

Hankintojen tulevaisuuspolku

VUOSI 1

VUOSI 2

VUOSI 3

VUOSI 4

VUOSI 5

STRATEGIA

Analysoi ja kerää tietoa nykytilasta.
Tunnista vaikuttavuuspotentiaali

Määritä tavoitteet ja laadi toimintasuunnitelma

Seuraa ja mittaa tavoitteiden toteutumista

Syvennä ennakointi-osaamista

Tavoitteiden toteutumisen ja päivitys

JOHTAMINEN

Jaa ja pyydä tietoa

Sitoudu ja resursoi

Johda strategisesti

Kehitä tietoa ja mittaa

Toteuman ja toimintamallin arviointi

ORGANISAATIO

Määrittele toimivalta

Kuvaa prosessi

Seuraa ja korjaa

Panosta viestintään

Johda ja seuraa

OSAAMINEN

Kartoita osaaminen

Päivitä ja resursoi

Verkostoidu

Huomio osaamisvajeisiin

Älä kangistu kaavoihin

ASENNE

Tee ja toimi

Älä pelkää

Uskalla kokeilla

Kannusta ja korjaa

Uskalla ja luota

TIETO JA DATA

Kartoita tietosi

Käytä analyysityökaluja

Kerää ja analysoi

Korjaa ja kehitä

Johda

TYÖKALUT

Ota työkalut käyttöön

Sitouta ja seuraa

Seuraa ja kehitä

Seuraa ja kehitä

Johda ja toteuta

TEKEMINEN

Ennakoi ja aikatauluta

Toimi strategisesti

Keskity laatuun ja mittaamiseen

Johda sopimuksia

Johda

KEINO

KESTÄVÄN JA INNOVATIIVISTEN
JULKISTEN HANKINTOJEN
VERKOSTOIMAINEN OSAAMISKESKUS

**Analysoi ja kerää tietoa
nykytilasta.**

**Tunnista
vaikuttavuuspotentiaali**

Tavoite: Organisaatiolla on hankintastrategia tai vastaavat linjaukset, jotka on laadittu osallistavassa prosessissa

STRATEGIA
1.vuosi

- Tuotamme tietoa hankinnoista ja niiden vaikuttavuuspotentialista johdolle (strategiaprosessia varten)
- Tuomme hankintojen tilasto- ja analyysitietoa valmisteluun
- Mietimme yhdessä haasteita, joita haluamme strategialla selittää
- Luomme tavoitteet yhdessä koko hankintaorganisaation kanssa (jotta kaikki haluavat sitoutua niihin)
- Mietimme, missä haluamme olla muutaman vuoden päästä yhdessä

Määritä tavoitteet ja laadi toimintasuunnitelma

Tavoite 1: Organisaatiossa tiedetään, mitä linjauksia on ja mikä on niiden keskinäinen suhde. Strategiset linjaukset ovat selkeät ja yhteneväiset

- Tiedotamme strategisista ja muista linjauksista intranetissä.
- Kerromme vastuutahoille heidän vastuistaan ja sovimme, miten asioita seurataan.
- Johdon tulee linjata, minkälaisilla dokumenteilla organisaatiota johdetaan ja miten ne syntyvät.

Tavoite 2: Strategian toiminnallistamiseen on laadittu suunnitelma ja mittarit

- Laadimme suunnitelman siitä, miten strategiset linjauksemme muuttuvat toiminnaksi
- Vastuutamme ja aikataulutamme suunnitelman
- Varaamme suunnitelman toiminnallistamiseen riittävästi resursseja

Seuraa ja mittaa tavoitteiden toteutumista

Tavoite: Hankinnoille asetettujen tavoitteiden toteutumista seurataan ja niille on asetettu mittarit

- Prosessissa laadimme mittarit tai mittarikorit, joilla toteutumista seurataan. Jos emme osaa, ostamme ulkoa apua.
- Sovimme raportointiin ja seurantaan rytmin sekä muodon.
- Määrittelemme, mistä tarvittava tieto saadaan (datalähde).
- Jos tietoa ei ole saatavilla, toteutamme projektin, jonka avulla se saadaan.
- Seurannassa keskitymme sekä nopeisiin (ns. low hanging fruits) että hitaammin eteneviin näkökohtiin.

Syvennä ennakointi- osaamista

Tavoite: Organisaatiossamme osataan ennakoida ja kerätä ennakkotietoa. Sitä hyödynnetään tulevissa hankinnoissa ja strategian päivittämisessä.

