koko tiketilinkkiä/-nappulaa. Nyt hoksasin sen IT Help Deskin sivun oikeassa reunassa.
Ei, Miksi?	Ei ole tietoa, kuinka kauan vastauksessa kestää
Ei, Miksi?	Sähköposti pienissä asioissa huomattavasti tehokkaampi ja nopeampi
Ei, Miksi?	sposti yhteydenotto on huomattavasti helpompaa
Ei, Miksi?	Parempaa palvelua saa henkilökohtaisesti
Ei, Miksi?	Kuvakaappausten liittäminen mukaan ei ole yhtä helppoa kuin mailin kautta, kun pitää kai tallentaa ensin tiedostoksi ja liittää viestiin.

13. Mitä toiminnallisuuksia haluat jatkossa nähdä ITS:n itsepalveluportaalissa (SysAid Tukipalvelut) tiketin jätön lisäksi?

Vastaajien määrä: 196, valittujen vastausten lukumäärä: 1074





	n	Prosentti
Portaali toimii suomeksi ja englanniksi	68	34,69%
FAQ-osio, josta löytyy vastaukset useimpiin tyypillisiin kysymyksiin	95	48,47%
Yhteydenotto ITS:ään chatin kautta	139	70,92%
Chat-botti, joka auttaa sinua ongelmissa tai muissa IT-asioissa	47	23,98%
Käyttöoikeuspyyntöjen teko	83	42,35%
Muutospyyntöjen jättäminen	51	26,02%
Erilaisten ohjelmistoasennusten pyynnöt	91	46,43%
Nähdä kaikki avoimet ja suljetut tiketit	96	48,98%
Tarviketilausten teko	139	70,92%
Mahdollisuutta jättää tikettiä tai muuta pyyntöä omalla mobiililaitteella (älypuhelin ja tabletti)	65	33,16%
Nähdä kuka ITS:n henkilö vastaa tiketistäsi	104	53,06%
Kysymysten jättäminen ITS:ään	83	42,35%
Muu, Mikä?	13	6,63%

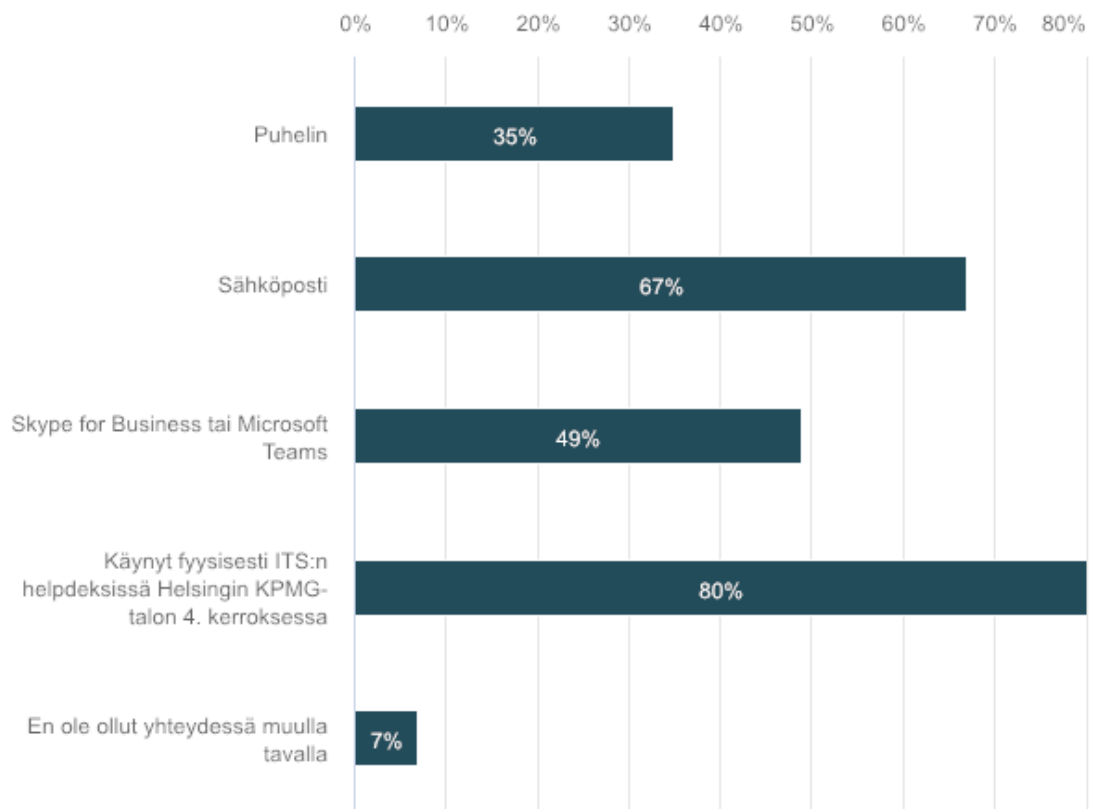
Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Muu, Mikä?	En käytä sitä koskaan
Muu, Mikä?	arvioitu käsittelyaika
Muu, Mikä?	tarviketilauksiin tieto milloin tarvike on mahdollista saada

