



# IT-JOHTO PILVIMURROKSEN KESKIÖSSÄ

# Sisällys

Taustaa .....	3
Pilvipalvelut suomalaisissa keskisuurissa ja suurissa yrityksissä .....	4
Julkisen pilven maturiteetti ja palvelut julkipilvessä .....	5
Tarpeet pilvipalvelukumppanille .....	12
Lopuksi .....	15





## Taustaa

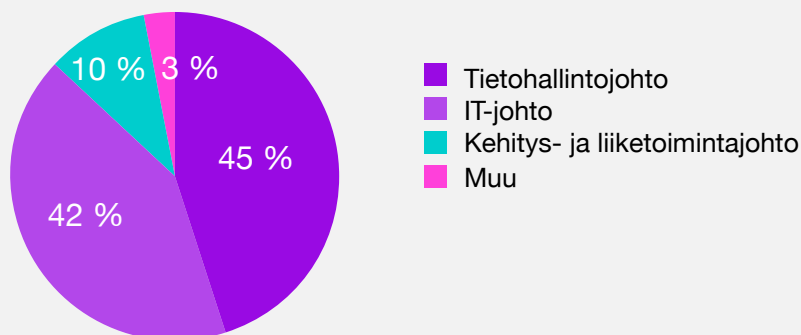
Me Teliällä haluamme panostaa joustavuuteen ja aitoon asiakaslähtöisyyteen sekä luoda sellaista, mistä asiakkaamme on oikeasti kiinnostunut. Siihen tarpeeseen tämä kartoitus ja raportti on tehty. Tässä kartoituksessa selvitämme, mitä IT-, liiketoiminta- ja kehitysjohtajat ajattelevat julkipilvestä, millaisia asioita he arvostavat pilvikumppaneissa ja millaisia fokusalueita IT- ja digihankkeissa on tällä hetkellä ja lähitulevaisuudessa.

Kartoitusta varten haastattelimme 38 henkilöä 11.12.2019–18.2.2020 välisenä aikana. MRK Funnel Oy toteutti haastattelut kumppanimme.

45 % haastateltavista edusti tietohallintojohtoa, 42 % IT-johtoa. Loput haastatelluista olivat esimerkiksi kehitysjohtajia, liiketoimintajohtajia tai toimitusjohtajia.

Haastattelut kestivät keskimäärin 20 minuuttia, ja ne toteutettiin keskustelevalle teemahaastattelumetodilla puhelimitse. Haastattelun teemat käsittelivät digihankkeita, tulevaisuuden fokusalueita, pilvipalveluiden käyttöastetta ja maturiteettia sekä pilvipalvelukumppanin valinnan kriteereitä.

Haastateltavien edustus

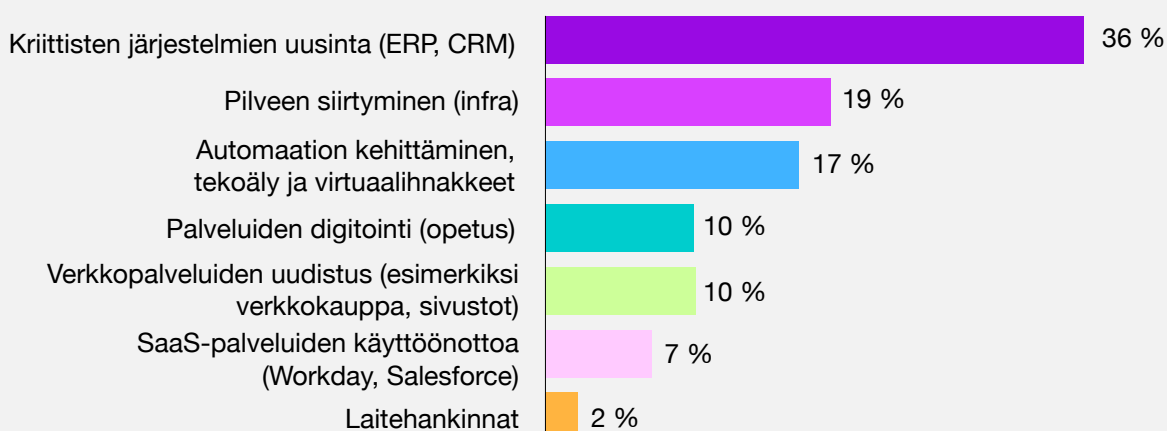


# Pilvipalvelut suomalaisissa keskisuurissa ja suurissa yrityksissä

Kysyttäessä viime aikoina läpiviedyistä suurista digihankkeista halusimme selvittää, miten yrityksissä on modernisoitu liiketoiminnan järjestelmiä ja prosesseja tai uudistettu palveluita asiakaslähteisemmiksi.

