

Miten ylivoimaa  
rakennetaan strategisesti  
kohdistetuilla  
ITC-ratkaisuilla?

*Toimitusjohtaja Sami Ensio, Innofactor Oy*





INNOFACTOR®

# Miten ylivoimaa rakennetaan strategisesti kohdistetuilla ICT- ratkaisuilla

Sami Ensio, Innofactor Oy, toimitusjohtaja

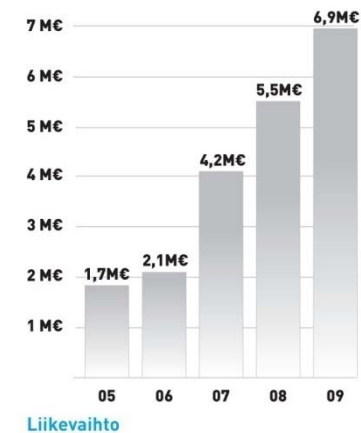
INNOFACTOR®

© INNOFACTOR OY 2000–2010

## Innofactor Oy



- nykymuotoinen toiminta aloitettu 1.1.2000
- työntekijöitä tällä hetkellä yli 100
- liikevaihtoa vuonna 2010 yli 10Meuroa
- omistuksesta yli 80% johdolla ja työntekijöillä
- liikeideana toteuttaa yritysten ja yhteisöjen toimintaa tukevia vaativia internet-pohjaisia ohjelmistoratkaisuja
- tavoitteena Suomen halutuin neuvonantaja liittyen sähköisten palvelujen toteuttamiseen
- päätoimipiste sijaitsee Espoossa sekä sivutoimipisteet Kuopiossa, Turussa, Lahdessa, Oulussa ja Lontoossa



SOA and Business Process  
Data Management Solutions  
Business Intelligence  
Mobility Solutions

Custom Development Solutions  
Information Worker Solutions  
Microsoft Dynamics CRM  
Hosting Solutions



ISO 9001



# Tarjoamme kokonaisvaltaiset ratkaisut



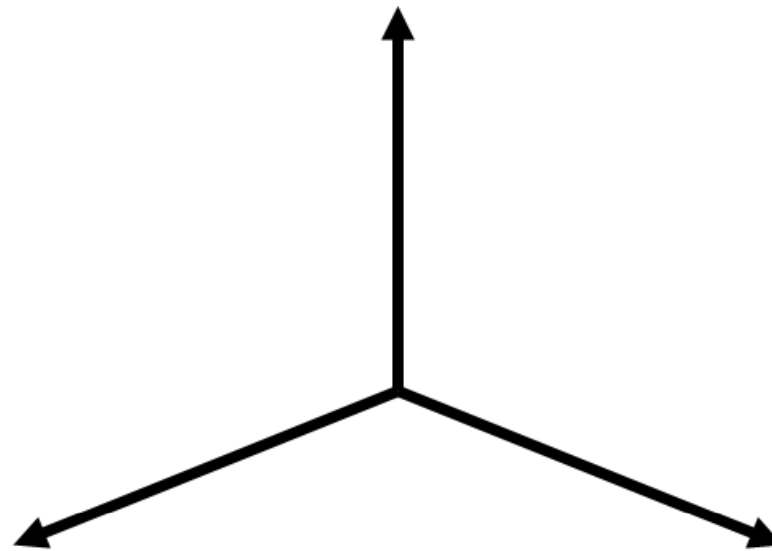
# Esimerkkejä Innofactorin asiakkaista



# Kolme perusstrategiaa



**Toiminnallinen yliverisuus ja  
kustannustehokkuus**  
(Operational Excellence, Cost Leadership)



**Ylivoimainen asiakastuntemus**  
(Customer Intimacy, Focusing Customer)

**Ylivoimainen tuote tai palvelu**  
(Product Superiority, Differentiation)



Source: Treacy-Wiersema (Porter)

## ICT-strategia painottuu strategisiin valintoihin



- toiminnallinen yliverisuus ja kustannustehokkuus (Operational Excellence, Cost Leadership)
  - sähköinen asiointi ja ePalvelut
  - toiminnanohjaus
- ylivoimainen asiakastuntemus (Customer Intimacy, Focusing Customer)
  - asiakkuudenhallinta (CRM)
  - business intelligence (BI)
- ylivoimainen tuote tai palvelu (Product Superiority, Differentiation)
  - sulautetut järjestelmät fyysisissä tuotteissa
  - sähköinen asiointi ja ePalvelut
- lisäksi kaikissa strategisissa valinnoissa tarvitaan aina toimivat johtamis- ja viestintäjärjestelmät



