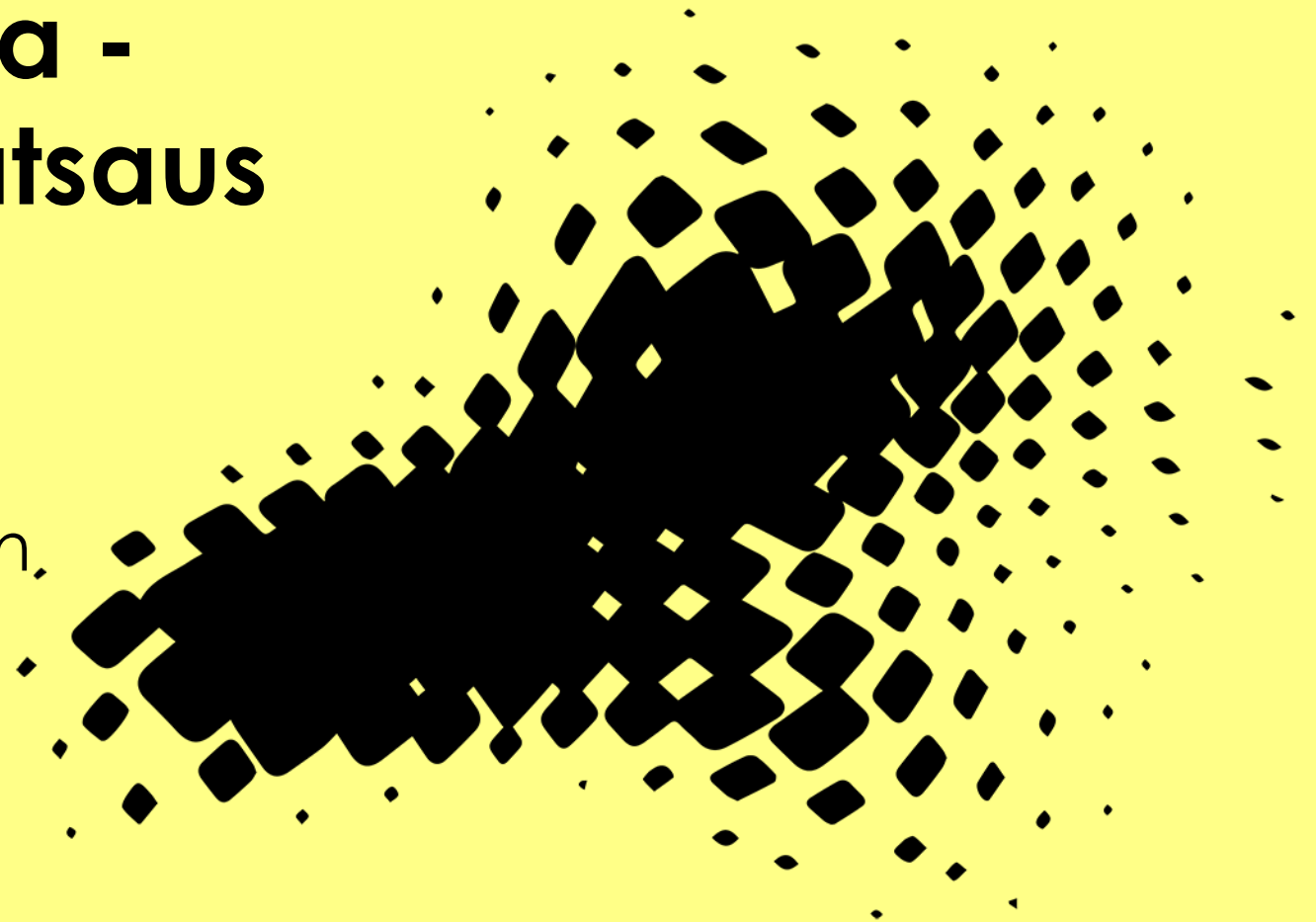


Digivision palvelutuotannon ja - hallinnan tilannekatsaus

Palvelutuotannon ja
palvelunhallinnan projekti

Projektipäällikkö Jaakko Marin,





IT-palvelutuotannon ja -hallinnan kokonaisuus

- IT-palvelutuotannon ja -hallinnan kokonaisuus kokoaa tuotannossa tarvittavat palvelut, niiden mahdolliset tuottajat ja palveluiden tuottamisessa tarvittavat prosessit yhteen
- Palvelunhallinnassa laaditaan myös hallintamalli palveluiden ohjaukseen, parantamiseen ja asiakassuhteiden ylläpitoon
- Koko digivisio-hanke tehdään asiakkaita varten tuotannossa toimivaksi. Vasta, kun palvelut ovat tuotannossa, niiden todellinen arvo alkaa syntyä

DV-jatkuvien palveluiden kokonaisuus



Järjestäminen ja aikataulu

- Palvelunhallinnan ja –tuotannon kokonaisuutta rakennetaan ja viimeistellään loppuvuosi 2023 sekä alkuvuosi Q1-Q2 2024.
- IT-palvelutuotannon ja hallinnan kokonaisuuden aikataulu:
 - **Perustamisvaihe:** 5/22- Q1/23 (ensimmäisen pilotin käynnistyminen)
 - **Palvelun rakentaminen ja testaus:** Q3/23-Q2/24-
 - Testausvaiheessa palvelunhallinnan skaalaus vaiheittain pilottien vaiheistuksen mukaisesti
 - Palvelun lanseeraus oppijoille vaikuttaa merkittävästi skaalauksen aikatauluun ja tarpeeseen
 - **Palvelutuotanto:** Q3- 2024

