

Opinnäytetyö AMK

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

Reeta Järvinen ja Noora Karhu

SÄHKÖISEN AJANVARAUSJÄRJESTELMÄN JA ASIAKASREKISTERIN KARTOITTAMINEN

– Case: Cityhair Oy

Reeta Järvinen ja Noora Karhu

SÄHKÖISEN AJANVARAUSJÄRJESTELMÄN JA ASIAKASREKISTERIN KARTOITTAMINEN

Case: Cityhair Oy

Digitaalisen tietotekniikan jatkuvan kehityksen ja arvostuksen myötä, myös yrityksille on syntynyt tarve siirtyä sähköisiin järjestelmiin, pysyäkseen mukana kehityksen vauhdissa. Tämän opinnäytetyön toimeksiantona on sopivan sähköisen ajanvarausjärjestelmän ja asiakasrekisterin löytäminen Helsingin Cityhair Oy:lle, korvaamaan nykyisin liikkeessä käytössä oleva fyysinen ajanvarauskirja. Järjestelmähankinnan tavoitteena on tehostaa henkilökunnan ajankäyttöä ja toimintaa, ja mahdollistaa tietokantoihin pääsy etänä.

Opinnäytetyö toteutetaan selvitystyönä vertailemalla kauneudenhoitoalalle räätälöityjä ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmiä sekä palveluntarjoajia. Järjestelmien arviointikriteerit perustuvat toimeksiantajalle tehdyn tarvekartoituksen tuloksena saatuihin ominaisuusvaatimuksiin, jotka ovat: ajanvarauskalenteri, automaattiset vahvistus- ja muistutusviestit, asiakasrekisteri, koulutus- ja tukipalvelu sekä pilvipalvelussa toimiva järjestelmä. Järjestelmävaihtoehtojen vertailussa käytetään apuna SWOT-analyysia.

Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantaja saa vertailun kolmesta eri järjestelmävaihtoehdosta. Päätöksenteon tueksi toimeksiantajalle tehdään suositus sopivimmasta järjestelmästä. Toimeksiantaja saa myös tarvittavan tiedon laeista liittyen asiakasrekisterin perustamiseen. Järjestelmähankinta toteutetaan syksyllä, jolloin toimeksiantaja saa konkreettisen hyödyn tuloksista.

ASIASANAT:

ajanvarausjärjestelmä, asiakasrekisteri, järjestelmähankinta, digitalisoituminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration | BusinessAcademy

2018 | 41

Reeta Järvinen and Noora Karhu

CHARTING OF ONLINE APPOINTMENT SYSTEM AND CUSTOMER REGISTER

- Case: Cityhair Oy

With the continuous development and appreciation of digital technology, companies have also begun to transfer to electronic systems to stay involved in the pace of development. The assignment of this thesis is to find a suitable online appointment system and customer register system for Helsinki Cityhair Oy, to replace the physical booking book that is currently in use. The aim of the system acquisition is to enhance the use of time and working methods of the staff and to allow access to the system remotely.

The thesis is carried out as a survey by benchmarking the appointment and customer register systems and service providers tailored to the beauty care sector. The evaluation criteria for the systems are based on the results of the needs analysis made with the client. Features required are: appointment calendar, automatic confirmation and reminder messages, customer register, support service, and cloud based system. SWOT analysis is used as a tool in comparing the system options.

As a result of the thesis, the client receives a comparison of three different system options. To support the client's decision-making; a recommendation is made for the most feasible system for the client. The client also receives update information on the laws regarding the establishment of a customer register. The system will be acquired in the autumn, when the client gets concrete use from the results.

KEYWORDS:

appointment system, customer register, system acquisition, digitalisation

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 ASIAKASREKISTERI JA SITÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ	10
2.1 Asiakasrekisteri	10
2.2 Asiakasrekisteriin liittyvä lainsäädäntö	11
2.2.1 Henkilötietolaki	12
2.2.2 Rekisterinpitäjän oikeudet ja velvollisuudet	13
3 TARPEEN KARTOITTAMINEN	15
3.1 Tarpeena sähköinen ajanvarausjärjestelmä	15
3.2 Yrityksen ajanvarausprosessin nykytilanne	16
3.3 Tarpeen muodostuminen	17
3.4 Toimeksiantajan tavoite	18
3.5 Tarvekartoitus	21
3.5.1 Sähköinen ajanvarauskalenteri	23
3.5.2 Automaattinen vahvistus- ja muistutusviesti	23
3.5.3 Asiakasrekisteri	24
3.5.4 Tietokanta ja pilvipalvelu	25
3.5.5 Tukipalvelu	26
4 JÄRJESTELMIEN VERTAILU	27
4.1 Arviointikriteerit	27
4.2 Taustatyö	28
4.3 Tarjouspyynnöt	29
4.4 Järjestelmä 1	31
4.5 Järjestelmä 2	32
4.6 Järjestelmä 3	33
4.7 Järjestelmävaihtoehtojen vertailu	34
5 JÄRJESTELMÄSUOSITUS TOIMEKSIANTAJALLE	36
6 YHTEENVETO	38
LÄHTEET	40

KUVAT

Kuva 1. Henkilökunta	7
Kuva 2. Liiketila	19
Kuva 3. Sisäänkäynti	20
Kuva 4. Hiusmuotikuvat	20

1 JOHDANTO

Digitaalisen tietotekniikan yleistyessä arkielämän toiminnoissa, myös yritysten on täyty-
nyt päivittää toimintamallejaan vastaamaan ajan luomia tarpeita ja odotuksia. Digitali-
saatio avaa yrityksille uusia mahdollisuuksia kehittää toimintaansa ja luo omalta osaltaan
puitteet muutosten onnistumiselle. Se haastaa yrityksiä kyseenalaistamaan heidän ole-
massa olevia toimintatapojaan ja luomaan ne uudelleen entistäkin toimivimmiksi ja jous-
tavimmiksi. Digitalisaatio nähdään hyvinvoinnin ja kasvun lähteenä varsinkin suurem-
missa yrityksissä, joissa tuotteita ja palveluja kehitetään jatkuvasti teknologian kehityk-
sen tahdissa. Pienyrityksille digitalisaation tuomat muutokset eivät ole yhtä itsestään sel-
viä kuin suuremmissa yrityksissä, vaan vaikuttavat enemmänkin yrityksen sisäisten pro-
sessien digitalisointiin.

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toimeksiantona Helsingin Cityhair Oy:lle, osana yrityksen
digitalisoitumista. Tehtävänä on selvittää mikä ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmä
vastaa parhaiten Cityhairin tarpeita. Työssä tutkitaan ja arvioidaan, miten henkilökunnan
työtä ja ajankäyttöä saadaan tehostettua sähköistymisen myötä. Lisäksi työssä kartoite-
taan sitä, kuinka paljon palveluntarjoajia markkinoilla on, ja missä määrin palveluntarjo-
ajat ovat valmiita räätälöimään järjestelmiään pienelle palveluyritykselle sopivaksi.

Aihe on ajankohtainen ja yrityksen tilanne hyvin tyypillinen useita vuosia kauneuden-
hoito- ja kampaamoalalla toimineille yrityksille. Syy tähän on usein digitaalisen osaami-
sen puute sekä epävarmuus sähköisiä järjestelmiä kohtaan. Yksinkertaisesti myös ajan-
puute sekä lisäkustannukset ovat monesti ratkaisevia syitä, miksi digitalisoitumista ei ole
toteutettu.

Toimialana parturi-kampaamo on tekijöille henkilökohtaisesti kiinnostava, koska pää-
sääntöisesti yritystoiminta on pienimuotoista, jolloin haasteena on löytää pienelle yrityk-
selle räätälöity järkevän hintainen ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmä. Lisäksi on
mielenkiintoista nähdä järjestelmän tuomat edut ja mahdollisuudet liiketoiminnan kehiti-
tämisen kannalta. Liiketalouden koulutusohjelman myötä tekijät ovat perehtyneet digi-
taaliin ratkaisuihin ja niiden mahdollisuuksiin. Molemmilla tekijöillä on kokemusta hiu-
salasta, alan parissa toteutettujen asiakasprojektien myötä, joiden kautta myös tämä toi-
meksianto on saatu. Kiinnostava aihepiiri ja konkreettinen hyöty toimeksiantajalle ovat
motiiveina tämän työn tekemiseen.

Toimeksiantoyritys, Cityhair Oy on Helsingin keskustassa toimiva korkealaatuisiin parturi-kampaamopalveluihin erikoistunut liike. Cityhair on 20 vuotta toiminut, hyvin menestyvä yritys, jossa työskentelee kuusi alan vahvaa ammattilaista. Liikkeen henkilökunta on saavuttanut useita kärkisijoja niin kotimaisissa, kuin kansainvälisissäkin hiusalan kilpailuissa, mukaan lukien kampaajien Suomenmestaruuden. Liikkeen omistaja Sanna Ruskomäki on lisäksi tuomaroinut kansainvälisiä hiuskilpailuja ja työskentelee liiketyön ohella myös KMS-hiustenhoitotuotebrändin kouluttajana Suomessa. (Cityhair n.d.) Kuvassa Cityhairin henkilökunta, joista yrittäjä Sanna Ruskomäki on kolmas oikealta.



Kuva 1. Henkilökunta

Opinnäytetyöprosessin lähtötilanteessa yrityksellä on käytössä ainoastaan liikkeessä sijaitseva yhteinen ajanvarauskirja, kassakone ja maksupääte. Yrityksellä ei ole käytössä kassajärjestelmää, eikä sähköistä ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmää. Lähtötilanteessa henkilökunta pystyy varaamaan asiakkailleen aikoja ollessaan paikan päällä liikkeessä ajanvarauskirjan äärellä. Ajat varataan aina edellisen käynnin yhteydessä tai puhelimitse soittamalla liikkeeseen liikkeen aukioloaikoina.

Toimeksianto toteutetaan selvitystyönä vertailemalla kauneudenhoitoalalle räätälöityjä ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmiä sekä palveluntarjoajia. Lopuksi näistä tehdään suositus toimeksiantajalle. Toimeksiantaja tekee valinnan opinnäytetyön pohjalta ja toteuttaa järjestelmän käyttöönoton syksyllä 2018. Cityhair toteuttaa tämän rinnalla myös verkkosivujen uudistuksen sekä mahdollisesti kassajärjestelmän hankinnan osana digitalisoitumisen prosessiaan. Tässä opinnäytetyössä keskitytään ajanvarausjärjestelmän ja asiakasrekisterin sähköistämiseen.

Tavoitteena on saada yhteinen sähköinen ajanvarauskalenteri henkilökunnan käyttöön. Sähköisen järjestelmän myötä työntekijät voivat tarkastella ajanvaraustilannetta esimerkiksi kotoa käsin, ja pystyvät vaikuttamaan vapaisiin aikoihin ja tunteihin etänä. Yrityksellä on vakituinen asiakaspiiri ja ajat ovat varattuja kuukausiksi eteenpäin. Yritys ei kuitenkaan ole valmis vapauttamaan ajanvarausta asiakkaille. Tavoitteena tässä vaiheessa on saada sähköinen kalenteri vain henkilökunnan käyttöön helpottamaan työtä ja tehostamaan ajankäyttöä.

