

2M-IT ESITTELY



# Sovelluspalvelut

---

10.11.2020 klo 9-9.45



# 2M-IT Sovelluspalvelut

## Tervetuloa esittelyyn!

- Esittelyn tarkoituksena on kertoa kattavasti 2M-IT:n tarjoamista Sovelluspalveluista
- Tavoitteena on antaa kattavasti tietoa:
  - Palvelun perusprosesseista
  - Palvelun tuottamismallista ja skaalautuvuudesta
  - Kuinka tarjoamme kokonaisvaltaisia palveluja loppukäyttäjille
- Esittelyn kesto 45 min

Mikäli sinulla on kysyttävää, lähetä kysymyksesi meille chat-toiminnon kautta.

Vastaamme kysymyksiin esittelyn aikana ja esityksen materiaali on ladattavissa <https://2m-it.fi/webinaari> sivulta esittelyn jälkeen.



# Keskustelemassa tänään



**Olli Kinnunen**

Ratkaisumyynti  
2M-IT Oy



**Tiina Hirvi**

Liiketoimintajohtaja  
2M-IT Oy



Ydinjärjestelmäpalvelut  
Asiakas- ja potilas-  
järjestelmäpalvelut

102 asiantuntijaa



Oheisjärjestelmäpalvelut  
Klinikkakohtaiset  
oheisjärjestelmät  
Diagnostiset  
järjestelmäpalvelut  
Tukijärjestelmäpalvelut  
Talous- ja raportointi-  
palvelut  
Muut tukijärjestelmä-  
palvelut