## ICT-strategia painottuu strategisiin valintoihin



- toiminnallinen yliverisuus ja kustannustehokkuus (Operational Excellence, Cost Leadership)
  - sähköinen asiointi ja ePalvelut ←
  - toiminnanohjaus
- ylivoimainen asiakastuntemus (Customer Intimacy, Focusing Customer)
  - asiakkuudenhallinta (CRM)
  - business intelligence (BI)
- ylivoimainen tuote tai palvelu (Product Superiority, Differentiation)
  - sulautetut järjestelmät fyysisissä tuotteissa
  - sähköinen asiointi ja ePalvelut ←
- lisäksi kaikissa strategisissa valinnoissa tarvitaan aina toimivat johtamis- ja viestintäjärjestelmät

Sähköinen asiointi ja ePalvelut esiintyvät kahdessa kohtaa!



INNOFACTOR®

**Toiminnallinen ylivertaisuus ja  
kustannustehokkuus**

Ylivoimainen asiakastuntemus

Ylivoimainen tuote tai palvelu

Johtaminen ja viestintä



## Toiminnallinen ylivertaisuus ja kustannustehokkuus: Sähköinen asiointi ja ePalvelut



- strategiset hyödyt
  - vähentää oman organisaation asiakaspalvelun kustannuksia
  - mahdollistaa globaalin toiminnan
  - on avoinna läpi vuoden 24h
  - (lisää samalla asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyyttä)
- mahdollisia sovelluskohteita (riippuu paljon toimialasta)
  - verkkokaupat
  - varaupalvelut
  - ilmoittautumispalvelut
  - erilaiset lomakkeet, joilla kerätään haluttua tietoa asiakkailta
- oleellista huomioitavaa
  - maksamistavat
  - tunnistaminen
  - tietoturva



# Toiminnallinen ylivertaisuus ja kustannustehokkuus: Sähköinen asiointi ja ePalvelut



1. Valitse kohde
2. Kirjaudu sisään palveluun
3. Täytä vaadittavat tiedot
4. Valitse lisää tai siirry eteenpäin
5. Maksa verkkopankissa
6. Tulosta itsellesi vahvistus

[Ostoskori](#) [Omat tiedot](#) [Omat asiointit](#)

## Helsingin Liikuntavirasto – Kurssille ilmoittautuminen

### Ohje

Täytä tekstikenttiin kurssille osallistuvan henkilön yhteystiedot. Tarkista antamiesi tietojen oikeellisuus.

Kurssimaksu määräytyy osallistujan asuinpaikkakunnan mukaan. Merkitse rasti ruutuun "helsinkiläinen" tai "ei helsinkiläinen".

Kurssille ilmoittautuminen edellyttää sähköisen Liikuntapalvelut -asiointipalvelun asiakassopimusehtojen hyväksymistä. Asiakassopimusehdot löytyvät sivun alalaidassa olevasta "sopimusehdot" -linkistä. Voit hyväksyä sopimusehdot merkitsemällä rastin kohtaan "Olen tutustunut sopimusehtoihin ja hyväksyn ne".

Hyväksytyäsi sopimusehdot voit jatkaa ilmoittautumista painamalla Ilmoittaudu -painiketta. Mikäli et hyväksy sopimusehtoja tai haluat vaihtaa valitsemasi kurssin, paina Palaa -painiketta.

**Lasten ilmoittaminen kurseille:** halutessasi voit ilmoittaa kurssille toisen (maksimissaan kolme) samaan perheeseen kuuluvan lapsen painamalla Lisää uusi -painiketta.

### Ilmoittautumislomake **TEKNIikka 1 (Itäkeskuksen uimahalli), Liikunnanohjausosasto**

Lähetä ilmoittautumisesi sivun alareunassa olevalla "Ilmoittaudu"-painikkeella.