Opinnäytetyön rakenne jakautuu asiakasrekisterin lainsäädännön selvittämiseen, yrityksen tarpeiden kartoittamiseen ja järjestelmien vertailuun. Ensimmäisenä perehdytään asiakasrekisterin lainsäädäntöön sekä rekisterinpitäjän oikeuksiin ja velvollisuuksiin, sekä kartoitetaan mitä tulee ottaa huomioon asiakasrekisterin perustamisessa ja sen ylläpitämisessä. Tämän jälkeen tutustutaan toimeksiantajan tarpeisiin ja sähköisen ajanvarausjärjestelmän ominaisuusvaatimuksiin. Lisäksi selvitetään, minkälaisia ajanvarausjärjestelmävaihtoehtoja markkinoilla on tarjolla ja otetaan vertailuun niistä kolme kokonaisuuteen sopivinta. Lopuksi tutkitaan mikä näistä järjestelmistä vastaa parhaiten toimeksiantajan tarpeita, ja tehdään siitä hankintasuositus.

Tarpeiden kartoittamisessa aineistoa kerätään haastattelemalla toimeksiantajaa ja kyselemällä toimeksiantajan tarpeita. Haastattelut suoritetaan kasvotusten ja puhelimitse. Tarkentava kysely toteutetaan sähköpostitse. Tämän jälkeen tuloksia analysoidaan johdopäätösten muodostamiseksi. Näiden pohjalta muodostetaan ne ominaisuusvaatimukset, jotka toimivat arviointikriteereinä järjestelmien vertailussa. Järjestelmävaihtoehtojen vertailussa käytetään apuna SWOT-analyysiä. Analyysissä tutkitaan ja vertaillaan eri palveluntarjoajilta saatuja materiaaleja ja tarjouksia.

Opinnäytetyön tuloksena toimeksiantaja saa kattavan vertailun kolmesta ajanvarausjärjestelmävaihtoehdosta. Päätöksenteon tueksi tehdään suositus sopivimmasta järjestelmästä perustuen hankittujen teorian tietojen, ominaisuuksien ja tarjouspyyntöjen vertailuun. Toimeksiantaja saa myös tarvittavan tiedon asiakasrekisterin perustamiseen.

2 ASIAKASREKISTERI JA SITÄ KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Tässä luvussa kuvataan mikä on asiakasrekisteri, mihin sitä käytetään ja miksi se on erittäin tärkeä ja hyödyllinen työkalu yritykselle. Lisäksi luvussa perehdytään asiakasrekisterin lainsäädäntöön ja rekisterinpitäjän oikeuksiin ja velvollisuuksiin.

2.1 Asiakasrekisteri

Asiakkuuksien hallinta on osa asiakkuusajattelua ja asiakaspalvelua. Siinä pyritään pitkien asiakassuhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen, josta molemmat osapuolet hyötyvät. Asiakkuuksia voidaan hallita ja seurata asiakasrekisterin avulla. (Bergström & Leppänen 2015, 426-430.) Hyvän ja laadukkaan asiakaspalvelun edellytyksenä on asiakkaan tunteminen, sekä asiakkaan toiveiden tiedostaminen ja niiden huomioon ottaminen. Asiakasrekisteriin kerättyjen asiakastietojen avulla tuotteet ja palvelut saadaan räätälöityä asiakkaille sopiviksi.

Yritys voi pitää, ja yleensä pitääkin, asiakkaistaan asiakasrekisteriä. Asiakasrekisteri on tietokanta, johon kerätään ja jossa säilytetään yritykselle tärkeitä tietoja sen asiakkaista. Asiakasrekisteriin kerätään usein asiakkaiden henkilötietoja, sekä palvelu- ja tuotehistoriaa. Asiakasrekistereitä on olemassa hyvin paljon erilaisia, eri käyttötarkoituksia varten. Olennaista on, että jokainen rekisterin pitäjä tekee rekisteristään omia tarpeitaan vastaavan. Erilaisia käyttötarkoituksia ovat esimerkiksi markkinointi, asiakasseuranta, yhteydenpito ja työn helpottaminen.

Jokaisella yrityksellä tulisi olla asiakasrekisteri. Siitä hyötyvät sekä isommat että pienemmätkin yritykset toimialasta riippumatta. Usein asiakasrekisteri on sähköinen tietokanta, mutta pienemmissä yrityksissä käytetään paljon myös itsetehtyä tiedostoa tai jopa fyysistä kansiota, johon manuaalisesti täytetään tiedot asiakkaista. Asiakasrekisterin avulla kaikki asiakkaisiin liittyvät tiedot ovat samassa paikassa, mikä helpottaa rekisterin käyttäjää.

Asiakasrekisterin merkitys on kasvanut entisestään tekniikan kehityksen myötä. On tärkeää, että asiakasrekisterin tiedot ovat oikein ja ajan tasalla. Sähköinen asiakasrekisteri

mahdollistaa asiakastietokannan reaaliaikaisen muokkaamisen ja päivittämisen. Nykyiset tietoliikenneverkot sekä mobiilit, tabletit ja tietokoneet mahdollistavat rekisteriin pääsyn ja sen käyttämisen sekä itse työpaikalla, että etänä.

Ennen asiakasrekisterin luomista tulee rekisterinpitäjän tarkasti miettiä mitä tietoja asiakkaista tarvitaan, ja mihin tietoja käytetään. Bergström & Leppänen (2015) kehottavat rekisterinpitäjää perehtymään seuraaviin kysymyksiin ennen asiakasrekisterin perustamista:

- Mitä tietoa asiakkaista tarvitaan?
- Mikä on tiedonkeruun taso; yritys vai yksilö?
- Miten tarvittavat tiedot saadaan?
- Missä muodossa tiedot rekisteröidään?
- Mihin tietoja aiotaan käyttää?
- Keillä on pääsy tietoihin?
- Miten tietoja päivitetään?
- Kuka päivityksen hoitaa?
- Paljonko rekisterin perustaminen, ylläpito ja päivittäminen maksaisivat?

Asiakasrekisterin tarkoitus on pitää kirjaa asiakkaista ja hyödyntää heidän asiakastietojaan monipuolisesti. Rekisteri toimii työvälineenä koko Cityhairin henkilökunnalle, helpottaen yrityksen toimintaa ja asiakkaiden seurantaa. Rekisterityypin valinnassa on tärkeää ottaa huomioon, millainen rekisteri on yrityksen kannalta helppo käyttää, ja millaiset resurssit yrityksellä on sen ylläpitämiseen. Rekisterin käytön sekä sen päivittämisen tulee olla nopeaa ja helppoa, jotta se voidaan kokea työtä helpottavana välineenä eikä kuormittavana.

2.2 Asiakasrekisteriin liittyvä lainsäädäntö

Tällä hetkellä Cityhairilla on käytössään vain manuaalisesti täytettävä paperinen asiakasrekisteri. Uuden ajanvarausjärjestelmän rinnalla käyttöön tulee kuitenkin myös sähköinen asiakasrekisteri, joten on hyvä käydä läpi asiakkaiden tietoihin, asiakasrekisterin ylläpitoon ja rekisterinpitäjän velvollisuuksiin liittyviä lakeja. Näistä määrätään henkilötietolaissa (523/99). Henkilötietolaki on laaja kokonaisuus, joten opinnäytetyön rajaamisen vuoksi keskitytään vain niihin kohtiin, jotka ovat tarpeellisia Cityhairin henkilökunnalle.

Seuraavien alalukujen lainsäädännön lähteenä on käytetty valtion säädöstietopankki Finlexiä. (finlex.fi)

2.2.1 Henkilötietolaki

Henkilötietolain tarkoituksena on suojata yksityiselämää ja yksityisyyden turvaavia perusoikeuksia silloin, kun asiakkaiden henkilötietoja käsitellään. Laki edistää myös hyvän tietojenkäsittelytavan kehittämistä ja noudattamista. (523/99, 1§) Lakia sovelletaan henkilötietojen automaattiseen käsittelyyn. Lakia sovelletaan myös silloin, kun henkilötiedot muodostavat tai niiden on tarkoitus muodostaa henkilörekisteri tai sen osa. Laki koskee siis kaikkia, oli henkilörekisteri sitten sähköisessä muodossa tai paperinen. (523/99, 2§)

Cityhairissa henkilötietoja on kerätty manuaalisesti ajanvarausten yhteydessä, mutta uuden ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmän käyttöönoton seurauksena asiakkaiden henkilötiedot tulevat tallentumaan automaattisesti sähköiseen asiakasrekisteriin.

Lain kolmannessa momentissa avataan henkilötietolakiin liittyviä määritelmiä. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikenlaisia henkilön ominaisuuksia ja tietoja, joista hänet, hänen perheensä tai hänen kanssaan yhteisessä taloudessa elävät voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat muun muassa nimi, puhelinnumero ja osoite. Rekisteröity taas on henkilö, jota henkilötiedot koskevat. (523/99, 3§) Cityhairissa asiakkailta tallennetaan ajanvarauksista varten yleisimmin nimi, puhelinnumero ja sähköposti.

Henkilötietojen käsittelyllä tarkoitetaan kaikkia henkilötietoihin kohdistuvia toimenpiteitä. Niitä ovat esimerkiksi henkilötietojen kerääminen, tallettaminen, käyttö, luovuttaminen, säilyttäminen, muuttaminen ja poistaminen. Cityhairissa henkilötietoja kerätään ajanvarauksien yhteydessä, jolloin henkilön tiedot tallentuvat automaattisesti järjestelmään.

Henkilörekisteristä puhutaan, kun yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuu henkilötietoja sisältävä tietojoukko, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksitta. (523/99) Cityhairissa henkilörekisteri muodostuu heidän asiakkaistaan.

Rekisterinpitäjä taas on yksi tai useampi henkilö, yhteisö, laitos tai säätiö, joiden käyttöä varten henkilörekisteri perustetaan ja joilla on oikeus määrätä henkilörekisterin käytöstä

tai jonka tehtäväksi rekisterinpito on lailla säädetty. Cityhairissa rekisterinpitäjiä ovat kaikki henkilökuntaan kuuluvat. Sivullisella tarkoitetaan esimerkiksi muuta henkilöä, yhteisöä, laitosta tai säätiötä kuin rekisteröityä, rekisterinpitäjää tai henkilötietojen käsittelijää. Suostumuksella tarkoitetaan sitä, että rekisteröity hyväksyy henkilötietojensa käsittelyn. (523/99)

Rekisterinpitäjällä on velvollisuus käsitellä henkilötietoja laillisesti, huolellisesti ja niin, ettei rekisteröidyn yksityiselämän suoja ja muita yksityisyyden suojan turvaavia perusoikeuksia rajoiteta ilman laissa säädettyä perustetta. (523/99, 5§)

Henkilötietojen käsittelyn tulee olla asiallisesti perusteltua rekisterinpitäjän toiminnan kannalta. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset sekä se, mistä henkilötiedot säännönmukaisesti hankitaan ja mihin niitä säännönmukaisesti luovutetaan, on määriteltävä ennen henkilötietojen keräämistä tai muodostamista henkilörekisteriksi. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus tulee määritellä siten, että siitä ilmenee, minkälaisen rekisterinpitäjän tehtävien hoitamiseksi henkilötietoja käsitellään. (523/99, 6§) Cityhairin tapauksessa henkilötietoja tarvitaan sujuvan ajanvarauksen ja asiakaspalvelun onnistumiseksi ja varausten peruuntumisten turvaksi. Henkilötiedot ja lupa niiden käyttöön saadaan asiakkailta itseltään ja henkilötietoja voivat tarkastella ainoastaan Cityhairin henkilökunta.