Muu, Mikä?	ITS:ään suora linkki jonnekin tosi näkyville Intranettiin (tätä vastatessani löysin vasta SysAid-linkin KPMG explorer-valikosta. Selkeämmin merkattu paikka jossa lukee Tiketti :)
Muu, Mikä?	Tiketin kommentointi / siihen vastaaminen tms.
Muu, Mikä?	Palvelupyynnön/tarviketilauksen sisältö selkeästi nähtävillä järjestelmissä ja sähköpostitse lähetettävässä vahvistuviestissä.
Muu, Mikä?	Mobile app with chat would be awesome in case you're on the trip and something happened with your laptop
Muu, Mikä?	Poikkeamailmoitukset / kehitysehdotukset
Muu, Mikä?	TIETOTURVAILMOITUSTEN JÄTTÄMINEN JA KÄSITTELY (EI PELKÄSTÄÄN IT-TIETOTURVA-ASIAT)
Muu, Mikä?	Ticket tool being used consistently
Muu, Mikä?	Portaali vain englanniksi
Muu, Mikä?	Olisi hyvä, jos palveluhistoriasta pystyisi näkemään tehdyn tiketin kokonaisuudessaan. Esim. data-analyysi pyyntöä ei saa enää uudelleen auki mikäli haluaa tarkastaa mitä valintoja olikaan tiketille tehnyt.
Muu, Mikä?	IT-palveluiden nappulan/linkin Intranetin etusivulla

14. Oletko ollut ITS:ään yhteydessä muilla tavoilla?

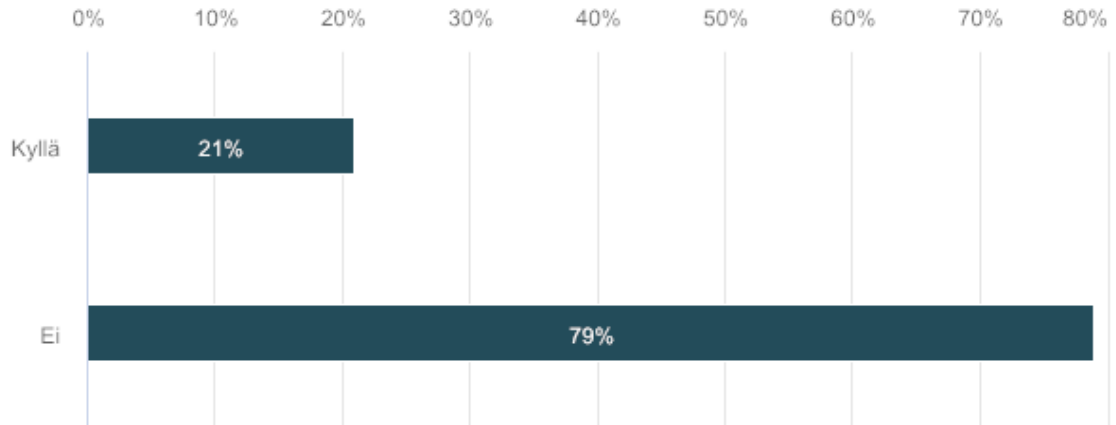
Vastaajien määrä: 196, valittujen vastausten lukumäärä: 467



	n	Prosentti
Puhelin	69	35,2%
Sähköposti	132	67,35%
Skype for Business tai Microsoft Teams	96	48,98%
Käynyt fyysisesti ITS:n helpdeksissä Helsingin KPMG-talon 4. kerroksessa	157	80,1%
En ole ollut yhteydessä muulla tavalla	13	6,63%

