



Ratkaisuja IT-toimintojesi haasteisiin

---

*Silver Planet Oy on IT-toiminnan kehittämis- ja strategiakonsultointiin erikoistunut toimittajariippumaton konsulttiyritys*

- Kokeneet tekijät
- Yritys on erikoistunut tietohallintojen sekä yritysten ja julkishallinnon organisaatioiden sisäisten palveluntarjoajien toiminnan kehittämiseen



Tavoite:  
Tietoteknisten palvelujen tuottamisen tuskan vähentäminen asiakasorganisaatioissa

Asiantuntijoidemme kokemus kattaa erikokoisia – muutaman työpajan projekteista useamman vuoden hankkeisiin – projekteja yli 50 tietohallinnolle ja 15 ICT-palveluntarjoajalle.

Olemme erityisen vahvoja julkishallinnon IT-organisaatioiden toiminnan kehittämisessä

Keskeisimpiä asiakassegmenttejämme ovat:

- Julkishallinnon IT-organisaatiot
  - *Ministeriöt, hallinnonalan yksiköt, kaupungit ja muut kunnalliset toimijat*
- IT-palveluntarjoajat
  - *Merkittävimmät IT-palveluita tuottavat yritykset*
- Yksityisen sektorin tietohallinnot
  - *PK-sektorin ja suurten yrityksen IT-osastot*

Ota yhteyttä ja kysy lisää asiakasreferensseistämme



## Keskitymme IT-organisaatioiden palvelukonsultointiin



1. Tietohallinnon toimintojen ja palveluiden kehittäminen
  - Tietohallinnon organisointi ja yhteistyön kehittäminen
  - Tietohallintostrategiat
  - IT-toimintaprosessien ja palvelujen kehittäminen
  - Arkkitehtuuri, teknologia ja tietoturva
2. IT-toiminnan tehokkuuden sekä kustannushallinnan kehittäminen
  - Kilpailutuskonsultointi
  - Kustannusanalyysit (TCO ja elinkaarikustannukset)
  - Kustannusten hallinnan mekanismit ja prosessit
  - Tehokkuus- ja tuottavuusmittarointi, benchmarking



## Takaamme sinulle

- Korkealaatuisen projektinhallinnan
- Tasokkaan dokumentoinnin
- Korkean, alan osaavan asiantuntemuksen
- Näkemyksiä muista toimialasi organisaatioista ja heidän ratkaisumalleistaan
  
- että teemme aina parhaamme sinun puolestasi ja pistämme itsemme likoon

## Asiantuntijapalvelumme voidaan jakaa neljään luokkaan:

- Tietohallinnon ja IT-palveluntarjoajan organisointi ja johtamisen kehittäminen
- Tietohallintostrategiat
- Arkkitehtuurin, teknologian ja tietoturvan kehittämispalvelut
- IT toimintaprosessien, palveluiden ja asiakaspalvelun kehittäminen (ITIL ja CMM)



## IT-organisoinnin jäsenitys

- Tietohallinnon organisaatiomallin kehittäminen
  - Keskitetty - hajautettu - osittain hajautettu
    - IT-Governance ohjausmallin suunnittelu ja käyttöönotto
  - Visiota ja palvelurakennetta vastaava organisointi
  - Yhteistyön kehittäminen muiden organisaatioiden kanssa
  - Johtamisen kehittäminen
- Kumppanuusstrategia ja -analyysit
  - Vaatimukset vs. ydinosaaminen vs. strategia
  - Kustannusten, hyötyjen ja toteutettavuuden arviointi
  - Mitkä palvelut ovat yksittäisen organisaation ydintoimintaa, jossa yhteistyön hyödyt ovat vähäiset
  - Ulkoistettavien/yhteistyössä toteutettavien kokonaisuuksien määrittely IT-palvelujen kerrosmallin ja luontevan vastuujon mukaisesti
  - Siirtymäkauden suunnittelu
  - Ulkoistuksen toimivuusanalyysit



## Asiakkaasta ja toimintaympäristöstä lähtevä strategia

- Asiakkaan substanssitoiminnan prosessit
  - Mitä asiakas todellisuudessa tekee ja miten?
  - Miten tätä voidaan tukea teknologiaratkaisuilla?
- Asiakkaan toiminnan muutostarpeet & trendit
  - Mihin asiakas on menossa?
  - Mitkä ovat asiakkaan toimintaympäristön muospaineet?
- Tietohallinnon organisointi ja tuotantoprosessit
  - Tietohallinnon tuotantoprosessien tehostaminen ja fokusointi?
  - Mitä tietohallinto haluaa olla, miten sitä johdetaan?
- Ulkoiset tarpeet ja toimintaympäristön muutokset
  - Mitä ympäristön paineita/mahdollisuuksia on?
  - Mitä reunaehtoja ulkopuolinen maailma asettaa?

