

# Elmo

Teemme päivästäsi hyvän.



# Luottamus ei ole saavutettu etu

Mistä tunnistaa luotettavan kumppanin? Harvoin vain yhdestä asiasta eikä ainakaan siitä, että toimija itse julistautuu luotettavaksi. Luottamus on nippu asioita: sanoja, tekoja ja kokemuksia eikä suinkaan pysyvä, saavutettu etu. Luottamus on ansaittava pitkissä asiakassuhteissa moneen kertaan uudelleen.

Asiakkaistamme yli 85 % suosittelee meitä, ja muiden suositukset ovat tärkeitä luotettavuuden arvioinnissa. Silti jokaisella asiakkaalla on oma henkilökohtainen kokemuksensa ja jokaisen kohdalla luottamus pitää ansaita erikseen. Meillä Elmolla siihen on muutama selkeä lähtökohta:

**1. Arvon tuottaminen:** Ratkaisut mietitään aina objektiivisesti ja asiakkaan kannalta kannattavimmiksi. "Rahat pois" -ajattelu kostautuisi jossain vaiheessa ja huono maine kiirisi. Meidän tehtävämme on hypätä asiakkaan kenkiin, selvittää hänen todelliset tarpeensa ja muotoilla niihin toimivien ratkaisujen.

**2. Taidot:** Varmistamme, että taitomme ja palvelukattauksemme ovat riittävät asiakkaan tarpeeseen. Kun kasvamme asiakasmäärässä, kasvamme myös henkilöstömäärässä. Yli 80 asiantuntijamme joukosta löytyy jokaiseen ICT-tarpeeseen osaava ammattilainen. Rohkenemme myös sanoa ei, jos koemme, etteivät resurssimme riitä potentiaalisen uuden asiakkaan laadukkaaseen palvelemiseen.

**3. Tulokset:** Palveluiden toimittamisen jälkeen asiakasta ei jätetä yksin: tästä yhteistyö vasta alkaa ja palveluiden toimivuus ja tuloksellisuus varmistetaan. Asiakaskokemusarkkitehti on

asiakkaalle nimetty asiantuntija, joka vastaa asiakkaan palveluiden toimivuudesta.

**4. Avoimuus:** Jos virheitä sattuu, siitä kerrotaan. Avoimuutta on myös kertoa asiakkaille, mihin hinnoittelumme perustuu. Harva tekee näin, mutta meidän mielestämme se on pohja luottamukselle. Samoin se, ettei asiakas sitoudu kanssamme pitkiin sopimuksiin, vaan on vapaa lähtemään milloin tahansa. Meidän tehtävämme on palvella niin hyvin, ettei asiakkaalla ole tarvetta vaihtaa.

Uskomme, että tyytyväisen asiakkaan taustalla on aina tyytyväinen, hyvinvoiva henkilöstö. Se oli lähtökohtamme, kun lähdimme uudistamaan yrityskulttuuriamme missiolla, että haluamme uudistaa Suomen ICT-ulkoistuksen toimintamallin. Siinä ihminen on laitettava edelle ja huomattava, että luottamus lähtee aina sisältäpäin: kun tekijöihin luotetaan, heillä on tilaa tehdä omia päätöksiään ja toimia ilman hankaloittavia hierarkioita. Tämä näkyy hyvänä asiakaskokemuksena ja kaikinpuolisena luottamuksen ilmapiirinä.

Kerromme lehdessämme, millaista luottamusta elmot ovat asiakkaidemme kanssa kuluneen vuoden aikana rakentaneet. Mukavia lukuhetkiä – ja tervetuloa Elmon kelkkaan!

## Ollaan yhteydessä!

---

**Janne Aaltonen**  
toimitusjohtaja

# Sisällys

Pääkirjoitus: Luottamus ei ole saavutettu etu .....	3
Haavoittuvuuksien skannauspalvelu tunnistaa riskit .....	5
Kasvuryhmä kannustaa törkeisiin lupauksiin .....	6
Myyttejä ICT-palveluiden kilpailuttamisesta .....	8
Pyrollin IT kehittyi oman ja Elmon IT-tiimin yhteistyössä .....	10
Service Desk parantaa tuottavuutta .....	12
Mitä on IT-palvelunhallinta? .....	14
Treili: Itsepalveluportaali paransi työn sujuvuutta .....	16
Vaihtamalla paranee! .....	17
UTU: "Elmon kanssa ei ole olo, että jäisi IT:n kanssa yksin" .....	18
Talossa tapahtuu .....	19

## Tietoturva kuntoon

# Haavoittuvuuksien skannauspalvelu tunnistaa riskit

Tunnista tietoturvariskit ja löydä keinot ongelmien välttämiseksi  
Elmon tietoturva-asiantuntijan avulla

Yrityksissä merkittävä osa omaisuudesta on bittejä ja tiedostoja. Riittävä tietoturvan taso on elinehto yrityksen toiminnalle ja tietoturvariskien välttämiseksi.

Elmon haavoittuvuusskannaus on kompakti palvelu yritykselle, joka haluaa selvittää organisaation tietoturvan nykytilan kattavasti, ymmärrettävästi ja toimintaan ohjaavasti.

