

Kulttuurin ja vapaa-ajan toimialan CRM-selvitys

Helmikuu 2023

Strateginen digiryhmä



Deloitte.
Digital

Järjestelmäselvityksen tavoite

JÄRJESTELMÄSELVITYKSEN TAVOITE

Järjestelmäselvityksen tarkoituksena oli kerätä ymmärrystä ja näkemystä siitä

- mitä kumppanuuksien hallinnan kyvykkyyksiä kahdella kilpailevalla teknologialla (Salesforce, MS Dynamics) on mahdollista ratkaista.
- miltä osin teknologiat tukisivat menossa olevien kehittämishankkeiden (Kutasu, Tiva) poikkileikkaavia tarpeita.
- mitä olennaisia eroja teknologioiden välillä on ja tukisiko toinen Kuvan toimintaa olennaisesti toista paremmin.
- onko edellytyksiä edetä kaupungin puitejärjestelyjen kautta hankitulla teknologialla (MS Dynamics) vai tukisiko Salesforce Kuvan tarpeita niin merkittävästi paremmin, että hankinnan käynnistäminen on tarpeellista.

Selvityksen jälkeen voidaan paremmin ymmärtää ja arvioida CRM-ratkaisun käyttöönoton mahdollisuuksia ja vaikutuksia. Selvityksen jälkeen tavoitteena on tehdä järjestelmän valinta/hankintapäätös sekä sopia alustava etenemisen tiekartta (tavoitteet 2-3v).

PROJEKTIN RAJAUS

- Tarkasteltavat CRM-teknologiat: Microsoft Dynamics 365 ja Salesforce
- Aikataulu 1/2023 – 2/2023
- Lähtökohdaksi otettiin kumppanuusasiakas arvioinnin kärkenä ja keskityttiin Kuvan poikkileikkaaviin toimintoihin.
- Toimintamallien ja järjestelmävaatimusten puuttuessa selvityksessä tukeuduttiin perinteisiin CRM-kyvykkyyksiin, arvioiden soveltuvuutta yleisesti ja suppeasti, mutta tulkitsemalla Kuvan tulevia tarpeita mahdollisimman laajakatseisesti.
- Projektissa ei määritelty tarkemmin asiakas-käsitettä, oletuksena, että se määritellään Kuvan toisen projektin tuloksena.
- Selvitys ei sisällä kustannusarviota tai tarkkoja kustannuksia (lisenssihintoja). Lisenssihintaa arvio ja käyttöönoton kustannusarvio voidaan tehdä myöhemmin, kun vähintään ylitason vaatimusmäärittely ja sen taustalla tärkeimmät toimintamallipäätökset on tehty.

Kuvalla edessään 3 + 1 linjausta

TARVITTAVAT LINJAUKSET JA AVOIMET KYSYMYKSET

PÄÄTÖKSENTEKOKRITEERIT

Onnistunut CRM-käyttöönotto vaatii:

1 Linjaus toiminnan ja toimintamallien harmonisoinnista

- Miltä osin ja millä laajuudella toimintaa ollaan valmiita yhtenäistämään optimaalisen järjestelmän käyttöönoton & ylläpidon kustannushyödyn saavuttamiseksi?
- Onko toimintamallien yhtenäistämiseen riittävää tahtotilaa tai kyvykkyyttä?

2 Arkkitehtuurivalinta – järjestelmäarkkitehtuurin periaatteet ja strategia

- Sitoudutaanko yhteiseen alustaratkaisuun vai yksittäisiin järjestelmiin?
- Mikä rooli CRM-ratkaisulla tulisi olla Kuvan järjestelmäarkkitehtuurissa? Mihin käyttötapauksiin CRM-teknologia tuottaa erityisiä hyötyjä?

3 CRM-teknologian valinta/hankinta

- Tehdäänkö hankinta kaupungin puitejärjestelyjen avulla (MS Dynamics)?
- Tehdäänkö lisäselvityksiä ja kilpailutus? Emme voi määrittellä kilpailutukseen tiettyä toimijaa. Tuloksena voi olla MS Dynamics, Salesforce tai joku muu.

➔ Tehdyn selvityksen perusteella toimialalla ei ole riittävää kyvykkyyttä tehdä yllä olevia päätöksiä.

➔ Ehdotus: tehdään rajattu soveltuvuusselvitys (PoC) MS Dynamicsilla

- Hyödynnetään kaupungin MS Dynamics –puitejärjestelyjä.
- Hyödynnetään selvityksessä kulttuurin hankkeessa jo määriteltyjen toimintamalleja.
- Painotetaan kumppanuusnäkökulmaa, mikä mahdollistaa tulosten laajennettavuuden jatkossa myös muihin palveluihin sekä mahdollisesti ELO:n CRM-työn kokemusten ja tulosten hyödyntämisen.



Tarkastelutasolla järjestelmissä ei ole merkittäviä eroja, valinnan helppous puoltaa MS Dynamics 365 valintaa, yleinen käytettävyysarvio Salesforcea.

Deloitteen suositus on tehdä järjestelmä uudistus toimintalähtöisesti ja sopia ja kuvata toimintamallit ennen järjestelmän vaatimusmäärittelyä. Nopeimmin hyödyt realisoituvat aloittamalla ydintoiminta-alueesta (kumppanuusasiakkaan hallinta) ja/tai valmiudeltaan pisimmällä olevasta (KuTaSu).

Asiakkuuden hallinnan ja CRM-järjestelmän hyödyt Kuvalle

Kuvalla on **näkyvyys** asiakkuuteen kokonaisuutena.



Kuva **hallinnoi palveluita keskitetysti** ja kokonaisvaltaisesti yhden järjestelmän kautta.

