

  	KISMET hanke , Tekes päätös 70035/10, dnro 593/31/2010 Tutkimus- ja pilotointi tulokset	
	Yhteyshenkilö	Anne Eerola
	Dokumentin tila	Tekesille lähetetty
	Päiväys	25.5.2012

Pilotointi- ja tutkimustulokset

Tässä dokumentissa esitetään KISMET-hankkeen pilotointi- ja tutkimustulokset ajalla 1.1.2012 - 31.5.2012. Kappaleessa yksi esitellään pilotointi, kappaleessa kaksi tutkimus ja kappaleessa kolme on kertymäluettelo KISMET-hankkeen tutkimustuloksista.

1. KISMET-hankkeen pilotit

Tässä kappaleessa esitetään KISMET-hankkeen yrityspilottien tulokset ajalla 1.1.2012 - 31.5.2012. Pilotin tulosten kuvaamisen jälkeen esitellään suunniteltu pilotin jatkotyö. Kevään 2012 aikana pilotointi keskittyi yritysکوhtaisiin pilotteihin:

- Tieto Energy (2.1. - 17.1.2012; 3 palaveria ja yksi työpaja).
- Istekki Oy (18.1. - 9.3.2012; 5 palaveria ja yksi työpaja).
- Verohallinto (6.2. - 30.3.2012; 4 palaveria, 6 koulutustilaisuutta ja 3 työpajaa).
- OP-Palvelut (17.4. - 18.5.2012; 6 palaveria (asiakaskäynnit) ja 2 koulutustilaisuutta).
- Enfo (11.5. - 19.6.2012).

1.1 Tieto Finland Oy, Energy

Pilotoinnin aikataulu: 2.1. - 17.1.2012; 3 palaveria ja yksi työpaja

Pilotoinnin tavoitteet ja toiminta: Pilotti alkoi marraskuussa 2011. Tieto Energyn pilotissa oli tavoitteena 1) tutkia miten asiakastukijärjestelmä tukee palvelutasohallintaa. 2) konfiguroida asiakastukijärjestelmä SLA-sopimuksen mukaiseksi, 3) kehittää järjestelmän SLA-raportointia ja 4) määrittää palvelutasohallinnan nykytila. Pilotin toiminta keskittyi IT-palvelunhallintatyökalun palvelutasomodulin ominaisuuksien selvittämiseen, palvelutasojen ja niihin liittyvien hälytysten konfigurointiin sekä ohjeiden tuottamiseen palvelutasosopimusten luomista varten. Pilotin varsinainen toiminta keskittyi vuoden 2011 puolelle ja esiteltiin edellisessä johtoryhmäkokouksessa. Seuranta-jakson aikana 20.1.2012 järjestettiin tiketöintijärjestelmän palvelutasomodulin koulutus- ja demonstraatiotilaisuus sekä päivitettiin käyttöohjeita.

Pilottiin liittyvät tutkimusteemat: Jakelunhallinnan kehittäminen

Pilotin tulokset, selvitykset ja työpajat

- Loppuraportti: Guidelines for service level management and service catalogue management.
- Käyttöohje: Requeste 4.4.7.1: käyttöohjeet tuotetta koskevan palvelutasosopimuksen (SLA) luomiseen ja muokkaamiseen.
- Requeste-koulutustilaisuus (20.1.2012), jossa käytiin läpi käytännön esimerkkien avulla Requesten SLA-modulin konfiguroiminen.

Pilotin aikana tehty tutkimustyö:

- Tieteellinen artikkeli valmisteilla palvelutasosopimusten konfiguroimisesta.

Pilotin tilanne ja jatkotyö: Pilotin II-vaihe on valmis.

1.2 Istekki Oy

Pilotoinnin aikataulu: (18.1. - 9.3.2012; 5 palaveria ja yksi työpaja).

