



Myyntidokumenttien hallinta CRM-järjestelmässä

Ville Kukkonen

OPINNÄYTETYÖ
Marraskuu 2022

Konetekniikka
Lentokonetekniikan suuntautumispolku

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Konetekniikka
Lentokonetekniikan suuntautumispolku

KUKKONEN, VILLE:
Myyntidokumenttien hallinta CRM-järjestelmässä

Opinnäytetyö 45 sivua, joista liitteitä 18 sivua
Marraskuu 2022

Fastems Oy on suorittamassa CRM-järjestelmän kilpailutusta, jonka yhteydessä on tarpeen arvioida myös myyntidokumenttien hallintaan liittyviä asioita. Tämän takia kilpailutuksen rinnalla vertaillaan myös CPQ-järjestelmiä (jäljempänä myyntikonfiguraattori). Opinnäytetyön tavoite oli määrittää käyttäjälähtöisiä kriteerejä myyntikonfiguraattoreiden vertailuun. Muu kriteeristö, kuten hinnat ja muut kaupalliset kriteerit tarkastellaan muussa yhteydessä, joten ne rajattiin opinnäytetyön ulkopuolelle.

Tutkimus suoritettiin haastatteleamalla seitsemää Fastemsin työntekijää, jotka edustavat myyntikonfiguraattorin käyttäjäryhmiä, Proposal Managereita, tuote-päälliköitä ja myynnin työkalujen kehittäjiä. Heiltä kysyttiin myyntikonfiguraattorin ja -dokumentaation nykytilanteeseen sekä ideaaliin tilanteeseen liittyviä kysymyksiä. Haastattelut on litteroitu opinnäytetyön liitteeksi. Haastatteluista kerättiin tärkeimmät esiin tulleet teemat ja ne priorisoitiin, jolloin saatiin muodostettua taulukko, jolla voidaan vertailla eri ratkaisuja.

Tärkeimmiksi teemoiksi haastatteluissa nousi järjestelmäintegraatiot erityisesti CRM-järjestelmään, mahdollisuus syöttää ja tallentaa räätälöityjä ominaisuuksia tarjouksille ja toiminnallisuus pohjainen hinnoittelu. Opinnäytetyön löydöksiä käytetään myyntikonfiguraattoreiden vertailussa ja myös nykyisen myyntikonfiguraattorin ja myyntidokumentaation kehitystyön ohjeena.

Asiasanat: myyntikonfiguraattori, myyntidokumentaatio, valintakriteerit

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Program in Mechanical Engineering
Aerospace Technology

KUKKONEN, VILLE:
Sales Documentation Management in CRM Systems

Bachelor's thesis 45 pages, appendices 18 pages
November 2022

The purpose of this thesis was to create user-experience based criteria for comparing different sales configurators, i.e., CPQs, for Fastems Oy. Fastems is currently in the process of evaluating Customer Resource Management solutions and with that project it is necessary to compare CPQ solutions as well.

To create the criteria, seven employees from different CPQ user groups were interviewed. These user groups were Proposal Managers, Product Managers and proposal tool developers. The questions were about the current state of the configurator and sales documentation as well as about the perceived ideal situation.

After that, the most important elements were identified and prioritised from the interviews and organised into a table form. Different CPQ solutions can be compared using the table by assigning points for the different elements and comparing the total scores.

The most important features of a CPQ for Fastems users were found out to be extensive integrations to other programs and the ability to input tailored features to the offers. The ability to create pricing models for complete features of offered systems, instead of pricing each individual component, was also considered valuable.

The results will be used to compare different CPQs and as a guide for the future development of the offer tools.

Key words: sales configurator, sales documentation

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	TAUSTAA JA TEORIAA	8
	2.1 Laadullinen tutkimus	8
	2.2 CRM-järjestelmät	8
	2.3 CPQ-myyntikonfiguraattorit	8
	2.4 Fastems yrityksenä	9
	2.5 Fastemsin tarjoama.....	9
	2.5.1 Tuotetarjoama	10
	2.5.2 Projektitarjoama.....	10
	2.5.3 Sopimustarjoama.....	10
	2.6 Fastemsin myyntiprosessi.....	11
	2.7 Offer Documents 2.0	12
3	TULOKSET	13
	3.1 Nykytilanne	13
	3.1.1 Myyntidokumentaatio.....	13
	3.1.2 Myyntikonfiguraattori	14
	3.2 Ideaalitilanne	15
	3.2.1 Myyntidokumentaatio.....	15
	3.2.2 Myyntikonfiguraattori	16
	3.3 Kriteeristön luominen CPQ-vertailua varten	18
	3.3.1 CRM integraatio.....	19
	3.3.2 Mahdollisuus syöttää räätälöityjä ominaisuuksia	20
	3.3.3 Toiminnallisuuksien hinnoittelu ja moduulien automaattinen valinta.....	20
	3.3.4 Tekstien versionhallinta	21
	3.3.5 Käyttäjän ohjaaminen joustavasti	21
	3.3.6 PDM-integraatio.....	21
	3.3.7 Konfiguraattorin modulaarisuus	22
	3.3.8 Raportointi	22
	3.3.9 ERP-integraatio	22
	3.3.10Muita havaintoja haastatteluista	23
4	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	24
	LÄHTEET.....	26
	LIITTEET	27
	Liite 1. Kysymykset	27
	Liite 2. Haastattelu 1	29

Liite 3. Haastattelu 2	33
Liite 4. Haastattelu 3	35
Liite 5. Haastattelu 4	37
Liite 6. Haastattelu 5	39
Liite 7. Haastattelu 6	42
Liite 8. Haastattelu 7	44

LYHENTEET JA TERMIT

CNC	Computer Numerical Control
CRM	Customer relationship management
CPQ	Configure – Price – Quote
ERP	Enterprise Resource Planning
ETO	Engineered to Order
PDM	Product Data Management

1 JOHDANTO

Fastems Oy:llä on käynnissä uuden Customer Relationship Management (CRM) -ohjelman valintaprojekti. Tämän projektin yhteydessä arvioidaan myös uudeen tarjousdokumentaation hallintatapaa organisaatiossa. Nykyään tarjousdokumentaatiota hallinnoidaan Wapice Oy:n Summium CPQ -myyntikonfiguraattorilla, joka on integroitu CRM-järjestelmään. Summiumilla luodut dokumentit tallennetaan CRM-ohjelman kautta Fastemsin verkkolevylle. Jokin myyntikonfiguraattori on todennäköisesti tulevaisuudessakin tarjousdokumentaation hallintaan käytettävä työkalu, mutta CRM-projektin yhteydessä haluttiin vertailla eri myyntikonfiguraattoreita, jotta voidaan varmistua siitä, onko Summium Fastemsiille paras ratkaisu. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on luoda käyttäjälähtöinen kriteeristö tuota vertailua varten.

Ratkaisun kaupallisia ja teknisiä ominaisuuksia arvioi jo toinen työryhmä, joten ne rajataan tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Tämä tutkimus keskittyy käyttäjien näkökulmaan. Tavoitteena on selvittää millaisia asioita käyttäjät arvostavat ja toivovat myyntidokumentaatioissa ja -konfiguraattoreissa.

Tutkimus on luonteeltaan laadullinen ja se toteutetaan kirjallisuusselvityksenä ja käyttäjähaastatteluina. Lopullisena tarkoituksena on luoda konkreettinen kriteeristö eri toimittajien ja ratkaisujen vertailuun. Lisäksi työn aikana kerättyjä vastauksia voidaan hyödyntää tulevaisuudessa myyntidokumentaation ja -konfiguraattorin kehitystyössä.

2 TAUSTAA JA TEORIAA

2.1 Laadullinen tutkimus

Laadullinen tutkimus on tutkimusmenetelmä, joka edustaa induktiiviseen tai abduktiiviseen päättelyyn perustuvaa logiikkaa. Tämä tarkoittaa, että tutkimuksessa edetään havaitun ja tunnistetun ilmiön tutkimisesta asiantuntijavetoisesti kohti teoreettisia malleja. Näitä malleja ja teoreettista tietoa yhdistelemällä voidaan sen jälkeen kehittää uusia teorioita. (Pitkäranta, 2014)

Tämän tutkimuksen aineisto muodostuu pääosin käyttäjähaastatteluista, joiden pohjalta muodostetaan johtopäätöksiä siitä, millaisia asioita käyttäjät arvostavat ja toivovat myyntikonfiguraattorilta ja -dokumentaatiolta.

2.2 CRM-järjestelmät

CRM, eli Customer Relationship Management -järjestelmä on työkalu, jota käytetään asiakastietojen tallentamiseen. Näihin tietoihin kuuluu tyypillisten nimen, osoitteen ja yhteystietojen lisäksi tietoa asiakkaiden ostotavoista, eli mitä he ostavat, milloin ja millaisia lisäpalveluja he ostavat. CRM-järjestelmät tukevat asiakassuhteiden hallintaa, sillä ne antavat myyjälle mahdollisuuden palvella asiakasta paremmin. CRM:n avulla myyjä saa tietoa asiakkaan toiveista ja tavoista. (Rowson 2009)

2.3 CPQ-myyntikonfiguraattorit

CPQ (Configure – Price – Quote) myyntikonfiguraattori on sovellus, jossa käyttäjä valitsee myytävän tuotteen ominaisuudet ja joka muodostaa hinnan ja usein myös tarjousdokumentin. Gartnerin mukaan CPQ-ohjelmistot sisältävät yleensä hinnoittelumoottorin, tarjousdokumenttigeneraattorin, tarjousprosessin hallintatyökaluja ja säännöstöjä tuotteiden konfigurointiin. Niitä tukee usein erilaiset hyväksyntäprosessit. (Gartner, 2022)

Myyntikonfiguraattorin käyttäjä voi olla joko asiakas tai yrityksen myynnin edustaja. Tyypillisiä esimerkkejä asiakkaan käyttämistä konfiguraattoreista ovat auto-

tai keittiökonfiguraattorit. Käyttäjä valitsee autoonsa moottorin, korimallin, sisustuksen ja lisävarusteet ja konfiguraattori laskee hänelle tarjouksen valintojen mukaisesta autosta. Myyjien käytössä olevat konfiguraattorit ovat samantyyppisiä, mutta usein valinnoiltaan vähemmän ohjaavia ja laajempia. Esimerkiksi Fastemsin käytössä olevassa myyntikonfiguraattorissa käyttäjä valitsee mm. järjestelmän kokoluokan, varastopaikkojen määrän, lisäominaisuudet ja -palvelut.

2.4 Fastems yrityksenä

Fastems on vuonna 1901 perustettu suomalainen, perheomisteinen työstökoneautomaatiojärjestelmiä valmistava yritys, jolla on noin 500 työntekijää maailmanlaajuisesti. Yrityksellä on 18 toimipistettä, pääkonttori on Tampereen Lahdesjärvellä.

Fastemsin tärkein markkina-alue on saksankielinen Eurooppa, mutta asiakkaita on paljon myös muualla Euroopassa, Pohjois-Amerikassa ja kasvavassa määrin Aasiassa. CNC-työstökoneurakoiden ennustetaan kasvavan 83,99 miljardista dollarista vuonna 2021 128,4 miljardiin dollariin vuoteen 2028 mennessä (Miksch, 2022). Työstökoneautomaatiomarkkinoiden suhde tuohon markkinaan kasvaa samalla yhä useamman yrityksen halutessa hyödyntää arvokkaita työstökoneita mahdollisimman tehokkaasti. Tästä syystä myös työstökoneautomaatiomarkkinat tulevat kasvamaan voimakkaasti.

