



**TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

TUTKINTOTYÖRAPORTTI

**CRM järjestelmän valinta,
Case TTT Technology Oy Ab**

Matti Pölönen

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Toukokuu 2006
Työn ohjaaja: Maritta Hoffrén

TAMPERE 2006



Tekijä(t)	Matti Pölönen	
Koulutusohjelma(t)	Tietojenkäsittely	
Tutkintotyön nimi	CRM-järjestelmän valinta, case TTT	
Työn valmistumis- kuukausi ja -vuosi	05/2006	
Työn ohjaaja	Maritta Hoffrén	Sivumäärä: 33

TIIVISTELMÄ

Tutkintotyön aiheena on CRM-järjestelmän valinta TTT Technology Oy Ab:lle. Työn tavoitteena on selvittää ne vaatimukset, jotka tulisi ottaa huomioon CRM-järjestelmää valittaessa, verrata tutkimustulosta muutamaankin markkinoilla olevaan järjestelmään sekä tutkia, voisiko joku valmisohjelma täyttää asetetut vaatimukset. Selvitys haluttiin tehdä, koska yrityksessä oli havaittu tarve CRM-järjestelmälle.

Tutkimuksessa esitellään viisi vertailussa mukana ollutta CRM-ohjelmistoa ja kerrotaan valintaprosessista.

Tutkimuksen teoriaosuus koostuu asiakkuuden, strategisen asiakkuuden sekä asiakkuudenhallinnan määrittelystä.

Tutkimuksen empiirinen aineisto on kerätty TTT Technology Oy Ab:ssä vuonna 2005.

Tutkimuksen tuloksena on määrittely valintaan vaikuttavista tekijöistä ja kuvaus valintaprosessista johtopäätöksineen ja jatkotoimenpide-ehdotuksineen.

Tutkimusta voidaan jatkossa hyödyntää päätettäessä CRM-järjestelmän hankinnasta.



Author(s)	Matti Pölönen	
Degree Programme(s)	Business Information Systems	
Title	Choosing CRM software - a case study of TTT	
Month and year	05/2006	
Supervisor	Maritta Hoffrén	Pages: 33

ABSTRACT

The subject of my thesis is " Choosing CRM software - a case study of TTT". The reason for this study was that there was a need to improve efficiency and for that there was a need for a good CRM software. The aim of my thesis is to sort out needs that have to be considered when you are choosing CRM-software. Furthermore my aim is to compare these needs with some software, that are on the market and study, if those software can fullfill these needs.

The theory of my thesis contains definitions of CRM and account management.

The empirical material of this study was collected at TTT Technology during year 2005.

The outcome of my study is a list of needs that must be considered when buying CRM-software and description of the process of comparing softwares.

My thesis can be utilized later, if TTT will start CRM-software project.

Sisällysluettelo

1	Johdanto.....	6
2	Tutkintotyön taustaa.....	7
2.1	Toimeksiantaja.....	7
2.2	Tekninen ympäristö.....	7
2.3	Lähtötilanne.....	7
2.4	Tutkintotyön tarkoitus ja tavoite.....	8
3	Käsitteistöä.....	9
3.1	CRM.....	9
3.2	Strategisten asiakkaiden luokittelu.....	11
3.3	Perinteinen asiakkuus ja strateginen asiakkuus.....	14
3.4	Asiakastiedon lajit.....	15
4	Ohjelmistoon liittyviä vaatimuksia.....	17
4.1	Liiketoiminnan asettamat vaatimukset.....	17
4.1.1	Mobiliteetti.....	17
4.1.2	Raportointi.....	17
4.1.3	Yhteensopivuus Lotus Notesin kanssa.....	17
4.1.4	Käyttöjärjestelmä ja yhteydet muihin järjestelmiin.....	17
4.1.5	Käyttöliittymä.....	18
4.1.6	Laajennettavuus.....	18
4.1.7	Ylläpito.....	19
4.1.8	Lisenssointi.....	19
4.2	Muut vaatimukset.....	19
4.2.1	Toimittavalle yritykselle asetettavat vaatimukset.....	19
4.2.2	Rahoitus.....	19
5	Kysely.....	20
5.1	Toimihenkilöille tehty kysely.....	20
5.2	Kyselyn tulokset.....	21
6	CRM- ohjelmistojen vertailu.....	22
6.1	Vaihe 1: Valmisohjelmistojen hakuprosessin käynnistäminen.....	22
6.1.1	Microsoft CRM Suite 2.....	23
6.1.2	Palaset.....	23
6.1.3	Super Office.....	24
6.1.4	Smartera CRM Suite.....	24
6.1.5	Documenta CRM Suite.....	25
6.2	Vaihe 2 : ohjelmistojen toiminnallisuuksien tarkempi vertailu.....	25
6.3	Vaiheessa 2 esitellyt ohjelmistot.....	26
6.3.1	Palaset.....	26
6.3.2	SuperOffice.....	26
6.3.3	Smartera CRM-Suite.....	27
6.4	Vaihe 3 : hankintakustannusten ja työmäärien vertailu.....	27
7	Kooste vertailtavista ohjelmista.....	28
8	Lopuksi.....	30
9	Lähdeluettelo.....	31
	Liite 1 TTT:n verkkokuva.....	32
	Liite 2 CRM kysely 3.1.2006.....	33
	Liite 3 Kyselyn tulokset.....	34

1 Johdanto

Olen työskennellyt TTT Technology Oy Ab:n palveluksessa vuodesta 1998, aluksi mikrotukihenkilönä, nykyisin ICT- ja laatupäällikkönä. Vastuullani on ollut ICT:n ylläpito ja kehittäminen yrityksen toiminnan asettamien vaatimusten mukaisesti.

Erillisen CRM – (eli asiakkuudenhallinta) järjestelmän hankinta tuli ajankohtaiseksi alkuvuonna 2005. Aikaisemmin vireillä ollut ERP- (eli toiminnanohjausjärjestelmä) projekti keskeytettiin toistaiseksi, koska todettiin, ettei järjestelmän vaihdolla todennäköisesti saavutettaisi sille asetettuja tavoitteita. Ongelma oli kuitenkin edelleen olemassa: asiakkaaseen liittyvä tieto oli hajallaan ja sen kasaaminen työlästä. Pohdittiin eri vaihtoehtoja ja päädyttiin kartoittamaan yhtä niistä: erillisen, Lotus Notes-pohjaisen CRM-järjestelmän hankintaa. Minut valtuutettiin laatimaan vaatimusmäärittely CRM-järjestelmälle ja tutustumaan markkinoilla oleviin vaihtoehtoihin. Tavoitteena oli alustavasti kartoittaa, olisiko markkinoilla olevista ratkaisuista mahdollisesti vastaamaan yrityksen tarpeisiin.

Kartoitin ensin johdon, käyttäjien, yritysstrategian ja IT-ympäristön asettamat vaatimukset valittavalle ohjelmistolle. Tämän jälkeen tutustuin markkinoilla oleviin järjestelmiin ja vertasin niitä asettettuihin vaatimuksiin. Teoriaosuutta varten tutustuin aiheesta kirjoitettuun kirjallisuuteen ja internetistä löytyviin aihetta käsitteleviin artikkeleihin.

Tutkimuksen aikana TTT Technology myytiin saksalaiselle IKS Klingenberg -konsernille. Tämä muutti perusasetelmaa siinä mielessä, että toiminnanohjausjärjestelmän vaihto tuli taas esille. Varsinaisen vaihdon ajankohdasta ei kuitenkaan vielä määritetty. Päätimme siksi jatkaa CRM- kartoituksen tekemistä.

2 Tutkintotyön taustaa

2.1 Toimeksiantaja

TTT Technology Oy Ab (josta myöhemmin käytän lyhennettä TTT) on perustettu vuonna 1961. Päätuotteita ovat raskaan puunjalostusteollisuuden terät ja koneenosat. Pääasiallisina asiakkaina ovat saha-, sellu-, paperi- ja levyteollisuuden suuryritykset ja laitevalmistajat. Yrityksen liikevaihto vuonna 2005 oli noin 18 miljoonaa euroa. Yrityksellä on tehtaat Toijalassa ja Outokummussa. Työtekijöitä yrityksessä on 175, joista 145 työskentelee Toijalassa ja 30 Outokummussa. TTT:llä on osakkuusyritys Cume TTT Ltda. Cuiabássa Brasiliassa. Yritys on osa IKS KlingelInberg -konsernia.

2.2 Tekninen ympäristö

TTT:llä on käytössään yhdeksän palvelinta, joissa toimii toiminnanohjausjärjestelmä (Keybox), sähköposti (Lotus Notes) ja lukuisa joukko muita sovelluksia. Käyttöjärjestelminä ovat mm. SuSe Linux sekä Microsoft Server 2003. Työasemissa, joita yrityksessä on n. 75, on käytössä Microsoft Windows XP. Yrityksen sisäverkon nopeus on 1 Gb, ulkoisen yhteyden (Soneran datanet) nopeus on 4 Gb. Etäyhteydet hoidetaan joko Soneran Secure Gatewayn kautta tai sitten Soneran tarjoaman kiinteän Home Office -yhteyden kautta (ks. liitteessä 1, TTT:n verkkokuva, olevat Tampere, Lempäälä, Nastola jne.). Citrix Metaframea käytetään suurimmassa osassa työasemia verkon liikennemäärän pienentämiseksi.

