



Mitro Kivinen
on Sytyke Ry:n
puheenjohtaja ja
toimii itsenäisenä
projekti- ja kehitysval-
mentajana
perustamassaan
Alter Chief Oy:ssä.

Ohjelmiston ostaminen on taitolaji

Onnistuneen ohjelmistohankinnan takana on raudanluja osaaminen, vahva projektinhallinta ja toimivat viestintäkanavat. Valitettavasti useat organisaatiot elävät prosessien ja systeemien harhassa: luullaan, että toimitaan oikein, mutta käytännössä vaikeutetaan käytännön toimintaa. Tuloksena on tällöin tarkoitukseensa epäsopiva ohjelmisto myöhässä ja kustannukset ylittäen.

Eräs firma päätti hankkia ohjelmiston. Löytyi sopiva toimittaja ja toimialaa tunteva pätevä projektipäällikkö. Johto halusi vielä tiristää sopimuksesta viimeisetkin löysät pois. Tähän meni niin kauan, että projektipäällikkö sai toisen asiakkaan hoidettavakseen. Kun sopimus saatiin vihdoin valmiiksi, firmalle osoitettiin eri projektipäällikkö, joka ei saanut projektia liikkeelle vuoteen. Työ jouduttiin käynnistämään uudelleen, kun alkupeäinen projektipäällikkö vihdoin vapautui.

Jos asiakas olisi ymmärtänyt toimittajan paineita ja kuinka kiven alla hyvät projektipäälliköt ovat, olisi projekti saatu heti liikkeelle. Esimerkki osoittaa, että ohjelmiston ostaminen vaatii osaamista ja ymmärrystä eikä sopimus ja todellisuus aina kohtaa. Hyväksytyn sopimuksen pilkkujen noudattaminenkaan ei takaa, että asiakas on lopulta tyytyväinen. Sopimuksessa on toiveita ja haluja, jotka ovat ristiriidassa sen kanssa, mitä asiakas oikeasti tarvitsee. Kun lopputulos sitten ehkä vastaa esitettyjä toiveita, mutta ei ratkaise ongelmaa, asiakas petetty.

Sopimuksen tekeminen ei ole helppoa, sillä työ-määrä tai kesto aliarvioidaan aina. Vaikka ostettaisiin kuinka valmis ohjelmistopaketti tahansa, sitä pitää aina räätälöidä yhteensopivaksi muun järjestelmän kanssa ja tämä vie yllättävän paljon

aikaa. Kun budjetti paukkuu ja aikataulut venyvät, ei kenelläkään ole kivaa.

Lisäksi asiakkaan pitää tietää, mitä tarvitsee haluaa ja osata kertoa se. Halut ja tarpeet pitää määritellä siten, että niiden toteutuminen voidaan todentaa testaamalla. Toiminnallisuuteen liittyvät vaatimukset olisikin syytä ilmaista testitapausten muodossa. Myös keskeiset ei-toiminnalliset vaatimukset, kuten toimittajalta odotettava testaaminen ja tulevan järjestelmän suorituskyky, on syytä muistaa. Kaikki vaatimukset kannattaa liittää osaksi tarjouspyyntöä. Samoin pitää miettiä, kuinka voidaan testata määritelmät ”riittävä” tai ”helppokäyttöinen”. Sopimus ei siedä epämääräisyyksiä.

Ohjelmistoprojekti voi epäonnistua monella tavalla, ellei jo sopimusvaiheessa oteta huomioon mahdollisia kompastuskiviä. Yksi tyypillisimmistä ongelmista on integrointi olemassa oleviin järjestelmiin. Vaikka ostettaisiin valmis ohjelmistopaketti, se pitää räätälöidä yhteensopivaksi muun järjestelmän kanssa. Joskus integrointi sujuu jouhevasti, mutta usein projektissa törmätään odottamattomiin hidasteisiin, jolloin budjetti ja aikataulut alkavat paukkua yli. Integrointi onkin syytä hoitaa erikseen hallittuna aliprojektina, jolle osoitetaan oma ammattilaisryhmänsä.

