



Jussi Nissinaho

# Asiakaspalvelumallin kehittäminen Suomen huollon DO-tilauksille

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tuotantotalous

Insinöörityö

20.3.2023

## Tiivistelmä

Tekijä: Jussi Nissinaho  
Otsikko: Asiakasmallin kehittäminen Suomen huollon DO-tilauksille  
Sivumäärä: 27 sivua + 1 liite  
Aika: 20.03.2023

Tutkinto: Insinööri (AMK)  
Tutkinto-ohjelma: Tuotantotalous  
Ammatillinen pääaine: ICT-liiketoiminta  
Ohjaajat: Harri Hiljanen, Senior Lecturer  
Katja Sjöholm, MRO Customer Service Process Owner

---

Liiketoiminnan kehittyessä jatkuvasti, on tärkeää, että kaikki organisaation prosessit tunnistetaan, suunnitellaan tehokkaiksi ja dokumentoidaan. Näin pystytään takaamaan se, että asiakkaan asettamat tavoitteet saavutetaan.

Tämä insinöörityö toteutettiin suomalaiselle yritykselle, jossa työskentelin insinöörityön toteutuksen aikana. Insinöörityön tavoitteena oli luoda kohdeyrityksen kotimaan DO-tilausten asiakaspalvelumalli sekä kehitysehdotuksena määritellä asiakaspalvelun tehokkuutta mittaavaa mittaristoa. Näiden ratkaisujen tavoitteena oli helpottaa DO-tilausprosessin kokonaisuuden hahmottamista kohdeyrityksen työntekijöille, jotka eivät vielä prosessia ennestään tunteneet, sekä myös avata sitä muille siitä kohdeyrityksessä kiinnostuneille.

Insinöörityön ratkaisujen luomisessa hyödynnettiin prosessien sekä asiakaspalvelun kehittämisen kirjallisuutta sekä teemahaastatteluita, joiden avulla kuvattiin sekä DO-tilausten hallinnan, että asiakaspalvelun nykytila. Nykytilan pohjalta onnistuttiin luomaan insinöörityön ratkaisut. Insinöörityön tuloksena luotiin asiakaspalvelumalli, joka pitää sisällään sekä tehdyn prosessikuvauksen että ohjeen DO-tilausten asiakaspalvelua ja huolintaa varten kohdettiin työntekijöille. Tämän lisäksi kehitysehdotuksena luotiin mittariston kriteerit, joilla DO-tilausten asiakaspalvelun tehokkuutta voitaisiin jatkossa mitata.

Avainsanat: DO, asiakaspalvelu

## Abstract

Author: Jussi Nissinaho  
Title: Development of a Customer Model for Finnish Maintenance DO Orders  
Number of Pages: 27 pages + 1 appendices  
Date: 20 March 2023

Degree: Bachelor of Engineering  
Degree Programme: Industrial Engineering and Management  
Professional Major: ICT-business  
Supervisors: Harri Hiljanen, Senior Lecturer  
Katja Sjöholm, MRO Customer Service Process Owner

---

As business is constantly developing, it is important that all organizational processes are identified, designed to be effective and documented. By this way, it is possible to guarantee that the goals set by the customer are achieved.

This thesis was carried out for a Finnish company where the author worked during the thesis project. The objective of the thesis was to create a customer service model for the domestic DO orders of the case company, and as a development proposal to define a set of indicators measuring the effectiveness of customer service. The goal of these solutions was to make it easier to understand the whole DO order process for case company employees, who were not yet familiar with the process, and also to open it up to others interested in it in the case company.

This thesis is based on existing literature on process and customer service development, as well as thematic interviews, which were used in the creation of the current state analysis for the DO order management and customer service. Based on the current state analysis, it was possible to create solutions for the business challenge. As an outcome, a customer service model was created, which contains both a process description and instructions for customer service and forwarding of DO orders for the employees of the target team. In addition to this, as a development proposal, the author created a set of criteria with which the efficiency of customer service for DO orders could be measured in the future.

Keywords: DO, customer service

# Sisällys

## Lyhenteet

1	Johdanto	1
1.1	Insinööriyön tavoite	1
1.2	Insinööriyön konteksti	2
1.3	Työn tilaaja	3
2	Tutkimusmenetelmät ja työn rakenne	3
2.1	Tutkimusmenetelmät	3
2.2	Tutkimuksen rakenne	5
2.3	Haastattelujen toteutus	7
3	Nykytila-analyysi	9
3.1	OM-tiimi ja muut sidosryhmät	9
3.2	Teemahaastatteluiden tulokset	10
3.3	DO-tilausprosessi	12
3.3.1	Käytettävät järjestelmät	13
3.3.2	Prosessin vaiheet	15
3.4	Asiakaspalvelu ja mittaristo	16
4	Kirjallisuustutkimus	17
4.1	Kaizen	17
4.2	Sisäinen asiakaspalveluprosessi	18
4.2.1	Asiakastyypit	18
4.2.2	Sisäinen asiakaspalvelu	19
4.2.3	Sisäisen asiakaspalvelun tärkeys	19
4.3	Asiakaspalveluprosessin kehittäminen	20
5	Kehitysehdotukset	20
5.1	Prosessikuvaus	21
5.2	Asiakaspalvelumalli	22
5.3	Tehokkuuden mittaaminen	23
5.4	Palaute kehitysehdotuksista	25
5.5	Jatkokehitys	25

6	Yhteenveto	26
	Lähteet	27
	Liitteet	
	Liite 1: Asiakaspalvelumalli kotimaan huollon DO-tilauksille	

## Lyhenteet

- DO: *Distribution order*. Jakelu-tilaus. Tarkoittaa kohdeyrityksen sisäistä tilausta, jonka asiakkaana on yrityksen oma aluehuolto- tai jakelupiste.
- CRM: *Customer resource management*. Asiakkuudenhallintajärjestelmä.
- OM: *Order management*. Tilaustenhallinta.
- ERP: *Enterprise resource planning*. Toiminnanohjausjärjestelmä.
- SWOT: *Strengths, weaknesses, opportunities, threats*. Vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Yleensä esitetty kaavion muodossa.

## 1 Johdanto

Liiketoiminnan kehittyessä jatkuvasti on myös prosessien kyettävä kehittymään yrityksen asiakkaiden tarpeiden mukaisesti, jotta yritys pystyy ylläpitämään sekä kehittämään kilpailukykyään. Perinteiset yritysorganisaatiot rakentuvat funktionaaliseen eli samat toiminnot ryhmiksi jakavaan työnjakoon, kuten esimerkiksi organisoiden tuotannon, asiakaspalvelun, tilausten käsittelyn sekä huollinnan omiksi osa-alueiksi. Tällaisessa työnjaon rakenteessa on riskinä se, ettei asiakkaan tarpeita huomioida tarpeeksi hyvin vaan keskitytään vain optimaalisimpaan ratkaisuun osa-alueittain. Asiakkaita ei kiinnosta organisaatioiden rajapinnat tai tietyt prosessien osa-alueet vaan se, mikä on lopputulos ja saavutettiinkö sillä tavoitteet.

### 1.1 Insinööriyön tavoite

Tämän insinööriyön tavoitteena on luoda kohdeyrityksen kotimaan DO-tilausten asiakaspalvelumalli sekä kehitysehdotuksena määritellä asiakaspalvelun tehokkuutta mittaava mittaristo. Tämän tarkoituksena on helpottaa DO-tilausprosessin kokonaisuuden hahmottamista kohdeyrityksen työntekijöille, jotka eivät vielä prosessia tunne sekä myös avata DO-tilausprosessia muille siitä kiinnostuneille. Tähän aiheeseen päädyttiin, koska Suomen sisäisten DO-tilausten seuranta sekä tilausten asiakaspalvelun vastuut kohdeyrityksen sisällä siirtyivät vuoden 2021 syksyn aikana Order Management eli OM-tiimille toiselta sidosryhmältä. OM-tiimin lisäksi toinen sidosryhmä, varaosa-tiimi, otti vastuulleen varaosia sisältävien DO-tilausten asiakaspalvelun.

Insinööriyössä tullaan keskittymään seuraaviin tutkimuskohtiin:

- prosessikuvaus kotimaan DO-tilauksille
- asiakaspalvelumalli Suomen huollon DO-tilauksille
- mittaristo, jolla seurata asiakaspalvelun tehokkuutta.

Insinööriyökokonaisuus jakautuu kahteen osaan: teoriaan ja käytäntöön.

Teoriaosuus tulee koostumaan prosessien kehittämiseen liittyvästä teoriasta, jossa pohditaan DO-tilausprosessia kokonaisuudessaan erilaisten prosessien kehitysmenetelmien kuten Kaizenin ja sisäisten asiakkaiden palveluprosessin kehittämisen näkökulmista. Myös yleistä teoriaa prosessien kehittämisestä tullaan hyödyntämään insinööriyössä.

Käytäntö tulee koostumaan Suomen DO-tilausten nykytilan prosessin kuvaamisesta, asiakaspalvelun nykytilan arvioinnista teemahaastattelujen sekä muun kerätyn tiedon avulla ja asiakaspalvelumallin sekä sen tehokkuutta mittaavan mittariston määrittelemisestä. Insinööriyön teon aikana perehdyn työtehtävieni kautta lisää Suomen DO-tilausten asiakaspalveluun ja sen nykytilaan. Tavoitteena on ymmärtää asiakaspalvelun toimivuutta paremmin tutustumalla siihen ”ruohonjuuritasolla” eli ottaa vastuuta DO-tilausten seurannasta sekä asiakaspalvelun työtehtävistä.

## 1.2 Insinööriyön konteksti

Asiakaspalvelumalli on menetelmien ja niiden toteutustapojen kokonaisuus, joita käyttämällä yritys pystyy tarjoamaan palvelua asiakkaidensa tarpeiden mukaisesti mukautuen tarpeen muutoksiin tarvittaessa. Insinööriyössä tutkittavan asiakaspalvelun asiakkaat ovat rajattuna kohdeyrityksen alaisiin aluehuolto-keskuksiin eli ”Suomen huoltoon”, joita tässä tapauksessa pidetään asiakkaina. Huoltokeskuksia sijaitsee ympäri Suomea useita, joihin lähetetään kohdeyrityksestä komponentteja DO-tilausten eli jakelutilausten muodossa. (Engl. ”Distribution Order”) Huoltokeskuksista komponentit lähetetään pääasiassa eteenpäin asiakkaalle huolto- ja korjaustöitä varten.

Rajattu aihe on jo ennen työn aloittamista minulle osittain tuttu, sillä olen työn aloituksen hetkellä toiminut kohdettiimissä hieman alle vuoden asiakaspalvelun sekä huollinnan työtehtävissä. Tämän myötä tunnen insinööriyön aiheen taustaa jo ennen työn aloittamista sekä asiakaspalvelun että DO-tilausten osalta.



### 1.3 Työn tilaaja

Työn tilaajana toimii Neles Finland Oy, jossa kohdeyrityksen toiminta keskittyy korkean suorituskyvyn venttiilien suunnitteluun sekä valmistukseen, ja sen asiakaskuntaan kuuluvat kaikenkokoiset yritykset ympäri maailmaa jopa 115 eri valtiossa.

Kohdeyrityksen toiminta perustuu B2B-liiketoimintaan eli yritykseltä yritykselle - liiketoimintaan, jossa se on tullut tunnetuksi laadusta, luotettavuudesta ja turvallisuudesta sekä on yksi alan johtavista virtauksensäätöratkaisujen ja -palveluiden toimittajista. Kohdeyrityksen tiimi, johon työ toteutetaan, on tilausten käsittelyn MRO OM -tiimi. OM-tiimi vastaa kohdeyrityksen Helsingin tehtaan MRO-tilausten hallinnasta, asiakaspalvelusta sekä kaikista Helsingin tehtaan lähtevän logistiikan toimitusjärjestelyistä. (Neles 2022.)

## 2 Tutkimusmenetelmät ja työn rakenne

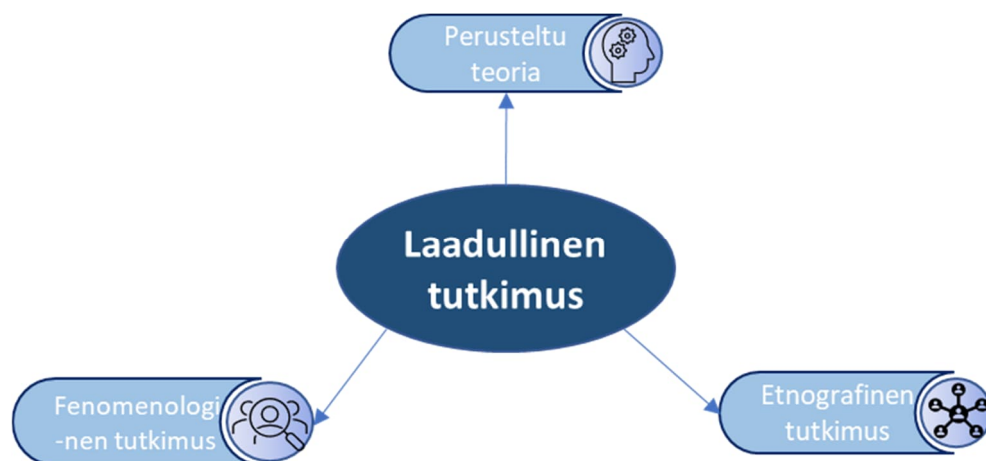
Tässä luvussa käydään läpi insinööriyössä käytettyä tutkimusmenetelmää ja sen eri lähestymistapoja, joita hyödyntäen tutkittiin DO-tilausten asiakaspalvelun nykytilaa ja työn teon aikaista asiakastyytyväisyyttä.

