

# Itsepalvelu osana IT-palvelunhallintaa

Mikko Juola, ITSM Ratkaisuarkkitehti, Logica  
17.3.2011



# Kolme näkökulmaa IT:n itsepalveluun

---

- Helppokäyttöisyys
- IT:n kasvot
- Toiminnan läpinäkyvyys



# Kuka minä olen? Mikko Juola

- Työhistoria
  - IT-alalla jo kolmen vuosikymmenen aikana (aloittanut 1999)
  - 3 vuotta Metso Mineralsin IT- / Taloushallinnossa
  - Nykyinen tehtävä Logicalla ITSM ratkaisuarkkitehti
  
- Kiinnostuksen kohteet
  - Muuttuva (IT)maailma
  - IT palveluiden mallintaminen ja kehittäminen
  - Frisbeegolf 😊



# Logican IT palvelunhallinta

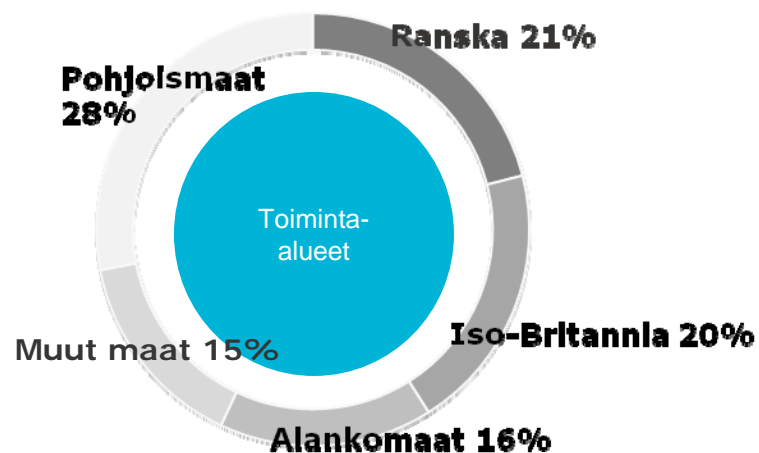
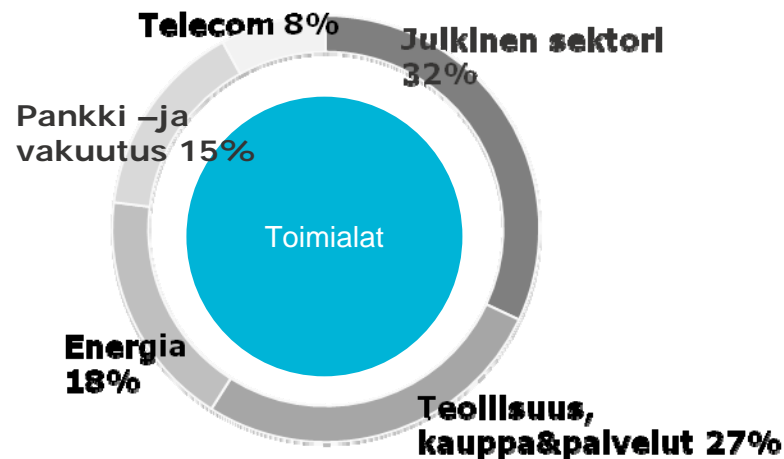
- Vakautta ja tehokkuutta IT-palveluiden hallintaan
  - myös palveluna



# Logica-konsernin liiketoimintatietoa 2009

**Logica-konsernin liikevaihto  
4 146 miljoonaa euroa**

**Ulkoistamispalveluiden liikevaihto  
37 %**



# Logica Suomessa

---

- Logica on **IT-palveluyritys**, joka yhdistää ihmiset, liiketoiminnan ja teknologian mahdollisuudet asiakkaidensa hyödyksi.
- Konsultoimme **asiakkaitamme toiminnan kehittämisessä, integroimme tietojärjestelmiä** ja olemme asiakkaidemme **ulkoistuskumppani**.
- **Sitoudumme pitkään yhteistyöhön ja perehdymme asiakkaidemme toimintaan**. Innovatiivisten palveluiden avulla tuotamme asiakkaillemme arvoa.

Suomessa meitä noin 3000, maailmalla 39 000

Liikevaihtomme oli 360 miljoonaa euroa vuonna 2009



# Näkökulmia itsepalveluun



# Käyttäjä valitsee helpoimman tien



**Käyttäjän hyöty  
itsepalvelusta**

**Käytön oltava helppoa**

**Auttakaa löytämään**

# Onko IT kasvoton?



("Milton Waddams" elokuvasta Konttorirotat, Office Space)

# Vai antaako IT kasvot koko yritykselle?

The screenshot shows the Amazon.com homepage with a search for "Service Management". The search results show one item: "Service Management for Dummies". The page includes navigation links for "Shop All Departments" and "Search", and a sidebar with "Department Books" and "Kindle Store" categories.

