



# Työnohjausjärjestelmien vertailu toimitustyön näkökulmasta

**Case: Iso ICT-alan toimija**

Miika Issakainen

Opinnäytetyö, AMK

Toukokuu 2022

Tietojenkäsittely- ja tietoliikenne.

Insinööri (AMK), Tieto- ja viestintätekniikka

**Issakainen, Miika**

**Työnohjausjärjestelmien vertailu toimitustyön näkökulmasta. Case: Iso ICT-alan toimija**

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Toukokuu 2022, 35 sivua.

Tekniikan ala. Tieto- ja viestintätekniiikan tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö AMK.

Julkaisun kieli: suomi

Verkkojulkaisulupa myönnetty: kyllä

**Tiivistelmä**

Asiakkuudenhallinta, eli Customer Relationship Management, on käsitteenä laaja kokonaisuus. Se sisältää yrityksen erilaiset keinot, strategiat ja prosessit, joiden avulla yritys hallinnoi omien asiakkaidensa tietoja, ja se on todella tärkeä osa yritysten liiketoimintaa. Työntekijän kannalta näkyvin osa asiakkuudenhallintaa on CRM-järjestelmä, jota voidaan käyttää jopa päivittäin tavallisessa arjessa.

Toimeksiantaja teki muutoksia asiakkuudenhallintaansa, ja vaihtoi samalla CRM-järjestelmän uuteen. Muutoksen myötä opinnäytetyön toimeksiannoksi annettiin vertailu uuden ja vanhan CRM-järjestelmän välillä. Vertailun tavoitteena oli saada objektiivinen tulos käytännön hyödyistä, mitä uusi järjestelmä tuo työntekijöille. Vertailu toteutettiin tekemällä käytännön töitä molemmilla eri CRM-järjestelmillä.

Tutkimuksen lopputuloksena on töiden tekemisen kautta saadut havainnot ja johtopäätökset, ja ne on esitetty taulukkomuodossa. Tuloksista saatiin eriteltyä selkeästi käytännön tekemiseen vaikuttavat erot ja hyödyt, mitä CRM-järjestelmän vaihdosta työntekijöille aiheutui. Tulosten perusteella voidaan todeta, että uusi CRM-järjestelmä vaikuttaa positiivisesti työntekijöiden arkeen, ja toimeksiantajan tulevaisuuteen.

**Avainsanat (asiasanat)**

Asiakkuudenhallinta, CRM, CRM-järjestelmä

**Muut tiedot (salassa pidettävät liitteet)**

Esim. opinnäytetyön liitteen salassapitoperuste, ks. raportointiohjeen luku 4.1.2

**Issakainen, Miika**

**Comparing CRM systems from the perspective of a delivery management. Case: Large company in ICT sector.**

Jyväskylä: Jamk University of Applied Sciences, May 2022, 35 pages.

Information and Communications. Degree Programme in Information and Communication Technology. Bachelor's thesis.

Permission for web publication: Yes

Language of publication: Finnish

### **Abstract**

Customer Relationship Management is a broad concept. It includes the various means, strategies, and processes, which are used by companies to manage the information of their customers; hence, it is an important part of a company's business. For the employee the most visible part of customer relationship management is the CRM system, which can be used on a daily basis at work.

The assignor made changes to its customer relationship management, and at the same time replaced the CRM system with a new one. The assignment of the thesis was to compare the new and the old CRM system. The goal of the comparison was to obtain an objective result of the practical benefits that the new system would bring to the company's employees. The comparison was conducted by carrying out practical work with both new and old CRM systems.

The result of the study and the findings and conclusions obtained through the work are presented in tabular form. The results clearly identified the differences in the practicalities and benefits of the change in the CRM system. Based on the results it can be stated that the new CRM system will have a positive effect on the everyday work of the employees and on the company's future.

### **Keywords/tags (subjects)**

Customer Relationship Management, CRM, CRM system

### **Miscellaneous (Confidential information)**

## Sisältö

<b>Lyhenteet ja käsitteet.....</b>	<b>3</b>
<b>1 Johdanto .....</b>	<b>4</b>
<b>2 Tutkimusasetelma .....</b>	<b>4</b>
<b>3 Mikä on CRM .....</b>	<b>6</b>
3.1 Yleisesti.....	6
3.2 CRM:n historia.....	6
<b>4 Toimeksiantajan CRM-järjestelmien vertailu .....</b>	<b>9</b>
4.1 Nykyinen järjestelmä.....	9
4.1.1 Töiden jaottelu.....	12
4.1.2 Tilatiedot.....	15
4.1.3 Esimerkkejä filtteröinnistä .....	16
4.1.4 Toimituksen aikainen viestintä .....	16
4.1.5 Käytettävyys.....	17
4.2 Uusi järjestelmä.....	18
4.2.1 Töiden jaottelu.....	20
4.2.2 Tilatiedot.....	22
4.2.3 Esimerkkejä filtteröinnistä .....	23
4.2.4 Toimituksen aikainen viestintä .....	24
4.2.5 Käytettävyys.....	25
<b>5 Järjestelmän käyttöönotto .....</b>	<b>26</b>
<b>6 Vertailun tulokset .....</b>	<b>28</b>
<b>7 Toimeksiantajan näkemys siirtymästä.....</b>	<b>29</b>
<b>8 Johtopäätökset.....</b>	<b>30</b>
<b>9 Pohdinta.....</b>	<b>32</b>
9.1 Alkuperäiset tavoitteet .....	32
9.2 Havainnot opinnäytetyöstä.....	32
9.3 Jatkokehitys.....	33
<b>Lähteet .....</b>	<b>34</b>
<b>Liitteet .....</b>	<b>35</b>

**Kuviot**

Kuvio 1. Rolodex-laite .....	7
Kuvio 2. Vanha järjestelmä .....	11
Kuvio 3. Uusi järjestelmä.....	19

**Taulukot**

Taulukko 1. Järjestelmistä verrattavat asiat .....	5
Taulukko 2. Vanhan järjestelmän yleisemmin käytetyt parametrit. ....	13
Taulukko 3. Vanhan järjestelmän harvemmin käytetyt parametrit. ....	14
Taulukko 4. Vanhan järjestelmän tilatiedot.....	15
Taulukko 5. Uuden järjestelmän parametrit.....	21
Taulukko 6. Uuden järjestelmän tilatiedot. ....	22
Taulukko 7. Järjestelmävaihdoksen aiheuttamat parannukset. ....	28
Taulukko 8. Järjestelmävaihdoksen aiheuttamat heikennykset.....	29

## Lyhenteet ja käsitteet

<b>Case</b>	CRM-järjestelmässä luotu asiakastilaus tai työpyyntö.
<b>CRM</b>	Customer Relationship Management, suomeksi asiakkuudenhallinta.
<b>CRM-järjestelmä</b>	Ohjelmisto, jossa hallinnoidaan yrityksen asiakastietoja, ja caseja.
<b>Child case</b>	Uudessa järjestelmässä casen alta luotu, caseen sidoksissa oleva alityö.
<b>Excel</b>	Microsoftin julkaisema taulukkolaskentaohjelma.
<b>Filteröinti</b>	Työjonon suodatus eri parametrein, että nähdään halutut caset.
<b>Sisäinen kommunikaatio</b>	Yrityksen työntekijöiden välinen kommunikaatio.
<b>Task</b>	Vanhassa järjestelmässä casen alta luotu, caseen sidoksissa oleva alityö.
<b>Toimitustyö</b>	Myyntitapahtuman jälkeisen tilauksen edistäminen. Asiakkaan kontaktointi, tilattujen tuotteiden suunnittelu ja konfigurointi sekä käyttöönotto.
<b>Tilatieto</b>	Caselle annettu parametri, joka määrittää casen näkyvyyden työjonossa.
<b>Työjono</b>	CRM-järjestelmässä oleva näkymä, jossa on listattuna kaikki caset ja taskit tai child caset.
<b>Skype</b>	Microsoftin julkaisema viestintäsovellus.
<b>Ulkoinen kommunikaatio</b>	Yrityksen työntekijän ja ulkopuolisen tahon, kuten asiakkaan tai alihankkijan välinen kommunikaatio.

## 1 Johdanto

Asiakkuudenhallinta on keskeinen osa yritysten tapaan tehdä kaupankäyntiä. Se koostuu yrityksen strategiasta, prosesseista ja teknologioista, joiden avulla yritys hallinnoi ja käyttää omien asiakkaidensa tietoja. Tietojen avulla yritys pystyy ylläpitämään nykyisten asiakkaidensa tietoja ja myyjä tuotteita sekä palveluita, tarjoamaan tuotteitaan ja palveluitaan uusille asiakkaille, sekä pitämään asiakastyytyväisyyden korkealla. Asiakuudenhallinnan käsitteen laajuuden vuoksi, muutokset yrityksen asiakkuudenhallinnassa on aina ison työn takana.

Opinnäytetyö tehtiin toimeksiantona isolle ICT-alan yritykselle, joka tarjoaa useita erilaisia palveluita tietoliikenneyhteyksistä ICT-palveluihin. Työnantaja teki isoja muutoksia omaan asiakkuudenhallintaansa, ja samalla myös vaihtoi asiakkuudenhallintajärjestelmänsä uuteen. Asiakuudenhallinnan käsitteen laajuuden takia työssä keskityttiin vain asiakashallintajärjestelmien keskinäiseen vertailuun.

## 2 Tutkimusasetelma

Opinnäytetyössä verrattiin uutta järjestelmää vanhaan, joten sen pohjaksi luotiin seuraavat kysymykset, joihin haettiin vastausta:

- Mitä hyötyjä uusi järjestelmä tuo työntekijöille päivittäisessä käytössä?
- Mitä lisäarvoa uusi järjestelmä tuo työnantajalle?

