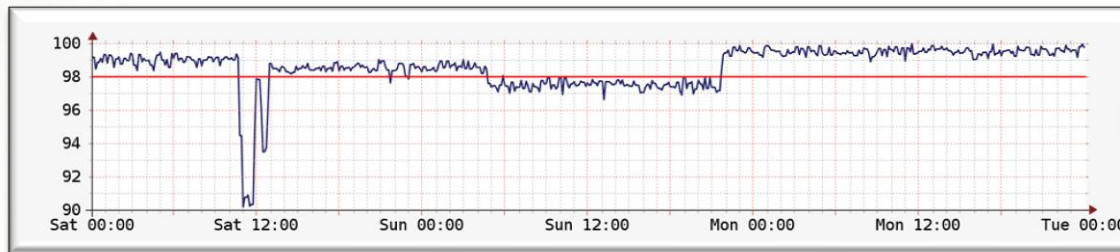


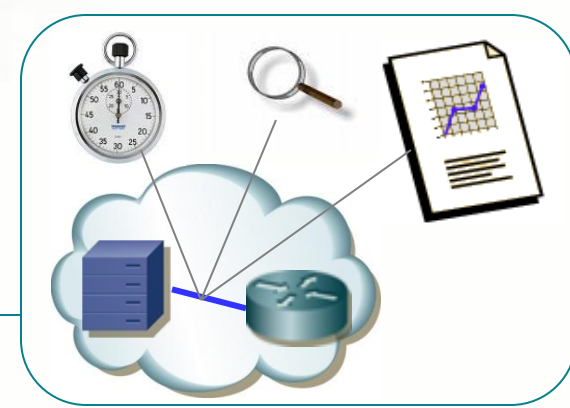


Vaativan ICT-ympäristön palvelutasonhallinta ja KanTa-palveluun liittymisen

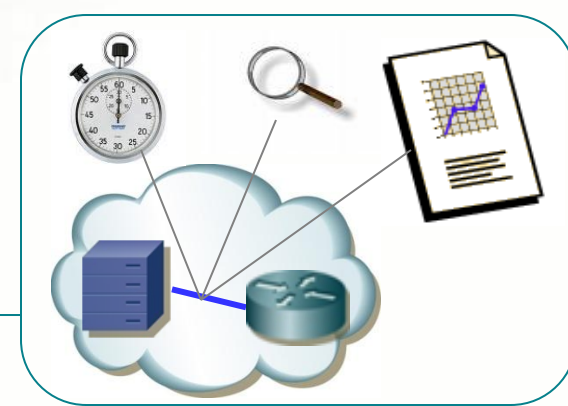


Esityksen sisältö

- Taustaa Novalista
- Referenssit
- Palvelutasonhallinta
- palvelun laadun mittaaminen
- KanTa-palveluun liittyminen



Noval Networks Oy



- Suomalainen, palvelutasonhallintaan keskittynyt konsultointi- ja innovaatioyritys
- Perustettu vuonna 2000
- Riippumaton, velaton, AAA-luokiteltu
- Liikeidea:
 - auttaa asiakkaita liiketoimintakriittisten ICT-palveluiden palvelutasonhallinnassa
- Ydinosaaminen:
 - ICT-palveluiden laadun määrittely, seuranta ja parantaminen sekä kilpailuttaminen
- Asiakkaina Suomen suurimmat yritykset ja julkishallinnon organisaatiot



