

CRM JA MUUTOKSEN TUSKA

Asiakkuudet haltuun

Tommi Oksanen

© Talentum Media Oy ja Tommi Oksanen

ISBN 978-952-14-1523-4

Kansi: Jarkko Nikkanen

Taitto: NotePad, www.notepad.fi

Kariston Kirjapaino Oy 2010

Sisällys

Alkusanat.....	5
Kirjoittajan alkusanat.....	9
OSA I	
JOHDANTO	19
1 CRM-perusteet	21
1.1 Terminologiaa.....	22
1.2 Lajittelua.....	23
1.3 CRM-käyttöönottojen perushaaste	25
2 CRM-projektien lajit	31
2.1 Pilottiprojekti	32
2.2 Ensimmäinen CRM-projekti	39
2.3 Uudelleenkäyttöönotto	40
2.4 Jatkokehitysprojekti.....	43
2.5 Kansainvälinen käyttöönotto	43
3 Käyttöönottojen menestystekijät	47
3.1 Johdon sitoutuminen ja osallistuminen	49
3.2 Hankkeen projektipäällikkö.....	51
3.3 Hankkeen strateginen merkitys	51
3.4 Järjestelmän pääkäyttäjä	51
3.5 Toimittajan osaaminen ja kokemus	52

OSA II	
VALMISTAUTUMINEN CRM-HANKKEESEEN	53
4 Muutos	55
4.1 Organisaation näkökulma.....	56
4.2 Johdon näkökulma	61
4.3 Käyttäjän näkökulma	68
5 Tavoitteet ja vaatimukset	75
5.1 Liiketoiminnan tavoitteet	78
5.2 Projektin tavoitteet	81
5.3 Käyttäjätavoitteet	87
5.4 Käyttötasotavoitteet.....	88
5.5 Vaatimusten jalostaminen tavoitteista.....	90
5.6 Priorisointi ja kriittiset menestystekijät	92
6 Resurssit	97
6.1 Projektioorganisaation muodostaminen.....	99
6.2 CRM-omistaja	100
6.3 Projektipäällikkö	104
6.4 Pääkäyttäjä	108
6.5 Projektiryhmä	110
6.6 Ohjausryhmä.....	111
6.7 Avainkäyttäjät	114
6.8 Tietosuojavastaava	115
6.9 Tekniset asiantuntijat	117
7 Tietosuoja	119
7.1 Tietosuojasäännökset	121
7.2 Peruste ja edellytykset henkilötietojen käsittelylle.....	125
7.3 Henkilötietolain keskeisiä vaatimuksia	128
7.4 Tietosuojan huomiointi CRM-projekteissa	141
7.5 Tietosuojan huomiointi CRM-järjestelmän käytön aikana..	144
8 Asiakastietojen järjestäminen	147
8.1 Asiakastiedon ulottuvuudet.....	148
8.2 Käsitteet ja rakenteet.....	155

8.3	Omistajuus.....	159
8.4	Laatu	162
8.5	Järjestelmäintegraatit.....	167
8.6	Analytiikka	175
8.7	Asiakastietojen järjestäminen käytännössä	180
9	Toimittaja- ja tuotevalinta	183
9.1	Toimittajakenttä.....	183
9.2	Tuotekenttä	186
9.3	Hinnoittelumallit	189
9.4	Tietojärjestelmäprojektien koulukunnat	191
9.5	Hankintaprosessit.....	192
9.6	Referenssit	198
10	CRM-järjestelmien sopimuskysymyksiä	201
10.1	Toimitussopimukset.....	204
10.2	Käyttöoikeussopimukset.....	216
10.3	Ylläpitosopimukset	218
10.4	Sovellusvuokrasopimukset	220
10.5	Yleiset sopimusehdot	224
10.6	Lähdekoodin luovutus.....	228

OSA III

CRM-JÄRJESTELMÄN HALLITTU KÄYTTÖÖNOTTO ...233

11	Järjestelmän suunnittelu ja toteutus.....	235
11.1	Projektin käynnistys.....	235
11.2	Määrittelyt	239
11.3	Testaus	244
11.4	Tekninen muutoshallinta.....	247
12	Käyttöönotto.....	253
12.1	Sisäinen markkinointi	254
12.2	Käyttöönottomalli	255
12.3	Tukimateriaalit.....	256
12.4	Koulutustilaisuudet.....	259

12.5	Pääkäyttäjä ja käyttäjätuki käyttöönoton aikana.....	266
12.6	Esimerkin voima	267
13	Projektin ohjaus	269
13.1	Ohjausryhmätyöskentely käytännössä	271
13.2	Toimittajaohjaus	275
13.3	Sisäinen ohjaus.....	277
13.4	Riskienhallinta projektin aikana	278
13.5	Projektin päätös	280
14	CRM:n juurruttaminen organisaatioon.....	285
14.1	Ensimmäisen vuoden tehokuuri	286
14.2	Organisaation rutiinien onnistunut muuttaminen	290
14.3	Juuruttamisen apuvälineet	292
15	Ylläpito ja jatkokehitys	295
15.1	Sisäisten tukirakenteiden luonti.....	295
15.2	Käytön laajennus.....	297
15.3	Asiakastietojen ylläpito	297
15.4	Dokumentaatioiden ylläpito	300
15.5	Tekninen ylläpito	301
	Sanasto	305
	Kirjallisuusluettelo	317
	Asiahakemisto	325