### 2.1 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmänä insinööriyössä toimi haastattelututkimus, joka on kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen mukainen tutkimusmenetelmä. Pritha Bhandari esittää artikkelissaan ”What is Qualitative Research”, että kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus on tehokas tapa kerätä vapaamuotoista tietoa esimerkiksi haastattelujen ja keskusteluiden avulla ja sen tavoitteena on kerätä ja analysoida esimerkiksi käsitteitä, mielipiteitä ja kokemuksia. Tutkimusmenetelmäksi tähän työhön valittiin laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, sillä tämän todettiin olevan paras menetelmä kerätä aikaisemmista kokemuksista tietoa, jonka pohjalta ymmärtää DO-

tilausten asiakaspalvelun nykytilaa sekä yleisiä asiakaspalvelun tarpeita. (Bhandari 2020.)

Laadullisen tutkimuksella on useampia erilaisia lähestymistapoja, joista tämän insinööriyön haastattelututkimuksessa on otettu viitteitä. Näistä kolme on visualisoitu kuvassa 2.



Kuva 2. Laadullisen tutkimuksen rakenne

Perusteltu teoria (Engl. "Grounded theory"), jota tässä insinööriyössä käytettiin numeerisen tiedon kuten asiakaspalvelun tehokkuuden tulkintaan, on laadullisen tutkimuksen lähestymistapa, jonka keskeisenä tavoitteena on kerätä runsaasti tietoa ja tämän tiedon pohjalta tehdä induktiivisia päätelmiä tiedossa esiintyvien numeeristen tietojen ja muun tietoon pohjaantuvan loogisen päättelyn pohjalta. Induktiivinen päätelmä tarkoittaa runsaan tiedon pohjalta muodostettua yleistystä tai teoriaa. (Bhandari 2020.)

Toinen lähestymistapa, jota insinööriyössä hyödynnettiin on fenomenologinen tutkimus. Tämän tarkoituksena on keskittyä kerätyssä tiedossa tarkastelemaan kokemuksia ja tunteita numeerisen tiedon ja loogisen päättelyn sijaan. Usein fenomenologista tutkimusta pidetään perustellun teorian vastakohtana, mikä johtuu siitä, että perusteltu teoria keskittyy yleensä juuri numeeriseen tietoon ja loogiseen päättelyyn. Tässä insinööriyössä päädyttiin käyttämään molempia näistä

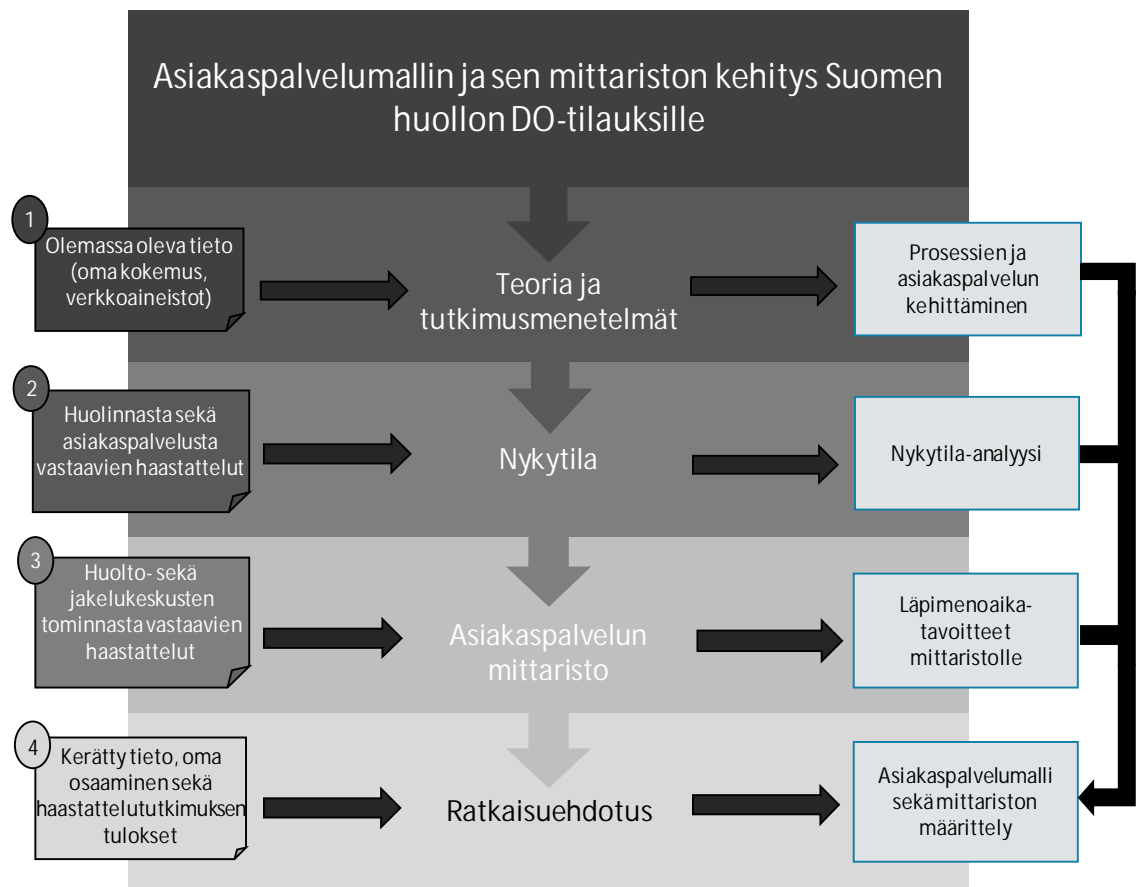
haastattelujen aikana, jotta saatiin mahdollisimman laaja kuva sekä numeeristen tietojen että kokemusten ja tunteiden osalta. (Bhandari 2020.)

Kolmas laadullisen tutkimuksen lähestymistapa on etnografinen tutkimus, jonka tarkoitus on kehittää syvä ymmärrys tutkimuksen aiheesta ja siihen liittyvistä asioista. Etnografisena lähestymistapana voidaan pitää esimerkiksi sitä, että tutustutaan asiakkaan käyttökokemukseen asiakaspalvelun tarpeen hetkellä ja tämän myötä kehitetään ymmärrystä asian ympäriltä, jonka avulla voidaan laadullisesta näkökulmasta kuvata asiakaspalveluprosessia. Etnografisen tutkimuksen tarkoituksena on Tehorani ym. artikkelin ”Choosing a Qualitative Research Approach” mukaan koko tutkimuksen aiheen ymmärtäminen opiskelukohteen näkökulmasta. Etnografista tutkimusmenetelmää ei suoranaisesti käytetty insinööriyössä, mutta tämä oli avuksi eri näkökulmien ymmärtämisessä. Etnografisen tutkimuksen avulla insinööriyössä päädyttiin haastattelemaan myös asiakkaiden eli huoltokeskusten palvelupääällikköä. (Tehorani 2015.)

## 2.2 Tutkimuksen rakenne

Insinööriyön rakenne projektin tutkimusosuuden osalta on visualisoitu kuvassa 1, jossa insinööriyöprosessin alku on kuvainnollisesti vasemmassa yläkulmassa ja lopputulos

oikeassa alakulmassa. Kaikkia insinööriyön vaiheita tullaan avaamaan ja kuvaamaan myöhemmin tämän insinööriyön aikana.



Kuva 3. Insinööriyöprojektin rakenne, jonka mukaan työssä edettiin.

Insinööriyöprojekti eteni kuvan 1 mukaisesti, ja kuvan vaiheiden sisältö on avattu numeroiduin vaihein seuraavasti:

1. Tutustuin olemassa olevan tiedon avulla insinööriyön aiheeseen sekä suunnittelin työn teoriaosuutta. Olemassa olevaa tietoa tässä projektissa oli oma kokemukseni kohdeyrityksen DO-tilauksista ja asiakaspalvelusta. Tähän vaiheeseen sisältyi myös kohdeyrityksessä työskentelyn kautta kokemuksen

kerryttäminen DO-tilaus prosessista, sillä otin vastuulleni kevään sekä kesän 2022 ajalta Suomen DO-tilausten asiakaspalvelun sekä huolinnan työtehtävät.

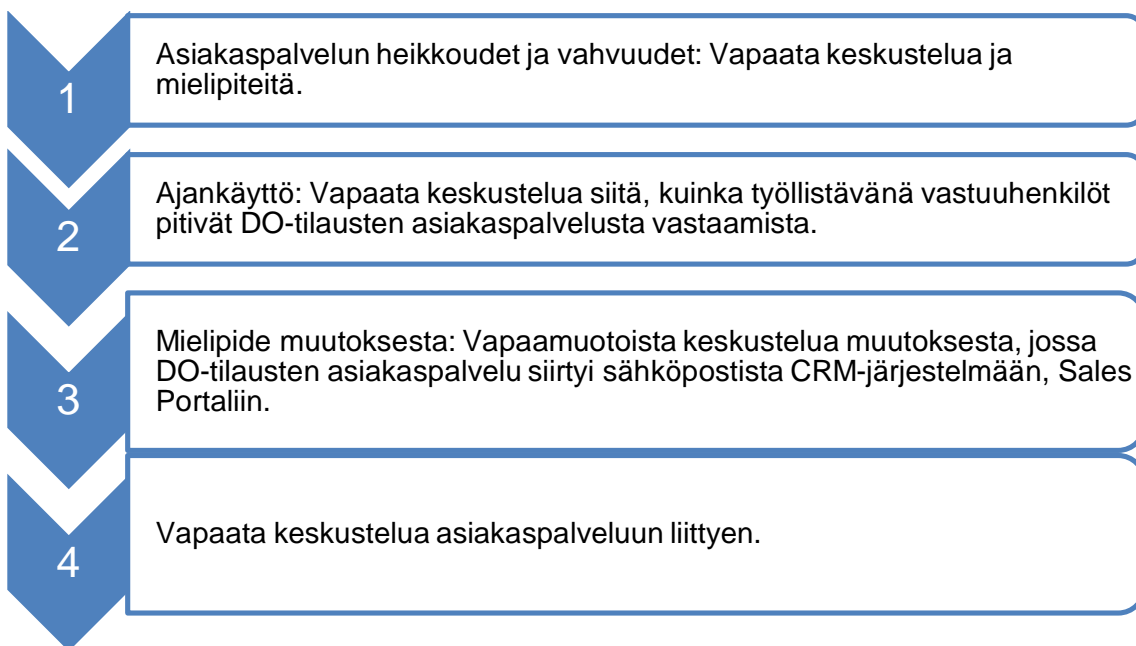
2. DO-tilausten huolinnasta ja asiakaspalvelusta työn teon hetkellä vastaavien sekä aikaisemmin vastanneiden henkilöiden haastattelut toimivat tutkimuksessa nykytila-analyysin perustana. Näiden haastatteluiden sekä jo olemassa olevan oman asiantuntemuksen avulla tein nykytila-analyysin.
3. Huolto- sekä jakelukeskusten toiminnasta vastaavien haastattelut toteutettiin nykytila-analyysin yhteydessä. Näiden avulla sain kuvattua myös asiakastyytyväisyyden nykytilaa ja tämän myötä myös tutkittua ja luotua mahdollisia mittariston arvoja, joilla mitataan asiakastyytyväisyyttä. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen tapahtui palvelupyyntöjen läpimenoaika-tavotteiden tutkimisen ja määrittelyn avulla.
4. Ratkaisuehdotus DO-tilausten asiakaspalvelun mittaristosta sekä asiakaspalvelumalli perustuivat edellisten vaiheiden tuloksiin sekä kerrytettyyn osaamiseen. Ratkaisuehdotukseen sisältyi edellisten vaiheiden opitut asiat sekä myös olemassa olevan tiedon etsimistä, jossa keskityin prosessien kehityksen kirjallisuuteen ja teoriaan. Näiden asioiden pohjalta loin insinööriyön ratkaisuehdotuksen eli asiakaspalvelumallin ja ehdotuksen sen tehokkuuden mittariston kriteereistä.

