

Finnair uudisti IP-ulkoistuksen

”Jos tietoverkkomme pettävät tunnin ajaksi, ovat tappiomme satoja tuhansia euroja,” sanoo tietotekniikan kehityspäällikkö Kari Hänninen Finnair-lentoyhtiöstä.

Verkoista vastaava LAN&WAN on paljon vartijana, mutta uudenlaisen monitoimijaympäristön hallinta tuo haasteita myös asiakkaalle.

Kari Hännisen mukaan mega-luokan ulkoistaminen ei ole tätä päivää. Vaatimustaso on noussut, joten eri toiminnoille vaaditaan entistä erikoistuneempia sopimuskumppaneita ja vain 3-5 vuoden sopimusajkoja. Toisin oli vielä vuosituhaten vaihteessa.

”Finnair ylläpiti vuosikymmenien ajan omaa IT-osastoa. 2000-luvulle tultaessa alkoi tämä ydinbisnekseen keskittymisen aika, joka johti toimintojen voimakkaaseen ulkoistamiseen. Meillä olisi ollut useita vaihtoehtoja, esimerkiksi osatointojen jakaminen vähän kerrallaan eri sopimuskumppaneille – tietoliikenne jonnekin, puhelinpuoli jonnekin ja niin edelleen. Päätimme ulkoistaa koko ICT-paketin ja vastuun yhdelle isolle toimijalle. Tietotekniikkaan jäi silloin hyvin vähän omaa väkeä,” Hänninen kertoo.

Finnair on aina kuulunut alansa edelläkävijöihin, ja samantyyppinen ulkoistaminen alkoi yleistyä muissakin lentoyhtiöissä.

Erikoistumisella laatua

”Huomasimme vähitellen, että vaikka suuri toimija olisikin vahva monella tavalla, niin tietyillä niche-alueilla erikoistuneet toimijat pystyvät parempaan palveluun ja edullisempaan kustannustasoon. LAN&WAN on omalla alallaan tällainen yritys ja sattumoisin heillä oli jo kokemusta Finnairista alihankintasopimuksen kautta,” Hänninen kuvaa.

Vuonna 2008 Finnair kilpailutti konsernin tietoliikenteen ja verkkoteknisen turvallisuuden toiminnot. LAN&WAN sai sopimuksen, ja työ alkoi samana syksynä.

Uuden sopimuksen mukainen prosessi on edennyt hyvin. Puo-



lessa vuodessa uusittiin esimerkiksi lähiverkot, palomuurit ja langattomat verkot. Paikalla on jatkuvasti LAN&WANin on-site-tiimi, joka häiriötilanteissa pystyy heti tarttumaan tilanteeseen. ”Verkon monitorointia pystytään toki tekemään vaikka maailman toiselta laidalta, mutta kiireisessä toiminnassa mikään ei korvaa käsipareja, jotka ovat jo valmiiksi paikalla,” sanoo Hänninen.

Hännisen mukaan uuden toimijan valinta merkitsee yleensä toimintojen refreshausta eli aloittamista puhtaalta pöydältä, uusimmalla teknologialla.

Järjestelmät yhä mutkikkaampia

Finnairin tietoliikenne on erittäin monimutkainen kokonaisuus, jonka hallinta edellyttää eri järjestelmien sujuvaa integraatiota. Vaatimustasoa nostaa myös lentopalvelujen lyhyt suoritusajaksi. Myöhästymiset käyvät kalliiksi, ja media reagoi kaikkiin lentoliikenteen häiriöihin ärhäkkäästi riippumatta siitä, mistä ne johtuvat.

”Kaikin puolin onnistunut lentosuorite edellyttää meiltä noin 15 erilaista tietojärjestelmää, joilla ohja-

taan konsernin tärkeimpiä operatiivisia liiketoimintaprosesseja, esimerkiksi lennon valmistelua, lähtöselvittämistä, matkatavaravirtaa, rahtiprosesseja, muonitusta ja teknistä huoltoa. Jos integraatio jonkin järjestelmän osalta mättää, niin konetta ei saada ilmaan. Kokonaisuus on kaiken kaikkiaan suuri logistinen hässäkkä, jossa painottuu tietoverkkojen käytettävyyttä. Sopimus velvoittaa LAN&WANilta suoritetta, jonka käytettävyyssuoritus on peräkkäin neljä yhdeksikköä.”