- Opettelemme keräämään ennakoivaa tietoa
- Keräämme mm. hiljaisia signaaleja ja laadimme niiden pohjalta skenaarioita tulevasta
- Hyödynnämme ennakointiosaamistamme tulevissa hankinnoissamme sekä strategisten linjaustemme päivittämisessä.

Tavoitteiden toteutuminen ja päivitys

Tavoite: Organisaatiolla on strategia, joka ohjaa myös hankintoja. Sen toteutumista seurataan.

- Seuraamme strategiamme toteutumista aktiivisesti.
- Päivitämme linjauksiamme, kun sille on tarvetta.

STRATEGIA
5.vuosi

**Jaa ja pyydä
tietoa**

Tavoite: Johto on kiinnostunut ja ymmärtää hankintojen strategisen merkityksen

- Johto ja asiantuntijat sopivat, mitä tietoa johdolle toimitetaan hankinnoista
- Toimitamme johdolle säännöllisesti faktatietoa hankintojen toteutumisesta/vaikutuksista ja kytköksistä muihin toimintoihin.
- Seuraamme vertaisorganisaatioiden/edelläkävijöiden onnistumisia (bench-mark).
- Konkretisoimme hankintojen onnistumista saatavia hyötyjä/vaikutuksia. Käytämme yleiskieltä ja numerotietoa.
- Lisäämme johdon osaamista hankinnoista
- Tuomme esiin vaihtoehtoja hankintojen toteuttamisessa ja vaikuttavuudessa

Sitoudu ja resursoi

Tavoite: Johto on sitoutunut asetettuihin tavoitteisiin ja se antaa hankkijoille mandaatin toimia ja asiantuntijoilla on johdon tuki. Tavoitteita toiminnallistetaan yhdessä.

- Tavoitteet on luotu yhdessä, ja johto on vähintään kuitannut ne
- Toiminnallistamiseen laaditaan suunnitelma (tiekartta tai vastaava)
- Suunnitelmaan asetetaan konkreettisesti vastuut ja aikataulu
- Suunnitelman toteutumista seurataan, tavoitteiden toteutumista seurataan mittareiden avulla
- Johto ei mikromanageroi, vaan antaa toimintatilaa asiantuntijoille ja luottaa organisaation asiantuntijoiden tekemiseen
- Tekemisessä painotetaan yhteisiä tuloksia ja tavoitteiden toteutumista
- Tekemisessä sallitaan myös virheet ja niistä opitaan

Johda strategisesti

Tavoite: Hankintatoimea johdetaan osana organisaation strategiaa

- Hankinnat huomioidaan osana strategian luontiprosessia (vaikuttavuustiedot analyysin avulla, keskeiset kategoriat on tunnistettu)
- Hankinnat huomioidaan talousarviokäsittelyssä
- Luodaan strategian toteutumiselle mittaristo
- Hankintojen strategista toteutumista tarkastellaan osana strategian tarkastelua (esim. mittariston avulla)

**Kehitä tietoa
ja mittaa**

Tavoite: Hankintoja johdetaan tiedolla, tavoitteiden toteutumista ja saadun palvelun laatua seurataan. Hankintojen johtamisessa otetaan huomioon toimintaympäristössä tapahtuvat muutokset. Hankintatoiminta kehitetään jatkuvasti ja ennakoivasti.

- Kuuntelemme ja analysoimme saamaamme palautetta jatkuvasti
- Määrittelemme palautteen annolle prosessin ja toteutamme sen
- Haastamme markkinatoimijoita kehittymään uusilla hankintakohteen määrittelyillä
- Muutamme toimintaamme, jos toimintaympäristö muuttuu

Toteuman ja toimintamallin arviointi

Tavoite: Hankintoja johdetaan strategisena toimintona ja tietoon perustuen

JOHTAMINEN
5.vuosi

- Johdamme hankintojamme strategisena toimintona ja tunnistamme hankintojen vaikuttavuuspotentialin
- Johdamme hankintoja tietoon perustuen
- Kehitämme hankintoihin liittyvää tietovarastoamme jatkuvasti

Määrittely toimivalta

Tavoite: Vastuut ja toimivaltasuhteet ovat virallisesti määriteltyjä, henkilöt tietävät tehtävänsä ja prosessit ovat sujuvia

ORGANISAATIO
1.vuosi

- Toimivaltaa kuvaavat dokumentit päivitetään ajan tasalle.
- Roolit selkeytetään käytännön toiminnassa, kuka vastaa ja mistä.

