

SugarCRM osana RTK-Palvelun asiakashallintaa ja myynnin ohjausta



Sisältö

- RTK-Palvelu lyhyesti

SugarCRM – käyttöönotto ja henkilöstön sitouttaminen

- Projektin taustat
 - Tavoitteet uudelle ohjelmistolle, miksi SugarCRM
 - Haltuunotto
 - Käyttäjien sitouttaminen
 - Miten olisimme onnistuneet vielä paremmin
 - Mitä seuraavaksi
-
- Aikaa kysymyksille

Avainluvut

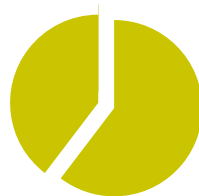
Työntekijöitä

3500



Liikevaihto

111m€



B-to-B asiakkaita

7500



Maanlaajuinen palvelupeitto



Kokonaispalvelu syntyy asiakkaan tarpeesta

kiinteistöhuolto | tekniset palvelut | siivous | käyttäjäpalvelut
teollisuuspalvelut | henkilöstöpalvelut | kokonaispalvelut



Laatujärjestelmä

RTK-Palvelun kirjallinen
laadunhallintajärjestelmä on sertifioitu:

- SFS-EN ISO 9001
- SFS-EN ISO 14001:2004
- OHSAS 18001

Sertifioitu laadunhallintajärjestelmä kattaa kaikki
palvelumme ja niiden kehittämisen
maanlaajuisesti.

LIITE 1



DNV BUSINESS ASSURANCE
MANAGEMENT SYSTEM CERTIFICATE

Sertifikaatti Nro 85708-2010-AQ-FIN-FINAS

Täten todistetaan, että

RTK-PALVELU OY

Papinhaankatu 8, 26100 Rauma

noudattaa seuraavia johtamisjärjestelmästandardeja:

ISO 9001:2008

Tämä sertifikaatti kattaa seuraavat toiminnot tai palvelut:

Säilytys-, huolto-, ympäristöhuolto-, teollisuus- ja kiinteistötekniikkapalvelut sekä palvelujen suunnittelu ja kehittäminen.

Alkuperäinen sertifikaatti myönnetty:
16. huhtikuuta 2007 -
8. helmikuuta 2013

Sertifikaatin voimaansäilytys päättyi:
28. helmikuuta 2018

Arvioinnista vastaa:
Pasi Koskivaara
Pääarvioija



Päättyi ja alkoi:
Espoo, 16. helmikuuta 2015

Arvioinnista yksikön:
DNV GL BUSINESS ASSURANCE
FINLAND OY AB

Kimmo Haara
Julkaissut edustaja

Tämä sertifikaatti on käännös alkuperäisestä englanninkielisestä sertifikaatista.
DNV GL BUSINESS ASSURANCE FINLAND OY AB - KIELIASIANTUNTI, ESPOO, FINLANDI - +358 10 26 436 - WWW.DNVGL.FI

Asiakkaitamme ovat

Eniro Finland	Jyväskylän kaupunki	Nordea	Sato
Ahlsell	Järvenpään kaupunki	Onninen	Scandic Hotels
Attendo	Kamppi	Oral Hammaslääkärit	Senaatti-Kiinteistöt
Bauhaus	Kansaneläkelaitos	Osuuskauppa Hämeenmaa	Silmäasema Fennica
Biltema Suomi	Karelia Ammattikorkeakoulu	Osuuskauppa Keula	Sivakka-yhtymä
Corbel	Kauniaisten kaupunki	Ovenia	SSAB Europe
Cramo Finland	Kesla	Motonet	Tampereen kaupunki
Danske Bank	Kuopion Kaupunki	Newsec	Technopolis
Destia	Käyttöauto	NCC	Tikkurila
DNA	Lahden Karisma	Oras	Tools Finland
Fazer	Laitilan Wirvoitusjuomatehdas	Oulun kaupunki	TVO
Fennia	Lahden Kaupungin Tilakeskus	Outotec	Turun Kaupunki
FinnKino	Laurea-ammattikorkeakoulu	Pirkanmaan Osuuskauppa	Valmet
Folkhälsan Botnia	Lidl Suomi	Polttimo	Vantaan Energia
Forchem	Lujabetoni	Rautakesko	Veho
Fortum	Länsi-Suomen Osuuspankki	Realia Isännöinti	VVO
HOK-Elanto	Lääkärikeskus Minerva	Rinta-Jouppi	Wihuri
Huoneistokeskus	Maintpartner	Ruokakesko	Viking Line
Hämeen Sanomat	Mediq Suomi	Ruukki	Wulff
Ilmatieteen laitos	Mehiläinen	Satakunnan Osuuskauppa	jne.