HELSINGIN JA UUDENMAAN SAIRAANHOITAPIIRI

Asiakkaitamme



VARMA



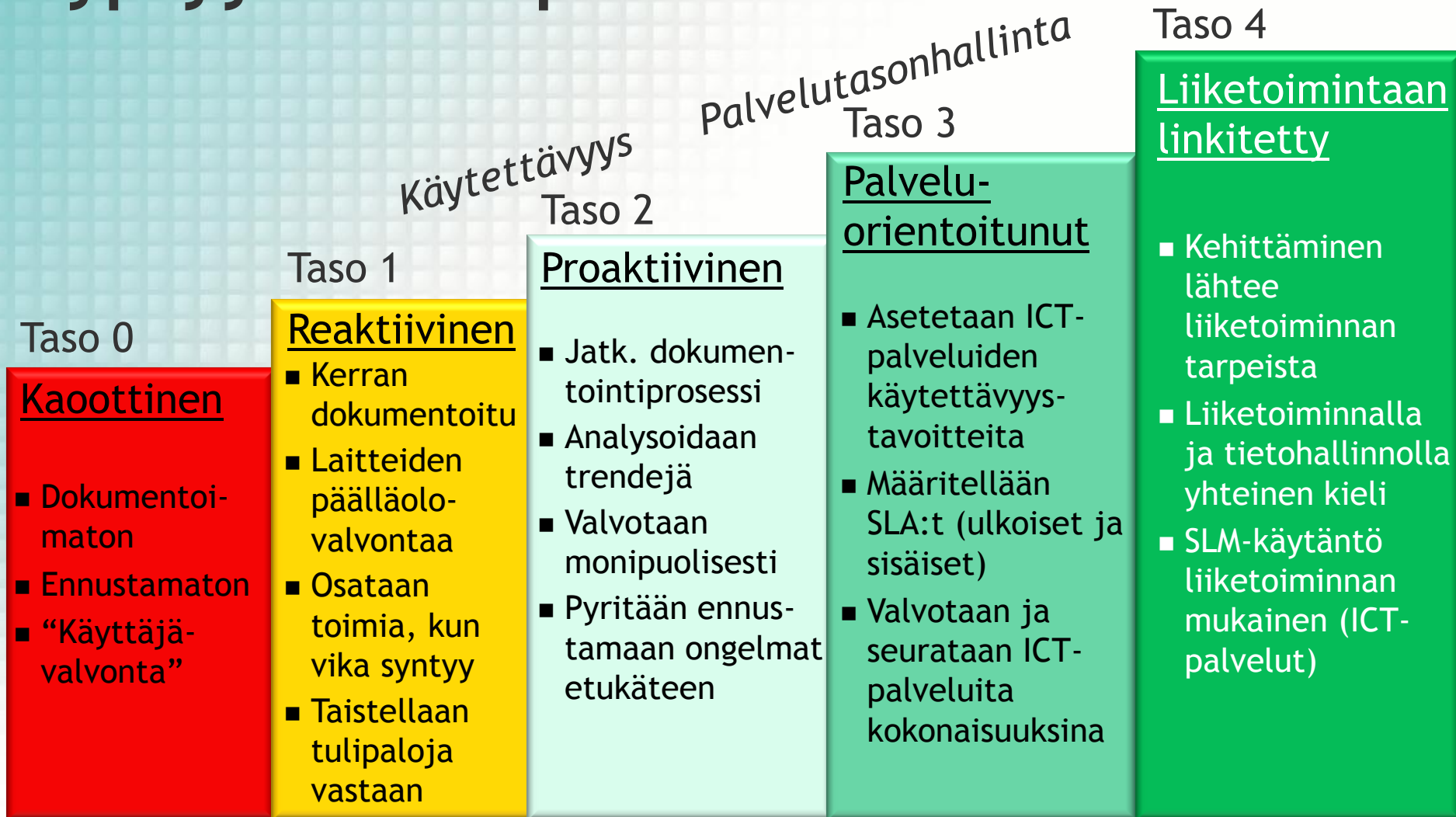
EDITA