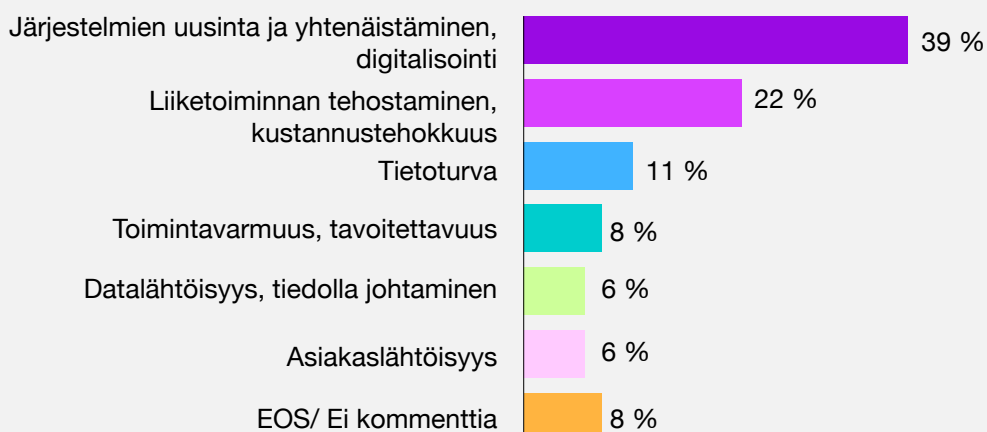
36 % haastatelluista kertoo uusineensa jonkin liiketoimintakriittisen järjestelmän, kuten ERP:in tai CRM:n. Joka viides on siirtänyt esimerkiksi yrityksen infran pilvipalveluun.

## Läpiviedyt digihankkeet



Haastatelluista 70 % kertoo, että heillä on organisaatiossaan erillinen IT-strategia. Ne, joilla erillistä IT-strategiaa ei ollut, kertoivat sen olevan joko kehitteillä, sidoksissa konsernin suuriin linjoihin tai IT on sidottu osaksi liiketoimintastrategiaa. Erillisten IT-strategioiden painopisteet jakautuvat seuraavasti:

## It-strategia





Huomionarvoista on, että arjen työ vie IT-, tietohallinto- ja kehitysjohtajien aikaa voimakkaasti – järjestelmien yhtenäistäminen ja kustannustehokkuuden parantaminen ovat monen asialistalla, eikä esimerkiksi asiakaslähtöisen toiminnan kehittämiseksi jää aikaa kuin harvalla vastaajalla.

Mikäli viime vuosien aikana ei ole läpiviety suuria digihankkeita, kysyimme seuraavan 6–18 kuukauden suunnitelmista. Asialistalla on muun muassa taloushallinnon, hankinnan, asiakaspalvelun ja ERP:in digitalisointia tai uudistamista.

"Taloushallinnon prosessien digitoimiseen. Ja sitten hankinnan prosesseihin. Ehkä kolmantena asiakasrajapinnan työkalut ja kanavat." (IT- ja kehitysjohtaja, Muut yrityspalvelut)

"Kyllä se on tuo verkko-opetuspuoli, digitalisaation näkökulmasta." (IT-palvelupäällikkö, Koulutus)

"Asiakaspalvelun automatisointi." (Business Development Manager, IT-palvelut)

"Meillä tämän isomman hankkeen rinnalla periaatteessa kulkee se, että mahdollisimman paljon saadaan siirrettyä toimintaa, työskentelyä pilvialustoihin. Meillä on oma palvelin käytössä ja tavoitteena, että loppuvuonna ei niitä olisi vaan muualta tuottettuna, hankittuna." (IT-päällikkö, Liikenne)

"Se on osana meidän ERP:n uudistamisohjelmaa mikä lähtee keväällä käyntiin." (IT-päällikkö, Teollisuus)

