

A photograph showing the lower legs and feet of a person standing on a large, moss-covered log in a forest. The person is wearing dark blue jeans and brown leather boots with white laces. The background is a blurred forest with sunlight filtering through the trees, creating a warm, golden glow. The overall mood is serene and natural.

Solita.

# *Fingrid - Alkuperätakuujärjestelmä*

---

Timo Honko, Vice President, liiketoimintajärjestelmät

timo.honko@solita.fi

040-545 4878

14.1.2015

# Agenda

- › Solitan esittely
- › Alkuperätakuujärjestelmä ja palvelumalli
- › Digitalisaatio ja kehittäminen 2015

# *Solitan esittely*



*Yli miljoona viikottaista  
käyttäjää*



# *Solita on digitaalisen liiketoiminnan asiantuntijayritys.*

---

Kehitämme uutta liiketoimintaa ja palveluja yrityksille ja julkishallinnon kautta kaikille suomalaisille. Yhdistämme liiketoimintaprosessit, sisällöt ja teknologiat asiakkaidemme toimintaa mullistavalla tavalla.

# *Teemme luovia ratkaisuja jotka parantavat asiakkaidemme kilpailukykyä.*

---

Luomme digitaalisia ratkaisuja ja verkkopalveluita sähköiseen liiketoimintaan sekä tiedolla johtamiseen. Suomalaiset kohtaavat meidät päivittäin esimerkiksi vähittäiskaupan verkkopalveluiden tai julkishallinnon sähköisten palveluiden kautta.

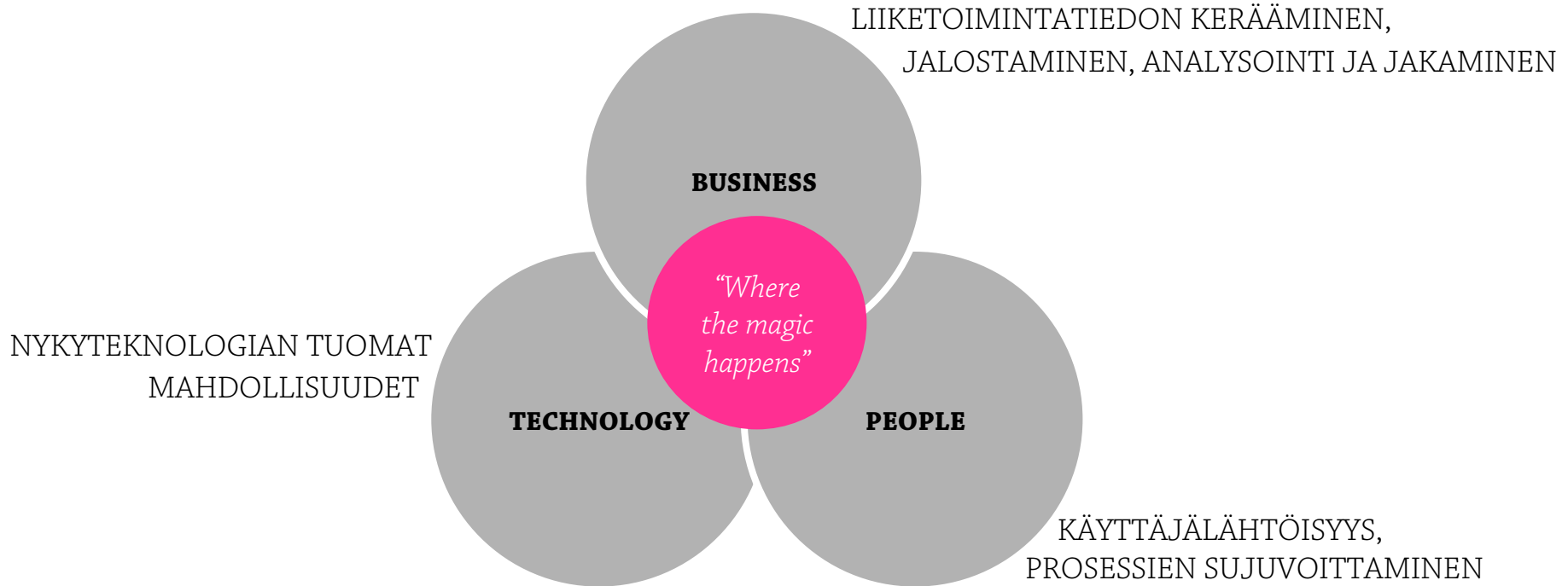
A street scene with a bicycle rack in the foreground and a white car parked on the street. The image has a warm, reddish-pink tint. The text is overlaid on a black background.