2.3 Lähtötilanne

Asiakkaisiin liittyvä tieto on sirpaloitunut useisiin eri järjestelmiin ja tallennusmuotoihin.

Asiakkaan osoitetiedot, ostohistoria ja asiakkaan tuotenimikkeet on tallennettu Informix-kantaan, jota käytetään Keybox-toiminnanohjaussovelluksella. Työohjeena käytettävät CAD-piirustukset tehdään Vertex-ohjelmistolla ja tallennetaan ohjelmiston omaan tietokantaan. Piirustukset ovat 2D – piirustuksia joiden tietokortissa on asiakkaan nimi ja piirustuksen tunniste, joka vastaa Keyboxissa olevaa tuotenimikettä. Näiden kahden ohjelman, Keyboxin ja Vertexin, välillä ei ole mitään tiedonsiirtoyhteyttä, vaan nähdäkseen kuvan tuotteesta, jonka nimikenumeron käyttäjä löytää Keyboxista, on hänen käynnistettävä Vertex ja haettava kuva sieltä.

Suurin osa, yli 80 prosenttia, tilauksista tulee vuositarjousten perusteella, eli ”kotiinkutsuina”. Vuositarjoukset on tehty Wordilla ja talletettu sekä asiakkaittain järjestettyihin mappeihin että verkkolevylle. Verkkolevyllä olevat tarjoukset on järjestetty vuosiluvun, maan ja asiakkaan mukaisesti

kansioihin. Yksittäisen tarjouksen hakeminen on hankalaa ja esimerkiksi tarjotun tuotteen perusteella hakeminen liki mahdotonta.

Asiakasreklamaatiot kirjataan Lotus Notes-pohjaiseen laadunhallintajärjestelmään. Reklamaatiot saavat automaattisesti identifiointitunnuksen, mutta kaikki asiakkaaseen ja tuotteeseen liittyvät tiedot kirjoitetaan manuaalisesti. Mitään yhteyttä toiminnanohjausjärjestelmään ei ole, joten saadakseen kokonaiskuvan asiakkaan tilanteesta myyjä joutuu hakemaan tietoa useasta järjestelmästä.

Raportteja tarvitaan sekä yksikön sisäiseen käyttöön että eri sidosryhmiä varten. Tärkeimpänä sidosryhmänä on yksikön omistava konserni, jolle raportoidaan sekä viikoittain että kuukausittain. Joitakin perusraportteja saadaan tuotettua suoraan ERP-järjestelmästä, mutta ne on tarkoitettu tulostettaviksi paperille ja niiden saaminen sähköiseen muotoon on työlästä. Uusien raporttipohjien rakentaminen vaatisi ulkopuolista konsultointia ja tulisi maksamaan huomattavan summan. Niinpä raportointi tehdään pääsääntöisesti manuaalisesti Exceliä apuna käyttäen. Joitakin raportteja on rakennettu myös Cognos Powerplayn avulla. Powerplayn osaamistaso ei kuitenkaan ole riittävä kokonaisvaltaisen raportoinnin kehittämiseen. Lisäksi tämä vaatisi Powerplayn päivittämisen uudempaan versioon.

Nykytilanteessa asiakkaaseen liittyviä tietoja täytyy hakea monesta eri paikasta ja työ on tehtävä manuaalisti. Tämä on aikaa vievää, kallista ja virheille altista toimintaa. Vaarana on, että kuva asiakkaasta jää pinnalliseksi ja potentiaaliset kehitysmahdollisuudet jäävät huomaamatta. Myynnin johtamisen kannalta tilanne on hankala, koska asiakastiedon analysointi on hidasta ja nykyisessä, nopeasti muuttuvassa tilanteessa ei ole mahdollista ohjata yritystä ”peruutuspeilin kautta”.

Tietoturvan kannalta ei ole hyvä, että tieto on joissakin tapauksissa pelkästään paperimuodossa. Uhkakuvana on, että jotakin yrityksen kannalta kriittistä tietoa voi kadota tai joutua väärin käsiin.

2.4 Tutkintotyön tarkoitus ja tavoite

Tutkimustyöni tarkoituksena on selvittää, mitä vaatimuksia keskikokoisessa, mutta kuitenkin kansainvälisessä metalliteollisuusyrityksessä on asiakkuudenhallinta- eli CRM-järjestelmän suhteen. Tavoitteena on kartoittaa nämä vaatimukset, verrata niitä markkinoilta löytyviin valmisohjelmistoihin, löytää yritykselle mahdollisimman hyvä ratkaisu ja antaa suositus jatkotoimenpiteitä varten.

3 Käsitteistöä

3.1 CRM

CRM (Customer Relationship Management) eli suomeksi asiakkuudenhallinta perustuu asiakkaaseen liittyvän tiedon keräämiseen ja hyväksikäyttöön. Toimiva asiakkuudenhallinta on tärkeä osa yrityksen kokonaisstrategiaa. ”Asiakkuudenhallinta kattaa koko asiakkuuden elinkaaren: löytämisen, pitämisen ja suhteen vahvistumisen.” (Jansson ym.2001)

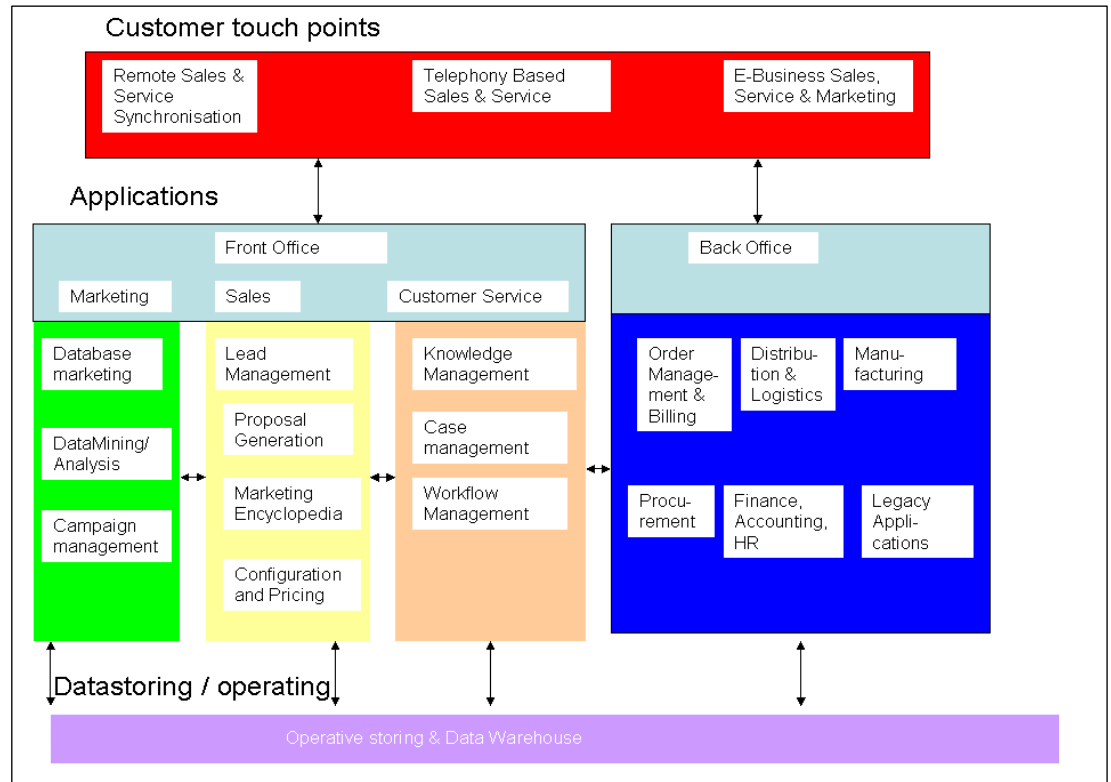
CRM voidaan jakaa kahteen osa-alueeseen: *operatiiviseen ja analyttiseen CRM:ään*. *Operatiivinen CRM* pitää sisällään kaikki päivittäisessä asiakas-toiminnassa tarvittavat toiminnot, kuten tilaustenkäsittelyt, laskutukset ja reskontran. Se toimii asiakasrajapinnassa ja sitä käyttävät niin markkinointi, myynti, asiakaspalvelu kuin huolto ja kunnossapitokin. Sen avulla hallitaan yhtenäiset asiakastiedot, kuten dokumentit. Rajanveto operatiivisen CRM:n ja yrityksen muiden toimintaa ohjaavien ohjelmistojen, kuten ERP:n, välillä on hankalaa.

Analyttinen CRM käyttää operatiivisen CRM:n luomaa asiakastietovarastoa. Analyttisessä CRM:ssä tieto pyritään esittämään muodossa, jonka pohjalta olisi mahdollisimman helppo tehdä päätöksiä. Sen avulla voidaan kartoittaa asiakaskannattavuutta, löytää tärkeimmät asiakkaat, nähdä asiakasegmentit ja sen pohjalta suunnitella personoituja tuotteita ja palveluja asiakkaiden tarpeisiin.