Fastemsin liikevaihto oli 79,9 miljoonaa euroa vuonna 2019, joka on Fastemsin ennätys. Sen jälkeen Covid-19 pandemia vaikeutti liiketoimintaa ja vuoden 2020 liikevaihto oli 65,6 miljoonaa euroa. Vuonna 2021 liikevaihto nousi 69,2 miljoonaa euroon maailman hitaasti toipuessa pandemiasta, liikevoiton ollessa noin 2 miljoonaa euroa. (Asiakastieto, 2022)

2.5 Fastemsin tarjoama

Fastems suunnittelee, kokoonpanee ja toimittaa automaatiojärjestelmiä työstökoneille, joko työstökonevalmistajien (myöh. partnereiden) kautta työstökonekauppojen yhteydessä tai suoraan loppuasiakkaalle. Fastemsin tarjoaman voi

jakaa muutamallakin eri tavalla, josta yleisin on jako paletti- ja kappaletarjoamaan. Palettitarjoama tarkoittaa järjestelmiä, joissa siirrettävät kappaleet ovat kiinnitettyinä työstökonepaletteihin ja joita siirrellään kiskoilla kulkevalla hissillä tai robotilla. Kappaletarjoama puolestaan tarkoittaa järjestelmiä, joissa kappaleita käsitellään suoraan robotilla. (Fastems offering, 2022)

Tämän työn näkökulmasta on huomattavasti järkevämpää tehdä jako projekti- ja tuotetarjoamaan, sillä niitä käsitellään eri tavalla Summiumissa.

2.5.1 Tuotetarjoama

Tuotetarjoamalla tarkoitetaan modulaarisia tuotteita, eli tuotteita, joille voidaan muodostaa lista mahdollisista valinnoista, joiden hinnat summaamalla saadaan myyntihinta järjestelmälle. Tällaisia järjestelmiä ovat Flexible Pallet Container (FPC), Flexible Pallet Tower (FPT), FMS ONE, RoboFMS ONE ja RoboCell ONE. Näistä järjestelmistä muut ovat palettitarjoamaa, ja RoboCell ONE on kappaletarjoamaa.

2.5.2 Projektitarjoama

Lähtökohtaisesti kaikki tuotetarjoaman ulkopuolelle jäävät järjestelmät ovat projektitarjoamaa. Näissä järjestelmissä on yleensä paljon erityisominaisuuksia, usein myös järjestelmäkohtaisia erikoisuuksia. Projektitarjoamaan kuuluvia järjestelmiä ovat Multi-Level System (MLS), Agile Manufacturing Cell (AMC), Robotic Finishing Cell (RFC) ja Autoloading Cell (ALD). Näille järjestelmille laskeaan aina järjestelmäkohtainen hinta ja niihin kuuluu muuttuvahintaisia osuuksia.

2.5.3 Sopimustarjoama

Fastems tarjoaa järjestelmiinsä myös erilaisia huolto- ja palvelusopimuksia. Tämä osuus rajattiin kuitenkin tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, sillä sitä tarjoamaa tarjoavat käyttäjät ovat eri ryhmä, kuin järjestelmien tarjouksia laskeva ryhmä.

2.6 Fastemsin myyntiprosessi

Fastemsin myyntiprosessissa on mukana monia toimijoita ja tietojärjestelmiä. Kuvassa 1 on esitelty prosessia yksinkertaistettuna. Prosessi alkaa myyjän saadessa vihjeen potentiaalisesta myyntimahdollisuudesta. Hän avaa CRM-järjestelmään myyntitapauksen.



KUVA 1. Fastemsin myyntiprosessin kuvaus (Kuvan tehnyt Ville Kukkonen)

Seuraavan vaiheen toteutus riippuu tarjottavan järjestelmän tyypistä. Jos kyseessä on yksinkertainen kiinteään hintalistaan pohjautuva modulaarinen järjestelmä, eli FPC, FPT tai FMS ONE, myyjä voi itse avata Summiumin ja luoda tarjouksen myyntitapaukselle. Jos asiakkaalle ollaan tarjoamassa monimutkaisempaa järjestelmää, joka vaatii enemmän teknistä suunnittelua ja laskentaa, lähettää hän pyynnön layout-tiimille, joka piirtää järjestelmästä 2D-layoutin. Tätä revisoidaan asiakkaan, myyjän ja layout-suunnittelijan toimesta, kunnes asiakas on tyytyväinen.

Hyväksytyyn layout-piirustuksen valmistuttua myyntitapaukselle osoitettu tarjouslaskija laskee järjestelmälle hinnan MS Excel-ohjelmaan rakennetulla laskentatyökalulla ja luo tapaukselle tarjousdokumentin Summiumilla. Layout, tarjousdokumentti ja muut myyntitapauksen dokumentit säilytetään tapaukselle luodussa kansiossa Fastemsin verkkolevyllä.

Seuraavaksi tarjouslaskija ilmoittaa myyjälle, että tarjous on valmiina verkkolevyllä ja myyjä toimittaa sen asiakkaalle, joko sähköpostilla tai henkilökohtaisesti myyntineuvotteluihin saapuessaan. Osa myyntitapauksista hoidetaan ilman varsinaista myyntineuvottelua, osassa ne kestävät pitkäänkin. Yleensä tässä vaiheessa sekä layoutia että tarjousta revisoidaan neuvottelujen mukaisesti.

Myyntitapauksen viimeisessä vaiheessa järjestelmästä tehdään kaupat, tai tapaus suljetaan menetettynä. Jos asiakas päättää ostaa järjestelmän, hänelle lähetetään allekirjoitettavaksi tilausvahvistus, joka on johonkin tarjousrevisioon pohjautuva dokumentti. Sen lisäksi sisäistä viestintää varten luodaan Order Data Sheet (ODS) tai Project Data Sheet (PDS). Dokumentin tyyppi määräytyy myydyin järjestelmän tyyppin mukaan: modulaarisille hintalistatuotteille luodaan ODS, projektituotteille PDS.

2.7 Offer Documents 2.0

Offer Documents 2.0 oli Fastemsin tarjousdokumentaation parantamiseksi suunniteltu projekti, jonka toteutus alkoi syksyllä 2021 ja saatiin pääosin valmiiksi keväällä 2022. Projektin tärkeimmät tulokset olivat tarjousdokumentin jako kahteen osaan, tarjouspohjien visuaalinen päivitys ja tekstin rakenteen ja sisällön yhtenäistäminen eri tuotteiden välillä.

Projektin jälkeen Fastemsin järjestelmätarjoaman tarjousdokumentti on jaettu kahteen osaan, joista ensimmäinen kattaa hinnat, kaupalliset ehdot ja lyhyen yleiskuvauksen järjestelmästä ja toinen sisältää tarkan teknisen kuvauksen järjestelmästä ja sen moduuleista. Tämän ansiosta tarjous on helpompi esitellä asiakkaalle, sillä kaupallisista asioista kiinnostuneet henkilöt voivat lukea vain muutamien sivun mittaisen kaupallisen osan, mutta teknisistä yksityiskohdista kiinnostuneet henkilöt saavat tarvitsemansa tiedot kattavasta teknisestä osasta.

Visuaalinen päivitys kattoi lähes kaikki tarjouksen elementit. Kuvien määrää tarjouksella lisättiin merkittävästi, kaikki fontit mietittiin uudestaan ja taulukoiden muotoilut päivitettiin. Visuaalisessa päivityksessä toteuttavana osapuolena oli Etteplan Oyj.

Tarjoustekstien sisällön ja rakenteen yhtenäistäminen tarkoitus oli kaksiosainen. Toisaalta se helpottaa tekstien ylläpitoa, sillä yhden tekstin päivittämällä saa muutoksen kerralla kaikkien tuotteiden tarjouksille. Lisäksi yhtenäinen rakenne tuotteiden välillä tarkoittaa, että tarjouksen vastaanottava asiakas, joka tuntee jo Fastemsin tarjoukset, tietää heti mistä etsiä haluamaansa tietoa.

3 TULOKSET

Haastatteluissa paljastui toistuvia teemoja ja asioita, joita käyttäjät arvostavat ja toivovat myyntidokumentaatiolta ja -konfiguraattorilta. Toisaalta eri käyttäjäryhmillä oli myös toisistaan poikkeavia asioita, mikä oli oletettavissa. Suoranaisia ristiriitoja ei eri käyttäjäryhmien välillä esiintynyt. Käsitellään tulokset nyky- ja ideaalitulanteessa, samoin kuin kysymykset oli jaoteltu haastatteluissa (Liite 1).

3.1 Nykytilanne

3.1.1 Myyntidokumentaatio

Myyntidokumentaation osalta sekä tuotehallinnon että myynnin tuen edustajat olivat yhtä mieltä siitä, että Offer Documents 2.0 -projektin yhteydessä tehty tarjousdokumentin jako kahteen osaan on hyvä asia, sillä se selkeyttää rakennetta ja säästää asiakkaiden aikaa ja vaivaa. Rakenne on myös samankaltainen kaikille tuotteille, joten asiakkaat, jotka ovat saaneet Fastemsin tarjouksia aiemmin, osaavat etsiä tietoa tarjoukselta tutusta paikasta.

Tarjouksen tekninen kattavuus nähdään vahvuutena, asiakkaalle on saatavilla kaikki hänen tarvitsemansa tieto järjestelmästä. Tätä asiakkaat ovat kehuneet, Fastemsin tarjoukset antavat kuvan ammattitaitoisesta ja laadukkaasta yrityksestä. Esimerkiksi robottien työkiertojen kuvaus jo tarjousvaiheessa on hyvä asia, sillä se vähentää sekaannusten ja väärinymmärrysten vaaraa prosessin edetessä, mikä voisi aiheuttaa lisäkustannuksia Fastemseille.

Muita haastatteluissa esiin nousseita vahvuuksia dokumentaation nykytilanteesta olivat samojen alidokumenttien hyödyntäminen useammalla tai jopa kaikilla tarjouksilla, jolloin tekstit ovat identtisiä ja sisällön hallinta on helpompaa ja lisäksi se, että käyttäjälle on yhdellä valinnalla käytettävissä tarjousdokumentaatio kuudella eri kielellä.

Yksi esille noussut heikkous nykyisellä tarjouksella oli lakijargonin määrä tarjouksella. Sen lisäksi että se lisää dokumentin pituutta merkittävästi, erityisesti yksi

tuotepäälliköistä nosti esille, että se saattaa herättää asiakkaassa epäluottamusta, että Fastems listaa tarjouksella niin tarkkaan asioita, joista se ei ole vastuussa.

Nykytarjouksissa on myös paljon käsin muokattavia kohtia, mikä aiheuttaa riskiä siitä, että tarjouksella on käyttäjävirheen myötä virheellistä tietoa. Monet muokattavat asiat ovat yksittäin pieniä, mutta työmäärä on melko suuri niiden suuren määrän takia. Tämä myös hidastaa tarjousten tekoa merkittävästi.

Tarjouksen hintataulukkoon liittyviä asioita oli taulukon jäykkyys esimerkiksi siinä, että taulukossa ei voi olla tekstiä hintasarakkeessa (esimerkiksi Price-On-Request, POR) ja lisäksi taulukko ei aina tarjoa asiakkaalle riittävää läpinäkyvyyttä hintojen muodostumisesta. Hinnoittelun läpinäkyvyys on tosin hieman kaksijakoinen asia, sillä kaikki asiakkaalle näkyvä hinnoittelu on pystyttävä perustelemaan. Taulukko on myös muotoilunsa takia vaikea muokattava ja koska sitä muokataan usein, taulukon kanssa taisteluun menee liikaa aikaa.