### Haavoittuvuuksien skannaus:

- Skannauksesta, analyysistä ja tulosten esittelystä vastaa Elmon tietoturva-asiantuntija.
- Skannauksessa käytetään viitekehyksenä ISO 27001 -standardia, joka on kattavin tietoturvan sertifiointiin liittyvä standardi. Skannaus suoritetaan tunnettuja haavoittuvuustietoja (CVE) vasten.
- Asiakkaan IT-ympäristö käydään läpi sekä yrityksen sisäverkosta että ulkopuolelta internetistä.
- Tulokset koostetaan selkeäksi raportiksi, jossa listataan mahdolliset haavoittuvuudet ja annetaan selkeät ehdotukset niiden korjaamiseksi.
- Tulokset puretaan asiakkaan kanssa ja varmistetaan, että asiakas osaa toimia niiden pohjalta.

- Mahdolliset jatkotoimet sovitaan erikseen.

### Kenelle?

Kaiken kokoisille yrityksille, joilla ei ole tietoturvan nykytilanteesta kattavaa kokonaiskuvaa, tietoliikenne on merkittävässä roolissa tekemisessä ja töitä tehdään mahdollisesti myös etänä.

Palvelu antaa yritysjohdolle tärkeän kuvan yrityksen mahdollisista tietoturva-aukoista ja niiden hallinnasta – mutta myös henkilöstölle välineitä oman tietoturvaan liittyvän toiminnan parantamiseen.

### Kesto ja hinnoittelu:

- Projektin kokonaiskesto noin 1 kk (skannauksesta tulosten purkamiseen).
- Asiakkaalta ei vaadita osaamista tai osallistumista eikä projekti häiritse normaalia työntekoa.
- Organisaation koko ja yksilölliset tarpeet vaikuttavat työmäärään ja aikatauluun.



**Tiedustelut ja tilaukset:**  
Kilauta 03 455 2000



# Kasvuryhmä kannustaa törkeisiin lupauksiin

Elmo on toiminut vuodesta 2018 Kasvuryhmässä. Se on valtakunnallinen noin 200 yrityksen yhteisö, joka sparraa kasvuun, toimii avoimuuden hengessä ja kannustaa jäsenyrityksiään antamaan "törkeitä lupauksia" viideksi vuodeksi eteenpäin.

## Mikä Kasvuryhmä?

- Missiona kannustaa keskisuuria yrityksiä kasvuloikkaan.
- Edellytyksenä jäsenyydelle 10 M€–1 mrd. € liikevaihto ja kotimaisuus.
- Toimintamuotoja mm. luottamukselliset sparraustiimitapaamiset, täsmäsparraukset ja one-on-one matchit, oman kasvustrategian työstämisen polut sekä koko Suomen kasvukapteeneiden suurtapahtumat.
- Kasvuryhmän Törkee lupaus on auttaa kasvattamaan jäsenyritystensä yhteensä yhteensä liikevaihto 25 miljardiin euroon vuoteen 2025 mennessä.

Elmon törkee lupaus on olla Helsingissä omalla, toistakymmentä henkeä käsittävällä tiimillä 2021 loppuun mennessä. Tätä ei tehdä ilman, että ihmiset ovat keskellä.

Kasvuryhmän toimitusjohtaja **Katrina Juntunen** on tehnyt yli 10 vuotta yritysten strategisten muutosten läpivientiä. Hän tietää, mikä on suomalaisyritysten suurin kasvun vipu. Se on kasvutahto. Juuri tätä varten perustettiin vuonna 2015 Kasvuryhmä. Kasvuhaluinen yhteisö, jossa yritykset kirittävät ja sparraavat toisiaan seuraavan kasvuloikan onnistumiseksi.

– Liian usein kasvun este on kasvutahdon puute. Moni tyytyy nykytilaan, sillä kasvu on aina myös riski. Olemme kuitenkin globaalissa kilpailussa ja jos haluamme pärjätä, tarvitaan kasvua,

uudistumista, kansainvälistymistä ja kasvujohtamisen kyvykkyyttä. Kasvutahdon levittäminen on koko Suomen kannalta tärkeää. Keskisuuret yritykset edustavat noin yhtä prosenttia maamme yrityksistä, mutta tuovat lähes neljänneksen työpaikoista, liikevaihdosta ja viennistä. Sillä on merkittävä vipuvaikutus, jos tämä sektori saadaan kasvuun, Juntunen summaa.

### **Muutos ja kasvu vaativat kykyä luopua**

Kasvutahto ja kyky luopua kulkevat rinnakkain: muutosta ei tehdä tekemällä kuten ennenkin, vaan usein kasvupyrähdykseen tarvitaan täysin uutta liiketoimintaa ja uudenlaista organisoitumista, Juntunen muistuttaa.

– Nämä ovat tosi isoja strategisia muutoksia, mutta samalla täysin mahdollisia. Moni muutoksesa onnistunut yritys jää Kasvuryhmään jakamaan kokemuksiaan ja apuaan, mikä on ollut tosi hieno juttu.

Juntunen on seurannut myös Elmon matkaa mielenkiinnolla siitä lähtien, kun Elmo vuonna 2018 tuli Kasvuryhmään ja Juntunen toimi vetäjänä sparraustiiimissä, jossa Elmon toimitusjohtaja **Janne Aaltonen** oli mukana. Elmon yrityskulttuurin muutos on kiinnostanut koko ryhmää.

