

Elmo

Teemme päivästäsi hyvän.



Aika selkeydelle

Systematisointia voi tehdä asiakaslähtöisesti

Elmon kulttuurissa on aina ollut halu ymmärtää asiakkaiden erityisiä tarpeita. Ei ole kahta samanlaista organisaatiota ja lähtökohtaa ICT:n kehittämiseen – ja Elmon kyky kuunnella asiakkaita ja räätälöidä palvelu tarpeeseen on asiakaskokemuksemme ydin.

Kun yritys kasvaa Elmon lailla, vaatii asiakaskokemus kuitenkin systematisointia, selkeyttä ja prosessinomaisuutta. Yhden asiakkaan palveleminen on räätälöintiä; kymmenen prosessien muokkausta; tuhannen kohdalla pitäisi jo tietää, miten jokainen koneen osa kannattaa optimoida.

Tähän olemme voimakkaasti satsanneet. Tehdävien määrän lisääntyessä auttaa sekä sisäisesti että ulkoisesti, että palvelunhallinta on hiottu, palvelut 100-prosenttisesti kuvausten mukaisia ja parhaat käytänteet tiedostettu.

Systematisointi ja standardointi on järkevää monesta syystä. Niiden myötä saadaan:

- lisää ennustettavuutta
- parempia vasteaikoja
- hyvien ratkaisujen monistettavuutta
- palvelupolkujen optimointia
- rutiinien automatisointia

ja lopulta: Parempaa asiakas- ja henkilöstökokemusta.

Standardoinnin ei tarvitse tarkoittaa "yhtä ja samaa kaikille" -lähestymistä. Elmon asiantuntijoilla on parhaan asiakaskokemuksen pelikirja eli selkeä tieto ja kuvaus siitä, miten asia kannattaa tehdä. Silti jatkossakin jokaisella elmolaisella on lupa tehdä vieläkin paremmin eli muovata päätökset

asiakaskohtaisesti. Asiakaskohtaiset opit syöttävät puolestaan dataa takaisin Elmon kehittyvään ICT-pelikirjaan.

Tätä kaikkea silmällä pitäen Elmo käy 2023 vuoden aikana läpi mittavan auditoinnin, joka tähtää ISO 20000-1 -palvelunhallintastandardiin ja kattaa koko toiminnan.

Standardi on toteutuessaan harvinainen Elmon kokoisella ICT-talolla. Siihen satsaaminen kertoo halustamme lunastaa lupauksemme täydellisistä ICT-palveluista (leveydeltään ja syvyydeltään) ja olla asiakkaidemme luottamuksen arvoinen, kasvaessamme samalla kohti 19 miljoonan euron liikevaihtoa (2023).

Kuten Elmon kehittämisessä aiemminkin on ollut tapana, tehdään tämäkin työ vahvasti asiakasta kuunnellen. Mukana on laajasti Elmon asiantuntijoita, Elmon omat mustan vyön Lean Six Sigma -ammattilaiset ja lisäksi Suomen kovatasoisinta palvelunhallinnan konsulttiosaamista. Tuloksia voit seurata ajantasaisesti [LinkedIn-kanavastamme](#), joten ota Elmo seurantaan.

Oli kyseessä pienen perheyriksen toimitusjohtaja tai suuren organisaation tietohallintojohtaja, uskon, että yksi asia yhdistää meitä kaikkia: haluamme varmuutta siitä, että asiat ovat hallinnassa. ICT:n osalta Elmo auttaa säilyttämään hallinnan tunteen liiketoiminnan joka vaiheessa ja lupaamme, että meidän kyytiimme kyllä mahtuu.

Ollaan yhteydessä.

Janne Aaltonen
toimitusjohtaja

Sisällys

Pääkirjoitus: Aika selkeydelle	3
Asiakasymmärrystä pintaa syvemmältä	5
Case Laania: Konsultti auttoi näkemään metsän puilta	6
Oskari Juslin: "Akojen hommia"	8
Kouluttautuminen kannattaa aina	9
Hallinnollinen tietoturva	10
Tietoturva on ketju, jossa jokainen lenkki ratkaisee	13
Case Beneq Group: Mitä Tibion sulautuminen Elmoon antoi asiakkaalle?	14
Case Tähti-Set Oy: Uusi ICT-arkkitehtuuri	16
Talossa tapahtuu	18

Asiakasymmärrystä pintaa syvemmältä

Elmo tavoittelee alansa huippuluokan asiakaskokemusta, joka lähtee asiakkaiden tarpeiden syvällisestä ymmärtämisestä. Siksi Elmo on käynnistänyt asiakasymmärrysprojektin yhdessä tuote- ja palvelusuunnittelutoimisto LINK Designin kanssa.

Asiakasymmärrysprojektissa haastatellaan joukko Elmolle tuttuja ja tuntemattomia yrityksiä. Kysymykset sukeltavat syvälle ICT-asiakkaiden tarpeisiin, toiveisiin ja kokemuksiin. Antaako laadullinen tutkimus riittävästi dataa?

- Olen ehdottomasti laadullisen tutkimuksen kannalla. Se tuottaa enemmän miksi-vastauksia ja vie asiakkaan kriittisiin valintaperusteisiin. Tyypillisesti määrälliset tutkimukset lähinnä tukevat laadullisen havaintoja, palvelumuotoilun ja UX-kehityksen asiantuntija **Piritta Winqvistin** LINK Designilta kertoo.

Positiivinen viesti siis on, että mikä tahansa yritys voi parantaa asiakasymmärrystä yksinkertaisesti haastatteleamalla asiakkaitaan. Ulkopuolinen asiantuntija on silti eduksi.