15. Oletko jättänyt tikettiä Jira-asiakasportaalin (Jira Service Desk) kautta joillekin seuraaville tahoille: KPMG Digital Services, KPMG eSign, KPMG Move, PPC & Payroll (PPC ja Palkanlaskenta)

Vastaajien määrä: 196



	n	Prosentti
Kyllä	42	21,43%
Ei	154	78,57%

16. Mikä adjektiivi kuvastaa mielestäsi Jira-asiakasportaalia (Jira Service Desk)?

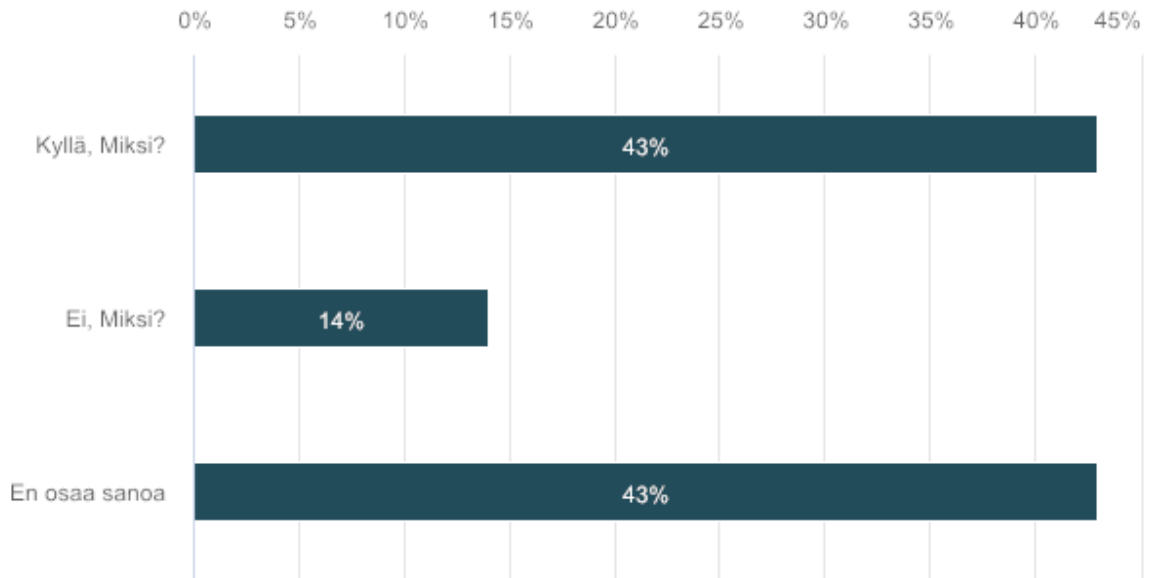
Vastaajien määrä: 42

Vastaukset
Käytin sitä kerran, se vaikutti hyvin selkeälinjaiselta ja "platform" vaikutti ensikokemukseni perusteella miellyttävämmältä kuin SySAid. Sain myös hyvin nopeasti asiani hoidettua sitä kautta.
Selkeä
Olen käyttänyt järjestelmää yhden kerran. Otsikointi voisi olla selkeämpi?
Huonohko
LEAN
selkeä
Helppo, moderni
Hyvin toimii
MOVE:n käyttöönotto sujui äärimmäisen helposti ja nopeasti.
Helppo
selkeä
Sujuva ja moderni.