Työssä käytettiin laadullista, eli kvalitatiivista tutkimusotetta, sillä tavoitteena oli tutkia ja toteuttaa objektiivinen vertailu kahden eri CRM-järjestelmän välillä. Tutkimusmenetelmänä käytettiin sisältöanalyysiä, sillä tutkittavaa aihetta, ja CRM-järjestelmien eroja, pyrittiin ymmärtämään ja saannalistamaan.

Opinnäytetyön vertailu rajattiin koskemaan vain yrityksen toimitusosaston tekemän toimitustyön näkökulmasta, sillä järjestelmiä käytetään yrityksessä muillakin osastoilla, kuten myynti-, asiakaspalvelu- ja laskutusosastolla.

Vertailu toteutettiin käyttämällä molempia asiakashallintajärjestelmiä päivittäisessä työssä, olemalla uuden asiakashallintajärjestelmän käyttöönotossa mukana, sekä keskustelemalla muiden järjestelmiä käyttävien asiantuntijoiden kanssa. Eri järjestelmien väliset verrattavat asiat käydään tarkemmin läpi taulukossa 1.

Vertailtu osio.	Tämänhetkinen tilanne.
Järjestelmän käytettävyys.	Vanhan järjestelmän käyttö on huomattu kankeaksi, sekä uusiin työprosesseihin jäykästi taipuvaksi.
Töiden läpinäkyvyys asiakkaalle.	Vanha järjestelmä tarjoaa työkalut asiakkaan informoimiseen, mutta niiden käyttö on vähintäänkin muistinvaraista.
Töiden aikainen sisäinen ja ulkoinen kommunikatio.	Kommunikointi on pirstaleista, sillä sisäinen kommunikatio käydään usein henkilökohtaisissa viestivälineissä, ja ulkoinen kommunikatio työprosessista riippuen henkilökohtaisesta tai ryhmäsähköpostista, tai CRM-järjestelmän kautta.
Töiden näkyvyys työntekijöille.	Töiden etsiminen työjonosta ei ole aina selkeää tai nopeaa.

Taulukko 1. Järjestelmistä verrattavat asiat

## 3 Mikä on CRM

### 3.1 Yleisesti

Customer Relationship Management, eli lyhennettynä CRM, tarkoittaa suomeksi asiakkuuden hallintaa. Monesti CRM:stä puhuttaessa tarkoitetaan asiakkaan hallinnoimiseen käytettävää tietojärjestelmää, mutta todellisuudessa se on asiakaskeskeinen ajattelutapa yrityksen käytäntöihin tehdä kauppaa asiakkaidensa kanssa. Yksinkertaistettuna se on toimintamalli, joka sisältää strategiat, prosessit sekä teknologiat, joilla hallinnoidaan yrityksen asiakkaita ja asiakassuhteita. (Okeke 2016; Sahlsten 2012; What is CRM? 2021.)

### 3.2 CRM:n historia

Käsitteenä CRM on syntynyt 1990-luvulla, mutta asiakkuuden hallinta on konseptina yhtä vanha asia kuin kaupankäynti. Asiakkuuden hallintaan tarvittiin yksinkertaisimmillaan kolme asiaa: Yrityksen toimitusketjun loppuasiakkaat ja jälleenmyyjät, heidän tietonsa sekä asia mitä he myyvät. (The Complete History of CRM, 2021.) Tätä tietoa hallinnoitiin ylläpitämällä reskontraa, johon käsin kirjoitettiin asiakkaiden tiedot, kuten nimi, osoite, puhelinnumero, toimiala, siinä järjestyksessä, kuin heidän kanssaan kauppaa tehtiin. Ajan kuluessa asiakastietojen ylläpito hankaloitui, sillä kirjatut tiedot vanhenivat ja saattoivat mennä epäjärjestykseen uusien asiakastietojen lisääminen seurauksena (The Complete History of CRM, 2021; Okeke, 2016).

Ensimmäinen innovaatio asiakkuuden hallinnointiin tapahtui 1950-luvulla, kun Hilda Neilsen kehitti Wheeldex-nimisen laitteen pohjalta kuvion 1 näköisen Rolodex-laitteen (Bellis, 2008). Yksinkertainen laite sisälsi helposti siirrettäviä ja järjesteltäviä henkilökortteja, joihin pystyi tallettamaan asiakkuuksien tietoja. Rolodex teki asiakkuuden hallinnasta ja asiakastietojen päivityksestä paljon helpompaa vanhaan reskontraan verrattuna (Techonestop, N.d.).



Kuvio 1. Rolodex-laite (Wikimedia commons. 2005)

Seuraava keksintö asiakkuuden hallinnassa oli 1980-luvun alussa, kun Robert ja Kate Kestnbaum kehittivät tietokantamarkkinoinnin. Tietokantamarkkinoinnissa yritys vei asiakastietojaan digitaaliseen tietokantaan, mikä helpotti asiakastietojen organisointia sekä saatavuutta. Sen lisäksi yritys analysoi omia asiakastietojaan, ja pyrki etsimään ne asiakkaat, jotka reagoivat parhaiten yrityksen markkinointikampanjaan, sekä yritys pyrki optimoimaan omia markkinointikampanjoitaan personalisoimalla asiakkaille lähetettäviä markkinointiviestejä. (Okeke, 2016; Techonestop, N.d.)

Tietokoneiden lisääntyessä 1980-luvulla, yritykset pystyivät organisoimaan ja hallinnoimaan digitaalisessa tietokannassa säilytettäviä asiakastietojaan tietokoneiden avulla. Tämän mahdollisti tietokonesovellus Contact Management Software eli CMS, joka oli ikään kuin digitaalinen Rolodex. Se

helpotti asiakastietojen, kuten nimen, osoitteen ja puhelinnumeron, tallettamista digitaaliseen muotoon. Ne eivät kuitenkaan tarjonneet sen tarkempaa tietoa asiakkaista ja ennen kaikkea asiakkaiden suhteesta yritykseen. Ensimmäinen asiakastietojen käsittelyyn erikoistunut tietokoneohjelma oli Mike Muhneyn and Pat Sullivanin vuonna 1986 kehittämä ja vuonna 1987 julkaistu sovelmus nimeltä ACT!, jota voidaan jopa sanoa ensimmäiseksi CRM-järjestelmäksi (Okeke, 2016; Techonestop, N.d.; The Complete History of CRM 2021.)

1990-luvun alussa CMS-järjestelmät kehittyivät uuteen muotoon, joka kulki nimellä Sales Force Automation eli SFA. SFA-järjestelmät ottivat tietokantamarkkinoinnin ominaisuuksia ja yhdisti niihin CMS-järjestelmien ominaisuuksia ja SFA myös automatisoi töitä, kuten inventaarion hallintaa tai asiakkaiden vuorovaikutuksen seuranta. Tämä tehosti yrityksen asiakkaiden tarpeiden, myyntimahdollisuuksien ja muiden asiakkaanhallintaan vaikuttavien toimintojen seuraamista. 90-luvun puolivälissä nähtiin paljon erilaisia ja eri käyttötarkoitukseen tehtyjä asiakkuusjärjestelmiä, jotka nimettiin vuonna 1995 CRM-järjestelmiksi. Termin CRM nimittäjästä ei ole täysin varmaa tietoa, mutta suurin tunnustus jaetaan IT-yritys Gartnerin sekä Tom Siebel –nimisen miehen kesken. (Okeke, 2016; Techonestop, N.d.; The Complete History of CRM 2021.)

2000-luvulle tultaessa teknologian kehitys toi uusia innovaatioita CRM-järjestelmiin. Puhelimien kehitys mahdollisti CRM-järjestelmän käytön mobiililaitteella, ja Siebel julkaisikin ensimmäisen mobiililaitteella käytettävän CRM-järjestelmän, Siebel Handheldin, ja monet muut yritykset seurasivat Siebelin perässä. Samaten Salesforce julkaisi ensimmäisen pilvipohjaisen CRM-järjestelmän, joskin sitä pidettiin nopeasti ohimenevänä villityksenä. Salesforcen järjestelmä keskittyi aluksi pieeniin ja keskisuuriin yrityksiin, ja ajan kanssa Salesforce nousi isoimmaksi CRM-järjestelmiä tarjoavaksi yritykseksi. Läpi 2000- ja 2010-luvun sekä mobiilit- että pilvipohjaiset järjestelmät olivat jatkuvassa kasvussa (Okeke, 2016; The Complete History of CRM 2021.)

Tulevaisuudessa CRM-järjestelmien odotetaan laajentavan mobiilikäyttöä, sekä kehittyvän hyödyntämään enemmän tekoälyä asiakasdatan hyödyntämiseen, sekä automaatiota työn tekemisen ja datan käytön selkeyttämiseen. Tulevaisuudessa keskityttäneen myös personoituihin asiakasmarkkinointiviesteihin sekä helpotetaan asiakkaan itsepalvelua. (Hufford, 2021.)

Läpi 2010-luvun CRM-järjestelmät ovat olleet nopeiten kasvava järjestelmäsovellus eri yritysten keskuudessa (CRM 101: What is CRM?). Vuonna 2015 CRM-järjestelmien markkina-arvon katsottiin olevan noin 24 miljardin dollarin arvoinen (Worldwide customer relationship management software market size 2015-2025.), ja sen arvo kasvoi 41,93 miljardiin dollariin vuonna 2019. Markkina-arvon odotetaan kasvavan vuodesta 2020 vuoteen 2027 11,1 %, joka olisi rahallisesti 96,39 miljardia dollaria (Rake, R & Wadodkar, S.)

## 4 Toimeksiantajan CRM-järjestelmien vertailu

Kuten edellisessä kappaleessa todettiin, asiakkuuden hallinta on iso kokonaisuus, joista järjestelmä on vain yksi osa kokonaisuutta. Järjestelmät mahdollistavat paljon eri asiakkuuksien hallintaan, kuten asiakkaan luontia, tietojen hallinnointia, laskutusta, ja myyntitarjouksia. Tässä työssä kuitenkin pureudutaan järjestelmien käyttöä toimitustyössä ja siihen liittyviä asioita. Toimeksiantajalla oli meneillään muutos, jossa muutettiin työprosesseja, joilla asiakastöitä tehtiin. Tämän johdosta CRM-järjestelmää oltiin vaihtamassa uuteen.