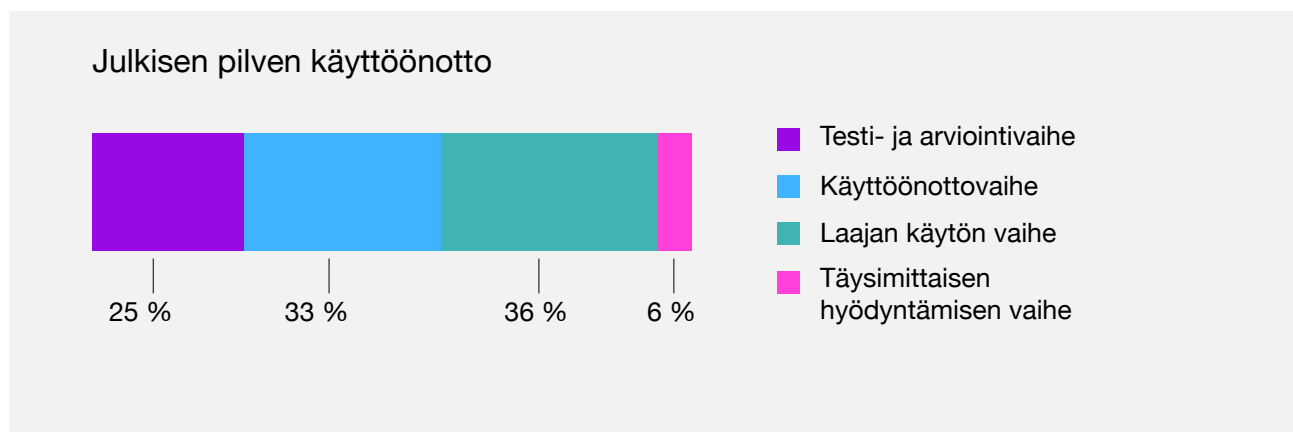


## Julkisen pilven maturiteetti ja palvelut julkipilvessä

Julkisen pilven tarjoaa joustavan, helppokäyttöisen ja kustannustehokkaan alustan liiketoiminnan muutoksille ja kehitystyölle. Julkisen pilven käyttöönotto jakautuu tyypillisesti eri vaiheisiin:

1. Testi- ja arviointivaihe, jossa toteutetaan ensimmäisiä taktisia projekteja julkista pilveä hyödyntäen, kyseessä ei ole yleensä liiketoiminnalle kriittiset hankkeet.
2. Käyttöönottovaihe, jossa toteutetaan isompia ja useampia projekteja ja myös osittain liiketoimintakriittisiä järjestelmiä tuotantokäyttöön. Julkisen pilven hyödyntäminen alkaa leviämään laajemmin sen sijaan, että olisi yhden tai muutaman ihmisen harteilla.
3. Laajan käytön vaihe, jossa toteutetaan kriittisten liiketoimintajärjestelmien ja omien tuotteiden ja ratkaisujen viemistä pilveen, kuten ERP ja CRM.
4. Täysimittaisen hyödyntämisen vaihe, jossa julkiseen pilveen on viety tärkeät liiketoimintajärjestelmät sekä uudet palvelut ja ratkaisut toteutetaan suoraan pilvipalveluilla.

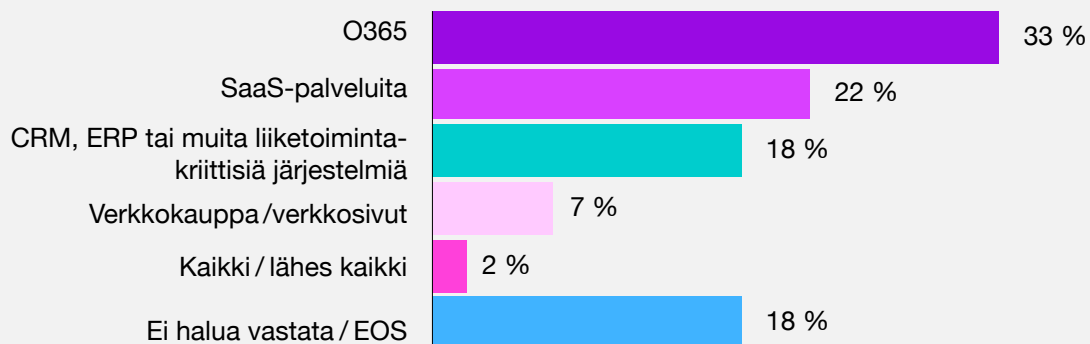
Pyysimme haastateltavia arvioimaan, mihin vaiheeseen heidän organisaationsa sijoittuisi.





Suurin osa vastaajista on joko käyttöönotto- tai laajan käytön vaiheessa, ja vain pieni vähemmistö kertoo olevansa täysimittaisen hyödyntämisen vaiheessa. Mitä tämä siis käytännössä tarkoittaa? Mitä kaikkea yritykset ovat jo tehneet julkisen pilven parissa, ja miten julkipilvi ymmärretään?

#### Mitkä palvelut on jo viety pilveen? (N=45)



Suurin osa haastatelluista kertoo, että käytössä ovat Office365-ohjelmat ja erilaisia SaaS-palveluita esimerkiksi henkilöstö- tai taloushallintoon liittyen.