### 2.3 Haastattelujen toteutus

Insinööriyön haastattelututkimuksen etenemisjärjestys toteutettiin siten, että aluksi kartoitin asiakaspalvelun nykytilanteen. Tämä toteutettiin haastattelemalla kohdeyrityksen työntekijöitä sekä sidosryhmiä, kuten ennen asiakaspalvelua hoitaneita henkilöitä. Haastateltaviin kuului tässä tapauksessa OM-tiimistä kolme henkilöä, jotka olivat olleet DO-tilausten asiakaspalvelussa vastuuhenkilöinä ennen kuin otin keväällä 2022 tämän vastuun itselleni. Tämän lisäksi haastateltavina olivat myös kohdeyrityksen

toisesta tiimistä, varaosatiimistä, kaksi vastuuhenkilöä, jotka olivat hoitaneet DO-tilausten asiakaspalvelua varaosatilausten osalta syksystä 2021 alkaen.

Haastattelututkimuksen tarkoituksena oli ymmärtää aluksi OM- sekä varaosatiimin osalta ymmärtää asiakaspalvelun nykytilaa, kartoittaa kehitysehdotuksia ja tunnistaa mahdollisia pullonkauloja asiakaspalveluprosessin tehokkuudessa. Haastattelut toteutettiin Teams-sovelluksen välityksellä ja niissä edettiin vapaamuotoisesti, mutta noudattaen seuraavaa rakennetta keskustelun aiheissa ja järjestyksessä:



Kuva 4. Haastattelututkimuksen rakenne, haastateltavina OM- sekä varaosatiimin henkilöitä

Seuraavaksi haastattelututkimuksessa oli asiakkaan eli huoltokeskusten palvelupäällikön haastattelu, joka toteutettiin myös Teams-sovelluksen välityksellä ja siinä edettiin samalla pohjalla kuin OM- ja varaosatiimin haastatteluissa. Pohjan asioiden lisäksi selvitettiin myös lisätietoja huoltokeskusten toiminnasta, kuten heidän asiakkaistaan, työnkuvastaan ja asiakaspalvelun ajoittaisista tarpeiden muutoksista ja palvelupyyntöjen kriittisyyden määrittelystä. Tarkoituksena palvelupäällikön haastattelussa oli ymmärtää huoltokeskuksen toimintaa ja samalla myös saada asiakaspalvelusta palautetta.

Kaikissa haastatteluissa käytettiin haastattelututkimuksen samaa muotoa; teemahaastattelua. Hanna Vilkkä toteaa 2021 teoksessaan ”Tutki ja kehitä” teemahaastattelun olevan yksi yleisimmistä tutkimushaastattelun muodoista ja tästä

käytetään myös nimitystä puolistrukturoitu haastattelu. Tavoitteena teemahaastattelussa on, että vastaaja voi antaa oman kuvauksensa ja haastattelun teemat käsitellään vastaajan kannalta luontevassa järjestyksessä. Vilkan mukaan teemahaastattelussa tutkimusongelmasta todetaan keskeiset aiheet, joihin on saatava vastaus, jotta voidaan vastata tutkimusongelmaan. Tässä insinööriyössä tämä teemahaastattelun piirre toteutui tehdyissä haastatteluissa, sillä nykytilan kuvaus perustui näissä kerättyyn tietoon. (Vilka 2021.)

Seuraavassa luvussa luodaan nykytila-analyysi, joka perustuu teemahaastatteluissa kerättyyn sekä omaan tietooni DO-tilauksista ja niihin liittyvistä prosesseista.

### **3 Nykytila-analyysi**

Nykytila-analyysissa kuvataan kohdeyrityksen rakennetta tiimien, työnjaon sekä DO-tilausprosessin nykytilan osalta. Nykytila-analyysin tarkoituksena oli selvittää, mikä on DO-prosessin, DO-tilausten asiakaspalvelun sekä asiakaspalvelun mittariston nykytila. Tutkimuksen alkaessa keväällä 2022 työskentelin kohdetiimissä ja tämän myötä minulle oli kertynyt noin vuoden ajalta kokemusta kohdeyrityksen sekä -tiimin prosesseista ja tavoista. Nykytilan ymmärtämiseksi työssä keskityttiin omaan tietooni aiheesta sekä teemahaastatteluista kerättyyn tietoon.

#### **3.1 OM-tiimi ja muut sidosryhmät**

Kohdeyrityksen OM-tiimi (Orger Management) vastaa Helsingin tehtaan päivittäispuolen tilausten hallinnasta, asiakaspalvelusta sekä kaikesta päivittäistilauksiin liittyvän Helsingin tehtaan lähtevän logistiikan toimitusjärjestelyistä. OM-tiimi toimii myös myynnin ja tuotannon ensisijaisena kontaktina päivittäispuolen tilauksille ja myyntiyhtiön tukena järjestelmä-, prosessi- ja toimintatapa-asioissa tilaus-toimitusprosessin kaikissa vaiheissa. OM-tiimi valittiin nykytila-analyysissa haastateltavaksi, sillä he olivat vastuussa asiakaspalvelusta työn aloitushetkellä. Tiimin haastatteluiden tavoitteena oli ymmärtää asiakaspalvelun nykytilaa.

Insinööriyössä esiintyviä muita sidosryhmiä ovat kohdeyrityksen varaosatiimi sekä asiakkaina Suomen huoltokeskukset, ja pääasiassa niiden palvelupäällikkö. Varaosatiimin tehtävä on hoitaa DO-tilausten asiakaspalveluprosessin osalta ne tilaukset, jotka sisältävät varaosiksi määritellyjä komponentteja. Varaosatiimi valittiin nykytila-

analyysissa oleelliseksi haastateltavaksi osapuoleksi sen vuoksi, että heille on kerääntynyt runsaasti asiantuntemusta DO-tilausten asiakaspalveluprosessista. Huoltokeskusten palvelupäällikön haastattelun tavoitteena oli puolestaan selvittää toista näkökulmaa asiakaspalvelun tilanteesta ja tämän avulla erottaa hyvin toimivat asiat sekä mahdolliset kehityskohdat asiakaspalveluprosessissa. Huoltokeskusten päällikön haastattelussa käytiin myös läpi yleistä tietoa DO-tilauksista huoltokeskusten näkökulmasta, jonka tarkoituksena oli auttaa ymmärtämään kokonaisuutta paremmin.

### 3.2 Teemahaastatteluiden tulokset

Teemahaastatteluissa käsiteltiin laajasti DO-tilausten prosessia ja siihen liittyvän asiakaspalvelun tilaa. Ennen teemahaastattelun tulosten arviointia perehdyin teemahaastatteluihin yhdistettyihin yleisiin riskeihin, joita Hanna Vilka avaa teoksessaan "Tutki ja kehitä". Yksi riski teemahaastatteluissa on Vilkan mukaan kysymysten tulkinnan eroavaisuus haastateltavasta riippuen. Tätä pystytään kuitenkin ehkäisemään syvemmällä kysymyksen pohdinnalla, jossa selvitetään, miten haastateltava ymmärsi kysymyksen. Kysymysten muotoilussa auttaa myös haastateltavan kohderyhmän tai henkilön tuntemus. Näiden molempien keinojen avulla pyrin minimoimaan teemahaastattelun riskejä ja varmistamaan tutkimuksen luotettavuuden. (Vilka 2021.)



## SWOT-kaavio



Kuva 7. SWOT-kaavio (Engl. "Strenghts, Weaknesses, Opportunities, Threats") jonka tarkoitus on kuvata asiakaspalvelua hoitavien näkemystä sen nykytilasta ja palvelupyyntöjen CRM-järjestelmään (Sales Portal) siirtymisestä.

OM- sekä varaosatiimin teemahaastatteluista huomattiin, että haastateltavat suhtautuivat asiakaspalvelun CRM-järjestelmään eli Sales Portaliin siirtymiseen positiivisesti ja toiveikkaasti. Kaikilla haastateltavilla tuli teemahaastatteluissa esille samankaltainen mielipide siitä, että Sales Portalin käyttö kaikkien tilausten asiakaspalveluun olisi yksinkertaisempaa. Usein haastatteluiden aikana tuli esille myös tuntemus siitä, että asiakaspalvelun organisointi olisi helpompaa Sales Portalissa, sillä siellä muut tiimin jäsenet pääsisivät myös katsomaan, mitä palvelupyyntöihin on vastattu ja tämän myötä asiakaspalvelu helpottuisi ja välttyttäisiin mahdollisesti "päällekkäiseltä työltä". Haastateltavat olivat myös sitä mieltä, että aikaisemmin ongelmana koettu palvelupyyntöjen kriittisyyden määrittelemineen tulisi helpottumaan Sales Portalin käyttöön siirtymisen myötä, sillä Sales Portal alustalla pystyttäisiin määrittelemään kriittisyys yhteisesti sovittavilla menetelmillä.

Huoltokeskusten palvelupäällikön teemahaastattelu toi esille seuraavia asioita:

- Vaste-ajan kriittisyys: Usein palvelupyynnöt vaativat toimia enintään kahden päivän kuluessa pyynnöstä. Näissä kyse on "safety"-tarpeista eli saatavuus-

tarpeista, joilla varmistetaan se, etteivät tietyt akuutit komponentit lopu ikinä varastosta.

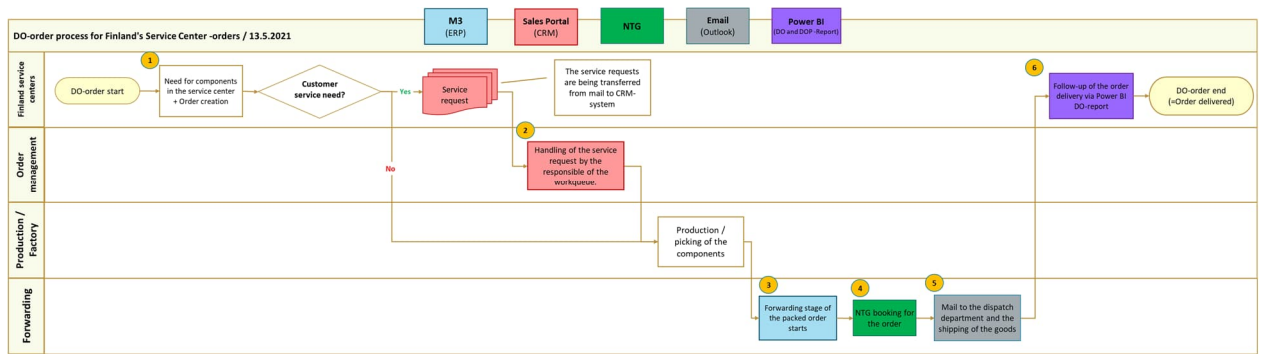
- Miten määritellä pyyntöjen kiireellisyys jatkossa: Palvelupyynnöissä käytettävästä "Request type" valikosta pitäisi valita yksi palvelupyyntö-tyypeistä, jolla määritellään kiireellisimmät pyynnöt, jotka vaativat välitöntä toimimista.
- Halu siirtyä käyttämään Sales Portalia on olemassa. "Olisi hyvä jos pystyisi laittamaan yhdellä palvelupyynnöllä kysymyksen useasta DO-tilauksesta."
- "Kulmakivi Suomen huoltokeskuksille on ns. saatavuuspalvelu. Safety-nimikkeet määrittyvät tietyille osille ja niille luotavat tilaukset ovat todella aika-kriittisiä." (Huoltopäällikkö, Kohdeyritys) →Tämän vuoksi olisikin hyvä saada selkeä kriittisyyden määrittely Sales Portaliin tuleviin palvelupyyntöihin, jolla nämä Safety-nimikkeiden DO-tilaukset saataisiin eroteltua muista vähemmän kiireellisistä tilauksista.

Näiden teemahaastattelujen pohjalta otin lopputuloksena syntyneet kehitysehdotukset työn alle. Näitä avataan lisää luvussa 5.

### 3.3 DO-tilausprosessi

DO-tilausten prosessikuvauksen luonti prosessikaavion muodossa oli oleellisena osana insinööritoimintaprojektia, ja se toimii pohjana asiakaspalvelumallille. Hyödynsin prosessikuvauksen teossa omaa asiantuntemustani DO-tilauksista sekä sovin kohdeyrityksen insinööritoiminnan ohjaajan kanssa säännöllisesti tapaamisia, joissa kävimme DO-tilausten kokonaisuutta läpi. Näissä tapaamisissa tarkoituksena oli myös käydä läpi kysymyksiä, joita minulla oli herännyt prosessikuvauksen teon aikana. Näin sain varmistettua sen, että prosessikuvaus pysyi totuudenmukaisena alusta asti ja opin hahmottamaan kokonaisuutta paremmin työn edetessä.

DO-tilausprosessi sekä siihen liittyvän asiakaspalvelun vaiheet, on jaettu kuuteen eri vaiheeseen, jotka on numeroitu kuvasta 5 löytyvässä prosessikaaviossa:



Kuva 5. Prosessikaavio – DO-tilausprosessi.

