



Mobiiliasiakaskortin pilotointiprojekti Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä

Rami Vaikkola

2019 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Mobiiliasiakaskortin pilotointiprojekti Lou-
nais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä**

Rami Vaikkola
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2019

Rami Vaikkola

Mobiiliasiakaskortin pilotointiprojekti Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä

Vuosi 2019 Sivumäärä 41

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää mobiiliasiakaskortin soveltuvuutta kohdeyrityksen asiakaspalveluprosessiin. Työn tavoitteina olivat laskutusasiakkaiden asiakaskokemuksen kehittäminen sekä asiakaspalvelun toiminnan helpottaminen laskutusasiakkaiden vastaanottamisessa. Tämän lisäksi pyrittiin vähentämään taloushallinnolle aiheutuvia töitä, jotka aiheutuvat laskutukseen liittyvistä epäselvyyksistä. Tämän työn toimeksiantajana toimi kunnallinen jätehuoltoyritys Lounais-Suomen Jätehuolto Oy.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Toiminnallisen osuuden lisäksi se sisältää myös lyhyen tutkimuksellisen osuuden, joka sisältää havainnointia ja teema-haastattelun. Toiminnallisessa osuudessa toteutetaan mobiiliasiakaskortin pilotointiprojekti.

Työn teoreettinen viitekehys muodostuu pilotoinnin, projektin hallinnan sekä asiakaskokemuksen teorioista. Työssä käydään myös lyhyesti läpi siinä käytettävien menetelmien tietopuustaa.

Pilotointiprojekti toteutettiin Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n viidessä eri toimipisteessä. Pilotointiin oli lupautunut mukaan 13 eri asiakasta, mutta loppujen lopuksi vain yksi asiakas otti mobiiliasiakaskortin käyttöönsä.

Pilotointiprojektin avulla ei päästy aivan niihin tavoitteisiin, mitä kohdeyrityksessä toivottiin. Tämä johtui lähinnä siitä, että pilotointiin mukaan lupautuneista yrityksistä vain yksi otti mobiiliasiakaskortin käyttöönsä. Tästä syystä pilotoinnin avulla ei saatu sellaista määrää käyttökemusta tästä järjestelmästä, että sen avulla olisi voitu tehdä tarvittavia johtopäätöksiä järjestelmän toimivuudesta. Se, että asiakkaat eivät ottaneet mobiiliasiakaskorttia käyttöönsä, antoi kuitenkin hyödyllistä tietoa siitä, mitä haasteita järjestelmän käyttöönotossa on.

Asiasanat: pilotointi, projektin hallinta, mobiiliasiakaskortti, kunnallinen jätehuolto

Rami Vaikkola

A mobile customer card pilot project in Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

Year	2019	Pages	41
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to find out the suitability of mobile customer cards to the target company's customer service process. The objectives of this thesis were to improve the customer experience of credit customers and to simplify customer services work in receiving credit customers. In addition to this, a reduction in financial administrations work caused by irregularities related to invoicing was attempted. The commissioner of this thesis is a municipal waste management company Lounais-Suomen Jätehuolto Oy.

This thesis was carried out as a functional thesis. Besides the functional part it also includes a short research part that includes observation and a theme interview. A mobile customer cards pilot project is carried out in the practical part.

The theoretical framework is formed from the theories of piloting, project management and customer experience. There is also a short review of theoretical foundations of the used methods.

The pilot project was carried out in five different locations of Lounais-Suomen Jätehuolto Oy. There were 13 different customers that had promised to participate in the pilot, but finally only one of them deployed the mobile customer card.

The pilot project did not completely achieve the targets that the client company had hoped for. This mainly resulted from the fact that only one customer deployed the mobile customer card. For this reason, the pilot did not provide sufficient amount of user experience of this system, that conclusions of the systems functionality could be drawn. The fact that customers did not adopt the mobile customer card, however, gave some useful information about the challenges in adopting the new system.

Keywords: pilot, project management, mobile customer card, municipal waste management

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Lounais-Suomen Jätehuolto Oy.....	7
2.1	Yritysesittely.....	7
2.2	Kunnallisen jätehuollon palveluvastuut.....	8
3	Pilotointiprojekti.....	9
3.1	Projekti.....	9
3.2	Tarpeen tunnistaminen.....	10
3.3	Projektin määrittely ja suunnittelu.....	10
3.4	Projektiryhmän kokoaminen.....	11
3.5	Projektin toteutus.....	11
3.6	Projektin päättäminen.....	12
3.7	Pilotointi.....	13
3.7.1	Pilotoinnin määritelmä.....	13
3.7.2	Pilotoinnin hyödyt.....	13
4	Asiakaskokemus.....	14
5	Käytettävät menetelmät.....	15
5.1	Havainnointi.....	15
5.2	Teemahaastattelu.....	15
5.3	Teemoittelu.....	16
6	Pilotoinnin toteutus.....	16
6.1	Pilotointiprojektin käynnistäminen.....	16
6.2	Pilotointiprojektin suunnittelu.....	16
6.3	Käytännön toteutus.....	18
6.4	Pilotoinnin päättäminen.....	20
7	Havainnointi ja haastattelut.....	20
7.1	Havainnointi.....	20
7.2	Haastattelut.....	22
8	Yhteenveto.....	23
8.1	Johtopäätökset.....	23
8.2	Työn onnistumisen arviointi ja kehitysideat.....	24
8.3	Oman oppimisen arviointi.....	25
	Lähteet.....	26
	Kuvat.....	28
	Taulukot.....	29
	Liitteet.....	30

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön aiheena on mobiiliasiakaskortin pilotointi Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä. Työ toteutetaan toiminnallisena opinnäytetyönä. Sen tarkoituksena on selvittää mobiiliasiakaskortin soveltuvuutta osaksi nykyistä jätteen vastaanoton asiakaspalveluprosessia Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä. Työn tavoitteena on parantaa laskutusasiakkaiden asiakaskokemusta sekä helpottaa niin asiakaspalvelun toimintaa laskutettavien asiakkaiden vastaanottamisessa, kuin myös taloushallinnon työtä laskutukseen liittyvien epäselvyyksien kanssa.

Toiminnallisen osuuden lisäksi toteutetaan myös kvalitatiivisia menetelmiä hyödyntävä tutkimuksellinen osuus, mikä sisältää havainnointia sekä haastattelun. Havainnoinnin avulla pyritään saamaan entistä parempi kuva jätteen vastaanoton asiakaspalveluprosessista, jotta sitä pystyttäisiin kehittämään paremmin. Tässä opinnäytetyössä asiakaspalveluprosessi on rajattu alkamaan siitä, kun asiakas saapuu lajitteluasemalle. Se sisältää myös asiakkaan kuorman tarkistuksen, ohjeistuksen sekä rahastuksen. Prosessi on rajattu päättymään siihen, kun asiakas siirtyy tyhjentämään kuormaansa. Pilotoinnin loppuvaiheessa osaa pilotointiin osallistuvista asiakkaista sekä jätteen vastaanoton asiakaspalvelijoista haastatellaan, jotta mobiiliasiakaskortin käytöstä ja toiminnasta saadaan mahdollisimman paljon tietoa. Näiden haastatteluiden sekä havainnoinnin perusteella voidaan tehdä johtopäätöksiä siitä, kannattaako mobiiliasiakaskortti ottaa yrityksessä käyttöön, sekä mitä kehitettävää kyseisessä järjestelmässä olisi niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmat huomioon ottaen. Haastattelumenetelmänä käytetään teemahaastattelua.

Opinnäytetyöni aihe valikoitui minulle työni kautta. Olen työskennellyt kohdeyrityksessä asiakaspalvelutehtävissä vuodesta 2009 lähtien ja olimme siellä keskustelleet mahdollisuudesta toteuttaa opinnäytetyöni yritykseen oman työni ohessa. Yrityksessämme oli tiedossa, että käyttämäämme kassajärjestelmään on saatavissa myös mobiiliasiakaskortti ja koska itselläni oli ajatuksena jonkinlaisen mobiilisovelluksen hyödyntäminen asiakaspalvelun kehittämisessä, niin kyseinen aihe tuntui melko luontevalta valinnalta.

Asiakaspalvelun jatkuva kehittymisen tarve sekä digitaalisten palveluiden yleistyminen olivat molemmat keskeisiä syitä tämän aiheen valinnalle. Vaikka yrityksen nykyiset asiakaspalvelukäytännöt on todettu toimiviksi, niin siltikin niistä voidaan vielä löytää useita kehityskohteita, joiden avulla voidaan parantaa asiakkaille tarjottavia palveluita. Laskutusasiakkaiden vastaanottamiseen liittyy myös muutamia haasteita, jotka aiheuttavat ylimääräistä työtä taloushallinnon puolella.

Yksi laskutettaviin asiakkaisiin liittyvä haaste on asiakkaiden palveluvastuun määrittäminen. Kunnallisessa jätehuoltoyhtiössä pitää pystyä erottelemaan kunnan vastuulle kuuluvat, kunnan toissijaiselle vastuulle kuuluvat sekä markkinaehtoiset asiakkuudet. Varsinkin osassa

kuntien omistamista yhtiöistä, jotka kuuluvat kunnan vastuulle kuuluvaan jätehuoltoon, voi helposti erehtyä niiden palveluvastuusta. Asemilla tapahtuvissa palveluvastuiden kirjaamisissa on kuukausitasolla jonkin verran virheellisiä tietoja, mikä aiheuttaa lisätöitä taloushallinnon puolelle. Mobiiliasiakaskortin toivotaan tuovan helpotusta tähän ongelmaan. Sen avulla pyritään myös helpottamaan mahdollisten laskutukseen liittyvien epäselvyyksien selvittämistä.

Pilotointi on rajattu siten, että sitä toteutetaan vain viidessä eri Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n toimipisteessä. Pilotointiin on otettu mukaan joitakin näissä toimipisteissä asioivia laskutusasiakkaita. Pilotointiin osallistuvat asiakkaat on pyritty valitsemaan siten, että mukaan saataisiin niitä asiakkaita, jotka asioivat näissä toimipisteissä eniten. Näin pyritään saamaan mahdollisimman paljon käyttökokemuksia pilotointijakson aikana.