Pilotoinnin tavoitteet ja toiminta: Istekin II-vaiheen pilotissa oli tavoitteena 1) muutoksenhallinnan nykytilan selvittäminen ja kehityskohteiden tunnistaminen, 2) avustaminen muutoksenhallintatoiminnon rakentamisessa. 2) työkaluvaatimusten määrittäminen muutoksenhallinnan osalta, 3) henkilöstön tietoisuuden lisääminen CSI:hin liittyen ja muutoksenhallinnan rajapintojen selkeyttäminen. Pilotin toiminta keskittyi antamaan suuntaviivoja (selvitys muutoksenhallintakäytännöistä, haasteiden tunnistaminen prosessiin ja työkaluihin liittyen) Istekille mihin asioihin muutoksenhallinnan kehittämisessä tulisi panostaa. Muutoksenhallinnan jalkautustyötä tehtiin tuotepäälliköille suunnatussa muutoksenhallintatyöpajassa.

Pilottiin liittyvät tutkimusteemat: Muutoksenhallinnan kehittäminen

Pilotin tulokset, selvitykset ja työpajat

- Muutoksenhallinnan nykytilaan liittyvät haasteet ja pullonkaulat.
- Muutoksenhallinnan haasteiden pohjalta laaditut kehitysehdotukset.
- Muutoksenhallintatyöpaja (13.2.2012): yleiskatsaus muutoksenhallintaan kattuen muutoksenhallinnan vaiheet, hyödyt, käsitteet ja muutoskomiteakäytännöt (muutoskomitean perustaminen ja muutoskomitean kokouksen järjestäminen).
- Ehdotelma muutoksenhallintatoiminnon suorittamasta muutoksenhallintaprosessista ja mittareista
- CSI-käytännöt

Pilotin tila ja jatkotyö: Pilotti II on päättynyt

1.3 Verohallinto

Pilotoinnin aikataulu: (6.2. - 30.3.2012; 4 palaveria, 6 koulutustilaisuutta ja 3 työpajaa)

Pilotoinnin tavoitteet ja toiminta: Verohallinnon II-pilotin tavoitteina oli 1) tehostaa tukipyynnöjen luokittelua ja parantaa tukipyynnöjen kirjaamisen laatua, 2) kehittää ongelmanhallintakäytäntöjä, 3) kehittää jatkuvan palvelun parantamisen menetelmiä käytön tuen osalta ja 4) lisätä IT-palvelunhallinnan osaamista Verohallinnossa koulutusten avulla. Pilotin toiminta lähti liikkeelle tukipyynnöjen luokittelun kehittämisestä, jossa käytiin läpi häiriö/palvelupyynnötikettien luokittelumahdollisuuksia sekä konfiguraationrakenteiden luokittelua karkealla tasolla. Luokittelun jälkeen tutkittiin ja parannettiin ongelmanhallintakäytäntöjä ja selvennettiin miten tietämyskanta liittyy osaksi ongelmanhallintaa. Lisäksi KISMET analysoi tukipyynnöihin liittyviä kohtaamiskyselyitä ja palautteita osana jatkuvan palvelun parantamisen kehittämistä.

Pilottiin liittyvät tutkimusteemat: Palveluiden tukiprosessien kehittäminen ja optimointi, jatkuva palvelun parantaminen

Pilotin tulokset , selvitykset ja työpajat

- Loppuraportti: Verohallinnon tutkimuspilotti, vaihe II
- Kohtaamiskyselyiden ja palautteiden analyysi
- Selvitys: 7-askeleen parannusprosessi ITIL v3 2011 viitekehyksen mukaan.

