

PSA-järjestelmän **kustomointi** yrityksen tarpeita vastaavaksi

*Kuinka skaalautuva PSA-toiminnanohjausjärjestelmä
tukee yrityksen kasvua ja mitä muita etuja se tuo
liiketoiminnalle*



Sisällysluettelo

| | |
|--|----|
| PSA-järjestelmän kustomointi yrityksen tarpeita vastaavaksi | 3 |
| 1. Mikä on PSA-järjestelmä? | 4 |
| 2. Miten PSA-järjestelmän kustomointi tehostaa organisaation toimintaa? | 5 |
| 3. Miten PSA-järjestelmää voidaan kustomoida? | 6 |
| 4. Kustomointiin liittyvät haasteet ja niiden taklaaminen | 7 |
| 5. PSA-järjestelmän skaalautuvuus tukee kasvua pitkällä tähtäimellä | 8 |
| 6. Skaalautuvuuteen vaikuttavat tekijät | 9 |
| 7. Pilvipohjaisten PSA-järjestelmien edut skaalautuvuudelle | 10 |
| 8. Case: Rantalainen-Yhtiöt Oy | 11 |
| 9. Parhaat käytännöt kustomointiin ja skaalaamiseen | 12 |
| 10. Johtopäätökset | 13 |

PSA-järjestelmän **kustomointi** yrityksen tarpeita vastaavaksi



Lue oppaasta kuinka skaalautuva PSA-toiminnanohjausjärjestelmä tukee yrityksen kasvua ja mitä muita etuja se tuo liiketoiminnalle.

PSA-järjestelmällä on tärkeä rooli asiantuntijayrityksen toiminnan suoraviivaistamisessa.

Järjestelmä auttaa yritystä lisäämään tehokkuutta, parantamaan projektien toimitusta sekä optimoimaan resurssien kohdentamista. Tämä näkyy viime kädessä parantuneena asiakastyytyväisyytenä ja kannattavuutena. Asiantuntijapalveluiden kysynnän kasvaessa myös PSA-järjestelmien merkityksen toiminnan laadukkuudelle odotetaan kasvavan entisestään.

Tämän white paperin tarkoituksena on auttaa asiantuntijaorganisaatioita tekemään PSA-järjestelmiään koskevia päätöksiä.

Saat yksityiskohtaista tietoa PSA-järjestelmien kustomoinnista ja skaalautuvuudesta, jotta voit varmistua, että organisaatiosi käytössä oleva järjestelmä vastaa saumattomasti liiketoimintanne vaatimuksia ja kasvupolkuja.

Mikä on PSA-järjestelmä?

1.

PSA on lyhenne sanoista ”Professional Services Automation” ja sillä tarkoitetaan asiantuntijayritysten toiminnanohjausta. PSA-järjestelmät on kehitetty tukemaan etenkin asiantuntijapalveluille tyypillisen projektityön hallintaa. Järjestelmä yhdistää useita toimintoja ja työkaluja yhdeksi alustaksi, mikä lisää tehokkuutta, parantaa projektien toimitusta ja optimoi resurssien allokoointia.

PSA-järjestelmän tärkeimpiä ominaisuuksia ovat tyypillisesti:

Ajan ja kulujen seuranta: Laskutettavien tuntien, kulujen ja korvausten hallinta.

Resurssienhallinta: Henkilöresurssien, laitteiden ja muiden resurssien tehokas allokointi ja hallinta.

Laskutus: Laskujen luominen, maksujen seuranta ja laskutusjaksojen hallinta.

CRM: Asiakasvuorovaikutusten hallinta, asiakastietokantojen ylläpito ja myyntimahdollisuuksien seuranta.

Raportointi ja analytiikka: Näkemykset keskeisistä suorituskykyindikaattoreista (KPI) ja raportit päätöksenteon tueksi.

Yhteistyötyökalut: Viestinnän ja yhteistyön helpottaminen tiimin jäsenten ja asiakkaiden välillä.

PSA eroaa perinteisestä ERP-toiminnanohjauksesta kevyemmällä rakenteellaan.

PSA-järjestelmät eivät yleensä sisällä ERP-järjestelmissä yleistä tuotannonohjausta ja varastonhallintaa. PSA-järjestelmät sopivat etenkin palveluorganisaatioille ja niitä käyttävät useimmiten *IT-, insinööri-, arkkitehti-, konsultti- tai mainosalalla* toimivat yritykset. ERP-järjestelmät taas tarjoavat kokonaisvaltaisen ratkaisun eri toimialoille erilaisten liiketoimintojen hallintaan ja integrointiin koko yrityksessä.

PSA ei ole terminä Suomessa vielä kovin yleisessä käytössä. Tästä johtuen PSA-järjestelmistä saatetaan myös käyttää nimitystä ERP, vaikka kyseessä olisi PSA-järjestelmä.

