



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Stanislaw Adamus

# TILAUSTENKÄSITTELIJÄN PÄIVÄKIRJA

Liiketalous  
2023

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalous

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Stanislaw Adamus
Opinnäytetyön nimi	Tilaustenkäsittelijän päiväkirja
Vuosi	2023
Kieli	suomi
Sivumäärä	53
Ohjaaja	Teemu Myllylä

---

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä ja se käsittelee työtäni tilaustenkäsittelijänä. Opinnäytetyössä seurattiin opiskelijan kehitystä tilausten käsittelijänä päiväkirjamerkintöjen avulla kymmenen viikon ajan. Jokaisesta viikosta raportoitiin kolme päivää sekä koko viikon yhteenveto.

Opiskelija työskenteli yrityksessä, joka on maailman johtava tien kuormankäsittelylaitteiden, älykkäiden palvelujen sekä älykkäiden ja yhdistettyjen ratkaisujen toimittaja. Tilaustenkäsittelijän roolissa tärkeimmät työtehtävät olivat uusien tilausten käsittely, omien vastualueiden hoitaminen, maailmanlaajuinen kommunikointi yrityksen sisällä sekä asiakkaiden kanssa ja palavereihin osallistuminen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli seurata opiskelijan kehitystä, parantaa omaa osaamista sekä ylläpitää ja kehittää jo opittuja taitoja.

---

Avainsanat päiväkirja, analyysi, tilausten käsittelijä, järjestelmät

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

## ABSTRACT

Author	Stan Adamus
Title	Order Coordinator's Diary
Year	2023
Language	Finnish
Pages	53
Name of Supervisor	Teemu Myllylä

---

This thesis was implemented as a diary thesis, and it describes my work as an order coordinator. In the thesis, the student's development as an order handler was monitored using diary entries for ten weeks. Three days of each week were reported, as well as a summary of the entire week.

The student worked in a company that is the world's leading supplier of road load handling equipment, intelligent services, and intelligent and connected solutions. In the role of order coordinator, the most important tasks were processing new orders, handling own areas of responsibility, global communication within the company and with customers, and participating in meetings. The goal of this thesis was to monitor the student's development, improve one's own competence, and maintain and develop already learned skills.

---

Keywords                      Diary, Analysis, Order Coordinator, Systems

## SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	5
1.1	Työtehtävät.....	8
1.2	Käsitteet.....	10
1.2.1	Laitetyypit.....	14
2	LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS.....	17
2.1	Työn nykytilanne.....	17
2.2	Sidosryhmät työpaikalla.....	17
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	20
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI.....	22
3.1	Viikko 1.....	22
3.2	Viikko 2.....	25
3.3	Viikko 3.....	28
3.4	Viikko 4.....	30
3.5	Viikko 5.....	33
3.6	Viikko 6.....	35
3.7	Viikko 7.....	37
3.8	Viikko 8.....	38
3.9	Viikko 9.....	41
3.10	Viikko 10.....	45
4	POHDINTA.....	49
	LÄHTEET .....	52

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuodossa, jossa tilausten käsittelijän työtä raportoidaan päivittäisten tehtävien kuvaamisella, sekä analysoimalla jokaista raportoitua viikkoa. Päiväkirjaan raportoidaan tietoa 10 viikon ajalta aikaväliltä 13.3.2023-19.5.2023. Opinnäytetyön tavoitteena on seurata työntekijän kehitystä tilausten käsittelijänä, syventää omaa osaamista sekä vahvistaa jo opittuja taitoja. Merkintöjä kirjoitetaan päiväkirjaan kolmesta arkipäivästä viikossa, ja jokaisen viikon lopussa analysoidaan koko viikkoa.

Tässä päiväkirjaraportoinnissa aiheena on jo mainittu tilausten käsittelijän työtehtävät ja niissä kehittyminen. Työ on hyvin kansainvälistä, joten tässä työssä tarvitaan hyviä kommunikointi- sekä ihmissuhdetaitoja niin suomen kielellä kuin muillakin kielillä. Tilausten käsittelijän työssä vaaditaan myös rauhallisuutta, tarkkaavaisuutta, ongelmanratkaisukykyä sekä uusien asioiden nopeaa oppimista.

Tilausten käsittely tiimiin kuuluu minun lisäksi kaksi henkilöä. Toinen heistä on johtava tilausten käsittelijä, joka vastaa kokonaisuudesta, jolloin me kaksi muuta tilaustenkäsittelijää pystymme keskittymään paremmin vastuualueisiimme. Tiimimme tehtävänä on pääasiassa käsitellä uudet tilaukset, muokata tilauksia, asiakaspalvelu sekä palavereihin osallistuminen. Suomen tilaustenkäsittelytiimin lisäksi kuulumme kansainväliseen tilaustenkäsittelytiimiin, johon meidän lisäksi kuuluu Espanjan, Italian, Puolan sekä Ruotsin tiimit. Esimieheni, jolle raportoin työtehtävistäni, työskentelee Espanjassa.

Alla on listattuna omaan työhöni liittyvät keskeiset käsitteet sekä järjestelmät, joita käytän tilausten käsittelijänä.

**OMS (Order Management System)** = Järjestelmä, johon lähes kaikki asiakkaan luomat tilaukset saapuvat. Täällä käsitellään tilauksia sekä tehdään kaikki tarvittavat muokkaukset, kuten esimerkiksi toimitusaika -, toimituspaikka - sekä

laiterakenne muutokset. OMS:n kautta asiakkaalle lähetetään myös tarvittavat tilausvahvistukset.

**Baan** = Toiminnanohjausjärjestelmä (ERP), joka on vahvasti yhteydessä OMS-järjestelmään. OMS:ssa valmiiksi käsitellyt tilaukset lähetetään Baaniin. OMS-järjestelmään verrattuna Baan on paljon isompi järjestelmä, josta löytyy kaikki tarkat tiedot tilauksiin liittyen. Baanissa mm. muokataan laiterakenteita, hallinnoidaan myynti- sekä ostotilauksia sekä luodaan laskut tilauksille.

**C-Sales** = Järjestelmä, joka on yhteydessä OMS-järjestelmään. C-Salesissa luodaan täydennystilauksia, sekä normaaleja laitetilauksia, jotka eivät saavu suoraan OMS-järjestelmään. Täydennystilaus on siis asiakkaan haluama tilaus jostakin laitteeseen kuuluvasta osasta, joka on puuttunut, kun laite on saapunut asiakkaalle. Kun tilaus on luotu C-Salesissa, se lähetetään OMS-järjestelmään, jossa tehdään tilaukselle tarvittavat toimenpiteet.

**Intra** = Järjestelmä, joka on myös yhteydessä OMS-järjestelmään sekä Baaniin. Intra tarjoaa hyödyllisiä ja tarkkoja tietoja siitä, että missä vaiheessa laitteen valmistus on. Esimerkiksi onko tietty laite valmis, onko laitteella jotakin osapuutteita ja milloin laite haetaan tehtaalta asiakkaalle toimitettavaksi. Intra toimii myös tärkeänä työkaluna, kun ilmoitamme perjantaisin asiakkaille myöhästyneistä laitteista uuden arvioidun toimitusajan, ja syyn miksi laite on myöhässä.

**Viikkolistat Microsoft Excelissä ja Google Sheetsissä** = Excel sekä Google Sheet ovat iso osa tilausten käsittelijän työtä. Näihin järjestelmiin jokaiselle laitetyypille on luotu oma viikkolista tiedosto. Viikkolista on siis tiedosto, josta löytyy käsiteltyjen tilausten kaikki tärkeimmät tiedot. Laitenumero, maa, laitetyyppi, asiakkaan viite, Intraan tarvittavat kommentit, maalaus sekä toimituskaupunki ovat tietoja, jotka laitteesta tarvitaan viikkolistalle. Laitteet ovat järjestyksessä toimitusviikon mukaan. Myös täydennystilauksia varten on olemassa oma Excel-tiedosto.

**Batch Update** = Tämä vaihe tehdään OMS-järjestelmässä aina perjantaisin. Batch Updaten tarkoituksena on antaa asiakkaalle tieto uudesta arvioidusta toimitusajasta myöhässä olevista laitteista. Avustavana työkaluna tähän toimii jo edellä mainittu järjestelmä Intra, jonka avulla nähdään missä vaiheessa valmistusta kukin laite on ja milloin se on arvioitu toimitettavaksi.

Niin kuin näkyy, tilausten käsittelijän työssä käytetään montaa eri järjestelmää, jotka kuuluvat jokapäiväiseen työhömmе. Kun aloitin työtehtävässä monen järjestelmän käytön opettelu kesti jopa kuukausia. Etenkin ERP-järjestelmä Baanin käytössä oli paljon opeteltavaa. Metropolian ammattikorkeakoulussa kirjoitetussa opinnäytetyössä tutkittiin toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumista. Tutkimuksessa käsitellään ERP-käyttöönottoprojektia, joka tarkoittaa sitä, että yritykselle tuodaan kokonaan uusi ERP-järjestelmä. Koen kuitenkin, että tutkimuksen tuloksia voidaan tarkastella myös yksittäisen työntekijän, eli minun näkökulmastani, kun aloitin käyttämään itselleni täysin uutta järjestelmää.

Opinnäytetyön kirjoittaja Emmi Koskinen kertoo, että ERP-järjestelmän käyttöönoton kulmakiviksi on noussut koulutuksen tärkeys, ja siinä on havaittu mm. seuraavat huomionarvoiset kohdat, jotka liittyvät myös omaan kokemukseeni ERP-järjestelmän käytön opettelusta. (Koskinen, 2023, s. 6)

”1) käyttämällä järjestelmää oppii parhaiten”. (Koskinen, 2023, s. 6) Omalla kohdallani tämä oli täysin totta. Suoritin ensimmäiset työtehtäväni ERP-järjestelmän parissa selkeiden ohjeiden avulla, joissa oli kuvattuna hyvin yksityiskohtaisesti kohdat, joihin täytyy syöttää tiettyjä tietoja. Kun tietty työtehtävä alkoi sujumaan ilman ohjeita, siirryttiin seuraavaan tehtävään ja toistettiin jälleen sama kaava. Työtehtävien ulkopuolella, varsinkin alussa tutkin paljon ERP-järjestelmämme toimintoja sekä sivuja, joka edesauttoi ERP-järjestelmän tuntemista.

”2) koulutus- ja tukimateriaalin on oltava selkeää ja helppokäyttöistä”. (Koskinen, 2023, s. 6) Tätä kulmakiveä sivuttiin jo hieman edellisessä kohdassa. Esimieheltäni saamat ohjeet olivat selkokieliisiä, ja ohjeita seuraamalla oli jopa helppoa suoriutua haastavimmistakin tehtävistä. Tätä edesauttoivat edellä mainittu selkeä kieli, kuvat ja oikeanlainen tekstin jäsentely.

## 1.1 Työtehtävät

Tärkeimpiin työtehtäviini kuuluu Kiinan ja Puolan laitteiden kanssa työskentely, jotka kuuluvat myös omiin vastuualueisiini. Kiinassa valmistettavat laitteet toimitetaan pääasiassa Aasian maihin. Puolan tehtaalla valmistettavat laitteet toimitetaan ympäri maailmaa. Vaikka molempien laitetyyppien valmistus tapahtuu muualla kuin Suomessa, niin minun tehtävänäni on käsitellä kaikkien näiden laitetyyppien tilaukset, muokata tilauksia sekä laiterakenteita, kommunikoida asiakkaiden kanssa, sekä laskuttaa tilaukset.

Viikon työtehtävät jakautuvat päivittäin seuraavasti:

**Maanantaina** avataan uudet viikkolistat Exceliin. Delivery Schedule Sheetille syötetään viime viikolla saapuneiden uusien tilausten määrä, sekä päivitetään laitetyypeittäin jokaiselle viikolle tilausmäärät. Päivitetään Lead time Sheetille laitetyypeittäin parhaat toimitusajat, sekä frozen-viikot.

**Tiistaina** on yleensä paljon palavereja. Viikoittainen palaveri kansainvälisen tilausten käsittelytiimin kanssa, sekä OMS improvements palaveri, jossa käydään IT-osaston kanssa läpi, kuinka Order Management System-järjestelmää pystytään jatkuvasti kehittämään. Tiistaisin pyrin myös hoitamaan vastuualueisiini liittyvät saapuneet sähköpostit.

**Keskiviikkona** heti aamusta meillä on viikoittainen training palaveri, jossa meitä työntekijöitä sparrataan mm. stressin hallinnassa sekä työtehtävien aikatauluttamisessa. Päivän aikana päivitän Puolan laitteiden TP1-hinnat, sekä vastaan sähköposteihin.

**Torstaina** ilmoitan materiaalikoordinaattoreillemme järjestyksessä seuraavan viikon Puolan laitteet ostettavaksi, jotta kaikki laitteeseen tarvittavat osat ovat aikataulussa valmistusta varten. Päivän aikana muokkaan Kiina-laitteiden TP1-hintoja, sekä mahdollisuuksien mukaan laskutan asiakkaalle saapuneet Kiinan laitteet.

**Perjantaina** käyn johtavan tilausten käsittelijän kanssa läpi Puolan ja Kiinan laitteiden työtilannetta yleisesti, ja hän auttaa tarvittaessa, jos epäselvyyksiä tulee. Iltapäivällä on toinen palaveri Puolan tehtaan kanssa, jossa käydään läpi Puola-laitteiden valmistukseen ja toimituksiin liittyviä asioita. Tämän jälkeen aloitan Batch Updaten tekemisen, eli myöhässä olevien laitteiden uuden arvioidun toimitusajan ilmoittamisen asiakkaille.