**Autamme asiakkaitamme**

**muutosmatkalla.**



# Ymmärrämme



*Palvelumme ja ratkaisumme*

## OIVALLA JA IDEOI



STRATEGINEN SUUNNITTELU  
ESISELVITYKSET JA TIEKARTAT  
PALVELUMUOTOILU JA  
KONSEPTISUUNNITTELU  
PALVELUARKKITEHTUURIEN  
SUUNNITTELU

## KOKEILE JA TOTEUTA



VAATIMUS- JA TOIMINNALLINEN MÄÄRITTELY  
KÄYTETTÄVYYS JA  
KÄYTTÖKOKEMUSSUUNNITTELU  
VISUAALINEN SUUNNITTELU  
JÄRJESTELMÄ- JA  
SOVELLUSARKKITEHTUURIEN SUUNNITTELU  
PALVELUIDEN TOTEUTUS JA KÄYTTÖÖNOTTO

## YLLÄPIDÄ JA KEHITÄ



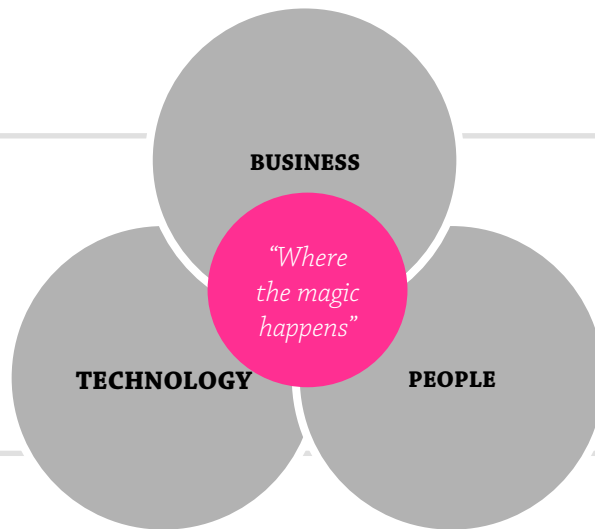
KONSEPTINHALLINTA  
ATKUVAN KEHITTÄMISEN PALVELUT  
YLLÄPITO JA TUKI  
KÄYTTÖPALVELUT

DIGITAALINEN  
STRATEGIA JA  
TRANSFORMAATIO

SÄHKÖINEN ASIOINTI

ANALYTIikka JA  
BIG DATA

VERKKOPALVELUT JA  
VERKKOKAUPAT



SUUNNITTELURATKAISUT

LIIKETOIMINTA-  
JÄRJESTELMÄT

INTREGRAATIOPALVELUT

INFORMAATION HALLINTA  
JA HYÖDYNTÄMINEN

*Asiakkaitamme*



*Lukuina*

Liikevaihto 2014

---

37

---

miljoonaa

Työllistää yli

---

300+

---

ammattilaista

Perustamisvuosi

---

1996

---

Vuonna 2014

---

80

---

uutta työntekijää

Yli

---

700

---

projektia

Yli

---

97%

---

asiakastyytyväisyys

Sijoitus

---

6.

---

Great Place to Work

Jatkuvasti

---

AA+

---

kannattava



# *Alkuperätakuujärjestelmä ja palvelumalli*

---

# *Ketteryys ≠ tehdään asioita paremmin*

---

Ketterä kehitys ei tarkoita sitä, että tehdään ennalta määrättyt asiat nopeammin, halvemmalla tai laadukkaammin.

*Ketteruus =  
tehdään parempia asioita*

---

Ketterä kehitys tarkoittaa sitä, että kullakin hetkellä tehdään senhetkisen tiedon valossa tärkeimpiä asioita.