- Ulkopuolelta asiat näkee objektiivisemmin, ja myös haastateltavan on helpompi puhua tarpeistaan tutkijalle. Palvelumuotoilu tuottaa lisäksi kehityspolun nykytilanteesta tavoitteeseen, ei ainoastaan kokoa dataa.

Toimiva verkkosivu tarjoaa osumatarkkuutta ja merkityksellisyyttä

Asiakaskokemus on kokonaisvaltaista ja monikanavaista. Digitaalisessa asiakaskokemuksessa keskiössä ovat erityisesti yrityksen nettisivut. Netissä tietoa on saatavilla runsaasti ja kaikkialla, joten on tärkeää tarjota hyvän osumatarkkuuden digikokemus. Selkeys, ymmärrettävyys ja visuaalisuus

luovat halun tutustua lisää, mutta kuinka differoida brändi? Ei ainakaan kikkailemalla selkeyden kustannuksella.

- Yritysten tulisi ymmärtää, miten paketoitua palvelut asiakasta puhuttelevaan muotoon vakuuttavasti. Korkean asiantuntemuksen alueilla esimerkiksi hassuttelevat tuotenimet eivät vakuuta juuri ketään.

Elmo-brändissä korostuvat LINK Designin haastatteluiden perusteella vakuuttavat referenssit, asiantuntijoiden persoona ja määrä, positiivisena koettu matala hierarkia ja erottava kompetenssi kuten sertifikaatit.

- Sitä selvästi arvostetaan, että Elmolla tekniset asiantuntijat ovat tarvittaessa myynnin mukana heti alussa. Tärkeä kysymys on, miten asiantuntijoiden persoona siirretään verkkosivuille.

Asiakkaan osallistaminen ottaa aikaa, mutta antaa paljon

Miten yritys haluaakaan asiakaskokemustaan parantaa, yksi kannattaa pitää mielessä: anna prosessille aikaa. Kun asiakkaita osallistetaan, työ ei tapahdu hetkessä, mutta antaa parhaimmillaan tuulta purjeisiin pitkälle tulevaan.

- Lopputuloksena on usein myös sisäinen huojenus: Sisäisen pohdinnan sijaan voidaan asiakkaiden viitoittamana todeta, että voimme valita tämän suunnan.

Konsultti auttoi näkemään metsän puilta

Laania syntyi, kun Neova Oy:n puupolttoaineliiketoiminta ja L&T Biowatti Oy yhdistyivät. Uusi yhtiö tarvitsi kumppanin, jonka kanssa istuttaa toimiva ICT-arki 120 työntekijälle.

Kilpailutuksen voitti Elmo. Laanian toimitusjohtaja **Tomi Vartiamäki** vie päätöksen taustoihin.

Fuusioiden on tyypillistä, että suuremman yhtiön ICT otetaan käyttöön pienemmälle. Laanian tapauksessa kyse ei kuitenkaan ollut fuusiosta vaan täysin uudesta yhtiöstä: Lassila & Tikanojan puuliiketoiminta L&T Biowatti Oy irtautui kaupan yhteydessä emoyhtiöstään, joten ICT-maaperä tuli raivata uusiksi uudelle yhtiölle.

ICT-kilpailutukseen otettiin avuksi hankintakonsultti, sillä parhaan lopputuloksen varmistamiseksi projektiin haluttiin puolueeton

asiantuntija. Jälkikäteen arvioituna päätös kannatti.

Kilpailutus

Konsulttiyritys auttoi Neovan ja L&T:n tekijöistä muodostettua työryhmää määrittämään ehdot ICT-kilpailutukselle. Keskeistä oli saada laitteet ja IT-infra samalta luukulta sekä löytää kumppani, jonka kanssa ICT-palveluita päästään tuottamaan pitkäjänteisesti.

LAANIA

- **Toimiala:**
puunhankinta
- **Liikevaihto:**
reilut 100 milj.€
- **Henkilöstömäärä:**
noin 120
(Suomi, Viro)

Short list koostui useasta palveluntarjoajasta. Ensimmäisen tarjouskierroksen jälkeen kandidaatit karsittiin kolmeen hyötysuhteeltaan parhaaseen ICT-taloon. Mistä erot talojen välillä löytyivät?

- Palvelusisällöt olivat kaikilla hyvin samanlaiset. Laitteet, ICT-infran ja toimitusvarmuuden pystyivät tarjoamaan kaikki, mutta erot näkyivät haastattelukierroksella ja käyttöönottoprojektin hinnoittelussa, Vartiamäki avaa.

Haastatteluissa ICT-taloilta kysyttiin muun muassa, miten vanhat ICT-maailmat tuotaisiin uuteen malliin ja miten Viron työntekijöiden tuki taataan.

- Elmo antoi vakuuttavimmat vastaukset, oli joustavin palveluiden muotoilussa ja tarjosi kustannuksiin ennustettavuutta. Osa tarjouksista ei kertonut, mitkä ovat kulut käyttöönoton jälkeen. Haimme monivuotista kumppanuutta, jolloin jatkuvat kulut oli tärkeä hahmottaa, Vartiamäki perustelee.

Toimeenpano

Sopimus Elmon kanssa tehtiin toukokuussa 2022, heti sen jälkeen, kun yritysjärjestely sai kilpailu- ja kuluttajaviraston hyväksynnän. Samalla elmolaisen kanssa sovittiin, että syyskuun tiimipäivässä Laaniaksi nimetyn yhtiön työntekijöille annettaisiin uudet laitteet – ja uusi ICT-arki saisi alkaa. "Kansi auki ja kirjautumaan", kuten Vartiamäki kuvaa tavoitetilaa käyttöönoton helppoudesta.

