

Opin.fi:n palvelutuotanto ja palveluhallinta

Elina Lehmijoki ja
Jaakko Marin

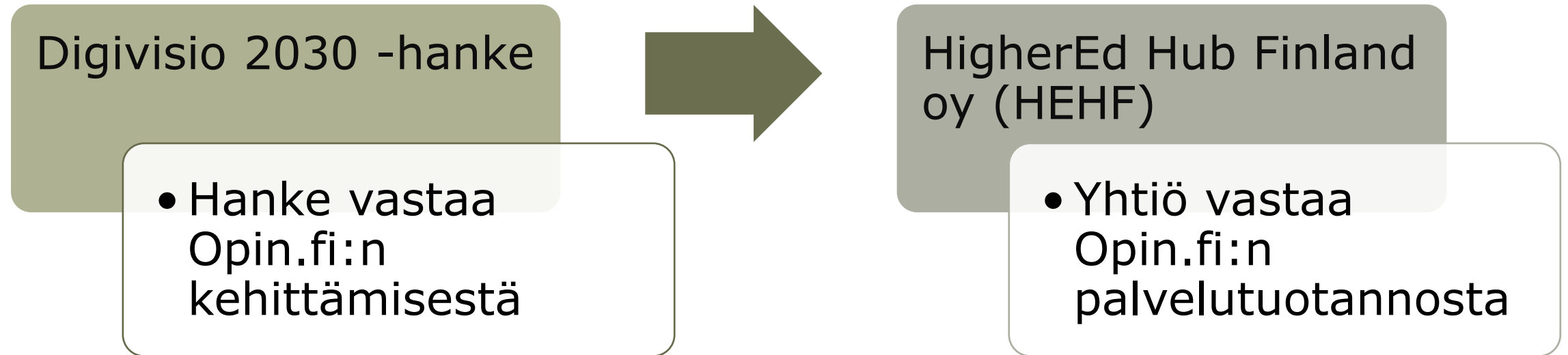


Palvelutuotanto ja -hallinta (PAHA)

- IT-palvelutuotannon ja -hallinnan kokonaisuus kokoaa tuotannossa tarvittavat palvelut, niiden tuottajat ja palveluiden tuottamisessa tarvittavat prosessit yhteen
- Palveluhallinnassa laaditaan myös hallintamalli palveluiden ohjaukseen, parantamiseen ja asiakassuhteiden ylläpitoon

Hankkeen ja yhtiön tehtävät

OPIN.FI



Korkeakoulut vastaavat sekä hankkeen että yhtiön ohjauksesta

Digivision palvelunhallinnan kokonaisuus

OPIN.FI

Palvelustrategia ja -suunnittelu

Asiakkuuden
hallinta

Palveluportfolion
hallinta

Toimittajan
hallinta

Tietoturvan
hallinta

IT-taloushallinta

Auditoinnit

Hankinta

Analytiikka

Kokonaisarkki-
tehtuurin hallinta

Palvelutransitio

Kapasiteetin
hallinta

Saatavuuden
hallinta

Konfiguraation
hallinta

Jakelunhallinta

Testaus ja
validointi

Muutoksen
hallinnan
koordinointi

Palvelutuotanto

Häiriönhallinta
(Myös MIM)

Ongeman-
hallinta

Palvelupyyntöjen
hallinta

Valvonta ja
monitorointi

Raportointi ja
tilannekuva

ITSM-työkalu

Jatkuva kehitys

IT-palvelutuotannon ja hallinnan ohjaus

Palvelu-integraattori palvelu

CSC palvelunhallintatoimisto (SMO)

Palveluhallinnan prosessien operointi
Palveluraportointi
Toimittajahallinnan koordinointi

Asiakkaan tukipalvelu (Service desk)

**Väliaikainen ratkaisu aluksi
Kilpailutetaan Q3/2024**

Käyttäjien monikanavainen tukipalvelu (neuvonta, häiriöhallinta, palvelupyynnöt)

