



 Story  
Consulting

**YRITYSESITTELY**



## ESITTELY

Olen Satu Kontio, ohjelmistotuotannon moniosaaja, projektipäällikkö ja kehittäjä. Koko työurani, noin 26 vuoden ajan, olen toiminut IT-alalla palvelunhallintajärjestelmien parissa.

Ensimmäiset viisi vuotta työskentelin AutoMaster-järjestelmän asiakastuessa, jossa käytimme CRM-järjestelmästä muokattua asiakaspalvelujärjestelmää. Sen jälkeen kehitimme Sysart Oy:llä Requeste-järjestelmän, joka oli ensimmäinen Suomessa kehitetty kaupallinen IT-palvelunhallinta-järjestelmä. Toimin Requesten tuotepäällikkönä 18 vuoden ajan. Tuohon ajanjaksoon sisältyi lukuisia tuotteen kehitys- ja käyttöönottoprojekteja sekä IT- että asiakaspalveluyksiköihin (ITSM ja CSM).

Tämän jälkeen olen työskennellyt kolme vuotta Sofigate Services Oy:llä ServiceNow:n parissa. Tuona aikana olen vetänyt käyttöönotto-, kehitys- ja integraatioprojekteja sekä toiminut arkkitehtinä ja kehittäjänä. Näinä vuosina myös ServiceNow:n integraatiotavat ja rajapinnat ovat tulleet erittäin tutuiksi.

Koko urani ajan olen tehnyt töitä konfiguraationhallintatietokantojen (CMDB) sekä niihin liittyvien integraatioiden kanssa. Olen sertifioitu ITIL-osaaja ja ServiceNow kehittäjä.





---

## Ketterää tietojärjestelmäkonsultointia

Tarjoan osaamistani käyttöönne seuraavilta alueilta



### Järjestelmäprojektit

Apua projektinhallinnassa, kaikissa projektin rooleissa ja vaiheissa



### Integraatiot

Integraatioiden määrittelyä ja toteutusta palvelunhallintajärjestelmiin ja konfiguraationhallintaan (CMDB)



### Palveluprosessit

Palveluprosessien tehostamista ja digitalisointia alan parhaita käytäntöjä hyödyntäen



### ServiceNow ja Request

Konsultointia, määrittelyä ja kehitystä ketteriä menetelmiä käyttäen



# Story Consulting



## Järjestelmäprojektit

### Projektinhallinta

Olen johtanut työurani aikana lukuisia tuotekehitys-, integraatio- sekä järjestelmän käyttöönottoprojekteja. Projektien pituudet ovat vaihdelleet kuukaudesta puoleentoista vuoteen. Tietojärjestelmiin liittyvien projektien ohjaaminen on muodostanut ison osan töistäni viimeisten vuosien aikana.

### Määrittely ja suunnittelu

Olen määrittellyt palvelunhallintajärjestelmien ominaisuuksia yli 20 vuoden ajan ja pystyn priorisoimaan vaatimuksia huomioiden niistä saatavan hyödyn. Työssäni olen perehtynyt tietokantoihin (MySQL, SQLServer ja Oracle), joten osaan suunnitella ominaisuuksia myös tietokannan optimoinnin kannalta. Olen käyttänyt sekä vesiputousmallia että ketteriä menetelmiä.

### Toteutus ja testaus

Olen toteuttanut ominaisuuksia Javalla ja JavaScriptillä sekä Requeste että ServiceNow järjestelmiin. Myös integraatitoteutukset ja erilaiset API-rajapinnat ovat tulleet tutuiksi. Koodausosaaminen auttaa määrittelemään ja suunnittelemaan ominaisuuksia siten, että ne on mahdollista toteuttaa järkevillä työmäärillä. Olen luonut testitapauksia ja testaussuunnitelmia sekä organisoinut testausta, joten voin auttaa myös tietojärjestelmätestauksessa.

### Koulutus

Vetämässäni projekteissa olen hyvin usein vastannut myös koulutuksesta. Käyttöönottoprojektien laajemmat käyttökoulutukset sekä yksittäisten integraatioiden käyttö- ja pääkäyttäjäkoulutukset sujuvat sekä suomeksi että englanniksi.

### Käyttöönotto

Tarvittaessa voin toimia apunanne myös tuotantoon siirrossa, käyttöönoton suunnittelussa sekä käyttöönottovaiheen tuessa.



# Story Consulting



## Integraatiot

### Määrittely

Integraatioprojektin onnistumisen kannalta oikein tehty määrittely on avainasemassa. Liian usein integraatioprojekteja toteutetaan ilman kunnollista suunnitelmaa, koska ”rajapintahan on jo olemassa” ja ”vastaavia on toteutettu jo monet kerrat ennenkin”.

