

Elmo

Teemme päivästäsi hyvän.



Kasvua kulttuuri edellä

Suomi on tuhansien järvien, mutta myös tuhansien IT-talojen maa. Kaupparekisterin mukaan IT-yrityksiä on Suomessa yli 10 000 ja Tivin artikkelin (15.12.2021) mukaan uusia syntyy viisi päivässä.

Elmo on tässä seurassa ainutlaatuisen kokoinen ja harvinaisen notkeasti operoitu: Olemme noin 90 asiantuntijan talo, jossa ei ole johtoryhmää, kankeaa byrokratiaa tai pitkiä päätöksentekoketjuja, vaan asiantuntijoilla on vapaus ja vastuu toimia asiakkaitaan parhaaksi.

Asiakaslupaus on monella IT-talolla kuitenkin sama: "Asiakaskokemus on tärkein". Se, miten tätä mitataan tai varmennetaan, voi olla toinen juttu, mutta fakta on, että asiakaskokemus on herkkä teema ja altis muutoksille. Yksi suurimpia haasteita asiakaskokemukselle on, jos yritys myydään. Mitä tapahtuu tiimeille, palvelutuotannolle ja prosesseille, kun kahdesta yrityksestä tulee yksi?

Kysymys tuli Elmolla ajankohtaiseksi keväällä 2022. Olemme tähän saakka kasvaneet orgaanisesti, mikä on ollut myös strateginen lähtökohta ja osa "The Elmo Way" -ajattelua: emme hae pika-voittoja vaan kestäviä asiakkuuksia. Yritysfuusiot ja -ostot epäonnistuvat ICT-alalla lähes poikkeuksetta; miksi siis lähteä hakemaan nopeutettua kasvua niistä, kun riskinä on palvelukokemuksen kyykkäminen, asiakkaiden oireilu, tekijöiden lähteminen tai toimintakulttuurien yhdistämisen vaikeudet?

Kuitenkin 1.5.2022 vahvistimme kauppasopimuksen, jossa Uudellamaalla toimivasta ICT-talo Tibiosta tuli osa Elmoa. Tämä tarina päätettiin kirjoittaa toisin.

Elmoon on viimeisen vuoden aikana ottanut yhteyttä puolen tusinaa IT-taloa, jotka ovat olleet myynnissä. Yksi puhelu tuli jälleen alkuvuodesta. Yrityskauppoja toteuttava taho soitti, että vakuuttavaa kasvua tehneen IT-talon omistaja mietti

strategiaa saada yritys kasvatettua seuraavalle tasolle ja näki yhtenä vaihtoehtona yritysjärjestelyt sopivan toimijan kanssa.

Yrityksen nimen kuulumme vasta NDA-sopimuksen allekirjoitettuumme. Tibiolla vaikutti olevan poikkeuksellisen vahva "asiakas ensin" -ajatus, loistavia asiantuntijoita, Elmoa vastaava ICT-ulkoistuskonsepti ja sopiva asiakaskunta. Kuten Elmon toimintaan kuuluu, lähdimme uutta kohti rohkeasti ja proaktiivisesti. Ensimmäinen toimitusjohtajapaaminen vahvisti positiivisen vaikutelman: Tibion **Harri Savolainen** oli ehdoton, että palvelutason ylläpitäminen olisi ykkösasia, mikäli kauppa toteutuisi, ja että hyvien tekijöiden tyytyväisyys muutoksen keskellä tulisi varmistaa.

Nyt 13 Tibion tekijää on toivotettu tervetulleiksi taloon. Tibio - part of Elmo on otettu positiivisesti vastaan niin asiakkaiden kuin tekijöiden keskuudessa. Kuten kaikessa, pyrimme säilyttämään sen, mikä toimii ja viilaamaan loput. Alku on onnistunut ja jatko itsestämme kiinni.

Elmo jatkaa notkeana haastajana, nyt entistä vahvemmin pääkaupunkiseudun markkinassa. Opimme jatkuvasti ja pyrimme ylläpitämään oppimisen ja kokeilemisen innostavaa ilmapiiiriä. Elämään pitää tarttua rohkeasti, työssäkin. Joku sanoi, että Elmolla on ollut tuuria matkassa. Minä sanon, että suurikin pitää ansaita. Olemme ansainneet sen pitämällä The Elmo Way -kulttuurin ja ihmiset kaiken keskellä.

Tervetuloa matkaan.

Janne Aaltonen
toimitusjohtaja

Sisällys

Pääkirjoitus: Kasvua kulttuuri edellä	3
Juuri oikeanlainen IT-ympäristö pilvestä	5
Moro, Uusimaa! Elmo kotiutui pääkaupunkiseudulle.....	6
Case Viola-koti: Yhteisenä tavoitteena sujuvuus ja hyvä asiakaskokemus	8
Elmon konesalitarjonta kasvaa	10
Tapani Mäkinen: "Ura Elmolla on ollut mittava kokemus".....	12
Case Carsport Design: Tässä kyydissä on ICT-tie ollut tasainen	14
Jarno Limnell: "Riskiarviointi kannattaa tehdä jokaisessa yrityksessä	16
Patria x Elmo, mitä kuuluu yhteistyölle?	17
Talossa tapahtuu	18

Juuri oikeanlainen IT-ympäristö pilvestä

Jos yrityksessä ei ole omia IT-osaajia, saattaa ICT-ympäristön kriittinen arviointi jäädä tekemättä. Tämä tarkoittaa usein turhia kuluja tai infrastruktuuria, jota ei ole optimoitu liiketoiminnan ehdoin. Pääomasijoitusyhtiö Juuri Partners tunnisti ICT:n merkityksen liiketoiminnan vauhdittajana sekä omassa toiminnassaan että salkkuyhtiöissään. Riveihin palkattu teknologiajohtaja **Eetu Blomqvist** siirsi ensimmäisenä yhtiön oman IT-ympäristön pilveen. Kumppaniksi otettiin selkeäsanainen ja asiakaslähtöinen Elmo.

