



Tarjous

Qentinel Touch – Valitun strategisen hankkeen vaikuttavuuden mallintaminen ja mittareiden tunnistaminen - tarjouspäivitys

Ari Hirvonen & Pia Tapio, 11.10.2018

Tarjouksen tunnistetiedot

- Asiakas: Tampereen Kaupunki
- Tarjoaja: Qentinel Finland Oy
- Tarjouksen kohde: Qentinel Touch – Valitun strategisen hankkeen vaikuttavuuden mallintaminen ja mittareiden tunnistaminen
- Asiakkaan yhteyshenkilö: Outi Lehtinen
- Qentinelin yhteyshenkilö: Ari Hirvonen
- Tarjouksen voimassaoloaika: 31.10.2018

Tarjouksen sisältö

- Qentinel ja tekijät
- Nykytilanne ja tavoitteet
- Lupauksemme ja tavoitteet yhteistyölle
- Ratkaisumme ja projektin kulku
- Odotukset
- Investointinne
- Toimitusehdot ja lisätiedot



Qentinel on vaikuttavan arvontuoton johtamisen asiantuntija

Qentinelin asiantuntijat ovat alansa arvostettuja ammattilaisia, jotka ovat toteuttaneet merkittäviä muutoshankkeita Suomen isoimpien yritysten kanssa.

Henkilöstö

120

Perustettu

2002

Toimistot

Suomi
Saksa
USA

Liikevaihto

~10 m€

Tekijät – vaikuttavuuden mallintaminen



Aini Räisänen,
Quality Intelligence Consultant

- Aini on muutosjohtamisen ja hyötyjen johtamisen ammattilainen. Ainilla on vahvaa kokemusta useista julkisen sektorin muutoshankkeiden konsultointiprojekteista.
- Osaamisalueet: liiketoiminnan ja yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mittaaminen muutoshankkeissa.



Erika Kontkanen,
Customer Experience Consultant

- Erikalla on vahva tausta asiakassuhteiden sekä asiakasuskollisuuden parissa työskentelystä niin kasvavissa startupeissa kuin suuremmissa vakiintuneissa yrityksissä.
- Osaamisalueet: Asiakaskokemuksen mittaaminen ja johtaminen monikanavaisessa ympäristössä, palvelumuotoilun ja teknologian hyödyntäminen asiakaskokemuksen ja liiketoiminnan johtamisessa

Nykytilanne ja tavoitteet

- Tampereen kaupungilla on meneillään useita strategisesti tärkeitä kehityshankkeita. Yhteistä kaikille hankkeille on se, että halutaan saada henkilöstö vahvasti mukaan tuleviin muutoksiin.
- Hankkeiden puitteissa on tarpeen kyetä arvioimaan toimenpiteiden vaikuttavuutta ja siltä pohjalta priorisoida päätöksiä.
- Tampereen Kaupungilla nähdään Arvonluontimallin hyödyt kompleksisten asioiden visualisoinnissa. Arvonluontimalli nähtiin hyvänä työkaluna muutoksen johtamisessa ja alustavasti tunnistettiin useita kohteita, joissa sitä voitaisiin hyödyntää.
- Valitaan ensin yksi kohde pilotointiin.
- Kokonaisvaltaisemmalle mittaristolle on myös tarve.

Lupauksemme ja tavoitteet yhteistyölle

- Autamme Tampereen Kaupun saamaan yhteisen ymmärryksen valitun hankkeen vaikuttavuudesta, mikä auttaa tärkeimpien sidosryhmien sitouttamisessa
- Arvonluontimallin avulla tunnistamme ja priorisoimme kokonaisvaltaisen vaikuttavuuden kannalta tärkeimpiä kehitystä ohjaavia mittauspisteitä ja mittareita, joiden avulla voidaan ohjata Tampereen Kaupungin toimintaa eri tasoilla asiakaslähtöisesti ja ennakoivasti jatkossa.
- Arvonluontimalli avulla tuodaan toimeenpantujen päätösten vaikutukset läpinäkyviksi ja helpotetaan toimenpiteiden priorisointia.