Kysyttäessä, millaisia hidasteita ja haasteita pilvipalveluihin siirtymisessä tällä hetkellä on, vastaukset jakautuvat tasaisesti kumppanin osaamisen tai sisäisen osaamisen puutteen, datan suuren määrän, tietoturvaluolien, hinnan ja aikataulujen välille.



## Meidän ratkaisumme



Pilveistyminen on käynnissä usealla eri toimialalla ja yksinkertaisimmillaan yritykset pääsevät hyötymään pilven tuomista hyödyistä siirryttyessään erilaisien SaaS-palveluiden käyttöön. Tällaisista SaaS:na tarjottavista palveluista Microsoftin O365 tai erilaisten taloushallinnon ohjelmistojen pilviversioiden käyttöönotto organisaatioissa on hyvä ensiaskel kun ryhdytään modernisoimaan IT-toimintaympäristöä.

Julkiset pilvialustat tarjoavat kuitenkin myös huomattavan paljon muita mahdollisuuksia kustannustehokkaiden ja skaalautuvien digitaalisten palveluiden alustaksi. Esimerkiksi julkipilven päälle rakennettujen toiminnanohjausjärjestelmien avulla voidaan turvata jatkuvuus myös poikkeustilanteissa esimerkiksi omaan konesaliin verrattuna. Uusia digitaalisia palveluita omille asiakkaille luotaessa, kannattaa ainakin kartoittaa esimerkiksi AWS:n ja Azuren tuomat mahdollisuudet omalle liiketoiminnalleen.



**Jyri Suvela, Chief Commercial Officer,  
Telia Inmics-Nebula**

Pilvipalveluihin siirtyminen ei kuitenkaan ole vielä 2020-luvullakaan itsestäänselvyys eikä itseisarvo. Yrityksissä kuullaan monenlaisia haasteita ja hidasteita, miksi pilvipalveluita ei hyödynnetä tällä hetkellä eikä ehkä lähitulevaisuudessakaan. On selvää, että tietoa ja ymmärrystä esimerkiksi nykyisten julkipilvialustojen tietoturvasta tulisi lisätä yrityksissä – näin asiakkaat voisivat turvallisemmin mielin harkita julkipilveä uudelleen.





Organisaatioiden liiketoimintaympäristöt muuttuvat jatkuvasti – samalla tavoin myös IT-ympäristöt. Tästä syystä voi ajoittain näyttää siltä, ettei löydy sopivaa ajankohtaa tai konkreettista syytä hyödyntää pilvipalveluita liiketoiminnan ketterässä kehittämisessä ja IT:n kustannustehokkuuden parantamisessa.

Vaikka erilaiset epävarmuudet voivat korostaa uhkakuvia, on todellisuudessa yleensä tarjolla myös lukuisia liiketoiminta- ja teknologiamahdollisuuksia. Näiden mahdollisuuksien hyödyntäminen onnistuu parhaiten HealthCheck-tyyppisellä tilannekuvalla, johon yhdistetään palvelukeskeinen liiketoiminta-kehitys ja vaiheistettu hybrid-tyyppinen pilvipalveluiden käyttöönotto.

Voimme auttaa valitsemaan oikeat ratkaisut ja varmistamaan toiminnan jatkuvuuden, oli suunnitelmanasi ottaa IT-ympäristö liiketoimintakeskeisesti haltuun tai rakentaa kustannustehokas hybrid-järjestelmäkokonaisuus kehittämisestä jatkuviin palveluihin.



**Jukka Ahtikari, Head of Business Digitalization,  
Telia Inmics-Nebula**

”Kynnys on siinä, **miten asiakas suhtautuu**, mutta esimerkiksi julkishallinto on ollut viime aikoina myönteisempi. Tämä, ja sitten se, mikä on ikävää mutta ratkaisevaa käyttäjän kannalta, **miten hallitusti saadaan tarvittaessa vaihdettua palveluntarjoaja** ja data siirrettyä. Tieto heikentäisi polkuriippuvuutta.”

