

## **Päiväkirja: Verkkokaupan sisäisten toimintojen kehittäminen**

Marko Hämäläinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Amk-opinnäytetyö

2025

Tietojenkäsittelyn tutkinto

## Tiivistelmä

**Tekijä(t)**

Marko Hämäläinen

**Tutkinto**

Tradenomi Amk

**Raportin/Opinnäytetyön nimi**

Päiväkirja: Verkkokaupan sisäisten toimintojen kehittäminen

**Sivu- ja liitesivumäärä**

58 + 0

Tämä opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuodossa ja siinä tarkastellaan teknisen asiakkuusasiantuntijan tehtäviä verkkokaupan päivittäisessä arjessa ja uusien järjestelmien käyttöönottamisessa. Työssä esitellään keinoja yrityksen sisäisten toimintatapojen kehittämiseen. Opinnäytetyön tarkastelujakso kesti kahdeksan viikkoa ja sijoittui syksylle 2022. Varsinaisen opinnäytetyön sisältö koostui päivittäisistä merkinnöistä ja viikoittaisista analyyseistä. Tarkoituksena oli ottaa kantaa työympäristön kokonaisvaltaiseen kehittämiseen ja toimintojen tehostamiseen verkkokauppayrityksen näkökulmasta, sekä seurata työntekijän kehittymistä yritykselle täysin uudessa tehtävässä. Toimessa haluttiin hyödyntää työntekijän aikaisempaa kokemusta asiakkuuksien hoidosta ja teknisistä kehittämistehtävistä.

Asiakkuusasiantuntija työskentelee pienessä pk-yrityksessä, suomalaisessa verkkokaupassa, joka maahantuo elektroniikkaa ja myy teknisiä laitteita kuluttaja-asiakkaille, yrityksille ja muille organisaatioille. Yritys konsultoi ja tarjoaa tukea myytävien laitteiden käytössä sekä tekee ohjelmistokehitysyhteistyötä ulkoisen kumppanin kanssa verkkokaupan kehittämiseksi. Työympäristönä toimivat yrityksen omat liiketilat, jossa on toimisto, varasto, pakkaamo sekä lähettämö. Toimisto- ja asiakaspalvelutehtäviä voi tehdä myös etänä, mikä tuo haasteita tietoturvan, viestinnän ja yhteisten verkkoresurssien käytön suhteen.

Lopputyön seurauksena havaittiin, että järjestelmien ja toimintatapojen kehittämisellä pystyttiin parantamaan palvelutasoa ja tehostamaan työskentelyä. Yhtenä tärkeänä tavoitteena oli luoda verkkokaupan jatkuvan kehittämisen suunnitelma ja sitouttaa asiakkaat yritykseen entistä vahvemmin. Liiketoiminnan nopea kasvu ei ole ollut yritykselle ongelmattonta, mutta hyödyntämällä tietotekniikkaa ja organisoimalla toimintatapoja on saatu vapautettua resursseja muihin asioihin. Kehitystyön tuloksena saatiin otettua käyttöön uusia työvälineitä, ja henkilökunta on oppinut hyödyntämään niitä, pystyen toimimaan entistä monipuolisemmin erilaisissa työtehtävissä. Kasvaneen tehokkuuden ja parannettujen toiminnallisuuksien myötä asiakaskunnan palveleminen onnistuu paremmin, mikä parantaa asiakaskokemusta ja heijastuu suoraan yrityksen menestykseen.

**Asiasanat**

Verkkokauppa, kehittämisprojektit, asiakaskokemus

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	6
2.1	Oman työn analyysi .....	6
2.2	Sidosryhmät työpaikalla .....	7
2.3	Vuorovaikutus työpaikalla .....	10
3	Päiväkirjaraportointi.....	11
3.1	Seurantaviikko 1 .....	11
3.2	Seurantaviikko 2 .....	14
3.3	Seurantaviikko 3 .....	18
3.4	Seurantaviikko 4 .....	22
3.5	Seurantaviikko 5 .....	27
3.6	Seurantaviikko 6 .....	32
3.7	Seurantaviikko 7 .....	39
3.8	Seurantaviikko 8 .....	45
4	Pohdinta ja päätelmät.....	52
	Lähteet .....	55

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö tehdään päiväkirjamuotoisena kahdeksan viikon ajalta 2022. Työtehtävät kirjataan raporttiin päivittäin ja kerran viikossa koostetaan analyysi, jossa kerrotaan kuluneen viikon tapahtumista ja omasta kehittämisestä. Päiväkirjamerkintöjen aikaväli on syyskuu-marraskuu 2022.

Työympäristönä ovat yrityksen omat tilat, jossa verkkokauppa kokonaisuudessaan toimii. Toimisto- ja asiakaspalvelutehtäviä hoitavien on mahdollista työskennellä osittain myös etänä. Opinnäytetyössäni tulen käyttämään työtehtäviä tukevaa kirjallisuutta, kuten esimerkiksi Tätä on Lean - Ratkaisu tehokkuusparadoksiin ja Digitaalinen asiakaskokemus, sekä muuta aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Lisäksi hyödynnän blogeja ja artikkeleita. Näissä lähteissä kuvataan verkkokaupan mahdollisuuksia, toteutustapoja, kehittämistä, erilaisia työkaluja ja asiakasrajapinnassa toimimista.

Yritys on aloittanut toimintansa lokakuussa 2010. Verkkokaupalla ei ole kivijalkamyymälää tai suoramyyntiä omasta toimipisteestä, mutta pääkaupunkiseudulla on muutamia noutopisteitä mistä tilatun tavarahan voi noutaa. Kuljetuksia hoitavat esimerkiksi Posti, Matkahuolto, Netlux ja DHL. Yritys on pieni, tällä hetkellä noin kymmenen henkeä työllistävä pk-yritys. Kevästä 2020 saakka liiketoiminnan kasvu on ollut voimakasta ja henkilökunta on yli kaksinkertaistunut lyhyessä ajassa. Sen myötä kaupan ylläpitämisen vaatimustaso on kasvanut ja tarve tehostaa toimintatapoja on noussut esille. Iso osa tätä kehitystyötä on tietotekniikan monipuolinen hyödyntäminen ja uusien järjestelmien jalkauttaminen yrityksen käyttöön.

Uusien tietoteknisten järjestelmien käyttöönoton myötä työpaikan resurssien ohjaaminen ja keskittyminen oikeisiin asioihin on helpottunut. Teknisen asiakkuusasiantuntijan työ edellyttää hyvää asiakaspalveluasennetta, järjestelmällisyyttä ja kiinnostusta toimintojen kehittämiseen. Päivittäisestä työajasta asiakaspalvelu- ja tekninen neuvonta vie noin puolet ja kehitystehtävät toisen puolen. Tärkeimpiä yksittäisiä kehittämiskohteita ovat Microsoft M365 -palveluiden käyttöönotto, erityisesti Teamsin hyödyntäminen työssä, asiakkuusprosessin ja sisäisen viestinnän kehittäminen sekä työntekijöiden roolien selkeyttäminen. Asiakkaiden kanssa työskennellessä on tunnettava tekniset laitteet, ratkaistava heidän esittämiä kysymyksiä ja ongelmia sekä toimia teknisenä konsulttina, tarjoten sopivia tuotteita ja ylläpitäen asiakassuhteita proaktiivisesti.

**Asiakaskokemus** = Kokemus, joka asiakkaalle muodostuu vuorovaikutuksesta yrityksen kanssa. Tämä vaikuttaa asiakkaan tyytyväisyyteen ja halukkuuteen jatkaa palvelun tai tuotteen käyttöä.

**Asiakaspalveluprosessi** = Järjestelmällinen tapa hoitaa yhteydenpitoa yrityksen ja asiakkaiden välillä. Tämä sisältää asiakkaan tarpeiden kartoittamisen, ratkaisujen tarjoamisen ja palautteen antamisen. Hyvin toimiva asiakaspalveluprosessi parantaa asiakastyytyväisyyttä ja uskollisuutta.

**Azure AD** = Microsoftin pilvipohjainen identiteetin- ja pääsynhallintapalvelu. Azure AD mahdollistaa käyttäjien ja ryhmien keskitetyn hallinnan, sekä tarjoaa turvallisen pääsyn pilvipalveluihin ja eri sovelluksiin. Palvelu tukee yhden sisäänkirjautumisen (SSO) ja monivaiheisen tunnistautumisen (MFA) käyttöönottoa.

**BitLocker** = Microsoftin kehittämä levynsalauksen työkalu, joka on sisällytetty Windows -käyttöjärjestelmiin. BitLocker salaa käyttöjärjestelmän ja käyttäjätiedostot, estäen tietojen pääsyn tietoihin kolmansilta osapuolilta. Sen avulla voidaan suojata myös varastettujen tai kadonneiden laitteiden tietoja.

**Chatbot** = Ohjelmisto, joka on suunniteltu käymään keskusteluja ihmisten kanssa. Chatbotit voivat auttaa asiakaspalvelussa vastaamalla usein kysytyihin kysymyksiin ja suorittamalla yksinkertaisia tehtäviä. Ne voivat olla sääntöihin perustuvia tai oppivia, ja ne voivat parantaa palveluaan ajan myötä keräämällä esimerkiksi käyttäjätietoja.

**GDPR** = EU:n yleinen tietosuojasetus, joka määrittää tarkat säännöt henkilötietojen käsittelylle, säilyttämiselle ja suojaamiselle. Tietosuojasetuksen tavoitteena on vahvistaa kansalaisten oikeuksia omiin tietoihinsa ja asettaa yrityksille uusia vastuita tietoturvan suhteen. Asetus on tuonut mukanaan merkittäviä muutoksia tietojenkäsittelykäytäntöihin.

**IMAGE** = ohjelma, joka sisältää täydellisen kopion kiintolevyn tai muun tallennusvälineen sisällöstä, mukaan lukien käyttöjärjestelmän, sovellukset ja tiedostot. Kiintolevyimagea käytetään usein järjestelmän palautukseen tai kloonaukseen. Tällä tavalla voidaan varmistaa, että käyttöjärjestelmä on identtinen aiempaan asennukseen tai haluttuun perusasetukseen nähden.

**ITIL (Information Technology Infrastructure Library)** = Viitekehys, joka keskittyy IT-palveluiden hallintaan. Se tarjoaa parhaita käytäntöjä ja suosituksia IT-palveluiden suunnitteluun, ylläpitoon ja jatkuvaan kehittämiseen, tarkoituksena parantaa IT-palvelujen tehokkuutta ja laatua.

**Kysyntätrendi** = Kuluttajien halu ja kyky ostaa tuotetta tai palvelua tietyllä ajanjaksolla. Analysoimalla kysyntätrendejä yritykset voivat ennakoida markkinoiden muutoksia ja suunnitella resurssejaan tehokkaammin. Trendejä seurataan usein tilastollisin menetelmin ja markkinatutkimuksen avulla.

**Lean** = Toimintamalli, joka keskittyy arvon tuottamiseen asiakkaille ja turhien häiriöiden vähentämiseen. Se edistää jatkuvaa parantamista ja tiimityötä, jotta prosessit olisivat mahdollisimman tehokkaita ja joustavia. Lean-menetelmiä sovelletaan laajasti, tavoitteena maksimoida tuotto ja parantaa asiakastytyväisyyttä.

**Liiketoimintasuunnitelma** = Yrityksen strateginen suunnitelma tulevaisuuden tavoitteiden ja kasvuvision saavuttamiseksi. Liiketoimintasuunnitelma sisältää yksityiskohtaiset tiedot yrityksen liiketoimintamallista, markkinointistrategioista ja taloudellisista tavoitteista. Se toimii ohjaavana dokumenttina yrityksen päivittäisessä toiminnassa. Tietojenkäsittelyratkaisut voivat tukea liiketoiminnan eri osa-alueita ja parantaa tehokkuutta.

**Lähetystaajuus** = Radiotaajuus, jolla viestintäsignaalit lähetetään ja vastaanotetaan langattomassa verkossa. Eri taajuusalueet tarjoavat erilaisia ominaisuuksia, kuten suurempaa kapasiteettia tai laajempaa kantamaa, mikä vaikuttaa verkon suorituskykyyn tai kattavuuteen.

**Microsoft 365 (M365)** = Microsoftin tarjoama pilvipohjainen palvelupaketti, joka sisältää suosittuja sovelluksia kuten Word, Excel ja PowerPoint. Microsoft 365 tarjoaa myös yhteistyö- ja viestintätyökaluja, kuten Teams ja Outlook. Se on suunniteltu parantamaan tuottavuutta ja mahdollistamaan työnteon missä tahansa ja millä tahansa laitteella.

**Magento 2** = Avoimeen lähdekoodiin perustuva verkkokauppa-alusta, jota kehitetään myös kaupallisesti. Se mahdollistaa verkkokauppojen räätälöinnin ja laajentamisen monimutkaisten liiketoimintamallien mukaisesti. Alustan ominaisuuksiin kuuluvat muun muassa tehokkaat markkinointi- ja maksujärjestelmät, varastonhallinta ja asiakkuudenhallintajärjestelmät. Magento 2 on myös helposti integroitavissa muihin järjestelmiin vastaamaan erilaisten liiketoimintojen tarpeita.

**Migraatio** = Prosessi, jossa tietoja tai järjestelmiä siirretään yhdestä ympäristöstä toiseen. Migraatio voi tarkoittaa esimerkiksi vanhentuneen järjestelmän päivittämistä tai tietojen siirtämistä paikallisista IT-järjestelmistä pilvipalveluihin. Tavoitteena on parantaa järjestelmien tehokkuutta ja skaalautuvuutta.

**OneDrive** = Microsoftin pilvitallennuspalvelu, joka mahdollistaa tiedostojen tallentamisen, jakamisen ja synkronoinnin eri laitteiden välillä. OneDrive integroituu saumattomasti muihin Microsoftin palveluihin, kuten Office-sovelluksiin. Palvelu tarjoaa myös varmuuskopiointi- ja yhteistyöominaisuuksia.

**On-Premise** = Tietotekniikkajärjestelmä tai ohjelmisto, joka asennetaan ja ylläpidetään paikallisesti yrityksen omissa tiloissa. Tämä eroaa pilvipalveluista, joissa järjestelmät sijaitsevat ulkoisessa palvelukeskuksessa ja ovat saatavilla internetin kautta. On-Premise-ratkaisut tarjoavat enemmän kontrollia ja tietoturvaa, mutta vaativat myös enemmän ylläpitoa.

**OpenViX** = Avoimen lähdekoodin käyttöjärjestelmä, joka on suunniteltu toimimaan digitaalisissa laitteissa, kuten televisioissa, satelliittivastaanottimissa ja digibokseissa. OpenViX mahdollistaa asetusten kattavan muokkaamisen ja tarjoaa tukea useille kolmannen osapuolen laajennuksille. Käyttöjärjestelmä on laajasti käytetty sen joustavuuden vuoksi.

**Out Of The Box** = Ajattelutapa, joka kannustaa poikkeamaan tavanomaisista ajatusmalleista ja etsimään innovatiivisia ratkaisuja. Tämäntyyppinen ajattelu pyrkii ratkaisemaan ongelmia uusilla ja ennakkoluulottomilla tavoilla. Se on arvokas lähestymistapa erityisesti luovissa prosesseissa ja tuotekehityksessä.

**Palvelukonsepti** = Selkeä ja kattava suunnitelma palvelun toteuttamisesta ja tarjoamisesta asiakkaille. Palvelukonsepti määrittelee palvelun tavoitteet, prosessit ja laadunvarmistusmenetelmät. Hyvin suunniteltu palvelukonsepti parantaa asiakastytyväisyyttä ja tehostaa palvelun tuottamista.

**Palvelumuotoilu** = Monialainen lähestymistapa, jolla suunnitellaan ja parannetaan palveluja käyttäjälähtöisesti. Palvelumuotoilu yhdistää käyttäjätutkimuksen, liiketoiminnan tavoitteet ja luovan suunnittelun luodakseen toimivia ja mielekkäitä palveluratkaisuja. Tavoitteena on parantaa palvelun käyttäjäkokemusta ja liiketoiminnan tehokkuutta.

**Pikaviestipalvelu** = Sovellus, joka mahdollistaa viestien lähettämisen ja vastaanottamisen reaaliajassa. Nämä palvelut mahdollistavat teksti-, ääni- ja videoviestien vaihdon sekä tiedostojen jakamisen. Pikaviestipalveluita ovat esimerkiksi Teams, WhatsApp ja Messenger. Ne tarjoavat nopean ja helpon tavan kommunikoida henkilöiden ja eri ryhmien välillä.

**Pilotointi**: Kokeiluvaihe, jossa uutta palvelua tai tuotetta testataan rajatulla alueella tai määrättyllä käyttäjäjoukolla ennen laajempaa käyttöönottoa. Tavoitteena on kerätä palautetta ja tietoa, jotta toimivuutta tai tehokkuutta voidaan arvioida.

**Pilvipalvelu** = Internetin kautta tarjottava palvelu, joka mahdollistaa tiedonsiirron ja käsittelyn verkossa. Se tarjoaa skaalautuvia IT-resursseja, kuten tallennustilaa, laskentatehoa ja erilaisia ohjelmistoja, ilman että tarvitaan fyysistä infrastruktuuria.

**SaaS** = Ohjelmisto, joka tarjotaan palveluna verkon kautta. Käyttäjät pääsevät käsiksi sovellukseen ilman paikallista asennusta, ja palveluntarjoaja huolehtii ohjelmiston ylläpidosta, päivityksistä ja tietoturvasta.

**ShareGate** = Työkalu, joka auttaa hallitsemaan ja siirtämään SharePoint- ja Office 365 -ympäristöjen sisältöä. Sitä käytetään tehostamaan sisällön hallintaa ja siirtoprosessia.

**Tenantti** = Yksittäinen tili, joka sisältää kaikki organisaation käyttäjät, domainit ja tilaukset. Käyttäjät, kuten yrityksen työntekijät, käyttävät samoja työkaluja, sovelluksia ja pilvipalveluja ja jakavat yhteiset IT-resurssit. Tenantin sisällä voi olla useampia verkkotunnuksia eli domaineja, ja se hyödyntää käyttäjätietokantapalvelua, joka mahdollistaa kertakirjautumiset eri palveluihin. Tämä malli mahdollistaa resurssien tehokkaan hallinnan ja jakamisen keskitetysti ja joustavasti.



## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman työn analyysi

Omat työtehtäväni koostuvat pääosin järjestelmien käyttöönotoista ja suunnittelusta, asiakkaiden konsultoinnista, sekä asiakaskokemuksen kehittämisestä perinteiseen asiakaspalveluun verrattuna. Painopiste on yrityksen sisäisissä toiminnoissa, mikä on tärkeä osa kokonaisvaltaista asiakaskokemuksen ja liiketoiminnan kehittämistä. Verkkokaupan toiminnallisten ominaisuuksien parantamiseen ja tietosuoja-asioiden kuntoon saattamiseen on varattu paljon aikaa jo alkuvaiheessa. Olen päivittäin vuorovaikutustilanteissa yritysjohdon, asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden sidosryhmien kanssa. Kehitystyöryhmän jäsenenä osallistun aktiivisesti asiakkuuksien käytännön asioiden hoitamiseen, viestintään ja prosessien kehittämiseen. Toimin asiantuntijana uusien järjestelmien suunnittelu-, kehitys- ja käyttöönottoprojekteissa. Lisäksi vastaan yrityksen sisäisestä IT-tuesta, koska yrityksellä ei ole ollut aiemmin omaa lähitukea. Verkkokauppa on toteutettu SaaS-palveluna, jota hoitaa ulkopuolinen kehitystiimi, jolle olemme asiakkaana erilaisiin toimintoihin, kuten integraatioihin liittyen.

