

## Päätejärjestelmät -osaston tukitoiminnot

### Systemituki

Systemitukijaos kuuluu kehitysorganisaatioon. Systemituki on yhteydessä varusohjelmisto- ja laitekehitykseen, myyntiin, myynnin tukeen, jälleenmyyntiin sekä tuleviin ja nykyisiin asiakkaisiin. Systemituki toimii lisäksi asiantuntijana alihankkijoihin ja Tietojenkäsittelyn muihin osastoihin päin.

Systemituki tekee asiakasprojekteja avaimet käteen -periaatteella, kehittää ja ylläpitää linjaohjelmisto- ja varussovelluspaketteja ja huolehtii niiden käytön koulutuksesta sekä hoitaa ohjelmistotoimitukset ja sovelluskehitykselle tarpeellisen dokumentoinnin. Yleisesti systemituki selvittää ja hoitaa kaikkia asiakkaiden järjestelmiin liittyviä kysymyksiä ja ongelmia.

Systemituki on jaettu tehtäviensä perusteella neljään ryhmään: asiakasprojektit, tietoliikenne, varussovellukset sekä toimitukset ja dokumentointi.

Systemituen neljästä ryhmästä asiakasprojektit on suurin käsittäen noin kymmenen henkilöä. Ryhmä työskentelee suurien asiakasprojektien parissa esimerkiksi pankit, Tullihalitus ja Sitra. Varsinainen asiakaskohtainen räätälöinti on enemmän jälleenmyyjien tehtävänä.

Tietoliikenneryhmä varmistaa, että Mikko-laitteet toimivat asiakkaan jo käytössä olevien tietokoneiden yhteydessä. Lisäksi ryhmä neuvoo kaikissa tietoliikennekysymyksissä.

Kolmas systemituen ryhmä pitää huolen siitä, että varussovellukset sopivat asiakkaan ympäristöön. Ryhmän ohjelmaan kuuluu myös käytön opastusta asiakkaan luona.

Toimitukset ja dokumentit vastaavat siitä, että tilauksen mukainen ohjelmisto ja manuaalit lähtevät laitteistotoimituksen yhteydessä. Asiakkaalta palautteena tulevat virheraportit käsitellään tässä ryhmässä.

### Myynnin tuki

Myynnin tuki kuuluu nimenomaisesti osaston myyntiorganisaatioon. Myynnin tuki -jaos on yhteistoiminnassa omiin myyntineuvottelijoihin, jälleenmyyntiin kotimaassa ja ulkomailla, tuotekehitykseen sekä tuleviin ja olemassaoleviin asiakkaisiin.

Myynnin tuki -ryhmän pääasiallisena tehtävänä on antaa tietoa uusista tuotteista kentälle. Ryhmä hallitsee ensimmäisenä uuden tuotteen. Samalla tavalla ryhmä pitää huolen siitä että jo käytössä olevista tuotteista on oikeata tietoa saatavilla. Yhtä tärkeää on vastakaissuuntaisen tiedon kulku; kentältä tietoa tuotekehitykseen.

Myynnin tuki -jaoksen muodostavat Nokia 80 ja pankkipäätte -tuotepäälliköt sekä joukko systemineuvottelijoita.

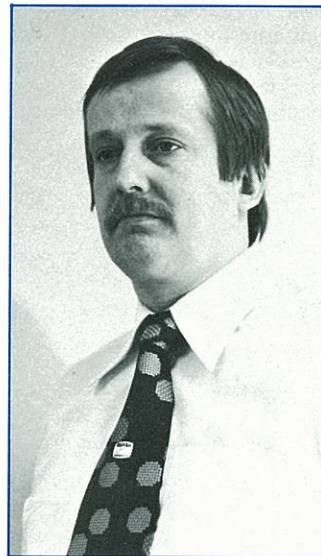
### Myynnin tuen tehtävistä

Tuotepäällikoillä on myynnissä tuotevastuu, toisin sanoen he vastaavat myytävän järjestelmän sopivuudesta tehtävänsä.

Myynnin tuki antaa teknistä apua myyjille tekemällä erilaisia selvityksiä laitteistokokoonpanoista, osallistumalla asiantuntijana asiakasneuvotteluihin ja näyttelyihin, demonstroimalla laitteistoja ja ohjelmistoja sekä tekemällä jossain määrin kokeiluprojekteja. Myynnin tuki vastaa esitteiden sisällöstä ja laatii muuta myyntimateriaalia sekä ylläpitää myyntikäsi kirjaa.