Miten PSA-järjestelmän kustomointi tehostaa organisaation toimintaa?

2.

Joitakin PSA-järjestelmiä on mahdollista kustomoida vastaamaan organisaation vaatimuksia, työnkulkuja ja prosesseja. Kustomoinnin ansiosta järjestelmä voidaan sovittaa tiiviisti liiketoiminnan tarpeisiin, mikä lisää toiminnan tehokkuutta merkittävästi. Alla on listattuna konkreettisia esimerkkejä, miten järjestelmän kustomointi tehostaa toimintaa vakiojärjestelmän käyttöön verrattuna:

Mukautuminen organisaation työnkulkuihin ja prosesseihin: Valmiit PSA-järjestelmät eivät välttämättä ole täysin linjassa organisaation omien työnkulkujen kanssa. Kustomoinnin avulla organisaatiot voivat kuitenkin määrittää järjestelmän vastaamaan omia prosessejaan saumattomasti. Näin pullonkaulat vähenevät ja työskentely sujuu tehokkaammin ilman merkittäviä häiriötä.

Relevanttien tietojen seuranta: Vakiojärjestelmät eivät välttämättä kerää kaikkia tarvittavia datapisteitä, jotka ovat välttämättömiä yrityksen toiminnalle tai raportointitarpeille. Kustomoinnin avulla järjestelmään voidaan sisällyttää yritykselle relevantteja tietokenttiä ja näin varmistaa kattava ja tarkka tietojen seuranta sekä raportointi parempaa päätöksentekoa varten.

Henkilökohtainen käyttökokemus: Mikäli PSA-järjestelmä ei ole linjassa työntekijöiden suosiman terminologian, asettelun tai toimintojen kanssa, käyttäjien voi olla haastavaa omaksua järjestelmää. Kustomoinnilla voidaan muokata käyttöliittymä vastaamaan organisaation tapoja ja mahdollistaa henkilökohtainen käyttökokemus. Näin myös käyttöönottoaste ja tuottavuus paranee.

Skaalautuvuus ja joustavuus: Kun organisaatiot kasvavat ja kehittyvät ajan myötä, vakiojärjestelmillä voi olla vaikeuksia mukautua uusiin prosesseihin tai organisaatorakenteen muutoksiin. Kustomoinnin ansiosta PSA-järjestelmä skaalautuu liiketoiminnan mukana. Näin voidaan varmistaa, että organisaation kasvaessa tai sen tarpeiden muuttuessa myös järjestelmää voidaan joustavasti säätää niitä vastaavaksi.

Kohdennettu raportointi ja analytiikka: Yleiset raportointiominaisuudet eivät välttämättä kata kaikkia organisaatiolle relevantteja mittareita ja suorituskykyindikaattoreita (KPI). Kustomoinnin avulla organisaatiot voivat suunnitella omiin tarpeisiinsa kohdennettuja raportteja ja analytiikan koontinäyttöjä. Näin saavutetaan parempi näkyvyys liiketoiminnan tärkeisiin osa-alueisiin ja helpotetaan tietoon perustuvaa päätöksentekoa.

Parannettu asiakaskokemus: Järjestelmän kustomointi asiakkaiden tarpeiden ja mieltymysten mukaiseksi parantaa palvelun toimittamista. Kustomoinnin ansiosta voidaan paremmin seurata vuorovaikutusta asiakkaiden kanssa, reagoida asiakkaan tarpeisiin, mukauttaa palveluita sekä tarjota asiakkaille henkilökohtaisempi kokemus.

Sujuvampi tiedonkulku integraatioilla: Organisaatiot käyttävät usein erilaisia työkaluja ja järjestelmiä PSA-järjestelmänsä rinnalla. Kustomointi mahdollistaa sujuvammat integraatiot olemassa oleviin ohjelmistoihin, mikä puolestaan varmistaa saumattoman tiedonkulun ja poistaa silot.

Miten PSA-järjestelmää voidaan kustomoida?

3.

PSA-järjestelmä koostuu useista eri komponenteista, joita on mahdollista kustomoida vastaamaan organisaation erityistarpeita. Kustomoinnin laajuus ja joustavuus vaihtelevat ohjelmistotoimittajan ja järjestelmän arkkitehtuurin mukaan.

Tyypillisiä kustomoitavia komponentteja ovat:

Käyttöliittymä (UI) ja koontinäytöt:

Asettelu ja ulkoasua voidaan muokata organisaation tarpeisiin sopivaksi esimerkiksi vaihtamalla moduulien järjestystä, säätämällä värejä tai määrittämällä koontinäyttöjen widgetit näyttämään halutut tiedot.

Työnkulut ja prosessit: PSA-järjestelmän työnkulkuja ja prosesseja voidaan kustomoida organisaation omia toimintatapoja vastaavaksi esimerkiksi määrittämällä halutut tehtäväjärjestykset, hyväksyntäprosessit ja ilmoitukset sekä automatisoimalla vaiheet omien työnkulkujen mukaisiksi.