# The Agile Manifesto

- › Individuals and interactions over processes and tools
- › Working software over comprehensive documentation
- › Customer collaboration over contract negotiation
- › Responding to change over following a plan

”

*That is, while there is value in the items on the right, we value the items on the left more.*



# Ketterä kehitys pähkinänkuoressa

- › Tuota arvoa jatkuvasti
- › Ihmiset ja kommunikaatio etusijalla
- › Avoimuus rakentaa luottamusta
- › Lykkää päätöstä, kunnes tiedät enemmän
- › Minimoi palautesilmukka, maksimoi oppiminen

# Alkuperätakuuprojektissa

- › Määrittelyt pohjalla mutta hyvä suhtautuminen niiden tarkentamiseen
- › Ensimmäinen versio ulos ja käyttöön
- › Palvelun hyödyntäminen ja tuki käyttäjille
- › Edelleen jatkokehittäminen tarpeiden mukaisesti

# Digitaalisen asiakaskokemuksen kehityksessä tarvitaan uudenlaiset hankinta-, projekti- ja hallintamallit

Mukailtu lähteestä: Pace-layered architecture, Gartner

Yritysten IT-palveluportfolio koostuu tänä päivänä valtavasta määrästä erilaisia järjestelmiä ja sovelluksia. Aiemmin trendinä on ollut se, että hankinta-, projekti- ja hallintamallit on pyritty yhtenäistämään. Yksi, vakioitu tapa ei kuitenkaan palvele parhaalla mahdollisella tavalla erilaisten IT-palveluiden tuottamista. Seuraavassa on esitetty malli, jolla erilaiset palvelut jaetaan kolmeen luokkaan. Jokaisella luokalla on omat erityispiirteensä, jotka on esitetty seuraavalla sivulla.

## Kokeelliset sovellukset

### Uusi idea

”En tiedä tarkkaan mitä haluan ja mitä asiakas tarvitsee. Haluan kokeilla ja konseptoida.”

## Kilpailuetua luovat sovellukset

### Parempi idea

”Tiedän mitä haluan ja kuinka se täyttää asiakastarpeen. Tavoitteena on tuottaa ratkaisu joka tuo kilpailuetua.”

### Tuttu idea

”Tiedän mitä haluan, ja sen ei tarvitse poiketa kilpailijoiden ratkaisuista.”

## Perusjärjestelmät



# IT-palveluiden luokittelu

Mukailtu lähteestä: Pace-layered architecture, Gartner

	<i>Liiketoiminta- prosessin luonne</i>	<i>Strateginen fokus</i>	<i>Sovelluksen kehitysmalli</i>	<i>Sovelluksen odotettu käyttöikä</i>	<i>Arkkitehtuuri- vaikutus</i>	<i>Rahoitus / kustannukset</i>
<i>Kokeelliset sovellukset</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kokeellinen ja muuttuva</li><li>• Uutta luova</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vaihtoehtoiset liiketoimintamallit, disruptiivinen</li><li>• Potentiaalinen merkittävä</li><li>• Kilpailuetu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketterä, itse koodattava</li><li>• Nopea kokeiluympäristö pilvestä</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 3-12 kuukautta</li><li>• (Kunhan määritetty maturiteetti saavutettu voi siirtyä alempaan kerrokseen)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Matala</li><li>• Integraatioiden määrä vähäinen</li><li>• Rakennetaan uutta, ei heti korvata vanhaa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Yksikön / palvelulinjan kehitysbudjetti</li><li>• 1k-50k</li></ul>
<i>Kilpailuetua luovat sovellukset</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rääätälöity</li><li>• Monimutkainen</li><li>• Potentiaalisesti kilpailuetua luova</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketteryyden joustavuus</li><li>• Kilpailuetu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ketterä</li><li>• Rääätälöity sovellus tai laajalti konfiguroitu pakettiratkaisu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1-5 vuotta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Keskitaso</li><li>• Integraatioiden määrä merkittävä</li><li>• Lähtökohtaisesti rakennetaan uutta, ei korvata vanhaa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Toimialan / toiminnon kehitysbudjetti</li><li>• 51k-500k</li></ul>
<i>Perus- järjestelmät</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Geneerinen, stabiili, integroitu</li><li>• Kilpailukykyä luova</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Standardointi, kustannustehokkuus</li><li>• Kilpailukyky</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Rääätälöimätön, standardi-prosesseihin tukeutuva pakettiratkaisu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 5-10 (+) vuotta</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Korkea</li><li>• Integraatioiden määrä suuri</li><li>• Kehitetään uusi ratkaisu tai korvataan vanhaa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Konsernin kehitysbudjetti</li><li>• 500k &lt;</li></ul>

# Asiakaslähtöisten digitaalisten palveluiden kehitys tähtää kilpailuedun luomiseen

Kilpailuedun saavuttaminen, erityisesti digitaalisten palveluiden avulla, **on luonteeltaan prosessi** eikä projekti.

