

"Yhteistyöllemme on rakentunut hyvä perusta, jonka varaan on hyvä rakentaa."

Markku Järvenpää
CIO, Comptel



Dynaaminen toimintaympäristö on hyvä laadun mittari.

Comptelin haasteet

Comptel Oyj on it-palveluyritys, jossa työskentelee noin 750 työntekijää. Yritys toimii kansainvälisillä markkinoilla, alati muuttuvassa ympäristössä. Liiketoiminnan volyymit vaihtelevat paljon ja työtä siirtyy koko ajan maasta toiseen. Kulu- jen mukauttaminen ja työskentelyn joustavuus ovat myös it-palvelujen saralla suoranaisten elinehtojen.

Fujitsun ratkaisut

Fujitsu tarjoaa konesalitilan ja muiden infrapalvelujen lisäksi muun muassa ympärivuorokautisen käyttötuen ja asiantuntevaa erityisosaamista toiminnan kannalta kriittisillä osa-alueilla kuten tietoturva. Laitetoimitukset sujuvat joustavasti myös ulkomaille. Palvelimia on käytössä noin 250 ja työasemia miltei tuhat.

Asiakashyödyt

Kiinteitä it-kustannuksia on saatu muuttuviksi – palvelujen laajuus on helppo sopeuttaa toiminnan volyymiin. Palveluista maksetaan käytön mukaan, joten kulut sopeutuvat mukauttamalla liiketoiminnan senhetkiseen tilanteeseen. Ympä- rivuorokautinen käyttötuki varmistaa avun saannin nopeasti ja täsmällisesti. Kriittisten osa-alueiden erikoisosaaminen tuo luotettavuutta. Sujuvat laitoimitukset lisäävät kustan- nustehokkuutta ja antavat ihmisille mahdollisuuden työskentellä haluamallaan käyttöjärjestelmällä.

Comptel on ollut Fujitsun asiakkaana vuodesta 2009. Voimak- kaassa kansainvälistymisen vaiheessa ollut yritys oli tullut tilanteeseen, jossa se tarvitsi uutta konesalitilaa ja sen luo-

tettavan 24/7-toimivuuden. Oman organisaation hoitamana yhtälö muodostui haastavaksi, ja Fujitsu tarjosi hyvin sopivan palvelumallin. Esimerkiksi sovellus- ja tuotekehitysympäristö pysyivät edelleen Comptelin omassa hallinnassa, kun taas tietovaraston kaltaiset seikat katsottiin selkeästi sellaisiksi, joissa Fujitsun ratkaisu onnistui tuomaan lisäarvoa.

Fujitsu on toteuttanut Comptel Oyj:lle myös Office 365 -pal- velukokonaisuuden, joka kattaa mm. Microsoftin tuottamat Exchange Online, Skype for Business ja SharePoint Online -palvelut. Lähtötilanteen kartoituksen ja käyttöönoton suun- nittelupalvelun jälkeen Comptel on voitu viedä suunnitellusti Office 365 -pilvipalveluihin. Aiemmin perinteisesti toteutetut On Premise -palvelut muunnettiin ja siirrettiin Fujitsun toimesta Office 365 -pilvialustalle. Fujitsu tuottaa myös käyttötukipal- velut loppukäyttäjille sekä vianhallintapalvelut pää- ja lop- pukäyttäjille.

Fujitsu ylläpitää ja hallinnoi valittuja Office 365 -palveluja. Fujitsu myös tiedottaa Comptelia uusista Office 365 -palve- luista ja varmistaa hyvän käyttäjäkokemuksen, työnteon tuottavuuden ja kaikinpuolisen lisäarvon jatkuvalla palvelu- kehitystyöllään.

”Luotettavan toimivuuden varmistaminen oli yhteistyön taustalla.”

Tärkeintä on joustavuus

"Luotettavan toimivuuden varmistaminen oli yhteistyön taustalla, mutta vaiheittaiseen palvelumalliin siirtymiseen vaikuttivat myös kustannusseikat", toteaa Comptelin CIO Markku Järvenpää. "Nopea kansainvälistyminen muutenkin dynaamisessa toimintaympäristössä edellyttää joka suhteessa joustavuutta. It-asioiden ulkoistaminen osaavalle kumppanille toi meille tärkeitä resursseja ja osaamista, vähentäen samalla kiinteitä kustannuksia merkittävästi. Palveluista maksetaan käytön mukaan, ja tarvittaessa resursseja saadaan nopeastikin lisää."

Fujitsun ja Comptelin yhteistyö laajeni nopeasti, kun vuonna 2011 service desk ja laitetoimitukset ulkoistettiin suurimman osan Comptelin toimintamaista kattavaksi Patja-palveluksi. Niin työasemien luotettava toimitus kuin globaali, ympärivuorokautinen käyttäjätuki ovat kansainväliselle yritykselle kriittisiä – laadun on pystyttävä vastaamaan odotuksia usein yllättävissäkin tilanteissa. Markku Järvenpää kertoo, että vauhtiin päästiin sujuvasti ja palvelu on toiminut hyvin.