Palveluntuottajia voidaan **hallinnoida keskitetysti**. Yhteistyö on sujuvaa samalla alustalla.



Palvelut vastaavat paremmin asiakstarpeeseen ja päivittäinen työskentely on sujuvampaa. Mahdollisuus **hallinnoida palvelukenttää** ja asiakkuuksia myös **keskitetysti**.

Hallinnoitavat **tietojärjestelmät** vastaavat tarkoitustaan ja toimintoja on **keskitetty yhdelle alustalle**.



Asiakkaille tarjotaan **tasalaatuista palvelua** kaikissa **Kuvan toiminnoissa**. Asiakkuusprosessien kehittäminen on keskitettyä.



Päähavainnot Kuvan tilanteesta

KUVAN OPERATIIVISET TOIMINTAMALLIT

- 1** Palvelukartan kehittäminen on käynnissä ja tulee kehittymään jatkossa tarpeen mukaan.
- 2** Toimintamalleja ei pääosin ole kuvattu Kuva- tai palvelualueetasolla siten että järjestelmäkehittämisen ja vaatimusten keräämisen voisi suoraan käynnistää.*
- 3** Kuva-tason harmonisointia ei ole toimintamallien ja järjestelmien osalta tehty.
- 4** Kuvan sisällä toimintamalleissa nähdään luonnollisimman eroavaisuuksia, ei niinkään yhteneväisyyksiä. Eikä Kuva-yhteisyyttä nähdä useinkaan tavoiteltavana.

KUVAN CRM-JÄRJESTELMÄVAATIMUKSET

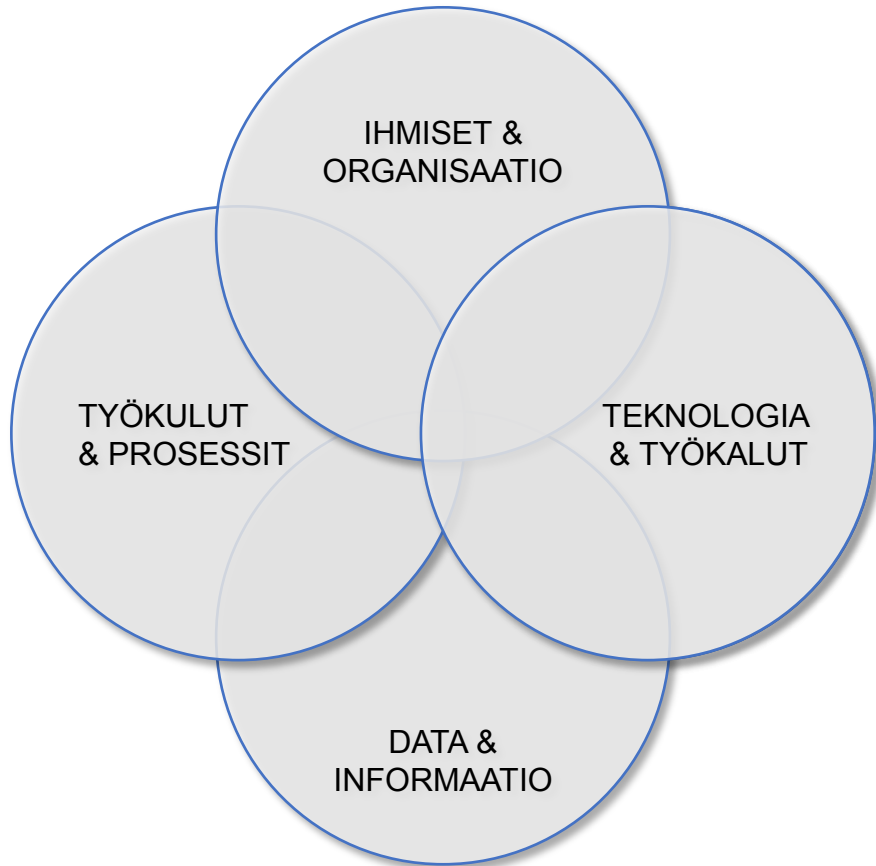
- 1** Järjestelmävaatimukset ovat pistemäisiä ja yksinkertaisia. Ei havaittu näkemystä CRM-järjestelmän avulla tehtävän toiminnan hyödyistä eikä nälkää muuttaa nykyisiä toimintamalleja.*
- 2** Asiakkuuden käsite koetaan haastavaksi, ja kumppanuus- ja yksilöasiakas sekoittuvat Kuvan keskustelussa. Asiakkuushallinnan toimintamalleja tai hoitomalleja ei ole määritelty.
- 3** KuTaSu on pisimmällä toimintamallin määrittelyssä ja valmiudessa järjestelmävalintaan. Voi toimia ensimmäisenä käytötapauksena järjestelmän jatkoarvioinnissa, valinnassa ja käyttöönotossa.

* Poikkeuksena Kulttuurin tapahtumasuunnittelu (KuTaSu), ja tilahallinnassa työtä on aloitettu.

Teknologia-avusteinen toimintamalli

TOIMINTAMALLIN OSA-ALUEET

OPPEJA ULKOPUOLELTA



Onnistuneen järjestelmätoteutuksen edellytyksenä on hyvin määritelty operatiivinen kokonaistoimintamalli: prosessit ja hallintomallit, ihmiset ja osaaminen, informaation kulku ja näitä tukeva teknologia. Järjestelmä uudistus toimii toimintamallimuutoksen moottorina ja uusien käytäntöjen vahvistajana – teknologia yksin on tehon muutoksen ajuri. Yhteentoimivat osat luovat teknologia-avusteisen toimintamallin.

