



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Palvelukuvaus yrityksen lähituesta

Montonen, Peetu

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

Palvelukuvaus yrityksen lähituesta

Montonen, Peetu
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu 2015

Montonen, Peetu

Palvelukuvaus yrityksen lähituesta

Vuosi 2015 Sivumäärä 33

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toimeksiantajan myyntimateriaaliin ja sopimukseen liitettävä dokumentti. Liitedokumentti on yrityksen palvelutuotteen kuvaus, joka kuvaa tarkemmin palvelun sisällön. Työhön sisällytettiin palvelun vaatimusmäärittely, joka kertoo prosessivaiheista alkaen asiakkaan tarpeesta ja päättyen tuotteen toimitukseen ja tuotantoon.

Toimeksiantaja on IT-palveluiden ja -laitteiden kokonaistoimittaja, jonka asiakkaita ovat sekä yksityisen että julkisen alan sektorin organisaatiot. Yritys tuottaa muun muassa lähitukipalvelua muille yrityksille eli yrityksen työntekijöitä työskentelee ulkoistettuina toisten yritysten lähitukitehtävissä. Palvelujen ulkoistamisen ennustetaan kasvavan tulevaisuudessa yhä enemmän verkostoitumisen, sähköistymisen ja kustannusten takia.

Tuotteistaminen on yleensä tuotekehittelyä asiakkaalle muokatusta palvelusta, tuotteesta tai ohjelmasta. Palvelutuote on lopputuloksen kuvaus yhteistyöstä asiakkaan, tuottajan ja muiden toimittajien välillä. Erityisesti palveluosaamista ja asiakaslähtöisyyttä korostetaan asiantuntijapalveluita tuottaessa.

Työ toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Työ koostuu teoreettisesta ja toiminnallisesta osuudesta, jossa teoreettinen osuus sisältää tietoa tuotteistamisesta, asiantuntijapalvelusta ja palvelutuotteen kohdista. Palvelunhallinnasta kertova osio selvittää kyseisen tuotteen palvelu- ja laatutason ylläpitämisen mallia ja prosessia.

Toiminnallinen osuus sisältää palvelukuvauksen lisäksi tietoa tuotteen toimintaprosessista ja laatukriteereistä. Teoriapohjan lisäksi toimiminen palvelun tuotantoympäristössä ja yrityksen edustajan haastattelu antoivat materiaalia palvelukuvauksen luontia varten. Kehittämisprosessin tuotoksena syntynyt palvelukuvaus onnistui sisällyttämään tuotteen ominaisuudet ja on käytettävissä suoraan tai muokattavana pohjana toimeksiantajan dokumenttien liitteenä.

Asiasanat: asiantuntijapalvelu, palvelunhallinta, palvelutuote, tuotteistaminen

Montonen, Peetu

Service Description of Onsite Support

Year	2015	Pages	33
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to create a document which could be attached to the commissioner's sales material and contracts. The appended document is a service product description and it gives a proper clarification of service content. The service requirement specification was included in the thesis and it covers the process phases starting from customer needs and ending with the delivery and production of the product.

The thesis was commissioned by a wholesale supplier of IT services and products whose customers are organizations functioning both in the private and public sector. The company produces among other things onsite support services for other companies which means that some employees of the company work as external onsite support. Outsourcing services is predicted to increase due to networking, electrification and costs in the future.

Usually productisation is product development of a service, product or program for the customer. A service product is a description of collaboration between the customer, producer and other suppliers. Customer orientation and service know-how are underlined in expert services while they are being produced to the customer.

The output was implemented as a functional thesis. It consists of theoretical and functional sections where the theoretical section contains information of productisation, expert service and service product. The section on service management summarizes the maintenance model and process of service and quality.

The functional section includes information on the product's functional process and quality requirements in addition to the service description. The material for creating the service description consisted of theory, operation in the service product environment and interview with the commissioner's representative. The service description was successful enough to include product features and can be used as a direct or adapted attachment in the commissioner's documents.

Keywords: expert service, productisation, service management, service product

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimeksiantaja	7
	2.1 Toimintaympäristö	7
	2.2 Yleisesti IT-palveluista	7
3	Tuotteistaminen.....	8
	3.1 Tuotteistamisen määrittely	8
	3.2 Palvelu ja tuote	9
	3.3 Asiantuntijapalvelu	10
	3.4 Palvelukuvaus	11
	3.5 Palvelumuotoilu	11
	3.6 Palvelutarjooma	11
	3.7 Palvelun hinnoittelu	12
	3.8 IT-palvelun ulkoistaminen	12
4	IT-palvelunhallinta.....	14
	4.1 Palvelutasonhallinta	14
	4.2 Palvelun elinkaari ja sisältö	15
	4.3 Palvelusopimuksen sisältö	16
5	Toiminnallisen työn toteutus	16
	5.1 Palvelutuotteen sisältö.....	17
	5.2 Palvelutuotteen toimintaprosessi	18
	5.3 Palvelutuotteen laatu	18
	5.4 Kehittämisprosessin tuotos	19
	5.5 Palvelun kehitys tulevaisuudessa.....	20
6	Johtopäätös ja yhteenveto	21
	Lähteet	23
	Kuviot	24
	Taulukot	25
	Liitteet	26

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on ”Palvelukuvaus yrityksen lähituesta”. Kohdeyritys tuottaa IT-lähi-tuen palvelua muille yrityksille eli yrityksen työntekijöitä työskentelee ulkoistettuina toisten yritysten lähitukitehtävissä. Opinnäytetyön tarkoituksena on tuottaa yrityksen myyntimateri-aaliin ja sopimukseen liitettävä dokumentti, joka kuvaa tarkemmin palvelun sisällön.

Tietotekniikan keskeinen rooli yritystoiminnassa tulee ilmi silloin, kun jokin ongelma ilmenee. Verkkoyhteydet, järjestelmät ja päivittävät sähköiset työkalut ovat osa IT:tä ja yrityksen välttämätöntä perusinfrastruktuuria. Tietotekniikka on IT-alan yrityksille itse tuote ja monien muiden alan yrityksille niiden oleellisin väline tuotannossa. (Kouhi 2013, 7.)

Erillinen sopimukseen liitettävä palvelukuvaus listaa tärkeinä pidettävät palvelutuotteen ominaisuudet, mutta niitä ei tulisi käsittää samana asiana kuin palvelun hyödyt. Ostopäätöksen vaikuttaa yleensä usea asiakasyrityksen hallinnon henkilö. (Parantainen 2007, 77.)

Tavoitteena on tutkia miksi lähitukea tarvitaan ja selvittää miten lähituki ja ulkoistettu IT-palvelutuote toimii kohdeorganisaation asiakasyrityksessä. Lisätavoitteina on toimia yrityksen tuotedokumentoinnin toteutuksessa ja saada yleistietoa palvelutuotteen tuotteistamisesta.

Opinnäytetyö toteutetaan toiminnallisena työnä, jonka alussa esitellään toimeksiantaja ja kerrotaan yleisesti palvelun ominaisuuksista eli lähituen toiminnasta. Aiheen rajausta on keskitetty IT-lähi-tuen palvelukuvaukseen, joten toimeksiantajan muita palvelutuotteita ei opinnäytetyössä käydä läpi. Tuotteistamisen osio kertoo teoreettisesti yleisestä tuotteen ja palvelun tuotteistamisesta. Neljännessä luvussa käydään läpi IT-palveluntasonhallintaa ja viides luku kuvaa palvelutuotteen prosesseja käytännössä. Samaan toiminnallisen työn osioon tuotetaan palvelun vaatimusmäärittely Jari Parantaisen Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote 10 päivässä-kirjan (2007) mallin mukaan. Toisena tuotoksena osioon on palvelutuotteen sisällön tarkempi kuvaus. Luku sisältää myös kohdeyrityksen edustajan haastattelusta saatuja ideoita ja vastauksia. Viimeinen luku sisältää tuotoksen johtopäätöksen ja opinnäytetyön yhteenko-koamisen.

Opinnäytetyö pidetään pyynnöstä toimeksiantajan eli kohdeyrityksen nimen osalta salaisena. Yrityksen toimihenkilö pidetään nimettömänä ja yrityksen käyttämät ja/tai opinnäytetyöhön sisältyvät ohjelmistot mainitaan myös nimettöminä riippuen tapauksesta tai käyttötarkoituk-sesta.

2 Toimeksiantaja

Kohdeorganisaatio on IT-palveluiden ja -laitteiden kokonaistoimittaja, jolla on Suomessa 350 työntekijää 12 toimipisteessä. Yrityksellä on oma logistiikkakeskus ja sähköinen verkkokauppa asiakkaiden päivittäisiä IT-hankintoja varten. Asiakkaita ovat sekä yksityisen että julkisen sektorin organisaatiot.