Yksi viikko siis sisältää paljon jo valmiiksi tiedossa olevia rutiinitehtäviä sekä palavereja. Työskennellessäni tilausten käsittelijänä olen huomannut, että on tärkeää tehdä jokaiselle päivälle aikataulutusta työtehtävistä, sekä varata aikaa myös mahdollisille muuttujille, eli esimerkiksi odottamattomille sekä kiireisille työtehtäville. On tärkeää osata keskittyä yhteen tehtävään kerrallaan, vaikka pöydällä olisikin paljon muitakin tärkeitä työtehtäviä. Olen huomannut, että jos hyppii tehtävästä toiseen, työn laatu kärsii.

Työterveyslaitoksen julkaisemassa artikkelissa käsitellään työtehtävien priorisoinnin hyötyjä. Työterveyslaitoksen vanhempi asiantuntija Minna Toivanen (2018) kertoo, että yksi tapa priorisoida työtehtävät on jakamalla ne neljään eri luokkaan kiireellisyyden sekä tärkeyden mukaan.

1. Kiireelliset ja tärkeät tehtävät
2. Kiireelliset ja ei niin tärkeät tehtävät
3. Ei kiireelliset mutta tärkeät tehtävät
4. Ei kiireelliset eikä niin tärkeät tehtävät.

Toivasen mielestä neljän luokan etu on se, että se ohjaa työntekijää pohtimaan asioiden tärkeyttä entistä enemmän.

Mielestäni Toivasen (2018) luoma taulukko on silmiä avaava. Semmoisina viikkoina, kun uusia työtehtäviä ilmaantuu paljon, pitäisi pystyä pysähtymään ja vertailla meneillään olevien työtehtävien tärkeyttä. Helposti käy niin, että työtehtävä tuntuu kiireelliseltä, jos tehtävänannon suorittanut mainitsee tehtävän olevan tärkeä ja kiireellinen. Juuri tällaisissa hetkissä tulisi toimia niin kuin Toivanen (2018) mainitsee artikkelissa: ”Joskus kannattaa kyseenalaistaa tehtävän kiireellisyys. Vaikka joku pyytää vastausta huomiseksi, se ei automaattisesti tee pyynnöstä tärkeää”. (Toivanen, 2018) Mielestäni tämä on erittäin hyvä huomio, ja siksi minun olisi hyvä pohtia ja tehdä työtehtävien kategorisointia tästä hetkestä eteenpäin.

Työtehtävien oikeanlainen kategorisointi sekä priorisointi vaatii oman toiminnan ohjaamista sekä itsensä johtamista. Kun työtä on paljon ja erilaisia työtehtäviä kasaantuu paljon omalle tehtävälistalle, oman toiminnan ohjaaminen ja itsensä johtaminen korostuu entisestään.

## 1.2 Käsitteet

**Viikkolista** = Jokaisella laitetyypillä on oma Excel-viikkolista. Viikkolistoihin kirjataan laitetyypeittäin kaikki saapuneet tilaukset ja niiden tarvittavat tiedot, jotka ovat laitenumero, maa, laiterakenne, asiakkaan viitenumero, maalaus, sekä toimituskaupunki.

**Delivery Schedule** = Tämä on Google Sheetille luotu tiedosto, jossa näkyy kaikkien laitetyyppien tilausmäärät viikoittain. Taulukosta löytyy myös saapuneiden tilausten määrä viikoittain, tuotannon tämänhetkinen jättämä, sekä lead time eli läpimenoaika. Tätä tiedostoa päivitetään aina maanantaisin minun toimestani.

**Intra** = Tämä on järjestelmä, jota käytetään jokapäiväisessä työssä ja varsinkin perjantaisin, kun tehdään jo edellä mainittu Batch update. Intrasta näemme reaaliaikaisen tilanteen siitä, että missä vaiheessa tuotantoa kukin laite on. Näemme laitteiden jononumerot, eli missä järjestyksessä laitteet ovat menossa tuotantoon. Näemme myös, jos laite on valmis, mutta odottaa vielä kuljetusta. Tämän järjestelmän avulla pystymme informoimaan asiakasta tarkoilla tiedoilla laitteen arvioidusta saapumisesta asiakkaalle Batch updatea tehdessä.

**Frozen** = Kun sanotaan, että jokin laite on frozen, se tarkoittaa sitä, että kyseiseen laitteeseen ei voida enää tehdä laiterakenteen muutoksia. Syynä tähän on se, että kun tietyn viikon laitteet muutetaan frozeniksi perjantaisin, siitä seuraavalla viikolla laitteisiin tehdään kaikki tarvittavat ostot meidän hankintatiimimme toimesta. Ostoilla tarkoitetaan sitä, että laitteeseen hankitaan kaikki tarvittavat osat, sekä komponentit.

**Lead time-tilaus** = Lead time taulukko, on myös Google Sheetillä toimiva tiedosto, johon päivitetään maanantaisin jokaiselle laitetypille sen hetkinen lead time eli läpimenoaika. Taulukosta löytyy myös laitteiden frozen viikot.

**A-tilaus:** Kaikista yleisin tilaustyyppi. Kun OMS-järjestelmään saapuu A-tilaus, se tarkoittaa sitä, että kyseessä on laite normaalilla laiterakenteella.

**B-tilaus:** Tämä on tilaus, joka vaatii läpi katselua tuotekehityksen, tuotannon sekä laitepäälliköiden suunnalta, ennen kuin laitetta voidaan varmasti alkaa valmistamaan. B-tilaukset ovat sellaisia tilauksia, jotka sisältävät jonkin lisä, tai muuten erikoisen asiakkaan valitseman option. Nämä optiot voivat olla esimerkiksi jokin harvinainen maalaus tai bioöljytankki. Jos lisättyjä erikoisoptioita on paljon, voidaan asiakkaalta veloittaa B-tilauslisä.

**TP1-, ja TP2-hinta:** Kun puhutaan laitteiden hinnoista työpaikalla sisäisesti, käytämme hinnoista termejä TP1-hinta ja TP2-hinta. TP1-hinta tarkoittaa valmistus hintaa, eli laitteen valmistuksesta koituvia kustannuksia meidän

yrittysellemme. Hinta koostuu laitteen valmistuksessa käytettävien moduulien ja komponenttien hinnoista. Hinta on täysin sisäinen, eikä sitä saa jakaa ulkopuolisille, kuten esimerkiksi asiakkaille.

TP2-hinta on asiakkaalle näkyvä hinta, ja myös laitteen hinta, jonka asiakas tulee maksamaan meille. Tämä hinta koostuu niin sanotuista myyntioptioista/komponenteista, jotka asiakas on itse valinnut haluamalleen laitteelleen. Myyntioptioita ovat esimerkiksi maalaus, öljytankki sekä venttiilityyppi. Koska TP2-hinta on asiakkaalle näkyvä hinta, tähän hintaan lisäämme asiakkaalle myönnetyt alennukset, jos niitä on. Luonnollisesti TP1- ja TP2-hintojen välillä on rahallinen ero. TP1-hinta on aina pienempi kuin TP2-hinta, jotta yrityksemme tekee voittoa laitteita myydessä.

**Poland dispatch schedule:** Tämä taulukko toimii Puolan laitteiden viikkolistana. Toisin kuin kaikilla muilla laitetyypeillä, Puolan laitteiden viikkolista löytyy Google Sheetille tehdystä listasta, ei Excelistä. Syynä tähän on se, että Puolan laitteiden valmistus tapahtuu Puolassa, joten Sheetillä on helpompi jakaa tietoa kahden eri tehtaan välillä, sillä tiedot päivittyvät reaaliaikaisesti.

Puolan Sheetiltä löytyy kaikki samat laitekohtaiset tiedot kuin Excelin viikkolistoissa, mutta lisänä näihin tietoihin Sheetiltä löytyy Puolan tehtaan antama TP1-hinta jokaiselle laitteelle. Tämä annettu TP1-hinta minun täytyy päivittää jokaiselle laitteelle OMS-järjestelmään sekä ERP-järjestelmään.

Sheetitä löytyy myös tieto siitä, että milloin laite on saatu valmiiksi tuotannosta ja milloin valmiin laitteen kuljetus tapahtuu. Tämä informaatio on erittäin hyödyllinen perjantain Batch Updatessa, kun infoamme asiakasta uudesta arvioidusta toimitusajasta myöhässä oleville laitteille.

Tätä kyseistä listaa käydään läpi palaverissa, joka järjestetään joka perjantai. Palaveriin osallistuu Puolan laitteiden laitepäällikkö, logistiikka koordinaattorit, Puolan laitteiden työnjohtaja, Puolan tehtaan yhteyshenkilöt, sekä minä, koska olen tilausten käsittelijöistä vastuussa Puolan laitteiden käsittelystä. Pidän tätä palaveria erittäin hyödyllisenä, sillä saamme joka viikko päivitettyä infoa siitä, ovatko laitteiden tuotanto sekä kuljetukset sujuneet suunnitellusti, sekä jos on jotakin ongelmia, niitä on helppo käydä läpi palaverissa, sillä apua saa nopeammin kuin esimerkiksi sähköpostia kirjoittaessa.

**Robotti:** Nopeasti sen jälkeen, kun aloitin tilausten käsittelijän työt, meidän prosesseihimme lisättiin tilausten käsittely robotit. Robotteja on kaksi, ja ne käsittelevät tilauksia puolestamme, josta on ollut valtavan suuri apu. Robotti käsittelee tilaukset aina seuraavana yönä tilauksen saapumisesta. Kyseinen toimintatapa auttaa meitä pysymään kärryillä, onko robotti käsitellyt tilaukset vai ei.

Ensimmäinen robotti käsittelee kaikki uudet isokoukkutilaukset, jotka saapuvat OMS-järjestelmään. Robotti tekee kaikki samat stepit kuin mekin, kun käsittelemme tilauksia. Se lisää tilaukselle laitenumeron, valmistus- ja toimituspäivämäärän, lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen, jonka jälkeen robotti lähettää tilauksen ERP-järjestelmäämme Baaniin. Robotti myös kopioi kaikki tarvittavat tiedot Excelin viikkolistalle, joten meidän ei tarvitse tehdä Excel-tiedostolle mitään.

Kuitenkin siinä tapauksessa, jos tilaukselle vaaditaan alennuksen syöttämistä tai tilauksella on joitakin muita huomioita, meidän täytyy lisätä alennus, lähettää tilausvahvistus ja lähettää tilaus Baaniin itse. Muut tiedot Robotti on silti ottanut ylös.

Toinen robotti käsittelee Defence tilauksia, jotka ovat siis armeijalaitteita. Defence tilauksia tulee lähes joka viikko suuri määrä, joten se, että Robotti käsittelee kyseiset tilaukset, on ollut tämänkin laitetyypin kohdalla suuri apu. Defence tilauksiin ei ole mahdollista saada alennuksia, ja laiterakenne on aina sama. Tästä syystä tilausten käsittelyn yhteydessä ei ilmene mitään huomioita, joten tilaukset saadaan aina lähetettyä heti Baaniin robotin toimesta. Meidän täytyy vain tarkistaa, että onko Robotti varmasti käsitellyt saapuneet tilaukset.

Jos Robotin kanssa ilmenee ongelmia, eli tilauksia ei ole käsitelty tai tilausten käsittelyssä on tapahtunut virheitä, on ongelmat helposti havaittavissa. Robotin toimiessa väärin, ilmoitamme ongelmista IT-apuun, jonka jälkeen Robotti on saatu aina nopealla aikataululla takaisin toimintaan.

**Backlog:** Backlog eli suomeksi jättämä kuvaa myöhässä olevien laitteiden määrää suunnitellusta toimitus päivämäärästä tuotannon myöhästymisen tai kuljetusten myöhästymisen takia. Backlog täytyy ottaa huomioon esimerkiksi aina silloin, kun teemme Batch Updatea, eli infoamme asiakasta uudesta arvioidusta toimitus päivämäärästä.

Otan tähän esille yhden esimerkin. Jos isoissa koukuissa viikoittainen valmistuskapasiteetti on 80 laitetta viikossa eikä jättämää ole lainkaan, tuotannon jono numerolla 80. oleva laite voidaan siirtää heti ensi viikolla toimitettavaksi. Jos viikoittainen kapasiteetti on 80 laitetta, mutta jättämä on kasvanut 10 laitteeseen, jononumerolla 70 oleva laite voidaan siirtää ensiviikkoon toimitettavaksi, mutta kaikki tästä numerosta ylöspäin olevat laitteet tulee siirtää kahdella viikolla eteenpäin, sillä jättämä on 10 laitetta.

### 1.2.1 Laitetyypit

**Big Hooks (BH) / Isot koukut:** Vaihtolavalaite. Tehtaamme vetonaula, eli yleisin laitetyyppi, jota tilataan.

**Small Hooks (SH) / Pienet koukut:** Vaihtolavalaitte. Tehtaamme valikoimaan kuuluu myös pienet koukut. Toisin kuin isot koukut, pienet koukut valmistetaan Salossa sijaitsevassa tehtaassa.

**Puola-laite:** Puolan tehtaalla valmistettavat kuorma-auton keinukippauslaitteet.

**Kiina-laite:** Kiinan tehtaalla valmistetaan yksinkertaisempia versioita Suomessa valmistettavista pienistä koukuista. Kiinan tehtaalla valmistetut laitteet toimitetaan Aasian maihin.

Kaikki yllä mainitut käsitteet olivat tärkeitä, kun minua perehdytettiin tähän työtehtävään. Käsitteille oli luotu selkeät selitykset perehdyttämistä varten, joka auttoi oppimaan keskeiset käsitteet nopeasti. Tämä nopeutti myös yleistä työtehtävään oppimista. On tärkeää tuntea keskeisimmät käsitteet, sillä myös muut organisaation tiimit käyttävät niitä sisäisessä viestinnässä, kuten palavereissa.