Alkaa: 31.5.2010 16.00  
 Loppuu: 31.5.2010 16.45  
 Tapahtumapaikka: Itäkeskuksen uimahalli  
 Osoite: Olavinlinnantie 6  
 Ilmoittautuminen alkaa: 05.05.2010 16:00  
 Ilmoittautuminen päättyy: 09.06.2010 16:00

### Kurssilainen / Deltagare

Etunimet \* :   
 Sukunimi \* :   
 Henkilötunnus \* :



Helsingin kaupunki  
**Liikuntavirasto**



## Toiminnallinen ylivertaisuus ja kustannustehokkuus: Toiminnanohjausjärjestelmät



- strategiset hyödyt
  - tuotannon kannalta keskeiset tiedot ovat yhdessä paikassa
  - eri järjestelmiin syötettävän tiedon määrä vähenee
  - toiminta automatisoituu, jolloin henkilöstöä tarvitaan vähemmän
- mahdollisia sovelluskohteita (riippuu paljon toimialasta)
  - tuotannon ja varaston hallinta
  - projektien hallinta
  - ajan- ja resurssienhallinta
  - taloushallinto
- oleellista huomioitavaa
  - järjestelmistä muodostuu usein suuria ja toiminnan kannalta erittäin kriittisiä
  - ylläpito on syytä järjestää hyvin!



# Toiminnallinen ylivertaisuus ja kustannustehokkuus: Toiminnanohjausjärjestelmät



**Päävalikko**

Prime™ V4.7.22 Legal Notice  
© InnoFactor Ltd 2000-2010

- PROJEKTIEKSTRAHET
- KALEITERIT
- ASIAKAS- JA YRITYSREKISTERI
- PROJEKTIHALLINTA
- TYÖSUORITUSKOOHTI
- DOKUMENTIT
- VIESTIT
- WWW-JULKAISU
- WWW-SIVUT
- TYÖSUORITUSTEN KIRJAUS
- OSTO-, KULU- JA MATKALASKUT
- MYYNTILASKUT
- HEIKILÖSTÖ
- RAPORTIT**
- Asiakkaat
- Projektit
- Johdon raportti 1: Talous
- Johdon raportti 2: Asiakkaat
- Johdon raportti 3: Projektit ja kehitys**

**Johdon raportti 3: Projektit ja kehitys**

Johdon raportti 3: Projektit ja kehitys

1. päivämääräväli: 01.01.2010 - 31.12.2010  
2. päivämääräväli: 01.01.2009 - 31.12.2009

**Johdon raportti, projektit ja kehitys**

Johdon raportointi, 3 Projektit ja kehitys

KEHITTÄMISRAHASTOSTA RAHOITETUT KEHITTÄMISHANKKEET	Projektien kokonaisbudjetti	Projektien toteutuneet kustannukset	Rahoitet kehittäm
1.1.2010-31.12.2010	28 305 551,00	1 392 670,00	3 150,00
1.1.2009-31.12.2009	25 233 962,00	5 208 444,00	321 669,00

KEHITTÄMISRAHASTOSTA RAHOITETUT KEHITTÄMISHANKKEET OSAAMISALOITTAIN 1.1.2010-31.12.2010	Teknologia	Digitaalinen liiketoiminta	Palvelut
Toteutuneet kustannukset (euroa)	0	0	0
Toteutuneet kustannukset (%)	0	0	0
Rahoitettu kehittämisrahastosta (euroa)	0	0	0
Rahoitettu kehittämisrahastosta (%)	0	0	0

KEHITTÄMISRAHASTOSTA RAHOITETUT KEHITTÄMISHANKKEET OSAAMISALOITTAIN 1.1.2009-31.12.2009	Teknologia	Digitaalinen liiketoiminta	Palvelut
Toteutuneet kustannukset (euroa)	15 017,00	196 072,00	90 689,00
Toteutuneet kustannukset (%)	1,88	24,51	11,34
Rahoitettu kehittämisrahastosta (euroa)	0	11250	0
Rahoitettu kehittämisrahastosta (%)	0	27,91	0



INNOFACTOR®

Toiminnallinen ylivertaisuus ja  
kustannustehokkuus  
**Ylivoimainen asiakastuntemus**  
Ylivoimainen tuote tai palvelu  
Johtaminen ja viestintä