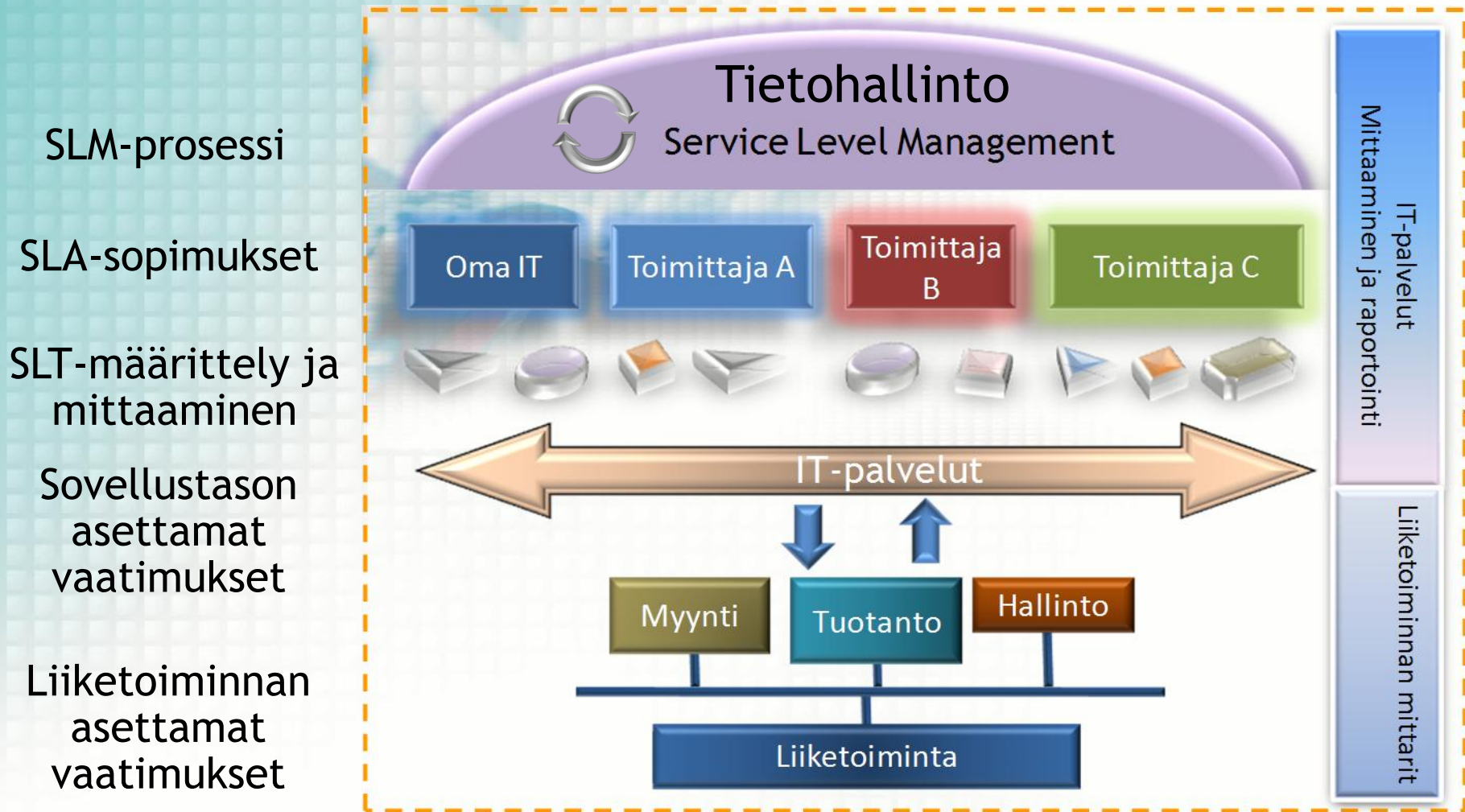
NESTE OIL



Tietohallinnon prosessien kypsyysmalli - palvelutasonhallinta



ICT-palvelutasonhallinta (SLM)