**(Liiketoimintajohtaja, Digital Transformation, Teollisuus)**

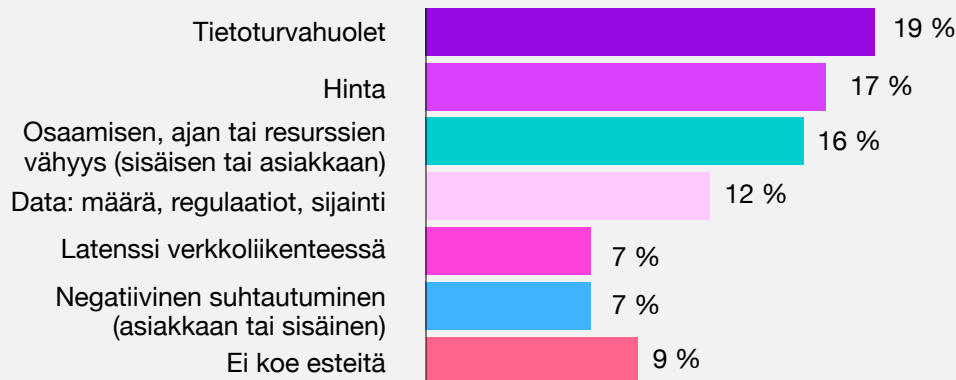
”Kyllä varmaan **huoli tietoturvasta ja yksityisyyden suojasta** on se suurin. Tekniikka on kyllä olemassa jo tällä hetkellä, mutta turvallisuuskään ei tällä hetkellä ole kynnyskysymys, kumppanista riippuu paljon. Kumppanin valintaan vaikuttaa enemmän, **kuinka luotettavan oloinen kumppani on**, niin se vaikuttaa huoleen tietoturvasta.”

**(Tietohallintopäällikkö, Kauppa)**

”Kaksi asiaa, **tietoturva ja asiakkaiden vaatimukset**. Rahoitusalan toimija kun ollaan, niin asiakkailta on paljon erilaisia vaatimuksia, pilvipalvelut on heille hieman pelottava. Historiallisia syitä taitaa olla enemmän kuin oikeita, **tuntuu, että teknologiaa ei sinänsä hahmoteta**: vaikka ollaan julkipilvipalvelussa, niin samalla tavallahan ne tiedot on konesalissa, se vain vaihtuu, kuka sen omistaa.”

**(IT-päällikkö, Teollisuus)**

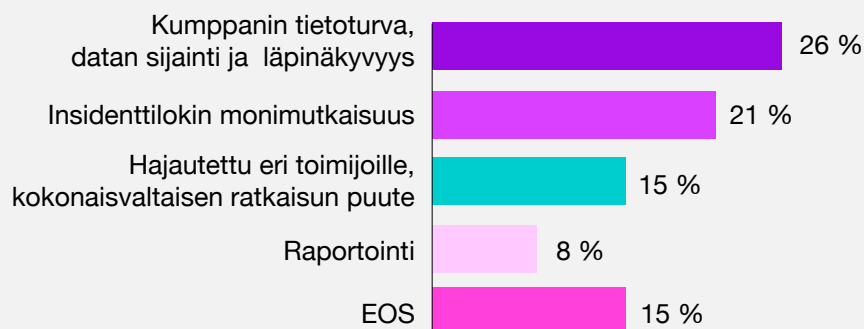
### Haasteita ja hidasteita pilvipalveluiden hyödyntämisessä





Myös valvonnan ja seurannan tämänhetkiset haasteet noudattelevat näitä pilvipalveluihin siirtymisen esteitä. Kumppanin tietoturvaan tulisi voida luottaa voimakkaasti, jotta heidän käsiinsä uskaltaisi jättää myös loppuasiakkaiden dataa.

#### Haasteet pilvipalveluiden valvonnassa ja seurannassa



”Tietysti se **kumppanin tietohallinnon turvallisuus**: kun käyttää pilvipalveluita, niin olemme kumppanin prosessien armoilla tiettyynajaan asti. Omalta kohdaltani koen sen suurimmaksi haasteeksi.”

(IT- ja kehitysjohtaja, Muut yrityspalvelut)

”Hyvä kysymys. Varmaan ainakin aina **tietoturva**, ja tämän enemmänkin minun omaa spekulatiota, **miten hoituu toimittajien välinen yhteistyö ja integraatiot**. Tietenkin voi johtua meidän omien ratkaisujen kypsyydestä, ratkaisuiden auditoinnit, tietenkin soppareilla voidaan suojata tietosuoja-asiat mutta miten oikeasti on, niin aika haasteellista auditoida.”

(ICT-päällikkö, Koulutus)

”Kyllä varmaan **kyberturvaan, sen kehittämiseen ja lokien keräämiseen ja analysointiin** liittyvät asiat, se on iso kehitysalue.”

(Tietohallintojohtaja, Media)

Mielenkiintoinen tulos on myös, miten monella pilvipalveluratkaisut on hajautettu erilaisille toimijoille ja kumppaneille – kokonaiskuva puuttuu, mikä tekee myös valvonnasta vaikeaa. Historiallisista syistä erilaisia tietokantoja ja ratkaisuja on voitu ostaa useammalta toimijalta, eikä ratkaisuja ole kenties kilpailutettu pitkään aikaan.



