



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Integraatioprojekti - Case Tukkukauppa

Mäkinen, Tomi

2015 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Leppävaara



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

## Integraatioprojekti - Case Tukkukauppa

Tomi Mäkinen  
Tiedon käsittely, TiKo  
Opinnäytetyö  
Syyskuu, 2015

Tomi Mäkinen

**Integraatioprojekti - Case Tukkukauppa**

Vuosi 2015

Sivumäärä 20

Opinnäytetyöni aihe on integraatiodokumentaation kehittämisprojekti yritykselle. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joten siihen sisältyy opinnäytetyöraportin ja sen kirjoittamiseen liittyvän työn (tiedonhaku yms.) lisäksi myös yrityksen kanssa suoritettava käytännön osuus. Työskentelin tukkukaupan IT-osastolla ja pyrin opinnäytetyölläni auttamaan heitä kehittämään omaa liiketoimintaansa.

Työskentelin yrityksessä noin 2 kuukautta ja tehtäväni oli kehittää heidän integraatioprojektidokumentaatiotaan ja siihen liittyviä käytäntöjä. Aikaisempi työkokemus kyseisessä yrityksessä tuki projektityöskentelyä dokumentaation kehittämisprojektissa.

Projektityöskentely oli hyvin käytännönläheistä. Yrityksen toivomuksena oli, että asiakasrajapinnassa toimivien yhteyshenkilöiden työtä helpotettaisiin kehittämällä dokumentointia. Lopputuloksena syntyi hieman yli 15 sivua pitkä ohjedokumentti, sekä pienempiä ohjeita ja ohjeiden liitteitä, jotka on yrityksessä otettu käyttöön.

Työn keskeisimmän tietoperustan muodosti GDocP, Good Documentation Practice-malli, jota on sovellettu yrityksen tarpeiden mukaisesti dokumentaatioprojektissa. Tutkimusmenetelmänä on dokumentaation kehitystyössä käytetty haastattelua.

## Abstract: Integration Documentation Development Project - A Case Study of a Wholesaler Company

The subject of my thesis is integration documentation development project for a company. It was a practice-based thesis. The information gathering and documentation were carried out in a development project before writing the thesis report. I worked with a wholesaler company in their IT-department and my goal was to help them develop their own business.

I worked in the company for 2 months and my task was to develop their integration project documentation and the surrounding practices related to integrate the integration of data sharing between the company's and its customers business management softwares in a suite of integrated applications. I had worked in the company earlier so it was easy for me to get right down to work.

Working on the project was very practical. The company's primary concern was that developing the new documentation should help the work of their customer liaisons. The end result was an instructional document of about 15 pages and smaller documents which the company has implemented into their business.

The main theoretical framework of the project work was the GDocP, Good Documentation Practices standard which I applied to the needs of the company when working on documentation. The main research methodology used was interview.

## Sisällys

1.	Johdanto.....	6
1.1	YRITYS.....	6
1.2	KONSERNI.....	6
1.3	TIETOPALVELUTIIMI.....	7
1.4	INTEGRAATIOPROJEKTI.....	7
2.	PROJEKTIN ALKUTILANNE.....	8
3.	DOKUMENTAATION TEKO.....	10
3.1.	YHTEYSHENKILÖ-DOKUMENTAATIO.....	11
3.2.	YHTEYSHENKILÖ-DOKUMENTIN TESTAUS.....	13
4.	INTEGRAATIOIDEN TIETUEKUVAUKSET.....	15
5.	GOOD DOCUMENTATION PRACTICES-MALLI.....	16
5.1.	YLEISTÄ.....	16
5.2.	PÄÄTELMIÄ.....	17
6.	DOKUMENTOINNIN HAASTEET.....	18
7.	LOPPUTULOS.....	19
	Lähteet.....	21
	Kuvat.....	22

## 1. Johdanto

Integraatioiden dokumentointi tehtiin tukkuala-yritykselle, joka on osa monikansallista konsernia. Työskentelin yrityksessä it-osastolla tietopalvelutiimin alaisuudessa. Konserni toimii 23 Euroopan maassa ja monissa maissa on alansa markkinajohtaja. Toimiala on ISO sertifioitua toimintaa.