Tämän kappaleen alussa mainittiin tarjouksen rakenteen samankaltaisuus eri tuotteilla vahvuutena, mutta tästä nostettiin myös yksi negatiivinen puoli. Nykyinen tarjous on liian raskas pienille modernisaatioille, laajennuksille ja sovellusmodifikaatioille. Käyttäjät karsivat voimakkaasti osuuksia pois pienistä tarjouksista, mikä tuottaa lisätyötä ja aiheuttaa riskejä siinä mielessä, että dokumentilta puuttuu kriittistä tietoa, jos käyttäjä poistaa sen epähuomiossa.

Tarjouksella on liian vähän kuvia. Dokumentti on pitkä, joten sitä olisi hyvä keventää lisäämällä väleihin kuvia.

3.1.2 Myyntikonfiguraattori

Summiumin vahvuuksiksi käyttäjät mainitsivat mm. joustavuuden, loogisuuden ja käyttäjän ohjaamisen. Summiumin käyttö ei vaadi suurta määrää koulutusta, vaan koska jokainen konfiguraatio etenee loogisen prosessin mukaan, käyttäjät pystyvät prosessin opittuaan tekemään kaikkien tuotteiden tarjouksia. Toisaalta Summiumista löytyy myös joustavuutta, sillä sen kautta voidaan luoda tarjouksia

kaikille tuotteille ja kaikille markkina-alueille. Yleisemmin tarjousdokumenttien generointi sovelluksella käsin muokkaamisen sijaan koetaan hyväksi asiaksi, sillä se vähentää erilaisten sooloilujen määrää ja varmistaa, että kaikissa tarjouksissa on tarvittavat lisähuomautukset. Esimerkiksi COVID-19 pandemian aiheuttamat muutokset toimitusaikoihin saatiin nopeasti kaikkiin uusiin tarjouksiin.

FPC, FPT ja FMS ONE -tuotteilla tarjoustekstin generoinnin ja hinnan laskennan kulkeminen käsi kädessä eliminoi ristiriitoja lasketun hinnan ja tarjotun sisällön välillä.

Summium myös mahdollistaa vanhojen tarjousten nopean päivittämisen esimerkiksi uusiin hintoihin tai toiselle kielelle.

3.2 Ideaalitilanne

3.2.1 Myyntidokumentaatio

Kun käyttäjiltä kysyi, millaisia ominaisuuksia heidän mielestään olisi ideaalilla tarjousdokumentilla, moni nosti esiin dokumentin vähäisen muokkaustarpeen. Olisi hyvä, että muokattavat kohdat olisivat selkeästi tiedossa ja mahdollisesti jopa kerätty yhteen kohtaan tarjousta. Offer Documents 2.0 hieman muokkasikin tarjousta tähän suuntaan, sillä teknistä spesifikaatiota ei tarvitse juurikaan muokata, vaan suurin osa muokattavasta sisällöstä on kaupallisessa osuudessa. Jos räätälöidyt osuudet tarjouksesta syötettäisiin konfiguraattoriin ja tulostettaisiin automaattisesti tarjousdokumenttiin, se mahdollistaisi myös valmiin tilausvahvistuksen generoinnin konfiguraattorilla.

Tarjouksen tulisi mahdollistaa luotettava ja kattava tiedon välitys asiakkaalle, jolloin asiakkaalle olisi ehdottoman selvää, mitä hän on tilaamassa ja millä hinnalla. Toisaalta tarjouksen pitää olla myyvä, joten lakitekstin ja vastuunmäärittelyyn liittyvät lausekkeet tulisi miettiä tarkkaan ja pehmentää niitä mahdollisuuksien mukaan, jotta tarjous ei vaikuta liian pelottavalta asiakkaalle.

Tarjouksen visuaalinen ilme on myös hyvin tärkeä ja tätä puolta Offer Documents 2.0 -projektissa myös kehitettiin uusilla muotoiluilla ja ulkoasulla. Edelleen tarjouksella saisi olla merkittävästi enemmän kuvia. Näistä keskusteltiin parissa haastattelussa, joissa nousi esiin, että valokuvat olisivat todella hyviä, sillä ne toisivat järjestelmiä eloon paremmin kuin renderöidyt kuvat. Mutta valokuvat pitäisi toteuttaa ammattimaisesti, sillä esimerkiksi asiakkaan pajalta kännykkäkameralla otetut kuvat ovat usein paitsi epäsiistejä myös epäselviä. Siinä mielessä renderöidyt kuvat ovat parempia, sillä niistä saadaan pienemmällä vaivalla siistejä ja selkeitä.

Tiivistettynä tarjousdokumentin tulisi olla selkeä, miellyttävän näköinen, kattava ja sen sisältöön pitää pystyä luottamaan sataprosenttisesti.

3.2.2 Myyntikonfiguraattori

Ideaalilta myyntikonfiguraattorilta käyttäjät toivovat joustavuutta ja ohjaavuutta. Tämä voitaisiin toteuttaa siten, että konfiguraattori ohjaisi käyttäjää luomaan tarjouksen mahdollisimman standardista järjestelmästä. Standardiratkaisun käyttäminen erityisesti yksinkertaisemmissa tapauksissa hyödyttää sekä käyttäjää että Fastemsiä, sillä järjestelmä on halvempi, helpompi suunnitella, nopeampi toimittaa ja vähemmän herkkä virheille. Toisaalta konfiguraattori ei saa rajoittaa käyttäjää tarpeettomasti, sillä se lisää paljon ylimääräistä työtä erityisesti Proposal Managereille, kun he joutuvat kaivamaan tarjoustekstejä jostain tiedostorakenteista ja laskemaan hintoja itse.

Konfiguraattorin tulisi myös toimia älykkäämmin siinä mielessä, että käyttäjän ei tarvitsisi valita jokaista moduulia erikseen, vaan hän valitsisi haluamansa ominaisuuden ja konfiguraattori valitsisi siihen tarvittavat moduulit, jolle voitaisiin syöttää hinnat ja se laskisi kokonaishinnan automaattisesti.

Konfiguraattorista olisi hyvä saada tulostettua raportti tarjotuista järjestelmistä ja moduuleista. Näiden pohjalta pystyttäisiin arvioimaan toteumaa, jolloin esimerkiksi latausasemia voitaisiin valmistaa varastoon valmiiksi. Tätä varten sinne pitäisi luoda osaluettelo (Bill of Materials) moduuleista, mitä voitaisiin käyttää myös tiedonvälitykseen toimittavalle organisaatiolle.

Myös konfiguraattorin tulisi olla modulaarinen siten, että samaa alituoteperhettä voisi linkittää useamman pääperheen alle. Näin vältettäisiin turhaa päällekkäistä ylläpitoa ja muutokset ja päivitykset nopeutuisivat. Tällä hetkellä esimerkiksi käännoiksi saattaa puuttua yhdeltä tuotteelta optioille, jotka on jo lisätty toisella tuotteella.

Integraatiot olivat yksi iso teema haastatteluissa ja tärkeimpinä integraatioina pidettiin CRM-, PDM- ja ERP-integraatioita. CRM:n ja konfiguraattorin välille pitäisi saada nykyistä tiukempi integraatio, siten että tällä hetkellä käytössä oleva CPQ:n oma asiakastietojen ja myynticasejen hallintajärjestelmä poistuisi välistä, sillä se on käyttäjien näkökulmasta tarpeeton. Toisin sanoen, kun CRM-järjestelmästä avataan konfiguraattori, sen pitäisi aueta suoraan konfiguraationäkymään, eikä tarjousnäkökymään. Valmiista konfiguraatiosta pitäisi mennä tiedot CRM:ään, jolloin siellä voitaisiin suoraan hakea toiminnallisuudella caseja. Tämä mahdollistaisi olemassa olevien ominaisuuksien uudelleen käytön, sen sijaan että niitä pitää kehittää uudestaan tai että pitäisi luottaa siihen, että joku muistaisi casen tiedot ulkoa.

PDM-integraation kautta saataisiin kaikki tuotetiedot suoraan konfiguraattoriin, jolloin suunnittelijoiden päivittäessä moduuleja, muutokset päivittyisivät automaattisesti myös konfiguraattoriin. Tämän kautta saataisiin myös räätälöidyille ominaisuuksille luotua tietopankki, jolloin konfiguraattorin kattavuus kasvaisi jatkuvasti. Näiden ominaisuuksien tiedoista löytyisi myös tunti- ja kustannusarviot, mikä tukisi laskentaa.

ERP-integraatiota ei pidetty yhtä hyödyllisenä kuin CRM- ja PDM-integraatioita, mutta sieltä voitaisiin saada toteutuneet kustannukset, jolloin konfiguraattorin laskenta voisi päivittyä täysin tai osin automaattisesti. ERP-järjestelmään olisi myös hyvä olla kaksisuuntainen integraatio, jolloin konfiguraattorista voitaisiin automaattisesti luoda myydyn järjestelmän resurssivaraukset ERP:iin.

Konfiguraattorissa tulisi olla myös dokumenttien versionhallinta, sekä generointiin käytettäville dokumenteille, että generoiduille tarjouksille. Tämä korostuu erityisesti, jos PDM-integraatiota ei toteuteta. Jos dokumentit ylläpidetään PDM:ssä,

jossa versionhallinta jo on, ei tällaista ominaisuutta tarvita konfiguraattorissa. Siinäkin tilanteessa konfiguraatioille ja generoiduille tarjousdokumenteille se olisi tarpeellinen. PDM-integraation puuttuessa erityisesti tuotehallinnalle olisi käyttöä ominaisuudelle, jolla konfiguraattorin ylläpito voisi tehdä päivityksiä dokumentteihin ja lähettää niistä tarkistuspyynnön tuotepäälliköille, jotka voisivat käydä hyväksymässä, hylkäämässä tai täydentämässä niitä.

Myös hinnoille ja laskennalle tarvitaan läpinäkyvyyttä tuotehallintoa varten. Sen pitää tarjota tuotepäälliköille mahdollisuus tarkastella ja päivittää hintoja ilman konfiguraattorin ylläpitäjän toimenpiteitä. Sen lisäksi että se vapauttaisi ylläpitäjän resursseja muuhun kehitystyöhön, se antaisi tuotepäälliköille mahdollisuuden suunnitella konfiguraattorissa tapahtuvaa hinnoittelua.

Tiivistettynä käyttäjien mielestä ideaali myyntikonfiguraattori olisi vahvasti integroitava, käyttäjää ohjaava ja selkeä ylläpidettävä.

3.3 Kriteeristön luominen CPQ-vertailua varten

Taulukkoon 1 on kerätty haastatteluista tärkeimmät teemat ja niiden prioriteettia on tuotu esille asettamalla niille maksimipistemäärät (1, 3 tai 5) siten, että tärkeimmistä teemoista voi saada enintään viisi pistettä ja vähemmän tärkeistä voi saada enintään yhden. Kriteeristön tarkemmat perustelut ja pisteytysperiaatteet on avattu taulukon alla.

