



 Story
Consulting

YRITYSESITTELY



ESITTELY

Olen Satu Kontio, ohjelmistotuotannon moniosaaja, projektipäällikkö ja kehittäjä. Koko pitkän työurani ajan olen toiminut IT-alalla palvelunhallintajärjestelmien, konfiguraationhallintatietokantojen (CMDB) sekä niihin liittyvien integraatioiden kanssa.

Ensimmäiset viisi vuotta työskentelin AutoMaster-järjestelmän asiakastuessa, jossa käytimme CRM-järjestelmästä muokattua asiakaspalvelujärjestelmää. Sen jälkeen kehitimme Sysart Oy:llä Requeste-järjestelmän, joka oli ensimmäinen Suomessa kehitetty kaupallinen IT-palvelunhallintajärjestelmä. Toimin Requesten tuotepäällikkönä 18 vuoden ajan. Tuohon ajanjaksoon sisältyi lukuisia tuotteen kehitys- ja käyttöönottoprojekteja sekä IT- että asiakaspalveluyksiköihin (ITSM ja CSM).

Tämän jälkeen työskentelin kolme vuotta Sofigate Services Oy:llä ServiceNow:n parissa. Tuona aikana vedin käyttöönotto-, kehitys- ja integraatioprojekteja sekä toimin arkkitehtinä ja kehittäjänä. Näinä vuosina myös ServiceNow:n integraatiotavat ja rajapinnat tulivat erittäin tutuiksi.

Viimeiset vuodet olen toiminut yrittäjäpohjalta erilaisissa palveluhallintajärjestelmiin ja identiteetinhallintaan liittyvissä projekteissa. Olen sertifioitu ITIL-osaaja ja ServiceNow kehittäjä sekä yksi harvoista Clear Skye asiantuntijoista suomessa.





Ammattitaitoista palvelunhallinnan konsultointia

Tarjoan osaamistani käyttöönne seuraavilta alueilta



Palveluprosessit

Palveluprosessien tehostamista ja digitalisointia alan parhaita käytäntöjä hyödyntäen



ServiceNow ja Request

Konsultointia, määrittelyä ja kehitystä ketteriä menetelmiä käyttäen



Identiteetin ja pääsynhallinta

Identiteetin ja pääsynhallinta Clear Sky järjestelmän avulla ServiceNow alustalla



Integraatiot

Integraatioiden määrittelyä ja toteutusta palvelunhallintajärjestelmiin ja konfiguraationhallintaan (CMDB)



Palveluprosessit

Digitalisointi ja tehostaminen

Palveluprosessien digitalisointi on ollut meneillään jo vuosia. Tästä onkin saatu hyviä tuloksia ja sähköinen asiointi on ottanut suuria harppauksia eteenpäin.

Olen johtanut palvelunhallintajärjestelmien käyttöönottoprojekteja monenlaisiin ympäristöihin: suur- ja pienyrityksiin, oppilaitoksiin sekä valtion organisaatioihin.

Noin kaksi vuosikymmentä sitten suurin osa projekteistani liittyi IT-palveluja tuottavien yritysten ja ohjelmistotalojen asiakaspalvelun tehostamiseen. Nykyisin enemmistönä ovat loppukäyttäjille, esimerkiksi yksityisasiakkaille tai kansalaisille suunnatut palvelut sekä suurten organisaatioiden sisäiset palvelut työntekijöilleen, kuten HR-palvelut.



Kokemuksesta apua

Mikäli tarvitsette apua palveluiden tehostamiseen tai digitalisoimiseen, pystyn tarjoamaan alan hyviä käytäntöjä avuksenne. Tyypillisesti toimeksianto alkaa palveluyksikön henkilöstön haastatteluilla, jonka jälkeen pidämme yhteisen työpajan. Työpajassa ideoidaan yhdessä tiimin kanssa miten töitä sujuvoitetaan ja tehostetaan.

Työpajan jälkeen kirjoitetaan suunnitelma siitä, mitä toimenpiteitä yksikössä voidaan tehdä toiminnan tehostamiseksi. Tässä yhteydessä arvioidaan, onko käytössä oleva tietojärjestelmä ja sen ominaisuudet riittäviä tai olisiko järjestelmän ominaisuuksien hyödyntämisessä parannettavaa.