Tietokentät ja lomakkeet: Tietokenttien ja lomakkeiden kustomointi mahdollistaa tiettyjen kenttien lisäämisen sellaisten tietojen keräämiseksi, jotka ovat olennaisia, mutta joita ei ehkä ole vakiojärjestelmässä.

Raportit ja analyysit: Raporttien ja analytiikan kustomointi edellyttää mukautettujen raporttien, suorituskykyilmaisimien (KPI) ja koontinäyttöjen suunnittelua organisaation tavoitteisiin liittyvien mittareiden seuraamiseksi ja analysoimiseksi.

Suojaus ja käyttöoikeudet: PSA-järjestelmissä on usein mahdollista muokata käyttäjärooleja, käyttöoikeustasoja ja käyttöoikeuksia. Näin voidaan varmistaa, että oikeilla käyttäjillä on asianmukainen pääsy tietoihin ja toimintoihin riippuen heidän roolistaan organisaatiossa.

Integrointi ja ohjelmointirajapinnat:

Integraatioiden kustomointi edellyttää ohjelmointirajapintojen hyödyntämistä, jotta PSA-järjestelmä voidaan yhdistää muihin organisaatiossa käytettäviin ohjelmistosovelluksiin.

Asiakas- ja projektinhallinta: Organisaatiot voivat mukauttaa asiakasprofiileja, projektimalleja, välitavoitteita ja tehtäviä PSA-järjestelmässä hallitakseen paremmin asiakasvuorovaikutusta ja projektikohtaisia vaatimuksia.

Laskutus: Laskutusta voidaan kustomoida määrittämällä laskumallit, maksuehdot, laskutusjaksot ja verosäännöt vastaamaan organisaation kirjanpitoikäytäntöjä ja asiakkaan asetuksia.

Automaatio ja työnkulut: Kustomoinnilla voidaan luoda automaattisia työnkulkuja ja käynnistimiä tiettyjen olosuhteiden perusteella, jotta tehtävät saadaan suoritettua automaattisesti.

Lokalisointi ja kielituki: Joissakin PSA-järjestelmissä on mahdollista kustomoida kielitukea ja lokalisointia, jolloin organisaatio voi mukauttaa järjestelmän käyttöliittymän ja viestinnän eri alueille tai kielille.

Kustomointiin liittyvät haasteet ja niiden taklaaminen

4.

PSA-järjestelmän kustomoinnilla voidaan saavuttaa lukuisia etuja, mutta siihen liittyy myös tiettyjä haasteita, jotka organisaatiossa on hyvä ottaa huomioon:

Järjestelmän monimutkaisuus ja korkeat

kustannukset: Laaja kustomointi saattaa tehdä järjestelmästä monimutkaisemman, mikä voi vaikeuttaa sen ylläpitoa ja päivittämistä. Jatkuva kehittäminen ja tuki voivat siten kasvattaa myös kustannuksia.

On tärkeää arvioida perusteellisesti liiketoiminnan vaatimukset, työkulut ja tavoitteet ennen kustomoinnin aloittamista. Lisäksi tulisi määrittää selkeät tavoitteet, priorisoida tarpeet ja luoda yksityiskohtainen etenemissuunnitelma liiallisen suunnittelun ja tarpeettomien muutosten välttämiseksi.

Vanhojen käytänteiden implementointi uuteen järjestelmään:

Organisaatiot saattavat yrittää implementoida vanhan järjestelmänsä "huonoja" käytänteitä uuteen järjestelmään. Lisäksi heidän nykyiset prosessinsa voivat olla huonoja tai tehottomia. Jos järjestelmää kustomoidaan vastaamaan näitä prosesseja, ongelma siirtyy vanhasta järjestelmästä uuteen.

Tämän haasteen välttämiseksi on tärkeää tiedostaa asia ja pysyä avoimena uusille ideoille. Hyvä järjestelmän toimittaja osaa myös haastaa ja konsultoida asiakastaan.

Ylisuunnittelun mahdollisuus: Joskus organisaatiot saattavat pyrkiä automatisoimaan, ratkaisemaan tai parantamaan kustomoinnilla jokaisen ongelman, pullonkaulan tai manuaalisen työvaiheen. Tämä johtaa tilanteeseen, että järjestelmä ei ole koskaan valmis.

Organisaatioiden tulee ymmärtää ja hyväksyä, että on riittävää ratkaista kustomoinnilla esimerkiksi 90 % ongelmista, sillä tyypillisesti matka 90 %:n ja 100 %:n välillä vie yhtä paljon resursseja kehittää kuin 0 %:n ja 90 %:n välillä.