CRM-järjestelmän tarkoitus on tuoda asiakastiedot niiden saataville, jotka niitä organisaatiossa tarvitsevat. CRM-järjestelmän mahdollisia sovellus-alueita ovat esimerkiksi asiakaspalautteen analysointi, asiakaprofiilien luonti, asiakastiedon hyväksikäyttö tarjousten teossa sekä jälkimarkkinointi.

Kokonaisvaltainen CRM-järjestelmä kattaisi kaikki nämä edellä mainitut ominaisuudet, mutta olisi samalla suurikokoinen ja kallis. PK-sektorille kohdennetut CRM-järjestelmät ovatkin yleensä ”riisuttuja versioita” ja riippuu CRM-työkalusta, mille alueelle sen ominaisuudet painottuvat.

Oheisessa kuvassa (Kuva 1) on kuvattu täydellinen CRM-järjestelmä. Siinä kaikki toiminnot on sähköistetty ja yhteydet eri toimintojen välillä on rakennettu valmiiksi.



Kuva 1 Täydellinen CRM-järjestelmä (PricewaterhouseCoopers 1999: 21)

Ylimpänä on asiakasrajapinta ja siihen liittyvät toiminnot; telemarkkinointi, e-Business ja asiakkaan luona tapahtuva myyntityö. Tämä kaikki on yhdistetty sovelluksiin, jotka on jaettu näkyvillä oleviin (front office) ja taustalla oleviin (back office) sovelluksiin. Näkyvillä olevat sovellukset keskittyvät markkinointiin, myyntiin ja asiakaspalveluun kun taas taustasovelluksia käytetään tilaus - toimitusketjun hallintaan sekä yrityksen perustoimintojen (esimerkiksi rahoituksen) hallintaan. Kaiken toiminnan perustana on tietovarasto (Data Warehouse) ja muut tallennusratkaisut. Tällainen täysimittainen CRM-järjestelmä muistuttaa hyvin pitkälti toiminnanohjausjärjestelmää. Järjestelmät poikkeavat toisistaan vain lähtökohtansa osalta. CRM-järjestelmän ajatus lähtee asiakasrajapinnan tasolta yrityksen sisäiseen toimintaan, kun taas toiminnanohjausjärjestelmä lähtee yrityksen toiminnasta asiakasrajapintaan päin.

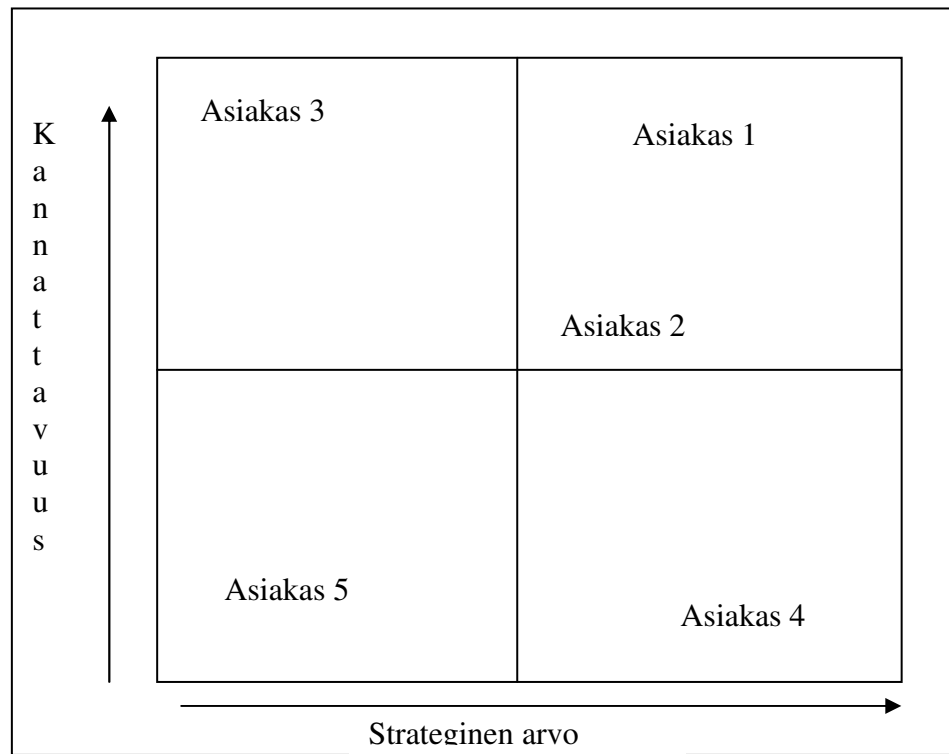
3.2 Strategisten asiakkaiden luokittelu

Jokaisella yrityksellä on omat painotukset, joiden perusteella strategiset asiakkaat valikoidaan. Jos valinta tehdään numeeristen mittareiden perusteella, voisi sopivia mittareita olla (Storbacka & Sivula & Kaario 2000 : 52-53) esimerkiksi *liiketoiminnan volyyymi*, *asiakkaiden vuotuinen kannattavuus*, *asiakkuuden liiketoimintapotentiaali*, *asiakkuuden referenssiarvo* sekä *asiakkuuden tuoma osaamisarvo*.

Liiketoiminnan volyyymi on Sivulan ym. (2000:54) mukaan strategisten asiakkaiden valinnassa yleisimmin käytetty kriteeri. Liiketoiminnan volyyymi kuvaa paitsi liiketoiminnan laajuutta myös sen voittopotentiaalia.

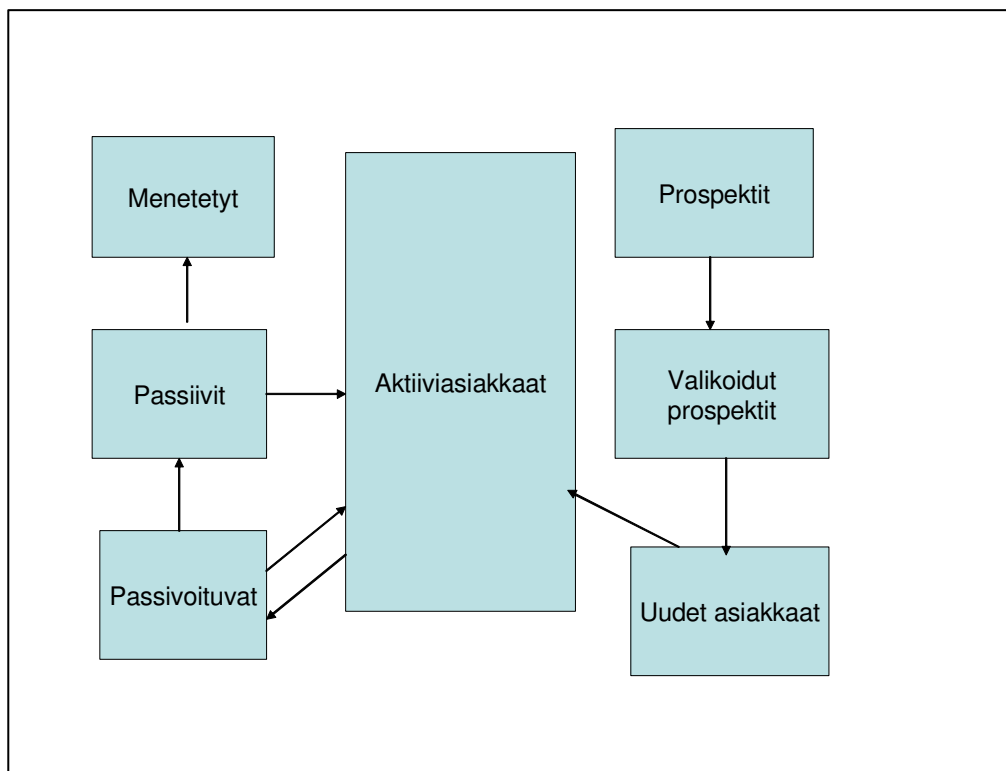
Sivula ym. (2000:53-63) toteaa että asiakkaan vuotuisella kannattavuudella tarkoitetaan keskiarvoista kannattavuutta. Kauppojen kate vaihtelee, mutta kaupat ovat pääsääntöisesti kannattavia. Asiakkuuden liiketoimintapotentiaaliin lasketaan asiakkaan ostobudjetin osuuden lisäksi arvio asiakkaan toimialasta, kyseisen toimialan kasvuvauhti sekä asiakkaan asema toimialalla. Heidän mukaansa referenssiarvolla tarkoitetaan mahdollisuutta käyttää asiakkuutta muiden asiakkaiden tavoittamiseksi. Osaamisarvolla tarkoitetaan mahdollisuutta osallistua yhteiseen tuotekehitykseen tai muiden tärkeiden osaamisalueiden kehittämiseen.