Olen saanut työsuhteen alussa hyvän perehdytyksen yrityksen järjestelmiin ja toimintatapoihin, mikä on auttanut minua kaikissa tehtävissäni. Asiakaspalveluun tulevat päivittäiset yhteydenottopyynnöt koskevat pääasiassa laitteiden teknisiä ominaisuuksia, ja asiakkaat tarvitsevat apua hankintaan, asennuksiin ja käyttöön liittyen. Sosiaalisuudesta, järjestelmällisyydestä ja kyvystä ratkaista teknisiä ongelmia on tässä tehtävässä hyötyä. Lisäksi kehitys- ja käyttöönottoprojektit kuuluvat toimenkuvaani, ja yhtenä tehtävänäni on selvittää niiden asettamat tekniset vaatimukset, annettu budjetti huomioiden. Toimintojen kehittämistä ja uusien järjestelmien käyttöönotoista on informoitu henkilökuntaa aiemmin, joten käyttöönotot pyritään pitämään suhteellisen suoraviivaisina. Henkilökunta on päässyt esittämään myös toiveita etukäteen toteutetun kyselyn avulla, missä asioissa parannusta toivotaan.

Tehtävä laajentaa edelleen osaamistani jatkuvien palveluiden kehittämisessä, uusien järjestelmien käyttöönotossa ja ylläpitotehtävissä. Jatkuvien palveluiden kehittäminen on keskeinen osa ITIL-prosessia, ja siihen liittyvän osaamisen laajentaminen tapahtuu usealla tasolla. Työssä näkee hyvin mitä erilaisia haasteita verkkokaupan ylläpidossa ja kehittämisessä voi olla. Kuluttaja-asiakkaat tuovat työhön monipuolisuutta, mutta myös haasteita, joita en ole aiemmissa tehtävissä tässä määrin kohdannut.

Kaiken kaikkiaan olen onnistunut laajentamaan tietämystäni verkkokauppa-alasta ja ymmärtämään nykyään monipuolisemmin sen toimintaa. Ylläpidossa vaaditaan osaamista tieto-

turva- ja tietosuoja-asioista, sekä lainsäädännön ja verkkokaupan käytäntöjen tuntemusta, mikä tarkoittaa erilaisten sääntöjen, ohjeiden ja toimintamallien ymmärtämistä.

Käytäntöjen tuntemus kattaa laajan valikoiman osa-alueita, kuten lainsäädäntö ja säätely, kuluttajan oikeudet, maksutavat, toimitusprosessit, myynninedistäminen, eettiset käytännöt, asiakaspalvelu ja palaute. Uusien teknologioiden seuraaminen on tärkeää, mikä johtaa jatkuvaan oppimiseen. Oman osaamisen laajentamisessa kannattaa hyödyntää myös verkostoja ja jakaa kokemuksia muiden työntekijöiden ja ammattilaisten kanssa.

Suoriudun työssäni itsenäisesti, mutta työtehtävät sisältävät paljon tiimityötä, joten hyvät kommunikointi- ja yhteistyötaidot ovat eduksi. Osaamiseni suhteessa työsuhteen vaatimuksiin on hyvällä tasolla, ja osaan haastaa verkkokauppaa kehittymään kaikilla osa-alueilla, tuoden myös innovatiivista näkökulmaa alalle.

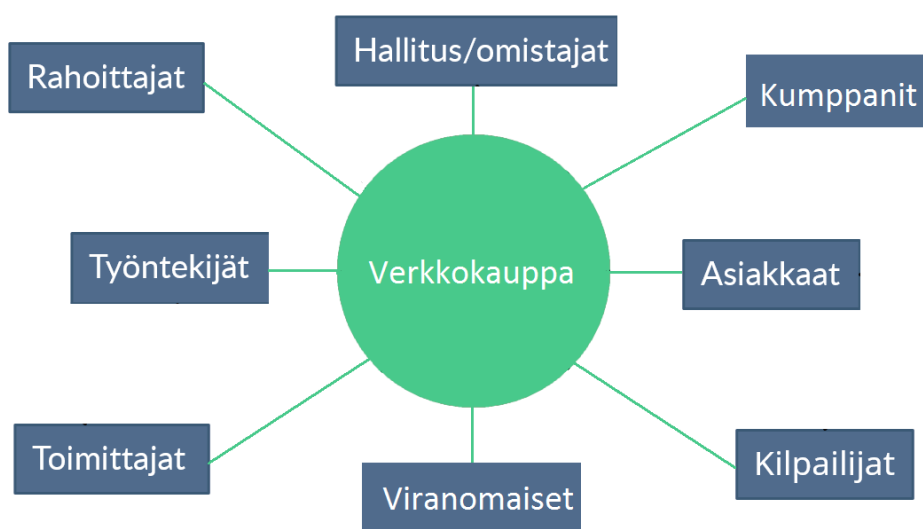
Leena Lemola (2019) toteaa blogissaan, että out of the box -ajattelun keskiössä ovat luova ja kriittinen ajattelu sekä kyky ratkaista luovasti ongelmia. Tällainen ajattelu vaatii kuitenkin itsevarmuutta ja rohkeutta haastaa vanhoja toimintatapoja. Uuden oppiminen ei useinkaan ole vaikeaa, mutta vanhasta luopuminen voi olla hyvinkin tuskallista. Digitaalisuus ja asiakkaiden vaatimukset räätälöidyille ja yksilöllisille ratkaisuille pakottavat meidät kuitenkin pohtimaan uusia toimintatapoja ja astumaan ulos vanhoista kaavoistamme. (Lemola 2019.)

## **2.2 Sidosryhmät työpaikalla**

Kaikki tahot, joiden kanssa yritys on tekemisissä, kuuluvat yrityksen sidosryhmiin. Sidosryhmät voivat vaikuttaa yrityksen menestykseen monin eri tavoin ja niiden merkitys liiketoiminnalle voi vaihdella eri tilanteissa. Avainasemassa ovat sidosryhmät, joilla on eniten vaikutusta resurssien kohdistamisessa liiketoiminnan kannalta keskeisiin asioihin. Liiketoimintaympäristössä tapahtuvien muutosten ennakointi edellyttää vuorovaikutusta eri sidosryhmien välillä.

Verkkokaupan kannalta kaikkein tärkeimpinä sidosryhminä (kaavio 1) voidaan pitää asiakkaita, koska ne tuovat yritykselle tuloja ja ilman heitä yritystä ei olisi olemassa. Yritykselle muita tärkeitä sidosryhmiä ovat yrityksen hallitus ja omistajat, rahoittajat, toimittajat ja ulkoiset kumppanit sekä yhtiön työntekijät. Myös kilpailijoita voidaan kutsua sidosryhmäksi, koska heidän toimintansa vaikuttaa yleiseen kykyyn reagoida asioihin.

Asiakaspalaute on yritykselle arvokasta liiketoiminnan ja toimintatapojen kehittämässä. Yritys haluaa tarjota asiakkailleen laadukkaita palveluita ja myydä tarpeellisia korkealaatuisia tuotteita kohtuullisin hinnoin, ekologiset tavoitteet huomioiden. Luotettavuus, asiakaskohtaisesti tarjotut ratkaisut, takuu ja jälkihoito ovat kaikki tärkeitä asioita yrityksen ja asiakkaiden välisessä toiminnassa. Työntekijöilleen yritys pyrkii antamaan palkan ja etuuksien lisäksi turvallisen jatkuvan työsuhteen sekä mahdollisuuden edetä ja ottaa vastuuta erilaisista tehtävistä. Työntekijät antavat ammattitaitonsa kautta yritykselle työpanoksensa ja kehittävät samalla sen luotettavuutta asiakkaiden suuntaan. Toimittajat puolestaan tarjoavat yritykselle korkealaatuiset laitteet ja tuotteet, ja vastineeksi he saavat uskollisuutta, sekä varman ja maksukykyisen kumppanin.



Kaavio 1. Yrityksen sidosryhmät

Huolimatta yrityksen projektinomaisista kehityskohteista, oman tehtäväni kannalta tärkein yksittäinen ulkoinen sidosryhmä (kaavio 2) ovat asiakkaat, koska toimin lähes päivittäin suoraan asiakasrajapinnassa. Yrityksen asiakaskuntaan kuuluu yksityisasiakkaita, yrityksiä ja muita organisaatioita, niin koti-, kuin ulkomaisia. Asiakaspalvelu tapahtuu pääasiassa puhelimitse ja sähköpostin välityksellä. Toinen tärkeä ulkoinen sidosryhmä ovat kumppanit, eli tässä tapauksessa palveluntarjoajat, joiden kanssa teen yhteistyötä yrityksen järjestelmien kehittämisen suhteen.

Ulkoiset palveluntarjoajat vastaavat Internet-yhteydestä, verkkokaupan teknisestä ylläpidosta, päivityksistä ja käyttöoikeuslisenssien myynnistä. Lisäksi tietoturva maksuliikenteessä ja henkilötietojen käsittelyssä on heidän vastuullaan. Muut alihankkijat tekevät ohjelmistokehitystyötä myytävien laitteiden osalta verkkokauppayrityksen vaatimusten ja toiveiden mukaisesti.



Kaavio 2. Verkkokaupan ulkoiset sidosryhmät

Sisäisiin sidosryhmiin (kaavio 3) kuuluvat kaikki yrityksen työntekijät. Yhteydenpito varaston ja lähettämön kanssa on jatkuvaa ja kommunikointi tapahtuu pääasiassa pikaviestimien kautta. Asiakkuusasiantuntija kuuluu erilaisiin tiimeihin, kuten asiakaspalveluryhmään ja yrityksen kehitystyöryhmään. Teen päivittäin yhteistyötä varasto-osaston kanssa, sillä muun muassa palautukset ja reklamaatioiden käsittely tapahtuvat aina asiakaspalvelun kautta. Tuotepalautuksissa rahaliikenne kulkee kauttani, kun maksan hyvitykset asiakkaille.

Yhtiön johdossa on toimitusjohtaja, joka toimii myös hallituksen puheenjohtajana ja tekee lopulliset päätökset kaikista hankinnoista. Verkkokauppayrityksen toimintaa kehitetään oman kehitystyöryhmän kautta. Koko henkilökunnan kanssa pidetään kuukausittaisia palavereita, jossa saadaan hyvin esille erilaisia näkökulmia yrityksen toimintojen kehittämiseksi.



Kaavio 3. Verkkokaupan sisäiset sidosryhmät

### 2.3 Vuorovaikutus työpaikalla

Vastaa yrityksen asiakassuhteiden kehittämistä ja keskustelen säännöllisesti sidosryhmien kanssa selvittääkseni tarpeita ja toiveita palvelun ja laadun parantamiseksi. Pienessä yrityksessä on tärkeää joustaa tehtävien suhteen, joten monipuoliset tiedot ja taidot ovat hyödyksi, samoin kuin valmius ottaa uusia haasteita vastaan.

Kehitystyöryhmään kuuluu neljä jäsentä, teknisen asiakkuusasiantuntijan lisäksi toimitusjohtaja ja asiakaspalvelun toinen asiantuntija, sekä varastopäällikkö. Kehitystyöryhmä pitää kuukausittain palaveriteita, jossa seurataan yrityksen tilaa ja keskustellaan ajankohtaisista asioista. Olemme ottamassa käyttöön kaikille avointa ideapankkia, jota tulemme hyödyntämään projektien suunnittelun apuna tulevaisuudessa.

Työnantaja voi vaikuttaa työntekijöidensä sitoutumiseen osoittamalla heille todellista arvostusta. Avoimuus, luottamus ja kunnioitus ovat tässä keskeisiä. On tärkeää, että molemmat osapuolet voivat keskustella avoimesti ja tuntevat tulevansa kuulluiksi. Vuorovaikutuksen tulee olla molemminpuolista ja tähtäimenä on yhteisten tavoitteiden saavuttaminen. Konkreettisia toimia voivat olla esimerkiksi sopivien työkalujen tarjoaminen ja myönteisen työilmapiirin ylläpitäminen. (WorkPower 2018.)

Merkityksellistä positiivisen työntekijäkokemuksen kannalta on tunne siitä, että jokainen löytää paikkansa työyhteisössä. Vaikka jokaisella työntekijällä on omat vastualueensa, silti töitä tehdään yhdessä ja tiiminä. Läpinäkyvyys ja luottamus ovat erityisen keskeisiä elementtejä työyhteisön hengen rakentamisessa. Työyhteisön yhteishenki vahvistuu, kun työtovereita kunnioitetaan ja heidän hyvinvoinnistaan pidetään huolta. (Kaihua, Kemi, Tapaninen & Vähäkuopus 2020.)

Työpaikalla pidetään yllä avointa keskusteluyhteyttä, mikä helpottaa toisten auttamista ja tukemista erilaisissa ongelma- ja kiiretilanteissa. Muutoin yrityksen sisäinen kommunikointi osastojen välillä tapahtuu pääasiassa pikaviestimien välityksellä, koska työpisteet sijaitsevat eri tiloissa ja niiden kautta töitä on helppoa seurata.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa kommunikointi tapahtuu pääasiassa sähköpostitse, puhelimitse ja joskus kasvotusten. Työ vaatii paljon itseohjautuvuutta, proaktiivista otetta verkko-kaupan kehittämiseen sekä hyviä vuorovaikutus- ja kielitaitoja.

## 3 Päiväkirjaraportointi

### 3.1 Seurantaviikko 1

#### *Maanantai*

Sain tehtäväksi asentaa neljä uutta varaston käyttöön hankittua tietokonetta ja niihin tarvittavat toimistosovellukset. Laitteet on hankittu järjestelmätoimittajalta valmiiksi esiasennettuina. Tarkoituksena on saada koneet käyttökuntoon, liittää ne verkkoon ja asentaa toimistosovellukset ja sen jälkeen auttaa asiakaspalvelun sähköpostien läpikäynnissä, mikäli aikaa jää.

Hankituissa tietokoneissa oli esiasennettuina Windows 10 Home -käyttöjärjestelmä, joten käyttöjärjestelmät piti päivittää Pro -versioon ja suorittaa asennus kokonaan uudelleen yrityksen omasta asennustiedostosta. Yrityksen työympäristön tietokoneet ovat vakioitu aiemmin, eli laitekanta ja ohjelmistot ovat yhteneväiset, joten tämä nopeutti koneiden käyttöönottoa. Samaan aikaan, kun tietokoneiden asennus oli käynnissä, kävin läpi asiakaspalveluun tulleita viestejä, joiden käsittelyaika oli pitkittynyt. Asiakaspalvelussa päivät ovat aina erilaisia ja jo pelkästään siinä toimiminen edellyttää pohtimaan ratkaisuja yksittäisiin tilanteisiin.

#### *Tiistai*

Tavoitteena on siirtää eilen asennetut koneet uusille tilapäisille paikoilleen ja laajentaa yrityksen sisäverkkoa kaapeloimalla uudet työpisteet. Yrityksen tiloissa on alkanut loppukeväästä remontti ja sen vuoksi koneita ei voi vielä asentaa uusille pysyvästi lopullisiin työpisteisiinsä. Koneiden asennusta ja testausta on tarkoitus jatkaa vielä toimistosovellusten osalta.

Yrityksen toimitilat sijaitsevat kahdessa eri kerroksessa ja alakerrassa ei ole kunnan verkkoyhteyttä saatavilla. Helpoiten verkon rakentaminen kävi vetämällä alakertaan uudet verkkokaapelit reitittimestä suoraan koneisiin. Langaton verkkoyhteys oli toinen vaihtoehto, mutta tilojen rakenteellisista syistä fyysisten kaapeleiden ja reitittimen asennus oli nopeampaa ja se takasi myös luotettavamman verkkoyhteyden koneille. Vaikka työpisteet ovat suunniteltu tässä vaiheessa tilapäisiksi, verkkoyhteys on tarvittaessa valmiina myös jatkossa, kun tiloja laajennetaan tulevaisuudessa sinne. Kaikki päivän suunnitelmat saatiin toteutettua, vaikkakin verkon rakentamisen osalta suunnitelma muuttui hieman alkuperäisestä, kun langaton verkko päätettiin korvata kiinteällä kaapeloinnilla.

### *Keskiviikko*

Asiakaspalvelun sähköposti on ruuhkautunut ja tarkoituksena on purkaa sitä koko päivä yhdessä asiakaspalvelun toisen asiantuntijan kanssa. Puheluita varten käytössämme on vaihdepalvelu ja mikäli kaikkiin puheluihin ei ehditä vastaamaan heti, asiakkaille pyritään soittamaan takaisin vielä saman työpäivän aikana. Kollegan päävastuulla ovat tänään puhelut ja minulla sähköposti, mutta tarvittaessa tuemme toinen toisiamme.

Sähköpostiin oli tullut paljon kyselyitä tilauksista ja lähetysten kestosta. Muun muassa tilojen remontista johtuen, lähetykset olivat viivästyneet ja näin ollen aiheuttaneet asiakkaisissa epätietoisuutta. Tämä tilanne kuormitti asiakaspalvelua ja nyt oli ensisijaisen tärkeää saada ruuhkaa puretuksi. Koko päivä meni sähköposteihin vastatessa kollegan hoitaessa puhelut. Yrityksemme on antanut lupauksen nopeista toimitusajoista ja sen pitkittyessä asiakkaat ovat herkästi yhteydessä verkkokauppaan. Tavoitteessa pysyttiin ja ruuhkaa saatiin purettua, vaikkakin osa palvelupyynnöistä jäi odottamaan vielä asiakkaiden vastauksia ja tarkennuksia lisäkysymyksiin.

### *Torstai*

Päivän tavoitteena on jatkaa eilen aloitettua asiakaspalveluun tulleiden sähköpostien käsittelyä. Yhteydenottoja tulee lisää pitkin päivää ja osa vaati perusteellista selvittelyä ja konsultointia tuotteisiin liittyvissä kysymyksissä. Tavoiteaika vastata kaikkiin asiakaspalveluun tulleisiin on 1-2 päivää.

Ruuhkaa oli sen verran, että myös yrityksen toimitusjohtaja avusti aamulla asiakaspalvelussa. Pidimme pienen, noin 15 minuutin pikapalaverin kehitystiimin kesken, joka käsitteli töiden organisointia jatkossa ja uusien palveluiden käyttöönottoa. Asiakaspalvelu priorisoi- tiin nyt korkeimmalle. Microsoft 365 käyttöönottoa lykättiin toistaiseksi muiden kiireellisten asiakaspalvelutehtävien vuoksi, vaikka kehitysryhmän palaverissa tämä asia nähtiinkin erittäin tarpeellisena asiana, jota tulee jouduttaa.

### *Perjantai*

Asiakaspalveluun tulleiden sähköpostien käsittely pitää olla ennen viikonloppua ajan tasalla. Vanhoja viestejä ei ole hyvä jättää roikkumaan yli viikonlopun ajaksi, koska silloin asiakaspalvelu ei ole paikalla vastaamassa kysymyksiin. Lisäksi viikonloppuna tulee sähköpostiin paljon uusia tiedusteluita, joten nyt on tärkeää saada ruuhkat purettua.

Päivä meni taas suurimmaksi osaksi sähköposteihin vastaamiseen. Ehdin myös ottamaan vastaan asiakkailta tulleita puheluita. Osa puheluita koski kysymyksiä huoltoon tulleista laitteista, reklamaatioita, sekä muita tilauksiin liittyviä kysymyksiä, joita selvittelin yhdessä varastotyöntekijöiden kanssa. Asiakaspalvelun hoidossa sain asiakkailta erinomaista palautetta. Tärkeää oli kuunnella asiakasta ja tarjota selkeitä ratkaisuja nopeasti ja tehokkaasti, missä tein yhteistyötä oman henkilökunnan kanssa.

### *Viikkoanalyysi*

Ensimmäisen viikon aikana tarkoitus oli saada käsiteltyä asiakaspalveluun tulleet palvelupyynnöt nopeasti uusien laitteiden asennuksen ja sisäverkon laajennuksen lisäksi. Yrityksen kasvun seurauksena ja henkilöstöpulan vuoksi lupaukseen nopeasta ja henkilökohtaisesta palvelusta ei ole pystytty vastaamaan riittävällä tasolla toiminnan murroksessa. Asiakaspalvelu koetaan kriittisenä palveluna ja se vaikuttaa suoraan koko yrityksen toimintaan, niin myyntiin, kuin muuhunkin palvelutasoon. Sain hyvän näkemyksen yrityksen toiminnoista ja kipupisteistä, joissa tarvitaan kehitystyötä.