### 4.1 Nykyinen järjestelmä

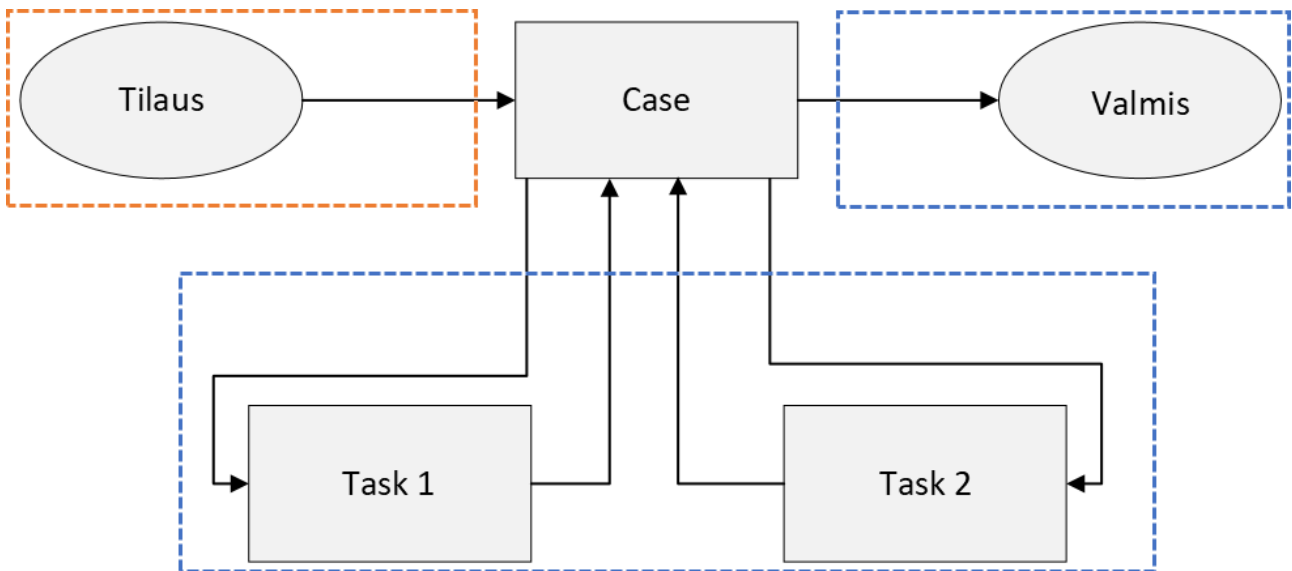
Nykyisessä työnohjausjärjestelmässä töiden hallinta alkaa tilauksella tai työpyynnöllä, jotka näkyvät asiakkaalle. Työpyynnöt ovat yrityksen omia töitä, joilla voidaan muodostaa työ sidosryhmältä toiselle. Tällaisia ovat esimerkiksi toimitustyön yhteydessä huomattu tarve asiakaskoulutukselle, tai asiakkaan palveluiden laskutuksen tarkistus ja oikaisu. Työpyynnöt ei välttämättä liity toimitukselliseen tilaukseen mitenkään, vaan ovat usein selvitystä vaativia töitä, jotka on huomattu päivittäisen tekemisen ohella. Työpyynnöt tehdään suoraan järjestelmään erillisen ohjeistuksen avulla, jonka johdosta työpyynnöt ovat pääsääntöisesti yhdenmukaisia. Työpyynnöt voidaan tarvittaessa muodostaa sisäisenä työpyyntönä, jolloin se ei näy asiakkaalle. Näin voidaan toimia mikäli työpyyntöä tehdessä todetaan, ettei asiakas tule hyötymään työpyynnön näkyvyydestä mitenkään.

Tilaus on asiakaslähtöinen työ, joka sisältää asiakkaan tilaamien palveluiden tiedot, ja ne voivat tulla järjestelmään useaa eri kautta. Esimerkiksi myyjä voi tehdä tilauksen käsin, tai erilaisilla

lomakkeilla, tilaus voi tulla asiakaspalvelun kautta joko yrityksen asiakaspalvelijan toimesta, tai suoraan asiakkaalta hallinnointiportaalin kautta. Eri tilauskanavien johdosta tilaukset voivat olla keskenään hyvinkin erinäköisiä, ja sisältää eri määrän tilauksen toimittamiseen tarvittavaa tietoa.

Ääriesimerkkeinä kirjavista tilauksista on tilaus, jossa on kaikki tarvittava tieto kuten toimitettavat palvelut, niiden speksit, hinnat, aikataulu, asiakkaan yhteyshenkilö, sekä toimitukseen tarvittavat liitteet, joita voivat olla esimerkiksi asiakkaan oikeuttamia valtakirjoja muutostöihin. Toinen ääripään esimerkki on päinvastainen, jossa tilaus sisältää lähinnä tilatut palvelut sekä asiakkaan tiedot, ja loput täytyy toimitustyötä tekevän itse selvittää. Useimmat tilaukset jäävät esimerkkien väliin, sisältäen valtaosan tarvittavista tiedoista, mutta jättäen silti aina jotain pientä selvitettävää toimitusta tekevälle työntekijälle joko, tilauksen tehneen henkilön tai asiakkaan suuntaan. Tarvittaessa tilaukset pilkotaan pienempiin osiin useammaksi eri tilaukseksi esimerkiksi sen takia että tilauksella on useita eri kategorian tuotteita, tai ettei kaikkia tuotteita toimiteta samalla kerralla. Lopulta tilauksesta muodostuu työ eli case, joka siirtyy työjonoon.

Casen sisällä on mahdollista luoda alitöitä, eli taskuja. Taskit käyttäytyvät muuten casejen lailla, eli tottelevat samalla lailla työn jaottelua ja filtteröintiä, mutta ne eivät näy asiakkaalle. Taskit ovat myös sidottuna siihen caseen, minkä alta kyseinen task on luotu. Taskien pääasiallinen käyttö on caseen liittyvän työpyyntöjen luonti. Ero sisäisen työpyynnön ja taskin välillä on se on se, että työpyynnöt usein ovat omia itsenäisiä töitään, ja niiden ohjailu oikealle työryhmälle on helpompaa kuin saman työn muodostaminen taskina.



Kuvio 2. Vanha järjestelmä

Kuviossa 2 on havainnollistettu, miten caset muodostuvat työjonoon. Katkoviivalliset laatikot kuvastavat casen käsittelyssä eri vaiheiden automaation määrän. Oranssi katkoviiva kuvastaa puoliautomaatiikkaa, ja sininen katkoviiva tarkoittaa täysin manuaalista työtä. Vihreä katkoviiva tarkoittaisi täysin automaattista toimenpidettä, mutta vanhassa järjestelmässä ei ole automatisoitu mitään.

Tilauksesta muodostuu työjonoon case, ja se tulee puoliautomaattisesti tarvittavat tiedot syöttämällä. Casella tehdään tarvittavia toimenpiteitä kuten tietojen tallennusta tai asiakaskontaktointia. Mikäli caselle halutaan muodostaa task, niin se täytyy tehdä täysin manuaalisesti. Task ja case ovat sinällään irrallisia toisistaan, sillä case voidaan sulkea vaikka casen alla oleva task olisi vielä kesken, ja päinvastoin. Lopuksi kun toimitus on valmis, voidaan case sulkea, ja se tapahtuu laittamalla case manuaalisesti kiinni.

#### 4.1.1 Töiden jaottelu

Työjonossa näkyy kaikki olemassaolevat caset, ja ensimmäisenä valitaan halutaanko etsiä pelkästään caseja, vai etsitäänkö sekä caseja että taskeja. Tämän jälkeen töitä erotellaan toisistaan erilaisilla parametreilla. Valinta casejen vai casejen sekä taskien etsimisestä, sekä eri parametrien määreiden valinta riippuu työntekijän työtehtävästä.

Parametreja on paljon, ja työntekijä valitsee ne itse, joskaan kaikkia eri parametreja ei tarvitse määrittää, että työ ohjautuu oikein tekijälle. Iso osa parametreista määritellään kirjoittamalla määre kenttään, mutta kolmessa parametrissa sen sijaan valitaan oikeat vaihtoehdot useiden eri vaihtoehtojen joukosta. Parametrien määrittämisen jälkeen työjono filtteröidään jonka jälkeen jäljelle jää työntekijälle kuuluvat työt. Valitut parametrit voi tallentaa omaksi nimetyksi sapluunaksi myöhempää käyttöä varten.

Parametrit käydään tarkemmin läpi seuraavilla sivuilla, mutta niiden määrän vuoksi ne on jaettu kahteen taulukkoon. Taulukossa 2 käydään läpi yleisemmin käytetyt parametrit ja taulukossa 3 harvemmin käytetyt parametrit.

Parametri	Selite
Escalation group	Työryhmä. Tässä valitaan työryhmät, joille työ on vastuutettu ja nämä ruksitaan usean vaihtoehdon joukosta.
Status	Työn tilatieto. Tilatiedot käydään tarkemmin läpi myöhemmässä kappaleessa.
Title	Työn otsikko. Tämä on vapaasti kirjoitettavissa. Se voi olla työtä kuvaava tai automaatin generoima otsikko, jossa listataan tilatut tuotteet.
Product	Tuote. Tässä valitaan tuotteet, mitä halutaan jonossa näyttää, ja nämä ruksitaan usean vaihtoehdon joukosta.
Product classification	Tuotekategoria. Tässä valitaan tuotekategoria, mitä halutaan jonossa näyttää, ja nämä ruksitaan usean vaihtoehdon joukosta.
Requested date from	Vaadittu työn aloituspäivämäärä. Tietyissä toimintamalleissa käytetään aloituspäivämäärää ilmoittamaan, milloin työtä pitää edistää seuraavan kerran.
Requested date to	Vaadittu työn valmistuspäivämäärä. Tietyissä toimintamalleissa tällä voidaan ilmoittaa, milloin asiakkaan tilaamalle palvelulle on sovittu käyttöönotto.