- Selvitys: Häiriönhallinnan, palvelupisteen, ongelmanhallinnan ja konfiguraationhallinnan kypsyystasomallit (COBIT 4.1 mukaan).
- Konfiguraation rakenneosien luokitteluhierarkia
- Selkeämpi Yhteydenoton syy -kentän luokittelu
- Tukipyyntötyöpaja 8.2-9.2.2012
- Ongelmanhallintatyöpaja 21.-22.2.2012
- Mittarityöpaja 12.3.2012
- Johdatus IT-palvelunhallintaan -koulutustilaisuudet: 14.2.2012 ja 15.2.2012.
- IT-palvelunhallinnan perusteet -koulutustilaisuudet: 12.3.2012, 16.3.2012 ja 19.3.2012

Pilotin tila ja jatkotyö: Pilotti II on päättynyt

1.4 OP-Palvelut

Pilotoinnin aikataulu: (17.4. - 18.5.2012; 6 palaveria (asiakaskäynnit) ja 2 koulutustilaisuutta).

Pilotoinnin tavoitteet ja toiminta: OP-Palveluiden II-pilotin tavoitteina oli 1) kehittää palvelukatalogin hallintaa sovellustukipalveluiden osalta, 2) lisätä IT-palvelunhallinnan osaamista IT-palvelunhallintakoulutusten avulla ja 3) edistää jatkuvan palvelun parantamisen kehittämistä. Pilotin toiminta lähti liikkeelle sovellustuen toiminnan kartoituksella. Pilotissa haastateltiin ensiksi pankki- ja vakuutuspuolen sovellustuen ryhmäpäälliköitä sekä IT-palvelunhallintatyökalun kehityksestä vastuussa olevaa henkilöä. Sovellustukipalveluista kerättiin tietoa myös OP-Palveluiden intranetistä löytyvistä dokumenteista. Tämän jälkeen palvelukuvausta ja palveluluetteloita rakennettiin yhdessä työpajakäytännöllä. Lisäksi avustettiin tuotteistusprojektissa.

Pilottiin liittyvät tutkimusteemat: CSI:hin liittyen on tarkoituksena laatia yhteinen tutkimusartikkeli.

Pilotin tulokset , selvitykset ja työpajat:

- Sovellustuen palveluluettelo -työpajat
- Sovellustuen palvelukuvaus -työpajat
- Sovellustuen palveluluettelo ja palvelukuvaus (rakennettu yhdessä OP-Palveluiden kanssa)
- IT-palvelunhallinnan perusteet -koulutustilaisuudet: 17.4.2012 ja 4.6.2012

Pilotin tila ja jatkotyö: Pilotti II päättyy 18.5. Lisäksi 4.6 tullaan järjestämään ITIL-koulutustilaisuus Helsingissä

1.5 Enfo Oyj

Pilotoinnin aikataulu: (11.5. - 19.6.2012).

Pilotoinnin tavoitteet ja toiminta: Enfon II-pilotin tavoitteena on 1) selvittää projektinhallintamoduulin mahdollisuuksia, 2) tutkia PRINCE2-pohjaisen projektinhallintamallin rakentamista ja 3) tutkia miten jakelunhallinta toteutetaan IT-palvelunhallintajärjestelmään. Pilotti alkoi 11.5, jolloin järjestettiin tavoitteidenmäärittelypalaveri.

Pilottiin liittyvät tutkimusteemat: Jakelunhallinnan kehittäminen, Palveluiden johtaminen ja suunnittelu

Pilotin aikana toteutettavat tehtävät:

- IT-palvelunhallintajärjestelmän mahdollisuuksien selvittäminen mm. projektinhallinta-moduulin osalta.
- PRINCE2-projektinhallintamallin rakentaminen (räätälöinti).
- Muutoksenhallinnan, jakelunhallinnan ja projektinhallinnan rajapintojen selvittäminen.
- Jakelunhallinnan implementoiminen IT-palvelunhallintajärjestelmään.
- Projektien läpinäkyvyyden kehittäminen asiakkaille (mitä asiakas haluaa nähdä).
- Ketterien menetelmien sulauttaminen standardeihin prosesseihin.

Pilotin aikana laadittavat selvitykset, työpajat ja koulutukset:

- Jakelunhallintatyöpaja.