Kyselyssä suurimmiksi haasteiksi ja hidasteiksi pilvipalveluiden hyödyntämiselle nousivat palveluiden tietoturva ja hinta. Nämä ovat ihan valideja huolenaiheita ja toteutuvat yleensä silloin, jos palveluiden käyttöönottoa ja suunnittelua ei tehdä huolella. Siirtämällä pelkästään 1:1 infrastruktuuria pilveen ei saavuteta kustannussäästöjä vaan päinvastoin: Kustannukset voivat nousta ja palveluiden käyttökokemus voi jopa huonontua. Pilvisiirtymä saadaan tehtyä kustannustehokkaasti, jos se suunnitellaan kunnolla.



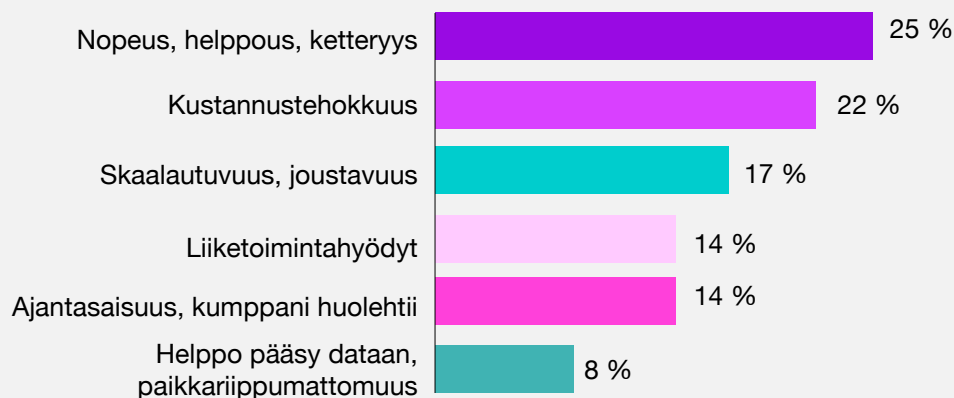
Tietoturva ilmenee myös yleisenä huolenaiheena haastatteluissa. Tässäkin asiassa kannattaa pysähtyä miettimään, mikä tietoturvassa huolettaa. Onko se alustapalveluiden turvallisuus? Jos on, niin esitän jälleen väittämän: Suurella osalla isoista pilvipalvelutoimijoista on alustan tietoturvaan panostettu huomattavasti enemmän kuin tavallisella yrityksellä on vuosibudjetissa varaa. Eli siitä en olisi niin huolissani. Tietoturvan osalta kannattaa siis fokusoida kerros ylemmäksi eli palveluiden tietoturvaan ja seurantaan.

Pilveen on mahdollista siirtyä sekä tietoturvallisesti että kustannustehokkaasti, jos asiat suunnitellaan ja toteutetaan oikein ja moderneilla tavoilla. Tässä hyvän kumppanin merkitys korostuu.

**Jani Meuronen, Head of Business Development,  
Modern Workplace Solutions**

Vastaajilla kuitenkin on haluja ja kiinnostusta siirtyä pilveen, ja lukuisia hyötyjä nimetään ja tunnistetaan. Nopeus, ketteruus, kustannustehokkuus ja skaalautuvuus nousevat vastausten kärkisijoille: pilvipalveluista on selvästi kuultu aivan oikeita asioita.

### Mitä hyötyjä pilvipalveluilla tavoitellaan?



# Tarpeet pilvipalvelukumppanille

Haastattelemistamme henkilöistä lähes kaikki ovat tyytyväisiä pilvikumppaniinsa tai -kumppaneihinsa. Pyydettyessä kuvailemaan kumppaneiden parhaita puolia, seuraavat kolme teemaa nousivat kärkeen:

1. Sovitusta kiinni pitäminen ja palveluiden pitäminen jatkuvasti toimivina ja sovitun mukaisina.
2. Erinomainen asiantuntemus: prosessit on mietitty valmiiksi ja kysymykseen kuin kysymykseen löytyy vastaus.
3. Asiakaspalvelu, joka parantaa asiakaskokemusta: nopeat ja avuliaat vastaukset ja mielellään oma asiakaskohtainen tiimi ja yhteyshenkilö, joka tuntee toimintakentän parhaiten.

Entä mitä kumppaneilla olisi vielä kehitettävänä? Mitkä tekijät voisivat olla vielä paremmin?