Kuvaa prosessi

Tavoite 1: Hankintoihin liittyvät prosessit ja vastuut on kuvattu avoimesti ja läpinäkyvästi. Prosessinjohto on määritelty ja selkeä. Seuraamme prosessin toteutumista ja sen mahdollisia pullonkauloja. Työnjakomme on määritelty.

ORGANISAATIO
1.vuosi

- Kuvaamme hankintojen prosessin (prosessikaavio, vastuut) yhdessä vastuutahojen kanssa.
- Määrittelemme hankintoihin liittyvät vastuut ja työnjaon.
- Huolehdimme, että vastuuhenkilöt ymmärtävät prosessin ja vastuunjaon.
- Muodostamme kategoriatiimit (substanssiosaaminen mukana) ja hankintakategoriat
- Ennakoimme hankintatarpeemme ja teemme hankintojen vuosikellon
- Tiedotamme sisäisesti käynnistyvistä prosesseista sekä olemassa olevista sopimuksista
- Substanssiosaajat viestivät tarpeistaan riittävän ajoissa mahdollisesti keskitetylle hankintatoimelle
- Seuraamme sopimusten toteutumista ja mahdollisia ohioistoja
- Panostamme keskinäisiin prosessitaitoihin ja viestintään
- Reagoimme poikkeamiin prosessissa

Tavoite 2: Hankintatoimemme on riittävästi resursoitu

ORGANISAATIO
1.vuosi

- Kartoitamme hankintoihimme luodun prosessin perusteella organisaatiomme osaamisen ja maturiteetin
- Kartoitamme mahdolliset osaamisvajeet ja pullonkaulat prosessissa
- Laadimme henkilöstöllemme koulutussuunnitelman osaamisen ylläpitämiseksi ja laajentamiseksi
- Rekrytoimme niitä osaajia (tai muutamme työnjakoa) niin, että hankintaprosessiamme on toteuttamassa riittävästi osaavaa työvoimaa

**Seuraa
ja korjaa**

Tavoite: Seuraamme hankinta- ja sopimusprosessin toteutumista ja teemme tarvittavat korjausliikkeet

ORGANISAATIO
2.vuosi

- Seuraamme laatimamme hankintojen prosessin toteutumista aktiivisesti
- Keskitymme hankintojen koko elinkaaren johtamiseen (valmistelusta sopimuskaudelle ja uuteen sopimukseen)
- Korjaamme toimintaamme tarpeen mukaan

Panosta viestintään

Tavoite: Viestimme yhteisesti saavutetuista tuloksista

ORGANISAATIO
3.vuosi

- Keräämme tietoa edellisten vuosien kokemusten perusteella luomamme prosessin toimivuudesta
- Viestimme tuloksista, joita olemme yhdessä organisaationa saavuttaneet
- Viestimme myös tunnistetuista kehittämiskohteistamme

Johda ja seuraa

Tavoite: Hankintaprosessimme on selkeä, sujuva ja riittävästi resursoitu.

ORGANISAATIO
5.vuosi

- Noudatamme laatimaamme hankintaprosessia
- Korjaamme toimintaamme, jos tarve vaatii (pullonkaulat!)
- Huolehdimme siitä, että henkilöstövaihdoksien yhteydessä meillä on edelleen riittävät resurssit

Kartoita osaaminen

Tavoite: Kartoitamme, mitä osamme ja mitä pitää vielä kehittää. Tiedämme tiimitasolla asiantuntijoidemme osaamisen ja mitä osaamista vielä tarvitsemme

OSAAMINEN
1.vuosi

- Käytämme organisaatiossamme hankintojen maturiteettia/kehitystasetta kuvaavaa työkalua, esim. Hankintatutka
- Kartoitamme työkalun avulla keskeiset organisaation hankintatoimen kehittämiskohteet
- Kartoitamme asiantuntijoidemme osaamisen esim. Procurcompin avulla
- Huolehdimme henkilöstömme osaamisen ylläpitämisestä sekä täydennyskoulutuksesta
- Tunnistamme, missä keskeiset osaamisvajeet ovat
- Tarvittaessa rekrytoimme osaamisvajeisiin tai käytämme konsulttia
- Uskallamme sanoa, jos emme osaa!