Oma perehdytykseni oli pääasiassa työnopastusta. ”Työnopastukseen kuuluvat kaikki ne asiat, jotka liittyvät itse työn tekemiseen. Näitä ovat esimerkiksi työkokonaisuus sekä se, mistä osista ja vaiheista työ koostuu sekä mitä tietoa ja osaamista työ edellyttää.” (Ahokas & Mäkeläinen 2013)

Syynä tähän on se, että työtehtävässäni käytetään paljon eri järjestelmiä, joten työhön oppii parhaiten tekemisen kautta. Artikkelin mukaan perehdytyksen teoriaan kuuluu viisi eri vaihetta, joista kaksi viimeistä vaihetta eli taidon kokeilu ja harjoittelu sekä opitun varmistaminen näkyvät omassa työssä. Taidon kokeiluun ja harjoitteluun kuuluvat seuraavat vaiheet:

1. Anna kokeilla

2. Ohjaa palautteella
3. Anna kokeilla uudestaan
4. Anna harjoitella.

Heti työtehtävän alusta saakka tähän päivään minun on annettu suorittaa työtehtäviä yksin sekä kokeilla ja tutustua työpaikkamme järjestelmiin. Tiimimme johtaja on antanut minulle aina palautteen siitä, miten olen suoriutunut. Olen huomannut, että olen oppinut sisäistämään työtehtäviä parhaiten virheiden kautta, joten siksi taidon kokeilun ja harjoittelun vaiheet 3 ja 4 ovat olleet oppimisen kannalta tärkeitä.

Opitun varmistamisen vaiheeseen kuuluvat mm. osaamisen arvioiminen, rohkaisu kysymyksiin, sekä lupa työskennellä yksin. Koska opin työhön jatkuvasti itsenäisen tekemisen kautta, on ollut tärkeää saada kysyä neuvoa tilanteissa, jolloin en tiedä mitä tehdä. Varsinkin alussa esitin paljon kysymyksiä, joihin sain aina vastauksen. Osaamiseni arviointi sekä vastaukset kaikkiin kysymyksiin ovat antaneet minulle lisää itsevarmuutta työskennellä yksin, sillä tiedän että apua on aina tarjolla ja mahdolliset virheet ovat korjattavissa.

## **2 LÄHTÖTILANTEEN KUVAUS**

### **2.1 Työn nykytilanne**

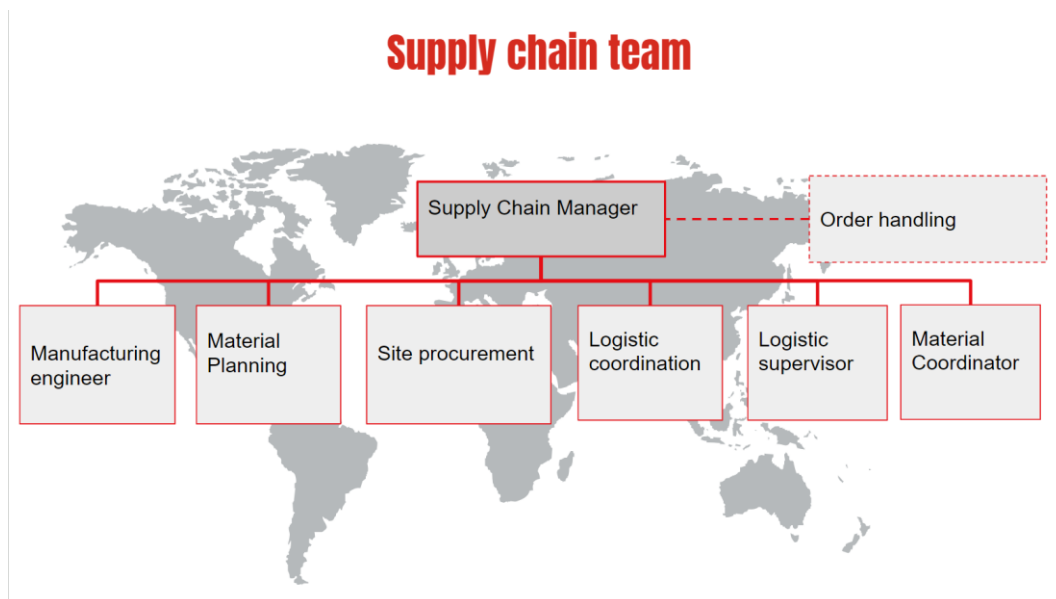
Työn nykytilanne on hyvin vaativa sekä kiireinen. Asiakkaiden lähettämiä sähköposteja on käsiteltävänä paljon jotka tuo rutiinitehtävien lisäksi paljon työkuormaa, sillä yhden sähköpostin sisältö voi sisältää esimerkiksi tilauksien muokkaamista, poistamista tai muita vaadittavia toimenpiteitä, johon vastaus ei välttämättä löydy suoraan tilausten käsittely tiimistä.

Koska töitä on paljon, olen huomannut, että tässä työssä vaaditaan hyvää paineensietokykyä. Palaverit ja sähköposti keskustelut ulkoisten- sekä sisäisten sidosryhmien kanssa vaativat hyviä kommunikaatiotaitoja sekä asiakaspalvelu henkisyttä. Tilausten käsittelijän työ sisältää paljon manuaalista työtä, sekä erilaisten numerosarjojen tulkitsemista kuten esimerkiksi laitteen rakenteessa olevien moduulinumeroiden muokkaaminen. Tästä syystä työssä tarvitaan myös rauhallisuutta sekä erityisesti tarkkuutta ja huolellisuutta.

### **2.2 Sidoryhmät työpaikalla**

Organisaation ollessa iso, työtä tehdään monien sidosryhmien kanssa. Tämäkään työ ei tästä poikkea, sillä tilausten käsittelijänä tehdään jatkuvasti yhteistyötä sekä sisäisten että ulkoisten sidosryhmien kanssa. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat asiakkaat, joiden kanssa kommunikoimme päivittäin. Sisäiset sidosryhmät, joiden kanssa teemme tiiviisti yhteistyötä ovat logistiikkakoordinaattorit, materiaalikoordinaattorit, hankintatiimi, myyntitiimi, ostotiimi, tuotannosuunnittelijat sekä esimiehet. Syy miksi teemme yhteistyötä näin monen sidosryhmän kanssa on se, että meidän tekemä työ vaikuttaa muiden sidosryhmien työtehtäviin ja myös toisinpäin.

Esimerkiksi hankintatiimi ostaa valmistettaville laitteille osat sen perusteella, miten olemme aikatauluttaneet laitteiden toimitusajat viikoittaisella tasolla. Muita sisäisiä sidosryhmiä ovat mm. tuotesuunnittelijat sekä laitepäälliköt.



Kuvio 1. Organisaation rakenne

Yllä olevassa kuvassa näkyy suuremman tiimin eli Supply Chain teamin rakenne, johon meidän tilausten käsittelijöiden tiimi kuuluu. Supply Chain team tarkoittaa suomeksi toimitusketjutiimiä.

Supply Chain-tiimiin kuuluu manufacturing engineer, eli tuotannon insinööri. Tässä tehtävässä meillä työskentelee yksi henkilö. Ostotiimiin, eli material planning tiimiimme kuuluu kolme henkilöä. Kyseisen tiimin kanssa teemme joka päivä tiivistä yhteistyötä mm. laitteiden ostojen, sekä täydennystilausten kanssa. Hankintatiimiin, eli site procurement tiimiin kuuluu kaksi henkilöä. Tämän tiimin sujuva toiminta on elintärkeää laitteiden valmistuksen kannalta, sillä eri osien sekä komponenttien oikea-aikainen hankinta mahdollistaa jatkuvan laitteiden tuotannon.

Logistics coordinators, eli logistiikkakoordinaattoreiden tiimi, on toinen tiimi, jonka kanssa teemme tiiviisti yhteistyötä. Logistiikkakoordinaattoreita on kaksi, ja heidän kanssansa kommunikoimme laitteiden laskutuksista ja laitteiden toimituksista.

Logistiikan valvoja, eli Logistic Supervisor sekä materiaalikoordinaattori eli Material coordinator tekevät keskenään tiivistä yhteistyötä, ja ovat jatkuvasti yhteydessä tehtaamme logistiikan kautta. Nämä kaksi henkilöä ovat loistava välikäsi välittämään tietoa meille muille tiimeille, jos logistiikan puolella ilmenee materiaalipulaa tai muita logistisia ongelmia.

Kuvassa näkyvä Supply Chain Manager, eli toimitusketjun johtaja on kaikkien edellä mainittujen tiimien esimies ja täten vastaa kokonaisuudesta, sekä isommista linjoista. Supply Chain Manager pitää myös huolen siitä, että kaikilla tiimeillä menee hyvin, sekä auttaa tarpeen tullen.

Toisin kun muut tiimit, meidän tilausten käsittelytiimimme on merkitty kuvioon yhdistetyllä katkoviivalla. Syynä tähän on se, että oikea esimiehemme istuu Espanjassa ja raportoimme hänelle kaiken meidän työstämme. Toki raportoimme työstämme myös Suomen Supply Chain Managerille, mutta virallisesti esimiehemme toimii Espanjassa, Zaragozan tehtaalla. Espanjassa istuva esimiehemme vastaa kaikista Euroopan tilausten käsittely tiimeistä, ja meillä on koko Euroopan tiimin kesken joka viikko palaveri, jossa käymme läpi tilastoja tehtaaittain, kuten esimerkiksi saapuneiden tilausten määrä viikoittain ja kuukausittain, käsittelemättömien tilausten määrä, sekä myöhässä olevien toimitusten määrä. Palaverissa keskustellaan kaikista meneillään olevista projekteista, jotka liittyvät tilausten käsittely työhön, sekä jaetaan muuta informaatiota meidän työstämme, kuten esimerkiksi hyvin menneet asiat, sekä haasteet, joita olemme kohdanneet työssämme viime aikoina. Mielestäni nämä palaverit ovat mielenkiintoisia, sillä saamme tietoa siitä, että miten muilla tehtailla menee, ja samalla saamme tilastollista faktaa siitä, kuinka meidän tiimimme suoriutuu työtehtävistä.

Tämän viikoittaisen palaverin lisäksi, pidämme joka toinen viikko toista palaveria koko Euroopan tiimin kanssa, jossa on myös mukana kaksi IT-henkilöä, joiden

kanssa teemme suurena tiiminä tiiviisti yhteistyötä. Nämä palaverit keskittyvät tilausten käsittelijöiden työprosesseihin ja niiden kehittämiseen, joka tarkoittaa sitä, että tavoitteena on tehdä meidän työprosesseistamme nopeampia, helpompia ja vähentää manuaalista työtä mahdollisimman paljon. IT-henkilöillä on pääsy muokkaamaan OMS-järjestelmän toimintoja, ja järjestelmään onkin tehty paljon muokkauksia heidän toimestaan meidän työmme helpottamiseksi. Kehitysideat tulevat aina meidän tilausten käsittelijöiden toimesta, ja lähes kaikkiin ideoihin on pystytty vastaamaan, välillä hyvin nopeallakin aikataululla. Yhteistyö on ollut saumatonta, ja tiimimme kanssa yhteistyötä tekevät IT-henkilöt ovat olleet isossa roolissa työprosessien helpottamisessa.

Edellä mainitut palaverit ovat työmme tärkeimpiä palavereja, mutta näiden tapaamisten lisäksi on vielä muutama esimerkki siitä, että millaisissa muissa palavereissa toimimme. Joka keskiviikko, tiimillemme järjestetään erilaisia training-harjoituksia, jotka on rakennettu yrityksen sisäiseen koulutusjärjestelmään. Järjestelmästä löytyy rajaton määrä erilaisia harjoituksia, sekä koulutuksia, joita voi myös omatoimisesti valita itselleen tehtäväksi tietotaidon kehittämiseen. Meille järjestetyissä training-harjoituksissa on käsitelty esimerkiksi stressin hallintaa, kommunikointitaitoja, kuinka tehdä työnteosta mahdollisimman tehokasta, sekä vinkkejä tunnistamaan huijausviestejä. Trainingeja on siis aihealueittain laidasta laitaan, ja olen itse pitänyt näitä hyödyllisinä. Varsinkin, kun olen vasta työelämän alkuvaiheessa, esimerkiksi stressinhallintakoulutus antoi minulle paljon.

### **2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

Työskentely tilaustenkäsittelijänä tapahtuu pääsääntöisesti yrityksen tiloissa Suomen tehtaalla, jossa meidän tiimillämme on oma toimistohuone. Yrityksen vahva suositus on, että toimistolla käydään kolme kertaa viikossa, eli etäpäiviä viikon aikana on kaksi. Tämä malli on tosiaan vain vahva suositus, mutta me tilaustenkäsittelijät olemme noudattaneet tätä suositusta vahvasti.

Tehtaalla paikan päällä työskentely ei ole vain työtehtävien kannalta tärkeää, vaan se myös kehittää ja ylläpitää viestintä-, vuorovaikutus- ja yhteistyötaitoja. Nämä kolme työelämäntaitoa ovat Helsingin yliopiston artikkelin mukaan tärkeimpiä tulevaisuuden työelämäntaitoja koko 2020-luvulla. ”Viestintään, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön liittyvät taidot korostuvat lähes kaikissa työtehtävissä nyt ja tulevaisuudessa, sillä työtä tehdään entistä enemmän erilaisten ihmisten kanssa yhdessä. Lisäksi yritysten ja organisaatioiden viestinnän on näyttävä ja oltava vuorovaikutteista myös ulospäin, mikä kasvattaa koko työyhteisön viestintäosaamisen merkitystä”. (Kankainen 2022)

Tehtaalla työskennellessä kommunikointi kollegoiden kanssa on nopeampaa ja sujuvampaa. Tehtävissä vastaan tulevia ongelmia ja haasteita pystytään ratkomaan kasvokkain helpommin ja tarvittaessa niihin saa apua. Tietyt työtehtävät vaativat läsnäoloa tehtaalla, sekä tietyt palaverit ovat helpompia viedä läpi kasvokkain. Työpaikalla käyminen tuo itselleni sellaisen olon, että kuulun työyhteisöön, joka on tärkeää vuorovaikutus- sekä yhteistyötaitoja ajatellen.