Tietopalvelutiimi vastaa yrityksen sisäisistä ja ulkoisista raportointipalvelusta ja toimii tietohallinnon alaisuudessa. Tietopalvelutiimin asiakkaita ovat erityisesti tukkukaupan jakelemien tuotteiden valmistajat sekä alalla toimivat tilastointiyrietykset. Tietopalvelutiimi tarjoaa asiakkailleen erityisesti tietoon ja sen analysointiin liittyviä palveluita.

Tietopalvelutiimin tärkein palvelu on raportointiportaali, jonka avulla asiakasyrityksillä on ajantasainen pääsy omiin varasto-, myynti- ja kaupintalaskutustietoihinsa. Lisäksi tietopalvelutiimi toimittaa kuukausittain sähköisiä raportteja ja liittymätiedostoja asiakkailleen. Tietopalvelutiimi vastaa myös toiminnanohjausjärjestelmä-integraatioiden toteuttamisesta asiakkaiden järjestelmiin.

(lähde: Yrityksen intra)

Integraatioprojektit ovat tyypillisesti yrityksen ja sen asiakkaiden toiminnanohjausjärjestelmän (ERP) välisiä. Yleisimpiä toiminnanohjausjärjestelmiä ovat SAP, Oracle ja IFS. Integraatioita tehdään myös paljon yrityksen ja asiakkaan oman CRM:n (Customer Relationship Management) välillä. Kansainvälisissä yrityksissä on käytössä usein koko konsernin yhteinen CRM. CRM-toimittajia ovat esimerkiksi Microsoft, Alvis ja Fieldforce.

## 2. PROJEKTIN ALKUTILANNE

Alussa tehtiin kartoitus, minkälaisia dokumentointitarpeita projekteihin liittyy. Yrityksen omien arvioiden mukaan haasteita Integraatioprojektien dokumentoinnissa olivat esim. epäselvyydet siitä miten dokumentointi olisi parasta tehdä, minkälaisia käytäntöjä olisi hyvä käyttää ja mitä kaikkia asioita oikeasti pitäisi dokumentoida. Integraatioprojekteissa paljon dokumentteja saadaan myös asiakkailta. Koska samaa asiaa ei lähtökohtaisesti kannata tehdä moneen kertaan, oltiin usein tyydytty asiakkaan tekemiin dokumentteihin. Lisäksi eri työntekijät olivat tehneet dokumentointia omaan käyttöönsä, mutta ei ollut minkäänlaista yhteistä hyväksi havaittua käytäntöä tai standardia.

Haasteellista oli myös, että osa tarvittavasta tiedosta ei ollut paperilla vaan eri avainasemassa olevien työntekijöiden päässä. Muutamat työntekijät tiesivät miten asiat tulee tehdä ja mistä erilaiset tiedot löytyvät puhtaasti oman kokemuksensa perusteella. Tärkeäksi osaksi omaa työtäni tuli tuon tiedon saaminen paperille. Lisäksi oli tarpeellista yhtenäistää dokumentointia. Kuten, sanottu monet työntekijät olivat tehneet erilaisia dokumentteja, mutta lähinnä vain itseään varten oman työnsä tueksi.

Tässä yhteydessä päätettiin myös sopia paikasta, josta yhteiset dokumentit löytyvät. Aiemmin oltiin käytetty yhteistä palvelimella olevaa verkkolevyä, josta nyt siirryttiin käyttämään Microsoftin Sharepoint-sovellusta. Verkkolevyllä oli vuosien mittaan kertynyt suuret määrät materiaalia ja kansiorakenne oli päässyt monimutkaistumaan. Sharepointissa tulisi olemaan tarkemmat ohjeet kansiorakenteen suhteen, jotta se pysyisi selkeämpänä ja asiat löytyisivät helpommin sen hakutekijöillä.

Eräs erityinen asia, jota yritys painotti oli, että tarvittiin valmiit ohjeet asiakasyhteyshenkilöille. Ohjeista tulisi selvittää mitä tietoa asiakkaalta tarvitaan ja mitä asiakkaalle voidaan luvata. Aiemmin yhteyshenkilöt olivat lähinnä omaan kokemukseensa perustuvalla tiedolla haastatelleet asiakkaita ja palanneet asiaan jälkikäteen kun jotain vääjäämättä unohtui kysyä tai sopia. Usein kului aikaa sähköpostiviestittelyyn asiakkaan kanssa sellaisista asioista, jotka olisi ollut hyvä sopia saman tien.