Mobiiliasiakaskortti on puhelimeen ladattava sovellus, joka toimii tunnistautumisvälineenä Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n niissä toimipisteissä, jotka ovat mukana pilotointiprojektissa. Tunnistautuminen tapahtuu sovelluksessa olevan QR-koodin avulla. Sovelluksen käyttöönottovaiheessa asiakas lataa puhelimeensa mobiilisovelluksen ja rekisteröityy sen käyttäjäksi. Tämän jälkeen asiakas syöttää sovellukseen Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n antaman palveluntarjoajakoodin, jotta sovellus yhdistyy oikean yrityksen kassajärjestelmään. Asiakkaan käyttämä mobiiliasiakaskortti tulee vielä yhdistää oikeaan laskutustiliin, jotta sovellus on käytettävissä jäteasemilla. Tämä yhdistäminen tapahtuu Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n toimesta yrityksen kassajärjestelmän ylläpidossa.

Työn tietoperusta muodostuu pilotoinnin, asiakaskokemuksen, projektinhallinnan sekä työssä käytettävien menetelmien teorioista. Teoriaa on hyödynnetty alaan liittyvästä kirjallisuudesta sekä sähköisistä lähteistä. Teoriaosuudessa pyritään pysyttelemään käsitteiden teorioiden määrittelyssä. Se miten näitä asioita on hyödynnetty tässä opinnäytetyössä, pyritään käsittelemään käytännön toteutukseen liittyvissä kappaleissa.

2 Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

2.1 Yritysesittely

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy on kunnallinen jätehuolto-yhtiö, jonka omistajina ovat 17 eri kuntaa. Se on perustettu vuonna 2015 kun Turun Seudun Jätehuolto Oy ja Salon ja sen ympäryskuntien omistama Rouskis Oy fuusioituivat. Yrityksen suurimmat omistajat ovat Turun kaupunki 23 %:n ja Salon kaupunki 20,21 %:n omistusosuuksilla. Omistajakunnat eivät rahoita yhtiön toimintaa, vaan se kerätään pääasiassa jätteenkäsittely- ja palvelumaksuilla sekä kaikilta kiinteistöiltä kerättävällä jätehuollon perusmaksulla. Yrityksellä on kaksi päätoimipaikkaa, jotka sijaitsevat Turun Orikedolla sekä Salon Korvenmäessä. (Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2018.)

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy huolehtii kuntien puolesta alueen asukkaiden jätehuollon järjestämisestä sekä asukkaille tarjottavasta jäteneuvonnasta. Yrityksen toimialueella asuu noin 419 000 ihmistä ja sen lisäksi vapaa-ajan asuntoja on noin 36 000 kappaletta. (Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2018.)

Yrityksellä on yhteensä 12 jätteen vastaanottopistettä, joista neljässä jätekeskuksessa otetaan vastaan pienkuormien lisäksi myös suurempia jäte-eriä. Nämä neljä jätekeskusta sijaitsevat Turussa, Salossa, Raisiossa ja Paraisilla. Sen lisäksi yrityksellä on kahdeksan lajitteluasemaa, joissa vastaanotetaan vain kotitalouksien ja yritysten pienkuormia. Nämä asemat ovat Paimiossa, Perniössä, Kemiönsaarella, Pöytyällä, Utössä, Korppoossa, Houtskarissa ja Aurassa. Näiden toimipisteiden tarjoamia palveluita täydennetään lisäksi erilaisilla kiertävillä keräyksillä. Yrityksen toimipisteissä asioi vuonna 2018 noin 263 000 asiakasta. (Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2018.)

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä työskentelee tällä hetkellä 105 henkilöä, joista suurin osa on vakituisia työntekijöitä, mutta joukossa on myös 18 määräaikaista työntekijää. Sen lisäksi yrityksessä on huhti- lokakuussa useita kausityöntekijöitä tasaamassa työn kuormitusta. Yrityksen toiminnot voidaan jakaa kolmeen suurempaan päätoimintoon: talous ja hallinto, jätteen vastaanotto ja käsittely sekä kiinteistön jätteenpalvelut ja ympäristöneuvonta. Nämä päätoiminnot voidaan jokainen jakaa vielä useampaan pienempään osatoimintoon. Eniten henkilöä kuuluu jätteen vastaanotto ja käsittely ryhmään.

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n liikevaihto vuonna 2018 oli noin 27,4 miljoona euroa. Yrityksen liikevaihto kasvoi noin 4,5 % vuodesta 2017. Yrityksen tilikauden tulos oli 2,4 miljoona euroa, joka on yli 1,3 miljoona euroa enemmän kuin edellisellä vuonna. Yrityksen suurin tulonlähde on jätteenkäsittely- ja palvelumaksut. Ne muodostavat suurimman osan yrityksen tuloista. Toinen suuri tulonlähde on jätehuollon perusmaksu, josta kertyi noin 12 % yrityksen tuloista. Yrityksen markkinaehtoisten toiminnan osuus oli vähän yli 1,7 miljoona euroa, mikä on noin 6 % yrityksen koko toiminnan tuloista. (Lounais-Suomen Jätehuolto Oy 2018.)

2.2 Kunnallisen jätehuollon palveluvastuut

Jätelaki määrittelee kunnallisen jätehuollon tehtäviä sekä vastuuta. Kunnallisessa jätehuolto-yhtiössä tulee pystyä erottelemaan asiakkaita niiden palveluvastuiden perusteella, koska tietyt peruspalvelut tulee rahoittaa kunnallisen jätehuolto-yhtiön perustoiminnan, eli kunnan vastuulle kuuluvien asiakkaiden, tuottamalla varoilla. Kunnan vastuulle kuuluvia asiakkaita ovat pääsääntöisesti kotitaloudet sekä kunnalliset toimijat, kuten esimerkiksi koulut. Kunnan vastuulle kuuluu näiden tahojen yhdyskuntajätteet sekä asumisessa syntyvät vaaralliset jätteet. (Jätelaki 5:32.) Kunnan vastuulle eivät kuitenkaan kuulu edellä mainittujen tahojen tuottajavastuun alaiset jätteet, kuten esimerkiksi keräyspaperi tai pakkausjätteisiin kuuluvat metalli-, lasi-, pahvi- ja muovipakkaukset (Ympäristöhallinto 2019).

Kunnan vastuulle kuuluvien asiakkaiden lisäksi pitää erotella myös kunnan toissijaiselle vastuulle kuuluvat niin sanotut TSV-asiakkaat sekä markkinaehtoiset asiakkaat. TSV-asiakkaat ovat useimmiten yritysasiakkaita, jotka pyytävät kunnalliselta jätehuoltoyhtiöltä palvelua muun palveluntarjonnan puuttumisen vuoksi (Jätelaki 5:33). Markkinaehtoisisiin asiakkaisiin kuuluvat ne yritykset, jotka voisivat saada palvelua myös vapailta markkinoilta. Vuoden 2019 alussa voimaan tulleen jätelain muutoksen mukaan, kuntaomisteisen jätehuoltoyhtiön liikevaihdosta saa olla enintään 10 % markkinaehtoista myyntiä. Tämä ulosmyyntiraja on voimassa aina vuoden 2029 loppuun saakka, minkä jälkeen raja laskee viiteen prosenttiin yhtiön liikevaihdosta. Kunnallisiin jätehuoltoyhtiöihin ei kuitenkaan sovelleta hankintalaissa olevaa 500 000 euron rajaa, joka on asetettu rajoittamaan markkinaehtoista toimintaa. (Kuntaliitto 2019.)

3 Pilotointiprojekti

3.1 Projekti

Sanalla projekti tarkoitetaan tiettyä tehtävää, jonka suorittamista varten on tilapäisesti koottu yhteen joukko ihmisiä sekä muita resursseja (Ruuska 2007, 19). Projekti on väliaikaisesti kestävä suoritus, jonka tuloksena saavutetaan jokin ainutlaatuinen tuote, palvelu tai jokin muu lopputulos. Sen väliaikainen luonne tarkoittaa sitä, että sillä on selkeät alku- ja päätepisteet. Projekti tulee päätökseensä silloin kuin sille asetetut tavoitteet on saavutettu, tai silloin, jos se päätetään keskeyttää esimerkiksi sen takia, että halutut tavoitteet todetaan mahdottomiksi saavuttaa tai jos projektille ei muista mahdollisista syistä ole enää tarvetta. Vaikka projektin kesto onkin aina vain väliaikainen, ei se silti tarkoita sitä, että se olisi välttämättä lyhytkestoinen. (Project Management Institute 2008, 5.)

Vaikka kaikki projektit ovat aina ainutkertaisia, niin niissä on silti hyvin paljon myös yhteistä. Kettusen (2009, 15) mukaan seuraavat asiat ovat yhteisiä kaikille projekteille:

- Projektilla on selkeä tavoite
- Projektin toimintaa ohjataan johdetusti ja suunnitelmallisesti
- Projektin läpiviemisestä on olemassa suunnitelma
- Projektin toteuttamiseksi kootaan joukko ihmisiä, joille asetetaan omat roolit ja vastualueet
- Projekti on ihmisten välistä yhteistoimintaa
- Projektille on asetettu aikataulu ja päättymispäivä
- Projektille on asetettu taloudelliset reunaehdot

- Projektin etenemistä ja tuloksia seurataan ja kontrolloidaan

3.2 Tarpeen tunnistaminen

On monia erilaisia tapoja, miten projektit voivat saada alkunsa. Osa projekteista voidaan aloittaa siitä syystä, että kyseiselle projektille on tarvetta asiakkaan toimesta. Myös organisaation sisäiset kehitystarpeet sekä uudet ideat voivat synnyttää uusia projekteja. Kaikille projekteille on yhteistä kuitenkin se, että on tunnistettu tarve uudelle projektille. Tämä tapahtuu usein projektin omistajan toimesta. (Kettunen 2009, 49.)

Kaikilla projekteilla tulisi olla joko omistaja tai erillinen ohjausryhmä. Tämä on se taho, jolle raportoidaan projektin etenemisestä. Projektin omistajan tulee olla tiedossa jo projektin alkuvaiheessa, jotta hänellä on mahdollisuudet myös osallistua projektin toteuttamiseen. Tämä on tärkeää myös siitä syystä, että kun projektilla on omistaja, niin silloin organisaatiosta löytyy henkilö, jolla on riittävästi kiinnostusta projektin onnistumista kohtaan. Projektin omistajana toimii usein se henkilö, kenelle valmiin projektin tuotos siirtyy sen jälkeen, kun projekti on tullut päätökseensä. (Kettunen 2009, 49.)