Finnairin tietoliikenne on globaalia toimintaa, koska yrityksen sadasta toimipisteestä peräti 80 on eri puolilla maailmaa. Suhteet teleoperaattoreihin kuuluvat LAN&WANin vastuualueeseen.

Uusia haasteita

Yhden ison toimijan käyttäminen oli siinä mielessä helppoa, että kokonaisvastuun kantajaa ei tarvinnut etsiä, asiahan oli yksiselitteisesti kirjattu sopimukseen. Uudessa tilanteessa asia on mutkikkaampi.

”Monitoimijaympäristö tuo kieltämättä haasteita omalle henkilöstölle,” sanoo Hänninen. ”Tällaisessa tilanteessa operatiivinen koko-

naisvastuu siirtyy asiakkaalle, eikä kaikkea mitenkään pystytä kirjamaan sopimukseen, vaikka ne olisivat tuhansivuisia. Meidän on pidettävä yllä ympäristöä, jossa hallintamallit ovat kunnossa ja kommunikointi osapuolten välillä toimii. On myös luotava yhteiset skenaariot ja toimintamallit häiriötilanteisiin. Oman väen on sekä ymmärrettävä tekniikkaa että pystyttävä hahmottamaan suurempia kokonaisuuksia. Lisäkoulutus olisi aina poikaa, mutta ulkopuolelta sitä ei juuri ole ollut tarjolla, koska harvalla kouluttajalla on tällaisesta tilanteesta käytännön kokemusta.”

*Teksti:
Pentti Niemi*



Finnair Network Control Center

Erikoistunut palveluntuottaja on kilpailukykyinen

”Olemme erittäin tyytyväisiä, että Finnair luotti LAN&WANiin uudistaessaan tietoteknisten palvelujen tuotantoa,” sanoo Juha Pasanen, LAN&WAN-yhtiön palveluliiketoiminnasta vastaava johtaja. ”Finnair on kokoluokaltaan yritys, joka pystyy hyödyntämään erikoistuneen palveluntuottajan osaamisen ja tehokkuuden.”

Pasanen näkee, että lähiverkko- ja tietoturvapalveluissa LAN&WANin

kokoinen erikoistunut yritys pystyy tarjoamaan parhaan laadun suhteessa kustannuksiin, varsinkin nyt suhdanneherkkänä aikana.

Pasanen hahmottaa tietotekniikan kokonaispalvelujen kehityksessä kolme selkeää vaihetta.

Ensimmäisen vaiheen aloitti IBM jo 50 vuotta sitten. Toisessa vaiheessa palvelujen tuottamisessa alettiin käyttää Puolan ja Intian kaltaisten halpatyömaiden teknisiä resursseja. Tällaisessa mallissa palvelujen kehittäminen kokonaisvaltaisesti on vaikeaa. Nyt eletään kolmatta vaihetta, jossa erikoistuneet

paikalliset palveluntuottajat ovat vahvoilla.

Pasanen mukaan palveluntuottajan on nykyisten vaatimusten mukaan ymmärrettävä asiakkaansa liiketoimintaa ja sen vaatimuksia. LAN&WANin kokoinen yritys pystyy ylläpitämään riittäviä resursseja, mutta samalla toimimaan hyvin kapealla alueella tehokkaasti, ilman suurelle yritykselle tyyppistä jäykkyyttä.

”Palvelutoiminnassa on aina kyse korkeasta osaamisesta ja osaamisen ympärivuorokautisesta saatavuudesta. Palvelutuotannossamme

työskentelee kaikkiaan noin 50 henkilöä. Käsittelemme noin 10 000 jatkuvien palvelujen pyyntöä vuosittain. Lisäksi teemme vuodessa noin 2000 projektitehtävää. Ehdoton vahvuutemme on vankan osaamisen lisäksi pitkälle viedyt palveluprosessit, joiden avulla pystymme toimimaan kiinteänä osana asiakkaan tietohallintakokonaisuudessa. Monen toimijan ympäristössä LAN&WANin tasokas ja ajantasainen dokumentointi on tärkeää, koska olennaisen tiedon on oltava usean palveluntuottajan käytettävissä.”