Organisaatioiden välisissä integraatioprojekteissa vastuiden selkeä sopiminen ja integraation kuvaaminen on tärkeä vaihe ennen varsinaista toteutusta. Määrittelemissäni palvelunhallintajärjestelmien ja CMDB-tietojen integraatioissa olemme hyvällä suunnittelulla onnistuneet pysymään arvioituissa työmäärissä.

Vahvuuteni integraatioissa on hyvä kokonaisuuksien hallinta sekä määrittelyosaaminen: kirjoitan määritykset selkeästi ja ymmärrettävästi siten, että jokainen projektiryhmässä ymmärtää integraation toiminnan ja sen tavoitteet.



### Toteutus

Olen käyttänyt integraatioissa JSON/REST-rajapintoja ja jonkin verran SOAP-tekniologiaa. Varsinaiset integraatiototeutukseni olen viime vuosina tehnyt ServiceNow alustalle.

Monissa integraatioprojekteissa on toteutusvaiheessa ollut lisäksi mukana useampia toteuttajia. Määrittelyvaiheen jälkeen olen vastannut siitä, että määrittelyyni pohjautuva toteutus sekä kokonaisprojekti saadaan valmiiksi ajoissa, asiakkaan vaatimukset täyttäen.



Story  
Consulting



## Palveluprosessit

### Digitalisointi ja tehostaminen

Palveluprosessien digitalisointi on ollut meneillään jo vuosia. Tästä onkin saatu hyviä tuloksia ja sähköinen asiointi on ottanut suuria harppauksia eteenpäin.

Olen johtanut palvelunhallintajärjestelmien käyttöönottoprojekteja monenlaisiin ympäristöihin: suur- ja pienyrityksiin, oppilaitoksiin sekä valtion organisaatioihin.

Noin kaksi vuosikymmentä sitten suurin osa projekteistani liittyi IT-palveluja tuottavien yritysten ja ohjelmistotalojen asiakaspalvelun tehostamiseen. Nykyisin enemmistönä ovat loppukäyttäjille, esimerkiksi yksityisasiakkaille tai kansalaisille suunnatut palvelut sekä suurten organisaatioiden sisäiset palvelut työntekijöilleen, kuten HR-palvelut.

### Kokemuksesta apua

Mikäli tarvitsette apua palveluiden tehostamiseen tai digitalisoimiseen, pystyn tarjoamaan alan hyviä käytäntöjä avuksenne. Tyypillisesti toimeksianto alkaa palveluyksikön henkilöstön haastatteluilla, jonka jälkeen pidämme yhteisen työpajan. Työpajassa ideoidaan yhdessä tiimin kanssa miten töitä sujuvoitetaan ja tehostetaan.

Työpajan jälkeen kirjoitetaan suunnitelma siitä, mitä toimenpiteitä yksikössä voidaan tehdä toiminnan tehostamiseksi. Tässä yhteydessä arvioidaan, onko käytössä oleva tietojärjestelmä ja sen ominaisuudet riittäviä tai olisiko järjestelmän ominaisuuksien hyödyntämisessä parannettavaa.

Lopuksi suunnitelma käydään yhdessä läpi palveluyksikön henkilöstön kanssa ja suunnitelman mukaiset kehystoimenpiteet otetaan käyttöön loppuprojektin aikana tai luodaan niille käyttöönottoaikataulu.



# Story Consulting



## ServiceNow ja Requeste

### Konfigurointia ja kehitystä

Olen ollut mukana kehittämässä Requeste-järjestelmää 18 vuoden ajan ja tunnen sen tarjoamat mahdollisuudet erittäin hyvin. Usein palvelunhallinta-järjestelmän käyttöönottoaiheessa toiminnot konfiguroidaan tarpeiden mukaan, mutta myöhempi kehittäminen unohtuu. Pystyn käymään läpi Requestea käyttävien palveluyksiköiden käytännöt ja etsimään työtä helpottavia ratkaisuja. Tämän jälkeen voin muokata järjestelmää toivottuun suuntaan.