– Jannen jakamat kokemukset ovat olleet arvokkaita, sillä todella moni yritys on herännyt pohtimaan yrityskulttuurin merkitystä. Elmolla on tehty hienoja, määrätietoisia toimenpiteitä sen eteen, että koko porukka on saatu hengittämään, mitä Elmo haluaa olla. Kasvu vaatii aina koko organisaation mukana oloa ja motivaatiota muutokseen, Juntunen muistuttaa.

Elmo on samalla esimerkki rohkeudesta luopua: vain kolmessa vuodessa talo on muuntautunut paikallisesta operaattorista valtakunnalliseksi ICT-taloksi. Samalla kuluttajamyynä on lopetettu, johtoryhmä lakkautettu ja tilalle otettu lean-kulttuuri. Ihmiset on laitettu edelle ja tärkeimmäksi mittariksi asiakaskokemus.

– Kun päätimme tehdä asiakaskokemuksesta erottuvuustekijämme, hypoteesimme oli, että henkilöstökokemus on laitettava ensimmäisenä kuntoon. Muutosta ei tehdä substanssilla vaan kulttuurilla; ihmiset ja tiimihenki ratkaisevat, Aaltonen sanoo.

### **Kulttuuria ei voi kopioida, se pitää rakentaa**

Elmon muutoksessa Kasvuryhmä on ollut tärkeä tuki ja uskon lujittaja. Elmon törkee lupaus on kasvattaa liikevaihtonsa 25 miljoonaan vuoteen 2025 mennessä.

Miten se tehdään?

– Uskomalla tekemiseemme, ja siinä olemme saaneet Kasvuryhmältä todella tärkeää uskon vahvistusta. 2018 kerroimme, että tulemme uudistamaan ICT-ulkoistuksen. Nyt meillä on jo lähes 50 asiakasyritystä pääkaupunkiseudulta, Patrian ja A-Insinöörien kanssa ainutlaatuiset yhteistyömallit ja valtava draivi viedä uudenlainen toimintamalli entistä vahvemmin myös Helsingin markkinaan. Uskomme, että notkea toimintakulttuuri yhdistettynä huippuluokan asiantuntijuuteen on kysyttyä myös Uudellamaalla.

Aaltonen näki mielellään muitakin ICT-taloja Kasvuryhmässä. Se ei ole uhka vaan mahdollisuus koko toimialalle, jota vaivaa edelleen paikoin näkyvä luottamuspuola, sanktiomallit ja sopimusten kankeus, jossa "asiakaslähtöisyys" on pelkkä pinta-uorrutettu lupaus.

– Kulttuuri ei ole kopioitavissa – se pitää jokaisen lopulta itse rakentaa. Toiseen maailmaan on erilainen puolen vuoden päästä. Kaikki toimijat joutuvat luomaan nahkansa yhä uudelleen. Joskaan kaikilla ei tuki ole nälkää tai tarvetta uudistua, jos liiketoiminta pyörii sillä, että asiakkailta on ongelmia ja niitä ratkaistaan. Me haluamme sijaan ehkäistä ongelmia ja kehittää asiakkaidemme liiketoimintaa ja siinä uskomme "The Elmo Way" -kulttuuriimme. Sen toimivuudesta voi kysyä asiakkailtamme – tai elmoilta.

# Myyttejä ICT-palveluiden kilpailuttamisesta

Ei se vaihtamalla parane - vai paraneeko? ICT-palveluiden kilpailuttamiseen liittyy lukuisia myyttejä: kilpailuttaminen on hankalaa, jos ei mahdotonta, se on raskasta, kallista ja harvoin tuloksellista. Nyt tulevat Elmon ICT-myyttien murtajat.

## **MYYYTI 1. ICT-kumppanin vaihtaminen on kallista ja hankalaa.**

✘ **Väärin:** Jos IT-talolla on kehittyneet prosessit ja kokemusta, ei ICT-ympäristön siirron tulisi näkyä asiakkaalle juuri mitenkään, vähiten hankaluutena.

Viime vuonna ICT-palvelunsa Elmolle siirtäneitä asiakkaita oli yli 20. Kallein vaihtoehto on maksaa heikosti toimivasta ja tehottomasti hoidetusta ICT-ympäristöstä, saatika hukata työntekijöiden aikaa toimimattomaan työympäristöön. Aina ei tarvitse ulkoistaa kaikkea kerralla, vaan palveluita voi tunnustella aloittamalla esimerkiksi Service Deskistä tai muusta erillispalvelusta.



**Tietynlainen tekninen kyvykkyys on ilman muuta kilpailutuksessa speksattava, mutta ihmisdimensio on yhtä tärkeä: se tulee vastaan jokaisessa kohtaamisissa, palvelupyynnössä ja palveluiden kehittämisessä. IT-palvelutuotanto on kuitenkin lopulta joukko ihmisiä, asiantuntijoita.**

VESA PÄÄKKÖNEN, MYYNTIJOHTAJA

## **MYYYTI 2. IT-palveluiden tarjousvertailu on mahdotonta.**

✘ **Väärin:** Mikään ei ole mahdotonta. Avain onnistumiseen on miettiä, mitä oikeastaan haluaa kilpailuttaa. Tarjousvertailu pyritään perinteisesti rakentamaan tiettyjen teknisten ehtojen ympärille, jotta yritys voi varmistaa, että heille kriittiset tekijät tulevat täytetyiksi. Teknisen dimension vertailu voi

olla hyvinkin suoraviivaista. Sen sijaan ihmisdimensio ja tulevaisuuden kestävyys on usein vaikeampi verrata: miten kilpailuttaa asiantuntijuus, yhteistyön sujuvuus tai IT-talon kyky tuottaa liiketoimintaa kehittäviä ratkaisuja?