Yritys myös halusi, että dokumenttien avulla saataisiin selkeä rajausta siitä mitä projekti kattaa. Näin helpotettaisiin aikataulun luontia ja siinä pysymistä.

Yrityksellä ei ollut valmiiksi olemassa sopivaa dokumenttipohjaa sisäiseen käyttöön, joka olisi soveltunut tähän työhön. Minulle selvisi, että vanhoja dokumenttipohjia oli kirjava määrä, mutta ne olivat keskenään erilaisia ja niiden ulkoinen ilme oli vanhentunut. Lisäksi ongelmana oli, että usein niitä ei oltu käytetty kiireen takia vaan kukin dokumentoi omia töitään omaan tyyliinsä.

Tämän johdosta päädyimme siihen, että tätä työtä varten käyttäisiin dokumenttipohjaa, joka oli suunniteltu tarjouksen tekemiseen asiakkaalle. Se oli vuodelta 2015 ja kaikin puolin ajan tasalla. Siitä muokkaamalla saisi pohjan myös muun tyyppisille dokumenteille, jotka kelpaisivat niin firman sisäiseen kuin ulkoiseenkin käyttöön.

### 3. DOKUMENTAATION TEKO

Käytännön työ oli erilaisten dokumenttien ja ohjeiden tekemistä, sekä joidenkin vanhojen muokkaamista ja ulkoasun yhtenäistämistä. Tätä kuitenkin edelsi huomattava tiedonkeräysvaihe, johon sisältyi lähinnä työntekijöiden haastattelua ja vanhoihin dokumentteihin perehtymistä. Haastatteleminen vei paljon aikaa ja oli usein vaikea hahmottaa mitä kysyä.

Ensimmäinen asia, johon minun haluttiin pureutuvan oli ohjeen kehittäminen asiakasrajapinnassa työskenteleville yhteyshenkilöille. Kyseiseen ohjeeseen päätettiin kerätä sellaiset tiedot, joita arvioitiin yhteyshenkilöiden tarvitsevan asiakkaan kanssa toimiessaan integraatioprojekteissa ja näitä tietoja aloin ensimmäiseksi keräämään haastattelemalla.

Käytännössä piti kysellä eri henkilöiltä, jotka ovat aiemmin osallistuneet integraatioprojekteihin mitä heidän mielestään ohjeen tulisi sisältää ja mistä nämä tiedot mahdollisesti on saatavilla. Kirjallisia lähteitä esim. vanhoja ohjeita, artikkeleita ja ihmisten omia dokumentointeja oli jonkin verran, mutta melko suurelta osin tieto oli eri henkilöiden päiden sisällä ja piti saada sieltä paperille. Saimme myös projektidokumenttimalleja konsernin muiden maiden tietopalveluilta.

### 3.2. YHTEYSHENKILÖ-DOKUMENTAATIO

Yrityksen tietopalvelutiimi tarjoaa asiakkaille kuten valmistajille esim. myynti- ja inventaariotietoja, joista laskutetaan. Aineistoja voidaan lähettää esim. sähköpostilla kerran viikossa ja usein laskutetaan tiedostojen määrän mukaan. Asiakas useimmiten haluaa tiedostot .xml tai .csv muodossa. Kaikki nämä yksityiskohdat pitää tietenkin sopia asiakkaan kanssa ja sen hoitavat yhteyshenkilöt.

SALTFIRET	20140809	1236	500220012626	20000000010880000000000000	1AA5555610
SALTFISAL	20140809	1236	500230006755	10000000016670000000000000	QXXB057/1
SALTFISAL	20140809	1236	500200012745	50000000025232000000000000	11SP15331
SALTFISAL	20140809	1236	500280000258	70000000052116000000000000	E215210631

Kuva 1: Esimerkki asiakkaalle lähtevästä tiedostosta

Projekti alkoi ”Yhteyshenkilö-ohje”-nimellä kulkevalla dokumentilla. Ensimmäiseksi halusin kartoittaa ohjeistuksen sisältöä haastatteleamalla tietopalvelu-tiimin jäseniä. Ohjeen tärkeimmäksi päämääräksi muotoutui auttaa asiakkaiden kanssa työskenteleviä yhteyshenkilöitä niin, että heille tulisi selkeä käsitys siitä mitkä asiat olisi tärkeä käydä asiakkaan kanssa läpi eri projektin vaiheessa, jotta integraatioprojekti onnistuisi.