Lukumääräisesti yhteydenottoja tulee eniten viestien välityksellä. Työn tekemistä kuormittavat lisäksi soitot, koska silloin kaikki muu työ asiakaspalvelussa keskeytyy. Monet asiakkaat kokevat soiton helpoimmaksi ja henkilökohtaisemmaksi tavaksi lähestyä yritystä ja toivovat saavansa tällöin nopeamman vastauksen. Kysymykset ovat moninaisia, osa vaativia ja osa helpompia. Valmiita ratkaisuja ei ole valmiina ja asiakaspalvelun on oltava hyvin perillä tuotteista ja tekniikoista. Puhelimen välityksellä yhteyttä ottava asiakas voi olla hyvinkin perehtynyt asiaan ja haluaa saada vastauksen heti. Asiakaspalvelun ytimessä on kuuntelutaito ja empatia, joka luo asiakkaalle tunteen arvostuksesta ja tyytyväisyydestä.

Aikaisempi asiakaspalvelukokemus, tekninen osaaminen auttavat minua paljon toimen täyttämässä ja uuteen perehtymisessä. Ensimmäisen viikon aikana tuli selväksi, että yrityksen nopea kasvuvauhti on aiheuttanut ongelmia toiminnoissa ja siihen kaivataan selkeätä parannusta ja suunnitelmallisuutta. Työntekijöiden roolit ovat perustuneet perinteiseen tehokkuusmalliin, jossa jokaisella on omat työtehtävät eri osaamisalueiden mukaan. Kun työt kasaantuvat ja tämä vaikuttaa sekä palvelun laatuun, että työntekijöiden henkilökohtaiseen jaksamiseen. Koska pk-yrityksessä henkilöstöä on niukasti, on kaikkien otettava vastuu sovitun roolin täyttämisestä ja opetettava uusia asioita myös uusien järjestelmien kohdalla.

Binta Darboen (2023) mukaan verkkokaupan asiakaskokemus rakentuu useista eri kosketuspisteistä ja kanavista. Erinomaisen asiakaskokemuksen saavuttamiseksi on tärkeää tarkastella ostopolkua kokonaisuutena ja huolehtia, että asiakkaalle tärkeimmät asiat hoi-



detaan moitteettomasti. Olennaista on se, että asiakkaan tarpeet täytetään ja että hän kokee olevansa arvostettu, huomioitu ja ymmärretty. Asiakaskokemuksen laatu vaikuttaa aina suoraan myyntiin, toistuviin ostoksiin ja asiakkaiden suosituksiin. (Darboe 2023.)

Resurssien käyttöä on parannettu yhdistämällä pienet tehtävät suuremmiksi kokonaisuuksiksi, jolloin yksilöt, tiimit tai koko organisaatio suorittavat toistuvia tehtäviä systemaattisesti. Resurssitehokkuuden painottaminen tarkoittaa, että keskitytään tuotteen tai palvelun tuottamiseen tarvittaviin resursseihin, kuten henkilökuntaan, toimitiloihin, koneisiin, työkaluihin, tietokoneisiin ja liiketoimintajärjestelmiin. Resurssitehokkuus mittaa, kuinka paljon resursseja käytetään tietyllä ajanjaksolla. (Modig & Åhlström 2016, 9-10.)

## 3.2 Seurantaviikko 2

### *Maanantai*

Aamulla pidetään tunnin mittainen palaveri kehitystyöryhmän kesken, jossa käydään läpi viikonlopun aikana tulleiden yhteydenottojen määrä ja priorisoidaan asiakaspalvelun tehtävät. Keskustelussa puhutaan samalla tulevien viikkojen teemoista, joilla saataisiin toimintoja kehitettyä. Lisäksi päivän tehtävänäni on tarkastella yrityksen ohjelmistolisenssejä ja aloittaa tiedostopalvelimen siivous.

Töiden ruuhkautuminen näkyi edelleen asiakaspalvelun jonossa. Yhteydenotoissa korostuu suuressa määrin kyselyt tilausten perään. Tämä on osittain seurausta tilojen remontista, mutta myös siitä, että myynnin kasvu on ollut rajua ja yritys ei ole ehtinyt reagoimaan tilanteeseen vaaditulla nopeudella. Asiakaspalvelun jono saatiin hoidettua ja ehdin aloittamaan käytössä olevien ohjelmistolisenssien tarkastuksen ja selvittämään missä vaiheessa niitä pitää uusia tai päivittää.

### *Tiistai*

Tänään jatkan eilen sovittuja töitä ohjelmistolisenssien selvittelyssä ja teen tiedostopalvelimen uudelleenjärjestelyä, mitä ei eilen ehditty aloittaa lainkaan. Tiedostopalvelimelle on kerääntynyt vanhentuneita dokumentteja ja ohjeita ja tiedostot ovat muutenkin vaikeasti hallittavissa sekä löydettävissä. Tämä on yksi hidastava tekijä töiden tekemisessä, mikä halutaan nopeasti korjata.

Tiedostot sijaitsevat yrityksen omalla palvelimella ja niiden uudeksi sijoituspaikaksi päätettiin ottaa ulkoisen palveluntarjoajan tarjoama pilvi. Tiedostopalvelimen ylläpito ei ollut oikein kenenkään vastuulla, paitsi yrittäjän itsensä. Dokumenteista saattoi löytyä useampia

kopioita eri kansioissa. Tämä koettiin suurena riskinä ja samalla se sitoi yrittäjän itsensä käytännössä koko ajan yrityksen toimintaan lomina myöten. Kävin lisenssit lävitse ja sain päivitettyä ne ajan tasalle ja dokumentoituua tiedot.

### *Keskiviikko*

Edellinen päivä meni lähes kokonaan uuden palvelukonseptin suunnittelussa ja tiedostojen siirtoa ei ehditty aloittaa lainkaan. Palvelukonsepti kattaa esimerkiksi palvelun toteutuksen ja sisällön, asiakaskokemuksen ja kommunikaation. Työntekijöiden käyttöön tarvittavat työkalut ja ohjelmistot saadaan jatkossa Microsoftin M365 pilvestä, joten päivitän samalla tarkoituksen mukaisen palvelupaketin ja hankin tarvittavan määrän uusia lisenssejä yrityksen käyttöön.

Selvitin nykyisen M365 palvelupaketin ja se päätettiin päivittää yrittäjän pyynnöstä astetta parempaan Business Premium -versioon, joka tarjoaa lisäturvaa Standardiin verrattuna. Ohjelmistolisenssit päätettiin hankkia saman palveluntarjoajan kautta, joka tuottaa muitakin palveluita yrityksellemme. Microsoftin SaaS-pohjaisen lisenssipakettiin kuuluvat kaikki tarvittavat ohjelmistot, mitä yritys tällä hetkellä tarvitsee toimistokäytössä. Yhteiset sähköpostitilit eivät vaatineet omaa lisenssiä, vaan ne voidaan jakaa ja ovat käytettävissä käyttäjien omien tilien kautta.

Tiedostojen uudeksi säilytyspaikaksi valittiin Microsoft OneDrive, jonne aloitin migroimaan dataa yrityksen omalta tiedostopalvelimelta. Kun migraatio on valmis, päästään vanhan palvelimen varmuuskopioinnista, mikä oli toteutettu nauhavarmistusasemalla.

### *Torstai*

Tarkoitus on siivota yrityksen palvelimella olevia vanhoja tiedostoja ja jatkaa niiden siirtoa OneDriveen. Erilaisia dokumentteja ja tiedostoja on kertynyt vuosien myötä todella paljon ja niiden selvittämisessä riittää työtä. Lisäksi hakemistorakenne on epälooginen ja siihen on tehtävä selkeä suunnitelma.

Aloitin palvelimelta tiedostojen synkronoinnin OneDriveen ja määrittelin käyttöoikeudet kansioihin. Koska tiedostoja ja dokumentteja oli kertynyt vuosien varrella paljon, työ osoitautui todella isoksi. Tarvitsin apua eri työntekijöiltä, jotta pystyin selvittämään, ovatko kaikki tarpeellisia ja mitä niille tehdään. Tässä vaiheessa ei päätetty hävittää mitään dataa vielä, vaan ne arkistoitiin, jotta tarvittaessa niihin voidaan palata.

## *Perjantai*

Tänään jatkan aiemmin aloitettua urakkaa tiedostopalvelimen migroinnin osalta. Tiedostopalvelin otetaan pois käytöstä ja varastoidaan sekä varmuuskopiointi päätetään, kun OneDrive -migraatio on valmis. Mikäli myöhemmin tulee kuitenkin esille ongelmia tiedostojen siirron suhteen, palvelin on vielä mahdollista ottaa uudelleen tarkasteluun. Nauhavarustusasemaa ja palvelinta säilytetään yrityksen varastossa sen aikaa, kun uusi palvelu todetaan toimivaksi. Laitteiden hävityksestä päätetään sen jälkeen.

Migraatio valmistui ja sain sammutettua tiedostopalvelimen ja sen varmuuskopioinnin. Viimeistelin dokumentaation migraatiosta, jota varten olin tehnyt muistiinpanoja. Dokumentointi auttaa varmistamaan, että kaikki vaiheet ja asetukset on tallennettu eikä mitään tärkeää jää pois. Lisäksi se auttaa mahdollisten ongelmatilanteiden selvittelyssä ja tulevaisissa muutoksissa.

## *Viikkoanalyysi*

Sain viikolle asetetut tavoitteet valmiiksi. Tein laajempaa tutkimusta yrityksen järjestelmistä toimintojen kehittämiseksi. Vaikka asiakaspyyntöihin vastaaminen oli edelleen pääosassa tälläkin viikolla, resursseja pyrittiin irrottamaan suunniteluun asioiden eteenpäin viemiseksi. Tässä vaiheessa yritys ei halua rekrytoida enää lisää henkilökuntaa, vaan alkaa panostamaan järjestelmien kehittämiseen ja tehtävien jakamiseen vastualueittain.

Itse verkkokauppa toimii SaaS-palveluna ulkopuolisen palveluntarjoajan palvelimilla ja samaa halutaan hyödyntää muidenkin työkalujen kohdalla. Näin ollen yrityksen ei tarvitse kantaa jatkossa huolta esimerkiksi omien palvelinten laitekannasta ja tiedostojen varmuuskopioinnista. Vaikka on-premise ratkaisut tarjoavatkin yritykselle ja käyttäjille täydellisen hallinnan omasta infrastruktuuristaan, ne vaativat myös enemmän resursseja ja osaamista ylläpidon ja päivitysten suhteen. Kun pilvipohjaiset ratkaisut, joissa tietojenkäsittely ja tallennus tapahtuvat ulkoisissa datakeskuksissa ja käyttäjät pääsevät niihin käsiin internetin kautta, on-premise ratkaisut vaativat laiteinvestointeja ja niiden vastuu on usein IT-osaston vastuulla.

Toimivuus ja häiriöttömyys ovat ehdottoman tärkeitä jokapäiväisessä käytössä ja tietoturvallisuus tulee hoidettua samalla, kun osa vastuista on ulkoistettu toisille palveluntarjoajille. Siksi verkkokaupan liiketoimintastrategian kannalta järkevimmäksi vaihtoehdoksi nähtiin jatkossa laajempi pilvipalveluiden hyödyntäminen. Ylläpito on yrityksen kannalta vaivantonta ja liiketoiminnan kasvua ajatellen pilvipalveluiden hyödyntäminen on myös kustan-

nustehokasta. Skaalautuminen mahdollistaa käytettävyyttä ja joustavan työympäristön, jossa resursseja voidaan jatkossa mukauttaa helposti ja nopeasti.

Samalla kun yrityksen uudet tilat valmistuvat ja uusia toimintatapoja sekä järjestelmiä otetaan käyttöön, niin palveluita digitalisoidaan. Työterveyslaitoksen (2024) mukaan fyysisen työympäristön lisäksi tulee huomioida myös virtuaaliseen työympäristöön liittyvät tarpeet, kuten tieto- ja viestintätekniset laitteet, sähköiset yhteydet sekä palvelut ja sovellukset. Työympäristön muutoksessa on kyse monen rinnakkaisen prosessin integroimisesta ja johtamisesta, ja parhaat tulokset saavutetaan, kun toimintaa ja tiloja kehitetään samanaikaisesti. (Työterveyslaitos 2024.)

Siirtyminen toimisto-ohjelmista pilvipalveluihin aloitettiin tiedostopalvelimen migroinnista OneDriveen. Migraatio tarkoittaa siirtymistä järjestelmästä toiseen ja se kattaa monia eri asiayhteyksiä, kuten tietojen, sovellusten ja järjestelmien siirtoa. Kun puhutaan pelkästään tiedostopalvelimen siirrosta Microsoft OneDriveen, voidaan tätä silti pitää migraatioprosessina, vaikka se ei olisikaan yhtä laaja tai monimutkainen kuin suurempien järjestelmien migraatio. Jo pelkkä tiedostopalvelimen siirto vaatii valmistelua ja suunnittelua eri tekijöistä riippuen, joita voivat olla tietomäärä, tietorakenteet, oikeudet ja käyttöoikeudet, varmuuskopiointi ja yhteensopivuus.

Tietomäärällä tarkoitetaan, kuinka paljon dataa on kaikkiaan siirrettävänä ja se voi viedä runsaasti aikaa. Tietorakenteilla viitataan siihen, onko tiedostoilla erityisiä tiedostorakenteita tai metatietoja, jotka täytyy säilyä ehjänä siirron aikana. Pohtia myös pohtia, täytyykö siirron aikana tai sen yhteydessä määritellä erikseen uusia oikeuksia käyttäjille ja onko data miten varmuuskopioitu ennen migraation aloittamista? Yhteensopivuus vastaa kysymykseen, onko olemassa joitain tiedostotyyppisiä tai -muotoja, jotka eivät toimi kunnolla esimerkiksi OneDrivessa?

Kun migraatio tehdään huolella ja suunnitellusti, epäonnistumisen mahdollisuus minimoidaan. Yleisesti ottaen migraatio on siis prosessi, jolla varmistetaan tietojen siirtyminen organisoidusti ja turvallisesti uudelle alustalle. Sain toteutettua siirron onnistuneesti huolellisella suunnittelulla ja valmistelulla. Määrittelin ensin migraation tavoitteet ja kävin lävitse nykyiset tiedostot ja kansiorakenteet sekä inventoin tiedostot ja niiden käytön. Käyttäjätunnusten ja roolien määrittelyssä piti olla tarkkana, että kaikki tarvittavat käyttäjät olivat luotu ensin M365:een ja heillä on oikeat käyttöoikeudet. Varsinaisessa migraatiossa käytin kolmannen osapuolen työkalua, ShareGatea, joka helpotti siirtoprosessia.

### 3.3 Seurantaviikko 3

#### *Maanantai*

Tästä viikosta alkaen on tarkoitus keskittyä enemmän kehitystyöhön ja jättää asiakaspalvelussa toimiminen toiselle asiantuntijalle. Ainoastaan kiireen tai muiden syiden vuoksi, mikäli toinen asiakaspalvelija ei selviä tehtävistään, osallistun asiakaspyyntöjen käsittelyyn. Tämän päivän aiheena on perehtyä syvemmin pilvipalveluiden hyödyntämiseen työssä.

Ehdin etsimään tietoa M365:n käyttöönottoon liittyen ja sain tehtyä seuraavien päivien työsuunnitelman valmiiksi osaltani. Keräsin tuekseni perustietoa M365:sta ja luin Microsoftin virallista dokumentaatiota. Tutustuin verkkokursseihin, jotka käsittelevät pilvipalveluiden käyttöä ja niiden hallintaa. Kirjasin muistiin palveluiden hyödyntämiseen liittyviä ideoita, joihin sain apua myös henkilökunnalta. Tutkin tarkemmin sovelluksia, joita voisi hyödyntää työssä ja jotka tukisivat parhaiten organisaation tarpeita.

#### *Tiistai*

Tänään on suunnitelmassa tehdä tenantti, eli testiympäristö M365 laajempaa käyttöönnottoa varten. Testausvaiheessa esille voi tulla ongelmia ja siksi tämä työvaihe on tärkeä ennen varsinaista siirtymää. Koska yrityksessä on jo lisenssit kunnossa, kokeiluversion käytön sijaan pääsen käyttämään testissä oikeaa ympäristöä, mutta teen sen vielä testitunnuksin. Kartoitan samassa yhteydessä käyttäjien tarpeita ja odotuksia pilvipalvelusta.

Tenantin perustaminen sujui nopeasti. Haastattelin sitä ennen käyttäjiä saadakseni selville heidän tarpeita ja odotuksia palveluiden suhteen. Käytin muun muassa avoimia kysymyksiä, kuten "Mitä haasteita kohtaa nykyisessä järjestelmässä?" tai "Mitä ominaisuuksia toivoisit M365:lta?" Määritin tarpeet, loin testikäyttäjät ja testasin palveluita, mitä yrityksessä ajateltiin ottaa käyttöön. Ainakin alkuvaiheessa päätettiin hyödyntää perustason toimistovälineiden lisäksi Teamsia ja Planneria. Näistä tärkeimmäksi nähtiin Teams, koska sillä halutaan korvata työntekijöiden käytössä oleva Whatsapp -pikaviestipalvelu. Testattavaa ja varsinaisen käyttöönottosuunnitelman teko jäi vielä seuraaville päiville.

#### *Keskiviikko*

Jatkan tänään edellisen päivän tehtäviä ja perehdyn lisää M365 palvelun käyttöönottoon ja työssä tarvittaviin sovelluksiin. Normaalisti M365-palvelun testaaminen tiiviissä aikataulussa on haastavaa, mutta tehokkaalla suunnittelulla ja valmistautumisella se on mahdol-

lista. Eilen sain määriteltyä tavoitteet ja haastateltua käyttäjiä, joten tänään teen testausta oikeassa tuotantoympäristössä ennen lopullista käyttöönottoa. Pilotointi viittaa kokeelliseen käyttöön, jossa uutta palvelua testataan pienessä mittakaavassa. Pyydän pilottiin muutamia henkilöitä yrityksestä, jotta nähdään järjestelmän ja ohjelmien toimivuus monipuolisemmin. Testit suoritetaan ja toimivuus testataan tällä kertaa oikeilla käyttäjätunnuksilla. Pilotoinnin tarkoituksena on kerätä palautetta, tunnistaa ongelmia ja arvioida, miten palvelut toimivat käytännössä. Kun kaikki toimii suunnitelmien mukaan, lisätään loputkin työntekijät M365-palveluiden käyttäjiksi.

Pilottia varten piti varata vielä huomisen päivä, koska työntekijöitä ei voinut sitouttaa pitkäksi aikaa pelkkään testaamiseen, vaan heidän oli hoidettava samalla omia töitään. Sain määriteltyä valmiiksi tavoitteet, ja kirjattua ylös, mitä pilotin aikana halutaan saavuttaa. Tavoitteena oli testata Teamsin perusominaisuuksia ryhmätyössä ja selvittää, miten Planneria voidaan käyttää projektien hallintaan. Pilotointi on kriittinen vaihe, mutta osaltaan asiaa helpotti se, että osa Microsoftin palveluista ovat olleet jo aiemmin yrityksen käytössä ja käyttäjille pääosin tuttuja. Vaikka pilotointi voi sisältää testaavia elementtejä, sen päätaavoite on pikemminkin kerätä käytännön kokemuksia ja arvioida soveltuvuutta organisaation käyttöön. Syvemmissä testauksessa keskitytään taas enemmän teknisiin ja teoreettisiin aspekteihin.

### *Torstai*

Testaus on hyvä tehdä monivaiheisesti ja useampana päivänä, joten tänään jatketaan vielä aiemmin aloitettua pilottia. Aikataulun testin työntekijöille sopivaksi, jotta muut työt eivät häiriinny. Varaan aikaa myös keskusteluille ja palautteelle. Kun pilottivaihe on valmis ja hyväksytty, siirrytään vähitellen varsinaiseen käyttöönottoon ja alan valmistelemaan henkilökunnalle ohjeita palveluiden käyttämistä ja hyödyntämistä varten.

Keräsin palautetta pilottivaiheeseen osallistuneilta käyttäjiltä. Varmistin, että kaikilla on oikeat käyttöoikeudet ja määrittelin vastuualueet. Teamsissa on eritasoisia käyttöoikeuksia ja siinä voi asettaa käyttäjärooleja, kuten jäsenet ja omistajat. Omistajat voivat hallita kanavia ja jäsenet osallistua keskusteluihin ja jakaa sisältöä. Plannerissa käyttäjät voivat olla eri rooleissa, mutta käyttöoikeudet perustuvat yleensä ryhmän asetuksiin. Kaikki jäsenet voivat yleensä nähdä kaikki tehtävät, mutta omistajilla on enemmän hallintaoikeuksia.