Oheisessa kuvassa (Kuva 2 seuraavalla sivulla) olen kuvannut hyvin yksinkertaisen asiakasjaon kannattavuuden ja strategisen arvon mukaan. Kun asiakkaat on jaoteltu näin, voidaan heihin soveltaa erilaisia asiakasstrategioita. Oikeassa yläkulmassa olevat asiakkaat ovat sekä tärkeitä, että myös kannattavia. Heidän kanssaan kannattaa pyrkiä mahdollisimman syvälle menevään kumppanuuteen. Oikeassa alakulmassa olevat asiakkaat eivät kuulu kaikkein kannattavampien joukkoon, mutta heillä voi olla merkitystä referenssiarvoheena tai tuotekehityskumppanina. Kyseessä voi esimerkiksi olla alalla tunnettu ja arvostettu laitevalmistaja. Vasemmalla yläkulmassa oleva yritys ei välttämättä ole strategisesti merkittävä, mutta tuo ”leivän taloon”. Kannattaa varmistaa, että tämä asiakas on tuotteisiin ja palveluihin tyytyväinen, mutta esimerkiksi markkinointiponnisteluja ei kannata kohdentaa tähän yritykseen. Vasemmalla alalaidassa olevan yrityksen tilanne kannattaa tutkia huolellisesti. Jos todetaan että asiakas tulee tulevaisuudessakin olemaan kannattamaton ja strategisesti merkityksetön, voi tämän asiakkaan vaihtoa ohjata kilpailijalle.



Kuva 2 Asiakasjako eri tekijöiden perusteella

Toinen tapa luokitella asiakkaita on asiakkuuden elinkaari. Kalevi Hellman puhuu kirjassaan *Asiakastavoitteet ja strategiat* (Hellman 2003:201) *asiakasvirrasta*.



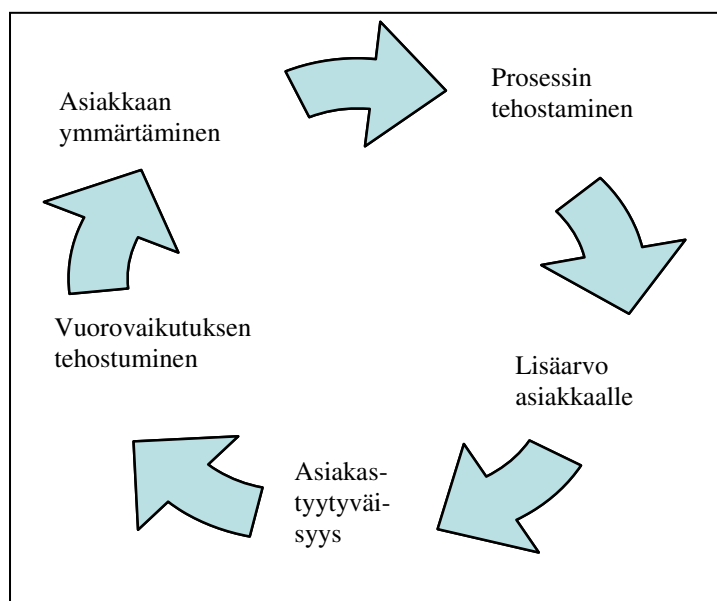
Siakasvirta (Hellman 2003:201)

Kuvassa 3 on esitelty asiakasvirta-ajattelu. Asiakkuudenhallinta nähdään tässä ajattelutavassa virranohjauksena. Prospekteista eli potentialisista asiakkaista karsitaan yritykselle sopivimmat asiakkaat, valikoidut prospektit ja heistä pyritään saamaan yritykselle uusia asiakkaita. Tavoitteena on saada heidät aktiiviasiakkaiksi. Asiakaskäyttäytymistä analysoiden huomataan myös, ketkä asiakkaista ovat passivoitumassa tai jo passivoituneet. Heihin pyritään ottamaan kontakti, jotta selvitettäisiin mahdollisuus saada heidät takaisin aktiiviasiakkaiksi. Joskus näistä passiivisista asiakkaista tulee syystä tai toisesta menetettyjä asiakkaita. Silloin on hyvin tärkeää analysoida, miksi asiakas menetettiin ja mitä voitaisiin tehdä, jottei tilanne toistuisi muiden asiakkaiden kanssa

3.3 Perinteinen asiakkuus ja strateginen asiakkuus

Asiakkuuksia on perinteisesti lähestytty sarjana kauppatapahtumia. Tuotetta tai palvelua tarvitseva yksikkö lähettää pyynnön hankintaosastolle, joka taas pyrkii mahdollisimman seikkaperäisesti määrittämään tarpeen ja löytämään markkinoilta toimittajia, jotka pystyvät täyttämään vaatimukset. Tarjouspyynnöt pyritään määrittelemään hyvin huolellisesti, jotta kaikki tarjottavat tuotteet tai palvelut olisivat mahdollisimman yhdenvertaisia ja ainoana muuttujana olisi hinta. Tämä edellyttää hankintaosastolta ymmärrystä asiakkaan arvontuotannosta, eli siitä, mille yrityksen ansaintalogiikka perustuu. Valitettavasti näin ei useinkaan ole.

Perinteisen asiakkuuden huonona puolena on, että viestintä muodostuu helposti yksipuoliseksi. Kumpikaan osapuoli ei tunne toistensa prosesseja syvällisesti, vaan toimittaja keskittyy myymään asiakkaan tilaamaa tuotetta tai palvelua ja hankintaosasto keskittyy tinkimään hinnasta. Toiminnan kehittämistä ei tapahdu.



Kuva 4 Strategisen asiakkuuden prosessi

Kuvassa (Kuva 4) on kuvattu strategisen asiakkuuden prosessia asiakkuudenhallinnan näkökulmasta. Strategisissa asiakkuuksissa pyrkimyksenä on siirtää toimittajan osaamista asiakkaalle. Asiakkuus nähdään prosessina, jossa asiakkuus koko ajan kehittyy asiakkaan kokemusten pohjalta. Asiakkuudenhallintaprosessi perustuu asiakkaan ja hänen toiveidensa ymmärtämiseen. Kun nämä toiveet tunnetaan ja ymmärretään, voidaan luoda erilaisia toimintatapoja ja malleja, joista asiakas kokee saavansa lisäarvoa. Seurauksena on tyytyväinen asiakas. Mitä tyytyväisempi asiakas on toimittajan

tuottamaan lisäarvoon, sitä korkeampi on kynnys vaihtaa toimittajaa. Asiakaskokollisuus kasvaa ja tämä antaa mahdollisuuden uusien lisäarvoa tuottavien palvelujen tuottamiseen. Tavoitteena on yhdenmukaistaa ja tehostaa asiakkaan ja toimittajan prosesseja niin paljon, että päästään suurempiin säästöihin, kuin hankintaosasto pääsisi alennuksia hankkimalla. Ei puhuta enää asiakas-toimittajasuhteesta vaan *strategisesta kumppanuudesta*. Pyrkimyksenä ei ole pelkästään olla asiakkaan lähellä vaan ”elää asiakkaan kanssa”.

3.4 Asiakastiedon lajit

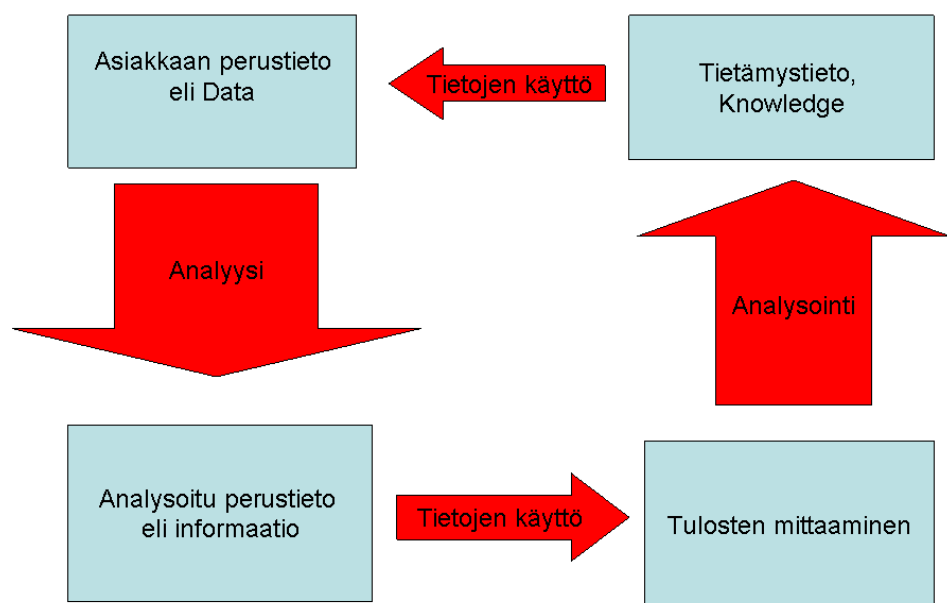
Asiakastieto voidaan jakaa Kalevi Hellmannin mukaan (Hellman 2003:87) kolmeen eri lajiin: *dataan, informaatioon ja tietämykseen*.

Hellmannin mukaan *Data* tarkoittaa tässä yksittäiseen asiakkaaseen liittyvää perustietoa. Perustietoja ovat esimerkiksi nimi-, toimiala- sekä yhteystiedot.