Päiivitä ja resursoi

Tavoite: Organisaation hankintaosaaminen on ajantasaista ja hankintoihin ja hankintaosaamiseen resursoidaan riittävästi

OSAAMINEN
2.vuosi

- Konkretisoimme yksittäisen hankinta-asiantuntijan työpanoksen vaikuttavuutta (eurot/kustannusvaikutus/kuinka paljon miljoonia kulkee yhden työpöydän läpi)
- Kiinnitämme huomiota henkilöresurssiemme riittävyteen ja osaamiseen
- Laadimme henkilöstöllemme koulutussuunnitelman osaamisen ylläpitämiseksi ja laajentamiseksi

Verkostoitu

Tavoite: Jaamme hankintoja koskevaa tietoa ja kokemuksia eri hankintaorganisaatioiden välillä

- Luomme verkostot niiden organisaatioiden kanssa, joiden kanssa haluamme tehdä yhteistyötä (esim. seutuverkostot jne)
- Suunnittelemme hankintoja yhteistyössä tai konsultoimme toisiamme suunnitteluvaiheessa
- Viestimme onnistumisistamme ja epäonnistumisistamme
- Keskustelemme aktiivisesti toimittajayhteistyöstä

Huomio osaamisvajeesiin

Tavoite: Tiedämme omat osaamisvajeeemme ja luomme toimintamallin niiden paikkaamiseksi

- Emme pelkää myöntää, jos emme osaa jotakin asiaa
- Ostamme osaamista tarvittaessa ulkopuolelta, jos meillä ei sitä ole
- Teemme hankintayhteistyötä aktiivisesti muiden kanssa ja opimme sen avulla uutta
- Noudatamme laatimaamme kouluttautumissuunnitelmaa ja päivitämme sitä tarvittaessa
- Osaamisemme ei vaikuta siihen, minkälaisia kilpailutuksia teemme. Hankinnan kohde ja tarve menee aina osaamisen edelle.

**Älä kangistu
kaavoihin**

Tavoite: Olemme osaava ostaja

- Emme kangistu vanhoihin toimintamalleihin, vaan pysyttelemme ajan tasalla osaamisessamme.
- Jaamme aktiivisesti tietoa onnistumistamme myös muiden hyödynnettäväksi
- Hyödynnämme verkostojamme osaamisemme kirittämiseksi
- Opimme virheistämme ja korjaamme prosessiamme ketterästi.

Kartoita tietosi

Tavoite: Kartoitamme, mitä hankintatietoa organisaatiossa on saatavilla ja mitä pitäisi saada.

- Käymme läpi erilaiset tietojärjestelmät ja kartoitamme, mitä tietoa niistä saadaan hankintojen johtamisen tueksi.
- Selvitämme olemassa olevan datan laadun (onko se riittävää tarpeisiimme?)
- Teemme tiedon kulun prosessikuvauksen ja pohdimme, mitä tietoa pitäisi olemassaolevan tiedon lisäksi saada.
- Kartoitamme, mitä vaihtoehtoja puuttuvien tietojen saamiseksi on.
- Tutustumme erilaisiin hankintojen analysoinnin työkaluihin.
- Otamme käyttöön erilaisia hankintojen analysoinnin työkaluja.
- Teemme organisaatiomme tarvitsemat analyysit.
- Täydennämme nykytila-arviotamme työkalujen datan perusteella.

Käytä analyysityökaluja

Tavoite: Käytämme erilaisia hankintoja koskevan tiedon keräys- ja analysoimismenetelmiä ja työkaluja

TIETO JA DATA
2.vuosi

- Käytämme hankintojen analyysityökaluja.
- Teemme suunnitelman, miten ryhdymme keräämään puuttuvaa tietoa ja dataa.
- Keskitymme keräämään vain tietoa, joka on olennaista toimintamme kannalta.
- Kehitämme eri järjestelmiemme välisiä integraatioita.

Kerää ja analysoi

Tavoite: Teemme linjaukset, mitä tietoa hankinnoista välitetään johdolle

- Sovimme, mitä analyysitietoa ylimmälle johdolle kerätään ja millä aikavälillä.
- Keräämme kyseiset tiedot ja kehitämme vaikuttavuusanalyyseja.
- Tarkastamme, voimmeko ottaa jotain uusia tiedon keruun menetelmiä käyttöön.

**Korjaa
ja kehittä**

Tavoite: Kehitämme prosessiamme tiedon keruun osalta.

TIETO JA DATA
4.vuosi

- Tarkastamme suunnitelmamme puuttuvan tiedon keräämisen osalta ja päivitämme sen.
- Korjaamme mahdolliset prosessivirheet.
- Kehitämme tiedon keruun menetelmiämme.

Johda

Tavoite: Johdamme hankintoja tietoon perustuen.