Lopuksi suunnitelma käydään yhdessä läpi palveluyksikön henkilöstön kanssa ja suunnitelman mukaiset kehitystoimenpiteet otetaan käyttöön loppuprojektin aikana tai luodaan niille käyttöönottoaikataulu.



ServiceNow ja Requeste

Konfigurointia ja kehitystä

Olen työskennellyt eri ServiceNow projekteissa yli seitsemän vuoden ajana arkkitehtinä, kehittäjänä ja projektipäällikkönä. ServiceNow-järjestelmän etuna on sen suuri muokattavuus, mutta yleensä muokkaaminen ei kuitenkaan onnistu pelkästään pääkäyttäjien voimin.

Muokkaaminen vaatii mm. Java-script osaamista, tietämystä järjestelmän käyttöoikeushallinnasta (ACL) ja hallinta-alueista sekä lokalisointiominaisuuksista.

Voin määritellä ja toteuttaa toiminnallisuuksia toiveiden mukaan. Olen sertifioitu ServiceNow System Administrator ja osallistunut useisiin ServiceNow:n järjestämiin koulutuksiin eri aihealueista.

Olen ollut mukana kehittämässä Requeste-järjestelmää 18 vuoden ajan ja tunnen sen tarjoamat mahdollisuudet erittäin hyvin. Usein palvelunhallintajärjestelmän käyttöönottovaiheessa toiminnot konfiguroidaan tarpeiden mukaan, mutta myöhempi kehittäminen unohtuu.

Pystyn käymään läpi Requestea käyttävien palveluyksiköiden käytännöt ja etsimään työtä helpottavia ratkaisuja. Tämän jälkeen voin muokata järjestelmää toivottuun suuntaan.





Identiteetin- ja pääsynhallinta

Olen yksi harvoista Clear Skye asiantuntijoista Suomessa. Clear Skye on identiteetin- ja pääsynhallinnan järjestelmä, joka toimii ServiceNow alustalla. Clear Skye projektit alkavat yleensä ns tietovaraston (data warehouse) perustamisella. Tämä vaihe sisältää integraatiot niihin järjestelmiin, joista työntekijän identiteetti tuodaan sekä joihin luodaan pääsyjä HR -prosessien perusteella. Ensimmäiset integraatiot tehdäänkin hyvin usein HR järjestelmään, sähköpostipalvelimelle, AD-palvelimille sekä Entra ID (Azure) palvelimille.

Kun tietovarasto on saatu luotua, projekti jatkuu identiteettiin liittyvien prosessien mallintamisella. Näitä ovat mm työntekijän työhöntulo, työsuhteen päättäminen sekä työntekijän siirtyminen eri lokaatioon. Esimerkiksi työntekijän työhöntulo-prosessiin (joiner) liittyy esimerkiksi henkilön identiteetin ja profiilin luominen, pääsynhallinnan sääntöjen läpikäynti uudelle työntekijälle (birthright accesses) ja sääntöjen pohjalta automaattisesti annettavat pääsy eri järjestelmiin. IAM projekteihin kuuluu myös pääsynhallinnan sääntöjen luonti uusille työntekijöille sekä pääsyjen poisto, kun työntekijän työsuhde päättyy.

Projekteissa luodaan yleensä myös käyttöoikeuspyyntöjen luettelo (access catalog), jonka kautta käyttäjä voi keskitetysti pyytää pääsyä eri järjestelmiin. Näihin projekteihin kuuluu myös joko Clear Skyen oman IAM portaalin käyttöönotto, tai asiakkaalla jo olevan ServiceNow portaalin kustomointi käyttämään Clear Skyen tarjoamia palveluita, kuten IAM pyyntöjen teko ja seuranta. Clear Skye osaamiseen kuuluu tietämys connectoreista, capabilityista, flow'sta, access catalogista, viestien muokkauksesta, portaalin lomakkeista ja monista muista järjestelmän asetuksista. Olen toiminut näissä projekteissa konsulttina ja arkkitehtinä joko Clear Skyen alihankkijana tai yhteistyössä Clear Skyen kumppaniyritysten kanssa.