Informaatio taas syntyy hänen mukaansa yhdistelemällä tietoja siten, että tuloksella on käyttäjälle mahdollisimman suuri arvo. Informaatio onkin tyypillisesti analyysitietoa, jota tuotetaan sekä standardimuodossa että ad hoc- tyyppisenä vapaana hakuna.

Tietämystieto, knowledge, syntyy Hellmanin mukaan asiakastiedosta tuotetun informaation tavoitteellisesta käyttämisestä ja toiminnassa saavutettujen tulosten mittaamisesta ja analysoinnista.

Kuvassa 5 olen pyrkinyt kuvaamaan nämä asiakastiedon lajit ja niiden keskinäiset suhteet prosessina.



Kuva 5 Asiakastiedon lajit prosessina

Tämän prosessin suorittaminen vaatii runsaasti asiakkaaseen liittyvää tietoa. TTT:llä tätä tietoa on, mutta se on sirpaleista ja sen kasaaminen ja analysointi on hankalaa. Tarvittaisiin työkalu, jolla tiedon voisi kasata ja analysoida. Esittelen jatkossa muutaman tähän tarkoitukseen tehdyn ratkaisun.

4 Ohjelmistoon liittyviä vaatimuksia

4.1 Liiketoiminnan asettamat vaatimukset

4.1.1 Mobiliteetti

Koska TTT:llä työskentelevät järjestelmän käyttäjät eivät aina ole toimistolla kiinteiden tietoliikenneyhteyksien äärellä, on hankittavan järjestelmän kyettävä antamaan työkalut myös mobiilikäyttöön. Järjestelmässä tulee olla mahdollisuus offline - työskentelyyn, sillä iso osa esimerkiksi Etelä-Amerikassa olevista asiakkaista on keskellä viidakkoa, ja mitä kauemmaksi Suomesta mennään, sitä todennäköisempää on, ettei verkkoyhteyttä ole saatavilla. Ohjelmistoa pitää voida käyttää älypuhelimella (Nokia 60 ja 80 series) sekä yleisimmillä Internet-selaimilla (Mozilla, IE).

4.1.2 Raportointi

Kuuluminen osaksi konsernia asettaa omat vaatimuksensa raportoinnille. Myyjien tulee tehdä joka kuukausi raportti omien asiakkaidensa tilanteesta. Tällä hetkellä raportin tekeminen vaatii runsaasti manuaalista työtä. Raportteja on myös pystyttävä analysoimaan. Uusien raporttipohjien laatiminen tulee olla yksinkertaista.

4.1.3 Yhteensopivuus Lotus Notesin kanssa

Yhteensopivuus Lotus Notesin kanssa on yksi perusedellytyksistä ohjelmalle. Yritys on käyttänyt Lotus Notesia sähköpostinaan vuodesta 2000 alkaen ja sen on todettu soveltuvan erittäin hyvin myös erilaisten dokumenttien hallintaan. Esimerkiksi yrityksen laatu järjestelmään liittyvä dokumentaatio on suurimmalta osaltaan Lotus Notesin pohjalle rakennetussa tietokannassa. Viruksettomuus, hinta ja talosta löytyvä osaaminen ovat syynä siihen, ettei nähdä tarvetta sähköpostijärjestelmän vaihtamiseen.

4.1.4 Käyttöjärjestelmä ja yhteydet muihin järjestelmiin

Valittavan ohjelmiston tulee toimia joko Microsoft- tai Linux-alustalla. Periaatteena on, että voitaisiin pitäytyä yrityksessä tällä hetkellä käytössä oleviin järjestelmiin ja näin välttyä suurilta kustannuksilta ja lisäkapasiteetin hankinnalta.

Jotta tietoa voitaisiin tarvittaessa siirtää järjestelmästä toiseen tai hyödyntää Microsoft Officen tuotteilla luotuja valmiita lomakepohjia, on yhteensopi-

vuus Microsoft Office tuotteiden kanssa tärkeää. Microsoft Officen tuotteet ovat yrityksessä laajalti käytettyjä ja osaamistaso on keskimääräisesti hyvä. Liittymäraja ERP:hen (SAP) kuuluu perusvaatimuksiin. Tällä pyritään välttämään tuplatyön tekemistä, kun tietoja ei tarvitse kirjoittaa kahteen paikkaan.

4.1.5 Käyttöliittymä

TTT:n toimihenkilöiden keski-ikä on noin 48 vuotta, ja koulutustaso vaihtelee suuresti. Tämä tulee ottaa huomioon kun tarkastellaan käyttöliittymää. Käyttöliittymän tulee olla toiminnaltaan selkeä, ja suuri osa toiminnoista tulisi voida tehdä intuitiivisesti, ilman ohjekirjaa. Koska suurin osa käyttäjistä on tottunut käyttämään Microsoft Office tai Lotus Notes- tyyppistä käyttöliittymää, olisi etu, jos käyttöliittymä muistuttaisi jompaakumpaa näistä.

4.1.6 Laajennettavuus

TTT on osa saksalaista IKS KlingelInberg -konsernia. Järjestelmää hankittaessa on myös otettava huomioon mahdollisuus, että järjestelmästä tulisi koko konsernin laajuinen. Tiedon lisääntyessä tulee järjestelmän osana oleva tietokanta olla laajennettavissa, käyttäjämäärää tulee voida lisätä satoihin käyttäjiin ja kielivaihtoehtoina tulee olla suomi, englanti ja saksa. Pelkästään englanninkielinen käyttöliittymä ei tule kyseeseen, koska toimihenkilöiden kielitaito on rajallinen.

4.1.7 Ylläpito

Ohjelmistolla tulee olla valmistajan tai valmistajan yhteistyötahon kautta ylläpito, joka kattaa järjestelmän päivitykset, helpdesk-tyyppisen järjestelmän ongelmatilanteita varten sekä ohjelmiston vikatilanteessa kahdeksan tunnin vasteajan korjaukselle arkipäivisin klo 8-16 välillä. Järjestelmästä tulee ERP:n ohella yksi tärkeimmistä järjestelmistä yrityksessä ja katkokset toiminnassa tulevat kalliiksi. Myöskään lisäosaamisen hankkimista taloon ei tässä vaiheessa harkita kustannussyistä.

4.1.8 Lisenssointi

Ohjelmiston käyttäjämäärät voivat vaihdella voimakkaasti ohjelman elinkaaren aikana. Jotta lisensseistä ei muodostuisi turhaa kulueraa tai estettä toiminnalle on käyttäjälisenssejä voitava lisätä tai vähentää joustavasti. Lisenssejä tulee voida hankkia yksitellen tai useamman kappaleen erissä, ja hinnoittelun tulee olla selkeää. Toimittajan tulee hyvin selkeästi ilmaista, mitä toimintoja lisenssi kattaa, kuinka pitkä on lisenssikausi, tarvitaanko muita lisenssejä (esimerkiksi palvelinlisenssejä) ja miten lisenssien ylläpito tapahtuu.

4.2 Muut vaatimukset

4.2.1 Toimittavalle yritykselle asetettavat vaatimukset

Toimittavan yrityksen tulee olla vakavarainen. Näin varmistetaan tuen ja ohjelmistokehityksen toimivuus myös tulevaisuudessa. Yrityksellämme on ikäviä kokemuksia ohjelmista, joiden toimittaja syystä tai toisesta ei enää tue eikä kehitä ohjelmistoaan. Todennäköistä on, että hankittava järjestelmä tulee olemaan yrityksen käytössä useita vuosia, ja tämänhetkisen tarpeet ohjelmistolle eivät enää välttämättä päde vuosien kuluttua. Syynä tähän on tietotekniikan nopea kehitys ja toisaalta yrityksen toimintaympäristön voimakas muutos.

Yrityksellä pitää olla referenssejä myös Suomeen tehdyistä asennuksista. Näin varmistetaan että tuote on Suomeen sopiva, ja että Suomeen soveltuvan version kehitys jatkuu myös tulevaisuudessa.

4.2.2 Rahoitus

Koska TTT elää pääsääntöisesti kassavirralla, on tämä otettava myös hankinnoissa huomioon. Jotta kulut voitaisiin jakaa usealle kuukaudelle, on mietittävä muita rahoitusratkaisuja kuin ohjelman ostamista omaksi kertakorvauksella. Ohjelmistohankintojen rahoituksessa käytetään yleisimmin leasingia, joten tämä tulee olla mahdollista ohjelmaa hankittaessa.

5 Kysely

5.1 Toimihenkilöille tehty kysely

Tein tammikuussa 2006 sähköpostikyselyn TTT:n toimihenkilöille (kyselylomake liitteessä 2). Kyselyn kohderyhmäksi valittiin toimihenkilöt, koska he tulevat olemaan ohjelmiston käyttäjäryhmä. Heille oli kerrottu tulevasta kyselystä yrityksen viikottaisessa tiedotustilaisuudessa ja samalla oli käyty läpi CRM:n perusteita. Kysely lähetettiin 25:lle ja vastausaikaa annettiin viikko. Vastauksia tuli 19.