Selkeä
Moderni, asiakasystävällinen
Yksinkertainen
Moderni
Selkeä
selkeä
Selkeä
selkeä
Great
Intuiivinen
easy
Moderni, selkeä, helppokäyttöinen
helppo ja nopea
Olen vasta kerran käyttänyt järjestelmää, mutta näytti selkeästä
Uusi tapa toimia
Selkeä
Toimiva
Helppokäyttöinen
selkeä
Sekava
Tehokas
Epäselvä
ok
Kätevä
Helppokäyttöinen
Raikas
Loistava
2000 luku
Yksinkertainen, pelkistetty

17. Koetko Jira-asiakasportaalin (Jira Service Desk) erilaiseksi, kuin ITS:n SysAid Tukipalvelun?

Vastaajien määrä: 42



	n	Prosentti
Kyllä, Miksi?	18	42,86%
Ei, Miksi?	6	14,28%
En osaa sanoa	18	42,86%

Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

Vastausvaihtoehdot	Teksti
Ei, Miksi?	On se parempi kuin nuo ITS:n tiketit
Ei, Miksi?	Mielestäni melko samanlainen käyttöliittymä palvelupyynnötekijän näkökulmasta
Ei, Miksi?	Toimii käsittääkseni samoin mutta eri näköinen
Ei, Miksi?	Molemmat toimii odotetusti
Ei, Miksi?	sama periaate
Kyllä, Miksi?	Helpompi käyttää
Kyllä, Miksi?	Sys Aid selkeämpi

Kyllä, Miksi?	Toiminnallisuudet ovat Jira SD:ssä mielestäni monipuolisemmat ja selkeämmät.
Kyllä, Miksi?	Ulkoasu on miellyttävämpi (nykyaikaisempi).
Kyllä, Miksi?	Moderni, käyttökelpoinen ratkaisu
Kyllä, Miksi?	Modernimpi, helppokäyttöisempi, nopeampi käyttää
Kyllä, Miksi?	Ovat mielestäni melko samantyyppisiä, mutta kategorisoinnit eroavat ja jotkin toiminnallisuudet
Kyllä, Miksi?	Vähemmän eri toimintoja valittavana, joten siksi nopeampi käyttää.
Kyllä, Miksi?	Visuaalisestikin selkeämpi, yhden käyttökokemuksen perusteella myös käytännössä toimivampi ja tehokkaampi.
Kyllä, Miksi?	JIRA vaikuttaa olevan huomattavasti enemmän kustomoitavissa tarpeiden mukaan. Käsitykseni on että sillä voi tehdä itse erilaisia työkaavioita / käsittelyketjuja ilman että koko järjestelmää pitäisi erikseen opetella (vs. sysaid).
Kyllä, Miksi?	much simpler to follow
Kyllä, Miksi?	Modernimpi käyttöliittymä
Kyllä, Miksi?	Selkeä ja toimiva
Kyllä, Miksi?	selkeämpi ja helpompi käyttää
Kyllä, Miksi?	Sysaid hyvin selkeä ja looginen. Jiraan liittyvä ohjeistus puutteellinen varsinkin Moven perustamiseen liittyvissä asioissa.
Kyllä, Miksi?	Ne ovat eri tuotteita
Kyllä, Miksi?	Selkeämpi
Kyllä, Miksi?	Liian pelkistetty versio, ei ohjaa tarpeeksi

**Liite 5: Pilvipohjaisen Jira Service Deskin ominaisuuspakettien vertailutaulukko
(mukaihen Atllassian)**

	Standard	Premium
Hinta	Lähtöhinta alkaen 20 USD per kk per asiakaspalvelija	Lähtöhinta 40 USD per kk per asiakaspalvelija
Asiakaspalvelijoiden määrä	maksimissaan 5000 kpl	maksimissaan 5000 kpl
Asiakkaiden määrä	Rajaton	Rajaton
Palvelupyyntöjen hallinta	Kyllä	Kyllä
Häiriönhallinta	Kyllä	Kyllä
Muutoksenhallinta	Kyllä	Kyllä
Ongelmanhallinta	Kyllä	Kyllä
IT-omaisuuden hallinta	Lisäosan kautta	Lisäosan kautta
Muokattavat työnkulut	Kyllä	Kyllä
Itsepalveluportaali	Kyllä	Kyllä
Tietämyskanta	Kyllä (Confluencen kanssa)	Kyllä (Confluencen kanssa)
Muokattavat työjonot	Kyllä	Kyllä
Sähköposti- ja upotettavan pienoishjelman tuki	Kyllä	Kyllä
Palvelutasomäärityksien hallinta	Kyllä	Kyllä
Raportointi ja analytiikka	Kyllä	Kyllä
Monikielinen tuki	Kyllä	Kyllä
Automaatio	Kyllä	Kyllä
Lisäosat ja integraatiot	Kyllä	Kyllä
Auditointilokit	Kyllä	Kyllä
99.9 % käyttöasteen palvelutaso	Ei	Kyllä
Tallennustila	250 Gt tiedostoille.	Rajoittamaton
Tuki	Vakiotuki toimistoaikoina.	24/7 joka päivä.