Erilaisiin koulutustehtäviin kuuluu paljon ryhmän resurssista, mm. asiakaskoulutus koordinoituna jaoksessa. Mikon ohjelmistokurssit suunnitellaan ja kurssien kouluttajina toimivat asiantuntijat tuotekehityksestä ja systemituesta sekä myynnin tuesta. Myynnin tuki kouluttaa myös Tietojenkäsittelyn omat myyntineuvottelijat sekä koti- ja ulkomaiset jälleenmyyjät. □

# Esittelyvuorossa Juha-Pekka Vihavainen



Edellisen esittelävämme tapaan myös Juha-Pekka Vihavainen on Tampereen Yliopiston kasvattaja, filosofian maisteri vuodelta 1972, pääaineena tietojenkäsittelyoppi.

Juha-Pekan työkokemukset atk:n alueella alkoivat kesäharjoituksilla 60-luvun lopulla Keskon atk-osastolla. Ensimmäinen vakituinen työpaikka oli Outokumpu Oy:ssä prosessiohjausjärjestelmien parissa.

Juha-Pekka Vihavaisen ura Nokialla alkoi vuonna 1973 VR:n paikanvarausjärjestelmän suunnittelu- ja ohjelmointitehtävissä. Vuotta myöhemmin Juha-Pekka siirtyi vetäjäksi TVH:n hajautetun tietojenkäsittelyjärjestelmän toimitusprojektiin. Vuonna 1976 Juha-Pekasta tuli Nokia 80 järjestelmien myyntineuvottelija Tietokone myynnin pientietokonejaokseen. Kun Päätejärjestelmät-osaston organisaatio rakennettiin vuoden 1978 alusta, nimitettiin hänet Nokia 80 järjestelmien myyntipäälliköksi.

— Tulen mukaan Mikkojen markkinointiin juuri siinä vaiheessa, kun pankkipäättejärjes-

telmien keskusyksiköksi kehitystä Mikko 2:sta oli kehityksessä Mikko 3 keskusyksikkö ja siihen perustuva yleiskäyttöinen Nokia 80 järjestelmä. Nokia 80 julkistettiin syksyllä 1976 Konttoriteknikan näyttelyssä, kertoo Juha-Pekka Vihavainen ja palauttaa mieliin kahden ja puolen vuoden takaiset ajat.

— Kotimaisen atk-väen reaktiot olivat silloin hämmentyneet ja epäuskoiset. Oli vaikea uskoa todeksi, että Suomessa osataan ja myös vakavasti kehitetään ja valmistetaan ulkomaisiin verrattuna teknisesti ja kaupallisesti täysin kilpailukykyisiä tietojenkäsittelyjärjestelmiä.

— Ensimmäinen vuosi julkistamisen jälkeen oli markkinoinnissa vaikeinta ja työteliäintä aikaa nimenomaan epäuskoisten asenteiden vuoksi. Meihin luottavia asiakkaita sentään löytyi ja utteran yhteistyön tuloksena tilanne on korjaantunut. Olemme tänään tietojenkäsittelylaitteiden ostajille ja käyttäjille tunnettu ja tunnustettu valmistaja ja toimittaja. Olemme päässeet ulkomaisiin järjestelmiin verrattuna vähintäänkin samalle lähtöviivalle.

— Pari viime vuotta ovat antaneet minulle todella paljon, jatkaa Vihavainen omista tunnelmistaan. — Työtä on riittänyt, joskus liikaakin. Mutta saavutukset, joista uskallan olla ylpeä, ovat aktivoineet eteenpäin. Tunnen suurta mielihyvää havaitessani, ettei yhteinen työemme suomalaisen tietokoneen hyväksi ole mennyt hukkaan.

Tarpeellinen vastapaino kovalle työlle on löytynyt perheen yhteisistä harrastuksista. Perheeseen kuuluu vaimo, kahdeksanvuotias Juha ja viisivuotias Anna-Kaisa. Erikoisesti Juhapojan kanssa riittää isällä yhteistä puuhaa. Mm. talvella he osallistuivat aktiivisesti jääkiekkoseuran junioritoimintaan. Kesäviikonloput ja lomamat vieteen mökillä kotiseudulla Sul-kavalla. □