### 3.3.1 Käytettävät järjestelmät

Tässä luvussa avataan DO-tilaus-prosessissa käytettäviä järjestelmiä, joille myös prosessikaaviossa on määritelty omat värinsä prosessivaiheittain. Kohdeyrityksellä on käytössään tilauksen eri vaiheissa eri järjestelmiä ja jokaisella niistä on oma tarkoituksensa DO-tilausprosessissa. Järjestelmät ovat M3, Sales Portal, NTG, Outlook sekä Power BI.

#### M3

M3 on toiminnanohjausjärjestelmä, jonka tarjoaja on globaali yritys Infor, joka keskittyy toimialakohtaisten pilvipohjaisten ohjelmistojen tuottamiseen. ERP Focuksen artikkelin mukaan tämä Inforin tarjoama järjestelmä M3 on tehokas ERP-ohjelmistoratkaisu, joka on suunniteltu keskisuurille ja suurille teollisuuden alan valmistajille, jakelijoille ja tuotannolle. M3 tarjoaa useita ominaisuuksia, jotka tukevat yrityksen tarpeita ja nämä ominaisuudet keskittyvät usealle eri alueelle. Oleellisimpia näistä ominaisuuksista kohdeyrityksen DO-tilauksille ovat tilausten hallintaan, toimitukseen sekä jakeluun keskittyvät ominaisuudet. Muitakin kohdeyrityksen käyttämiä ominaisuuksia ovat esimerkiksi laskutukseen, myyntiin ja ostoon keskittyvät ominaisuudet. M3 sisältää tietoa kohdeyrityksen tilauksista ja täällä toteutetaan myös DO-tilausprosessin huolintavaiheen ensimmäinen osa. (ERP Focus 2022.)

#### Sales Portal

Sales Portal on asiakkuudenhallintajärjestelmä, jonka tarjoaja Quickbase. Quickbase on sovelluskehitysalustojen tarjoaja yritys, joka auttaa asiakasyrityksiään kaventamaan eri sidosryhmien kuten myynnin, sisäisten asiakkaiden ja tilausten käsittelyn välistä

kuilua. Tämä on tarkoitus toteuttaa parantamalla näiden sidosryhmien välistä kommunikaatiota luomalla heille toimivan ja helppokäyttöisen alustan tiettyyn tarkoitukseen, joka myös samalla integroidaan muiden asiakkaan käytössä olevien järjestelmien kanssa yhteen toimivaksi järjestelmäekosysteemiksi. Insinööriyön kohdeyritykselle räätälöity Quickbasen tarjoama ratkaisu on nimetty Sales Portal -nimiseksi järjestelmäksi, joka kohdeyrityksessä on integroitu aikaisemmin mainitun ERP-järjestelmän M3:n kanssa yhteentoimivaksi. Automaattisten työkulkujen ja yksityiskohtaisten käyttöoikeuksien ansiosta kohdeyrityksen oikeat sidosryhmät pääsevät käsiksi tarvittaviin tietoihin vaivattomasti ja tätä kautta pystyvät myös kommunikoimaan tikettien eli palvelupyyntöjen muodossa toisilleen. Sales Portalissa toteutetaan DO-tilausprosessin aikainen asiakaspalvelu eli huoltokeskusten palvelupyntöihin vastaaminen. (Quickbase 2022.)

## **NTG**

NTG (Engl. Neles Transportation Gateway) on kohdeyrityksen kuljetusjärjestelmä, jossa varataan tilauksille kuljetukset ja mistä lähetyksen tilaa voidaan myös seurata. Lisäksi NTG on saatavilla myös kohdeyrityksen tietyille kuljetusta toteuttaville yrityksille ja tämän ansiosta myös kuljetusyritykset saavat suoraan NTG:ssä tehtävät kuljetuksen varaukset ja tämän myötä kuljetusten valmistelu helpottuu huomattavasti OM-tiimin jäsenille. NTG:ssä toteutetaan DO-tilausprosessin huolinnan toinen vaihe.

## **Outlook-sähköposti**

Outlook on sähköpostipalvelu, joka on osa Microsoft 365 -tuoteperhettä. Outlookissa hoidettiin kohdeyrityksessä ennen myös huoltokeskusten asiakaspalvelua mutta kevään 2022 aikana tapahtuneen muutoksen myötä Outlook on käytössä vain silloin, kun DO-tilaukselle on tilattu ulkopuoliselta huolitsijalta kuljetus. Tällöin OM-tiimin DO-tilauksista vastaava henkilö ilmoittaa lähettämölle tilattuun kuljetukseen kuuluvat tilausrivit sekä lähettää näiden pakkalistan liitteenä lähettämölle. Tämä tehdään sen vuoksi, että lähettämö voi valmistautua lastaamaan tarvittavat paketit toimituksen kyytiin.

## **Power BI**

Power BI on ohjelmistojen keräämän datan käsittelyyn ja yhdistämiseen tarkoitettu työkalu, jolla myös datan visualisointi on erittäin monipuolista ja kattavaa. Kohdeyrityksellä Power BI:sta on saatavilla useita raportteja, jotka käyttäjä saa ladattua

esimerkiksi Excel-muodossa. Suodattamalla Excel-raporttia ensisijaisilla attribuuteilla voi raportilta etsiä mitä tahansa DO:ta huoltokeskuksittain ja selvittää DO:ittain tarvittavia tietoja ja toimituksen statusta. Power BI on käytettävissä kaikissa DO-tilauksen vaiheissa, mutta prosessikuvauksessa se on liitetty seurantavaiheeseen. Seurantavaihe päättyy, kun vastaanottava palvelukeskus on vahvistanut tavarantoimituksen vastaanotetuksi.

### 3.3.2 Prosessin vaiheet

DO-tilauksen prosessi alkaa vaiheella 1, jossa Suomen huoltokeskukset luovat DO-tilauksen ja lähettävät sen kohdeyrityksen järjestelmään. Tämä on ensimmäinen hetki, kun DO-tilaus näkyy järjestelmässä OM-tiimin jäsenille ja mahdollisuus asiakaspalvelun tarpeelle alkaa. Tässä vaiheessa palvelupyynnöt tulevat teemahaastatteluissa kerätyn tiedon ja omien kokemusten mukaan pääasiassa DO-tilausten aikataulun nopeutuksiin ja muutoksiin.

Prosessin vaihe 2 vaihe alkaa, kun tilaus on vastaanotettu ja tilauksen pyydetty toimituspäivä alkaa lähestymään ja tilaus otetaan mahdollisesti työn alle kohdeyrityksen tehtaalla. Työn alle otto tarkoittaa DO-tilausten osalta pääasiassa tilauksen komponenttien keräystä ja toimitusta pakkaamoon. Tässä vaiheessa asiakaspalvelun tarve on yleisesti suurin ja palvelupyynnöt liittyvät teemahaastatteluissa kerätyn tiedon ja omien kokemusten mukaan tilausten aikatauluihin ja myöhästymiin. Vaihe 2 on prosessikaaviossa kuvattu palvelupyynnöiden käsittelynä, sillä tämä on selvästi eniten palvelua vaativa vaihe DO-tilausprosessin aikana. Yleisesti palvelupyynnöitä voi kuitenkin tulla missä tahansa DO-tilauksen vaiheissa aina tilauksen asiakkaalle toimitukseen eli vaiheen 6 loppuun asti.

Vaihe 3 käynnistyy, kun DO-tilaus on pakattu ja tilauksen huolintavaihe voi alkaa. Tässä vaiheessa tarkoituksena on tilauksen lähetysvalmistelut kuten kuljetuksen varaus ulkopuoliselta huolitsijalta sekä lähetysdokumenttien tulostus ja lähetys kohdeyrityksen lähettämölle. Vaiheet 4 ja 5 kuuluvat myös huolinta-vaiheeseen ja tämä vaiheiden 3-5 kokonaisuus on keräämäni tiedon mukaan työllistävän vaihe OM-tiimille. DO-tilausten toimitus tapahtuu päivittäin, sillä lähetettäviä tilauksia on useampia päivässä ja OM-tiimin vastuulla on toimitusten lähetysvalmistelut ja kuljetusten bookaus eli kuljetuksen varaus ulkopuoliselta huolitsijalta. Tätä työjonoa on hoitanut OM-tiimissä yksi henkilö kerrallaan, ja hän vastaa myös asiakaspalvelupyynnöihin vastaamisesta huolintavaiheen lisäksi. Asiakaspalvelun sekä huolintavaiheen nykytilannetta on avattu myöhemmin tässä insinööriyössä.

Viimeinen vaihe 6 pitää sisällään tilausten toimitusten seurannan, joka on pääasiassa huoltokeskusten vastuulla, vaikka tätä pystyy myös OM-tiimin vastuuhenkilö tekemään. Tilauksen toimitusten aikana molemmat osapuolet, sekä toimittaja että vastaanottaja, voivat seurata lähetysten statuksia Power BI -raporttien ja ulkoisen huolitsijan toimitusseurannan avulla. Myös tässä vaiheessa saattaa tulla satunnaisia palvelupyynnöitä huoltokeskuksilta OM-tiimille, jotka ovat pääasiassa liittyneet siihen, onko tilauksen toimituksessa ilmennyt ongelmia.

### 3.4 Asiakaspalvelu ja mittaristo

Suomen huoltokeskusten DO-tilausten asiakaspalvelun vastuu oli aiemmin jaettu varaosien ja tuotannosuunnittelun kesken, mutta vuoden 2021 lopulla tapahtuneen muutoksen seurauksena Suomen DO-tilausten asiakaspalvelu- ja huolintavaiheet siirtyivät OM-tiimin hoidettavaksi. DO-tilausten asiakaspalvelu toteutettiin täysin sähköpostin välityksellä vielä maaliskuuhun 2022 asti, johon huoltokeskukset laittoivat palvelupyynnöt vapaamuotoisilla sähköposteilla. Sähköpostiin vastasi OM-tiimin vastuuhenkilö, kun oli saanut asian selvitettyä omatoimisesti lähettäen itse sähköpostilla kysymyksen eteenpäin sidosryhmille, jotka tässä tapauksessa osaisivat auttaa. Tämän jälkeen viestit laitettiin yhteiseen huoltoarkistoon sähköpostissa, josta vanhojen keskusteluiden löytäminen oli hieman haastavaa .

Asiakaspalvelun nykytilanteen kehitys ennen insinööriyötä sekä sen aikana on kuvattu aikajanalla kuvassa 7.



Kuva 6. Asiakaspalvelun tilanteen kehitys insinööriyöprojektin aikana sekä sitä ennen.

Asiakaspalvelun tehokkuuden mittaamisen tarve on tullut ajankohtaiseksi siirryttäessä Sales Portaliin. Mittariston nykytilanne insinööriyön aloituksen ajankohdalla oli seuraava: mittaristoa ei ollut. Tiedossa kuitenkin oli se, että normaalien tilausten

asiakaspalvelua toteutettiin jo Sales Portalissa eikä tämän myötä pitäisi olla vaikeaa käyttää Sales Portalin tarjoamia palvelupyyntöjen läpimenoaikaraportteja myös DO-tilausten kanssa. Tiedossa oli kuitenkin se, että DO-tilauksiin liittyvät kyselyt tulisivat vaatimaan nopeampaa vastausta yleiseksi todetun palveluntarpeen kriittisyyden vuoksi. Insinööriyön yksi tavoitteista olikin tämän vuoksi keksiä mittariston käyttöön kriteerejä, jotka täyttäisivät asiakkaiden, eli Suomen huoltokeskusten, läpimenoaikojen odotukset.

## **4 Kirjallisuustutkimus**

Tässä luvussa esitellään yleisesti prosessien kehittämisen sekä sisäisten asiakaspalveluprosessien kehittämisen teoriaa. Näiden aiheiden kirjallisuuden tutkimisen sekä nykytila-analyysin pohjalta on luotu insinööriyön kehitysehdotus sekä muut projektin lopputuotokset, jotka esiteltiin kohdeyritykselle.

### **4.1 Kaizen**

Kaizen on yleisesti prosessien kehittämiseen liittyvä lähestymistapa jatkuvan parantamisen toteuttamiseen. Nimi tulee kahdesta japanin kielen sanasta, joiden yhteinen käännös on "hyvä muutos". Kaizen on monien prosessien kehittämiseen käytettävä japanilainen liiketoimintafilosofia, jota käytetään Diann Danielin artikkelin mukaan lukuisilla aloilla ja sitä voidaan soveltaa myös kaikilla liiketoiminta-alueilla. Danielin mukaan Kaizen perustuu uskomukseen siitä, että aina on parannettavaa ja pyrkii saamaan kaikki sidosryhmät mukaan yrityksen eri osa-alueiden kehitykseen. (Daniel 2021.)



Kuva 7. Kaizen-sykli yksinkertaistettuna (Daniel. 2022.)