Periaatteita järjestelmätoteutuksen onnistumisen ja hyötyjen saavuttamiseksi:

- Järjestelmävalinnalla on **toiminnalliset perusteet ja tavoitteet**, ja kokonaistoimintamalli luo perustan teknologiaratkaisuille.
- **Yhteinen järjestelmä** säästää resurssien määrässä sekä järjestelmän käyttöönoton ja ylläpidon kustannuksissa, **ja jaettu toimintamalli** puolestaan mahdollistaa tehokkaamman toimintaprosessin.
- **Harmonisoinnin mahdollisuuksia** on aina olemassa, vaikka organisaation on niitä joskus vaikea tunnistaa kulttuurillisista syistä. Harmonisointitarpeet tunnistettava toimintalähtöisesti.
- Nopeiden tulosten saavuttamiseksi muutos aloitetaan **rajatusta toiminnallisesta alueesta**, ensin olennaisimmat ja parhaassa valmiudessa olevat.
- Muutoshaluttomuus kannattaa hallita ajoissa. Käyttäjien **osallistaminen** on tehokas menetelmä, ja varmistaa, että työkalu helpottaa ja tehostaa päivittäistä työntekoa.
- CRM-järjestelmän onnistunut toteutus edellyttää, että **asiakkuuden käsitteet ja hallintamallit** on sovittu ennen vaatimusmäärittelyä.

Peruskävykkyudet: **Kampannauksien hallinnan kyvykkyyskartta**

Asiakastietojen hallinta

Asiakkaan perustiedot	Asiakkaan yhteyshenkilöt
Asiakassegmentti	Asiakkaan hoitotiimin tiedot
Toimeksiantojen tila	

Aktiviteettien hallinta

Tapaamisten luominen	Tapaamisten sulkeminen
Tapaamisten muistiot	Tehtävälister
Aktiviteettien omistajat	Seuranta ja raportointi

Tiedostojen hallinta

Tiedostojen haku	Tiedostojen tallennus
Tiedostojen arkistointi	Tiedostojen jakaminen
Raportit	

Myynnin kyvykkyudet:

Asiakkaan hoitosuunnittelu

Tulevat tapaamiset	Avoimet aktiviteetit
Asiakkuuden tavoitteet	Aktiivisuustavoitteet
Seuranta / status	

Potentiaalisten asiakkaiden/ projektien hallinta

Yhteiset avoimet mahdollisuudet	Omat mahdollisuudet
Seuranta, status ja priorisointi	Myyntitiimi
Tehtävät	Aktiviteetit

Asiakasyhteys (markkinointi)- ja viestintäkyvykkyudet:

Tapahtumien hallinta

Tapahtuman perustiedot	Kalenterointi
Henkilöstö/osaamisresurssit	Paikka / tilavuokra
Tehtävät ja aikataulus	Dokumentit
Ohjelmiston ehdottamisen väylä	Asiakkaan itse tietojen tarkastelu

Kampanjahallinta ja automaatio

Sähköpostilistat	Kohderyhmien hallinnointi
Materiaalit	Automatisoitu viestintä
Segmenttitiedot	Materiaalipankin integrointi

Asiakaskyselyiden hallinta

Vastausten systemaattinen kerääminen	Tulosten mittaaminen
Tulokset kyselyistä	Tulosten kehittyminen aikajanalla
Vastauksiin reagoiminen	

Muut prosessit ja työkalut:

Riskien hallinta

Riskiluokitus	Riskiarvio
---------------	------------

Tuotehallinta

Tuoteportfolio	Tuotekatalogi
Tarjotut tuotteet	Käytössä olevat tuotteet
Toteutuneet hinnat	Asiakaspalaute

Palveluhallinta

Käytössä olevat palvelut	Suunnitellut palvelut
Vastuut ja tehtävät	Deadlinet
Hinnoittelu	

Asiakaspalvelun kyvykkyudet:

Asiakaspalvelun kanavat

Nettisivu	Puhelin
Sosiaalinen media	Tekstiviesti
Sähköposti	

Palvelupyynnöiden hallinta

Palvelupyynnöiden syöttö	Työjonot
Seuranta / status	Omistajuus ja delegointi
Kategorisointi	Asiakaspalaute

Tiedon tarjoaminen

Ohjeistukset ja oppaat	Tiedon haku
Sisällön hallinta	Automaattiset ehdotukset

Kenttäpalvelun kyvykkyudet:

Kaluston hallinta

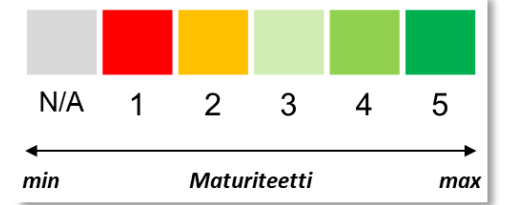
Kaluston/laitteiden hallinta	Toimipisteiden hallinta
Huoltotoimenpiteiden hallinta	Palvelusopimukset