- Työryhmämme kokoontui Elmon kanssa viikoittain ja töitä tehtiin osin kesälomallakin. Eri teemojen asiantuntijat Elmolta vetivät omat palaverinsa ja kokonaisuus lähti rakentumaan pala palalta. Juoksumeni meni kaikkineen todella hyvin, vaikka kyseessä oli todellinen virtuaaliprojekti: emme tavanneet kasvatusten kertaakaan, Vartiamäki naurattaa.

Tiukan aikataulun paineissa helpotti ajatus, että mikäli eteneminen jäisi tavoitteesta, voitaisiin vanhoilla ICT-järjestelmillä jatkaa tarvittu pätkä. Bisneskriittistä oli kuitenkin varmistaa, ettei uuden ICT:n käyttöönotto aiheuta katkoksia tai tietoturva-aukkoja.



Laanian toimitusjohtajaksi 1.7.2022 nimetty Tomi Vartiamäki (vas.) toimi aiemmin L&T:n Biowatti-liiketoiminnan johtajana. Kuvassa hänen kanssaan Laanian ICT-päälliköksi projektin myötä kasvanut Toni Laine.

- Asiakkaitamme ovat muun muassa lämpövoimalat, jolloin riskinä on, että järjestelmien kaatuesssa polttoaine jää toimittamatta ja kylä kylmenee. Siinä mielessä ICT on aina kriittinen. Toki myös helpottaa tekemistä, kun kaikki työntekijät saadaan samaan ICT-ympäristöön.

Lupaukset lunastettiin ja syyskuussa ICT-infra ja laitetositukset olivat valmiina.

Arki

Vartiamäki sanoo Elmon toimittaman ICT-kokonaisuuden osoittaneen käyttöönoton jälkeen toimivuutensa. Hiljaisuus kentällä on yleensä tyytyväisyyden merkki.

Loppukäyttäjien tyytyväisyyttä seurataan säännöllisillä NPS-kyselyillä ja Laanian ICT:n isoa kuvaa hoitaa nimetty Elmon asiakaskokemusarkkitehti. Arjen ICT-sankarit löytyvät Elmon eri osastoilta: heitä ovat Service Desk -asiantuntijat, logistiikkavastaavat, järjestelmäasiantuntijat, kehityspäälliköt, pilvipalvelu- ja ICT-asiantuntijat. L&T Biowatti Oy:n riveissä ERP-vastaavana työskennellyt **Toni Laine** kasvatti projektin myötä omia siipiään ja on nyt Laanian ICT-päällikkö.

- Seuraavaksi lähdemme kehittämään laitteiden tilauskanavaa ja käyttäjähallintaa, Vartiamäki kertoo seuraavista tavoitteista.

Elmon palvelua yhden kontaktipisteen mallilla

Akojen hommia

Oskari Juslin on yksi Elmon asiakaskokemusarkkitehdeista eli lyhyemmin "AKA". Hänen kautta ulkoistusasiakkaille tarjoutuu yli 100 elmolaisen osaaminen, ja hänelle puolestaan ikkuna asiakkaiden ICT:n kokonaiskuvaan ja kehittämiseen. Oskari kertoo Elmon "akojen hommista".

Kansainvälisillä ICT-kentilläkin ansioitunut **Oskari Juslin** saapui Elmolle kesällä 2019, napattuaan paikan IT-asiantuntijana. Talo ei ollut tuttu tekijälle, jonka työhistoriasta löytyvät mm. Kone ja Nokian Renkaat, mutta rekryilmoitus veti puoleensa. Hyvä fiilis Elmosta vahvistui ensimmäisessä puhelussa ja on kantanut näihin päiviin.

- Ennen Nokian Renkaita lähdin IT:stä treidaamisen pariin enkä ollut varma, palaisinko IT-maailmaan. Nyt ajattelen, että hyvä, kun palasin. Elmolla työskentelen oikeiden asioiden parissa ja ICT maistuu taas hyvältä.

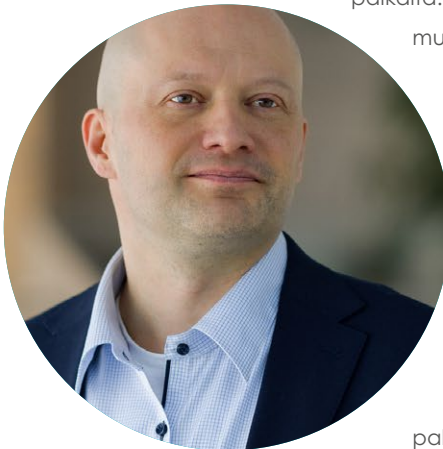
Omat mausteet, jaetut AKA-prosessit

Elmo on tarjonnut mahdollisuuksia kehittyä, ja sitä Oskari työelämässä kaipaa. Ensin hän siirtyi järjestelmäasiantuntijaksi ja kesällä 2022 asiakaskokemusarkkitehdiksi. AKA:na Oskari hoitaa joukkoa Elmon ulkoistusasiakkaita, joiden ICT:tä kehitetään proaktiivisesti, systemaattisesti ja jaetuina AKA-prosessein.

- Jokaisella on työssä oma mausteet ja mahdollisuus itseohjautuvuuteen, mutta samalla AKA-tiimiin tuki ja prosessit: Tiimi tapaa säännöllisesti, ja ulkoistusasiakkaiden kanssa pidetään joka kuukausi kehityspalaverit.