Taulukko 1. Kriteeristö CPQ-ohjelmistojen vertailua varten käyttäjälähtöisestä näkökulmasta. Sovelluksen nimi sijoitetaan yläriville, sen jälkeen pisteytetään jokainen kriteeri erikseen ja lopuksi lasketaan kokonaispisteet. (Ville Kukkonen 2022)

	Maksimi	Ratkaisu 1	Ratkaisu x
CRM-integraatio	5		
Mahdollisuus syöttää räätälöityjä ominaisuuksia	5		
Toiminnallisuuksien hinnoittelu ja moduulien automaattinen valinta	5		
Tekstien versionhallinta	3		
Käyttäjän ohjaaminen joustavasti	3		
PDM-integraatio	3		
Konfiguraattorin modulaarisuus	3		
Raportointi	1		
ERP-integraatio	1		
Kokonaispisteet	29		

3.3.1 CRM integraatio

Ensimmäinen ominaisuus, josta voi saada viisi pistettä on CRM-integraatio. Tämä on korkean prioriteetin integraatio siitä syystä, että hyvin toteutettuna se tukee lähestulkoon kaikkia muita konfiguraattorilta toivottuja ominaisuuksia. CRM:stä tuodaan asiakkaan tiedot CPQ:hun, jolloin niiden pohjalta voidaan tehdä valintoja ja esiasetuksia CPQ:ssa. Näihin kuuluu esimerkiksi asiakaskohtaisten hintalistojen käyttö, aluekohtaisten ehtojen automaattinen valinta ja tiettyjen konfiguraatiovalintojen esiasetukset. Lisäksi laaja CRM-integraatio vähentää käsityön määrää, jota erityisesti Proposal Managerit toivovat vähennettävän, sillä edellä mainittujen asioiden lisäksi asiakkaan tiedot, kuten nimi, osoite ja yhteyshenkilö olisivat automaattisesti oikein tarjouksella. Jos CRM-integraatiosta saadaan tehtyä kaksisuuntainen, eli konfiguroidun tarjouksen tiedot välittyvät automaattisesti takaisin CRM-järjestelmään, voitaisiin CRM:ssä hakea tarjouksia esi-

merkiksi tarjoukseen sisällytettyjen ominaisuuksien perusteella. Pisteytys muodostuu integraation mahdollisuudesta, sen laajuudesta, saumattomuudesta ja kaksisuuntaisuudesta.

3.3.2 Mahdollisuus syöttää räätälöityjä ominaisuuksia

Toinen viiden pisteen arvoinen ominaisuus on mahdollisuus syöttää ja tallentaa räätälöityjä ominaisuuksia konfiguraatioihin. Siitä huolimatta, että tuotetarjoamaan kuuluville tuotteille on lähtökohtaisesti määritelty tietyt standardiominaisuudet, jotka niihin voi valita, todellisuudessa niihinkin lisätään usein räätälöityjä ominaisuuksia. Nykyään ne lisätään käsin tarjouksiin konfiguroinnin jälkeen. Näin toimittaessa ominaisuuksien tiedot eivät tallennu mihinkään järjestelmään ja ominaisuuden hinnoittelu ja kuvaus joudutaan muodostamaan uudelleen joka kerta, kun vastaavaa tarjotaan asiakkaalle. Jos räätälöidyt ominaisuudet voisi syöttää ja tallentaa konfiguraattoriin, niitä voitaisiin hyödyntää jatkossa muilla tarjouksilla ja niistä voisi muodostua ajan myötä jopa osa standarditarjoamaa. Tämän ominaisuuden pisteytys muodostuu ensinnäkin kyvystä syöttää räätälöityjä ominaisuuksia konfiguraattoriin ja toiseksi kyvystä tallentaa niitä ja hyödyntää jatkossa muilla tarjouksilla.

3.3.3 Toiminnallisuuksien hinnoittelu ja moduulien automaattinen valinta

Kolmas ja viimeinen enintään viiden pisteen arvoinen ominaisuus on konfiguraattorin kyky valita oikeat moduulit käyttäjän valitseman toiminnallisuuden mukaan. Tämä on erityisen merkittävä ominaisuus siitä syystä, että tässä piilee yksi CPQ-ohjelmien suurimmista vahvuuksista, eli älykkäät tuotekonfiguraatiot. Perinteisesti erilaisilla laskelmilla (esimerkiksi MS Excel) käyttäjä joutuu yleensä valitsemaan jokaisen moduulin manuaalisesti, joskus jopa yksittäisten komponenttien tasolla. Konfiguraattori vähentää käyttäjän työmäärää valitsemalla automaattisesti oikeat komponentit ja moduulit käyttäjän valitsemien ominaisuuksien perusteella. Lisäksi on usein järkevää ilmoittaa hintoja asiakkaalle toiminnallisuuksien tasolla, sen sijaan että näytetään jokaisen moduulin tai komponentin hinta. Tämän ominaisuuden pisteytys koostuu CPQ:n kyvystä hinnoitella tarjottavan järjestelmän ominaisuuksia kokonaisuuksina ja kyvystä valita oikeat moduulit valitun toiminnallisuuden perusteella.

3.3.4 Tekstien versionhallinta

Kolmen pisteen ominaisuuksista ensimmäinen on tekstien versionhallinta ja mahdollisuus tehdä ja hyväksyttää muokkauksia suoraan konfiguraattorissa. Kuten haastatteluissa nousi esiin, tuotehallinnolle hyödyllinen ominaisuus olisi tarjousdokumenttien luomiseen käytettävien alidokumenttien versio- ja muutoshallinta. Erityisesti niissä tapauksissa, joille luodaan useampia tarjouksia, olisi myös hyödyllistä olla tehokas versionhallinta eri versioiden välillä, sillä joskus on tarpeen palata vanhaan tarjousversioon asiakkaan toiveesta. Täydet kolme pistettä tästä kriteeristä saa, jos konfiguraattorissa on nämä molemmat ominaisuudet.

3.3.5 Käyttäjän ohjaaminen joustavasti

Käyttäjän joustavasta ohjauksesta saa myös enintään kolme pistettä. Konfiguraattorin ohjauksen on myös hyvin paljon kiinni siitä, millainen siitä rakennetaan. Tämän kriteerin pisteet muodostuvat konfiguraattorin tarjoamista työkaluista tällaisen ohjauksen luomiseen. Käytännössä tällaisia työkaluja ovat esimerkiksi säännöt, joilla käyttäjälle voidaan näyttää, että hänen sillä hetkellä tekemä konfiguraatio ei ole mahdollinen tai suositeltu ja mitä hän voi tehdä asian korjatakseen. Tuotehallinto nosti esiin, että standardiratkaisuihin ohjaaminen on kannattavaa sekä asiakkaiden että Fastemsin kannalta. Joustavuutta tulee painottaa pisteytyksessä merkittävästi, sillä konfiguraattori ei saa hankaloittaa Proposal Managereiden työtä merkittävästi. Tämä on mahdollista esimerkiksi siten, että tietyn tasoilla käyttäjätunnuksilla olisi mahdollista ohittaa säännöt ja rajoitukset.

3.3.6 PDM-integraatio

PDM-integraatio on erityisesti ylläpidon kannalta merkittävä ominaisuus, josta voi saada maksimissaan kolme pistettä. PDM-integraatio tarjoaa useita hyötyjä konfiguraattoriin. Ensinnäkin PDM:ssä olevat tuoterakenteiden pohjalta voidaan luoda konfiguraatiomalleja, jolloin niitä ei tarvitse erikseen luoda käsin konfiguraattoriin. Lisäksi PDM:ssä voidaan hallinnoida dokumentteja, jolloin niitä ei tarvitsisi ladata manuaalisesti konfiguraattoriin. Tämä vähentäisi sekä ylläpidon työtä että todennäköisyyttä siihen, että asiakkaalle toimitettavien tarjousdokumenttien sisältö on vanhentunutta. Konfiguraattorissa luodut ominaisuudet voisi

viedä PDM:ään, jolloin niistä voidaan luoda standardiratkaisuja ja niiden suunnitteluun käytetty työ ei mene hukkaan. Pisteytys muodostuu näistä kolmesta ominaisuudesta.

3.3.7 Konfiguraattorin modulaarisuus

Myös konfiguraattorin modulaarisuus on erityisesti ylläpidon prioriteettilistalla korkealla. Modulaarisuudelle tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että samaa kokonaisuutta olisi mahdollista hyödyntää useamman tuoteperheen sisällä. Esimerkiksi siten, että ohjelmistovalinnat, jotka ovat lähestulkoon identtiset kaikilla tuotteilla joka tapauksessa, luotaisiin konfiguraattoriin yhden kerran, ja sitä kokonaisuutta kutsuttaisiin konfiguraattorissa taustalla jokaisen tuotteen alle. Tämä vähentää päällekkäisen sisällön ylläpitoa, mikä keventää ylläpidon työkuormaa, tehostaa virheiden havaitsemista ja nopeuttaa päivitysten tekemistä. Tämän kriteerin pisteytys muodostuu tällaisen ominaisuuden olemassaolosta, kokonaisuuden luomisen ja linkittämisen helppoudesta ja sen ylläpidon helppoudesta.

3.3.8 Raportointi

Tuotehallintoa kiinnostaisi monenlaiset raportit konfiguraattorista. Haastatteluissa esiin nousi raportti, josta näkisi konfiguroitujen ominaisuuksien määrät. Näistä voisi jollain kertoimella arvioida toteumaa ja esimerkiksi valmistaa jotain moduuleja valmiiksi varastoon. Monipuolisesta raportointityökalusta voi saada yhden pisteen.

3.3.9 ERP-integraatio

Viimeinen pisteytetty kriteeri on ERP-integraatio. Haastatteluissa esiin nousi tämän integraation suhteen erityisesti mahdollisuus päivittää moduulien kustannuksia automaattisesti toteutuneiden projektien perusteella. Tässä on kuitenkin myös haasteita, sillä esimerkiksi laatuongelmien takia epäonnistuneen projektin kustannukset eivät välttämättä kuvaa todellisia kustannuksia kovinkaan hyvin. Lisäksi ERP-integraation hyötyjä vastaavat hyödyt saadaan PDM-integraatiosta, varsinkin jos ERP:n ja PDM:n välillä on olemassa integraatio.

3.3.10 Muita havaintoja haastatteluista

Pisteytettyjen kriteerien ulkopuolelle jääneistä ominaisuuksista mainittakoon ainakin tarjoustekstien visuaalinen ilme, sanavalinnat ja kieli, sekä konfiguraattorin intuitiivinen käyttöliittymä. Tarjoustekstien visuaalisuus on tärkeää, sillä miellyttävän näköistä dokumenttia on mukavampi lukea ja sen lisäksi esimerkiksi hyvillä kuvilla voidaan havainnollistaa myytävää järjestelmää tehokkaasti. Sanavalinnat ja kieli viittaavat siihen, että nykyisellään tarjousdokumentti on suunniteltu siten, että se suojaa Fastemsia tehokkaasti erimielisyyksissä asiakkaan kanssa. Tämä kuitenkin johtaa siihen, että asiakkaalle voi tulla epäluuloinen olo Fastemsin turvatessa omaa selustaansa liiankin hanakasti, kuten yksi tuotepäälliköistä nosti esiin. Lisäksi kattavat ehdot väkisinkin venyttävät dokumenttia merkittävästi, mikä tekee sen lukemisesta raskaampaa.

Konfiguraattorin käyttöliittymän intuitiivisuuden tärkeys ilmeni siten, että harvemmin konfiguraattoria käyttävät henkilöt kokivat, että joutuvat aina opettelemaan sen käytön uudelleen. Tämä on tärkeä asia huomioida konfiguraattoria kehitettäessä, mutta jää tässä vertailussa ilman pisteitä, sillä intuitiivisuudesta suurin vastuu on konfiguraattorin luovalla osapuolella, eli tässä tapauksessa sen pääkäyttäjällä, eikä toisin sanoen ole suoraan riippuvainen konfiguraattorisovelluksen ominaisuuksista.