1.6 Muut selvitykset

Raportointijakson aikana toteutuivat myös seuraavat selvitykset, työpajat ja tapahtumat:

- IT-palvelunhallinnan mittarit.
- PRINCE2-tekninen dokumentaatio (tekeillä)
- Portfolionhallinnan tekninen dokumentaatio.
- ITIL Foundation -kurssi 30.5. - 1.6.2012 yhteistyössä Wakarun kanssa.
- KISMET-kuukausipalaverit 13.3.2012 ja 10.4.2012.
- IT-palvelunhallinta – avaimet menestykseen seminaari 12.6.2012 yhteistyössä itSMF Finlandin kanssa.

2. KISMET-hankkeen tutkimus

Tämä kappale sisältää KISMET (Keys to IT Service Management and Effective Transition)-projektin tutkimustulokset ajalta 1.1.2012 - 31.5.2012. Lisäksi kuvataan jatkosuunnitelmia.

KISMET-projektin tavoitteena on tehostaa yritysten IT-palveluidenhallintaprosessien käyttöönottoa ja palveluiden tuotantoonsiirtoa sekä vahvistaa IT-palvelunhallinnan tutkimusta ja osaamista Suomessa ja Itä-Suomen alueella. Keväällä 2012 panostettiin erityisesti pilotointiin, mutta tutkimusteemat säilyivät ennallaan:

- Muutoksenhallinnan kehittäminen
- IT-palveluiden suunnittelu ja johtaminen
- Palveluiden tukiprosessien kehittäminen ja optimointi
- Jakelunhallinnan kehittäminen
- Tuotantoonsiirtoprosessien standardointi ISO/IEC 20000 -standardin mukaisesti
- Jatkuva palveluiden parantaminen (Continuous Service Improvement)

2.1 Muutoksenhallinnan kehittäminen

Tavoitteet ja toiminta:

Muutoksenhallintaan liittyen toteutettiin tammi-helmikuussa 2012 tapaustutkimus, jossa tutkittiin muutoksenhallintaprosessiin tai -työkaluihin liittyviä haasteita. Esille nousseita haasteita olivat muun muassa muutosten arviointi (ennen ja jälkeen muutoksen), vakioitujen muutosten puuttuminen, epäselvät muutoskomitean käytännöt ja roolit, keskitetyn muutoksenhallintaohjeistuksen puuttuminen ja muutoksenhallinnan epäselvät mittarit.

2.2 IT-palveluiden suunnittelu ja johtaminen

Tavoitteet ja toiminta:

IT-palveluiden suunnitteluun ja johtamiseen liittyen on tutkittu palvelutasonhallintaa ja palvelukataloginhallintakäytäntöjä IT-palveluntarjoajayrityksissä. Palvelutasonhallinnasta on kirjoitettu kansainväliseen konferenssiin lähtevää tieteellistä artikkelia, jossa kerrotaan tapaustutkimuksen tuloksia .

Tulokset:

- Jäntti M., Suhonen A.: Improving Service Level Management Practices: A Case Study. (työn alla)

2.3 Jakelunhallinnan kehittäminen

Tavoitteet ja toiminta: Jakelunhallinnan kehittämisestä tehty kansainvälinen artikkeli on hyväksytty ICSSSM 2012 -konferenssiin (julkaisija IEEE). Artikkelissa kuvattiin tapaustutkimus jakelunhallinnan kehittämisestä tuoteportfolion näkökulmasta.

Tulokset:

- Jokela M., Jäntti M.: Challenges and Problems in Product Portfolio Release and Deployment Management: A Case Study.

Jatkotyö: Projektinhallinnan ja jakelunhallinnan rajapinnan tutkiminen

2.4 Palveluiden tukiprosessien kehittäminen ja optimointi

Tavoitteet ja toiminta: Prosessikehitystyötä tehtiin hyödyntämällä skenaariopohjaista lähestymistapaa. Kartoitettiin ongelmanhallinnan haasteita.