Yritys tekee yhteistyötä johtavien IT-laite- ja ratkaisuvalmistajien kanssa. Yrityksen asiantuntijat auttavat asiakkaita muokkaamaan IT-ympäristönsä tehokkaammaksi ja miellyttävämmäksi. Infrastruktuuriratkaisut pitävät sisällään muun muassa asiakasyritysten käyttäjäympäristön rakentamisen tai pilvipalveluihin yhä enemmän painottuvat konesalit. Yrityksen palvelutarjontaan sisältyy myös muun muassa IT-ympäristön elinkaaren hallinta ja konsultointipalvelut. (Kohdeyrityksen verkkosivusto.)

2.1 Toimintaympäristö

Haastateltu yrityksen edustaja kertoo, että suurin osa kohdeyrityksen liikevaihdosta tulee laitteiden myynnistä. Asiakasyrityksen tulee olla riittävän kokoinen, jotta tuote olisi säännöllisin ajoin tuotettava palvelu. Isoissa yrityksissä on oma henkilökuntansa, joka tuottaa lähitukipalvelua. Tuote on siis suunnattu keskikokoisia yrityksiä varten, mitkä ovat henkilöstökooltaan 100 - 1000 henkilöä. Muissa Pohjoismaissa yrityksen liiketoiminta voi olla isompaa.

Yrityksen asiakaspalvelu vastaa muun muassa tilaustoimitusprosessista, palvelulaskutuksesta, asiakaskyselyistä ja loppuasiakkaan helpdesk-palveluista. Lähitukeen liittyvä palvelupiste ratkaisee suurimman osan asiakkaan palveluista (suhde 100 helpdesk-kutsua/5 tikettiä lähituelle). Jos asiakas ei käytä yrityksen palvelupistettä, lähituen tarve on suurempi. Asiakkaina ei siis ole liian pieniä yrityksiä, koska ne eivät käytä lähitukea, tai liian suuria yrityksiä.

2.2 Yleisesti IT-palveluista

Tietotekniikka vaikuttaa yhä kasvavassa määrin yritysten tuloksiin. Yritykset menettävät rahaa, mikäli järjestelmissä ilmenee toimintaongelmia. Poikkeavat virhetilanteet edustavat vain pientä osaa ongelmista. IT-kustannusten ja -hyötyjen optimaalisessa saavuttamisessa arkipäiväinen tietotekniikan johtaminen on tärkeintä. Vaikka IT-kustannusten osuus yrityksen kuluista on merkittävä, voidaan yrityksen kustannussäästöjä ja myynnin kasvua lisätä tietotekniikan avulla. (Kouhi 2013, 8.)

IT-palvelujen tarkoituksena on liiketoiminnan ja sen tehokkaan hoitamisen tukeminen. IT-palvelunhallinnan kolme avaintavoitetta ovat IT-palvelujen sovitus liiketoiminnan ja asiakkaiden

nykyisiin ja tuleviin tarpeisiin, toimitettujen IT-palvelujen laadunparannus ja IT-palvelujen kustannusvähennys pitkällä aikavälillä. (Macfarlane & Rudd 2001, 2.)

Tänä päivänä on olemassa monia tuotteita, jotka ovat verkko- tai tietotekniikkapohjaisia, kuten ohjelmistoratkaisut, ohjelmat tai verkkopalvelut. Suuret yritykset käyttävät liiketoiminnassaan tietotekniikkaa lisätäkseen tuottavuutta, joten IT-palvelut ovat erittäin ratkaisevia useimmille yrityksille tänä päivänä. Monet ohjelmistoratkaisut ja ohjelmat ovat yritysten hyötykäytössä päivittäisissä liiketoimintaprosesseissa. Esimerkiksi ylläpidettävät suuret tietokannat ja inventaario-ohjelmat ovat tärkeitä yritysten prosessien seuraamista varten. Jos nämä tietojärjestelmät, ohjelmistot, verkkopalvelut ja muut vastaavat saavat häiriöitä, voi liiketoiminta kohdata isoja ongelmia. Myös laitteisto-ongelmat voivat olla suuri este yrityksille. Ongelmat ja häiriöt muodostavat viivästyksiä yritysten toiminnoissa ja prosesseissa. Viivästykset ja muut ongelmatilanteet voivat tarkoittaa suuria rahallisia menetyksiä yrityksille. Tämän tulkia ongelmat tulee käsitellä välittömästi. (Six Sigma Online 2015.)

Tietotekniikka ja sen toimintoja voidaan rajata ja luokitella useilla eri tavoilla. Ylätasolla toiminnot voidaan jakaa kahteen pääluokkaan, sovelluksiin ja infrastruktuuriin. Sovellukset ovat ohjelmistoja, joita yritys käyttää liiketoimintansa pyörittämistä varten. Ne voivat olla valmiina ostettuja, standardia edustavia tai yrityksen itsensä alusta saakka rakentamia. Nykyisin sovellukset ovat kuitenkin usein valmiita, jonkin verran sovitettuja yrityksen tarpeita vastaaviksi. Asiakashallinta- ja toiminnanohjausjärjestelmä ovat monien yritysten oleellisia ohjelmistoja, joiden lisäksi yrityksillä voi olla monia muita kriittisiä tietoteknisiä järjestelmiä. Infrastruktuuri on jaettavissa kolmeen ryhmään, mitkä ovat käyttäjä-IT, televiestintä ja tietoverkot sekä datapalvelut. Infrastruktuuri on luonteeltaan yleensä sama kaikissa yrityksen osissa, joten jako toimintojen ja liiketoiminta-alueiden mukaan ei ole tarkoituksenmukainen. (Kouhi 2013, 24 - 25.)

Käyttäjakohtaiset tietokoneet, niiden käyttöjärjestelmät ja ohjelmistot ovat käyttäjä-IT:n suurin osa-alue. Saman infrastruktuuriryhmän osa-alueisiin lasketaan myös käyttäjätuki, helpdesk-toiminnot ja tietokoneen oheislaitteet, kuten tulostimet ja projektorit. (Kouhi 2013, 25 - 26.)

3 Tuotteistaminen

Tässä opinnäytetyössä painottuu tuotteistamisen tuloksena syntyvä palvelu ja palvelutuotteen liittyviä kohtia. Niistä kerrotaan yleisesti seuraavien alaotsikoiden alla.

3.1 Tuotteistamisen määrittely

Tuotteistaminen on tuotekehittelyä asiakkaalle muokatusta palvelusta, tuotteesta tai ohjelmasta. Palveluiden kehittyessä kokonaisuuksiksi tai prosesseiksi on tuotteistaminen oikea termi käytettäväksi. Yrityksen kokonaisvaltainen tuotesisällön hallinta ja tarjottujen etujen mahdollisimman suuri hyötykäyttö ovat tuotteistamisen tarkoitus. Tuotteen asiakastarpeita ja tuotantokelpoisuutta saavutetaan tuotekehitysprosessista kerätyllä tiedolla. (Raatikainen 2008, 64 - 65.)

Palvelun aineettomuus, eri paikoissa sijaitseminen ja myyntilupausten samankaltaisuus ovat syitä, miksi asiakkaille on vaikeaa ostaa asiantuntijapalvelua. Tärkeimpiä tavoitteita tuotteistamisessa on ostamisen helpoksi tekeminen asiakkaalle. Tuotteistettua palvelua on helpompi verrata muihin palveluihin ja se erottuu asiakkaalle paremmin palvelutarjonnasta. Myös tuotteen muuttaminen paremmaksi ominaisuuksiltaan ja myyntitehokkaammaksi ovat tuotteistamisen tavoitteista. (Parantainen 2007, 38 - 39; Sipilä 1999, 19.)

Tuotteistamisen kohteita ovat esimerkiksi yksilöidyt palvelutuotteet ja palvelumuutokset tyylissä, ilmeessä ja tarjonnassa. Myös palvelun ja palveluliiketoiminnan kehittäminen paremmaksi on uudistamista ja tuotteistamista tarkoitus. (Raatikainen 2008, 71 - 73.)