Henkilötietolain kahdeksannessa momentissa luetellaan yhdeksän kohtaa, joissa määritellään milloin henkilötietoja saa käsitellä. Näistä kohdista olennaisin koskien Cityhairin tyyppistä yritystä ja sen tarpeita käsitellä henkilötietoja on kohta viisi: "Jos rekisteröidyllä on asiakas- tai palvelussuhteen, jäsenyyden tai muun niihin verrattavan suhteen vuoksi asiallinen yhteys rekisterinpitäjän toimintaan." (523/99, 8§) Cityhair kerää ja käsittelee vain asiakkaitaan koskevia henkilötietoja ja palveluhistoriaa, osana asiakkuuksien hallintaa.

2.2.2 Rekisterinpitäjän oikeudet ja velvollisuudet

Rekisterinpitäjän on laadittava rekisteriseloste (Tietosuojavaltuutetun toimisto, Rekisteriseloste 2018), josta on käytävä ilmi: rekisterinpitäjän ja tarvittaessa tämän edustajan nimi ja yhteystiedot, henkilötietojen käsittelyn tarkoitus, kuvaus rekisteröityjen ryhmästä ja näihin liittyvistä tiedoista, mihin tietoja säännönmukaisesti luovutetaan ja siirretäänkö

tietoja Euroopan unionin tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle, sekä kuvaus miten rekisteri suojataan. Rekisteriseloste pitää olla jokaisen saatavilla rekisterinpitäjän toimipaikassa. (523/99, 10§)

Rekisterinpitäjän on ilman aiheetonta viivytystä oma-aloitteisesti tai rekisteröidyn vaatimuksesta oikaistava, poistettava tai täydennettävä rekisterissä oleva, käsittelyn tarkoituksen kannalta virheellinen, tarpeeton, puutteellinen tai vanhentunut henkilötieto. Rekisterinpitäjän on myös estettävä tällaisen tiedon leviäminen, jos tieto voi vaarantaa rekisteröidyn yksityisyyden suojaa tai hänen oikeuksiaan. (523/99, 29§) Cityhairissa on käytäntönä poistaa asiakkaan henkilötiedot, jos asiakas on ilmoittanut muuttavansa esimerkiksi toiselle paikkakunnalle tai ulkomaille, tai jos asiakas ei ole käyttänyt Cityhairin palveluja enää muutamaan vuoteen.

Rekisteröidyllä on oikeus kieltää rekisterinpitäjää käsittelemästä häntä itseään koskevia tietoja suoramainontaa, etämyyntiä ja muuta suoramarkkinointia sekä markkina- ja mielipidetutkimusta varten. (523/99, 30§) Edellä mainittua toimintaa ei ainakaan toistaiseksi Cityhairissa ole.

Rekisterinpitäjän on toteutettava tarpeelliset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. (523/99, 32§) Jos joku on henkilötietojen käsittelyyn liittyviä toimenpiteitä suorittaessaan saanut tietää jotakin toisen henkilön ominaisuuksista, henkilökohtaisista oloista tai taloudellisesta asemasta, niitä tietoja ei saa henkilötietolain vastaisesti mainita sivuliliselle. (523/99, 33§) Tekijöiden kartoittaessa eri ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmiä, harkitaan vain niitä palveluntarjoajia, jotka antavat riittävät takeet henkilötietojen asianmukaisesta suojaamisesta.

Jollei henkilörekisteriin talletettuja tietoja ole erikseen määrätty säilytettäväksi, tai jos ne eivät ole enää rekisterinpitäjän toiminnan kannalta tarpeellisia, on ne poistettava. (523/99, 34§)

Rekisterinpitäjä on velvollinen korvaamaan taloudellisen tai muun vahingon, joka on aiheutunut rekisteröidylle tai muulle henkilölle tämän lain vastaisesta henkilötietojen käsittelystä. (523/99, 47§)

3 TARPEEN KARTOITTAMINEN

Jokaisen yrityksen tulisi tehdä järjestelmähankintansa vastaamaan omia tarpeitaan. Tässä luvussa kartoitetaan, mitkä ovat Cityhairin tarpeet ja mitä ominaisuuksia se sähköiseltä ajanvarausjärjestelmältä vaatii.

3.1 Tarpeena sähköinen ajanvarausjärjestelmä

Niin sähköisen ajanvarausjärjestelmän, kuin minkä tahansa yrityksen sisäisen tietojärjestelmän osto on yleensä tarkkaan harkittu hankinta. Yritykset hankkivat tietojärjestelmiä tukemaan ja parantamaan toimintaansa niiden sisäisestä näkökulmasta. (Kettunen 2002, 19.) Cityhairin tapauksessa kyseessä on laajennus-/korvausinvestointi, jota perustellaan usein tarkastelemalla yrityksen historiatietoja ja vertaamalla niitä korvaavaan investointiin. Lisäksi on mietittävä mitkä ovat olleet olemassa olevan ajanvarausjärjestelmän hyödyt ja miten järjestelmän sähköistäminen parantaa yrityksen toimintaa. Toiminnallisten faktojen lisäksi on hyvä tukeutua perinteisiin investointilaskelmiin. (Kettunen 2002, 26.)

Tarve sähköisen ajanvarausjärjestelmän hankinnalle on muodostunut yrityksen sisäisestä tarpeesta päivittää ajanvarausprosessia sekä toimintaympäristön kehittämisestä digitaalseksi. Cityhairin henkilökunta on havainnut, että heidän ajanvarausprosessinsa olisi mahdollista suorittaa tehokkaammin, kuin mitä tähän mennessä on tehty. Ajanvarausjärjestelmän sähköistämällä pyritään automatisoimaan ja helpottamaan yrityksen ajanvaraustoimintojen suorittamista. Tämän prosessin uudistaminen ei tarkoita ainoastaan tietoteknisiä uudistuksia, vaan se sisältää myös työtapojen muutoksia ja henkilökunnan kouluttamista. Muutokset voivat viedä aikaa, mutta onnistuneella prosessin automatisoinnilla voidaan saavuttaa huomattavia ajallisia ja rahallisia säästöjä. (Kettunen 2002, 28.)

Sähköisellä ajanvarausjärjestelmällä tarkoitetaan pilvipalvelussa tai omalla palvelimella toimivaa ajanvarausohjelmaa, joka tarjoaa ajanvarauskalenterin lisäksi lukuisia muita työkaluja ajanvarausprosessin helpottamiseksi. Työkalut ja järjestelmän ominaisuudet vaihtelevat riippuen palveluntarjoajasta, mutta tyypillisiä työkaluja ovat esimerkiksi asiakkaille lähetettävät muistutusviestit, asiakasrekisteri, kassajärjestelmä, työvuorolistat,

erilaiset tulokset ja kanta-asiakasjärjestelmät. Olennainen etu sähköisessä ajanvarausjärjestelmässä kuitenkin on, että järjestelmän toimiessa mobiilissa, tabletilla ja tietokoneella, koko henkilökunta pystyy hallitsemaan ajanvarauksia missä ja milloin vain.

3.2 Yrityksen ajanvarausprosessin nykytilanne

Ennen varsinaista kehittämistyöskentelyn aloittamista ja uuden järjestelmän hankkimista on hyvä miettiä yrityksen nykyistä tilaa ja tehdä nykytilan analyysi. Arvioimalla yrityksen nykytilannetta voidaan löytää suuntaviivat kehittämistyölle, ja näin ollen myös valitsemaan oikeat ja tarvittavat työkalut kehittämiselle. (Kettunen 2002, 68.) Tämän nykytilakartoituksen tavoitteena on tarkastella Cityhairin tämänhetkistä ajanvarausprosessia, sekä löytää sen kehittämistarpeet.

Tällä hetkellä yrityksellä on käytössä liikkeessä sijaitseva koko henkilökunnan yhteinen fyysinen ajanvarauskirja, johon jokainen manuaalisesti kirjoittaa asiakkailleen varauksensa ajat. Käytännössä ajanvaraus tapahtuu aina asiakkaan edellisen käynnin yhteydessä, jolloin hänelle varataan seuraava aika keskimäärin noin kuuden viikon päähän. Näin ajanvarauskalenteri on aina täynnä, ja toiminimellä toimivat työntekijät pystyvät ennakoidaan kuukausittaisen tulotasonsa. Liikkeen työntekijät ovat kaikki toiminimiyrittäjiä ja näin ollen vastaavat pääsääntöisesti omista ajoistaan ja vakiintuneista asiakkaistaan. Työntekijät voivat kuitenkin varata aikoja myös toisilleen, jos esimerkiksi itse on lähdessä lomalle, tai listat ovat omalta osalta jo täynnä. Liikkeen aukioloaikojen ulkopuoliset ajat, sekä viikonloppujen ajat työntekijät varaavat itse asiakkaansa kanssa. Näitä aikoja työntekijät eivät voi varata toisilleen, koska ne vaativat tekijältä usein joustoa ja järjestelyä yksityiselämässä. (Sanna Ruskomäki 13.2.2018)

Asiakas voi varata ajan myös soittamalla liikkeeseen liikkeen aukioloaikana, ja sopia seuraavan ajan puhelimitse. Jos asiakas haluaa vaihtaa tai perua aikaisemmin varauksensa ajan, onnistuu sekin tällä hetkellä ainoastaan puhelimitse, sähköpostitse tai tulemalla liikkeeseen paikanpäälle. Tällaiset varattujen aikojen muutostilanteet on Cityhairissa koettu erityisen hankaliksi juuri siksi, koska ne on mahdollista suorittaa ainoastaan liikkeen aukioloaikoina, ja työntekijän ollessa paikan päällä liikkeessä ajanvarauskirjan äärellä.

Yrityksen ajanvaraus on toiminut näin Cityhairin perustamisesta asti, eikä erityisiä kehitystoimenpiteitä ajanvarauskäytännön suhteen ole aikaisemmin tehty. Ainoastaan hoitovapaiden tai muiden erikoistilanteiden aikana on otettu vastaan soittopyyntöjä, jolloin asiakas ja työntekijä voivat sopia ajan keskenään, esimerkiksi tilanteissa joissa tekijä käy vain iltaisin töissä.

