

Koulutusala Tekniikan ja liikenteen ala	
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Teknologiaosaamisen johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Jyri Hakkarainen	
Työn nimi Service Integration and Management (SIAM), viitekehysten soveltuvuus käytäntöön	
Päiväys	14.02.2019
Sivumäärä/Liitteet	64+2
Ohjaaja(t) Laila Uronen (Savonia), Jukka Kinnunen (Savonia), Harri Rautauoma (Istekki Oy)	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Istekki Oy	
<p>Tiivistelmä</p> <p>ICT-toimialalla erilaisten palveluiden ja asiantuntemuksen fokuoituminen kapeiksi silloiksi pakottaa tietohallinnon ostamaan palveluita useilta palveluntuottajilta. Laajan palveluntuottajaverkoston ylläpitäminen on kuitenkin raskasta ja työmäärällisesti mahdotonta, jos tietohallinto on pieni. Palveluintegroinnin Service Integration and Management (SIAM)-viitekehysten ajatuksena on ulkoistaa palveluverkon hallinnointi ja johtaminen yhdelle toimijalle, mutta ostaa palvelut kuitenkin useilta palveluntuottajilta. Tässä mallissa palvelua käyttävän organisaation oma työkuormitus on pieni, mutta palvelusopimukset ovat heidän hallinnassa. Palveluintegraattori on myös vaihdettavissa toiseen, jos palveluiden hallinnointi ei palveluintegraattorilta onnistu. Ulkoisen palveluintegraattorin avulla saadaan myös vapautettua tietohallinnon omia resursseja ICT-ympäristöjen kehittämiseen, jatkuvan hallinnoinnin sijaan.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tutkia, miten Service Integration And Management (SIAM)-viitekehys toimii todellisuudessa ja voiko viitekehysten mukaista palvelua tuottaa. Lisäksi työssä haluttiin löytää kriittiset tekijät, mitkä tulee huomioida, jos SIAM-palvelua haluaa tuottaa menestyksekkäästi. Työn tilaajana toimi Istekki Oy. Kokonaisuutta peilattiin myös Istekki Oy:n kyvykkyyttä vasten, onko Istekillä kyvykkyyttä alkaa tuottamaan SIAM-palvelua.</p> <p>Tutkimus tehtiin laadullisena puoli strukturoituna haastattelututkimuksena, missä haastateltiin kolmea suurta yritystä, jotka tuottavat SIAM-palvelua useille asiakkaille. Haastattelussa yritysten edustajille esitettiin ennalta laadittuja kysymyksiä, joihin haastateltavat saivat vastata vapaasti.</p> <p>Tutkimuksen analysoitiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä peilaamalla haastatteluiden vastauksia SIAM Body of Knowledge kirjan määrittelemiin teoreettisiin käytänteisiin. Tämän perusteella työssä etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön lopputuloksissa on esitetty myös muita työnkirjoittajan mielestä merkittäviä havaintoja kokonaisuudesta.</p>	
Avainsanat Service Integration and Management, SIAM, palveluintegrointi, palveluverkosto, palvelunhallinta	

Field of Study Technology, Communication and Transport			
Degree Programme Master's Degree Programme in Engineering Knowledge Management			
Author(s) Jyri Hakkarainen			
Title of Thesis Service Integration and Management (SIAM), framework applicability in practice			
Date	14.02.2019	Pages/Appendices	64+2
Supervisor(s) Laila Uronen (Savonia), Jukka Kinnunen (Savonia), Harri Rautauoma (Istekki Oy)			
Client Organisation /Partners Istekki Oy			
<p>Abstract</p> <p>Nowadays in the ICT industry, services, knowledge and information are focused in narrow silos, which derive the IT management to buy ICT services from multiple service providers. Managing a wide service provider network can be difficult and workload can be impossible to cope with, especially if the IT management office is small. Service Integration and Management (SIAM) framework helps them to outsource managing and leading of service providers to the service integrator but still purchase services from multiple service providers. Utilizing SIAM framework, it reduces workload of the IT management office, but they retain the control of service provider contracts. The acting service integrator can also be changed if service management does not work. The outsourced service integrator also unleashes the IT management office from day-to-day management, thus they can use their resources for development of ICT.</p> <p>The purpose of this thesis was to study, how the Service Integration and Management (SIAM) framework works in the reality. Is it possible to produce service as the framework describes it? Also, some critical factors are pointed out which must be considered if SIAM service is provided. This thesis was ordered by Istekki Oy. Istekki is considering adding SIAM service in its service portfolio. The outcome of the study was also compared to Istekki's organization, management knowledge and corporation maturity. Is Istekki capable of producing SIAM service?</p> <p>The data was collected by semistructured interviews. Three large SIAM service providers were interviewed. During the interviews, the prestructured set of questions were asked and the company representatives had a chance to answer freely.</p> <p>The study was qualitative, and the data was analyzed by theory-based content analysis method. The data was compared with the SIAM Body of Knowledge theory and the differences between theory and the data were the answers to the research questions. Some additional findings and comments were also added to the conclusion which were found to be significant in this context.</p>			
<p>Keywords Service Integration and Management, SIAM, Service delivery, Service network</p>			