Pilottivaihe saatiin päivän aikana valmiiksi ja tiedotin henkilökunnalle tuotantoon siirtymisestä loppujenkin käyttäjien osalta. Samalla varmistettiin, että kaikki käyttäjät ovat valmistautuneita ja että kaikilla on tarvittavat tiedot käyttöönottoprosessia varten. Tässä vai-

heessa ei sovittu perehdyttämisestä, vaan suunnitelmaan lisättiin jatkuvan koulutuksen tuki. Se auttaa käyttäjiä tarvittaessa uuden järjestelmän käytön siirtymävaiheessa.

### *Perjantai*

Päivän ohjelmaan kuuluu kehitystyöryhmän palaveri ja katselmus menneeseen sekä tulevaan. Aamupäivällä koostan menneen viikon tapahtumia ja testauksessa mahdollisesti ilmenneitä ongelmia, jotka esitän palaverissa. Valmistelen vielä ohjeistusta käyttöön otettavista M365 sovelluksista. Koska sovellukset käyttävät Microsoftin Azure AD:ta käyttäjien tunnistamiseen ja hallintaan, on käytävä vielä lävitse yrityksen tietoturvakäytäntöjä koskien pilvipalveluiden käyttöä.

Viikko sujui suunnitelmien mukaisesti, mutta kehitystyöhön sidottu työmäärä yllätti. Selvitin järjestelmän tarpeita yhdessä henkilökunnan kanssa, koska kaikkia asioita ei olisi tullut itselle suoraan mieleen. Sain dokumentoitua esille tulleet ongelmatilanteet ja haasteet viikolta, sekä tein niistä raportin, jota hyödynnetään tulevassa käyttöönotossa. Yrityksen käyttäessä M365:ta, se luo automaattisesti Azure AD -instanssin organisaation puolesta ja kaikkia käyttäjiä hallitaan sitä kautta. Tietoturvakäytäntöjen osalta huomio kiinnittyi pääasiassa käyttöoikeuksien tarkastamiseen.

### *Viikkoanalyysi*

Tavoitteena oli luoda uusi M365-tenant ja testata sen toimivuutta pilotoinnin avulla valittujen käyttäjien kanssa. Keskeisiä toimenpiteitä olivat perusasetusten määrittäminen, käyttäjien lisääminen tenanttiin ja käyttöoikeuksien määrittäminen. Käyttäjät reagoivat positiivisesti testiin, vaikkakin joitain haasteita tuli aikataulujen vuoksi.

Viikolla opin lisää M365 perusteknisiä asioita ja kun aika antoi myöten, pääsin neuvomaan testikäyttäjiä sovellusten käytössä. Hallintatyökalujen käyttö sujui hyvin, mutta asioihin syvällisemmin perehtyminen vaatii lisää aikaa. Sain suoritettua M365 tenanttiin liittyvät testit onnistuneesti ja sen myötä varsinainen käyttöönotto voidaan aloittaa ensi viikolla.

Työn digitalisoitumisen mahdollistamiseksi työntekijöiden on omaksuttava uudet teknologiat, sillä ilman heidän panostaan työ ei voi digitalisoitua. Työntekijöiltä vaaditaan myös innostusta ja motivaatiota uuden teknologian käyttöönotossa. Kun työntekijä tuntee hallitsevansa työnsä, työskentelee sopivan itsenäisesti ja on hyvässä työyhteisössä, edellytykset innostukseen ja motivaatioon ovat olemassa. Tutkimusten mukaan edellä kuvattujen työhön liittyvien perustarpeiden tyydyttäminen on yhteydessä parempaan työmotivaatioon

ja työhyvinvointiin ja näistä tulee huolehtia töiden digitalisoituessa. (Tampereen yliopisto 2024.)

Tero Kangas (2021) toteaa blogissaan, että henkilöstön motivaatio työtä kohtaan paranee, kun sisäiset prosessit virtaviivaistuvat ja vapauttavat aikaa aidosti arvoa tuottaviin tehtäviin. Automaattinen tiedon integrointi vähentää manuaalisen työn ja virheiden mahdollisuuksia. Oikeiden työkalujen valinnalla voidaan taata sekä kilpailuedun säilyminen että työ- ja asiakastyytyväisyys. (Kangas 2021.)

Pilvipalvelut tarjoavat helposti säädettäviä, usean käyttäjän kesken jaettuja tietoteknisiä resursseja tietoverkkojen kautta. Yhteydet pilvipalveluihin ovat yksinkertaisia, ja palveluiden toiminnallisuuksia voidaan ottaa käyttöön ja poistaa käytöstä sekä yhdistää toisiin palveluihin nopeasti käyttäjän tarpeiden mukaan. Pilvipalvelun käytön ja kuormituksen seuranta on helppoa ja läpinäkyvää, mikä mahdollistaa toiminnan ja kustannusten optimoinnin. Ohjelmistoresurssipalveluissa palveluntarjoajat tarjoavat valikoituja verkon yli käytettäviä ohjelmistoja, kuten toimisto-ohjelmia ja tallennussovelluksia. (Viestintävirasto 2014.) Microsoft 365 on yksi esimerkki tästä SaaS-, eli ohjelmistoresurssipalvelusta, joka tarjoaa ohjelmistoja ja palveluita verkon yli käyttöoikeuksina.

Pilven tietoturva on kyberturvallisuuden ala, joka keskittyy pilvipalvelujärjestelmien turvaamiseen. Se käsittää tietojen pitämisen turvassa ja yksityisinä verkkopohjaisessa infrastruktuurissa, sovelluksissa ja alustoilla. Järjestelmien turvaaminen vaatii pilvipalveluntarjoajien ja niiden asiakkaiden yhteistyötä, oli asiakkaana sitten yksittäinen käyttäjä, pk-yritys tai suuryritys. Pilvipalveluntarjoajat isännöivät palveluita palvelimillaan jatkuvasti päällä olevan Internet-yhteyden kautta. Koska yritysten toiminta perustuu asiakkaiden luottamukseen, asiakkaiden tiedot pidetään turvassa ja yksityisinä pilven tietoturvatöiden avulla. Pilven tietoturva on kuitenkin osittain myös asiakkaan käsissä. Molempien näkökulmien ymmärtäminen on toimivan pilven tietoturvaratkaisun kannalta ehdottoman tärkeää. (Kaspersky 2024.)

Pilvi tarjoaa siis ohjelmistoja ja tallennuspalveluita, jolloin tarvetta omistaa omaa infrastruktuuria ei ole ja työasema-asennuksia ei välttämättä tarvita. Tietotekniset resurssit ovat periaatteessa käytettävissä kaikkialla, missä internetyhteys on saatavilla. Myös asiakaskäyttäytyminen on muuttunut digitalisaation myötä, kun ihmiset ovat alkaneet käyttämään verkossa saatavia palveluita enemmän ajasta ja paikasta riippumatta. Kankaan (2021) mukaan toimivat prosessit ja modernit teknologiaratkaisut näkyvät suoraan asiakaskokemuksessa. Tehokkaiden integraatioiden ja automaation avulla asiakkaan koko matka – tuotteisiin tutustumisesta tilaukseen ja toimitukseen sekä jälkikäsitteilyyn ja laskutukseen – voidaan hoitaa sujuvasti. (Kangas 2021.)



### 3.4 Seurantaviikko 4

#### *Maanantai*

Aamu alkaa kehitystyöryhmän kokouksella. Käymme läpi päivän ja tulevan viikon suunnitelman sekä tavoitteet. Keskustelemme edelleen M365:n -sovellusten odotetuista hyödyistä yritykselle. Aloitan tänään Teams-ympäristön käyttöönoton ja suunnittelen tiimit eri osastojen ja mahdollisten projektien ympärille. Teamsilla on tarkoitus korvata myös WhatsApp, jota on käytetty pikaviestinnässä eri osastojen välillä.

Opiskelin päivällä itsenäisesti M365:n ja Teamsin ominaisuuksista ja aloitin Teams-tiimien luonnin. Kutsuin luotuihin tiimeihin jäseniä ja Teamsin käyttöä päästiin testaamaan oikeassa ympäristössä. Tiimien luomisessa ja rakenteissa oli tärkeää luoda selkeästi määritellyt ympäristöt, kuten esimerkiksi "Asiakaspalvelu" ja "Varasto/lähetämö" ja määrittellä selkeät roolit sekä vastuut, ketkä toimivat vastuuhenkilöinä ja miten viestintä hoidetaan. Perustin jokaiselle luodulle tiimille omat spesifit kanavat aihealueille, kuten "Reklamaatiot", "Palautukset", "Postitukset" ja niin edelleen. Tämä auttaa pitämään keskustelut paremmassa järjestyksessä. Ryhmiä lisätään ja tarvittaessa muokataan myöhemmin, mutta alussa oli tärkeintä saada viestikanava asiakaspalvelun ja varaston välille.

#### *Tiistai*

Aamulla perehdyn enemmän Microsoft Plannerin ominaisuuksiin. Listaan tavoitteet, mitä haluan oppia ja miten voin hyödyntää sitä yrityksessä. Tutustun Plannerin peruskonseptiin, mikä se on ja mille se on tarkoitettu. Määrittelen myös tarkemmin osastojen roolit ja henkilövastuut. Suunnittelen tavoitteet sovelluksen käytölle tulevaisuudessa. Kokeileminen on opiskelun ohella avainasemassa uuden teknologian omaksumisessa.

Päivä oli Plannerin osalta itseopiskelua ja omaa testaamista. Loin omia projekteja, joilla harjoittelin erilaisia toimintoja, kuten tehtävien luomista, aikarajoja ja niin edelleen. Harjoittelin myös sovelluksen integroimista muihin työkaluihin, joita yrityksessä käytetään. Suunnittelin jokaiselle tiimille selkeitä tehtäviä, kuten esimerkiksi "Palautusten varmistaminen" ja "Reklamaatioiden käsittely". Samalla määrittelin tehtäville deadlinet ja prioriteetit, jotta kaikille olisi selkeää, mitä pitää tehdä ja milloin. Hyödynsin Plannerin visuaalisia ominaisuuksia, kuten kaavioita ja tehtävälistoja, jotta saatavilla olevia resursseja ja tehtävien edistymistä voidaan seurata.

#### *Keskiviikko*

Tänään aloitan käymään lävitse tietoturva-asioita ja kartoittamaan mahdollisia ympäristöön kohdistuvia riskejä. Keskityn tietoturvaan ainoastaan yleisellä tasolla ja rajaan sen koskemaan yrityksen sisäverkkoa, monitoimilaitteita, työasemia ja käyttäjien asemaa tietoturvallisen toiminnan ylläpitämiseksi. Tietoturva on monisäkeinen asia ja aiheesta riittää jatkossa paljon lisää tutkimus- ja kehityskohteita, vaikka koskien esimerkiksi mobiililaitteiden tietoturvaa, monivaiheista tunnistautumista ja niin edelleen.

Varmistin, että kaikki työasemat ovat ajan tasalla ja Windowsin päivitykset ladataan sekä asennetaan automaattisesti niiden tullessa saataville. Uudelleenkäynnistykset on ajoitettu siten, että ne eivät häiritse muita töitä. Käyttäjällä ei ole oikeuksia muuttaa käyttöjärjestelmäasetuksia. Työasemien virustorjuntaa varten hankittiin F-Securen keskitettyä hallintaa tukeva tietoturvaratkaisu. Sitä on mahdollista laajentaa myöhemmin suojaamaan myös esimerkiksi mobiililaitteet. Kaikkia laitteita voidaan hallinnoida pilvipohjaisella konsolilla ja seuranta varten ei tarvita omia palvelimia. Virusturvan lisäksi tietosuojaratkaisu kattaa verkkoyhteyksien yksityisyyden salaamalla yhteydet ja estämällä seurannan. Kaikissa työasemissa otettiin käyttöön tietojen suojaamiseksi ja salaamiseksi Bitlocker.

### *Torstai*

Päivän teema on keskittyä lähiverkon suojaukseen ja tietojen kartoittamiseen käytössä olevista verkko- ja monitoimilaitteista, kuten reitittimistä ja tulostimista. Pk-yrityksen tietoturvan ja lähiverkon suojaamisen kehittämisessä on yhä tärkeitä näkökulmia, vaikka käytetäänkin SaaS-palveluita. Liiketoimintakriittiset palvelut ovat niitä, joiden häiriö tai keskeytys voi vaikuttaa yrityksen toimintaan, taloudelliseen tulokseen tai asiakastyytyvyyteen. Tärkeää on arvioida ja kartoittaa, mitkä ulkoiset palvelut ovat liiketoimintakriittisiä yritykselle ja varmistaa niiden luotettavuus ja jatkuvuus. Häiriöiden varalle on syytä laatia oma strategia. Verkkoturvallisuus on liiketoimintakriittistä ja myös siksi kaikkien verkossa toimivien laitteiden tulee olla hyvin suojattuja.

Tulostimet ja monitoimilaitteet voivat olla verkkohyökkäysten, tietovarkauksien ja tietojen väärinkäytön kohteina, aivan kuten tietokoneet ja palvelimet. Nämä hyökkäykset vaarantavat laitteiden toimivuuden lisäksi käsiteltävien tietojen luottamuksellisuuden. Oikeilla toimenpiteillä voidaan parantaa verkko-, laite- ja tietoturvallisuutta. Nykyaikaiset tulostimet ja monitoimilaitteet voidaan varustaa tehtaalla integroiduilla turvatoiminnoilla, jotka on tärkeää aktivoida erityisesti silloin, kun käsitellään henkilötietoja. Parhaan tietosuojan ja -turvan takaamiseksi on yhdistettävä organisatoriset toimenpiteet, käyttäjien huolellisuus ja laitteiden turvallisuustoiminnot. (Bitcom 2018.)

Vaikka yrityksen verkkokauppa-alusta ja toimistosovellukset ovat hankittu SaaS-palveluina ulkoisilta palveluntarjoajilta, tulee lähiverkon tietoturva huomioida ja silloin toimintaa voidaan pitää liiketoimintakriittisenä. Esimerkiksi sisäiset prosessit, kuten tulostaminen ja muu tiedonsiirto voivat olla hyvin riippuvaisia omasta verkosta. Tietoturva on siis tärkeä osa liiketoiminnan suojaamista. Työpäivän aikana tarkastin reitittimen ja palomuurin asetukset sekä päivitin laiteohjelmiston. Varmistin muun muassa, että käytössä on vahva salasana sekä reitittimen oletussalasanana on vaihdettu. Etäkäytön hallinta poistettiin käytöstä ja automaattiset ohjelmistopäivitykset otettiin käyttöön.

Tulostinten ja monitoimilaitteiden tietoturva jää usein huonolle huomiolle monissa yrityksissä, vaikka ne kuuluvat yrityksen tietoverkkoon yhtälailla, kuten muutkin laitteet. Päivitin tulostinten laiteohjelmistot ajan tasalle tietoturvaohjeiden välttämiseksi ja käyttöoikeuksissa huomioin, että laitteita pääsevät käyttämään vain siihen oikeutetut henkilöt. Ohjelmiston päivityksellä saatiin käyttöön myös muita hyödyllisiä tietoturvatointoja, kuten tulostushistorian seuranta. Koulutin henkilöstöä myös tulostuslaitteiden hallinnassa ja käyttämään turvallisesti niitä. Tiloissa vierailee säännöllisesti kuljetusliikkeiden henkilöstöä ja muun muassa tietojen vuotamisen riskiä haluttiin näin pienentää.

### *Perjantai*

Päivä on varattu Teamsin käyttöönottoon ja toimisto-ohjelmien tuen antamiseen henkilökunnalle. Whatsapin käyttö lopetetaan tänään pikaviestimenä. Päivällä on lisäksi henkilökuntapalaveri, jossa käsitellään muun muassa M365 toimintoja ja keskustellaan avoimesti muista ajankohtaisista aiheista. Iltapäivän käytän asiakaspalvelussa työskentelyyn ja sähköpostiin saapuneiden palvelupyyntöjen käsittelyyn, koska siellä on ruuhkaa. Samalla pääsen testaamaan käyttöön otettujen sovellusten toimintaa käytännössä eri osastojen kanssa.

Viimeistelin aamulla palaveria varten PowerPoint -esityksen, jossa oli asiaa M365 sovellusten käytöstä ja tietoturvakäytännöistä. Tarkistutin sen toimitusjohtajalla ja siihen ei tarvinnut tehdä muutoksia tai lisäyksiä ennen varsinaista esitystä. Sovellusten käyttöohjeet laitettiin kaikkien saataville OneDriveen ja kuten aiemmin todettiin, ohjelmien käyttökoulusta ei haluttu erikseen.

### *Viikkoanalyysi*

Maanantaina asetimme yhdessä viikon tavoitteet. Pystyin edistämään niitä suunnitelmien mukaisesti ja tuomaan uudistuksia yrityksen käyttöön. M365-sovellusten osalta minun piti perehtyä niihin tarkemmin, koska aiempi kokemukseni rajoittui vain sovellusten, kuten

Teamsin ja Plannerin käyttöön. Vaikka käyttökokemus auttoi suunnittelussa, uuden toimivan ympäristön rakentaminen edellyttää myös muiden käyttäjien palautetta. Henkilökunnan osallistaminen järjestelmien ja sovellusten käyttöönottoon tuo yritykselle monia etuja. Näitä etuja ovat esimerkiksi:

- Sitoutuminen ja omistajuus
- Parantunut käyttäjäkokemus ja tehokkuus
- Luottamuksen rakentaminen
- Parhaat käytännöt
- Muutosvastaisuuden vähentäminen
- Innovaatioiden edistäminen

Viestinnän asiantuntija Henni Jääskeläinen (2020) korostaa, että muutos on jatkuva tila, jonka hallitseminen on olennaista. Organisaatioiden täytyy jatkuvasti löytää uusia tapoja tehostaa toimintaansa. On tärkeää ymmärtää, ettei kyse ole vain yksittäisistä muutos-hankkeista, joiden jälkeen palataan normaaliin päiväjärjestykseen, vaan muutos on organisaation pysyvä olotila. Tehokkaan muutoksen johtamisen kannalta lähijohtajan on ymmärrettävä, miten muutos etenee yksilö- ja ryhmätasolla. Muutos saa alkunsa impulssista, joka voi olla joko sisäinen tarve tai ulkoinen vaatimus toimintaympäristöstä. (Jääskeläinen 2020.)

Kun henkilökunta saa mahdollisuuden osallistua käyttöönottoon, he kokevat itsensä arvostetuksi ja mielipiteet tulevat huomioiduksi. Sitoutumisen ja omistajuuden tunne parantaa projektien onnistumista ja samalla mahdollisten ongelmakohtien tunnistaminen helpottuu. Yhdessä työskentely vahvistaa tiimihenkeä ja luottamusta myös yrityksen johtoa kohtaan, sekä parantaa työilmapiiriä.

Käyttäjäkokemusten kerääminen on arvokasta myös siksi, koska kaikki palaute johtaa aina parempaan lopputulokseen. Henkilöstö voi tuoda esiin omia työskentelytapojaan ja antaa ehdotuksia, miten sovelluksia tai järjestelmiä voitaisiin hyödyntää tehokkaammin organisaation tarpeisiin. Tällainen osallistava kulttuuri voi kannustaa työntekijöitä usein myös innovaatioihin ja luovaan ajatteluun, mikä edelleen parantaa työprosesseja ja tehostaa liiketoimintaa pitkällä aikavälillä.

Yritysvalmentaja Pieta Kivelä (2023) selventää, että sisäinen viestintä kattaa kaiken organisaation sisällä tapahtuvan kommunikoinnin. Tämä sisältää organisaation laajuiset tiedotteet, tiimipalaverit ja kahdenväliset keskustelut sekä kaiken näiden väliltä. Viestintä voi olla sekä suunniteltua että spontaania, kuten juoruja ja huhuja. Hyvin suunnitellulla sisäisellä viestinnällä voidaan kuitenkin ehkäistä monia ongelmia. Panostamalla sisäiseen viestintään voidaan parantaa tiedonkulkua ja vahvistaa henkilöstön tunnetta siitä, että he ovat ajan tasalla organisaation tapahtumista ja niiden vaikutuksista. (Kivelä 2023.)