⇒ Aktiivinen, palvelulähtöinen ja toteutettavissa oleva tietohallintostrategia



## Toiminnan tehostaminen ja asiakashyödyn varmistaminen

- Asiakkuudenhallintamallin implementointi
  - Toimivuusanalyysit - ratkaisuehdotuksineen
  - Asiakaspalvelun organisointi - sisäinen & yhteistyöorganisaatiot
  - Asiakkuudenhallinnan prosessien kehittäminen
- ITIL-perusteiden koulutus
- Tietohallinnon toimintamallien arviointi (ITIL, CMM, Cobit)
- Prosessikehitys
  - Tuotanto- ja tukiprosessien kuvaus (ITIL)
  - Prosessien jalkautus ja seurantaprosessien määrittäminen
- Palveluiden tuotteistaminen - laatumääreet ja sopimukset
  - Palveluiden jäsenitys ja tuotteistaminen
  - Palvelu- ja hankintasopimusten määrittely
  - Palvelujen tukiprosessit - raportointi, tiedottaminen
- Elinkaarenhallinnan toimintamallien implementointi



## Teknologiaratkaisujen systematisoiminen

- Arkkitehtuurit
  - Kokonaisarkkitehtuurien jäsentäminen ja määrittäminen
    - Teknologia-, sovellus-, tieto- ja käyttöarkkitehtuurit
  - Organisaation kokonaisarkkitehtuurin hallinnan organisointi
  - Yksittäisten teknologiaratkaisujen arkkitehtuuri
    - Järjestelmäarkkitehtuuri, tietoliikennearkkitehtuuri
- Teknologiahankkeet (järjestelmät ja teknologiaratkaisut)
  - Vaatimusmäärittely
  - Suunnittelu
  - Kilpailutuksen tuki
  - Yleisen teknologiaratkaisun elinkaari-prosessin kuvaus ja käyttöönotto
- Tietoturvallisuus
  - Jatkuvuus- ja toipumissuunnittelu
  - Uhkamallit ja riskien arviointi



## Palveluntarjontamme voidaan jakaa neljään luokkaan:

- Kilpailutuskonsultointi
- Kustannusanalyysit (TCO ja elinkaarikustannukset)
- Kustannusten hallinnan ja läpinäkyvyyden kehittäminen
- Seurannan kehittäminen



## Tehokas ratkaisu - sääntöjen mukaisella mekanismilla

- Kilpailutusprosessin hallinta
- Tarjouspyyntöjen laatiminen
  - Vertailukriteerien määrittely, painokertoimet
- Vaatimusmäärittelyn laatiminen
  - Vaatimusten täsmennys ja jäsenys, vertailtavuuden tehostaminen
- Tarjoajien arviointi
  - Tasapuolisesti ja ennalta määritetysti hankintalain mukaisesti
  - Selkeä numeerinen ja sanallinen vertailu
- Sopimuskonsultointi
  - Sopimusmallit, sanktiot, sopimus vs. tarjous, dokumentoinnin ja muutosten hallinta, immateriaalioikeudet ym.
- Avullamme voit varmistua siitä, että tekemäsi sopimukset sisältävät tarvittavat palvelut, jotka mukautuvat toimintaympäristösi muutoksiin.





## Kustannusten läpinäkyvyys

- Tuotantokustannusanalyysit
  - Esim. tuotantokustannukset / palvelu tai asiakas
- Hankkeiden elinkaarikustannusten arviointi
  - Hankkeiden hyötyjen ennustaminen ja toteuman arviointi
- Kustannustenhallinnan mekanismit
  - Menettelytapojen ja yhteisten prosessien kehittäminen
  - Jaettujen kustannusten jyvittäminen
  - Mittariston luominen
- Budjetoinnin yhtenäistäminen
  - Budjetointimallin kehittäminen
  - Budjetointimekanismin ja -prosessin kehittäminen
- Kannattavuuslaskennan asiakaskohtaiset ratkaisut
- Hinnastojen ja hinnoittelumallien kehityshankkeet



- Ajankäytön mittaaminen
  - Työajankäytön seurannan kehittäminen
  - Työkalujen valinnan konsultointi
- Palvelutoiminnan mittariston kehittäminen
  - Jatkuvat IT-toiminnan mittarit
    - Ennakoivat mittarit
    - Korjaavat mittarit
  - Hallinta- ja valvontaprosessien kehittäminen ja jalkautus
- Benchmarking
  - Toimivuus- ja tyytyväisyysmittausten vertailu samankaltaisten toimijoiden vastaaviin mittaustuloksiin
  - Kustannustekijöiden ja kustannusten vertailu keskimääräisiin arvoihin
  - Toimenpide-ehdotusten laatiminen

Silver Planet  
Lapinrinne 1 B 2 krs.  
00180 Helsinki  
[www.silverplanet.fi](http://www.silverplanet.fi)

Keskustelemme mielellämme lisää palvelujemme  
soveltuvuudesta juuri sinulle

Mika Karjalainen  
040 739 0764  
[Mika.karjalainen@silverplanet.fi](mailto:Mika.karjalainen@silverplanet.fi)