Elmolla selkeät prosessit ja asiakaskohtaiset palvelumallit eivät sulje toisiaan pois. Erään asiakkaan kanssa on luotu malli, jossa Oskari työskentelee lisäksi asiakkaan ulkoistettuna IT-managerina.

- Tuntuu omalta päästä kehittämään asiakkaan IT:tä ja palvelunhallintaa pääkallopaikalta. Työ vie viikottain tämän ja muiden Elmo-asiakkaiden luo pääkaupunkiseudulle.



IT-asiakkaat pitävät selkeästä viestinnästä

AKA-tiimi saa Oskarin mukaan kehuja etenkin selkeästä viestinnästä.

- Monen IT-tilaajan ongelma on aiemmin ollut, että palveluntarjoajalla ovat pallot tippuneet, hommat jääneet hoitamatta eikä asiakas ole tiennyt, kenen puoleen kääntyä. Meillä malli on selkeä: AKA hoitaa. Tämä tuo asiakkaalle varmuutta ja selkeyttä.

Asiakkaiden ICT:n kehittäminen vaatii myös oman osaamisen jatkuvaa päivitystä. Oskari aikoo syventää seuraavaksi etenkin riskienhallinnan osaamistaan: Microsoft on panostanut paljon tietoturvatuotteisiin, ja niiden päivitys on monen asiakkaan kehittämissuunnitelmissa. Onneksi Elmon sisällä voi kouluttautua aina ISO/IEC 27001 -sertifioiduksi tietoturva-ammattilaiseksi asti.

Kouluttautuminen kannattaa aina

365-palveluiden tehot valjastetaan (tai ollaan valjastamatta) loppukäyttäjien arjessa. Osaaminen vaatii päivitystä, koska myös ohjelmistot päivittyvät. Elmon kautta on tarjolla joukko Digikuun käytännönläheisiä koulutuksia, joilla tieto kääntyy tehokkuudeksi.

Kuulostaako tutulta: Vihaat ohjelmistoa, koska koet epävarmuutta sen käytöstä? Välttelet sovelluksia, jotka ovat vieraita? Jos kyllä, Digikuun **Tommi Majanen** tietää tuskasi. Kouluttautumalla moni homma helpottuu.

- Microsoft 365 on maailman ja Suomen ylivoimaisesti suosituin yhteistyöalusta, jolla on Suomessa lähes 3 miljoonaa käyttäjää. Silti organisaatiot käyttävät lähinnä Teamsia, Officea ja sähköpostia. Valtaosa tuottavuusarraiten mahdollisuuksista jää hyödyntämättä.

“
**TIESITKÖ? Teams on paljon
muutakin kuin etäpalavereita.
Se mahdollistaa mm. tiedostojen
jaon ja hallinnan, Whiteboard-
työskentelyn tai pienryhmähuoneet.**

Yritys hukkaa sekä rahaa että tekijöiden ja ohjelmistojen potentiaalia. Säännöllisellä kouluttamisella työtehoa ja osaamisen leveyttä voidaan lisätä merkittävästi.

- Nykymaailmassa ja tavoissa tehdä töitä ei

riitä, että henkilöstö koulutetaan kerran vuodessa. Osaamiseen tulee luoda jatkuvan oppimisen malli.

Roolipohjaisesti vai kaikille kaikenlaista koulutusta?

Osaaminen ja ohjelmistotarve voi vaihdella organisaation sisällä merkittävästi: yksi jakaa liitteet sähköpostilla, toinen hyödyntää OneDrivea ja kolmas tuottaa webinaareja. Koulutuksia voi hankkia sekä roolipohjaisesti että yhteisesti. Ylivoimaisesti suosituimpia koulutuksia ovat olleet Kahvivartit.

- Kahvivarteissa esimerkiksi Teamsin käyttö puretaan sarjaksi käytännön esimerkkejä, ja tallenteisiin voi palata myöhemmin. Kahvivartti-sisältöjä löytyy jo yli 70.

Oli muoto mikä hyvänsä, investointi maksaa itsensä takaisin lisääntyneenä varmuutena ja tehokkaampina työpäivinä.



Ilmoittaudu koulutuksiin
ja kurssipäiviin: elmo.fi/koulutukset

Aaltonen on pitänyt lukuisia luentoja hallinnollisesta tietoturvasta ja sanoo tietoturvasta tulleen yritysten kilpailuetu. "Monen alan tietoturvavaatimukset ulottuvat koko ketjuun. Ilman dokumentaatiota hallintajärjestelmistä yritys on ulkona kilpailutuksista."

Kyberturva ilman johtamisjärjestelmää vuotaa – siksi on

hallinnollinen tietoturva

Onko kyberhyökkäys oikea uhka? Miten yritys varmistaa tietoturvan? Miten tietoturvaa tulee johtaa? Kysymyksiä on virrannut Elmolle, kun kyberturvauhat ovat lisääntyneet. Elmon toimitusjohtaja Janne Aaltonen kertoo, miten tietoturvaa johdetaan.

Aloitetaan tekemällä ero teknisen ja hallinnollisen tietoturvan välillä. Tietoturvapuhe keskittyy usein palomureihin, virusrojuntaan ja kaksivaiheisiin tunnistautumisiin. Kaikki ne ovat tärkeä osa teknistä tietoturvaympäristöä. Tietoturvan suurin riski on kuitenkin ihminen. Aaltonen vertaa tilannetta autoiluun.

- Auton mukana tulee turvajärjestelmiä, mutta kyse on lopulta siitä, miten niitä käyttää ja mitä kuski tekee. Samoin tietoturvaan on teknisiä

ratkaisuja, mutta vasta hallinnollinen tietoturva kertoo, miten ratkaisuja käytetään.