78 asiantuntijaa



Sovellustuki  
24/7 palvelu

40 asiantuntijaa



SMO  
Laatu  
Hankinnat  
Kehitys- ja palvelu-  
päälliköitä

n. 10 hengen tiimi

**2M-IT sovelluspalvelut**

2M-IT SOVELLUSPALVELUT

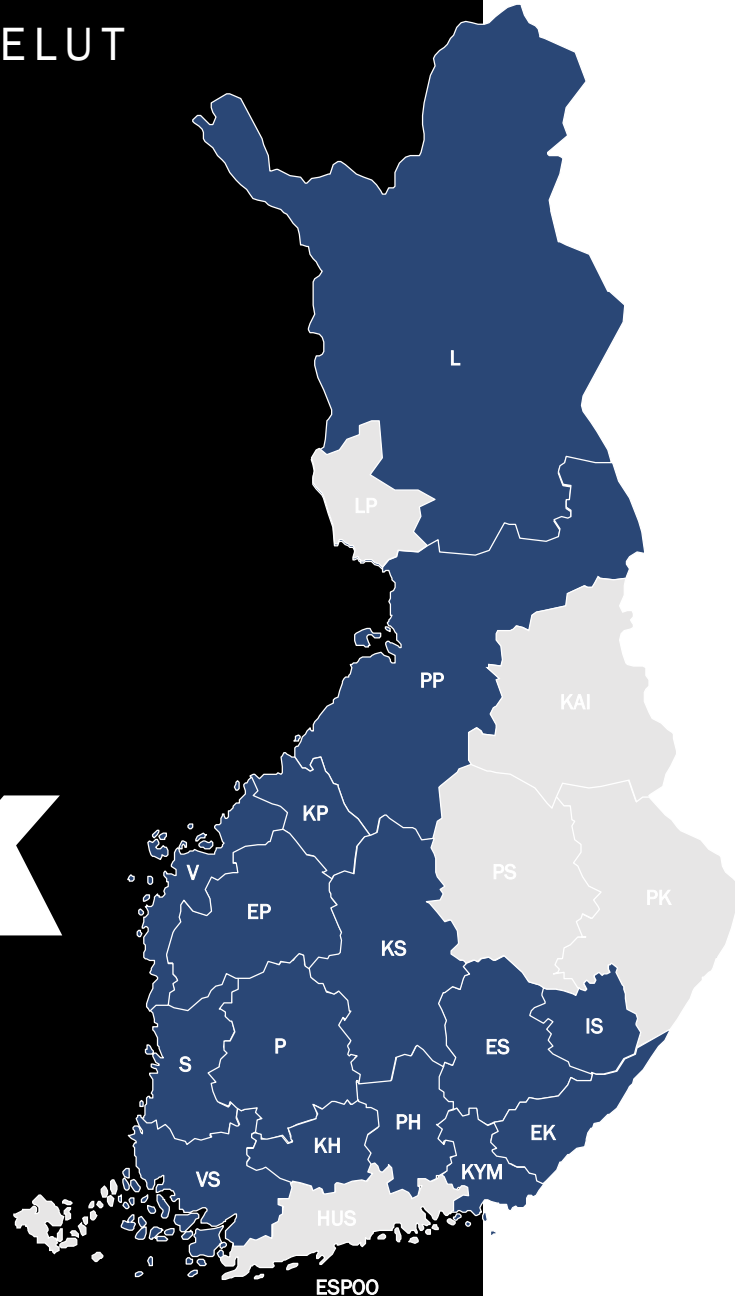


9,3

käyttäytyvyys

yli 150k

palvelupyntöä/häiriötä  
vuosi



yli 100k

loppukäyttäjää

240

asiantuntijaa



ISO sertifikaatit



### Toimittajat/alihankkijat (esimerkkejä)

### 2M-IT palvelut

Uranus+ Obeon
Lifecare (Effica)
Esko+ Oberon
Pegasos
SosiaaliEffica
ProConsona
Abilita

Palvelunhallinta
Sovellustukipalvelu
Sovelluksen hallintapalvelu
Integraatiopalvelu
Asiantuntijapalvelut
Varallaolopalvelu 24/7-kriittisiin

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>CHA</b></li><li>• <b>Safir Spider</b></li><li>• <b>BM-ICU, BM-OR</b></li><li>• <b>Opera</b></li><li>• <b>Caresuite</b></li><li>• <b>Clinisoft</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• RADU</li><li>• Carestream</li><li>• Multilab</li><li>• Weblab</li><li>• Lifecare selainlaboratorio</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Altti</li><li>• Effector</li><li>• iPana</li><li>• Marela</li><li>• Muse</li><li>• Osti</li><li>• PTLS-rekisteri</li><li>• Rafaela</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Intranet</li><li>• Sharepoint</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Codeserver</b></li><li>• <b>Kaiku</b></li><li>• <b>Miratel</b></li><li>• <b>Optiscan</b></li><li>• <b>Populus</b></li><li>• <b>Potilasranneke</b></li><li>• <b>Prima</b></li><li>• <b>SBM</b></li><li>• <b>Titania</b></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• ASLA</li><li>• Fina</li><li>• M-ATLAS</li><li>• io</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ensemble</li><li>• Healthshare</li><li>• Sanomavälitys</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• SAS</li><li>• Tietoallas</li><li>• SAP PO</li><li>• Tietovarasto</li></ul>

### 2M-IT palvelut

Palvelunhallinta
Sovellustukipalvelu
Sovelluksen hallintapalvelu
Integraatiopalvelu
Varallaolopalvelu 24/7-kriittisiin

Potilasjärjestelmäpalvelut
Asiakasjärjestelmäpalvelut

Akuuttijärjestelmäpalvelut
Diagnostiset järjestelmäpalvelut
Muut oheisjärjestelmäpalvelut
Muut oheisjärjestelmäpalvelut
Talousjärjestelmäpalvelut
Integraatiopalvelut
Raportointipalvelut
Robotiikka
Digipalvelut