Integraatiot

Määrittely

Integraatioprojektin onnistumisen kannalta oikein tehty määrittely on avainasemassa. Liian usein integraatioprojekteja toteutetaan ilman kunnollista suunnitelmaa, koska ”rajapintahan on jo olemassa” ja ”vastaavia on toteutettu jo monet kerrat ennenkin”.

Organisaatioiden välisissä integraatioprojekteissa vastuiden selkeä sopiminen ja integraation kuvaaminen on tärkeä vaihe ennen varsinaista toteutusta. Määrittelemissäni palvelunhallintajärjestelmien ja CMDB-tietojen integraatioissa olemme hyvällä suunnittelulla onnistuneet pysymään arvioituissa työmäärissä.

Vahvuuteni integraatiotöissä on hyvä kokonaisuuksien hallinta sekä määrittelyosaaminen: kirjoitan määrittelyt selkeästi ja ymmärrettävästi siten, että jokainen projektiryhmässä ymmärtää integraation toiminnan ja sen tavoitteet.



Toteutus

Olen käyttänyt integraatioissa JSON/REST-rajapintoja ja jonkin verran SOAP-teknologiaa. Varsinaiset integraatiototeutukseni olen viime vuosina tehnyt ServiceNow alustalle.

Monissa integraatioprojekteissa on toteutusvaiheessa ollut lisäksi mukana useampia toteuttajia. Määrittelyvaiheen jälkeen olen vastannut siitä, että määrittelyyni pohjautuva toteutus sekä kokonaisprojekti saadaan valmiiksi ajoissa, asiakkaan vaatimukset täyttäen.



Osaaminen projektin eri vaiheissa

Projektinhallinta

Olen johtanut työurani aikana lukuisia tuotekehitys-, integraatio- sekä järjestelmän käyttöönottoprojekteja. Projektien pituudet ovat vaihdelleet kuukaudesta puoleentoista vuoteen. Tietojärjestelmiin liittyvien projektien ohjaaminen on muodostanut ison osan töistäni viimeisten vuosien aikana.

Määrittely ja suunnittelu

Olen määrittellyt palvelunhallintajärjestelmien ominaisuuksia yli 20 vuoden ajan ja pystyn priorisoimaan vaatimuksia huomioiden niistä saatavan hyödyn. Työssäni olen perehtynyt tietokantoihin (MySQL, SQLServer ja Oracle), joten osaan suunnitella ominaisuuksia myös tietokannan optimoinnin kannalta. Olen käyttänyt sekä vesiputousmallia että ketteriä menetelmiä.

Toteutus ja testaus

Olen toteuttanut ominaisuuksia Javalla ja JavaScriptillä sekä Requeste että ServiceNow järjestelmiin. Myös integraatiototeutukset ja erilaiset API-rajapinnat ovat tulleet tutuiksi. Koodausosaaminen auttaa määrittelemään ja suunnittelemaan ominaisuuksia siten, että ne on mahdollista toteuttaa järkevillä työmäärillä. Olen luonut testitapauksia ja testaussuunnitelmia sekä organisoinut testausta, joten voin auttaa myös tietojärjestelmätestauksessa.

Koulutus

Vetämissäni projekteissa olen hyvin usein vastannut myös koulutuksesta. Käyttöönottoprojektien laajemmat käyttökoulutukset sekä yksittäisten integraatioiden käyttö- ja pääkäyttäjäkoulutukset sujuvat sekä suomeksi että englanniksi.

Käyttöönotto

Tarvittaessa voin toimia apunanne myös tuotantoon siirrossa, käyttöönoton suunnittelussa sekä käyttöönottovaiheen tuessa.



HINNASTO (alv 0%)

Arkisin klo 17 jälkeen 1,5-kertainen veloitus
Lauantaisin ja sunnuntaisin kaksinkertainen veloitus

