

Mitä ottaa huomioon
etätukiratkaisua valitessa?



Mitä ottaa huomioon etätukiratkaisua valitessa?

Etätukiratkaisu nopeuttaa työtä, parantaa sen laatua ja säästää huomattavasti matkustamisesta ja tuotannon seisokeista johtuvia kuluja. Hyötyjä on monia, mutta mistä lähteä liikkeelle?

On mistä valita

Lisätyn todellisuuden mahdollisuudet on nopeasti ymmärretty ja omaksuttu mm. markkinoinnissa, myynnissä ja palveluliiketoiminnassa ja mitä mielikuvituksellisempia ratkaisuja eri alueille on nousemassa paljon. Myös asennuksen ja huollon tarpeeseen kehitettyjä etätukiratkaisuja on tuotu markkinoille lukuisia. Toimittajia on Microsoftista pieniin startup-yrityksiin. Osa ratkaisuista on hyvin kevyitä ja ne voidaan jopa ladata vaikkapa App Storesta tai Google Playsta mobiililaitteille. Aina ne eivät kuitenkaan toimi. Toisessa ääripäässä ovat sitten erittäin korkean tietoturvan ratkaisut, jotka integroidaan saumattomaksi osaksi koko palveluliiketoimintaa.

Kuinka valita oikea ratkaisu?

Tutkimuslaitos Forrester, ABI Research ja monet muutkin tahot ovat todenneet etätukiratkaisut tuottaviksi ja asiakastytyvääisyyttä parantaviksi ratkaisuuksi. Tuntuukin ilmeiseltä, että vakavasti liiketoimintaansa suhtautuva ja sitä eteenpäin kehittävä toimija on jo tehnyt vähintäänkin henkisen ratkaisun alkaa viedä asiaa eteenpäin.

Kysymykseksi jääkin, millä kriteereillä valitsen etätukiratkaisun juuri oman liiketoimintani tarpeisiin? Eroaako etätukiratkaisun valinta jollakin tapaa minkä hyvänsä liiketoimintaa hyödyttävän pilvipalvelun hankinnasta? Erityisesti sensitiivisen datan sijainnilla on merkitystä. Makaako data julkisessa pilvessä vai saatko sen niin halutessasi, vaikkapa omaan konesaliisi? Etätukipalveluratkaisuissa ja niiden toimittajissa on eroa, eikä pelkästään datan sijaintiin liittyen.



Tutkimuslaitos Forrester, ABI Research ja monet muut ovat todenneet etätukiratkaisut tuottaviksi ja asiakastytyvääisyyttä parantaviksi ratkaisuuksi.

Arkkitehtiä tarvitaan

Kun etätukiratkaisuun päädytään, kannattaa valinnassa ottaa vauhtia yritysarkkitehtuurin tarkastelulla: kuinka hyvin tarjolla oleva ratkaisu soveltuu yrityksen liiketoiminta-arkkitehtuuriin, esimerkiksi noudatettaviin prosesseihin ja informaatioarkkitehtuuriin. Paremminkin, kuinka hyvin ratkaisu on muokattavissa kohdeympäristöön sopivaksi. Lähtökohtana on miettiä, kuinka tietoa liikutellaan ja kootaan yrityksessä tällä hetkellä, sekä erityisesti kuinka se on saatavilla etätukea tarvitsevalle.

Lisäksi on oleellista kertykö organisaatiolle tietoa missä asennuksen tai huollon ongelmakohdat ovat. Ovatko ne tietyssä tuotteessa tai sen osassa, tietyllä asiakkaalla tai asiakasryhmällä, maantieteellisellä alueella tai jopa tietyillä asentajilla? Miten etätukiratkaisulla saadaan toistuvien ongelmien ratkaisut helposti talletettua sekä ratkaisua hyödynnettyä uudelleen, kun ongelma toistuu? Jokainen huoltokeikka on organisaatiolle kullannarvoinen mahdollisuus tehostaa toimintaansa ja kohentaa tuotteidensa laatua.

Kun nyky- ja tavoitetilaa on riittävästi selvitelty, päästään pohtimaan, tuoko uusi järjestelmä – etätukiratkaisu – parannusta tilanteeseen. Jos tuo, seuraavaksi kytketään mukaan yrityksen IT ja päästään tarkastelemaan mikä tarjolla olevista ratkaisuista soveltuu parhaiten yrityksessä valittuun teknologia-arkkitehtuuriin. Näin liiketoiminta

ja IT saadaan samalle sivulle. Jos esimerkiksi käyttäjähallinta on yritystasolla määritelty osana sovellusarkkitehtuuria, ei sitä kannata uudelleen pohtia, vaan etsiä soveltuva etätukiratkaisu, joka integroituu kyseiseen ratkaisuun.