Tietoturva- ja yhteensopivuusriskit:

Kustomoinnit voivat aiheuttaa tietoturvahäviöitä, jos niitä ei kehitetä ja toteuteta oikein. Lisäksi muutokset voivat vaikuttaa siihen, noudattaako järjestelmä alan standardeja tai määräyksiä.

Nämä riskit voidaan välttää säännöllisillä penetraatio-testauksilla ja hyvän tietoturvan mukaisella kehittämisellä. Esimerkiksi Koholla tehdään tämän osalta vain vastuullista työtä ja varmistetaan, että kustomoinnit eivät luo tietoturvariskiä.

Miten Kohoa voidaan kustomoida?



Kohon yksi erityispiirteistä on vakiotoimintojen laaja kustomointi

vastaamaan asiakkaan erityiskohtaisia tarpeita. Yksi iso osa kustomointia on, että asiakkaan tiliin voidaan tehdä tarkkojakin määrittelyitä myös käyttäjäprofiilitasolla. Kaikki käyttäjälle turhat painikkeet, näkymät ja välilehdet voidaan piilottaa Kohossa. Käyttäjälle näkyy siis ainoastaan ne välilehdet, joita hän tarvitsee omassa päivittäisessä työssään.



Esimerkiksi käyttäjä, joka kirjaa pelkästään tuntimerkintöjä, ei näe kaikkia Kohon toimintoja ja osioita. Näin hänellä ei mene aikaa hukkaan järjestelmän läpi kahlaamiseen. Sen sijaan käyttäjä, joka muodostaa kirjattujen tuntien perusteella laskuja tai niiden vedoksia, näkee myös laskutukseen liittyvät osiot joko kokonaisuudessaan, tai vain käyttäjän omien kirjausten tai vastuiden perusteella.



Yksi Kohon vahvuuksista on myös se, että kaikki järjestelmässä oleva tieto on raportoitavissa.

Kohon asiakaskorttia, tuotekorttia ja projektikorttia voidaan kustomoida ja sisällyttää niihin erilaisia valikoita ja tekstikenttiä asiakkaan tarpeiden mukaan. Näin on mahdollista luoda myös asiakaskohtaisia kustomoituja raportteja.



Koho on integroitavissa useiden eri järjestelmien kanssa, mikä varmistaa informaation siirtymisen muiden käytössä olevien sovellusten ja järjestelmien välillä säästämällä aikaa ja kustannuksia. Koholla on tällä hetkellä yli 70 valmiita integraatiota sekä oma kaksisuuntainen API (REST API), minkä avulla integraatioita voidaan toteuttaa joustavasti.

i

PSA-järjestelmän skaalautuvuus tukee kasvua pitkällä tähtäimellä

5.

Skaalautuvuudella tarkoitetaan järjestelmän, prosessin tai organisaation kykyä käsitellä lisääntyneitä vaatimuksia, kasvua tai laajentumista tehokkaasti vaarantamatta suorituskykyä, toiminnallisuutta tai tehokkuutta. PSA-järjestelmissä skaalautuvuus on ratkaisevan tärkeää, jotta organisaatio voi kasvaa ja kehittyä kasvamatta ulos järjestelmästä.

Näin skaalautuvuus toimii PSA-järjestelmässä:

Lisääntyneen työmäärän käsittely:

Kun yritykset kasvavat, ne käsittelevät enemmän projekteja, asiakkaita ja resursseja. Skaalautuva PSA-järjestelmä vastaa tähän kasvuun hallitsemalla tehokkaasti lisääntyntä työmäärää ilman, että suorituskyky heikkenee merkittävästi. Sen pitäisi pystyä käsittelemään suurempia tietomääriä, tapahtumia ja käyttäjiä saumattomasti.

Sopeutuminen muuttuviin tarpeisiin:

Skaalautuvuuteen kuuluu joustavuus mukautua muuttuviin liiketoiminnan vaatimuksiin. PSA-järjestelmän on skaalauttava sekä vertikaalisesti (hoitaa enemmän tehtäviä nykyisissä prosesseissa) että horisontaalisesti (valmiuksien laajentaminen kattamaan uusia toimintoja tai suurempia työmääriä) muuttuvien tarpeiden mukaan.

Resurssien allokointi ja hallinta: Skaalattavien PSA-järjestelmien avulla organisaatiot voivat kohdistaa resursseja, kuten työntekijöitä, laitteita ja budjetteja tehokkaammin liiketoiminnan laajentuessa. Niiden on mahdollistettava resurssien helppo lisääminen tai mukauttaminen käynnissä olevaa toimintaa häiritsemättä.

Joustavuus kustomoinnissa: Skaalautuvuus sisältää mahdollisuuden mukauttaa ja laajentaa järjestelmää vastaamaan uusia työnkuluja, prosesseja tai vaatimuksia organisaation kasvaessa. Mukautusten tulisi olla

skaalautuvia, jotta ne eivät estä järjestelmän kykyä sopeutua tuleviin muutoksiin.