It-palvelutuotannon ja -hallinnan kokonaisuus

DIGIVISIO

It-palvelutuotannon ja hallinnan ohjaus

**Palvelu-
integraattori
palvelu**
CSC valittu toistaiseksi

**Asiakkaan
tukipalvelu
(Service desk)**
Hankitaan myöhemmin

**Sovelluksen
ylläpitopalvelu**
Hankitaan
ohjelmistokehityksen
sopimuksen kautta

**Muutokset ja
pienkehitys**
Hankitaan
ohjelmistokehittäjiltä

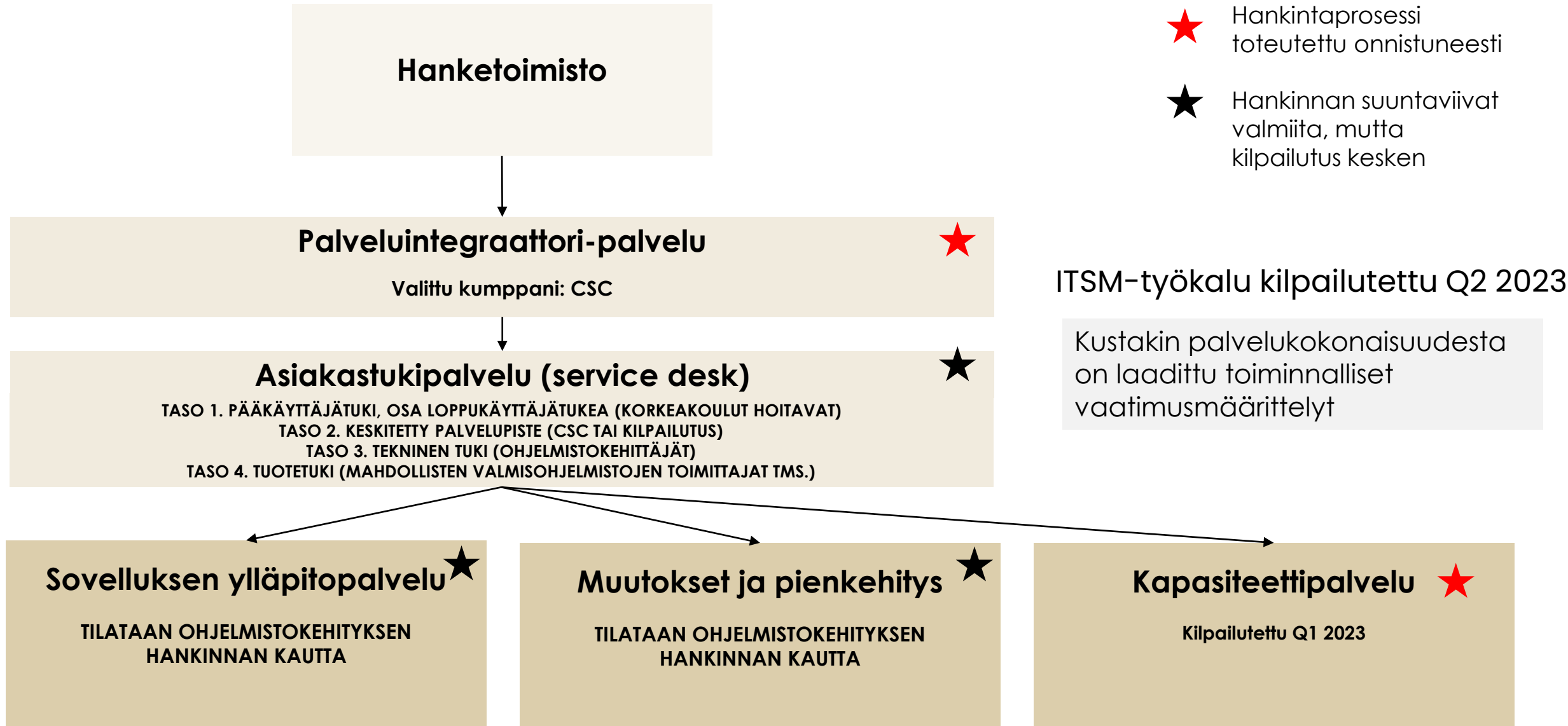
**Kapasiteetti-
palvelu**
Kilpailutettu

Korkeakoulujen osallistaminen

- Korkeakouluja on osallistettu palvelunhallinnan kehitystyöhön jatkuvaisluonteisesti
 - Korkeakoulujen kanssa on pidetty yhteensä 12 kpl työpajoja palvelunhallintaan liittyen
 - Muutosvaikutuksia on suunniteltu ja listattu yhdessä
 - Pilottiryhmän kanssa on suunniteltu palvelunhallinnan pilotointia
 - Lukuisa määrä epävirallisempaa yhteistyötä jatkuvasti