3.3 Projektin määrittely ja suunnittelu

Projektin määrittelyvaiheessa pyritään tarkentamaan sitä, millainen lopputulos projektissa halutaan saavuttaa. Tämä vaihe on hyvin tärkeä etenkin silloin, kun projektin toteutuksesta vastaa jokin muu taho kuin projektin omistaja. (Kettunen 2009, 51.)

Projektin määrittelyvaihe ei aina välttämättä ole pakollinen, vaan se voidaan sisällyttää myös projektin tarpeen tunnistamiseen tai projektin suunnitteluvaiheeseen. Varsinkin pienemmissä projekteissa, joissa on jo selkeät tavoitteet, projektin määrittelyn voi yhdistää jompaankumpaan näistä vaiheista. (Kettunen 2009, 51.)

Määrittelyvaiheessa projektille pyritään luomaan tietyt raamit, joiden avulla tiedetään tarkemmin esimerkiksi tarvittavista resursseista tai siitä, mitä projektin avulla pyritään saavuttamaan. Tässä vaiheessa tulisi tietää se mikä on projektin tavoiteaikataulu, kuinka paljon siihen tulisi käyttää taloudellisia resursseja, mitä muita resursseja siihen tarvitaan, minkä ongelman kyseinen projekti ratkaisee, millaiset vaatimukset projektin lopputulokselle asetetaan sekä kuka tämän projektin toteuttaa. Kun määrittelyvaihe on saatu tehtyä, voidaan tehdä päätös siitä, viedäänkö projektia eteenpäin. (Kettunen 2009, 51-53.)

Jo projektin suunnitelman laatimisen vaiheessa voidaan taata se, että projektilla on hyvät edellytykset onnistua. Projektisuunnitelma tehdään yleensä projektin määrittelyvaiheen jälkeen. On kuitenkin mahdollista, että suunnitelma tehdään jo aiemmassa vaiheessa. Tämä voi johtua esimerkiksi siitä, että haetaan rahoitusta jollekin tutkimusprojektille tai projektia

myytäessä pyritään antamaan projektin läpiviennistä konkreettinen kuvaus. (Kettunen 2009, 91.)

Projektisuunnitelmaa laadittaessa tulee olla tiedossa se, mitä projektilta vaaditaan ja mitä rajoittavia tekijöitä siihen liittyy. Mitä vähemmän tietoa näistä asioista on, sitä kauemmin suunnitelman tekemiseen on varattava aikaa. Kun suunnitelmaa ruvetaan tekemään, tulisi tiedossa olla ainakin projektin tavoitteet, siihen käytettävissä olevat resurssit, projektin aikataulu, budjetti ja projektia rajoittavat tekijät. (Kettunen 2009, 92.)

Projektisuunnitelmalla on usein jokin sellainen lähtökohta, joka vaikuttaa vahvasti projektin toteutukseen. Tällaisia tekijöitä ovat aikataulut, tavoite, toimintatavat, budjetti tai projektin tekijät. Projektin lähtökohdat voivat muodostua näiden yhdistelmästä. Jos esimerkiksi projektilla on jokin tietty päivämäärä, jolloin sen pitää olla valmis, niin silloin aikataulu on usein projektin lähtökohtana. Tällaisessa tilanteessa näitä muita asioita pyritään järjestämään sen mukaan, että tavoitellussa aikataulussa pysytään. (Kettunen 2009, 97.)

3.4 Projektiryhmän kokoaminen

Projektin toteuttamista varten tulee projektiryhmään valita siihen sopivat henkilöt. Projektiin valittavat henkilöt tulee valita tehtyjen suunnitelmien pohjalta, jotta projekti saadaan tavoitteiden mukaisesti valmiiksi. Projektin sisällä on usein paljon erilaisia tehtäviä, jotka voivat vaatia eri alojen osaamista. Projektin onnistumisen kannalta on tärkeää saada näihin tehtäviin henkilöitä, joilta löytyy tehtävään vaadittavaa ammattitaitoa. Yleensä suurin osa parhaista tekijöistä on kuitenkin hyvin kiireisiä, joten heidän saamisensa mukaan projektiin ei aina onnistu. (Kettunen 2009, 129-130.)

Pienemmissä projekteissa ei välttämättä tarvita muita henkilöitä kuin projektipäällikkö. Myös tällaisissa projekteissa tulee silti olla projektin ohjausryhmä tai valvoja, jolle projektipäällikkö raportoi projektin edistymisestä. Jos projektilta puuttuu valvonta, niin silloin niillä on usein tapana viivästyä. (Kettunen 2009, 129.)

3.5 Projektin toteutus

Projektin toteuttamisen käynnistää yleensä projektin ohjausryhmä tai omistaja. Käynnistysvaiheessa on hyvä pitää joko projektin käynnistyspalaveri tai erillinen kick-off-tilaisuus. Käynnistyspalaverissa voidaan käydä läpi projektin tavoitteita ja jakaa tehtäviä eri ryhmille. Kick-off-tilaisuus toimii enemmän sellaisena tapahtumana, jossa projektiin osallistuvat henkilöt tutustuvat toisiinsa. Tämä on hyvä järjestää niissä tilanteissa, jolloin projektiin osallistuvat henkilöt eivät entuudestaan tunne toisiaan. Näin helpotetaan projektin aikana tapahtuvaa viestintää, koska on helpompaa olla yhteydessä sellaisiin henkilöihin, jotka on jo kertaalleen tavannut. (Kettunen 2009, 156.)

Projektin päivittäinen johtaminen on projektipäällikön vastuulla. Hän voi jakaa tehtäviä ja vastuita eri henkilöille tai projektiryhmille. Vaikka projektipäällikkö delegoi näitä tehtäviä muille tahoille, niin hän on silti itse lopullisessa vastuussa niiden toteutumisesta. Haastavammissa tilanteissa projektipäällikkö voi tarvita ohjausryhmän apua projektin johtamisessa. (Kettunen 2009, 157.)

Tiedonkulun ylläpitäminen kuuluu projektipäällikön vastuulle. Hänen tulee huolehtia siitä, että kaikki osapuolet saavat riittävästi tietoa projektin etenemisestä. Tämä koskee niin sisältä kuin ulkoistakin viestintää. Kaiken tiedon ei välttämättä tarvitse kulkea projektipäällikön kautta, mutta hänen on kuitenkin saatava kaikki projektiin liittyvä informaatio, jotta hän voi johtaa projektia onnistuneesti. (Kettunen 2009, 159-160.)

3.6 Projektin päättäminen

Koska kaikki projektit ovat määräaikaista, niin myös niiden päättäminen on osa projektin hallintaa. Päätösvaiheessa lopetetaan niin projektin parissa työskentely kuin myös siihen liittyvä päätösten teko. Projektin päättämisestä ei aina välttämättä tehdä virallista päätöstä. (Kettunen 2009, 181.)

Projektin ohjausryhmä vastaa projektin päättämisestä. Kun ohjausryhmälle on esitetty projektin lopputulokset ja ajatus projektin päättämisestä, on sen tehtävä päätös siitä, tarvitseeko projektia vielä joltain osin täydentää vai voidaanko projekti todeta päättyneeksi. (Kettunen 2009, 181.) Jos ohjausryhmä toteaa projektin päättyneeksi, niin silloin projektiorganisaatio puretaan ja projektipäällikkö sekä muut projektiin osallistuneet henkilöt siirtyvät uusiin tehtäviin (Ruuska 2007, 40).

Projektin lopettamisvaihe vaatii molemmilta osapuolilta joustamista. Projektin toteuttajan tulee pystyä toteuttamaan vielä tilaajan viimeisimpiä vaatimuksia, jotta projekti saadaan halutunlaisena valmiiksi. Tilaajan tulee taas pystyä tekemään päätös lisä- ja muutostöiden lopettamisesta, jotta projekti pystytään lopettamaan. (Kettunen 2009, 182.)

Projektin dokumentointi on tärkeä osa projektin päättämistä. Dokumentointi tehdään projektin tilaajan lisäksi myös projektin toteuttaneelle organisaatiolle. Asiakkaalle tehtävän dokumentoinnin sisällöstä on usein sovittu jo projektisuunnitelmaa tehtäessä. Se saattaa usein sisältää esimerkiksi erilaisia käyttö- tai asennusohjeita, tutkimusraportin, tietojärjestelmän koodi- ja rakennedokumentaatioita tai ulkoisia markkinointimateriaaleja. (Kettunen 2009, 183.)

Projektiorganisaatiota varten tehtävässä dokumentissa on hyvä tehdä huomioita projektin aikana opituista asioista sekä mahdollisista kehityskohteista. Myös projektin sisältämien työmäärien arviointi sekä toteutuminen on hyvä raportoida, jotta jatkossa tiedetään mitä

resursseja vastaavanlaiset projektit vaativat. Raportti tulee tallettaa sellaiseen paikkaan, mistä se on tarvittaessa helposti saatavilla. (Kettunen 2009, 183-184.)

3.7 Pilotointi

3.7.1 Pilotoinnin määritelmä

Pilotoinnilla tarkoitetaan usein jonkin asian toteuttamiskelpoisuuden testaamista. Se voidaan kokea myös pelkkänä konseptien testaamisena tai erittäin hyvänä keinona kerätä informaatiota kehitettävästä tuotteesta tai palvelusta. (Zbrodoff 2012.) Pilotointi on hyvä keino karottaa esimerkiksi uusien ja kehittyvien teknologioiden soveltuvuutta yrityksen tarpeisiin (Congdon 2016).

Pilotoinnin voidaan kokea koostuvan viidestä eri vaiheesta. Ensimmäiseksi tulisi valita pilotoitavat kohteet. Kun tarvittavat kohteet ovat tiedossa, voidaan pilotoitavaa prosessia ruveta avaamaan tarkemmin. Asiakkaan kanssa käydään läpi heidän nykyiset toimintatapansa ja miten ne tulevat muuttumaan pilotoinnin avulla. Tämän jälkeen voidaan suorittaa pilotointiin liittyvät koulutukset sekä ottaa pilotoitava järjestelmä käyttöön. Itse pilottivaiheen tulisi kestää noin yhdestä kahteen kuukauteen, minä aikana voidaan testata uusia toimintoja sekä hioa prosessia yritykselle sopivaksi. Pilotointijakson päätteeksi tulee analysoida projektin tuloksia ja tehdä ratkaisuja jatkoon suhteen. (Kumpulainen 2018).



