

Case Stadi

Massiivinen verkko kaipasi keskitettyä hallintaa, Helsinki ulkoisti vastuun Elisalle



Suomen suurimman työnantajan lähiverkko on massiivinen. Pelkästään työasemia siinä on kiinni 31 000 kappaletta. Verkon yli 2000 aktiivilaitteen valvonnasta vastaa Elisa, jolle Helsingin kaupunki on ulkoistanut koko tietoverkkonsa hallinnan.

Lähiverkkojen hallinta on strategista infrastruktuuria. Helsingin kaupungilla on useita toimintoja, jotka ovat tietoverkkojen varassa 24/7. Esimerkiksi pelastusalalla ja terveydenhoidossa verkkojen täytyy toimia moitteettomasti, ja mahdollisilta verkkojen häiriöiltä on suojauttava tehokkaasti. Palvelutarjoajan pitää pystyä korjaamaan häiriötilanteet nopeasti.

– Lähiverkkojen valvonta on kaupungin kaltaiselle organisaatiolle tärkeää perusinfrastruktuuria, jonka merkitys on

lopulta yksinkertainen. Joko toiminta on kunnossa, tai sitten mikään ei pelaa. Palvelutarjoajan prosessien on oltava kunnossa, tietoliikenneasiantuntija **Pertti Oksanen** Helsingin kaupungilta kertoo.

Vielä muutamia vuosia sitten Helsingin kaupungin tietohallinto oli hajanainen. Jokainen kaupungin yli kolmestakymmenestä organisaatiosta vastasi itse omista tietoverkoistaan, mikä ei ollut kovin tehokasta. Iso organisaatio halusi koordinoida tietohallintoa entistä vahvemmin. Aluksi kaupunki vakioi eri verkonsa

Haaste

Helsingin kaupungilla on massiivinen lähiverkko, jota on aiemmin hallinnoitu hajanaisesti. Lukuisat kaupungin toiminnot ovat ehdottoman riippuvaisia lähiverkon toiminnasta ympärivuorokautisesti. Helsingin kaupunki halusi virtaviivaistaa prosesseja ja kaipasi valtavalle lähiverkolleen keskitettyä ja luotettavaa valvontaa.

Ratkaisu

Lähiverkon valvonta, hallinta ja huoltotyö ulkoistettiin Elisalle. Valtavan organisaation hajanainen verkkojen hallinta saatiin keskitettyä luotettavasti yhden katon alle.

Hyödyt

Elisan toimivat prosessit tehostivat ja selkiyttivät verkkojen hallinnointia, sekä toivat kustannussäästöjä. Palvelu on ajantasaisista, sillä sitä kehitetään jatkuvan seurannan avulla. Verkon toimintaan voi luottaa ja Helsingin kaupunki voi vapauttaa omia resurssejaan muuhun.

vuonna 2006, minkä jälkeen verkkojen valvonnan ja hallinnan ulkoistaminen tuli ajankohtaiseksi.

– Olemme Suomen mittakaavassa poikkeuksellisen iso organisaatio – konserni. Kaupungin hallintokunnat ovat hyvin erilaisia ja ne toteuttavat hyvin erilaisia toimintoja. Ei tämän kaltaisessa organisaatiossa ole järkeä varata erikseen resursseja lähiverkon hallintaan. Aikaisemmin valvontaa hoidettiin eri virastoissa hyvin kirjavasti. Löytyi myös verkkoja, joihin ei yltänyt minkäänlaista valvontaa, Oksanen toteaa.

Valvonnasta hallinnan kautta huoltoon

Lähiverkkojen valvonta on automatisoitua. Verkonvalvontajärjestelmä seuraa verkon tilaa ja tekee ilmoituksen mahdollisesta vikaantuneesta kohteesta Elisalle. Verkonhallinta selvittää hälytyksen aiheuttajan ja mahdollinen vikaantunut lähiverkkolaite vaihdetaan ja konfiguroidaan Elisan prosessin mukaisesti. Valvonnan ja hallinnan lisäksi Elisa tuottaa sekä varalaite- että huoltopalvelun.

Lähiverkon kytkimiä kaupungilla on 1 500. Niiden merkityksestä kertoo se, että samassa lähiverkossa voivat toimia langattomat verkot, VoIP-puhelut, WLAN-GSM -ratkaisut, videopuhelut sekä videovalvonta. Tämä asettaa verkkojen valvonalle ja hallinnalle suuria haasteita, mikä vaatii ammattitaitoa.

– Valvonta on tärkeä osa palvelua, mutta varsinainen toiminta alkaa vian havaitsemisesta. Meille on tärkeää, että pystymme pitämään yhteiset prosessimme virtaviivaisina ja tehokkaina. Sopi- muksessa on määritelty yhdessä asiakkaan kanssa vasteajat kullekin kytkimelle. Tämän ajan puitteissa rikkoutuneet kytkimet vaihdetaan. Palvelulupauksen pitäminen on keskeistä asiakkaan kannalta, jotta lähiverkkojen toimintaan voi luottaa kaikissa tilanteissa, Key Account Manager **Sakari Simola** Elisalta kertoo.

Oksasen mukaan Elisa valikoitui kumppaniksi tarjouskilpailussa, jossa painotettiin hinnan lisäksi nimenomaan prosessien toimivuutta.

– Vaakakuppi kääntyi Elisan eduksi, koska heillä oli selkeä valmius ottaa Helsingin kaupungin kaltaisen organisaation lähiverkko vastuulle. Luonnollisesti myös hinta oli kohdallaan, Oksanen kertoo.

Palvelu kehittyy vuoropuhelussa

Elisa satsaa tosissaan verkonhallintapalveluihin, joiden markkina on selkeässä kasvussa. Palvelun tasoa ja osaamista kehitetään jatkuvasti. Helsingin kaupungin ja Elisan yhteistyötä tehdään jatkuvassa vuoropuhelussa. Elisa toivoo, että yhä kasvava joukko asiakkaita löytäisi palvelun. Simolan mukaan monet asiakkaat eivät ole vielä riittävän tietoisia

siitä, minkälaisia mahdollisuuksia Elisan lähiverkkopalvelut tarjoavat.

– Lähiverkkojen valvonta on Elisan hoitama toiminut hyvin. Lisäksi kehitämme toimintamalliamme kuukausittaisten seurantapalavereiden yhteydessä, joissa laatua valvotaan vielä erikseen. Palvelun toimivuuden kannalta on tärkeää, että vakioitu toimintamalli kehittyi ja pysyy näin ajan tasalla, Oksanen muistuttaa.

Lähiverkkojen valvonta-, hallinta ja huoltotyön ulkoistaminen on perusteltua sekä taloudellisista syistä että myös teknologian tuomista vaatimuksista johtuen. Korkean käytettävyyden saavuttaminen ja jatkuva seuranta on ehdoton edellytys nykyaikaiselle verkkoinfrastruktuurille.

– Luotettavin ja hallittavin lopputulos saavutetaan, jos verkkojen hallinta ulkoistetaan kokonaan Elisalle, Simola sanoo.

Lisätiedot

Helsingin Kaupunki

Pertti Oksanen
tietoliikenneasiantuntija
puh. (09) 310 36324
pertti.oksanen@hel.fi

Elisa Oyj

Sakari Simola
Key Account Manager
puh. 010 262 3132
sakari.simola@elisa.fi