Kyselyssä pyysin käyttäjiä nimeämään viisi (5) tärkeintä ominaisuutta CRM-järjestelmälle ja asettamaan ne tärkeysjärjestykseen yhdestä viiteen (ykkönen tärkein). Ominaisuudet oli alustavasti nimetty, jotta vastaukset olisivat tarkempia kuin yleisluontoinen ”pitäisi olla toimiva järjestelmä”. Kysytyt ominaisuudet olivat tulleet esille käyttäjien kanssa käytyjen keskustelujen aikana. Lisäksi vastaajille annettiin mahdollisuus nimetä myös ominaisuus, jota ei kyselyssä ollut mainittu.

Kyselyn muotoon vaikutti tietämykseni kohderyhmästä. Kohderyhmän keski-ikä on 48 vuotta. Koulutustaso vaihtelee kansakoulun ja yliopistotutkinnon välillä. Kohderyhmän tehtävät vaihtelevat markkinointijohtajasta puhelinkeskukseen. Kyselyssä pyrin antamaan jokaiselle mahdollisuuden valita itselleen tärkeä ominaisuus. Jos olisin keskittynyt pelkästään yhteensopivuuksiin tai muihin teknisiin yksityiskohtiin, olisi kysymykset olleet suurelle osalle kohderyhmästä vieraita. Toisaalta, koska kohderyhmä oli pieni, tavoitteenani oli mahdollisimman suuri vastausten palautusprosentti jottei vastaukset painottuisi liikaa.

5.2 Kyselyn tulokset

Kyselyn perusteella (liite 3) tärkeimmäksi ominaisuudeksi nousi yllättäen yhteensopivuus toiminnanohjausjärjestelmän kanssa. Se oli tärkein tai toiseksi tärkein ominaisuus kolmellatoista kyselyyn osallistuneella. Kyselyn vastaajilta suullisesti perusteita heidän vastauksilleen. Tärkein syy yhteensopivuuden korostamiselle oli pelko siitä, että jouduttaisiin syöttämään samaa tietoa useaan eri järjestelmään. Lisäksi haluttiin, että CRM-järjestelmässä oleva tieto olisi käytettävissä myös toiminnanohjausjärjestelmässä.

Toiseksi tuli yhteensopivuus Microsoft Officen kanssa. Tämä nähtiin tärkeäksi, koska haluttiin käyttää jo valmiina olevia lomakepohjia. Lisäksi käyttäjät ovat tottuneita analysoimaan tietoa Excelillä. Yhteensopivuus Lotus Notesin kanssa, joka oli teknisten lähtökohtien mukaan tärkeimpiä ominaisuuksia, oli käyttäjien mielestä vasta neljänneksi tärkein. Tähän vaikutti se, että Lotus Notes ajateltiin vain sähköpostin kannalta. Lisäksi kalenterivaraukset, tehtävälisterit ja postituslistojen teko nähtiin Lotus Notesilla tehtäviksi asioiksi, joten sitä ei nähty tärkeäksi ominaisuudeksi uudessa ohjelmistossa.

6 CRM- ohjelmistojen vertailu

6.1 Vaihe 1: Valmisohjelmistojen hakuprosessin käynnistäminen

Lokakuussa 2005 kävin Helsingissä Finlandia-talolla olleessa B to B Marketing Summit - tilaisuudessa, jossa oli mahdollisuus tutustua eri toimittajien CRM- ratkaisuihin. Kävin kuuntelemassa seminaariesityksiä CRM-järjestelmän hankinnasta ja väliajalla tutustuin tarjolla olleisiin ohjelmistoihin. Kerroin ohjelmistotoimittajille lyhyesti tilanteemme, annoin muutamalle toimittajalle käyntikorttini ja pyysin ottamaan yhteyttä, jotta voisimme sopia ohjelmiston esittelystä Toijalassa.

Lokakuun loppupuolella jokainen toimittaja kävi vuorollaan Toijalassa esittelemässä tuotettaan lyhyen demon muodossa. Kerroin esittelyn aikana yrityksen nykytilanteesta ja tietojärjestelmien asettamista vaatimuksista. Näiden pohjalta saatoimme arvioida olisiko ohjelmassa potentiaalia tulla valituksi. Seuraavassa esittelen lyhyesti ohjelmat, joihin tutustuin.

6.1.1 Microsoft CRM Suite 2

Microsoft on viime vuosina panostanut voimakkaasti myös CRM- ohjelmistoihin. Resursseja on riittävästi ja tuotekehitys ripeää. Ohjelmistolle asetetut myyntitavoitteet on korkeat.

Microsoft ei suoraan myy omia tuotteitaan vaan myynti toteutetaan kumppaniverkoston kautta. Myös ohjelmiston tukipalvelut on järjestetty kumppaneiden kautta. Yhtiöllä on Suomessa lukuisia kumppaneita. Meille ohjelmaa esitteli TietoEnatorin konsultti. Päällisin puolin ohjelmisto vaikutti toimivalta ja yhteydet Microsoft Officeen olivat ymmärrettävästi kunnossa, samoin ylläpito ja helpdesk. Ohjelmiston käyttöliittymä muistutti Microsoft Outlookin käyttöliittymää, johon ohjelma olikin tiukasti integroitu. Raportointi hoidettiin Crystal Reportsin tekemällä ohjelmalla. Peruseraportit olivat suhteellisen kattavia ajatellen normaalia päivittäistä toimintaa. Tarjousten seuraaminen ja asiakaskohtaisen analyysin tekeminen oli helppoa.

Miinuspuolelle voidaan laskea juuri tuo tiukka integraatio Microsoft Outlookiin. Ohjelman voi toki yhdistää mihin tahansa sähköpostisovellukseen, tapauksessamme se oli Lotus Notes, mutta silloin voi vain lähettää ja vastaanottaa sähköpostia. Kalenterit, tehtävälistat yms. toimivat vain Outlookin kanssa. Käytännössä tämä tarkoittaa ohjelman ominaisuuksien rajua karsimista.

Ohjelmasta ei tutkimushetkellä (syksy 2005) ollut saatavilla suomenkielistä versiota, joka meidän tapauksessamme oli iso miinus. Konsultin mukaan suomenkielinen versio ohjelmasta oli tulossa seuraavassa kehitysversiossa, johon oli tulossa muutos myös raportointiin ja tietokantapohjaisuuteen. Tulleva ohjelma olisi Microsoft SQL-pohjainen ja raportointityökalunakin olisi Microsoftin oma ohjelma. Hinnottelu ja lisenssipolitiikka noudatti Microsoftin perinteistä linjaa ja ohjelmisto olikin vertailtavista ohjelmista selvästi kallein. Myös ohjelman tarvitsema laiteteho oli vertailun suurin. ERP-yhteys oli valmiina vain Microsoftin omaa Axaptaa varten ja mahdollisuutta Linux asennukseen ei ollut. Jotta ohjelmistosta olisi saanut täysimittaisen hyödyn irti, olisi sähköpostijärjestelmämme pitänyt vaihtaa. Niinpä tämä ohjelma karsiutui kisasta tällä kertaa.

6.1.2 Palaset

Oululaisen ProComp Solutions Oy:n valmistama Palaset-asiakashallintajärjestelmä oli seuraavana esittelyvuorossa. Ohjelma on rakennettu Lotus Notesin päälle, joten näiltä osin yhteensopivuusvaatimukset täyttyivät automaattisesti. Käyttöliittymältään ohjelma muistutti Lotus Notesia ja toiminnosta toiseen siirtyminen oli loogista.

Ohjelman peruseraportointi oli kattavaa päivittäistä toimintaa ajatellen ja tietoa pystyi viemään myös Excelliin analysointia varten. Muutenkin yhteis-

toiminta Microsoft Officen kanssa oli toimivaa. Esimerkiksi kirjepohjat pystyi tekemään Wordilla ja tallentamaan ne järjestelmään myöhempää käyttöä varten. Valmista linkkiä ERP- järjestelmään ei ollut olemassa, mutta esittelijän mukaan he olivat sellaisia rakentaneet mm. SAP:ta varten.

Ohjelman kieliversioina oli suomi, saksa, englanti ja ruotsi. Ohjelmiston ylläpidosta ja tuesta vastaa ProComp. Päällisin puoli katsottuna tämä ohjelmisto vaikutti toimivalta ja kun hintakaan ei ollut ylivoimaisen kallis, pääsi tämä ohjelma jatkotarkasteluun.

6.1.3 Super Office

Super Office on alunperin norjalainen ohjelmisto, jota Suomessa myy useampi eri kumppaniyritys. Meidän tapauksessamme esittelyn suoritti konsultti DBManager - nimisestä yrityksestä Tampereelta. SuperOfficea mainostetaan Euroopan myydyimmäksi asiakkuudenhallinta-ohjelmistoksi. Toimitettuja lisenssejä on yli 150000.

Ohjelma on rakennettu Super Officen oman koodin päälle. Yhteensopivuus Lotus Notesin kanssa on hoidettu linkityksen kautta. Näin saadaan sekä tulevat että lähtevät sähköpostit liitteineen talteen. Kalenterin ja tehtävälistojen synkrointia varten täytyy asiakkaan hankkia lisämodulina myytävä Super Office Intellisync.