Kuva 1: Mitä vaiheita pilotointiin kuuluu? (Kumpulainen 2018)

3.7.2 Pilotoinnin hyödyt

Pilotoinnista on monia hyötyjä yritykselle. Sen avulla voidaan testata esimerkiksi uusia menetelmiä tai palveluita ilman turhaa resurssien tuhlausta. Siinä on alhaiset kustannukset, joten taloudelliset riskit pysyvät pieninä. (Boyd 2014.) Pilotoinnin avulla pystytään myös saamaan asiakkaiden käyttäjäkokemuksia, joiden avulla heiltä voidaan saada arvokkaita kehitysehdotuksia tuotteen tai palvelun kehittämiseksi (Tuulaniemi 2011, 231).

4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus muodostuu monen eri asian summasta. Se koostuu kaikista niistä kohtaamisista, mitä asiakkaalla on yrityksen edustajiin, kanaviin ja palveluihin (Ahvenainen, Gylling & Leino 2017, 9-10). Näiden lisäksi asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat asiakkaan mielikuvat ja tunteet yrityksen toiminnasta (Löytänä & Korteso 2011, 11).

Asiakaskokemus pystytään jakamaan kolmelle eri tasolle. Nämä tasot ovat: toiminta, tunteet ja merkitys. Näitä tasoja on kuvattu kuvassa 2 olevassa arvon muodostumisen pyramidissa. Jokainen näistä tasoista pitää sisällään monia eri asioita. Toiminnan tasolla keskitytään siihen, miten hyvin palvelu vastaa asiakkaan tarpeita, kuinka sujuva itse palveluprosessi on sekä siihen kuinka saavutettava, käytettävä, tehokas ja monipuolinen palvelu on kyseessä. Tämä on näistä kolmesta tasosta alin ja sen vaatimusten täyttäminen mahdollistaa palvelun markkinoilla olemisen. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Tunnetasolle kuuluvat asiakkaan henkilökohtaiset kokemukset sekä palvelusta hänelle välittömästi syntyvät tuntemukset. Se miten asiakas kokee esimerkiksi palvelun helppouden miellyttävyyden, kiinnostavuuden tai innostavuuden, vaikuttaa hänen tunnetason asiakaskokemuseensa. (Tuulaniemi 2011, 74.)

Merkitystaso on asiakaskokemuksen ylin taso. Tälle tasolle kuuluvat sellaiset asiat kuten kokemuksen suhde asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin, kokemukseen liittyvät mielikuva- ja merkitysulottuvuudet sekä erilaiset kulttuurilliset asiat, unelmat, tarinat tai lupaukset, jotka yhdistetään asiakkaan kokemukseen palvelusta. (Tuulaniemi 2011, 74.)



Kuva 2: Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75)

Asiakkaan tuotteesta tai palvelusta saama hyöty on tärkeä osa asiakaskokemusta. ”Hyötyjä ovat yrityksen tuottamat kokemukset, jotka helpottavat asiakkaan elämää tai tyydyttävät asiakkaan jonkin tarpeen. Uhraus on tyypillisimmin hinta. Nykyisin myös menetetyn ajan merkitys uhrauksena on korostumassa. Asiakkaat haluavat uhrata vähemmän omaa aikaansa ja arvostavat tuotteita ja palveluita, jotka säästävät heiltä aikaa. Tämä ajaa jopa hinnan edelle.” (Löytänä & Korteso 2011, 54.)

5 Käytettävät menetelmät

5.1 Havainnointi

Havainnoin avulla voidaan selvittää sitä, miten ihmiset toimivat. Sen avulla pystytään esimerkiksi toteamaan toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat. Havainnointia voi käyttää yksinään tai esimerkiksi haastattelun tukena. Havainnointi on kuitenkin eri asia kuin havaitseminen. Havainnointi on suunnitelmallista tarkkailua, kun taas havaitseminen jokapäiväistä yksittäisten havaintojen tekemistä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnointi voidaan jakaa kahteen eri ryhmään: osallistuvaan ja ei-osallistuvaan havainnointiin. Ensimmäisessä vaihtoehdossa tutkija osallistuu myös itse havainnoitavaan toimintaan, kun taas jälkimmäisessä näistä vaihtoehdoista hän pysyttelee pelkästään havainnoijan roolissa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnoitsijalla tulee olla hyvät taustatiedot havainnoitavasta asiasta. Näin hän saa paremman käsityksen siitä, mitä hänen tekemänsä havainnot oikeasti tarkoittavat. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on muodoltaan vapaampi kuin lomakehaastattelu, mutta ei kuitenkaan niin vapaamuotoinen kuin avoin haastattelu. Se sijoittuukin johonkin näiden kahden välimaastoon. Siinä pyritään keskittymään tiettyihin teemoihin, jolloin haastateltavilta saatetaan kysellä esimerkiksi samoja kysymyksiä eri järjestyksessä tai jopa hieman eri muodoissa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Teemahaastattelussa haastattelijan tulee olla hyvin perehtynyt tutkittavaan aiheeseen. Siinä tulee tuntea hyvin myös haastateltavien tilanne, jotta haastattelussa pystytään käsittelemään juuri oikeita teemoja. Haastateltavien henkilöiden valinta tulee myös suorittaa harkitusti, jotta saadaan haastateltaviksi sellaisia henkilöitä, joilta koetaan saatavan tutkimuksen kannalta mahdollisimman oleellista tietoa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Teemahaastattelun analysoinnin yksinkertaisin toteutustapa on teemoittelu. Vaikka haastattelussa on käytetty tiettyjä teemoja, se ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita sitä, että myös vastauksista löytyisi kaikkia näitä samoja teemoja. Haastattelun vastauksista tulisi siis pystyä löytämään tutkimuksen kannalta olennaisia teemoja. Teemoittelun jälkeen aineiston analysointia voidaan myös vielä jatkaa esimerkiksi tyypittelemällä. Teemahaastattelun analysointia ei ole pakko tehdä kvalitatiivisilla menetelmillä, vaan siinä voidaan käyttää myös kvantitatiivisia menetelmiä tai yhdistellä näitä molempia menetelmiä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

5.3 Teemoittelu

Teemoittelu on hyvin yleisesti käytetty menetelmä, kun analysoidaan teemahaastatteluita. Teemoittelussa analysoidusta aineistosta etsitään eri vastauksista yhdistäviä tekijöitä. Näitä saatuja tuloksia tulisi järjestellä teemojen mukaan. Teemoittelussa voidaan hyödyntää esimerkiksi taulukointia. Taulukoinnin avulla kerätään aineistosta keskeisiä asioita, joille etsitään yhteisiä nimittäjiä eli teemoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Keskeiset tutkimuskysymykset antavat hyvän suunnan sille, millaisia teemoja aineistosta tulisi hakea. Aineistosta voidaan pääteemojen lisäksi hakea myös niihin sisältyviä alateemoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

6 Pilotoinnin toteutus

6.1 Pilotointiprojektin käynnistäminen

Tämä pilotointiprojekti sai alkunsa opiskelijan tarpeesta löytää opinnäytetyöllensä aihe sekä yrityksen tarpeesta kehittää jätteen vastaanoton asiakaspalveluprosessia. Mobiiliasiakaskortin pilotointi oli alun perin vain osa tulevaa opinnäytetyötä, mutta työn aihe rajattiin pelkästään tähän pilotointiin opinnäytetyön aihetta käsittelevässä palaverissa.

Tässä vaiheessa määriteltiin myös pilotointiprojektin ohjausryhmä. Ryhmän tehtävinä oli päättää esimerkiksi siitä, miten projekti toteutetaan sekä määritellä projektille tavoitteet. Projektin ohjausryhmään valittiin tämän opinnäytetyön tekijän lisäksi Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:stä ja sen jätteen vastaanotto ja käsittely ryhmästä yrityksen palveluesimies, palvelusuunnittelija, ympäristösuunnittelija sekä ympäristöinsinööri, joka toimi myös tämän opinnäytetyön työelämän ohjaajana.

6.2 Pilotointiprojektin suunnittelu

Projektin suunnitteluvaiheessa oli yhdistettynä niin määrittely- kuin myös suunnitteluvaihe, koska kyseessä oli sen verran pieni projekti. Tässä vaiheessa tärkein projektia määrittävä tekijä oli sen aikataulu. Pilotointi täytyisi suorittaa sellaisessa aikataulussa, että sen tuloksia pystyttäisiin hyödyntämään seuraavan vuoden toiminnan suunnittelussa. Tämä edellyttäisi

sitä, että pilotoinnista saataisiin tuloksia lokakuun aikana. Myös opinnäytetyön valmistumisen aikataulu vaikutti tämän projektin keston.

Projektille ei määritelty etukäteen mitään erillistä budjettia. Kassajärjestelmän ohjelmistopäivitysten sekä tarvittavien laitteistojen sekä muiden mahdollisten kulujen määrä selvitettiin yrityksen kassaohjelman toimittavalta palveluntarjoajalta. Koska pilotoinnin suunniteltu kesto oli vain kaksi kuukautta, päätettiin siinä tarvittava laitteisto vuokrata pilotoinnin ajaksi. Kun pilotoinnin kustannusarvio oli selvillä, se hyväksyttiin jätteen vastaanotto ja käsittely ryhmän johdolla.

Vastuu projektin vetämisestä ja toteuttamisesta oli opinnäytetyön tekijällä. Projektin vaatimat ohjelmistopäivitykset sekä muut vaativammat ICT-tehtävät kuuluivat kassaohjelmiston tarjoavan yrityksen tai Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n oman ICT-ryhmän tehtäviin. Sen lisäksi projektiin tarvittiin kaikkien pilotoinnissa mukana olleiden lajitteluasemien ja jätekeskusten henkilökunnan työpanosta.

Projektiin päätettiin ottaa mukaan viisi eri toimipistettä: Topinojan lajitteluasema Turussa, Korvenmäen jätekeskus Salossa, Rauhalan jätekeskus Paraisilta sekä Korppoon ja Houtskarın lajitteluasemat Paraisten saaristosta. Osa toimipisteistä valikoitui mukaan siitä syystä, että niissä asioi sellaisia laskutusasiakkaita, jotka haluttiin mukaan tähän pilotointiprojektiin. Toimipisteiden valintaan vaikutti myös se, kuinka paljon niissä käy potentiaalisia pilottiasiakkaita.