Tulokset

- Jäntti M.: Improving IT Service Desk and Service Management Processes in Finnish Tax Administration: A Case Study on Service Engineering
- Jäntti, M. Examining Challenges in IT Service Desk System and Processes: A Case Study (ICONS-konferenssiin, St. Gilles Reunion, France)

Jatkotyö:

- Ongelmanhallintaprosessin kehittäminen osana yritysten pilotointia
- Kansainvälisen asiantuntijaluennon järjestäminen ongelmanhallinnasta

2.5 Tuotantoonsiirtoprosessien standardointi

Tavoitteet ja toiminta: Laadittiin COBIT-selvitystä ja PRINCE2-selvitystä. Suunniteltiin IT-palvelunhallinta: Avaimet menestykseen seminaaria.

Jatkotyö: IT-palvelunhallinta: Avaimet menestykseen seminaari 12.6.2012.

2.6 Jatkuva palvelun parantaminen

Tavoitteet ja toiminta: Tutkimuksen aihealueena on IT-palvelunhallinnan jatkuva palvelun parantaminen (Continual Service Improvement, CSI) ITIL-viitekehyksessä. CSI on tärkeä IT-palvelunhallinnan elinkaaren osa-alue, joka keskittyy palveluiden ja niitä tukevien prosessien kokonaisvaltaiseen parantamiseen. Tehokkaalla ja laadukkaalla IT-palvelunhallinnalla yrityksillä on mahdollisuus nopeasti havaita ja puuttua tunnistettuihin kehityskohtiin. Jatkotutkimuksen tavoitteena on selvittää, mitä menetelmiä ja käytäntöjä liittyy jatkuvaan palvelun ja liiketoiminnan parantamiseen ja miten näitä menetelmiä voidaan hyödyntää yritysten toiminnan kehittämässä.

Tulokset:

- Heikkinen S., Jäntti M.: Identifying IT Service Management Challenges: A Case Study in Two IT Service Provider Companies. DEXA 2012- ITSMS '12 workshop.
- Heikkinen S., Jäntti M.: Establishing a Continual Service Improvement Model. EuroSPI 2012,

Jatkotyö: CSI innovaatioiden lähteenä -artikkelin kirjoittaminen ja kehitysideoiden käsitteleminen muutoksenhallinnan kautta

3 Tutkimustulokset

KISMET-hankkeen tuloksena syntyi seuraavia tuloksia 1.1.2012 - 31.5.2012. Kauden aikana valmistuneet tulokset on esitetty ennen katkoviivaa.

Julkaisut:

- Jokela M., Jäntti M.: Challenges and Problems in Product Portfolio Release and Deployment Management: A Case Study. Proceedings of the 9th Conference on Service Systems and Service Management, July 2-4, 2012, Shanghai, China, IEEE. (Accepted)
- Jäntti M.: Improving IT Service Desk and Service Management Processes in Finnish Tax Administration: A Case Study on Service Engineering. PROFES 2012, LNCS 7343, Springer-Verlag, Berlin Heidelberg, 2012, pp. 218–232. (Accepted)
- Jäntti M., Suhonen A.: Improving Service Level Management Practices: A Case Study. Proceedings of the 3rd IIAI International Conference on e-Services and Knowledge Management (IIAI ESKM 2012). September 20-22, 2012, Fukuoka, Japan. (In progress)
- Heikkinen S., Jäntti M.: Establishing a Continual Service Improvement Model. EuroSPI 2012, CCIS 301, Springer-Verlag, Berlin Heidelberg, 2012, pp. 61–72. (Accepted)