Suorituskyky ja järjestelmän häiriönsietokyky:

Skaalautuva PSA-järjestelmä ylläpitää tasaista suorituskykyä myös lisääntyneissä vaatimuksissa. Se tulisi suunnitella pysymään luotettavana, reagoivana ja vakaana työmäärän ja käyttäjäkunnan kasvaessa.

Integrointiominaisuudet:

Skaalautuvat PSA-järjestelmät helpottavat sujuvaa integrointia muihin organisaatioissa käytettäviin työkaluihin ja järjestelmiin. Tämä mahdollistaa uusien teknologioiden tai toimintojen sisällyttämisen häiritsemättä olemassa olevaa systeemiä.

Tuki maantieteelliselle laajentumiselle:

Uusille alueille tai uusille markkinoille laajentuville organisaatioille skaalautuvan PSA-järjestelmän tulisi tukea globaaleja toimintoja mukautumalla erilaisiin valuuttoihin, kieliin, säädöksiin ja vaatimustenmukaisuusvaatimuksiin.

Varmistamalla skaalautuvuuden PSA-järjestelmässään organisaatiot voivat kasvaa ja laajentaa toimintaansa ilman riittämättömän tai joustamattoman järjestelmän asettamia rajoituksia. Tämä ominaisuus antaa organisaatioille mahdollisuuden ylläpitää tehokkuutta, tuottavuutta ja kilpailukykyä kehittäessään ja skaalatessaan palveluitaan ja toimintojaan. Skaalautuvuuden ansiosta PSA-järjestelmä voi kasvaa organisaation rinnalla pysyen tukevana ja tehokkaana työkaluna myös merkittävän laajentumisen tai lisääntyneen kysynnän aikoina.

>>> Miten Koho skaalautuu?

Skaalautuvuus on yksi Kohon isoja vahvuuksia. Sama järjestelmä skaalautuu niin pienille kuin suurille organisaatioille. Kohon ominaisuudet, mahdollisuudet, käyttömallit ja tavat ovat tarpeeksi kattavat palvelemaan tuhansia henkilöitä työllistäviä yrityksiä, mutta ne saadaan supistettua myös yhden hengen yrityksille siten, että päivittäinen kirjaaminen ja laskun tekeminen onnistuu toimialasta riippumatta. Kohossa on mahdollista huomioida eri projektirytykset, projektihankkeet ja niiden eri tasot.

i

Skaalautuvuuteen vaikuttavat tekijät

6.

PSA-järjestelmän skaalautuvuuteen vaikuttavat useat avaintekijät, jotka määrittävät sen kyvyn käsitellä kasvaneita tietomääriä, tukea kasvavaa käyttäjäkuntaa ja integroitua saumattomasti muihin liiketoimintajärjestelmiin. Näitä tekijöitä ovat:

Arkkitehtuuri ja infrastruktuuri: PSA-järjestelmän taustalla olevalla arkkitehtuurilla on ratkaiseva rooli skaalautuvuudessa. Skaalautuvaan arkkitehtuuriin perustuvat järjestelmät, kuten pilvipohjaiset ratkaisut tai hajautetut tietokannat, voivat dynaamisesti allokoida resursseja käsittelemään kasvaneita tietomääriä ja käyttäjäkuormia organisaation kasvaessa.

Tietokannan suunnittelu ja suorituskyky: Tietokannan rakenne ja suunnittelu vaikuttavat merkittävästi skaalautuvuuteen. Hyvin suunniteltu tietokanta, joka on optimoitu suorituskykyä varten ja pystyy käsittelemään suuria tietojoukkoja tehokkaasti, edistää järjestelmän skaalautuvuutta.

Prosessointiteho ja suorituskyky: Järjestelmän kyky käsitellä suurempia tietomääriä riippuu sen prosessointitehosta. Skaalautuvat PSA-järjestelmät olisi varustettava riittäväillä laskentaresursseilla monimutkaisten laskelmien, data-analytiikan ja reaaliaikaisen käsittelyn hallitsemiseksi.

Joustavuus ja resurssien allokointi: Skaalautuvien järjestelmien tulisi olla joustavia, jolloin resursseja voidaan skaalata ylös tai alas kysynnän mukaan. Tämä ominaisuus varmistaa, että järjestelmä pystyy mukautumaan tietomäärän, käyttäjäliikenteen tai laskentavaatimusten vaihteluihin suorituskyvyn heikkenemättä.

Kuormituksen tasapainotus ja redundanssi: Skaalautuvat PSA-järjestelmät sisältävät usein kuormituksen tasapainotusmekanismeja, jotka jakavat työkuormat tasaisesti palvelimien tai resurssien kesken. Redundanssi- ja vikasietomekanismit varmistavat järjestelmän käytettävyyden ja luotettavuuden myös suurten kuormien aikana tai laitteistovikojen sattuessa.