Tähänkin löytyy ratkaisuja. A-Insinöörit otti ra-

kennusosalta tutun allianssimallin ja lähti hakemaan kumppania, jolla on tahto kehittää ICT:tä avoimesti ja yhteistyössä. Allianssimallissa on kuvattu selkeät menetelmät kilpailutukseen, ja saadut tulokset ovat erinomaisia. Toinen toimiva tapa on valita rohkeasti kehityshaluinen kumppani jo itse kilpailutuksen muotoiluun. Patria otti kesällä 2019 Elmoon yhteyttä ja

lähti muotoilemaan uutta kilpailuttamisen tapaa avoimella yhteistyöllä. Ongelmat purettiin osiin, jonka jälkeen rakennettiin täysin uudenlainen ratkaisu avaamaan aikaisemmat esteet. Loppuvuonna 2019 tehty kilpailutus toteutettiin Elmon kanssa muotoillun mallin pohjalta, ja toimittajat laativat ehdotuksensa uutta mallia vasten.



“

**Toimialalla siedetään uskomattoman heikkoa palvelutasoa. Onko taustalla pelko, että korttitalo hajoaa, jos lähdetään jotain korjaamaan? Lopulta kilpailuttaminen ja vaihtaminen ei ole erityisen vaikeaa. Kyse on oikeastaan rekrytoinnista, siitä millaisten ihmisten kanssa haluaa tehdä töitä.**

JANNE AALTONEN, TOIMITUSJOHTAJA

**MYTTI 3. Kaikki IT-talot ovat samanlaisia, ja vaihtaminen harvoin tuloksellista.**

✘ **Väärin:** Väite kertoo, ettei omaa käyttäjäkokemusta ole kenties arvioitu riittävästi. Käytettävät teknologiat ja esimerkiksi Microsoft-tuotteet ovat pitkälti samat. Se, miten (ja missä) palvelut tuotetaan, voi sen sijaan erota suuresti. On hyvä miettiä, onko saatu palvelu oikeasti hyvää vai onko yrityksessä totuttu heikkoon palveluun. Asiakkaan

näkökulmaa ajava IT-talo osaa ehdottaa myös palveluiden supistamista, jos näkee sen objektiivisesti tarkasteltuna parhaaksi. Usein yrityksen käytössä saattaa olla tuotteita/palveluita, joille ei ole enää tarvetta.

**MYTTI 4. Kilpailutus kannattaa tehdä hyvin tarkkojen teknisten ehtojen kautta.**

✘ **Väärin:** Riittävät ehdot ovat välttämättömyys, mutta liian tiukat raamit voivat olla jopa IT-ympäristön kehittämisen este. Hyvin yksityiskohtaisen tarjouspyynnön saatetaan ajatella poistavan riskit, jolloin viivan alle jää arvioitavaksi lähinnä hinta. Samalla tämä saattaa poistaa IT-ympäristön analyttisen tarkastelun ja proaktiivisen kehittämisen mahdollisuuden. Moni onkin siirtynyt uuteen, usein tuloksellisempaan metodiin: tarjouspyynnössä ei määritetä ratkaisua vaan tarve. Yritys voi esimerkiksi lähettää nykyisen ICT-ympäristönsä dokumentoinnin kilpailutettaville ja pyytää kultakin näkemystä ja ehdotuksia ICT-ympäristön hoitamiseksi ja kehittämiseksi.





#### **MYTTI 5. NPS 30 on hyvä ja IT parhaimmillaan kelvollista.**

✘ **Väärin:** Loppukäyttäjökokemuksen pitäisi painottua huomattavasti enemmän IT-hankintapäätöksissä. Nettosuositeluindeksi eli NPS on yksi keino verrata palveluntarjoajia, tosin sen käytöstä kannattaa huomata kaksi mallia: Elmon käyttämä "Transactional NPS" mittaa loppukäyttäjätyytyväisyyttä, joka kysytään heti palvelun vastaanoton jälkeen ja mitataan kuukausittain, kun taas valtaosa mittaa kerran vuodessa IT-vastaavien tyytyväisyyttä eli eivät lainkaan loppukäyttäjätyytyväisyyttä. Oli mittaus tehty miten hyvänsä: 30 on vasta "melkein ok" ja lukuun tukeutuminen kertoo vaarallisesta tyytymisestä keskinkertaiseen ICT:hen.

**NPS-luku voi vaihdella -100 – 100. Elmon keskimääräinen NPS-luku on ollut kuukausittain noin +85.**



**Toivoisin, että ala kehittyisi avoimempaan vuoropuheluun; palvelu kiteytyy lopulta siihen, että asiakas kertoo avoimesti haasteistaan ja luottaa siihen, että palveluntarjoajalla on kokemus, näyttöä ja tahto tehdä hänelle objektiivisesti paras ratkaisu.**

VESA PÄÄKKÖNEN, MYYNTIJOHTAJA

#### **MYTTI 6. Rätätälöintiä painottavalta IT-talolta puuttuvat kehittyneet prosessit.**

✘ **Väärin:** Palveluiden räätälöinti ei tarkoita prosessien puutetta, vaan palvelumuotoilun kautta huomioidaan asiakaskohtaiset erityistarpeet ja tuodaan palveluiden tuottamistapa läpinäkyväksi. Palveluita optimoidaan asiakkaan, ei toimittajan ehdoilla. Elmon itseohjautuva kulttuuri ei myöskään poista parhaiden käytäntöjen noudattamista (ITIL) tai korkean tietoturvatason (ISO27001) mukaista toimintaa.

