

Johdon asettamat tavoitteet:

- 80% toimitusprosessin automaatioaste IT-arkkitehtuurin tavoitejärjestelmiä hyödyntäen
- Yksinkertaisemmat toimintamallit
- Legacy-järjestelmien välttäminen

Liiketoiminta-alueen tavoitteet:

- Toimitusprosessin kustannustehokkuus
- Toimitusprosessin automatisoiminen
- Konfigurointien siirtäminen soveltuvin osin toimitusprosessin ulkopuoliseksi itsepalveluksi
- Laskutuksen käynnistyminen tilauksesta
- Mahdollisten räätälöintien siirtäminen toimitusprosessin ulkopuoliseksi erillis-laskutettavaksi asiantuntijatyöksi

Liiketoiminta-alueen tavoitteet järjestelmälle:

- Multitenanttisuus
- Tuki monikanavaisuudelle (puhe, sähköposti, tekstiviesti, mobiili-aplikaatio, chat ja sosiaalinen media)
- Tuki Microsoftin alustalle
- Tuki Ciscon alustalle