# Sovelluspalvelujen palvelutarjonta

Palveluista kuvaus  
taustamateriaalissa  
diat 15-21

1

## Sovellustukipalvelu

Häiriöt ja palvelupyynnöt  
Ratkaisuprosentti 70%

2

## Sovelluksen hallintapalvelu

Järjestelmien elinkaarenhallinta  
ylläpito

3

## Integraatiopalvelut

Integraatioalustat, point-to point

4

## Kriittisten toimintojen päivystyspalvelu

6

## Palvelun hallintapalvelu

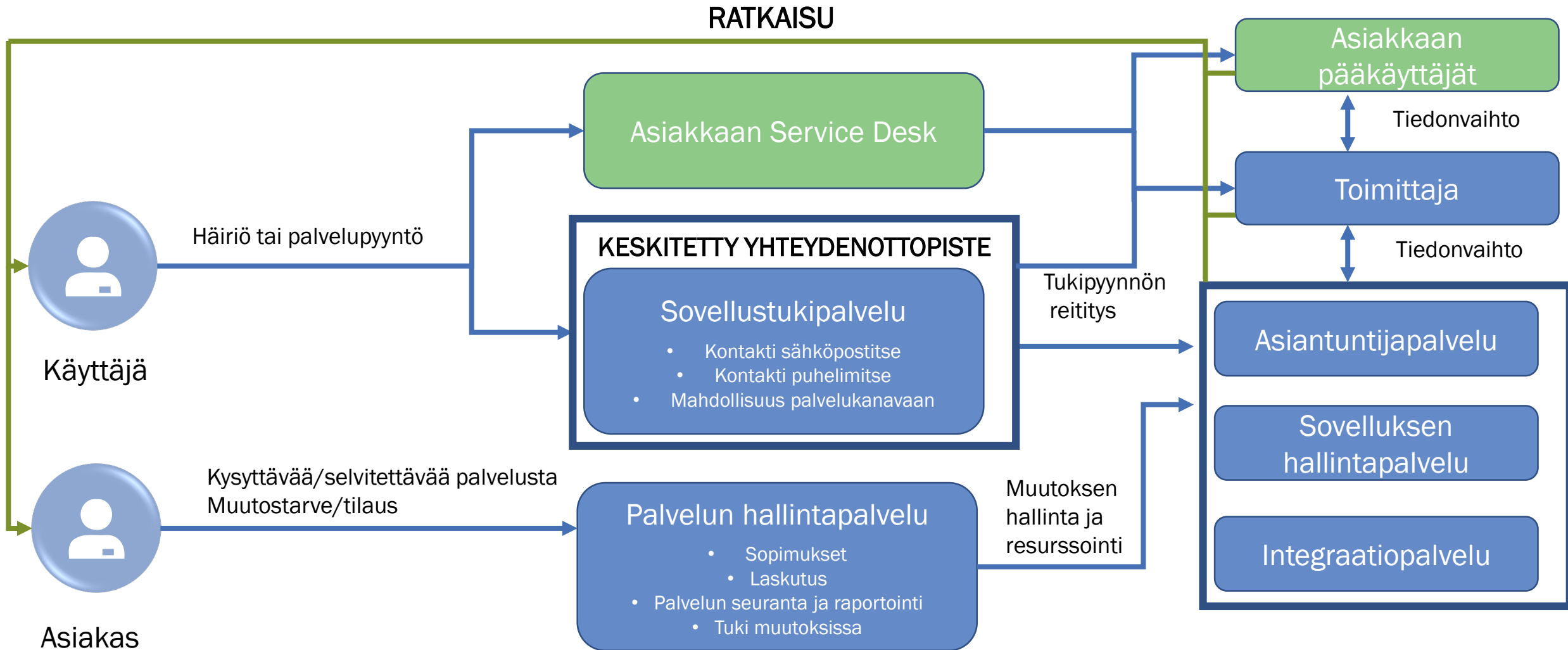
Toimittajahallinta ja palvelun laatu

5

## Asiantuntijapalvelut:

- Pääkäyttäjäpalvelu- asiakkaan liiketoiminnan muutosten tuki.
- Koulutuspalvelu-koulutussuunnitelman mukaiset koulutukset+ toimintamallit
  - Testauspalvelu- muutosten testaus-virheiden raportointi

