

Liite 1

	Tarjoaja	Deloitte Consulting Oy		Digitalist Finland Oy		Futurice Oy	
	Maksimipisteet	Tarjous	Pisteet	Tarjous	Pisteet	Tarjous	Pisteet
Vertailuhinta	35	385,00	32,000	406,00	30,34483	365,00	33,75343
Laatu Osa A	40	32,8	34,1666	17,4	18,125	36,2	37,7083
Laatu Osa B	25	230	14,375	216	13,5	399	24,9375
Kokonaispisteet	100	80,5416		61,96983		96,39923	
	Sija vertailussa	6.		8.		1.	

	Tarjoaja	Hellon Oy		Nordkapp Creative Oy		Reaktor Innovations Oy	
	Maksimipisteet	Tarjous	Pisteet	Tarjous	Pisteet	Tarjous	Pisteet
Vertailuhinta	35	398,00	30,95477	450,00	27,37778	555,00	22,1982
Laatu Osa A	40	35,6	37,0833	33,4	34,7916	34,4	35,8333
Laatu Osa B	25	378	23,625	379	23,6875	373,5	23,34375
Kokonaispisteet	100	91,66307		85,85688		81,37525	
	Sija vertailussa	2.		4.		5.	

	Tarjoaja	Solita Oy		Tamora Oy	
	Maksimipisteet	Tarjous	Pisteet	Tarjous	Pisteet
Vertailuhinta	35	490,00	25,14286	352,00	35,000
Laatu Osa A	40	38,4	40	21,2	22,0833
Laatu Osa B	25	400	25	346	21,625
Kokonaispisteet	100	90,14285		78,7083	
	Sija vertailussa	3.		7.	

Vertailu on tehty seuraavasti:

Hinnan pisteiden laskentakaava:

pienin annettu arvo

----- * maksimipisteet

tarjottu arvo

Laadun pisteiden laskentakaava:

tarjottu arvo

----- * maksimipisteet

suurin annettu arvo

Laatuvertailu osa A

Deloitte Consulting Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 0p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 27,8p

Tulevaisuuteen orientoivasta muotoiluotteesta oli osoitettu laajasti näyttöä menetelmien määrän ja laajuuden osalta. Tulevaisuustyö oli kattavaa asiakaskäyttämisen ja tarpeen muutokset ja kyvykkyyksivaikutukset huomioiden.

Erittäin laaja-alaista näyttöä palveluympäristön fyysisten, sosiaalisten ja virtuaalisten osa-alueiden monialaisesta huomioinnista kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen synnyttämiseksi. Varsinkin sosiaalinen aspekti huomioitu kattavasti. Vahva näyttö sisäisten prosessien, digitaalisuuden kehittämisestä. Näyttö fyysisen ympäristön osa-alueen arvioinnista on, mutta se olisi voinut olla selkeämpi.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli osoitettu riittävästi näyttöä. Vaikuttavuus arvioitu kattavasti koko kehitysprosessin aikana data-analyysillä, henkilöstöä osallistamalla ja tutkimuksellisin keinoin. Myös yhteiskunnallinen vaikuttavuus huomioitu. Määrällisten mittareiden tuloksia olisi voinut kuvata tarkemmin. Asiakastytyväisyys projektiin on korkea.

Digitalist Finland Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 17,4p

Tulevaisuusorientaatiosta kehittämisessä on osoitettu jonkin verran näyttöä. Referenssissä oli mainittu pintapuolisesti toimintaympäristön muutokset ja tämänhetkiset haasteet ja siten liiketoimintaedellytysten turvaaminen jatkossa. Projektin kuvauksen mukaan keskityttiin nykytilan ymmärrykseen ja sen korjaamiseen. Ei tarkemmin näyttöä muutosvoimatarkastelusta.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta oli jonkin verran näyttöä. Kehittämiskohteen kontekstissa kokonaisvaltaisuutta osoittivat menetelmien monipuolisuus. Kaikki osa-alueet tulevat katetuksi, mutta eri osa-alueita oli kuvattu heikosti.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli osoitettu jonkin verran näyttöä. Vaikuttavuutta on arvioitu ja otettu huomioon jo suunnittelun aikana. Tavoiteltu muutos ja toimintamalli on jalkautunut ja toimii arjessa. Vaikuttavuuden osoittamiseksi oli esitetty käytetyt mittarit ja yhteistyön jatkuminen, mutta ei konkreettisia tuloksia tai kuvailua vaikutuksista muutoksen jälkeen.