Skaalautuvat ohjelmointirajapinnat ja integraatiokehukset: Vankka API (Application Programming Interface) ja integraatiokehys helpottavat saumatonta liitettävyyttä muihin liiketoimintajärjestelmiin. Skaalautuvan PSA-järjestelmän tulisi tarjota joustavia ohjelmointirajapintoja ja integrointivaihtoehtoja, jotka vastaavat erilaisia tiedonvaihtovaatimuksia organisaation kasvaessa ja integroitua uusiin järjestelmiin.

Suorituskyvyn seuranta ja optimointi: Skaalautuvat järjestelmät sisältävät työkaluja suorituskykymittareiden seurantaan, pullonkaulojen tunnistamiseen ja järjestelmäkomponenttien optimointiin. Ennakoiva valvonta mahdollistaa säädöt optimaalisen suorituskyvyn ylläpitämiseksi tietomäärän ja käyttäjäkunnan kasvaessa.

Turvallisuus ja vaatimustenmukaisuus: Skaalautuvuus ei saa vaarantaa tietoturvaa tai vaatimustenmukaisuutta. Skaalautuvien PSA-järjestelmien on ylläpidettävä vankkoja turvatoimia, tietojen salausta, käyttöoikeuksien hallintaa ja alan standardien noudattamista, kun järjestelmä laajenee käsittelemään suurempia määriä arkaluonteisia tietoja.

Päivitys- ja ylläpitoprosessit: Skaalautuvuus liittyy myös järjestelmän kykyyn suorittaa päivityksiä ja ylläpitoa saumattomasti. Skaalautuvan PSA-järjestelmän pitäisi mahdollistaa päivitykset aiheuttamatta merkittäviä häiriöitä käynnissä oleville toiminnoille.



Ottamalla huomioon ja käsittelemällä näitä avaintekijöitä organisaatiot voivat varmistaa, että heidän PSA-järjestelmänsä on skaalautuva ja pystyy käsittelemään kasvaneita tietomääriä, tukemaan kasvavaa käyttäjäkuntaa ja integroitumaan sujuvasti muihin liiketoimintajärjestelmiin organisaation laajentuessa ja kehittyessä.

Pilvipohjaisten PSA-järjestelmien edut skaalautuvuudelle

7.

PSA-järjestelmät ovat nykyään useimmiten selainpohjaisia pilvipalveluita.

Pilvipohjaisissa PSA-ratkaisuissa on useita etuja, jotka parantavat skaalautuvuutta organisaatioille:

Joustavuus ja resurssien skaalautuvuus:

Pilvipohjaiset PSA-järjestelmät ovat joustavia, mikä mahdollistaa resurssien skaalaamisen ylös tai alas kysynnän mukaan. Skaalautuvuus varmistaa, että organisaatiot voivat helposti mukautua muutoksiin datamäärässä, käyttäjäliikenteessä tai laskentavaatimuksissa ilman merkittäviä infrastruktuuri-investointeja.

Joustavuus resurssien allokoinnissa: Pilvipohjaiset ratkaisut mahdollistavat joustavan resurssien allokoinnin, jolloin organisaatiot voivat säätää laskentaresursseja, tallennustilaa ja käsittelytehoa tarpeen mukaan. Tämä dynaaminen allokointi tukee skaalautuvuutta ilman lisälaitteiston tai -infrastruktuurin hankintaa.

Automaattinen skaalaus: Pilvipohjaiset PSA-järjestelmät tarjoavat usein automaattisia skaalausominaisuuksia, joissa resurssit skaalautuvat ylös tai alas reaaliaikaisen kysynnän mukaan. Näin voidaan varmistaa, että järjestelmä säilyttää optimaalisen suorituskyvyn myös ruuhka-aikoina ilman manuaalista puuttumista.

Korkea käytettävyys ja redundanssi: Pilvi-infrastruktuuri tarjoaa yleensä korkean käytettävyyden ja redundanssin useissa datakeskuksissa. Tämä varmistaa, että pilvipohjaiset PSA-ratkaisut pysyvät saatavilla ja luotettavina, jotta toiminta olisi jatkuvaa myös laitteistovikojen aikana tai häiriötilanteissa.

Maailmanlaajuinen saavutettavuus: Pilvipohjaiset ratkaisut ovat globaalisti saavutettavia, minkä ansiosta PSA-järjestelmää voidaan käyttää internet-yhteydellä mistä päin tahansa. Sijaintiriippumattomuus tukee etenkin hajautettuja tiimejä ja helpottaa yhteistyötä eri paikoissa olevien käyttäjien välillä.