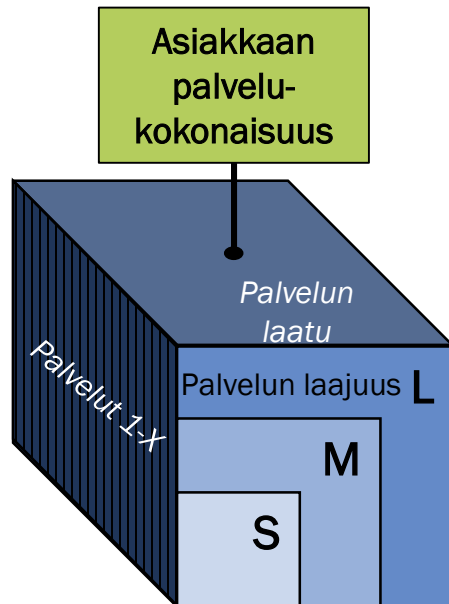
# 2M-IT:n palveluketju, esimerkki





# Palveluiden tuottamisen vaihtoehdot

## Palvelukokonaisuuden kuvaaminen

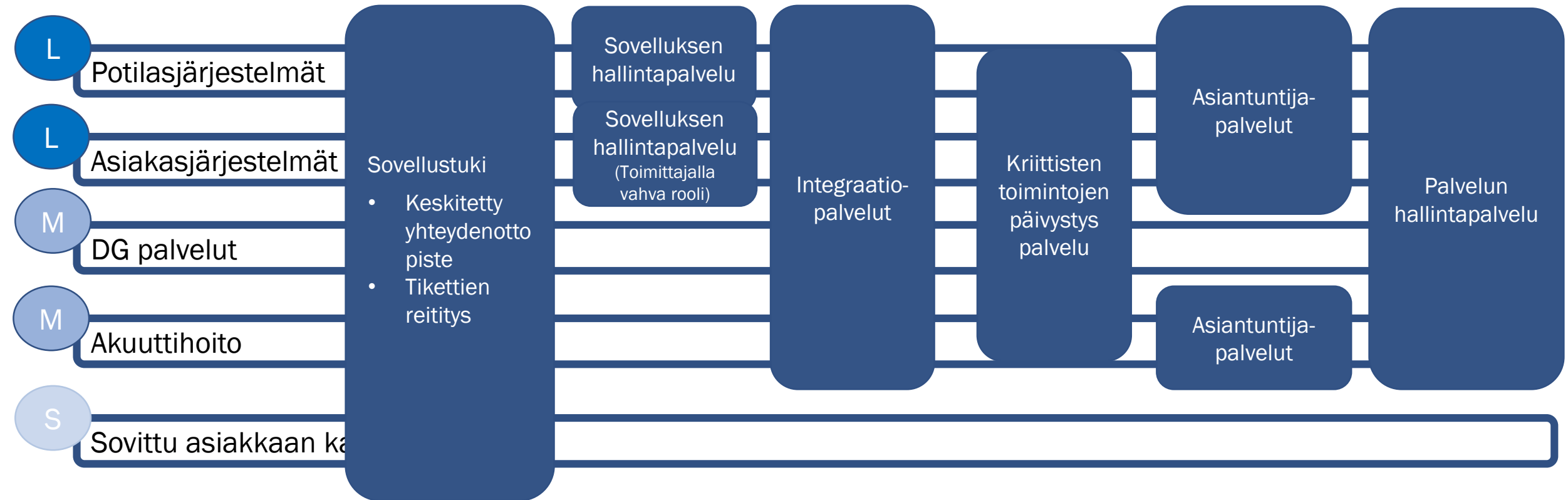


Asiakkaan palvelukokonaisuus koostuu sopimuksen mukaan sovitusta moduuleista (Palvelut 1-X), jotka ovat mahdollisuuksien mukaan saatavissa eri laajuudella (S,M,L), mutta aina taatulla 2M-IT-laadulla tuotettuna