#### **MYTTI 7. Palvelulupaukset unohtuu, jos sopimuksessa ei ole sanktioita.**

✘ **Väärin:** Monella yrityksellä menee valtavasti aikaa ja energiaa toimittajien valvontaan, mikä kertoo sekä epäluottamuksesta että kireisiin raameihin lyödyistä sopimuksista. Sanktiokulttuurista tulisikin siirtyä uuteen aikaan: luottamukseen perustuvaan yhteistyökulttuuriin. Tällöin ei tarvita kolmen vuoden sopimuksia vaan asiakas on vapaa vaihtamaan milloin tahansa, jos palvelu ei tyydytä. Palvelulupaus lunastetaan tällöin koko ajan uudelleen.

#### **MYTTI 8. Kilpailuta vain itsesi kokoisia toimijoita.**

✘ **Väärin:** Tärkeää on, että asiakas kokee olevansa tärkeä toimittajalle. Että hänen tarpeensa tulevat nähdyiksi, kuulluiksi ja hoidetuiksi. Usein tämä kokemus löytyy parhaiten "oman kokoisesta" palveluntarjoajasta, mutta yhtä lailla pieni talo voi palvella suuryritystä loistavasti.



**Liikevaihto:** n. 110 milj. €

**Henkilöstö:** n. 600

**Toimiala:** Pakkausteollisuus,  
kartongin jalostus ja  
paperitukkutoiminta



# Pyrollin IT kehittyy oman ja Elmon IT-tiimin yhteistyössä



**ONGELMA:** Voimakkaasti kasvaneen konsernin IT oli jäänyt jälkeen liiketoiminnan vauhdista. Pyrollin oma IT-tiimi haluttiin vapauttaa kehittämiseen ja löytää Service Desk -kumppani, jonka kanssa päästään kiinni IT-ympäristön diagnostiikkaan.



**RATKAISU:** Kilpailutukseen valittiin 10 ICT-taloa, joilta pyydettiin tarjous Service Desk -palvelun tuottamisesta. Elmo valittiin avoimen hinnoittelun, referenssien, keskustelutaidon ja erilaistavan lähestymistavan vuoksi.

 Lue koko case: [elmo.fi/referenssit/pyroll](https://elmo.fi/referenssit/pyroll)

“

**Elmo ei luokittelle itseään varsinaiseksi markkinahäiriköksi, mutta pidän tavasta, jolla he aidosti pyrkivät muuttamaan IT-palveluliiketoimintaa ja tilaaja-toimittaja -mallia. Elmo ei ollut halvin, mutta tärkeintä oli, mitä rahalle saa vastineeksi. Elmo herätti luottamusta, siinä missä muilla tuntui olevan paljon piilokustannuksia.**

MARKUS HÄNNINEN, PYROLL OY

# Service Desk parantaa tuottavuutta

## Elmon Service Desk

- Palvelee arkin klo 8–16 (laajennettavissa sopimuksen mukaan)
- Palvelupyynnöistä 70–80 % sähköpostitse tai palveluportaalissa, loput soittamalla
- NPS eli nettosuositeluindeksi +85 (skaala -100 – 100)

Etätöihin siirtyminen on lisännyt monissa yrityksissä ICT-haasteita. Toimimattomat videoneuvottelut, tiedostojen latausongelmat ja pääsyhaasteet etätöyöasemilta yritysverkkoon ovat aiheuttaneet turhautumista.

**Tietotyöntekijän työajasta menee keskimäärin neljä tuntia viikossa toimimattomaan tietoliikenteeseen. Siis puolikas työpäivä, joka viikko.**

Service Desk on palvelu, jonka tehtävänä on säästää tietoliikenteen ja tietojärjestelmien hoitamiseen menevää aikaa ja vaikuttaa positiivisesti yrityksen tuottavuuteen. Kysimme Elmon Service Desk -palveluista, tukipalveluista ja yritystoimituksista vastaavalta tuotantopäällikkö **Petri Kukkamäeltä** seitsemän keskeistä kysymystä "helpparista".

## 1. Mistä tehtävistä Elmon Service Desk vastaa?

Suurin osa tulevista tukipyynnöistä eli tiketeistä on palvelupyynnöitä. Näitä ovat esimerkiksi tietokoneen salasanan vaihto, käyttäjätunnusten luominen ja poistaminen tai uuden laitteen tilaaminen. Lisäksi Service Desk ratkoo toki tietoteknisiä ongelmia, mutta tämä on lopulta pienempi osa työtä.

## 2. Service Desk, Help Desk ja IT-tuki: mikä ero näillä on?

Service Desk ja Help Desk ovat käytännössä synonyymeja, joista me Elmolla käytämme termiä Service Desk. Se kuvaa mielestämme paremmin palvelumme proaktiivista luonnetta. IT-tuki puolestaan on usein kattotermi etätuella ja lähituella. Jos meidän Service Deskiin soittaa, asiakas saa etätukea. Jos ongelmaa ei saada etänä ratkaistua, voidaan paikalle lähettää lähituki.