Haastatteluissa selvisi, että aikaisemmin aikaa oli kulunut paljon uusiin palaveriin ja sähköpostiviestittelyyn asiakkaan kanssa asioista, jotka olisi ollut hyvä saada tietää jo heti alussa. Näin ollen päätettiin alustavasti, että ohjeeseen tulisi ns. ”checklist”, jossa olisi kätevästi kaikki kysymykset, jota asiakkaalta tulisi kysyä eri vaiheessa projektia sekä ohjeita välitettävän tiedon sisällöstä sopimiseen. Esim. minkälaista tietoa asiakas haluaa ja mihin tarkoitukseen, missä formaatissa, kuinka usein, mitä salausmetodia käyttäen jne. Nämä tiedot auttaisivat myös resurssien varaamisessa ja aikataulun luomisessa.

Tämän prosessin aikana syntyi kolmen perusasian jako, jonka mukaan ohjedokumenttia alettiin laatia: 1) Asiat, jotka asiakasyhteyshenkilöiden tulee selvittää ennen ensimmäistä palaveria asiakkaan kanssa 2) Asiat, jotka tulee selvittää asiakkaan kanssa ensimmäisessä palaverissa tai mahdollisimman pian 3) Muut tarvittavat tiedot ja ohjeet.

### 3.1 Mitä tiedetään entuudestaan?

**Kuvaa alla olevaan kuvaan nykytilanne:**

- Mitä tiedostoja?
- Kuinka usein toimitetaan?
- Toimitusmetodi?

Kuva 2: Yhteyshenkilöiden ohjedokumentti

Integraatioprojektin yksi ja ehkä isoin haaste on liiketoiminnan yhdistäminen tietojärjestelmään. Näin ollen arvioitiin, että iso osa yhteyshenkilödokumenttia tulisi olemaan nimenomaan liiketoimintaosaaminen ja sen termistöä sekä siihen liittyviä asioita. Liitteissä myös kerrottaisiin laajemmin asiaan liittyvää tietoa. Jonkin verran tulisi myös teknistä termistöä ja joihinkin käytännön asioihin tarvittaisiin kunnolliset ohjeet, jotka lisättäisiin dokumentin liitteiksi. Projektin kuluessa päätettiin myös lisätä varsinainen sanasto-osio dokumenttiin, jossa määriteltäisiin mm. erilaiset tekniset termit (kuten SFTP tai SOA) ja esim. yrityksen liiketoimintaa liittyvät lyhenteet sekä asiakkaitten käyttämät lyhenteet, jotka eivät välttämättä ole kaikille tuttuja.

Myöhemmin tulimme palaverissa siihen tulokseen, että alun perin yhteyshenkilöiden omaan käyttöön tarkoitetut ohjeet jaettaisiin vielä kahteen osaan niin, että toinen voisi olla yrityksen ulkoiseen käyttöön, eli asiakkaalle annettavaa tietoa ja toinen suurempi osa olisi vain yrityksen sisäiseen käyttöön tarkoitettu ohje yhteyshenkilölle. Tähän päädyttiin siitä syystä, että aiemmin käytettiin tyypillistä 'projekti-dokumenttia', johon sisältyi osittain samat asiat kuin yhteyshenkilö-ohjeeseen. Ei vaikuttanut järkevältä tehdä yhden dokumentin sijaan kahta varsinkin, jos niissä olisi samat asiat.

### 3.3. YHTEYSHENKILÖ-DOKUMENTIN TESTAUS

Yhteyshenkilö-ohjeen testaus aloitettiin jo aikaisessa vaiheessa, jotta saisimme parhaiten selville kuinka hyvin se vastasi ohjeelle asetettuja toiveita ja vaatimuksia. Testauksessa käytimme todellisia asiakas-caseja. Käytännön testauksessa tuli helposti ilmi uusia tarpeita, jotka dokumenttiin lisättiin.

Käytännössä testaus tapahtui niin, että yhteyshenkilön ja tietopalvelutiimin asiantuntijan kanssa täytettiin asiakkaan ja projektin tiedot dokumenttiin mahdollisimman hyvin. Aluksi dokumentissa oli tietenkin paljon puutteellisuuksia, jotka eivät olleet aikaisemmin käyneet ilmi.