Taulukko 2. Vanhan järjestelmän yleisemmin käytetyt parametrit.

Parametri	Selite
Case number	Työn numero. Järjestelmä generoi automaattisesti numeron työlle. Tätä käytetään usein, kun etsitään esimerkiksi sidosryhmäläisen ilmoittamaa tiettyä työtä.
Task number	Alityön numero. Järjestelmä generoi automaattisesti numeron alityölle. Käytetään kuten ylempää parametria.
Customer	Asiakkuuden nimi. Tällä voi etsiä kaikki asiakkuudelle luodut työt.
Business ID	Asiakkuuden y-tunnus. Tällä voi etsiä kaikki y-tunnukselle luodut työt. Useimmiten etsitään kuitenkin asiakkuuden nimellä y-tunnuksen sijaan.
Responsible person. Tämän vieressä on erillinen ruksitettava määre, joka tarkistaa onko kentässä tietoa.	Työlle vastuutettu tekijä. Erillismääreellä voidaan filteröidä pois työt, jotka ovat jo vastuutettu jollekin, jättäen jonoon vastuuttamattomat työt.
Created by	Tilauksen tai työpyynnön luonut taho. Tätä ei juurikaan käytetä toimitustyössä.
Subscription number	Tuotteen tilausnumero. Tätä ei juurikaan käytetä toimitustyössä.
Order number	Asiakastilauksen numero. Tätä ei juurikaan käytetä toimitustyössä.
Invoice number	Laskun numero. Tätä ei juurikaan käytetä toimitustyössä.

Taulukko 3. Vanhan järjestelmän harvemmin käytetyt parametrit.

#### 4.1.2 Tilatiedot

Järjestelmässä on käytössä caseille erilaisia tilatietoja, ja ne käydään tarkemmin läpi taulukossa 4. Tilatiedot antavat näkyvyyttä työn kulusta. Nämä tilatiedot näkyvät myös asiakkaalle asiakasportaalin kautta. Tilatietojen käyttö on kuitenkin täysin tekijän vastuulla, ja hänen on muistettava käydä erikseen vaihtamassa työn tilatieto, mikäli siihen tulee muutosta.

Tilatieto	Selite
New	Uusi koskematon työ.
In progress	Vastuutettu työ, jota ei ole vielä aloitettu.
Ongoing	Työ on vastuutettu ja aloitettu.
Waiting for Internal information	Aloitettu työ, joka odottaa lisätietoa sisäiseltä sidosryhmältä.
Waiting for additional information from customer	Aloitettu työ, joka odottaa lisätietoa asiakkaalta.
Canceled	Työ peruttu.
Closed	Työ valmistunut.

Taulukko 4. Vanhan järjestelmän tilatiedot.

Esimerkiksi toimitustyön aikana tulee tarve kysyä asiakkaalta tarkentavia tietoja, ja työ käydään laittamassa Waiting for additional information from customer -tilaan. Asiakkaan vastattua, tekijän täytyy muistaa käydä laittamassa työ takaisin Ongoing -tilaiseksi. Mikäli tekijä ei muista tehdä muutosta, niin se voi herättää kysymyksiä niin sisäisesti kuin asiakkaan suunnalta. Jos työ on unohdettu Waiting for additional information from customer -tilaan, jolloin se näyttää sekä

työjonossa, että asiakasportaalissa olevan samassa tietojä odottavassa tilassa, vaikka oikeasti se on täysin edistettävissä.

#### **4.1.3 Esimerkkejä filtteriöinnistä**

Työntekijän työnkuvaan kuuluu toimittaa uudella tilauksella tullutta puhepalvelua. Työjonon filttäreiksi hän laittaa ryhmän, jolle puhepalvelu vastuutetaan, toimituksen tilaksi "New" ja jonosta jätetään pois jo vastuutetut työt. Jäljelle jää vapaat työt, joista työntekijä ottaa omalle vastuulleen työn ja lähtee edistämään sitä.

Toinen työntekijä tekee samaa mutta projektityöskentelynä. Filtrit olisivat muuten samat, mutta tila voi olla mikä tahansa, ja vastuutus voidaan jättää pois, koska työ on projektipäällikön nimissä. Sen sijaan ero muista töistä tehdään esimerkiksi siten, että tilausta tehdessä työn otsikkoon on kirjoitettu "Projekti", joten projektoidut työt voidaan hakea työnojoista kirjoittamalla otsikon hakukenttään "Projekti", jolloin jäljelle jää projektoidut puhepalvelut.

Kolmannen tekijän työnkuva on valvoa toimituksessa jo olevia datapalveluita. Filttereinä toimisi tällöin vastuutetut ryhmät, tilana olisi "In progress", "Waiting for additional information from customer" sekä "Waiting for internal information". Jäljelle jäävät työt tekijä valikoi toimia vaativan päivämäärän mukaan. Edistettävää työtä valittaessa työntekijä priorisoi sille päivälle halutut työt.

#### **4.1.4 Toimituksen aikainen viestintä**

Toimituksen aikana käytävää sidosryhmien välistä sisäistä viestintää ja tiedonkeruuta käydään pääasiassa järjestelmän ulkopuolella käyttäen esimerkiksi ulkoista viestintäohjelmaa, kuten Skypeä, tai lähettämällä sähköpostia. Tiedon kerääjän vastuulle jää kirjata selvinneet lisätiedot erikseen työlle talteen. Tämä on tärkeää sillä tiedot jää kaikkien nähtäville, ja lisää toimitustyön läpinäkyvyyttä.

Caset näkyvät asiakkaalle, ja casella on tekstikenttä asiakkaan informoimista varten, niinsanottu External Description-kenttä, joka näkyy asiakkaan hallinnointiportaalissa. Tämä tuo läpinäkyvyyttä toimituksen etenemisestä asiakkaalle, ja sen kautta asiakkaan on myös mahdollista tuoda lisätietoa suoraan caselle näkyviin

Järjestelmän kautta on myös mahdollista lähettää sähköpostia asiakkaalle haluttuun sähköpostiosoitteeseen Activity –toiminnallisuudella. Sen kautta voi lähettää viestin ja vastata myös asiakkaan vastaamaan viestiin. Asiakkaan viestiin vastaaminen ei kuitenkaan aloita varsinaista sähköpostiketjua, sillä järjestelmä ei ymmärrä aikaisemmin lähetettyjä viestejä, vaan lähetetyt sähköpostit ovat yksittäisiä sähköposteja. Sen sijaan aikaisemmin lähetetyt viestit näkyvät vain mikäli asiakkaan vastaus sähköpostin tekstikenttä sisältää jo aikaisemmin lähetetyt viestit.

Uudet sähköpostit näkyvät työntekijän casen otsikkokentässä isolla huutomerkillä, jos caselle on tullut uusi viesti Activity -toiminteen kautta. Activityn kautta lähetetyt viestit jäävät caselle talteen, kuten myös asiakkaan lähettämät vastausviestit, jotka myös tallennetaan automaattisesti External description -kenttään.

Mikäli caselle halutaan tallettaa sellaista tietoa, mitä ei haluta asiakkaalle näyttää, esimerkiksi sidosryhmien välistä kommunikaatiota tai järjestelmien tallennusta varten kerättyä tietoa, niin sitä varten caselta löytyy myös sisäinen tekstikenttä, niinsanottu Internal description -kenttä.

Internal description -kenttää voi käyttää varsin luovasti. Hyvä esimerkki on erilaiset sapluunat, joita käytetään yleisesti. Sapluuna voi olla esimerkiksi Excel-taulukko, joka sisältää listauksen caselle tehtävistä töistä, kuten eri järjestelmätallennuksista, raportoinnista ja sidosryhmille palasteltavien töiden vastuutuksesta, joita tekijä voi kuitata valmiiksi sapluunaan merkiksi itselleen ja muille, että mitä kaikkea työlle on jo tehty.

Toimitustyöntekijät ja usean eri sidosryhmän työntekijät voi käydä muokkaamassa tietoja casella. Tämä lisää läpinäkyvyyttä varsinkin jos työ kiertää useamman henkilön kautta. Esimerkiksi laskutuksen parissa työskentelevä sidosryhmäläinen voi käydä kirjaamassa toimitustyöhön liittyvää kriittistä infoa suoraan caselle.

#### **4.1.5 Käytettävyys**

Käytettävyys on vanhassa järjestelmässä kankeaa. Järjestelmä kirjaa käyttäjän automaattisesti ulos varsin nopeasti, mikäli siellä ei tehdä toimenpiteitä. Myöskään caseille kirjatut tiedot ei jää muistiin, mikäli niitä ei erikseen tallenna.

Välilehtiä tai useampaa ikkunaa ei voi käyttää ja järjestelmän muistiin jää vain viimeisin sivu, mitä on katsottu. Esimerkiksi ensimmäisellä välilehdellä on katsottu ensimmäistä työtä, jonka jälkeen toisella välilehdellä toista työtä. Tämän jälkeen ensimmäisen välilehden päivitys vie sinne, mitä toisella välilehdellä on viimeksi katsottu. Tämä tekee usean työn tarkistelusta hankalaa, mikäli työntekijän täytyy katsoa ja kirjata tietoa useampaan eri caseen, ja pahimmassa tapauksessa työntekijä voi erehdyksessä tallentaa tietoa väärälle caselle.

