



28.4.2023

## Yleistä

- Haluamme varmistaa erinomaisen asiakaskokemuksen heti asiakassuhteen alkaessa
- Asiakassuhteen alkamiseen liittyen on luotu uuden asiakkaan käyttöönottoprosessi
- Työvaiheita on paljon, jotta kaikki järjestelmät ja käytännöt saadaan toimintakuntoon

# Käyttöönottoprojektin aloitus

- Käyttöönottoprojekti käynnistyy toimeksiantosopimuksen allekirjoittamisen jälkeen
- **Myyjä** ilmoittaa uudesta asiakkaasta sähköisellä lomakkeella
- **Tukipalvelut** perustaa asiakkaalle toimeksiannon ja käyttöönoton tehtävät toiminnanohjausjärjestelmään
- **Esihenkilöt** huolehtivat resursoinnista
  - Asiakasvastaava ja palveluvastaavat
  - Käyttöönoton projektipäällikkö
- **Käyttöönoton projektipäällikkö**
  - ottaa käyttöönottoprojektin hoitaakseen
  - kontakti asiakkaan
  - vie käyttöönottoprojektin läpi niin että palvelutuotanto voidaan aloittaa sovittuna päivänä

## Tehtävät

- Kaikilla käyttöönottoprojektiin osallistuvilla henkilöillä on oma tehtävä ValueFramessa
- Tehtävien tukena on wikiohjeet
  - [Asiakassuhteen hallinta](#)
- Tehtäville on eritelty kunkin henkilön vastuulla olevat työvaiheet
- Projektipäällikkö vastaa siitä että kaikki tehtävät tulevat tehdyksi ja auttaa tarvittaessa tehtävien suorittamiseen liittyvissä kysymyksissä

# Roolit ja vastuut

- Projektipäällikkö
  - Vastaa projektin kokonaisuudesta
- Palkkojen käyttöönottaja
  - Palkanlaskennan prosessi ja palkanlaskentajärjestelmän käyttöönotto
- Palkanlaskija
- Kirjanpitäjä – asiakasvastaava
  - Tilikartan muokkaus, saldojen siirto, verotustietojen tallennus
- Ostoreskontranhoitaja
- Myyntireskontranhoitaja
- Tukipalvelut
  - Käyttöoikeudet, suomi.fi-valtuudet yms.
- TietoAkselin oma taloushallinto
  - Sopimuslaskutusrivien lisäys toiminnanohjausjärjestelmään



# Palaverit

## 1. Sisäinen aloituspalaveri

- Osallistujat: käyttöönoton projektitiimi ja myyjä
- Palaverissa käydään läpi asiakkaan toimeksiantosopimus

## 2. Palvelutuotannon aloituspalaveri (asiakaspalaveri)

- Osallistujat: käyttöönoton projektitiimi ja asiakas
- Palaverissa käydään läpi asiakkaalle tuotettavat palvelut, sovitaan vastuunjaosta ja palvelutuotannon aikatauluista, sekä ohjelmistokoulutuksen ajankohdasta

## 3. Käyttöönoton pikapalaveri (sisäinen)

- Pidetään n. 4 kuukauden kuluttua asiakassuhteen alkamisesta
- Käydään läpi kuinka käyttöönotto on mennyt ja kuinka palvelutuotanto on lähtenyt sujumaan



# Käyttöönottoprojektin päättäminen

- Projektipäällikkö varmistaa ennen käyttöönottoprojektin sulkemista, että
  - Kaikki käyttöönoton tehtävät on merkitty tehdyksi
  - Käyttöönoton pikapalaveri on pidetty
  - Kaikki käyttöönoton työt on laskutettu
- Projektipäällikkö sulkee käyttöönottopalvelun toiminnanohjausjärjestelmässä

