

ICT-palveluiden tuottaminen ja hallinta valtionhallinnossa

10.11.2016

Sari-Anne Hannula, kehitysjohtaja

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Esityksen sisältö

- Valtion toimialariippumaton ict koottiin yhteen
- Valtori on iso toimija
- Tavoitteena asiakas- ja henkilöstötyytyväisyys sekä kustannustehokkuus
- Toimintaa kehitetään useilla tavoilla
- Palvelunhallintajärjestelmä yhtenäistää toimintaa
- Toiminnanohjausjärjestelmä tukee prosesseja
- Valtiolla palveluita hallitaan useilla eri tavoilla
- Tavoitteena tyytyväiset asiakkaat !

Tausta

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen hallitusohjelma

-> Valtion toimialariippumattomat ict-tehtävät kootaan yhteen

-> TORI-hanke 7.5.2012–31.12.2014 / 31.12.2015

Valtion tieto- ja viestintätekniikkapalveluiden järjestämistä koskeva laki
1.1.2014

Valtioneuvoston asetus valtion yhteisten tieto- ja viestintätekniisten palvelujen järjestämisestä 20.2.2014

-> päätös ensimmäisistä toimintosiirroista 20.2.2014

Valtoriin siirrettiin 85 valtionhallinnon yksikön toimialariippumattomat ict-tehtävät vuosien 2014–2015 aikana.
Lisäksi TUVE-toiminta 1.6.2016

Valtorin asiakkaat

Valtionhallinto

Ministeriöt, virastot, laitokset



SISÄMINISTERIÖ
INRIKESMINISTERIET



OIKEUSMINISTERIÖ



TYÖ- JA ELINKEINOMINISTERIÖ
ARBETS- OCH NÄRINGSMINISTERIET
MINISTRY OF EMPLOYMENT AND THE ECONOMY



Puolustusministeriö
Försvarsministeriet
Ministry of Defence



SOSIAALI- JA
TERVEYSMINISTERIÖ



mmm.fi



ULKOASIAINMINISTERIÖ
UTRIKESMINISTERIET



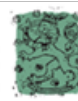
LIIKENNE- JA
VIESTINTÄMINISTERIÖ



VALTIONEUVOSTON KANSLIA
STATSRÅDETS KANSLI



Ympäristöministeriö
Miljöministeriet
Ministry of the Environment



Opetus- ja
kulttuuri-
ministeriö Undervisnings-
och kultur-
ministeriet

Muu julkishallinto

Valtion liikelaitokset, julkisoikeudelliset laitokset, välillinen valtionhallinto, yritykset ja yhteisöt, kunnalliset viranomaiset: kunnat ja kuntayhtymät



Turvallisuusverkon käyttäjät

Poliisi, Rajavartiolaitos, Häätokeskuslaitos, Maahanmuuttovirasto, Pelastusopisto, Sisäministeriö, Puolustusvoimat, Suomen Turvallisuusverkko Oy, Valtioneuvoston kanslia, Valtiovarainministeriö, Oikeushallinto, Tulli, Ulkoasiainministeriö, Viestintävirasto