TIETO JA DATA
5.vuosi

- Käytämme erilaista tietoa aktiivisesti johtamisen tukena

Tee ja toimi

Tavoite: Tekeminen on parempi kuin tekemättä jättäminen

ASENNE
1.vuosi

- Vaikka hankintatoimen kehittäminen voi tuntua valtavalta projektilta, etenemme pienin askelin kohti määräpäättä
- Jokainen teko on askel eteenpäin.
- Parempi aina tehdä kuin jättää tekemättä!
- Määritämme yhteiset arvot toiminnallemme ja noudatamme niitä

**Älä
pelkää**

Tavoite: Olemme realisteja, mutta emme pelkää haasteita

ASENNE
2.vuosi

- Luotamme tietoon, jota saamme hankinnoistamme.
- Virheitä sattuu, sallimme ne. Olennaista on oppia virheistämme.
- Kokeilemme uusia hankintamuotoja rohkeasti (hankinnan kohde huomioiden).
- Huolehdimme henkilöstömme osaamisesta ja luotamme tekijöihin

Uskalla kokeilla

Tavoite: Uskallamme kokeilla uusia toimintamalleja. Opimme niistä.

ASENNE
3.vuosi

- Kokeilemme rohkeasti uusia toimintamalleja
- Opimme kokeilujen parhaista puolista ja jätämme ne, joista ei ollut hyötyä
- Pidämme tekemisessämme aina mielessä, mitä varten kehittämistyötä tehdään

Kannusta ja korjaa

Tavoite: Kannustamme toisiamme toimimaan arvojemme mukaisesti. Korjaamme toimintaamme tarvittaessa.

ASENNE
4.vuosi

- Kehittämispöressissä syntyä välillä vastavoimaa ja kaipuuta vanhaan. Kannustamme toisiamme noudattamaan yhteisesti määriteltyjä arvojamme.
- Huolehdimme, että hankintasopimuksissamme näkyy asenteemme ja että ne esimerkiksi sallivat sopimuskauden aikaisen kehittämisen.

Uskalla ja luota

Tavoite: Hankinnoissa on uskallusta, ja luottamusta tuetaan, myös epätäydellisyys sallitaan

ASENNE
5.vuosi

- Olemme rohkeita kokeilemaan uusia hankintatapoja
- Johto tukee ja luottaa asiantuntijoiden tekemiseen
- Jos virheitä sattuu, opimme niistä

**Ota työkalut
käyttöön**

Tavoite: Organisaatiossa tutustutaan ja otetaan käyttöön hankintatoimen strategiset työkalut

- Kerromme johdolle työkaluista ja niiden merkityksestä hankintojen tiedolla johtamisessa
- Koulutamme ja ohjeistamme keskeiset henkilöt käyttämään työkaluja ja kerromme niiden merkityksestä
- Huolehdimme järjestelmien keskinäisestä integraatiosta (mahdollisuuksien mukaan)
- Huolehdimme, että työkaluja käytetään
- Hyödynnämme järjestelmistä saatuja tietoja osana hankintojen vaikuttavuuden seurantaa
- Hankintoja koskevia tiedonkeräysvälineitä käytetään aktiivisesti

Sitouta ja seuraa

Tavoite: Organisaatiossamme käytetään hankintatoimen strategisia työkaluja säännöllisesti

TYÖKALUT
2.vuosi

- Sitoutamme keskeiset henkilöt käyttämään sovittuja työkaluja.
- Seuraamme, että työkaluja käytetään säännöllisesti.

**Seuraa
ja kehitä**

Tavoite: Organisaatiossamme käytetään hankintatoimen strategisia työkaluja säännöllisesti ja niitä kehitetään tarvittaessa

- Seuraamme, että työkaluja käytetään säännöllisesti.
- Kehitämme käytettäviä työkaluja (jos mahdollista) ja otamme tarvittaessa uusia työkaluja käyttöön.

**Seuraa
ja kehittä**

Tavoite: Organisaatiossamme käytetään hankintatoimen strategisia työkaluja säännöllisesti ja niitä kehitetään tarvittaessa

- Seuraamme, että työkaluja käytetään säännöllisesti.
- Kehitämme käytettäviä työkaluja (jos mahdollista) ja otamme tarvittaessa uusia työkaluja käyttöön.
- Hyödynnämme järjestelmistä saatuja tietoja osana hankintojemme vaikuttavuuden seurantaa

Johda ja toteuta

Tavoite: Käytettävät työkalut palvelevat hankintojen johtamista ja toteuttamista

- Käytössämme olevat työkalut ovat tarkoituksenmukaisia ja ne palvelevat hankintojen toteuttamista

Ennakoi ja aikatauluta

Tavoite: Varaamme riittävästi aikaa hankintojen suunnitteluun ja valmisteluun.