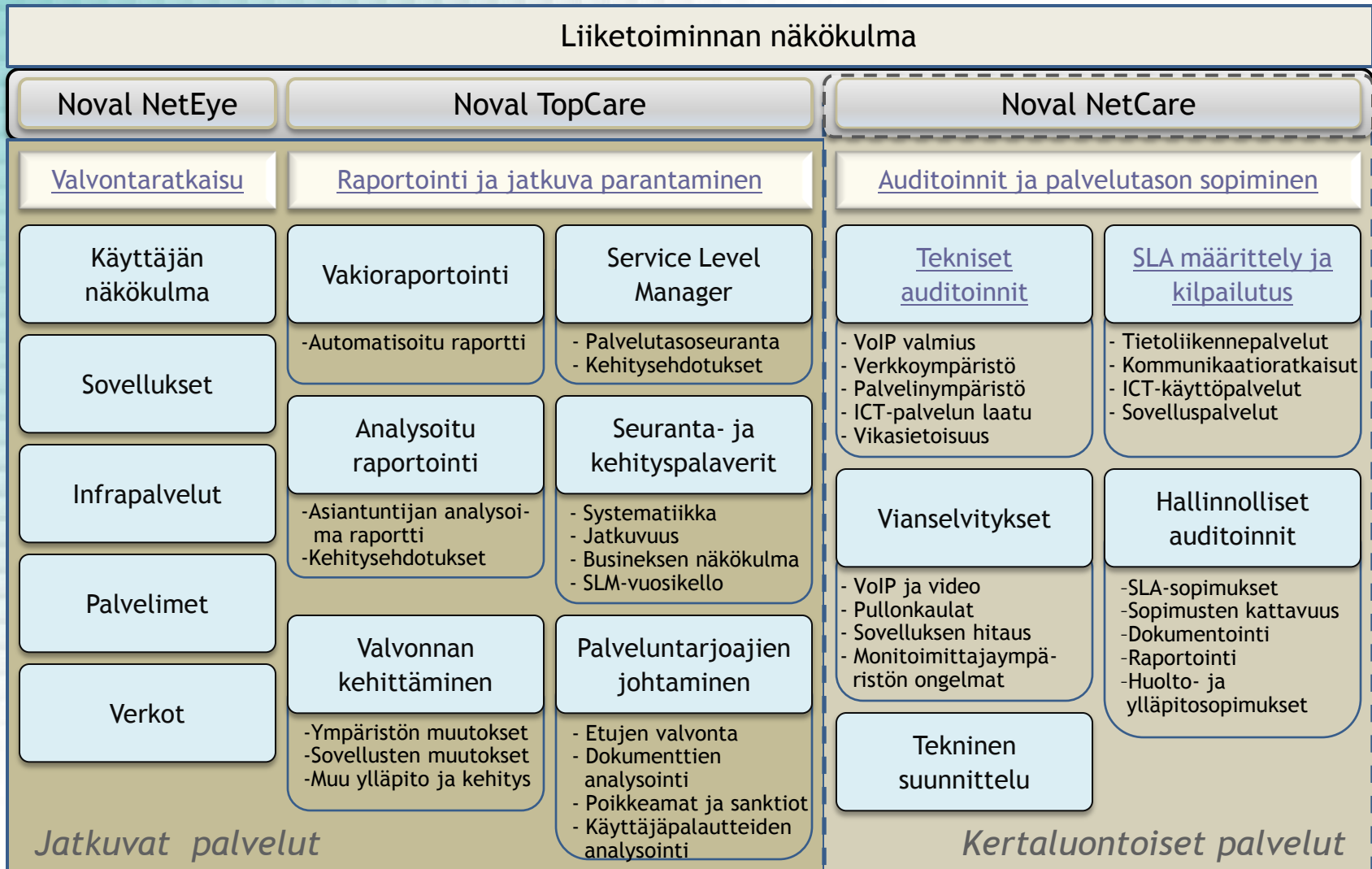


SLM - Service Level Management (Palvelutasonhallinta)

SLA - Service Level Agreement (Palvelutasosopimus)

SLT - Service Level Target (Laatumäärään tavoitearvo)

Novalin tarjonta ICT-palvelutasonhallinnan työkalupakki



Valvonta

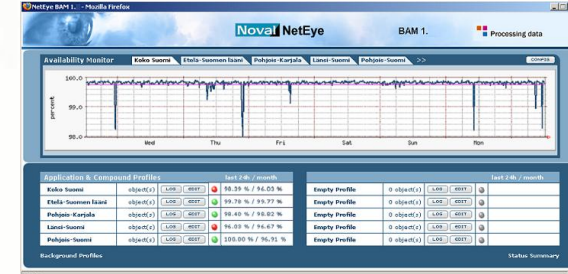
NetEye Traffic Engine

- Palvelun laadun mittaukset
- Tietoliikenneverkon laatumittaukset



NetEye BAM

- ICT-palvelujen päästä-päähän -käytettävyys
- Toimivuuden seuranta ajan funktiona