Toinen merkillepantava asia oli, joka testauksessa selvisi, että tietenkään kaikki asiakkaat eivät tarvitsisi läheskään kaikkia dokumentissa esitettäviä tietoja. Sen sijaan yhteyshenkilö täyttäisi vain ne kohdat, jotka koskisivat kyseistä asiakasta. Niinpä piti kehitellä tapa rajata tietoa pois asiakkaan tarpeen mukaan. Kuitenkin yrityksen alkuperäinen toivomus oli ollut, että olisi vain yksi checklist-tyyppinen dokumentti, joka olisi mahdollisimman kattava ja yleispätevä. Aikaisemmin, jokaiselle asiakkaalle oli asiat tehty omanlainen dokumentointi, usein tyhjistä ja tästä haluttiin eroon.

3.1 Mihin integraatiota käytetään?	
Aineiston tarkoitus?	[ x ]
Laskutus:	
Markkinointi:	
Logistiikka:	
Muu:	

*Täydennä x tai N/A*

Kuva 3: Yhteyshenkilöiden ohjedokumentti

Ehdotettiin, että yhteyshenkilö poistaisi dokumentista tyhjäksi jääneet kohdat saatuaan asiakkaalta tarvittavat tiedot, mutta päädyimme kuitenkin siihen, että dokumenttiin lisättäisiin vain ns. "N/A" (not applicable) -vaihtoehto. Tämä käytäntö oli minulle entuudestaan tuttu, varastolta, jossa olin aiemmin ollut töissä.

Yhteyshenkilö täyttää tiedot esim. valitsemalla muutamasta vaihtoehdosta kuten "minkälainen sopimustyyppi päämiehellä on?" 1) kaupinta 2) keva-kaupinta 3) vaihto-omaisuus vai 4) jakelu? Tämän perusteella, jotkin osat dokumenttia sulkeutuvat pois. Lisäksi jossain kohdissa asiakas voi valita useita vaihtoehtoja, mutta toisissa vain yhden, joka sulkee muut pois. Pois jäävissä kohdissa pistetään siis rasti N/A-ruutuun. Näin on selkeä nähdä, että lomake on täytetty kokonaan.

**3.1 Mikä sopimustyyppi on päämiehellä?**

Sopimustyytit	[ x ]
<b>Kaupinta</b> (consignment) = päämies omistaa kaikki varastot	x
<b>Keva-kaupinta</b> (warehousing/central warehousing) = päämies omistaa keskusvaraston, myyntivarastot	N/A
<b>Vaihto-omaisuus</b> (distribution) = omistaa kaikki varastot	N/A
<b>Jakelu</b> (distribution) apteekkeihin ja sairaaloihin	N/A

*Täydennä x tai N/A*

Kuva 4: Yhteyshenkilöiden ohjedokumentti

#### 4. INTEGRAATIOIDEN TIETUEKUVAUKSET

Integraatioprojekteissa käytetään tietuekuvauksia eli malleja, joista käy ilmi missä muodossa aineisto lähtee asiakkaalle. Tietuekuvaus tyypillisesti kuvaa yhtä riviä tiedostossa. Siinä kerrotaan esimerkiksi tiedon tyyppi, kenttien pituudet, tiedon kuvaus ja usein myös mallina esimerkkiarvo. Esim. tietuekuvauksessa voidaan kertoa että, ensimmäiset 3 merkkiä rivillä kertovat tietuetyypin ja vaikkapa ”SOR” tarkoittavat myyntiaineistoa. Tietuekuvauksessa yleensä kerrotaan myös tiedoston muoto kuten xml, csv, txt.

Pienet tai keskiuuret asiakkaat tyypillisesti kysyvät minkälaisessa muodossa yritys toimittaa aineistonsa. Tällöin yritys käyttää omaa mallia ja asiakkaalle toimitetaan valmis tietuekuvaus. Suurilla asiakkailla ja erityisesti kansainvälisillä asiakkailla on yleensä enemmän vaatimuksia. Näillä asiakkailla on jo valmiina kansainväliset järjestelmät ja he toivovat yritykseltä ennalta määrittelemäänsä aineistoa.

