

- Tavoite
- Linkki conceptboardille
- Materiaalia
- Läpivienti
- Muistiinpanot keskustelusta ja yhteistyötaulutyöskentelyn tiivistelmät:

Aika: Perjantai 17.3.2023 klo 9:00-10:30

Paikka: <https://cscfi.zoom.us/j/67546523866>

Tavoite

Työpajassa kasvatetaan yhteistä ymmärrystä Digivision palvelutasonhallinnan toimintatapaan liittyen mm. seuraavista yleisistä näkökulmista:

- mitkä ovat hyviä palvelutason määreitä
- mitkä palvelutasot ovat tarkoituksenmukaisia
- miten palvelutasoista raportoidaan

Linkki conceptboardille

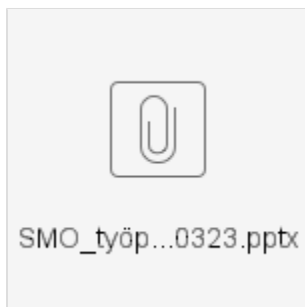
https://app.conceptboard.com/board/g0zb-2503-q20y-puu9-hfny#item=u_374a9e33-faaa-4e34-a822-80e7eb64ccb6-1h4fv8UBnE-13&zoom=max

Taulu on työpajasarjan yhteinen ja sille voi jättää kommentteja tilaisuuden jälkeenkin.

Materiaalia

Palveluintegraattorin prosessisivu liittyen palvelutasonhallintaan: <https://wiki.eduuni.fi/x/SYwAEQ>

Työpajan alustus:



Läpivienti

Aika	Asia	
10 min	Työpajan avaus / Anttoni Lehto	• Palveluintegraattorin työpajatoiminnan tausta ja tavoitteet
10 min	Mistä Digivision palvelutasonhallinnassa on kyse? / Jaakko Marin	• Prosessin peruslähtökohdat
10 min	Palvelutasonhallinnan prosessikaavio ja vastuunjako / Jaakko Marin	• Rikastamistyön lähtöpiste
15 min	Keskustelua / puheenjohtaja Jussi Vestman	• Palvelutasonhallinnan prosessiin ja palvelujen arkkitehtuurikuvauksiin liittyvät kysymykset • Prosessiyhteyspisteet, jotka eivät ole henkilöitä
10+5 min	Pienryhmätyöskentely I / Keskustelu määreistä ja laatukriteereistä + purku yhdessä	https://app.conceptboard.com/board/g0zb-2503-q20y-puu9-hfny#item=u_374a9e33-faaa-4e34-a822-80e7eb64ccb6-1h4fv8UBnE-13&zoom=max
10 min	Digivision ohjausryhmän olemassa olevat linjat / Jaakko Marin	

10+5 min	Pienryhmätyöskentely II / Keskustelu linjauksista ja raportoinnista + purku yhdessä	https://app.conceptboard.com/board/g0zb-2503-q20y-puu9-hfny#item=u_374a9e33-faaa-4e34-a822-80e7eb64ccb6-1h4fv8UBnE-13&zoom=max
5 min	Yhteenveto ja kiitokset / Anttoni Lehto	- Dokumentaatio tulossa tarkasteltavaksi - Työpajasarjan jatko

Muistiinpanot keskustelusta ja yhteistyötaulutyöskentelyn tiivistelmät:

- Kiitokset AAPA-FUCIO:lle hyvistä ja kattavista kommentteista liittyen asiakkaan tukipalvelumalliin!
- Kuinka CSC:n Digivisiolle kehitetty palveluhallintamalli kytkeytyy CSC:n ylläpitämiin muihin palveluihin?
 - Synergiat ja kehitysmahdollisuuksia on tunnistettu ja samalla on pidetty mielessä, kuinka nämä palvelut mahdollisesti kytkeytyvät Digivisioon tulevaisuudessa. Jokainen palvelu tarkastetaan kuitenkin tilannekohtaisesti.
 - Rakennustyö mitä on tehty SMO:n puolella on ollut vielä paperiharjoittelua, tänä vuonna päästään aidosti tekemään asiaa. Tähän asti palvelunhallintatoiminto on keskittynyt suurimmaksi osaksi Digivision tarpeisiin. SMO:n Yksi tärkeä tehtävä on kaivaa synergiat esiin ja monimutkaisuuden minimointia.
- Palveluntason ei välttämättä tarvitse olla sama läpi vuoden (esim. kesäkausi. Kaikki on sovittavissa.
- Best effort -palvelut ovat joskus ongelmallisia, sillä riskiä on molempiin suuntiin, ylipalvelua ja sitten asiakkaan näkökulmasta liian alhainen palvelutaso. Asiakkaat ja käyttäjät voivat muodostaa odotuksia todellista lupausta paremmasta palvelutasosta.
- Lisähuomioita Digivision olemassa olevista linjauksista
 - Kapasiteetin taso tällä hetkellä tuotantossa vCPU, 32 GB RAM / node - nodeja on useampia. Käyttäjämääränässä ajateltuna tullaan hyvin pitkään pärjäämään tällä määrällä myös kapasiteettiäpiikeissä
 - Saatavuus: 99,5% koskee teknistä osuutta, on AWS:n palvelu. Korkeampiakin olisi ollut saatavilla, mutta tuki tulee vaikuttamaan hintaan merkittävästi
 - Yleisesti korkeakoulujen varojen järkevä käyttö on pidettävä mielessä
 - Palveluaika: mihin asti tukea on saatavilla. Toki palvelu on käytössä 24/7
 - Ratkaisuaika: Ratkaistaan seuraavan arkipäivän aikana. Tämä ratkaisuaika ei koske Digivision koko ServiceDeskiä, ainoastaan kapasiteetinhallintaa. ServiceDeskin hybridimallin suhteen näistä sovitaan vielä erikseen.
- 99,5% on riittävä, koska se on minimi. Todellinen saatavuus on yleensä parempi. Palveluaika 8-16 on sopiva, koska korkeakouluissa ei pääsääntöisesti ole klo 16 jälkeen ketään vastaamassa yhteydenottoihin.
- Ryhmä 1
 - Palvelutasopäätöksissä voi olla liikaa variaatiota, mikä voi aiheuttaa yhtenäistä toimintaa.
 - Palvelutasot kannattaa määritellä JHS 212-suosituksen mukaisella yhteismitallisella tavalla.
 - Ratkaisuvasteajat ovat keskeisempiä laatumääreitä. Niitä voi myös muuttaa, käytäntö ja kokemus osoittaa.
 - DV:n linjaukset: AWS kapasiteettia kehitettiin, sille on monin tavoin valmista ekosysteemitukea. Mittareihin tuli oppijakeskeisyyttä, tulisi näkyä mittareissa.
- Ryhmä 2
 - Palvelutasoista ja raportoinnista: jos kaikki toimii hyvin eikä tilanteita ole päällä, tarviiko ylipäätään olla kuukausiraportteja? Toisaalta kun jotain tapahtuu, niin reaaliaikainen raportointi on tärkeää. Tilannekohtaisuutta pitää olla rakennettuna Digivision palveluraportointiin
 - Digivision palvelurakenetta ei olla vielä tuotu julkiseen esittelyyn, sisäisen keskustelu on vielä käynnissä.
 - Korkeakoulukohtaista näkemystä raporteihin? Esim. paljon kk:ista on tullut tikettejä, ja minkälaisia kustannuksia siitä syntynyt. Niistä saadaan kyllä tietoa
 - Linjatuista palvelutasoista ovat ok, mutta kk-kohtaisuutta voisi olla lisää. Esim. kommentti, että tämä ei ole niin kriittinen palvelu, että pitää olla maailman parhaimman palvelutasot – sillä vaikuttaa hintaan
- Ryhmä 3
 - Pohdittiin kuinka palvelutasot ovat toisistaan riippuvaisia, tulevat olla toisiinsa suhteutettuina sekä resursseista että ajallisesti
 - DV:n päätetyt palvelumääreet ja -tasot: vaikuttavat järkeviltä, myös saatavuuden 99,5%, koska todellisuudessa se tulee todennäköisesti olemaan tuota korkeampi. Jos sitä tuosta lähdetäisiin nostamaan, kustannukset nousisivat kohtuuttomiksi.
- Ryhmä 4
 - Marin: miten palvelutasoa voi muuttaa: menee sitten tietyn määrätyn prosessin mukaan jos sitä ylipäätensä tullaan muuttamaan. Ketterä prosessi jos niitä tarvitsee muuttaa
 - Chatbotti / tällainen voisi palvelulla hyvin toimittajan päässä myös, vaikka tämä pääpiirteittäin on loppukäyttäjien palveluissa
 - Lähinnä se, että mahdollistetaan 24/7 palvelu, vaikka siellä ei aina olisi ihminen taustalla. On moderneja ratkaisuja, jotka ei välttämättä aina päättä huimaa.

Osallistujat:

Korkeakoulut (23)

- Arja Kokkonen-Metsola, UWASA
- Emma Kuntze, Haaga-Helia
- Ilpo Olkkonen, LUT, LAB
- Janne Suokas, Oulun yo
- Jaakko Riihimaa, AAPA
- Jarkko Karhemia, Savonia
- Jarmo Kauppinen, Centria
- Jouni Penttinen, JYU
- Juha Alioravainen, JYU
- Juha Venho, Turun AMK
- Jussi-Pekka Pispala, Tun

- Kari Kataja, HAMK
- Kimmo Nikkanen, Metropolia
- Mari Nyrhinen, TaiY
- Osmo Santamäki, TaiY
- Petri Männistö, UTU
- sairch01
- Samuli Malinen, OAMK
- Sanna Partanen, Laurea
- Sanna Taimen, VAMK
- Teemu Seesto, FUCIO
- Tero Hakkarainen, Haaga-Helia
- Tuomo Marku, XAMK

SMO/CSC/palveluintegraattori:

- Jussi Vestman
- Anttoni Lehto
- Anna Luoma
- Maarit Saaresto
- Marko Memonen
- Tarja Aromaa

Digivisio:

- Jaakko Marin
- Erika Maliranta
- Toni Iltanen