



**Qentinel**

SOFTWARE QUALITY ASSURANCE

---

# Miten tietojärjestelmän laatu näkyy yrityksen tuloksessa?

Esko Hannula, CEO  
Qentinel

20.01.2011

# Tietojärjestelmän laatu on rahaa

**Suurempi  
liikevaihto**

**Parempi  
tuottavuus**

**Parempi  
riskinhallinta**

- Yritykset investoivat tietojärjestelmiin parantaakseen liiketoimintaansa
- ”Tietojärjestelmän laadusta” aletaan puhua, jos liiketoiminta ei paranekaan

# Laadusta puhutaan, kun on kiusallista puhua rahasta

- Asiakastyytyväisyys
- Virheet, poikkeukset ja niiden korjaaminen
- Valkokaulustyön tuottavuus
- Paha olo
- Menetetyt mahdollisuudet ja vaihtoehtokustannukset
- ...
- Laatu tunnistetaan helpoimmin silloin, kun se puuttuu

# Asemasi määrittelee laadun



Anne, käyttäjä  
**Homma hoituu**

- Helposti
- Luotettavasti

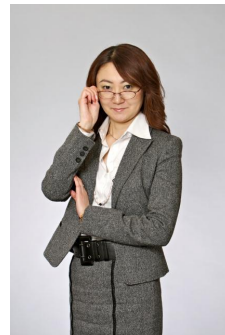
Göran, toimitusjohtaja  
**Pääoma tuottaa**

- Kassavirta
- Liikevaihdon kasvu
- Tuottavuus
- Liiketoiminnan hallittavuus



Mia, tietohallintojohtaja  
**Resurssit riittävät**

- Käyttö- ja ylläpitokustannukset
- Käyttäjätuki
- Liiketoiminnan valitukset



Lotta, projektipäällikkö  
**Suunnitelma toteutuu**

- Aikataulu pitää
- Budjetti pitää



# ...entä miten toimittaja määrittelee laadun?

Robert, key account manager

Robert Jekyll

## **Asiakastyytyväisyys**

- Liiketoimintahyödyt
- Tyytyväiset käyttäjät
- Edullinen ylläpito
- Tuskaton projekti