Nykyinen käytäntö on toiminut näinkin pitkään, koska se on ollut Cityhairille erittäin helppo ja kustannustehokas, käytännössä vain muutamien kymmenien eurojen kulut vuodessa. Työntekijöiden varatessaan itse omat aikansa asiakkailleen on myös mahdollistanut sen, että kaikki pysyvät aikataulussa eivätkä myöhästele, koska tietävät itse kuinka paljon aikaa kukin asiakas tarvitsee. Ajanvaraus on ollut sujuvaa, sekaannuksilta on vältytty, ja varatut ajat täyttävät kalenterin kolme kuukautta eteenpäin. Sähköisen ajanvarausjärjestelmän tarve ei ole ollut yritykselle akuutti, koska hiusmuotoilijat ovat suosittuja ja liikkeellä on hyvin uskollinen ja vakiintunut asiakaskunta. (Sanna Rusko-mäki, 13.2.2018)

3.3 Tarpeen muodostuminen

Lähes poikkeuksetta jokaisesta yrityksestä löytyy useita tietoteknisiä kehitystarpeita. Yrityksen tulisi aina tehdä tietojärjestelmästrategia, jossa on mietitty priorisointi eri hankkeiden välille. (Kettunen 2002, 69.) Tämä priorisointi on Cityhairin tapauksessa toimeksiantajan puolesta jo tehty, ja tämän hetken akuutein tarve yrityksellä on sähköiselle ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmälle.

Tarve yrityksen digitalisoitumiselle, ja etenkin ajanvarausjärjestelmän ja asiakasrekisterin sähköistämiseksi on muodostunut ajan saatossa, tietotekniikan kehittyessä. Nykyään yhteiskunnassa vallitsee digitaalisuutta arvostava ilmapiiri, joka painostaa myös pieniä yrityksiä siirtymään sähköisiin järjestelmiin. Paperiset ajanvarauskalenterit ja asiakasrekisterikansiot tuntuvat tänä päivänä melko vanhanaikaisilta ja antavat yrityksestä asiakkaallekin päivittämättömän kuvan.

Yksi suurimmista syistä tarpeen muodostumiselle ovat olleet tilanteet, joissa kampaaja sairastuu illalla, ja tarvitsee seuraavan päivän asiakkaiden ajat ja yhteystiedot ennen seuraavaa aamua, jotta saisi siirrettyä nämä asiakkaat uusiin ajankohtiin. Tämä on nykyisellä järjestelyllä erittäin hankalaa, koska kyseiset tiedot löytyvät ainoastaan liikkeessä sijaitsevasta ajanvarauskalenterista. Kampaajan on siis itse mentävä liikkeeseen

hakemaan tiedot pystyäkseen siirtämään seuraavan päivän asiakkaat, tai hänen on delegoitava tämä toiselle työntekijälle, mikä taas vaatii ylimääräistä joustoa muilta. Sähköisellä ajanvarausjärjestelmällä ja asiakasrekisterillä henkilökunta pystyy tarkistamaan ajanvaraus- ja asiakastiedot kotoa käsin, myös esimerkiksi mobiilipäätteellä.

Henkilökunta kokee tarvitsevansa sähköisen ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmän ennen kaikkea mahdollistamaan työvuorolistojen hallitsemisen myös etänä riippumatta liikkeen aukioloajoista. Tällä hetkellä työntekijän mahdollisuus vaikuttaa varauksiin etänä, on ainoastaan soittamalla liikkeeseen sen aukioloaikana. Sähköisten järjestelmien avulla työntekijä voi seurata varauksiaan myös kotoa käsin ja lisätä, siirtää tai muuttaa aikoja muuallakin kuin liikkeessä ollessaan. Sähköisen ajanvarausjärjestelmän avulla yritys voisi lähettää asiakkaille automaattisen vahvistusviestin varatusta ajasta, sekä mahdollisen muistutusviestin varatun ajan lähestyessä. Henkilökunta kokee, että erityisesti asiakkaat voisivat hyötyä tästä ominaisuudesta. Tämä helpottaisi myös aikoja siirrettäessä, jolloin asiakas saisi myös tästä automaattisen vahvistusviestin. (Sanna Ruskomäki, 13.2.2018)

3.4 Toimeksiantajan tavoite

Tavoitteena on saada hyvin toimiva yhteinen sähköinen ajanvarauskalenteri henkilökunnan käyttöön. Sähköisen järjestelmän avulla henkilökunta pystyisi tarkastelemaan ajanvarausilannetta ja vaikuttamaan vapaisiin aikoihin ja tunteihin myös etänä. Sähköisen ajanvarausjärjestelmän tulisi ennen kaikkea olla helppokäyttöinen, jotta sen odotukset työn helpottamisen ja ajankäytön tehostamisen osalta täyttyvät.

Toimeksiantaja odottaa ajanvarausjärjestelmän ja asiakasrekisterin sähköistämiseltä helppoa ja sujuvaa käyttöönottoa sekä kohtuullisia kustannuksia. Sähköisten järjestelmien käyttöönotto ja niihin liittyvät koulutukset on tarkoitus suorittaa syksyllä 2018. Tavoitteena on saada mobiiliystävällinen ajanvarauskalenteri, jossa asiakkaiden yhteystiedot ovat helposti saatavilla ja ajanvaraukset helposti hallittavissa. Järjestelmän tulee olla luotettava ja palvelun tuen täytyy olla saatavilla sitä tarvittaessa.

Cityhairin asiakkaat arvostavat laadun lisäksi erityisesti täsmällisyyttä ja sujuvuutta. He arvostavat sitä, että työntekijät pysyvät erinomaisesti aikataulussa eivätkä juuri myöhästele. Tämän takia ajanvaraus tulee tulevaisuudessakin tapahtumaan mieluiten edellisen käynnin yhteydessä ammattilaisen toimesta, joka tuntee asiakkaan hiusten vaatimukset.

Jokaisen asiakkaan hiukset ovat yksilölliset, ja siitä syystä myös niihin tarvittava aika vaihtelee suuresti. Henkilökunta ei ole valmis vapauttamaan aikoja asiakkaiden itsensä varattaviksi, vaan haluaa jatkaa asiakkaan tarpeisiin henkilökohtaisesti räätälöitävää palvelua.

Tulevaisuutta ajatellen yrityksen digitalisoitumisen tavoitteena on päivittää yrityksen digitaalinen ilme visuaalisesti moderniksi ja ajanhenkiseksi, sekä vastaamaan samaa laadukasta tasoa kuin työskentely ja liiketilakin. Tavoitteena on luoda yhtenäinen ja tyylikäs digitaalinen ulkoasu niin nettisivuille kuin järjestelmiinkin. Asiakkaille prosessin halutaan olevan huomaamaton, ja henkilökunta haluaa jatkaa helposti lähestyttävää ja kattavaa asiakaspalvelua "tee se itse" -ajanvarauspalvelun sijaan.

Yrityksenä Cityhairin ilme ja ulkoasu ovat hyvinkin moderneja ja toiminta tätä päivää. Cityhairin liiketilan ilmapiiri on kiireetön ja ylellinen. Kuvissa näkyy liikkeen valoisa ja ajaton sisustus.



Kuva 2. Liiketila



Kuva 3. Sisäänkäynti

Yrittäjällä on ollut tapana järjestää muutaman vuoden välein hiusmuotikuvaukset, joiden valmiista kuvista on saatu uutta markkinointimateriaalia sosiaaliseen mediaan, sekä teetetty sisustustauluja liikkeeseen. Kuvassa liikkeeseen tauluiksi teetetyt kuvat.



Kuva 4. Hiusmuotikuvat

Cityhairilla on oma Facebook-tili (Cityhair Beauty Lounge) ja Instagram-tili (@cityhairhelsinki), joita yrittäjä aktiivisesti päivittää. Nämä huomioon ottaen on vähintäänkin luonnollista, että jo vain yrityksen imagon kannalta olisi kannattavaa siirtyä myös sähköiseen ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmään. (Sanna Ruskomäki, 13.2.2018)

3.5 Tarvekartoitus

Tarvekartoitus on perinteisesti osa myyntiprosessia, mutta soveltuu erinomaisesti käytettäväksi myös tämän toimeksiannon kaltaisessa järjestelmien vertailu- ja konsultointi työssä. Tarvekartoituksessa myyjän ei kuitenkaan tule keskittyä itse myymiseen, vaan tarkoituksena on tutustua asiakkaaseen ja selvittää asiakkaan tarpeet ja toiveet voidakseen tarjota juuri kyseiselle asiakkaalle sopivaa ratkaisua. Tarvekartoituksessa esitetään asiakkaalle kysymyksiä ja annetaan hänen puhua. Kun tiedetään tarkkaan asiakkaan tilanne ja odotukset, voidaan hänelle tarjota kokonaisvaltaisempia ratkaisuja. (Rubanovitsch & Aalto, 2013, 77-78.) Cityhairille tehdyn tarvekartoituksen tavoitteena oli selvittää mitä ominaisuusvaatimuksia toimeksiantajalla on sähköisen ajanvarausjärjestelmän suhteen, ja käyttää näitä ominaisuusvaatimuksia arviointikriteereinä järjestelemien vertailussa.

Tarvekartoituksen tutkimusmenetelmää valittaessa toimeksiantajalta kysyttiin, haluaako hän tarvekartoituksen suoritettavan mieluummin kyselylomakkeella, vai haastattelulla, ja hän koki hyödyllisemmäksi haastattelu-metodin, jotta hän voi omin sanoin kuvailla nykytilannetta ja siitä muodostuneita tarpeita, sekä perustella niiden motiiveja. Haastattelu todettiin järkevämmäksi vaihtoehdoksi myös siksi, että toimeksiantajalle on näin helpompi kuvailla järjestelmien tarjoamia eri ominaisuuksia ja työkaluja, mikäli kaikki niistä eivät ole hänelle entuudestaan tuttuja. Haastatteleamalla hänelle voidaan esittää jokaisesta ominaisuudesta lyhyt kuvaus, ja havainnollistaa sen toimintaa, jonka jälkeen toimeksiantajan on helpompi päättää, onko kyseiselle ominaisuudelle tarvetta vai ei.

Tarkemmin määriteltynä tarvekartoitus suoritettiin puolistrukturoituna teemahaastatteluna, jolle ominaista on se, että teemat ovat valmiiksi määriteltä ja kysymykset ovat valmiiksi muotoiltu, mutta haastattelijalla voi vaihdella kysymysten järjestystä. Teemahaastattelu on keskustelunomainen haastattelumenetelmä, jossa vastauksia ei ole sidottu vastausvaihtoehtoihin, vaan haastateltava voi vastata omin sanoin. (Hirsijärvi & Hurme 2002, 47.)