Kun ihminen hölmöilee ja softassa on bugeja...

Hallinnollisen tietoturvan englanninkielinen nimi ISMS tulee termeistä Information Security Management System. Kyseessä on kokonainen johtamisjärjestelmä, joka kattaa prosessit, käytännöt ja toimintatavat, joilla yritys pyrkii takaamaan tietoturvan toteutumisen.



Kuten Aaltonen huomauttaa, suurin osa liiketoimintaprosesseista liittyy tietoturvaan.

- Miten ihmisten taustat tarkistetaan rekrytoinnissa, keillä on pääsy yrityksen tiloihin, kuinka käyttöoikeudet järjestelmiin jaetaan, mitä työkoneelle saa asentaa, Aaltonen listaa.

Näiden ja lukuisten muiden periaatteiden dokumentointi on keskeinen osa hallinnollista tietoturvaa. Toinen on koulutus: vasta jalkauttamalla periaatteet varmistetaan, että tietoturvan heikoin lenkki, ihminen, tekisi mahdollisimman vähän virheitä.

- Ongelmat syntyvät, kun ihminen hölmöilee ja softassa on bugeja. Bugit ovat inhimillisiä virheitä koodissa, ja mahdollistavat käyttöyhteyden järjestelmään.

- Yrityksissä on valtava määrä koodia, joten on selvää, että bugejakin esiintyy. Lisäksi ihmiset tekevät virheitä, heitä johdetaan harhaan tai ihmiset toimivat tietoisesti ohjeita vastaan. Tämä avaa oven kirstysohjelmille.

...tarvitaan tietoturvan johtamisjärjestelmä

Mistä liikkeelle? Siitä, että yritys kehittää itselleen tietoturvan johtamisjärjestelmän. Omin päin sitä ei tarvitse keksiä, sillä kansainvälinen ISO/IEC 27001 -standardi kuvaa hyvin tarvittavat vaatimukset. Standardi ei kuitenkaan aina avaudu helpolla.

- Yhä useampi yritys tiedostaa, että tietoturvan johtamisjärjestelmä tarvitaan, ISO/IEC 27001:stä on ehkä kuultu ja usein se näkyy loppuasiakkaiden

vaatimuksissa. Standardi koetaan kuitenkin monimutkaisesti ja työmäärä valtavaksi. Ja onhan siinä työtä: Elmon sertifiointi alkoi 2016 ja valmistui 2019.

Kokemuksensa pohjalta Elmo on kuitenkin kehittänyt asiakkailleen suoraviivaisen mallin ISO/IEC 27001 -sertifikaatin mukaiseen tietoturvan johtamisjärjestelmään. Elmon sertifioidut tietoturvakonsultit kartoittavat asiakkaan toiminnan ja tekevät varsin valmiin ehdotuksen rakenteesta ja sisällöstä.

- Työ tuottaa noin 20 dokumenttia, joissa kuvataan tietoturvan hallinnan politiikat, prosessit ja toimintaohjeet. Elmon mallilla investointi on noin 20 000 euroa, riippuen kattavuudesta. Kaikkea ei tarvitse tehdä heti, vaan yritykselle kriittisistä osa-alueista voidaan aloittaa, rauhoittelee Aaltonen.

ISO/IEC 27001 on jättiläinen, joka taipuu moneen sertifiointiin

Tietoturvan hallintajärjestelmiä ja sertifikaatteja on maailmalla muitakin, kuten SOC 2, C2M2, NIST CSF ja TISAX; uusimpana EU:n NIS2-kyberturvadirektiivi, jonka kansallinen soveltaminen Suomessa alkaa 18.10.2024. Myös näiden tarkasteluun ISO/IEC 27001 -pohjainen ISMS antaa hyvät lähtökohdat.

- ISO/IEC 27001 kattaa järeimpänä versiona hyvin muiden sertifikaattien vaatimukset. Tietoturvaa ei ole pakko viedä sertifikaattiin asti, mutta kun asiat on tehty ISO-viitekehyksellä, säilyy sertifiointi optiona tulevaisuudessa.

HALLINNOLLINEN TIETOTURVA PROSESSINA

- 1 Toimintaympäristön määrittäminen
- 2 Suunnittelu
- 3 Dokumentointi
- 4 Viestintä ja koulutus
- 5 Jatkuva kehittäminen

ISO/IEC 27001:2022

ISO/IEC 27001 on maailman johtava tietoturvastandardi, joka esittää yksityiskohtaiset vaatimukset hallinnollisen tietoturvan perustamiselle, toteuttamiselle, ylläpidolle ja jatkuvalle kehittämiselle. Standardi päivittyi vuonna 2022. Elmon kaikki toiminnot tulevat kattamaan uudistetun standardiversion 2023 aikana.

Sertifikaatti tähtäimessä?

Elmolla on omat johtavat arvioijat (ns. lead auditor), joilla on pätevyys auditoida yritysten ISO/IEC 27001 –sertifikaattikelpoisuutta. Tämän myötä yritys voi edetä itse sertifiointiin luottavaisin mielin.

Hallinnollinen tietoturva

+ palvelunhallinta
+ ICT-ulkoistus

Hallinnollinen tietoturva ja palvelunhallinta eivät automaattisesti sisälly ICT-ulkoistukseen, mutta ovat suositeltava osa ICT-palvelukokonaisuutta. Hallinnollinen tietoturva luo tietoturva-aperiaatteet, joita osaltaan jalkautetaan palvelunhallinnassa (esim. käyttöoikeudet järjestelmiin). ICT-ulkoistus on joukko palveluita ja laitteita, joiden käyttöä ohjaavat sekä hallinnollisen tietoturvan että palvelunhallinnan toimintaperiaatteet. Esim. käyttäjä tilaa laitteen palvelunhallinnan kautta ja käyttää laitetta hallinnollisen tietoturvan ehtojen mukaisesti.