ServiceNow on minulle tuttu kolmen vuoden ajalta, jonka toimin ServiceNow-järjestelmän arkkitehtinä ja kehittäjänä. ServiceNow järjestelmän etuna on sen suuri muokattavuus, mutta yleensä muokkaaminen ei kuitenkaan onnistu pelkästään pääkäyttäjien voimin. Muokkaaminen vaatii mm. Java-script osaamista, tietämystä järjestelmän käyttöoikeushallinnasta (ACL) ja hallinta-alueista sekä lokalisointiominaisuuksista. Voin määritellä ja toteuttaa toiminnallisuuksia toiveiden mukaan. Olen sertifioitu ServiceNow System Administrator ja osallistunut useisiin ServiceNow:n järjestämiin koulutuksiin eri aihealueista.



requeste

servicenow®



---

## HINNASTO (alv 0%)

Arkisin klo 17 jälkeen 1,5-kertainen veloitus  
Lauantaisin ja sunnuntaisin kaksinkertainen veloitus

Yli 15 työpäivän projektit: pyydäthän erillisen tarjouksen

**160 € / h**

- PROJEKTIN JOHTAMINEN JA HALLINNOINTI
- MÄÄRITTELY JA SUUNNITTELU
- TESTAUKSEN KOORDINOINTI
- KOULUTUS JA KOULUTUSMATERIAALIEN TEKO
- DOKUMENTOINTI

**130 € / h**

- TOTEUTUS JA KONFIGUROINTI
- TESTAUS
- TUOTANTOONVIENTI
- KÄYTTÖNOTON TUKI





---

## Referenssiprojekteja

### Palveluprosessin digitalisointi

Projektissa määriteltiin ja toteutettiin erän valtionhallinnon organisaation matkahallinnon tiimin palvelupyyntöjen käsittelyn prosessi ServiceNow-järjestelmään.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

### CMDB käyttöönotto

ServiceNow CMDB tietokannan käyttötarpeiden keräys, ominaisuuksien muokkaus tarpeiden mukaan sekä CMDB:n käyttöönotto.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

### Videoneuvottelulaitetietojen integraatio

Polycom videoneuvottelulaitteiden tietojen haku Polycom-järjestelmän rajapinnan kautta ServiceNow:n CMDB-kantaan.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä sekä toteuttajana.

### Verkkolaitetietojen integraatio

Verkkolaitetietojen nouto Dellin OMNM järjestelmästä REST/JSON-rajapinnan läpi ServiceNow:n CMDB-kantaan.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä sekä toteuttajana.

### Asiakaspalveluportaalin uudistus

Asiakkaan ServiceNow asiakaspalveluportaalin uudistus, palvelulomakkeiden läpikäynti sekä laitekatalogin ja verkkokaupan määrittely ja käyttöönotto.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.



---

## Referenssiprojekteja

### Pilvipalveluiden kustannusten seuranta

Pilvipalveluiden kustannusten seuranta ServiceNow-järjestelmällä ja asiakkaan ServiceNow:n master CMDB-kannan tiedon rikastaminen pilvipalvelujärjestelmän tiedoilla.

Toimin projektissa määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

### Pilvipalveluiden kustannusten seuranta

Pilvipalveluiden kustannusten seuranta ServiceNow-järjestelmällä ja asiakkaan ServiceNow:n master CMDB-kannan tiedon rikastaminen pilvipalvelujärjestelmän tiedoilla.

Toimin projektissa määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

### WAN-liittymätietojen integraatio

Integraatio teleoperaattorin CMDB-kantaan. Integraation avulla haetaan WAN-liittymätietoja operaattorin järjestelmästä asiakkaan ServiceNow-järjestelmän CMDB-kantaan. Integraatio toteutettiin REST/JSON rajapintakutsuilla.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.

### WAN-liittymätietojen integraatio

Integraatio teleoperaattorin CMDB-kantaan. Integraation avulla haetaan WAN-liittymätietoja operaattorin järjestelmästä asiakkaan ServiceNow-järjestelmän CMDB-kantaan. Integraatio toteutettiin REST/JSON rajapintakutsuilla.

Toimin projektissa projektipäällikkönä, määrittelijänä, toteuttajana sekä kouluttajana.



---

## YHTEYSTIEDOT

Kun tarvitset kokenutta apua projektiinne, otathan yhteyttä!

---

### **PUHELIN JA SÄHKÖPOSTI**

+358 40 5313837  
[satu.kontio@storycon.fi](mailto:satu.kontio@storycon.fi)

[www.storycon.fi](http://www.storycon.fi)

### **OSOITE**

Satu Kontio  
Story Consulting Oy  
Tuomikuja 12  
90460 OULUNSALO

Y-tunnus: 3181638-7



Story  
Consulting

---

**KETTERÄÄ TIETOJÄRJESTELMÄKONSULTOINTIA  
YLI 20 VUODEN KOKEMUKSELLA**

**KIITOS**