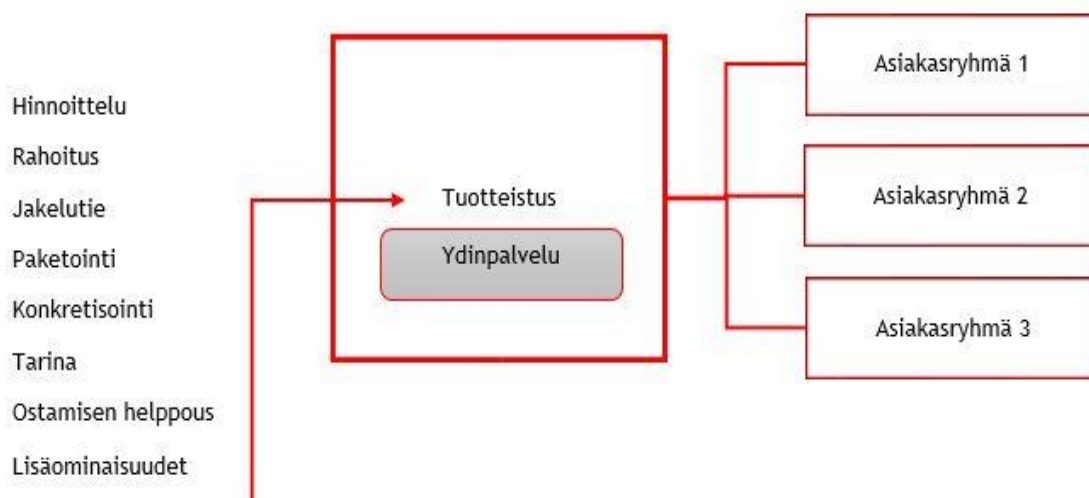
3.2 Palvelu ja tuote

Palvelun voi määritellä olevan asiakkaan ongelmanratkaisu, prosessi, kokemus ja vuorovaikutus palveluntarjoajan ja asiakkaan välillä. Palveluosien yhteys muihin palveluihin on oleellista palveluita tuotettaessa tai kuluttaessa. (Tuulaniemi 2011, 59, 67.)

Palvelun merkitys on tänä päivänä suuri kuluttajalle ja vaatimus hyvää palvelua varten on yleistä. Asiakas odottaa yksilöllistä palvelua. Ostotarpeen syy selvitetään myyntityössä ja asiakastyytyväisyys pyritään varmistamaan sopivalla tuote- tai palveluvalinnalla. Palvelukokemuksen kehitys on olennaisesti kiinni palvelun käyttäjän ja tuottajan, eli asiakkaan ja asiakaspalvelijan, välisestä viestinnästä. Odotukset ja tarpeet palvelusta molempien osapuolten välisen vuorovaikutuksen (Raatikainen 2008, 17 - 18; Tuulaniemi 2001, 71.)

Asiakas saattaa valita palvelun sen hyvän maineen, kotimaisuuden tai pienen ostoriskin perusteella, mutta palvelun tietty yksityiskohta voi mennä näiden valintakriteerien edelle. Kopioinnin helppous on tuote- ja palveluominaisuuksien huono puoli. Uusien palvelutuoteominaisuuksien tulee erottua muiden yritysten vastaavista tuotteista. (Parantainen 2007, 72.) Asiakasvaatimukset ja -odotukset ohjaavat palveluyrityksen toimintaa erityisesti kuluttajaa lähellä olevien asiakasyritysten kanssa (Raatikainen 2008, 42.).

Palvelutuote on ydinpalvelun ja tuotteistamisen summa. Ydinpalvelun ympärille kootaan tuotteistajien toimesta kerros, millä kokonaisuus erottuu kilpailijoista ja muokkautuu asiakastarpeita vastaavaksi ratkaisuksi (Kuvio 1).



Kuvio 1: Tuotteistuksen koostuminen asiakasryhmille (Parantainen 2007, 106.)

Asiantuntijatuotteen ytimen muodostaa asiakashyöty, mikä on markkinoinnissa korostettava asia. Asiakas haluaa ydinpalvelun, minkä käytön tukipalvelut mahdollistaa. Ydinpalvelu ja tukipalvelut muodostavat kokonaisuuden eli palvelupaketin, jota voi myös tuotteeksi kutsua. (Sipilä 1999, 62 - 64.)

Palvelun toteutus ja tuotanto muodostavat käyttöönoton, missä on kriittistä kokonaisuuksien ehjinä pysyminen ja tuotteen konkretisoituminen asiakkaalle. (Tuulaniemi 2001, 228.)

3.3 Asiantuntijapalvelu

Asiantuntijapalveluille on tarvetta hankalissa ongelmanratkaisutilanteissa tai uusien palveluiden kehittämisessä. Asiantuntijapalvelun myymistä ei pidetä tuotemyyntinä, vaan kyseessä on osaamisen myymistä. Asiakslähtöiset ratkaisutilanteet vaikuttavat asiantuntijapalvelujen tuotteistamisen osiin ja muotoon. Palvelun tuottaja ja asiakas luovat yhdessä asiantuntijapalvelun. Onnistunut palvelu on paljolti kiinni asiakkaan osallistumisesta, tiedon jakamisesta ja yhteistyöstä tuottajan kanssa. Palvelutuote on lopputuloksen kuvaus yhteistyöstä asiakkaan, tuottajan ja muiden toimittajien välillä. (Sipilä 1999, 14 - 16, 23; Parantainen 2007, 31 - 32.)

Asiantuntijapalvelujen tuotteistamisen ydintavoitteita on asiakashyötyjen kehittäminen ja tulostavoitteet. Palvelutuotetta tuotteistaessa on mahdollista myydä sen käyttö- tai omistusoikeudet. Tuotteen eli asiantuntijapalvelun olemuksen ymmärtäminen on asiantuntijapalvelun

tuotteistamisen lähtökohta. Asiantuntijapalvelujen tuotteistus saattaa antaa mielikuvan palveluista, mitä tarjotaan ulkoisille asiakkaille, mutta iso osa asiantuntijapalveluista on sisäisiä palveluja organisaatiossa, kuten IT- ja henkilöstöpalvelut. Vakituisesti ulkoisten asiakkaiden kanssa tekemisissä oleva henkilöllä on sisäisessä palvelussa toimivaa henkilöä helpompi omak-sua tuote- ja asiakasajattelu. (Sipilä 1999, 12, 118 - 120.)

Tuote kuvataan usein toimintaprosessina tai kaaviona asiantuntijapalveluihin liittyen. Ne sisältävät prosessivaiheet ja mahdollisesti asiakkaan sekä kolmannen osapuolen suoritukset. Luonteeltaan asiantuntijapalvelut ovat vuorovaikutusta asiakkaan ja asiantuntijan välillä, missä tavoitteena on ongelmanratkaisu. (Sipilä 1999, 71 - 72.)

Oppimiskyky on asiantuntijan perusammattitaitoa ja oppiminen enimmäkseen on työssä oppimista. Asiantuntijamaineen voi saavuttaa vasta parinkymmenen vuoden työkokemuksella, mutta esimerkiksi tietotekniikan alalla asiantuntijaksi voidaan tunnustautua muiden heikosta osaamisesta johtuen lyhyelläkin kokemuksella. (Sipilä 1998, 13 - 14, 186.)

Asiantuntijan työn tulee olla hyvin eettistä, koska asiakas voi olla vain ulkopuolisen asiantuntijapalvelun varassa. Asiakkaan auttaminen on asiantuntijatyön ensisijainen prioriteetti. Asiakaslähtöinen toiminta luo luottamusta pitkäkestoiselle asiakassuhteelle ja liiketoiminnan kannattavuudelle. (Sipilä 1999, 28 - 29.)

3.4 Palvelukuvaus

Palvelukuvaus on osa tuotteistamista ja tuotemyynnin helpottamista. Se sisältyy palvelun keskeisiin myyntidokumentteihin, mitkä luodaan palveluominaisuuksien ja hinnoittelumallien määrittelyn ohessa. Palvelukuvauksen jälkeen voidaan suunnitella tuotteen toteutus, tuotanto ja toimitus. (Jaakkola ym. 2009.)

3.5 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on kasvava osaamisala, joka tuo muotoiluosaamisen toimintatapoja palveluiden kehittämistä varten. Palvelumuotoilu yhdistää käyttäjien tarpeet ja palveluntuottajan liiketoimintatavoitteet toimivaksi palveluksi prosessina ja tekemisenä. Palvelumuotoilu luo palvelun osapuolille mahdollisuuden suunnitella vaadittavia palvelutuoteominaisuuksia Käyttäjän muodostama positiivinen palvelukokemus on oleellista palvelumuotoilua tehdessä. (Tuulaniemi 2011, 24 - 26, 69.)

3.6 Palvelutarjoama

Tarjoomaksi sanotaan asiakastarpeeseen muokattua aiempaa monipuolisempaa ratkaisua, mikä sisältää suunniteltuja ja kehiteltyjä palveluita tai tuotteita tai näiden yhdistelmiä. (Tuulaniemi 2011, 40 - 41.)

Palvelutarjooma tarkoittaa tarjottujen palvelujen kokonaisuutta yritykseltä asiakkaalle, minkä kuvauksen kautta saadaan tieto palveluyrityksen silloisesta palveluvalikoimasta. Palvelutarjooman olisi hyvä olla kannattava ja riittävä tulevaisuudessakin, mikä luonnollisesti on kiinni palveluiden kehittämisestä. Asiakkaalle havainnollistetaan palvelutarjooma selkeällä hinnoittelulla. (Jaakkola ym. 2009.)