Haaste vanhassa:

- Meille oli palveluntarjoajan kautta rakennettu ympäristö, joka oli turhan jäykkä kokonaisuus: oli konesalit, palvelimet ja levytilaa. Päätimme tehdä järjestelmäjumpan, jotta saisimme kustannussäästöjä ja joustavuutta tekemiseen.

Kilpailutusprosessi:

- Haastattelimme keväällä 2021 useamman toimijan ja saimme hyvin erilaisia tarjouksia. On harmillisen yleistä, että palveluntarjoajat tuottavat vähän tunkkaisen tuntuista tarjouksia, jotka ovat kaiken lisäksi niin monimutkaisia, että tilaajan pitää todella tietää, mitä ostaa. Elmon tarjous oli selkeä, simppele ja kaikkineen ymmärrettävä. Elmo sovitte oman tekemisensä sen ympärille, mikä meidän tarpeemme oli.

Siirtyminen pilvipalveluun:

- Siirtyminen pilvipalveluun oli nopeaa ja sujuvaa. Samalla toimistotilojemme wlan-sisäverkko laitettiin Elmon johdolla kuntoon. Elmolta oli mukana kaksi dedikoitua tekijää, eikä itse tarvinnut stressata, tuleeko hommat tehtyä.

Käyttökokemukset pilviympäristössä:

- Kustannussäästöjä saatiin ihan merkittävästi. Lisäksi käyttäjät ovat olleet todella tyytyväisiä. Tukitarve on paljon aiempaa vähäisempää, pilviympäristö antaa pelivaraa ja kaikki toimii hyvin. Olemme sen verran standardissa ympäristössä, ettei infra tule työn tekemisen tielle.

Asiakaslähtöisyys Elmolla:

- Kaikki lähtee kuuntelusta: Asiakkaan todellinen tarve tulee ymmärtää.
- Ratkaisu mietitään objektiivisesti parhaaksi: asiakas, ei tuote edellä.
- Asiakastyytyväisyys on kaikki kaikessa: NPS-indeksimme on poikkeuksellisen korkea (+80-+85 edellisissä mittauksissa)



Lue koko artikkeli:
elmo.fi/referenssit/juuri-partners-oy

Moro, Uusimaa! Elmo kotiutui pääkaupunkiseudulle

Vielä 10 vuotta sitten se tuntui kaukaiselta, nyt se on totta: Elmo on Uudellamaalla paikallisella ICT-tiimillä ja palvelee toimitiloissa Ruoholahdessa ja Vantaalla. The Elmo Way -kulttuuri on vakuuttanut IT-ostajat valtakunnallisesti.

Uudenmaan alueelle laajenemiseen on Elmon myyntijohtaja **Vesa Pääkkösen** mukaan yksi pääasiallinen syy: kysyntä.

- Elmo on saanut tunnettua etenkin merkittävien referenssikumppanuuksien myötä. Pääkaupungin alueelta tulevien tarjouspyyntöjen määrä on kasvanut huomasti. IT-ostajia kiinnostaa palveluiden ohella yrityskulttuuri eli tapa, jolla asioita tehdään, Pääkkönen kertoo.

Uudenmaan alueella työskentelee noin 20 Elmoa; Tampereella vahvuutta on noin 90. Fyysinen sijainti merkitsee yhä ICT-palveluiden tilaajille.

- Vaikka monet IT-palvelut hoidetaan etänä, ovat esimerkiksi laitehuollot ja viankorjaukset edelleen paikan päällä tehtävää työtä.

Operatiivinen IT skaalautuu

Elmon näkyvimpiä asiakkuuksia ovat olleet mittavat ICT-ulkoistukset ja IT-allianssit, mutta tyypillinen asiakas on 50-500 henkeä työllistävä yritys, joka ulkoistaa operatiiviset IT-palvelut osin tai kokonaan Elmolle.

Palveluntuotanto skaalautuu kasvavalle asiakasmäärälle.

- Asiakkuuden alkuvaihe vaatii enemmän kasvokkaista sparrailua, kuuntelua ja räätälöintiä. Siinä asiakaskokemusarkkitehtimme ovat tärkeä strateginen resurssi ja asiakkaan ääni Elmon palvelutuotannossa. Tuon jälkeen operatiiviset IT-palvelut tuotetaan hyvistä, jaetuista resursseista, jotka skaalautuvat asiakkaan henkilöstömäärän mukaan.



The Elmo Way -yrityskulttuuri pähkinänkuoressa:

- Matala hierarkia, notkea päätöksenteko
- Proaktiivisuus asiakkaan IT-ympäristön hoitamisessa
- Palvelu optimoidaan asiakkaan tarpeeseen, ei toisin päin.
- Joustavat sopimukset: ei sidota asiakasta pitkällä sopimusaajoilla
- Ei jargonia vaan ymmärrettävyyttä
- Hyvinvoiva henkilöstö = hyvinvoiva asiakas

Puhuttaessa IT-talojen eroista Pääkkönen toteaa suurimpien erojen löytyvän yrityskulttuurista ja prosesseista. Elmolla työtä ohjaa proaktiivisuus, matala hierarkia ja sisäinen motivaatio. Kun IT-asiiantuntija pääsee kehittämään asiakkaan liiketoimintaa ja samalla ammattiosaamistaan, näkyvä motivaatio suoraan asiakastytytyväisyydessä.