Cityhairin tarvekartoitusta suoritettaessa teemahaastattelu-metodia sovellettiin niin, että haastattelijalla oli haastattellessa keskustelua teemoittain ohjaavat muistiinpanot, joihin oli kirjattu kaikki olennaiset kysymykset järjestelmien ominaisuusvaatimusten kannalta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tekijät olivat keränneet muistiinpanoihinsa eri palveluntarjoajien tarjoamia työkaluja ja ominaisuuksia, joita sähköisiin ajanvarausjärjestelmiin on tarjolla, ja haastattelijalla esitteli toimeksiantajalle yksi kerrallaan jokaisen ominaisuuden, ja selvitti, onko sille tarvetta.

Teemahaastattelussa haastattelijalla varmistaa, että kaikki etukäteen päätetyt teema-alueet käydään haastattelun aikana läpi, mutta niiden laajuus voi vaihdella hyvinkin paljon. (Eskola & Suoranta 1998, 86.) Tässä haastattelussa käsiteltyjen teemojen laajuus vaihteli pitkälti sen perusteella, oliko ominaisuudelle tarvetta vai ei. Vaadittavista ominaisuuksista keskusteltiin huomattavasti laajemmin kuin ominaisuuksista, jotka lähes suorilta hylättiin.

Haastattelijat huomasivat myös, että vastaukset eivät olleet aina yhtä yksiselitteisiä kuin oli odotettu. Osan ominaisuuksista toimeksiantaja ajatteli olevan tulevaisuuden kannalta hyödyllisiä, mutta ei tällä hetkellä akuutteja. Tekijät päättivät pitää nämä tulevaisuudessa mahdollisesti hankittavat ominaisuudet ns. toissijaisina kriteereinä palveluntarjoajia arvioidessa. Kassajärjestelmä on yksi tärkeimmistä mahdollisuutena pidettävistä ominaisuuksista, jota ei vielä oteta käyttöön, mutta mikä olisi hyvä löytyä valitulta palveluntarjoajalta. Kassajärjestelmä mahdollistaisi myös esimerkiksi varaston hallinnan ja erilaisten tuote-, myynti-, ja liikevaihtoraporttien tarkastelemisen ja automaattisen lähetyksen sähköpostiin.

Tarvekartoitukseen perustuen sähköisen ajanvarausjärjestelmän ominaisuusvaatimukset ovat:

- ajanvaruskalenteri
- automaattiset vahvistus- ja muistutusviestit
- asiakasrekisteri
- koulutus- ja tukipalvelu
- pilvipalvelussa toimiva järjestelmä

Nämä ominaisuudet esitellään tarkemmin seuraavissa alaluvuissa, joiden lähteenä on käytetty eri palveluntarjoajien sivustoja.

3.5.1 Sähköinen ajanvarauskalenteri

Ajanvarauskalenteri on varmasti parturi-kampaamoiden yksi keskeisimmistä työvälineistä. Manuaalisesti täytettävä paperinen kalenteri toimii monilla pienillä yrityksillä, mutta esimerkiksi Cityhairin kokoisessa kuuden työntekijän parturi-kampaamossa sen käyttö on välillä haastavaa. Sähköinen ajanvarauskalenteri on tehokkaampi, aikaa säästävää ja nykyaikaisempi vaihtoehto.

Sähköiseen ajanvarauskalenteriin pystyy varaamaan aikoja, tekemään merkintöjä ja sieltä pystyy tarkastamaan tietoja missä ja milloin vain, kunhan on netti käytössä. Kalenterissa henkilökunta pystyy myös helposti muokkaamaan, siirtämään ja poistamaan aikoja. Kalenteriin pystyy tarpeen vaatiessa varaamaan aikoja myös muille samassa liikkeessä työskenteleville. Sähköinen ajanvarauskalenteri nopeuttaa ja helpottaa työntekijöiden työtä ja parantaa asiakaspalvelua.

Sähköisestä ajanvarauskalenterista löytyy paljon varauksia koskevia selventäviä ominaisuuksia. Useimmilla palveluntarjoajilla kalenterissa on saatavilla värikoodaus-ominaisuus, jota myös Cityhairin henkilökunta pitää heille tärkeänä ominaisuutena. Yhteisessä varauskalenterissa on omat sarakkeensa jokaiselle työntekijälle, mutta tämän ominaisuuden avulla voidaan jokainen työntekijä värikoodata omalla värillään. Myös erilaiset palvelut voidaan värikoodata. Esimerkiksi leikkaukset, värjäykset tai vaikka permanentit voivat näkyä kalenterissa omilla väreillään. Näin kalenterista muodostuu helppolukuinen työväline, ja kun kaikki oleelliset asiat ovat värikoodattuja, tulee kalenterista selkeä kokonaisuus.

Jokainen työntekijä pystyy merkitsemään kalenteriin omat työaikansa, joihin varauksia voidaan tehdä. Myös lomat ja muut menot, jolloin työntekijä ei poikkeuksellisesti ole töissä, pystytään helposti merkitsemään kalenteriin. Tällöin muiden työntekijöiden tehdessä varauksia toisille, ei tule epäselvyyksiä tai vahinkoja.

3.5.2 Automaattinen vahvistus- ja muistutusviesti

Automaattinen vahvistusviesti on ajanvarauksen jälkeen automaattisesti asiakkaalle lähtevä viesti, josta käy ilmi varauksen tiedot. Varauksen tiedot muodostuvat yleisimmin päivämäärästä, kellonajasta, paikasta, palvelun kuvauksesta ja tekijästä. Useimmat palveluntarjoajat mahdollistavat varausvahvistuksen lähettämisen joko sähköpostilla tai

tekstiviestillä. Tämän ominaisuuden myötä aina, kun asiakas varaa Cityhairilta ajan, saa hän vahvistusviestin varauksestaan. Tämä tuo lisäarvoa ja antaa yrityksestä luotettavan ja turvallisen kuvan.

Automaattinen muistutusviesti on myös hyödyllinen lisäominaisuus ajanvarausjärjestelmässä. Kun asiakas on varannut Cityhairilta ajan, ja antanut ajanvarauksen yhteydessä oman puhelinnumerosa tai sähköpostinsa, saa hän esimerkiksi kolme tuntia ennen varaustaan muistutusviestin varaamastaan ajasta. Aika, jolloin muistutusviesti lähtee asiakkaalle, on muokattavissa järjestelmässä. Muistutusviestillä ehkäistään mahdollisimman pitkälle niin sanottuja no-show asiakkaita, jotka eivät saavu paikalle, vaikka ovat varanneet ajan. Näin työntekijöille ei synny tuottamattomia työaikoja ja ajankäyttö tehostuu. Myös asiakkaat välttyvät turhilta lisäkustannuksilta, koska yleensä peruuttamattomista ajoista veloitetaan 50 % varatun palvelun hinnasta (Sanna Ruskomäki 22.2.2018).

3.5.3 Asiakasrekisteri

Sähköinen asiakasrekisteri on tärkeä osa Cityhairin digitalisoitumista. Asiakasrekisteri koostuu kaikista Cityhairin asiakkaista. Uusien asiakkaiden tiedot tallentuvat aina automaattisesti asiakasrekisteriin. Cityhairin paperisesta asiakasrekisteristä pystytään siirtämään jo olemassa olevat tiedot vanhoista asiakkaista uuteen asiakasrekisteriin.

Asiakasrekisterin ollessa sähköisessä muodossa, on se paljon helpommin muokattavissa kuin paperinen rekisteri. Asiakkaiden tietoja pystyy muokkaamaan ja poistamaan tarpeen vaatiessa parilla napin painalluksella, joka säästää henkilökunnan aikaa ja tekee työskentelystä tehokkaampaa.

Sähköisessä asiakasrekisterissä asiakkaiden tietoihin jää heidän palvelu- ja varaushistoriansa. Asiakkaiden tietoihin pystyy lisäämään myös muita lisätietoja, esimerkiksi asiakkaalle käytettyjä tuotteita. Tämä helpottaa työntekijöiden työtä, jos asiakas esimerkiksi haluaa, että asiakkaan hiuksiin käytetään samoja hiusvärejä kuin edelliselläkin kerralla. Näin työntekijät pääsevät kätevästi katsomaan asiakkaan tiedoista tuotehistorian ja saavat nopeasti selville mitä tuotteita asiakkaalle on aikaisemmin käytetty. Tämän ominaisuuden seurauksena myös asiakaspalvelu ja asiakkaiden tyytyväisyys paranevat. Tietoihin pystyy lisäämään myös esimerkiksi asiakkaan kahvi/tee mieltymykset, jolloin asiakkaita pystytään palvelemaan vielä vähän erityisemmin.

3.5.4 Tietokanta ja pilvipalvelu

Ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmässä täytyy olla tietokanta. Tietokanta muodostuu jotakin käyttötarkoitusta varten laaditusta kokoelmasta, jossa on toisiinsa liittyviä säilytettäviä tiedostoja. Näin ollen oikeastaan kaikki tieto, mitä Cityhairin henkilökunta syöttää ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmään, tallentuu tietokantaan.

Edistyksellisessä ympäristössä käyttöjärjestelmä, joka sisältyy tietokantaan, huolehtii siitä, että kukaan ei pääse muokkaamaan tekstiä sillä aikaa, kun se on samanaikaisesti jonkun toisen käyttäjän muokattavana. Tämä takaa sen, että jos joku Cityhairin henkilökunnasta varaa jotakin tiettyä aikaa, vaikka kotoa käsin, ja toinen yrittää varata samaa aikaa asiakkaalle paikan päällä kampaamolla, ei synny päällekkäisyyksiä. Käyttöjärjestelmä estää kahden käyttäjän samanaikaisen muokkauksen koskien samaa aikaa. (Laine, 2000)

Cityhairille on tärkeää, että järjestelmä toimii pilvipalveluna. Kun tiedot tai ohjelmat ovat pilvessä, ne ovat pilvipalvelua tarjoavan yrityksen palvelimella, oman tietokoneen tai yrityksen oman palvelimen sijasta. Niihin pääsee käsiksi internetin kautta oikeastaan mistä ja milloin vain. Pilvi tarkoittaa siis käytännöissä palvelimien verkostoa.

Pilvessä toimiminen mahdollistaa järjestelmän käytön millä vain välineellä, toisin sanoen tietokoneen lisäksi esimerkiksi myös puhelimella ja tabletilla. Järjestelmän ollessa pilvessä, myös mikä tahansa tietokone pystyy pyörittämään järjestelmää.

Pilvipalvelussa, tiedot ja ohjelmat ovat turvassa, vaikka yrityksen laitteet rikkoutuisivat tai ne varastettaisiin. Yksi pilvipalvelun tärkeimmistä ominaisuuksista on se, että siihen kuuluu automaattiset varmuuskopioinnit, joten tietoihin pääsee käsiksi, jos vain tunnukset ja salasanat ovat tallessa.