3.7 Palvelun hinnoittelu

Tuotteen tai palvelun laatu ja arvo ovat pääteltävissä sen hinnasta, joten hinnoittelulle on merkitystä asiakkaalle. Tuotteen hintaa voi suunnata asiakasryhmien mukaan. Hinnoittelumuutokset ovat kuitenkin yrityksen kannattavuuteen nopeasti vaikuttavia asioita. Liian halpaa tuotetta ei välttämättä osteta tuotearvon ollessa matala ja liian kallis tuote taas ei houkuttele asiakasta. (Raatikainen 2007, 17.) Asiantuntijapalvelujen hinta voidaan mieltää usein korkeaksi, mutta aikaan perustuva hinnoittelu on usein matalampi kuin pelkistetympien palvelujen. Palvelujen laaja-alaisuus ja niiden riskit ja epävarmuudet vaikuttavat mielikuvaan korkeasta hinnasta. (Sipilä 1999, 32.)

Palvelutuotannon kustannukset määrittelevät hinnoittelun pohjan huolimatta mahdollisesta kustannusperusteisesta hinnoittelusta, koska sillä varmistetaan palvelun kannattavuus ja taloudellisuus. Palvelukustannusten erittely on helpompaa tuotteistamisen avulla. Hinnan alarajan muodostavat todelliset kustannukset ja ylärajan kysyntä sekä markkinat. Palvelun hinnan suhde tarkistetaan kilpailijoiden hintoihin kilpailuperusteissa hinnoittelussa ja kilpailutilanne puolestaan vaikuttaa markkinaperusteiseen hinnoitteluun. (Jaakkola, Orava, Varjonen 2009.)

Palvelutuotteesta voidaan veloittaa optimaalinen hinta, kun tuote on ns. ainutlaatuinen eli sitä ei saa muualta, palvelu tuottaa selkeästi hyötyjä ja tuotteella on hyvä mielikuva. (Parantainen 2007, 68.)

3.8 IT-palvelun ulkoistaminen

Toimeksiantajan palvelutuote toimitetaan ja tuotetaan ulkoistettuna IT-palveluna, mistä tässä osiossa kerrotaan enemmän.

Yritysten välinen kaupan tekeminen on b2b-markkinointia, missä yritys tarjoaa tuotteita tai palveluja toiselle yritykselle/organisaatiolle. Yleensä ostopäätöksen tekee hankinnoista vastaava osasto. (Raatikainen 2008, 30.) Kuvio 2 näyttää ostoprosessin vaiheet asiakkaan eli tässä opinnäytetyössä yrityksen tarpeesta tuotteen käyttöönottoon ja seurantaan.



Kuvio 2: Ostoprosessin vaiheet (Raatikainen 2008, 11.)

Syitä IT-palveluiden ulkoistamiseen voivat olla kustannussäästöjen lisäksi liiketoiminnan muutostarpeet ja kehitystavoitteet sekä yksinkertaisesti tyytymättömyys aiempiin palveluihin. Palvelun ulkoistamisen toteutusehdoiksi lasketaan kannattavuus ja kilpailukyvyyn lisääminen. IT-kustannukset jakautuvat eri kustannuspaikoille, joten kustannusten todellista hintaa ei voi helposti määrittää ilman ulkoistustyötä. (Huotari 2013.)

Useamman palvelutoimittajan ympäristössä palvelut jaetaan kahteen luokkaan, mitkä ovat IT:n peruspalvelut (mm. laite- ja verkkopalvelut) ja järjestelmäpalvelut (mm. toiminnanohjaus, taloushallinta). Palvelutuotannon ulkoistaminen muodostaa vaatimuksia yrityksen IT-osastolle, mutta mahdollistaa kustannustehokkaan toiminnan ja riskienhallinnan liiketoiminnassa. (ICT Standard Forum; Palveluiden johtaminen.)

Ulkoistetun palvelutuotannon kilpailutus suoritetaan asiantuntijan laatiman tarjouspyynnön avulla. Kilpailutuksen syy on vertailu yrityksen oman ja ulkoistetun palvelutuotannon hinnan

ja laadun välillä. IT-palveluntuottajaksi valitaan kilpailutuksen jälkeen kannattavin ja soveltuvin toimittaja, jos hinta-laatusuhde on yrityksen omaa palvelutuotantoa kannattavampaa. (Huotari 2013.)

Ulkoistamisen ennustetaan kasvavan tulevaisuudessa yhä enemmän sähköisen viestintäteknii-
kan kehittymisen, verkostoitumisen ja kustannusten takia. Sähköistymisen myötä palvelujen
ajan ja paikan määrityksellä ei ole yhtä paljon merkitystä, vaan käyttäjä voi itse vaikuttaa
asiaan esimerkiksi etäyhteyksien avulla. (EK 2006.)

4 IT-palvelunhallinta

ITIL eli IT Infrastructure Library julkaistiin alun perin vuonna 1989 Iso-Britanniassa, mistä IT-
palvelunhallinnan parhaat käytännöt ovat kehittyneet (Macfarlane & Rudd 2001, 5). ITIL-pal-
velunhallinnan prosessit-aulukossa (Taulukko 1) ilmenee tietyn palvelun tuelle oma toimitus-
prosessi.

Palvelun tuki	Palvelun toimitus
Palvelupistetoiminto	
Tapahtumanhallinta	Palvelutasonhallinta
Ongelmanhallinta	IT-taloushallinto
Konfiguraationhallinta	Kapasiteetinhallinta
Muutoksenhallinta	Jatkuvuudenhallinta
Jakelunhallinta	Saatavuudenhallinta

Taulukko 1: ITIL-palvelunhallinnan prosessit (Macfarlane & Rudd 2001, 6.)

4.1 Palvelutasonhallinta

Palvelutasonhallinnan tarkoitus on liiketoimintaa tukevien IT-palvelujen hyvä laatutason säi-
lyttäminen ja palveluiden laadun parantaminen. Service Level Management (SLM) eli palvelu-
tasonhallinta varmistaa palvelutasotavoitteiden sopimisen. Palvelutuotanto pohjautuu palve-
lusopimuksiin, joissa on määritelty IT:n ja liiketoiminnan toimesta palvelutasot (Service Level
Agreement, SLA). SLA eli palvelutasosopimus kirjaa SLM:n sovitut tavoitteet. Palvelutuotanto
pitää huolen tilattujen palvelujen tuloksellisesta toimituksesta. Toteutunutta palvelutasoa
suhteessa sen tavoitteisiin valvotaan SLM:n toimesta. Service Level Management on lähitues-

sakin käytettävä prosessi eri osapuolten, kuten IT-osaston ja laskun maksavan asiakkaan, välillä. Palvelutasonhallinnassa dokumentoidaan asiakkaille tuotettavat palvelut, mitkä kuvataan konfiguraatietietokantaan (CMDB). (Macfarlane & Rudd 2001, 41 - 42; ICT Standard Forum; Palveluiden johtaminen.)

Lähituen palvelutaso, eli tuen nopeus ja saatavuus, määritellään yleensä niin, miten nopeasti ja millä hinnalla kriittisten liiketoimintaohjelmistojen toimintaongelmat halutaan ratkaista. IT-tuen valmiuden mahdollinen ympärivuorokautinen ylläpitäminen ja varajärjestelmien olemassaolo kullekin sovellukselle on kallista, mutta tuotannon tai myynnin pysähtyminen voi tulla sitäkin kalliimmaksi yritykselle. Yritys voi sopia palvelutason joko yrityksen sisäisen tukiorganisaation kanssa tai ulkopuolisen toimittajan kanssa erillisellä sopimuksella. (Kouhi 2013, 96 - 97.)

Esimerkkitaulukossa (Taulukko 2) on kolme bisneskriittisyyden tasoa, vastaava palvelutaso ja ylläpitokustannukset. Jokainen yrityksen käyttämä järjestelmä sijoitetaan yhteen ruutuun, A, B tai C, ja palvelutaso ja kustannus määräytyvät sen perusteella. (Kouhi 2013, 96 - 97.)

Bisneskriittisyys	Palvelutaso: toimintojen palautus vikatilanteissa	Ylläpidon sisäinen veloitus liiketoimintayksiköille
A	Kahden tunnin sisällä ilmoituksesta, 24/7	100 €/käyttäjä/kuukausi
B	Yhden työpäivän sisällä ilmoituksesta	50 €/käyttäjä/kuukausi
C	Kuuden työpäivän sisällä ilmoituksesta	5 €/käyttäjä/kuukausi

Taulukko 2: Esimerkki kolmesta bisneskriittisyyden palvelutasosta. (Kouhi 2013, 97.)