- Kulttuurimme kulkee nimellä "The Elmo Way" ja se selvästi resonoi paikasta riippumatta, Pääkkönen toteaa.

Läpinäkyvyys turvaa IT-palvelut muutoksilta

IT-ala on myllertänyt ja monia Elmon kokoluokan IT-taloja on ostettu ja sulautettu isoihin kansainvälisiin ICT-konserneihin. Tämä ei välttämättä miellytä kaikkia.

- Meidän kokoisia, kotimaisia ja täysin kotimaisessa omistuksessa olevia IT-yrityksiä ei ole enää montaa. Monen ison talon ongelma on tekemisen siiloutuminen. Meillä on toimiva tiimien välinen vuorovaikutus, tekijöitä on sopivasti ja heillä on käytössään modernit työkalut. Elmoa lähestyvien yritysten kommentissa toistuu usein, että haetaan "oikean kokoista" IT-kumppania.

Pääkkösen mukaan liian monen yrityksen IT-pyörii yhden tai muutaman IT-asiiantuntijan varassa, jolloin henkilöriski on kohtuuttoman suuri. Kun tästä tilanteesta lähdetään ICT-ulkoistukseen, on asiakkaan oma IT-henkilö saatettu palkata Elmon riveihin. Näin näkymä asiakkaan IT-ympäristöön säilyy hyvänä, samalla kun osaaminen täydentyy kymmenillä kollegoilla. Tällä mallilla toimittiin myös tuoreessa Tibio-liiketoimintakaupassa, josta Elmo uutisoi keväällä 2022.

Läpinäkyvyydessä tärkeää on palvelunhallinta, jossa Elmo on tehnyt pitkään strategista yhteistyötä Efecten kanssa.

- Voin huoleti sanoa, että Elmolla on pirun hyvä palvelunhallinta. Se varmistaa, ettei asiakkaan pallo tipu, vaikka tiimissä olisi muutoksia ja samalla asiakas saa läpinäkyvyyden ICT:n tilannekuvaan. Tätä moni IT-talo ei tee. Vaikka asiakas ulkoistaa palvelunhallinnan, heidän ei tarvitse menettää näkyvyyttään siihen.





Viola-koti

Yhteisenä tavoitteena sujuvuus ja hyvä asiakaskokemus

Kesällä 2016 Viola-koti koki, että heidän koko ICT-arkkitehtuurinsa tulisi uudelleen muotoilla paremmin liiketoimintaa tukevaksi. Ikäihmisten palveluita ja asumista tarjoavalle sosiaalialan yhdistykselle asiakslähtöisyys ja sujuvuus olivat tärkeitä tavoitteita.

Oman IT-ammattilaisen palkkaamisen sijaan tietoturva- ja teknologiaosaamista haettiin kumppanuuden kautta.

Sujuvuutta palvelutoimintaan

Viola-kodin toiminnanjohtaja **Niina Lahti** kertoo palveluntarjoajien kilpailutuksen olleen ensimmäinen osa ICT:n uudistamista.

- Halusimme löytää kumppanin, jonka kanssa luomme koko ICT-arkkitehtuurin tukemaan liiketoimintaamme. Etsimme kehittäjäkumppania, joka oli kiinnostunut jatkokehittämisestä, eikä vain myynyt tuotetta. Tapasimme ja haastattelimme tuolloin useampia toimijoita.

Elmo valittiin ja yhteistyö alkoi laitekannan uudistamisella vuonna 2016. Viola-kotiin hankittiin leasing-työasemia, älypuhelimia, liikuteltavia näyttöjä ja infonäyttöjä sekä uudistettiin WLAN-verkko. Samalla tavoitteena oli sujuvoittaa työtapoja.

- "Se oli meille digiloikka", Lahti hymyilee. Jälkeenpäin ajateltuna ymmärsimme tehneemme ratkaisuja, joita monikaan kaltaisemme pienempi sosiaalialan toimija ei ollut tehnyt.

“
**Halusimme löytää kumppanin, jonka kanssa voimme luoda
koko ICT-arkkitehtuurimme tukemaan liiketoimintaamme.**

NIINA LAHTI, TOIMINNANJOHTAJA

Huonoina hetkinä harmittelee, pitääkö aina olla ensimmäisenä kokeilemassa uutta, mutta jälkeensä huomaa, että kehityksessä on kestävä kasvukipuja ennen kuin priimaa syntyy. Ymmärrys digitalisaation mahdollisuuksista palvelutoiminnan sujuvoittamiseksi on päässyt nousemaan aivan uudelle tasolle.

Asiakaskokemusarkkitehti huolehtii etenemisestä

Vuonna 2020 vastuu Viola-kodin asiakkuudesta siirtyi asiakaskokemusarkkitehti **Pekka Rantaselle**. Asiakkaalla puhutaankin leikkisästi ajasta ennen Pekkaa ja Pekan aikaisesta ajasta.

- "Asiakaskokemusarkkitehdin rooliin kuuluu olla ikään kuin palvelupäällikkö, kehityspäällikkö ja muutoshallintapäällikkö samassa paketissa. Olen vahvan teknisen osaamisen hallitseva, IT:tä suomeksi puhuva sparrailukumppani Viola-kodille", Rantanen kuvailee hymyillen.

Kuinka arki uuden ICT-arkkitehtuurin kanssa on saatu rullaamaan ja millaisilla prosesseilla jatkuvan kehittämisen malli toimii nyt? Lue koko case juttu sivuiltamme!