- Jäntti M.: Examining Challenges in IT Service Desk System and Processes: A Case Study. Proceedings of the 7th International Conference on Systems 2012, Saint Gilles, Reunion, 2012.
- Kaindl, H., Mannaert, H., Jäntti, M., Nakamatsu, K., Rieke R. :Requirements Engineering for Software vs. Systems in General. Proceedings of the 7th International Conference on Systems 2012, Saint Gilles, Reunion, 2012.
- --- aiemmin:
- Jäntti M., Kujala T.: Exploring a testing during maintenance process from IT service provider's perspective. Proceedings of the 2011 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science (NISS), vol.2, no., pp.318-323, 24-26 Oct. 2011.
- Sihvonen H-M., Jäntti M.: How does training support software process improvement in organizational changes? Proceedings of the 2011 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science (NISS), vol.1, no., pp.8-15, 24-26 Oct. 2011.
- Jäntti M.: Improving Incident Management Processes in Two IT Service Provider Companies. Database and Expert Systems Applications, International Workshop on, pp. 26-30, 2011 22nd International Workshop on Database and Expert Systems Applications, 2011.
- Jäntti M, Järvinen J.: Improving the Deployment of IT Service Management Processes: A Case Study. Springer Communications in Computer and Information Science (CCIS), 2011.
- Jäntti M, Lahtela A., Kaukola J.: Establishing a Measurement System for IT Service Management Processes: A Case Study. International Journal on Advances in Systems ad Measurements, Vol 3 nro 3&4. pp. 125--136.
- Lahtela, A, Jäntti M.: Challenges and Problems in Release Management Process: A Case Study. The 2nd IEEE International Conference on Software Engineering and Service Science, ICSESS 2011, Beijing, China, July 15-17, 2011, IEEE.
- Jäntti M, Kainulainen M.: Exploring an IT Service Change Management Process: A Case Study. The First International Workshop on Advances in IT-Service Process Engineering, ASPEN 2011, Gosier, Guadeloupe, February 23-28, 2011.

Kansainvälisen ohjelmakomitean jäsenyydet konferensseissa ja arviointitehtävät:

- Jäntti M.: Session chair in the 7th International Conference on Systems 2012
- Jäntti M.: Keynote speaker in 7th International Conference on Systems 2012
- Jäntti M.: Member of the International Panel (Requirements Engineering for Software vs. Systems in General) in 7th International Conference on Systems 2012
- Jäntti M.: Program Committee of the 8th International Conference on the Quality of Information and Communications Technology (QUATIC 2012).
- Jäntti M.: Program Committee of the 3rd IIAI International Conference on e-Services and Knowledge Management (IIAI ESKM 2012)
- Jäntti M.: Program Committee of the 2nd International Workshop on IT Service Management and its Support. In the 23rd International Conference on Database and Expert Systems Applications.
- --- aiemmin:
- Jäntti M.: Program Committee of the 3rd International Conference on Advancements in Computing Technology, IEEE (ICACT 2011)

-
- Jäntti M.: Program Committee of the 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science, IEEE (NISS 2011)
 - Jäntti M.: Program Committee of the 7th International Conference on Digital Content, Multimedia Technology and its Application (IDCTA2011)
 - Jäntti M.: Reviewer for BMC Medical Informatics and Decision Making. April, 2011.
 - Jäntti M.: Program Committee of the International Conference on Next Generation Information Technology, IEEE (ICNIT 2011)
 - Jäntti M.: Technical Program Committee of the Sixth International Conference on Systems (ICONS 2012)
 - Jäntti M.: Technical Program Committee of the Fifth International Conference on Systems (ICONS 2011)

Pro gradu -tutkielmat

- ---aiemmin:
- Heikkinen S.: Jatkuva palvelun parantaminen osana IT-palvelunhallintaa: Tapaustutkimus kahdessa IT-palveluyrityksessä. Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011.
- Jokela K.: IT-palveluiden jakelunhallinnan kehittäminen: Tapaustutkimus IT-palveluyhtiössä. Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011.
- Suhonen A.: Muutoksenhallinnan ja jakelunhallinnan kehittäminen IT-palvelunhallinnan viitekehysten avulla. Pro gradu -tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011

LuK -tutkielmat:

- --- aiemmin:
- Heikkinen S.: Jatkuva palvelun parantaminen osana IT-palvelunhallintaa. Luk-tutkielma, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011

Raportit:

- Selvitys: 7-askeleen parannusprosessi ITIL v3 2011 viitekehyksen mukaan.
- Selvitys: Häiriönhallinnan, palvelupisteen, ongelmanhallinnan ja konfiguraationhallinnan kypsyyssomallit (COBIT 4.1 mukaan).
- IT-palvelunhallinnan mittarit.
- ---aiemmin:
- Jokela K., Suhonen A.: Pääsynhallinta ITIL v3 2011 -viitekehyksen mukaan. Raportti, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2012
- Jokela K., Suhonen A.: Häiriönhallinta ITIL v3 2011 -viitekehyksen mukaan. Raportti, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011

- Jokela K., Suhonen A.: Herätteidenhallinta ITIL v3:n mukaan. Raportti, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011
- Jokela K., Suhonen A.: Ongelmanhallinta ITIL v3:n mukaan. Raportti, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011
- Suhonen A.: Tapahtumanhallinta ITIL v3:n mukaan. Raportti, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011
- Jokela K.: Jakelun- ja käyttönotonhallinta ITIL v3:n mukaan. Raportti, Itä-Suomen yliopisto, Tietojenkäsittelytieteen laitos, 2011

Järjestetyt seminaarit ja koulutukset:

- ---aiemmin:
- Geeks on Wheels seminaaripäivä (yhteistyössä Microsoftin ja Itä-Suomen yliopiston kanssa) 24.11.2011, Tietoteknia Kuopio
- PRINCE2-projektinhallintakoulutuspäivä (yhteistyössä Wakarun ja Itä-Suomen yliopiston KISMET-hankkeen kanssa) 15.11.2011, Technopolis Kuopio
- Research Workshop (yhteistyössä Limerickin yliopiston (University of Limerick, Ita Richardson) kanssa) 11.11.2011. Itä-Suomen yliopisto, Kuopion kampus
- ITSMF:n roadshow aamiaisseminaari (yhteistyössä ITSMF Finlandin ja Itä-Suomen yliopiston KISMET-hankkeen kanssa) 13.9.2011, Technopolis Kuopio
- FISMA Standard Roadshow (yhteistyössä Itä-Suomen yliopiston KISMET-hankkeen kanssa) 31.3.2011, Technopolis Kuopio
- METRI- ja KISMET-hankkeiden tutkimusseminaari 15.2.2011, Technopolis Kuopio

Osallistuttu:

- ---aiemmin
- itSMF aamiaisseminaari (tietämyksenhallinta) 1.12.2011, Helsinki
- itSMF aamiaisseminaari (laadun mittaaminen) 10.11.2011, Helsinki
- 5th International Conference on New Trends in Information Science and Service Science, October 24-26, Macau, China
- 2011 22nd International Workshop on Database and Expert Systems Applications (IT Service Management and Its Support), August 29 – September 2 2011, Toulouse, France
- 2nd IEEE International Conference on Software Engineering and Service Science (ICSESS 2011). July 15-17, 2011, Beijing, China.
- 18th International Conference on European System & Software Process Improvement and Innovation (EUROSPI 2011), June 27-29, Roskilde University, Denmark
- Service desk 2011 -seminaari 12. -13.4.2011, FYI, Messukeskus Pasila
- itSMF aamiaisseminaari 21.4.2011, ItSMF Finland, Scandic Simonkenttä, Helsinki
- METRI-työpaja 17.3.2011 (Jäntti M. piti esityksen: Ylläpidon aikainen virheidenhallinta), Helsinki
- The First International Workshop on Advances in IT-Service Process Engineering, ASPEN 2011, Gosier, Guadeloupe, February 23-28, 2011.
- Marskin aamiaisen (Wakaru), 3.2.2011, Helsinki