Toiminnanohjausjärjestelmä tukee IT:n järjestelyjä ja seuranta; samalla järjestelmän kautta otetaan sovitut prosessit käyttöön ITILin malliin pohjautuvan palvelutoiminnan mukaan. Toimittaja eli palveluntarjoaja välittää toiminnanohjaustuotteen suurille yrityksille tarpeita vastaavana ratkaisuna ja pienemmille yrityksille yleensä valmiina tuotteena. (ICT Standard Forum; Palvelun jatkuva kehittäminen 2012.)

4.2 Palvelun elinkaari ja sisältö

IT-palveluiden jatkuva kehittäminen parantaa palvelulaatua sekä liiketoiminnan jatkuvuutta ja tehokkuutta. ITIL-pohjaan perustuvassa mallissa (Kuvio 3) on ytimessä tavoitteet asettava ja toiminnan periaatteet määrittävä palvelustrategia. Palvelusuunnittelu, palvelutransitio ja

palvelutuotanto toteuttavat ja sopeuttavat muutosta jatkuvasti. Palvelun jatkuva kehittäminen on yhteydessä elinkaaren kaikkiin vaiheisiin. Jatkuvaan kehittämistä varten on työkaluina ja menetelminä olemassa katselmoinnit, suorituskapasiteetin mittaaminen ja kehitysmahdollisuuksia kirjaava rekisteri. (ICT Standard Forum; Palvelun jatkuva kehittäminen 2012.)



Kuvio 3: Palvelun elinkaari (ICT Standard Forum; Palvelun jatkuva kehittäminen 2012.)

4.3 Palvelusopimuksen sisältö

Sopimuksellisesta näkökulmasta palvelu sisältää yleisen käsityksen mukaan huoltosopimuksen (laitteiden huoltopalvelu eli hardwaren huoltotyö), ylläpitosopimuksen (ohjelmiston ylläpitopalvelu eli softwaren virheidenkorjaus ja ohjelmistopäivitysten toimittaminen) ja tukisopimuksen (käytön opastus, puhelinneuvonta, käyttäjävirheiden selvitys ja korjaaminen). Useimmiten asiakas tarvitsee kaikki mainitut palvelut, koska niiden erottaminen toisistaan on epätarkoituksenmukaista. (Takki 2003, 236 - 237.)

5 Toiminnallisen työn toteutus

Toiminnallisessa opinnäytetyössä teoriaosuuden jälkeen on kehitysprosessin vuoro. Kohdeyrityksen palvelutuotteen toimintaprosessia, kehittämiskohteita ja palvelukuvausta on kuvattu tarkemmin tässä osiossa.

Tiedon keräämistä varten on toimittu palvelutuotteen toimintaympäristössä ja haastateltu kohdeyrityksen esimiestehtävissä toimivaa henkilöä. Haastattelun tavoitteena on ollut saada

laajasti tietoa yrityksen palvelutuotteen sisällöstä, prosesseista, ominaisuuksista ja tulevaisuuden näkymistä. Haastattelu on suoritettu avoimesti ja kasvotusten yrityksen toimistotilassa. Haastattelukysymykset ovat tämän opinnäytetyön lopussa (Liite 1).

5.1 Palvelutuotteen sisältö

Kohdeyrityksen haastateltu henkilö kertoo, että palvelukuvauksen tuote pitää tiivistettynä sisällään seuraavat neljä palvelua:

- Lähitukipalvelu, jota tuotetaan asiakasyrityksen tiloissa. Tämä on osa asiakkaan omaa IT-palvelua. Tuotetta tehdään yhteistyössä asiakasyrityksen kanssa tai vastaamalla koko IT-tuesta (ServiceDesk, konesalipalvelut yms.). Tukihenkilö kuulee asiakkaan muista hankkeista ja voi toimia yhteydessä myyjään tai kertoa asiakkaalle muista palveluista.
- Laitteiden paikalleen asennukset, mitkä ovat osa elinkaaripalveluita.
- Suuritoisemmat laitekantapäivitysten vaihdot.
- Työohjeiden dokumentointi.

Kohdeorganisaation lähitukipalvelut tuotetaan ITILin mukaisesti. Ne ovat sekä sopimusmuotoisia että kertaluontoisia palveluita. Tarkoituksena on helpottaa, varmentaa sekä yhtenäistää asiakkaiden työasemaympäristön ylläpitoa. Palvelussa ratkaistaan ja ohjataan sekä hallinnoidaan ja eskaloidaan muutoshallintapyyntöjä (Change Management). Palvelun pääasiallinen tehtävä on toteuttaa työasemien pöydille asennuksia ja koordinoida niiden tekemistä. ITIL-avainkäsitteet-kuviossa (Kuvio 4) esitetään palvelutuotteen eri osapuolia ja niiden funktioita:



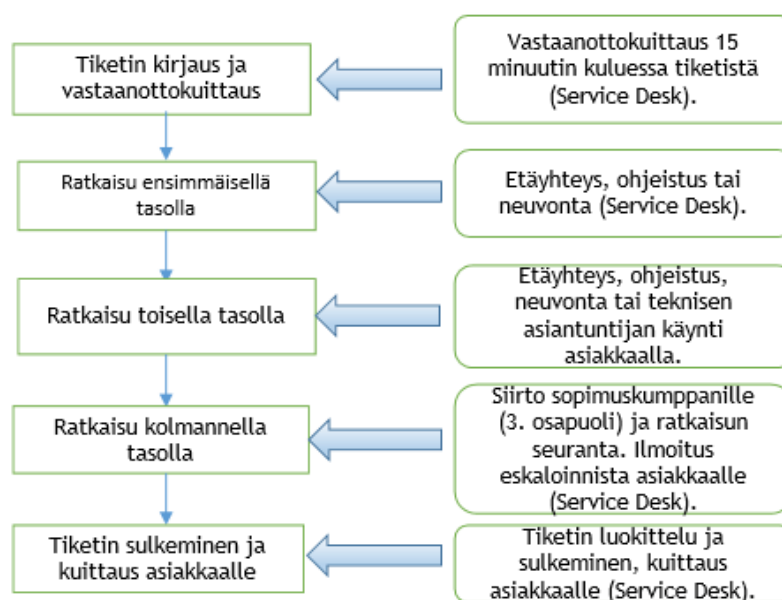
Kuvio 4: ITIL-avainkäsitteet (Macfarlane & Rudd 2001, 6.)

Käytännössä lähituki on asiakasyrityksen loppukäyttäjien ja käyttäjäryhmien tukemista IT-ongelmiin liittyen. Käyttäjät tekevät tukipyynnön palvelukeskukseen, josta pyynnöt eli tiketit ohjataan lähitukiryhmälle.

Palvelun toimittaja tuottaa tarvittavat tukihenkilöresurssit tukemaan asiakasyrityksen IT-laitteiden (mm. käyttäjäkohtaiset pöytätietokoneet, kannettavat tietokoneet ja mobiililaitteet) asennuksia, vaihtoja, diagnostiikkaa ja ongelmanratkaisua. Palveluun sisältyy myös takuu- ja ylläpitotuki sekä käyttötukea/-koulutusta. Verkkoympäristöllä, palvelimella, datakeskuksella, puhelinviestinnällä ja isäntäverkoilla on kaikilla omat niistä vastuussa olevat kolmannen osapuolen edustajat, mutta loppukäyttäjän omakohtaiset ongelmat ja tukipyynnöt eskaloidaan lähitukipalvelulle.

5.2 Palvelutuotteen toimintaprosessi

Kuviossa 5 mallinnetaan kohdeyrityksen helpdesk-palvelun kautta tapahtuva tikettiprosessi.



Kuvio 5: Helpdesk-eskalointimalli (Kohdeyrityksen verkkosivusto.)

Kohdeorganisaation asiantuntija vastaanottaa helpdesk-palvelupisteestä työohjausjärjestelmän välityksellä tehtäväpyynnön ja raportoi suoritteensa vastaavasti helpdesk-järjestelmään. Asiantuntijalla on varahenkilöt ja taustatuki, joille palvelupyynnöt eli tiketit ohjautuvat automaattisesti eteenpäin helpdesk-palvelun kautta, jos nimettyä henkilöä ei tavoiteta tai hänellä on muu työ meneillään. Tämä ei aiheuta toimenpiteitä asiakkaalle. Tehtävät arvioidaan aina kiireellisyys- tai tärkeysjärjestykseen.