Henkilöstön hallinta

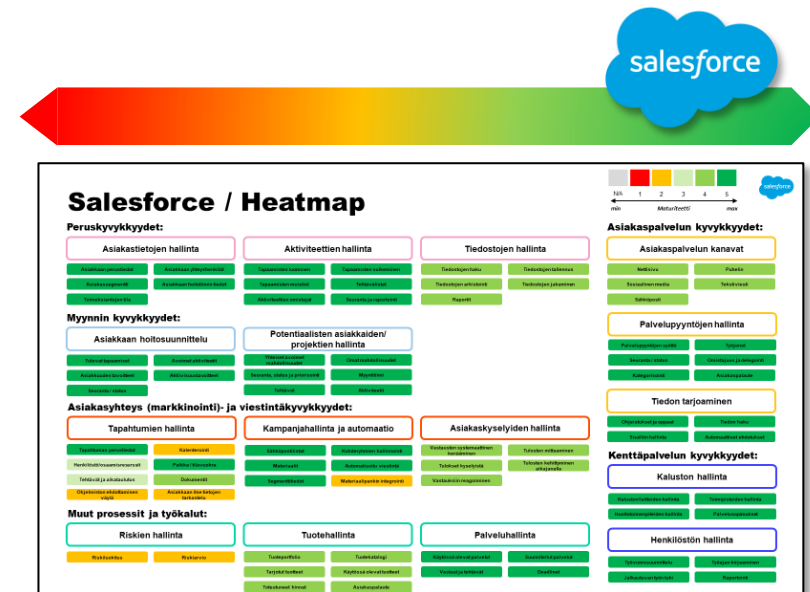
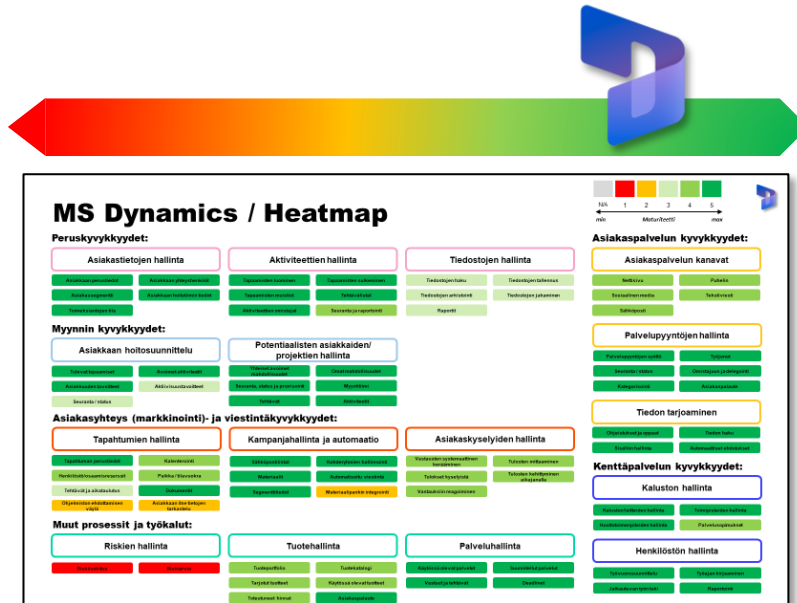
Työvuorosunnittelu	Työajan kirjaaminen
Jalkautuvan työn tuki	Raportointi

Dynamicsin ja Salesforcen kyvykkyyssarviointi

- Dynamicsin ja Salesforcen **kyvykkyyksiä arvioitiin Kuvan alustavaa kumppanuuksien hallinnan kyvykkyysskarttaa vasten**. Kyvykkyyksien maturiteetin arvioinnissa on käytetty 5-portaista asteikkoa.
- **Järjestelmien välille ei saatu merkittäviä eroavaisuuksia**, sillä molemmat järjestelmät tarjoavat kattavasti CRM-perustoimintoja. Eroavaisuudet tulevat olennaisesti esiin vasta prosessien toteutustavassa ja tarkempien määrittelyiden kautta.



Maturiteettiasteikko



Päätöksenteon viitekehys

TOIMINNALLINEN SOPIVUUS

- Toiminnallisessa sopivuudessa järjestelmiä arvioitiin niiden **CRM-kyvykkyyksien**, sekä **käytettävyyden** kautta

TEKNOLOGINEN SOPIVUUS

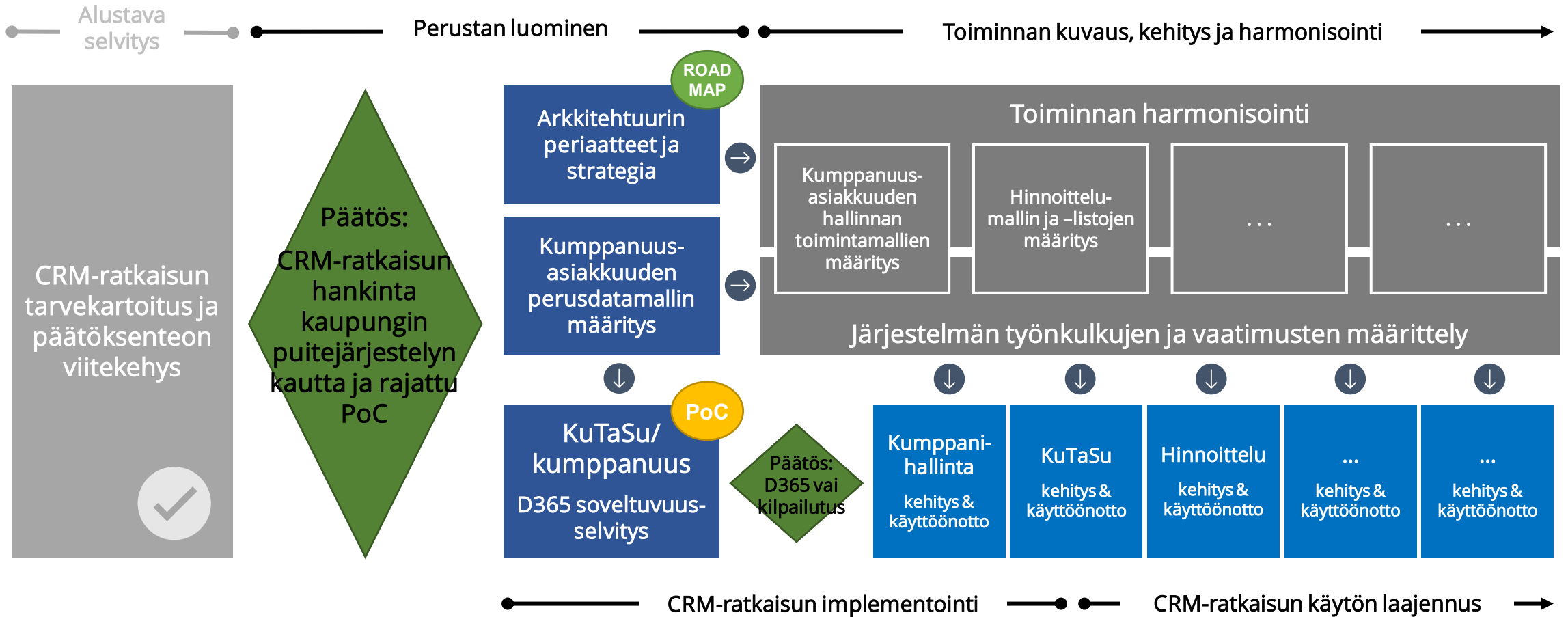
- Teknologiseen sopivuuteen vaikutti **kokonisarkkitehtuurinen näkökulma**, sekä teknologian kannalta keskeisiksi tunnistetut kyvykkyydet **partneriportaali** ja **mobiilikäyttö**

