

### **Johdon asettamat tavoitteet:**

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

### **Liiketoiminta-alueen tavoitteet:**

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

### **Liiketoiminta-alueen tavoitteet järjestelmälle:**

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