Lue lisää: elmo.fi/referenssit/violakoti

Muita sote-sektorin asiakkaitamme

TREILI

"Elmon toteuttama palvelunhallinta on ollut joka euron arvoinen. Siinä ei ole isoja alkuinvestointeja, mikä madaltaa liikkeelle lähtöä. Meille järjestelmä on tärkeä ajansäätön lisäksi tietoturvan osalta, sillä meillä käsitellään erityistietoturvan piiriin kuuluvaa aineistoa."

TARJA LEPPÄNEN,
TALOUSPÄÄLLIKKÖ



Lue juttu: elmo.fi/referenssit/treili-oy

PIRTE

"Elmon tarjous oli erittäin hyvin laadittu; se oli tarinamuotoinen "inside out" -esitys, joka osoitti asiakasymmärrystä siitä, mitä ketterä työterveys- ja lääkärikeskustoiminta Elmon analyysin mukaan tarvitsee."

JUKKA NURMINEN,
TIETOHALLINTOPÄÄLLIKKÖ



Lue juttu: elmo.fi/referenssit/pirte



Elmon konesali- tarjonta kasvaa Suorat ja skaalautuvat yhteydet julkisiin pilvipalveluihin

Matti Järvinen tuntee konesalit läpikotaisin ja on innoissaan, että Equinixin vihreät datakeskukset palvelevat nyt Elmon asiakkaita.

"Konesali on konesali". Näin voi äkkiseltään todeta, mutta lähempi tarkastelu valottaa erot palveluntarjoajissa, tietoturvassa ja ympäristökuormissa. Elmon konesalikapasiteetti vahvistui vastikään vihreällä valinnalla, yhdysvaltalaisen Equinixin datakeskuksella. Elmolla on nyt kolme konesalia Pirkanmaalla ja yksi Espoossa.

- Jo Elmon vahvan pääkaupunkiseudulle laajenemisen vuoksi oli tärkeää, että datakeskus on siellä, missä asiakkaatkin ovat. Fyysinen etäisyys vaikuttaa jonkin verran yhteyden viiveisiin. Uudessa Espoon konesalissa ei kapasiteetti lopu kesken, vaan sitä on lähes rajattomasti, Elmon IT-palveluiden päällikkö **Matti Järvinen** kertoo.

Hyvä niin, sillä kapasiteettitarve kasvaa eksponentiaalisesti digitalisaation edetessä. Yhä suurempi osa suomalaisyrityksistä käyttää palveluntarjoajien konesaleja.

Räätälöity konesalipalvelu on osa tehokasta IT-ympäristöä

Konesalit käyttävät toimintansa pyörittämiseen valtavan määrän sähköä: Invest in Finland arvioi vuonna 2015 Suomen datakeskusten vievän noin 1 % Suomen sähköenergiasta. Konesalien koon kasvaessa myös niiden energiankäyttö kasvaa. Samalla ne tuottavat valtavan määrän lämpöä. Se, miten lämpö valjastetaan hyötykäyttöön, vaikuttaa merkittävästi konesalien ekologisuuteen.

Equinix on tässä mielessä yksi edistyneimpiä konesalitoimijoita ja standardoinut ympäristö- ja energia-asiansa pitkälle: konesalien hukkalämpö kerätään talteen ja kierrätetään energiaksi. Lisäksi Equinixilla on laajat tietoturvastandardit, esimerkiksi ISO27001, joka on myönnetty myös Elmolle.

Käyttäjälle uuden konesalin parhaita etuja ovat Järvisen mukaan suorat ja skaalautuvat yhteydet, mikä tuo tehokkuutta hybridiratkaisujen käyttöön.

- Equinixin konesali antaa suorat, skaalautuvat yhteydet esimerkiksi Azureen, mutta myös muihin julkisiin pilvipalveluihin ohi internetin. Se, ettei tarvitse mennä internetin yli palvelimille, tuo monia etuja. Tietoturvamielessä muun muassa hyökkäyspinta-ala on tällöin pienempi, Järvinen avaa.

Elmon asiakkaista suuri osa on tehnyt kokonaisvaltaisen ICT-ulkoistuksen Elmolle, jolloin konesalit ovat yksi osa toimivaa, tehokasta ja tietoturvallista IT-ympäristöä. Haltuunotto prosessi saadaan parhaimmillaan vietyä läpi ilman käyttökatoja palvelimille.

Mikä Equinix?

Maailman johtava konesalitoimija, jonka konesaleja on 27 maassa 5 mantereella. Yhtiön pitkän aikavälin tavoitteena on käyttää 100 % puhdasta, uusiutuvaa energiaa alustoillaan. Equinixin konesalit ovat saaneet ensimmäisinä Euroopassa energianhallinnan ISO 50001 -sertifikaatin.

Termit haltuun

Konesali = datakeskus = data center = palvelinkeskus: rakkaalla konesalilla on monta nimeä.

Kehityspäällikkö Tapani Mäkinen

“Ura Elmolla on ollut mittava kokemus”

Tapani Mäkinen on elänyt Elmon kehityskaaren läheltä: hän on ollut talossa 17 vuotta ja mukana muutoksessa, jossa Elmo on kasvanut valtakunnalliseksi ICT-taloksi. Muutos on hänelle mieleen.

Tästä miehestä on vaikea löytää kritisoitavaa. Sen sijaan sanat kuten selkeä, ammattitaitoinen, vakuuttava ja ystävällinen tulevat välittömästi mieleen. Tapani on pidetty niin kollegoiden kuin asiakkaiden keskuudessa. Mistä se mahtaa johtua?