### 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

#### 3.1 Viikko 1

*Maanantai 13.3*

Päivän aikana on tarkoitus suorittaa maanantaipäivän rutiinitehtäviä sekä viime perjantaina task-listalle lisätyt työtehtävät. Task-listalta löytyy viikolla 7 ja 8 toimitettujen Kiina-laitteiden laskutus asiakkaalle, sekä yhden täydennystilauksen luominen.

Tämän maanantain aikataulussa on myös kaksi palaveria. Ensimmäisessä palaverissa käsittelemme tilausten käsittely tiimin kanssa uusia sääntöjä, jotka on asetettu niin sanottujen konttimaiden tilausten käsittelyyn ja niiden valmistuksen aikatauluttamiseen. Puolen päivän aikoihin käytävässä palaverissa käydään läpi Kiina-laitteiden muutospyyntöihin liittyviä sääntöjä, koska tämän asian kanssa on ollut epäselvyyksiä.

Työpäivä meni hyvin ja sain ongelmitta tehtyä kaikki maanantain rutiinitehtävät. Nämä työtehtävät alkavat olemaan jo hyvin helppoja. Sain myös suoritettua kaikki task-listalla olevat työtehtävät ja Kiina-laitteiden laskutuksen lisäksi sain muutettua jo seuraaville laskutettaville laitteille TP1-hinnan valmiiksi.

Molemmat päivän palaverit olivat hyödyllisiä. Varsinkin jälkimmäinen palaveri, joka koski oman vastualueeni Kiina-laitteita opetti minua paljon ja selkeytti muutospyyntöprosessia.

*Keskiviikko 15.3*

Normaalisti keskiviikon aikana on tarkoitus ilmoittaa materiaalikoordinaattoreille seuraavana vuorossa olevat Puola-laitteet ostoon. Tällä viikolla tilanne on kuitenkin se, että materiaalikoordinaattorit ovat lomalla, joten viime viikolla ostoja tehtiin kaksinkertainen määrä, ja seuraavat ostot tehdään ensi viikolla.

Hoitamattomia sähköposteja näyttäisi olevan jonkun verran, joten tavoitteena on hoitaa kaikki postit pois alta.

Vuorossa on myös kaksi palaveria. Ensimmäinen palaveri on puolen päivän aikaan. Kyseessä on 1–2–1 keskustelu esimieheni kanssa. Keskustelut ovat olleet aikaisemmin hyödyllisiä ja toivon samaa tänään. Toinen palaveri alkaa heti 1–2–1 keskustelun perään. Palaveriin osallistuu meidän tilausten käsittelytiimimme sekä myyntitiimi. Palaverin tarkoituksena on selkeyttää meidän työprosessejamme myyntitiimille sekä vahvistaa meidän ja heidän tiiminsä välistä kommunikaatiota jatkossa.

Keskiviikkopäivä oli onnistunut. Onnistuin vastaamaan kaikkiin tehtävälstalla oleviin sähköposteihin ja hoitamaan erilaisia asiakkaiden pyyntöjä liittyen esimerkiksi toimitusaikamuutoksiin. Nyt kun ostoon meneviä Puola-laitteita ei tarvinnut ilmoittaa, minulle jäi aikaa hoitaa erilaisia yksittäisiä työtehtäviä, jotka vähensivät muiden työntekijöiden työkuormaa.

1–2–1 keskustelu peruttiin hyvin kiireisen työtilanteen takia, mutta onneksi näitä keskusteluja käydään aina kuukausittain, joten seuraavaan palaveriin ei ole kauaa aikaa. Palaveri myynnin kanssa oli mielestäni onnistunut. Keskustelut käytiin hyvässä hengessä ja molemmat tiimit tietävät nyt paremmin toistensa työtehtävät.

### *Perjantai 17.3*

Päivän ohjelmassa on perjantain rutiinitehtävät sekä muutama palaveri. Heti aamusta kello 9:30 minulla on kahdenkeskinen palaveri tilausten käsittely tiimin johtajan kanssa. Tässä palaverissa käymme läpi vastualueitteni tilannetta, eli Kiinan ja Puolan laitteiden kuulumiset. Tämä palaveri pidetään joka viikko samaan aikaan ja koen, että se on ollut minulle hyödyllinen. Palaverin aikana voin kysyä apua työtehtäviin, jos sitä tarvitsen, ja muutenkin viikoittainen keskustelu ja läpikäynti pitävät koko tiimin ajan tasalla siitä, missä Kiina ja Puola-laitteiden kanssa mennään. Päivän toinen palaveri on kello 13:00, joka pidetään myös joka

viikko samaan aikaan. Aiheena on Puola-laitteet. Tähän palaveriin osallistun minä, tehtaamme logistiikka koordinaattorit ja Value Stream Manager. Tehtaamme työntekijöiden lisäksi palaveriin osallistuvat Puolan tehtaan yhteyshenkilöt.

Palaverin jälkeen aloitan Batch Updaten eli myöhässä olevien laitteiden uusien arvioitujen toimitusaikojen lähettämisen asiakkaille.

Molemmat mainitsemani palaverit menivät hyvin. Saatiin selkeytettyä Kiina- ja Puola-laitteiden prosesseja ja varsinkin kello 13 palaverissa saatiin hyviä uutisia Puolan tehtaalta, kun minulle kerrottiin, että tehdas pystyy valmistamaan viikoittain enemmän laitteita. Tämän ansiosta saamme kurottua jättämää kiinni, sekä asiakkaat ovat tyytyväisempiä. Batch Update sujui myös ongelmitta. Olen huomannut, että Batch alkaa olemaan itselleni jo selkeää rutiinityötä.

Valtteri Niemelän kirjoittamassa opinnäytetyössä kuvataan teoreettisesti kapasiteetin nostamista. Tutkimuksessa kerrotaan, että resurssien nostaminen eli pullonkaulan työntekijöiden määrän kasvattaminen auttaa kapasiteetin nostamisessa (Niemelä 2021). Pullonkaulalla tarkoitetaan siis tuotannossa olevaa estettä tai rajoitusta, joka hidastaa tuotannon työskentelyä.

Puola-laitteiden kohdalla kapasiteetin nostamiseen ei kuitenkaan tarvita työntekijöiden määrän kasvattamista. Tuotannon kapasiteettia pystytään nostamaan, koska tuotannon jättämä on saatu kurottua pois. Nyt kun tuotannossa ei ole myöhässä olevia laitteita, kapasiteettia voidaan nostaa ilman resurssien lisäämistä, ja työntekijät voivat keskittyä valmistamaan laitteita suunnitellun aikataulun mukaisesti. Jättämän ollessa poissa, uskoisin että Puolan tehdas voi halutessaan jopa laskea työntekijöiden määrää. Toki on hyvä varautua siihen, että jos tuotannon kapasiteettia nostetaan ja uusia tilauksia vastaanotetaan paljon, jättämä saattaa tulla takaisin.

### **Viikkoanalyysi**

Tämä viikko kuvastaa tilausten käsittelijän työtä, kun työt sujuvat ongelmitta. Viikko kului nopeasti, eikä viikon aikana oikeastaan ollut isoja ongelmia ratkottavana. Kaikki palaverit, jotka suunniteltiin pidettäväksi pidettiin, joten viikko onnistui aikataulutuksien kanssa. Ensimmäinen viikko päiväkirjan kanssa osoitti sen, että tämä on oiva keino summata työpäiviä yhteen, sekä tarkkailla omaa työkuormaa.

### **3.2 Viikko 2**

#### *Maanantai 20.3*

Päivä lähti käyntiin viikoittaisilla maanantairutiineilla, jonka jälkeen tarkistin kiireellisimmät sähköpostiviestit koskien Kiinan ja Puolan laitteita.

Kävin läpi myös meidän kiireisten laitteiden listan. Poistin sieltä tilauksia, joiden pyynnöt toimituksen aikaistamisesta eivät ole enää voimassa tai niitä ei voida enää toteuttaa. Siirsin kiireisten laitteiden listalta myös muutaman tilauksen eteenpäin, sillä viime viikolla olimme vastaanottaneet peruutukset kahdelle laitteelle, joiden paikat täytettiin kiireisillä laitteilla.

Muokkasin Puola-laitteiden TP1-hintoja, sekä suoritin moduuli muutoksia Defence laitteille, joka vei koko loppupäivän.

#### *Keskiviikko 22.3*

Keskiviikkoaamu lähti käyntiin trainingilla koko tilaustenkäsittelytiimin kesken. Aiheena oli kuinka työskennellä vähemmän, mutta silti fiksummin ja tehokkaammin. Trainingissa käsiteltiin manuaalisten prosessien mahdollista vähentämistä sekä ajankäytön tehostamista.

Trainingin jälkeen jatkoin maanantaina aloitettuja Defence moduulimuutoksia, jotka sain myös tänään vihdoin valmiiksi. Käsittelin muutamia uusia Puola-tilauksia, joita oli vihdoin taas saatu monen viikon jälkeen.

Käytin tänään kaksi tuntia sähköposteihin vastaamiseen. Niitä oli kertynyt paljon ja ne sisälsivät ihan mukavia työtehtäviä. Pääsin auttamaan asiakkaita kysymyksissä heidän tilaamiin laitteisiin liittyen, ja muokkasin myös muutamalle isolle koukulle laiterakenteita.

Perjantai 24.3

Päivä alkoi Puolan sekä Kiinan laitteiden parissa. Muokkasin aikataulun mukaisesti seuraavat Puolan ja Kiinan laitteet frozeniksi, sekä ilmoitin ostotiimille aikataulussa seuraavana vuorossa olevat Puola-laitteet ostoon.

Tämän jälkeen, oli muutama tunti aikaa sähköposteille, jonka jälkeen alkoi joka perjantainen Puolan laitteiden palaveri. Palaverissa käsiteltiin valmistuneiden tilausten määrä sekä kuljetusten aikatauluttaminen. Palaverissa selvisi myös tiettyjen venttiilien puute, josta Puolan tehdas kärsii, jonka takia muutama laite tullaan toimittamaan ilman puuttuvaa osaa asiakkaalle. Puuttuvat venttiilit lähetetään asiakkaalle heti kun niitä saapuu taas varastoon, ja tästä ilmoitin myös asiakkaalle.

Puolan laitteiden palaverin jälkeen aloitin tekemään Batch Updatea, jossa kesti yllättävänkin kauan johtuen jättämän kasvamisesta. Batch Updaten jälkeen kävin vielä läpi muutamia sähköposteja, jonka jälkeen viikko oli paketissa.

### **Viikkoanalyysi**

Voisi sanoa, että kulunut viikko oli rutiininomainen. Kaikki viikon työtehtävät sujuivat haluamassani aikataulussa, eikä yllättäviä haasteita ilmennyt oikeastaan

ollenkaan. Defence laitteiden moduulimuutoksia oli paljon, mutta niitä oli kiva tehdä, sillä pitkän tauon jälkeen mieleeni palautui mitä kaikkea Defence laitteiden prosesseissa tulee ottaa huomioon.

Kun työtehtävien prosesseihin ja aikatauluttamiseen asetetaan selkeät rutiinit, se mahdollistaa työntekijälle rutiinien jatkuvan toteuttamisen sekä kehittämisen. Yrityksissä voidaan kokea välillä työntekijöiden vaihtuvuutta, joten etenkin rutiinien dokumentointi auttaa uuden työntekijän perehdyttämisessä. (Määttä 2015.)

”Yksi erinomaisen yrityksen tunnuspiirteistä on se, että jokaisella yrityksessä työskentelevällä henkilöllä on kristallinkirkas kuva omasta roolistaan, tavoitteistaan sekä tehtävistään. Jokainen yrityksessä työskentelevä henkilö on sisäistänyt sekä yrityksen ison kuvan että oman roolinsa siinä”. (Määttä 2015.)

Tämä pätee tilaustenkäsittelijän työtehtävään. Minulla on selkeä kuva omasta roolistani. Vuosittaiset tavoitteet asetetaan aina vuoden alussa kehityskeskustelussa, ja työtehtävät on määritetty asetettujen vastuualueiden muodossa. Etenkin omissa vastuualueissa olen pystynyt hahmottamaan tilaustoimitus prosessin kokonaisuutta, sillä tässä työtehtävässä pääsen vaikuttamaan kyseiseen prosessiin jo alusta alkaen. Koen, että vahva ymmärrys kokonaiskuvasta on tullut viikoittaisten rutiinien suorittamisen sekä kehittämisen kautta.

Määttä mainitsee myös, että mitä paremmin työntekijät ovat tietoisia yrityksen strategiasta ja tavoitteista, sitä sitoutuneempaa toimintaa heiltä voidaan odottaa. (Määttä 2015.) Yrityksemme toiminta on hyvin läpinäkyvää ja tietoa esimerkiksi yrityksen strategiasta, tavoitteista sekä visiosta on helppo löytää. Työpaikallamme tehdään tiivistä yhteistyötä sisäisten sidosryhmien kesken, joka saa ihmiset tekemään sitoutuneesti töitä yhteisten tavoitteiden eteen.