Sovelluksen ylläpitopalvelu

Kehitystiimit ja CSC:n IDM asiantuntijat tukevat

Tuotannossa havaittujen sovellushäiriöiden korjaukset, välttämätön ylläpitotyö

Kapasiteettipalvelu

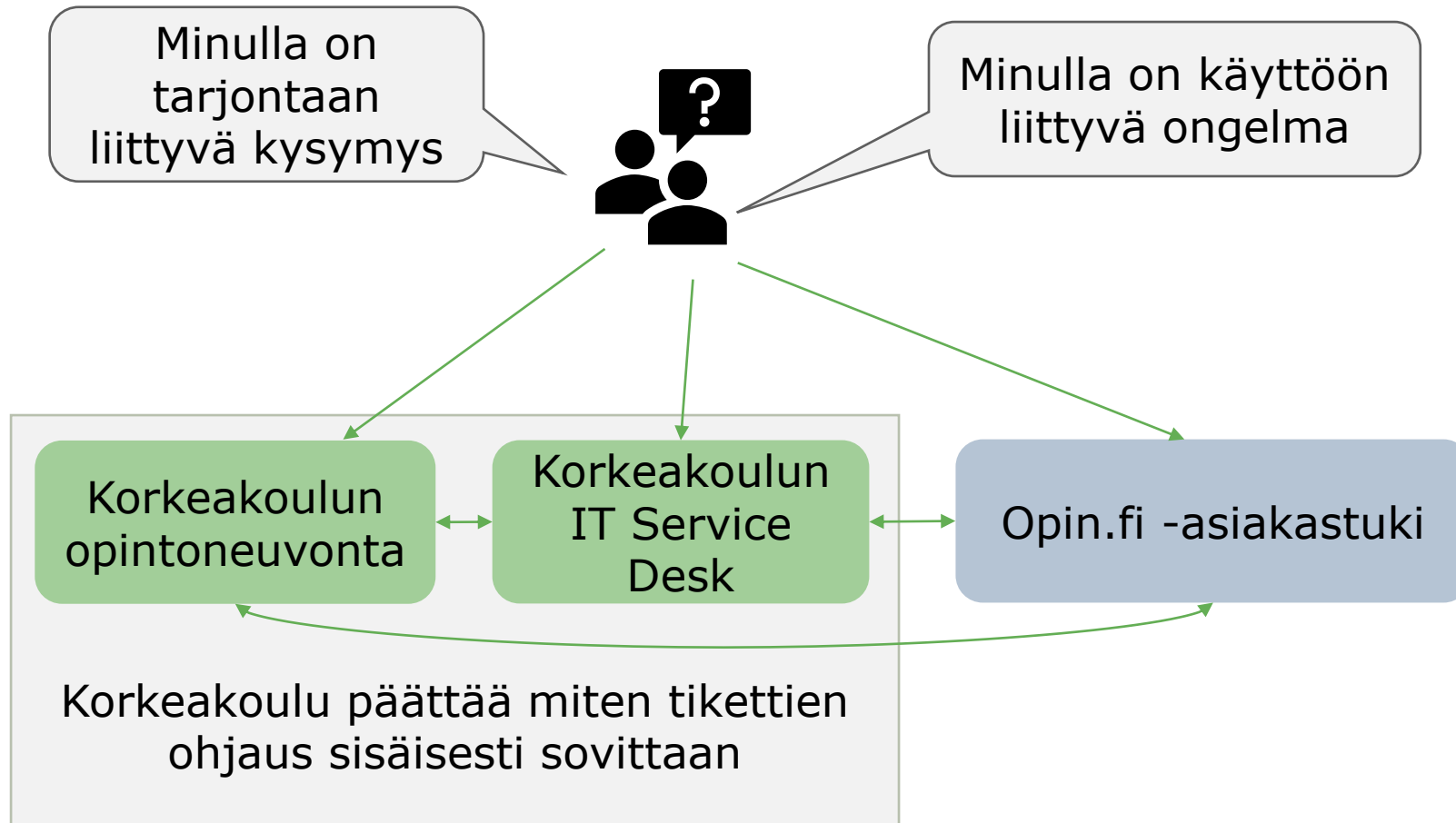
Valittu Cloud Service Provider Gofore

AWS kapasiteetti palvelut

Palveluhallinnan työkalu EFECTE

Opin.fi tukimalli (hybridimalli)