Ohjelman käyttöliittymä vaikutti selkeältä ja helpolta käyttää. Tosin se ei muistuttanut sen enempää Lotus Notesia kuin MS Officeakaan, mutta se oli silti helposti sisäistettävissä. Toiminnosta toiseen siirtyminen onnistui helposti. Raportointi oli kattavaa ja jos käyttäjät tarvitsevat muokattuja raportteja, voidaan ohjelmaan hankkia lisämodulina raporttigueneraattori. Koska ohjelma on tietokantapohjainen, valittavana ovat Microsoft SQL Server, MS Database Engine (MSDE), Oracle, Sybase ja IBM DB2, joten myös näille tietokannoille kehitetyillä työkaluilla voidaan tehdä raportteja.

Kaikenkaikkiaan ohjelma vaikutti perusteiltaan toimivalta, joten se pääsi jatkotarkasteluun, vaikkei varsinaisesti ollutkaan Lotus Notes - yhteensopiva

6.1.4 Smartera CRM Suite

Smartera CRM Suite perustuu Gedys CRM Suite tuoteperheeseen, jolla on tuhansia käyttäjiä kymmenissä maissa. Suomessa tätä tuotetta markkinoi Similan-konserniin kuuluva Smartera Partners Oy. Smartera CRM Suite on rakennettu Lotus Notes- pohjalle, joten yhteensopivuus siltä osin on varmistettu.

Käyttöliittymä muistuttaa Lotus Notesia ja on ulkoasultaan selkeä. Aivan Palaset-ohjelman tasolle ei kuitenkaan päästä. Lieneekö syynä ohjelman monipuolisuus vai olisiko ohjelman valikoissa kehittämisen varaa?

Perusraportit olivat kattavia ja tietoja pystyi myös viemään Exceliin jatkoanalysointia varten. Tarjousten ja yksittäisten asiakkaiden seuraaminen oli helppoa. Liittymät mobiililaitteisiin oli näistä vertailuista ohjelmistoista paras. Tiedot sai kätevästi siirrettyä älypuhelimeen ja takaisin. Linkki ERP-järjestelmään oli lisäominaisuutena saatavilla.

Koska järjestelmä vaikutti kaikinpuolin toimivalta, se pääsi jatkovertailuun.

6.1.5 Documenta CRM Suite

Documentan CRM Suite oli muita vertailtuja ohjelmistoja enemmän suunniteltu tarjous-tilaus - prosessin ja kampanjoiden hallintaan. Asiakaskontaktien seuranta oli helppoa ja käyttäjä pysyi hyvin kärryillä siitä, missä vaiheessa kukin asiakaskontakti oli. Yhteistyö sähköpostin ja CRM-ohjelmiston välillä oli saumatonta, onhan järjestelmä rakennettu Lotus Notesin pohjalle. Käyttöliittymä oli ensi näkemältä vähän liiankin runsas. Valikoita oli paljon ja käyttö ilman koulutusta hankalaa. Mahdollisuus muokata näkymää kuitenkin poisti osan tästä ongelmasta.

Tämän järjestelmän osalta yksi vaikuttava tekijä oli myös taustayrityksen tilanne. Konsultti painotti useaan kertaan yrityksen vakavaraisuutta, mutta julkisuudessa olleet otsikot eivät olleet kovin mairittelevia. Olisiko yrityksestä pitkäaikaiseksi kumppaniksi? Tämä varaus tuli ottaa huomioon jatkoa mietittäessä. Niinpä tämä ohjelmisto putosi tässä vaiheessa pois tarkastelusta.

6.2 Vaihe 2 : ohjelmistojen toiminnallisuuksien tarkempi vertailu

Seuraavassa vaiheessa pyysin valikoituja toimittajia uusintavierailulle ja esittelemään ohjelmistostaan jonkun tietyn, ennaltamääritellyn, toiminnallisuuden, josta kerron kunkin ohjelmiston yhteydessä. Lisäksi puhuimme yhteensopivuudesta tulevan ERP-järjestelmän ja mahdollisesti myös nykyisen järjestelmän kanssa.

6.3 Vaiheessa 2 esitellyt ohjelmistot

6.3.1 Palaset

Palaset-ohjelma oli ensimmäisessä valinnassa vaikuttanut parhaimmalta. Niinpä odotukset olivat korkealla toisessa vaiheessa. Pyysin esittelijää tekemään järjestelmään testiasiakkaan ja tälle asiakkaalle muutamia tapah-tumia. Kaikki näytti toimivan hyvin ja mitään ”demoefektejä” ei ollut ha-vaittavissa. Sähköpostikirjeenvaihdon ja asiakkaaseen liittyvien dokument-tien liittäminen sujui helposti ja raporteista oli helppo seurata asiakkaan ti-lannetta.

Keskustelimme myös liitettävyydestä muihin järjestelmiin. Valmiita liittyn-töjä esimerkiksi SAP:hen ei ollut, mutta kuten jo ensimmäisessä vaiheessa tuli ilmi, voidaan sellainen rakentaa. Totesimme, ettei nykyiseen ERP:hen ole järkevää enää lähteä tekemään liittymää, vaan tiedot voitaisiin siirtää eräajona esimerkiksi Excelin kautta kierrättäen.

6.3.2 SuperOffice

SuperOffice oli ensimmäisessä vertailussa tehnyt vaikutuksen käyttönsä helppoudella. Lisäksi etuna oli valmis liityntäpinta SAP:hen. Teimme sa-mat asiat kuin Palaset ohjelman kohdalla ja kaikki toimi kuten pitikin.

Keskusteluissamme puhuimme järjestelmän asettamista vaatimuksista oh-jelmistoympäristöllemme ja henkilöstöllemme. Totesin, että ohjelma vaatisi uuden tietokantalisenssin ja mahdollisesti uuden palvelimen hankinnan. Li-säksi ICT-henkilöstömme pitäisi opetella kokonaan uusi ylläpidettävä oh-jelmisto.

6.3.3 Smartera CRM-Suite

Smartera CRM-Suite oli ensimmäisellä kerralla tehnyt vaikutuksen mobiiliominaisuuksillaan. Pyysin toimittajaa tekemään samat toimenpiteet kuin muidenkin toimittajien. Kaikki näytti toimivan kuten pitikin, mutta jotenkin toimintojen suorittaminen ei aivan onnistunut intuitivisesti, vaan ne vaativat harjoittelua.

Keskustelimme yhteensopivuudesta toiminnanohjausjärjestelmän kanssa ja totesimme saman kuin Palaset ohjelman kanssa; vanhaan järjestelmään ei kannata lähteä tekemään liittymää vaan on parempi odotella uuden ERP:n käyttöönottoa. Ohjelmaan on saatavissa lisämoduli, Smartera DataMover, jonka avulla integroinnin saa tehtyä.

6.4 Vaihe 3 : hankintakustannusten ja työmäärien vertailu

Viimeisessä vaiheessa pyysin ohjelmistotoimittajilta alustavat, budjetäariset tarjoukset, alustavan aikataulutuksen sekä työmääräarvion projektille. Tähdensin tarjouspyynnössäni erityisesti muihin järjestelmiin tehtävien liittymien kustannuksia, joista tärkeimpänä SAP-liittymä.

Hinnoiltaan ja aikataulutukseltaan järjestelmät olivat hyvin samanlaisia. SuperOfficen vaatiman taustajärjestelmän hinta erotti sen kuitenkin selkeästi kahdesta muusta kilpailijasta. Smartera CRM Suiten tarjous oli laskettu perusmoduleiden perusteella ja niinpä esimerkiksi yhteydet SAP:hen nostavat hintaa merkittävästi. Samoin kävi Palaset -ohjelmiston kanssa.

Kaikki ohjelmat oli mahdollista hankkia leasingilla. Similan myös ASP-palveluna, jolloin mitään palvelinasennuksia ei tarvittaisi TTT:llä.

Vertailun ja hinnoittelun perusteella SuperOffice putosi tässä vaiheessa kilpailusta.

7 Kooste vertailtavista ohjelmista

Oheisessa kaaviossa (kaavio 1) on verrattu ohjelmistojen ominaisuuksia niihin vaatimuksiin, joita tekninen ympäristö, yrityksen toiminta ja käyttäjät asettavat.

Ominaisuus	Smartera CRM Suite	Palaset	Documenta	Pro Office
Mobiliteetti				
Off-line toimivuus	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Lisäominaisuus
Selainliittyvä	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Älypuhelimet	Ei	Ei	Ei	Lisäominaisuus
Käyttöjärjestelmä				
Linux	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Ei
Microsoft	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Ylläpito				
Tietoturva	Hyvä	Hyvä	Hyvä	Hyvä
Tuki				
Yhteydet muihin ohjelmiin				
Lotus Notes	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Lisäominaisuus
ERP	Lisäominaisuus	Lisäominaisuus	Lisäominaisuus	Lisäominaisuus
Ms Office	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Raportointi	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Laajennettavuus	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Käyttäjien toiveet				
Officen tapainen käyttöliittymä	Ei	Ei	Ei	Kyllä
Postituslistat	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Sähköposti	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Useita kielivaihtoehtoja	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Massapostitus	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Ryhmäkalenteri	Ei	Kyllä	Ei	Ei
Tilavaraus	Kyllä	Kyllä	Ei	Ei
Tehtävälista	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä
Arkistointi	Kyllä	Kyllä	Kyllä	Kyllä

Kaavio 1 Järjestelmävertailu

Kuten taulukosta voidaan havaita, on järjestelmien välisten erojen löytäminen hankalaa. Selvimmin muista erottuu Pro Office, joka poikkeaa MS SQL-tietokantapohjaisena muista vertailuun valituista Lotus Notes -pohjaisista järjestelmistä. Sitä mainostetaan Lotus Notes -yhteensopivana, mutta se on käytännössä oma, erilliselle lähdekoodille perustuva ohjelmisto, kun taas muut mukana olevat ohjelmat on rakennettu Lotus Notesin päälle. Tämä näkyy mm. käyttöliittymässä, joka muilla, paitsi Pro Officella, muistuttaa Lotus Notesin käyttöliittymää.