## Ylivoimainen asiakastuntemus: Asiakkuudenhallinta (CRM)



- strategiset hyödyt
  - pystytään johtamaan toimintaa lähtien asiakkuuksista ja niiden hoitamisen suunnittelusta
  - saadaan vastuutettua ja seurattua asiakkuuksien hoitamista systemaattisesti
  - saadaan kerättyä kaikki tieto asiakkaista yhteen paikkaan
- mahdollisia sovelluskohteita
  - asiakastietojen hallinta
  - asiakkuuksien johtaminen
  - markkinointiviestintä
  - myynti
  - asiakaspalvelu
  - oman työn hallinta
- oleellista huomioitavaa
  - asiakkuuksien johtaminen on organisaation tapa toimia – yksin tietojärjestelmä ei riitä
  - vaatii toimiakseen aina järjestelmän sovittamisen asiakkaan tarpeeseen



# Ylivoimainen asiakastuntemus: Asiakkuudenhallinta (CRM)



Tiedosto Muokkaa Näytä Moduulit Poiminnat Raportit Työkalut Yläpito Ohje

**Historia ja Suosikit**

- Kaefer Eristysteekniikka Oy Rusko
- Avainrakentajat Oy Vihtejärvi
- Juhin Rakennus Oy Kuopio
- Hämeen Rakennusurakointi Oy Valkeakoski
- Suomen Euromaster Oy Pori
- Skanska Talonrakennus Oy Helsinki
- Toimenpide
  - 01.01.2008 21:38 suunnitelma Laadittu Skanska Oy Helsinki
  - 30.09.2007 21:28 analyysi Toteutuma Skanska Oy Helsinki
  - 11.09.2007 09:00 käynti OK Skanska Oy Helsinki
  - 02.12.2007 16:01 analyysi Toteutuma Juhin Rakennus Oy Kuopio
  - 28.12.2007 12:39 analyysi Potentiaali Hämeen Rakennusurakointi Oy Valkeakoski
  - 02.12.2007 16:01 analyysi Toteutuma Karkkilan Rakennus Ka-ra Oy Karkkila
  - 02.12.2007 15:57 analyysi Segmentti Skanska Talonrakennus Oy Helsinki
- Projekti
  - 1000-01 Arabianrannan Portaali 1530 Toimistotalot
  - 1000-02 Niittykumpu 3e 1530 Toimistotalot
- Tarjous
  - TA76 Niittykumpu 3e 15.11.2007 Tarjous Tarjous Skanska Oy Helsinki
  - TA75 Arabianranta Portaali 2008 15.11.2007 Tarjous Tarjous Skanska Oy Helsinki
  - MA45 - TA2 ABC-asema Taivalkoski 12.11.2007 Tarjous Tarjous Rakennus E Nyberg Oy N
- Tilaus
  - TA76 - TH1 Niittykumpu 3e 02.01.2008 Tilaus Sopimus Skanska Oy Helsinki
- Hinnasto
  - 200 Tammihinna
- Suosikit
  - Tarjoukset 2007 (Myyntiputki)
  - Vuosisopimukset 2008 (Myyntiputki)
  - Abetoni A+ ostokäyttäytyminen (Myyntitieto)
  - Aloitukset 2007 (Projektiraportti)
  - Q4 käynnit (Selaa toimenpiteitä)
  - Analyysi-segmentti (Selaa toimenpiteitä)
  - Analyysi-potentiaali (Selaa toimenpiteitä)
  - Analyysi-toteutuma (Selaa toimenpiteitä)
  - Sidosryhmäkartoituksen tuloksia (Selaa toimenpiteitä)
  - Tapsan aktiviteetit (Kalenteri)
  - Oma poimintalista

**Asiakas**

Etuliite: Skanska Oy

Nimi: Skanska Oy

Osasto: [ ]

Puhelin 1: 09 6152221 Puhelin 2: [ ]

Fax: 09 61522271

Viite: Profinder Y: 7029516

Postiosoite: [ ]

Ptoimipaikka: [ ]

Maa: [ ]

Käyntiosoite: [ ]

Ptoimipaikka: [ ]

Maa: [ ]

18 Yhteys henkilö(ä)

	Yhteys henkilö	Osasto	Puhelin 1
+	Aspara Juhani, Lakimies		
	Eifving Jan, Johtaja		
	Hakkarainen Hannu, Tietohallintojohtaja		
	<b>Hetemäki Juha, Toimitusjohtaja</b>		
	Kaulio Janne, Koulutusvastaava		
	Koppelmäki Timo, Laskentaekonomi		
	Kuusmanen Esa, Controller		

Lisätiedot Vastuuhenkilöt Luokitukset Toimenpiteet Asiakirjat Tuotteet Hinnastot Myyntitieto Pr