## 3. Paljonko Service Desk -palvelu maksaa yritykselle? Miten se on Elmolla hinnoiteltu?

Tyypillisimmillään Service Desk -palvelussa maksetaan työasemakohtainen perusmaksu sekä tiketti kohtainen maksu. Palvelu katsotaan kuitenkin aina asiakkaan toimintaympäristöön sopivaksi, eikä meillä Elmolla ole pakettiratkaisua, joka kaikkien pitäisi ottaa. Se, paljonko tukipalvelu maksaa yritykselle, tulisi ylipäänsä kääntää sen arvioinniksi, paljonko hukattu työaika maksaa yritykselle. Jos Service Deskillä parannetaan yrityksen tuottavuutta, on palvelun käyttöönotto kannattavaa.

#### 4. Miten Service Desk -palvelusta saa parhaan hyödyn?

Ensinnäkin käyttämällä sitä. Liian usein yrityksissä jäädään itse ratkomaan ongelmia, koska ne ajatellaan pieniksi. Ihmiset ovat tottuneita ongelmiin, kun kannattaisi tottua ICT:n toimivuuteen. Usein sanonkin, että jos siinä on vika, se on rikki – se ei ole ominaisuus.

Toisekseen optimaalisen hyödyn saa, jos Service Deskia tarkastellaan koko ICT-ympäristön toimivuuden ja kehittämisen kannalta. Tässä mielessä ICT-ulkoistus kannattaa, koska vain siten kokonaisuuteen voidaan vaikuttaa.

#### 5. Jos yritys miettii, palkkaisiko oman IT-asiantuntijan vai ulkoistaisiko Service Desk -palvelun, mikä puhuu ulkoistuksen puolesta?

Service Deskin kautta asiakkaalla on käytössään kymmenien asiantuntijoiden osaaminen, siinä missä oma IT-henkilö tuo tullessaan yhden ihmisen tietotaidon. Keskinäinen sparraaminen on tärkeä osa Service Deskin ja asiantuntijoidemme työtä ja nopeuttaa palvelua.

#### 6. Miten Elmon Service Desk eroaa muista palveluntarjoajista?

Monella palveluntarjoajalla on ennalta rajattu toimintakenttä, jota Service Desk hoitaa. Jos palvelupyyntö ei vastaa määritteitä, tiketti laitetaan eteenpäin. Elmolla Service Deskin toimintakenttää ei ole rajattu tarkasti, vaan mahdollisuuksien ja osaamisen mukaan ratkaisemme vaikka kaikki tiketit – pääasia, että pyynnön laittanut saa avun yhdellä kontaktilla.

Lisäksi saamme usein palautetta palveluasenteestamme. Meillä on joustava toimintakulttuuri, jossa etulinjassa olevat asiantuntijat saavat hoitaa tehtävänsä omalla tyylillään. NPS-lukumme puhuu toimintamallin kannattavuuden puolesta.

#### 7. Miten Elmon Service Deskin toimivuutta ja asiakaskokemusta mitataan?

Seuraamme Service Deskin toimivuutta tarkastelemalla muun muassa tikettien määrää ja ratkaisuaikoja. Jokaisen tiketin jälkeen asiakkaalle lähtee viesti, jossa pyydetään arvioimaan palveluasteikolla 1-10. Tästä lasketaan NPS- eli nettosuositeluindeksiluku, joka on Elmolla +85. Skaala ulottuu -100:sta 100:aan.

Tyypillisesti palvelu on asiakkaillamme osalajempaa ICT-palvelukokonaisuutta, jolloin Elmon asiakaskokemusarkkitehti vastaa siitä, että palvelu tukee koko ICT-ympäristön kehitystä ja hyvää asiakaskokemusta.

### Näin toimii IT-allianssi

**A-Insinöörit ja Elmo loivat keväällä 2020 Anselmon, ainutlaatuisen IT-allianssin, jonka päätavoitteena on tuottaa Suomen parasta loppukäyttäjäkokemusta A-Insinöörien reilulle 800 työntekijälle.**

#### Näin allianssi on toiminut:

- Anselmo-fiimin työtyytyväisyys ja allianssihenki on 2021 vuoden mittauksessa loistavat 8,9 (0-10)
- Laitetoimitukset ovat nopeutuneet ja kriittisten häiriöiden ratkaisuaika on vain 0,5 tuntia.
- Tukipyyntöjen ratkaisuaajan mediaani 2,5 h on hyvällä tasolla.



Lue, miten Anselmo sai alkunsa:  
[elmo.fi/referenssit/a-insinoorit-oy](https://elmo.fi/referenssit/a-insinoorit-oy)

**Nimi:** Saara Happo

**Titteli:** ratkaisukonsultti

**Elmolla:** 05/2020 –

**Työkokemus:** 4 vuotta  
IT-alalla mm. prosessimanagerina ja Senior Service Desk-  
asiantuntijana, valmistunut humanistisesta tiedekunnasta pohjoismaisen filologian  
pääaineopinnoista (FM)

A portrait of Saara Happo, a woman with long brown hair and blue eyes, smiling. She is wearing a black top with silver buttons on the shoulder and a necklace with a triangle pendant. The background is a plain, light color.