Asiakas



Asiakasnäkymä
End-To-End



IP SLA

Toimipiste A



Toimipiste B

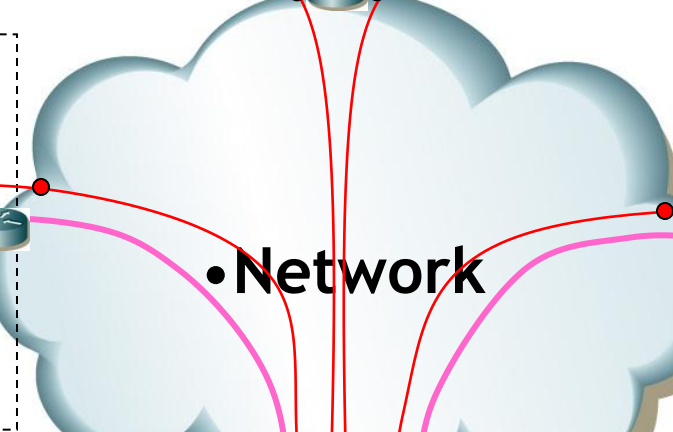


•Probe



•Toimipiste-
•näkymä
•End-To-End

•Network



Help-Desk

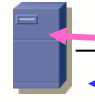


NMC



•Palvelukeskus

Palvelu B

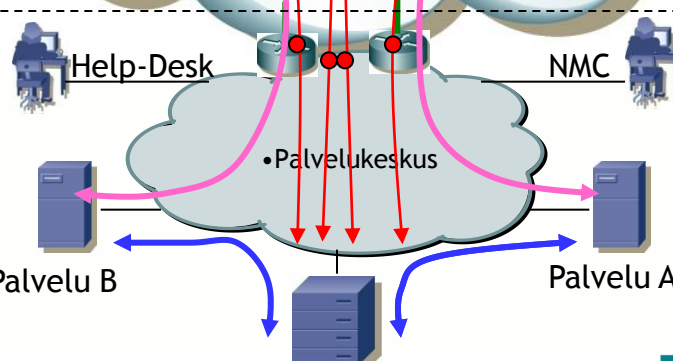


Palvelu A



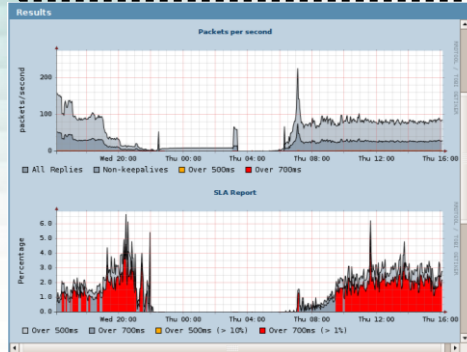
Palvelukeskus

NetEye



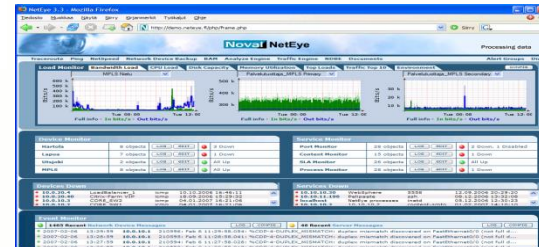
NetEye Analyze Engine

- Vasteaikojen mittaus
- Protokollatason analysointi

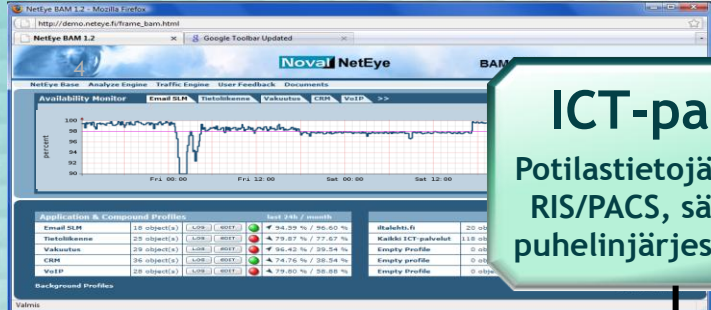


NetEye Base

- Käyttöliittymä työkaluihin
- Perusvalvonta



ICT-palvelun laadun seuranta



ICT-palvelu
Potilastietojärjestelmä, RIS/PACS, sähköposti, puhelinjärjestelmä jne.

Kokonaisuus

Alueet



Onko ollut ongelmia?