Pohdittavaksi tulee myös, oletko sittenkin valitsemassa valmiin tuotteen sijaan alustaa? Alustaa, jossa kaikki perustoiminnallisuudet toki ovat valmiina, mutta joka ennen kaikkea integroituu yrityksen muihin järjestelmiin ja muokkautuu helposti yrityksen liiketoimintaa tukevaksi.

Kun alusta saakka on huolellisesti mietitty sekä liiketoiminnan että IT:n vaatimukset, saadaan aikaan paras lopputulos. Yksittäinen, muusta kokonaisuudesta irrallinen ratkaisu, jää usein ilman laajempaa hyötyä ja sammuu hiljalleen pois käytöstä. Siksi onkin välttämätöntä, että etätukiratkaisu integroituu saumattomasti osaksi yrityksen toimintaa.

Kokeilukulttuurilla varmistetaan hyödyt

Kunnollinen arkkitehtuurisuunnittelu ei tarkoita, etteikö myös kokeilukulttuuria kannattaisi tukea. Vasta koeajossa selviää kuinka hyvin järjestelmä ihan oikeasti istuu sitä työssään käyttävien ihmisten arkeen. Juuri siksi kokeilukulttuuri edellyttääkin kaikkien toimijoiden mukaan ottamista ja yhteisen sävelen löytämistä.

Kannattaa aloittaa loppukäyttäjistä - asentajasta kentällä. Joskus ei kannata valita pilottiin sitä kovinta änkryää, joka vastustaa kaikkea uutta vaan esimerkiksi nuoria, jotka arvostavat uudenaikaisia työvälineitä ja kehittyvää työympäristöä. Toisaalta, innostuessaan änkrystä saa parhaan tukijan käyttöönotolle laajasti. Änkryä tai nuori - tärkeintä on joka tapauksessa löytää mukaan ne ihmiset, jotka ovat valmiita panostamaan koeikäyttöön ja joilta saa palautteen kokemuksistaan.

Vaikka ohjeita ei perinteisesti lueta ennen kuin jotain on pahasti rikki tai verenpaine tapissa, kannattaa kokeilevatkin käyttäjät opastaa huolellisesti etätukiratkaisun käyttöön ja lisäksi tarjota heille itseopiskelumateriaalia videoiden tai perinteisen ohjekirjan muodossa.

Pilotin aikana kannattaa ehdottomasti aktiivisesti kerätä palautetta, joka on arvokasta myös sovelluksen toimittajalle. Kokeilun aikana, tai myöhemminkään, käyttäjää ei saa koskaan jättää yksin - siksi onkin syytä varmistaa, että toimittajan tuki on helposti saatavissa osana pilottia.

Jokainen on itse kokenut, kuinka turhauttavaa on käyttää sovellusta, jonka käyttöliittymää ei ole suunniteltu käyttäjän tarpeisiin ja intuitiiviseksi. Etätukiratkaisua lisäksi usein käytetään ympäristössä, mikä on kaikkea muuta kuin helppo - mahdollinen kuumuus, kylmyys, kosteus, pölyisyys ja melu ovat etätukiratkaisun käyttäjän arkipäivää. On aivan varmaa, että huono käytettävyyden näin haastavassa ympäristössä nostaa muutosvastarinnan sellaisiin sfääreihin, että kokeilu jää erittäin lyhytikäiseksi. Käyttöliittymään kannattaa siis kiinnittää huomiota ja miettiä sitä myös käyttöympäristön olosuhteiden näkökulmasta.

Usein asennustyössä tarvitaan kumpikin käsi vapaaksi. Sovelluksen on hyvä siksi toimia myös tarvittaessa älylaseilla tablettien ja älypuhelimien ohella. On luonnollista, että etätukiratkaisu tukee kaikkia johtavia päätelaitteiden käyttöjärjestelmiä - Android, iOS ja Windows.