Liite 6: Vertailutaulukko

Kriteerit	Loppusuositus		
	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
Toiminnalliset ja tekniset asiat			
1. Tietämyskannan (Knowledge Base) -tuki	Sisäänrakennettu (Haku ja selaus)	Sisäänrakennettu (Haku ja selaus)	Kyllä Confluencen kanssa. On-Premises versiossa onnistui ainoastaan haku. Pilvipohjaisessa versiossa onnistui haku ja selaus.
2. Itsepalveluportaalissa Chat-ikkunalle tuki	Kyllä, ei kuitenkaan tukea Chat-botille.	Kyllä, ei kuitenkaan tukea Chat-botille.	Lisäosan kautta
3. Itsepalveluportaali näyttää avoimet ja ratkaistut palvelupyynnöt	Kyllä	Kyllä	Kyllä
4. Määriteltyjen prosessien ja työkulkujen tuki. Työnkulku luo automaattisesti alitehtäviä tietyille kohderyhmille / -henkilöille.	Työnkulun teko ja määrittäminen haastavaa. Automaattisten alitehtävien luonti ei mahdollista.	Työnkulun teko ja määrittäminen haastavaa. Automaattisten alitehtävien luonti ei mahdollista.	Työnkulun teko ja määrittäminen helppoa. Automaattisten alitehtävien luonti mahdollista (sisältyy ehto).
5. Palvelupyynnön teko			
- Häiriön kirjaus (Incident)	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Ongelman kirjaus (Problem)	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Pyyntökirjaus (Request)	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Tiedustelun jättäminen (Query)	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Muutospyyntöjen teko (Change Request)	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Käyttöoikeuspyyntöjen teko	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Tarviketilausten teko	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Poikkeamailmoitusten teko	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Ohjelmistoasennusten pyyntöjen jättäminen	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Kehitysehdotusten teko	Kyllä	Kyllä	Kyllä
- Tietoturvailmoitusten jättäminen	Kyllä	Kyllä	Kyllä

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Kriteerit	Loppusuositus		
	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
6. ITIL-sertifioitu ja tulee ITILin määriteltyjen käytäntöjen sekä prosessien käyttöön	Kyllä	Kyllä	Kyllä
7. Mahdollisuus määritellä palvelutasomääritykset (SLA)	Mahdollista mutta jonkin verran haastavaa.	Mahdollista mutta jonkin verran haastavaa.	Erittäin helppoa ja monipuolista
8. Loppukäyttäjä näkee arvioidun käsittelyajan.	Ei	Ei	Lisäosan kautta
9. Loppukäyttäjä näkee kuka on vastaanottanut palvelupyynnön ja vastaa sen käsittelystä	Sisäänrakennettu	Sisäänrakennettu	Lisäosan kautta
10. Loppukäyttäjä saa vahvistuksen sekä koosteen	Kyllä	Kyllä	Kyllä
11. Loppukäyttäjä näkee arvioidun toimitusajan tehtyyn tarviketilaukseen	Joutuu käyttämään vaihtoehtoisia keinoja.	Joutuu käyttämään vaihtoehtoisia keinoja.	Lisäosan kautta tai muilla vaihtoehtoisilla tavoilla.
12. Mahdollisuus tehdä palvelukatalogi ja ottaa se käyttöön.	Kyllä	Kyllä	Kyllä