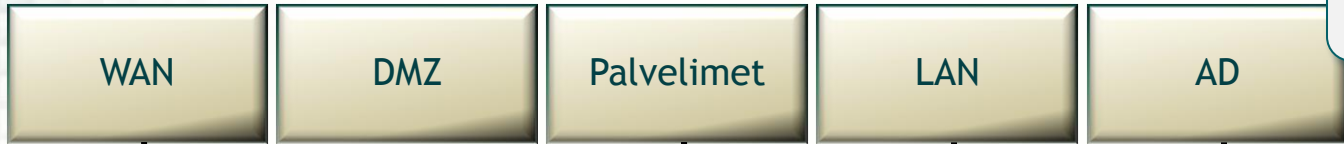
Toimijat



Mihin ne ovat vaikuttaneet?

Kenen pitää korjata ne?

Ympäristöt



Mihin osaan ongelma on kohdistunut?

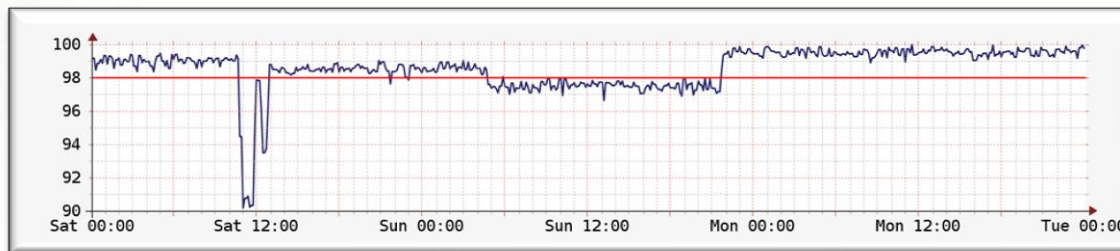
Detaljit



Mikä oli syy?