- Olen pohjanmaalaisen rehellinen ja kai sopivasti intro- ja ekstrovertin väliltä. Lähden siitä, ettei asiakkaalle sepitellä. Valheen päälle rakennettu yhteistyö ei kannu. Sopiva etukeno saa olla ja tiedostettuja riskejä ottaa, mutta asiakkaan tulee saada, mitä on luvattu.

Asiakastarpeen ja IT-ratkaisun välissä

Kehityspäällikkö toimii kahden virran välissä: tekniikan ja asiakastarpeen, myynnin ja tuotannon. Myynnin tukena Tapani selvittää asiakastarpeen juuria myöten ja auttaa tuottamaan parhaan ehdotuksen; tuotepuolella hän pyrkii tunnistamaan, mitkä ICT-tarpeet ovat toistuvia ja siten tuotteistettavissa.

- Tarjousprosessin aikainen tarpeiden kartoitus varmistaa, että lopputulos toimii kahteen suuntaan. Asiakkaat arvostavat, että sanomme myös suoraan, jos jotain ei kannata meiltä tilata.

Elmon yrityskulttuurissa vallitsee itseohjautuvuus, luottamus, yhteisöllisyys ja innostus. Mistä mies itse innostuu?

- Ylipäänsä ongelmanratkaisusta. Voisin työskennellä toisellakin toimialalla, kunhan pääsisin ratkomaan ongelmia.

Elmon kasvusta ja uudesta kilpakentästä

Kun Elmo irrottautui kuluttajaliiketoiminnasta ja asenoi itsensä uudelleen, tuotettiin ICT-palvelumalli pitkälti puhtaalta pöydältä. Malli haluttiin tuottaa vastaamaan haasteisiin, joita IT-alalle oli ilmestynyt ja joista kantautui kritiikkiä kentältä. Vakiintuneiden ICT-jättien rinnalle oli syntynyt uusi haastaja. Tapani suhtautui muutokseen tervetulleena haasteena ja mahdollisuutena kehittyä ammattilaisena.

ICT-alalla kilpailu on kovaa, ei vähiten pääkaupunkiseudulla, jonne Elmo on viime vuosina kasvanut ja jossa on nyt kaksi toimipaikkaa ja oma IT-tiimi.

- Olemme kirineet hirveästi kaulaa isoihin IT-taloihin. Pääkaupunkiseudulla kisa on korostetusti hinnassa ja laadussa. Kaikilla yrityksillä on jo palvelut olemassa, joten käytännössä asiakas pitää viedä kilpailijalta. Siinä kulttuurimme resonoi monelle.

Kulttuurilla Tapani viittaa “The Elmo Way”:hin: avoimuuteen, keskusteluun ja ihmislähtöisyyteen. ICT ei ole Elmolla bulkitavaraa vaan asiakastarpeeseen mietittyä palvelua.

Tällä miehellä on musta vyö, nimit-
tään Lean Six Sigma -sertifiikaatin
"black belt" prosessien parantami-
sen menetelmistä. Elmon kehi-
tyspäällikkönä Tapani syttyy yhä
uusista haasteista.

Kilpailutuskonsultit - uhka vai mahdollisuus?

Puhe kääntyy ICT-konsultteihin, joiden kautta tulee paljon tarjouspyyntöjä. Elmolla on prosessinsa siihen, mihin lähdetään vastaamaan. Kilpailutukset ovat työläitä, ja siksi olisi ensiarvoisen tärkeää, että kilpailutusprosessin tuloksena saadaan asiakkaan tarpeet nyt ja tulevaisuudessa täyttävä kumppani.

- Perinteisessä kilpailutuksessa toimittajan valinta saatetaan tehdä pelkästään teknisiä vaatimuslomakkeita vertaamalla. Kumppanin kyvykkyys varmistetaan kääntämällä varmuuden vuoksi vaatimukset kaakkoon, ja samalla kilpailusta saattaa karsiutua heti alkuun asiakkaalle parhaat ehdokkaat.

Tapani kannustaa siksi toisenlaiseen lähestymiseen, jollaista on ilokseen nähnyt yhä enemmän viimeisen vuoden aikana myös ICT-konsulttien vetämissä hankkeissa.

- Vaatimuslomakkeet sopivat kyllä IT-toimijan peruskyvykkyuden selvittämiseen, mutta sen jälkeen jättäisin tilaa keskusteluun ja sparraukseen. Elmon palvelukonseptin väentäminen väkisin tiukaan muottiin ei ole asiakkaankaan eduksi.

TAPANI x 5

1 Mikä inspiroi? Uudet haasteet ja onnistuneet hankkeet. Olen yhdelle asiakkaallemme myös asiakaskokemusarkkitehti, missä pääsen näkemään palvelumme häntään asti.

2 Mitä arvostat Elmossa? Täällä on mah-
tava porukka, vapaus nojata omaan ammattitaitoonsa ja saan olla tärkeällä tontilla. Ura Elmolla on ollut kokemuksena mittava.

3 Jos et olisi IT-alalla, mitä tekisit? Haaveilin aikanaan lääkärin ammatista, mutten päässyt ensi yrittämällä sisään, joten se jäi. Jonkinlaista asioiden korjaamista tekisin joka tapauksessa.

4 Miten vietät vapaa-aikaa? Perheessämme on kolme lasta, joista kaksi asuu vielä kotona. Vapaat menee perheen, koiran, tenniksen ja kuntosalin parissa.

5 Etätöyt vai toimisto? Molemmat, toimisto noin 1-2 päivänä viikossa.



Siitä kannattaa maksaa, ettei toiminta vaarannu. Olemme aiemmin yrittäneet säästää väärissä paikoissa

JUHA JONASSON, CARSPORT DESIGN

Tässä kyydissä on ICT-tie ollut tasainen

Tilanne oli tyypillinen: IT-talo myy yritykselle palveluja. Hommat laitetaan pyörimään. Aikaa kuluu, yritys kehittyy, palveluntarjoajasta ei enää kuulu. Laskut kuitenkin rullaavat.