KÄYTTÖÖNOTTO JA YLÄTASON ROADMAP

- Käyttöönottossa ja ylätason roadmapissa järjestelmävalintaa painotettiin **kokonistaloudellisesta** sekä **tehokkuushyötyjä** tavoittelevasta näkökulmasta



Ehdotettu vaihtoehto: Hankinta kaupungin puitejärjestelyn kautta ja rajattu PoC



Yhteenveto CRM-järjestelmäarvioinnista päätöksenteon tueksi

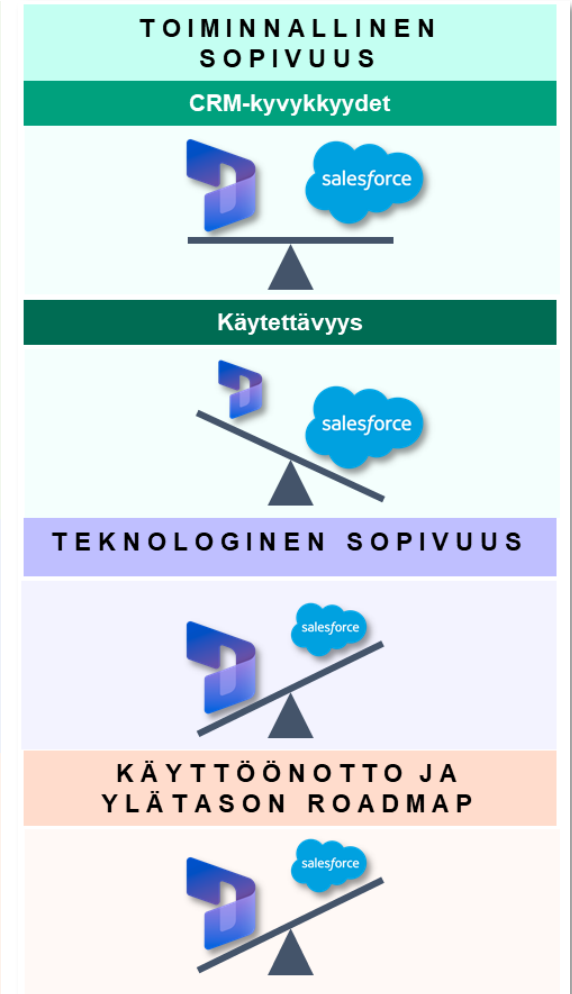
CRM-peruskyvykkyyksien osalta molemmat järjestelmät tukevat Kuvan tarpeita kiitettävästi

- Salesforce (SF) on yleisesti käytettävyydeltään sekä käyttäjäystävällisyydeltään Microsoft Dynamicsia (D365) kehittyneempi
- SF on valmiiden työpolkujen ja erilaisten prosessitarpeiden kannalta Microsoft Dynamicsia (D365) kehittyneempi

Kuva käyttää jo kaupunkiyhteistä Microsoft -teknologiaa (mm. M365, Azure)

- Arkkitehtuurin ja toimintamallin maturiteetti huomioiden Kuvalle helpoin ratkaisu on hyödyntää D365-ympäristöä
- SF on integroitavissa MS-painotteiseen ympäristöön käytännössä yhtä hyvin kuin D365

Järjestelmäkäyttöön otossa **D365 valintaa puoltaa** mahdollisuus nopealla aikataululla tehtävään järjestelmävalintaan ja siitä syntyvä kustannushyöty.



Linjausehdotus

- Tehdään rajattu soveltuvuus selvitys (PoC) MS Dynamicsilla vuoden 2023 aikana.
 - Käynnistetään PoC mahdollisimman pian. Tehdään lisenssi- ja kehityskumppanihakinnat kaupungin puitejärjestelyitä käyttäen. ELO:n hankkeen perusteella PoC:n kustannuksiksi arvioidaan 70 000 – 100 000 euroa.
 - Arvioidaan selvityksen tulokset ja tehdään jatkoetenemispäätökset vuodenvaihteessa 2023/2024.
 - Selvityksen aikana luotavia tieto- ja toimintamalleja sekä hankittua kokemusta voidaan hyödyntää, vaikka selvityksen jälkeen päädyttäisiin kilpailuttamaan oma tekninen ratkaisu, kehityskumppani tai molemmat.
 - Hyödynnetään selvityksessä kulttuurin kurssi- ja tapahtumahallinnan hankkeessa jo määriteltyjen toimintamalleja. Painotetaan kumppanuusnäkökulmaa, mikä mahdollistaa tulosten laajennettavuuden jatkossa muihin palveluihin.
 - Pyritään hyödyntämään ELO:n CRM-työn kokemuksia ja tuloksia hyödyntämisen sekä myöhemmin tänä vuonna mahdollisesti käynnistyvää kaupunkilaajuista määrittelytyötä.

