

8.9.2009

FUJITSU

Mikä menee mönkään?

Tommi Rinnemaa



Tietohallinnon tavoitteet vs. todellisuus

Tietohallinnon tavoitteet

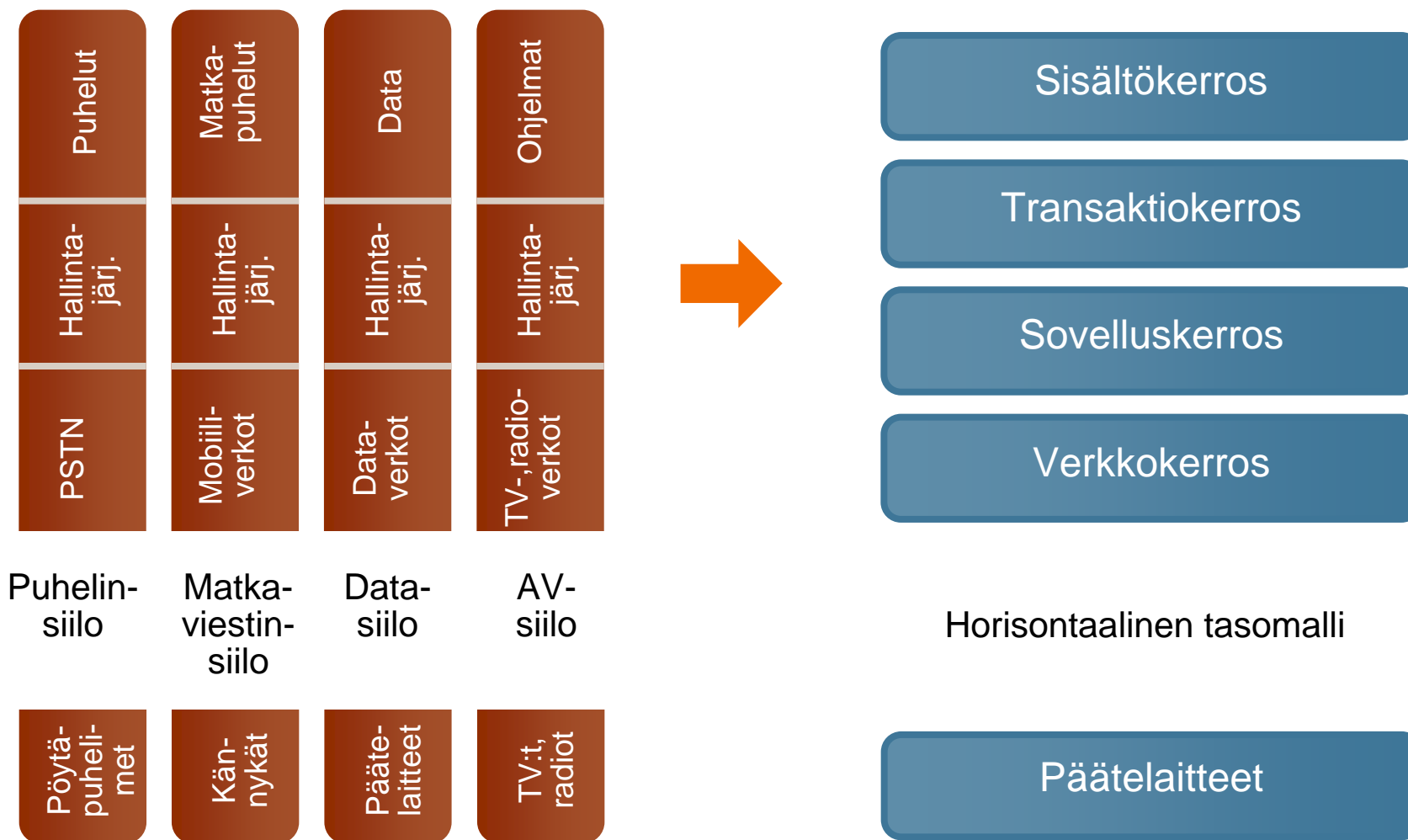
1. Selvärajaisten viestintäpalveluiden ostaminen
2. Toimittajamäärän pienentäminen
3. Osaamisen kehittäminen
4. ICT:n tuottaman liiketoiminnallisen arvon kasvattaminen



Todellisuus

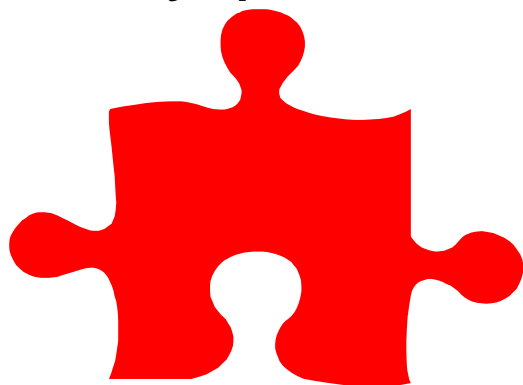
- **Ongelma:** Palveluiden väliset rajat hämärtyvät
- **Ongelma:** Monitoimittaja-ympäristö syntyy kuin huomaamatta ja sen hallinta käy entistä vaikeammaksi
- **Ongelma:** Viestintätoteutukset ovat entistä monimuotoisempia ja haastavampia. Lisäksi loppukäyttäjäkoulutus on oma taiteenlajinsa
- **Ongelma:** Kaikki edellä mainitut vaikeuttavat