Jos IT on vielä useamman talon käsissä, on hallinta entistä hankalampaa. Carsport Design halusi vaihtaa tästä tilanteesta proaktiiviseen, keskitettyyn IT-kumppaniin. Elmon kyydissä on kuljettu kuopattomasti jo viisi vuotta.

Tampereen Kalevasta, autotallista vuonna 1965 startannut perheyriutus on paisunut 20 vuoden loikkauksin: 80-luvulla investoitiin tuotantotiloihin Tampereen Lielahteen, 2000-luvun alussa rakennettiin isommat tilat Ylöjärvelle ja 2020 avautui toinen tehdas Vantaalle. ICT pyörittää keskeisesti bisnestä: jos yhteydet ja ohjelmat kaatuvat, toiminta sakkaa nopeasti.

- Siitä kannattaa maksaa, ettei toiminta vaarannu. Olemme aiemmin yrittäneet säästää väärissä paikoissa ja pysähtyneet miettimään IT:n

merkitystä vasta sitten, kun ongelmia on tullut. Parempia yöunia saa, kun löytää asiantuntevan kumppanin, hallituksen puheenjohtaja **Juha Jonasson** sanoo.

Elmo vakuutti kahdesti

Carsport Design on valinnut Elmon jo kahdesti. Viimeksi Jonasson päätti kilpailuttaa IT-talot kesällä 2021, kun Elmon sopimukset olivat katkolla. Ryp-
pyjä Elmo-rakkaudessa ei ollut, mutta palettia on

hyvä aika ajoin haastaa.

- Halusimme totta kai säästöjä, sillä liiketoiminta on laskenut autojen saatavuusongelmien vuoksi. Yhtä tärkeää oli kuitenkin löytää toiminnallisuuden parannuksia toimipaikkojemme välille. Yhteyksissä oli jonkin verran hitautta, ja laitteet, jotka olimme kolme vuotta aiemmin hankkineet, eivät palvelleet tehokkaasti, Jonasson kertoo.

Päätös valita Elmo uudelleen henkilöityi Jonassonin mukaan lopulta pitkälti avainasiakaspäällikkö **Mika Aholaan**, joka osasi luotettavasti ja vakuuttavasti esittää Elmon tarjoaman ratkaisun.

- Saimme kustannussäästöjä sekä palveluista että laitteista, Jonasson huomauttaa tyytyväisenä.

“Tässähän vasta Runeberg”

Carsport Designin tuotantotila Ylöjärvellä on vaikuttava: kiiltävän mustia, suuria autoja seisoo näyttävänä rivinä ammattilaisten asentaessa kuhunkin niihin tulevia varusteita. On panssarilaseja, esteettömiä ratkaisuja ja näyttäviä kattovalaistuksia. Autoja viimeistellään täällä mm. Volkswagenille ja Mercedes-Benzille.

Asiakkuudesta Elmolla vastaava Ahola käy täällä useita kertoja vuodessa. On tärkeä olla konkreettisesti asiakkaalle läsnä. Ahola sanoo Carsport Designin olevan tyypillinen Elmo-asiakas.

- Sama tarina näkyy usein meille vaihtavissa yrityksissä: hyvän alun jälkeen IT-kumppani on muuttunut nopeasti vähän sellaiseksi hajuttomaksi ja mauttomaksi. IT-talo on kuin vapaapalokunta: käytettävissä hätätapauksiin. Meillä sen sijaan ihmiset, palvelukulttuuri ja järjestelmät tukevat proaktiivisuutta.

Alku viisi vuotta aiemmin oli sekin proaktiivinen: “Miksu” yksinkertaisesti soitti häntä kiinnostaneeseen yritykseen. Yhteinen sävel löytyi nopeasti keskustelun kautta. Myös Jonasson muistaa hyvin oman ensi kohtaamisensa Aholan kanssa.

- Mietin, että tässähän vasta Runeberg. Mies puhuu kuin runoilija, mutta onneksi asiaa. Taustalta paljastui todella vankka ammattiosaaminen ja kilpailutuksessa koimme, että tarpeidemme määrittäminen tehtiin todella tarkkaan. Myyntimiehellä olisi kiire myymään, mutta Elmolla haluttiin myös ymmärtää.

Kilpailuta IT-talojen kyky perustella

Jonassonilla on vinkki ICT-palveluita kilpailuttaville.

- Itselleni oli lähes mahdoton verrata tarjouksia vain paperilla. Hyvä prosessi on mielestäni tehdä ensin substanssiin perustuva alkukarsinta ja tämän jälkeen haastatella jäljelle jääneet. On tärkeää, että IT-talo pystyy vakuuttavasti avaamaan ja perustelemaan tehdyt ehdotukset asiakkaan näkökulmasta.

Elmo kykeni myös kakkoskierroksella siirtämään sanat teoiksi ja lunastamaan lupaukset. Vanhat laitteet kierrätettiin ketterästi ja uudet toimitettiin avaimet käteen -tyylillä. Kullekin käyttäjällä varmistettiin, että ohjelmat toimivat moitteetta, jolloin asiakkaan aikaa ei mennyt siirtymään. Service Desk toimii nyt tikettiperusteisesti ja yhteyksiä hidas-taneet IT-jäänteet siivottiin tieltä.

- Yrityksen on syytä olla varma, kenet IT-kumppaneista valitsee. Koen, että olemme saaneet aidosti asiakkaan näkökulman esiin.