Pilotointiin osallistuvien laskutusasiakkaiden valinnan perusteina käytettiin kassaohjelman raportointityökalulla saatuja tilastoja toimipisteiden laskutusasiakkaiden asiointimääristä. Jokaiselle pilotointiin osallistuvalla toimipisteellä pyrittiin saamaan vähintään kaksi pilotti-asiakasta, jotta eri toimipisteistä voitaisiin saada monipuolisempaa palautetta. Alustavalle pilottiasiakaslistalle kertyi lopulta 14 laskutusasiakasta, jotka haluttiin saada mukaan tähän pilotointiprojektiin.

Mahdollisiin pilottiasiakkaisiin oltiin yhteydessä jo projektin suunnitteluvaiheessa, jotta saatiin varmuus siitä, että mukaan saadaan riittävästi asiakkaita. Koska Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n laskutusasiakkaiden rekisterissä olevat tiedot eivät varmuudella olleet kaikkien asiakkaiden kohdalla ajan tasalla, tuli jokaisen asiakkaan yhteystiedot hankkia erikseen. Asiakkaisiin oltiin yhteydessä puhelimitse kesäkuun puolessa välissä. Puhelimessa asiakkaille kerrottiin pilotoinnin sisällöstä sekä siitä, mitä hyötyjä mobiiliasiakaskortin käytöstä voisi asiakkaille sekä Lounais-Suomen Jätehuollolle olla. 14 tavoitellusta asiakkaasta 13 lupautui mukaan pilottiasiakkaaksi ja yhtä asiakasta ei useista soittoyrityksistä huolimatta tavoitettu. Kaikille mukaan lupautuneille asiakkaille lähetettiin vielä sähköpostilla varmistus pilotointiin osallistumisesta sekä tarkennettiin siihen liittyviä asioita. Nämä sähköpostit lähetettiin noin viikon sen jälkeen, kun pilotoinnista oli sovittu puhelimitse.

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n käyttämän kassajärjestelmän toimittajaan oltiin yhteydessä heti sen jälkeen, kun tiedettiin, että saadaan riittävästi pilottiasiakkaita osallistumaan tähän projektiin, ja heidän kanssaan sovittiin pilotoinnin aloittamisesta. Samalla sovittiin myös pilotointiprojektin aloituspalaverin pitämisestä elokuun alussa. Tässä palaverissa sovittiin tarkemmin pilotoinnin aloittamisesta ja muista aikatauluista.

6.3 Käytännön toteutus

Ennen varsinaisen pilotoinnin aloittamista tuli kohdeyrityksen kassajärjestelmään tehdä tarvittavat päivitykset, jotta mobiiliasiakaskorttia voitaisiin käyttää kassaohjelman yhteydessä. Näitä toimenpiteitä varten tuli päättää sopiva ajankohta, koska päivityksen ajan eri toimipisteiden kassajärjestelmät eivät ole toiminnassa. Päivityksen ajankohdaksi valittiin torstai 15.8. Nämä päivitykset toteutettiin kassajärjestelmän toimittavan yrityksen toimesta. Myös Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n ICT-järjestelmiin täytyi tehdä joitakin muutoksia yrityksen oman ICT-ryhmän toimesta, jotta mobiiliasiakaskortti saatiin toimimaan kassajärjestelmässä. Nämä päivitykset toteutettiin syyskuun alkupuolella.

Tarvittavien ohjelmistopäivitysten tekemisen jälkeen, järjestettiin syyskuun puolessa välissä koulutus, joka keskittyi lähinnä mobiiliasiakaskorttien ylläpitoon kassajärjestelmässä. Tähän koulutukseen osallistui henkilöitä projektin ohjausryhmästä sekä Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n ICT-ryhmästä. Tämän koulutuksen järjesti kassaohjelmiston tarjoava yritys.

QR-koodien lukijalaitteiden asennus toteutettiin eri toimipisteissä jäteasemanhoitajien toimesta. Laitteiden asennus oli helppo toteuttaa, koska ne oli ohjelmoitu jo valmiiksi, joten lukijan toimintakuntoon saamiseksi riitti se, että sen kytki kassaohjelmaa käyttävän tietokoneen USB-porttiin. Kun QR-koodien lukulaitteet oli onnistuneesti asennettu, tuli niiden toiminta vielä kuitenkin varmistaa. Toiminnan varmistaminen tehtiin jokaisessa toimipisteessä testikäyttöön asennettujen mobiiliasiakaskorttien avulla. Laitteiden asennus ja testaus suoritettiin syyskuun viimeisellä viikolla.

Jotta mobiiliasiakaskortin käyttöönotto sekä kyseisen järjestelmän käyttäminen jäteasemilla sujuisivat mahdollisimman hyvin, täytyi pilotointiin osallistuville jäteasemien työntekijöille sekä pilottiasiakkaille tehdä kattavat ja selkeät ohjeet. Pilottiasiakkaiden ohjeessa (Liite 1) opastetaan käyttäjille sovelluksen lataaminen, käyttäjäksi rekisteröityminen, palveluntarjoajan lisääminen sekä sovelluksen käyttäminen asemalla. Käyttäjille tehtiin myös erillinen ohje sovelluksen oikeaoppiselle poistamiselle (Liite 2), jotta jos asiakas lopettaa sovelluksen käyttämisen, poistuvat myös mobiiliasiakaskortin tiedot Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n kassajärjestelmästä. Jäteasemanhoitajille tehdyssä ohjeessa (Liite 3) opastetaan, miten toimitaan niiden asiakkaiden kanssa, jotka osallistuvat mobiiliasiakaskortin pilotointiin.

Kun ohjeet oli saatu valmiiksi, ne lähetettiin syyskuun lopulla sähköpostilla pilottiasiakkaille sekä pilotointiin osallistuvien jäteasemien asiakaspalvelijoille. Samassa sähköpostissa kerrottiin myös se, että pilotointi alkaa lokakuun alusta. Ohjeiden lähettämisen jälkeen asiakkaille annettiin noin viikon verran aikaa ottaa sovellus käyttöönsä. Vähän yli viikon pilotoinnin aloittamisen jälkeen yksikään asiakas ei ollut vielä ottanut mobiiliasiakaskorttia käyttöönsä. Tässä vaiheessa asiakkaisiin alettiin ottamaan yhteyttä puhelimitse. Asiakkaista kaksi ilmoitti, että ovat erinäisistä syistä vähentäneet asiointiaan kohdeyrityksen toimipisteissä, joten heidän ei omasta mielestään kannattanut olla mukana pilotoinnissa. Kolmea asiakasta ei tavoitettu useista yrityksistä huolimatta. Loput pilotointiin lupautuneet asiakkaat lupasivat ottaa järjestelmän käyttöönsä lähiaikoina.

Lokakuun loppuun mennessä vain kaksi asiakasta oli ladannut ja asentanut mobiiliasiakaskortin. Näistä asiakkaista vain toinen oli asioinut Lounais-Suomen Jätehuollon toimipisteissä sen jälkeen, kun oli ottanut sovelluksen käyttöönsä. Tästä syystä pilotoinnista saadut käyttäjäkokemukset jäivät hyvin vähäisiksi, eikä niistä siten saatu riittävästi palautetta järjestelmän toimivuudesta.

Koska pilotointiasiakkailta saatavat käyttökokemukset jäivät vähäisiksi, tuli esimerkiksi mobiiliasiakaskortin soveltuvuutta asiakkaan palveluvastuun määrittämiseen testata omatoimisesti. Kassajärjestelmän ylläpidosta löytyvät niiden henkilöiden asiakaskortit (kuva 3), jotka ovat lisänneet mobiilisovelluksessa Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n palveluntarjoajaksi. Näillä asiakaskorteilla löytyvä lisäselite kenttää testattiin, jotta nähtäisiin, soveltuuko se esimerkiksi asiakkaan palveluvastuun määrittämiseen. Testikäyttöön tehdyille asiakaskortille lisättiin lisäselite kenttään tekstiä ja sillä tehtiin kassajärjestelmään testitapahtuma, jotta nähtiin, kirjautuuko lisäselite asiakkaan kuitille tai laskulle. Asiakkaan tositteille ei haluttu mitään ylimääräistä tekstiä tai numerosarjaa, mikä saattaisi aiheuttaa vain hämmennystä. Testauksessa selvisi, että lisäselite on vain kassajärjestelmän käyttäjälle näkyvä kenttä, joten se toimisi hyvin sille suunniteltuun tarkoitukseen. Käytännössä sen toimivuutta ei kuitenkaan päästy testaamaan, koska ne asiakkaat, joiden palveluvastuun määrittämisessä on ollut välillä haasteita, eivät ottaneet mobiiliasiakaskorttia käyttöönsä.

Kuva 3: Asiakaskortti

6.4 Pilotoinnin päättäminen

Marraskuun alussa tehtiin päätös pilotoinnin lopettamisesta. Tässä vaiheessa toteutettiin myös pilotointiin osallistuneiden henkilöiden haastattelut. Pilotointi päätettiin lopettaa marraskuun lopussa, koska käytössä olleet QR-koodin lukijat oli vuokrattu kahdeksi kuukaudeksi, joten järjestelmä päätettiin pitää kuitenkin käytössä vuokra-ajan loppuun asti. Sen jälkeen, kun päätös projektin lopettamisesta oli tehty, niin niihin asiakkaisiin, jotka eivät vielä olleet ottaneet korttia käyttöönsä, ei enää oltu yhteydessä.

Projektin dokumentointia ei tehty erikseen, vaan projektin liittyvänä dokumenttina toimii tämä opinnäytetyö sekä opinnäytetyön liitteenä olevat ohjeistukset liittyen mobiiliasiakaskortin käyttämiseen.

7 Havainnointi ja haastattelut

7.1 Havainnointi

Tässä opinnäytetyössä havainnoinnin avulla pyrittiin löytämään asiakaspalveluprosessista sellaisia osia, joiden toimintaa voitaisiin mahdollisesti nopeuttaa mobiiliasiakaskortin avulla. Palvelun nopeuttamisen avulla voitaisiin parantaa asiakkaiden palvelusta saamaa kokemusta sekä helpottaa asiakaspalvelun toimintaa etenkin sellaisina aikoina, jolloin käy paljon asiakkaita. Nopeuttamalla palvelua voitaisiin mahdollisesti vähentää syntyviä ruuhkatilanteita,

jolloin asiakkaiden ei tarvitsisi jonottaa niin kauaa ja asiakaspalvelijoilla voisi olla enemmän aikaa myös muille töillensä.