Projektin taustat

- RTK-Palvelulla käytössä Dynamics 4.0 versio on 2008 tasolla
 - Sopimukseen on kuului lisenssejä ja tuki, mutta ei päivityspaketteja
 - Näkymät oli päivitetty RTK:n myyntiprosessin mukaisiksi
 - Kokonaispaketissa oli myös mukana Fonecta BtoB integraatio/palvelu asiakashakuja varten
 - 4.0 version kehittäminen on loppunut jo vuosia sitten, joten ko. versioon ei ollut päivityksiä saatavilla
 - Tilanne olisi vaatinut ehdottomasti uuden version päivittämisen
 - Mobiilikäyttö mahdollista ainoastaan internetin välityksellä, sekin vaivalloinen käyttää. Ohjelmaa ei ole suunniteltu mobiiliksi.
 - Raportointi onnistuu yhden dynaamisen Pivot-taulukkopohjan avulla

Projektin taustat

- Lisenssit
 - myyntiorganisaatio 22
 - RTK-Henkilöstöpalvelut (12)
 - Tuotanto (40)

Tavoitteet uudelle ohjelmistolle, miksi SugarCRM

Tavoitteena löytää CRM ohjelmisto, joka tukee RTK-Palvelun myyntiprosessia täydellisesti, automatisoi raportoinnin sekä taipuu asiakashallinnan räätälöintiin

- Sopimus voimassa yhden vuoden kerrallaan, päivitykset kuuluu lisenssihintaan
- Henkilöstölle valittu juuri Samsung mobiililaitteet – Sugar tarjoaa mobiilisovellukset puhelimiin että tabletteihin
- Laajat raportointimahdollisuudet
- Helppokäyttöinen järjestelmä
- Ohjelmiston kehittäminen/räätälöinti helppoa, osin jopa omana toimintona
- Kehityskokoukset 2 x vuosi
- Rajapinnat mahdollisia Avuxiin (ERP) ja Tallgrafiin (talous)
- Vanhojen tietokantojen siirto onnistuu
- Kustannustehokas ratkaisu

Haltuunotto

- Toimenpidesuunnitelma ja aikataulutus
 - Ohjausryhmä, tiedonsiirtomäärittely vko 9
 - Nykyisten tietojen siirto vko 11-12
 - Ohjausryhmä, koulutussuunnittelu vko 12
 - Lync-koulutus vko 13
 - **Käyttöönotto** vko **13**
 - Koulutus, ½ pv vko 16
 - Lync-koulutus vko 22
 - Ohjausryhmä, raportoinnin kehittäminen vko 24
 - Ohjausryhmä, toiminnallisuus ja raportointi vko 35
 - Koulutus, ½ pv vko 36 (kesälomien jälkeen)
 - Ohjausryhmä, toiminnallisuus ja raportointi vko 42
 - Ohjausryhmä, yksiköiden koulutus vko 48
 - Yksiköiden koulutus vko 49-51

Haltuunotto

- Ensi myyntiorganisaatio, jonka jälkeen Henkilöstöpalvelu ja tuotanto mukaan
- Koulutussuunnittelu
- Tukiorganisaatio; Oosis, HelpDesk, RTK asiantuntija
- Vanhasta uuteen; viikon raportointikatko
- Aktiivinen ohjausryhmätoiminta

Käyttäjien sitouttaminen

Ennen käyttöönottoa

- Tarvekysely projektin alussa
- Demon koekäyttö ja esittely käyttäjille ennen valintaa
- Palautteet demosta
- Tarkennettu tarvekysely

Käyttöönotto

- ½ päivä koulutus x 3 koko käyttäjäryhmälle
 - Lync-koulutus x 2 koko käyttäjäryhmälle
 - HelpDesk, opastus puhelimitse & Lyncillä
- Koko projektin ajan palautekanavana sähköposti → kehitysehdotukset nopeasti toteen, jotta palautetta saadaan jatkossakin.

Miten olisimme onnistuneet vielä paremmin

- Siirtyvän asiakastiedon tarkempi määrittely
- Raportointitarpeen tarkempi määrittely
- Kokonaisuuden hallintaan projektipäällikkö heti määrittelyvaiheessa
- Helppokäyttöinen ohjepatteristo käyttäjille nopeammin

Mitä seuraavaksi

- RTK tukihenkilöiden roolien täsmällisempi määrittely
- Raportoinnin käyttöönotto vuoden 2016 alusta
- Tuotanto mukaan käyttäjiksi, palvelusihteerit asiakastiedon vastuuhenkilöiksi
- Mahdolliset integraatiot
- Raportoinnin edelleen kehittäminen

RTK palvelu

Koe työmme tulos.

Emilia Tiusanen
myyntijohtaja

emilia.tiusanen@rtkpalvelu.fi, gsm +358 40 730 7076

fi.linkedin.com/in/emiliatiusanen/
[@EmiliaTiusanen](#)