Jatkuvuus- suunnitelma

= toimintasuunnitelma poikkeustilanteisiin. Se on vaadittu osa hallinnollista tietoturvaa ja linjaa, miten yritys varautuu toimimaan ongelma- ja poikkeustilanteissa. Näitä saattaisivat olla esim. laiterikko, pilvipalveluiden kaatuminen, tulipalo tai sähkökatkos. Jatkuvuus-suunnitelman tavoite on siis varmistaa liiketoiminnan jatkuminen kaikissa olosuhteissa.

ICT-ulkoistus ja hallinnollisen tietoturvan sertifiointi

Tietoturva on ketju, jossa jokainen lenkki ratkaisee

Nordic Inertial on kotimainen kasvuyritys, jonka inertia-anturit hyödyttävät autoteollisuutta ja raskasta kalustoa, mutta ovat käytössä myös kuluttajaelektronikassa. Kasvu ei tunne maantieteellisiä rajoja eikä ICT:kään asetu enää kasvun tielle.

Elmo rakensi ICT:n kasvutavoite edellä

Nordic Inertial lähti hakemaan ICT-kumppania, kun asiakas- ja henkilöstömäärä kasvoivat vuonna 2019. Tavoitteena on jatkossakin tuplata liikevaihto ja henkilöstömäärä vuosittain, joten yrityksen hallitus päätti, etteivät tietoturvapäivitykset ja ICT-laitteet ole työtä, jota talon sisällä kannattaa tehdä.

- Olemme pieni, mutta emme kauaa. Elmo ei vähätellyt tätä vaan rakensi ICT:n kasvutavoite edellä, toimitusjohtaja ja yrittäjä **Jussi Collin** summaa.

Lisäksi tietoturvalta vaaditaan paljon, kun asiakkaana on autoteollisuuden toimijoita. Elmon ISO/IEC 27001-sertifikaatti oli iso tekijä tietoturvakiittiselle yritykselle.

“Tietoturvavaatimuksissa kaikilla kumppaneilla on oltava samat valmiudet.

JUSSI COLLIN

TISAX haltuun puolessa vuodessa

Nordic Inertial käynnisti Elmon kanssa kesällä 2022 hallinnollisen tietoturvan sertifiointiprosessin, jossa yritykselle haettiin autoteollisuuden TISAX-sertifikaatti. Millainen ponnistus projekti oli ja miten ihmeessä siinä onnistuttiin puolessa vuodessa?



Lue juttu osoitteesta:
elmo.fi/referenssit/nordic-inertial

Elmotus! Mitä Tibion sulautuminen Elmoon antoi asiakkaalle?

Kun Elmo osti keväällä 2022 Uudellamaalla toimivan IT-talo Tibion, tuli Tibio-asiakkaista yhdessä yössä Elmon asiakkaita. Yksi heistä on Espoossa toimiva, nanoteknologian pinnoituslaitteita tekevä Beneq Group.

Kuva: Beneq Oy

Tyypillisessä asiakastarinassa asiakkaalla on ongelma, jonka palveluntarjoaja ratkaisee. Tämä tarina on toisenlainen. Beneq Groupilla ei ollut ongelmaa: kaikki oli hyvin, vienti veti ja tuttu IT-talo hoiti hommansa laadukkaasti.

Myös koronavuosina kasvu oli ollut hurjaa, ja henkilöstömäärä alkanut lähennellä kolmatta sataa. 11 vuotta IT-managerina toiminut **Tommi Näveri** ei kasvusta huolimatta kokenut, että tuttu IT-talo olisi ollut vaarassa jäädä pieneksi. Toisaalta:

- On toki niin, että liian pieni ICT-talo olisi riski.

Tekeminen ei saa henkilöityä liikaa ja olla riippuvainen pienen tiimin osaajista. Toisaalta liian isokaan ei ole hyvä.

Kun Tibion rinnalle ICT-puikkoihin astui Elmo, tuli ICT-palveluihin laajuutta, syvyyttä ja korkean tason tietoturvaa. Näveri myöntää, että silti muutos arvelutti aluksi.

- Yritysjärjestelyt aiheuttavat aina jossain määrin työtä myös loppuasiakkaalle. Siksi on helppo toivoa, ettei mikään muuttuisi.

Logistisia onnistumisia

Muutosta Tibiosta Elmoksi alettiin ajaa asteittain: Uusia avainhenkilöitä esiteltiin tuttujen Tibio-tekijöiden rinnalle ja palveluita yhtenäistettiin Elmon työkaluihin sopiviksi. Service Desk, lähituki, konesalipalvelut ja laitehankinta siirtyivät pala kerrallaan Elmon käsivarsille.

Voimalla kasvavalle teknologiayritykselle logistiikka-laite- ja lisenssihankinnoissa oli erityisen tärkeää.

- Omistajamme investoi voimakkaasti ja uusia tekijöitä rekrytoidaan etukenossa. Palveluketjun pitää siksi olla nopea. Elmon logistiikka on toiminut itse asiassa loistavasti. Siinä näkyy talon koko ja mietityt prosessit.

Lähituki tarvitaan

Beneq Groupin tuotantotiloissa Espoossa on satoja

päätelaitteita ja tuotantokoneita. ICT-kumppanin resurssit paikan päälle tarvitaan.