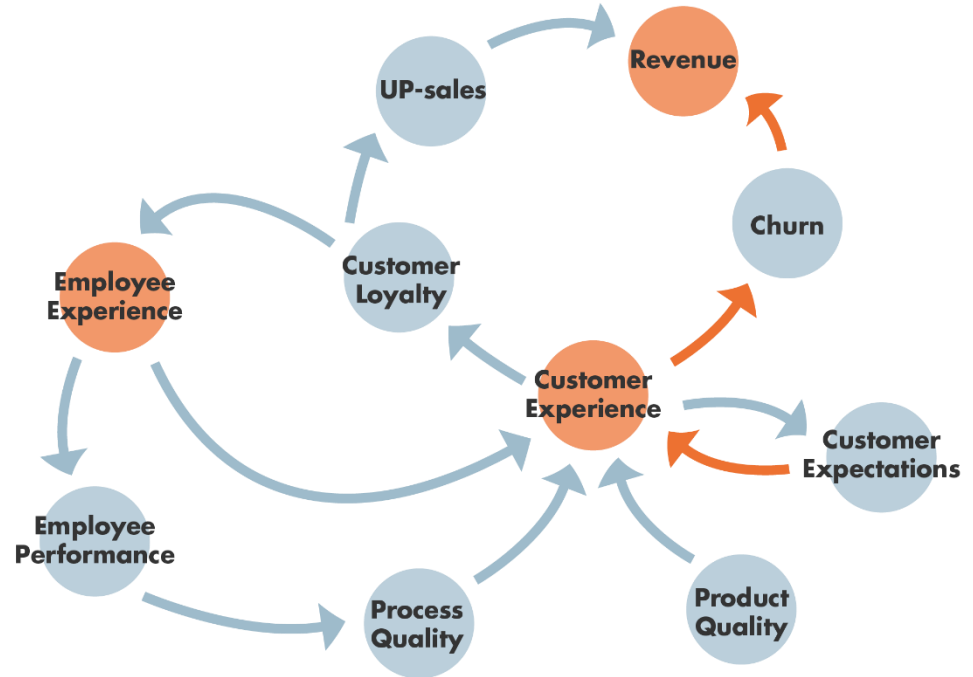
Tarjouksen kohde – Vaihe 1

- Tampereen Kaupungin valitun strategisen hankkeen vaikuttavuuden mallintaminen ja olennaisten mittareiden määrittelemine. Tarkempi rajausta ja fokus sovitaan yhdessä kick-off palaverissa.
- **Dokumentaatio ja tuotokset:**
 - Loppuraportti (ml. lyhyen videon) sisältäen arvonluontimallin, arvopolut ja tunnistetut mittarit
 - Mock-up dashboard Qentinel Insights-työkalussa sisältäen digitaalisen arvonluontimallin ja demodataan pohjautuvan mittariston indekseineen
 - Lopputulosten läpikäynti esittelytilaisuudessa sisältäen ehdotetun roadmapin