Aina kun organisaatiossa tehdään uudistuksia työtapoihin, käytäntöihin, järjestelmiin tai vastaaviin, on luonnollista, että se herättää ihmisissä kysymysmerkkejä. Yleensä nämä ajatukset eivät ole positiivisia, vaan ensin tulee mieleen, että miten asiat taas muuttuvat ja mitä ylimääräistä se vaatii itseltä? Tiedottamisen merkitystä ei voi siis väheksyä.

Muutoshankkeet ja niiden perustelut jäävät usein organisaation strategiselle tasolle. Pitää muistaa, että jokainen työntekijä liittyy organisaatioon saavuttaakseen ensisijaisesti omat tavoitteensa. Työntekijän on ymmärrettävä, mitä muutos tarkoittaa hänen roolinsa ja tavoitteidensa kannalta. Lisäksi on pohdittava, miten muutos vaikuttaa koko työyhteisöön. Ennen kuin työntekijät voivat sitoutua muutokseen täysin, on tärkeää, että kaikki siihen liittyvät pohdinnat ja kysymykset on käsitelty. Yhteinen keskustelu tiimin kesken helpottaa muutoksen perusteiden ymmärtämistä ja sen vaikutusten arviointia. Eri näkökulmien esille tuominen ja tiimin kollektiivinen ajattelu auttavat selventämään monimutkaisia kysymyksiä. (Jääskeläinen 2020.)

On tärkeää, että kaikki, joita muutos koskee, ymmärtävät sen tavoitteet. Jos henkilöstö ei ole tietoinen päätöksentekoprosessista tai siitä, miksi kyseinen järjestelmä valittiin, heidän sitoutumisensa voi jäädä vähäiseksi. Siksi hankkeen tavoite ja visio on selkeytettävä jo suunnitteluvaiheessa ja viestittävä, miten järjestelmämuutos hyödyttää heitä. On tärkeää kertoa, miksi muutos toteutetaan juuri nyt ja miten se vaikuttaa yksilöihin. Työntekijöiden on tunnettava päätöksen taustat ja ymmärrettävä, miten päätös on syntynyt organisaatiossa, jotta he voivat suhtautua myönteisesti muutokseen. (Nextlog 2024.)

Koska yritys käyttää pääasiassa SaaS-palveluita, tietoturvan osalta oli tärkeää varmistaa, että muu käytössä oleva laitteisto ja ohjelmistot ovat suojattuna mahdollisilta uhkilta. Loppuviikosta toteutin kattavan tarkistuksen reitittimien ja työasemien osalta. Osa työasemista käytti vanhentuneita tai ei-käytössä olevia virustorjuntaohjelmia, mikä altisti ne tietoturvahille. Tätä varten koko järjestelmä uusittiin. Henkilöstöä informoitiin myös uusista tietoturvakäytännöistä, mikä parantaa heidän osaamistaan havaitsemisessa ja reagoinnissa mahdollisiin uhkiin.

Palveluyrityksillä ei yleensä ole mahdollisuutta vaikuttaa tietoliikenteen toimivuuteen. Mikäli yhteys on hidas tai katkeaa, asiakas ei pääse käyttämään yrityksen verkkopalvelua. Ongelmia voi esiintyä asiakkaan, yrityksen tai välissä olevan verkon osalta, eikä ongelman syytä aina pysty paikantamaan tarkasti. Valitettavasti asiakkaat usein syyttävät yritystä, vaikka ongelma ei olisikaan sen hallinnassa. (Filenius 2015, 60-61.) Yrityksen on varmistettava, että sen verkkopalvelut toimivat ympäristössä, jossa tietoliikenteen jatkuvuus on ammattimaisesti turvattu. Tämä koskee sekä ulkopuolisia tietoliikennepalvelujen tarjoajia että yrityksen omaa IT-osastoa. (Filenius 2015, 61.)

Sisäisen viestinnän osalta tehtiin merkittävä muutos, kun käytössä ollut WhatsApp korvattiin Microsoft Teamsilla. Yrityksen pääasiallisena viestintäkanavana toiminut sovellus oli asennettu johdon ja työntekijöiden henkilökohtaisiin puhelimiin ja sitä käytettiin muun muassa työtehtävien jakamiseen. Jatkuva viestitelmä puhelimen kautta oli häiritsevää ja eiturvallisena applikaationa se ei toiminut muuhunkaan viestittämiseen työasioissa. Lähtökohtaisesti työntekijät eivät olisi myöskään halunneet saada työhön liittyviä viestejä omiin puhelimiinsa.

Käyttöön otettujen toimistosovellusten selkeitä hyötyjä ovat lisäksi myös mahdollisuus verkkokokousten järjestämiseen, kalenteritoiminnot ja mahdollisuus projektityöskentelyyn. Koska yhtenä tavoitteena oli parantaa viestinnän turvallisuutta, siihen Teams tarjoaa monipuolisia suojausominaisuuksia ja mahdollistaa myös turvallisemmat tiedostonsiirrot. WhatsAppissa on myös monia tietoturvaan liittyviä ongelmia, joten se ei sovellu sellaiseen yrityskäyttöön.

WhatsApp-ryhmien luominen voi aiheuttaa odottamattomia tietoturvaongelmia. Kaikki ryhmäkeskustelujen tiedot tallentuvat jokaisen jäsenen puhelimeen, ja vaikka joku poistettaisiin ryhmästä, tiedot säilyvät edelleen sekä laitteessa että pilvitallennuksissa. IT-osaston näkökulmasta tällainen viestintäjärjestelmä on erittäin vaikea hallita, sillä kukaan ei pysty pitämään tarkkaa kirjaa kaikista olemassa olevista ryhmistä ja niiden perustajista. Suuri tietoturvariski ei ole ainoastaan tietojen säilyminen, vaan myös ryhmissä käsiteltävien aiheiden luonne. (Sotender 2024.)

Muutoksia voidaan tarkastella teknisinä, sosiaalisina tai näiden yhdistelminä. Teknologiset muutokset vaikuttavat työtehtäviin ja työn tekemiseen. Kun otetaan käyttöön uusi IT-järjestelmä, työntekijöiden on opetettava sen käyttö ja ymmärrettävä sen toiminnot. Järjestelmä voi olla vieras tai sisältää uusia työkaluja, joita ei ole aiemmin käytetty. Teknologiset muutokset voivat myös tuoda mukanaan sosiaalisia muutoksia, jotka liittyvät ihmisten väliin vuorovaikutukseen. (Nextlog 2024.)

### **3.5 Seurantaviikko 5**

#### *Maanantai*

Yrityksen toimitusjohtajalta tuli pyyntö antaa vielä lisää henkilökohtaista opetusta M365 sovellusten käytöstä ja erityisesti Teamsin osalta hänelle ja tarvittaessa myös muille halukkaille. Tarkoitus on myös ottaa päivän aikana asiakaspalveluun tulevia puheluita ja vastata sähköposteihin. Loppupäivästä yrityksessä tehdään viimeistelyjä työpisteiden suhteen, kun tilojen remontti on valmistunut ja kalusteet löytäneet paikkansa.

Aamulla otin tehtäväkseni kouluttaa Teamsin käyttöä kaikille halukkaille ja ensisijaisesti heille, jotka eivät sitä olleet vielä ehtineet käyttää lainkaan. Viestintä saatiin toimimaan sujuvasti ja henkilöstön välitön palaute oli positiivista. Olin varautunut edelleen pieneen muutosvastarintaan, mutta kaikki tuntuivat olevan enemmänkin tyytyväisiä uuden ohjelmiston käyttöön. Klo 10-12 vastasin asiakaspalvelusta ja tuotteiden myynnistä puhelimen välityksellä. Iltapäivällä sain siirrettyä tietokoneet uusiin työpisteisiin ja liitettyä ne verkkoon. Asensin myös kolme kappaletta uusia verkkotulostimia työntekijöiden käyttöön.

### *Tiistai*

Tänään hoidan aamupäivän aikana asiakaspalvelua ja päivällä on työterveyshuollon käynti toimistolla, jossa käymme läpi ergonomiaan ja työsuojeluun liittyviä asioita kaikkien työntekijöiden kanssa. Sen jälkeen teen yleisiä toimintaohjeita ja Iltapäivällä klo 14:30 eteenpäin on kehitystyöryhmän kokous, missä on tarkoitus käydä läpi meneillään olevia ja tulevia projekteja.

Menin aikaisin aamulla töihin, että ehdin käydä paljon asiakaspalvelun viestejä läpi, ennen kuin sinne alkoi tulla uusia yhteydenottoja. Olin puhelimessa heti aamusta saakka, kun asiakaspalvelu avautui. Päivän aikana työterveyshoitajan kävi työpaikalla, jossa katsoimme muun muassa työpisteiden sijoittelua ja varmistettiin, että ne ovat ergonomisesti suunniteltuja ja toimivia.

Ennen etäpalaveria, päivitin yleisiä käyttöohjeita ja varmistin, että kaikki löytävät ne uudesta kansioista OneDrivestä ja että kaikilla on tarvittavat oikeudet joko lukea tai muokata dokumentteja. Ohjeet käsittelivät esimerkiksi tilausten ja reklamaatioiden käsittelyä, hyvityslaskujen tekoa, varastosaldojen tarkastelua ja tarvittaessa niiden korjaamista. Versiohallinta OneDrivessä mahdollistaa käyttäjien nähdä, hallita ja palauttaa aiempia versioita tiedostoista. Tämä on erityisen hyödyllistä, jos dokumentissa on tapahtunut virheitä tai halutaan palata aikaisempaan sisältöön. Tärkeää on huomata, että OneDrive pitää versioita tallessa vain tietyn ajan, minkä jälkeen vanhimmat versiot poistuvat automaattisesti. Iltapäivän Teams kokous venyi alkuperäisestä puolesta tunnista peräti yli 1,5 tunnin mittaiseksi ja työpäivä päättyi siihen.

### *Keskiviikko*

Tehtävänä on perehtyä verkkokaupassa myytävien digiboksien huoltoon ja niiden käyttöjärjestelmien asennukseen sekä päivittämiseen. Asiakaspalautuksena on tullut takaisin laitteita, jotka pitää tarkastaa ja testata, mahdollisesti asentaa uudelleen tai vaihtaa osia,

kuten virittimiä, kovalevyjä, näyttöpaneeleita tai emolevyjä. Asiakkaisiin pitää olla myös yhteydessä palautusten osalta ja informoida heitä työn etenemisestä.

Myynnissä olevissa, muun muassa satelliittivastaanottoon tarkoitetuissa digibokseissa on käyttöjärjestelmänä OpenViX, jonka päälle on kehitetty ulkoisen ohjelmistokehittäjän toimesta yrityksen oma image. Pehdyin sen asentamiseen ja käyttöön, sekä testasin samalla ohjeen toimivuuden. Kyseinen käyttöjärjestelmä ja sen asentaminen digiboksiin oli täysin vierasta minulle, joten pääsin testaamaan sitä täysin alusta alkaen ostajan näkökulmasta.

Toiminnallinen testaus on ohjelmistotestauksen menetelmä, joka tarkastelee sovelluksen toiminnallisia vaatimuksia käyttäjän näkökulmasta. Tavoitteena on varmistaa, että sovellus vastaa odotuksia ja täyttää käyttäjien tarpeet. Testit keskittyvät siihen, että ohjelmisto toimii oikein erilaisissa käyttötilanteissa. (VALA 2023.)

### *Torstai*

Työskentelen tänään etänä ja teen rauhassa huoltoja laitteisiin sekä käsittelen saapuneita asiakaspalautuksia. Aamulla hoidettavien palautusten nouto varastolta ja iltapäivällä valmiiksi huollettujen laitteiden kuljetus takaisin varastolle. Tulostan Magento 2 -järjestelmästä kaikki tarvittavat lomakkeet valmiiksi asiakaspalautuksia koskien, joten varaston tarvitsee hoitaa enää laitteet oikeille paikoilleen tai hoitaa palautukset.

Kävin hakemassa aamulla asiakaspalautuksena tulleita laitteita kotiini tarkastettavaksi. Toimistolla oli vielä jonkin verran keskeneräisiä asioita remonttiin liittyen, joten oli helpompi tehdä rauhassa etätöitä ja samalla testattua yrityksen sisäistä viestintää käytännössä. Päivän päätteeksi vein valmiiksi tehdyt huolletut laitteet takaisin varastolle ja tulostin palautettaviin laitteisiin valmiit lähetyslaput.

### *Perjantai*

Yhteydenottoja on tullut edelleen runsaasti ja viestejä pyritään jatkossa ohjaamaan siten, että kaikki eivät tulisi samaan, yhteen sähköpostiosoitteeseen. Tätä varten perustetaan uudet erilliset sähköpostit huollolle ja tekniselle tuelle. Tähän saakka yleiseen osoitteeseen on tullut lähes kaikki asiakkailta tulevat viestit ja yhteydenotot.

Loin M365 -palveluun uudet tunnukset huollon ja teknisen tuen käyttöön, jotta tulevat sähköpostit saataisiin ryhmiteltyä järkevämmin pyyntöjen perusteella. Yhteystiedot päivitettiin



verkkosivuille ja viesteissä asiakkaille vastattiin uudet yhteystiedot. Iltapäivän toimin asiakaspalvelun tukena viesteihin vastaamisessa.

### *Viikkoanalyysi*

M365 otettiin käyttöön laajemmin ja jokainen pääsi hyvin alkuun sovellusten käyttämisessä. Sovimme uusista käytännöistä, jotta kaikille olisi selkeää, miten kommunikointi hoidetaan jatkossa uusia työkaluja hyödyntäen. Vaiheittaisen käyttöönoton lisäksi palautteen kerääminen on tärkeää muutoksen eri vaiheissa.

Sain tuoda enemmän omia näkemyksiä yrityksen toimintatapojen kehittämiseen ja uusien välineiden käyttöönottoon ja keskityin sisäisen viestinnän parantamiseen. Ohjasin työpaikan henkilöstöä ja huomasin, että pystyin selkiyttämään teknisiä ohjeita ja parantamaan viestintätaitojani sekä tuen järjestämistä. Tehtäviäni monipuolistettiin ja tarkoituksena on oppia askel askeleelta lisää myytävistä tuotteista ja asiakkaiden konsultoinnista.

Yritysten tavallisimmat muutoshankkeet kohdistuvat usein teknologiaan, digitalisaatioon ja digitaaliseen transformaatioon, mutta teknologialla on muutoksessa yllättävän pieni rooli. Onnistuminen riippuu aina ihmisistä ja siitä, miten johto ohjaa heitä ja organisaation kulttuuria oikeaan suuntaan. Teknologiavetoinen lähestymistapa on tavallinen, mutta se ei saisi olla itseisarvo. Teknologia on työkalu muutokseen, mutta todellisen muutoksen toteuttavat ihmiset. (Melisma 2023.)

Yksinkertaisimmillaan muutosjohtaminen tarkoittaa yrityksen siirtymistä yhdestä tilanteesta toiseen. Tavoitteena on aina parantaa liiketoimintaa, olipa kyseessä vaikkapa uuden teknologian käyttöönotto myynnin tueksi tai koko organisaation digitaalinen muutos. Muutosjohtaminen vaatii ihmisten ohjaamista lähtötilanteesta kohti asetettuja tavoitteita. Muutosjohtaminen kattaa kaikki ne tavat, tekemisen, osaamisen ja työkalut, joilla ihmiset otetaan huomioon muutoksessa ja johdetaan kohti päämäärää. (Melisma 2023.)

Yritysten on oltava jatkuvasti taipuvaisia muutoksiin säilyttääkseen kilpailukykynsä. Ketterä organisaatio keskittyy jatkuvaan oppimiseen ja kehittymiseen kokeilujen, onnistumisten ja epäonnistumisten kautta. Joustavuus ja muutosmyönteisyys tukevat näitä keskeisiä periaatteita ja luovat hyvän pohjan onnistuneelle muutosjohtamiselle. (Talenom 2023.)

Melisman (2023) mukaan muutosjohtamisessa kaksi tärkeintä asiaa ovat ison kuvan ymmärtäminen ja merkityksen luominen. Näitä periaatteita tulee noudattaa niin yksittäisten teknologian käyttöönottojen kuin koko organisaatiota koskevien muutosten yhteydessä. On tärkeää miettiä, miksi muutosta tehdään, mikä sen tarkoitus on, miltä tavoiteltu muutos

näyttää, mikä on visio tulevaisuudelle ja miten muutos auttaa saavuttamaan sen? Eräs tehokas menetelmä muutoksen läpiviemiseen on ADKAR-malli. Se tulee sanoista awareness (tietoisuus), desire (halu), knowledge (tieto), ability (kyky) ja reinforcement (vahvistaminen). Tämä malli keskittyy ihmisten näkökulmaan ja sen tarkoituksena on auttaa yksilöitä siirtymään vaiheesta toiseen. Tavoitteena on ohjata koko organisaatio muutoksen läpi menestyksekkäästi. (Melisma 2023.) Kuvassa 1 esitetään ADKAR-mallin eri vaiheet ja niiden merkitys muutosprosessissa.



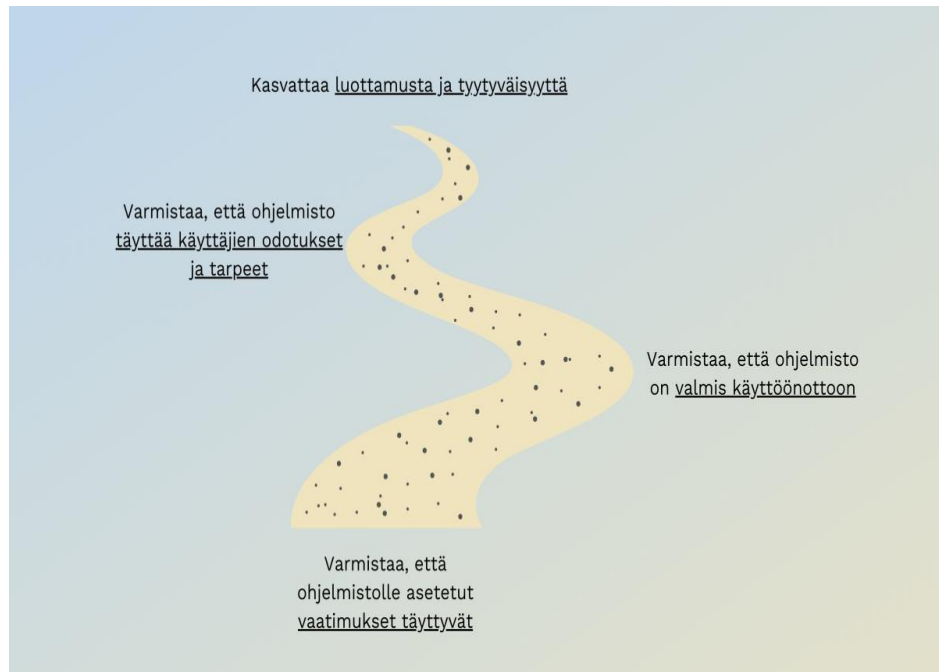
Kuva 1. ADKAR-malli. (Melisma 2023.)

ADKAR-malli auttaa organisaatioita hallitsemaan muutosta keskittymällä ihmisiin ja heidän tarpeisiinsa muutoksen aikana. Tämä menetelmä varmistaa, että kaikki tarvittavat osa-alueet käsitellään, jotta muutos saadaan onnistuneesti toteutettua ja siitä tulee pysyvää. Mallin vaiheet, jotka ovat tietoisuus, halu, tieto, kyky ja vahvistaminen, auttavat systemaattisesti ohjaamaan yksilöitä ja tiimejä muutoksen läpi, mikä lisää muutosprosessin tehokkuutta ja onnistumisen mahdollisuuksia.