Kaikki ne, joille on annettu käyttöoikeus, pystyvät katsomaan ja käyttämään tiedostoja ja järjestelmiä pilvipalvelussa. (Kangasniemi & Lintulahti, 2017)

3.5.5 Tukipalvelu

Yksi tärkeä ominaisuus, jota Cityhairin henkilökunta toivoo uudelta järjestelmältä, on järjestelmää koskeva tukipalvelu. Järjestelmään voi tulla erilaisia vikoja ajan saatossa, joita yrityksen henkilökunta ei pysty itse korjaamaan. Henkilökunnalle voi myös tulla kysyttävää esimerkiksi siitä, miten jokin järjestelmän osista toimii. Tukipalvelu on näissä tapauksissa yrityksen apuna, jos ajanvarausjärjestelmän tai laitteiden kanssa ilmenee ongelmia. Tukipalvelut voivat olla eri muodoissa. Yleisimmin tukipalveluna toimii puhelinnumero, johon apua tarvitseva voi soittaa. Myös sähköpostitse saatava apu ja live-chat ovat yleisiä tukipalvelun muotoja.

Järjestelmävaihtoehtoja vertaillaessa täytyy ottaa huomioon se, että eri palveluntarjoajien tukipalvelut ovat käytettävissä eri aikoina. Joidenkin palveluntarjoajien tukipalvelut ovat käytettävissä jopa vuorokauden ympäri, kun taas toisten vain arkisin. Palveluntarjoajasta riippuu myös se, onko tukipalvelu ilmainen vai maksaako se asiakkaalle. Palveluntarjoaja pystyy tuomaan merkittävää lisäarvoa yritykselle, jos he tarjoavat ilmaista tukipalvelua, joka on käytettävissä milloin vain. Tukipalvelulla saa luotua asiakkaalle palveluntarjoajasta turvallisen kuvan, vaikka jotakin ongelmia järjestelmän kanssa ilmenisikin.

4 JÄRJESTELMIEN VERTAILU

Tässä luvussa kartoitetaan parturi-kampaamoalalla käytettävien ajanvarausjärjestelmien palveluntarjoajia, sekä valitaan niistä kolme eri vaihtoehtoa, joita vertaillaan arviointikriteerien perusteella.

4.1 Arviointikriteerit

Ajanvarausjärjestelmiä vertaillaan tarjouspyyntöjen, sekä palveluntarjoajien nettisivuilta sekä toimittajilta saatujen tietojen mukaan. Vertailukriteereinä käytetään pääasiassa luvun 3.5 haastattelun perusteella muodostuneita ominaisuusvaatimuksia ja niiden täyttymistä. Cityhairin ominaisuusvaatimukset ovat:

- Ajanvarauskalenteri
- Automaattiset vahvistus- ja muistutusviestit
- Asiakasrekisteri
- Koulutus- ja tukipalvelu
- Pilvipalvelussa toimiva järjestelmä

Näiden ominaisuusvaatimusten lisäksi järjestelmien arvioinnissa kriteerinä toimii luonnollisesti myös hinta. Samalla arvioidaan järjestelmien kokonaisuutta ja niiden sopivuutta Cityhairin imagoon. Arviointiin vaikuttavat myös inhimilliset tekijät, kuten palveluntarjoajien palvelualttius sekä palvelun ja informaation saatavuus.

Ajanvarausjärjestelmävaihtoehtojen vertailussa apuna käytetään SWOT-analyysiä järjestelmän käyttäjäystävällisyyden näkökulmasta. SWOT-analyysi on Albert Humphreyn 1960-luvulla kehittämä nelikenttämenetelmä, jota käytetään tunnistamaan ja arvioimaan vahvuuksia (Strengths), heikkouksia (Weaknesses), mahdollisuuksia (Opportunities) ja uhkia (Threats). Vahvuuden ja heikkoudet ovat sisäisiä tekijöitä joilla arvioidaan nykyhetkeä, kun taas mahdollisuudet ja uhat ovat ulkoisia tekijöitä joilla arvioidaan tulevaisuutta. (Opetushallitus, SWOT-analyysi)

4.2 Taustatyö

Taustatyö aloitettiin tutkimalla internetistä löytyviä ajanvarausjärjestelmien palveluntarjoajia. Ajanvarausjärjestelmiä itsessään löytyy useita, mutta järjestelmiä jotka soveltuvat, tai jotka ovat räätälöity juuri parturi-kampaamo alan käyttöön, löytyi vähemmän. Yleisesti palveluntarjoajien nettisivuilla oli melko niukasti tietoa järjestelmistä ja toimittajien tarjoamista palveluista ja ominaisuuksista, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Tästä syystä opinnäytetyön tekijät hyödynsivät hiusalan parissa tehtyjen projektien myötä syntyneitä kontaktejaan, joilta kyseltiin referenssejä eri palveluntarjoajien järjestelmistä ja niiden käyttökokemuksista. Näiden referenssien ja palveluntarjoajien nettisivuilta löytyvien tietojen pohjalta valittiin kolme vertailuun otettavaa palveluntarjoajaa.

Kaksi palveluntarjoajaa, jotka nousivat nettisivujen ulkoasullaan selvästi ylitse muiden, olivat Phorest ja Timma. Nämä kaksi kiinnittivät tekijöiden huomion, koska oletettavaa on, että palveluntarjoajien nettisivut olisivat yhtä selkeät ja helppokäyttöiset, kuin mitä järjestelmältä odotetaan.

Kaikista vakuuttavimmat nettisivut olivat Phorestilla. Nettisivut olivat visuaalisesti selkeät ja johdonmukaiset, sekä niiltä löytyi paljon informaatiota ajanvarausjärjestelmän toimivuudesta, sen ominaisuuksista sekä sataprosenttisesta räätälöintimahdollisuudesta. Phorest toimii useassa eri maassa, ja siitä oli myös lukuisia positiivisia arvosteluja. Tämä palveluntarjoaja valikoitui yhdeksi vertailuun otettavista vaihtoehdoista. (Phorest n.d. a)

Timma vaikutti olevan enemmän markkinointiin ja myyntiin painottuva ajanvarauspalvelu, joiden nettisivuilla korostettiin uusasiakashankintaa ja alennusaikoja peruutusajoille ja tyhjille ajoille. Cityhairilla on vakiintunut asiakaskunta, ja ajanvarauskalenterit ovat aina täynnä, joten tarvetta näille ominaisuuksille ei ole. Tällä hetkellä Cityhairin tarve ajanvarausjärjestelmälle on vain henkilökunnan käyttöön, joten nämä järjestelmän tarjoamat mahdollisuudet jäisivät käyttämättä. Alennusaikojen myynti ja massamarkkinointi eivät myöskään sovi Cityhairin imagoon, joten tämä ajanvarausjärjestelmä ei vastaa arviointikriteereitä. (Timma n.d.)

Toiseksi vertailuun otettavaksi vaihtoehdoksi valikoitui erinomaisten referenssien perusteella ajanvarausjärjestelmä Asioi.fi, joka on myös käytössä useassa eri maassa. Tämä järjestelmä on käytössä yhdellä tekijöiden kontakteista, ja tekijät pääsivät konkreettisesti

tutustumaan järjestelmään ja sen käyttämiseen. Järjestelmä osoittautui erittäin helppokäyttöiseksi, yksinkertaiseksi ja selkeäksi, sekä oli ominaisuuksiltaan muokattavissa, ja vaikutti täyttävän kaikki Cityhairin tarvevaatimukset. (Asioi n.d. a)

Tekijöiden kampaamoalan verkostojen kautta esille tuli myös palveluntarjoaja Tehden, josta kontaktit olivat kuulleet hyviä käyttökokemuksia. Nettisivut olivat myös hyvin selkeät ja informatiiviset, sekä painottivat järjestelmän sopivuutta yrittäjille ja kauppiaille, sekä toiminnan tehostamista järjestelmän avulla. Nettisivuilla oli listattu myös useita kauneushoitoalan yrityksiä, joilla järjestelmä on käytössä, sekä heidän kokemuksiaan. Myös Tehdenin asiakaspalvelua oli keuhuttu nopeaksi ja ystävälliseksi ja tukipalvelua erittäin ammattitaitoiseksi. Tämä valittiin kolmanneksi vertailuun otettavista ajanvarausjärjestelmä vaihtoehtoista. (Tehden n.d. a)

4.3 Tarjouspyynnöt

Tarjouspyyntö sisältää yleisimmin kuvauksen palvelusta tai tuotteesta, josta ostaja toivoo toimittajan tekävän hintatarjouksen. Tarjouspyyntöön voi sisältyä myös lisäehtoja, tilanteesta riippuen. Ostajan ja toimittajan välille syntyy sopimus, kun ostaja hyväksyy toimittajan tarjouksen. (Mallipohja, 2017)

Ajanvarausjärjestelmien palveluntarjoajien nettisivuilta ei välttämättä löydy suoraa hintaa palvelulle, koska useissa tapauksissa hinta määräytyy yritysten tarpeiden mukaan. Ajanvarausjärjestelmän hinta muodostuu yleensä yrityksen koon mukaan, eli toisin sanoen ajanvarauskalenterin käyttäjien määrän mukaan. Ajanvarausjärjestelmästä maksetaan useimmiten kuukausimaksu, harvemmissa tapauksissa voi olla myös vuosihinta. Ajanvarausjärjestelmää hankittaessa voi tulla myös ajanvarausjärjestelmän käyttöönottoprosessiin kuuluvia lisäkustannuksia, joita ovat esimerkiksi:

- Järjestelmän käyttöönottoon liittyvä koulutus
- Järjestelmään saatavat mahdolliset lisäominaisuudet
- Laitehankinnat
- Laiteasennukset
- Laiteopastus ja -tuki

Tässä tapauksessa, kun järjestelmän hankinta ei vielä ole ajankohtainen ja opinnäytetyön tekijät eivät oikeasti ole hankkimassa järjestelmää, vaan hintakartoitusta tehdään

toimeksiantajan puolesta, pyydettiin aikaisemmin valitsemiltamme kolmelta palveluntarjoajalta epäviralliset tarjouspyynnöt, jotka eivät sido kumpaakaan osapuolta mihinkään.

Tarjouspyyntöön laitettiin tärkeimmät kriteerit palvelusta, tietoja Cityhairista ja pyydettiin hinta-arviota. Kampaamoon on tarkoitus myös hankkia henkilökunnalle yhteinen tietokone, joten myös siitä pyydettiin tarjousta. Tarjouspyynnöt lähetettiin 12.3.2018, ja niihin toivottiin vastausta 19.3.2018 mennessä. Palveluntarjoajille annettiin viikko aikaa, joka oli tekijöiden mielestä kohtuullista.

Ensimmäinen tarjous tuli Tehden Oy:ltä jo kaksi tuntia tarjouspyyntöjen lähettämisen jälkeen. Myös Phorestilta vastattiin samana päivänä, mutta lopullinen tarjous saatiin monen mutkan kautta vasta 20.3.2018. Asioi.fi:stä tuli ensimmäinen vastaus vasta 20.3.2018 ja varsinainen tarjous sieltä saatiin 22.3.2018.