Skaalautuva tallennus ja tietojenkäsittely:

Pilvipohjaiset PSA-järjestelmät tarjoavat skaalautuvat tallennus- ja tietojenkäsittelyominaisuudet. Tietomäärän kasvaessa organisaatiot voivat helposti skaalata tallennuskapasiteettiaan ja hyödyntää pilvipohjaisia käsittelypalveluita suurien tietojoukkojen tehokkaaseen käsittelyyn.

Kustannustehokkuus: Pilvipohjaiset PSA-ratkaisut noudattavat usein käytön mukaan laskutettavaa mallia, jolloin organisaatiot voivat maksaa käyttämistään resursseista. Tämä kustannustehokas lähestymistapa poistaa ennakkoinvestointien tarpeen laitteistoon, ja organisaatiot maksavat vain kuluttamistaan resursseista, mikä tekee skaalautumisesta kustannustehokkaampaa.

Nopeampi käyttöönotto ja päivitykset:

Pilvipohjaiset ratkaisut mahdollistavat nopeamman käyttöönoton ja päivitykset, mikä vähentää muutosten tai uusien ominaisuuksien käyttöönottoon tarvittavaa aikaa. Tämän ketteryyden ansiosta organisaatiot voivat mukautua nopeasti muuttuviin liiketoiminnan vaatimuksiin, mikä tukee skaalautuvuutta ja innovaatioita.

Hallitut palvelut ja tuki: Pilvipalvelujen tarjoajat tarjoavat usein hallittuja palveluita ja tukea, jotka käsittelevät esimerkiksi infrastruktuurin hallintaa, tietoturvapäivityksiä ja ylläpitoa. Tämä vapauttaa organisaation IT-resursseja keskittymään strategiaan hankkeisiin järjestelmän rutiininomaisen ylläpidon sijaan.

Kaiken kaikkiaan pilvipohjaiset PSA-ratkaisut tarjoavat skaalautuvan ja joustavan infrastruktuurin. Sen avulla organisaatiot voivat skaalata toimintonsa, sopeutua muuttuviin vaatimuksiin ja hallita tehokkaasti kasvavia tietomääriään ja käyttäjäkuntaansa suorituskykyä vaarantamatta ja ilman merkittäviä infrastruktuurikustannuksia.

Rantalainen-Yhtiöt otti Kohon käyttöön vuonna 2016. Kohoa on kustomoitu eri tavoin heidän tarpeisiinsa sopivaksi. Haastattelimme aiheesta Rantalaisen kehityspäällikkö Toni Takalaa, joka kertoo alla tarkemmin minkälaisia vaikutuksia ja hyötyjä kustomoinnilla on ollut Rantalaisen toimintaan ja asiakastyytyvyyteen.

Miten Kohoa on kustomoitu teidän tarpeisiinne sopivaksi?

Kohoa on kustomoitu Rantalainen-konsernin tarpeisiin käyttöliittymän, kuten tyyli- ja värimäärittelyjen sekä erilaisten lisätoimintojen ja painikkeiden osalta. Lisäksi kustomointia on tehty raporttien ja rajapintatoimintojen osalta.

Mitä konkreettisia hyötyjä olette saavuttaneet kustomoinnin myötä?

Olemme pystyneet muokkaamaan Kohosta sellaisen työkalun, että se tukee Rantalainen-konsernin toiminnanohjausta niin operatiivisesta kuin teknisestä näkökulmasta mahdollistaen myös laadukkaan ja monipuolisen johdon raportoinnin. Järjestelmä on kustomoinnin avulla rakennettu tukemaan meidän toimintaamme ja sen tavoitteena on, että palvelut pyörivät paremmin.

Minkälaisia vaikutuksia kustomoinnilla on ollut asiakastyytyvyyteenne?

Koemme Kohon parantavan palveluidemme hallintaa, mikä johtaa parempaan asiakastyytyvyyteen. Olemme myös kustomoineet Kohoon erilaisia asiakastytyvyyden seurantaan liittyviä toimintoja, kuten esimerkiksi automaattiset NPS-kyseilyt ja lakisäätöjen asiakkaan tunnistamisen prosessin.

Miten Kohon skaalautuvuus on tukenut kasvuanne?

Takana on useampi vuosi tiivistä yhteistyötä. Koho on kehittynyt vuosien aikana merkittävästi ja tukenut siten myös Rantalainen-konsernin kasvutarinaa. Koho on samalla ylläpitänyt hyvän ja nopean asiakaspalvelun reagoiden edelleen kehitystarpeisiimme tehokkaasti.



Parhaat käytännöt kustomointiin ja skaalaamiseen

9.

PSA-järjestelmän kustomointi ja skaalaaminen on strateginen toimi, joka vaatii huolellisen suunnittelun ja toteutuksen. Seuraavaksi esittelemme parhaita käytäntöjä organisaatioille, jotka haluavat kustomoida ja skaalata PSA-järjestelmiään:

1. Suorita perusteellinen tarveanalyysi

Aloita suorittamalla kattava tarveanalyysi organisaationne liiketoimintavaatimusten, työkulkujen ja kipupisteiden tunnistamiseksi. Analysoi organisaationne nykyiset ja tulevat tarpeet huomioiden tekijät, kuten projektin monimutkaisuus, resurssien hallinta, raportointivaatimukset ja integrointitarpeet.