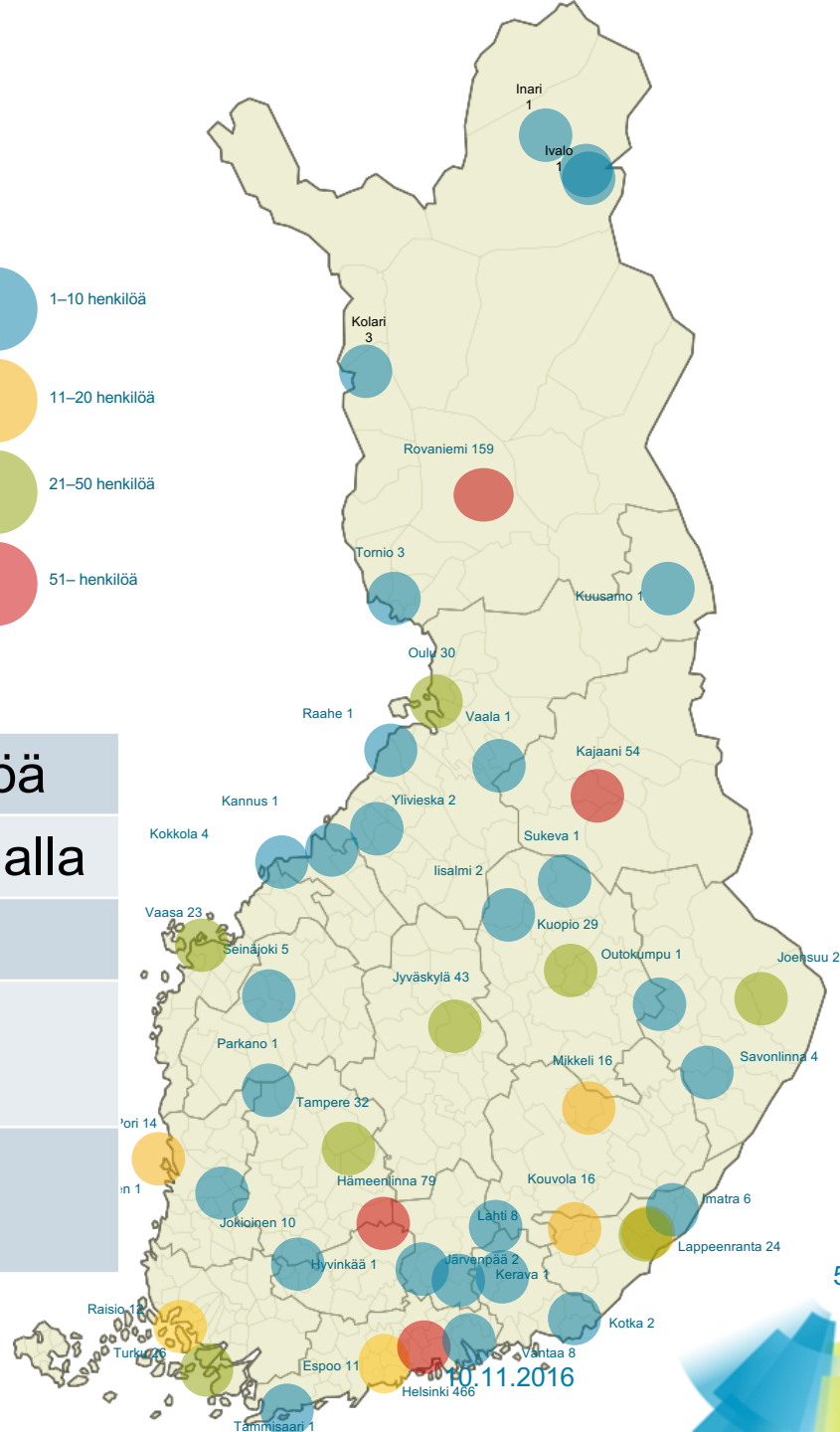


TUVE

Faktoja Valtorista



| | |
|-----------------------------|-------------------|
| Henkilöstö | n. 1150 henkilöä |
| Paikkakunnat | 42 paikkakunnalla |
| Sopimuskanta | n. 250 M€ |
| Työasemia hoidossa | n. 92 000 kpl |
| Palvelimia vastuulla | n. 8 900 kpl |



Toiminta-ajatus, tavoitteet ja eteneminen

Valtori tuottaa valtionhallinnon toimialariippumattomat ICT-palvelut



Hyvä asiakastyytyväisyys

Hyvä henkilöstötyytyväisyys

Kustannustehokkuus

Toiminnan yhtenäistäminen

06 / 2014 > 12 / 2017

Hyötyjen toteutuminen ja toiminnan jatkuva kehittäminen

01 / 2015 > 12 / 2018

Tuotteistettu toimintatapa on strateginen tavoite

Proaktiivinen asiakkuudenhallinta

Tuotteistettujen palvelujen käyttöönotot
Kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa

Tuotteistettu toimintatapa

Tuotteistettut palvelut
Pro-palvelunhallintajärjestelmä
Prosesseja tukeva TOP-toiminnanohjausjärjestelmä
Digitalisaation edistäminen
Konesalistrategian toteuttaminen, konsolidointi