- Olemme tottuneet "ihmiseltä ihmiselle"

-kulttuuriin. IT-alalla on yritetty kilpailla hinnalla ja sillä, että laitehallintaa tehdään etänä, mutta se ei aina toimi. Meille on oltava kavereita, jotka tulevat paikalle. Mielestäni se on myös palveluntarjoajan käyntikortti.

Lähituen lisäksi Beneq Group saa loppukäyttäjätukea Elmon Service Deskistä. Myös siellä on Tibiosta tuttuja tekijöitä Elmon tekijöiden rinnalla.

- Tekijöistä on hyvä pitää kiinni, sillä asiantuntijabisneksessä tärkein pääoma on ihmisissä.

Microsoft-lisenssit tarkan linssin läpi

Elmon kanssa ICT-ympäristöä kehitetään yhdessä asiakaskokemusarkkitehdin kanssa: kuukausipalaverit tuovat yhteistyöhön ennakointia, eteenpäin katsomista ja nopeaa optimointia. Haastatteluhetkellä työn alla on muun muassa Microsoft 365-lisenssitilaisien läpikäynti ja arviointi.

- Tarkastelemme lisenssejä yhdessä tuottavuuden kannalta: Voidaanko niitä hyödyntää laajemmin ja kolmannen osapuolen palveluista sen myötä luopua? Tässä tulee suuruuden etu: voimme ottaa oppia Elmon aiempien projektien onnistumisista.

BENEQ GROUP

- **Perustettu:** 2005
- **Toimiala:** ALD-pinnoituslaitteet ja elektroluminenssinäytöt
- **Henkilöstömäärä:** 250+
- **Liikevaihto:** 35+ milj. € (2022)

ARKKITEHTI-
TOIMISTO
TÄHTI-SET OY

- Toimiala:
Arkkitehtisuunnittelu
- Henkilöstö: n. 60
- Liikevaihto:
5,49 miljoonaa € (2021)

Uusi ICT- arkkitehtuuri tekee arkkitehtitoimiston työnteosta tehokasta ja turvallista

Tieto lisää tuskaa, mutta muuttuu osaavissa käsissä toiminnaksi. Näin kävi Arkkitehtitoimisto Tähti-Set Oy:llä, kun Office Manager **Karoliina Häkkinen** astui taloon 2019. Hänen johdollaan tuolloinen, pienempää kokonaisuutta palvellut ICT viritettiin uuteen uskoon ja valjastettiin liiketoiminnan tueksi ja turvaksi. "Nyt voin nukkua paremmin", Häkkinen sanoo.

Yllättävä kasvu yllätti myös ICT:n

Vuonna 1933 perustettu Tähti-Set Oy on kasvanut nykyisten osakkaiden käsissä merkittävästi: toiminta on laajentunut Tampereelta Helsinkiin, työpöydälle on saatu mittavia sairaalasuunnitteluprojekteja ja henkilöstömäärä tuplattiin vain muutamassa vuodessa.

Liiketoiminnan kasvussa ICT ei ollut kasvanut laadullisesti ja määrällisesti mukana. Häkkinen näki riskit heti taloon tullessaan.

- Käsissämme on Suomen suurimmat sairaalat, ja siten myös valtavasti suojeltavaa dataa. Samaan aikaan henkilöstöä on Englannissa asti ja jokaiselle tulee varmistaa, että tieto on saatavissa sekä laitteet ja lisenssit kunnossa. Kokonaisuutta hoiti aiemmin yhden hengen IT-palveluntarjoaja.

Muutosta oli yritetty kertaalleen tehdä, mutta karille mennyt projekti sai johdon varuilleen.

- Valittu ICT-kumppani ei yksinkertaisesti kyennyt toimittamaan, mitä lupasi eikä täällä ollut ihmistä, joka olisi sanonut oikeat sanat. On vaikea tilata, kun ei ole sanoja sille, mitä tarvitsee, Häkkinen huomauttaa.

Tulkkina arkkitehtien ja IT:n välissä

Häkkinen kuitenkin puhui IT:tä. Hän tunnustautuu piilonörtiksi, joka on saanut verenperintönä kiinnostuksen teknologiaan, on opiskellut IT-alaa ja halusi viedä Tähti-Setin ICT-muutosta eteenpäin kädet savessa.

- Ensimmäisten viikkojen aikana huomasin tarpeen intranetille. Meillä oli entuudestaan tietoliikenneyhteydet Elmolta, joten käännyin heidän puoleensa. Elmon kumppani Digikuulta löytyi verkkokurssi, jonka avulla opin valjastamaan SharePointin yrityksen käyttöön intranetin muodossa.

Karoliinan vinkki ICT-muutokseen:

“Kaikilla on erilainen suhde ICT:hen ja muutos vie juuri niin kauan, kuin kaikki ovat sopeutuneet. Muutos lähtee kuitenkin johdosta, joten johdon sitoutuminen muutosprosessiin on aina ensisijainen.”

Elmon vinkki ICT-muutokseen:

Vaikka muutos olisi iso, ei sitä tarvitse jännittää. Lukuisten ICT-ulkoistusten myötä Elmon prosessit ovat hyvin selkeät. Projektipäällikkö pitää langat käsissään ja isossa projektiryhmässä vastuut jaetaan alueittain.

Kosketuspintaa Elmoon oli tullut myös johtamiskurssilta, jonne oli sattunut Elmon väkeä. Yhteisissä sparreissa kuva elmolaisista muodostui entistäkin miellyttäväksi. Itse ICT-kilpailutuksessa Elmo oli lopulta selkeä valinta ulkoistuskumppaniksi.

