

Analyysi valmis!

Vanhan CRM-järjestelmän modernisointikartoituksen loppuraportti

Tämä raportti esittelee `Vanha CRM`-järjestelmän kartoituksen tulokset, keskeiset riskit ja suositellut ensimmäiset modernisointitoimenpiteet.

1. Järjestelmän kuvaus ja riskit

1.1 Järjestelmän yleiskuvaus

`Vanha CRM` on yrityksen käytössä oleva järjestelmä, joka tukee useita eri osastoja päivittäisessä toiminnassa. Se integroituu osittain tai jakaa tietoja seuraavien järjestelmien kanssa: taloushallintojärjestelmä, varastohallintajärjestelmä, uutiskirjejärjestelmä ja Outlook.

Käyttäjät ja käyttötarkoitus:

* **Myynti:** Päivittäin asiakastietojen ja tarjousten hallintaan.

* **Talous:** Viikoittain tai kuukausittain raporttien muodostamiseen.

* **Varasto:** Päivittäin tai harvemmin tilausten tarkistamiseen.

* **Markkinointi:** Noin kerran kuussa kampanjoiden yhteydessä asiakaslistojen muodostamiseen.

* **Johto:** Tarpeen mukaan raporttien hyödyntämiseen.

Kriittiset datatyypit:

Järjestelmän sisältämistä tiedoista kriittisimpiä ovat asiakastiedot, tilaushistoria ja hintatiedot. Järjestelmästä siirretään myös tuotetietoja ja myyntiraportteja.

1.2 Tunnistetut riskit ja ongelmat

Kartoituksessa on tunnistettu useita merkittäviä riskejä ja haasteita, jotka heikentävät järjestelmän luotettavuutta, käytettävyyttä ja tietoturvaa:

****Järjestelmän elinkaareen ja tukeen liittyvät riskit:****

- * ****Vanhentunut järjestelmä:**** Järjestelmä on elinkaarensa päässä, mikä tekee siitä haavoittuvan ja vaikeasti ylläpidettävän.
- * ****Toimittaja kadonnut / tuen puute:**** Järjestelmälle ei ole saatavilla tukea tai toimittaja on kadonnut, mikä estää järjestelmän kehittämisen ja vikojen korjaamisen. Tämä lisää riippuvuutta vanhentuneesta teknologiasta ja estää sen mukauttamisen muuttuviin liiketoimintatarpeisiin.

****Datan laatuun ja hallintaan liittyvät riskit:****

- * ****Datan ajantasaisuus- ja oikeellisuusongelmat:**** Asiakastietojen ajantasaisuudessa on viivettä ja datan oikeellisuus on kyseenalainen epä johdonmukaisen syötön vuoksi. Tämä johtaa virheellisiin päätöksiin ja heikentää asiakaskokemusta.
- * ****Roskadata:**** Järjestelmä sisältää yli 10 vuotta vanhaa roskadataa, duplikaatteja ja vanhoja testikäyttäjiä, mikä heikentää datan laatua ja järjestelmän suorituskykyä.
- * ****Puutteellinen datan siivous- ja validointisuunnitelma:**** Sellaista ei ole olemassa, mikä pahentaa datan laatuongelmia.
- * ****Tietokantayhteyden puute:**** Vaikeuttaa datan suoraa käsittelyä ja integraatioita muiden järjestelmien kanssa.

****Integraatioihin ja tiedonsiirtoon liittyvät riskit:****

- * ****Manuaalinen tiedonsiirto ja käsityö Excelin avulla:**** Tehottomuus ja virheiden riski ovat suuria. Tämä lisää henkilötyötä ja vähentää prosessien luotettavuutta.
- * ****Epäselvät integraatiot:**** Järjestelmän integraatiot muihin järjestelmiin ovat puutteellisesti dokumentoituja tai epäselviä, mikä vaikeuttaa vianmäärittystä ja kehitystä.
- * ****Yksisuuntainen tiedonsiirto:**** Rajoittaa tiedonkulun joustavuutta ja tehokkuutta järjestelmien välillä, aiheuttaen synkronointiongelmia.
- * ****Exportointitoiminnon rajoitukset:**** Datan ulosvienti on rajoitettua tai vanhentunutta (mm. CSV-, XML-, Excel-viennit ja manuaalinen poiminta), mikä vaikeuttaa raportointia ja tiedon jakamista.
- * ****Ohjeistuksen puute datanviennissä:**** Lisää virheiden riskiä ja vaikeuttaa tiedon saatavuutta, erityisesti uusille käyttäjille.

****Jatkuvuuteen ja tietoturvaan liittyvät riskit:****

- * ****Varmuuskopioiden ajantasaisuus ja toimivuus epäselvää:**** Vakava riski datan menetykselle katastrofitilanteessa. Tämä on kriittinen puute liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta.

* **Palautustestauksen puute:** Katastrofitilanteessa palautuminen voi epäonnistua ilman testattuja palautusprosesseja.

* **Puutteellinen katastrofipalautussuunnitelma:** Ei varautumista vakaviin järjestelmähäiriöihin, mikä voi johtaa pitkiin käyttökatkoihin.