Futurice Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 26,2p

Tulevaisuusorientaatiosta ja siitä, miten muutosvoimien vaikutusta on kartoitettu ja nimetty oli riittävästi näyttöä. Kehittämishankkeen lähtökohdat olivat selostuksen perusteella kuitenkin pääasiassa nykytilanteen ongelmia. Menetelmät oli esitetty, mutta sisältökuvaukset olivat puutteellisia.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta ja siitä, miten eri palveluympäristön osa-alueet on huomioitu, oli riittävästi näyttöä. Hankkeessa tunnistetuilla kehittämiskohteilla on ratkottu laajasti ongelmia yli organisaatiorajojen ja oli saatu merkittävä muutos, jolla oli osoitettua vaikutusta kokonaisvaltaisen palvelukokemuksen synnyttämiseksi asiakasyrityksen sisällä ja verkostoissa.

Laajasti näyttöä siitä, miten hankkeelle asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja millaisia mitattuja hyötyjä hanke on tuottanut. Hanke on edistänyt strategisia, toiminnallisia, taloudellisia, brändin sekä asiakas- ja henkilöstökokemuksen tavoitteita. Ratkaisu edesauttoi henkilökuntaa toimimaan tehokkaammin ja viestimään asiakkaille paremmin ja oikea-aikaisemmin.

Hellon Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 25,6p

Tulevaisuusorientaatiosta ja muutosvoimien vaikutuksesta toimintaympäristöön oli osoitettu riittävästi näyttöä. Tulevaisuuden tarkastelu rajoittui kuitenkin pääasiassa asiakasyrityksen sisäisiin haastatteluihin/työpajoihin, joiden pohjalta toteutettu eri asiakas- ja liiketoiminta-arvoon pohjautuvia vaihtoehtokonsepteja päätöksentekoon.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta oli riittävästi näyttöä. Kehittämiskohdetta oli tarkasteltu monipuolisesti huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset osa-alueet. Tästä osoituksena olivat työ- ja tutkimusmenetelmien kuvaukset. Osallistamista oli tehty perusteellisesti eri asiakasryhmät huomioiden. Virtuaalisia ja sosiaalisia toimintaympäristöjä olisi voinut kuvata laajemmin.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli osoitettu riittävästi näyttöä. Laadullista vaikuttavuutta arvioitiin jatkuvasti hankkeen edetessä. Vaikuttavuutta oli osoitettu hankkeen ennustetuilla vaikutuksilla asiakaskäyttäytymiseen. Hanke on tuottanut strategisia, toiminnallisia ja asiakaskokemushyötyjä. Määrällistä ja henkilöstökokemuksen vaikuttavuuden arviointia ei ole osoitettu.

Nordkapp Creative Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 23,4p

Tulevaisuusorientaatiosta oli osoitettu jonkin verran näyttöä. Tulevaisuuden tarkastelua oli kuvattu pääasiassa liiketoiminnan terveyden ja brändimielikuvan parantamisen näkökulmasta. Muutosvoimien vaikutuksista on jonkin verran kuvattu toimintaympäristöön, mutta ei kovin tarkkaa kuvausta miten nämä tehtiin.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta ja eri osa-alueiden huomioinnista oli riittävästi näyttöä. Kokonaisvaltainen palvelukokemus oli varmistettu eri menetelmin. Kehittämisessä on hankkeen kontekstissa laajennettu palvelun sisältöä ja laajuutta vaiheittain niin, että se on kattanut askel askeleelta yhä suuremman osan asiakkaan palvelupolusta ja tuotevalikoimasta.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli osoitettu riittävästi näyttöä. Vaikuttavuus ja onnistuminen näkyy myös liiketoiminnan mittareissa. Hankkeessa on toteutettu suunniteltu kokonaisuus, joka on onnistunut ja laajan asiakasjoukon päivittäisessä käytössä. Selkeät numeeriset arviot siitä, miten tavoitteet toteutuivat.