5.3 Palvelutuotteen laatu

Haastateltavan mukaan sellaisissa asiakkuuksissa, missä palvelua tuotetaan kokopäiväisesti, palveluhenkilökunta sulautuu asiakkaalle. Palvelutuotteen tarkoituksena ei siis ole erottua ulospäin. Tuotteen teko on säännöllistä, täsmällistä ja asianmukaista ja tuotteen toimittajan tunnistaa henkilökortista. Tuotetta ei juuri markkinoida, vaan viesti kulkee myyjien ja muiden asiakkaiden kautta uusille asiakkaille. Pyrkimyksenä on tuottaa laadukasta ja joustavaa palvelua.

Tuotteen laatukriteereistä haastateltava mainitsee asiakaspalvelutaidon olevan erittäin tärkeässä roolissa. Lisäksi asiantuntijalla täytyy olla myös kyky omaksua uusia asioita. Asiakasta tulee osata käsitellä ammattitaidolla. Henkilöllä tulee olla riittävän hyvä itsetunto ja oppimiskyky sekä myönteinen suhtautuminen kanssaihmiisiin. Muita laatukriteerejä ovat ilmoittaminen töiden aloittamisesta ja lopettamisesta asiakkaalle, sekä asioiden huolellinen viimeistely.

Kohdeyrityksen tuote pyrkii eroamaan muista palveluntarjoajista sillä, että yritys on pyrkinyt siihen, että henkilökunta on mahdollisimman ammattitaitoista ja sopivaa. Teknisen osaamisen lisäksi asiakaspalvelutaidot korostuvat. Tuote ei ole halvin ja hinnalla ei kilpailla, mutta asiakas saa sitä palvelua, mitä on tilattu. Tuotetta ei juuri markkinoida, myyntitilaisuudessa asia mainitaan. Myös palvelun joustavuus on yksi kilpailijoista erottuva seikka, esimerkiksi sairastumisen yhteydessä saadaan sijainen paikalle. Palvelun saatavuuden varmistaminen on ison henkilömäärän avulla sujuvaa.

Asiakkaan näkökulmasta tuotteen hyviä puolia ovat yrityksen joustavuus (on olemassa sopiva henkilömäärä tuottamaan myös isoja projekteja, asiakas jää harvoin ilman palvelua esimerkiksi sairastumisen yhteydessä), pitkät työsuhteet ja -kokemukset, asiakkaan huomioonottaminen ja ihmisen palvelu. Huonoja puolia ovat kova hintapaine (kallis palvelu ja kilpailu ulkomaisten yritysten kanssa).

5.4 Kehittämisprosessin tuotos

Kehittämisprosessin tuotoksena luotiin palvelun vaatimusmäärittely (Liite 2), minkä runko pohjautuu Jari Parantaisen (2007) esittämään vaatimusmäärittelymalliin. Palvelun vaatimusmäärittelyssä on kuusi vaihetta: palvelutuotteen tarve ja myyntiprosessin käynnistys, asiakastarpeen määrittämismuutos, tarjoukset, myyntikäynnit ja muut myynnilliset tapahtumat, tarjouskatselmointi, tilauspäättös sekä viimeisenä vaiheena palvelun toimitus ja tuotanto. Lähteenä on käytetty kohdeyrityksen myyntidokumentteja, haastattelua ja palvelun tuotantoympäristöissä toimimista.

Toisena, varsinaisena tuotoksena on koottu tuotantoympäristöissä toimimisen ja tutkimisen pohjalta tuotteen yksityiskohtaisemman sisällön palvelukuvaus (Liite 3), mikä sisällytetään

kohdeyrityksen myyntidokumentteihin. Kuvaus kertoo tiivistettynä seuraavista palveluosista: yleinen lähitukipalvelu, työasemien tuki, asennus- ja muokkaustuki, laitteiston hävitys, lisäpalvelut, kuten verkkotulostimet ja älypuhelimet, palvelun työajat sekä työkokemuksen mukaan määräytyvät työtehtävät.

Vaatimusmäärittely laaditaan, jotta löydetään asiakkaan tarpeet ja voidaan arvioida palvelutuotteen aikataulua tarvevaiheesta tuotantovaiheeseen. Palvelukuvauksen sisällöstä on luetavissa tuotteen kaikki ominaisuudet, joten tuotantokustannukset ovat muokattavissa tarpeettomia ominaisuuksia vähentämällä. (Parantainen 2007, 199 - 200.)

Haastateltavan henkilön mukaan kohdeyrityksen palvelutuotetta kehittäessä on viimeksi ostettu toiselta yritykseltä asiakaskunta ja sen konosalipalveluita suorittavalta yritykseltä lähitukihenkilöstö (6 henkilöä). Kyseinen henkilöstö toimii pienten yritysten, esimerkiksi tili- ja isännöitsijätoimistot, lähitukena. Aiemmin muita asiakkuuksia on luotu ensin laitekaupan kautta, tässä tapauksessa lähituki ja konosalipalvelut on ollut ensisijainen palvelutuote. Kyseiset asiantuntijat tekevät myös laitekauppaa ja ovat kokonaisvaltaisia palveluhenkilöitä, joiden vastuualueeseen kuuluu muun muassa tietoliikenne, palomuurit, verkkoyhteydet, palvelimet ja virustorjunta. Lähituen osaaminen suuremmissa yrityksissä kohdistuu enemmän työasemaan ja työaseman ympärille.

5.5 Palvelun kehitys tulevaisuudessa

Lähitulevaisuudessa tuotteen haasteena on viivytystaistelu hintaa kohtaan. Haastateltu kertoo, että laatuun tulee satsata enemmän, mikä on ainoa kehityspolku. Ulkomaiset palveluntarjoajat, kuten Intia, ovat rahallisia säästöjä asiakkaalle, mutta loppukäyttäjäkokemus on usein melko huono. Pitkässä juoksussa IT:n ja päätelaitteiden hyödyntäminen ehkä kärsii. Laadukas lähituki pystyy auttamaan loppukäyttäjää paljon siinä, että kaikki ominaisuudet laitteista saadaan tehokkaasti käyttöön.

Elinkeinoelämän keskusliiton Palvelut 2020 -hankkeen loppuraportissa tarkastellaan toiminta-alueen ja osaamistarpeiden muutosta vuoden 2020 tulevaisuusennusteen mukaan. Asiaksläheisyys ja -lähtöisyys korostuu tuottamalla suurinta osaa palveluista paikallisesti. Tietyt palvelut tuotetaan kuitenkin teollisesti palvelujen siirryttyä verkkoon. Uuden liiketoiminnan ja uusien tehtävien luominen on globaalin digitalisoitumisen ja teknologiakehityksen ansiota. IT-palvelujen tärkein osaaminen vuonna 2020 on hankkeen mukaan palvelutaito, ts. asiakastarpeiden tunnistaminen. Alasta riippumatta palvelujen kehitys ja tarjoaminen on oleellinen tekijä tulevaisuudessa. Ulkoistamisen ennustetaan kasvavan tulevaisuudessa yhä enemmän sähköisen viestintätekniikan kehittymisen, verkostoitumisen ja kustannusten takia. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006.)

6 Johtopäätös ja yhteenveto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda toimeksiantajan tuotteen päivitetty palvelukuvaus eli yrityksen lähitukipalvelun sisällön kuvaus asiakkaalle toimitettavien dokumenttien liitteeksi. Lisäksi tavoitteena oli saada yleistietoa palvelutuotteen tuotteistamisesta, kuten IT-palvelun ulkoistaminen, ja lähituen toiminnasta kohdeorganisaation asiakasyrityksessä.

Opinnäytetyöhön tuotettu palvelun vaatimusmäärittely kertoo tiivistetysti vaiheittain palvelutuotteen prosessit asiakastarpeesta toteutukseen. Vaatimusmäärittelyssä jäi muun muassa mahdolliset ideat ja vinkit auki aiheen ulkopuolelle joutumisen takia, mutta pohjana tuotosta voi halutessaan käyttää. Tuotoksen hyöty on toimeksiantajalle kuitenkin pienempi kuin palvelukuvaus, koska asiakkaalle tuotettavasta vaatimusmäärittelystä luodaan tarpeen mukaan myyntiosaston kautta kattavampi.

Parantaisen (2007, 59 - 60.) mukaan asiakas uskoo palvelun toimintamalliin enemmän, kun hän ymmärtää palvelun tarkoituksen. Toiminnallisen osuuden tuotoksena syntynyt palvelukuvaus kertoo tarkasti mitä erilaisia ja tarvittavia lähituen toimintoja palvelutuotteeseen sisältyy. Samalla asiakas näkee kuvauksesta palvelun hyödyt teoriassa, koska suuret tai keskiuurat yritykset eivät nykypäivänä tule toimeen ilman IT-lähitukea.