4 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Haastatteluissa huomattiin, että konfiguraattorin ja myyntidokumentaation suhteen on tultu jo pitkälle, mutta kehitettävää on vielä paljon jäljellä. Erityisesti dokumenttien suhteen nousi esiin Proposal Managerien kokema käsityön liian suuri määrä ja pikkuvirheiden korjailu. Sitä puolta on viime aikoina korjattu ja kehitetty paljon ja haastattelujen perusteella kehitys on ollut oikeaan suuntaan, nyt on tärkeää jatkaa kehitystyötä.

Tutkimuksen tarkoituksena oli luoda konkreettinen kriteeristö käyttäjänäkökulmasta eri myyntikonfiguraattoroimittajien ja -ratkaisujen vertailuun haastattelujen pohjalta. Tämä tarkoitus saavutettiin ja luotua kriteeristöä voidaan ruveta testaamaan yrityksessä heti. Haastatteluvastaukset ovat jo nyt hyödyttäneet konfiguraattorin ja myyntidokumentaation ylläpito- ja kehitystyössä. Ne antavat arvokasta tietoa konfiguraattorin kehittäjälle siitä, millaisia asioita kannattaa priorisoida kehitystyössä ja mitkä voi jättää taustalle. Esimerkiksi uutta MRFC (Modular Robotic Finishing Cell) -tuotteen konfiguraattoria, jota ollaan parhaillaan valmistelemassa julkaisua varten, kehitystyössä on mietitty käyttäjän ohjaamista huomattavasti enemmän kuin aiemmin. Kriteeristöä on todennäköisesti tarpeen jatkokehittää tulevien haastatteluiden perusteella, mutta perusrakenne pysynee tässä tutkimuksessa rakennetussa muodossa.

Tämän tutkimuksen perusteella käyttäjien näkökulmasta paras myyntikonfiguraattori ohjaa käyttäjää joustavasti, sisältää selkeitä valittavia hinnoiteltuja ominaisuuksia ja tuottaa laadukkaita ja luotettavia tarjousdokumentteja. Konfiguraattori myös integroituu vahvasti PDM- ja CRM-järjestelmiin. Haastatteluissa käytöihin keskusteluihin kuvien tyypistä tehtiin ratkaisu ja päädyttiin käyttämään renderöityjä kuvia niiden selkeyden vuoksi. Näitä ollaan nyt lisäämässä sekä tarjous-teksteihin että konfiguraattorin käyttöliittymään. Niiden avulla voidaan selkeyttää käyttäjille mitä valintoja he ovat tekemässä ja mikä niiden vaikutus on ja tarjouksilla ne havainnollistavat asiakkaalle mitä järjestelmä tekee ja mitä hän on ostamassa.

Tutkimuksen luotettavuuden suhteen on syytä ottaa huomioon muutama asia. Ensinnäkin tutkimuksen toteuttanut opiskelija toimii itse Fastemsilla myyntikonfiguraattorin pääkäyttäjänä, mikä saattaa omalta osaltaan vaikeuttaa haastatteluvastausten objektiivista tulkintaa. Kaikki haastatellut henkilöt ovat myös Fastemsin työntekijöitä ja saman liiketoimintafunktion (Product & Proposal Function) alaisia. Tämä on luonnollinen rajausta sen takia, että myyntikonfiguraattoria käyttävät lähinnä tuon funktion työntekijät, mutta erityisesti huoltofunktiossa (Life Cycle Services) on myös paljon konfiguraattorin käyttäjiä. Toinen selkeä puuttuva käyttäjäryhmä oli myyjät. He toimivat asiakasrajapinnassa ja käyttävät myös konfiguraattoria, joskus kovankin aikataulupaineen alla. Tutkimuksen luotettavuutta voisi parantaa ja sen mahdollista puolueellisuutta voisi vähentää laajentamalla haastateltavaa ryhmää, sisällyttämällä siihen myös työntekijöitä muista Fastemsin funktioista ja lisäksi erityisesti tarjousdokumenttien kehitystä varten olisi arvokasta haastatella muutamaa asiakkaan edustajaa.

Konfiguraattorin kehitystä ohjaa usein liian helposti tekniset asiat ja siksi on todella tärkeää kuunnella käyttäjiä. Konfiguraattori on heille tärkeä päivittäinen työkalu ja sen takia he kiinnittävät usein huomioita asioihin, jotka jäävät kehittäjältä helposti huomaamatta. Hyvä esimerkki on tuo haastatteluissa esiin noussut pikukujuttujen toistuva korjailu tarjouksella. Ylläpitäjä voi ajatella, että vika on pieni ja merkityksetön, mutta jos Proposal Manager joutuu korjaamaan saman virheen kolmelta tarjoukselta yhden työpäivän aikana, se alkaa turhauttamaan ja vie yllättävän paljon työaikaa. Jatkossa suositellaan tällaisten käyttäjähaastattelujen järjestämistä vaihtuvalle kohderyhmälle esimerkiksi kuukausitasolla.

LÄHTEET

Asiakastieto. Fastem Oy Ab. Luettu 28.10.2022. <https://www.asiakastieto.fi/yri-tykset/fi/fastems-oy-ab/15077051/taloustiedot>

Gartner. Information Technology Glossary, Configure, Price, Quote (CPQ) Application Suites. Luettu 7.10.2022. <https://www.gartner.com/en/information-technology/glossary/configure-price-quote-cpq-application-suites>

Fastems. Fastems Offering. Luettu 7.10.2022. <https://www.fastems.com/offering/automation-systems/>

Fastems intranet. Luettu 25.7.2022.

Miksch, S. Machine Tool Market Trends and Challenges. ARC Advisory Group. Luettu 30.5.2022. <https://www.arcweb.com/industry-best-practices/machine-tool-market-trends-challenges>

Pitkäranta, A. (2014) Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: työkirja ammattikorkeakouluun. Jokioinen: e-Oppi Oy.

Rowson, P. 2009, PART 1: CREATING A CULTURE OF EXCELLENT CUSTOMER SERVICE - CHAPTER 02: Knowing your customers, Trotman Publishing Ltd, Richmond.

LIITTEET

1 (2)

Liite 1. Kysymykset

Proposal Managerit

Nykytilanne

1. Nimeä 1-3 asiaa myyntidokumenteista, jotka aiheuttavat useimmin ongelmia
2. Mitkä asiat ovat tällä hetkellä myyntidokumenttien suurimmat vahvuudet?
3. Muita havaintoja myyntidokumenteista?
4. Nimeä 1-3 asiaa Summiumista, jotka aiheuttavat useimmin ongelmia
5. Mitkä asiat ovat tällä hetkellä Summiumin suurimmat vahvuudet?
6. Muita havaintoja Summiumista?

Ideaalitilanne

1. Millaisia ominaisuuksia toivoisit ideaalilta myyntidokumenteilta?
2. Millaisia ominaisuuksia toivoisit ideaalilta myyntikonfiguraattorilta?
3. Jos saisit nyt muuttaa sormia napsauttamalla yhden asian Summiumista tai myyntidokumenteista, mikä se olisi?

Tuotehallinta

Nykytilanne

1. Mitä haluaisit korjata tai muuttaa nykyisissä myyntidokumenteissa?
2. Mitkä asiat koet nykyisten tarjousdokumenttien vahvuuksiksi?
3. Mitkä asiat koet Summiumin vahvuuksiksi?
4. Millaisia ongelmia Summium aiheuttaa?

Ideaalitilanne

1. Millaisia ominaisuuksia olisi ideaaleilla myyntidokumenteilla?
2. Millaiset ominaisuudet tai toiminnallisuudet myyntikonfiguraattorissa hyödyttäisivät työtäsi eniten?
3. Mitä ominaisuuksia toivoisit myyntikonfiguraattorilta?

Proposal Business Development Manager

Nykytilanne

1. Millaisia havaintoja teit myyntidokumenteista ja niiden ylläpidosta Offer Documents 2.0 -projektin aikana?
 - a. Vahvuuksia?
 - b. Heikkouksia?
 - c. Muuta?
2. Millaisia havaintoja teit Summiumin ominaisuuksista projektin aikana?
 - a. Vahvuuksia?
 - b. Heikkouksia?
 - c. Muuta?
3. Onko kommentoitavaa projektin ulkopuolelta?

Ideaalitalanne

1. Millaiseen tarjousdokumenttiin olisi mahdollisimman helppo tehdä tämän kaltaisia suuria uudistuksia?
2. Millä ominaisuuksilla CPQ-ohjelma voisi auttaa tai helpottaa tällaisia laajoja uudistuksia?
3. Millaiset Summium-integraatiot olisivat mielestäsi hyödyllisiä?
4. Jos saisit nyt muuttaa sormia napsauttamalla yhden asian myyntidokumenttien ylläpidossa, mikä se olisi?

Liite 2. Haastattelu 1

Päivämäärä: 20.05.2022

Haastateltava: Proposal Business Development Manager

VK: "Jos puhutaan ensin vähän tosta nykytilanteesta sekä Summiumin että myyntidokumenttien kohdalla, niin millaisia havaintoja sää teit erityisesti ton Offer Documents 2.0 -projektin aikana niistä dokumenteista ja niiden ylläpidosta? Vahvuuksia, heikkouksia, muuta?"

OJ: "Onks toi kuitenkin nykytilanne, silleen että mietitään niitä uusia dokumentteja vai niitä vanhoja?"

VK: "Joo uusia dokumentteja, ja tietysti yleisiä asioita dokumenteista, mutta ne hän on kaikki nyt uusittu. Enemmän fokuksena sun kohdalla niiden ylläpito ja päivittäminen."

OJ: "Jos tällä hetkellä sanois nykytilannetta Offer Documents 2.0:n jälkeen, että mitä vahvuuksia siinä on, niin tietty struktuuri on nyt myyntidokumentilla, niin että se on yhteinäinen jokaiselle tuottelle. Aiemmin se on ollu enemmän tuotekohtainen, että missä järjestyksessä asioita esitetään, mutta nyt siinä on selkeästi sellainen, että jos asiakas saa eri tuotteista tarjouksen, niin pystyy hyödyntämään sitä, eikä tarjousta tarvitse opetella aina uudestaan, vaan suunnilleen samasta kohtaa löytyy samankaltaiset tiedot. Ja jos miettii ylipäätään myyntidokumentin mielessä sitä, niin mitä mää oon verrannut meidän tarjousta muiden yritysten tarjouksiin niin me toki rakennetaan se käsin, mutta se hintataulukko on meillä tosi selkee ja että meillä on hyvin kuvattuna meidän toiminnallisuudet siellä teknisellä puolella. Siinä mielessä kyllä se on selkolukunen. Muilla jos se on enemmän synkronoitu muihin järjestelmiin niin se tarkoittaa yleensä sitä että siitä saadaan joku myynti ID:n ERP:istä ja se hintataulukko listaa osaluettelon tyyliä, että se ei ole niin kaunis. Meillä ei tarvi tavallaan sellaista tehdä. Onko se etu vai heikkous, ainakin myynnillisesti se on ainakin etu, että ei ole sellaista sotkemassa siinä. Toki jos prosessit olisi kunnossa niin se olisi helpompi hallita niiden ID:iden kautta. No sitten jos mietitään myyntidokumenttien puolelta heikkouksia myyntidokumenttien näkökulmasta. Tämä on tietysti vaikea aihe, että missä menee se raja että kerrotaan riittävän tarkasti, mutta saataisiin se dokumentti kuitenkin vaan myyntidokumentiksi. Ite näkisin että voitaisiin vielä lyhentää sitä dokumenttia,

2 (4)

mutta sitten kun dokumenttia kehitettiin niin esimerkiksi ohjelmiston osalta sitä uusittiin, niin sieltä päivitettiin niitä toiminnallisuuksia ja samalla selkeytettiin ja lyhennettiin kuvauksia. Mutta silti se on pitkä, mutta tähän en osaa ottaa kantaa. Kuten vaikka tossa nähtiin (viittaa erääseen benchmarking käyntiin), niin ne jotka toimittaa isoja linjastoja niin niilläkin oli 137 sivua pitkä tekninen datasheetti. Siihen en osaa sanoa, että mikä on se kultainen keskitie.”