Tuotantoon

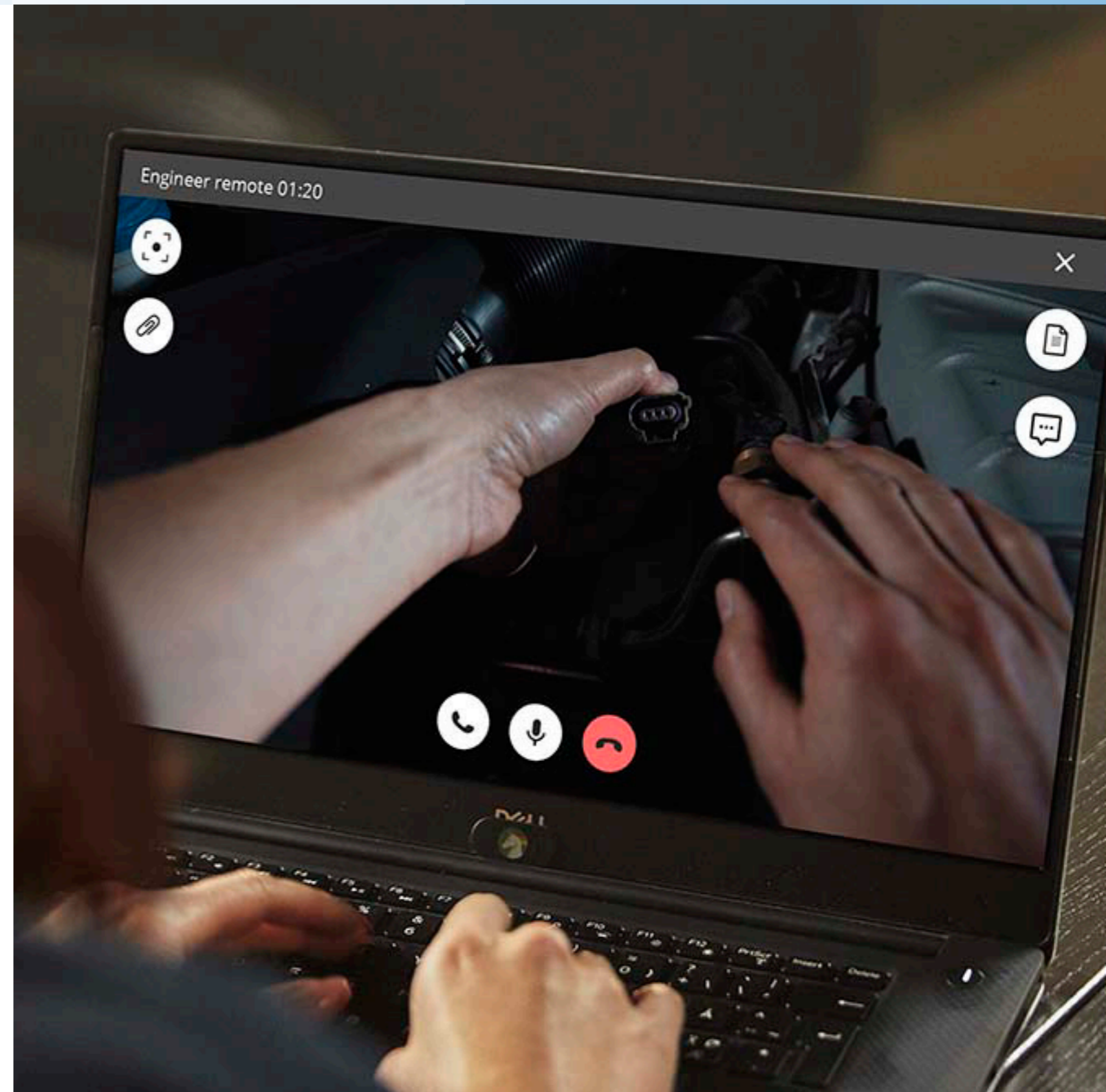
Mitpä jos etätukiratkaisu osoittautuukin toimivaksi ja liiketoiminnalle hyödylliseksi? Skaalautuuko valittu palvelu helposti muutamasta käyttäjästä aina tuhansiin käyttäjiin? Rajoittaako maantieteellinen sijainti käyttöä viiveiden tai datan sijoittelun muodossa? Entä jos tietoliikenneyhteys äänen ja kuvan välittämiseen ei olekaan normaalilla tasolla vaan heikko? Vieläkö palvelu toimii vaikkakin mahdollisesti välittämällä hieman heikompilaatuista kuvaa? On syytä varmistua riittävän ajoissa, että edelläkuvatuista tilanteista ei muodostu ongelmaa tuotantokäytössä.

Viimeistään tuotantoonsiirtovaiheessa yrityksen lakimiehet alkavat myös kiinnostua projektista. 25.5.2018 EU:ssa astui voimaan laki henkilötietojen käsittelystä - GDPR. Laki koskee myös etätukiratkaisuja. Toimittajan kanssa on suotavaa käydä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät seikat läpi miten ne on heillä hoidettu. Samalla ei ole pahitteeksi myöskään vilkaista millä mallilla omat GDPR-asiat ovat.

Onko toimittajalla väliä?

Yksityiskohdista on hyvä palata isompaan kuvaan - ratkaisun toimittajaan. Onko toimittaja start up, joka on sijoittajien rahoilla onnistunut kehittämään monipuolisen ratkaisun, mutta jonka myynti ei vastaakaan odotuksia. Mitä tapahtuu etätukiratkaisulle, jos tämä yritys yllättäen poistuukin markkinoilta? Entä jos ratkaisu onkin suuren ohjelmistotalon yksi monesta palvelusta? Kuinka kiinnostuneita siellä ollaan tukemaan sinua erilaisissa ongelmatilanteissa?