## Palvelun laajuuden kuvaaminen

Palvelun laajuus	S	M	L
Palvelutason kuvaus	Asiantuntijapalveluita tilausperusteisesti	Perustason palvelu	Laaja palvelu tai kokonaispalvelu
Rooli ja vastuut	Tuemme asiakasta tilausperusteisesti – tilauksen yhteydessä arvioidaan resurssien saatavuus ja toimitusaika.	Ylläpidämme asiakkaan olemassa olevia palveluita ja tuemme kehitystoiminnassa tilausperusteisesti.	Ylläpidämme asiakkaan olemassa olevia palveluita ja vastaamme asiakkaan kehitystoiminnasta, sekä kehityssalkun hallinnasta.
Asiakkaan vastuut	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakas hallinnoi kokonaisuutta ja tuottaa palvelut itse ja/tai muiden toimittajien kanssa</li> <li>2M-IT tarjoaa palveluita tilausperusteisesti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakas hallinnoi kokonaisuutta ja voi tuottaa osan palveluista itse ja/tai muiden toimittajien kanssa</li> <li>2M-IT toimittaa palvelusopimuksen mukaiset palvelut ja hallinnoi tätä kokonaisuutta.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asiakas vastaa lakisääteisistä rooleista ja toimii hyväksyjänä</li> <li>2M-IT hallinnoi palvelua laajasti ja vastaa palvelusopimuksen mukaisesti ylläpidosta ja kehittämisestä</li> </ul>

# Esimerkki 2M-IT:n palveluista



# Palvelukokonaisuuden siirto - osa-alueet

## Palvelukokonaisuuden siirto

Asiakkaan tarve

Asiakas etsii kumppania, joka pystyy tarjoamaan palvelut laadukkaasti ja kustannustehokkaasti

Asiakassuhde syvenee, 2M-ITn oletetaan pystyvän tarjoamaan räätälöity palvelukokonaisuus

Saumaton liikkeenluovutusprojektin toteutus, joka minimoi toimintakatkot ja sitouttaa käyttäjät maksimaalisesti

Asiakkaalle luvattujen hyötyjen realisoituminen; Asiakkuusvastaavan, palvelupäälliköiden ja muiden asiakkuuteen nimettyjen henkilöiden **lisääntynyt ymmärrys** asiakkuuden muuttuvista tarpeista ja **tiedottaminen** 2M-ITn tarjoamista mahdollisuuksista, sekä niiden vaikutuksista

Asiakaspolun vaiheet

### 1) Tarjousvaihe

### 2) Kartoitus ja suunnittelu

### 3) Toteutus ja käyttöönotto

### 4) Jatkuva palvelu

2M-IT toimenpiteet

#### Tarjousvaihe:

- Tavoitetilakartoitus
- Palvelukokonaisuuden kustannusarvio
- Palvelukokonaisuuden siirtosuunnitelma

- Sopimus Kartoitus ja suunnittelu -vaiheesta
- Aiesopimus palvelukokonaisuuden siirrosta ja jatkuvasta palvelusta

#### Kartoitus ja suunnittelu:

- Projektin organisoituminen
- Nykytilakartoitus
- Toteutussuunnitelman tarkennus
- Hyöty- ja kustannusanalyysi

- Sopimukset (Toteutus ja käyttöönotto; Jatkuva palvelu)

#### Toteutus ja käyttöönotto:

- Organisoituminen
- Rakentaminen
- Käyttöönoton suunnittelu
- Testaaminen
- Tuotantoon siirto ja tehostettu tuki

#### Varmista asiakkaalle luvattujen hyötyjen realisoituminen:

- Minimoi käyttöhäiriöt
- Varmista muutoksen tavoitteiden mittaaminen ja seuranta
- Varmista että palvelut kehittyvät ja vastaavat muuttuvaan asiakastarpeeseen

**Avainalueet:** Muutosjohtaminen, Toimintamalli ja vastuut, Palvelut ja integraatiot, Sopimukset ja hinnoittelu, Tukipalvelut, Henkilöstö ja kyvykkyydet