VK: ”Miten sä ite näät tai kommentoit, kun toi pitkä ja kattava dokumentti on se haaste ainakin mun näkökulmasta että tiedon oikeellisuuden ja kuinka isona riskinä sä näät sen että sinne jää väärää tietoa sen takia että sitä tekstiä on niin paljon?”

OJ: ”Mä enemmän sanoisin sen että se haaste on siinä että siellä on vielä niin monta kohtaa jota pystyy ja tarvii muokata, niin se on ehkä se isoin riski siitä että onko tieto oikeellista. Siihen tarvitsisi vielä miettiä sitä ratkaisua, että tavallaan se on hyvä esittää siellä teknisellä puolella ne asia, mutta se että miten se olisi mahdollista tehdä niin että me saataisiin siitä mahdollisimman muuttumaton siitä pitkästä osiosta, niin että tiedettäisiin että se on kunnossa. Että saataisko me syötettyä vielä niitä loppuja tietoja mitä pitää tarvii muuttaa konfiguraattorin kautta vai mikä siinä olisi oikea ratkaisu, että täytyykö sieltä tuoda jotkut tiedot jollekin toiselle tarjouksen puolelle.”

VK: ”Saitko otetta tossa projektin aikana, tai tuliks sulle havaintoja Summiumista tai sen ylläpitämisestä? Jonkin verran päivittelit dokumentteja, oliko sulla sitä jotain havaintoja, hyviä tai huonoja puolia Summiumista CPQ:na. Varsinkin kun oot nähnyt on vertailuprojektin takia noita muita vaihtoehtoja, jonkin verran äsken kosketit asiaa sen puolesta että oli muitakin pitkiä dokumentteja, mutta mites toi CPQ-puoli?”

OJ: ”Siihen ylläpitoon liittyy se haaste että kun ne ladataan sinne Summiumiin ja siellä on olemassa se oma tietokanta niille dokumenteille, niin siellähän on varmasti myös paljon sellasta vanhoja dokumentteja, mutta sitä on mahdoton perata että mitä voisi poistaa. Ylläpidollisesti siitä voi tulla haasteita, että miten selviää sellaisesta massasta ja miten se pitäisi olla linkitettyinä siten, että ainakaan samaa dokumenttia ei olisi sitten monessa paikassa. Tietäisi että se on ajan tasalla oleva versio, joka löytyy yhdestä paikasta. Toisaalta jos systemaattisesti tekee niin kunhan ylläpitäjä tietää että nyt kun muutos tehtiin verkkolevyllä olevaan dokumenttiin niin sitten kun ne viedään Summiumiin, niin kyllähän silleen voi luottaa

3 (4)

että meillä on sama info molemmissa. Siinä välillä voi tulla sellaisia ongelmia sen suhteen, että mistä tietää että mikä on se viimeisin versio.”

VK: ”Oliko sulla muuta kommentoitavaa, vaikka tuon Offer Documents 2.0:n ulkopuolelta, esimerkiksi sen sulla työn alla olevan hinnoittelumallin suunnittelun suhteen kommentoitavaa nykytilanteesta tai voit kommentoida jo ideaalitalannetta, että miten sä näät myyntikonfiguraattorin sen hinnoitteluprojektin tiimoilta tai muuten työssäs?”

OJ: ”No nykytilanteesta mä nään sen että meillä on tällä hetkellä CPQ:ta rakennettu sen kannalta, että me rakennetaan se vaan niistä komponenteista, mutta esimerkiksi tuossa äskeisessä esityksessä lähdettiin asiakkaan vaatimista ominaisuuksista, joiden pohjalta konfiguraattori valitsee oikeat komponentit. Se on ehkä heikkous siinä tällä hetkellä.”

VK: ”Se on toisaalta ehkä enemmän valinta, meilläkin on mietitty esimerkiksi FPC:n kohdalla että Summium olisi rakennettu niin päin että kysyttäis sitä kokoluokkaa, esimerkiksi kuorman painoo tai muuta, mutta silloin törmättiin siihen että myyjät myy tiettyä FPC:tä, esimerkiksi FPC-1000. Mutta tuo on hyvä nosto erityisesti esimerkiksi MLS:n kohdalla relevanttia, jos sen käyttöä laajennettaisiin Summiumissa.”

OJ: ”Juu siten että sinne luotaisiin riippuvuuksia niiden välille siten että se osaisi ehdottaa suositeltavaa arvoa. Ja sitä voisi käsin muuttaa, mutta siellä olisi näitä konflikteja juuri että se ohjaisi enemmän siihen. Jos mennään ideaalitalanteeseen miten se meillä toimisi niin nyt me luodaan se uus positiokohtainen hinnoittelu, niin meidän pitäisi miettiä millaisia tarpeita asiakkaalla on ja niistä muodostaa sellainen että tälle toiminnallisuudelle on tämä hinta ja sitten siellä taustalla rakentuu se että mistä komponenteista tämä toiminnallisuus koostuu. Sitten siinä pystyttäis tekeen valintoja että jos valitset tämän toiminnallisuuden niin saat tätä lisäarvoa ja tällä hinnalla, mutta se konfiguraatio toimisi siellä taustalla. Se olisi sellainen ideaalitalanne johon pitäisi päästä sekä palettijärjestelmien että robotiikan kohdalla. Järjestelmä mieluummin tarjoaisi standardiratkaisuja ja myös hinnoittelulla ohjaisi myös siihen että asiakas valitsisi ennemmin valmiin ratkaisun kuin hänelle räätälöidyn ominaisuuden.”

VK: ”Jos lähtisit nyt tekemään uutta Offer Documents 2.0 vastaavaa projektia, niin millaiset asiat dokumentaatiossa helpottaisivat tällaista projektia?”

4 (4)

OJ: "Ainakin se että ajattelisi dokumenttia PDF:nä, eli se rakentuisi niin että sitä pystyy mahdollisimman vähän muokkaamaan enää käsin. Että siinä olisi selkeesti muokkaamattomat ja muokattavat osiot, niin se auttaisi uudistuksen rakentamista. Koska silloin kun on paljon variaatioita niin pitää olla selkeys että on ne tietyt kohdat mitä muokkaat, mutta et salli muita muokkauksia."

VK: "Olisiko sellainen järkevä ajatus, että olisiko se parempi että ne kaikki muokattavat osuudet olisi samassa paikassa, eli esimerkiksi erillisen alaotsikon alla?"

OJ: "Kyllä sen kiinteiden osuuden pitäisi kertoa millaisia teknisiä mahdollisuuksia on, mutta se valinta tehdään hintataulukon puolella, missä viitataan toiminnallisuuksiin. Ja jos on räätälöintejä niin niiden tulisi olla omana osuutenaan, johon voidaan myös hintataulukossa viitata yksiselitteisesti."

VK: "Onko sulla ajatusta siitä, mitä ominaisuuksia CPQ-ohjelmalta kaivataan, joilla tällaista projektia voisi helpottaa?"

OJ: "Laajassa uudistuksessa CPQ tukisi uudistusta, jos se pystyisi yhdistelemään tuotteita samalle tarjoukselle mahdollisimman joustavasti. Niin että voisi olla luotuna jokaista tuotetta vain yhden kerran, jota pystyisi linkkaamaan eri tuoteperheille. Esimerkiksi siten että palvelut voidaan linkata jokaiselle tuoteperheelle.

VK: "Mites integraatiot, me ollaan tänäänkin nähty esimerkiksi PDM-integraatio, mitkä ja millaiset CPQ-integraatiot olisi hyödyllisiä sun roolia ajatellen?"

OJ: "Nähdyn perusteella vahva linkitys PDM:n ja CRM:n puolelle olisi tärkeimmät. PDM:ssä ylläpidettävänä perusominaisuuksien kustannukset ja suunnittelutunnit ylläpidettävänä ja myös toistettaville ominaisuuksille olisi toiminnallisuudet ja muut. Ja myynti-ID:n perusteella pystyttäisiin toistamaan se CRM:ään että näin monta toiminnallisuutta on myyty tai tarjousvaiheessa. Näin myynnin puolella pystyttäisiin tarkistamaan CRM:stä että onko asiakkaan kysymää toiminnallisuutta toteutettu jo. Olen nähnyt ne haasteet ERP:iin linkittämisessä, se ei ole niin yksoikoista, joten ehkä nuo kaksi on ne tärkeimmät. ERP:stä olisi tärkeä saada esimerkiksi ne kustannustiedot, mutta esimerkeissä on nähty että se on taas linkitetty PDM:ään. Myös CPQ:hun on tuotu suoraan ERP:stä."

VK: "Jos saisit taikasauvalla muuttaa yhden asian myyntidokumenttien ylläpidossa, niin mitä muuttaisit?"

OJ: "Muuttaisin sen, että aliperheiden liittäminen ristiin olisi mahdollista."

Liite 3. Haastattelu 2

Päivämäärä: 30.05.2022

Haastateltava: Tuotepäällikkö 1

VK: "Mitä asioita haluaisit korjata tai muuttaa nykyisissä dokumenteissa?"

TA: "Tarjouksiin tehty muutos hyvä, kun dokumentti jaettu kahteen osaan, jolloin dokumentti on asiakkaalle parempi luettava. Päivityksen yhteydessä on toisaalta lisätty paljon lakihenkistä tekstiä. Tämä voi tehdä dokumentista asiakkaalle pelottavan, olisi hyvä miettiä miten tekstillä saavutettaisiin toivottu tulos, mutta se olisi vähemmän jyrkän oloinen asiakkaalle."

VK: "Eli ajaisit sanavalintoja ja tekstin muotoilua erilaiseksi?"

TA: "Kyllä, sillä syyt niiden asioiden sisällyttämiseen ovat hyviä. Samalla jos siirytään nykyisten dokumenttien vahvuuksiin, niin kerromme niissä hyvin laajasti miten järjestelmät toimii, esimerkiksi robottien työkierrot jne. Asiakkaat ovat kehuneet tarjouksia teknisesti hyviksi, osoittaa ammattitaitoa ja ymmärrystä. Kilpailijoilta nähty tarjousdokumentteja jotka ovat toisaalta hyvin kevyitä luettavia, mutta teknisten yksityiskohtien puuttuminen aiheuttaa riskejä varsinkin toimittavalle yritykselle."

VK: "Benchmarkingissa nähty myös, että teollisuudessa monilla monimutkaisiakin järjestelmiä toimittavilla yrityksillä hyvin suppeat tarjoukset, jolloin asiakkaalle pitää toimittaa tieto järjestelmästä jollain erillisellä dokumentilla."