### 3.3 Viikko 3

Maanantai 27.3

Heti aamusta suoritin viikoittaiset maanantairutiinit, jonka jälkeen tarkistin taas kiireellisimmät sähköpostiviestit koskien Puolan ja Kiinan laitteita.

Aloin selvittämään tapausta liittyen Puola-laitteeseen, joka oli toimitettu asiakkaalle väärällä maalauksella. Tilauksen historiaa katsomalla selvisi, että muutama kuukausi sitten tähän laitteeseen oli tullut muutospyyntö, jossa asiakas vaihtoi laitteen maalausta. Olin unohtanut merkitä maalauksen vaihdon jaetulle Poland dispatch schedulelle, jonka takia tilaus oli toimitettu väärällä maalauksella.

Asia hoidettiin niin, että asiakas lähetti laitteen takaisin tehtaalle maalattavaksi ilman kustannuksia, ja Puolan tehdas maalasi laitteeseen oikean värin. Tässä tapauksessa selvittiin yllättävän helpolla, mutta samalla saatiin todiste siitä, että tilaustenkäsittelijän työssä täytyy olla todella tarkkana. Unohdus merkitä uusi maalaus, tai yksi väärä numero jossakin rakenteessa olevassa moduulissa vaikuttaa suuresti laitteen valmistukseen.

Virheen tehtyä, kävin läpi jokaisen Puolan laitteen maalauksen, ja tarkistin, että täsmääkö se Puolan laitteiden viikkolistaan. Tästä eteenpäin tarkistan maalauksen myös aina siinä yhteydessä, kun ilmoitan laitteet ostettavaksi tehtaan osto tiimille.

Keskiviikko 29.3

Päivä lähti käyntiin jälleen koulutuksella. Tällä viikolla aiheenamme oli työuupumuksen välttäminen, sekä stressinhallinta. Koulutuksessa käsiteltiin myös sitä, mitä tarkoittaa hyvä ja huono stressi.

Koulutuksen jälkeen aloin käsittelemään uusia Kiina-laitteiden tilauksia. Uusien Kiina-laitteiden käsittely eroaa muiden laitetyyppien tilausten käsittelystä siten, että me luomme tilauksen itse C-Sales järjestelmässä asiakkaan toiveiden mukaan. Tämä tarkoittaa siis sitä, että valitsemme laitteille itse kaikki asiakkaan haluamat optiot.

Sain tilaukset käsiteltyä, jonka jälkeen muokkasin kahden viikon päästä toimitettaville Kiina-laitteille TP1-hinnat.

Perjantai 31.3

Aamu alkoi jälleen ilmoittamalla Puolan laitteet ostoon, sekä merkitsemällä seuraavana vuorossa olevat Puola-laitteet Frozeniksi. Loin kaksi täydennystilausta Puolan laitteille, joista välitin tiedon myös Puolan tehtaalle. Täydennystilausten jälkeen, meillä oli poikkeuksellisesti Suomen tilausten käsittelytiimin palaveri esimiehemme kanssa, jossa käytiin läpi tämänhetkistä työtilannettamme, sekä meneillään olevia mahdollisia projekteja ja suurempia työtehtäviä. Normaalisti tämä palaveri pidetään joka torstai.

Palaverin jälkeen aloitin tekemään Batch Updatea, jonka jälkeen päivitin vielä TP1-hintoja muutamalle Kiinan laitteelle.

### **Viikkoanalyysi**

Tämä viikko oli raportoinnin osalta siinä mielessä erinomainen, että maanantaina kävi ilmi suurempi virhe, jonka olin aikaisemmin tehnyt. Ilmankin päiväkirja raportointia olisin pohtinut syytä virheen tapahtumiselle sekä keinoja siihen, että

tällaiset virheet vältetään tulevaisuudessa. Koen kuitenkin, että opinnäytetyön ansiosta analysoin tekemääni virhettä paljon yksityiskohtaisemmin ja annoin itselleni paljon enemmän aikaa tilanteen arvioimiseen.

Muuten viikko meni oikein hyvin. Työtehtäviä oli paljon ja voisi sanoa, että tämä viikko oli hyvin kiireinen. Hyvällä aikatauluttamisella kaikki tarvittavat työtehtävät saatiin tehtyä ajallaan, joka antoi itselle lisää motivaatiota.

### **3.4 Viikko 4**

Maanantai 3.4

Heti ensimmäisenä suoritin joka viikkoiset maanantai rutiinit, jotka veivät tällä kertaa melkein puolet päivästä. Rutiinitehtävien jälkeen päivitin TP1-hinnat Puolan laitteille.

Viikonlopun aikana vastaanotimme uusia Kiina-laitteiden tilauksia Singaporesta. Loin uudet tilaukset C-Salesissa, käsittelin ne OMS-järjestelmässä, jonka jälkeen lisäsin uudet tilaukset Kiinan laitteiden viikkolistaan, sekä ilmoitin uusista tilauksista ostotiimille.

Japanista tuli pyyntö siirtää muutama laite myöhemmälle viikolle toimitettavaksi, joten tein myös sitä varten tarvittavat toimenpiteet OMS-järjestelmässä, Baanissa sekä viikkolistassa.

Tiistai 4.4

Päivä alkoi heti palaverilla, jossa kävimme läpi Puolan laitteiden ostoihin liittyviä prosesseja ostotiimin, IT-tiimin sekä Puolan laitteiden value stream managerin kanssa. Teimme pysyvät muutokset Puolan laitteiden frozen merkintöihin sekä ostoprosessiin, sillä vanha toimintamalli on aiheuttanut mm. päivittämättömän laiterakenteen näkymisen asiakkaalle, jonka takia on syntynyt tilanteita, missä

toimitetun laitteen rakenne ja tilausvahvistuksessa oleva rakenne eivät vastaa toisiaan. Uusilla sovituilla toimintamalleilla varmistamme sen, että Puola-laitteiden ostoissa ja toimituksissa kaikki menee oikein.

”Operatiivinen ostotoiminta sisältää arkirutiinit, kuten tilaamisen, laskujen tarkastamisen ja toimitusvalvonnan. Operatiivinen ostotoiminta toteuttaa hankintoja strategisten ja taktisten suunnitelmien perusteella. Nykyään ostotoiminnan monia vaiheita pyritään automatisoimaan ja digitalisoimaan järjestelmien avulla.” (Logistiikan Maailma). Tämä pätee tehtaamme ostotoimintaan. Ostotiimimme toteuttaa viikoittaiset ostot aina samana arkipäivänä suunnitellun tuotantokapasiteetin sekä tuotantosuunnitelman mukaan. Ostotoiminnan automatisaatio ei kuitenkaan ole osana ostotiimimme toimintaa. Ostotoimintaa suoritetaan järjestelmien avulla, mutta työ on manuaalista.

Päivään sisältyi myös koko Euroopan tilausten käsittelytiimin viikoittainen palaveri. Jotta palaveri onnistuu, tulee kokoukseen osallistuvien henkilöiden pohtia etukäteen palaverissa käsiteltäviä asioita, käydä läpi mahdolliset palaveriin liittyvät materiaalit, sekä miettiä omalta osalta esiin tuotavia aiheita. Kokouksen järjestäjän olisi hyvä miettiä, kuinka paljon aikaa palaveriin tulisi varata. Palaveriin tulisi kutsua ainoastaan ne henkilöt, joita palaverissa käsiteltävät asiat koskevat. Palaverin alkaessa tulee tervehtiä muita, ja jos palaveri pidetään etäyhteyksin, tulisi kaikilla osallistujilla olla kamera päällä. Palaverin aikana on tärkeää pysyä agendassa, puhua vuorotellen eikä keskeyttää muita osallistujia. Kokouksen lopussa olisi hyvä käydä yhteenvedon läpi palaverissa käsitellyt asiat, ja sopia mahdollinen jatkopalaveri. Kokouksen päätyttyä, palaverin järjestäjä voi halutessaan jakaa käydyn palaverin yhteenvedon. (Varma)

Perjantai 7.4

Perjantaiamu alkoi seuraavien Puolan laitteiden ilmoittamisella oston. Oston menevät Puola-laitteet on ennen ilmoitettu ostotiimille ostettavaksi torstaisin, mutta tiistaina sovitus palaverissa sovimme, että tästä lähtien se tehdään perjantaisin.

Vastaanotimme sähköpostiin taulukon yli viidestäkymmenestä B-tilaus laitteesta, joihin täytyy lisätä ja poistaa tietyt moduulit. Aloitin tekemään tätä tehtävää jonkin verran, kunnes aloin työstämään joka perjantaista Batch Updatea. Loppuajan tein vielä moduulimuutoksia lähetetyn listan mukaan.

### **Viikkoanalyysi**

Etenkin tiistapäivä oli itselle hyvin mieluinen, kun päästiin isolla porukalla kehittämään Puolan laitteiden prosesseja. Yksi asetetuista vuosittaisista tavoitteistani on kehittää Puola-laitteisiin liittyviä työprosesseja, joten tiistaina käyty palaveri auttoi siinä. On hienoa huomata, kuinka nopeasti yrityksessä reagoidaan vähänkin epäselviin prosesseihin ja kuinka niitä halutaan kehittää. Kaikki työntekijät ovat aina valmiina antamaan oman panoksensa, jotta työnteko helpottuu, vaikka se vaatisi hieman enemmän omaa työaika.

Muuten viikko oli jälleen kerran hyvin tavallinen. Muutamia yksittäisiä sähköpostien kautta tulleita työtehtäviä, jotka toivat variaatiota rutiinitehtävien keskelle. Olen huomannut pitäväni siitä, että viikot pysyvät keskenään melkein samanlaisina ja pystyy keskittymään rutiinitehtäviin. Se tuo itselle sellaisen tunteen, että työtilanne on tasapainossa ja on koko ajan tietoinen siitä, että mitkä tehtävät on saatu tehtyä, ja mitkä vaativat vielä työstämistä. Kun työtilanne on tasapainossa, pystyy paljon avoimemmin ottamaan vastaan odottamattomat sekä haasteelliset työtehtävät ja ne tuntuvat enemmänkin kivalta vaihtelulta, kuin taakalta.

### 3.5 Viikko 5

Tiistai 11.4

Pääsiäisen jälkeen ensimmäinen työpäivä on tiistai. Luvassa on tekemättömien maanantai rutiinitehtävien suorittaminen. Puolen päivän aikaan pidetään team weekly meet ja iltapäivään olen varannut aikaa vastuualueitteni hoitamiseen.

Maanantairutiineja tehdessä minulle annettiin lisää tehtäviä hoidettavaksi tästä päivästä lähtien. Jokaisella tiimin jäsenellä on ollut erilaisia maanantairutiineja hoidettavanaan, mutta nyt oikeastaan kaikki tehtävät siirrettiin minulle, jotta koko tiimin työskentely saataisiin tehokkaammaksi. En koe, että tehtäviä olisi nyt liikaa, vaan näen tämän hyvänä asiana oman kehitykseni kannalta.

Team weekly meetissä käytiin taas läpi jokaisen tilausten käsittely tiimin tilastoja, ja oli mukava huomata, että viikko viikolta meidän tiimimme työskentely on mennyt tilastojen valossa parempaan suuntaan. Iltapäivällä sain paljonkin aikaan Puola ja Kiina-tilausten parissa, kun muokkasin näiden molempien TP1-hintoja, sekä loin asiakkaan pyynnöstä kahdelle Puolan laitteelle täydennystilauksen.

Torstai 13.4

Tänään ohjelmassa on seuraavien oston menevien Puola-laitteiden ilmoittaminen materiaalikoordinaattoreillemme. Aamupäivällä on mielenkiintoinen palaveri Ranskan myyntiyhtiön kanssa, jossa selkeytetään tilausten käsittelijöiden työprosesseja myyntiyhtiölle.

Seuraavien ostettavien Puola-laitteiden ilmoittaminen sujui ongelmitta, ja sain lähetettyä ostotilausnumerot jo saman päivän aikana Puolan tehtaan yhteyshenkilöille. Aamupäivän palaveri Ranskan myyntiyhtiön kanssa oli todella mielenkiintoinen. En tiennyt, että tilausten käsittelijöiden työprosessit ovat näinkin paljon pimennossa myyntiyhtiöltä, vaikka työskentelemme heidän kanssaan päivittäin. Isoin syy, miksi tämä palaveri pidettiin, oli se, että

myyntiyhtiöltä on tullut paljon laitteisiin liittyviä muutospyyntöjä ja erilaisia kyselyitä, jotka ovat meille hankalia tai emme pysty pyyntöjä edes toteuttamaan. Varsinkin frozen-sääntöä käytiin tarkkaan läpi ja nyt myyntiyhtiökin tietää, että mitä muutoksia frozen-laitteelle voi tehdä ja mitä ei. Palaverin anti oli sen verran hyvää, että olemme päättäneet pitää samanlaisen palaverin myös monen muun maan myyntiyhtiön kanssa.

Perjantai 14.4

Perjantai aloitettiin Puolan laitteiden palaverilla, jossa käytiin läpi kaikki ajankohtaiset aiheet liittyen Puola-laitteisiin. Puolan tehdas on saanut kurottua toimituksien jättämää pois, jonka ansiosta pystyimme tänään aikaistamaan muutaman laitteen toimitusta, joka on tietenkin loistava uutinen asiakkaalle. Päivään sisältyi myös Japaniin toimitettavien Kiina-laitteiden laskutus, sekä joka perjantainen Batch update.

### **Viikkoanalyysi**

Pääsiäisen takia työviikkomme oli lyhyempi, joka aiheutti pientä kiireen tuntua. Viikko sisälsi paljon uutta, kuten uudet maanantairutiinit. Niin kun mainitsin aiemmin, otin lisää maanantairutiineja innolla vastaan. En koe, että työtehtäviä olisi liikaa. Tehtäviä on kiva tehdä ja tiedän, että nyt tiimimme työskentely on kokonaisuudessaan paremmassa tasapainossa, kun otin hoidettavaksi kaikki maanantairutiinit.