- Elmo oli ainoa, joka teki selväksi haluavansa projektin. Kylmän ja koneistetun tarjonnan sijaan heillä oli ihmiset, joilla oli halu löytää paras ratkaisu. Minua mentaalikoutsattiin myös siihen, miten asiat avataan ymmärrettävästi johtoryhmälle.

Panos-tuotos punnitaan lukuisilla mittareilla

ICT-ulkoistus käynnistettiin keväällä 2021 ja projekti valmistui samana syksynä. Mitta-
van uudistuksen aikana huolehdittiin, ettei arkkitehtityöhön tule kassaa syöviä katkoksia.

Käyttökokemusta uudesta ICT-arkkitehtuurista on nyt takana reilu vuosi. Kuinka panos-tuotos – suhdetta tarkastellaan tänä päivänä?

- Nousseita kustannuksia katsottiin alussa hiki hatussa, mutta sittemmin on hahmotettu kokonaiskuva työarjessa. Service Desk vapauttaa kapasiteettia itse työhön, liisattuun konekantaan on nopeampi saada päivityksiä ja automatisoinnit kuten käyttäjätunnusten hallinnointi tehostavat työtä.

Myös tietoturvalle on suora vaikutus liiketoimintaan: korkean

tietoturvan myötä Tähti-Set on nyt mukana kilpailutuksissa, joista se aiemmin jäi ulkopuolelle. ICT-ulkoistuksen rinnalla talolle hankittiin nimittäin alalla tärkeä RALA-tietoturvasertifikaatti.

- En muista uraltani vastaavaa urakkaa, mutta nyt voin ainakin nukkua paremmin, Häkkinen päättää.

Elmo jatkaa kasvupolulla

Elmo jatkaa vakaata, kannattavaa kasvuaan: vuoden 2023 liikevaihtoennuste lupaa noin +25 %:n kasvua. Tiimimme on niin ikään kasvanut ja vahvistunut uusilla kovan luokan ammattilaisilla, ja elmolaisia on nyt jo päälle 100.

NPS +80!

Kasvua ei Elmolla tehdä asiakaskokemuksen kustannuksella. Suurennuslasi on tiukasti asiakastyytyväisyydessä, jota Elmo mittaa nettosuositteluindeksillä (NPS), jossa luku vaihtelee välillä -100 ja 100. Elmon NPS-luku on ollut viimeisimmissä mittauksissa upeasti +80!



Vahvaa IT-osaamista Elmon hallitukseen!

Tampereen kaupungilla pitkään tietohallintojohtajana toiminut **Jarkko Oksala** on nimetty Elmon hallituksen puheenjohtajaksi. Oksala tuo mukanaan huikean arsenaalin ICT-alan kokemusta ja näkemystä. Lisäksi Oksala toimii konsernimme emoyhtiö ElmoNetin toimitusjohtajana. Tervetuloa kyytiin, Jarkko!

Elmo tykittää Kana-liigassa

Yritykset ovat perinteisesti kisailleet monissa urheilulajeissa. Vuodesta 2018 myös esports-kentillä, kun PC- ja konsolipelaamisen firmaliiga, Kanaliiga, käynnistyi! Kaudella 2023 Elmolla on joukkueita jo kaksin kappalein, Elmo Gaming ja Elmo Academy. Haasta Elmo ja nostata yrityksenne tiimihenkeä: kanaliiga.fi





ICT:n pelinrakentaminen päätettiin ulkoistaa paikalliskumppani Elmolle, jotta sisäinen fokus saadaan Nokia Arenan mahdollistamiin elämysellisiin ottelu- ja kumppanitapahtumiin. Kehitys- ja tapahtumajohtaja **Aki Hautamäki** ei voisi olla päätökseen tyytyväisempi.

- Päätös ulkoistaa ICT:n osalta kaikki, mitä ei ole välttämätöntä itse hoitaa, on vapauttanut valtavasti aikaa. Nyt Elmo hoitaa meidän lisenssit, laitehankinnat, Service Deskin ja tietoturvan. Palvelu on pelannut erinomaisesti.

Vaikka Elmo oli talona tuttu ja vieläpä paikallinen, käytiin ICT-kumppanivalinnasta tarkka toimijavertailu. Kompetenssin piti olla kohdallaan, kun pyörítettävänä on yksi Suomen suurimmista liigaseuroista.

- Vasteajat, ketteryys, ammattimaisuus organisaationa sekä intohimo, joka Elmosta välittyy,

ratkaisivat kokonaisuudessa. Kaikki tarvelistamme kohdat tulivat täytetyiksi.

Yhteistä haastamista yhteistyökentällä

Elmon ja Tapparan yhteistyö on pelannut vuosia myös toiseen suuntaan. Elmo on tarjonnut asiakkailleen muun muassa Tapparan otteluiltoja ja Elämyskiekko-tapahtumia. Haastaminen ja rohkeus ovat yhteispelin ydin, sanoo myyntipäällikkö **Jukka Lauttalammi**.

- Elmo osaa haastaa meitä eikä tavoite ole koskaan vain "jotain näkyvyyttä". Haemme yhdessä uusia ideoita ja kehitämme tapahtumia palautteiden pohjalta. Elmon kanssa yhteistyö sujuu.



Elämyskiekko, taattu WOW-efektejä!
Lue mistä on kyse:
elmo.fi/referenssit/tappara

Elmo

ICT Elmo Oy

03 455 2000
(arkisin 8–16)

Patamäenkatu 18
33900 Tampere

Rälssitie 7 C
01510 Vantaa

Mechelininkatu 1
00180 Helsinki

Joukahaisenkatu 6
20520 Turku