Terve rahoitusrakenne

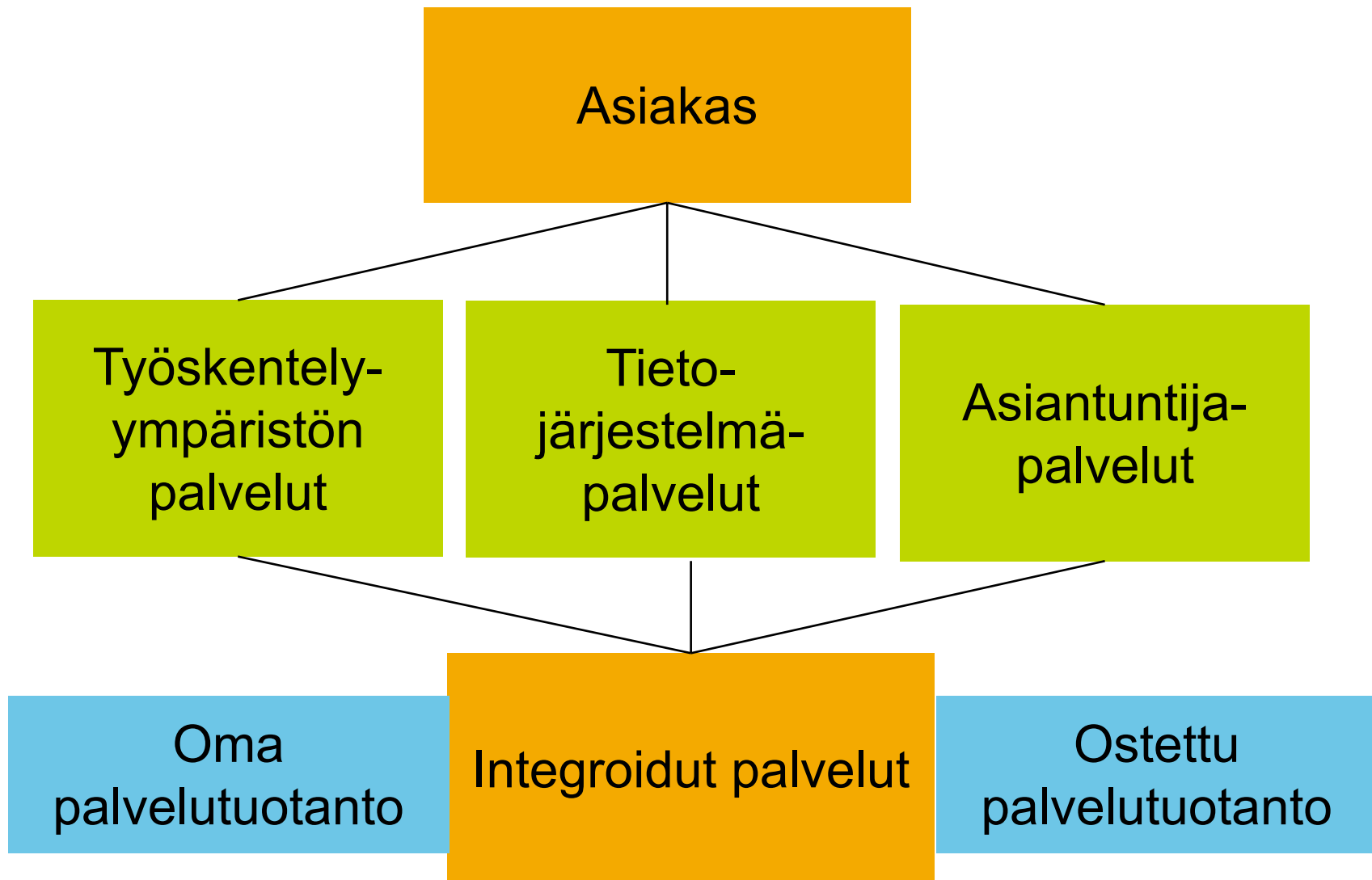
Tehokkaat hankinnat ja sopimusten konsolidointi
Toimipaikkastrategian toteuttaminen

Tehokas organisaatio

Tuotteistettua toimintatapaa tukeva organisaatio



Valtorin palvelut ja niiden tuottamismalli



Valtorin Pro-palvelunhallintajärjestelmä



Pro-palvelunhallintajärjestelmän tavoitteet:

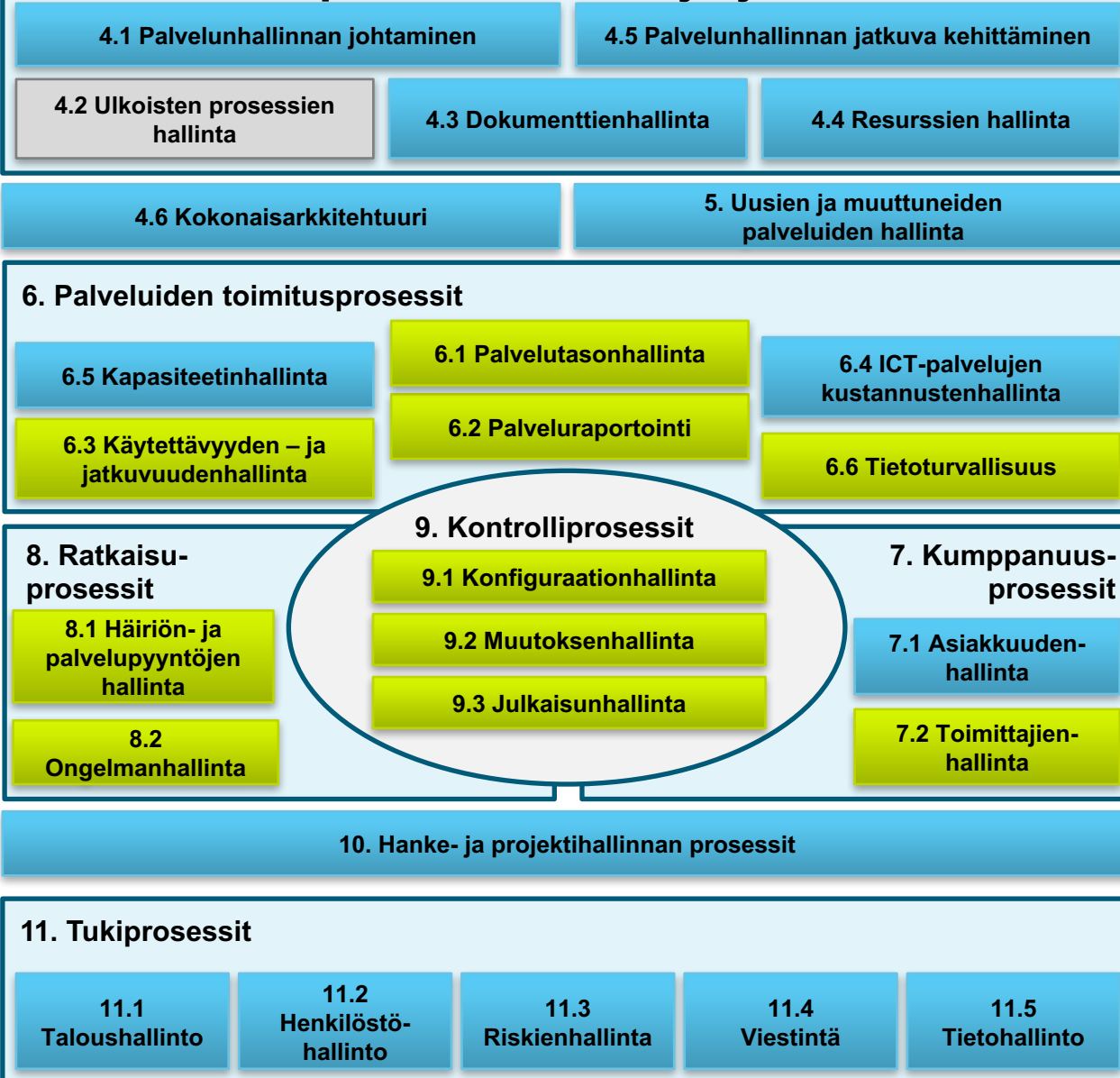
- Palveluhallinnan johtaminen yhtenäisten ja tehokkaiden prosessien avulla
- ISO/IEC 20000 –sertifiointivalmiuden saavuttaminen

Pro-palvelunhallintajärjestelmä kattaa Valtorin koko toiminnan - kaikki prosessit, toiminnot, toimipisteet ja palvelut

- Palvelunhallintajärjestelmän perustuu ISO/IEC 20000:2011 palvelunhallintajärjestelmästandardiin