Käytettävyys:

* **Huono käytettävyys:** Heikentää käyttäjäkokemusta ja työn tehokkuutta, mikä voi aiheuttaa tyytymättömyyttä ja hidastaa prosesseja.

Kaiken kaikkiaan järjestelmä muodostaa merkittävän riskin liiketoiminnan jatkuvuudelle ja datan luotettavuudelle. Uuden järjestelmän valinta on tarpeen.

2. Matala riskin modernisointikohteet (Gentle Exit "first move")

Ennen laajempaa järjestelmä uudistusta on suositeltavaa aloittaa pienillä, matalan riskin toimenpiteillä, jotka parantavat nykytilannetta ja valmistavat maaperää tulevaa siirtoa varten. Nämä toimenpiteet eivät vaadi suuria muutoksia itse järjestelmään, vaan keskittyvät datan ja prosessien parantamiseen. Konsultin palkkaus on jo tunnistettu tarpeelliseksi ja hänen panoksensa tulee ohjata näitä toimenpiteitä.

Suositellut ensimmäiset toimenpiteet:

1. **Datan siivous ja laadun parantaminen:**

* **Tavoite:** Vähentää vanhan järjestelmän sisältämän roskadatan määrää ja parantaa kriittisten tietojen (asiakastiedot, tilaushistoria, hintatiedot) oikeellisuutta. Tämä on perustavanlaatuinen askel kohti luotettavampaa dataa.

* **Toimenpiteet:** Kartoitetaan ja poistetaan yli 10 vuotta vanha roskadata, tunnistetaan ja yhdistetään duplikaatit sekä poistetaan vanhat testikäyttäjät. Tämä voidaan tehdä erillisinä projekteina, joissa hyödynnetään olemassa olevia vientitoimintoja ja manuaalista tarkastelua. Tarvittaessa voidaan kehittää tilapäisiä työkaluja datan käsittelyyn.

* **Hyödyt:** Parantaa nykyisen järjestelmän suorituskykyä, helpottaa datan myöhempää siirtoa uuteen järjestelmään ja vähentää virheiden määrää tulevaisuudessa. Puhdas data on välttämätön pohja mille tahansa uudelle järjestelmälle.

* **Riskitaso:** Matala. Toimenpiteet ovat rajattuja ja hallittavissa, eivätkä ne koske järjestelmän ydintoiminnallisuutta.

2. ****Kriittisten datanvientiprosessien dokumentointi ja validointi:****

* ****Tavoite:**** Parantaa ymmärrystä siitä, miten kriittistä dataa (erityisesti asiakastiedot, tilaushistoria, hintatiedot) viedään järjestelmästä ja varmistaa viennin oikeellisuus. Tämä auttaa minimoimaan riippuvuutta yksittäisten avainhenkilöiden tietotaidosta.

* ****Toimenpiteet:**** Luodaan selkeät ohjeistukset kaikille käytössä oleville vientimenetelmille (CSV, XML, Excel, manuaalinen poiminta), erityisesti kriittisten raporttien ja integraatioiden osalta. Testataan ja dokumentoidaan säännöllisesti viennin oikeellisuus vertaamalla vietyä dataa järjestelmän sisältöön.

* ****Hyödyt:**** Vähentää riippuvuutta yksittäisten henkilöiden tiedosta, parantaa datan saatavuutta ja luotettavuutta sekä valmistelee pohjaa tulevalle datamigraatiolle. Selkeät prosessit ovat avain onnistuneeseen järjestelmävaihdokseen.

* ****Riskitaso:**** Matala. Keskittyy prosessien parantamiseen ilman järjestelmämuutoksia.

3. ****Varmuuskopiointikäytäntöjen selvittäminen ja parantaminen:****

* ****Tavoite:**** Varmistaa, että kriittisestä datasta on ajantasaiset ja toimivat varmuuskopiot sekä selkeyttää palautusprosessia. Tämä on elintärkeää liiketoiminnan jatkuvuuden kannalta.

* ****Toimenpiteet:**** Selvitetään nykyisten varmuuskopioiden tila (ajantasaisuus, tallennuspaikka, säilytysaika). Testataan varmuuskopioiden toimivuus ja palautusprosessi säännöllisesti ja dokumentoidaan nämä käytännöt. Konsultin avulla arvioidaan ja kehitetään puuttuva katastrofipalautussuunnitelma.

* ****Hyödyt:**** Parantaa merkittävästi liiketoiminnan jatkuvuutta ja minimoi datan menetyksen riskin ennen järjestelmän lopullista poistamista käytöstä. Varmuuskopiointien hallinta on ensiarvoisen tärkeää minkä tahansa järjestelmän elinkaaren aikana.

* ****Riskitaso:**** Matala, mutta kriittinen. Voidaan toteuttaa erillisenä projektina nykyjärjestelmän puitteissa.

Näiden toimenpiteiden avulla voidaan parantaa `Vanha CRM`-järjestelmän operatiivista luotettavuutta ja datan laatua samalla kun valmistellaan organisaatiota ja dataa tulevaa, laajempaa modernisointiprojektia varten. Konsultin panosta tarvitaan erityisesti datan siivouksen ja dokumentoinnin suunnittelussa ja toteutuksessa.

3. Järjestelmän riippuvuuksien kaavio

RIIPPUVUUSKARTTA