Goods receipts									
File name									
Field	Format	Length	Start	Stop	Dec	Comment	Example	Special Format	
									R/L, '000'
<b>Transaction record</b>									
File type identifier	A	3	1	3		GOR	GOR		
System type identifier	A	1	4	4		T= test, P=production	T		
Company	A	2	5	6		FI (Finland)	FI		
Transaction Date	A	8	7	14		Transaction Date. Format: yyyyymmdd	20050621		
PO Number	A	10	15	24		SAP Purchase Order Number, leading zeros	0123456789		leading zeros
Line item	A	5	25	29		SAP Purchase Order Line number	00001		leading zeros
SAP item no	A	18	30	47		Vendors material number (SAP material number)	VM0107678		left
Quantity	A	11	48	58		Received quantity	5430		right
Batch number	A	10	59	68		Batch number, left justified	VBTCH01		left
Exp. Date	A	8	69	76		Expiration Date. Format: yyyyymmdd	20070201		
Stock status	A	1	77	77		Lot status	Q		
Storage code	A	3	78	80		SAL = saleable and SMP = sample	SAL		
<b>Field separator:</b>									
<b>Decimal separator:</b>									
<b>Negative sign:</b>									
<b>Example</b>									
GORTFI20050621012345678900001VM0107678 5430VBTCH01 20070201QSAL									

Kuva 5: Esimerkki-tietuekuvaus

## 5. GOOD DOCUMENTATION PRACTICES-MALLI

### 5.2. YLEISTÄ

Good Documentation Practice (GDocP) on termi joka kuvaa erilaisia standardeja dokumenttien tekemiseen ja niiden ylläpitoon. Osa GDocP standardeista on alan viranomaisten kodifioimia mutta eivät kaikki. Good Documentation Practice-standardit eivät ole lailla määrättyjä vaan alalla hyväksi havaittuja käytäntöjä ja suosituksia, mutta viranomaiset käyttävät niitä apunaan laillisten vaatimusten lisäksi arvioidessaan eri toimijoiden toimintaa. (käännetty ja referoitu Wikipediasta)

Good Documentation Practice on suurelta osin suunnattu toimijoille ja henkilöille, jotka käsittelevät lääkkeitä tms. ja oma työskentelyni tapahtui IT-osastolla. Kuitenkin Good Documentation Practice:ssa oli paljon, joka sivusi oman aiheeni asioita ja joita voidaan mielestäni yleistää dokumentointiin kaikilla aloilla jossain määrin.

GDocP:n mukaan dokumentointi voidaan jakaa kahden tyyppisiin dokumentteihin. ”Documents” ja ”Records”. Documents pitää sisällään ohjeita ja muita vastaavia dokumentteja. Records pitää sisällään arkistoitavia dokumentteja. Documents vastasi enemmän omaa työskentelyäni ja pidin siihen liittyviä periaatteita mielessäni tehdessäni dokumentointia.

Good Documentation Practice-ohjeita ja -standardeja on useita erilaisia mutta niissä on monia yhteisiä piirteitä. Mielestäni tärkeimpiä ovat seuraavat:

1) Dokumenttien tulee olla ajan tasalla.

Omasta mielestäni sähköisissä dokumenteissa olisi hyvä olla versiohistoria-kohta, johon tulisi aina kun dokumenttia muuttaa tai päivittää merkitä päivämäärä ja mahdollisesti sen henkilön nimi, joka on päivittänyt dokumenttia. Käsien täytettävissä dokumenteissa olisi hyvä myös olla päivämäärä kohta. Näin on helpompi pysyä selvillä siitä kuinka vanhoja dokumentit ovat.

Eräessä palaverissa yrityksen työntekijöiden kanssa tuli esille, että myös printtauspäivämäärä-kohdasta voi olla hyötyä, jotta on helppo varmistaa onko kyseinen printattu versio varmasti uusin.

2) Ei käsin kirjoitettuja dokumentteja.

3) Dokumentaatio on tarkastettava virheiden varalta.

4) Käsien täytettävissä dokumenteissa tulee myös noudattaa tiettyjä standardeja esim. sen suhteen millaista kynää käytetään (ei lyijykynää), kuinka mahdolliset kirjoitusvirheet merkitään ja korjataan jne. Esimerkiksi tukkukaupan varastolla noudatetaan käytäntöä, jonka mukaan jokainen dokumentin kohta on merkittävä jollain tavalla (tyhjiin kohtiin ”N/A” tai viiva riippuen tilanteesta) ja kuitattava omilla nimikirjaimilla. Näin voidaan varmistaa, ettei yhtään kohtaa ole jäänyt huomaamatta ja jos dokumentissa on epäselvyyksiä tiedetään kuka ne on täyttänyt. Kirjoitusvirheitä ei sutata vaan ne yliviivataan ja korjaukset kuitataan nimellä ja päivämäärällä.