Palaveri Ranskan myyntiyhtiön kanssa oli todella hyödyllinen. He saivat selkeämmän kuvan siitä, kuinka me tilaustenkäsittelijät työskentelemme, ja myös me opimme, mikä meidän hallussa oleva informaatio tilauksiin liittyen on hyödyllistä heille. Minä itse pidin tätä palaveria tärkeänä, sillä me tilaustenkäsittelijät kommunikoimme joka päivä eri maiden myyntiyhtiöiden kanssa tilauksiin liittyvistä asioista, joten prosessien selkeyttäminen molemmille tahoille oli erittäin hyödyllistä.

### 3.6 Viikko 6

Maanantai 17.4

Viikko käyntiin maanantairutiineilla, jonka jälkeen pidettiin nopealla aikataululla järjestetty palaveri Defence laitteiden value stream managerin kanssa. Palaverissa selvisi, että Defence laitteille täytyy tehdä toimitusviikkojen uudelleen aikatauluttaminen lähtien tämän viikon toimitettavista laitteista. Uudelleen aikatauluttaminen tarkoittaa sitä, että kaikille laitteille joudutaan tekemään muokkauksia tuotanto- ja toimitusviikkoihin OMS-järjestelmässä, sekä laitteet täytyy myös siirtää oikeille paikoille Excelin viikkolistassa sekä Defence sheetillä. Uudelleen aikatauluttaminen vaatii toimintaa myös Baanissa sekä Intrassa. Tämä projekti tulee työllistämään meitä todella paljon, mutta hyvä puoli tässä on se, että me tilaustenkäsittelijät tulemme saamaan selkeät ohjeet uudelleen aikatauluttamisen suorittamiseen.

Uudelleen aikatauluttaminen on työläs projekti, mutta tiedämme että se on tehtävä, jotta pystymme vastaamaan meidän asiakkaiden odotuksiin. Tämänhetkisen jättämän vuoksi, asiakkaalle vahvistettua toimitusaikaa joudutaan siirtämään ainakin yhdellä viikolla eteenpäin ja tämä koskee melkeinpä jokaista valmistettavaa laitetta. Tästä syystä meidän on kehitettävä tuotannon sekä kuljetuksien prosesseja, joiden kehitystä edesauttaa tässä tapauksessa viikkokapasiteetin muokkaaminen.

Logistiikka koordinaattorimme tekevät kuljetussuunnitelman jokaiselle viikolle, eli varaavat kuljetukset seuraavalla viikolla valmiiksi tuleville laitteille. Kaikki kuljetuksemme tapahtuvat pääosin maantiekuljetuksilla, mutta Iso-Britanniaan sekä Euroopan ulkopuolelle toimitettavat laitteet kuljetetaan meriteitse. Kun kuljetus suunnitelmaa tehdään, tärkeintä on järjestää kuljetukset siten, että tilatut laitteet ovat oikeassa paikassa oikeaan aikaan. Tällä varmistetaan asiakkaan tyytyväisyys (Virtanen 2022.) Nyt kun uudelleenaikataulutusta tehdään, tilatut laitteet saavat uuden toimitusviikon nopealla varoitusajalla. Tämän takia on

kiinnitettävä huomiota kuljetuksien kustannustehokkuuteen. ”Autojen mahdollisimman korkea täyttöaste on niin kustannusten kuin ympäristöystävällisyyden sekä vastuullisuuden kannalta yksi merkittävin tavoite kuljetussuunnittelulle. Täyttöasteen lisäksi kuljetussuunnittelijan tulisi mahdollisuuksien mukaan minimoida autojen tyhjänä olo”. (Virtanen 2022.) Edellä mainitut asiat kuljetussuunnittelusta kuvaavat hyvin logistiikka koordinaattoriemme työtä. Nyt kun uudelleen aikataulutetuille laitteille suunnitellaan kuljetuksia, laitteet lastataan kuljetuskontteihin toimitusmaan, sekä -kaupungin perusteella. Esimerkiksi jos tietyssä viikossa on kuusi kappaletta Prahaan toimitettavia laitteita, ne lastataan kaikki samaan konttiin. Koska useiden laitteiden sama määränpää helpottaa kuljetuksien suunnittelua, niin se on otettu huomioon uudelleen aikataulutuksessa.

Uudelleen aikataulutuksella pyritään myös parantamaan kilpailukykyä. Haluamme olla markkinamme johtava yritys, ja viikkokapasiteettien muutoksilla pystymme toimittamaan tilatut laitteet sovituksessa ajassa. Tämän takia pystymme tarjoamaan asiakkaillemme entistä parempaa palvelua. ”Yritysten on jatkuvasti pyrittävä parantamaan kilpailukykyään. Kilpailukykyä parannetaan sekä tarjoamalla asiakkaille entistä parempia tuotteita ja parempaa palvelua että kehittämällä kustannustehokkuutta.” (Logistiikan maailma)

Tiistai 18.4

Päivä meni oikeastaan kokonaan sähköpostien hoitamiseen, sekä yksittäisten tehtävien tekemiseen. Puolen päivän aikaan meillä oli joka tiistainen kansainvälisen tilausten käsittely tiimin palaveri, jossa päivitimme omaa työtilannetta, sekä katsoimme läpi erilaisia tilastoja.

Palaverin sekä sähköpostien lisäksi käsittelin uusia tilauksia, sekä muutospyyntöjä.

Perjantai 21.4

Hyvin rutiininomainen perjantai. Aamulla muutin seuraavana vuorossa olevat Puola-laitteet frozen tilaan, sekä ilmoitin ostettavat Puolan laitteet materiaalikoordinaattoreille. Aamupäivällä hoidin lukemattomia sähköposteja, jonka jälkeen pidettiin joka perjantainen palaveri Puolan tehtaan kanssa. Laitteiden valmistus sujuu tällä hetkellä ongelmitta, joka mahdollistaa pienentämään jättämää sekä laitteiden laskutuksien viivettä.

Palaverin jälkeen ilmoitin myöhässä olevien laitteiden uudet arvioidut toimitusajat Batch updaten kautta, jonka jälkeen viikko oli paketissa.

### **Viikkoanalyysi**

Maanantaina ilmoitettu uudelleen aikataulutusta on saatu käyntiin ja tehtävää on paljon. Näen uudelleen aikataulutuksen itselleni kuitenkin mahdollisuutena. Projekti on hyvin haastava, mutta koen että voin oppia siitä paljon. Uudelleen aikataulutukset ovat hyvin harvinaisia, joten jos pystyn sisäistämään pääpiirteet siitä, että kuinka uudelleen aikataulutusta tehdään, tulen olemaan paljon valmiimpi, jos joskus tulevaisuudessa samankaltainen projekti tulee uudelleen eteen.

Muuten viikko oli hyvin tavallinen, joka oli uudelleen aikataulutuksen huomioon ottaessa erittäin hyvä asia. Rutiinitehtävien ohessa meillä on ollut aikaa valmistautua uudelleen aikataulutusta varten esimerkiksi jakamalla tiimin sisällä vastuita uudelleen aikataulutuksen työtehtävistä.

### **3.7 Viikko 7**

Maanantai 24.4

Viikko käyntiin maanantairutiineilla, jonka jälkeen kävin läpi kiireellisimmät lukemattomat sähköpostit koskien Puola ja Kiina-laitteita, sekä päivitin molemmille laitetyypeille TP1-hintoja. Olemme saaneet uudelleen aikataulutuksen hienosti käyntiin ja ensimmäisiä muokkauksia on alettu tekemään OMS-järjestelmässä sekä viikkolistassa.

#### Keskiviikko 26.4

Keskiviikko aamuna saimme tiedon Iso-Britannian myyntiyhtiöltä, että meidän tulee siirtää 78 kappaletta heidän asiakkaansa tilaamia laitteita myöhempään viikkoon. Minulla on vielä tällä hetkellä vähiten tehtävää uudelleen aikataulutuksen parissa, joten otin omalle vastuulleni kaikkien laitteiden siirrot. Toimitusviikko muutokset ovat minulle jo ennestään tuttua hommaa, joten en koe tätä yllättävää työtehtävää lainkaan ongelmallisena.

#### Perjantai 28.4

Aamulla oli hyvin selkeästi tiedossa, että mitä päivä tulee pitämään sisällään. Päivä alkoi seuraavien Puolan laitteiden muokkaamisella frozen tilaan, sekä ostettavien Puola-laitteiden ilmoittamisella materiaalikoordinaattoreille. Kun tämä saatiin alta pois, niin jatkoin keskiviikkoisia toimitusviikko muutoksia puoleenpäivään asti, jolloin meillä alkoi joka perjantainen palaveri Puola-laitteista. Palaverin jälkeen autoin tiimiäni hetken uudelleen aikataulutuksessa, jonka jälkeen suoritin Batch Updaten.

#### **Viikkoanalyysi**

Tällä hetkellä töitä on paljon ja työtehtävät ovat tavallista laajempia. Uudelleen aikataulutus sekä Iso-Britannian laitteiden toimitusviikko muutokset vievät paljon aikaa, mutta meillä on silti aikaa rutiinitehtäville sekä sähköposteille. Tähän asti olen pitänyt uudelleen aikataulutuksen tekemisestä, koska eri työvaiheita on paljon, joka pitää työn mielenkiintoisena. Olemme uudelleen aikataulutuksen kanssa hyvin aikataulussa ja pystymme hoitamaan muutkin työtehtävät ajallaan. Pidän siitä, että olemme jakaneet työtehtävät selkeästi sillä uskon, että sen avulla olemme pystyneet pitämään työkuormamme hyvässä tasapainossa.

#### **3.8 Viikko 8**

#### Tiistai 2.5

Koska maanantaina vietettiin vappua, tällä viikolla työpäiviä on vain neljä. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikki maanantai rutiinit suoritettiin tänään, joka vaati lisätarkkuutta tehtävien suorittamiseen, jotta syötetyt tiedot pitävät paikkaansa. Maanantai rutiinien jälkeen pidettiin joka tiistainen palaveri kansainvälisen tilausten käsittely tiimin kesken. Palaverin jälkeen muokkasin TP1-hintoja Puola ja Kiina-laitteille, jonka jälkeen pääsin myös laskuttamaan Kiinan laitteita. Oli kivaa laskuttaa laitteita pitkästä ajasta, sillä koko prosessin läpivienti oli minulta jo hieman unohtunut. Vaikka en muistanut kaikkia laskutuksen vaiheita, niin apua saa aina tilausten käsittelijän ohjeista. Meillä on olemassa jaettu tiedosto tilausten käsittelijöiden kesken, jossa on esimerkiksi vaihe vaiheelta ohjeet kaikkiin rutiinitehtäviin, sekä muuta hyödyllistä infoa työtehtäviimme liittyen.

#### Torstai 4.5

Tänään sain vihdoin siirrettyä kaikki pyydyt Iso-Britannian laitteet uusille toimitusviikoille. Tämän tehtävän valmiiksi saaminen oli hyvin tärkeää, sillä Defence laitteiden uudelleen aikataulutusta vie minulta tällä hetkellä paljon enemmän aikaa kuin ennen. Iltapäivällä meillä oli Suomen tilausten käsittelijöiden ja meidän esimiehemme kesken palaveri, jossa kävimme läpi tämänhetkistä työtilannetta.

#### Perjantai 5.5

Aamu aloitettiin Puola-laitteiden muuttamisella frozeniksi, sekä seuraavien Puola-laitteiden ostoon ilmoittamisella. Tämän jälkeen jatkoin uudelleen aikataulutuksen tekemistä, joka oikeastaan vei koko loppupäivän. Joka perjantainen palaveri Puolan tehtaan kanssa peruttiin tältä päivältä, joten sain työstää uudelleen aikataulutusta Batch updaten aloittamiseen asti.

Helsingin yliopiston julkaistussa artikkelissa puheviestinnän opettaja ja vuorovaikutuksen tutkija Tessa Horila käsittelee työyhteisön sisäisestä viestinnästä ja vuorovaikutustaidoista.

Horila kertoo työyhteisön vuorovaikutuksesta niin sanottujen tehtävä- ja suhdetasojen kautta. ”Tehtävätasolla hän tarkoittaa työn tavoitteisiin ja niiden saavuttamiseen liittyvää vuorovaikutusta, jonka avulla työtehtävät saadaan suoritettua. Tehtävätason vuorovaikutusta on esimerkiksi tiedon jakaminen sekä ongelmien ratkominen ja tunnistaminen”. (Horila, T, 2021)

Lukiessani kuvausta vuorovaikutuksen tehtävätasosta, huomasin sen esiintyvän jokaisessa työssämme pidettävässä palaverissa. Otetaan tähän esimerkiksi aikaisemmin mainittu uudelleen aikataulutusta, jossa kaikilla oli sama tavoite: siirtää kaikki laitteet onnistuneesti uusille toimitus viikoille. Heti ensimmäisissä uudelleen aikataulutukseen liittyvissä palavereissa kävimme läpi mahdollisia vastaan tulevia ongelmia ja niiden tunnistamista sekä ratkomista. Uudelleen aikataulutukseen liittyen jaoimme avoimesti tietoa sekä mielipiteitä suoritettaviin prosesseihin liittyen, sekä varsinkin me tilaustenkäsittelijät saimme paljon ohjeita, miten uudelleen aikataulutusta tulee suorittaa.