Palveluiden rajat hämärtyvät

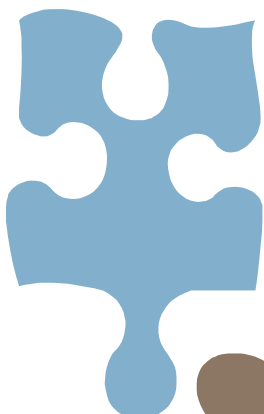


Palaset eivät välttämättä sovi kauniisti yhteen

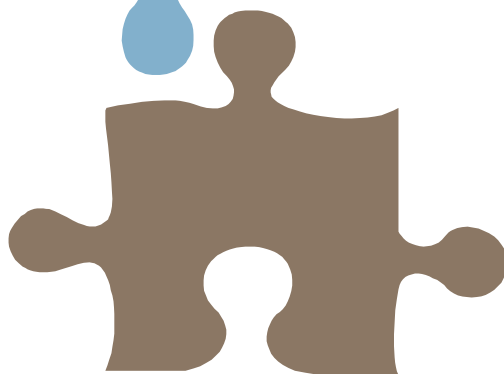
**Asiakaspalvelu-
ympäristö**



**Toimisto-
ympäristö**



**Tuotanto-
ympäristö**

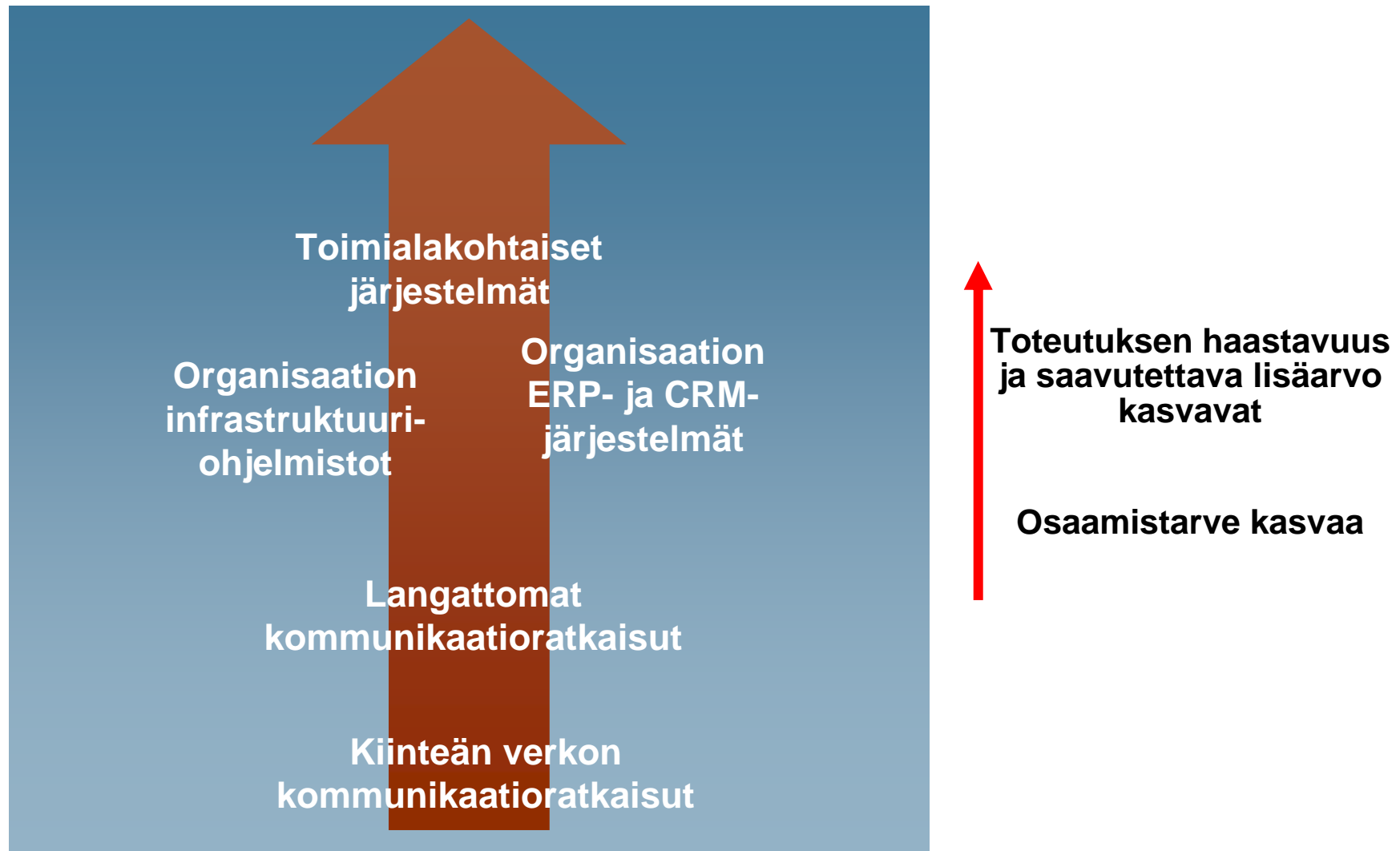


**Liikkuvan työn
ympäristö**

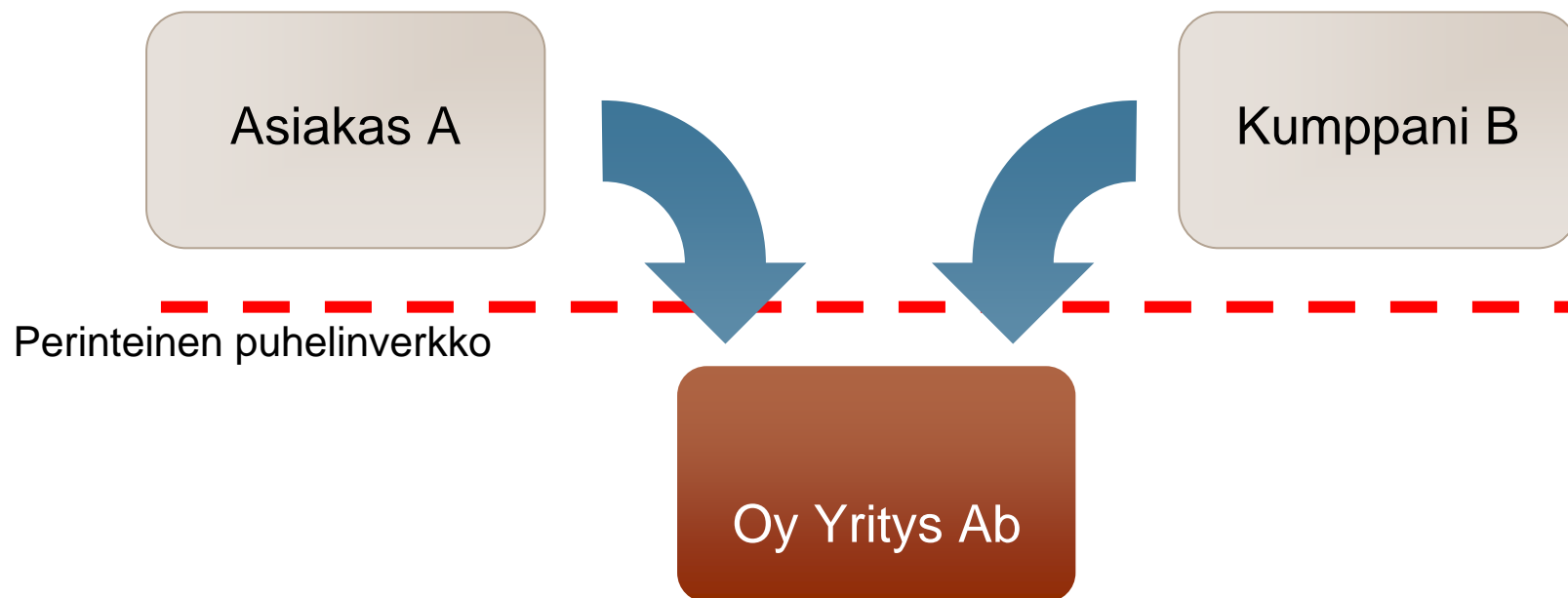
Tietohallinnon pitää
osata ostaa palveluita

Palveluntarjoajan pitää
osata tuottaa