Kuvan 8 Kaizen-sykli kuvaa Kaizenin toimintaperiaatetta yksinkertaistettuna 6 eri vaiheen avulla. Näitä syklin vaiheita on myös tässä insinööriyössä otettu huomioon tutkittaessa nykyistä DO-tilausten prosessia ja sen eri vaiheita. Tavoitteena Kaizenissa, kuten tässä insinööriyössäkin oli, on löytää pieniä muutoksia, joilla vaikutetaan tulevaisuudessa positiivisesti prosessien toimivuuteen. Marshall Hargraven artikkelin ”Kaizen: Understanding the Japanese Business Philosophy” mukaan tiettyjä tehtäviä ja toimintoja suorittavat ihmiset ovat eniten tietoisia tehtävien laadusta ja ongelmakohtista joiden myötä parannusstrategiana on usein se, että annetaan näille ihmisille mahdollisuus vaikuttaa asiaan ja muuttaa sitä. Vahvuuksina usein Kaizenissa pidetään esimerkiksi henkilöstön tyytyväisyyttä, asiakkaiden tyytyväisyyttä ja parempaa tehokkuutta sekä tuottavuutta. (Hargrave 2022.)

## 4.2 Sisäinen asiakaspalveluprosessi

### 4.2.1 Asiakastyypit

Ulkoinen asiakas on yritys tai henkilö, joka maksaa palvelusta tai tuotteesta, ja yrityksen toiminta yleisesti perustuu ulkoisiin asiakkaisiin. Ulkoisen asiakkaan palvelun



tarpeeseen vastataan yrityksen puolelta, ja tavoitteena tässä on auttaa asiakasta saamaan toiveensa toteutumaan. Sisäisellä asiakkaalla puolestaan tarkoitetaan kaikkia yrityksen sidosryhmiä, kuten vuokratyöntekijöitä ja esimerkiksi yrityksen sisäisten huoltokeskusten työntekijöitä. Usein sidosryhmät ovat riippuvaisia toisistaan yrityksen työn suorittamiseksi. (Paldesk 2021.)

#### 4.2.2 Sisäinen asiakaspalvelu

Sisäinen asiakaspalvelulla tarkoitetaan lukuisia tapoja, joilla yrityksen työntekijät pyrkivät auttamaan muita työntekijöitä ja sidosryhmiä tekemään työnsä ja saavuttamaan tavoitteensa. Josh Brownin artikkelin ”Guide to Optimizing Internal Customer Service: 7 Key Strategies” mukaan ideana sisäisessä asiakaspalvelussa on, että yritys soveltaa ulkoisten asiakkaiden palvelumalliaan myös sisäisiin asiakkaisiin. Tämä tarkoittaa insinööriyön kohdeyrityksen tapauksessa sitä, että asiakkaana on palvelun tarpeessa oleva Suomen huoltokeskus ja asiakaspalvelun tarjoaja on OM-tiimin apua tarjoava vastuuhenkilö. (Brown 2022.)

Sisäisen asiakaspalvelun päätavoitteena on auttaa muita sidosryhmiä niin, että ulkoiset asiakkaat saavat parempaa palvelua. Tämä toteutuu myös kohdeyrityksen tilanteessa, sillä mitä parempaa sisäinen asiakaspalvelu on, sitä nopeammin myös DO-tilausten toimitus sekä tiedonkulku toimivat, ja tämä on hyväksi myös ulkoiselle asiakkaalle, jolle DO-tilausten sisältämät komponentit toimitetaan Suomen huoltokeskuksilta. (Paldesk 2021.)

#### 4.2.3 Sisäisen asiakaspalvelun tärkeys

Erinomaisen asiakaspalvelun toteuttaminen vaatii yritykseltä paljon työtä, mutta myös hyödyt ovat suuria ja asiakaspalvelu tärkeää yrityksen toiminnalle, mikäli se on organisoitu ja toteutettu oikein. Organisoitun sisäisen asiakaspalvelun hyödyt on jaettu kahteen osaan: palveluntarjoajan hyötyihin sekä sidosryhmän hyötyihin, joita se palvelun toimivuuden myötä saavuttaa:

Palveluntarjoajalle hyötyinä ovat pätevämmät ja tuottavammat työntekijät sekä selkeämmät prosessit. Näiden hyöty perustuu siihen, että mikäli prosessi ei ole selkeä ja organisoitu, esiintyy siinä usein tehokkuuden puutetta. Palveluntarjoajalle on myös helpompaa järjestää asiakaspalvelulle tehokkuuden mittausta sekä yleisesti seurata

työnkulkua silloin, kun palvelu on hyvin organisoitua ja prosessikuvaus on tälle tehtynä. Sidosryhmä, joka vastaanottaa sisäistä asiakaspalvelua puolestaan saa jatkuvasti hyödyllistä ja luotettavaa palvelua, jonka avulla se pystyy ratkaisemaan ongelmiaan ja antaa myös heidän prosesseilleen selkeämmän tarkoituksen. (Brown. 2022.)

### 4.3 Asiakaspalveluprosessin kehittäminen

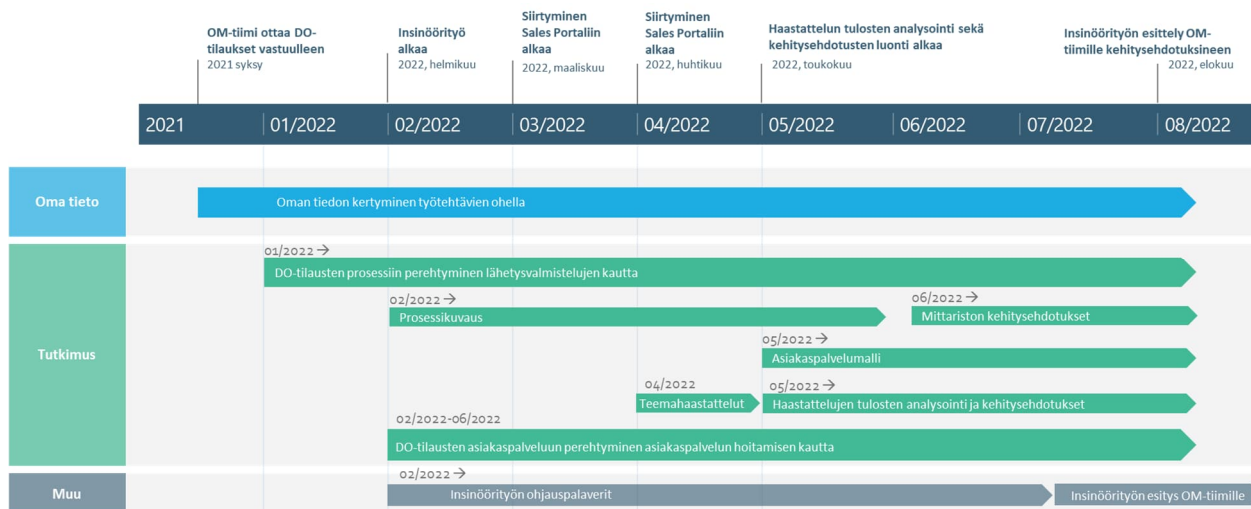
Hyvä prosessi tuottaa arvoa asiakkaalle ja liittyy liiketoiminnan tavoitteisiin. Se toimittaa sen, mitä lupaa: vaaditulla laadulla ja tehokkaasti ilman viiveitä. Hyvä prosessi on myös yksinkertainen ja estää virheitä tapahtumasta, mikäli prosessin normaalia kulkua noudattaa. Hyvässä asiakaspalveluprosessissa on selkeät vaiheet ja toimintamalli, mitä noudattaa. Niiden avulla asiakaspalvelun parissa työskentelevien työmäärä helpottuu ja asiakaspalvelun toimivuutta pystytään seuraamaan helpommin ja tehokkaammin. (Logistiikan maailma 2022; Kaukonen 2021.)

Asiakaspalveluprosessin kehittämiseen vaaditaan asiakkaiden tyytyväisyyden mittaamista ja ongelmakohtien löytämistä. Näitä kahta voidaan tutkia esimerkiksi tehokkuutta mittaavien raporttien avulla. Raporteista saadaan mitattua saatujen tukipyyntöjen määrää, ratkaistujen pyyntöjen määrää sekä niiden kategorioita ja läpimenoaikoja. Usein asiakaspalvelussa on myös tärkeää ennakoida ja tarjota tukea mahdollisissa tulevaisuuden ongelmatilanteissa. Tämä tarkoittaa sitä, että auttaa asiakasta ennakoimaan tulevaisuuden tarpeita tarjoamalla tietoa siitä, miten asiakas voi itse jatkossa ratkaista tulevaisuuden tarpeensa. (Kaukonen 2021.)

## 5 Kehitysehdotukset

Tässä luvussa esitellään kehitysehdotus, joka on muodostettu teemahaastatteluiden, nykytila-analyysin, oman osaamiseni perusteella sekä olemassa olevan kirjallisuuden tutkimisella. Kehitysehdotuksena ja insinööriyöprojektin lopputuotoksina sovittiin kohdeyrityksen kanssa DO-tilausten prosessikuvaus, asiakaspalvelumalli sekä mittariston kehitysehdotus, joiden kokonaisuuden luomista on kuvattu tämän luvun kappaleissa.

Kokonaisuudessaan insinööriyöprojekti eteni kuvan 9 aikajanan mukaisesti, josta tulee esiin myös projektin kehitysehdotusten aikataulu. Työn eri vaiheiden sisältöä avataan tämän luvun alaluvuissa.



Kuva 8. Insinööriyöprojektin aikajana

## 5.1 Prosessikuvaus

Tarve DO-tilausten prosessikuvaukselle on ollut olemassa siitä lähtien, kun OM-tiimi otti DO-tilaukset vastuulleen syksyllä vuonna 2021. Prosessikuvauksen pohjana toimi insinööriyössä kohdeyrityksen insinööriyön ohjaajan kanssa pidettävät säännölliset palaverit, joissa pystyin kysymään heränneitä kysymyksiä työn ohjaajalta, jonka tieto DO-tilauksiin liittyvistä asioista oli suurelta osin avuksi prosessin hahmottamisessa. Prosessikuvausta varten tehtävä tiedon kartoittaminen alkoi työsuhteeni alettua kohdeyrityksessä vuoden 2021 alkupuolella. Tällöin opin tuntemaan yrityksen prosesseja sekä järjestelmiä, joista oli insinööriyön alkaessa runsaasti apua.

Prosessikuvausta tehdessä suuria tiedonlähteitä olivat seuraavat asiat:

- oma työkokemus
- ohjauspalaverit insinööriyön ohjaajien kanssa

- o perehdytys entisiltä DO-tilausten työjonoa hoitaneilta OM-tiimin henkilöiltä, joilta sain tarvittavat taustatiedot DO-tilausten työjonoon. Työjono piti sisällään DO-tilausten lähetysvalmistelun sekä asiakaspalvelun
- o teemahaastattelut
- o olemassa olevat prosessikaaviot kohdeyrityksen muista prosesseista.

Prosessikuvausta tehdessäni tutustuin kohdeyrityksen muihin prosesseihin niistä saatavilla olevien prosessikaavioiden sekä olemassa olevan kirjallisuuden avulla. Oleellisimpina osina prosessikuvausta tehdessäni totesin olevan kaksi asiaa. Prosessin kuvaamisen tavoitteena insinööriyössä oli tuoda OM-tiimille lähes tuntematon prosessi tutuksi ja samalla tuoda esiin prosessin kannalta kriittiset asiat prosessikaavion muodossa. Näiden tuoma arvo olisi kohdeyritykselle suuri ja myös insinööriyöprosessin alussa pidettävien palaverien aikana minä ja työnohjaaja kohdeyrityksen puolelta totesimme, että nämä olisivat tärkeitä prosessikuvausta tehdessä.

MCS:n artikkelin ”Prosessi – miksi ja miten kehittää?” mukaan pelkkä prosessien tunnistaminen ja ymmärtäminen eivät kuitenkaan riitä prosessien kehittämisessä ja prosessikuvauksen luomisessa. Yrityksen työntekijöiden pitää pystyä tekemään prosessin oleelliset tehtävät myös käytännössä. MCS:n mukaan tehtäviä kuten insinööriyön osalta DO-tilausten huolintavaiheen sekä asiakaspalvelun tekemistä varten tarvitaan prosessikuvaukseen tietoa järjestelmien käytöstä, tekniikoista ja menetelmistä sekä yleisiä työohjeita, joiden perusteella tekemisen malli luodaan. Insinööriyön tapauksessa mallina toimii DO-tilausten asiakaspalvelumalli, joka on tämän työn toinen kehitysehdotus. (Logistiikanmaailma 2022; MCS 2020.)