1. Proaktiivinen yhteydenpito: asiakkaalle viestiminen vaikkei ongelmia olisikaan, esimerkiksi vinkit ja konsultointi siihen, mitä nykyisissä palveluissa voisi muuttaa tai kehittää ja varautua tuleviin muutoksiin.
2. Käyttöönottoprosessien selkeytys: mitä muutoksia oikeastaan tehdään ja minne? Mitä asiakkaan tulee tietää, ennen kuin uudet muutokset otetaan käyttöön? Eiväthän uudet lisäykset häiritse vanhoja, hyvin toimivia ominaisuuksia?
3. Laskutus ja hinnoittelu: asiakkaalle on tärkeää tietää, mistä hän oikeastaan maksaa, ja että laskut tulevat virheettöminä.

On myös huomionarvoista, että molemmissa kysymyksissä oli paljon En osaa sanoa -vastauksia (vahvuudet 13 % ja heikkoudet 24 %). Monet seikat voivat selittää tätä osuutta. Pilvipalvelukumppani on ehkä uusi ja vielä suhteellisen tuntematon, haastateltaville riittää perustoimivuus eikä hyviä tai heikkoja puolia tarvitse sen syvällisemmin pohtia – tai ehkä kumppanit eivät erotu edukseen toisistaan eikä kilpailuetutekijöitä ole.

Entä mikä olisi hyvä kilpailuetutekijä pilvipalvelukumppanille? Mikä muodostaa ratkaisevan eron, joka tekee kumppanista huippuluokan tekijän ”ihan hyvän” sijaan?





”Huiput tietää, mitä kannattaa tehdä niin, että saadaan helposti tulevaisuuden palveluitakin käyttöön aikaan. Alusta rakennettu niin, että meillä on asiat jo valmiina suurta seuraavaa askelta varten. Lähes vuosi sitten tehtiin jo valmistelut sitä pilvi-AD:ta varten, mikä otettiin käyttöön nyt maanantaina!”

**(ICT-päällikkö, Rakennus ja ympäristö)**

”Kyllä se on se, että on vahva näkemys tekemiseen, kuuntelee asiakasta ja tarpeita, ja osaa ajatella palat kohdalleen ja ehdottaa.”

**(Tietohallintojohtaja, Rakennus ja ympäristö)**

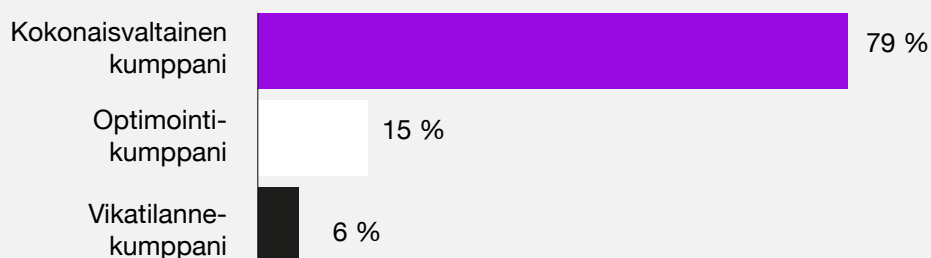
”Huiput on rakentanut jonkin palvelun sen pilvipalvelun päälle, myy omanaan ja räätälöi sitä. Et mieli kumppanivaihtoa koska tuntuu luonnottomalta, kun kaikki toimii hyvin. Tämä on hyvän pilvipalvelutoimijan kuvaus.”

**(Director, IoT Devices, Energia)**

Teknisen osaamisen sijaan kärkeen nousevat hieman humanimmat tekijät: proaktiivinen asiakkaan auttaminen, asiakaspalvelun korkea laatu sekä ymmärrettävyys. Teknisen jargonin heittelyn ja maksaja-tekijä -suhteen sijaan suomalaisorganisaatioissa etsitään yhteistyötä, keskustelevaa otetta ja tarvittaessa jopa hieman asiakkaan haastamista. Palvelun tulee olla nopeaa ja tuotteiden ja ratkaisuiden helpokäyttöisiä ja selkeitä kaikille organisaatiossa.

Telia tarjoaa kolmenlaisia kumppanuuden tyyppäjä: vikatilannekumppanuutta, optimointikumppanuutta ja kokonaisvaltaista kumppanuutta. Ehdottomasti tärkeimmäksi kriteeriksi haastateltavat valitsevat kokonaisvaltaisen kumppanuuden tyyppin.

### Kumppanuuden tyypit





Muita tärkeitä kriteerejä ovat esimerkiksi vastapuolen henkilöt, joiden kanssa tulee toimeen ja jotka pysyvät suhteellisen samoina sekä liiketoiminnan tuntemus ja vahva kokemus.

”Mikä unohtunut kokonaisuudessaan niin persoona, joka on vastapuolella. Teknisen osaamisen ja asioiden toimivuuden lisäksi on iso merkitys minkä luontoista vastapään porukka on.”