Liitteet

Mitä CRM:llä tarkoitetaan?

MITÄ CRM:LLÄ TARKOITETAAN?

- Asiakkuuksien hallinta eli CRM (customer relationship management) viittaa asiakkuuksien hoitamisen prosesseihin ja toimintamalleihin, sekä näitä tukeviin CRM-järjestelmiin.
- Perinteisesti CRM:llä viitataan joko kapeasti myynnin toimintoihin tai laajemmin myynnin, markkinoinnin, asiakaspalvelun ja muihin asiakasrajapinnan toimintoihin.
- CRM-järjestelmä määritellään aina organisaation tarpeiden perusteella. Myös Kuvan osalta on tunnistettu tarpeita, jotka eivät perinteisesti sisälly asiakkuuksien hallinnan kokonaisuuteen.

CRM-JÄRJESTELMÄN HYÖDYT JA EDELLYTYKSET

Miksi CRM-järjestelmä yleensä otetaan käyttöön?

- Tuo kokonaisnäkyvyyden asiakkuuksien hallintaan
- Kokoaa kaiken asiakastiedon yhteen paikkaan
- Ohjatut työnkulut lisäävät toiminnan tehokkuutta ja laatua
- Helpottaa päivittäistä työtä
- Lisää organisaation kykyä palvella asiakasta kokonaisvaltaisesti ja asiakaslähtöisesti

Mitä CRM-järjestelmän onnistunut käyttöönotto edellyttää?

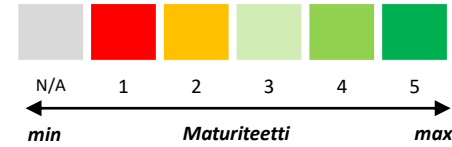
- Toimintamallien kuvaamista ja konseptointia sekä teknologian roolin määrittämistä
- Toiminnan harmonisointia ja eroavuuksien tunnistamista ja hallintaa
- Sitoutumista yhteiseen ratkaisuun

Mitä hyötyä yhteisestä CRM-järjestelmästä?

- Kustannushyödyt: järjestelmän käyttöönoton ja ylläpito, operatiivisen laadun/tehon parantuminen
- Osaamis- ja resurssihyödyt

PERINTEISEN CRM-PROJEKTIN KULKU





MS Dynamics / Heatmap

Peruskävykkyudet:

Asiakastietojen hallinta

- Asiakkaan perustiedot
- Asiakkaan yhteyshenkilöt
- Asiakassegmentti
- Asiakkaan hoitotiimin tiedot
- Toimeksiantojen tila

Aktiviteettien hallinta

- Tapaamisten luominen
- Tapaamisten sulkeminen
- Tapaamisten muistiot
- Tehtävälisterit
- Aktiviteettien omistajat
- Seuranta ja raportointi

Tiedostojen hallinta

- Tiedostojen haku
- Tiedostojen tallennus
- Tiedostojen arkistointi
- Tiedostojen jakaminen
- Raportit

Myynnin kävykkyudet:

Asiakkaan hoitosuunnittelu

- Tulevat tapaamiset
- Avoimet aktiviteetit
- Asiakkuuden tavoitteet
- Aktiivisuustavoitteet
- Seuranta / status

Potentiaalisten asiakkaiden/ projektien hallinta

- Yhteiset avoimet mahdollisuudet
- Omat mahdollisuudet
- Seuranta, status ja priorisointi
- Myyntitiimi
- Tehtävät
- Aktiviteetit

Asiakasyhteys (markkinointi)- ja viestintäkävykkyudet:

Tapahtumien hallinta

- Tapahtuman perustiedot
- Kalenterointi
- Henkilöstö/osaamisresurssit
- Paikka / tilavuokra
- Tehtävät ja aikataulus
- Dokumentit
- Ohjelmiston ehdottamisen väylä
- Asiakkaan itse tietojen tarkastelu

Kampanjahallinta ja automaatio

- Sähköpostilistat
- Kohderyhmien hallinnointi
- Materiaalit
- Automatoitu viestintä
- Segmenttitiedot
- Materiaalipankin integrointi

Asiakaskyselyiden hallinta

- Vastausten systemaattinen kerääminen
- Tulosten mittaaminen
- Tulokset kyselyistä
- Tulosten kehittyminen aikajana
- Vastauksiin reagoiminen

Muut prosessit ja työkalut:

Riskien hallinta

- Riskiluokitus
- Riskiarvio

Tuotehallinta

- Tuoteportfolio
- Tuotekatalogi
- Tarjotut tuotteet
- Käytössä olevat tuotteet
- Toteutuneet hinnat
- Asiakaspalaute

Palveluhallinta

- Käytössä olevat palvelut
- Suunnitellut palvelut
- Vastuut ja tehtävät
- Deadlinet

Asiakaspalvelun kävykkyudet:

Asiakaspalvelun kanavat

- Nettisivu
- Puhelin
- Sosiaalinen media
- Tekstiviesti
- Sähköposti

Palvelupyynnöiden hallinta

- Palvelupyynnöiden syöttö
- Työjonot
- Seuranta / status
- Omistajuus ja delegointi
- Kategorisointi
- Asiakaspalaute

Tiedon tarjoaminen

- Ohjeistukset ja oppaat
- Tiedon haku
- Sisällön hallinta
- Automaattiset ehdotukset