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Loppusuositus

Kriteerit	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
13. Palvelupyynnön voi siirtää toiseen organisaatioyksikköön.	Kyllä. On myös lisäksi mahdollista siirtää tietylle vastapuoliorganisaation henkilölle.	Kyllä. On myös lisäksi mahdollista siirtää tietylle vastapuoliorganisaation henkilölle.	Kyllä. Ei mahdollista siirtää tietylle vastapuoliorganisaation henkilölle.
14. Monipuoliset raportointiominaisuudet	Kyllä. Sisältää kuitenkin muutamia rajoitteita ja ongelmakohtia.	Kyllä. Sisältää kuitenkin muutamia rajoitteita ja ongelmakohtia.	Kyllä
15. Voidaan käyttää kysyäkseen loppukäyttäjältä palvelutytyväisyyttä esim. palvelupyynnön ratkaisun tai sulkemisen jälkeen.	Kyllä. On sisäänrakennettu ominaisuus.	Kyllä. On sisäänrakennettu ominaisuus.	Kyllä. On sisäänrakennettu ominaisuus.
16. CMDB- ja IT-omaisuuden (Asset Management) hallinnan tuki.	Kyllä	Kyllä	Lisäosan kautta
17. Worklog-tuki. Kaikki tarpeellinen näkyy yhdellä silmäyksellä.	On tuki muttei näkynyt kaikki tarpeelliset tiedot yhdellä silmäyksellä. Joutuu selaamaan välilehdistä toiseen.	On tuki muttei näkynyt kaikki tarpeelliset tiedot yhdellä silmäyksellä. Joutuu selaamaan välilehdistä toiseen.	Kyllä
18. Looginen sekä modulaarinen kokonaisuus.	On modulaarinen muttei tarpeeksi looginen kokonaisuus.	On modulaarinen muttei tarpeeksi looginen kokonaisuus.	Kyllä
19. Selainpohjainen ja tukee moderneja selaimia sekä IE 11.	Selainpohjainen. Tukee moderneja selaimia ja IE 11.	Selainpohjainen. Tukee moderneja selaimia ja IE 11.	Selainpohjainen. Tukee moderneja selaimia ja IE 11.
20. Tietohallinnon työntekijät näkevät toistensa henkilö- ja tiimikohtaiset työjonot.	Kyllä	Kyllä	Kyllä

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Kriteerit	Loppusuositus		
	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
21. Loppukäyttäjä voi lisätä palvelupyyntöön rajaton määrä liitteitä.	On mahdollista testien perusteella mutta käytännössä maksimissaan 3 liitettä.	On mahdollista testien perusteella mutta käytännössä maksimissaan 3 liitettä.	On mahdollista.
22. Voi kirjautua omilla työasematunnuksilla.	Kyllä	Kyllä	Kyllä
23. Monipuoliset hakutoiminnot ja avainsanojen käyttömahdollisuus hauissa.	Avainsanojen käyttö mahdollista. Hakutoiminnallisuus ei ollut monipuolinen.	Avainsanojen käyttö mahdollista. Hakutoiminnallisuus ei ollut monipuolinen.	Kyllä
24. Tietohallinto ei näe toisten organisaatioiden palvelupyyntöjen henkilökohtaisia tietoja.	On mahdollista. Voidaan rajoittaa ryhmien mukaan.	On mahdollista. Voidaan rajoittaa ryhmien mukaan.	Onnistuu. Voidaan rajoittaa Security Levelien avulla.

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Kriteerit	Loppusuositus		
	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
25. Palvelupyynnöiden luokittelu sekä näiden muuttaminen jälkikäteen.	Kyllä	Kyllä	Kyllä mutta aliluokittelut ei onnistu.
26. Sähköposti-integraatio.	On olemassa mutta vakavia ongelmakohtia.	On olemassa mutta vakavia ongelmakohtia.	Kyllä
27. Quick-tiketin tuki.	Oletuksen ainoastaan puhelusta.	Oletuksen ainoastaan puhelusta.	Kyllä
28. Monien samanlaisten palvelupyynnöiden yhdistäminen yhdeksi.	Ei onnistu	Onnistuu	Ainoastaan linkitys onnistuu oletuksena. Yhdistäminen onnistuu lisäosan avulla.
29. Parent - Child-tiketit: Systeemi hakee automaattisesti ehdotuksia käynnissä olevista häiriö-kirjauksista.	Kyllä	Kyllä	Vain linkitys onnistuu. Lisäksi voi hyödyntää lisäosia.
30. Palvelupyynnön eskaloiminen manuaalisesti ja automaattisesti.	Kyllä	Kyllä	Kyllä
31. Skandinaavisten kirjaimien tuki (å ,ä ja ö).	Ongelmia tuen kanssa.	Kyllä	Kyllä
32. Yhteydenoton Call/contact-tuki.	Kyllä	Kyllä	Kyllä
33. Toimii pilvessä ja On-Premises	Kyllä	Kyllä	Toimii. Ominaisuuksissa kuitenkin eroavaisuuksia.
34. Itsepalveluportaaliin pääsee muun muassa mobiililaitteilla mistä tahansa.	On mahdollista.	On mahdollista.	On mahdollista.
35. Kattava lisäosavalikoima ja mahdollisuus luoda omia lisäosia.	Ei kattava eikä mahdollista luoda itse lisäosia.	Ei kattava eikä mahdollista luoda itse lisäosia.	Kyllä