Onnistuneen vuorovaikutukseen tarvitaan tehtävätason lisäksi myös Horilan mainitsema suhdetaso. ”Suhdetaso on suhteiden muodostamista ja ylläpitämistä, esimerkiksi luottamuksen rakentamista ja sosiaalisen tuen osoittamista”. (Horila, 2021) Itse koen, että luottamus ja sosiaalisen tuen osoittaminen on ollut itselleni uudelleen aikataulutuksen aikana tärkeää. Minulla on tilaustenkäsittelijöistä selkeästi vähiten työkokemusta, joten oli hienoa huomata, että kaikki luottivat siihen, että pystyn suoriutumaan näin isosta projektista. Horila kertoi myös suhdetason sosiaalisen tuen osoittamisesta. Sosiaalinen tuki oli uudelleen aikataulutuksen aikana myös isossa roolissa. Vaikka koin itse, että pystyn suoriutumaan projektista mallikkaasti, pidin siitä kuinka paljon kollegani kyselivät projektin etenemisestä, sekä tarjoutuivat auttamaan minua, jos tarve vaatii. Sosiaalinen tuki ja avoin keskustelu projektin

etenemisestä toi itselleni sellaisen tunteen, että virheiden tekeminen on hyväksyttävää, joka vähensi epäonnistumisen pelkoa sekä lisäsi itsevarmuutta.

### **Viikkoanalyysi**

Lyhyempi työviikko toi haasteita. Aikaa oli selkeästi vähemmän, joka lisäsi kiireen tuntua. Oli erittäin tärkeää, että sain Iso-Britannian laitteet siirrettyä ja pääsin keskittymään uudelleen aikataulutukseen, joka on tällä hetkellä siinä vaiheessa, että omaa työpanostani tarvitaan paljon. Kaikki suunnitellut palaverit saatiin pidettyä ja yleiskuva palaverienkin puolesta on se, että täällä Raisiossa me tilaustenkäsittelijät olemme oikealla tiellä. Tilastot näyttävät, että vastaamme sähköposteihin riittävän nopeasti, käsittelemme uudet tilaukset tarvittavalla nopeudella ja meneillään olevat projektit etenevät suunnitellusti. Tilastot eivät valehtele, ja siksi positiiviset tilastofaktat tuovat kiireen keskellä helpotuksen tunnetta, kun tietää, että olemme tehneet hyvää työtä.

### **3.9 Viikko 9**

Maanantai 8.5

Viikko käyntiin maanantai rutiineilla, jonka jälkeen alkoi kahden tunnin palaveri kansainvälisen tilausten käsittely tiimin sekä Hollannin myyntiyhtiön välillä. Samanlainen palaveri pidettiin noin kuukausi sitten Ranskan myyntiyhtiön kanssa, jossa tarkoituksena on siis selventää myyntiyhtiöille meidän omia prosessejamme, sekä kehittää yhteistyötä molempiin suuntiin. Koen nämä palaverit erittäin tärkeiksi, sillä näiden avulla molemmat osapuolet saavat selkeämmän kuvan siitä, että kuinka töitä tehdään ja mitkä työtehtävät vievät eniten työaika. Keskustelu oli todella avointa, sekä hyvähenkistä, jonka avulla tänään saatiin kaikki tarvittavat asiat käsiteltyä.

Palaverin jälkeen työskentelin Puola ja Kiina-laitteiden parissa muokkaamalla mm. laitteiden TP1-hintoja ja vastaamalla laitteisiin liittyviin sähköposteihin.

## Keskiviikko 10.5

Päivä lähti käyntiin trainingilla, jossa aiheena oli tänään erilaiset työskentely tavat kiireen keskellä. Training oli mielestäni mielenkiintoinen, ja aion kokeilla trainingissa mainittuja työskentelytapoja.

Yrityksessämme kerätään ja seurataan paljon dataa prosessien kehittämiseksi, ja tänään esimiehemme pyysi meitä tarkistamaan kaikkien myöhässä olevien laitteiden tilan, ja syyn miksi laitteet ovat myöhässä. Syynä toimitusten myöhästymiseen on suurimmaksi osaksi tehtaamme valmistuksen jättämä, myöhästyneet kuljetukset, sekä tiettyjen osien puute valmistusvaiheessa. Listan teko oli meidän hyvien järjestelmien avulla helppo tehdä, ja saatiin itsekin listaa tehdessä selkeämpää tietoa siitä, että mikä on suurin syy laitteiden myöhästymiselle ja kuinka pitkiä myöhästymiset ovat. Tämä helpottaa meidän informointiamme asiakkaiden suuntaan, kun meille tulee kyselyä tiettyjen laitteiden arvioiduista toimitusajoista sekä viivästyksien syistä.

Tuotannon yksi suurimmista tavoitteista on poistaa jättämää ja sitä kautta vähentää myöhässä olevia toimituksia. Toimittajien materiaalipuutteet ovat yksi osasy jättämän syntymiseen, mutta pyrimme kehittämään oman tuotannon prosesseja jatkuvasti. Tämä tapahtuu mm. Lean ajattelulla, jonka keskeisin tavoite on eliminoida hukkaa, joka tarkoittaa kaikkea resursseja kuluttavaa työtä, joka ei tuota lisäarvoa asiakkaalle. (Turun yliopisto.) Esimerkki tästä, on tuotantomme layoutin eli tuotannon järjestyksen jatkuva kehittäminen. Layoutin muokkaamisella voidaan esimerkiksi pienentää valmistettavien laitteiden siirtymiä, joka eliminoi hukka-aikaa. Esimerkiksi laitteen maalaus sekä testaus ovat tuotannon viimeisiä steppejä. Näiden kahden pisteen tulisi siis olla layoutissa lähellä.

Myös tilaustenkäsittelijöiden pisteellä hukka-aikaa on paljon. Joudumme tekemään paljon manuaalista työtä järjestelmissämme, joka ei tuo asiakkaalle

minkäänlaista lisäarvoa. Hukka-ajan pienentämisen eteen yritetään keksiä jatkuvasti ratkaisuja, sekä kehittää meidän manuaalisen työmme prosesseja. Osa järjestelmistämme ovat kuitenkin erittäin vanhanaikaisia, joten prosessien kehittäminen tapahtuu ainakin vielä hyvin rajoitetusti.

Lean ajattelua tukemassa on Kanban-menetelmä, jonka suurin tavoite on optimoida arvoketju, eli miten arvo, joka on tässä tapauksessa koukkulaite, kulkeutuu tuotannon läpi. (Turun yliopisto.) Tätä menetelmää on tukemassa meidän tuotannostamme löytyvä Kanban-taulu. Kanban-taulun ensimmäisestä vaiheesta löytyy tehtävänä olevat laitteet. Seuraavasta vaiheesta löytyy työn alla olevat työt, joille on määritelty maksimimäärä, eli kuinka montaa laitetta voidaan valmistaa yhtä aikaa. Kolmannesta vaiheesta löytyy valmiit työt, joille on myös määritelty maksimimäärä, ja viimeisestä vaiheesta löytyvät käyttöönotetut laitteet. (Turun yliopisto.)

Tämä oli vain karkea kuvaus Kanban-taulun teoriasta. Jos tätä kuvausta vertaa käytännössä meidän tuotantomme, on Kanban-taulu paljon laajempi. Esimerkiksi laitteiden maalaamossa ja testauspisteellä on tarkka määrä siitä, kuinka monta laitetta voidaan ottaa maalaukseen ja testaukseen samaan aikaan. Tämä tarkoittaa siis sitä, että Kanban-taulun toinen vaihe, eli työn alla olevat työt on jaettu tuotannossamme moneen eri vaiheeseen maksimi kapasiteetit huomioon otettuna.

Perjantai 12.5

Perjantai päivä alkoi seuraavien Puolan laitteiden muuttamisella frozen tilaan, sekä seuraavien Puolan laitteiden ostoon ilmoittaminen.

Nyt kun teemme uudelleen aikataulutusta myös käsitteissä mainittu Delivery Schedule täytyy päivittää ajan tasalle. Koko taulukko täytyy päivittää samalla lailla, kun aina maanantaisin, eli taulukkoon muokataan tämänhetkinen tilausten määrä jokaista viikkoa kohden, sekä tämän lisäksi muokataan kapasiteetti määrät viikkoa

kohden, eli tilausten määrä, joka on mahdollista ottaa per viikko. Tein nämä päivitykset puoleen päivään mennessä.

Uudelleen aikataulutuksen tekemiseen annettiin aikaa tämän viikon loppuun asti ja onnistuimme sen myös tekemään aikarajaan mennessä. Pitkään kestänyt projekti saatiin vihdoin maaliin, joka helpottaa todella paljon. Oli todella mielenkiintoista olla osana tekemässä suurta uudelleen aikataulutusta, ja koen että projekti opetti minua paljon ja antoi valmiuksia sekä hyödyllistä tietotaitoa mahdollisesti tulevia uudelleen aikataulutuksia varten.

### **Viikkoanalyysi**

Itselle mennyt viikko oli runsaasta työkuormasta huolimatta hyvin mieleinen. Viikon aloittanut palaveri Hollannin myyntiyhtiön kanssa sujui erinomaisesti, ja nyt myös Hollannilla on selkeä kuva tilaustenkäsittelijöiden työstä.

Kerätessä dataa myöhässä olevista laitteista, huomasin sen olevan minulle mieleistä työtä. Olen aina pitänyt tilastoista ja numeroista, joten uskon sen olevan syynä tähän. Oli muutenkin mukava saada täsmällisempää tietoa syihin, miksi laitteet ovat myöhässä asiakkaiden kommunikointia varten.

Uudelleen aikataulutus saatiin vihdoin valmiiksi ja kaikissa järjestelmissä on nyt päivitetty tiedot mm. viikkokapasiteetista, tilausten määristä per viikko sekä tieto uudesta läpimenoajasta.

Nyt kun tuotannon viikkokapasiteetteja pudotettiin uudelleen aikataulutuksen takia, olen varma, että pystymme tarkastelemaan tuotannon läpäisyä, jonka kautta tilaus-toimitusprosessimme tulee kehittymään. Tilaus-toimitusprosessi tarkoittaa lyhyesti aikaväliä asiakkaan tilauksesta siihen, kun tuote on toimitettu täysin valmiina asiakkaalle. (Logistiikan maailma)

”Läpäisyajojen lyhentäminen hukkaa ja odottamista vähentämällä tarkoittaa myös sitä, että prosessi on paremmin hallinnassa, jolloin läpäisyajoja

lyhentämällä voidaan pienentää myös niiden vaihtelua. Tällöin positiivinen vaikutus asiakkaan näkökulmasta on kaksinkertainen: lyhyemmän toimitusajan lisäksi tyypillisesti myös toimitusvarmuus paranee”. (Logistiikan maailma). Lyhyempi toimitusaika, sekä toimitusvarmuuden parantaminen on uudelleen aikataulutuksen suurimpia tavoitteita.

### **3.10 Viikko 10**

Maanantai 15.5

Viimeinen seurantaviikko alkoi perinteisesti maanantairutiineilla, jonka jälkeen tarkistin kaikkien Puola-laitteiden maalaukset OMS-järjestelmästä, että ne täsmäävät viikkolistan tietoihin. OMS-järjestelmään oli kertynyt reilu kymmenen muutospyyntöä, joten kävin pyynnöt läpi ennen lounasta, jonka jälkeen myös käsittelin ne. Muutetuista laitteista lähetettiin uudet tilausvahvistukset asiakkaille vahvistukseksi heille siitä, että heidän pyytämät muutokset on käsitelty. Muutospyyntöjen jälkeen pidimme jo valmiiksi sovitun palaverin tilausten käsittelyn, oston ja tuotannonsuunnittelijan kesken. Keskustelimme seuraavaksi ostoon menevistä laitteista, sillä moneen juuri ostoon menevään laitteeseen on tullut asiakkailta muutospyyntö. Päätimme, että voimme hyväksyä pyydyt muutokset, mutta laitteet joudutaan siirtämään tuotantojonossa hieman taaksepäin, jotta myös tuotannolle asti tulee tarpeeksi ajoissa tieto muutoksista. Palaveri meni mielestäni hyvin, koska pystyin tuomaan helposti omia näkemyksiä esiin auttaakseni yleistä keskustelun etenemistä sekä ratkaisujen syntymistä.

Vastaanotamme asiakkailta OMS-järjestelmään päivittäin muutospyyntöjä, joilla halutaan tehdä muutoksia tilatun laitteen rakenteeseen. Saamme myös sähköpostiin päivittäin pyyntöjä vaihtaa tilattuun laitteeseen toimitusosoitetta tai toimitusviikkoa. Kuukauden aikana suoritamme noin 400–600 erilaista muutosta tilatuille laitteille. Yrityksessämme on sääntö, ettei frozen laitteille tehdä enää muutoksia, koska kaikki alkuperäisessä tuoterakenteessa olevat osat ovat siinä kohtaa jo ostettu. Koska asiakasvaatimukset ovat nykypäivänä niin korkealla

tasolla, olemme valitettavasti joutuneet joustamaan frozen säännön kanssa useaan otteeseen asiakastytyvyyden säilyttämiseksi, kuten tänäänkin tehtiin.