yhdistettyä viestintää
järkevästi

Osaamista on harvoin liikaa – tai edes riittävästi



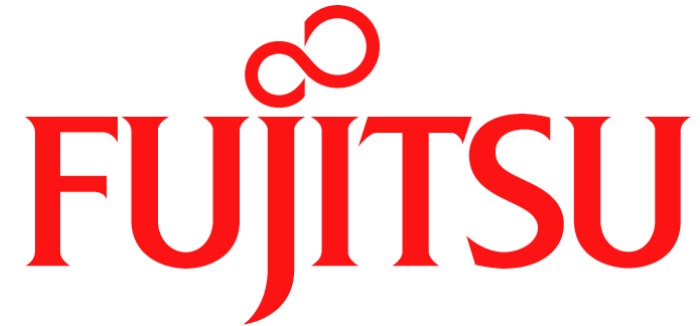
Siilomainen kehitystyö on yleistä



Asiakaspalvelun puhepalveluhanke ilman verkkopalvelun samanaikaista kehittämistä on esimerkki siilomaisesta toimintamallista.

Palvelun arvon kannalta olennaisinta on käyttäjän osaaminen





Tommi Rinnemaa, palvelukehityspäällikkö

tommi.rinnemaa@fi.fujitsu.com

+358 40 903 3114