2. Osallista keskeiset sidosryhmät

Ota mukaan tärkeimmät sidosryhmät eri osastoilta, kuten projektipäälliköt, talous, IT ja loppukäyttäjät. Kerää myös palautetta heiltä, joihin kustomointi- ja skaalaustoimet vaikuttavat suoraan varmistaaksesi, että heidän tarpeensa ja näkökulmansa otetaan huomioon.

3. Määritä selkeät tavoitteet

Määritä kustomoinnille ja skaalaamiselle selkeät ja mitattavat tavoitteet sekä suorituskäytännöt projektin onnistumisen seuraamiseksi.

4. Priorisoi kustomoinnit

Priorisoi suoritettavat kustomoinnit sen perusteella, miten ne vaikuttavat liiketoimintaan ja kuinka kiireellisiä ne ovat. Pyri tunnistamaan ne kriittiset toiminnot, jotka ovat linjassa organisaation tavoitteiden kanssa ja tuottavat välitöntä arvoa.

5. Varmista skaalautuvuus alusta alkaen

Suhtaudu skaalautuvuuteen kustomointiprosessin perusvaatimuksena. Valitse sellaiset kustomointivaihtoehdot, jotka mahdollistavat organisaation kasvun ja tulevat muutokset.

6. Valitse joustava PSA-järjestelmä

Valitse PSA-järjestelmä, joka tarjoaa joustavuutta ja mukautusvaihtoehtoja heti. Modulaarisella arkkitehtuurilla varustettu järjestelmä mahdollistaa helppomman kustomoinnin ja skaalauksen ilman suurempia häiriöitä.

7. Luo kustomoinnille etenemissuunnitelma

Laadi vaiheittainen etenemissuunnitelma kustomointia ja skaalausta varten. Jaa projekti hallittaviin vaiheisiin varmistaen, että jokainen vaihe tuottaa konkreettista arvoa ja on linjassa organisaation prioriteettien kanssa.

8. Panosta käyttäjäkoulutukseen

Tarjoa loppukäyttäjille kattavaa koulutusta, jotta he oppivat tuntemaan kustomoidut ominaisuudet ja voivat maksimoida skaalatun PSA-järjestelmän hyödyt.

9. Dokumentoi kustomoinnit ja prosessit

Ylläpidä yksityiskohtaista dokumentaatiota kustomoinneista, määrittämisistä ja prosesseista. Dokumentaatio on tärkeää jatkuvan tuen, vianmäärityksen ja tiedonsiirron kannalta.

10. Tarkista ja optimoi säännöllisesti

Suorita kustomoidun PSA-järjestelmän säännölliset tarkistukset varmistaaksesi, että se vastaa edelleen organisaation tarpeita.

11. Pidä yhteyttä toimittajatukeen

Luo vahva suhde PSA-järjestelmätoimittajan tukitiimiin. Hyödynnä heidän asiantuntemustaan esimerkiksi parhaiden käytäntöjen ja vianmäärityksen opastuksessa.

Johtopäätökset

10.

Yhteenvedona voidaan todeta, että PSA-järjestelmän kustomoinnin ja skaalautuvuuden avulla asiantuntijaorganisaatiot pystyvät räätälöimään toimintaansa, sopeutumaan muuttuviin olosuhteisiin ja menestymään pitkällä aikavälillä. Mukauttamalla työnkulkuja, automatisoimalla prosesseja ja varmistamalla skaalautuvuuden organisaatiot voivat vastata tehokkaasti haasteisiin, tarttua mahdollisuuksiin ja pysyä mukana jatkuvasti kehittyvässä liiketoimintaympäristössä.

Tämä whitepaper palvelee asiantuntijaorganisaatioita tiedonlähteenä PSA-järjestelmän kustomointia ja skaalautumista koskevissa päätöksissä. Tarkoituksena on ollut tarjota aiheesta kattavasti tietoa sekä antaa käytännön vinkkejä onnistuneeseen kustomointiprosessiin. Sen pohjalta tarkoituksena on myös kannustaa organisaatioita arvioimaan omia liiketoimintatarpeitaan ja tutkimaan, miten kustomointi ja skaalautuvuus voivat hyödyttää omaa toimintaa.





Koho Sales Oy

www.kohosales.com

**Koho on asiantuntijayrityksen *monipuolinen*,
muttei *monimutkainen* PSA-järjestelmä.**

Kysy meiltä, miten Koho kustomoitaisiin sinun yrityksellesi:

<https://www2.kohosales.com/fi/ota-yhteytta>