# Mitä on IT-palvelunhallinta?

## **Työskentelet Elmon palvelunhallinnan ratkaisujen parissa. Kerro maallikolle: mitä palvelunhallinta tarkoittaa?**

– Asian voisi kuvata niin, että palvelunhallinta tarkoittaa sitä tukea, valvontaa ja ylläpitoa, jota IT-palvelut, kuten laitteet, palvelimet ja sovellukset tarvitsevat toimiakseen ja toteutuakseen sovitulla tasolla. Asiakas ikään kuin ostaa pelkän laitteen sijaan laitteeseen kuuluvan palvelun, ja palvelunhallinta on asioista huolta pitämistä asiakkaan puolesta.

## **Palvelunhallinnan yhteydessä vilahtaa usein kirjainlyhenne ITIL. Mikä se on?**

– Palvelunhallintaan on olemassa erilaisia viitekehyskiä, jotka kuvaavat hyviä käytäntöjä. Näistä viitekehyskiistä yleisin on ITIL ja se tulee sanoista Information Technology Infrastructure Library. ITIL sekä käytettävät palvelunhallinnan taustajärjestelmät harvoin näkyvät asiakkaalle muuten kuin toimivina palveluina.

## **Mikä palvelunhallinnassa on asiakkaalle näkyvä puoli?**

– Asiakkaille näkyy itse palvelupuoli, toisin sanoen Elmon asiakkaat voivat olla yhteydessä Elmon Service Deskiin sähköpostitse tai puhelimitse erilaisten palvelupyynnöiden ja häiriöilmoitusten muodossa. Yleistyvä käytäntö on tarjota asiakkaalle itsepalveluportaali, jota kautta voi tehdä samat palvelupyynnöt, tilaukset ja vikailmoitukset. Tätä kautta pyynnöt saadaan määrämuotoisina ja ohjataan suoraan oikeisiin prosesseihin.

## **Mikä Elmon tarjoaman palveluportaalin keskeinen etu on?**

– Itsepalveluportaali automatisoi ja nopeuttaa tehtäviä, jotka muutoin menisivät Service Deskillle. Se on ikään kuin Service Deskin alustava ja

automatisoitu versio. Jos esimerkiksi vikailmoituksen kohdalla portaali automaattisesti ohjaa käyttäjää tekemään tiettyjä toimia, on ratkaisuaika usein huomattavasti lyhyempi.

## **Palveluportaali, kuten muutkin IT-palvelut, skaalautuvat ja räätälöidään Elmolla asiakastarpeeseen. Mikä on roolisi tässä ratkaisukonsulttina?**

– Palveluportaalista voidaan räätälöidä asiakkaalle täysin yksilöllinen. Roolini on kartoittaa heti alkuvaiheessa asiakkaalle toimivin malli: käymme läpi tavoitteet, suunnittelemme näkymän, käyttöoikeudet, lomakemallit ja niin edelleen. Personoitu portaali on hyödyllinen usein ainakin isommille yrityksille, joilla on esimerkiksi esimieshyväksyntää vaativia laitetilauksia.

## **Kuinka palvelunhallinnan laatu varmistetaan?**

– Laatu liittyy sekä palveluiden tuottamisen toimivuuteen ja tehokkuuteen että käyttäjätyytyväisyyteen. Me Elmolla seuraamme säännöllisesti käyttäjäkokemusta. Asiakkaille lähtee automatisoituja tyytyväisyyskyselyjä ja seuraamme kuukausittain NPS-lukuamme eli nettosuositeluindeksiä. Lisäksi seuraamme palvelupyynnöiden ratkaisuaikoja.

## **Mikä on tärkein viestisi ICT-päätäjille liittyen palvelunhallintaan?**

– Ylipäänsä rohkaisisin hyödyntämään digitalisointiin ja automatisointiin liittyviä palvelualustoja, sillä ne lisäävät tehokkuutta ja parantavat IT-ympäristön toimivuuden arviointia. Esimerkiksi Service Deskin on vaikea tukea loppukäyttäjää koskien asiakkaan IT-ympäristöä, jos sillä ei ole siitä kokonaiskuvaa. Palvelunhallinta on kauaskatseinen ratkaisu juuri tähän: se kokoaa käyttäjiin, laitteisiin, sovelluksiin, palvelimiin ja ohjelmistoihin liittyvän tiedon ikään kuin yksiin kansiin.



Treili:

# Itsepalveluportaali paransi työn sujuvuutta

Yrityksen käyttäjätunnukset, käyttöoikeudet ja laitetilaukset voivat olla haastavia hallita, jos organisaatiossa on paljon vaihtuvuutta, keikkatyötä tai sijaisia. Tämän oli huomannut ikäihmisten asumispalveluita, mielenterveys- sekä perhepalveluita tarjoava Treili. Avuksi otettiin Elmon palvelunhallintajärjestelmä Efecte, jonka itsepalveluportaali räätälöitiin täysin Treilin tarpeisiin.

Haastatteluhetkellä palvelunhallinnan itsepalveluportaali on ollut Treilin käytössä kolme kuukautta, ja talouspäällikkö **Tarja Leppänen** näkee jo nyt ratkaisun edut. Aiemmin 200 hengen organisaation tunnuksia, käyttöoikeuksia ja laitetilauksia hoiti usea ihminen; nyt itsepalveluportaali integroi, automatisoi ja digitalisoi kokonaisuutta.