Yli 15 työpäivän projektit: pyydäthän erillisen tarjouksen

160 € / h

- PROJEKTIN JOHTAMINEN JA HALLINNOINTI
- MÄÄRITTELY JA SUUNNITTELU
- TOTEUTUS JA KONFIGUROIINTI
- TEKNINEN DOKUMENTOINTI

140 € / h

- TESTAUKSEN KOORDINOINTI JA TESTAUS
- TUOTANTOONVIENTI
- KÄYTTÖÖNOTON TUKI
- KOULUTUSMATERIAALIEN TEKO JA KOULUTUS



Referenssiprojekteja

Clear Skye käyttöönotto ja kehitysprojekti

Projektin aikana asennettiin ja käyttöönotettiin Clear Skye identiteetin- ja käyttöoikeuksien hallintajärjestelmä suurelle globaalille yritykselle. Projekti sisälsi ns tietovaraston (data warehouse) luomisen sekä sen tarvitsemat integraatiot HR järjestelmään sekä Exchange, AD ja Entra ID palvelimille. Lisäksi projekti sisälsi identiteetinhallintaan liittyvät HR prosessit työntekijän aloittaessa ja päättäessä työsuhteensa. Projektin aikana toteutettiin muutoksia asiakaspalveluportaaliin sekä ns käyttöoikeuspyyntöjen luettelo (Access catalogue). Clear Skye myös päivitettiin projektin aikana. Tässä projektissa toimin arkkitehtinä ja kehittäjänä ja projekti toteutettiin yhdessä Clear Skyen kumppaniyrityksen kanssa.

Palveluprosessin digitalisointi

Projektissa määriteltiin ja toteutettiin erän valtionhallinnon organisaation matkahallinnon tiimin palvelupyyntöjen käsittelyn prosessi ServiceNow-järjestelmään.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

Clear Skye kehitysprojekti

Projekti sisälsi Clear Skye käyttöoikeuspyyntöjen luettelon (Access catalogue) luomisen, HR prosessin aloittavalle työntekijälle (joiner-prosessi) ja HR integraation toteuttamisen. Lisäksi projektin aikana tehtiin Clear Skye versiopäivitys. Omalta osaltani projekti sisälsi myös ServiceNow pääkäyttäjätehtävien koulutusta projektin jäsenille. Tässä projektissa toimin kehittäjänä ja kouluttajana. Projekti toteutettiin yhdessä Clear Skyen kumppaniyrityksen kanssa.

Verkkolaitetietojen integraatio

Verkkolaitetietojen nouto Dellin OMNM järjestelmästä REST/JSON-rajapinnan läpi ServiceNow:n CMDDB-kantaan.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä sekä toteuttajana.

Asiakaspalveluportaalin uudistus

Asiakkaan ServiceNow asiakaspalveluportaalin uudistus, palvelulomakkeiden läpikäynti sekä laitekatalogin ja verkkokaupan määrittely ja käyttöönotto.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.



Referenssiprojekteja

Pilvipalveluiden kustannusten seuranta

Pilvipalveluiden kustannusten seuranta ServiceNow-järjestelmällä ja asiakkaan ServiceNow:n master CMDB-kannan tiedon rikastaminen pilvipalvelujärjestelmän tiedoilla.
Toimin projektissa määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

CMDB käyttöönotto

ServiceNow CMDB tietokannan käyttötarpeiden keräys, ominaisuuksien muokkaus tarpeiden mukaan sekä CMDB:n käyttöönotto.
Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

Operaattorin tuotetietojen integraatio asiakkaan tuotekatalogiin

Integraatio Telia Inmics Nebulan verkkokauppaan ja laite- ja tarviketietojen tuominen asiakkaan ServiceNow:n laitekatalogiin tilattaviksi tuotteiksi.
Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteutuksessa sekä kouluttajana.

WAN-liittymätietojen integraatio

Integraatio teleoperaattorin CMDB-kantaan. Integraation avulla haetaan WAN-liittymätietoja operaattorin järjestelmästä asiakkaan ServiceNow-järjestelmän CMDB-kantaan. Integraatio toteutettiin REST/JSON rajapintakutsuilla.
Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.



YHTEYSTIEDOT

Kun tarvitset kokenutta apua projektiinne, otathan yhteyttä!

PUHELIN JA SÄHKÖPOSTI

+358 40 5313837
satu.kontio@storycon.fi

www.storycon.fi

OSOITE

Satu Kontio
Story Consulting Oy
Tuomikuja 12
90460 OULUNSALO

Y-tunnus: 3181638-7



**KETTERÄÄ TIETOJÄRJESTELMÄKONSULTOINTIA
YLI 20 VUODEN KOKEMUKSELLA**

KIITOS