Hyvin suuri ongelma on projektin läpinäkyvyyden puute. Projektin etenemisen täytyy olla helposti seurattavissa. Lupasi toimittaja mitä tahansa, pitää asiakkaan pitää kiinni projektin läpinäkyvyydestä ja vaatia heti alusta asti täyttä todellisen tilanteen paljastavaa projektiraportointia. Tätä ei suurin osa asiakkaista osaa vaatia eikä käyttää. Ja kun ongelmia ilmaantuu, ne pitää ratkaista välittömästi toimittajan ja asiakkaan

kesken riippumatta siitä, kenen vastuulle asiat on määritelty. – Onhan vastuut määritelty, onhan?

Myyjäpuolella on myös osattava

Toimittajatkaan eivät selviydy puhtain paperein. Myös myyminen on taitolaji. Toimittajien täytyy sitoutua asiakkaaseen. Ongelmana on se, että kaupat saadakseen myyjä lupaa ohjelmiston täyttävän ostajan kaikki toiveet, vaikka hyvin tietää, että edustamansa ratkaisu ei ole asiakkaalle optimaalisin. Tai sitten toimittaja maksattaa asiakkaalla henkilökuntansa uuden teknologian opiskelun. Tässä ei ole muuten mitään vikaa, vaan kun ne projektihenkilöt myydään asiakkaalle kokeneina asiantuntijoina.

Samoin myyjä lupaa asiakkaalle parhaat henkilönsä, mutta jättää kertomatta, että samat henkilöt ovat kiinni kaikissa muissakin tarjouksissa. Kun muut tarjoukset tähtäävät, jää juuri ne parhaat asiantuntijat toiselle asiakkaalle. Sitten ihmetellään, kun toimittajalta tuleekin kakkosketju ja se luvattu asiantuntija käy vain kääntymässä päivän viikossa.

Yllättävän usein kuulee ohjelmistoammattilaisten valittavan sitä, että myyjät ja johto ei usko, kuinka paljon projektin kuluu aikaa ja työtä. Eräskin tiimi arvioi, käyttäen toimintopisteanalyysiä, täsmällisesti projektin tarvitseman työmäärän ja myyjien mielestä siinä oli kolmasosa liikaa. Johto ja myynti pudotti asiakkaalle ilmoitettavaa työmäärää ja kas kummaa, kaupat tuli. Lopulta projekti ylittyi puolella ja todellinen työmäärä oli juuri alunperin ennustetun mukainen. Vaan ei se asiakas osta, jos työmääräksi ilmoitetaan realistinen työmäärä: kilpailija ilmoittaa alemman määrän tunteja. Projekteissa aika on rahaa...

Parempien osto- ja myyntikäytäntöjen lisäksi tarvitaan yksinkertaisesti ostajan ja toimittajan välistä yhteistyötä. Aito yhteistyö on haastavaa, mutta se onnistumisen edellytys, sillä toimittaja ja asiakas ovat samassa veneessä. Onnistunut projekti tuntuu molemmista yhtä hyvältä.



HANKI YLEMPI AMK-TUTKINTO TIETOJENKÄSITTELYN ALALTA!

Työn ohessa opiskelu luottaa ajasta, voittoaika kollegat, antaa välttämättä päättäjilleen työhön ja luo uusia mahdollisuuksia. 50 opintopisteen laajuinen ohjelma on suunniteltu soveltuvasti kolmeen vuoteen aikana. Haku lauantai-iltaa 2010 alkuun opintoihin on 28.8. – 9.10.2008.

TIETOJÄRJESTELMÄKÄSITTELYN KOULUTUSOHJELMA
(ylempi AMK)
Helsingin ja Porin

Tutustu ohjelmaan:
www.haaga-helia.fi
Lisätietoja:
haku@tietojenkäsittely.haaga-helia.fi
puh. (09) 2296 5221