Filttereiden monimutkaisuuden takia työt voivat "kadota" väriin jonoihin useasta syystä. Esimerkiksi tilaukselle on valittu väärä tuote, jonka takia tilaus ei valu oikean ryhmän työjonoon, ja sen takia aiheuttaa ylimääräistä työtä, jossa etsitään oikeaa paikkaa ja tekijää työlle. Tämä on varsin todennäköistä, sillä osastoja on paljon ja joka osasto käyttää omia filttäreitään, ja oikeiden filttäreiden valitseminen on työntekijältä vastuulla, ja vaatii tarkkuutta. On myös mahdollista että työ on vastuutettu tekijälle, mutta tekijä poistuu ja työtä ei vastuuteta uudelle tekijälle. Tämän johdosta työ katoaa työjonosta, ja se pitää osata etsiä käyttäen tarkkoja hakuetoja kuten työn case-numeroa tai asiakkuuden nimeä.

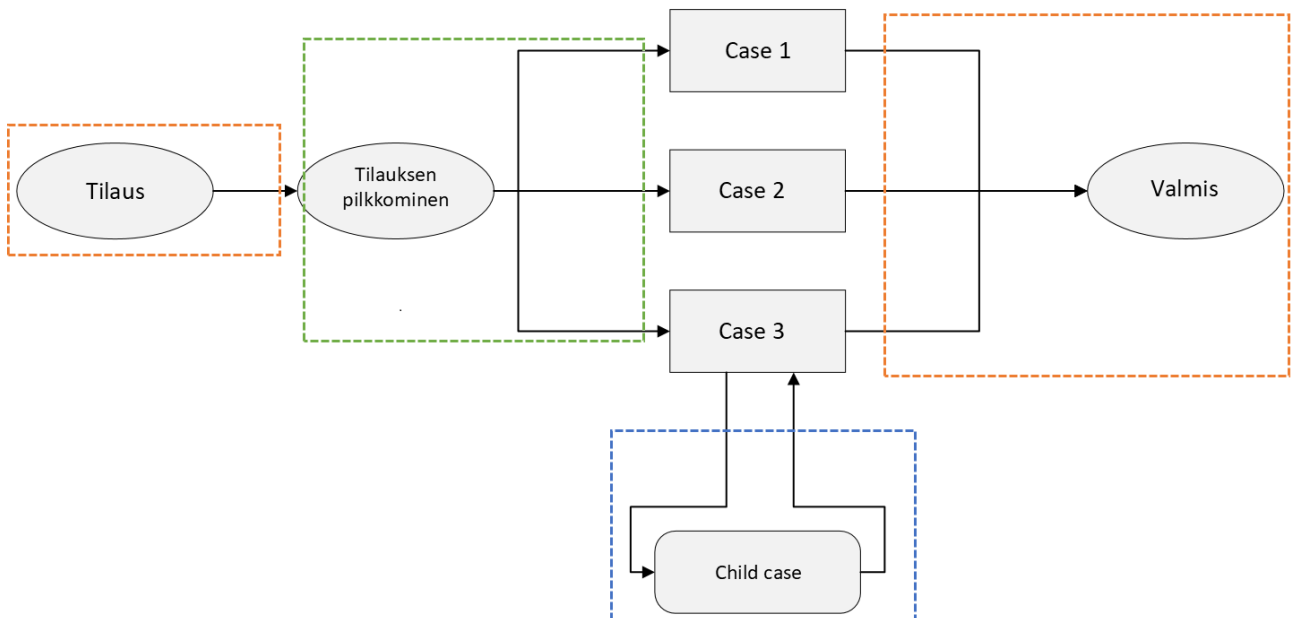
Töiden haku on kömpelöä, koska töitä voi etsiä monella eri hakumääreellä kuten casen numerolla, otsikolla, asiakkuudella tai vastuutetun tekijän nimellä. Lisäksi hakumääreille on määritelty omat hakulaatikkonsa, joten määre täytyy laittaa oikeaan hakulaatikkoon, että haku menee oikein.

## **4.2 Uusi järjestelmä**

Uudessa järjestelmässä töiden hallinta alkaa myöskin tilauksella tai palvelupyynnöllä. Tilaukselle tai palvelupyynnölle syötetään kaikki asiakkaan tilaamat palvelut, sekä niiden parametrit kuten esimerkiksi kappalemäärät, nopeudet tai käyttäjämäärät, mitä palveluihin kuuluu speksata. Samalla tilauksen tuotteet hinnoitellaan, ja lopuksi tilaukselle ladataan tarvittavat liitteet, kuten sopimukset, toimitustyötä varten. Tämän jälkeen järjestelmä pilkkoo tilauksen automaattisesti tuotteiden perusteella erillisiksi töiksi, jotka siirtyvät työjonoon työntekijöiden käsiteltäväksi.

Tilausta tehdessä järjestelmä vaatii tilausten tietojen tarkan määrittelyn, tai tilausvaiheesta ei pääse eteenpäin. Tämän ansiosta tilaukset tulevat määrämuotoisena työjonoon, eikä epämääräisiä selvitystä vaativia tilauksia pääse enää läpi.

Myös uudessa järjestelmässä on mahdollista muodostaa casen sisällä caseen linkitetty työ, child case. Näitä voidaan käyttää, mikäli alkuperäisellä tilauksella tai työpyynnöllä ei ole muodostunut automaattisesti tarvittavaa casea vaaditulle työlle, tai toimitusta tehdessä huomataan tarve uudelle erilliselle työlle, jota varten child case pitää muodostaa.



Kuvio 3. Uusi järjestelmä.

Kuviossa 3 on havainnollistettu, miten caset muodostuvat työjonoon. Kuten aikaisemmin vanhaa järjestelmää kuvaavassa kuviossa, niin tässäkin katkoviivalliset laatikot kuvastavat casen käsittelyssä eri vaiheiden automaation määrän. Oranssi katkoviiva kuvastaa puoliautomaatiikkaa, ja sininen katkoviiva tarkoittaa täysin manuaalista työtä. Vihreä katkoviiva tarkoittaa täysin automaattista toimenpidettä.

Tilauksesta muodostuu työjonoon case, ja se tulee uudessakin järjestelmässä puoliautomaattisesti tarvittavat tiedot syöttämällä. Tämän jälkeen järjestelmä pilkkoo tilauksen tuotteiden perusteella useaksi eri caseksi, jonka jälkeen caset siirtyvät työjonoon käsiteltäväksi.

Casella tehdään tarvittavia toimenpiteitä kuten tietojen tallennusta tai asiakaskontaktointia. Mikäli caselle halutaan muodostaa child case, niin se täytyy tehdä täysin manuaalisesti. Child case ja case ovat myös uudessa järjestelmässä irrallisia toisistaan, sillä case voidaan sulkea vaikka casen alla

oleva child case olisi vielä kesken, ja päinvastoin. Lopuksi kun toimitus on valmis, voidaan case sulkea. Se tapahtuu laittamalla case kiinni meneväksi. Mikäli casella ei tapahdu mitään, esimerkiksi uuden tiedon tallettamisa, menee se lopulta tietyn ajan kuluttua lopullisesti suljetuksi.

#### **4.2.1 Töiden jaottelu**

Työntekijä jaottelee työjonoa erilaisilla listanäkymillä, joista tekijä valitsee yhden. Listanäkymä on järjestelmän pääkäyttäjien toimesta tehty valmis filtteripohja, jossa on määritelty erilaiset työjonon töitä määrittävät parametrit. Listanäkymä määrittelee, mitkä työt tulevat tekijälle näkyviin, mutta listanäkymää voidaan vielä tarkemmin filtteröidä työjonon sisäisellä haulla. Parametrit käydään tarkemmin läpi taulukossa 5.

Tieto	Selite
Flow	Flow-tila. Tämä usein määrittää työn siirtymisen sidosryhmältä tai työryhmältä toiselle. Merkitään eri vaiheina A, B, C tai Order feasibility
Subcategory	Alakategoria. Tällä tarkennetaan työtä, onko se esimerkiksi datapalvelu tai viestintäpalvelu.
Status	Työn tilatieto. Nämä käydään läpi myöhemmässä kappaleessa.
Type	Työn tyyppi. Tällä määritellään, onko tilattu työ kokonaan uusi tilaus vai muutostilaus.
Worklabel	Leima. Tämän parametrin voi määrittää vapaasti kirjoittamalla
Requested date start	Päivämäärä, jolloin työ pitää aloittaa. Sovitut toimintamallit määrittelevät tämän päivämäärän käytön tarkemmin
Requested date action	Päivämäärä, jolloin työ vaatii toimenpiteitä. Sovitut toimintamallit määrittelevät tämän päivämäärän käytön tarkemmin

Taulukko 5. Uuden järjestelmän parametrit.

Parametreista poikkeuksen tekee Worklabel sillä se on ainut, joka on vapaasti määriteltävissä. Tätä käytetään korostamaan työtä, mikäli siinä on jotain poikkeuksellista. Esimerkiksi sillä voidaan vastuuttaa työ tietylle henkilölle tai sidosryhmälle, käyttäen toimintamallin mukaisia sovittuja avainsanoja.

#### 4.2.2 Tilatiedot

Kuten vanhassa järjestelmässä, myös uudessa järjestelmässä on työlle tilatietoja, jota muuttamalla tekijä manipuloi työn näkyvyyttä jonossa, ja nämä käydään läpi taulukossa 6.

Tilatieto	Selite
Not started	Työ on aloittamatta
In progress	Työ aloitettu, mutta ei ole kenelläkään käsittelyssä
Ongoing	Työ on käsittelyssä. Työ kuitenkin palautuu tietyn tuntimäärän päästä in progress –tilaan automaattisesti
Pending customer	Työ odottaa lisätietoa asiakkaalta.
Pending internal	Työ odottaa lisätietoa sisäisesti sidosryhmältä .
Cancelled	Työ peruttu.
Resolved	Työ on valmistunut, ei kuitenkaan ole suljettu.
Closed	Työ suljettu.