"Fujitsun valmius työasemien lähettämiseen Suomesta on ollut hyvä. Kyseessä on haastava kokonaisuus, johon kaikki eivät pysty. Esimerkiksi Malesia on meillä toimintamaana jo Suomen kokoluokkaa. Siellä ollaan oltu hyvin tyytyväisiä laitetoimituksiin."

Markku Järvenpään mukaan Fujitsu onkin osoittanut vahvuutensa nimenomaan Comptelille tärkeillä markkina-alueilla Aasiassa, Lähi-idässä, Afrikassa ja Latinalaisessa Amerikassa. Fujitsun kansainvälisyys on tuonut yhteistyöhön lisää mahdollisuuksia; kansainvälisen toimintaympäristön ymmärtäminen auttaa monien päivittäisten asioiden käytössä.

Asiantuntija-apua kriittisiin osa-alueisiin

Resurssien joustavuus on merkittävä kriteeri it-palveluja ulkoistettaessa. Kun liiketoiminnan volyymit heilahtelevat paljon on tärkeää, että kuluja pystytään mukauttamaan nopeasti. Markku Järvenpää arvostaa myös sitä, että erityisen kriittisiin osa-alueisiin saadaan kumppanuuden kautta erikoistuneet asiantuntijat ja riittävästi niitä resursseja, joita ei omasta takaa ole. Yhtenä esimerkkinä hän mainitsee tietoturvan.

"Tietoturva on seikka, jonka suhteen asiakkaamme edellyttävät todella korkeaa tasoa ja niistä kertovia sertifikaatteja. Sellaisia ei omista resursseistamme löydy. Fujitsun ansiosta voimme todeta, että kumppanimme pystyy vastaamaan kaikkiin odotuksiin, ja asia on sillä kuitattu."

Ketterästi kiinni arjessa

Tietotekniikka-alalla itsekin toimiva Comptel hakee toimintoihinsa mahdollisimman paljon ketteryyttä. Välttääkseen isoja investointeja infrastruktuuriin yritys hyödyntää erilaisia pilvipalveluja. Työtä siirryt nopeastikin maasta toiseen, uusia toimistoja perustetaan ja vanhoja lakkautetaan asiakkuuksien siirtymisen myötä. Joustavuus on tärkeä kriteeri myös it-palvelujen ostossa.

"Liiketoimintamme elää todella voimakkaasti", Markku Järvenpää valottaa Comptelin arkea. "Ihannetilanteessa pyrimme suunnittelemaan asioita pitkällä aikajänteellä, mutta käytännön tekeminen etenee hyvinkin nopealla syklillä. Kumppani, joka ymmärtää nämä lainalaisuudet ja pystyy joustamaan niiden edellyttämällä tavalla tuo meille selkeää lisäarvoa."

Yksi näistä suunnittelun kohteista liittyy Comptelin ja Fujitsun yhteistyön kehittämiseen. Asiasta keskustellaan säännöllisin väliajoin, mutta toiminnan laatu ja asiakastyytyväisyys punnitaan nimenomaan päivittäisessä työskentelyssä. Markku Järvenpää kehuu Fujitsun aktiivisuutta uusien palvelujen ja mahdollisuuksien esilletuonnissa.

"Yhteistyöllemme on rakentunut hyvä perusta, jonka varaan on hyvä rakentaa. Kumppanuutemme luonne heijastaa toimintaamme ja siinä painotettavia asioita. Se on joustava, luotettava ja kaikin puolin laadukas."

comptel

Comptel on ollut Fujitsun asiakkaana vuodesta 2009. Voimakkaassa kansainvälistymisen vaiheessa ollut yritys oli tullut tilanteeseen, jossa se tarvitsi uutta konesalitilaa ja sen luotettavan 24/7-toimivuuden. Oman organisaation hoitamana yhtiö muodostui haastavaksi, ja Fujitsu tarjosi hyvin sopivan palvelumallin. Esimerkiksi sovellus- ja tuotekehitysympäristö pysyivät edelleen Comptelin omassa hallinnassa, kun taas storage-tyyppiset asiat katsottiin selkeästi sellaisiksi, joissa Fujitsun ratkaisu onnistui tuomaan lisäarvoa.



EXCELLENCE
FINLAND

MEIDÄT PALKITTIIN – VOITTAJA OLET SINÄ.

Voitimme vuonna 2014 Laatukeskuksen Recognized for Excellence -kilpailun suuryrityssarjan. Laatutyö on olennainen osa toimintatapamme. Hyödyn korjaat sinä – asiakkaamme.

FUJITSU