OPIN.FI



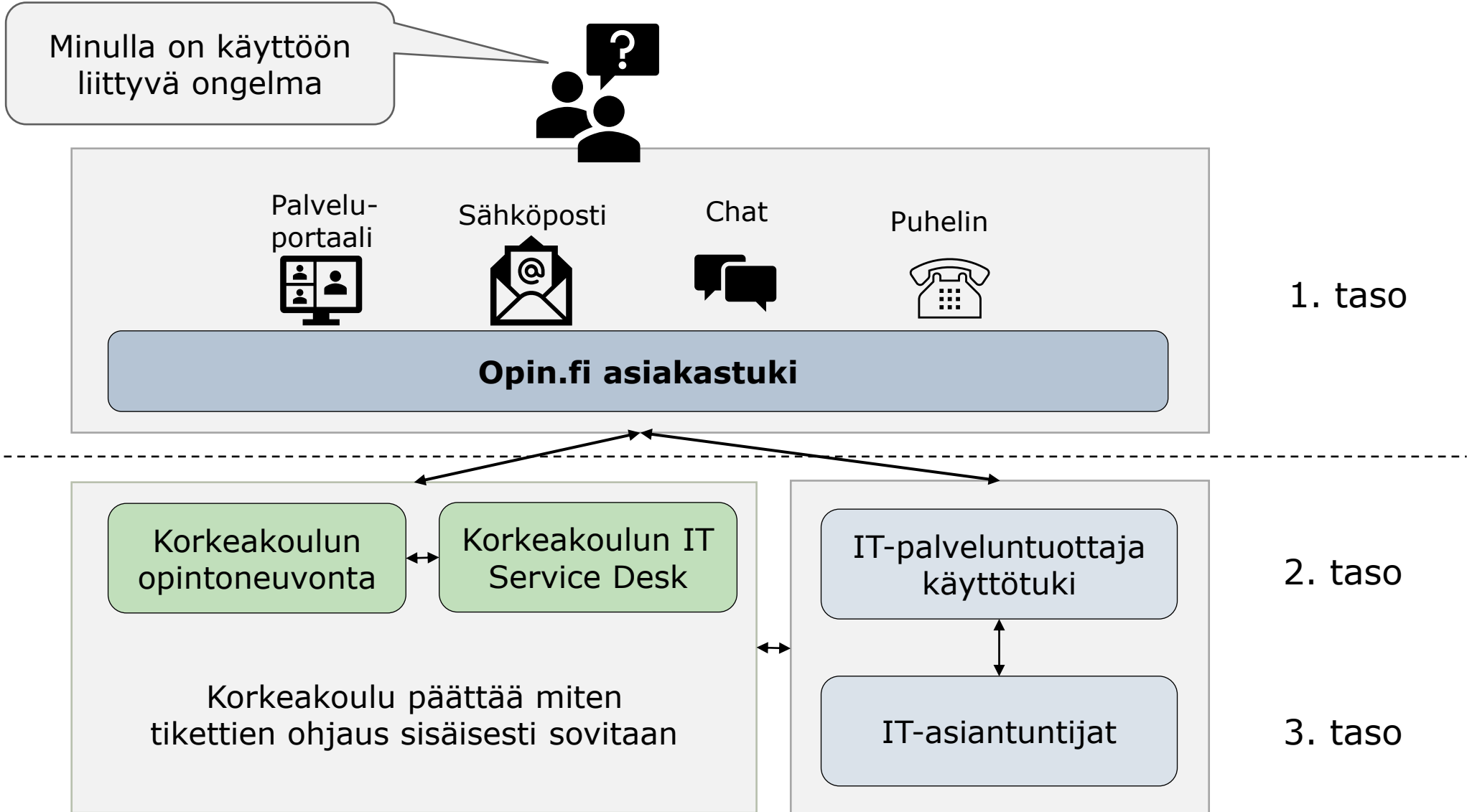
Tavoitteena on, että Opin.fi -palvelussa oppija ohjataan asiastaan riippuen ottamaan yhteyttä oikeaan paikkaan

Ohjaavat periaatteet

- Tiketin avaajan tulisi saada vastaus aina kun mahdollista ensimmäisellä kontaktilla
- Tiketin reitittäminen toiselle taholle ei saa tuntua "pompottelulta" tiketin avaajalle
- Tiketin voi avata kolmella kielellä: suomi, ruotsi ja englanti. Vastaus tulee saada samalla kielellä
- Tukipisteiden kesken asiaa hoidetaan "saattaen vaihtaen" – periaatteella. Viestikapula ei putoa maahan vertauskuva



Opin.fi tukimalli



Korkeakoulun käyttötukipalvelut



Integraatiovaihtoehdot

- Korkeakoulut integroituvat Opin.fi-asiakastukeen omien palvelunhallintajärjestelmiensä kyvykkyyksien mukaisesti
- Kukin korkeakoulu voi itse valita, miten haluaa toteuttaa integraation

Aito integraatio

- Ns. aito integraatio toteutetaan esimerkiksi Efecten EIS-palvelulla (Efecte Integration Service).
- Aito integraatio mahdollistaa reaaliaikaisen ja toimintavarman tikettien käsittelyn siten, että molemmissa päissä tieto on ajantasaisena
- Integraatiolla ylläpitokustannus + käyttöönotto "projekti"

Sähköposti-integraatio

- helppo ja nopeasti käyttöönotettava ratkaisu, jossa tiketit reititetään palvelunhallintajärjestelmien sähköpostitoiminnallisuutta käyttämällä.
- Sähköposti-integraatio ei välitä ajantasaisesti tietoa integraation molempiin päihin. Tieto päivittyy, kun viesti lähetetään toiselle osapuolelle.
- Ei aiheuta jatkuvia kustannuksia, käyttöönotto työ pieni

Käyttötapaukset

1.	Oppija tekee tiketin Opin.fi -tukeen IT-häiriöstä	Opin.fi -tuki ratkaisee tiketin ja vastaa tiketin avaajalle
2.	Oppija tekee tiketin Opin.fi -tukeen IT-häiriöstä	Opin.fi -tuki reitittää tiketin korkeakoululle ja jää odottamaan korkeakoulun vastausta. Saatuaan vastauksen Opin.fi- asiakastuki ratkaisee tiketin ja vastaa tiketin avaajalle
3.	Oppija tekee tiketin Opin.fi -tukeen ongelmasta tai neuvontatarpeesta	Opin.fi -tuki reitittää tiketin korkeakoululle ja ei jää odottamaan korkeakoulun vastausta. Korkeakoulu vastaa tiketin avaajalle
4.	Oppija tekee tiketin korkeakoulun tukeen	Korkeakoulun tuki ei pysty ratkaisemaan tikettiä ja reitittää sen Opin.fi -tukeen. Asiasta riippuen korkeakoulu joko odottaa Opin.fi -tuen vastausta tai pyytää Opin.fi -tukea ratkaisemaan tiketin ja vastaamaan tiketin avaajalle

Kiitos!

OPIN.FI