Reaktor Innovations Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 24,4p

Tulevaisuusorientaatiosta ja muutosvoimien identifioinnista oli osoitettu riittävästi näyttöä. Hanke on perustunut tulevaisuuskartoitukselle ja visiolle. Tulevaisuuden muutosvoimat oli tarkasteltu toteutettavuuden, loppukäyttäjän, asiakas- ja liiketoiminta-arvonnäkökulmasta, mutta niiden vaikutus kehittämisprosessiin oli osoitettu vain yleisellä tasolla.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta oli riittävästi näyttöä. Kehittämiskohdetta oli tarkasteltu monipuolisesti huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset osa-alueet ja ne oli huomioitu kattavasti suunnittelusta ja muutostavoitteista toteutukseen. Kehittämistyön oli osoitettu kattaneen prosessien, järjestelmien, tilojen ja toimintatapojen kehittämistä.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli osoitettu riittävästi näyttöä. Vaikuttavuutta oli osoitettu mm. hankkeen vaikutuksella asiakasyrityksen strategiaan painopisteisiin. Toteutettu visio on saatu konkreettisesti jalkautettua strategiaksi ja johdon työvälineeksi. Hankkeen onnistumista oli osoitettu asiakkaan antaman palautteen kuvailulla.

Solita Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 28,4p

Tulevaisuusorientaatiosta kehittämisessä ja vaikutuksesta asiakaslähtöiseen kehittämisprosessiin oli osoitettu laajasti näyttöä. Hankkeessa oli osoitettu tehdyksi useita tulevaisuuden toimintaa kehittäviä sekä liiketoiminnan edellytyksiä parantavia ja ennakoivuutta lisääviä osatehtäviä. Visiota on toteutettu systemaattisesti ja asiakkaita jatkuvasti osallistaen.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta oli laajasti näyttöä. Kehittämiskohdetta oli tarkasteltu monipuolisesti huomioiden fyysiset, sosiaaliset ja virtuaaliset osa-alueet, joilla on pyritty yhtenäiseen käyttökokemukseen. Tätä on varmistettu myös asiakastestein ja sidosryhmäyhteistyöllä. Kehittämistyö on kattanut asiakasyrityksen organisaation ja toimintamallien muotoilua, asiakkaille tarjottavien tuotteiden ja palveluiden kehittämistä sekä liiketoiminnan edellytysten kehittämistä.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli osoitettu laajasti näyttöä. Vaikuttavuutta oli osoitettu eri osatehtävien lopputuotosten asiakastytytyvyyttä ja tuloksellisuutta kuvaavin mittarein. Onnistumista on osoitettu asiakasyrityksen antamalla tyytyväisellä palautteella.

Tamora Oy

- Julkinen liikenne/joukkoliikenne: 5p
- Asiakasmäärän suuruus oli yli 500000: 5p
- Tulevaisuusorientaatio kehittämisessä, kehittämisen kokonaisvaltaisuus ja hankkeen onnistumisen / vaikuttavuuden arviointi: 11,2p

Tulevaisuusorientaatiosta oli osoitettu vähän näyttöä. Hankkeessa oli mainittu muuttuva toimintaympäristö ja toimiala ja siitä käy jonkin verran ilmi tämän vaikutus kehitysprosessiin. Ei kuitenkaan näyttöä siitä, miten hankkeessa tunnistettiin toimintaympäristöön vaikuttavia muutosvoimia.

Kehittämisen kokonaisvaltaisuudesta oli vähän näyttöä. Toimintaympäristön murrosta ja sen vaikutusta sekä analysointia on kuvattu. Hankkeen kuvaus ei sisältänyt kuitenkaan konkreettista kuvausta kehittämistoimista, joilla palvelukokemusta olisi kehitetty kokonaisvaltaisesti eikä sitä, mitkä tarkasti olivat toimittajan tehtävät ja rooli hankkeessa.

Hankkeen onnistumisesta ja vaikuttavuudesta oli jonkin verran näyttöä. Hankkeen tavoitteena on ollut vaikuttavat teot ja niitä on toteutettu monesta suunnasta. Vaikuttavuudesta tai onnistumisesta ei ollut konkreettista kuvausta tai tuloksia, vaann ne jäivät lähinnä suunnitelmatason asioiden kuvauksiksi.