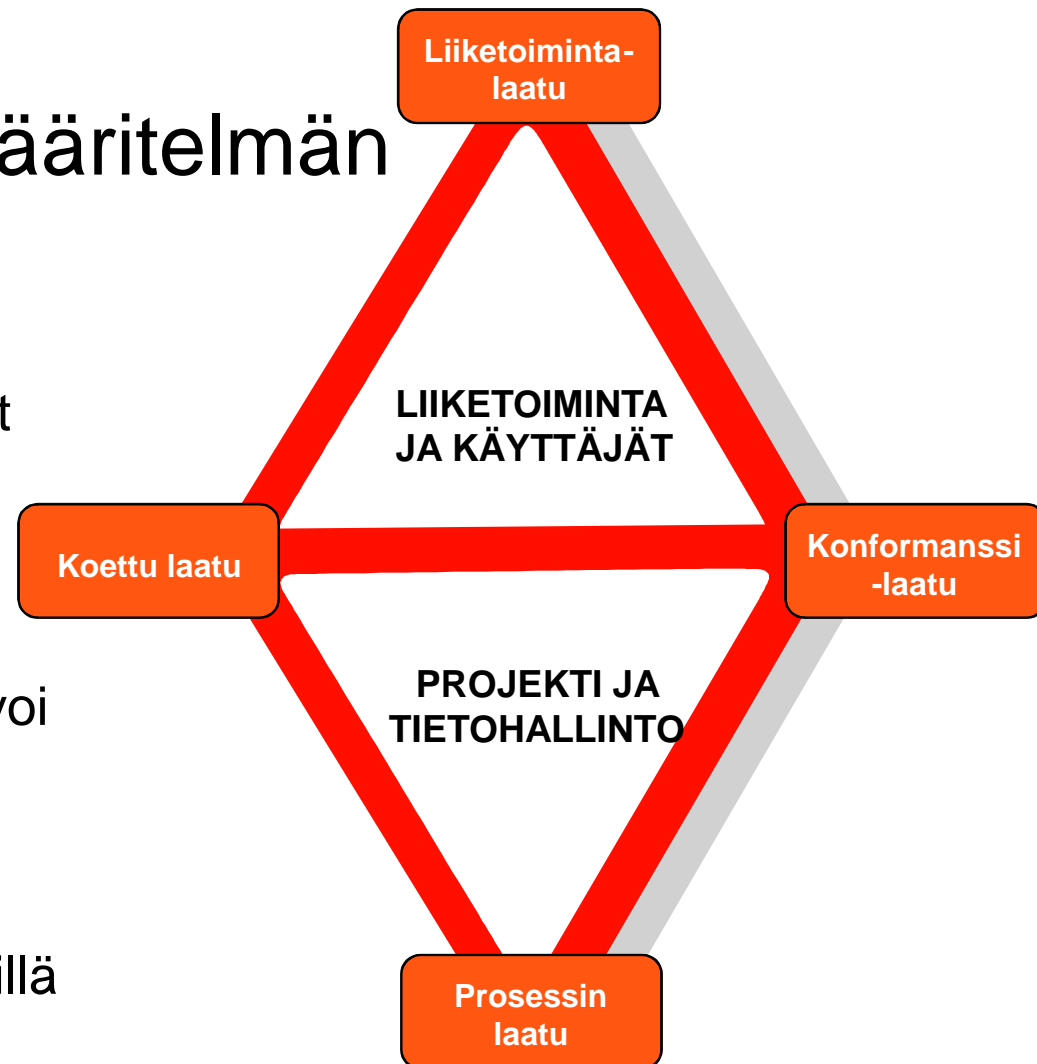
Robert Hyde

## **Omat realiteetit**

- Maksupostit
- Bonukset
- Sanktiot
- Vastuunrajaukset
- Kustannukset
- Lisämyynti
- Muut asiakkaat ja projektit

# Laatu tarvitsee tasapainoisen määritelmän

- Tunnistaa oleelliset **menestyskriteerit**
- Huomioi kaikki oleelliset **sidosryhmät**
  
- Etsi laatukriteerit, joita voi **mitata varhain**
- **Ymmärrä yhteys** laatukriteerien ja liiketoimintatulosten välillä



# Tärkeimmät projektit menevät todennäköisimmin pieleen

- ”Tärkeä” tietojärjestelmäinvestointi
  - Pyrkii synnyttämään ainutlaatuisen kilpailuedun
  - Vaikuttaa laajasti yrityksen toimintoihin ja ihmisiin
  - Sisältää todennäköisesti liittymiä muihin järjestelmiin
  - Olisi pitänyt tehdä jo viime vuonna
- Tärkeän tietojärjestelmäprojektin riskitaso on lähtökohtaisesti korkea
- Testaamisen määrä kasvaa käsittämättömiin mittasuhteisiin