## 5.2 Asiakaspalvelumalli

Tarve asiakaspalvelumallin luomiseen perustui kahteen asiaan. Suomen DO-tilaukset kokonaisuudessaan ovat kohtuullisen uusi kokonaisuus OM-tiimille, jonka vuoksi työtehtävät ja menetelmät DO-tilauksiin liittyen eivät olleet vielä kovin tuttuja. Tämän lisäksi myös siirtyminen Sales Portalin käyttöön DO-tilausten asiakaspalvelussa oli syynä asiakaspalvelumallin tarpeelle. Pidimme kohdeyrityksen insinööriyönohjaajan kanssa useita tapaamisia liittyen asiakaspalvelumallin rakenteeseen kevään 2022 aikana, joissa päätettiin, että asiakaspalvelumalli tulisi sisältämään sekä tehdyn

prosessikuvauksen että ohjeen DO-tilausten asiakaspalvelua ja huolintaa varten. Tämän ohjeen tarkoituksena olisi käydä vaiheittain DO-tilausprosessi läpi sekä avata OM-tiimille kuuluviin työvaiheisiin liittyvät työtehtävät, käytettävät menetelmät, järjestelmät sekä muu oleellinen tieto. Näiden avulla OM-tiimin jäsenen pitäisi pystyä tekemään DO-tilausten asiakaspalvelua sekä huolintaa.

Asiakaspalvelumallin luominen alkoi toukokuussa, ja aluksi perehdyin kohdeyrityksen muiden työprosessien ohjeisiin, jonka tarkoituksena oli selvittää, minkälainen muiden ohjeiden yleinen ulkoasu on ja mitä ohjeilta odotetaan. Muista ohjeista pystyin päättämään sen, että ohjeet olivat visuaalisesti kattavia, sillä ne sisälsivät paljon kuvakaappauksia ohjelmien käytöstä ja eri menetelmistä, joita työprosesseissa käytettiin. Ulkoasuun tutustumisen jälkeen alkoi itse asiakaspalvelumallin luominen. Mallin perustana toimi edellä mainitun muihin ohjeisiin tutustumisen lisäksi oma kerätty osaaminen työjonosta sekä siihen liittyvistä menetelmistä ja käytettävistä järjestelmistä.

Mallin loin omien DO-tilausten asiakaspalvelutyötehtävieni avustuksella ottaen jokaisen työvaiheen pääpiirteet ylös kuvakaappausten avulla. Luotu malli löytyy tämän insinööriyön liitteistä siitä otettujen kuvakaappausten muodossa ja tämä toimi yhtenä oleellisimmista tuotoksista kohdeyritykselle.

Asiakaspalvelumalli pitää sisällään kaikkien tarvittavien ohjelmien käyttöön liittyvät menetelmät, kontaktit eri asioita koskeviin palvelupyyntöihin sekä muut ohjeistukset, joita OM-tiimin vastuuhenkilö tarvitsee DO-tilausten asiakaspalvelun työvaiheisiin. Oletuksena ohjeen laajuuden pienentämisessä on kuitenkin ollut, että perusasiat ERP-järjestelmän eli M3:n käytöstä ovat hallussa, sillä tämä on kohdeyrityksessä laajasti käytössä oleva ohjelma. Malli on kevään 2022 jälkeen hyväksytty kohdeyrityksen ohjaajalla, esitelty OM-tiimille sekä julkaistu kohdeyrityksen Sharepoint-ohjekantaan.

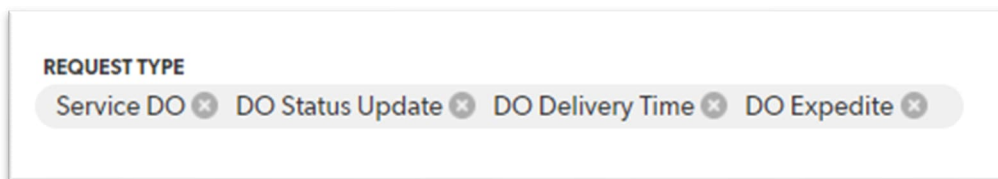
### 5.3 Tehokkuuden mittaaminen

Tehokkuuden mittaaminen todettiin heti insinööriyön alussa yhdeksi tärkeimmistä aihealueista, sillä tämä oli yksi sähköpostissa hoidettavan asiakaspalvelun tunnistetuista heikkouksista. Heikkous perustui siihen, että saatu palaute sekä huoltokeskuksilta että asiakaspalvelua hoitavilta henkilöiltä teemahaastatteluissa viittasi siihen, ettei asiakaspalvelupyntöjen kriittisyyttä pystytty tarpeeksi selvästi määrittelemään. Kriittisyyden määrittelyllä tarkoitetaan tässä tilanteessa sitä, miten

nopeasti palvelupyynnölle tarvitaan vastaus, jotta tarvittavat toimenpiteet huoltokeskuksessa voidaan toteuttaa ajallaan.

Sales Portalin muuttuessa asiakaspalvelun alustaksi todettiin, että olisi mahdollista soveltaa Sales Portalissa olevia palvelupyynnön ominaisuuksia, kuten "Request type" -ominaisuutta palvelupyynnön kiireellisyyden määrittelyyn. Tämä tarkoittaisi sitä, että kun Suomen huoltokeskus on luomassa kiireellistä palvelupyyntöä, he valitsisivat yhdessä päätetyn kriittisyyttä merkkäavan "Request type" -ominaisuuden palvelupyynnölle. Kehitysehdotuksena tässä tapauksessa valittiin kaikista järkeenkäyvin vaihtoehto "DO Expedite" – "Request type", sillä sen todettiin kuvaavan palvelupyynnön kiireellisyyttä. Tämän ehdotuksen hyväksyi insinööriyönohjaaja kohdeyrityksen puolelta, jonka myötä esitin tämän kehitysehdotuksen osana esitystäni OM-tiimille.

Request type -ominaisuudet visualisoituna kuvassa 10.



Kuva 9. Kuvakaappauksena Eri "Request type" -ominaisuudet DO-tilauksille

Sen lisäksi että palvelupyyntöjä tehdessä tarvittiin parempaa määrittelyä palvelupyyntöjen kiireellisyydelle, oli tarve myös palvelun tehokkuuden seurannalle. Tähän Sales Portalissa oli myös ennaltaan jo raportointityökalu, josta olisi mahdollista saada läpimenoaikoja kuvaavia raportteja ulos. Raportti toimii sillä periaatteella, että se mittaa, kuinka kauan palvelupyynnön avaamisesta menee siihen, kun pyyntö kuitataan tilaan "Completed" ja tähän verraten luo läpimenoaikaa kuvaavia raportteja. Raportin tavoiteläpimenoajat kohdeyrityksessä ovat normaaleiden tilausten kyselyiden osalta 0-7 päivää.

Raportin todettiin olevan toimiva myös DO-tilausten palvelupyynnöissä, ja tämän myötä päädyin seuraavaan ehdotukseen: läpimenoaika palvelupyynnön avaamisesta "Completed" tilaan olisi ihanteellisessa tilanteessa 0-2 päivää ja tämä myös olisi hyvä asettaa tavoite-läpimenoajaksi. Tähän perusteena oli se, että huoltokeskusten

palvelupyynnöt ovat yleensä helposti suoritettavissa, eivätkä ne vaadi paljoa selvittelyä. Palvelupyyntöjen on todettu olevan myös usein kiireellisiä, jonka vuoksi niihin on tärkeää reagoida nopeasti. Myös huoltokeskusten palvelupäällikön haastattelussa tuli esille näitä samoja asioita, kuten palvelupyyntöjen säännöllinen kriittisyys, joiden perusteella päätin läpimenoaikatavoite ehdotukseksi 0-2 päivän sarakkeen Suomen DO-tilauksiin liittyville palvelupyynnöille.

Esittelin OM-tiimille kokonaisuudessaan ”DO Expedite” -”Request type”n ja tämän kahden päivän läpimenoaikatavoitteen kehitysehdotuksena Suomen DO-tilausten asiakaspalvelulle.

#### 5.4 Palaute kehitysehdotuksista

Kehitysehdotuksia käytiin läpi niiden valmistumisen aikana sekä niiden jälkeen OM-tiimistä nimetyn insinööriyönohjaajan kanssa sekä myöhemmin insinööriyön esittelyn yhteydessä myös koko OM-tiimin kesken. Asiakaspalvelumallia uudistettiin työn loppuvaiheissa mietittyjen parannusehdotusten avulla ja mallin kieliasua selkeytettiin yhteisymmärryksessä työnohjaajan kanssa ennen kuin se julkaistiin tiimille sekä kohdeyrityksen sisäiseen ohjekantaan.

OM-tiimiltä työstä reaktiona oli pääasiassa mielenkiinto Suomen DO-tilausten prosessia kohtaan. Tämä johtui pääasiassa siitä, että itsessään OM-tiimille esitellyt asiat olivat uusia monelle. Kehityskohteet nähtiin järkevinä Sales Portalin ollessa kuitenkin kaikille tuttu järjestelmä ja palvelupyyntöjen läpimenoaikaraporttien osalta kahden päivän läpimenoaika todettiin järkeväksi ehdotukseksi. Tämän läpimenoaikatavoitteen todettiin tiimin kesken varmasti mukautumaan ajan myötä, sillä palvelupyyntöjen määrä Sales Portalissa ei ollut vielä työn tekohetkellä kasvanut samalle tasolle, kuin se sähköpostissa parhaimmillaan oli.

#### 5.5 Jatkokehitys

Kohdetiimille esittelyn yhteydessä esittelin myös mahdollisia jatkokehitysehdotuksia, joiden avulla insinööriyöprojektin aikana luotua kotimaan DO-tilausten asiakaspalvelumallia voitaisiin hyödyntää jatkossa työnteossa. Ensimmäinen jatkokehitysehdotuksista oli alkaa seuraamaan DO-tilausten palvelupyyntöjen läpimenoaikoja Sales Portalin raportointityökalun avulla ja tätä myötä pyrkiä pitämään

huolta siitä, että palvelupyyntöjen läpimenoajat pysyvät hyvänä. Tämän myötä voitaisiin seurata asiakastytyväisyyttä ja reagoida tarvittaessa esimerkiksi lisäämällä asiakaspalvelun vastuuhenkilöitä, mikäli suurentuvan työkuorman myötä läpimenoajat kasvaisivat. Toisena jatkokehitysehdotuksena ehdotin, että luotua asiakaspalvelumallia voitaisiin käyttää tulevaisuudessa myös muiden maiden DO-tilausten asiakaspalveluun, sillä tämän todettiin tulevaisuudessa olevan mahdollista ja jopa tarpeellista. Tämä helpottaisi DO-tilauksiin liittyvän asiakaspalvelun organisointia yhtenäisesti sekä ulkomaan että kotimaan tilausten osalta. Näiden lisäksi ehdotin, että kotimaan tilauksien asiakaspalvelusta vastaavaa henkilöä olisi hyvä kierrättää niin, että useampi oppisi ymmärtämään DO-tilauksista lisää ja samalla vähennettäisiin osaamisen katoamisen riskiä.

## 6 Yhteenveto

Tämä insinööriö toteutettiin Neles Finland Oy:n tilausten käsittelyn yksikön OM- eli "Order Management" -tiimille. Insinööriöön tavoitteena oli luoda kohdeyrityksen Suomen huollon DO-tilauksille asiakaspalvelumalli ja määritellä asiakaspalvelun tehokkuutta mittaava mittaristo. Asiakaspalvelua varten luotiin asiakaspalvelumalli ja ohjeistus DO-tilausten asiakaspalvelua hoitavalle henkilölle, josta tarvittaessa pääsee näkemään erilaisia työmenetelmiä ja tapoja, joilla asiakaspalvelua voi hoitaa ja sen tekemistä helpottaa. Tämän lisäksi luotiin myös olemassa olevalle raportille kohdeyrityksen järjestelmälle kriteerit, joilla seurata asiakaspalvelun tehokkuutta ja sen onnistumista.

Insinööriöprojektin aikana kerääntynyt kokemus sekä osaaminen, kirjallisuus prosessien kehittämisestä ja järjestetyt haastattelut toimivat insinööriöön perustana, joiden päälle onnistuin rakentamaan prosessikuvauksen sekä luomaan asiakaspalvelumallin. Näiden avulla tulevaisuudessa tästä DO-tilaus-prosessista jopa ei mitään tietävä henkilö voi ymmärtää kokonaisuuden ja ryhtyä hoitamaan asiakaspalvelua vain pienellä avustuksella kokeneemmalta kollegalta.

Uutena prosessina kohdetiimille sekä itselleni DO-tilausten asiakaspalvelun palvelumalli oli mielenkiintoinen ja haastava aihe. Insinööriö oli opettavainen kokemus, joka antoi todella paljon syvempää ymmärrystä teollisuusorganisaation prosesseista ja toimintatavoista.



## Lähteet

Ashish Jain. 2015. "The Kaizen Philosophy for Industries A Review Paper"

Verkkoaineisto.