Ergonomiaan ja työsuojeluun liittyvät tiedot syvenivät työterveyshuollon tapaamisessa. Näiden oppien ansiosta pystyn nyt paremmin kiinnittämään huomiota työsuojelun näkökohtiin päivittäisessä työssäni, mikä parantaa yleistä työhyvinvointia ja vähentää riskejä. Tämä hyödyttää kaikkia työntekijöitä luomalla turvallisemman ja miellyttävämmän työympäristön, mikä puolestaan voi parantaa tuottavuutta ja työntekijöiden hyvinvointia pitkällä aikavälillä. Hyvä työympäristö on keskeinen tekijä yrityksen tehokkuuden ja työntekijöiden tyytyväisyyden varmistamisessa. Se edistää henkilöstön jaksamista ja hyvinvointia, mikä puolestaan tukee yrityksen yleistä kehitystä ja menestystä.

Menneellä viikolla laajensin osaamistani myös uuden käyttöjärjestelmän parissa ja toiminnallisessa ohjelmistotestauksessa. Tämä on tärkeä osa yleistä työnkuvan kehittämistä. Varsinkin pienessä yrityksissä on hyvä hallita laajasti erilaisia asioita ja kokonaisuuksia.

Ohjelmistotestauksen avulla voidaan varmistaa, että sovellukset toimivat moitteettomasti ja täyttävät käyttäjien tarpeet, mikä on kriittistä verkkokaupan onnistumisen kannalta. Uuden osaamisen avulla pystyn tarjoamaan parempia ratkaisuja ja parantamaan ohjelmiston laatua entisestään.



Kuva 2. Miksi toiminnallinen testaus on tärkeää? (VALA 2023.)

Kuvassa 2 tuodaan esiin, miksi testaaminen on olennaisen tärkeää ohjelmistokehityksessä. Toiminnallinen testaus on ohjelmistotestauksen menetelmä, jossa arvioidaan sovelluksen toiminnallisuuksia käyttäjän näkökulmasta ja varmistetaan, että sovellus täyttää sille asetetut vaatimukset. Testauksen avulla voidaan havaita virheet, poikkeamat ja puutteet sovelluksen toiminnassa, jotka voivat vaikuttaa sen suorituskykyyn ja käyttäjäkokemukseen. Korjaamalla nämä ongelmat ennen niiden ilmenemistä voidaan parantaa asiakastytyväisyyttä. (VALA 2023.)

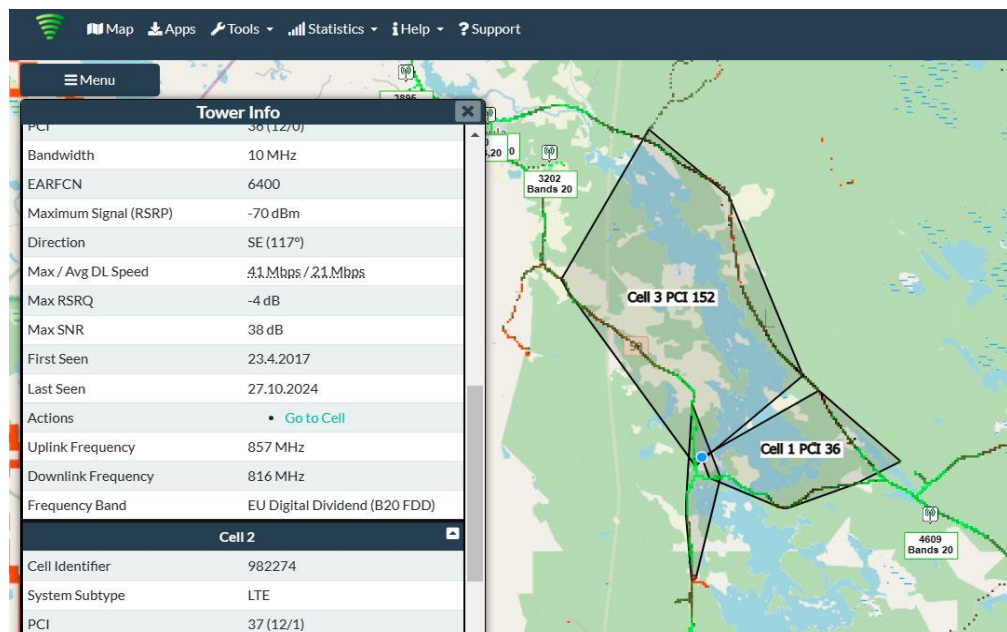
### 3.6 Seurantaviikko 6

#### *Maanantai*

Tavoitteena on tarkastella uusia verkkokaupassa myytäviä laitteita, niiden teknisiä ominaisuuksia ja etsiä potentiaalisia uusia myyntiartikkeleita. Teen yleiskatsauksen verkkokaupassa jo myynnissä oleviin 4G- ja 5G antenneihin ja tutustun tarkemmin myös muihin tuotekategorioiden, kuten reitittämiin ja kaapeleihin. Näihin tehtäviin minulle on varattu tämä ja huomien päivä.

4G ja 5G -reitittimien ulkoisissa antenneissa käytetään tyypillisesti erikoissuunniteltuja kaapeleita, jotka on optimoitu radioaaltojen siirtoon. Tutustun eri kaapelityyppeihin, niiden ominaisuuksiin ja itse kaapelointiin. Lisäksi perehdyn mobiiliverkkoyhteyksien teknisten haasteiden hallintaan, kerään tietoa yleisimmistä ongelmista ja koostan niistä infopakettin asiakaspalvelun käyttöön.

Tunnistin tärkeimmät tuotekategoriat ja pääsin syventymään eri antennityyppeihin sekä antennien ja reitittimien ominaisuuksiin. Perehdyin myös cellmapper -palveluun, jonka avulla voi paikantaa eri operaattoreiden tukiasemat kartalta ja samoin siitä voi tarkastella peittoalueen ja sijaintien lisäksi käytettävät lähetystaajuudet. Taajuudet vaikuttavat merkittävästi yhteyksien kantavuuksiin ja tiedonsiirtonopeuksiin. Antennin valinnassa on ratkaisevaa huomioida mobiiliverkon lähetystaajuus ja ympäristötekijät, kuten maasto ja rakennukset. Kuvassa 3 on havainnollistettu valitun tukiaseman tiedot ja sijainti, sekä peittoalue.



Kuva 3. Tukiasemakartta cellmapper -palvelussa. (cellmapper.net 2024.)

### Tiistai

Tänään opin, miten kaapeleiden eri ominaisuudet vaikuttavat kokonaisjärjestelmän toimintaan ja signaalin laatuun. Laadin listan vianmääritysmenetelmistä ja työkaluista, joita voi käyttää ongelmien ratkaisuun ja palvella asiakkaita entistä paremmin. Hain internetin kautta lisätietoa 5G -tekniikoista ja selvitin tiimien ja kokoneiden työntekijöiden kanssa eteen tulleita kysymyksiä. Dokumentoin esille nousseet huomiot asiakaspalvelun tueksi, joka sisälsi tarkemmat tiedot ja suositukset laitteista, antenneista ja kaapeleista.

### *Keskiviikko*

Tänään ohjelmassa on tutustumista mediaseurannan työkaluihin, jotka auttavat muun muassa uusien myyntiartikkeleiden etsinnässä. Myyntiin halutaan hankkia lisää tuotteita, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin. Jatkossa yritys aikoo panostaa enemmän myös asiakaskäyttämisen tutkimiseen. Iltapäivällä on kehitystyöryhmän viikkopalaveri poikkeuksellisesti etänä, koska kaikki eivät pääse kiireiden vuoksi paikan päälle. Samalla pääsemme testaamaan Teamsin kokoustoimintoa käytännössä.

Perehdyin päivän aikana mediaseurannan tapoihin, ja tarjolla on paljon erilaisia työkaluja. Tässä vaiheessa maksullisten palveluiden käyttöönotto ei ole ajankohtaista muiden investointien vuoksi. Koska yritys haluaa hyödyntää mediaseurainta jatkossa, selvitin yleisellä tasolla, mitä se tarkoittaa ja mitä lisäarvoa se voisi yritykselle tuoda. Yrityksen verkkosivustolle on integroitu Google Analytics 4, joka kerää tietoa vierailijoiden viimeisimmistä ja käytetyimmistä hakutermeistä ja -sanoista. Tämän työkalun avulla voi lisäksi seurata alan trendejä ja optimoida sivuja.

Monissa organisaatioissa unohtuu lähes täysin sosiaalisen median seuranta ja kuuntelu. Yritykset tiedostavat, että aktiivinen sisällöntuotanto auttaa sitouttamaan asiakkaita ja kasvattamaan asiakastytyväisyyttä, mutta usein ei huomioida, että sosiaalisen median seuranta tarjoaa mahdollisuuden kehittää omaa toimintaa ilman suoria yritykseen kohdistettuja yhteydenottoja. (Liana 2022.)

### *Torstai*

Yritys on kiinnostunut NPS (Net Promoter Score) -kyselyn toteuttamisesta ja sain tehtäväkseni selvittää miten se tehdään. Tarkoitus on kerätä asiakkailta avointa palautetta ja määritellä, mitä kyselyllä yrityksessä halutaan saavuttaa. Koska kysely halutaan aloittaa mahdollisimman nopeasti, toteutan sen Microsoft Formsilla, joka on kätevä työkalu yksinkertaisten kyselyiden, kuten tässä tapauksessa NPS-kyselyn toteuttamiseen.

Palautteet ovat erinomaisia tapoja asiakastytyväisyyden mittaamiseen. Tein lomakkeen, jossa asiakkaalta kysytään heidän mielipidettään verkkokaupasta ja tuotteista. NPS -kysely perustuu yleensä yhteen pääkysymykseen, ja tässäkin tapauksessa "Miten todennäköisesti suosittelet yritystä/tuotetta ystävälle tai kollegalle, arvoasteikolla (1-10)?" Lisäksi vastaaja saa halutessaan antaa palautteessa oman ikänsä, jolla voidaan myöhemmin segmentoida asiakkaita. Lisäsin kyselyyn vielä kolme vapaata tekstikenttää, joissa kysyttiin "Millaisena koet verkkokaupan asiakaspalvelun?", "Mitä tuotteita haluaisit lisää verkkokauppaamme?" ja "Vapaa palaute?". Avoimien vastausten analysoinnissa pitää

ymmärtää syitä asiakkaiden arvioihin ja sen avulla voidaan parantaa asiakaskokemusta sekä asiakkaiden sitoutumista. Kyselyn toteuttamiseen on tärkeää valita oikea hetki ja tapa, jotta asiakkaat ovat motivoituneita vastaamaan.

### *Perjantai*

Tänään jatkan vielä NPS-kyselyn parissa. Forms tarjoaa helpon tavan luoda ja analysoida kyselyitä. Asiakkaiden palautteen kerääminen aloitetaan jo tänään, ja valitaan lopullinen tapa toimittamiseen. Vaihtoehtoisia toimitustapoja ovat kyselyn lähettäminen erillisenä viestinä sähköpostitse tai automaattisena viestinä Mailchimpin avulla, joka on valmiiksi integroitu yrityksen verkkokauppa-alustalle. Mailchimp on sähköpostimarkkinointipalvelu, jonka avulla voidaan luoda ja hallita uutiskirjeitä, kampanjoita ja asiakaskontakteja."

Varsinaisen kyselyn tekeminen Formsin avulla oli nopeaa. Kysymysten osalta pyysin palautetta myös henkilökunnalta ja testasin kyselyn toimivuuden itse. Mailchimpiä hyödynnettiin kyselyn lähettämisessä verkkokaupan asiakasryhmille, ja viesti laitettiin kaikille, jotka olivat tilanneet verkkokaupasta viimeisen kuukauden aikana. Paras tapa olisi laittaa palautekysymykset mahdollisimman pian heti ostotapahtuman jälkeen, koska silloin kaikki olisi tuoreessa muistissa. Asiakkaille olisi ollut mahdollista tarjota kannustimia vastaamiseen, kuten alennuskoodia, mutta niitä ei vielä hyödynnetty. Magento 2:ssa on helppoa luoda alennuskoodit ja tein siitä myös ohjeet asiakaspalvelun käyttöön.

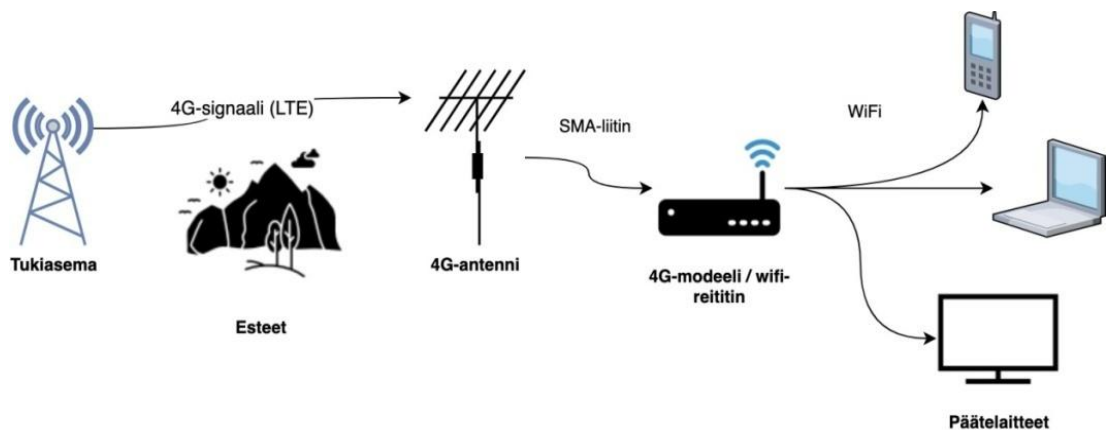
### *Viikkoanalyysi*

Tutustuin myynnissä oleviin 4G- ja 5G-laitteisiin ja niiden teknisiin ominaisuuksiin. Tiedon jakamisen myötä siitä on suurta apua asiakaspalvelulle. Perehdyin myös cellmapper -karttapalvelun käyttöön, jolla voidaan paikantaa matkapuhelinoperaattoreiden tukiasemia, niiden peittoalueita ja lähetystaajuuksia. Eri taajuuksia käytetään eri matkapuhelinstandardeissa, kuten 4G/LTE ja 5G. Tämän vuoksi cellmapper on hyödyllinen työkalu tutkittaessa eri tukiasemien sijainteja ja ominaisuuksia.

LTE on teknologia, jota käytetään 4G-verkoissa ja näiden käsitteet menevät usein sekaisin. LTE on siis eräänlainen standardi, joka mahdollistaa 4G-verkkoyhteydet. 5G eli viidennen sukupolven mobiiliverkkoteknologia on seuraava askel 4G:n jälkeen. Se tarjoaa merkittäviä parannuksia tiedonsiirtonopeudessa, verkon luotettavuudessa ja laitekapasiteetissa. 5G käyttää korkeampaa taajuuskaistaa kuin edelliset sukupolvet, mikä mahdollistaa erittäin korkeat tiedonsiirtonopeudet, mutta samalla rajoittuu lyhyempään kantamaan.

Alempia taajuuksia voidaan käyttää laajemmilla peittoalueilla, ja ne eivät ole yhtä alttiita erilaisille esteille, kuten maanpinnan muodoille ja rakennuksille. MIMO-tekniikalla tarkoitetaan tietoliikennetekniikkaa, jossa sekä lähetykseen, että vastaanottoon käytetään samanaikaisesti useampaa kuin yhtä antennia. Tekniikalla maksimoimaan tiedonsiirtonopeus ja parannetaan tiedonsiirron vakautta.

Kuva 4 selventää, miten signaalin laatua voidaan parantaa. Lähettimen etäisyys ja ympäristössä olevat esteet, kuten rakennukset ja maastonmuodot, ovat tärkeitä tekijöitä antennin valinnassa. Signaali voi heiketä merkittävästi esimerkiksi tiheän puuston tai korkeiden maastoesteiden vuoksi. Näissä tapauksissa oikein valittu ja sijoitettu antenni voi parantaa signaalin laatua huomattavasti. (Kotiantenni 2024.)



Kuva 4. Signaalin parantaminen ulkoisella antennilla. (Kotiantenni.fi 2024.)

Täysin uusien myyntiartikkeleiden etsiminen markkinoilta on haastavaa ja pääsin tutkimaan miten yrityksessä voitaisiin hyödyntää paremmin mediaseurantaa. Seurannan avulla voidaan esimerkiksi selvittää, mitä tuotteita internetistä ylipäättään etsitään ja millaiset tuotteet kiinnostavat ihmisiä? Sosiaalisen median kuuntelu on puolestaan tärkeä osa asiakaskokemuksen ymmärtämistä. Kuuntelemalla sosiaalista mediaa voimme selvittää, mitä mielipiteitä ja kokemuksia ihmisillä on tuotteistamme ja palveluistamme ja mikä heille on tärkeää. Tämä tieto auttaa tunnistamaan asiakkaita kiinnostavia myyntiartikkeleita. Viikolla opin ymmärtämään paremmin mediaseurantaa, sen merkitystä ja hyödyntämistä verkkokaupan kehittämisessä.

Kuluttajat maksavat tuotteista ja palveluista, ja heillä on oikeus odottaa hyvää palvelua vastineeksi. Monikanavaisessa ympäristössä yrityksen on tarjottava asiakaspalvelua mahdollisimman sujuvasti. Jos yritys päättää olla käyttämättä tiettyjä kanavia, tämä on viestittävä selkeästi asiakkaiden väärinkäsitysten välttämiseksi. Asiakasyhteydenotot ovat aina tärkeitä, ja yritykset, jotka eivät arvosta niitä, eivät menesty pitkällä aikavälillä. (Filenius 2015, 55.)

Sosiaalisen median seuranta ja kuuntelu ovat termejä, jotka liittyvät toisiinsa mutta tarkoittavat hieman eri asioita. Sosiaalisen median seuranta tarkoittaa avainsanojen ja keskustelujen tarkkailua sosiaalisessa mediassa, kun taas kuuntelu viittaa keskustelujen syvällisempään analyysiin ja ymmärtämiseen. Kuuntelun tarkoituksena on vastata asiakkaiden tarpeisiin, tunnistaa trendejä, mitata oman viestinnän tehokkuutta ja oppia kilpailijoilta. Näiden avulla voidaan selvittää, mistä keskustellaan, missä ja miten. Koska käsitteet ovat osittain päällekkäisiä, on tärkeää muistaa, että seuranta voi tehdä ilman kuuntelua, mutta kuuntelu edellyttää aina seuranta. Näin ollen nämä kaksi käsitettä ovat kiinteästi sidoksissa toisiinsa. (Liana 2022.)

Yrityksille on tärkeää seurata ja analysoida verkkosivustojensa toimintoja, sillä niiden läsnäolo internetissä liittyy usein markkinointiin ja myyntiin. Tutkimalla käyttäjädataa voidaan tunnistaa liiketoiminnan ongelmakohtia ja parantaa niitä. Verkkosivusto toimii yrityksen digitaalisen pääoman perustana. Analysoimalla verkkosivustojen toimintaa ja liikennettä Google Analyticsin avulla voidaan kehittää niin sivustoa, markkinointia kuin liiketoimintaa-kin tehokkaammin. (ISE 2024.)

Sosiaalisen median seurannalla ja kuuntelulla sekä niiden hyödyntämisellä yrityksen toiminnassa voidaan parantaa asiakaskokemusta ja kehittää tuotevalikoimaa. Nykypäivän digitaalisessa maailmassa yritykset voivat saada arvokasta tietoa asiakkaiden tarpeista ja mieltymyksistä sosiaalisen median kautta. Tekemäni selvitys auttoi yritystä ymmärtämään asiakaskäyttäytymisen ja markkinatrendien analysoinnin tärkeyden, minkä ansiosta yritys tulee jatkossa panostamaan erilaisiin työkaluihin näiden hyödyntämiseksi. Tämä ei ainoastaan auta yritystä kohdentamaan markkinointiaan paremmin, vaan myös pysymään kilpailijoiden edellä muuttuvilla markkinoilla. Pitkällä aikavälillä tämä strategia voi johtaa merkittäviin parannuksiin liiketoiminnassa ja asiakassuhteissa. Lisäksi se auttaa yritystä pysymään innovatiivisena ja reagoimaan nopeammin markkinamuutoksiin. Näin toimivalta yritys voi luoda vahvempia ja kestävämpiä suhteita asiakkaisiinsa.