# Hinnoittelu

## Palveluperusteinen hinnoittelu (M ja L)

- Ei nimettyjä resursseja
- Jatkuvuus
- Mahdollisuus määrittää palveluille SLA

1. volyymiperusteinen hinnoittelu
2. Henkilötyöpäiviin perustuva hinnoittelu (yleensä asiantuntijapalvelun resurssivaraus)
3. Palvelun turvaamiseen perustuva hinnoittelu (minimimiehitys)

## Tilauksiin perustuva hinnoittelu (S)

- Ei mahdollista määrittää SLA best effort
- Mahdollisesti nimetyt resurssit toteuttaa/riski poissaololle – ei korvaavuutta

1. Toteumaperusteinen hinnoittelu päivähinnalla

Erikseen hinnoitellaan kokonaisuus, mikäli kokonaispalveluasiakkuus/ulkoistus

# Kiitos



2 M-IT

# Sovellustuki

---

*Sovellusasiantuntijoilla on sovelluksiin liittyvä syväosaaminen, jonka avulla Asiakkaan loppukäyttäjää voidaan tukea laajasti eri tavoin sovelluksien käytössä.*



## Sovellusten tuki

- 2-3 tason sovellusten tuki Keskitetty asiantuntijatiimi
  - Käyttäjien opastus
  - Keskitetty viestintä palveluista
- 



## Palvelun perusprosessit

- Häiriöhallinta
  - Palvelupyyntöjen hallinta
- 



## Laadukkaat palvelut

- Palveluiden palvelulupaus SLA
- Palveluiden raportointi
- Toiminnan ohjaus

2 M-IT

# Sovellusten hallinta- palvelu

*Sovelluksen hallintapalvelu varmistaa liiketoimintasovelluksen ja järjestelmän elinkaarenhallinnan ja häiriöttömän toiminnan sekä siihen tarvittavan asiantuntijatuon. Hallintapalvelu huolehtii sovellusten jatkuvuudenhallinnasta.*



## Sovellusten ja järjestelmien elinkaarenhallinta

- Ajantasaiset versiot
- Järjestelmäpäällikkö ja asiantuntijat
- Liiketoiminnan sovellukset, tietokannat ja midlewaret



## Palvelun perusprosessit

- Jatkuvuudenhallinta
- Muutostenhallinta
- Ongelman hallinta
- Toimittajahallinta/alihankkijahallinta



## Yhteistyö

- Vastuumatriisit ja RACI
- Perustietotekniikka yhteistyö
- Palvelun raportointi

2 M-IT

# Integraatio- palvelu

*Integraatioiden hallintaan ja valvontaan kuuluu integraatioiden jatkuva seuranta ja valvonta toimivuuden varmistamiseksi sekä teknisten häiriö- ja ongelmatilanteiden ratkaisu joko hälytyksestä tai asiakkaan työpyynnöstä.*



## Integraatiopalvelu

- Integraatioiden ylläpito
- Integraatioalustat ja teknologiat
- Muutosten toteutukset



## Palvelun perusprosessit

- Integraatioiden hallinta ja valvontapalvelu
- Integraatioarkkitehtuurit
- Palvelun raportointi



## Kansalliset palvelut

- Palveluväylät
- Kansallisiin palveluihin liitynnät



2 M-IT

# Kriittisten toimintojen päivystys

Tavoitteena on varmistaa toimiva käytön tuki ennalta määritelty kriittisiä tehtäviä varten. Palvelun sisältöön kuuluvat tehtävät määritellään ja sovitaan yhdessä Asiakkaan kanssa. Lisäksi kriittisten toimintojen päivystyspalvelu sisältää Major Incident (MIM) manageritoiminnan palvelun sovitulla palveluajalla.