Taulukko 6. Uuden järjestelmän tilatiedot.

Vanhasta järjestelmästä poiketen, automaatiota on lisätty casejen käsittelyyn. Vanhassa järjestelmässä casen tilan muuttaminen tapahtui käsin, ja oli työntekijän vastuulla siirtää oikeaan tilaan, esimerkiksi Waiting for additional information from customer -tilaiseksi. Uudessa järjestelmässä tilanmuutokset on osittain automatisoitu. Työntekijä ottaa casen työstettäväksi ja siirtää tilan ongoing -tilaan, joka tietyn ajan kuluttua palaa itseksensä in progress –tilaiseksi.

Toinen vastaava tilanne on, kun odotetaan lisätietoja asiakkaalta, ja sitä varten case on laitettu Pending customer –tilaan. Riippuen siitä, vastaako asiakas tietyn ajan kuluessa vaiko ei. Mikäli asiakas vastaa, niin casen tila muuttuu in progress –tilaan ja se tulee työjonoon näkyviin. Jos asiakas ei vastaa, niin case menee resolved –tilaan automaattisesti. Tämä helpottaa työjonon purkamista, sillä työntekijä näkee heti, mikä työ on edistettävissä, ja missä ei ole sillä hetkellä mitään tehtävissä.

Automaation ansiosta työt eivät henkilöidy tekijöiden henkilökohtaisesti tehtäväksi, vaan tekijät tekevät omalle tiimillensä vastuutettuja töitä kollektiivisesti.

#### 4.2.3 Esimerkkejä filtteröinnistä

Työntekijän työnkuvaan kuuluu toimittaa uudella tilauksella tullutta datapalvelua. Työjonon filtteeriksi hän valitsee uusien palveluiden toimitusten listanäkymän. Listanäkymään asetetut määrytykset ovat flow'n osalta "Order feasibility" sekä "Phase A", alakategoriaksi on määritetty "Data" ja tilatiedoiksi on määritetty "New", "Not started" sekä "In progress". Lopuksi tekijä voi tarkentaa listanäkymässä olevia töitä, asettamalla ne järjestykseen esimerkiksi päivämäärän tai flow'n mukaan, tai sitten tekijä voi hakea listanäkymän sisältä worklabelia tietyllä aihetunnisteella. Tämän jälkeen tekijä valitsee työn ja lähtee edistämään sitä.

Toinen työntekijä tekee samaa, mutta projektityöskentelynä. Työjonon filtteeriksi hän valitsee projektitoimitusten listanäkymän. Listanäkymään asetetut määrytykset ovat asetettu siten, että tilatietona on "New", "Not started" tai "In progress", projektin numerointi ei ole tyhjä, ja joko alakategoriassa on " mobiili-", "puhe-" tai "yleinen kategoria", tai alakategoriassa on "Data" ja flow'n tila on "Order feasibility" tai "Phase A". Listanäkymään jääviä töitä tekijä voi tarkentaa esimerkiksi järjestämällä työt tai hakemalla aihetunnistetta.

Kolmannen tekijän työnkuva on valvoa toimituksessa jo olevia datapalveluita. Työjonon filtteeriksi hän valitsee toimituksessa olevien palveluiden listanäkymän. Listanäkymään asetetut määrytykset ovat flow'n osalta "Phase B", "Service configuration" ja "Phase C", tilatietona on "New", "Not started" ja "In progress", alakategoriaksi on valittu data, ja caseilla olevalla sisäisenä sähköpostiosoitteena ei ole tiettyä sähköpostiosoitetta. Listanäkymään jääviä töitä tekijä voi tarkentaa esimerkiksi järjestämällä työt tai hakemalla aihetunnistetta.

Listanäkymien filttorien määritykset voivat olla monimutkaisia, mutta näitä ei työntekijän kuitenkaan tarvitse tietää, koska listanäkymä on valmiiksi hänelle määritetty pääkäyttäjien toimesta, eikä työntekijä itse edes pysty määrityksiin vaikuttamaan, muuten kuin listanäkymässä olevien töiden tarkentamisen osalta.

#### 4.2.4 Toimituksen aikainen viestintä

Järjestelmämuutoksen myötä muuttuu myös sisäinen ja ulkoinen kommunikointi. Ennen sisäinen kommunikointi tehtiin sähköpostitse, puhelimitse tai pikaviestimin, ja työn käsittelijän vastuulle jäi merkitä ja tallentaa sisäisesti käydyt asiat caselle. Sama oli myös asiakkaalle suunnattu kommunikointi, jota saatettiin tehdä vanhan järjestelmän sähköpostitoiminteella, henkilökohtaisella sähköpostilla, ryhmäsähköpostilla, tai soittamalla suoraan asiakkaalle. Uuden järjestelmän myötä kommunikointi keskittyy vahvemmin suoraan järjestelmän sisälle, sillä työnäkymästä löytyy erillinen keskustelutoiminne, jonka kautta kommunikointia käydään.

Sisäistä tietoa selvittäessä työ laitetaan Pending internal information -tilaan ja työn keskustelutoiminteeseen voi suoraan kirjoittaa selvitettävät asiat. Sen lisäksi @-merkillä voidaan kohdentaa tietty sidosryhmän henkilö, esimerkiksi tilauksen suorittanut myyjä, kenelle kysymys on osoitettu. Tämä antaa kohdehenkilölle järjestelmässä herätteen, jonka ansiosta henkilö huomaa hänelle osoitetun selvityksen helposti. Kohdehenkilön vastattua työllä olevaan kysymykseen työn tila muuttuu automaattisesti Pending internal information -tilasta takaisin Ongoing -tilaan.

Ulkoista kommunikointia varten käytetään järjestelmän sisäistä sähköpostitoiminnetta. Tietoa kysyttäessä työ laitetaan Pending customer information -tilaan, ja sähköpostitoiminteen kautta lähetetään viesti asiakkaalle. Asian helpottamiseksi ja työn yhdenmukaistamiseksi sähköpostitoiminteessa on valmiita tekstipohjia, joita hyödynnetään. Tekstipohjat osaavat automaattisesti täyttää tarvittavia tietoja, kuten esimerkiksi tilauksen sekä lähettäjän nimen, joten tekijälle jää vain kysymyksen kirjoittamisen vaiva. Asiakkaan vastattua sähköpostiin vastaus automaattisesti jää näkyviin keskustelutoiminteeseen, ja työ vaihtuu Pending customer information -tilasta takaisin Ongoing -tilaan.

Uudet toiminnot tuovat paljon läpinäkyvyyttä työn etenemiseen. Se helpottaa paljon myös tekijöitä. Sisäistä tietoa kysyttäessä herätteen saaja pääsee heti katsomaan tietoja siitä casesta, mistä

heräte on tehty, sen sijaan että hänen tarvitsisi erikseen lähteä etsimään sitä kyselyn alaista casea. Myös herätteen tekijän työ helpottuu, sillä tekijä voi vastausta odotellessa tehdä muita töitä. Vastaus saapuu myös heti oikeaan paikkaan caselle, sen sijaan että tekijän saadessa vastauksen, hänen tarvitsisi erikseen etsiä oikea case, ja käydä vielä lisäämässä tieto caselle.

#### 4.2.5 Käytettävyys

Käytettävyys on uudessa järjestelmässä paljon parempi. Järjestelmää käytettäessä se tallentaa tehtyjä muutoksia jatkuvasti ilman erillistä tallennusnäppäimen painallusta. Vanhassa järjestelmässä tekijän oli helppo lisätä tai muuttaa työn tietoja, mutta erehdyksessä jättää ne tallettamatta, joten tämä pieni muutos mukavoittaa järjestelmän käyttöä.

Koska uudessa järjestelmässä työjonon filtteriointi on tehty järjestelmän pääkäyttäjien toimesta, se helpottaa tämä työntekijöitä, sillä tekijän ei tarvitse murehtia oman työjononsa filtterien oikeellisuudesta, vaan saa kerralla kaikki työjonoon kuuluvat työt näkyviin. Samalla se yhdenmukaistaa jononäkymää, eikä työt pääse hukkumaan väärään työjonoon esimerkiksi väärin merkityn tuotteen takia.

Uutena lisänä uudessa järjestelmässä on välilehdet. Välilehtiin voi aukaista useita eri näkymiä, joiden välillä voi vaihdella vapaasti ilman riskiä, että välilehdissä olevat tiedot sekoittuvat ja tallentuvat ristiin. Lisäksi välilehdet jaottelevat itseään. Esimerkiksi tekijällä voi olla välilehdissä auki työjono, kaksi tilausta ja useampi tilauksen alta löytyvä työ. Tämä muutos helpottaa valtavasti työntekijöitä. Toimitustyön edistäminen sekä tietojen lisäys ja tarkistus käy paljon vikkelämmin välilehtien ansiosta, varsinkin jos tekijällä on useampi eri työ, mitä hänen pitää edistää.

Haku on kokenut parannuksia. Usean eri haettavan kentän sijasta haku toimii yhden hakupalkin kautta. Esimerkiksi tilausnumerolla haettaessa hakukone osaa tarjota tuloksiksi esimerkiksi tilauksen, tilauksen tehneen asiakkuuden ja tilauksen alaiset työt. Lisäksi hakuun on myös lisätty automatiikkaa. Esimerkiksi tekijä hakee tiettyä työtä tilausnumerolla, ja esitetyistä hakutuloksista hän klikkaa cases -kohdasta työn auki. Järjestelmä panee tämän merkille ja osaa jatkossa tarjota suoraan cases -kohdasta töitä, kun tekijä hakee uutta työtä tilausnumerolla. Haku osaa myös hakea töiden parametreja, jolloin voidaan hakea kaikki worklabeliin laitettut, tietyn aihealueen sisältävät työt.