Havainnointi toteutettiin Korvenmäen jätekeskuksessa Salossa. Havainnoinnissa pyrittiin tarkastelemaan jätteen vastaanoton asiakasprosessin sujuvuutta. Asiakasprosessi oli tässä tapauksessa rajattu siten, että se alkaa siitä, kun asiakas saapuu lajitteluasemalle ja päättyy siihen, kun asiakas siirtyy purkamaan kuormaansa. Kuorman lajittelu ja purku on jätetty tämän opinnäytetyön ulkopuolelle, koska pilotoinnissa käytettävällä mobiiliasiakaskortilla ei ole mitään vaikutusta prosessin näihin osiin. Havainnointiin otettiin mukaan vain sellaisia asiakkaita, joilla oli jotain maksullista jätettä, jotta siihen saatiin mukaan kaikki rajaukseen sisältyvät prosessin vaiheet. Havainnointiin mukaan otettavia asiakkaita ei rajattu millään muulla tavalla.

Havainnoinnista kävi ilmi, että kuorman tarkastukseen kuluva aika vaihtelee paljon eri asiakkaiden välillä. Tämä johtuu lähinnä siitä, että asiakkaiden kuormat ovat eri kokoisia ja ne ovat sisällöltään erilaisia. Sen lisäksi joidenkin kuormien lajittelusta täytyy asiakkaita ohjeistaa normaalia enemmän. Asiakkaan siirtyminen autolta kassalle sekä takaisin autolle vei keskimäärin noin 20 sekuntia suuntaansa. Tämän vaiheen osuus koko prosessin ajasta oli yllättävän suuri. Tämä on kuitenkin näistä vaiheista ainoa, missä on toimipistekohtaisia eroja, mikä johtuu toimipisteiden erilaisista rakenteista. Havainnoinnissa käytetyssä toimipisteessä tähän vaiheeseen menee luultavasti enemmän aikaa kuin kohdeyrityksen muissa toimipisteissä. Kuorman maksamiseen käytettävässä ajassakin oli jonkin verran eroja, jotka selittyvät lähinnä käytetystä maksutavasta. Havainnoin tulokset esitettynä taulukossa 1.

Asiakas	Kuor- man-tar- kistus	Kassalle siirtymi- nen	Maksami- nen	Kassalta poistumi- nen
1	1:44	0:27	0:18	0:23
2	0:59	0:28	0:27	0:14
3	0:24	0:18	0:31	0:20
4	0:55	0:21	0:25	0:25
5	0:16	0:22	0:13	0:18
6	0:18	0:15	0:14	0:20
7	0:37	0:13	0:11	0:15
8	0:52	0:26	0:25	0:21
9	0:41	0:26	0:19	0:20
10	0:15	0:24	0:17	0:17
11	1:06	0:31	0:30	0:23
12	0:27	0:17	0:18	0:19
13	0:48	0:21	0:25	0:22
14	0:18	0:16	0:22	0:15
15	1:16	0:25	0:24	0:20
16	0:35	0:22	0:19	0:18
17	0:28	0:24	0:27	0:23
18	1:11	0:20	0:21	0:21
19	0:19	0:22	0:20	0:19
20	0:41	0:19	0:26	0:17

Taulukko 1: Asiakaspalveluprosessin havainnointi

7.2 Haastattelut

Haastattelut tehtiin käyttämällä teemahaastattelua. Haastatteluissa käytettäviksi teemoiksi valittiin asiakaspalvelu sekä mobiiliasiakaskortin käyttö. Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluina, koska se oli helpoin tapa sovittaa yhteen haastateltavien ja opinnäytetyön tekijän aikataulut. Haastattelut tehtiin marraskuun ensimmäisenä päivänä. Haastatteluissa saadut vastaukset kirjattiin tarkasti ylös, jotta niiden tuloksia voitaisiin analysoida paremmin.

Haastateltaviksi valittiin niitä pilotoinnissa mukana olleita laskutusasiakkaita, jotka olivat asioidessaan asemalla käyttäneet mobiiliasiakaskorttia tunnistautumiseen sekä lajitteluasemien asiakaspalveluhenkilöitä, jotka ovat ottaneet vastaan mobiiliasiakaskorttia käyttäviä asiakkaita. Pilotoinnin loppuvaiheessa vain kaksi käyttäjää oli ladannut ja asentanut mobiiliasiakaskortin saamiensa ohjeiden mukaisesti. Näistä käyttäjistä vain toinen oli asioinut sen jälkeen jossakin Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n toimipisteessä. Näin ollen käyttäjäkokemuksia saatiin vain yhdeltä laskutusasiakkaalta, joka oli käyttänyt mobiiliasiakaskorttia. Tästä samasta syystä myös asiakaspalvelijoista on haastateltu vain yhtä henkilöä.

Haastattelun vastauksista selvisi, että sovelluksen käyttöön ottaminen saatujen ohjeiden avulla oli helppoa. Myös itse sovellusta oli helppo käyttää ja sen todettiin toimivan hyvin. Sovelluksen vaikutusta asiakaspalveluun ja siitä saatuun kokemukseen pidettiin kuitenkin melko vähäisenä. Yleisesti asiakaspalvelua pidettiin kuitenkin toimivana. Haastatteluun vastanneet henkilöt olivat molemmat samaa mieltä siitä, että varsinkin hiljaisempina aikoina, lajittelu- aseman kassanhoitajalla on aikaa hakea asiakkaan tiedot järjestelmästä manuaalisesti jo ennen kuin asiakas saapuu kuorman tarkastuksesta kassalle. Tämä johtuu siitä, että kyseisen asiakkaan ajoneuvossa lukee hänen edustamansa yrityksen nimi, jolloin asiakas on helppo tunnistaa jo etukäteen. Näin ollen mobiiliasiakaskortin avulla tunnistautuminen ei nopeuta tätä prosessia yhtään.

Se, että mobiiliasiakaskortin käytöstä jää tiedot jätteiden tuojasta niin kuitille kuin laskulle, oli haastateltavien mielestä hyvä asia. Näin pystytään olemaan paremmin selvillä siitä, kuka on asioinut kohdeyrityksen toimipisteissä, mikä taas helpottaa mahdollisten laskutuksessa olevien virheiden korjaamista.

8 Yhteenveto

8.1 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteet jäivät osittain saavuttamatta. Työn tarkoituksena oli selvittää mobiiliasiakaskortin soveltuvuutta kohdeyrityksen asiakaspalveluprosessiin. Pilotoinnin päätteeksi tehtyjen haastattelujen pohjalta voidaan mobiiliasiakaskorttia pitää toimivana ratkaisuna. Mutta vaikka kyseinen järjestelmä toimisikin kohtuullisen hyvin, niin tulee miettiä, onko sen tuottama lisäarvo siihen kohdistuvien kustannusten arvoinen. Haastattelujen antamiin tuloksiin tulee myös suhtautua melko kriittisesti, koska ne perustuvat ainoastaan kahden ihmisen kokemuksiin mobiiliasiakaskortin käytöstä.

Opinnäytetyön tavoitteina oli parantaa laskutusasiakkaiden asiakaskokemusta sekä helpottaa niin asiakaspalvelun toimintaa laskutettavien asiakkaiden vastaanottamisessa, kuin myös taloushallinnon työtä laskutukseen liittyvien epäselvyyksien kanssa. Mobiiliasiakaskortin käyttö ei vaikuttanut itse asiakaspalveluprosessin toimintaan kovinkaan paljoa, joten siltä osin sillä ei ole suurempaa merkitystä asiakaskokemukseen. Toisaalta kaikki pilotointiin osallistuneet ja lupautuneet asiakkaat vaikuttivat suhtautuvan positiivisesti siihen, että Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä pyritään kehittämään asiakaspalvelua digitaalisten palveluiden avulla. Vaikka kaikki heistä eivät loppujen lopuksi osallistuneetkaan itse pilotointiin, niin tällainen palvelujen kehittäminen voi kuitenkin antaa positiivisemmän mielikuvan yrityksestä, mikä vaikuttaa asiakaskokemukseen.

Mobiiliasiakaskortin käyttö ei pilotoinnin aikana tuonut oikeastaan mitään parannusta asiakaspalvelijoiden työhön. Se voisi kuitenkin helpottaa asiakaspalvelijan työtä esimerkiksi lajittelu- asemien ruuhka-aikoina tai niinä aikoina, kun asiakaspalvelussa työskentelee

kokemattomampia kausityöntekijöitä. Mobiiliasiakaskorttia olisi mahdollista hyödyntää määrittämään sitä, minkä palveluvastuun alaisuuteen mitkäkin asiakkaat kuuluvat kirjaamalla kyseisen tiedon asiakaskortin lisäselite-kenttään. Tämä helpottaisi asiakaspalvelun työtä ja vähentäisi taloushallinnon korjaustarpeita näissä asioissa. Taloushallinnon työtä helpottaisi myös se, että mobiiliasiakaskortin käytöstä jää aina tiedot jätteen tuojasta. Näin laskutukseen liittyvien epäselvyyksien selvittäminen helpottuu.

Vaikka pilotointi ei onnistunutkaan tavoitellulla tavalla, saatiin siitä silti myös yritykselle hyödyllistä informaatiota. Se, että asiakkaat eivät jostain syystä ottaneetkaan mobiiliasiakaskorttia käyttöönsä, toi hyvin esiin sen haasteen mikä tässä järjestelmässä on tällä hetkellä. Koska mobiiliasiakaskortti ei tässä muodossaan tuo asiakkaalle riittävästi hyötyjä suhteessa jo olemassa olevaan järjestelmään, eivät he halua nähdä vaivaa uuden järjestelmän käyttöönottoon ja opetteluun. Jos tämä järjestelmä haluttaisiin ottaa Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:ssä käyttöön, tulisi tähän ongelmaan löytää sitä ennen ratkaisu.

8.2 Työn onnistumisen arviointi ja kehitysajat

Tämän opinnäytetyön tuloksia ei voida pitää täysin onnistuneina. Tämä johtuu hyvin pitkälti siitä, että pilotointiin ei loppujen lopuksi saatu mukaan kuin vain yksi asiakas. Näin ollen käyttökokemukset mobiiliasiakaskortin toimivuudesta jäivät hyvin vähäisiksi.