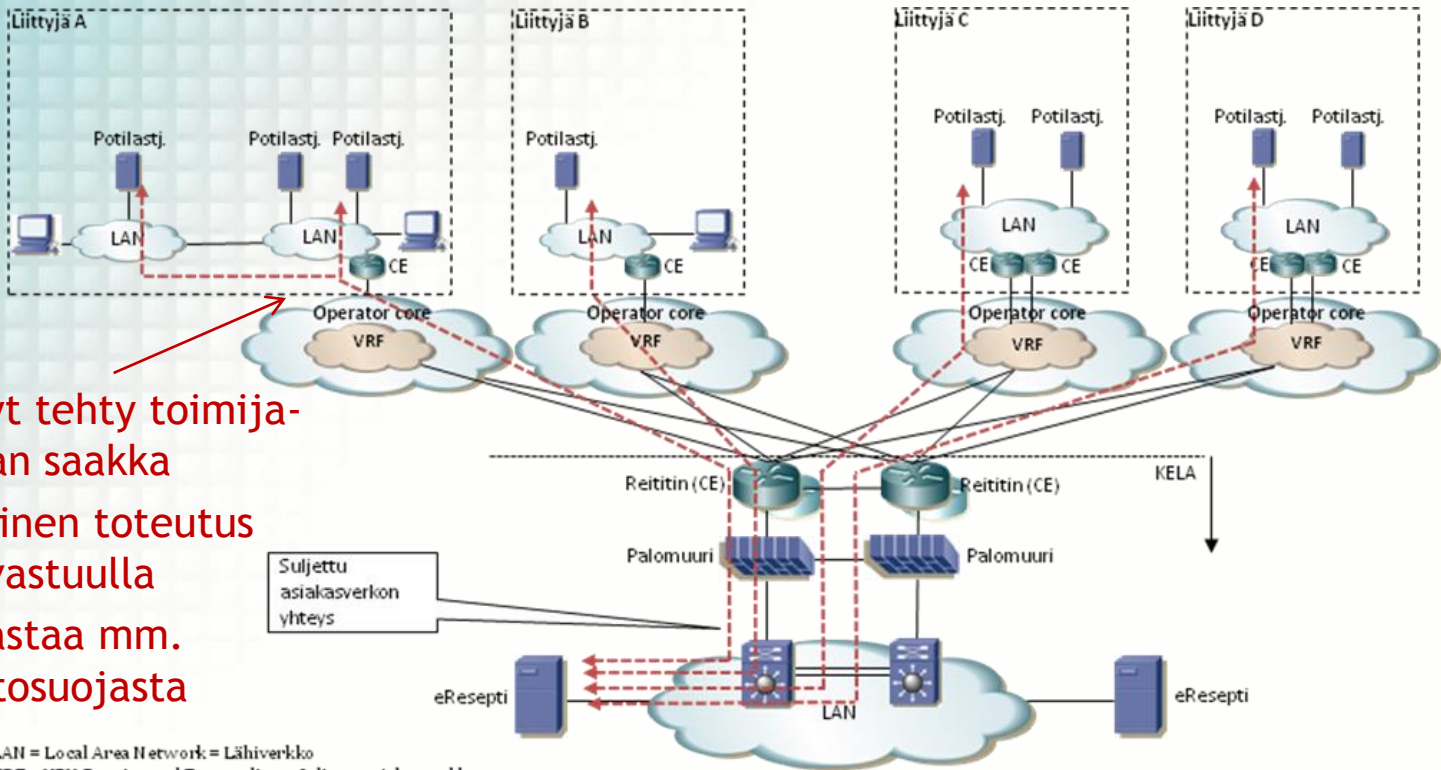


Noval Networks KanTa-palveluun liittymisen



KanTa palveluiden toteutusmallit

(Kuva: Kantapalveluiden liittymismalliohjeistus)



Määrittelyt tehty toimija-
rajapintaan saakka
Konkreettinen toteutus
toimijan vastuulla
Toimija vastaa mm.
potilastietosuojasta

LAN = Local Area Network = Lähiverkko
VRF = VPN Routing and Forwarding = Suljettu asiakasverkko
CE = Customer Equipment = Asiakasverkon reititin
Operator Core = Operaattorin runkoverkko

Haasteet

Koontipiste

- Reititys
- Autentikointi
- Liittymän määritteet
- Kahdennus
- Laajennettavuus
- Laatuvaatimukset

Sanomanvälitys

- Mitoitus
- Palveluvasteaika
- Tekninen toteutus
- Tarvittavat ohjelmistopäivitykset
- Palvelutasojen tarkennus

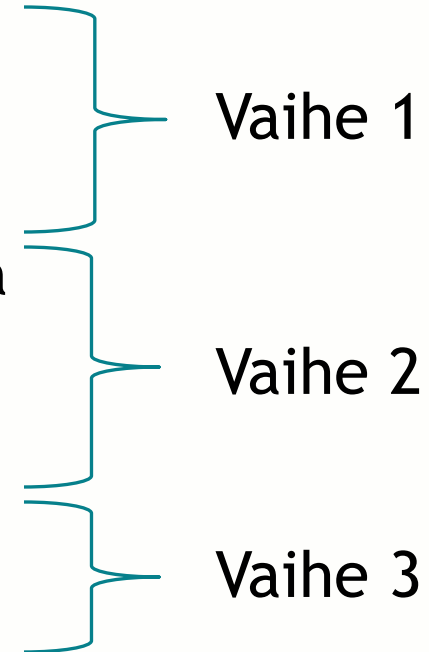
Tuotannonaikaiset haasteet

- Valvonta
- Ongelmien kohdistaminen
- Raportointi
- Palvelutasojen seuranta
- Palveluiden johtaminen
- Monitoimittajaympäristön hallinta

- ”Sähköisen potilastietojärjestelmän huono käytettävyys on riskeistä keskeisin, sillä se syö kliinistä työaika. Huonoa järjestelmää ei myöskään oteta täysipainoisesti käyttöön, jolloin kirjaaminen ontuu. Jos potilaskirjaukset ovat puutteellisia, hyöty kliinisessä työssä on vähäinen ja potilasturvallisuus voi vaarantua.” Sairaalaviesti 2/2009

Jatkotoimenpiteet

- Noval Networks voi auttaa toimijoita KanTa-palvelujen liittymiskysymyksissä seuraavasti:
 - Projektointi
 - Nykytilan kuvaus
 - Toimijoiden määrittely
 - Tarpeiden kartoitus
 - Liitynnän ja sanomavälitystavan valinta
 - Mitoitus ja laatuvaatimukset
 - Korkean käytettävyyden vaatimukset
 - Toteutus, auditointi
 - Tuotannaikainen valvonta



Kiitos!

*Et voi johtaa sitä, mitä et voi mitata
Et voi mitata sitä, mitä et voi määritellä*

Noval Networks Oy
Airport Plaza, Vantaa, Finland
tel: +358 9 436 98120
email: info@novalnetworks.com
www.novalnetworks.com