Pro-projekti 16.6.2014–30.6.2017

Valtorin Pro-palvelunhallintajärjestelmä



Käynnissä oleva työpaja

Prosessin kuvaus hyväksytty

Käynnistystä odottava työpaja

Perustuu ISO/IEC 20000 –standardiin

Standardiprosessien lisäksi kuvataan tukiprosessit

TOP-toiminnanohjaus tukee Pro-prosesseja

4.1 Palvelunhallinnan johtaminen

4.5 Palvelunhallinnan jatkuva kehittäminen

4.2 Ulkoisten prosessien hallinta

4.3 Dokumenttienhallinta

4.4 Resurssien hallinta

4.6 Kokonaisarkkitehtuuri

5. Uusien ja muuttuneiden palveluiden hallinta

6. Palveluiden toimitusprosessit

6.5 Kapasiteetinhallinta

6.1 Palvelutasonhallinta

6.4 ICT-palvelujen kustannustenhallinta

6.3 Käytettävyyden – ja jatkuvuudenhallinta

6.2 Palveluraportointi

6.6 Tietoturvallisuus

8. Ratkaisuprosessit

8.1 Häiriön- ja palvelupyyntöjen hallinta

8.2 Ongelmanhallinta

9. Kontrolliprosessit

9.1 Konfiguraationhallinta

9.2 Muutoksenhallinta

9.3 Julkaisunhallinta

7. Kumppanuusprosessit

7.1 Asiakkuudenhallinta

7.2 Toimittajienhallinta

10. Hanke- ja projektihallinnan prosessit

11. Tukiprosessit

11.1 Taloushallinto

11.2 Henkilöstöhallinto

11.3 Riskienhallinta

11.4 Viestintä

11.5 Tietohallinto

Nykyiset järjestelmät:

TOP ITSM & CMDB

Kieku

Rondo

Tilha

M2

Heli

Intranet

WWW

VM Hankesalkku

Lisenssienhallinta

Uudet järjestelmät:

Dokumentaationhallinta

Diaari

Osaamisenhallinta

Resurssienhallinta

Suunnittelu ja raportointi

Sidosryhmienhallinta

Sopimustenhallinta

Extranet /portaali

Nykyiset järjestelmät:

TOP ITSM & CMDB

Kieku

Rondo

Tilha

M2

Heli

Intranet

WWW

VM Hankesalkku

Lisenssien-hallinta

Palaa takaisin päätasolle:



Valtorin Pro-palvelunhallintajärjestelmä

4.1 Palvelunhallinnan johtaminen

4.5 Palvelunhallinnan jatkuva kehittäminen

4.2 Ulkoisten prosessien hallinta

4.3 Dokumenttienhallinta

4.4 Resurssien hallinta

4.6 Kokonaisarkkitehtuuri

5. Uusien ja muuttuneiden palveluiden hallinta

6. Palveluiden toimitusprosessit

6.5 Kapasiteetinhallinta

6.1 Palvelutasonhallinta

6.4 ICT-palvelujen kustannustenhallinta

6.3 Käytettävyyden – ja jatkuvuudenhallinta

6.2 Palveluraportointi

6.6 Tietoturvallisuus

8. Ratkaisuprosessit

8.1 Häiriön- ja palvelupyyntöjen hallinta

8.2 Ongelmanhallinta

9. Kontrolliprosessit

9.1 Konfiguraationhallinta

9.2 Muutoksenhallinta

9.3 Julkaisunhallinta

7. Kumppanuusprosessit

7.1 Asiakkuudenhallinta

7.2 Toimittajienhallinta

10. Hanke- ja projektihallinnan prosessit

11. Tukiprosessit

11.1 Taloushallinto

11.2 Henkilöstöhallinto

11.3 Riskienhallinta

11.4 Viestintä

11.5 Tietohallinto

Uudet järjestelmät:

Dokumentaation-hallinta

Diaari

Osaamisen-hallinta

Resurssien-hallinta

Suunnittelu ja raportointi

Sidosryhmien hallinta

Sopimusten-hallinta

Extranet /portaali

Palaa takaisin päätasolle:



Nykyiset järjestelmät:

TOP ITSM & CMDB

Kieku

Rondo

Tilha

M2

Heli

Intranet

WWW

VM Hankesalkku

Lisenssien-hallinta

Palaa takaisin päätasolle:



Valtorin Pro-palvelunhallintajärjestelmä

4.1 Palvelunhallinnan johtaminen

4.5 Palvelunhallinnan jatkuva kehittäminen

4.2 Ulkoisten prosessien hallinta

4.3 Dokumenttienhallinta

4.4 Resurssien hallinta

4.6 Kokonaisarkkitehtuuri

5. Uusien ja muuttuneiden palveluiden hallinta

6. Palveluiden toimitusprosessit

6.5 Kapasiteetinhallinta

6.1 Palvelutasonhallinta

6.4 ICT-palvelujen kustannustenhallinta

6.3 Käytettävyyden – ja jatkuvuudenhallinta

6.2 Palveluraportointi

6.6 Tietoturvallisuus

8. Ratkaisuprosessit

8.1 Häiriön- ja palvelupyyntöjen hallinta

8.2 Ongelmanhallinta

9. Kontrolliprosessit

9.1 Konfiguraationhallinta

9.2 Muutoksenhallinta

9.3 Julkaisunhallinta

7. Kumppanuusprosessit

7.1 Asiakkuudenhallinta

7.2 Toimittajienhallinta

10. Hanke- ja projektihallinnan prosessit

11. Tukiprosessit

11.1 Taloushallinto

11.2 Henkilöstöhallinto

11.3 Riskienhallinta

11.4 Viestintä

11.5 Tietohallinto

Uudet järjestelmät:

Dokumentaation-hallinta

Diaari

Osaamisen-hallinta

Resurssien-hallinta

Suunnittelu ja raportointi

Sidosryhmien hallinta

Sopimusten-hallinta

Extranet /portaali

Palaa takaisin päätasolle:



Nykyiset järjestelmät:

TOP ITSM & CMDB

Kieku

Rondo

Tilha

M2

Heli

Intranet

WWW

VM Hankesalkku

Lisenssien-hallinta

Palaa takaisin päätasolle:



Valtorin Pro-palvelunhallintajärjestelmä

4.1 Palvelunhallinnan johtaminen

4.5 Palvelunhallinnan jatkuva kehittäminen

4.2 Ulkoisten prosessien hallinta

4.3 Dokumenttienhallinta

4.4 Resurssien hallinta

4.6 Kokonaisarkkitehtuuri

5. Uusien ja muuttuneiden palveluiden hallinta

6. Palveluiden toimitusprosessit

6.5 Kapasiteetinhallinta

6.1 Palvelutasonhallinta

6.4 ICT-palvelujen kustannustenhallinta

6.3 Käytettävyyden – ja jatkuvuudenhallinta

6.2 Palveluraportointi

6.6 Tietoturvallisuus

8. Ratkaisuprosessit

8.1 Häiriön- ja palvelupyyntöjen hallinta

8.2 Ongelmanhallinta

9. Kontrolliprosessit

9.1 Konfiguraationhallinta

9.2 Muutoksenhallinta

9.3 Julkaisunhallinta

7. Kumppanuusprosessit

7.1 Asiakkuudenhallinta

7.2 Toimittajienhallinta

10. Hanke- ja projektihallinnan prosessit

11. Tukiprosessit

11.1 Taloushallinto

11.2 Henkilöstöhallinto

11.3 Riskienhallinta

11.4 Viestintä

11.5 Tietohallinto

Uudet järjestelmät:

Dokumentaation-hallinta

Diaari

Osaamisen-hallinta

Resurssien-hallinta

Suunnittelu ja raportointi

Sidosryhmien hallinta

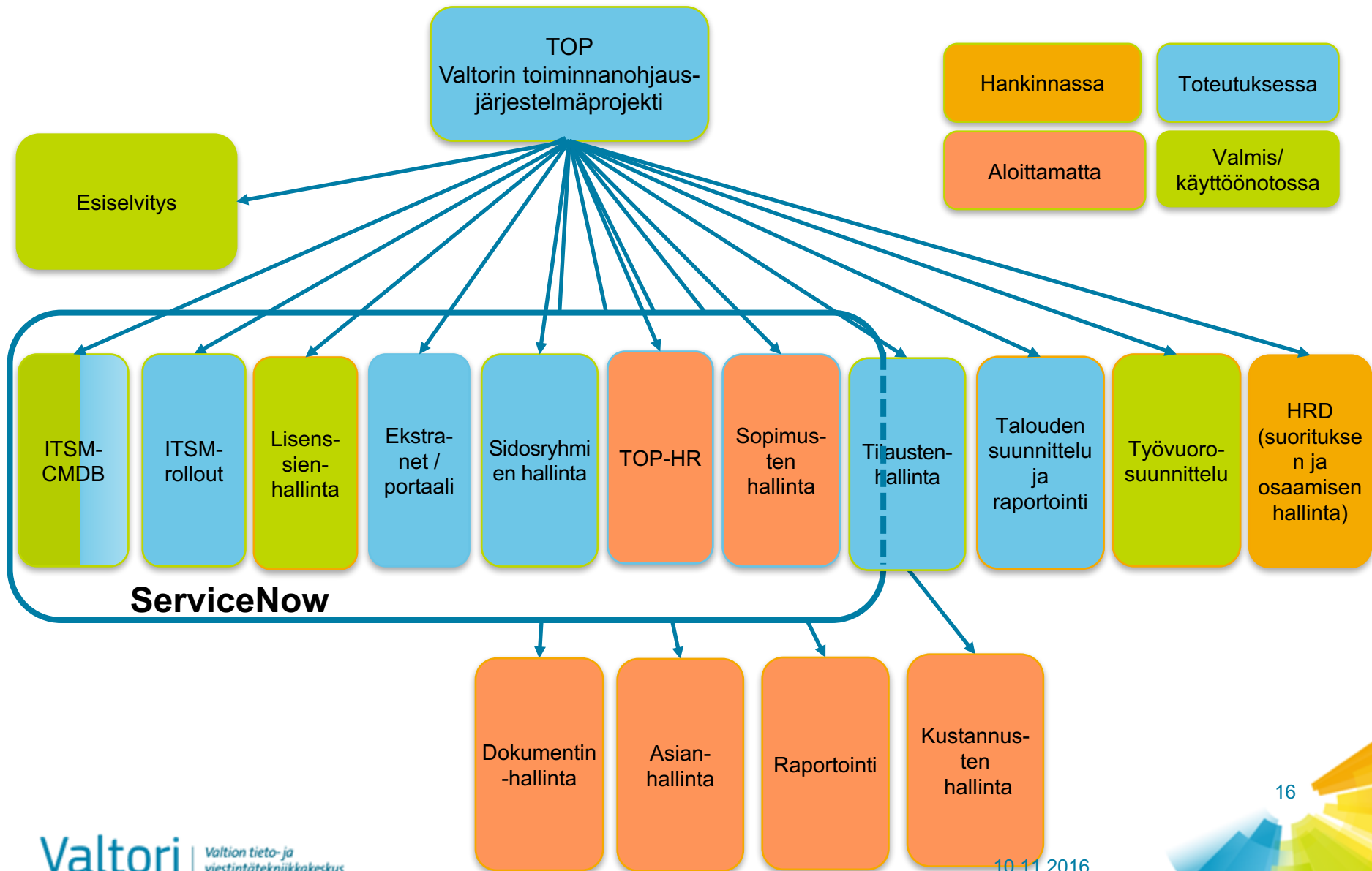
Sopimusten-hallinta

Extranet /portaali

Palaa takaisin päätasolle:



TOP-toiminnanohjausjärjestelmäprojekti



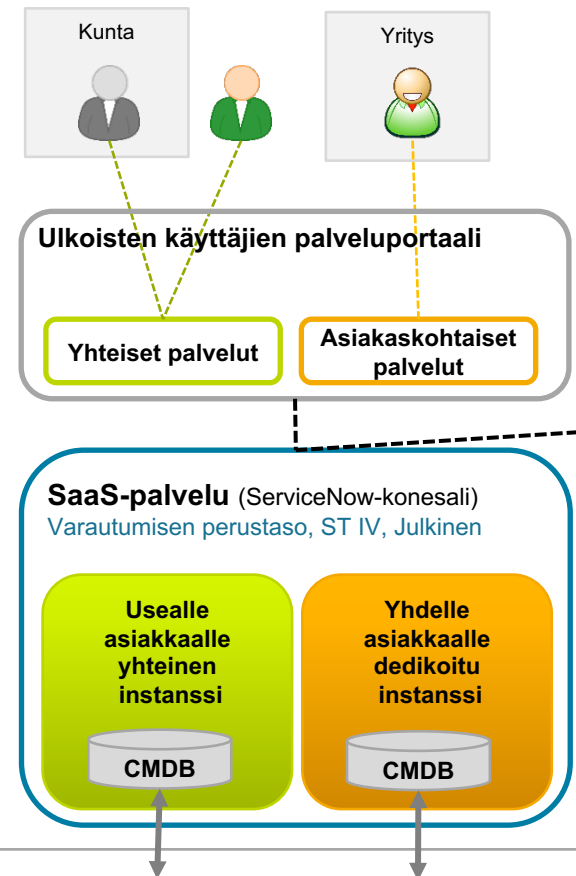
Valtionhallinnon kirjavat palvelunhallintaratkaisut

? Efecte ? BMC Remedy
JIRA CASD ?
OTRS ?
Appelsiini MS System Center
CGI Service Desk ?
? ServiceManager
Nomis ?
Altiris ?
? SCCM Service manager