Palvelukuvaus on siis liitettävissä palveluntarjoajan asiakkaalle toimitettaviin dokumentteihin, mutta myös muokattavissa sen mukaan, mitä asiakas haluaa palvelusta karsia pois tai pyytää lisäämään. Johtopäätös on, että opinnäytetyö on tältä osin onnistunut ja sen tuotos hyödyllinen toimeksiantajalle. Opinnäytetyön tekijällä on siis tuotoksen johdosta mahdollista olla yrityksen tuotedokumentoinnin toteutuksessa mukana.

Palveluosaaminen on tulevaisuudessa asiantuntijan yksi tärkeimpiä taitoja. Palveluosaamisessa kommunikaation merkitys asiakkaan kanssa ja asiakastarpeiden havaintokyky korostuu. IT-tuotteiden ja -palvelujen termit ja kuvaukset voivat olla väärin ymmärrettävissä asiakkaan toimesta, joten vuorovaikutuksen roolilla on merkityksensä. Asiantuntijapalvelut sisältävät tulevaisuudessa yhä enemmän palveluosaamisen painottamista unohtamatta liiketoimintaosaamisen merkitystä, koska liiketoimintaprosessit pohjautuvat tietoteknisiin järjestelmiin ja ohjelmistoihin. (Elinkeinoelämän keskusliitto 2006.)

Myös asiantuntijatyöhön ja IT-palvelutuotteen ulkoistamiseen liittyvä perustieto oli hyödyllistä opinnäytetyön tekijälle. Toimeksiantajan edustajalle suoritettu haastattelu onnistui saatujen vastausten ja informaation perusteella erinomaisesti. Aiheen valinta tuotti alkuun pientä epäselvyyttä miten rajata IT-palvelutuotteen kuvausta. Yhteenvedon voi kuitenkin

päätää sanomalla, että palvelutuotteen vaiheet asiakastarpeesta tuotteistamiseen ja tuotantoon sisältävät monia huomioonotettavia seikkoja, joista tässä opinnäytetyössä kerrottiin suuresta aihealueesta johtuen pinnallisesti, mutta pääpiirteittäin.

Lähteet

Elinkeinoelämän keskusliitto 2006. Palvelut 2020. Viitattu 18.6.2006.

http://pda.ek.fi/ek_suomeksi/ajankohtaista/tutkimukset_ja_julkaisut/ek_julkaisu-arkisto/2006/18_10_2006_Palvelut2020_loppuraportti.pdf

Huotari P. Perustietotekniikan ulkoistaminen on taitolaji. Viitattu 25.10.2013.

<https://www.tietohallintomalli.fi/artikkeli/2013-10-25/perustietotekniikan-ulkoistaminen-taitolaji>

ICT Standard Forum. Palvelun jatkuva kehittäminen. Viitattu 11.11.2012.

<https://www.tietohallintomalli.fi/malli/palveluiden-johtaminen/palvelun-jatkuva-kehittaminen>

ICT Standard Forum. Palveluiden johtaminen. Viitattu 11.11.2012.

<https://www.tietohallintomalli.fi/malli/palveluiden-johtaminen/palvelutuotanto>

Jaakkola E, Orava M, & Varjonen V. Tekes. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua - opas yrityksille.

http://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/palvelujen_tuotteistamisesta_kilpailuetua.pdf

Kohdeyrityksen verkkosivusto.

Kouhi M. 2013. Tuottava IT. Helsingin seudun kauppakamari: Helsingin Kamari Oy.

Macfarlane I & Rudd C. 2001. IT Palvelunhallinta. Reading, Iso-Britannia: itSMF Ltd.

Parantainen J. 2007. Tuotteistaminen: rakenna palvelusta tuote 10 päivässä. Hämeenlinna: Karisto.

Raatikainen L. 2008. Asiakas, tuote ja markkinat. Helsinki: Edita.

Sipilä J. 1998. Asiantuntija ja asiakas - myymmekö tunteja vai tulosta?. Porvoo: WSOY.

Sipilä J. 1999. Asiantuntijapalvelun tuotteistaminen. Porvoo: WSOY.

Six Sigma Online. The Importance of IT Support Services in Businesses. Viitattu 20.4.2015.

<http://www.sixsigmaonline.org/six-sigma-training-certification-information/the-importance-of-it-support-services-in-businesses.html>

Takki P. 2003. IT-sopimukset - käytännön käsikirja. Jyväskylä: Gummerus.

Tuulaniemi J. 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Karisto.

Kuviot

Kuvio 1: Tuotteistuksen koostuminen asiakasryhmille (Parantainen 2007, 106.)	10
Kuvio 2: Ostoprosessin vaiheet (Raatikainen 2008, 11.)	13
Kuvio 3: Palvelun elinkaari (ICT Standard Forum; Palvelun jatkuva kehittäminen 2012.) ..	16
Kuvio 4: ITIL-avainkäsitteet (Macfarlane & Rudd 2001, 6.)	17
Kuvio 5: Helpdesk-eskalointimalli (Kohdeyrityksen verkkosivusto.)	18

Taulukot

Taulukko 1: ITIL-palvelunhallinnan prosessit (Macfarlane & Rudd 2001, 6.)	14
Taulukko 2: Esimerkki kolmesta bisneskriittisyyden palvelutasosta. (Kouhi 2013, 97.)	15

Liitteet

Liite 1 Haastattelukysymykset	27
Liite 2 Palvelun vaatimusmäärittely	28
Liite 3 Palvelutuotteen kuvaus	31

Liite 1 Haastattelukysymykset

1. Mitä palvelu sisältää?
2. Kenelle tuotetta yleensä tarjotaan?
3. Miten yrityksen tuote erottuu kilpailijoista?
4. Mitä tapahtuu palvelutuotteen myyntiprosessin ja toimituksen välillä?
5. Kuvaile miltä tuotteen tulisi näyttää ulospäin asiakaskunnalle.
6. Erittele kyseisen palvelutuotteen hyviä ja huonoja puolia.
7. Millaisia laatuksiteerejä on tuotteelle tuotetta tarjoavan yrityksen näkökulmasta?
8. Miten tuotetta on viimeksi kehitetty?
9. Miten kyseistä tuotetta on mahdollista kehittää?

Liite 2 Palvelun vaatimusmäärittely

Vaihe	1. Palvelutuotteen tarve ja myyntiprosessin käynnistys
Käsikirjoitus	Myyntiprosessin käynnistää tarjouspyyntö, asiakkaan havaittu tarve tai asiakkaan kiinnostus/tarve hankkia palvelua.
Sanasto	Asiakas: Yleensä keskisuuri yritys eri aloilta.
Hyvä suoritus	Kiinnostus tai tarve syntyy kohdeyrityksen ja asiakkaan välisen kommunikaation kautta.
Lähtötiedot	Asiakkaan yhteystiedot ja toimitusaika.
Riskit, korjaavat toimenpiteet	
Ideota ja vinkkejä	

Vaihe	2. Asiakstarpeen määrittämisen vaihe
Käsikirjoitus	Vaiheessa pyritään muodostamaan kohdeyrityksen tarjoomasta paras mahdollinen palvelu ja tuotekokonaisuus vastaamaan asiakkaan tarvetta, joka on tunnistettu esimerkiksi asiakaskäynnin yhteydessä tai muilla tavoin.
Sanasto	Kohdeyritys: IT-palveluiden ja -laitteiden kokonaistoimittaja. Tarjooma: Tarjottu ja muokattu tuotekokonaisuus asiakkaalle.
Hyvä suoritus	Kohdeyrityksen asiakasvastaava informoi asiakkaalle kokonaisuuden hinnan (euroa per kuukausi/työasema) muuttaman päivän sisällä.
Lähtötiedot	Asiakas ilmoittaa kohdeyrityksen asiakasvastaavalle oman ympäristönsä työasemien määrän.
Riskit, korjaavat toimenpiteet	Kommunikointipuutteet asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä.
Ideota ja vinkkejä	

Vaihe	3. Tarjoukset, myyntikäynnit ja muut myynnilliset tapahtumat
Käsikirjoitus	Myyntiprosessia dokumentoidaan sen vaiheiden aikana erilaisiin järjestelmiin, katselmointidokumentteihin ja myyntidokumentteihin.