- Määritämme hankintaprosessin ja tavoiteajat
- Teemme hälytysjärjestelmän hankinnan suunnittelun aloittamiselle
- Seuraamme tavoiteaikojen toteutumista
- Analysoimme edellisen sopimuskauden tietoa ennakoivasti
- Laadimme hankintojen vuosikellon tai vastaavan suunnittelutyökalun
- Varaamme riittävästi henkilöresursseja hankintojen tekemiseen
- Huolehdimme henkilöstön osaamisesta ja keskinäisestä tuurausjärjestelmästä

Toimi strategisesti

Tavoite 1: Ymmärrämme hankintojen strategisen vaikuttavuuspotentiaalin ja hyödynnämme sen strategisten tavoitteidemme saavuttamisessa

- Kartoitamme keskeiset hankintakategoriat ja määritämme niiden strategisen vaikuttavuuden
- Panostamme hankintojen suunnitteluun ja sopimuskauden valvontaan
- Määritämme, ohjeistamme ja vastuutamme sopimushallinnan prosessin
- Mietimme hankintaa jo yksi + yksi -mallilla eli kilpailutettavaa sopimusta seuraavalle kaudelle
- Huolehdimme, että vaikuttavuustavoitteet huomioidaan hankintaprosessissa
- Olemme ripeitä oikaisuvaatimusten käsittelyssä
- Panostamme markkinadialogiin

Tavoite 2: Tunnistamme ne olennaiset hankintakokonaisuudet, joissa hankinnan suunnitteluvaiheessa käydään dialogia markkinoiden kanssa.

- Tunnistamme hankintakategorioidemme avulla erilaiset markkinatilanteet
- Keskustelemme esim. yrittäjä- ja järjestökentän kanssa hankintakategorioista ja niiden markkinatilanteen kehityksestä
- Hyödynnämme Business Finlandin asiantuntija-apua sekä KEINOn kehittäjäryhmiä.

Tavoite 3: Huolehdimme käyttäjien tarpeiden kuulemisesta

- Kartoitamme ne hankintakokonaisuudet, jotka tulevat käyttäjien tarpeisiin
- Mallinnamme prosessin käyttäjien osallisuuteen
- Lanseeraamme prosessin ja käytämme sitä osallisuuden huomioimisessa
- Keräämme asiakaspalautetta
- Valvomme sopimuksia ja puutummme poikkeamiin

Keskity laatuun ja mittaamiseen

Tavoite: Kehitämme laadun mittaamisen menetelmiämme

TEKEMINEN
3.vuosi

- Opettelemme erilaisia tapoja määrittää laatua tarjouskilpailuissa ja sopimuskaudella
- Hyödynnämme menetelmiä hankinnoissamme
- Määritämme missä hankinnoissa haluamme panostaa panos-tuotos –malliin, missä seuraamme vaikutuksia (tulos-sanktio) ja missä panostamme vaikuttavuuteen
- Tarkastelemme kilpailutuksia, miten ne ovat onnistuneet laatu näkökulmasta ja kartoitamme mahdolliset parannettavat asiat
- Keräämme asiakaspalautetta
- Huomioimme edellisen sopimuskauden palautteen seuraavan hankinnan suunnittelussa

Johda sopimuksia

Tavoite: Sopimustemme seuranta on vastuutettua, resursoitua ja ohjattua

- Vastuutamme henkilöt
- Tiedotamme sopimuksista
- Reagoimme poikkeamiin
- Laadimme reklamaatiomallin
- Tallennamme sopimushallinnan tiedon yhteiseen sovittuun paikkaan (esim. tietojärjestelmä)

Johda

Tavoite: Hankintatoimintamme on hyvin johdettua ja hallittua.

- Noudatamme tekemisessämme organisaation strategiaa, toimintasuunnitelmaa, arvoja sekä kuvattu hankintaprosessia
- Olemme ketteriä ja reagoimme mahdollisiin poikkeamiin
- Tuomme aktiivisesti esiin ajatuksiamme toimintamallimme jatkokehittämiseksi
- Säilytämme ne asiat, jotka toimivat ja korjaamme ne, jotka eivät toimi
- Pidämme mielessä, mikä hankintojen toteuttamisessa on kaikkein tärkeintä: toimiva sopimuskausi