Tarjoukset:

Tehden Oy (12.3.2018)

- Paketti L, joka sisältää max. 10 kalenterikäyttäjää tai –resurssia, hinta 79€/kk.
- Vuosikustannus 948€.
- Mahdollinen käyttöönottoapu tai –koulutus tarvittaessa, 140€/tunti.
- Tietokone 850€-1150€, riippuen koneesta.

Phorest Salon Software (20.3.2018)

- Ajanvarausjärjestelmä (yli 3 henkilöä) 169€/kk.
- Vuosikustannus 2028€.
- Alun set-up maksu alkaen 250€.

Asioi.fi (21.3.2018)

- Ajanvarausjärjestelmä 49€/kk.
- Vuosikustannus 588€.
- Tietokone 300€-1000€, riippuen koneesta.

4.4 Järjestelmä 1

Tehden Oy

”Tehden Oy on uuden ajan ohjelmistoyritys, joka valmistaa laadukkaita ohjelmistoja pilvipalveluna yrityksille.” (Tehden n.d. b)

Tehden on vuonna 2007 perustettu suomalainen yritys, jonka Tehden-pilvipalvelua käyttää yli 600 yrittäjää. Tehden Oy työllistää noin 20 henkilöä Turussa ja ohjelmistot suunnitellaan alusta loppuun Suomessa.

<p style="text-align: center;"><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Helppokäyttöinen • 30 päivän ilmainen kokeilu • Käyttöönoton koulutus • Ei ohjelmistoasennuksia (toimii pilvipalveluna) • Ilmainen asiakastuki <ul style="list-style-type: none"> • Muistiinpanot • Muistutusviestit • Värikoodaus 	<p style="text-align: center;"><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalvelu ja vikapäivystys auki arkisin vain tiettyinä kellonaikoina
<p style="text-align: center;"><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Raportit • Tuotehallinta • Kassajärjestelmä • Laitehankinnat <ul style="list-style-type: none"> • Laskutus • Tilaukset • Toiminnanohjaus 	<p style="text-align: center;"><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Tekijät eivät löytäneet merkittäviä uhkia

Hinta: 79€/kk.

4.5 Järjestelmä 2

Phorest Salon Software

Forbes-lehti kuvailee Phorestia ”johtavaksi ajanvaraus- ja kassajärjestelmäksi omalla kentällään.” (Phorest n.d. b)

Phorest on vuonna 2003 perustettu irlantilainen yritys, jossa työskentelee yli 120 henkilöä. Phorestilla on yli 3000 kampaamo- ja kauneudenhoitoalan asiakasta ympäri maailmaa.

<p style="text-align: center;"><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Suunniteltu parturi-kampaamoille <ul style="list-style-type: none"> • Helppokäyttöinen • Muistiinpanot ja erikoismuistiinpanot (esim. asiakkaan värihistoria/kahvi tai tee mieltymykset) <ul style="list-style-type: none"> • Värikoodatus • Muistutusviestit • Järjestelmän koulutus ja tuki <ul style="list-style-type: none"> • Laitteet ja IT-tuki • Ilmainen esittely 	<p style="text-align: center;"><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Koneelle asennettava ohjelmisto <ul style="list-style-type: none"> • Ei ilmaista kokeilujaksoa • Liian suuri yritys
<p style="text-align: center;"><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kassajärjestelmä • Kanta-asiakasohjelma <ul style="list-style-type: none"> • Varastonhallinta • Raportit • 100% räätälöintimahdollisuus 	<p style="text-align: center;"><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hinnoittelevatko itsensä ulos kilpailusta kovilla hinnoilla?

Hinta 169€/kk.

4.6 Järjestelmä 3

Asioi.fi

”Helpota arkeasi” (Asioi n.d. b)

<p style="text-align: center;"><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Helppokäyttöinen • Yksinkertainen • Muistiinpanot • Varausvahvistukset ja –muistutukset • Toimii netin kautta 	<p style="text-align: center;"><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Heikosti tietoa nettisivuilla • Pieni yritys (ei ehdi reagoimaan asiakkaan yhteydenottoopyyntöihin)
<p style="text-align: center;"><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Kassajärjestelmä <ul style="list-style-type: none"> • Laitteet • Räättälöity ulkoasu • Asiakasviestintä 9,90€/kk (tiedottaminen ja mainonta) 	<p style="text-align: center;"><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pysyykö yritys muiden suurempien kilpailijoiden kehityksen vauhdissa? • Riittävätkö toimijan resurssit riittävän nopeaan reagointiin ongelmatilanteissa?

Hinta 49€/kk.

4.7 Järjestelmävaihtoehtojen vertailu

Järjestelmävaihtoehtojen vertailu suoritetaan SWOT-taulukoita ja tarjouksia apuna käyttäen. SWOT-taulukoihin listatuista järjestelmävaihtoehtojen vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhista saadaan järjestelmästä kokonaiskuva, joita on helppo verrata Cityhairin tarpeisiin. Myös järjestelmien hinnat vaikuttavat oleellisena osana järjestelmien vertailussa.

Pohjana vertailussa käytetään luonnollisesti tarvekartoituksen tuloksena saatuja ominaisuusvaatimuksia, jotka ovat:

- ajanvaruskalenteri
- automaattiset vahvistus- ja muistutusviestit
- asiakasrekisteri
- koulutus- ja tukipalvelu
- pilvipalvelussa toimiva järjestelmä

Kun järjestelmien SWOT-taulukoita vertaillaan ominaisuusvaatimukseen, nähdään, että Tehden Oy:n järjestelmä täyttää ne kaikki. Tehden Oy:n järjestelmästä ei myöskään löydy Cityhairin tarpeiden kannalta merkittäviä heikkouksia tai uhkia. Kuukausihinta 79€ on kohtuullinen ja järjestelmä vaikuttaa luotettavalta ja hyvältä. Tehden Oy:ltä vastattiin myös todella nopeasti tarjouspyyntöön, joka jätti yrityksestä positiivisen kuvan.

Phorest täyttäisi ominaisuusvaatimukset muuten, mutta heidän järjestelmä ladataan erikseen tietokoneelle, joka ei ole Cityhairin toiveiden mukaista. Vaikka Phorest vaikuttaakin muuten lupaavalta ja kehittyneeltä yritykseltä, niin tässä kohtaa vertailua voidaan jo todeta, ettei Phorest ole sopiva järjestelmä Cityhairille, koska järjestelmä ei toimi pilvipalveluna. Phorestin kuukausihinta 169€ on myös yksi ratkaiseva tekijä. Verrattuna kilpailijoihin, Phorest on huomattavasti hintavampi, vaikka muissa järjestelmissä on pitkälti samat ominaisuudet. Tarjouspyyntöön vastaaminen otti myös oman aikansa toimittajan aikataulumuutosten takia, mutta palvelu itsessään oli hyvää.

Asioi.fi täyttää ominaisuusvaatimukset myös kiitettävästi. Asioi.fi:ssä tekijöitä kuitenkin epäilyttää se, että onko yrityksellä tarpeeksi resursseja palvella asiakkaitaan tehokkaasti. Yritys on pieni ja nettisivuilla on niukasti tietoa. Asioi.fi nettisivuilta löytyi vain yhden henkilön yhteystiedot, eikä siellä ollut mainittu olevan muuta henkilöstöä. Myös tieto

mahdollisesta tukipalvelusta ja sen toimivuudesta puuttuu, joka on oleellinen osa järjestelmän valinnassa. Hinta 49€/kk on edullisin ja varmasti myös kohtuullinen, koska järjestelmä vaikuttaa melko yksinkertaiselta. Tarjouspyyntöön vastattiin myöhässä ja kerrottiin että on kiireistä, joka tukee tekijöiden epäilyjä siitä, että onko yrityksellä tarpeeksi resursseja hoitaa asiakkaitaan. Tästä syystä voidaan todeta, ettei myöskään Asioi.fi ole juuri Cityhairille se paras mahdollinen järjestelmä.

5 JÄRJESTELMÄSUOSITUS TOIMEKSIANTAJALLE

Ajanvarausjärjestelmän ja asiakasrekisterin ominaisuusvaatimuksien pohjalta tehdyn vertailun perusteella, opinnäytetyön toimeksiantajalle Cityhair Oy:lle päädytään suosittelemaan Tehden Oy:n järjestelmän hankintaa.

Valintaan päädyttiin, koska Tehden Oy:n järjestelmä täyttää kaikki Cityhairin haastattelutkimuksen perusteella asettamat ominaisuusvaatimukset ja järjestelmän hinta-laatusuhde on järkevän oloinen Cityhairin kokoiselle yritykselle. Tehden Oy:n järjestelmässä on myös muutamia lisäarvoa tuovia ominaisuuksia, jotka vaikuttivat valintaan. Järjestelmässä on 30 päivän ilmainen kokeilujakso, jonka aikana järjestelmän sopivuuden Cityhairin käyttötarkoituksiin pystyy vielä varmistamaan ilman sitoumuksia. Tehden myös tarjoaa asiakkailleen ilmaisen asiakastuen mahdollisia ongelmatilanteita varten.

Yksi valintaan vaikuttava tärkeä tekijä on myös se, että järjestelmässä on hyvät laajenemismahdollisuudet. Cityhair harkitsee tulevaisuudessa hankkivansa kassajärjestelmän, ja jos näin tapahtuu, myös kassajärjestelmän hankkiminen onnistuu Tehden Oy:n kautta. Ajanvarausjärjestelmään saa liitettyä kassajärjestelmän, ja ne toimivat kätevästi yhdessä. Kassajärjestelmän avulla pystyy myös huolehtimaan tuote- ja varastohallinnasta, joka tehostaisi Cityhairin henkilökunnan ajankäyttöä vielä entisestään. (Tehden n.d. c) Järjestelmästä löytyy myös tarvittavat työkalut työvuorosunnitteluun, jos Cityhairille tulee siihen tulevaisuudessa tarvetta.

Tehden Oy yrityksenä vaikuttaa luotettavalta ja hyvin menestyvältä. Tehdeniltä reagoitiin tarjouspyyntöön nopeasti ja vastaus oli asiantunteva. Tehdenin kotisivut ovat selkeät ja erittäin kattavat. Ajanvarausjärjestelmästä löytyy paljon tietoa, kuin myös ajanvaraus- ja kassajärjestelmän yhdistämisestä tulevaisuutta ajatellen. Kotisivuilta löytyvät myös Tehdenin jokaisen henkilökunnan jäsenen esittelyt ja yhteystiedot. Tekijöiden mielestä on tärkeää, että pystyy näkemään, millaisia ihmisiä yrityksen takana työskentelee ja kehen ottaa missäkin asiassa yhteyttä. Tehdenin kotisivuilta löytyy myös heidän eri aloilta olevien asiakkaiden referenssejä järjestelmän käytöstä ja toimivuudesta. Kotisivuilta löytyy erikseen kauneudenhoitoalan yrittäjien kokemuksia, ja järjestelmää kuvaillaan helppokäyttöiseksi ja nopeaksi. Tehdenin asiakaspalvelua kehuaan useaan otteeseen, ja Tehdenin kerrotaan olevan erittäin asiakaslähtöinen. Opinnäytetyön tekijät ovat myös kuulleet kampaamoalan kontakteiltaan positiivista sanaa Tehdenistä ja monet kauneudenhoitoalan yritykset tuntuvat käyttävän Tehdenin järjestelmiä. Luonnollisesti luotettavuus

ja muiden positiiviset kokemukset ovat tärkeä osa sitä, miksi juuri Tehdenin järjestelmää suositellaan toimeksiantajalle.