VK: "Millaisia asioita pidät Summiumissa vahvuuksina ja heikkouksina?"

TA: "En koe Summiumia ongelmallisena, vaikka tietyt ominaisuudet on tehty siten kuin ne on tehty. Se on aika joustava, vaikka välillä sen joustavuuden saavuttaminen vaatii melko paljon työtä. Satunnaiselle käyttäjälle Summium on melko looginen, kunhan muistaa perusasiat. En ole kuullut negatiivista palautetta käyttäjiltä. Meille tuotepäälliköille se on vähän black box, että pelaamme sun kautta sitä tekemistä sinne. Voisi olla hyvä, jos pystyisi esikatselemaan eri valintojen aiheuttamia muutoksia ottamatta tarjousta pihalle. Hinnoittelun visualisoinnille olisi tarvetta. Välillä tuntuu hölmöltä vaivata ylläpitoa sen takia että saa jonkun yksinkertaisen asian tarkistettua."

VK: "Millaisia ominaisuuksia on ideaalilla tarjousdokumentilla?"

2 (2)

TA: "Dokumentti on rakenteeltaan hyvä (kaksiosaisuus). Tekninen spesifikaatio ja ehdot eivät yleensä kuulu samaan dokumenttiin. Hyvä tarjous antaa meille mahdollisuuden kertoa tarpeeksi meidän tarjottavasta järjestelmästä ja mihin me sitoudumme toimittavana yrityksenä, olematta kuitenkaan 'kauhutarina' asiakkaalle."

VK: "Robotiikan puolella toiminnallinen kuvaus on ilmeisesti erityisen tärkeä?"

TA: "Kyllä."

VK: "Millaiset myyntikonfiguraattorin ominaisuudet olisivat sinulle hyödyllisimpiä?"

TA: "Tekstien versionhallintaan ei ole mitään näkyvyyttä. Se olisi hyvä olla konfiguraattorissa. Tuotetiedon hallintajärjestelmään lisätään koko ajan paljon kuvauksia ei-standardiominaisuuksista, ne olisi hyvä saada jotenkin konfiguraattoriin."

VK: "Priorisointimielessä, minkä asian haluaisit muuttaa nyt dokumentissa tai konfiguraattorissa?"

TA: "Lisää läpinäkyvyyttä hintalaskentaan."

Liite 4. Haastattelu 3

Päivämäärä: 30.05.2022

Haastateltava: Proposal Manager 1

VK: "Nimeä 1–3 asiaa mitkä aiheuttavat yleisimmin ongelmia."

TK: "Pikkusäätö, esimerkiksi hintataulukkoa joutuu siivoamaan. Maakohtaiset erikoisuudet, esimerkiksi Brittien VAT-asiat, jotka pitää vain tietää ja joutuu lisäämään asioita. Laajennusta tarjotessa joutuu muokkaamaan pohjaa raskaasti, sillä tarjouspohja luotu uusille järjestelmille."

VK: "Mitkä asiat ovat myyntidokumenttien vahvuuksia?"

TK: "Vakiotarjoomassa tarjous on nopea tehdä, silloin se toimii hyvin. Riittää kun keskittyy muutamaan sivuun."

VK: "Mitkä asiat aiheuttavat Summiumissa ongelmia?"

TK: "Räätälöintejä ei saa syötettyä Summiumiin. Teen muutokset tarjoukseen käsin niiden osalta."

TK: "En tiedä mihin lokeroon tämä menee, mutta esimerkiksi kun tehdään Italiaan tarjouksia, niin menee puoli päivää, kun joutuu tekemään kahden kieliversion dokumentaation. Ongelma korostuu erityisesti jatko- ja modernisaatiotarjouksissa."

VK: "Ongelmaa on vaikea ratkaista myyntikonfiguraattorilla, sillä joka tapauksessa kustomointien tekstit englanniksi tarjouksille. Mitkä ovat mielestäsi Summiumin suurimmat vahvuudet?"

TK: "Käytettävyys on hyvä ja selkeä. Summium ohjaa käyttäjää hyvin."

VK: "Onko muita kommentteja Summiumista?"

TK: "Ei tule tehtyä revisioita Summiumin kautta, sillä pikkujutut täytyy korjata joka kerta."

VK: "Millainen on mielestäsi ideaali myyntidokumentti?"

TK: "Selkeä, pidän siitä, että muuttuvat osuudet ovat lähekkäin (esimerkiksi layout ja käsittelynumerot). Vakiotavaran on hyvä olla omassa paikassaan. Jos kaikki räätälöinnit yms olisi konfiguraattorissa, sieltä voisi saada ulos myös valmiin tilausvahvistuksen. Olisi hyvä olla mahdollisuus etsiä ennen tehtyjä kustomointeja Summiumista tunti- ja kustannusarvioineen."

VK: "Millainen olisi työhösi paras työkalu?"

TK: "Sen täytyy olla joustava käyttää, että se rajoita tekijää. Riippuen tuoteperheestä."

VK: "Jos saisit valita yhden asian muuttumaan nyt heti, mikä se olisi?"

TK: "Pikkujuttujen korjaus ja säätö."

Liite 5. Haastattelu 4

Päivämäärä: 30.05.2022

Haastateltava: Tuotepäällikkö 2

VK: "Mitä asioita haluaisit korjata tai muuttaa nykyisissä myyntidokumenteissa?"

SL: "Summiumista voi ottaa tarjouksia pihalle tai katsoa verkkolevyn kansiota pohjia jos haluaa tarkastella miltä tarjoukset näyttävät, mutta olisi hyvä jos olisi helpompi tapa esikatsella tiedostoja. Eli ylätasen tiedostonhallinta. Verkkolevyltä on hankala löytää oikeita tiedostoja, otan yleensä Summiumista ulos tarjouksia pohjia tarkastellakseni. Varsinkin vaikea löytää jokin tietty kohta tarjouksesta, esimerkiksi maksuehdot. Erityisesti korostuu kieliversioissa."

VK: "Onko muita asioita?"

SL: "Ei voi sekoittaa samoissa hintataulukoissa numeroina olevia hintoja ja esim Price-on-request tekstejä."

VK: "Mitkä meidän tarjousdokumenteissa on isoimmat vahvuudet tällä hetkellä?"

SL: "Viimeisen muutoksen myötä tarjousdokumentit ovat selkeitä ja niissä on toistuvuutta, eli käytetään samoja dokumentin osia eri tuotteilla."

VK: "Mitkä ovat mielestäsi Summiumin vahvuuksia?"

SL: "Käyttö on jäänyt vähälle ja konfiguraattoria joutuu opettelemaan aina uudestaan, kun palaa tauon jälkeen käyttämään. Erityisesti prosessi tarjouksen luomiseksi pitää aina palauttaa mieleen."

VK: "Tuleeko mieleen muita asioita myyntidokumenttien ylläpidon nykytilanteesta?"

SL: "On hyvä, että tarjous on jaettu kahteen osaan, mutta joissain tapauksissa asiakas ei löydä tietoa odottamastaan paikasta. Tässä kyse ehkä tottumuksesta. Pitääkö molempia osuuksia lukea yhtä aikaa?"

VK: "Joo, kaupallisesta osuudesta löytyy tieto siitä mitä ollaan ostamassa, mutta jos haluaa vaikka tarkempaa tietoa latausasemasta, pitää lukea teknistä speksiä."

VK: "Millasia olisivat ideaalit myyntidokumentit?"

SL: "Mahdollisimman modulaarinen, eli esimerkiksi mahdollista muuttaa osuuksia tekstistä muuttamatta kontekstia tai laajempia kokonaisuuksia. Visuaalisesti hieno."

2 (2)

VK: “Jos mietit tuotepäällikkönä työtäsi ja dokumenttien päivittämistä, millaiset dokumentit olisivat helpoimpia ylläpitää.”

SL: “Ideaalitulanteessa sinä kirjoitat tekstiä ja päivittelet dokumenttia ja pyydät minua kommentoimaan draftia. Eli Word-tiedostojen lähettelyn sijaan tällaista kommentointia ja ylläpitoa voisi tehdä suoraan Summiumissa. Eli laajempaa tiedostonhallintaa Summiumissa.”

VK: “Olisiko sinulle tuotepäällikkönä hyödyllistä päästä itse muokkaamaan Summiumin tuoterakenteita?”

SL: “Ei. Se on toki valinta siitä, että miten työtä halutaan jakaa. Tuotepäällikkökin voisi tietenkin tietoja päivittää, mutta käytön kannalta on fiksua, että on joku, joka niitä muokkaa.”

VK: “Benchmarkatessa on myös huomattu, että suurimassa osassa tapauksista on joku, joka täyspäiväisesti tai ainakin yhtenä työtehtävänä ylläpitää myyntikonfiguraattoria.”

SL: “SuperOffice ja Summium voisivat myös olla paljon integroituneempia kuin nykyään.”

VK: “Integraatiot ovat merkittävä osa CPQ-selvitysprojektia. Onko tuotepäällikölle käyttöä läpinäkyvyydelle siitä, että millaisia tarjouksia on tehty ja millaisia tietoja kaipaisit?”

SL: “Olisi hyödyllistä, jos saisi tuollaista статистиikkaa. Jos saisi tietoa myös tarjottuista järjestelmistä, niin antaisi ymmärrystä kokonaistilanteesta esimerkiksi sen suhteen, että kuinka monta asemaa meillä pitäisi olla valmiina odottamassa toimittajalla. Tarjottujen määrien pohjalta voisi arvioida potentiaalista toteutumaa. Eli raportoinnin olisi hyvä olla optiotasolla.”

VK: “Tuleeko vielä muita asioita mieleen mitä haluaisit nostaa esiin?”

SL: “Olen tutkinut modulaarisuutta viime aikoina. Tuotemaisessa rakenteessa olisi syytä olla jossain ylätasolla kaikki moduulit lueteltuna. Tämä olisi hieno saada jo myyntikonfiguraattorista. Eli Bill of Materials –tyyppinen listaus, siten että konfiguraattorissa olisi jo määritelty mikä on vakiota ja mikä modattavaa. Täysin vakion järjestelmän toimitusaika olisi lyhyempi. Siten että esim partnerien käytössä Summium voisi ohjata käyttäjää siihen suuntaan, miten saisi lyhyemmän toimitusajan.”

Liite 6. Haastattelu 5

Päivämäärä: 27.05.2022

Haastateltava: Tuotepäällikkö 3

VK: "Mitä asioita myyntidokumenteissa haluaisit korjata tai muokata?"

IS: "Haluaisin tarjousta vieläkin lyhyemmäksi. Tekninen speksi voisi olla mahdollisimman yleinen ja esimerkiksi ladattavissa jostain Fastemsin palvelimelta. Saamme paljon valituksia siitä että hintojen läpinäkyvyys on huonolla tasolla, eli esimerkiksi ei kerrota asiakkaalle mitä jokin latausasema maksaa. Toisaalta läpinäkyvyys antaisi myös ostajalle mahdollisuuden kysellä hinnoista ja siksi hinnoittelun olisi oltava vakaalla pohjalla."

VK: "Mitä vahvuuksia dokumentaatiolla on, esimerkiksi kilpailijoihin verrattuna?"

IS: "Tarjouksissa on selitetty asiat hyvin kattavasti."

VK: "Mikä dokumenteissa on hyvää ja huonoa tuotepäällikön näkökulmasta?"

IS: "Dokumenteissa on päällekkäisyyttä, koska layout-kuvan perusteella kaikki tehdään. Valokuvia voisi olla enemmän tarjouksella. Tarjousdokumentin ei ole tarkoitus korvata myyjää, joten tarjousdokumentilta voitaisiin ottaa pois myyntilausekkeet jne."