Kilpailuedun saavuttamisen kriittisiä menestystekijöitä ovat

- Asiakkaan ymmärtäminen
- Jatkuva, kokeileva kehittäminen
- Tavoitteellisuus ja mittaaminen
- Jatkuva parantaminen

Digitaaliset palvelut eivät muodosta aitoa kilpailuetua tyhjiössä. Palvelut rakennetaan perusjärjestelmien luoman pohjan varaan hyödyntäen yrityksen perustietoja ja liittyen kiinteästi yrityksen prosesseihin.

”

*Kerätty, analysoitu ja hyödynnetty tieto on merkittävin yksittäinen tuotannontekijä, joka mahdollistaa kilpailuedun muodostuminen.*

*Perinteisiin tuotannontekijöihin nähden tieto on poikkeuksellinen, sillä*  
***tieto lisääntyy aina kun sitä käytetään.***



# *Digitalisaatio ja kehitys 2015*

# Elinaikamme suurin yksittäinen murroskohta

- › Digitalisoituminen on elinaikamme suurin yksittäinen murros
- › Liiketoimintaympäristö muuttuu monella toimialalla nopeammin kuin koskaan aikaisemmin
- › Yhteiskunnan rytmi muuttuu
- › Digitalisaatio on viimeinen globalisaation rakennuspalikoista, yksikään kolkka maailmassa ei ole suojassa kansainväliseltä kilpailulta
- › Seuraava suuri murros on mobiilipalveluiden todellinen läpilyönti

”

*Digitaalisessa liiketoiminnassa markkinat ja kilpailu ovat globaaleja.*

*Moni liiketoiminta ja liiketoimintamallit ovat muutoksen äärellä.*

*Mikäli yrityksen koko liiketoiminta on perustunut erilaisiin yksinoikeuksiin, jakelukanaviin ja tuotteisiin, ei menestys ilman muutosta ole enää mahdollista. Kaikkien toimialojen, joiden toimintaa voidaan sähköistää tulee miettiä sekä liiketoimintamallinsa että oma arvontuotantonsa uudestaan.*



# Digitoimijat muuttavat peliä – kaikilla toimialoilla

Kilpailuympäristö muuttuu monella toimialalla, koska fyysisen sijainnin merkitys pienenee tai häviää kokonaan

Toimialojen murrokset voivat syntyvät yhä useammin täysin toimialan ulkopuolella (vrt. esim. Airbnb tai Lyft)

Perinteisesti vahvojen 'kivijalkatoimijoiden' on hyvin vaikea kilpailla täysin digitaalisessa maailmassa syntyneitä pelureita vastaan

Digitaalisessa maailmassa alkunsa saaneiden yritysten liiketoimintamalli on rakennettu eri lähtökohdista kuin perinteisten toimijoiden

# Monikanavainen asiakaskokemus





# Monikanavainen BtoB asiakaskokemus

LiveChat



Saa toimittajalta  
lisätietoja  
ratkaisusta

Esittää kysymyksen  
Live Chatilla

Lähetää tarjouspyynnön  
toimittajalle

Käy etäyhteyksillä tarkentavat  
neuvottelut toimittajan kanssa



Tekee tilauksen  
sähköisessä palvelussa



Tapaa toimittajan ratkaisun  
toimittamiseen liittyen



Saa tietoa toimituksen  
etenemisestä



Vastaa  
asiakaspalautekyselyyn



Tykkää ja kommentoi  
toimittajaa



Saa toimittajalta soiton yht  
lisäämiseksi



SOITA

Jouin pakkausratkaisun  
hankinnan asiakaspolku



Vierailee  
messuilla



Vierailee kaupan  
verkkosivuilla



Tutustuu toimialan  
näkömyksiin ratkaisusta

Saa mainoskirjeen  
ratkaisun toimittajalta



Hakee tietoa  
pakkausratkaisuista



Näkee mainoksen uusista  
pakkausratkaisuista



Huomaa kaverin  
jakaman LinkedIn-  
artikkelin



*Digitalisoitumisessa ei kyse pelkästään kaupankäynnin, markkinoinnin, viestinnän, myynnin ja mainonnan murroksesta, vaan kokonaisesta käyttäytymismallien muutoksesta.*

”

*Digitaalisesta murroksesta selviävät  
parhaiten yritykset, jotka muutokseen  
haluavat ja osaavat sopeutua*



”

*Tänään maailma muuttuu hitaammin,  
kuin se muuttuu huomenna.*



*Kiitos.*

---

Twitter: @SolitaOy

[www.solita.fi](http://www.solita.fi)