**(IT Manager, Teknologia)**

”Tärkeä yhteistyö eli myös ihmiset kenen kanssa töitä tehdään ja että olisi samoja ihmisiä käytettävissä. Ettei ole 50 eri henkilöä joille nakataan asiakas ja alkavat uudelleen miettimään mikä on tilanne. Molemmat tuntee toisen yrityksen ja myös osaamisen. Se on kriteeri mitä itse painotan tällaisessa, varsinkin tärkeissä liiketoimintaamme koskevissa jutuissa.”

**(IT-päällikkö, Rakennus ja ympäristö)**

”Lähinnä meidän liiketoiminnan tunteminen. Hiukan erikoista tämä meidän bisnes.”

**(Tietohallintopäällikkö, Teollisuus)**

”Kokemus ja asiantuntemus ja suhteellisen ketterät toimintamallit. Jatkuvat palvelut, pitää pystyä tarjoamaan tukipalvelut projektien jälkeen.”

**(ICT Manager, Teollisuus)**

”Ainakin minulle on tärkeää kokonaisvaltaisuus. Luotettavuus, se mikä on tärkeää, että pystyy esittämään kehitysideoita niin pitkälle, kuin itse pystyvät kehittämään. Taloudellisesti vakaa toimija.”

**(ICT-päällikkö, Koulutus)**

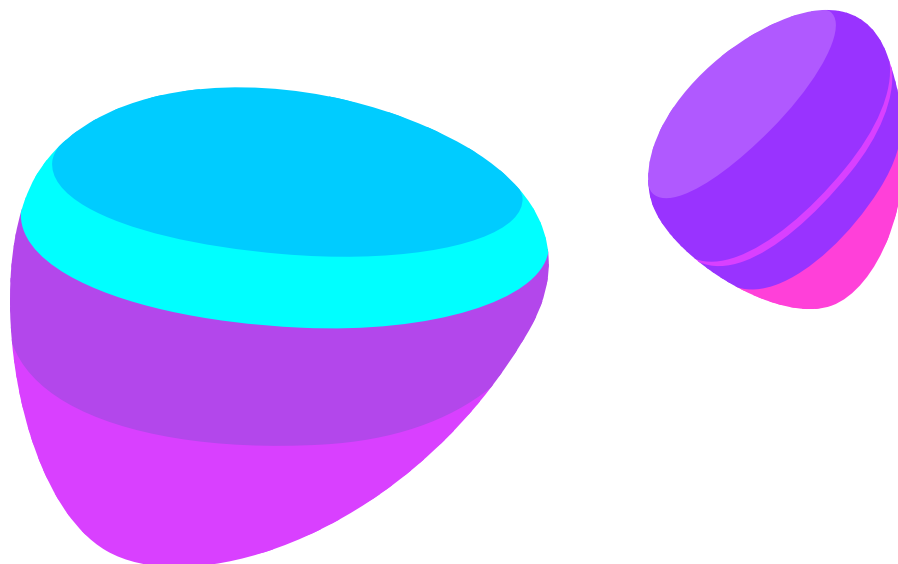


## Lopuksi

Pilvikumppanuuden ytimessä on aina asiakkaan ymmärtäminen ja asiakkaan liiketoimintaan ja haasteisiin sopivat ratkaisut. Pilvi on tulevaisuuden työkalu, jonka tulisi helpottaa toimintaa, ja olla helposti skaalautuva ja ketterä ratkaisu minkä tahansa kokoiseen yritykseen.

Tarjoamme laajasti niin konesali- kuin julkopilvenkin palveluita. Pystymme siksi auttamaan asiakkaita erittäin monipuolisesti ja rakentamaan heidän liiketoimintatarpeidensa mukaisen kokonaisuuden, sisälsi se sitten julkisen pilven, yksityisen pilven, oman konesalin tai kaikkien näiden yhdistelmän eli hybridiympäristön. Voimme auttaa valitsemaan oikeat palvelut, rakentamaan sopivanlaisen arkkitehtuurin, ottamaan hallitusti ja turvallisesti käyttöön palveluita ja hallinnoimaan koko kokonaisuutta niin, että muun muassa kustannustehokkuus, tietoturva, toimintavarmuus ja jatkuvuus on varmistettu.

Mikä haasteenne ja huolenne sitten onkaan, kutsu meidät kylään sparrauskäynnille: mietitään yhdessä, millaisen matkaoppaan meistä saatte pilvipalvelupolullenne.



## Ota yhteyttä:

Henrik Staven  
Head of Sales  
henrik.staven@inmicsnebula.fi  
+358 50 3099 449