<[https://www.researchgate.net/publication/283449918\\_The\\_Kaizen\\_Philosophy\\_for\\_Industries\\_A\\_Review\\_Paper](https://www.researchgate.net/publication/283449918_The_Kaizen_Philosophy_for_Industries_A_Review_Paper)> Luettu 30.10.2022.

Bhandari, Pritha. 2022. "What is Qualitative Research | Methods & Examples."

Verkkoaineisto. <<https://www.scribbr.com/methodology/qualitative-research/>>

Luettu 29.10.2022.

Brown, Josh. 2022. "Guide to Optimizing Internal Customer Service: 7 Key

Strategies". Verkkoaineisto. <<https://helpjuice.com/blog/internal-customer-service>>

Luettu 28.10.2022.

Diann Daniel. 2021. "Kaizen (continuous improvement)". Verkkoaineisto

<[https://www.techtarget.com/searcherp/definition/kaizen-or-continuous-](https://www.techtarget.com/searcherp/definition/kaizen-or-continuous-improvement)

[improvement](https://www.techtarget.com/searcherp/definition/kaizen-or-continuous-improvement)> Luettu 28.10.2022.

Fasika Bete georgise & Alemayehu Tesfaye Mindaye. 2020. "Kaizen implementation in industries of Southern Ethiopia". Verkkoaineisto.

<<https://doi.org/10.1080/23311916.2020.1823157>> Luettu 28.10.2022.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha. 1998. "Johdatus laadulliseen tutkimukseen".

Tampere : Vastapaino.

ERP Focus. 2022. Verkkoaineisto. <[https://www.erpfocus.com/infor-m3-erp-](https://www.erpfocus.com/infor-m3-erp-software-profile.html)

[software-profile.html](https://www.erpfocus.com/infor-m3-erp-software-profile.html)> Luettu 28.10.2022.

Hargrave, Marshall. 2022. "Kaizen: Understanding the Japanese Business Phi-

losophy" Verkkoaineisto. <<https://www.investopedia.com/terms/k/kaizen.asp>>

Luettu 28.10.2022.

Kaukonen, Sini. 2021. " Kuinka rakentaa tehokas asiakaspalveluprosessi?"

<[https://www.salescommunications.fi/blog/kuinka-rakentaa-tehokas-](https://www.salescommunications.fi/blog/kuinka-rakentaa-tehokas-asiakaspalveluprosessi)

[asiakaspalveluprosessi](https://www.salescommunications.fi/blog/kuinka-rakentaa-tehokas-asiakaspalveluprosessi)> Luettu 28.10.2022.

Logistiikan maailma. 2021. Verkkoaineisto

<<https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>> Luettu

23.10.2022.

Lönnqvist, A. Kujansivu, P. Antikainen, R. 2006. "Suorituskyvyn mittaaminen."

Helsinki : Edita.

Masaaki Imai. 2016. "What is Kaizen". Verkkoaineisto.  
<<https://www.kaizen.com/what-is-kaizen>> Luettu 28.10.2022.

MCS (Engl. Management Consulting Service). 2020. "Prosessi – miksi ja miten kehittää?" Verkkoaineisto. <<https://mcs.fi/prosessi-miksi-ja-miten-kehittaa/>> Luettu 28.10.2022.

Neles. 2022. Verkkoaineisto. <<https://www.neles.com/fi/yritys/>> Luettu 1.10.2022.

Paldesk. 2021. Verkkoaineisto. "Internal Customer Service: Definition And Best Practices" <<https://www.paldesk.com/internal-customer-service-definition-and-best-practices/>> Luettu 28.10.2022.

Quickbase. 2022. Verkkoaineisto.  
<<https://www.quickbase.com/product/product-overview>> Luettu 1.10.2022

Teherani, A., Martimiakanis, T., Stenfors-Hayes, T., Wadhwa, A., Varpio, L. 2015. "Choosing a Qualitative Research Approach". Verkkoaineisto.  
<<https://doi.org/10.4300/JGME-D-15-00414.1>> Luettu 28.10.2022.

Tilastokeskus. 2022. Verkkoaineisto  
<[https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)> Luettu 28.10.2022.

"Understanding performance management." Verkkoaineisto.  
<<https://www.leadershipsucces.co/performance-management/understanding-performance-management>> Luettu 28.10.2022.

Vilkkä, Hanna. 2021. "Tutki ja kehitä." E-kirja. Jyväskylä : PS-Kustannus.

Pollfish. 2021. "The complete guide to qualitative market research." Verkkoaineisto. <<https://resources.pollfish.com/survey-guides/the-complete-guide-to-qualitative-market-research/>> Luettu 28.10.2022.

## **Liite 1. Asiakaspalvelumallin kotimaan huollon DO-tilauksille**

## DO-process for Finland's service centers

### Introduction

With the implemented TW DO process and Sales and Service Offices (SSO's) globally starting to use M3 has caused the number of DO orders to increase. This also includes the Finnish Service Centers, which have been adjusting to the same service model as all the other countries. This responsibility of Finnish Service DO handling was previously divided between spare parts and production planning but as a result of the change during the end of 2021, the customer service and shipping phase of the Finland's Service Center -orders are currently handled by the MRO OM -team.

#### Responsible of the work queue handles the following tasks:

- Handling of all service requests from the Service Centers (mainly Sales portal)
- Contacting of the production phase responsible
- Forwarding stage of the DO-orders

### Current situation

Production Planning F2F team will release the DOPs in production. When the orders are packed, MRO OM team (DO-service responsible) will book the shipment. If service centers have any questions or need for additional information, they will contact MRO OM team via Sales Portal request (Spareparts will handle their own requests).

*This contacting was completely transferred from d2d follow -up group e-mail to Sales Portal requests during spring 2022 after the new DO-placeholder -template and Service DO - request type was taken in to use.*

These queries from service centers are usually urgent and must be handled with a short notice from the work queue by the DO-service responsible(s). If the query is about availability of components or items, the message is forwarded to production planning. And if there is existing order which is already a released DO, message is sent to the correct department in production and Service Centers are informed accordingly.

Contact for the Service Centers	
Service Center in need of information	MRO OM -team via Sales Portal request
Contacts for the MRO OM- TEAM	
Planning and DOP release (Global order queries)	Production planning responsible (Global orders)

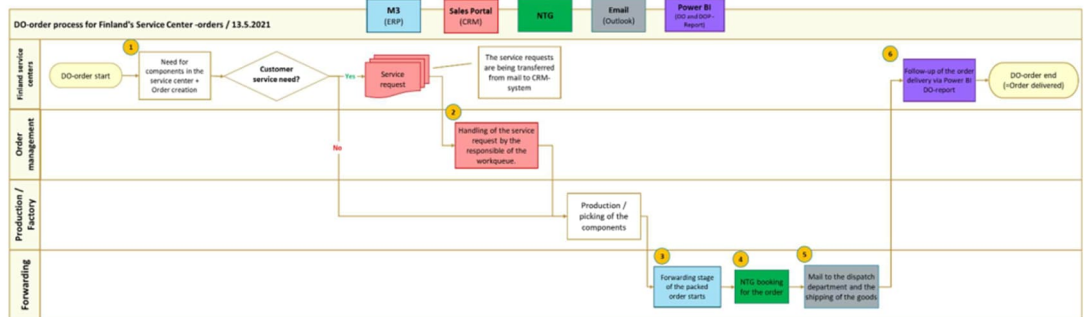
Planning and DOP release (Finland order queries)	<b>Production planning responsible (Finland orders)</b>
Production progress queries	<b>Production stage responsible</b>
Positioner responsible (Queries about positioners)	<b>Positioner responsible</b>
<b>Shipping of the goods</b>	
Shipping stage	<b>MRO OM -team responsible</b>

There are multiple Service Centers in Finland which are as follows:

<b>Finland's Service Center codes</b>	
<b>Warehouse code</b>	<b>Service Center location</b>
<b>FBD</b>	Rauma Service Center
<b>FBG</b>	Lappeenranta Service Center
<b>FBH</b>	Pietarsaari Service Center
<b>FBJ</b>	Kemi Service Center
<b>FBK</b>	Jämsänkoski Service Center
<b>FFB</b>	Vantaa Service Center

During the booking stage of the orders, there will be shipment number for each of these Service Center - codes (FBD, FBG etc.) and all the deliveries under the same warehouse, will be booked under the same shipment number.

## Finland Service Center DO-order process



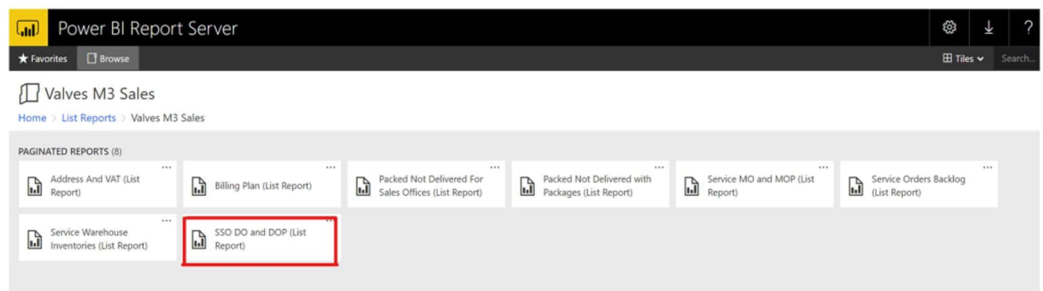
### 1 Order creation and follow-up

First step of the process is Service Centers sending the orders through to our system, in which they will first be visible as DOP-numbers (Distribution Order Proposal) before they are released under work as a DO. These orders can be viewed in any of the 3 following programs:

#### 1. Power BI

Power BI report can be found by following the path:

**Power BI Home > List Reports > Valves M3 Sales > SSO DO and DOP (List Report)**



In the Power BI reports you can view and filter the DO & DOP orders depending on the **DO/DOP status**, **warehouses** the DO is moving between (such as below from Helsinki Factory to Pietarsaari warehouse), and view the **content** of the orders (items, quantities, forecasted and planned delivery dates etc. can be found when scrolling to the right on the order lines)

Power BI Report Server

Home > List Reports > Valves M3 Sales > SSO DO and DOP (List Report)

Planned Supplier: [NULL] From Warehouse: FBA Helsinki Operations To Warehouse: FKH Pietarsaari Service Center Item Responsible: CHJHONGMY Hong Myung-Suk DOP/DOP Status: 20 Firm Planned Proposal Data updated: 18.08.2022 10:30 (EST)

### NELES SSO DO and DOP Report

Is Proposal	DO Type Name	Order Number	Order Line	Created On	Order Type	Line Status	Item ID	Item Name
DOP	SSO	2832750	0	11.08.2022	310 Distribution, F2F parts	20 Firm Planned Proposal	779900	SSOMENT R11023 C-2+
DOP	SSO	2834875	0	15.08.2022	310 Distribution, F2F parts	20 Firm Planned Proposal	MA0054536	QW3A05HDM
DOP	SSO	2835415	0	16.08.2022	310 Distribution, F2F parts	20 Firm Planned Proposal	C0194393	M1KA150APTA
DOP	SSO	2836114	0	17.08.2022	310 Distribution, F2F parts	20 Firm Planned Proposal	C0030324	LW7LBA150AAJAT
DOP	SSO	2836115	0	17.08.2022	310 Distribution, F2F parts	20 Firm Planned Proposal	C0000007	B1CU1140
DOP	SSO	2836417	0	17.08.2022	310 Distribution, F2F parts	20 Firm Planned Proposal	C0019083	ND9106N/156

## 2. M3

DOP-numbers can be checked from M3 > DPS170 > Sorting order = 80-DOP

Planning policy: [ ] Release date: [ ] Status: [ ] Action message: [ ] PI order sub no: [ ]

Apply

Sorting order: 80-DOP

Pls ord	Fwh	Twh	Item number	Pl del	Name	Des	Plan qty	U/M	Rel dt	Sts	AM	Grf
2699273	2701395	HBJ	HBA	H204054	220613	REDY03A2JYGA	LI01 1 LI02 1 VABC A AABC F PABC A LABC D VACQ 3 A	1	ea	220208	20	50

DO-numbers can be checked and even booked from M3 > MMS100 > Delivery toolbox

Facility: FIB Helsinki Operations

Lowest status: [ ] Highest status: [ ]

Apply

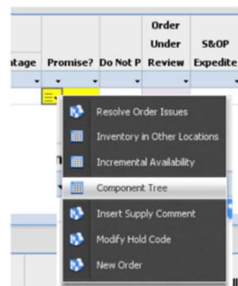
Filter Options: Sorting order: 1-Order number View: -Blank

Ord no	B	Ref order	Ref ol	Sf	Otp	Trs dt	Whs	Pri	Lns	Lws	His	Resp
0004380015												
0004380015		2A356054E9	1	306		220121	FBA	5	1	99	99	HKIPENNATI
0004380016		D2752F962D	1	306	2201							Related
0004380017		D0630F4EF4	1	306	2201							Select
0004380018		872E3D4A75	1	306	2201							Change
0004380019		CB60819F58	1	306	2201							CTRL+1
0004380020		71D1F04D84	1	306	2201							CTRL+2
0004380021		972B7AB554	1	306	2201							CTRL+3
0004380022		B0696FD092	1	306	2201							CTRL+4
0004380023		9865A6B51F	1	306	2201							CTRL+5
0004380024		E10F1B7A15	1	306	2201							Copy to Clipboard
0004380025		A5BF75E1B	1	306	2201							Add Text to Quicknote...
0004380026		EFAB853A70	1	306	2201							Restore Columns
0004380027		1919394D80	1	306	2201							Delivery Toolbox
0004380028		2D44DF27FD	1	306	2201							Delivery Line
												Supply Chain

### 3. RapidResponse

Both DO and DOP statuses can also be viewed in Kinaxis RapidResponse. In RR you can see specified list of the components still missing for the DOP for example by following these steps:

- a. First enter DOP number on the field in the Order Promising -app in RR.
- b. Then find the component tree for the order. (This can be done by scrolling right on the order lines and finding the "Promise?" column → Component tree):



- c. Then you can find the component list for the DOP under the "Component tree" -tab with additional information about the schedule, PO's, and suppliers.