Järjestelmien vertailu ja itse järjestelmäsuositus toimivat hyvänä pohjana Cityhairin henkilökunnalle tutustua eri palveluntarjoajien järjestelmiin ja niiden eri ominaisuuksiin. Järjestelmäsuositus on opinnäytetyön tekijöiden oma mielipide sopivimmasta järjestelmästä toimeksiantajalle. Cityhairin henkilökunta päättää lopulta itse, mihin järjestelmään he päätyvät.

6 YHTEENVETO

Jatkuvasti kehittyvän tietotekniikan keskellä on selvää, että jokaisen yrityksen on ennen pitkään tarkasteltava ja päivitettävä omia toimintojaan pysyäkseen mukana kehityksen vauhdissa, ja pystyäkseen vastaamaan asiakkaiden kehittyviin tarpeisiin. Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona, jonka tavoitteena oli löytää sopiva sähköinen ajanvaraus- ja asiakasrekisterijärjestelmä vastaamaan Helsingin Cityhair Oy:n tarpeita. Erityisesti huomiota kiinnitettiin henkilökunnan työtä ja ajankäyttöä tehostaviin ratkaisuihin. Nykyajan tekniikka tarjoaa lukuisia eri mahdollisuuksia yrityksen sisäisten prosessien tehostamiseksi, joita yrityksen tulisi ehdottomasti hyödyntää.

Tavoitteena oli myös selvittää sähköiseen asiakasrekisteriin liittyvä lainsäädäntö, joka Cityhairin tulee ottaa huomioon siirtymäprosessissaan. Tuloksena tekijät kokosivat Henkilötietolaista asiakkaan tietoja, rekisterin ylläpitoa sekä yrittäjän oikeuksia ja velvollisuuksia koskevat lait, jotka ovat oleellisia Cityhairin asiakasrekisterin kannalta. Lainsäädännön lähteenä käytettiin valtion säädöstietopankki Finlexiä. Opinnäytetyössä ei ole otettu huomioon henkilötietolakiin liittyvää tietosuojalain muutosta, joka tulee voimaan toukokuussa 2018. Tekijät kehottavat toimeksiantajaa perehtymään lakimuutokseen ennen asiakasrekisterin sähköistämistä.

Eri toimittajien tarjoamia sähköisiä ajanvarausjärjestelmiä vertailtiin käyttäen apuna Cityhairille tehdyn tarvekartoituksen tuloksena saatuja järjestelmän ominaisuusvaatimuksia, sekä SWOT-analyysiä. Valintaan vaikutti myös järjestelmän kustannukset, toimittajien palvelualltius sekä referenssit. Vertailun tuloksena sopivimmaksi palveluntarjoajaksi osoittautui Tehden Oy:n, josta tehtiin suositus toimeksiantajalle. Tehden Oy: järjestelmä täyttää kaikki Cityhairin ominaisuusvaatimukset, sekä tarjoaa kohtuullisen hintaista järjestelmäpakettia.

Tärkeimpinä lähdeaineistoina työssä toimi Kettunen (2002), opastaen yrityksen järjestelmähankinnassa, sekä Hirsijärvi & Hurme (2002), minkä teoriaa sovellettiin tarvekartoituksen ja tutkimushaastattelun suorittamiseen. Sekä teemahaastattelun, että SWOT-analyysin tulokset ovat hyvin subjektiivisia ja yksilöllisiä, jotka perustuvat sekä toimeksiantajan että tekijöiden kokemuksiin, eivätkä tästä syystä ole yleistettävissä tai suoraan sovellettavissa muissa tapauksissa. Tässä opinnäytetyössä ja muissa toimeksiannon kaltaisissa tapauksissa, joissa tutkimus ja vertailu suoritetaan juuri tiettyä asiakasta varten, toimivat nämä metodit kuitenkin erinomaisesti.

Tekijät yllättyivät vertailua tehdessä siitä, kuinka suuri merkitys asiakaspalvelulla on. Vertailun tekeminen ei ollut yksinkertaisesti vain eri järjestelmien teknisten tietojen listausta, vaan koska kyseessä olivat kuitenkin palvelualan yritykset, vaikutti vertailuun myös toimittajien palvelualltius, sekä yleinen vaikutelma palveluntarjoajista. Yhteydenottoihin on reagoitava nopeasti ja kommunikoinnin sujuttava saumattomasti, jotta syntyy molemmin puolinen luottamus. Myöskään teemahaastatteluna suoritettujen tarvekartoituksen tulokset eivät olleet niin yksiselitteisiä kuin tekijät olivat odottaneet. Ominaisuusvaatimuksia rajatessa ja järjestelmien vertailukriteereitä luodessa piti huomioon ottaa tämän hetkisten todellisten tarpeiden lisäksi myös tulevaisuuden kannalta mahdolliset toissijaiset tarpeet.

Tekijät ovat tyytyväisiä työhön ja tulokseen. Opinnäytetyön alussa asetetut tavoitteet saavutettiin, ja työ on konkreettisesti hyödyllinen opas Cityhairille yrityksen sähköisen ajanvarausjärjestelmän ja asiakasrekisterin hankinnassa. Opinnäytetyöprosessi sujui suunnitellusti, ja aiheen rajaus oli toimiva ja sopivan kattava. Tekijöiden yhteistyö ja aikataulussa pysyminen onnistui erinomaisesti, koska tekijöiden sitoutumisaste oli korkea, eikä motivaatio kärsinyt prosessin aikana.

Toimeksiantaja on erittäin tyytyväinen tulokseen. Toimeksiantaja on erityisen tyytyväinen laajaan selvitystyöhön palveluntarjoajista, josta tuli ilmi toimeksiantajalle entuudestaan tuntemattomia mutta lupaavia palveluntarjoajia. Toimeksiantajalle suurin hyöty oli henkilötietolain selvittäminen ja huolellinen vertailutyö, joita hänen ei itse olisi ollut mahdollista suorittaa.

Toimintaehdotus toimeksiantajalle on sähköisen ajanvaraus ja asiakasrekisterijärjestelmän hankinta ja siirtymäprosessin toteutus. Tulevaisuuden kannalta hyödyllinen jatkokehittämisidea on sähköisen kassajärjestelmän hankinta, sekä yrityksen nettisivujen ja sosiaalisen median tilien uudistaminen ja yhtenäistäminen. Uusi tutkimusaihe voisi olla yrityksen digitaalisen ulkoasun, kuten sosiaalisen median vaikutus yrityksen markkina-asemaan, tai itse some-strategian suunnittelu.

LÄHTEET

- Asioi. n.d. a. Ajanvaraus. Viitattu 26.3.2018. Luettavissa: <http://www.asioi.fi/ajanvaraus.php>
- Asioi. n.d. b. Viitattu 26.3.2018. Luettavissa: <http://www.asioi.fi/index.php>
- Bergström, S. Leppänen, A. 2015. Yrityksen asiakasmarkkinointi. Helsinki, Edita
- Eskola, J. Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere, Vastapaino
- Helsingin Cityhair Oy. n.d. Viitattu: 22.1.2018. Luettavissa: www.cityhair.net
- Henkilötietolaki 523/1999. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Valtion säädöstietopankki Finlex. Viitattu 9.2.2018. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>
- Hirsjärvi, S. Hurme, H. 2002. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki, Yliopistopaino
- Hirsjärvi, S. Remes, P. Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Helsinki, Tammi
- lisa, K. Oittinen, H. Piehl, A. 2002. Kielenhuollon käsikirja. Helsinki, Yrityskirjat Oy
- Kankaanpää, S. Piehl, A. 2011. Tekstintekijän käsikirja. Helsinki, Suomen Yrityskirjat Oy
- Kangasniemi, H. Lintulahti, M. 2017. Mikä on pilvipalvelu? Viitattu 22.2.2018. Luettavissa: <https://yksityisille.hub.elisa.fi/mika-on-pilvipalvelu/>
- Kettunen, S. 2002. Tietojärjestelmän ostaminen – käytännön opas yrityksille. Porvoo, WSOY
- Laine, H. 2000. Tietokantojen perusteet. Viitattu 22.2.2018. Luettavissa: <https://www.cs.helsinki.fi/u/laine/tikape/moniste/osa1.pdf>
- Mallipohja. 2017. Tarjouspyyntömalli. Viitattu 12.3.2018. Luettavissa: www.mallipohja.fi/tarjous-pyynto
- Opetushallitus. n.d. SWOT-analyysi. Viitattu 9.3.2018. Luettavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/wbl-toi/menetelmia_ja_tyovalineita/swot-analyysi
- Phorest Salon Software. n.d. a. Viitattu 12.3.2018. Luettavissa: <https://www.phorest.com/fi/>
- Phorest Salon Software. n.d. b. Yritys. Viitattu 20.3.2018. Luettavissa: <https://www.phorest.com/fi/phorestista/>
- Phorest Salon Software. n.d. Ominaisuudet. Viitattu 20.3.2018. Luettavissa: <https://www.phorest.com/fi/kierros-2/ominaisuudet/>
- Rubanovitsch, M. Aalto, E. 2013. Myy enemmän – myy paremmin. Helsinki, OY Imperial Sales AB
- Rubanovitsch, M. Aalto, E. 2007. Myynnin lyhytterapia – sanoista tekoihin. Helsinki, OY Imperial Sales AB
- Tehden Oy. n.d. a. Viitattu 12.3.2018. Luettavissa: <https://www.tehden.com/>
- Tehden Oy. n.d. b. Yritys. Viitattu 20.3.2018. Luettavissa: <https://www.tehden.com/yritys/tehden>
- Tehden Oy. n.d. c. Kassa&Varaus. Viitattu 20.3.2018. Luettavissa: <https://www.tehden.com/ohjelmistot/tehden-kassa-ajanvaraus>

Tehden Oy. n.d. Ajanvaraus. Viitattu 23.1.2018. Luettavissa: <https://www.tehden.com/ohjelmistot/tehden-ajanvaraus>

Tehden Oy. n.d. Kauneus. Viitattu 23.1.2018. Luettavissa: <https://www.tehden.com/ohjelmistot/tehden-kauneus>

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018. Rekisteriseloste. Viitattu 9.2.2018. Luettavissa: <http://www.tietosuoja.fi/material/attachments/tietosuojavaltuutettu/tietosuojavaltuutetuntoimisto/lomakkeet/rekisteri-jatietosuojaselosteet/nZhSBVeR/Rekisteriseloste.pdf>

Timma Oy. n.d. Viitattu 12.3.2018. Luettavissa: <https://timma.fi>