CARSPORT DESIGN

- 100 % perheyrittäjä
- Toiminut vuodesta 1965
- Toimiala hyötyautojen (mm. invataksit, retkeilyautot) sisustaminen ja varustelu
- Varustaa noin 1000 yksilöllistä autoa vuodessa
- Koritehdas Ylöjärvellä javarustelukeskus Vantaalla
- ISO 9001 ja ISO 14001 -laatujohtajärjestelmät

Jarno Limnéll on kyberturvallisuuden professori, kolminkertainen dosentti, upseeri sekä usean yrityksen hallituksen jäsen. Pk-yrityksiä hän kannustaa henkilöstön koulutukseen tietoturvakäytännöissä.

Jarno Limnéll:

“Riskiarviointi kannattaa tehdä jokaisessa yrityksessä”

Kyberturvallisuus puhuttaa - ja kun aiheesta keskustellaan, on Aalto-yliopiston kyberturvallisuuden professori **Jarno Limnéll** Suomen kysytyin asiantuntija ja tuttu tv-lähetyksistä. Mitä pk-yritysten tulisi varmistaa nyt?

Kun haastattelimme Limnélliä kevään 2020 lehteen, oli koronapandemia haastanut yritykset digiloikkiin ja siten tietoturvasa entistä huolellisempaan varmistamiseen. Keväällä 2022 maailma on jälleen eri asennossa: puhe on siirtynyt Ukrainan sotaan ja sen vaikutuksiin niin valtioon, yksityishenkilöihin kuin yrityksiin.

Mitä kyberhyökkäyksillä tavoitellaan? Millaiset yritykset ovat niille erityisen alttiita?

- Kyberhyökkäysten keskeisin motiivi on raha, ja keinoja on monia: kiristys- ja haittaohjelmia, tietojen kalastelua, valelaskutuksia ja muuta verkkorikollisuutta. Kohteena ovat suoraan sanottuna kaikki yritykset: yksikään yritys, pieni tai suuri, ei voi ajatella, etteikö kyberturvallisuus koskisi omaa liiketoimintaa. Jokainen yritys on digitaalinen, jos ei muutoin, niin sähköisinä maksupäätejärjestelminä. Kyberturvallisuus on tärkeää niin maineenhallinnan, liiketoiminnan jatkuvuuden kuin asiakkaiden luottamuksen vuoksi.

Mihin pk-yrityksen kannattaisi investoida nyt?

- Tutkimukset osoittavat, että yli 90 % tietomurroista on inhimillisen teon seurausta. Tyypillisesti ihminen klikkaa jotain, mitä ei pitäisi klikata. Jos yksi toimenpide pitäisi valita, se olisi ihmisten kouluttaminen.

Olet sanonut, että kyberturvallisuus on johtamiskysymys. Kuinka johtajuus toteutuu?

- Asia on entistä vahvemmin näin. Johtajuus toteutuu kolmella tavalla: Ensinnäkin uskon esimerkillä johtamiseen. Johtaja luo raamit sille, millaista turvallisuuskulttuuria yritys ylläpitää. Toisekseen kyberturvaa ei tule jättää IT-asiaksi, vaan nähdä se liiketoimintakysymyksenä, jossa hallitus- ja johtoryhmätasolla tehdään riskiarvioinnit. Kolmanneksena kyberturvallisuus edellyttää resursointia ja siihen panostaminen kannattaa.

Miten riskiarviointi tulee tehdä, jotta se on riittävä ja relevantti?

- Ei ole järkeä suuri kustannus käyttää ulkopuolista tukea. Yritysten on tärkeä kyetä valitsemaan luotettava, kyberturvapalveluita tuottava kumppani, jonka kanssa kartoittaa omat suojaustasot. Tällainen digitaalisen ympäristön "terveystarkastus" on syytä tehdä nyt jokaisessa yrityksessä.

Mitä yksilötasolla tulisi huomioida?

- Turvallisuus on asennekysymys. Tärkeintä on olla valppaana. Kun havaitsee huijausviestejä tai tulee huijatuksi, on siitä syytä kertoa. Yrityksessä tulee olla prosessit siihen, mihin huijausviesteistä ja havaituista uhista ilmoitetaan.

Mikä on suomalaisen osaamisen taso kyberturvallisuudessa?

- Meillä on hyvä kansallinen taso. Kybermaailma vaatii laaja-alaista ja toisaalta syvälle menevää osaamista, muun muassa koodipuolella. Suurin haaste on osaajien määrä. Kyberturvallisuudessa riittää tulevaisuuden uramahdollisuuksia.

Elmo on ISO27001-sertifioitu ICT-talo.

ISO27001 on tietoturvastandardi, joka kattaa kaikki tietoturvan hallinnan osa-alueet. Sen myötä Elmo pystyy vastaamaan asiakkaidensa laadukkaasta tietoturvaympäristön konsultoinnista ja hoitamisesta.



Lataa Elmon ilmainen Kyberturvaopas:
elmo.fi/palvelut/tietoturva

Patria x Elmo, mitä kuuluu yhteistyölle?

Elmo otti ilmailu- ja puolustus konserni Patrian service deskin haltuun keväällä 2019. Mitä yhteistyölle kuuluu nyt, asiakaskokemusarkkitehti **Tomi Romo**?

Mitä yhteistyössä on tapahtunut viime vuosina?

Olemme laajentaneet tekemistä muun muassa tietoturvaan ja ohjelmistopaketoituihin sekä osallistuneet Patrian sisäisiin kehitysprojekteihin, kuten uuden työnohjausjärjestelmän käyttöönottoon. Tiimi on kasvanut yli 20 ICT-asiantuntijaan.