Suunnitelma IT-palvelutuotannon ja -hallinnan eri osakokonaisuuksien hankinnasta

DIGIVISIO



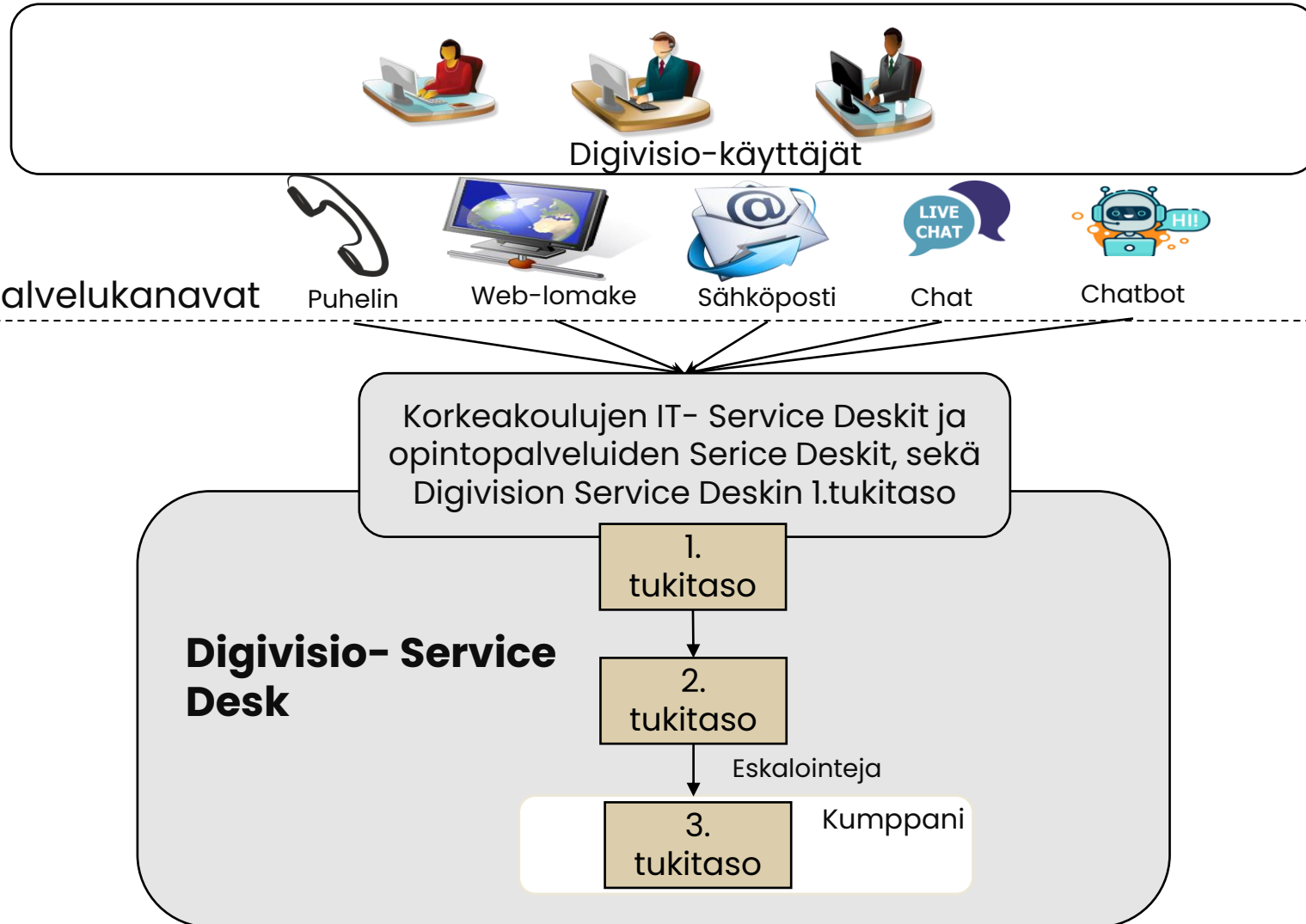
Korkeakoulujen näkökulma DV palvelunhallintaan

DIGIVISIO

- Korkeakoulujen suhde Digivision palvelunhallintaan näkyy konkreettisimmin kahdessa päänäkökulmassa:
 - **Asiakasnäkökulma:**
 - Kuinka Digivisio hallinnoi ja raportoi palveluiden toiminnasta korkeakouluille tilaajatahon asiakkaina?
 - Kuinka laadunseuranta järjestetään ja kehitysideat saadaan korkeakouluilta DV:lle kitkattomasti?
 - **Käyttäjänäkökulma:**
 - Digivisio tarjoaa käyttäjille ja korkeakouluille asiakastuen, joka ratkaisee häiriötilanteet ja palvelupyynnöt DV-palveluissa
 - Käyttäjät saavat asiakastyytyväisyyskyselyn jokaisen tiketin jälkeen

Digivision asiakastuki

DIGIVISIO



Hyviä puolia: palvelun tukipisteet ovat valmiina erilaisia yhteydenottoja varten. Tässä mallissa resurssitarvetta saataisiin hajautettua korkeakoulujen ja Digivision välillä. Tukivastuu ei nojaa liikaa yhteen toimijaan ensimmäisellä tukitasolla. Tässä mallissa palvelun tuottamisesta koostuva oppiminen tulisi suurelta osin korkeakouluille. Lisäksi asiakaskokemuksen luominen olisi enemmän korkeakoulujen omissa käsissä, eikä ulkopuolisen toimijan vastuulla.