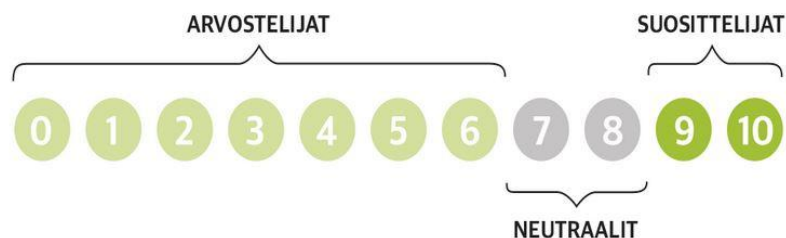
Ilveskoski (2021) kertoo blogissaan, että asiakkaiden odotuksiin voi vastata parhaiten kuuntelemalla heidän tarpeitaan ja tunnistamalla heidän toiveensa sekä reagoimalla niihin nopeammin ja tehokkaammin kuin kilpailijat. Tämä strategia lisää myyntiä ja parantaa kustannustehokkuutta. Asiakasuskollisuus vahvistuu myös, kun asiakkaat tuntevat, että heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Parantuneet tuotteet ja palvelut houkuttelevat lisäksi uusia asiakkaita, mikä edistää yrityksen kasvua ja menestystä. (Ilveskoski 2021.)



Net Promoter Score (NPS) -mittauksessa asiakkailta kysytään ostotapahtuman jälkeen, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat yritystä ystävälleen tai kollegalleen asteikolla 0–10. Nolla tarkoittaa, ettei suosittelisi lainkaan, ja kymmenen tarkoittaa, että ehdottomasti suosittelisi.

- Arvosanan 9–10 antaneet asiakkaat ovat niin sanottuja promoottereita. He ovat erittäin tyytyväisiä saamaansa palveluun ja valmiita suosittelemaan yritystä muille.
- Neutraaleiksi tai passiivisiksi luokitellaan asiakkaat, jotka antavat arvosanan 7–8. Tavoitteena on ylittää heidän odotuksensa, jotta heistä tulisi jatkossa aktiivisia suosittelijoita.
- Arvosanan 0–6 antaneet kuuluvat kriittisten arvostelijoiden joukkoon. Heihin on hyvä ottaa mahdollisimman pian yhteyttä ja selvittää, mikä palvelukokemuksessa ei vastannut heidän odotuksiaan.

Pienetkin ongelmat voivat aiheuttaa usein tyytymättömyyttä, mutta ne olisivat helposti korjattavissa, jolloin tyytymättömät asiakkaat voidaan muuttaa neutraaleiksi tai jopa innokkaiksi suosittelijoiksi. (Digimys 2024.) Kuvassa 5 esitetään NPS-asteikko arvostelijoiden, suosittelijoiden, neutraalien ja pisteiden osalta.



Kuva 5. NPS-asteikko (Digimys 2024.)

NPS-luku lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta. Tämä luku voi olla välillä -100 (ei yhtään suosittelijaa) ja 100 (ei yhtään arvostelijaa). Mitä korkeampi luku, sitä paremmin olet onnistunut luomaan positiivisen asiakaskokemuksen. Toimialoittain tulokset voivat hieman vaihdella, mutta yleisesti ottaen positiivinen NPS-arvo on hyvä merkki. Jos NPS-arvo ylittää 50, tulos on erinomainen. (Digimys 2024.)

Ilveskoski (2021) toteaa, että onnistunut asiakaspalauteprosessi tuottaa korvaamatonta tietoa, joka auttaa yritystä parantamaan palveluja, tuotteita ja prosesseja. Asiakkaiden kuunteleminen osoittaa arvostusta ja ymmärrystä, ja tämä johtaa parempaan asiakaskokemukseen, lojaalisuuden kasvuun ja asiakasmäärien lisääntymiseen. Lisäksi se auttaa yritystä ymmärtämään asiakkaitaan paremmin ja pohjustaa tulevaisuuden menestystä uusien tuotteiden ja palveluiden kehittämisessä. (Ilveskoski 2021.)

### 3.7 Seurantaviikko 7

#### *Maanantai*

Aamulla tarkastan asiakaspalvelun sähköpostit ja hoidan kiireelliset viestit. Valmistaudun kehitystyöryhmän palaveriin, jossa käsitellään edellisellä viikolla aloitettua NPS-mittausta. Valmistan yhteenvedon projektin tavoitteista ja korostan tutkimuksen tärkeyttä asiakaskokemuksen kehittämisessä. Varaan riittävästi aikaa suunnitteluun ja kerään tarvittavat tiedot ja materiaalit tiivistäen ne kehitystyöryhmälle. Laadin informatiivisen esityksen, joka tuo esiin tutkimuksen hyötyjä organisaatiolle.

Valmistelin sähköpostien tarkistamisen jälkeen yhteenvedon asiakastutkimuksen tavoitteista ja kerroin palautteiden keräyksen jatkuvan. Keskustelimme kehitystyöryhmässä, miten ja milloin tulokset analysoidaan, kuka laskee tulokset ja mihin ne kirjataan? Pohdimme myös, onko jatkossa tarkoitus ostaa tähän liittyviä palveluita ja analyysjä ulkopuolisilta toimijoilta. pohdimme riittävän otoskoon merkityksestä asiakaskunnan edustamisessa. Syvennymme asiakaskokemuksen kehittämiseen ja pohdimme muita vastaavia tutkimuksia, mukaan lukien henkilöstötutkimus. Päivän päätteeksi lähetin muistion kaikille osallistujille ja valmistauduin seuraavaan työpäivään.

#### *Tiistai*

Nyt kun yrityksessä on tehty uudistuksia nopealla aikataululla, haluamme selvittää myös työntekijöiden näkemykset. Eilisessä palaverissa nousi esille ajatus kyselyn tekemisestä henkilöstölle uusien järjestelmien, työtapojen, sisäisen viestinnän kehittämisen ja tilojen uudistamisen jälkeen. Vaikka työntekijät ovat osallistuneet muutoksiin ja ilmaisseet ajatuksiaan, haluamme tietää, onko ilmennyt asioita, joihin toivottaisiin muutosta tai mitä voitaisiin vielä kehittää. Onko alun positiivinen asenne säilynyt ja ovatko kaikki uskaltaneet kertoa näkemyksensä?

Yritysjohdo haluaa kartoittaa työilmapiiriä ja selvittää, miten työntekijät ovat kokeneet lyhyellä aikavälillä toteutettuja uudistuksia, tiedottamista ja johtamista. Päivän tehtävänäni on tehdä alustava suunnitelma henkilöstötutkimukselle, joka keskittyy edellä mainittuihin työoloihin. Tarkempaa tutkimusajankohtaa ei ole vielä päätetty, ja nyt edetään suunnitelman osalta.

Tänään jatkoin eilisessä palaverissa esiteltyjen asioiden parissa ja keskityin henkilöstötutkimuksen suunnitteluun. Laadin kyselylomakkeen, joka käsittelee työoloja, johtamista ja tiedottamista sekä uusien järjestelmien ja työtapojen vaikutuksia työhön ja yleiseen ilma-

piiriin. Kokonaisuudessaan päivä kului suunnitelman laatimiseen ja valmisteluun, jotta tutkimus voidaan toteuttaa sujuvasti seuraavissa vaiheissa.

Henkilöstötutkimus on yleisnimi kuvaamaan henkilöstön parissa toteutettuja tutkimuksia, joilla selvitetään muun muassa työtä, työolosuhteita, esimiestyöskentelyä, tiedonkulkua ja työkykyyn liittyviä asioita. Puhutaan myös ilmapiirikartoituksista ja työoloselvityksistä, jotka ovat siis osaltaan henkilöstötutkimuksia. Varsinkin pienemmissä organisaatioissa, missä henkilöstömäärä ei ole kovin suuri eikä tietojen käsittely ja yhteenvetojen laadinta vaadi näin ollen suurien vastausmäärien käsittelyä, se on kustannustehokas tapa saada paljon arvokasta tietoa organisaation senhetkisestä tilasta. Henkilöstötutkimus antaa kuvan henkilöstön tämänhetkisestä työtyytyväisyydestä ja toteutettujen muutosten ja kehittämistoimenpiteiden onnistumisesta. (Österberg 2005, 22-23.)

### *Keskiviikko*

Vastuullinen toimintakulttuuri on erittäin tärkeä osa tietojenkäsittelyä, ja sen käsittely avaa monia näkökulmia. Verkkokaupassa on keskeistä asiakkaiden henkilötietojen suojaus ja niiden turvallinen ja asianmukainen käsittely. Yritys haluaa korostaa erityisesti vastuullisuutta ja luotettavuutta kaikissa toimissaan. Tänään perehdyn tarkemmin GDPR:n perusperiaatteisiin ja tietosuojavastuisiin sekä tarkastelen nykyisiä käytäntöjä. Lisäksi arvioin, miten nämä vastuullisuusperiaatteet toteutuvat käytännössä ja miten niitä voidaan vahvistaa.

Pidimme aamupäivällä toimitusjohtajan kanssa kahdenkeskisen palaverin, jossa keskustelimme yrityksen arvoista, vastuullisuudesta ja eettisistä periaatteista sekä siitä, miten ne näkyvät päivittäisessä toiminnassa. Tarkastelimme palaverissa nykyisiä toimintatapoja ja identifioimme parannusalueita, jotka kirjasin ylös. Vastuullinen toiminta varmistaa, että tehdyt päätökset ja toimenpiteet kestävät tarkastelua. Pohdimme myös, miten voimme edistää avoimuutta ja läpinäkyvyyttä yrityksen toiminnassa. Analysoin myös, miten nykyiset tietosuojakäytännöt vastaavat GDPR:n vaatimuksia ja mitä toimenpiteitä tarvitaan mahdollisten puutteiden korjaamiseksi.

### *Torstai*

Kerään päivän aikana itselleni listan asiakastiedoista, missä ne sijaitsevat ja miten niitä käsitellään. Tämä koskee kaikkia järjestelmiä, asiakirjoja ja pilvipalveluita. Arvioin myös nykytilaa ja varmistan, onko tietosuojakäytännöt ja -menettelyt ajan tasalla GDPR -vaatimusten kanssa. Tietojenkäsittelylle pitää olla laillinen peruste. Lisäksi tarkastelen, että nykyiset tietosuoja- ja tietoturvakäytännöt vastaavat parhaita mahdollisia standardeja.

Päivän aikana käydään läpi myös mahdollisia parannuskohteita ja kehitysehdotuksia, jotta voimme varmistaa yrityksen tiedonhallinnan turvallisuuden jatkossakin.

Sain kartoitettua, millaisia tietoja asiakkaista tallennetaan ja miten niitä säilytetään. Asiakasrekisteriin lisätään nimien ja osoitteiden lisäksi muun muassa sähköpostiosoitteet, puhelinnumerot ja maksutiedot. Tärkeintä listan keräämisessä oli saada yleiskuva, millaista tietoa käsitellään ja missä yhteyksissä sitä käytetään. Olin myös yhteydessä palveluntarjoajaan tietojenkäsittelysopimukseen liittyen. Sopimus oli laadittu aiemmin asianmukaisesti, ja sain sen uudelleen tarkastettavaksi ja tallennettavaksi yrityksen verkkolevylle. Selvityksessä oli kerrottu GDPR-vaatimusten noudattamisesta, tietosuoja- ja turvallisuuskäytännöistä sekä tietojen säilyttämisestä. Sopimus määritteli myös molempien osapuolten vastuut.

### *Perjantai*

Tänään tehtävänä on auttaa asiakaspalvelussa ja laatia yrityksen tietosuojaseloste. On erittäin tärkeää, että yritys tiedottaa avoimesti tietosuojakäytännöistään ja asiakkaiden oikeuksista. Selosteessa kerrotaan selkeästi, mitä tietoja kerätään, mihin tarkoitukseen niitä käytetään ja kuinka pitkään ne säilytetään. Tämä auttaa asiakkaita ymmärtämään paremmin tietojensa käsittelyä ja suojausta. Lisäksi annan ohjeet siitä, miten asiakas voi tarkistaa omat tietonsa tai pyytää niiden poistamista.

Työpäiväni oli hyvin monipuolinen. Laadittuani yrityksen tietosuojaselosteen, varmistin sen olevan selkeä ja vaatimusten mukainen. Toimitin dokumentin toimitusjohtajalle, joka tarkastaa ja hyväksyy sen. Tämän lisäksi toimin asiakaspalvelutehtävissä, vastaten asiakkaiden puheluihin ja ratkaisten heidän ongelmiaan. Pidin huolen siitä, että jokainen asiakas sai tarvitsemansa avun nopeasti ja ystävällisesti. Tämä vaati hyvää stressinhallintaa ja kykyä hallita monia tehtäviä samanaikaisesti, mutta lopputuloksena oli tyytyväisiä asiakkaita ja onnistunut työpäivä.

### *Viikkoanalyysi*

Alkuviikon aikana keskityin Net Promoter Score (NPS) -mittauksen tavoitteisiin ja merkitykseen yritykselle. Käytin aikaa suunnitteluun ja varsinkin kyselyn kokonaishyötyjen arviointiin. Tutkimuksen tavoitteena on parantaa asiakaskokemusta keräämällä ja analysoimalla asiakaspalautetta. Keskustelimme myös jatkosuunnitelmista, kuten mahdollisuudesta hankkia tutkimuspalveluita myöhemmin. Koska uudistuksia on tehty paljon lyhyessä ajassa, budjetin tarkka huomioiminen on tärkeää. Itse toteutettu kysely on ollut tähän

mennessä kustannustehokas ratkaisu ja sillä pyritään parantamaan asiakaskokemusta ja tunnistamaan kehityskohtia asiakaspalvelussa.

Asiakkaan hyöty meidän tuotteistamme ja palveluistamme on konkreettisesti määriteltävä. On varmistettava, että asiakas saa parhaan mahdollisen palvelun. Tämä selkeä määrittely auttaa myös henkilökuntaa ymmärtämään, mitä tavoittelemme jokaisen asiakkaan kohdalla. Pelkän asiakaskokemuksen parantamiseen ei voi tähdätä ilman selkeää ymmärrystä siitä, mitä se käytännössä tarkoittaa. Viestin tulee olla selkeä sekä asiakkaille että henkilökunnalle. Asiakaskokemuksen mittaaminen onnistuu vain, jos se konkretisoituu käytännössä asiakkaalle tuotteidemme ja palvelujemme kautta. (Filenius 2015, 153.)

Yrityksille, jotka pyrkivät kasvamaan ja kehittymään, NPS on erityisen tärkeä mittari. Se tarjoaa arvokasta tietoa asiakkaiden kokemuksista yrityksen palveluista, tuotteista ja asiakaspalvelusta. Lisäksi se paljastaa asiakkaiden tyytyväisyyden tason ja yrityksen maineen. NPS tarjoaa yrityksille erinomaisen mahdollisuuden kehittää toimintaansa. On kuitenkin tärkeää, että yritys on valmis käymään avointa keskustelua asiakkaidensa kanssa ja tekemään tarvittavat muutokset heidän hyväkseen. Tutkimusten mukaan 82 % ihmisistä tarkastelee muiden arvioita tuotteesta tai palvelusta ennen ostopäätöksen tekemistä, ja 93 % kertoo, että tuotteen tai palvelun saama arvio vaikuttaa heidän päätökseensä. (Sales Communications 2019.)

Asiakaskokemus on aina henkilökohtainen ja sidottu tiettyyn hetkeen, joten sen tarkka mittaaminen on käytännössä mahdotonta. Yritysten on kuitenkin arvioitava, kuinka hyvää asiakaskokemusta ne tarjoavat ja tunnistettava, missä osa-alueissa ne voivat parantaa toimintaansa. (Filenius 2015, 92.)

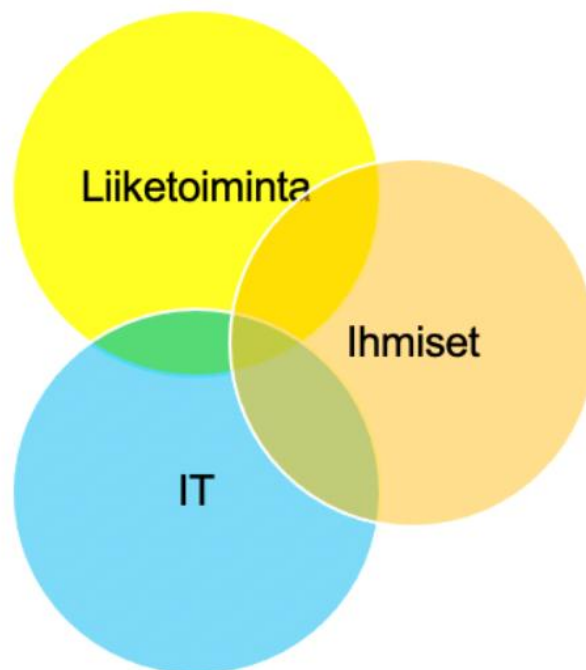
Uskolliset ja tyytyväiset asiakkaat suosittelevat yritystä usein muille ja sietävät myös virheitä. NPS:n parantamiseen tähtäävien strategioiden kehittäminen ja hyödyntäminen on avain yrityksen potentiaalinsa täysimääräiseen hyödyntämiseen. Tällaisia strategioita ovat esimerkiksi säännölliset asiakaspalautekyselyt ja tyytymättömien asiakkaiden ongelmien nopea ja tehokas ratkominen. (Strongest Group 2024.)

Yhtenä tavoitteena oli selvittää, onko työntekijöille tullut mieleen asioita, joita voisi yhä kehittää tai muuttaa. Tahtotilana oli kartoittaa työilmapiiriä, tiedottamista ja johtamista sekä selvittää työntekijöiden mielipiteitä. Vaikka kyselyä ei vielä toteutettu, se valmisteltiin ja toteutus tapahtuu lähiviikkoina, kun työntekijäkokemuksia on kertynyt lisää. Pyrimme varmistamaan, että työntekijät ovat tyytyväisiä muutoksiin.

Eero Hosiaislouman (2020) mukaan kokonaisvaltainen liiketoiminnan kehittäminen vaatii huomion kiinnittämistä niin liiketoimintaan, IT:hen kuin ihmisiin. Organisaation operatiivisen toiminnan kehittäminen edellyttää ymmärrystä sekä asiakkaiden että organisaation omasta toiminnasta. Tämä tarkoittaa tarkastelua laajasta näkökulmasta, ottaen huomioon kaikki edellä mainitut tekijät. Liiketoiminta ja IT tarjoavat mekaanisen näkemyksen organisaatiosta, kun taas ihmiskeskeinen tarkastelu täydentää tätä näkökulmaa.

Mekaaninen näkökulma keskittyy organisaation toiminnan selittämiseen, kun taas ihmiskeskeinen lähestymistapa pyrkii ymmärtämään sen toimintaa. Nämä kaksi näkökulmaa yhdessä luovat parhaan mahdollisen tuloksen.

Kokonaisarkkitehtuuri käsittelee organisaation toimintaa ja rakennetta tarkan kuvauskielen ja viitekehyksen avulla. Tämä lähestymistapa tarjoaa systemaattisen menetelmän liiketoiminnan kehittämiseksi, riippumatta siitä, keskitytäänkö asiakkaisiin vai sisäisiin resursseihin. (Hosiaislouma 2020.)



Kuva 6. Venn-diagrammi, jossa kokonaisvaltainen kehittäminen huomioi kaikki. (Hosiaislouma 2024.)

Kuvassa 6 havainnollistetaan, kuinka kokonaisvaltainen liiketoiminnan kehittäminen edellyttää liiketoiminnan, IT:n ja ihmisten huomioimista. Venn-diagrammi siis esittää, miten nämä kolme elementtiä yhdistyvät ja luovat toimivan kokonaisuuden, jossa jokaisen osa-alueen yhteisvaikutus on tärkeää. Tarkoituksena on korostaa, että paras lopputulos saavutetaan, kun liiketoiminnan, IT:n ja ihmisten näkökulmat integroidaan ja niitä tarkastellaan yhdessä.