Yhteensopivuus ERP:ien ja muiden järjestelmien kanssa on kaikissa ohjelmissa mahdollista ODBC-rajapinnan kautta. Raportointi tapahtuisi myös tätä rajapintaa hyödyntäen, vaikka jokaisessa ohjelmassa onkin suhteellisen kattavat perusraportit. Yhteydet SAP:n ja CRM-järjestelmän välillä joudutaisiin räätälöimään. Ainoastaan Pro Officessa on yhteensopivuus SAP:n kanssa jo valmiina lisäominaisuutena.

Koska ohjelmistot ovat rakennettu Pro Officea lukuunottamatta Lotus Notesin päälle, on niissä kaikki Lotus Notesin perustoiminnot, kuten sähköpostin lähetys suoraan järjestelmästä, tehtävälisterit, replikointi ja kalenterimerkinnot, käyttäjän käytettävissä. Samoin mobiililyöskentely onnistuu selainpohjaisen käyttöliittymän avulla. Tällöin ei tosin ole kaikkia toimintoja käytettävissä. Pro Officessa nämä vaativat lisäominaisuuden hankinnan.

Leasing-rahoitus, lisenssien määrän joustavuus jne. ovat kaikissa järjestelmissä mahdollisia. Similanin Smartera CRM-Suite on mahdollista hankkia myös ASP- palveluna, jolloin toimittaja vastaa järjestelmän ylläpidosta.

Kaikki muut ohjelmistot, paitsi Pro Office, toimivat myös Linuxin päälle asennettuna. Tämä johtunee Lotus Notes -pohjaisuudesta.

Kaikenkaikkiaan järjestelmien välillä oli vaikeaa tehdä eroa. Tarkempi tutustuminen toisi ehkä lisävalaistusta asiaan. Näkemäni perusteella ottaisin näistä kaksi järjestelmää ProCompin Palaset-ohjelmiston sekä Similanin Smartera CRM-Suiten jatkotarkasteluun. SuperOffice putoaa jatkosta, koska sen hankkiminen aiheuttaisi ennalta-arvaamattomia kustannuksia ja vaatisi lisäresurssien hankintaa.

8 Lopuksi

Tutkimukseni aikana havaitsin, että käyttäjien mielestä tärkeintä on yhteensopivuus ERP järjestelmien kanssa. Tulee väistämättä mieleen, kuinka suuri oikeasti on tarve erilliselle CRM järjestelmälle? Heijasteleeko käyttäjien toiveet ja mielipiteet vain turhautumista nykyisen ERP-järjestelmän vanhanaikaisuuteen ja toimimattomuuteen? Monia käyttäjien toivomia ominaisuuksia löytyy jo nykyaikaisen toiminnanohjausjärjestelmän peruskokoonpanossa joten olisiko CRM järjestelmän hankinta tässä tapauksessa vain osaoptimointia?

Nyt kun TTT on osa IKS Klingelberg -konsernia ja kun Keybox:in vaihto SAP:iin toteutuu melko varmasti lähitulevaisuudessa, olisi syytä vakavasti harkita CRM-järjestelmähankinnan lykkäämistä tuonnemmaksi ja käyttää tämä aika tutustumalla perusteellisesti SAP:n tarjoamiin mahdollisuuksiin. Voi olla, ettei erillistä CRM-järjestelmää edes tarvita. Jos kuitenkin päädytään siihen, että erillinen CRM-järjestelmä tarvitaan, tulee vastaava kartoitus tehdä uudelleen ja tätä kartoitusta voidaan käyttää apuna uuden kartoitussuunnitelman laadinnassa. Tosin en ole itse tekemässä tätä uutta kartoitusta, koska työsuhteeni TTT:llä päättyi 15.5.2006.

9 Lähdeluettelo

Hellman, Kalevi 2003. Juva. WS Bookwell Oy

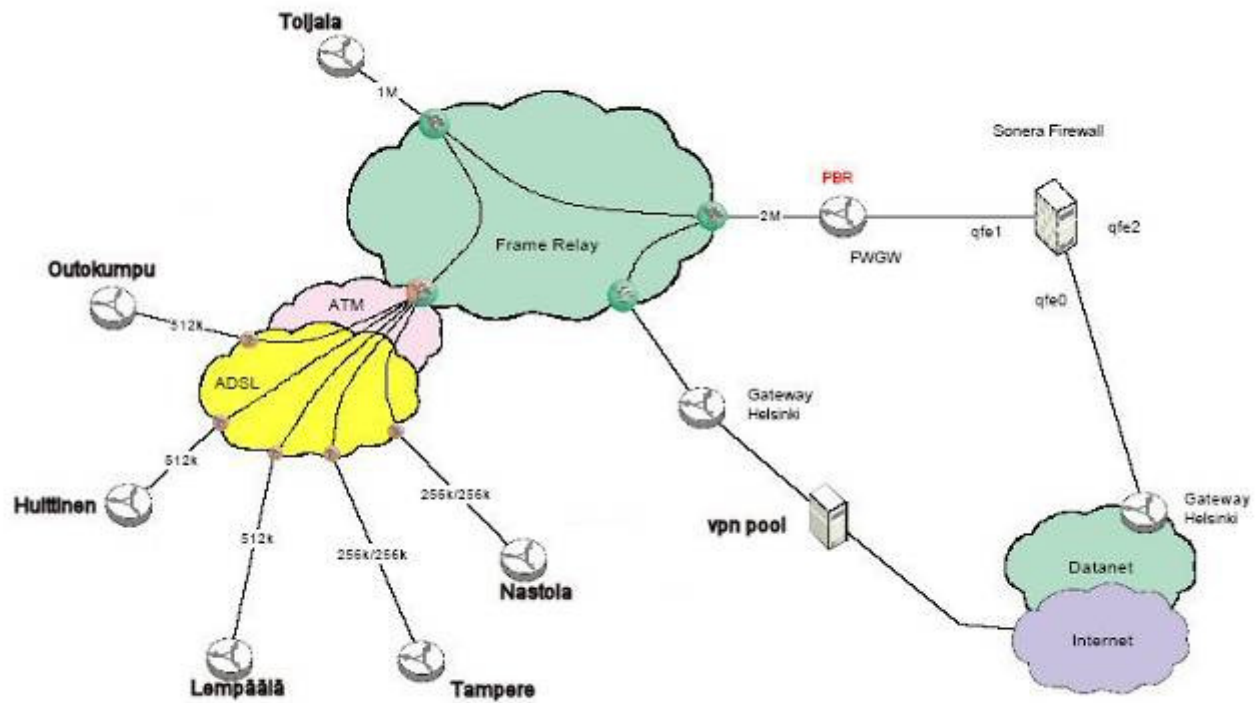
Jansson, Kim & Karvonen, Iris & Mattila, Veli-Pekka & Nurmilaakso Juha & Ollus, Matti & Salkari, Iiro & Ali-Jyrkkö, Jyrki & Ylä-Anttila, Pekka 2001 [online][viitattu 3.5.2006].

www.tekes.fi/julkaisut/uuden_tietotekniikan.pdf

PricewaterhouseCooper 1999. THE CRM HANDBOOK –from group to multi-individual. Hellerup. Nørhaven A/S

Storbacka, Kaj & Sivula, Petteri & Kaario Kari 2000. Arvoa strategista asiakkuuksista. Helsinki. Kauppakaari Oyj

Liite 1 TTT:n verkkokuva



(© Sonera 2005)

Liite 2 CRM kysely 3.1.2006

Merkitse 5 (viisi) sinulle tärkeää ominaisuutta tärkeysjärjestykseen ykkösestä viitoseen (ykkönen tärkein)

Microsoft Officen tapainen käyttöliittymä
Yhteensopivuus MS Office- paketin (Word, Excel jne.) kanssa
Yhteensopivuus Lotus Notesin kanssa
Yhteensopivuus toiminnanohjausjärjestelmän (Keybox, SAP) kanssa
Useita kielivaihtoehtoja
Mahdollisuus lähettää sähköpostia
Mahdollisuus liitetiedostojen tallentamiseen
Hinta
Kattavat raportit
Postituslistojen laadintamahdollisuus
Massapostitusmahdollisuus (mm. joulukorttien osoitteet)
Ryhmäkalenteri mahdollisuus
Mahdollisuus tehdä kokous- ja tilavarauksia
Jokin muu, mikä ?

Liite 3 Kyselyn tulokset

Kyselyn tulos