VK: "Tarjoukseen luo ristiriitaisuuksia se että siitä on tehty samaan aikaan myyvää ja sitovaa."

VK: "Mitä etuja saavutamme Summiumilla?"

IS: "Hinnanlaskenta ja tarjoustekstin teko tapahtuu käsi kädessä, eli niihin ei tule ristiriitoja. Summium ohjaa mitä tarjotaan. Tarjousten uudelleenkonfigurointi esimerkiksi päivitettyillä hinnoilla tai toisella kielellä onnistuu melko vaivattomasti."

VK: "Mitkä ovat Summiumin suurimpia heikkouksia?"

IS: "Suurin osa tarjottavasta on melko kustomoitua ja hinnoittelutavat vaihtelee, jolloin Summium ei pysy mukana. Ylläpito on yhden ihmisen varassa. Summiumin integroituminen CRM:ään ja tarjousdokumenttien hallintaan ei ole riittävällä tasolla."

VK: "Millainen olisi ideaali myyntidokumentti?"

IS: "Moni haaveilee vanhasta FPC-tarjouspohjasta, jossa oli integroitu Exceli, joka laski hinnat, jolloin jos teet siihen muutoksen niin se laskee ne hinnat siinä ja päivittäisi konfiguraattorin ja CRM:n automaattisesti. Nyt pienikin muutos aiheuttaa melko paljon työtä."

VK: "Eli kaksisuuntaista integraatiota?"

IS: "Niin, jos sellainen olisi mahdollista. Summiumissa on myös paljon klikattavaa, olisiko mahdollista, että tarjouspuoli ja konfiguraattori puoli olisi erikseen. Erityisesti myyjille erillinen yksinkertainen tarjous, he kaipaavat nopeaa ja kevyttä tarjousdokumenttia. Mutta toisaalta volyymit per konfiguraatio ovat hyvin pieniä."

VK: "Yhtenä vaihtoehtoa voisi olla ns. esimerkkikonfiguraatiot Summiumiin, sillä vaihtoehtojen määriä ei voi oikein vähentää."

IS: "Niin, FPC:tä tulee liian usein mietittyä hintalistasta kautta. Olisiko mahdollista konfiguroida suoraan hintalistalta, jolloin käyttäjä pysyy kärryillä että mitä on valittu. Tosin silloin jää työstökone ja muut valinnat pois."

VK: "Eli samat valinnat kuin hintalistalla?"

IS: "Niin, sitä myyjät kaipaavat. Se on ongelma että Summiumissa on erikseen tarjous- ja konfiguraatiopuoli, jolloin hinnan näkee vasta kun lopettaa konfiguraation."

VK: "Eli siten että CRM:stä Summiumin avattaessa pääsisi suoraan konfiguraattoriin?"

IS: "Kyllä, nyt siinä on tavallaan mini-CRM välissä."

VK: "Millaiset ominaisuudet ja toiminnallisuudet olisivat sinun työssäsi hyödyllisimpiä?"

IS: "Mahdollisimman läpinäkyvä ja mahdollisimman vähän klikattavaa. Silloin tekisin sillä itse tarjouksia enkä lähettäisi niitä bidiin tehtäväksi. Nimenomaan tuotteiden kohdalla."

IS: "Omien hintalistojen käyttö aiheuttaa ongelmia Summiumin kanssa, sillä niiden käyttöönotossa on suuri työ."

VK: "Jos mietitään priorisointia, mikä olisi mielestäsi tärkein asia korjata?"

IS: "Tarjoushomma kokonaan pois Summiumista, Summium olisi pelkästään konfiguraattori."

IS: "En tiedä tuleeko monimutkaisempien tuotteiden hinnoittelu ikinä onnistumaan millään konfiguraattorilla."

VK: "Mitkä olisivat mielestäsi hyödyllisiä konfiguraattorin integraatioita?"

IS: "CRM luonnollisesti, lisäksi ERP ja Aton PDM –integraatiot olisivat hyödyllisiä. Jos kustannuksia tai rakenteita muutetaan niissä, niin muutokset tulisivat automaattisesti myös myyntikonfiguraattoriin."

VK: "Onko muita asioita mielessä mitä haluaisit nostaa oppariin?"

3 (3)

IS: "Konfiguraattorin käytön edellytyksenä on selkeä hinnoittelu, ei mietitä jokaista kymmentä euroa vaan mennään hintalistojen perusteella. Partnerialennuksien jne. aiheuttama sekava kenttä aiheuttaa haasteita myyntikonfiguraattorille."

Liite 7. Haastattelu 6

Päivämäärä: 27.05.2022

Haastateltava: Senior Proposal Manager

VK: "Mitkä asiat myyntidokumenteissa aiheuttavat eniten ongelmia työssäsi?"

RS: "Teen modernisaatiotarjouksia. Ne tarjoukset ovat vasta ensimmäisessä versiossaan, ne vaatisivat päivitystä, nyt sitä joutuu tekemään tarjouta tehdessä. Lisäksi Summiumiin pitäisi saada vastaavat valinnat kuin uusien järjestelmien konfiguraattoreissa. Nykyään tarvitsee tehdä ainakin kaksi dokumenttia, joista keräilee tekstejä yhteen."

VK: "Onko sinulla palautetta Offer Documents 2.0 jälkeisestä rakenteesta?"

RS: "Mielestäni uusi rakenne on hyvä juttu. Meiltä puuttuu yksinkertainen pohja, peruspohja on hyvin raskas pieniin modauksiin (hyllymuutokset, koneiden vaihdot, pienet softatyöt). Perustarjous on pitkä, kun sisällytetään kaikki laki- ja sopimustekniset tekstit, jotka eivät ole välttämättömiä pieniriskisille tarjouksille."

RS: "Suurin vahvuus on ehdottomasti konfiguroitavuus ja nopeus, erityisesti silloin, jos tekstejä voi käyttää lähes sellaisenaan. Lisäksi konfiguraattori karsii 'soolouluja', eli dokumentit näyttävät samalta kautta koko yrityksen."

RS: "Laskelmien ja myyntidokumenttien synkronointi voisi olla vielä parempi, siten että puhuttaisiin samoilla nimityksillä molemmissa."

RS: "Ongelmia tuottaa myös Servicen tuotteiden epäselvyys järjestelmiä tarjottaessa. Summiumissa on myös saatavilla Servicen tuotteiden tarjouksia, mutta niistä ei ole kunnolla tietoa. Servicen tarjoomalle tulee eri hintoja Summiumista kuin laskelmalta. Laskentalogiikassa on ero, Summiumissa valmiita hintoja, laskelma laskee kustannuksien pohjalta."

RS: "Summiumin vahvuuksiin kuuluu myös kieliversioiden hallinta. Summium on kohtuullisen helppo käyttää sen jälkeen kun sen on opetellut."

RS: "Ideaalitulanteessa haluaisin myyntidokumenteilta, että se on myyvä ja selkeä. Tarjouksen koko pitäisi suhteuttaa tarjouksen suuruuteen (viittaus aikaisempaan pienemmistä modauksista). Kuvia pitäisi saada lisää. Valokuvat on hyviä, jos ne on oikeasti otettu hyvin, toisaalta renderöidyt kuvat siistimpiä. Mutta jos kyseessä on esimerkiksi valokuva, jossa on oikea ihminen, se tuo järjestelmää eloon. Kuvat pitäisi tehdä nimenomaan tähän käyttötarkoitukseen. Siinä mielessä renderöidyt ovat helpompi vaihtoehto."

2 (2)

RS: "Näkisin mielelläni sellaisen myyntikonfiguraattorin, joka pystyy keräämään hinnat ERP:istä. Eli vahva integraatio ERP-järjestelmään, joka mahdollistaisi myös automaattisen myyntibudjetin generoinnin."

VK: "Mikä on sun mielestä tärkein asia korjattavaksi?"

RS: "Päivitysten nopeutuminen, eli se että konfiguraattori sisältöineen pysyy ajantasalla. Lisäksi pienelle tarjoukselle suuri tarve."

Liite 8. Haastattelu 7

Päivämäärä: 02.06.2022

Haastateltava: Proposal Manager 2

VK: "Mitä asioita tulee mieleen myyntidokumenteista mitkä tuottavat ongelmia?"

AP: "Hintataulukkoa joutuu muokkaamaan joka kerta. Se on selkeä, mutta sieltä joutuu poistamaan sarakkeita ja rivejä. Taulukossa olevat asiat eivät ole riittävän selkeästi erotettuja toisistaan, esimerkiksi kursivoin kakkossarakkeen. Asiakkaat keskittyvät voimakkaasti taulukkoon, joten siihen kannattaa panostaa. Eli taulukon tulisi olla helposti muokattavissa. Myös tekstissä on usein käsin muokkauksista vaativia kohtia, tosin nykyään tekniseen speksiin joutuu harvoin tekemään muutoksia. Käyttöliittymässä valittujen asioiden on tultava dokumenttiin. Asiakastietoja joutuu korjaamaan myös usein. Kun pieniä asioita joutuu korjaamaan toistuvasti, se alkaa häiritsemään. Tilausvahvistuksen luominen on epäselvää ja siitä tulee lopulta valtavan pitkä dokumentti, sillä se luodaan tällä hetkellä tarjousdokumentin pohjalta liittämällä siihen tilaukset ja piirustukset."

VK: "Mitä vahvuuksia myyntidokumenteilla on?"

AP: "Eryteisesti tykkään teknisestä speksistä, se on visuaalisesti hieno ja selkeä lukea. Myyntidokumentin jako kahteen on hyvä."

VK: "Onko muita havaintoja myyntidokumenteista?"

AP: "Dokumenteissa on paljon lakitekniä 'käsien pesua', mikä on myyvään dokumenttiin raskasta sisältöä ja saattaa herättää asiakkaassa epäluuloisuutta. Voisiko nämä asiat siirtää esimerkiksi tulevaisuudessa tilausvahvistukseen?"

VK: "Kerro vahvuuksia, heikkouksia ja muita havaintoja Summiumista."

AP: "Vahvuuksiin kuuluu se, että kaikki tuotteet ovat samassa työkalussa. Se on visuaalisesti siisti ja näet tuotteet käyttöliittymästä. Summium on selkeä käyttää, kun sitä on käyttänyt enemmän. Optiotaulukossa saisi olla enemmän riviväliä tai jotain muuta selkeyttä (erit. MLS tuotteen MMS-optiot). Valintoja saisi olla vielä enemmän proposalin käyttöön, ylimääräiset MMS-optiot, maakohtaiset erikoisuudet. Myyntidokumenttiin pitäisi saada välittömästi erilaiset tekstilisäykset (esim. koronakaranteenit, teräksen hinta –tekstit). Summiumissa voisi olla ohjavia huomioita käyttäjälle (muistathan tarkistaa tämän, jos valitset näin, valitse tuo, jne.) Siten, että manuaalinen työ siirtyy entistä enemmän Summiumiin, eikä dokumentin muokkaamiseen.

2 (2)

VK: "Millainen on myyntidokumentti ja –konfiguraattori ideaalitalanteessa?" AP: "Dokumenttiin pitää voida luottaa täysin. Käyttöliittymään kattavaa ohjausta ja infoa käyttäjälle valinnoista. Kaikki maakohtaiset erikoisuudet valittavaksi Summiumiin. Muutokset ja lisäykset välittömästi Summiumiin."