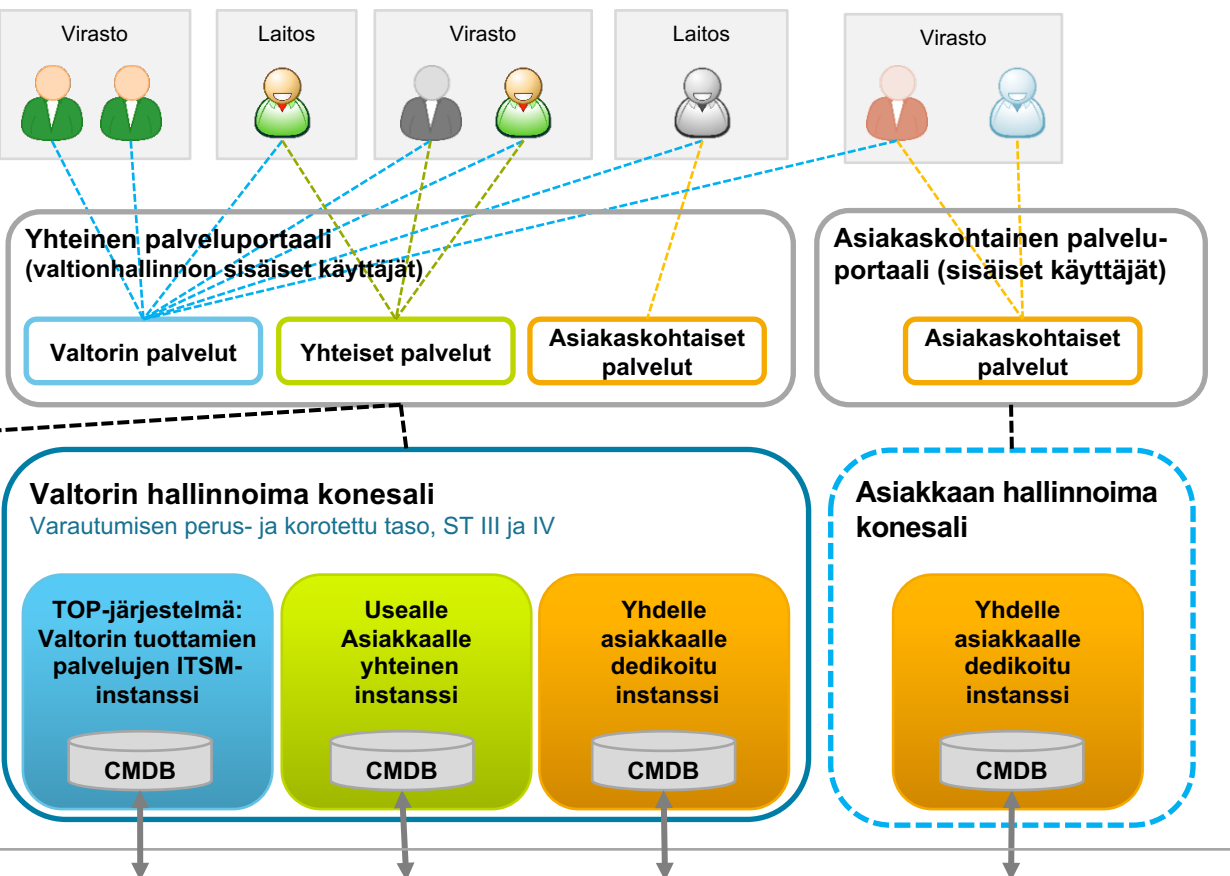
Valtorin palvelunhallintaratkaisu myös asiakasvirastoiden käyttöön

- mahdollistaa yhtenäiset toimintatavat ja prosessit sekä hallitun arkkitehtuurin
- käyttöönotot asiakkailla aloitettu

Julkinen verkko



VY-verkko



Integraatiot (VIA, sähköposti, jne...)

Sovellustoimittajat

Käyttöpalvelutoimittajat

Laitetoimittajat

xxx-toimittajat



Hyvä asiakastyytyväisyys

Hyvä henkilöstötyytyväisyys

Kustannustehokkuus

Kysymyksiä?

Kiitos!

Valtion tieto- ja viestintätekniikkakeskus Valtori

Kehitysjohtaja Sari-Anne Hannula

p. 0295 50 5060

Etunimi.sukunimi[at]valtori.fi

www.valtori.fi