Order Line	Order	Site	Ship	Project	Description	Line	SCN	CO Order Line	RR	Priority	Days	HS	Type	Order ID	Status
2799841	2799841	HELSINKI			HELSINKI OPERATIONS	1			Full	HELSINKI			DOP	40	SC1

Order	Order	Level	Part	Description	Component	Type	Site	Responsible	SCN	Need	Quantity	Date	Type	AS Supply	Status
0019430	2799841	1	HELSINKI	HELSINKI OPERATIONS	STD-PTS	HELSINKI OPERATIONS	HELSINKI	None	None	1	18-04-22	18-04-22	HELSINKI	HELSINKI	SC1
		2	HELSINKI	HELSINKI OPERATIONS	HELS	HELSINKI OPERATIONS	HELSINKI	None	None	1	22-04-22	18-04-22	HELSINKI	HELSINKI	SC1
		3	HELSINKI	HELSINKI OPERATIONS	HELS	HELSINKI OPERATIONS	HELSINKI	None	None	1	18-04-22	18-04-22	HELSINKI	HELSINKI	SC1
		4	HELSINKI	HELSINKI OPERATIONS	HELS	HELSINKI OPERATIONS	HELSINKI	None	None	2	18-04-22	18-04-22	HELSINKI	HELSINKI	SC1
		5	HELSINKI	HELSINKI OPERATIONS	HELS	HELSINKI OPERATIONS	HELSINKI	None	None	1	18-04-22	18-04-22	HELSINKI	HELSINKI	SC1

## 2 Service request handling

The Service Centers have two different types of distribution orders:

1. DO's connected to a CO number

These are somehow related to the customer order. Usually customer order components delivered via DO to Finland's Service Centers.



2. DO's not connected to a CO number = individual stock transfers from HKI Plant to the service centers.

Usually more urgent and currently needed components which are ordered as separate DO's to fill the safety-stocks. (Safety stock=Promised on-hand components for the customers of Service centers)

If service centers have any questions or need additional information, they will contact MRO OM team via Sales portal request in one of the following ways:

1. "Service DO", "DO Status Update", "DO Delivery Time" or "DO Expedite" request type via Sales portal (These are the normal request types which are used when the DO is connected to a CO number)

**REQUEST TYPE**

Service DO ✕ DO Status Update ✕ DO Delivery Time ✕ DO Expedite ✕

Example:

Task Owner	Request ID#	Request Type	Description	Sales Person	Order Responsible	CO Number	CO Line	CO Line Description	CO Line General Status
	20346	Service DO	(MAY-17-22 Mo, Onko tietoa milloin palton pitäisi saapua? muut osat tulivat tuolloin ilmoitettuna päivämääränä 13.5	FIZZ	HKISERVIRE		4	BALL	04 Materials in procurement / machining

**The "DO Expedite" request type is also a way to specify high urgency of the query and that is how Service centers have been advised to contact us in the most urgent matters!**

2. "DO placeholder" -request via Sales portal (This request is used when the DO is NOT connected to a CO number):

Request Type	Description	Helsinki CO Number	Helsinki CO Line	Helsinki CO line description	Helsinki CO line general status	Requested Completion Date	Status
	[FEB-18-22 Hei,  voisitteko katsoa tämän DOP 1234567 ja ID H211888 tilanteen kun ei sitä ole vielä vapautettu?	DO Placeholder		DO Placeholder	Q4 Materials in procurement / machining	22-FEB-2022	Complete

These requests will be handled by the responsible of the work queue in the MRO OM -team and for example production planner, positioner responsible, or production stage supervisor will be contacted depending on the topic of the query.

For example, DOP release query to production planning could look like this:

From:  
Sent: maanantai 30. toukokuuta 2022 17.15  
To:  
Cc:  
Subject: FW: REMA050AJUSTA Raumalle

Molikka

Saadaanko tämä DOP 2791073 vapautettua keräilyyn?

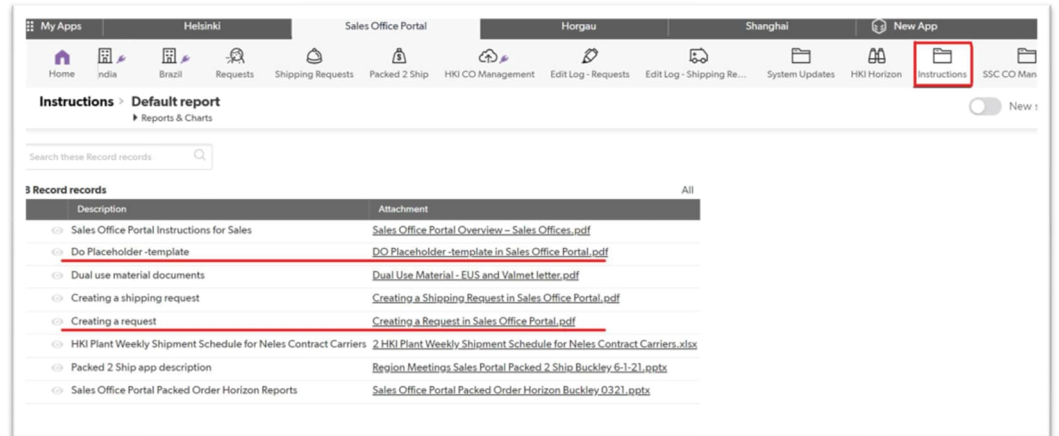
To find the queries from Finland's Service Centers, **the responsible will need to filter** the Sales Portal requests as follows and find all the open requests concerning any Finland's orders:

The screenshot shows the Sales Portal interface with various filters. A red box highlights the 'REQUEST TYPE' and 'SP TASK OWNER ROLE' filters. The 'REQUEST TYPE' filter includes 'Service DO', 'DO Status Update', 'DO Delivery Time', and 'DO Expedite'. The 'SP TASK OWNER ROLE' filter includes 'Plant Order Management'.

Factory	Warehouse	Sales Office	Task Owner	Request ID#	Request Type	Description	Sales Person	Order Responsible	CO Number
---------	-----------	--------------	------------	-------------	--------------	-------------	--------------	-------------------	-----------

**The recommendation** for the responsible is to look at the request **at least once per day** to ensure that the most urgent queries are noticed early and required actions are taken.

For more information on the DO placeholder and regular request creation and Sales portal use, please check the [Sales Portal instructions](#):



3

### Forwarding / shipping stage begins in M3

For more in-depth booking instructions, there is a 'Finland booking instructions' file available in Sharepoint or via this link: [Instructions](#)

The forwarding stage of the orders will be handled by the responsible of the work queue in the MRO OM - team. This stage begins by exporting an excel list from M3 of the packed orders that are ready for shipment.

This can be done from M3 program MWS410 (sorting order = 33, P loa = Helsinki ):

The excel list will be filtered with the following filters:

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P
Cnt	Dep dt	Depth	Dnt	Route	Shipm	Dely no	DMS	PaS	Roc	Order no	Consignee	Trs dt	Trans	Dely	
FI	220516	16:30	A01	AH0019	391582	9620013	50	30	5	0004415724	FBG	220516	8:12	1	
FI	220516	16:30	A01	AH0019	391584	9621493	50	30	5	0004414648	FBH	220516	8:13	1	
FI	220516	16:30	A01	AH0019	391581	9597930	50	30	5		FBD	220516	8:11	2	
FI	220519	16:30	A01	AH0019		9628921	50	30	5	0004413910	FBJ	220514	0:00	1	

- ❖ Country (Cnt): FI (only finland's DO-orders)
- ❖ Packing status (PaS): 30 = packed
- ❖ Roc: 5 = DO-orders

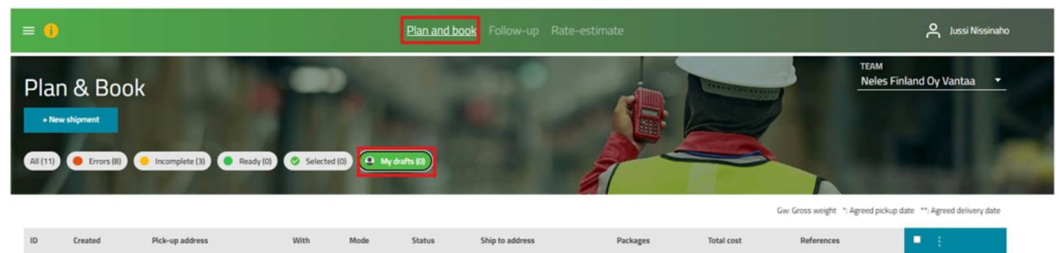
And for each of the consignees (=Service Centers), a own shipment number will be opened with "Create Shipment" action in MWS410:

After all of the shipment have been created and M3 stage is over, the next stage will be NTG-booking stage.

#### 4 Forwarding/shipping stage in NTG

In NTG, the final booking stage starts. In NTG the responsible of the DO work queue will make sure that the delivery term, addresses and other details of the shipment are correct and then book all of the shipments.

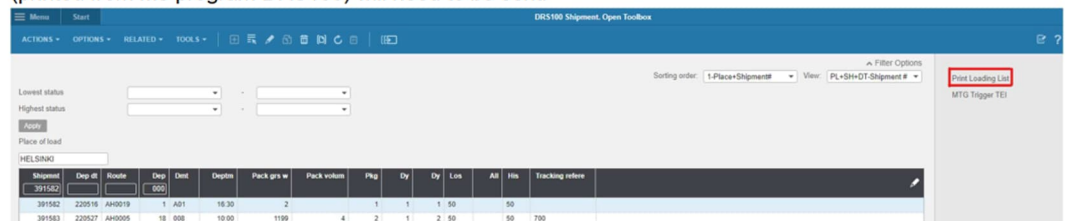
This will be handled through the “Plan and Book” page > “My drafts”



Or alternatively if the “My drafts” category does not work you can just go to “All” and find your shipment numbers there.

**5**  
**Information sent to the dispatch department**

Before the shipments are picked up at our factory the dispatch department will need to prepare the deliveries for the pick-up. This means that an email with the booked shipment numbers and loading lists (printed from M3 program DRS100) will need to be sent.



The email will look for example like this:

DO Kiitolinjat / 387552, 387553, 387555, 387556, 387557

To: Lähettäjä  
 Loading list\_0387552.pdf 26 KB  
 Loading list\_0387553.pdf 26 KB  
 Loading list\_0387555.pdf 26 KB  
[Translate message to: English](#) [Never translate from: Finnish](#)

Moi,  
Tässä päivän Suomen DO Kiitolinjat loudareineen.

6

### Order delivery tracking

Once order has been picked up by Schenker Oy (Finland) and is on the way to the Finland service center, the last phase of the DO-process starts. This is the follow-up stage of the order delivery which will end once the goods are confirmed to be received by the receiving service center.

By filtering the report with preferred attributes, you can search for any specific DO to a certain warehouse to identify the status of the DO.

#### For example:

You can filter all dispatched orders by selecting status 66 and all delivered orders by selecting status 99

Is Proposal	DO Type Name	Order Number	Order Line	Created On	Order Type	Line Status
DO	SSO	0003880420	10	27.10.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003880429	10	27.10.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003880431	10	27.10.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003880433	10	27.10.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003880434	10	27.10.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003884398	10	13.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003884440	10	13.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003884441	10	13.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003887037	10	26.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003887038	10	26.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003887039	10	26.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003887040	10	26.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.
DO	SSO	0003887041	10	26.11.2015	310 Distribution, F2F parts	99 Transaction is completed.

Once the order has reached the line status “99 Transaction is completed”, the DO-process has ended.