# Laatukustannukset yksinkertaisesti

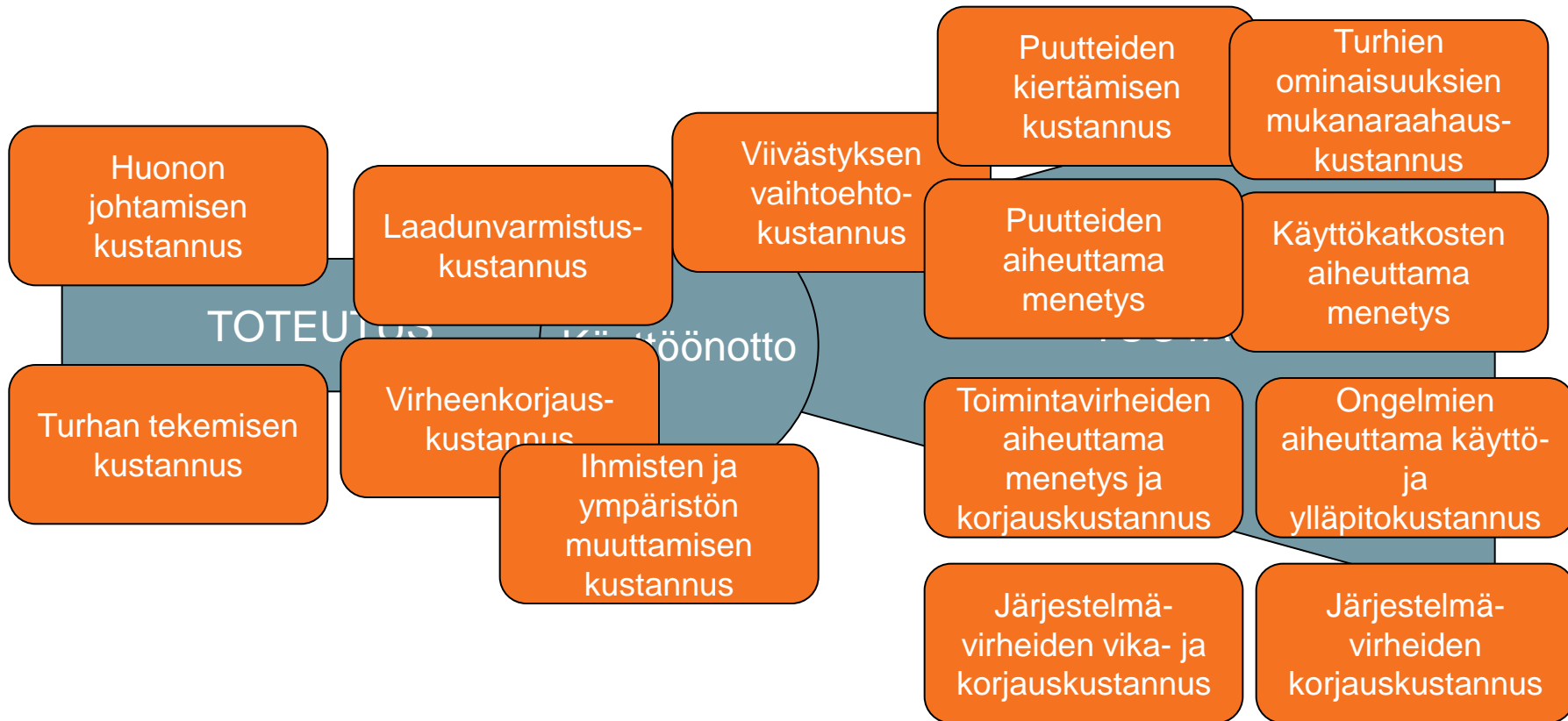


”Lähes koko budjettini kuluu vanhojen järjestelmien pystyssäpitämiseen.”



”Investoimme valtavasti tietojärjestelmien kehittämiseen.”

# Laatu havaitaan puuttuvan laadun kuluna





# Valtaosa laatukustannuksista on piilokustannuksia

- **Näennäiskehitys:** johto uskoo investoivansa järjestelmän kehittämiseen, mutta raha kuluu todellisuudessa korjaus- ja paikkauskustannuksiin
- **Menetetty potentiaali:** huono laatu, viivästykset ja kärsivä maine rajoittavat käyttöä tai karkottavat asiakkaita

# Laatu tarkoittaa onnistumista, varmuutta ja tulosten paranemista

- Laadusta puhutaan silloin, kun asioiden mittaaminen rahassa on kiusallista tai vaikeaa
- Jotta liiketaloudellinen hyöty voisi toteutua, kaikkien keskeisten sidosryhmien laatutavoitteiden on toteuduttava
- Varhainen, aktiivinen ja jatkuva laadun mittaaminen on ongelmien havaitsemisen ja korjaamisen edellytys

Yhteystiedot:  
[info@qentinel.com](mailto:info@qentinel.com)

Qentinel Oy  
Tekniikantie 14, 02150 Espoo  
[www.qentinel.com](http://www.qentinel.com)

**LET THERE BE QUALITY**