## Toiminnan häiriötön käyttö

- Kriittisten sovellusten käytön turvaaminen 24/7
- Keskitetty palvelupiste palvelee



## Palvelun perusprosessit

- Häiriöhallinta
- Laajavaikutteisten tilanteiden hoito
- Keskitetty viestintä



## Palvelun laatu

- Palvelun SLA palvelulupaus
- Tarvittaessa jalkautuminen
- Palvelun raportointi

2 M-IT

## Asiantuntijapalvelu Pääkäyttäjä- palvelu

*Asiantuntijapalvelu, joka on asiakas- ja potilasjärjestelmien syväosaajien tuottamaa palvelua. Palvelu perustuu Asiakkaan toiminnan ja toimintamallien ymmärrykseen ja osaamiseen sekä käytössä olevien asiakas- ja potilasjärjestelmien syväosaamiseen.*



### Asiakkaan liiketoiminnan muutosten tuki

- Asiakkaan toiminnan konsultointi ja muutosten tuki
- Järjestelmien optimointi asiakkaan tarpeeseen
- Toimintamallit ja kirjaamiskäytännöt



### Palvelun perusprosessit

- Asiakkaan liiketoiminnan vahva tuntemus
- Lähituki -laadunvarmistus
- Sovellusten ja järjestelmien konfiguroinnit



### Palvelun laatu

- Kokonaisuuden hallinta, toiminnot yhdistetään järkevästi
- Asiakkaan muutosten läpiviennin onnistumisen varmistaminen

2 M-IT

## Asiantuntijapalvelu Koulutuspalvelu

---

*Asiantuntijapalvelu, joka on asiakas- ja potilasjärjestelmien syväosaajien tuottamaa palvelua. Palvelu perustuu Asiakkaan toiminnan ja toimintamallien ymmärrykseen ja osaamiseen sekä käytössä olevien asiakas- ja potilasjärjestelmien syväosaamiseen.*



### Koulutuspalvelu

- Ammattilaisten koulutus tuotannossa oleviin sovelluksiin
  - Koulutuksessa koulutetaan asiakkaan toimintamallit
  - Systemaattisesti toteutettua
- 



### Palvelun perusprosessit

- Koulutusten suunnittelu ja toteutus
  - Ohjeet ja oppaat
  - Koulutusrunkojen ylläpito ja päivittäminen ammattiryhmittäin
- 



### Palvelun laatu

- Koulutusten palautekyselyt ja palvelulupaus
- Raportointi

2 M-IT

## Asiantuntijapalvelu Testauspalvelu

*Asiantuntijapalvelu, joka on asiakas- ja potilasjärjestelmien syväosaajien tuottamaa palvelua. Palvelu perustuu Asiakkaan toiminnan ja toimintamallien ymmärrykseen ja osaamiseen sekä käytössä olevien asiakas- ja potilasjärjestelmien syväosaamiseen.*



### Asiakkaan liiketoiminnan muutosten varmistaminen

- Järjestelmien ja sovellusten testaus
- Ympäristön muiden muutosten testaus



### Palvelun perusprosessit

- Testauksen suunnittelu ja toteutus
- Testitulosten raportointi



### Palvelun laatu

- Testitapausten hallinta ja ylläpito

2 M-IT

# Palvelun hallintapalvelu

*Palvelunhallinta vastaa palvelun sopimuksen mukaisen tason toteutumisesta ja varmistaa toiminnallaan asiakkaille yhtenäisen ja tasalaatuisen palvelun.*



## Palvelun hallintapalvelu

- Palvelunhallinta vastaa palvelun sopimuksen mukaisen tason toteutumisesta ja varmistaa toiminnallaan asiakkaille yhtenäisen ja tasalaatuisen palvelun.
- Palvelunhallinta hoitaa mm. tarvittavan asiakasyhteistyön, toimittajahallinnan, tiedotuksen, palvelutason seurannan, raportoinnin.



## Palvelun perusprosessit

- Palvelunhallinta käsittelee mahdolliset palautteet ja reklamaatiot, sekä ohjaa ja seuraa palvelutuotantoa. Kokouskäytännöt ja raportointi on tarkemmin kuvattu palvelun yhteistoimintaliitteessä.



## Palvelun laatu

- Palvelunhallinta toimii yhteyskontaktina asiakkaalle olemassa olevien palveluiden osalta