Uutena lisänä on sivuhistoria. Napin painalluksen takaa näkee suoraan, millä kaikilla sivuilla on järjestelmässä liikkunut. Esimerkiksi tekijä on jostain syystä sulkenut työn sisältävän välilehden, niin sivuhistoria osaa suoraan ehdottaa viimeksi käsiteltyä työtä. Tämä nopeuttaa vanhojen töiden etsimistä ja käsittelyä huomattavasti.

Lisäksi järjestelmään on sisällytetty ohjesivusto, sekä keskustelupalstan kaltainen tukiryhmä, jota järjestelmävastaavat ylläpitävät. Ohjesivustoon voidaan viedä kaikki tuotekohtaiset dokumentit ja ohjeet, mitä tuotteen toimittamiseen tai loppukäyttäjän opastamiseen tarvitaan. Tämä helpottaa tekijöitä, sillä ennen ohjeistus piti etsiä erillisiltä sisäisiltä ohjesivustoilta.

Tukiryhmässä voi työntekijät käydä kysymässä esimerkiksi jotain järjestelmän käyttöön liittyviä kysymyksiä. Tästä saa tukiryhmään kuuluvat järjestelmävastaavat herätteen. Järjestelmävastaavan vastattua työntekijän kysymykseen, saa tekijä myös herätteen. Tukiryhmä on kaikille näkyvässä, joten kaikki tieto sekä kysymykset ja vastaukset, on kaikkien saatavilla.

Koska tukisivustot löytyvät suoraan järjestelmästä, ei tekijöiden tarvitse kysyä apua ulkopuolisen ohjelman kuten Skypen tai sähköpostin avulla, vaan saavat käyttötukea suoraan järjestelmästä. Tämä helpottaa tekijöiden järjestelmän käytön oppimista, ja nopeuttaa avunsaantia. Samalla se myös vähentää ylläpitäjien taakkaa, kun järjestelmästä ei tarvitse ylläpitää erillistä ohjesivua, eikä ylläpitäjien tarvitse vastailta yksittäisiin, esimerkiksi sähköpostin kautta tullessiin, kysymyksiin.

Jokaisella järjestelmän käyttäjällä on myös mahdollista lähettää isoja ja pieniä kehitysehdotuksia suoraan järjestelmästä vastaavalle kehitystiimille erillisen toiminteen kautta. Tämän ansiosta järjestelmän kehittäminen onnistuu työntekijöiden ehdoilla, mikä parantaa jokapäiväistä käytettävyyttä.

## **5 Järjestelmän käyttöönotto**

Uusi järjestelmä otettiin käyttöön vaiheittain. Ensiksi aktivoitiin tilausputki uuden ja vanhan järjestelmän välille. Sen johdosta uudessa järjestelmässä syötetyt tilaukset siirtyivät määrämuotoisina vanhaan järjestelmään, jossa itse toimitustyö tehtiin. Tämä järjestely oli

käytössä pidemmän aikaa, sillä samaan aikaan kehitettiin sekä uutta järjestelmää, että uusia prosesseja uuden järjestelmän parissa, ja myös koulutettiin työntekijöitä käyttämään uutta järjestelmää.

Seuraavaksi järjestelmä otettiin osittain käyttöön toimitusosastolla. Toimitusosasto on pääasiassa jaettu kahteen eri tuotealueeseen, viestinnän toimituksiin ja datatoimituksiin, ja uusi järjestelmä otettiin ensimmäisenä käyttöön datatoimituksissa vanhan järjestelmän rinnalle. Samalla kun vanhan järjestelmän työjonoa purettiin, niin työntekijät alkoivat pikku hiljaa käyttämään uutta järjestelmää uusien tilausten myötä. Käyttökokemukset uuden järjestelmän käyttöönotosta oli positiivisia, ja isoimmat ongelmat olikin työprosessien sovittamisessa, eikä niinkään itse järjestelmässä, joka koettiin selkeämmäksi vanhaan nähden.

Noin neljän kuukauden jälkeen uusi järjestelmä otettiin käyttöön myös viestintätoimituksissa. Tänä aikana oltiin saatu käyttökokemuksia järjestelmästä, sekä uusia helpottavia ominaisuuksia, jotka helpottivat myös viestintätoimituksen käyttöönottoa. Kuten datatoimituksissa, niin myös viestintätoimituksen tekijöillä käyttöönoton kokemukset olivat pääosin positiivisia, ja ongelmat oli niin ikään työprosessien sovittamisessa uuteen järjestelmään.

Virallisen käyttöönoton jälkeen on tarjottu keskustelutilaisuuksia työntekijöille, joissa on voinut keskustella ja ehdottaa parannuksia työprosesseihin sekä uusia tai helpottavia ominaisuuksia itse järjestelmään. Ehdotuksista on tullut konkreettisia toimenpiteitä, jonka ansiosta uuden järjestelmän käytettävyys on parantunut käyttöönoton jälkeen.

Järjestelmän käyttöönotto aiheutti myös asiakasvaikutuksia, jotka yritys tiedosti käyttöönoton yhteydessä, ja joista yritys otti tietoisien riskien. Selkeimpänä asiana tilausten toimitusajat hieman venyivät, sillä tekijöillä meni oma aikansa uuden järjestelmän ja toimintatapojen omaksumiseen. Lisäksi asiakasnäkyvyys osittain heikentyi, sillä rajapinta uuden järjestelmän ja asiakkaan hallinnointiportaalin välillä ei ollut täysin valmis. Tästä syystä asiakas ei nähnyt uuteen järjestelmään tehtyjä tilauksiaan hallinnointiportaalissa.

## 6 Vertailun tulokset

Loppukäyttäjän näkökulmasta katsottuna uusi järjestelmä on selvä parannus vanhaan, ja taulukossa 7 käydään yksitellen läpi uuden järjestelmän myötä tulleet parannukset vanhaan verrattuna.

Parannus	Tarkenne
Haku on selkeytynyt ja yksinkertaistunut.	Nopeuttaa yksittäisten töiden löytämistä työjonosta.
Kommunikaation keskittäminen järjestelmään.	Tuo läpinäkyvyyttä koko toimitusketjuun, sekä sisäisesti että ulkoisesti.
Välilehdet.	Helpottaa usean työn edistämistä samalla kertaa.
Sivuhistoria.	Nopeuttaa edellisten, suljettujen välilehtien löytämistä, esimerkiksi tietyn työn tai ohjesivun hakeminen nopeaa.
Automaattinen tallennus.	Vähentää turhaa klikkailua ja odottelua järjestelmää käytettäessä.
Työjonon filteröinti pääkäyttäjien toimesta.	Yhdenmukaistaa työjonon työntekijöille, varmistaa myös ettei yksittäiset työt pääse hukkumaan työjonoon.
Automaation lisääminen.	Vähentää muistinvaraista tilatiedon muuttamista, varmistaa työn näkyvyyden työjonossa.

Taulukko 7. Järjestelmävaihdoksen aiheuttamat parannukset.

Negatiivisia puolia ei vertailua tehdessä montaa löydetty, ja ne käydään tarkemmin läpi taulukossa 8.

Heikennys	Tarkenne
Töiden automaattinen pilkkominen työjonoon.	Voi sirpaloida turhaan töitä. On mahdollista että sama tekijä tekee yhdelle asiakkuudelle useamman palvelun toimituksen samalla kertaa, jonka johdosta kaikki toimenpiteet pitää tehdä usealle caselle yhden yksittäisen sijasta.
Integraatioiden uupuminen nykyisiin toimeksiantajan järjestelmiin.	Kaikki integraatiot eivät olleet käyttöönoton yhteydessä vielä valmiita. Aiheutti esimerkiksi asiakkaalle pienen häiriön toimitustyön kulun näkyvyyteen asiakkaan itsepalveluportaalissa.

Taulukko 8. Järjestelmävaihdoksen aiheuttamat heikennykset.

Uuden järjestelmän käyttöönotto toi omat ongelmansa. Työntekijät joutuivat opettelemaan täysin uuden järjestelmän lisäksi myös uusia toimintamalleja, minkä johdosta toimitustyöt hiukan viivästyivät. Ne eivät olleet varsinaisesti järjestelmästä johtuvia, vaan siirtymästä johtuvia käytännön ongelmia, ja siitä syystä niitä ei laskettu heikennyksiksi.

## 7 Toimeksiantajan näkemys siirtymästä

Toimeksiantajan näkemys uuteen järjestelmään siirtymisestä oli kokonaisuutena positiivinen. Uuden järjestelmän käyttöönotto on tuonut tarjouksen luonnin, tilauksen teon, toimituksen työohjauksen ja sopimushallinnan yhden järjestelmän piiriin. Lisäksi asiakastilauksiin liittyvä dokumentointi, keskustelu ja muu siihen liittyvä tieto on nyt yhden järjestelmän sisällä. Tämä toi paljon läpinäkyvyyttä asiakastilausten työkulkuun.

Pääkäyttäjien toimesta kuratoitu työjonon filtteröinti on yhtenäistännyt työjonoja. Koska kaikilla tekijöillä on samat filtrit, eivät yksittäiset työt pääse enää hukkumaan samalla tavalla kuten vanhan järjestelmän kanssa oli mahdollista. Tämän johdosta asiakastilaukset toimitetaan jatkossa varmemmin, ja asiakastyytyväisyys ei pääse laskemaan.

Parannuskohteina työnantaja näkee uuden järjestelmän osalta käytön myötä havaittujen bugien poistamisen, puutteiden lisäämisen sekä nykyisten ominaisuuksien viilaamisen. Lisäksi uuden järjestelmän integrointi nykyisiin toimeksiantajan tarjoamiin itsepalvelukanaviin vaatii työtä, että asiakkaat saisivat reaaliaikaisempaa näkyvyyttä tilauksiinsa, ja että kommunikointi asiakkaan tilauksella olisi jouhevampaa viestien ja liitetiedostojen muodossa.