Pilotin aikana kannattaa ehdottomasti aktiivisesti kerätä palautetta, joka on arvokasta tietoa yritykselle, mutta myös sovelluksen toimittajalle.



Lopuksi

Etätukiratkaisut ovat tätä päivää ja jo nyt osana monien yritysten liiketoimintaa. Etätukiratkaisun valintaan liittyy paljon mietittäviä asioita. Valintaa ei missään nimessä ole syytä tehdä kevein perustein, vaan todella huolellisesti pohtia sitä minkälainen ratkaisu parhaiten tukee juuri sinun yrityksesi liiketoimintaa nyt ja myös tulevaisuudessa.

Onnistuneella valinnalla on mahdollisuus monin tavoin vaikuttaa positiivisesti yrityksen liiketoimintaan. Kannattaakin keskustella toimittajan kanssa, kuinka hyötyjä voisi esimerkiksi pilotoinnilla todentaa.

Yhteenvetona vielä huomioi ainakin nämä seikat etätukiratkaisua valitessa:

- Kuinka hyvin tarjolla oleva ratkaisu soveltuu yrityksen liiketoiminta-arkkitehtuuriin, esimerkiksi noudatettaviin prosesseihin ja informaatioarkkitehtuuriin.
- Kuinka tietoa liikutellaan ja kootaan yrityksessä tällä hetkellä, sekä erityisesti kuinka se on saatavilla etätukea tarvitsevalle.
- Miten etätukiratkaisulla saadaan toistuvien ongelmien ratkaisut helposti talletettua sekä ratkaisua hyödynnettyä uudelleen, kun ongelma toistuu?
- Jos etätukiratkaisu tuo parannusta olemassa olevaan tilanteeseen, seuraavaksi tarkastellaan mikä tarjolla olevista ratkaisuista soveltuu parhaiten yrityksessä valittuun teknologia-arkkitehtuuriin.
- Riittääkö tarpeisiinne valmis tuote vai tarvitsetteko järjestelmiinne integroitavan alustan?
- Koekäyttö; koita löytää mukaan ne ihmiset, jotka ovat valmiita panostamaan koekäyttöön ja joilta saa palautteen kokemuksistaan.
- Varmista, että saat toimittajalta tukea helposti osana pilottia.
- Käyttöliittymään kannattaa kiinnittää huomiota ja miettiä sitä myös käyttöympäristön olosuhteiden näkökulmasta.
- Kädet vapaana työskentelyä varten sovelluksen on hyvä toimia myös tarvittaessa älylaseilla tablettien ja älypuhelimien ohella.
- Toimittajan kanssa on suotavaa käydä henkilötietojen käsittelyyn liittyvät seikat läpi, miten ne on ratkaisussa huomioitu.
- Tutustu myös toimittajaan itseensä; onko kyseessä start up vai suurempi ohjelmistotalo.

Ota yhteyttä

Jos kaipaat tukea ja lisätietoja etätukiratkaisusta, autamme mielellämme. Voit tutustua nettisivuihimme tai olla suoraan yhteydessä sales@softability.fi.

Softabilitylla me suunnittelemme, toteutamme ja testaamme älykkäitä ohjelmistoja mm. teollisuuden ja lääketieteen tarpeisiin. Meiltä syntyvät toteutukset niin laitetta lähellä oleviin sulautettuihin ohjelmistoihin kuin pilvipalvelu-toteutuksiinkin, joihin käyttöliittymät on usein toteutettu eri päätelaitteille.

XR Studio -liiketoimintayksikkömme kehittää [lisätyn todellisuuden \(AR\)](#), [yhdistetyn todellisuuden \(MR\)](#) ja [virtuaalitodellisuuden \(VR\)](#) ratkaisuja mobiililaitteille ja puettaville laitteille, kuten Microsoft HoloLensille, älylaseille ja VR-laseille.

Lisäksi [XReach-ratkaisumme](#) mahdollistaa modernin video-avusteisen etätuen.

<https://softability.fi/>



Mikko Luukkonen
Ratkaisumyynti

p. +358 50 554 3652
mikko.luukkonen@softability.fi



Tapio Pukkala
Ratkaisumyynti

p. +358 40 718 0514
tapio.pukkala@softability.fi

→SOFTABILITY

Softability Oy
Jaakonkatu 2
01620 Vantaa

p. +358 50 554 3652 /
p. +358 40 718 0514
sales@softability.fi

www.softability.fi