Millaisia mitattavia tuloksia on saatu?

Tarkastelemme viikoittain SPC-mittareita ja asiakastytytyvyyttä. Deskin ja lähituen tekijät ovat saaneet erittäin hyvää palautetta tavoitettavuudesta, asenteesta ja ratkaisukyvystä. Kaikissa meille siirretyissä töissä olemme pystyneet hyvin vastaamaan tarpeeseen.

Miten tavoiteltu proaktiivisuus toteutuu?

Olemme päässeet yhteistyössä tasolle, jossa voimme keskustella asioista niiden oikeilla nimillä ja antaa rohkeasti palautetta puolin ja toisin. Proaktiivisuus näkyy käytännössä monenlaisina IT-ympäristön parannuskampanjoina. Skannaamme, havaitsemme, raportoimme ja kehitämme, etänä tai paikan päällä.

Mitkä ovat seuraavat virstanpylväät?

Syvennämme tiimin sisäistä osaamista ja omistajuutta, jotta voimme ratkaista vielä isomman osan työpyynnöistä suoraan Elmon Patria-tiimin sisällä.



Lue yhteistyön alkuvaiheista:
elmo.fi/referenssit/patria

Elektroniikka kiertoon ketterästi

Elmon ja asiakkaiden elektroniikkajäte kierrätetään sujuvasti ja ekologisesti Kuusakosken ja Rautasoinin kautta. Kierrätykseen päätyy arviolta noin 1000 kiloa elektroniikkaa kuussa.

Kuusakoski hoitaa tietoturvakäsiteltävät materiaalit; Rautasoini kerää vanhat näytöt, telakat, johdot, kaapelit - kaiken sen, mitä toimistojen kaapit ovat pullollaan.

- Vanhaa laitteistoa kerääntyy helposti, kun ei oikein tiedetä väyliä kierrättämiseen. Osa vie suoraan kaatopaikalle, mutta siinä tietoturva katoaa saman tien eikä se ole myöskään kestävä kehityksen mukaista, Mikko Hämäläinen Elmon logistiikkatiimistä muistuttaa.

Elmon asiakkaana ei kuitenkaan eko-omatunto tai turvallisuushuolet paina:

Elinkaaripalveluna hankitut laitteet vaihdetaan käyttöikänsä lopulla uusiin ja vanhat kerätään pois. Kuusakoski rullaa Elmolle kerran kuussa ja ottaa hoitaakseen elektroniikkajätteen lajittelun ja jälkikäsittelyn omassa tarkoin varfioidussa tieturvayksikössään. Yhä toimivat laitteet huolletaan ja myydään eteenpäin; tieturvaa vaativat laitteet, kuten kiintolevyt ja työasemat, tyhjennetään ja

käsitellään Traficomien edellyttämällä Blancco Data Erasure -ohjelmalla.

- Moni asiakas kiittää, miten meillä kierrätetään eikä tarvitse pelätä, että tavaraa löytyy kohta Pyhäjärven pohjasta. Tärkein ohje on, että jos ei ole varma, onko laite romukeräystä, kannattaa varulta laittaa se tieturvaa vaativaksi. Missään tapauksessa laitteistoa ei kannata säilöä toimiston nurkissa, siellä ne ovat aina tietyllä lailla riski.

Älä jemmaa!

Eurooppalaisessa kotitaloudessa on keskimäärin:



Vihreät vinkit toimistoon

- 1 Sammuta työasema yön ajaksi. Lepotilassakin laite kuluttaa sähköä. Sammuttaminen parantaa myös laitteen toimivuutta.
- 2 Irrota laturit pistorasioista, kun et niitä käytä.
- 3 Käytä laitteet loppuun: myös leasing-koneen voi pitää jatkoajalla, jos se ei osoita hiipumisen merkkejä.

A woman with dark hair tied back, wearing a light grey sweater, stands in an office environment with blurred figures and plants in the background.

Kohtaamisiin!

Läminhenkinen brändi on mukava hoidettava. Vaikka olemme teknologiayhtiö, ihminen ja kohtaamiset on meillä aina tärkeimmät ja niistä jokainen meillä syttyy! Kohtaamisia on tämäkin lehti täynnä: keskusteluita, kuuntelua ja asiakkaiden ääntä. Vuotuiset tapahtumamme joulupuurosta kesäiseen golf-turnaukseen ovat nekin hetkiä, joissa kohtaamme asiakkaitamme ja pääsemme ottamaan yhdessä rennosti työn ulkopuolella. Huikean korkea asiakastyytyväisyytemme perustuu juuri tähän: kykyymme pysähtyä, kuunnella ja kohdata. Nähdään tulevilla tapahtumissa!

Jenni Hyry, markkinointi- ja viestintäpäällikkö

A close-up photograph of a green pine branch with sharp needles and small brown buds.

Tehdään yhdessä hyviä (taimi)tekoja!

Elmo on mukana 4H-yhdistyksen Taimiteko-projektissa, jossa istutetaan metsää ilmastomuutoksen hillitsemiseksi ja työllistetään nuoria. Jokaista meiltä ostettua työasemaa kohti istutetaan uusi puu. Lue lisää: elmo.fi/vastuullisuudesta ja tutustu verkkokauppaamme kauppa.elmo.fi

We want more?



Elmon aiemmat lehdet ovat luettavissa osoitteessa: elmo.fi/referenssit

Elmo

ICT Elmo Oy

03 455 2000
(arkisin 8-16.00)

Patamäenkatu 18
33900 Tampere

Rölssitie 7 C
01510 Vantaa

Mechelininkatu 1
00180 Helsinki

Joukahaisenkatu 6
20520 Turku