Dokumentit on pidettävä poissa ulkopuolisten ulottuvilta. Konkreettisenä esimerkkinä kyseisen yrityksen tapauksessa tämä tarkoittaa sitä, että ovista pääsee kulkemaan vain kulkukortilla ja yrityksessä käytetään intra-nettiä johon asiattomat eivät pääse.

## 5.2 PÄÄTELMÄ

Good-documentation-Practices-malli auttoi minua omassa käytännön työskentelyssäni tarjoamalla teoreettisen viitekehyksen ja konkreettisia ohjeita dokumentointiin. Pyrin soveltamaan GdocP:n periaatteita yrityksen tarpeisiin parhaani mukaan. GdocP-malli oli kuitenkin pääasiassa suuntaa antava ja lopulliset päätökset dokumentoinnin suhteen tehtiin yrityksen toiveiden perusteella. Sen lisäksi GdocP:n tarjoamat suositeltavat toimintamallit keskittyvät laajaan kokonaiskuvaan, joten käytännön yksityiskohdat on jokaisen itse mietittävä. Tästä syystä se on mielestäni hyvin yleistettävissä alaan kuin alaan.

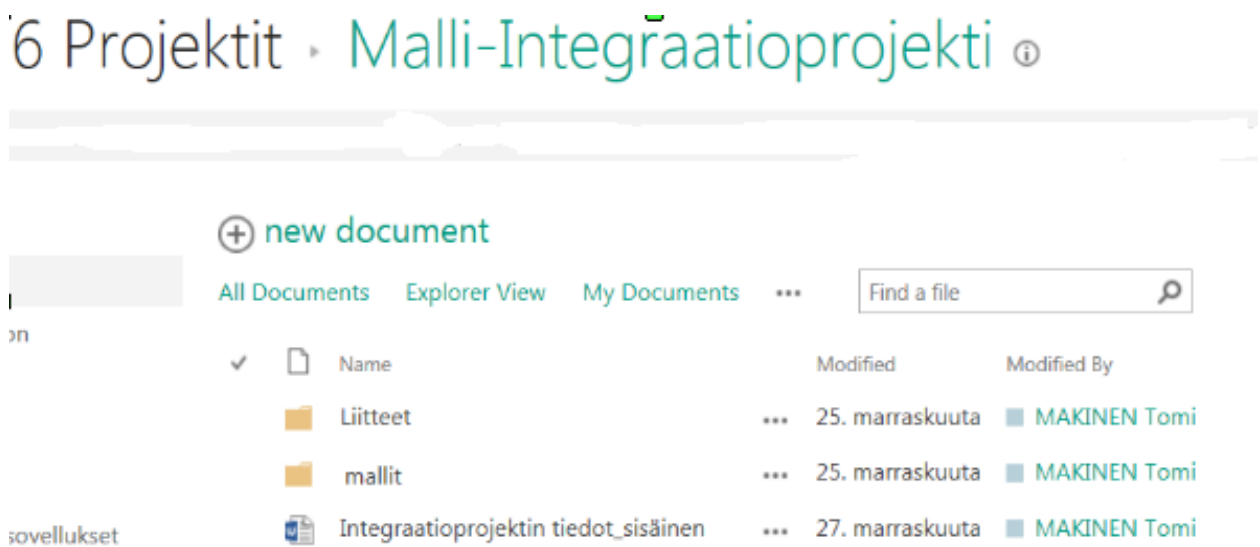
## 2. DOKUMENTOINNIN HAASTEET

Haastatteluissa selvisi, että liiketoiminnan osaaminen on opittu käytännön kautta useiden vuosien aikana. Avainhenkilöiden tiedon saaminen dokumentteihin ja niiden muokkaus siten, että niitä olisi helppo käyttää, toi omat haasteensa.

Alkuperäisiä dokumentteja oli varsin paljon ja niiden läpikäynti ja muokkaus vaati myös asian ymmärtämistä. Materiaaliin perehtyminen vei aikansa ja yrityksen työntekijöiden tietämys oli tärkeä apu materiaalin läpikäynnissä. Pyrimme keskittymään vain kaikkein olennaisimpiin asioihin. Jatkossa olisi varmaankin syytä jatkaa aloittamaani dokumenttien ajan tasalle saattamista ja yhdenmukaistamista.