Jotta pilottiasiakkaat olisi saatu käyttämään mobiiliasiakaskorttia, olisi heille tullut luvata esimerkiksi jokin pieni korvaus siitä, että he osallistuvat pilotointiin. Korvaukseksi olisi voinut käydä vaikkapa muutaman kymmenen euron arvoinen lahjakortti Lounais-Suomen Jätehuolto Oy:n toimipisteisiin. Tämä olisi luultavasti motivoinut heitä paremmin osallistumaan mobiiliasiakaskortin pilotointiin. Vaikka tästä olisikin tullut kohdeyritykselle pieniä lisäkustannuksia, olisi suurempi asiakkaiden käyttökokemusten määrä antanut paljon enemmän hyödyllistä tietoa mobiiliasiakaskortin toiminnasta.

Mobiiliasiakaskortin hyödyntäminen nykyisten asiakaspalvelukäytäntöjen mukaan ei tarjoa kovinkaan suurta muutosta itse asiakaspalvelutilanteeseen. Jotta siitä saataisiin mahdollisimman suuri hyöty, tulisi kohdeyrityksessä ottaa käyttöön kassajärjestelmän työpöytäversion rinnalle tablettiversio sekä siihen bluetooth-yhteyden avulla liitetty langaton QR-koodinlukija. Tällöin laskutusasiakkaiden ei tarvitsisi käydä erikseen kassalla, vaan he voisivat siirtyä kuormantarkistuksen jälkeen suoraan kuorman purkuun. Kuten tehdystä havainnoinnista käy ilmi, niin tämä järjestely vähentäisi asiakaspalveluprosessiin käytettyä aikaa, mikä helpottaisi asiakaspalvelun toimintaa etenkin ruuhka-aikoina. Tällaisen järjestelyn käyttöönotto sisältäisi taas muutaman uuden haasteen. Jos asiakas ei käy kassatoimistossa, ei hän myöskään saa kuittia tapahtumasta tai voi kuitata sitä allekirjoituksella, koska mobiiliasiakaskorttiin ei ainkaan tällä hetkellä sisälly tapahtumista tulevat tositteet.

8.3 Oman oppimisen arviointi

Tämän opinnäytetyön tekeminen toimi hyvänä tapana kehittää myös omaa osaamistani. Vaikka olen työskennellyt kohdeyrityksessä jo yli kymmenen vuotta, niin tämän työn tekeminen auttoi minua perehtymään paremmin oman toimintamme prosesseihin sekä antoi lisää ymmärrystä kunnalliseen jätehuoltoon liittyvistä vastuista.

Opinnäytetyö antoi myös hyvän käsityksen siitä, miten tällaisia projekteja voidaan toteuttaa. Vaikka projekti vaikutti alkujaan melko yksinkertaiselta, sisälsi se silti paljon sellaisia asioita, joita en ollut osannut ennakoida. Projektin suurimpana haasteena oli ehdottomasti se, että miten asiakkaat saadaan osallistumaan pilotointiin. Projektin alussa tämäkin asia vaikutti vielä helpolta, kun kaikki tavoittamani asiakkaat lupautuivat mukaan pilotointiin. Projektin edetessä sain kuitenkin huomata, että lupauksista huolimatta asiakkaita ei saatu mukaan tähän projektiin.

Lähteet

Painetut

Ahvenainen, P., Gylling, J. & Leino, S. 2017. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi faneja. Helsinki: Kauppakamari.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Helsinki: WSOYpro.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Project Management Institute. 2008. A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide). Newtown square (Pa): Project Management Institute, Inc.

Ruuska, K. 2007. Pidä projekti hallinnassa: Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum Media Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Helsinki: Talentum.

Sähköiset

Boyd, D. 2014. Industry Week. How to run an innovation pilot program. Viitattu 26.10.2019. <https://www.industryweek.com/product-development/how-run-innovation-pilot-program>

Congdon, L. 2016. The enterprisers project. How to run a successful pilot program in IT. Viitattu 30.8.2019. <https://enterprisersproject.com/article/2016/10/how-run-successful-pilot-program-it>

Finlex. 2011. Jätelaki. Viitattu 16.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110646>

Kumpulainen, V. 2018. Collapick. Pilotointi käyttöönoton tukena. Viitattu 3.7.2019. <https://www.collapick.com/fi-new/blog/pilotointi-kayttoonoton-tukena>

Kuntaliitto. 2019. Kunnan jätehuollon järjestämisvastuu muuttui vuoden 2019 alussa. Viitattu 27.8.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/yleiskirjeet/2019/kunnan-jatehuollon-jarjestamisvas-tuu-muuttui-vuoden-2019-alussa>

Lounais-Suomen Jätehuolto Oy. 2019. Vuosikatsaus 2018. Viitattu 30.10.2019. <https://vuosikatsaus.lsjh.fi/2018/>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 12.10.2019. <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Ympäristöhallinto. 2019. Jätehuollon vastuut ja järjestäminen. Viitattu 5.8.2019. https://www.ymparisto.fi/fi-FI/Kulutus_ja_tuotanto/Jatteet_ja_jatehuolto/Jatehuollon_vastuut_ja_jarjestaminen

Zbrodoff, S. 2012. Project Management Institute. Pilot projects - making innovations and new concepts fly. Viitattu 25.6. 2019. <https://www.pmi.org/learning/library/pilot-projects-innovations-new-concepts-6043>

Kuvat

Kuva 1: Mitä vaiheita pilotointiin kuuluu? (Kumpulainen 2018)	13
Kuva 2: Arvon muodostumisen pyramidi (Tuulaniemi 2011, 75)	15
Kuva 3: Asiakaskortti	20

Taulukot

Taulukko 1: Asiakaspalveluprosessin havainnointi	22
--	----

Liitteet

Liite 1: Mobiiliasiakaskortin ohje testikäyttäjille	31
Liite 2: Ohje sovelluksen poistamiseen	39
Liite 3: Ohje jäteasemanhoitajille	41

Liite 1: Mobiiliasiakaskortin ohje testikäyttäjille



Mobiiliasiakaskortin ohjeet testikäyttäjille

Mobiiliasiakaskortin tavoite on nopeuttaa asiointia LSJH:n lajitteluasemien kassoilla.

Mobiiliasiakaskortti käy tunnistautumiseen asemalla ja sen käyttö vaatii olemassa olevan laskutustilin LSJH:ssa.

Tällä hetkellä mobiiliasiakaskorttia pilotoidaan viidessä eri toimipisteessä. (Topinojan lajitteluasema, Korvenmäen jätekeskus, Rauhalan jätekeskus sekä Korppoon ja Houtskarın lajitteluasemat. Pilotointi alkaa 1.10. ja osalle mobiiliasiakaskortin käyttäjistä tehdään puhelinhaastattelu loka-marraskuun vaihteessa, liittyen sovelluksen käyttöön. Pilotoinnin päättymisestä ilmoitetaan asiakkaille myöhemmin.

Käyttöönotto (sovelluksen asentaminen)

1. Lataa ja asenna kännykkääsi sovelluskaupasta (Android > Google Play-kauppa, iPhone > App Store) ”[REDACTED]” niminen sovellus.

2. Valitse Rekisteröidy:

Sisäänkirjautuminen

Sähköpostiosoite

Salasana

Muista salasana

Kirjaudu sisään

tai

Rekisteröidy

Salasana hukassa

3. Täytä käyttäjätilin luontiin vaadittavat tiedot. Käyttäjän nimitiedot tulevat näkyviin tositteelle. Käytä ensisijaisesti yrityksenne sähköpostiosoitetta. Kaikki tiedot ovat pakollisia, mutta verkkokaupan PIN-koodi ei ole LSJH:lla käytössä. Voit kirjata PIN-koodiksi esimerkiksi 1234. Käyttöehdot tulee hyväksyä ja ne tulevat tarvittaessa näkyviin painamalla *käyttöehdot* tekstiä. Paina lopuksi Rekisteröidy-painiketta:

Käyttäjätilin luonti

 Hyväksyn *käyttöehdot* ja henkilötietojeni käsittelyn

4. Tämän jälkeen rekisteröitymisen yhteydessä annettuun sähköpostiosoitteeseen lähetetään vahvistuskoodi:

Hei
Vahvista tilin luonti syöttämällä tämä vahvistuskoodi
Verification code: **92TQK9**

5. Sähköpostissa oleva koodi täytyy syöttää sovellukseen. Vahvistuskoodia ei tarvitse kirjoittaa isoilla kirjaimilla. Vahvista-painikkeen painamisen jälkeen käyttäjätili on valmis käytettäväksi.

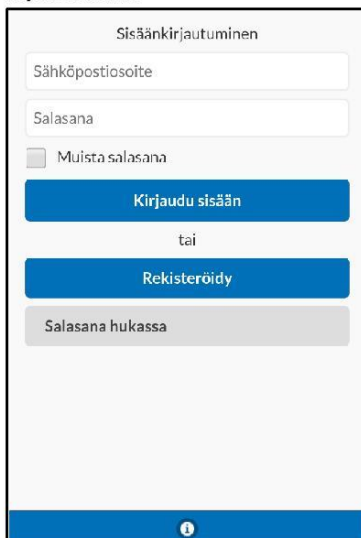


Syötä sähköpostiosoitteeseesi
lähetetty vahvistuskoodi

Vahvistuskoodi

Vahvista

6. Kirjaudu sisään:



Sisäänkirjautuminen

Sähköpostiosoite

Salasana

Muista salasana

Kirjaudu sisään

tai

Rekisteröidy

Salasana hukassa

i

7. Syötä palveluntarjoajan tunnukseksi Lounais-Suomen Jätehuollon tunnus, joka on XXXX Paina OK:

Aloita sovelluksen käyttö syöttämällä palveluntarjoajan ilmoittama tunnus

Palveluntarjoajan tunnus

OK

Ohita

8. Paina Jatka:

Valitsemasi palveluntarjoaja on:
Lounais-Suomen Jätehuolto Oy

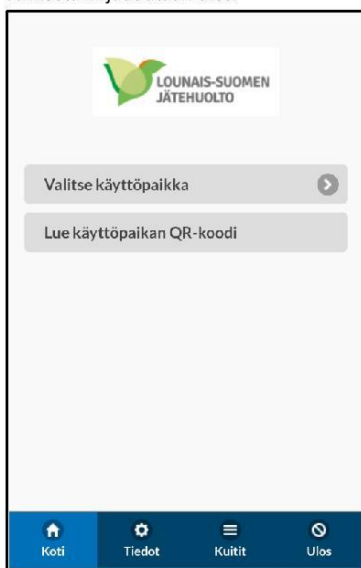


Jatka

Peruuta

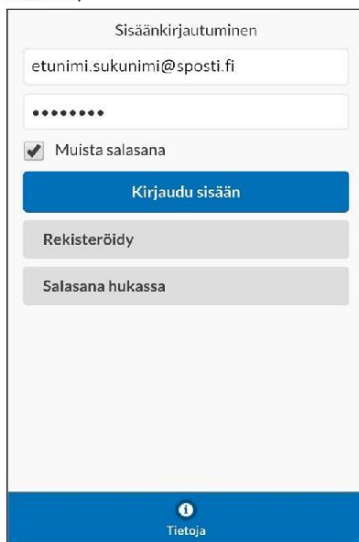
9. Nyt sovellus on käyttövalmiina. Käyttöpaikan valinnan voi halutessaan tehdä jo tässä vaiheessa. Sovellus on käytettävissä asemilla noin yhden arkivuorokauden sisällä siitä, kun käyttäjä on liittänyt LSJH:n palveluntarjoajaksi. Tämä viive johtuu siitä, että LSJH:n tulee vielä yhdistää mobiiliasiakaskortti oikeaan laskutusasiakkaaseen.