Huonoja puolia: Eri tukitasojen koordinointi on vaikeampaa kuin keskitetyssä mallissa. Integraatioiden tarve kasvaa SD-työkalujen välillä. Osaako käyttäjä ottaa yhteyttä oikeaan paikkaan ja saataisiinko palvelu virtaamaan oikeisiin paikkoihin?

Ilmoitukset

Aihe	Arvioitu ratkaisuaikajankohta
>  Example announcement	31 joulukuuta 2023 15:53

Näytetään 1 1 ilmoituksesta

Avoimet pyynnöt

AIHE	LUONTIPÄIVÄ	MÄÄRÄPÄIVÄ	TILA	TUNNISTE
>  IDM-palveluun ei pääse kirjautumaan sisälle	15 syyskuuta 2023	Ei saatavilla	Odottaa käsittelyä	INC-000012

Yhteensä 1 pyyntöä. Näytetään 1

IT-palvelut



Ilmoita IT-häiriö



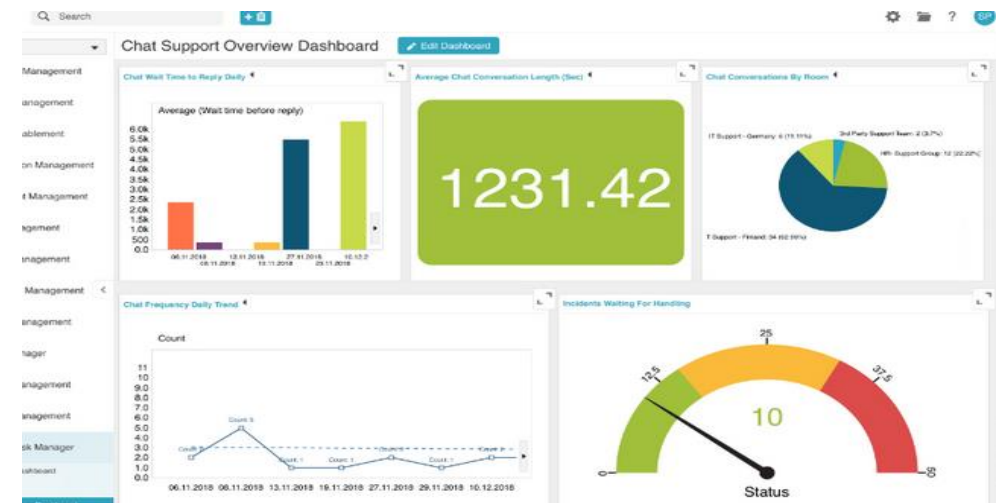
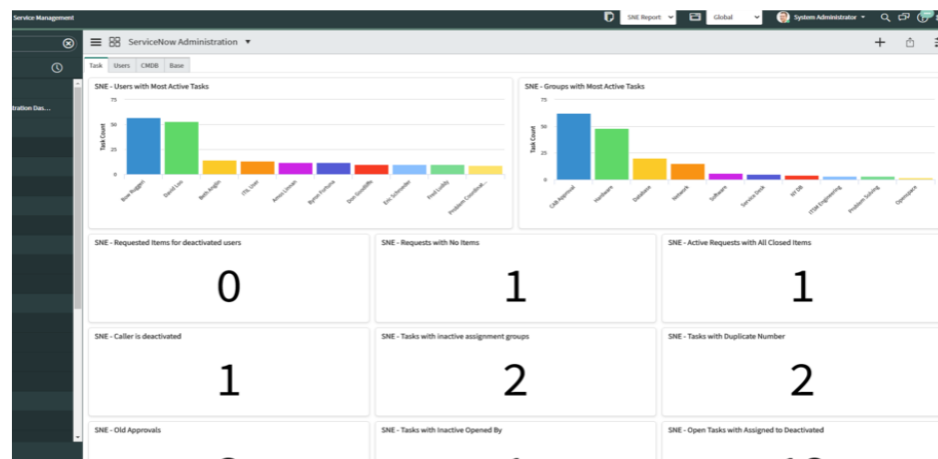
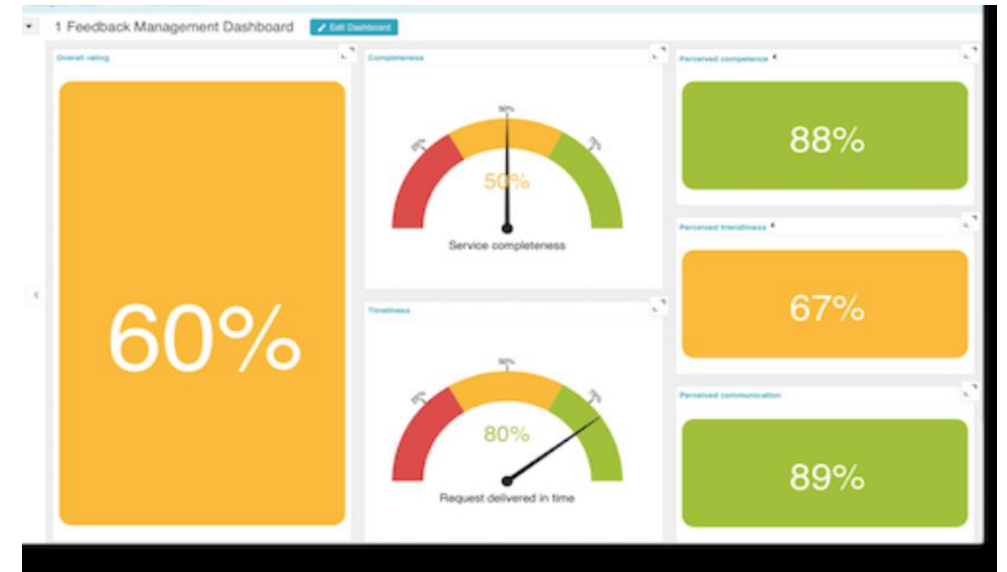
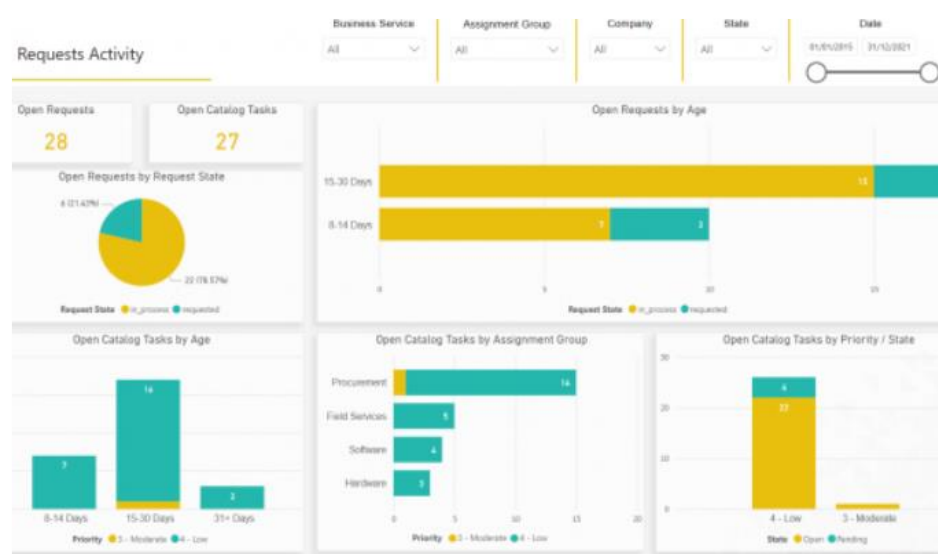
Ehdota parannusideaa



Anna meille palautetta

Tuotannon visio tulevaisuudessa

DIGIVISIO



Lähde: ServiceNow, Efecte, BMC



Digivision uutiskirje:

Saat hankkeen tuoreimmat kuulumiset ja ajankohtaiset uutiset suoraan sähköpostiisi.



Twitter: @Digivision2030



LinkedIn: Digivision 2030

www.digivision2030.fi

digivision@csc.fi



DIGIVISIO

Kiitos!