### 3. LOPPUTULOS

Otettiin käyttöön sharepoint-sovellus korvaamaan vanha verkkolevy mm. sharepointin hyvien hakuominaisuuksien takia. Sharepointtiin luotiin mallikansio, johon vietiin kaikki valmistuneet dokumentit.



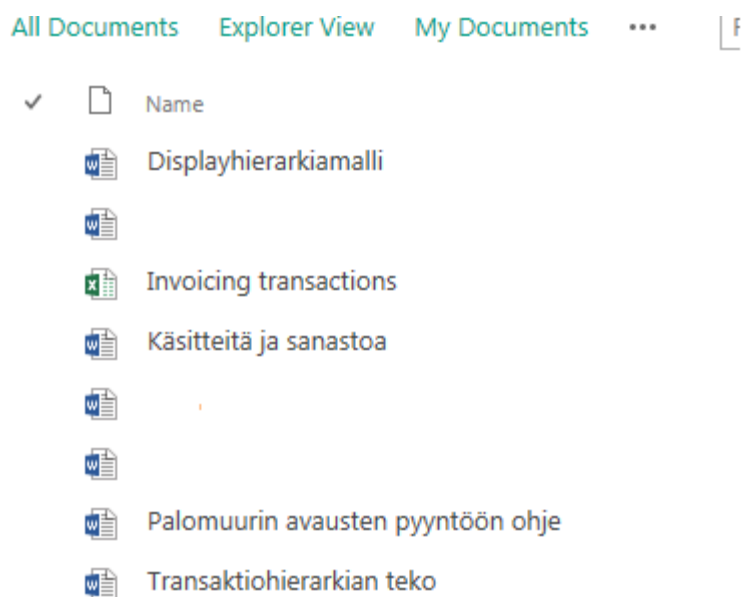
Kuva 6: Sharepoint

Päätettiin, että tulevaisuasiakasintegraatioprojekteissa tulotisiin käyttämään samanlaista käytäntöä eli uudelle projektille tehdään oma kansio sharepointtiin ja sinne laitetaan täytetty integraatio\_projekti\_sisäinen -dokumentti sekä muut projektiin liittyvät dokumentit.

Syntynyt valmis integraatio\_projekti\_sisäinen -dokumentti ja sen liitteet käytiin palaverissa läpi yhteyshenkilöiden kanssa ja varmistettiin, että se oli heidän mielestään oikeanlainen. Dokumenttia tullaan toki kehittämään muiden toimesta jatkossa, mutta toistaiseksi se katsottiin sopivaksi. Dokumentti on otettu käyttöön ja sen pitäisi auttaa yhteyshenkilöitä tulevaisuasiakasintegraatioprojekteissa.

Projektin aikana kerättiin myös tyyppilisimpien integraatioiden määrittelyjä ja muodostettiin niistä ns. omat mallit. Nämä talletettiin myös Sharepointtiin omaan hakemistoon.

Tiedonkeruu vaiheessa syntyneet ohje- ja infodokumentit tallennettiin niinkään Sharepointtiin omaan kansioonsa.



Kuva 7: Dokumentin liitteitä

## Lähteet

SAP01 - SAP Overview, 2004

mkt\_wpr224\_how\_to\_implement\_good\_documentation\_practices\_r01[1].pdf

Good-documentation-Practices

[https://en.wikipedia.org/wiki/Good\\_Documentation\\_Practice](https://en.wikipedia.org/wiki/Good_Documentation_Practice)

Document and records management

<https://www.laserfiche.com/ecmblog/whats-the-difference-between-document-and-records-management/>

## Kuvat

Kuva 1: Esimerkki asiakkaalle lähtevästä tiedostosta.....	10
Kuva 2: Yhteyshenkilöiden ohjedokumentti.....	11
Kuva 3: Yhteyshenkilöiden ohjedokumentti.....	12
Kuva 4: Yhteyshenkilöiden ohjedokumentti.....	13
Kuva 5: Esimerkki-tietuekuvaus.....	14
Kuva 6: Sharepoint.....	18
Kuva 7: Dokumentin liitteitä.....	19