Sanasto	
Hyvä suoritus	Työkalut ja tarvittavat järjestelmät tarjouksessa ovat hinnasto, palvelukuvaus, tukkukanavan portaalit sekä tarjous- ja sopimus pohjat.
Lähtötiedot	Ratkaisuehdotuksen ja tarjouksen tekemistä varten tarvitaan saatavilla olevat myynti- ja sopimusdokumentit.
Riskit, korjaavat toimenpiteet	
Ideoita ja vinkkejä	

Vaihe	4. Tarjouskatselmointi
Käsikirjoitus	Kun tarjousmateriaali on tehty, siirretään vastuu takaisin myyntiprosessille lopulliseen tarjouskatselmointiin ja esiteltäväksi asiakkaalle.
Sanasto	Katselmointi: Tarjouksen läpikäyminen ja tarkastaminen.
Hyvä suoritus	Asiakas tekee päätöksen toimitetun ehdotuksen pohjalta.
Lähtötiedot	Koottu materiaali kohdeorganisaation eri henkilöiltä.
Riskit, korjaavat toimenpiteet	Katselmoinnin puutteet.
Ideoita ja vinkkejä	

Vaihe	5. Tilauspäätös
Käsikirjoitus	Asiakas tekee päätöksen tilauksesta, minkä jälkeen saa tietoonsa palvelun käynnistysuunnitelman sekä aikataulun palvelun käynnistämiseksi.
Sanasto	
Hyvä suoritus	Palvelutarpeen mahdollinen kiireellisyys otetaan huomioon aikataulutuksessa.
Lähtötiedot	Suunnitelman teko ja hyväksyntä.
Riskit, korjaavat toimenpiteet	
Ideoita ja vinkkejä	

Vaihe	6. Palvelun toimitus ja tuotanto
Käsikirjoitus	Toimitus- ja tuotantovälineenä käytetään palvelunhallintajärjestelmää. Valintaprosessi tehdään tämän jälkeen soveltuvien henkilöiden välillä. Työntekijä esitellään asiak-

	kaalle ja kerrotaan, mitä työtehtävä pitää sisällään. Tämän jälkeen suoritetaan perehdytys, minkä jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus antaa palautetta yritykselle. Perehdytyksen jälkeen tapahtuu tuotanto.
Sanasto	Palvelunhallintajärjestelmä: Palvelutyökalu mm. toimistusta varten, ts. tiketöintijärjestelmä.
Hyvä suoritus	Pyrkimys on, että työntekijä olisi asiakkaalla 5 työpäivää viikossa, 8 tuntia päivässä, eli hän olisi asiakkaan ns. omaa henkilökuntaa.
Lähtötiedot	Asiakassopimuksen katselmointi, minkä jälkeen sopimus viedään asiakkaalle. Kohdeyrityksen henkilö vie työntekijän tehdyt työtunnit järjestelmään, minkä perusteella asiakasta laskutetaan.
Riskit, korjaavat toimenpiteet	On mahdollista, että kyseinen henkilö ei sovi palveluun, minkä jälkeen valitaan toinen henkilö.
Ideoita ja vinkkejä	

Liite 3 Palvelutuotteen kuvaus

Yleiseen lähitukipalveluun sisältyy:

- Loppukäyttäjien verkkoyhteyttä, työasemia, tulostimia ja mobiililaitteita koskevien teknisten ongelmien tunnistaminen, korjaus, ratkaisu ja dokumentointi
- Ohjelmistojen vianselvitys ja ongelmanratkaisu
- Tietokoneiden/kovalevyjen uudelleenasennus
- Asetusten ja järjestelmänvalvonnan varmuuskopiointi ja palautus
- Tukipyyntöjen ottaminen vastuulle ja suorittaminen ongelmanratkaisuun asti
- Tukipyyntöihin liittyvien tarvikkeiden siirto
- Laiteinventaarion päivitys
- Järjestelmäpäivitysten asennus (esim. Windows 8 -> Windows 10)
- Harjoittelijoiden tai uusien tukihenkilöiden mahdollinen perehdytys ja koulutus
- Muiden annettujen töiden suorittaminen

Työasemien tuki:

- Laitteisto- ja ohjelmistotuki, sisältäen vianselvityksen työasemille ja lähituen verkkoympäristölle, palvelimille, tulostimille ja muille laitteille
- Tuetun laitteiston häiriötilanteiden (incident) ja ongelmien ratkaisu sekä laitteistoviat kattavan sopimuksen mukainen käytäntö, neuvonta ja tuki loppukäyttäjille
- Tarvittavien osien ja laitteiden korvaaminen ja asennus
- Laitteiden vianselvitys, viallisen komponentin tunnistaminen laitteessa ja koordinointi valmistajalle takuuhuoltoa varten
- Varalaitteen tarjoaminen loppukäyttäjälle huollon ajaksi
- Liiketoiminnan oleellisten sovellusten ja ohjelmistojen asennus ja määrittäminen
- Tiivis työskentely toisen tason tukipyynnöistä vastaavien tiimien kanssa
- Ongelmanratkaisu pitkäaikaisella menetelmällä ja mahdollinen yhteydenotto laitteistotoimittajaan
- Paikallisten työasemien tietoturvallisuuden, suojauksen ja virustorjunnan tuki
- Paikallisverkkoon pääsyn, tulostin- ja tiedostopalvelujen, etäyhteyden ja etäyhteysohjelmiston sekä käytettävien palvelinohjelmistojen tuki
- Loppukäyttäjän tuki koskien tiedostojen varmuuskopiointia ja palautusta

Asennus- ja muokkaustuki:

- Asennuspyyntöjen suoritus
- Tarvittavien ajureiden, ohjelmistopakettien ja käyttöjärjestelmien asennus
- Laitesiirtojen ja -vaihtojen suunnittelu, aikataulutus ja toteutus
- Tarvittavien laitteiden ja tarvikkeiden tilaaminen/tilauspyynnön tekeminen toimittajalle
- Tarvikkeiden, kaapelien, liitäntöjen ja muun laitteiston asennus
- Tehtyjen muutosten testaus
- Perussovellusten asetus ja määrittely
- Verkkoympäristön toteutus infrastruktuurissa
- Laitteiden uudelleensijoitus ja laitteiston rekisterihallinta (asset management)
- Laitteiden toimitus tarvittavaan toimipaikkaan

Laitteiston hävitys:

Laitteiston hävitys tapahtuu suoritettaessa asennuspyyntöjen päivitystä tai laitteistovian tukemista, tai koneen mennessä vanhaksi takuuajaltaan. Tietokoneiden kovalevy puhdistetaan ja alustetaan datasta sekä turva-asetuksista toimittajan työkalun avulla ja palautetaan sovittulle toimittajalle sopimuksen mukaan.

Lisäpalvelut:

- Verkkoympäristö (toimistotilojen verkkokaapelit, esim. seinästä laitteeseen ja verkon tarkistaminen oikeaksi, tarpeellisten korjausten tekeminen)
- Verkkosisännöinti (varmuuskopionauhojen vaihto, datan hallinnointi työasemalaitteille ja vikatilojen raportointi vastaavalle tiimille, mikäli se ei etänä ilmene)
- Tulostimet (lähitarkastelu ja yksinkertainen ratkaisu, käyttäjien tukeminen verkkotulostinympäristöön ja tulostinasetuksiin liittyviä kysymyksiä varten (portit, tulostinpalvelimen nimet, ohjelmistoista tulostaminen)
- Videoneuvottelut
- Peruskäytön tuki
- Älypuhelimet (peruskäytön tuki)

Palvelun työajat:

Perustyöajat ovat asiakasyrityksen kanssa sovitun suunnitelman mukaan, yleensä maanantaista perjantaihin asiakkaan liiketoiminnan mukaisesti. Kokonaistunnit ja lomat määräytyvät työaikalain mukaan. Työajan ulkopuolelle sijoittuvia tukipyyntöjä tehdään prioriteetin mukaisesti.

Ensimmäisen tason lähituki, 1,5v-2v kokemus:

Tärkein tehtävä on suorittaa laitteiston ja sovellusten asennuksia, siirtoja, lisäyksiä ja muutoksia asiakaspynnön mukaan. Teknisten taitojen lisäksi myös asiakaspalvelu kuuluu lähituen ominaisuuksiin. Toimenkuvaan sisältyy työasemien käyttöjärjestelmän, verkkoyhteyden ja ohjelmistojen konfigurointi, asennus ja käyttöönotto. Myös pöytätietokoneisiin, kannettaviin tietokoneisiin ja tulostimiin liittyvien ohjelmistojen rajoitettu diagnostiikka ja korjaus sisältyvät työtehtäviin.

Toisen tason lähituki, 3v-5v kokemus:

Tämän tason tukihenkilön tärkein tehtävä on tarjota toisen tason ohjelmistotukea työaseman LAN/WAN-ympäristössä. Tukihenkilö saavuttaa asiakasyrityksen vaatiman teknisten taitojen tason lisäksi kommunikoinnin ja laadukkaan palvelun osaamisella. Lisäksi hän diagnosoi ja selvittää kaikki pöytätietokoneiden, kannettavien tietokoneiden ja tulostimien ohjelmistoihin liittyvät ongelmat, ratkaisee ongelmatiketit palvelutason asettamassa tärkeysjärjestyksessä sekä dokumentoi työasemien asennus- ja konfigurointimenetelmät.