– Portaali on todella visuaalinen, selkeä ja

käyttäjystävällinen. Lomakenäkymä toimii ikään kuin muistilistana esimiehelle: kun uusi työntekijä tulee, järjestelmästä valitaan, mitä tunnuksia tälle tarvitaan. Palvelunhallinta helpottaa oleellisesti työvälineiden järjestelyä, Leppänen kiteyttää.



Lue koko juttu: [elmo.fi/referenssit/treili-oy](https://elmo.fi/referenssit/treili-oy)



Mikä asiakaskokemusarkkitehti?

**"Palvelupäälikkö  
etsii ratkaisuille  
asiakkaita;  
asiakaskokemus-  
arkkitehti ratkaisuja  
asiakkaille."**

Elmon ainutlaatuinen asiakaskokemusarkkitehti on proaktiivinen, kehittävä ja asiakkaan iholla toimiva ICT-asiantuntija. Mitä muuta rooli tarkoittaa?

Lue juttu: [elmo.fi/ajankohtaista/asiakaskokemusarkkitehdit](https://elmo.fi/ajankohtaista/asiakaskokemusarkkitehdit)



UTU:

# ”Elmon kanssa ei ole olo, että jäisi IT:n kanssa yksin”

UTU on 180 hengen konserni, jonka toimipisteet sijaitsevat Ulvilassa, Vantaalla ja Tampereella. UTU hyppäsi Elmon kelkkaan alkuvuodesta 2021, kilpailuttuaan ICT:n paremman kehityksen toivossa.

– Aiemman IT-talon kanssa yhteistyö toimi ”ihan ok”, mutta emme olleet tyytyväisiä kehitystyöhön. Tuntui, että hankkeet jäivät kesken ja kun pyysimme vetoapua, jäimme ikään kuin yksin, IT-järjestelmäasiantuntija **Tiina Rajala** kuvailee.

UTU:n IT-ympäristö on Rajalan lisäksi talouspäällikkö **Päivi Juopperin** ohjauksissa. Myös hänelle haasteet kävivät ilmeisiksi 3-vuotisessa yhteistyössä.

– Kommunikointi ei pelannut. Toisinaan kehityshankkeista tuli vain meili, että tämä on tehty. Meitä ei pidetty kartalla, missä mennään.

Oli aika hakea muutosta ja se muutos kiteytyi kolmeen kriteeriin: kehittäminen, ylläpito ja tietoturva.



Lue, miksi UTU valitsi Elmon ja miten homma pyörii nyt:

[elmo.fi/referenssit/utu-oy](https://elmo.fi/referenssit/utu-oy)



### Taimitekoja ja fiksua elinkaaria ICT-laitteille

Ilmastokysymykset ovat yhteinen asia. Taimiteko-projektissa kolmatta vuotta jatkava Elmo sai kumppaninsa Patrian mukaan vihreään arvoketjuun: nyt Elmon Patrialle toimittamista työasemista istutetaan puita Kuortaneelle.

#### Taimiteko

- 4H-yrityksen vetämä hanke, joka sai alkunsa 2019.
- Työllistää nuoria ja lisää Suomen hiilinielua.
- Tavoitteena istuttaa 10 000 hehtaaria uutta metsää 2030 mennessä.
- Lue lisää: [taimiteko.fi](https://taimiteko.fi)

Miten Patria paransi laitteidensa elinkaarta ja säästi samalla sievoisen summan?



Lue juttu ja Elmon 3 vinkkiä vihreyteen:  
[elmo.fi/ajankohtaista/taimitekoja](https://elmo.fi/ajankohtaista/taimitekoja)

### Kotimainen kunniaan!

Elmolla arvostetaan kotimaisuutta: yrityslahjat valitaan kotimaisilta valmistajilta tai toimittajilta, Elmon ainoa omistaja on Ruovedellä päämajaansa pitävä emoyhtiö ElmoNet, ja talossa hyödynnetään mahdollisuuksien mukaan omien asiakkaiden palveluita. Myös tekijät liputtavat suomalaista.



Jo ennen koronapandemiaa kiinnitin huomiota ostosten kotimaisuuteen, kun näin, miten suomalaisyrityksiä lopetettiin tai tuotantoa siirrettiin ulkomaille. Mietin, mitä tapahtuu, jos kaikki Suomen tuotanto lähtee tai omistus siirtyy "kasvottomille" omistajille.

Siksi suosin kotimaisia perheyrityksiä tai yrityksiä, joiden omistajuus on Suomessa. Korona-aikana tietoisuus valintojen tärkeydestä on korostunut. Ruuassa tuen entistä enemmän lähituotantoa ja vaatteet hankin kivijalkamyymälöistä. Uskon, että moni suomalainen on alkanut ajattelemaan samoin. Liputetaan yhdessä kotimaista!

LEILA MATTUS, KÄYTTÖTUKIHENKILÖ, ELMO



# Elmo

---

**ICT Elmo Oy**

03 455 2000  
(arkisin 8-16.00)

Patamäenkatu 18  
33900 Tampere

Joukahaisenkatu 6  
20520 Turku

Eteläesplanadi 2  
00130 Helsinki