(www.amazon.com)

The screenshot shows the ebookers.com flight search interface. It features a navigation menu with "Home", "Flights", "Hotel", "Flight + Hotel", "Car Hire", "Cruises", and "Deals". The search options include:
 

- Flight only (selected)
- Hotel only
- Car only
- Flight + Hotel
- Flight + Car
- Hotel + Car
- Flight + Hotel + Car

 The trip type is set to "Round-trip". The search form includes fields for "From" and "To" (City name or airport), "Leave" and "Return" (dd/mm/yy), and "Anytime" dropdowns. Passenger counts are set to 1 Adult (18-64), 0 Senior (65+), and 0 Child (0-17). There are buttons for "Search Flights" and "Search Flight + Hotel".

(www.ebookers.com)

# Itsepalveluportaali on tietohallinnon kasvot

---

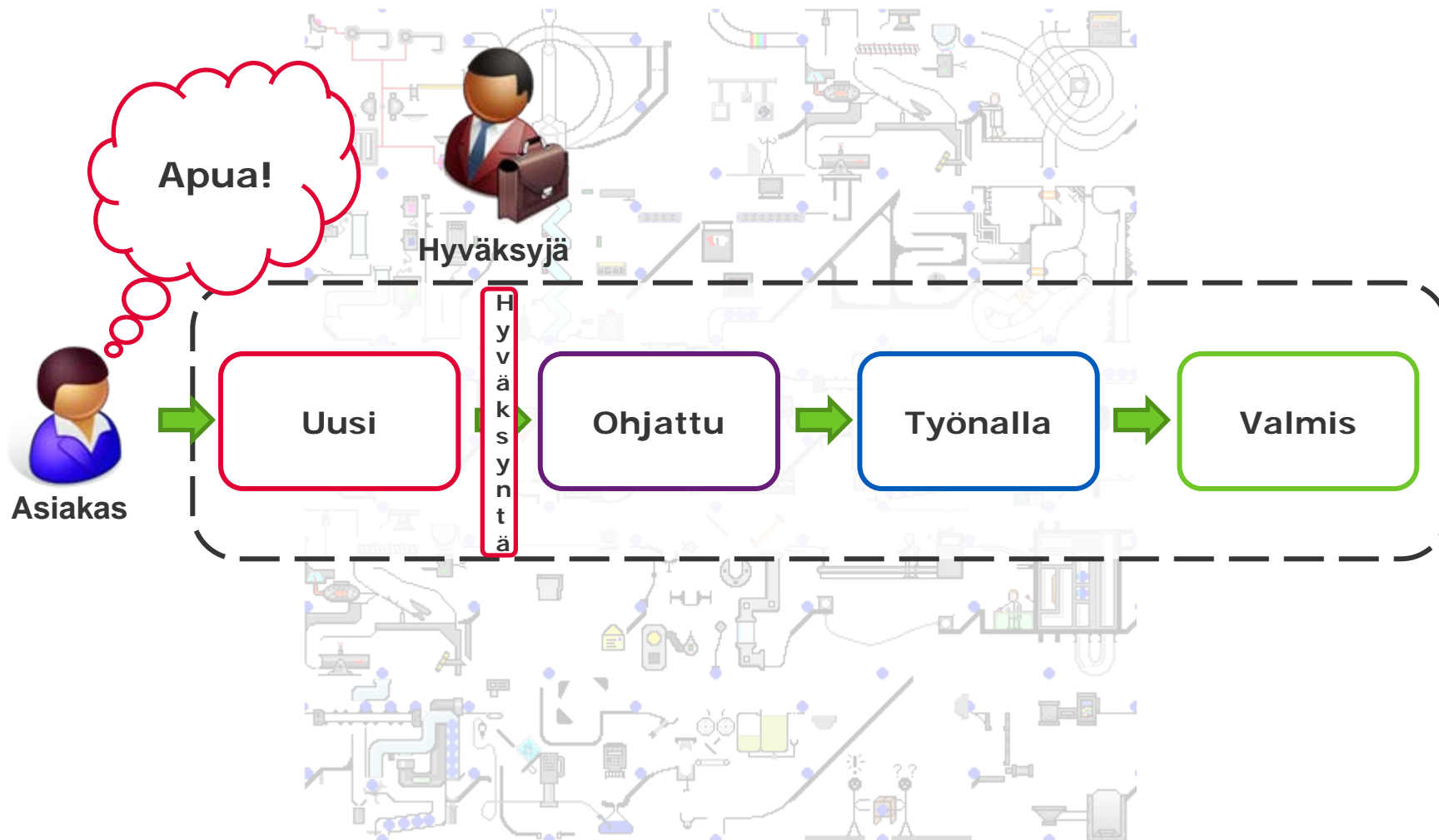
**Asiakaskokemus**

**Selkeys**

**Visuaalisuus**



# Toiminnan suodatettu läpinäkyvyys



# Itsepalvelu = IT:n uudet kasvot



**Uusi puhelin/pc**

**Uusi työntekijä**

**Häiriöilmoitus**

**Käyttäjätunnus**

**Tarvitsen apua**

# Kysymyksiä / Kommentteja

---

Yhteystiedot

[mikko.juola@logica.com](mailto:mikko.juola@logica.com)

+358 (0) 50 394 7724



Logica  
be brilliant together

 Efecte