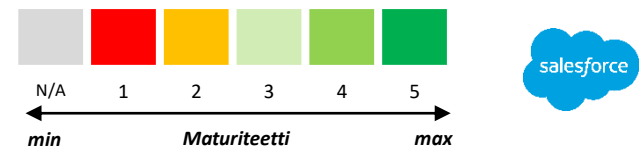
Kenttäpalvelun kävykkyudet:

Kaluston hallinta

- Kaluston/laitteiden hallinta
- Toimipisteiden hallinta
- Huoltotoimenpiteiden hallinta
- Palvelusopimukset

Henkilöstön hallinta

- Työvuorosunnittelu
- Työajan kirjaaminen
- Jalkautuvan työn tuki
- Raportointi



Peruskävykkyudet: Salesforce / Heatmap

Asiakastietojen hallinta

- Asiakkaan perustiedot
- Asiakkaan yhteyshenkilöt
- Asiakassegmentti
- Asiakkaan hoitotiimin tiedot
- Toimeksiantojen tila

Aktiviteettien hallinta

- Tapaamisten luominen
- Tapaamisten sulkeminen
- Tapaamisten muistiot
- Tehtävälisterit
- Aktiviteettien omistajat
- Seuranta ja raportointi

Tiedostojen hallinta

- Tiedostojen haku
- Tiedostojen tallennus
- Tiedostojen arkistointi
- Tiedostojen jakaminen
- Raportit

Myynnin kävykkyudet:

Asiakkaan hoitosuunnittelu

- Tulevat tapaamiset
- Avoimet aktiviteetit
- Asiakkuuden tavoitteet
- Aktiivisuustavoitteet
- Seuranta / status

Potentiaalisten asiakkaiden/ projektien hallinta

- Yhteiset avoimet mahdollisuudet
- Omat mahdollisuudet
- Seuranta, status ja priorisointi
- Myyntitiimi
- Tehtävät
- Aktiviteetit

Asiakasyhteys (markkinointi)- ja viestintäkävykkyudet:

Tapahtumien hallinta

- Tapahtuman perustiedot
- Kalenterointi
- Henkilöstö/osaamisresurssit
- Paikka / tilavuokra
- Tehtävät ja aikataulus
- Dokumentit
- Ohjelmiston ehdottamisen väylä
- Asiakkaan itse tietojen tarkastelu

Kampanjahallinta ja automaatio

- Sähköpostilistat
- Kohderyhmien hallinnointi
- Materiaalit
- Automatisoitu viestintä
- Segmenttitiedot
- Materiaalipankin integrointi

Asiakaskyselyiden hallinta

- Vastausten systemaattinen kerääminen
- Tulosten mittaaminen
- Tulokset kyselyistä
- Tulosten kehittyminen aikajana
- Vastauksiin reagoiminen

Muut prosessit ja työkalut:

Riskien hallinta

- Riskiluokitus
- Riskiärvio

Tuotehallinta

- Tuoteportfolio
- Tuotekatalogi
- Tarjotut tuotteet
- Käytössä olevat tuotteet
- Toteutuneet hinnat
- Asiakaspalaute

Palveluhallinta

- Käytössä olevat palvelut
- Suunnitellut palvelut
- Vastuut ja tehtävät
- Deadline

Asiakaspalvelun kävykkyudet:

Asiakaspalvelun kanavat

- Nettisivu
- Puhelin
- Sosiaalinen media
- Tekstiviesti
- Sähköposti

Palvelupyynnöiden hallinta

- Palvelupyynnöiden syöttö
- Työjonot
- Seuranta / status
- Omistajuus ja delegointi
- Kategorisointi
- Asiakaspalaute

Tiedon tarjoaminen

- Ohjeistukset ja oppaat
- Tiedon haku
- Sisällön hallinta
- Automaattiset ehdotukset


Kenttäpalvelun kävykkyudet:

Kaluston hallinta

- Kaluston/laitteiden hallinta
- Toimipisteiden hallinta
- Huoltotoimenpiteiden hallinta
- Palvelusopimukset

Henkilöstön hallinta


- Työvuorosuunnittelu
- Työajan kirjaaminen
- Jalkautuvan työn tuki
- Raportointi

 Selite: Vaa'assa alempana oleva järjestelmä on sopivampi.




Päätöksentekokriteerit ja arviointi


Kriteeri	Selite	Kuvan tilanne	Arvio järjestelmän sopivuudesta	Perustelu
TOIMINNALLINEN SOPIVUUS				
CRM-kyvykkyydet				
Asiakkuudenhallinnan peruskyvykkyydet	<ul style="list-style-type: none"> Tiedon konsolidointi ja siirtäminen järjestelmään Perusprosessien rakentamisen kompleksisuus 	Jokaisella palvelukokonaisuudella ja toiminnolla oma asiakaskanta		Molempien järjestelmien peruskyvykkyydet riittävät KUVA:n tarpeisiin.
Tapahtumien hallinta	<ul style="list-style-type: none"> Vaadittavien toimintojen määrä Integraatiot ja kumppaniyhteiset toiminnallisuudet 	Hajautunutta useaan järjestelmään. Kulttuurin toimintamalli ja tarpeet kuvattu (Kutasu)		Eroavaisuuksia pääosin toiminnallisuuksien toteutuksessa
Asiakaspalvelu ja jalkautumisen tuki	<ul style="list-style-type: none"> Hallittavien palvelupyyntöjen määrä ja kompleksisuus Integraatiot palvelukanaviin ja muihin järjestelmiin 	Jokaisella palvelukokonaisuudella ja toiminnolla oma toimintatapa ja järjestelmä. Yhtenäistämiskyvykkyyden maturiteetti alhainen.		Eroavaisuuksia pääosin toiminnallisuuksien toteutuksessa
Käytettävyys				
Käyttäjät ja roolit	<ul style="list-style-type: none"> Lisenssien määrä suhteessa käyttöön vaikuttaa järjestelmävalintaan erityisesti kokonaistaloudellisesta näkökulmasta 	10-500 (1000+) käyttäjää		Perustoiminnoille on enemmän käyttäjiä. Kompleksimmissa toteutuksissa vähän käyttäjiä.
Työpolkujen varianssi	<ul style="list-style-type: none"> Eriolaisten näkymien määrä Eriaiset tuettavat polut 	Työpolkuja ei ole kattavasti kuvattu tai määritelty, ja palvelukokonaisuuksien välillä useita toimintatapoja.		Kompleksit työkulut
Käytettävyys	<ul style="list-style-type: none"> Prosessiharmonisointi ja prosessikohtaiset muokkaukset Käyttöönotto useammassa toiminnossa 	Tällä hetkellä käytössä useampi järjestelmä tai ratkaisu saman toiminnon toteuttamiseen eri palveluissa.		SF intuitiivisempi käyttäjänäkökulmasta