Tiedot-valikosta voit tarkistaa ja muokata omia tietojasi. Kuitit-valikko ei ole käytössä. Ja Ulos-valikosta kirjaudutaan ulos.



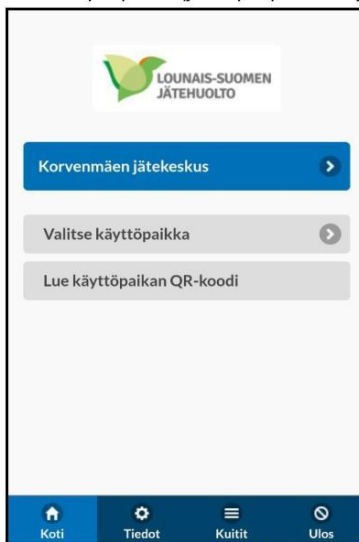
Käyttö kassalla

1. Kirjautu sisään sovellukseen (jos haluat nopeuttaa kirjautumista jatkossa, niin valitse Muista salasana)



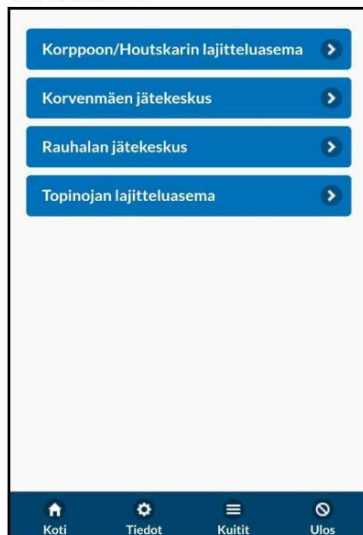
The screenshot shows the login screen titled "Sisäänkirjautuminen". It features a text input field for the email address containing "etunimi.sukunimi@sposti.fi", a password field with seven dots, and a checked checkbox labeled "Muista salasana". Below these fields are three buttons: a blue "Kirjautu sisään" button, a grey "Rekisteröidy" button, and a grey "Salasana hukassa" button. At the bottom, there is a blue bar with an information icon and the text "Tietoja".

2. Valitse käyttöpaikka (jos käyttöpaikka on jo valittuna, niin paina käyttöpaikan nimeä)

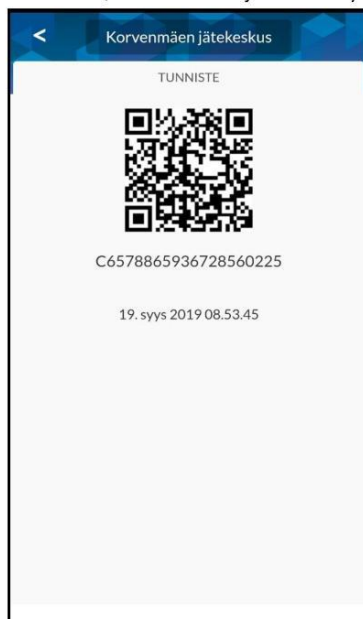


The screenshot shows the location selection screen. At the top is the logo for "LOUNAIS-SUOMEN JÄTEHUOLTO". Below the logo is a blue button labeled "Korvenmäen jätekeskus" with a right-pointing arrow. Underneath are two grey buttons: "Valitse käyttöpaikka" and "Lue käyttöpaikan QR-koodi", both with right-pointing arrows. At the bottom is a dark blue navigation bar with four icons and labels: "Koti", "Tiedot", "Kuitit", and "Ulos".

3. Valitse listalta käyttämäsi toimipiste. Jos asioit useammalla asemalla, niin käyttöpaikkaa voi vaihtaa aina tarvittaessa.



4. QR-koodi avautuu näytölle, jonka jälkeen se voidaan lukea kassalla LSJH:n asiakaspalvelijan toimesta. QR-koodi vaihtuu jokaisella käyttökerralla ja se on voimassa vain 15 minuuttia kerrallaan.



5. Allekirjoita tosite. Sähköiset kuitit eivät ole tällä hetkellä käytössä, joten kuitit eivät tallennu sovelluksen kuittihistoriaan.

Huomioitavaa:

LSJH:n asiakasrekisterin rekisteri- ja tietosuojaseloste <https://www.lsjh.fi/fi/yritys-ja-ymparisto/tietosuoja/>

Jos tulee kysyttävää, niin ota yhteyttä Rami Vaikkolaan.

Liite 2: Ohje sovelluksen poistamiseen



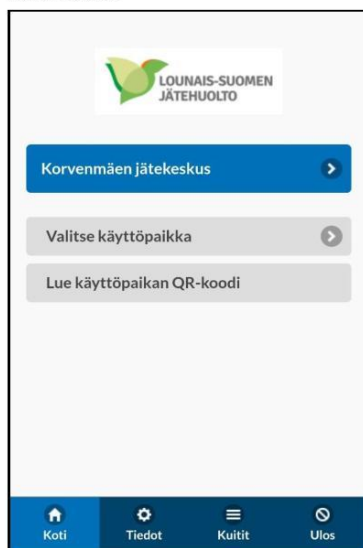
Mobiiliasiakaskortin käytöstä poistaminen

Mobiiliasiakaskortti on työntekijän puhelimessa oleva sovellus ja on yrityksen vastuulla, että mahdolliset muutokset työntekijäsuhteissa huomioidaan myös mobiiliasiakaskortin käytössä. Mobiiliasiakaskortin käyttäjä sekä yritys, jonka laskutustietoihin kyseinen mobiiliasiakaskortti on liitetty, ovat vastuussa siitä, että asiakaskortin käytöstä poistaminen tapahtuu asianmukaisesti.

Huomioi, että pelkän sovelluksen poistaminen puhelimesta ei poista käyttäjätiliä. Kaikkein varmin tapa on poistaa koko käyttäjätili. Näin voidaan parhaiten varmistaa, että kyseisen tili ei ole enää yhdistettynä asiakkaan laskutustietoihin.

Käytöstä poisto

1. Paina Tiedot:



2. Selaa sivun alareunaan ja paina Poista käyttäjä:

The image shows two side-by-side screenshots of a mobile application interface. The left screenshot displays the 'Käyttäjätiedot' (User Information) form. It includes fields for 'etunimi.sukunimi@sposti.fi', 'Etunimi', 'Sukunimi', '0401234567', and a masked password field. Below these are 'Päivitä' (Update) and 'Salasana' (Password) sections with 'Vanha salasana', 'Uusi salasana', and 'Uusi salasana uudestaan' fields. The right screenshot shows the 'Poista käyttäjä' (Remove user) confirmation screen, featuring a 'Poista käyttäjä' button. Both screenshots have a bottom navigation bar with 'Koti', 'Tiedot', 'Kuitit', and 'Ulos' icons.

3. Valitse OK:

The image shows a screenshot of the mobile application interface. A confirmation dialog box is displayed in the center, with the text 'Olet poistamassa tilisi.' and 'Tämä poistaa ladatut rahasaldot ja tuoteliput, eivätkä ne enää ole poiston jälkeen käytettävissä.' Below the text are 'PERUUTA' and 'OK' buttons. The background shows the 'Poista käyttäjä' button. The bottom navigation bar is visible at the bottom of the screen.

Tämän jälkeen käyttäjän mobiiliasiakaskortti on poistunut järjestelmästä, eikä sitä siten ole enää yhdistetty yrityksen laskutustietoihin.

Liite 3: Ohje jäteasemanhoitajille



LOUNAIS-SUOMEN
JÄTEHUOLTO

Mobiiliasiakaskortin ohjeet jätteen
vastaanottoon

Mobiiliasiakaskortin tarkoituksena on nopeuttaa laskutusasiakkaiden vastaanottoa jätekeskuksissa ja lajitteluasemilla. Sen avulla voidaan myös helpottaa laskutukseen liittyvien asioiden selvittämistä, koska mobiiliasiakaskortin käyttämisestä jää meille tiedot siitä, kuka kuorman on tuonut.

Mobiiliasiakaskortin lukeminen asemalla

1. Lue asiakkaan mobiilisovelluksessa oleva QR-koodi [REDACTED] QR-koodilukijalla.
2. Asiakkaan asiakaskortti, joka on jo [REDACTED]-ylläpidossa yhdistetty oikeaan laskutusasiakkaaseen, aukeaa näytölle. Paina Laskutusmyynti-painiketta.



3. Tämän jälkeen toimitaan kuten normaalistikin laskutusasiakkaiden kanssa, eli voidaan valita alkuperä sekä asiakkaalta laskutettavat tuotteet. Vaikka asiakas on tunnistautunut mobiiliasiakaskortilla, niin häneltä otetaan silti allekirjoitus kuittiin, ainakin vielä tässä mobiiliasiakaskortin pilotointivaiheessa.

Kaikissa mobiiliasiakaskorttiin liittyvissä kysymyksissä ja ongelmissa ota yhteyttä ensisijaisesti Rami Vaikkolaan.