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Kriteerit	Loppusuositus		
	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
Käyttökokemukseen liittyvät asiat			
1. Muokattava käyttöliittymä	Voi räätälöidä muttei tarpeeksi.	Voi räätälöidä muttei tarpeeksi.	Kyllä
2. Moderni käyttöliittymä, responsiivinen ja intuitiivinen. Helppo ja ketterä käyttää.	Ei	Ei	Kyllä
3. Toimii sujuvasti eikä kadota dataa.	Ei kadota dataa, ei toimi sujuvasti.	Ei kadota dataa, ei toimi sujuvasti.	Ei kadota dataa, toimii sujuvasti.
4. Käyttäjä voi valita kielen suomen ja englannin väliltä.	Kyllä käyttäjäprofiilin kautta.	Kyllä käyttäjäprofiilin kautta.	Kyllä käyttäjäprofiilin sekä lisäosan kautta.
5. Palvelupyynnön voi jättää suomeksi ja englanniksi.	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Kustannukset			
1. Hinnoittelutapa	Sopimuspohjainen	Listahinnat	Listahinnat
2. Lisenssityyppi	Kaupallinen	Kaupallinen	Kaupallinen

Kriteerien
värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Kriteerit	Loppusuositus		
	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
Tukeen liittyvät asiat			
1. Valmistaja tarjoaa tukipalveluita ja palvelunlaatu hyvää.	Tarjoaa tukipalveluita, huono palvelunlaatu.	Tarjoaa tukipalveluita, huono palvelunlaatu.	Tarjoaa tukipalveluita. Ei tiedossa moitteita palvelunlaadusta.
2. Mahdollista saada konsultointiapua valmistajalta ja/tai kolmannelta osapuolelta.	Ainoastaan valmistajalta	Ainoastaan valmistajalta	Mahdollista molemmilta.
3. Konsultointia suomeksi valmistajalta ja/tai kolmannelta osapuolelta.	Ei	Ei	Saa suomeksi kolmannelta osapuolelta.
4. Ylläpito sekä valvonta vaivatonta.	Ylläpido ei ole vaivatonta, valvonta on.	Ylläpido ei ole vaivatonta, valvonta on.	Kyllä (Ylläpito ja valvonta)
Tunnettavuus			
Google Trends	Ei ollut suosittu Jira Service Deskiin verrattuna	Ei ollut suosittu Jira Service Deskiin verrattuna	SysAidiin verrattuna suosituin

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat

Kriteerit	SysAid (Nykyinen versio)	SysAid (Uusin versio)	Jira Service Desk
Valinnaiset			
1. Microsoft Teams -integraatio	Ei	Ei	Kyllä
2. Varastohallinnan tuki.	Ei	Ei	Lisäosan kautta
3. Automaattisten tilaushälytysten määrittäminen	Ei	Ei	Lisäosan kautta
4. Rajapinta lisenssienhallintaan.	Ei	Ei	Ei
5. Näyttää palvelupyynnössä automaattisesti lisätiedot laitteesta (Nimi, IP-osoite jne.)	Ei	Ei	Lisäosan kautta, palvelupyynnön piti määrittää käsin laitteen nimi.

Loppusuositus

Kriteerien värikoodit:

	Välttämättömät vaatimukset
	Valinnaiset vaatimukset
	Muut vertailtavat seikat