Asiakkaiden haluamien tuotteiden kehittäminen vaatii sen, että yritykset pohtivat asiakkaiden vaatimuksia. Ymmärrys siitä, minkälaiset ominaisuudet ovat kaikista kiinnostavampia asiakkaiden mielestä voi auttaa yrityksiä kasvattamaan asiakkaiden kiinnostusta yrityksen tuotteisiin ja palveluihin. (Indeed.) Laitteiden kehityksestä, sekä uusien ominaisuuksien lisäämisestä vastaa yrityksemme tuotekehitys puoli. Asiakkaiden vaatimukseen ja tarpeisiin vastaamiseen olemme luoneet tietyn kategorian alle monia eri optioita, joista asiakas saa itse valita mieleisimmän vaihtoehdon. Esimerkkinä tähän toimii esimerkiksi laitteen öljytankki, jolle asiakas voi valita itselleen sopivimman koon. Sama pätee laitteen maalaukseen, sillä asiakas voi valita maalausoptioksi minkä tahansa värin. Jos asiakkaan valitsemaa väriä ei ole ennen käytetty meidän maalaamossamme, pyrimme aina selvittämään, että pystytäänkö laite maalaamaan uudella ja halutulla värillä. Koska vaihtoehtoja on jokaisessa kategoriassa niin paljon, on ymmärrettävää, että asiakas päättää sittenkin tehdä muutoksia laiterakenteeseen. Haluamme tarjota asiakkaillemme parhaimman mahdollisen ratkaisun, joten siksi olemme joutuneet joustamaan frozen säännön kanssa useampaan otteeseen.

Tähän pätee artikkelissa käsitelty kappale optioista. ”Monet vaihtoehdot mahdollistavat yritykselle asiakastarpeisiin vastaamisen. Esimerkiksi vaatetus yrityksen tarjoamat eri väriset t-paidat antavat asiakkaalle mahdollisuuden valita monesta eri vaihtoehdosta”. (Indeed)

Keskiviikko 17.5

OMS-järjestelmään oli saapunut 20 kappaletta Defence laitteisiin liittyviä chassis-, ja cabin-kit tilauksia. Nämä tilaukset eivät ole varsinaisia laite tilauksia, vaan lisätarvikkeita defence laitteille. Syy miksi kriteille täytyy luoda tilaukset OMS-järjestelmään, on se, että jokainen Defence laite tarvitsee itselleen chassis tai

cabin kitin. Nämä tilaukset täytyy aikatauluttaa samaan aikaan itse laitteen toimituksen kanssa, eli tuotannon viikkokapasiteetti määrä täytyy olla sama laitteiden ja kit tilausten kesken. Kun viikkokapasiteetit täsmäävät, se mahdollistaa ostotiimillemme hankkimaan tarvittavat osat oikeaan aikaan, jonka takia laitteet tullaan toimittamaan asiakkaalle kaikilla tarvittavilla varusteilla.

Olen paljon miettinyt sitä, että miksi näitä lisätarvikkeita ei lisätä suoraan laitteiden rakenteeseen, joka tarkoittaisi sitä, että tällä hetkellä erikseen tilattavat kitit saataisiin valmiiksi laitteen spesifikaatioon, eikä erillisiä tilauksia tarvitsisi enää luoda. Syy miksi tilaukset on pidetty erillään, johtuu siitä, että ostotiimillemme tämä toimintamalli on ollut todella toimiva. Syynä ovat myös tietojärjestelmälliset asiat.

Perjantai 19.5

Päivä alkoi meneillään olevien Puola ja Kiina-laitteiden sähköpostikeskustelujen läpikäymisellä tiimin kesken, jonka jälkeen ilmoitin seuraavat ostettavat Puolan laitteet ostotiimillemme. Puolenpäivän aikaan Suomen tilausten käsittely tiimillä oli palaveri esimiehemme kanssa, jossa käytiin läpi tämänhetkistä työtilannetta. Heti tämän palaverin perään Puolan tehtaan kanssa palaveri, jossa käytiin ajankohtaiset laitteiden valmistukseen ja toimituksiin liittyvät asiat. Palaverissa kävi ilmi, että Saksaan toimitetusta laitteesta oli puuttunut muutamia osia, joita asiakas oli laitteelleen tilannut. Tällaisessa tilanteessa minun tehtäväni on informoida asiakasta valitettavasta virheestä sähköpostitse ja kertoa, että puuttuvat osat lähetetään välittömästi jälkilähetystenä.

Palaverien jälkeen laskutin Singaporeen toimitetut Kiina-laitteet, jonka jälkeen suoritin batch updaten.

### **Viikkoanalyysi**

Päiväkirja raportoinnin viimeinen viikko oli rutiiniomaiseen viikkoon verrattuna erilainen. Pääsin tekemään paljon sellaisia työtehtäviä, joita ei kovin usein tule

tehtyä, mutta koen että se on vaan hyvä asia. Varsinkin vielä, kun en ole ollut tässä työtehtävissä kauaa töissä, on tärkeää ylläpitää ja tuoda takaisin mieleen sellaisia taitoja/työtehtäviä, joita ei kovin usein tule vastaan. Aion käydä läpi omaa raportointia jokaiselta viikolta, jonka avulla loppupohdinnan kirjoittaminen helpottuu. Raportointi oli mielenkiintoista, ja koen että sen takia oman tekemisen arviointi ja tarkempi analysointi on kehittynyt. Varsinkin virheiden sattuessa opin tarkastelemaan niihin johtaneita syitä monesta eri kulmasta, joka opetti käsittelemään epäonnistumisia paremmin kuin ennen.

## 4 POHDINTA

Kun päätin ryhtyä tekemään päiväkirjaopinnäytetyötä, tavoitteena oli seurata omaa kehittymistä, kehittää jo opittuja taitoja sekä syventää ja ennen kaikkea laajentaa omaa osaamista. Kun työpäivien aikana tiedosti sen, että lähes kaikesta toiminnasta raportoidaan opinnäytetyöhön, niin tällainen tilanne teki minusta paljon analyttisemmän, jonka takia seurasin ja arvioin omaa työskentelyä paljon tarkemmin. Tämän takia koen, että opinnäytetyöstä on ollut paljon hyötyä omaan kehitykseen sillä päiväkirjan ansiosta pystyin pysähtymään miettimään, mitä työtehtäviä on tietynä päivänä tehty, ja kuinka niissä on kehitytty edellisestä kerrasta. Etenkin päiväkirjassa mainituissa maanantain ja perjantain rutiinitehtävissä on tapahtunut paljon kehitystä.

”Huhtikuussa 2013 Elinkeinoelämän keskusliitto EK:n henkilöstö- ja koulutustiedustelututkimuksessa on kartoitettu osaamisen kehittämisen monimuotoisuutta. Tutkimuksessa on tullut esiin, että osaamisen kehittäminen yrityksissä painottuu yhä enemmän joustaviin työssä oppimisen malleihin. Tämä näkyy muun muassa siinä, että työssä perehdytään ja opitaan uusia toimintatapoja, mutta myös jaetaan ja jalostetaan niitä yhdessä. Tietoa siirretään työn ohessa, kasvokkain tai esimerkiksi verkossa”. (Meroma, O. 2014. s. 16)

Kyseinen tutkimus on jo kymmenen vuotta vanha, mutta olen huomannut, että osaamisen kehittämistä pyritään tekemään samoilla käytännöillä myös tässä työpaikassa. Etenkin uusien toimintatapojen oppiminen sekä niiden kehittäminen näkyy meidän jokapäiväisessä työssämme. Kansainvälisessä tilausten käsittely tiimissä meidän kaikkien työnkuva on sama, mutta tehtävät, prosessit sekä käytettävät järjestelmät eroavat tiimeittäin paljonkin toisistaan. Siksi jaamme keskenämme paljon tietoa tietyistä työtehtävistä ja niihin kuuluvista prosesseista, jonka avulla muut tiimit pystyvät jalostamaan itselleen toimivat toimintatavat ja vastaavasti voivat myös kyseenalaistaa ja antaa vinkkejä sellaisiin toimintatapoihin, joissa meillä on kehittämisen varaa. Etenkin

vuosittaisissa ”face to face” -tapaamisissa jaamme paljon tietoa omista toimintatavoistamme. Pitkän tähtäimen tavoitteena on, että tiimien toimintatavat olisivat lähes samat. Tämä auttaisi siihen, että työkuorman kasvaessa pystyisimme auttamaan toisiamme, oli työtehtävä mikä tahansa.

Aloittaessani opinnäytetyön kirjoittamista, olin ollut töissä tilaustenkäsittelijänä noin kahdeksan kuukauden ajan. Ennen tätä ajanjaksoa minulla ei ollut minkäänlaista kokemusta tämän tyyppisestä työstä, joten voidaan sanoa, että kokemusta oli lopulta hyvin vähän. Olin kuitenkin päässyt alle vuodessa työtehtävääni erittäin hyvin sisään, ja etenkin selkeät vastualueet auttoivat kehittämään työprosesseja entisestään, joka auttoi myös kehittämään minua tilaustenkäsittelijänä. Vaikka kokemusta työtehtävästä oli aika vähän, se ei luonut minulle minkäänlaisia paineita siitä, että kuinka ammattimaisesti osaisin kirjoittaa, vaan päinvastoin. Näin päiväkirjaraportoinnin isona mahdollisuutena seurata omaa kehitystäni tilaustenkäsittelijänä, joka toisi entistä enemmän selkeyttä siihen, että mitkä ovat vahvuuteni sekä heikkouteni.

Täysipäiväinen työskentely haasteellisessa työtehtävässä opintojen ohella on antanut omiin opintoihin paljon, mutta se oli minulle myös hyvin raskasta aikaa. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö oli minulta ehdottomasti oikea ratkaisu, sillä kymmenen viikon työn raportointi kehitti minua työntekijänä ja vastaavasti piti minua myös ajan tasalla siitä, että missä vaiheessa opinnäytetyöni on. On ollut hienoa huomata, kuinka paljon olen kehittynyt työtehtävässäni raportoinnin aikana, sekä sen jälkeen. Olen oppinut paljon itsestäni ja erityisesti sen, että työelämässä omalla positiivisella panoksella päästään hyviin tuloksiin ja kehitystä tapahtuu.

Tässä yrityksessä työskentelyssä parasta ovat olleet ehdottomasti ihmiset. Jokapäiväisestä työstä huokuu se, että kaikki tekevät työtä yhteisten tavoitteiden eteen ja se näkyy erittäin hyvänä ilmapiirinä työpaikalla. Minulla on ollut erinomaiset perehdyttäjät, kun aloitin työssäni tilaustenkäsittelijänä. Yritys on

myös tarjonnut minulle keinoja työelämän ja opiskelun yhdistämisen helpottamiseksi, josta olen erittäin kiitollinen.

## LÄHTEET

Esimerkki: Kanban ja Lean. Turun Yliopisto. Viitattu 2.2.2024.  
[https://tt.utu.fi/embedded\\_kasikirja/1/4/index.html](https://tt.utu.fi/embedded_kasikirja/1/4/index.html)

Hankintatoimi ja ostotoiminta. Logistiikan maailma. Viitattu 31.1.2024.  
<https://www.logistiikanmaailma.fi/osto-ja-myynti/hankintatoimi-ja-ostotoiminta/>

Kankainen, S. 2022. Mistä ovat tulevaisuuden työelämätaidot 2020-luvulla? HY Plus. Viitattu 8.12.2023. <https://hyplus.helsinki.fi/mita-ovat-tulevaisuuden-tyoelamataidot-2020-luvulla/>

Kankainen, S & Horila, T. 2021. Sisäinen viestintä ja vuorovaikutusosaaminen työyhteisössä. HY Plus. Viitattu 29.11.2023.  
<https://hyplus.helsinki.fi/en/sisainen-viestinta-ja-vuorovaikutusosaaminen-tyoyhteisossa/>

Koskinen, E. 2023. Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönoton onnistumisen arviointi. Theseus. Viitattu 30.11.2023.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/801588/koskinen\\_emmi.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/801588/koskinen_emmi.pdf?sequence=2)

Läpäisyajan lyhentäminen. Logistiikan maailma. Viitattu 5.12.2023.  
<https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/lapaisyajan-lyhentaminen/>

Meroma, O. 2014. Moniosaaminen, sen kehittäminen ja johtaminen nykypäivän työelämässä. Theseus. Viitattu 1.12.2023.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77336/Meroma\\_Outi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/77336/Meroma_Outi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Mistä on hyvä palaveri tehty? Kaikki lähtee agendasta. Varma. Viitattu 5.12.2023.  
<https://www.varma.fi/ajankohtaista/uutiset-ja-artikkelit/artikkelit/2020-q2/mista-on-hyva-palaveri-tehty-kaikki-lahtee-agendasta/>

Määttä, T. 2015. Rutiinit kunniaan. Kasvujohtaminen. Viitattu 2.2.2024.  
<https://kasvujohtaminen.com/2015/05/13/rutiinit-kunniaan/>

Niemelä, V. 2021. Tuotannon tehostaminen. Theseus. Viitattu 30.1.2024.  
[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/499315/Niemelä\\_Valtteri.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/499315/Niemelä_Valtteri.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Perehdyttäminen ja työnopastus – Ennakoivaa työsuojausta.

Työturvallisuuskeskus. Viitattu 30.1.2024

<https://ttk.fi/julkaisu/perehdyttaminen-ja-tyonopastus-ennakoivaa-tyosuojausta/>

Prosessien kehittäminen. Logistiikan maailma. Viitattu 5.12.2023.

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

Sarkkinen, M & Toivanen, M. 2018. Työtehtävien priorisointi auttaa ajanhallinnassa. Työterveyslaitos. Viitattu 29.11.2023.

<https://www.ttl.fi/tyopiste/tyotehtavien-priorisointi-auttaa-ajanhallinnassa-kiireellinen-pyynto-ei-aina-ole-tarkein>

Virtanen, P. 2022. Toimitusketjun kehittäminen kuljetussuunnittelijan näkökulmasta. Viitattu 2.2.2024.

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/756171/Opinnaytetyo\\_Virtanen\\_Pinja.pdf?sequence=2](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/756171/Opinnaytetyo_Virtanen_Pinja.pdf?sequence=2)

20 Common Types of Customer Requirements. Indeed. Viitattu 2.2.2024.

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/customer-requirements>