Jakso: 01.02.2007 - 31.01.2008

	Jakso 01.02.2007 - 31.01.2008		Jakso 01.02.2006 - 31.01.2007
<b>Laskutusasiakkuus</b>			
Valmisbetoni	92 091,90	-68,75 %	294 658,91
Kiviaines	18,13	-70,17 %	60,77
Betonituote	14 460,82	-79,62 %	70 966,31
Elpotek	7,09	-75,18 %	28,56
Tarjouskanta	0,00	%	0,00
<b>Yhteensä*</b>	<b>106 570,85</b>	<b>-70,86 %</b>	<b>365 685,99</b>

**Toimitusasiakkuus**

	Jakso
Valmisbetoni	
Kiviaines	
Betonituote	
Elpotek	
Tarjouskanta	
<b>Yhteensä*</b>	

Tuote Tuote-ryhmä



## Ylivoimainen asiakastuntemus: Business Intelligence (BI)



- strategiset hyödyt
  - yksi totuus asiakkaista, liiketoimintaympäristöstä ja omasta toiminnasta
  - isoista datamassoista voidaan jalostaa informaatiota jokapäiväisen päätöksenteon tueksi
  - informaation paremmalla hyödyntämisellä luodaan kilpailuetua ja parannetaan oman toiminnan läpinäkyvyyttä
- mahdollisia sovelluskohteita
  - asiakaskaskohtaiset ostotavat
  - myynnin raportointi ja analytiikka
  - johdon työpöydät ja tuloskorttiratkaisut
  - taloussuunnittelu, budjetointi ja seuranta
- oleellista huomioitavaa
  - kerättävästä tiedosta ei ole mitään hyötyä, jos sitä ei käytetä hyväksi jokapäiväisessä toiminnassa ja toiminnan suunnittelussa
  - BI-ratkaisuja on tehokasta toteuttaa ja hyödyt syntyvät nopeasti



# Ylivoimainen asiakastuntemus: Business Intelligence (BI)

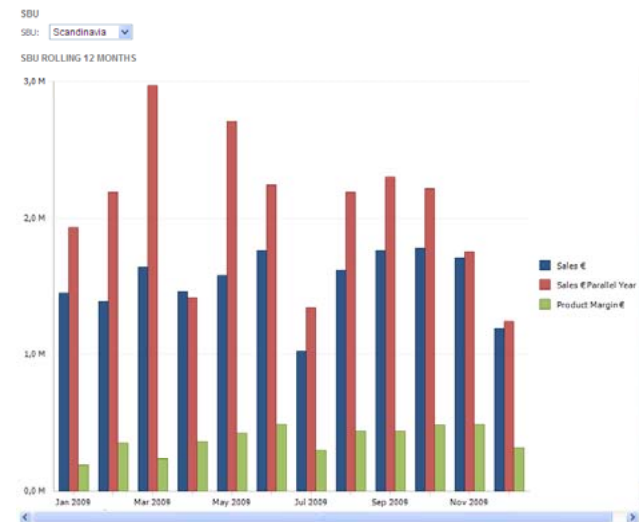
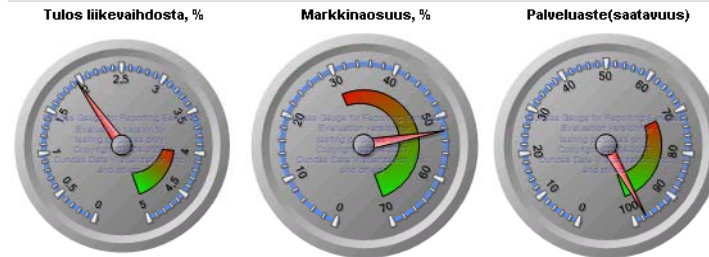


Corporate Scorecard

Only show rows with indicators: (Any)

	All Products		
	Actual	Target	
Corporate Scorecard			●
Financial			▲
Growth			▲
Market Share	8.6%	9.4%	▲
Revenue M€	628,2	682,0	▲
Profitability			▲
Operating Profit M€	84,2	105,1	▲
Operating Profit % of Revenue	13.4%	15.4%	▲
Customer			●
Operational Excellence			●
Logistics Efficiency			●
Claims % of Service Orders	0.6%	0.7%	●
Inventory Turnover	17.7	20.6	▲
Logistics Efficiency Ratio	4.2	3.6	●
Service Level %	97.5%	97.8%	▲
Total Process Time	131	104	●
Marketing Efficiency			●
Employee and Innovation			▲