TOIMINNALLINEN SOPIVUUS

 Selite: Vaa'assa alempana oleva järjestelmä on sopivampi.

Päätöksentekokriteerit ja arviointi

Kriteeri	Selite	Kuvan tilanne	Arvio järjestelmän sopivuudesta	Perustelu
TEKNOLOGINEN SOPIVUUS				
Integraatiot	<ul style="list-style-type: none"> Integraatioiden määrä ei tunnettu, mutta järjestelmän tulee tarjota joustavasti erilaisia mahdollisuuksia integroitua taustajärjestelmiin 	<p>Useita järjestelmiä eri toiminnoissa, omat asiakaskannat ja migraatiotarpeet.</p> <p>Toimintamallit eivät yhtenäisiä, perustoiminnallisuuksissa oletetusti samankaltaisia tarpeita.</p>		Molemmat järjestelmät tarjoavat yksinkertaisia ja komplekseja integraatoratkaisuja
Kokonaisarkkitehtuuri	<ul style="list-style-type: none"> Sopivuus tietoliikenneympäristöön 	<p>Vahvasti MS-käyttäjä</p> <p>Tietoturvaratkaisu mietitty ELO:n D365 hankkeessa</p> <p>Kuva/Helsinki käytössä Azure, RedHat, Kafka, ym. teknologioita</p>		Helsinki vahvasti MS-käyttäjä, mikä ei kuitenkaan rajoita SF käyttöä, sillä SF tarjoaa laajasti integraatiomahdollisuuksia yleisimmin käytettyihin MS-sovelluksiin
Partneriportaali ja mobiilikäyttö	<ul style="list-style-type: none"> Kyvykkyyksivaatimus kumppaniyhteistyölle, sekä järjestelmän mobiilikäyttömahdollisuus kaikille toiminnolle 	Ei käytössä tällä hetkellä		Molemmat järjestelmät tarjoavat kumppaniportaalin ratkaisun ja natiivisovelluksen

 Selite: Vaa'assa alempana oleva järjestelmä on sopivampi.

Päätöksentekokriteerit ja arviointi

Kriteeri	Selite	Kuvan tilanne	Arvio järjestelmän sopivuudesta	Perustelu
KÄYTTÖÖNOTTO JA YLÄTASON ROADMAP				
Järjestelmän käyttöönotto	<ul style="list-style-type: none"> Olemassa olevat sopimukset vs. kilpailutus Organisaation valmius tukea ja tarvittava kompetenssi, ts. SF vaatii vähemmän kohdennettua ohjelmointiosaamista Käyttöönoton aikataulu ja kustannukset Ease of implementation, eli käyttöönoton sujuvuus toimintamallimuutosten yhteydessä 	<p>Microsoft lisenssit lähtökohtaisesti kattavat nykyisessä puitesopimuksessa KUVA:n tarpeet.</p> <p>MS Dynamics toteutuskumppani valittu (Digia).</p> <p>Toteutusaikataulu ei tiedossa, mutta halutessaan edetä nopeasti, Kuva voi hyödyntää synergiaetua MS-ekosysteemin kanssa.</p>		<p>Olemassa oleva puitejärjestely MS kanssa.</p> <p>SF kilpailutuskokonaisuus vaatii sekä toteuttajakumppanin, että järjestelmätoimittajan kilpailutuksen; mahdolliset toiminnalliset muutokset ja tuki tähän</p> <p>SF käytössä Musiikkitalolla.</p>
Elinkaari	<ul style="list-style-type: none"> Kokonaiskustannus (lisenssit ja ylläpito) Pitkän aikavälin tavoitteet Järjestelmäympäristön konsolidointi 	<p>MS-ympäristö ja -sovelluksia laajasti käytössä</p>		<p>Elinkaarinäkökulma ei poissulje SF (vastaavat mahdollisuudet), mutta käytössä vahvasti jo MS-ekosysteemi</p>
Ylätason roadmap	<ul style="list-style-type: none"> Kumppanit ja kompleksisuus Resurssit – Kuvan omat osaajat, projektiresurssit ja kumppanit 	<p>Eri palvelukokonaisuuksilla projekteja, tarpeet tulevat yksittäisinä ellei järjestelmiä lähdetä järjestelmällisesti siirtämään.</p> <p>Vaatii toimintamallien määrittystä (ja harmonisointia) ennen järjestelmätoimintojen suunnittelua.</p>		<p>Järjestelmäimplementointi vaatii molemmissa toteutuksissa järjestelmäkentän tarkastelua, sekä toimintamallimuutoksia</p>