



Pauli Liikala toimii konsultointijohtajana Fujitsu Services Oy:ssä. Pauli Liikala vastasi Fujitsun kehitysprojektista, jolla innovatiivinen sovelluspalvelukonsepti Sohva kehitettiin.



*Sohva*

# Miten kehitimme innovatiivisen sovelluspalvelukonseptin – Sohva

Tietotekniikan hyödyntäminen on kulkenut pitkän matkan yritysکوhtaisista erillisratkaisuista kohti standardoituja ratkaisuja ja niihin perustuvia palveluja. Tämä kehityskulku näkyi ensin perustietotekniikassa 1990-luvulla, jolloin standardointi ja markkinavoimat huolehtivat siitä, että suurilla yrityksillä tuli vakiintuneet perustietotekniikan ratkaisut. Tämä johti myös perustietotekniikan palveluiden kehittämiseen, josta tunnetuin esimerkki Suomessa on Fujitsu Service Oy:n Patja.

Sama kehityskulku on näkynyt myöhemmin myös sovellusmarkkinoilla, joissa aiemmin räätälöidyt yritysکوhtaiset ratkaisut on korvattu markkinoilla vakiintuneilla toiminnanohjausratkaisuilla. Kuvaan tässä artikkelissa, miten kehitimme innovatiivisen sovellusten ulkoistamiskonseptin. Kun perustietotekniikan palvelu oli nimetty Patjaksi, löytyi tämänkin palvelun nimi huonekaluista, eli sen nimeksi tuli Sohva.

## Sohva-palvelun kehittämisen innovatiiviset lähtökohdat

Kun olimme onnistuneet Fujitsussa hyvin perustietotekniikkapalvelun kehittämisessä 1990-luvulla, mietimme miten kehitämme innovatiivisen palvelun sovellusmarkkinoille. Käynnistimme kehitystyön laatimalla tällä palvelulle haastavan ja energisoivan visio. Visioksi määritelimme Riittäisikö puoletkin? Tämän kyseenalaistamisen taustalla oli tietous siitä, että yrityksen sovelluskustannuksista menee valtaosa vanhojen sovellusten ylläpitoon, jolloin uusien liiketoimintaa paremmin tukevien sovellusten kehittämiseen ei jää aikaa eikä rahaa riittävästi.

Seuraavassa vaiheessa täsmensimme vision tarkentamalla, mitkä sovellusten kehittämiseen ja käyttöön kuuluvat asiat voidaan kyseenalaistaa ja mahdollisesti puolittaa. Näitä puolitettavia asioita voivat olla esimerkiksi:

- sovellusten lukumäärä
- sovellustoimittajien lukumäärä
- sovellusten ylläpitokustannukset
- käyttäjien tukipyyntöjen määrä

## Fujitsun visiointi tuottaa uusia palveluja



Kehitystyön seuraavassa vaiheessa mietimme, miten tällainen uusi innovatiivinen sovelluspalvelukonsepti kehitetään. Tavoitteenamme oli kehitystyössä yhdistää Fujitsun arvojen mukainen toimintatapa – Ole luova ja toimi kurinalaisesti. Haimme apua kehitystyön lähestymistapaan perinteisen projektityömallin lisäksi mm. ITIL:n versiosta V3, jossa on kuvattu palvelukehityksen elinkaarimalli palvelustrategiasta palvelun jatkuvaan parantamiseen. Toinen ajatuksia herättävä lähde oli Saara Braxin esittämä Palvelutuote systeeminä lähestymistapa. Sen mukaan innovatiivista palvelutuotetta kehitäessä tulee kiinnittää riittävästi huomiota palvelun lopputuloksen

määrittelyyn asiakkaan näkökulmasta. Muut var-  
teenotettavat näkökulmat ovat palvelukonsepti,  
palveluprosessi ja sen vaatimat resurssit. Saara  
Braxin mukaan innovatiivisuus voi kohdistua sekä  
palvelukonseptiin että sen yksittäisiin osiin.

Koska kyseessä oli innovatiivinen kehittäminen,  
kiinnitimme erityistä huomiota yhteisen näkemyk-  
sen muodostamiseen. Kokemuksiemme mukaan  
yhteinen näkemys syntyy parhaiten vuoropuhelu-  
jen avulla. Toinen kehitystyötä ohjannut keskeinen  
ajatus oli kehitystyön versioajattelu ja pidemmän  
aikavälin kehitysohjelman laatiminen.