Mittaristo kasvu



INNOFACTOR®

Toiminnallinen ylivertaisuus ja  
kustannustehokkuus  
Ylivoimainen asiakastuntemus  
**Ylivoimainen tuote tai palvelu**  
Johtaminen ja viestintä



## Ylivoimainen tuote tai palvelu: Sulautetut järjestelmät itse tuotteissa



- strategiset hyödyt
  - lähes kaikissa tuotteissa, joissa on mitään sähköllä toimivaa, on nykyään tietotekniikka keskeisessä osassa
  - tietotekniikan avulla tuotteeseen voidaan tuoda aivan uudenlaista lisäarvoa
- mahdollisia sovelluskohteita
  - oikeastaan kaikki mahdolliset tuotteet
- oleellista huomioitavaa
  - kilpailuedun saavuttaminen vaatii innovatiivisuutta – erittäin vaikeaa saavuttaa, koska lähes kaikilla on jo käytössä!
  - oleellista kiinnittää huomiota toimintavarmuuteen, koska suuressa osassa tuotteita ei ole totuttu hyväksymään ohjelmistovirheitä



## Ylivoimainen tuote tai palvelu: Sulautetut järjestelmät itse tuotteissa



## Ylivoimainen tuote tai palvelu: Sähköinen asiointi ja ePalvelut



- strategiset hyödyt
  - lisää asiakkaiden ja sidosryhmien tyytyväisyyttä
  - mahdollistaa globaalin toiminnan
  - on avoinna läpi vuoden 24h
  - (vähentää samalla oman organisaation asiakaspalvelun kustannuksia)
- mahdollisia sovelluskohteita (riippuu paljon toimialasta)
  - omatoiminen tuotteen suunnittelu – yksilöllisyys
  - parempi asiakastuki
  - asiakassitoutuneisuus, esimerkiksi kerhot ja sosiaalinen media
- oleellista huomioitavaa
  - tunnistaminen
  - maksamistavat
  - tietoturva



# Ylivoimainen tuote tai palvelu: Sähköinen asiointi ja ePalvelut



http://www.kalevalakoru.fi - Sormuksen suunnittelu - Microsoft Internet Explorer

**Sormuksen malli**

**Materiaali**

Kulta

Valkokulta

**Timantit**

0,03 ct   0,06 ct   0,11 ct

**Sormuksen timantit (9 / 9)**

Klikkaa tai raahaa timanteja yläpuoliselle alueelle.  
Poista timantti kaiverruksesta raahaamalla se alueen ulkopuolelle.

**Halkaisija**  
18 mm

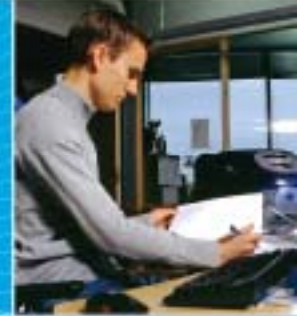
<b>Hinta</b>		Tallenna
Sormus	310 €	
0,03 ct timantti	79 € x 4	Lähetä sähköposti...
0,11 ct timantti	305 € x 5	Tulosta / esikatsela...
<b>YHTEENSÄ:</b>	<b>2151 €</b>	

Takaisin   ?   Valitse timanttien lukumäärä.



INNOFACTOR®

Toiminnallinen ylivertaisuus ja  
kustannustehokkuus  
Ylivoimainen asiakastuntemus  
Ylivoimainen tuote tai palvelu  
**Johtaminen ja viestintä**



## Tärkeä luoda toimiva viestinnällinen ympäristö



- ulkoinen viestintä
  - WWW-sivustot
  - uutiskirjeet
- sidosryhmäviestintä
  - ekstarnet
  - uutiskirjeet
- sisäinen viestintä
  - intranet
  - sähköinen työpöytä
  - dokumentinhallinta
  - ryhmätyötilat
  - työnkäsittelyketjut
  - haku
  - videoneuvottelut
- sosiaalisen median hyödyntäminen viestinnässä
  - wikit, blogit, uutisryhmät, ...
  - Facebook, LinkedIN, Twitter, YouTube...



## Kaiken kruunaa toimiva johtamisjärjestelmä



**Kiitos!**

**INNOFACTOR®**

© INNOFACTOR OY 2000–2010