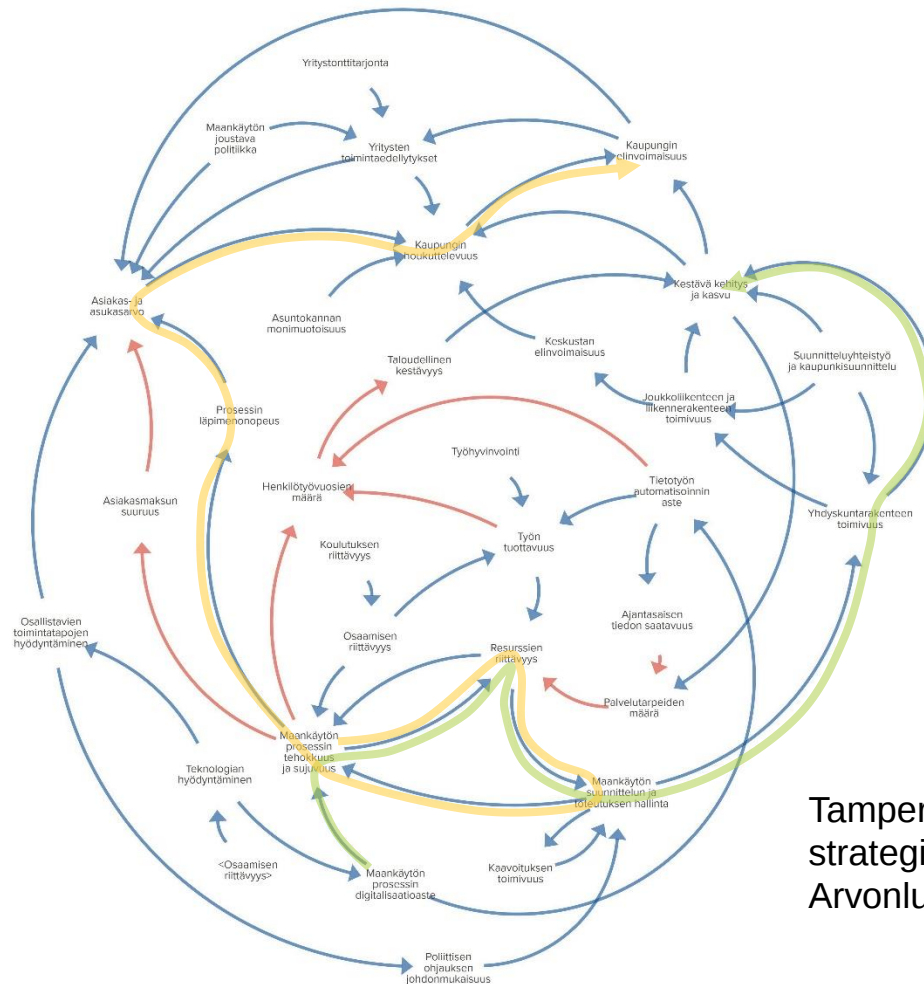
Arvonluontimalli

Arvonluontimalli on Aalto Yliopiston kanssa tutkimusyhteistyössä kehitetty menetelmä asiakas- ja liiketoiminta-arvon syntymisen visualisointiin. Menetelmä perustuu systeemiajatteluun ja tarjoaa erilaisen ja arvokkaan näkökulman monimutkaisenkin kokonaiskuvan hahmottamiseen ja yhteisen ymmärryksen luomiseen.



Sininen nuoli -
samansuuntainen syy-
seuraussuhde

Punainen nuoli -
käänteinen syy-
seuraussuhde



Arvonluontimalli ja arvopolut

Arvonluontimalli kuvaa
hyötyjen
syntymekanismit ja
linkityksen strategiaan.

Arvopolkujen avulla
tunnistetaan eniten
liiketoimintahyötyä
tuottavat arvon
elementit, niiden väliset
riippuvuudet, sekä
mittarit joilla hyödyn
syntymistä voidaan
mitata.

Tampereen kaupungin maankäytön
strategian pohjalta 12/2017 tehty
Arvonluontimalli.

Arvopolut ja toimintaa ohjaavat leading indikaattorit

Arvopolku on syy-seuraussuhteiden ketju, joka sisältää merkittävän potentiaalin arvon syntymiseen. Arvopolku tyypillisesti päättyy keskeiseen tavoitteeseen ja kuvaa optimaalisimman tavan edistää tavoitteen toteutumista. Arvopolku on työkalu priorisoida isosta kokonaiskuvasta osa-alue, johon keskittää kehitystoimenpiteitä ja väline tunnistaa, mitä ja miksi tulee mitata.