Käyttönoton osalta työnantaja kokee, että henkilöstö tarvitsee lisää kokemusta uuden järjestelmän kanssa. Uuden järjestelmän opettelu voi olla työntekijälle stressaavaa, joten järjestelmän tehokkaaseen käyttöön oppiminen vaatii työntekijöiden koulutusta sekä käytännön tekemistä ja käyttöä. Lisäksi työnantaja haluaisi saada siirrettyä työt vanhasta järjestelmästä uuteen järjestelmään mahdollisemman nopeasti, että yliheitto olisi sujuva. Tällä hetkellä vanhan järjestelmän samanaikainen käyttö uuden rinnalla hidastaa uuden järjestelmän täydellistä käyttöönottoa.

Työnantaja kokee saaneensa lisäarvoa uuteen järjestelmään siirtymisestä. Uusi järjestelmä on modulaarinen, modernimpi ja tehokkaampi. Järjestelmään saadaan tilauksista keskitettyä tietoa, jota on myös nopeampi hakea, jonka johdosta työaikaa säästyy muuhun tekemiseen. Myös kommunikation keskittäminen järjestelmään koetaan hyvänä uudistuksena, ja se tuo läpinäkyvyyttä toimistustyöhön. Tulevaisuutta ajatellen järjestelmä mahdollistaa uusia erilaisia integraatioita toimeksiantajan nykyisiin järjestelmiin, ja tarvittaessa myös asiakkaan järjestelmiin.

## **8 Johtopäätökset**

Vertailu osoittaa, että päivittäistä käyttöä ajatellen uusi järjestelmä on paljon selkeämpi ja helppokäyttöisempi. Työntekijöiden tarvitsemien toiminnallisuuden, sekä kommunikation keskittäminen järjestelmään tulee helpottamaan työntekijöiden arkea, koska kaikki caseihin liittyvä kommunikaatio löytyy yhden järjestelmän alta. Myös kehitysideoiden tekeminen järjest-

elmään tehtävistä isoista ja pienistä muutoksista on mahdollisuutena jokaisella työntekijällä. Tämän ansiosta järjestelmää on mahdollista parantaa työntekijöiden ehdoilla, jonka johdosta järjestelmän käyttö tehostuu.

Toimeksiantajan näkökulmaa ajatellen uusi järjestelmä tulee tehostamaan töiden tekemistä, sillä uusi järjestelmä mahdollistaa helpommin erilaisten integraatioiden lisäyksen eri järjestelmien välille, muokkaantuu helpommin prosessimuutoksiin, ja se on jatkokehittävissä uusiin tarpeisiin. Esimerkiksi asiakassopimuksia voidaan säilyttää tulevaisuudessa uudessa järjestelmässä erillisen säilytysjärjestelmän sijaan.

Vanha järjestelmä oli hankitty pienemmältä alalla toimivalta yritykseltä, ja se oli räätälöity toimeksiantajalle. Sen johdosta järjestelmä oli toimitettu yrityksen silloisiin prosesseihin sopivana. Tästä johtuen uusien ominaisuuksien lisäys oli jähmeää ja järjestelmäpäivitykset tulivat hitaasti. Lisäksi yrityksen prosessimuutokset piti tehdä vanhan järjestelmän ehdoilla, mikä teki joistain työtavoista kankeita.

Uusi järjestelmä on hankittu suurelta alalla toimivalta yritykseltä. Sen johdosta uusi järjestelmä on modulaarisempi, tehokkaampi ja helpommin muokattavissa. Järjestelmäpäivitykset ja uudet ominaisuudet on tullut edeltäjää nopeammin käyttöön, mikä osaltaan on tehostanut järjestelmän käyttöönottoa ja työprosesseja.

Vertailun pohjalta voidaan myös todeta, että uuden järjestelmäkokonaisuuden käyttöönotto on alati muuttuvaa, joka vaatii osallistumista niin palvelun tarjoajan kuin palvelun käyttäjien kesken, myös virallisen käyttöönottopäivämäärän jälkeenkin. Tarjoajan täytyy antaa tukea järjestelmän käyttöön, sekä kertoa järjestelmän tarjoamista mahdollisuuksista, ja käyttäjien täytyy tarkastella kriittisin silmin omia prosessejaan, sekä miettiä miten hyödyntää parhaiten järjestelmän eri mahdollisuuksia ja toiminnallisuuksia. Näin mahdollistetaan paras lopputulos, kun yritys vaihtaa isoja järjestelmäkokonaisuuksia uuteen.

## 9 Pohdinta

### 9.1 Alkuperäiset tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena oli verrata toimeksiantajan uuden ja vanhan CRM-järjestelmän eroavaisuuksia. Tätä varten oli kaksi ohjaavaa kysymystä:

- Mitä hyötyjä uusi järjestelmä tuo työntekijöille päivittäisessä käytössä?
- Mitä lisäarvoa uusi järjestelmä tuo työnantajalle?

Vastaukset näihin kysymyksiin on työntekijöiden hyötyjen osalta esitetty luvussa 6, ja työnantajan saama lisäarvo on käyty luvussa 7. Yhteenvedona voi todeta, että uusi järjestelmä tulee vaikuttamaan positiivisesti sekä työntekijöiden arkeen, että yrityksen tulevaisuuteen.

### 9.2 Havainnot opinnäytetyöstä

Kokonaisuutena opinnäytetyö sujui hyvin. Aihe oli mielenkiintoinen ja oli läsnä toimeksiantajan työntekijöiden arjessa. Opinnäytetyön aloitus oli helppoa, sillä opinnäytetyön kirjoittaja käytti järjestelmiä päivittäisessä työssään. Tutkimusta tehdessä kuitenkin paljastui, kuinka laaja käsite asiakkuudenhallinta on, miten iso osa se on yritysten liiketoimintaa, ja miten laajasti CRM-järjestelmä oli käytössä toimeksiantajalla eri osastoilla. Huomionarvoista oli myös se, että uusi järjestelmä kehittyi työn tekemisen aikana tasaisesti, jonka johdosta jo kirjoitettua tutkimustyötä piti tarkentaa uusiksi. Toimeksiantajalle opinnäytetyö antaa arvokasta palautetta uuden järjestelmän käytettävyydestä ja sen vaikutuksista työntekijöiden arkeen, sekä myös palautetta järjestelmän käyttöönotosta.

### 9.3 Jatkokehitys

CRM-järjestelmän käytön laajuuden ansiosta jatkokehityskohteita voi keksiä paljon. Käytettävyyttä voi parantaa miettimällä esimerkiksi integraatioita nykyisiin tallennusjärjestelmiin, jotta samaa tietoa ei tarvitsisi tallettaa useampaan eri järjestelmään.

Käyttöönottoa voi parantaa, esimerkiksi teetättämällä testi-caseja, jotka kulkisi koko toimitusketjun alkupäästä loppupäähän, jolloinka tekijät pääsisi oikeasti harjoittelemaan järjestelmän käyttöä.

Jatkokehityksenä voisi nähdä myös työtapojen viilauksen järjestelmän ympärillä, että järjestelmän käytöstä saataisiin mahdollisimman tehokasta. Myös koko toimitusprosessia voisi pyrkiä yksinkertaistamaan ja tukemaan järjestelmän täyttä käyttöä.

## Lähteet

- Bellis, M. 2008. Arnold Neustadter and the History of the Rolodex. Viitattu 21.11.2021 <http://webarchive.loc.gov/all/20081107153618/http://inventors.about.com/od/rstartinventions/a/Rolodex.htm>
- CRM 101: What is CRM? N.d. Viitattu 15.2.2022. <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/>
- Hufford, B. Future of CRM: 6 of the latest CRM trends to look for in 2022. Blogi. Julkaistu 8.12.2021. Viitattu 15.2.2022. <https://www.activecampaign.com/blog/future-of-crm>
- Ilao, J. The History & Evolution of CRM Through the Years. Julkaistu 21.09.2021. Viitattu 21.11.2021 <https://fitsmallbusiness.com/history-of-crm/>
- Okeke, K. 2016. The History of CRM (Infographic). Blogi. Julkaistu 06.12.2016. Viitattu 21.11.2021 <https://customerthink.com/the-history-of-crm-infographic/>
- Pawlewicz, K. The history of customer service. Blogi. N.d. Viitattu 21.11.2021 <https://blog.olark.com/the-history-of-customer-service>
- Rake, R & Wadodkar, S. Customer relationship management (CRM) Market Statistics: 2027. Raportti CRM-järjestelmien markkinaosuudesta sekä ennuste tulevasta osuudesta. Toukokuu 2021. Viitattu 15.2.2022. <https://www.alliedmarketresearch.com/crm-software-market>
- Sahlsten, P. 2012. Asiakkuudenhallinta eli CRM – mistä oikein on kysymys? Blogi 03.09.2012. Viitattu 21.11.2021 <https://www.myynti20.fi/asiakkuudenhallinta-crm-mista-on-kysymys/>
- TechOneStop. N.d. History Of CRM Software – An Exciting Journey From Ledger To SaaS. Viitattu 21.11.2021. <https://techonestop.com/history-of-crm-software>
- The Complete History of CRM 2021. N.d. Viitattu 21.11.2021 <https://www.salesforce.com/ap/hub/crm/the-complete-crm-history/>
- What is CRM? 2021. N.d. Viitattu 21.11.2021 <https://www.agilecrm.com/crm/>
- Wikimedia Commons. Kuva Rolodex-laitteesta. 2005. Viitattu 21.11.2021. <https://commons.wikimedia.org/wiki/File:Rolodex.agr.jpg?uselang=fi>
- Worldwide customer relationship management software market size 2015-2025. Raportti Statistan verkkosivuilla. Julkaistu 24.1.2022. Viitattu 15.2.2022. <https://www.statista.com/statistics/605933/worldwide-customer-relationship-management-market-forecast/>

## Liitteet