## Fujitsun parhaiden käytäntöjen hyödyntäminen Sohva-palvelun kehitystyössä

Visionamme Riittäisikö puoletkin? on Lean-  
filosofian mukainen kyseenalaistami-  
nen. Koska Toyota on Fujitsu Japanin  
merkittävä asiakas, Fujitsu on  
hyödyntänyt Toyotan asiakkuu-  
desta saamia oppeja ja  
kokemuksia menetelmien  
ja palveluiden kehi-  
ttämisessä. Fujitsu  
UK:ssa on kehitetty  
jatkuvaan paran-  
tamiseen perustuva  
toimintamalli Sense and  
Response, jonka Fujitsun  
suomalaiset asiakkaat tunte-  
vat nimellä Tunto. Fujitsun liike-  
toimintalähtöinen tietojärjestelmien  
kehittämisen menetelmäkokonaisuus on  
nimeltään Macroscopic, jossa on menetelmät  
mm. hankesalkun johtamiseen, ict-arkkiteh-  
tuurin laatimiseen ja kehityshankkeiden hyöty-  
jen varmistamiseen. Patja-konseptin osana oleva  
käyttäjien valmennuskonsepti TRIM, sopii myös  
sovellusten käyttäjien valmennukseen.

Vanhan sanonnan mukaan morsiamen hääpu-  
vussa täytyy olla jotain vanhaa, jotain uutta, jotain  
sinistä ja jotain lainattua. Kokosimme samalla  
periaatteella Sohva-konseptin keskeiset osat ja  
muokkasimme niistä asiakkaille ehyen kokonai-  
suuden muodostavan innovatiivisen sovellusten  
ulkoistamispalvelun.

Jaoimme palvelukonseptin seuraaviin osiin:

- kumppanuuden johtaminen
- sovellushallinta
- muutosjohtaminen
- kehitys
- palveluintegrointi

## Sohva-palvelun pääelementit

Kumppanuuden johtaminen on Sohva-palvelun  
johtamismalli, jossa asiakkaan ja Fujitsun johto  
asettavat yhteiset tavoitteet ja mittarit kumppa-  
nuudelle. Kumppanuutta johdetaan kehitys- ja  
palvelusalkkujen avulla.

Sovellushallinnan keskeiset palvelut ovat käyt-

täjätuki, sovellusten ylläpito ja sovellusten pien-  
kehitys.

Muutosjohtamisen palvelut auttavat molempien  
osapuolten johtoa, kehityshenkilöitä ja sovel-  
lusten käyttäjiä ymmärtämään ja hyväksymään  
yhteisesti sovitut muutokset sovellusten kehittä-  
misessä ja niiden hyödyntämisessä.

Kehityspalvelut liittyvät sekä kumppanuuden  
kehityssalkkuun että siihen kuuluviin yksittäisiin  
kehityshankkeisiin. Päivi Sirviö on kuvannut toi-  
saalla tässä lehdessä Fujitsun käyttämän sovellus-  
kehitysprosessin.

Palveluintegrointi yhdistää Fujitsun ja kolman-  
sien osapuolien tuottamat sovelluskehityspalvelut.  
Integroituja palveluja johdetaan palvelusalkun  
avulla.

## Fujitsun palvelukehitys ja palveluprosessit saavat julkista tunnustusta

Helsinki 19.8.2008 —  
Tieto- ja viestintätekniikan palvelutoimittajan  
Fujitsu Services Oy:  
lle on myönnetty  
it-palveluiden johta-  
misen ja hallinnan ser-  
tificaatti, joka on Suomen  
ensimmäinen ja ainoa. Huhtikuussa 2008 Fujitsu sai tämän  
sertifikaatin Patja-asiakkuudelle,  
nyt sertifikaatti laajeni perustietotek-  
niikkapalvelujen lisäksi myös sovelluksiin,  
eli Sohva-palveluun.

ISO/IEC20000-1:2005 on ensimmäinen kansainvälinen  
standardi tietotekniikkapalvelujen  
johtamiseen ja hallintaan. Standardi edellyttää  
yksityiskohtaista näyttöä palvelujen hallinnan laa-  
dukkaasta ja tehokkaasta toimivuudesta. Vaati-  
muksia on peräti 170. Standardi ottaa huomioon  
myös asiakkaiden muuttuvat liiketoimintatarpeet.

## Mikä standardi?

ISO/IEC20000-1:2005-standardi on ensimmäinen  
kansainvälinen standardi tietotekniikkapalvelujen  
johtamiseen ja hallintaan. Standardi edellyttää  
yksityiskohtaista näyttöä palvelujen laadukkaasta ja  
saumattomasta toimivuudesta.

ISO20000-standardi on linjattu yhteensopivaksi  
Itilin (IT Infrastructure Library) kanssa. Itil on  
kokoelma it-palvelujen tuottamisen parhaita käytäntöjä  
ja menetelmä toiminnan kehittämiseen. Fujitsu on  
soveltanut Itiliä jo useiden vuosien ajan.