Perinteisten tavoitteen toteutumista osoittavien lagging indikaattoreiden rinnalle on tarpeen tunnistaa ennakoivia indikaattoreita. Ennakoivat **leading indikaattorit** osoittavat, miten ollaan menossa kohti tavoitetta, mihin tulisi kohdistaa toimenpiteitä ja miten tehdyt toimenpiteet vaikuttavat. Niiden avulla arvon syntyminen on läpinäkyvää ja johtamisote proaktiivinen.



Projektin kulku



Alustava työmääräarvio

Vaihe	Työmääräarvio
Kick-off tapaaminen, valmistelut, rajauksen muotoilu	1 htp
Haastatteluiden suunnittelu ja toteutus (ilman purkua)	0,5/kpl = 4 htp (8 haastattelua)
Taustamateriaalien läpikäynti ja purku systeemimalliin	3 htp
Mallinnus	3 htp
Työpajat sisältäen valmistautumisen ja purun	2,5 /kpl = 5 htp
Ohjausryhmät valmisteluineen	1 htp
Loppuraportin koostaminen, sisältäen mock-up dashboardin	2 htp
Yhteensä	19 htp

s a n o m a

“Työskentely Qentinelin kanssa on auttanut meitä parantamaan digitaalisten palveluidemme laatua tasolle, jonka se organisaatiossamme ansaitsee. Digilaadusta on tullut käytävä- ja kahvipöytä-keskustelujemme kuuma aihe.”

*Kaisa Aalto,
Sanoma Media Finland*



tieto

“Arvonluontimalli antaa hyvän selkänojan asiakaskokemuksen tuomiseen osaksi henkilöstön tavoiteasetantaa ja auttaa viemään tekemistä konkreettiselle tasolle.”

*Marja Leena Pinomaa,
Head of Enterprise Feedback
Management, Tieto*



“Tiesimme, että meidän on tehtävä jotakin Omat sivut –palvelumme mittauksen kanssa, mutta se oli Qentinel, joka sai meidät ymmärtämään, minkälaiset mittausmenetelmät auttavat luomaan yhteyden asiakaskokemuksen ja liiketoimintatavoitteiden välille.”

Joonas Tunturi, Head of Digital Services, If



Odotukset Tampereen Kaupungille

- Yhteyshenkilön nimeäminen toimituksen ajaksi
- Taustamateriaalin toimittaminen Qentinelille
- Haastattelut 6-8 henkilöä n. 1,5 h/henkilö
- Mahdolliseen digitaaliseen kyselyyn vastaaminen
- 2 työpajaa ydintiimin kanssa. Kumpikin työpaja vie aikaa 3 tuntia. Lisäksi tarvittava jatkojalostus ja ohjausryhmän tapaamiset.
- Henkilö/henkilöitä tukemaan mittauksen toteutusta (tarvittavat tiedot ja tukea mahdollisten integraatioiden tekemiseen)

Investointinne – Vaihe 1

Qentinel Touch käyttöönotto	Hinta €
Qentinel Touch käyttöönotto – vaihe 1 •Digitaalinen arvonluontimalli ja arvopolut •Mittareiden tunnistaminen ja määrittely •Mock-up dashboard Qentinel Insightsiin demodatalla	27 600 €

Toimitusehdot ja lisätiedot

- Toimituksessa noudatetaan seuraavia sopimusehtoja:
 1. Erityisehtoja konsultointipalveluista (JIT 2015 – Konsultointi)
 2. Erityisehtoja henkilötietojen käsittelystä (JIT 2015 – Henkilötiedot)
 3. Yleiset sopimusehdot (JIT 2015 – Yleiset ehdot)
- Maksuehto 30 pv netto
- Hintoihin lisätään kulloinkin voimassaoleva ALV.

Kiitos!



Qentinel Group
www.qentinel.com

Ari Hirvonen
ari.hirvonen@qentinel.com