Filenius (2015) korostaa, että pelkkien juhlapuheiden sijaan asiakaskokemus tulisi integroida osaksi yrityksen liiketoimintastrategiaa. Tämä takaa, että laadukas asiakaskokemus voidaan tuottaa johdonmukaisesti ja kehittää sitä jatkuvasti. (Filenius 2015, 133.) Merkittävä haaste on saada yrityksen johto kiinnittämään tähän riittävästi huomiota. Kun johto sitoutuu asiaan, käytännön toteutuksessa on mahdollista onnistua. (Filenius 2015, 134.)

Yrityksen johtamisessa on tärkeää pitää asiakkaiden kokema hyöty selkeänä tavoitteena. Kun asiakkaillamme on yhä enemmän vaihtoehtoja ja heidän aikansa on rajallista, jokaisen asiakaskohtaamisen merkitys korostuu. On syytä miettiä, miksi asiakaspalvelijat ja myyjät ovat monessa yrityksessä arvoasteikossa ja palkkauksessa alimmalla tasolla? Miksi heitä ei arvosteta ja miksi heihin ei investoida tarpeeksi? Myyntitiskillä työskentelevä henkilö vaikuttaa päivittäin asiakkaan ostokokemukseen paljon enemmän kuin kukaan toimistossa työskentelevä. (Filenius 2015, 151.)

Digitaalisten palveluiden kehityksessä IT-asiantuntijat ovat keskeisessä roolissa. Heidän tehtävänä on toteuttaa määritellyt toiminnallisuudet digitaalisiin kanaviin, mikä vaatii teknistä erityisosaamista ja järjestelmällistä työskentelyä. Kuitenkaan he eivät voi unohtaa palveluiden kehittämisen kontekstia. Vaikka määrittelyt olisivat yksityiskohtaisia, niitä on tarpeen kyseenalaistaa, jos ne johtavat huonoon käyttäjäkokemukseen. Inhimillistä on, että jopa huolellisessa suunnittelussa voi jäädä huomaamatta tärkeitä yksityiskohtia. Asiakaskokemuksen vastuu kuuluu myös IT:lle. Palvelun laatu muodostuu organisaation eri osastojen yhteistyöstä, ja kaikilla on vastuu tehdä parhaansa, jotta asiakkaalle annettu lupaus täyttyy. Tämä pätee yhtä lailla sekä myyntitiskillä että digitaalisten palvelujen tarjoamisessa. Lopulta asiakaskokemus ratkaisee onnistumisen. (Filenius 2015, 151-152.)

Viikon aikana nostettiin esille myös yrityksen arvoja ja eettistä toimintakulttuuria. Keskeisiä asioita olivat tietosuoja sekä tietojen turvallinen ja asianmukainen käsittely. Yritys painottaa vastuullisuutta ja luotettavuutta. Perehdyin GDPR-lainsäädäntöön ja selvitin, miten vastuut jakautuvat yrityksen ja palveluntarjoajien kesken. Tavoitteena on varmistaa, että tietosuojakäytännöt ovat ajan tasalla ja vastaavat vaatimuksia. Näin varmistamme, että asiakkaiden ja työntekijöiden tiedot käsitellään turvallisesti ja luotettavasti.

Yrityksen etiikka perustuu käsitykseen oikeasta ja väärästä. Eettinen yritys toimii tavalla, joka edistää yhteiskunnan hyvinvointia ja noudattaa lakeja, sääntöjä sekä omia arvojaan ja periaatteitaan. (Code of Conduct Company 2018.) Yritysetiikassa luottamus ja avoimuus ovat olennaisia asiakassuhteissa. Eettisesti toimivan yrityksen vastuulla on suojata asiakkaidensa tietoja ja varmistaa tietojenkäsittelyn läpinäkyvyys. Tämä edellyttää henkilöstöltä tietoisuutta ja ymmärrystä tietosuoja-asioista sekä GDPR:n noudattamisesta.

Jos yritys, eli rekisterinpitäjä, ei ole tietoinen velvollisuuksistaan henkilötietojen käsittelyssä, voi syntyä ongelmia. Siksi sopimukset palveluntarjoajien kanssa on laadittava ja dokumentoitava huolellisesti, jotta osapuolten roolit ovat selvät. Sopimus tunnetaan nimellä tietojenkäsittelysopimus, eli DPA. Palveluntarjoaja toimii henkilötietojen käsittelijänä ja noudattaa rekisterinpitäjän ohjeita sekä tietosuojasäännöksiä. Lopullinen vastuu tietojen käsittelystä ja suojaamisesta säilyy kuitenkin rekisterinpitäjällä.

### 3.8 Seurantaviikko 8

#### *Maanantai*

Tämän päivän teemana on koostaa yrityksen liiketoimintatavoitteita yhdessä kehitystyöryhmän kanssa. Tavoitteena on määrittää selkeät ja mitattavissa olevat tavoitteet lyhyelle ja pitkälle aikavälille. Nämä tavoitteet auttavat seuraamaan edistymistä ja varmistamaan, että yritys pysyy oikealla polulla kohti päämääriään. Tavoitteiden laatimiseen ja keskusteluun on varattu aikaa koko päivä. Tulevan viikon suunnitelma valmistuu kohdaltani samalla, koska keskityn esille nostettaviin asioihin koko viikon ajan. Lisäksi pyrimme varmistamaan, että kaikki esitetyt kehitysehdotukset ovat linjassa yrityksen strategisten tavoitteiden kanssa ja että ne voidaan toteuttaa käytännössä.

Kävimme läpi yrityksen nykyisen liiketoimintasuunnitelman ja tunnistimme keskeiset kehityskohteet. Tiimien yhteistyö ja jo saatu palaute olivat keskustelun aiheina, sekä konkreettisten, realistisesti saavutettavissa olevien tavoitteiden määrittely. Analysoimme työprosesseja ja keräsimme ideoita parannuksista, vaikka lyhyessä periodissa on jo tehty paljon. Keskustelimme myös viestintäkanavan muutoksista ja niiden toimivuudesta. Pidimme tärkeänä asiakaspalvelun parantamista edelleen lyhentämällä yhteydenottojen vasteaikaa. Tässä yhteydessä esille nousi esimerkiksi chatbotin käyttöönotto lähitulevaisuudessa.

#### *Tiistai*

Ensimmäiseksi käyn läpi nykyiset myynti- ja ostoprosessit, yrittäen tunnistaa kehityskohteita ja tarkistan nykyiset sopimukset toimittajien kanssa. Tutkin myös mahdollisuuksia parantaa kustannustehokkuutta ja toimitusaikoja, sekä analysoin tilausten käsittelyn sujuvuutta. Lopuksi suunnittelen, miten ostotapahtumista voisi tehdä sujuvampia. Esimerkiksi automatisointi voisi helpottaa tilausten seurantaa ja varaston hallintaa, mikä vähentää taas manuaalisen työn tarvetta ja mahdollisia virheitä.

Myyntiprosessissa keskityin asiakkaan ensimmäisestä tiedustelusta aina kaupan päättämiseen asti. Ostoprosessissa tarkastelin tarpeen tunnistamista, vaihtoehtojen vertailua ja



hankintapäätöksen tekoa. Lisäksi kävin läpi voimassa olevia sopimuksia tavarantoimittajien kanssa, kuten hinnoittelua, toimitusaikoja ja yleistä palvelutasoa. Esimerkiksi, kun tuotteita tilataan myyntiin verkkokauppaan, arvioin erityisesti toimittajien kykyä noudattaa sovittuja aikatauluja ja ylläpitää korkeaa laatua. Tarkasteltavaksi jäi myös mahdollisuus neuvotella parempia hintoja, joilla voidaan varmistaa kustannustehokkaampi toiminta. Tilausten seuranta ja tarkastus päätettiin antaa varaston henkilökunnan tehtäväksi ja he tarvittaessa kommunikoivat muiden kanssa, mikäli prosessissa on ongelmia.

Aamun ja edellisen illan aikana tulleet tilaukset tulostettiin lähetyslistoina ja pyrittiin pakkaamaan sekä lähettämään saman päivän aikana. Huomasin, että tilausten käsittely oli yleensä sujuvaa, mutta joskus kiiretilanteet aiheuttivat viiveitä. Ehdotin myös uusia toimenpiteitä, jossa kiiretilanteisiin olisi selkeä roolijako ja kommunikaatiosuunnitelma, mikä nopeuttaisi toimintaa tarvittaessa.

### *Keskiviikko*

Aloitan päivän arvioimalla nykyisiä asiakaspalveluprosesseja ja tunnistamalla parannuskohteita, erityisesti sen osalta, miten asiakaspalveluhenkilöstö voisi hyödyntää tulevaa asiakaspalautetta. Samalla kartoitan henkilöstön koulutustarpeita. Keskityn myös asiakaskokemuksen parantamiseen arvioimalla teknisten laitteiden myyntiprosessia ja kehittämällä keinoja helpottaa ostosten tekemistä.

Tarkastelin asiakaspalveluprosesseja käymällä läpi järjestelmään tallennettuja tietoja, kuten yhteydenottojen käsittelyaikoja ja ratkaisuun kuluvaan aikaan. Analysoin näitä tietoja etsien kohtia, joissa viiveet olivat suurimmat. Huomasin esimerkiksi, että teknisten kysymysten käsittely kesti keskimäärin kauemmin kuin muiden kysymysten, koska asiakaspalvelijoilla ei ollut riittävästi tietoa tuotteista. Tämän perusteella ehdotin lisäkoulutusta asiakaspalveluhenkilöstölle tuotteiden teknisistä ominaisuuksista. Keskityin erityisesti vastausten nopeuttamiseen ja asiakaspalvelijoiden valtuuksiin, jotta ongelmat ratkaistaan ensimmäisellä yhteydenotolla.

Suunnittelin myös, miten asiakaspalveluhenkilöstö voisi hyödyntää tulevaa asiakaspalautetta, kun riittävä määrä tietoa on kerätty aiemmin aloitetusta NPS-mittauksesta. Palautteet jaotellaan eri kategorioihin, kuten palvelun nopeus, tuotteiden laatu ja asiakaspalvelun ystävällisyys. Analysointiin käytettäisiin Exceliä, mikä auttaa tunnistamaan toistuvia teemoja ja trendejä. Näiden analyysien perusteella laadittaisiin raporteja ja esitetään konkreettisia parannusehdotuksia. Lisäksi suunnittelin säännöllisiä tilaisuuksia, joissa käsiteltäisiin asiakaspalautetta ja jaettaisiin parhaat käytännöt palvelun kehittämiseksi. Tätä

palautetta voitaisiin käyttää tunnistamaan toistuvia ongelmia ja kehityskohtia, joiden perusteella luodaan parannusehdotuksia asiakaspalveluprosesseihin.

### *Torstai*

Päivän haasteena on perehtyä ostotoimintoihin toimitusketjun hallinnan näkökulmasta. Aloitan analysoimalla nykyisiä prosesseja ja etsin mahdollisuuksia parantaa kustannustehokkuutta sekä toimitusaikoja. Keskityn hukan vähentämiseen prosesseissa, kuten ylivarastoinnin minimointiin, tavoitteena optimoida toimitusketjun toimintaa. Tutustun myös palvelumuotoiluun ja arvioin sen mahdollisuuksia asiakaskokemuksen parantamiseksi. Pohdin, kuinka palvelumuotoilua voitaisiin soveltaa käytännössä, esimerkiksi asiakaspolkujen uudelleen suunnittelussa ja asiakaspalautteen hyödyntämisessä, jotta voimme kehittää asiakaskokemusta entistä paremmaksi.

Ostotoimintojen prosessien tarkastelussa ilmeni tehostamisen tarvetta. Varastohallinnassa havaittiin ongelmia ylivarastoinnin kanssa. Tämä kävi ilmi, kun tarkasteltiin varastonkiertonopeutta ja huomattiin, että useita tuotteita makasi varastossa pidempään kuin mitä niiden myyntisykli edellytti. Esimerkiksi eräs tuote oli ollut varastossa peräti yli seitsemän kuukautta ilman merkittävää liikettä. Tämä aiheutti ylimääräisiä varastointikustannuksia ja tilanpuutetta. Tutkin tilaushistoriaa ja reaaliaikaisia kysyntätrendejä, minkä pohjalta kehitettiin uusi tilausrytmi. Uudessa rytmisä tilaukset perustuvat tarkemmin ennustettuun kysyntään ja reaaliaikaisiin myyntitietoihin, mikä vähentää ylivarastoinnin riskiä ja varmistaa silti, että varastossa on aina riittävästi, mutta ei liikaa tuotteita. Ensimmäinen askel oli siis kerätä tietoa siitä, miten tuotteet liikkuvat varastosta asiakkaille. Huomasin, että tietyt tuotteet tilattiin säännöllisesti, kun taas toisten kysyntä vaihteli huomattavasti.

Palvelumuotoilun avulla voidaan kartoittaa ja parantaa asiakaskokemusta kokonaisvaltaisesti, mukaan lukien verkkokaupan toiminnallisuus ja käyttöliittymä. Keskiössä on aina asiakas ja hänen tarpeensa. Palautetta oli tullut verkkosivujen käytettävyydestä ja siinä havaittiinkin ongelmia muun muassa navigoinnissa. Myös tuotekategoriat olivat epäselviä. Sivujen osalta päätettiin säännöllisestä ylläpidosta ja että lisätään sinne yksityiskohtaisempia tuotetietoja ja kuvia. Yhden tuoteryhmän kohdalla lisättiin tarkemmat tuotemitat ja käyttöohjeet, jotka aiemmin puuttuivat. Navigoinnin parantamiseksi sivuston rakennetta yksinkertaistettiin. Kategorioiden määrää päätettiin vähentää ja muuttaa nimet intuitiivisemmiksi, jotta asiakkaat löytäisivät haluamansa tuotteet helpommin. Lisäksi verkkosivuille lisättiin selkeä hakutoiminto, joka auttaa asiakkaita löytämään tietyn tuotteen nopeasti.

## *Perjantai*

Tarkastelujakson viimeisen päivän aikana keskityimme tulevaisuuden suunnitelmiin yhdessä kehitystiimin kanssa ja arvioimme menneiden viikkojen saavutuksia. Järjestämme uuden ideointi-istunnon kehitystyöryhmän kanssa päivän aikana. Suunnittelemme seuraavia askelia tulevien järjestelmien käyttöönotoissa, joita ovat tiketöntijärjestelmä ja chatbot. Niihin määritellään aluksi ensisijaiset toiminnot ja toteutustavat. Iltapäivällä järjestetään keskustelutilaisuus koko henkilökunnalle, jossa pohdimme muun muassa kulttuurimuutoksia ja henkilöstön kehitystä.

Tänään aloitimme kehitystiimin aamukokouksella, jossa käsitelimme ensin viimeisten kahdeksan viikon aikana tehtyjen muutosten vaikutuksia. Keskustelimme esimerkiksi uusien järjestelmien käyttöönotosta ja arvioimme, miten nämä muutokset ovat parantaneet prosesseja sekä työn tehokkuutta. Aamupäivän kokouksessa pohdimme myös tulevia haasteita ja mahdollisuuksia. Kävimme läpi kehitysprojektin aikana esille nousseita ideoita ja selvitimme, mitkä niistä ovat toteuttamiskelpoisia. Suunnittelimme, miten voimme jatkaa kehitystyötä ja parantaa yrityksen sisäisiä toimintoja entisestään. Keskustelimme chatbotin ja tiketöntijärjestelmän käyttöönotosta asiakaspalvelussa ja määrittelimme kyseisen järjestelmän ensisijaiset toiminnot. Laadimme myös alustavan aikataulun järjestelmän käyttöönotolle. Tekoälyn hyödyntäminen tulevaisuudessa yrityksen toiminnassa oli myös aihe, joka herätti keskustelua. Pohdimme, mitä lisäarvoa se voisi tuoda asiakaspalveluun ja myynnin ennusteisiin. Tavoitteena on löytää jatkossa konkreettisia tapoja, jolla voidaan parantaa toiminnan tehokkuutta edelleen.

Iltapäivän keskustelussa koko henkilökunnan kanssa painottui tiimityön merkitys. Tavoitteena on pitää matala organisaatorakenne ja edistää avointa yhteistyötä ilma turhaa byrokratiaa ja hierakiaa. Tämä päivä tarjosi mahdollisuuden reflektoida menneitä viikkoja ja suunnata katseet tulevaisuuteen ja varmistaa yrityksen valmiudet kohdata uudet haasteet sekä hyödyntää uusia mahdollisuuksia.

## *Viikkoanalyysi*

Viikon painopisteitä olivat muun muassa liiketoimintatavoitteiden määrittely, myynti- ja ostoprosessien arviointi sekä asiakaspalvelun ja -kokemuksen kehittäminen. Kävimme kehitystyöryhmän kanssa läpi nykyistä liiketoimintasuunnitelmaa ja tunnistimme siitä keskeisiä kehityskohteita. Loimme yhdessä selkeät tavoitteet sekä pitkälle että lyhyelle aikavälille. Tämä auttaa yritystä seuraamaan kehitystä ja varmistamaan, että toiminta on suunnitelman mukaista.

Liiketoimintatavoitteiden koostaminen on keskeinen osa yrityksen strategista suunnittelua, sillä selkeät ja realistiset tavoitteet ohjaavat yrityksen toimintaa ja auttavat keskittymään olennaiseen. Hyvin määritellyt päämäärät tarjoavat selkeän suunnan ja mahdollistavat resurssien tehokkaan käytön, sekä parantavat suorituskykyä ja samalla edistävät yhteishenkeä. Oikein koottujen strategisten tavoitteiden avulla yritys voi saavuttaa pitkäaikaisen menestyksen ja säilyttää kilpailukykyä markkinoilla.

Asiakkuuden kehittämisen tavoitteena on luonnollisesti yrityksen arvon kasvattaminen ja paremman tuloksen tekeminen. Tämä päämäärä unohtuu helposti, kun keskitytään pelkästään asiakkuuden arvon parantamiseen. On tärkeää huomioida, että yrityksen tulokseen vaikuttavat monet muutkin tekijät. Kannattavat asiakkaat ovat edellytys kannattavalle liiketoiminnalle. (Lehtinen 2004, 229.)

Lyhyen aikavälin tavoitteita ovat asiakaspalvelun parantaminen, palautteiden hyödyntäminen ja myynnin kasvattaminen. Pitkän aikavälin tavoitteita ovat taas esimerkiksi yleinen asiakastyytyväisyyden lisääminen, kustannustehokkuus ja uusien teknologioiden käyttöönotto. Lean-menetelmät auttavat tunnistamaan ja poistamaan hukkaa sekä tehostamaan toimintaa ja tuottavuutta. Pienetkin yritykset voivat hyödyntää Lean-ajattelua optimoidakseen esimerkiksi varastonhallintaa, toimitusketjuja ja parantaakseen asiakaspalveluprosesseja.

Yrityksen pitkän aikavälin suunnittelussa johdon tulee hahmottaa, millainen yritys halutaan olevan tulevaisuudessa ja mihin suuntaan sitä pyritään kehittämään. Visio määrittelee yrityksen tulevaisuuden tavoitteen. Ilman selkeää visiota yrityksen johtaminen muuttuu päämäärättömäksi päivä kerrallaan etenemiseksi. Vision tulee olla kunnianhimoinen mutta realistinen. Vaikka visio ei välttämättä sisällä merkittäviä kasvutavoitteita, jokaisella yrityksellä tulee olla selkeä päämäärä, jota kohti se pyrkii. (Yritystoiminta 2024.)

Kuvassa 7 esitetään, kuinka yrityksen eri osa-alueiden tavoitteet voidaan asettaa hierarkiseen järjestykseen, mikä luo tavoitteiden välille syy-seuraussuhteen. Hierarkian alempien tasojen tavoitteiden saavuttaminen tukee seuraavan tason tavoitteiden toteutumista. (Yritystoiminta 2024.)



Kuva 7. Tavoitteiden hierarkinen järjestys yrityksessä. (Yritystoiminta 2024.)

Tavoitteet toimivat välietappeina kohti visiota. Ne ovat tärkeitä, koska yrityksen toiminnasta tulee automaattisesti tehokkaampaa, kun eri osa-alueille asetetaan selkeät tavoitteet. Jos yritys asettaa tavoitteekseen esimerkiksi erinomaisen asiakaspalvelun ja tämä tavoite on kirkkaasti kaikkien työntekijöiden mielessä, palvelun laatu todennäköisesti paranee verrattuna tilanteeseen, jossa tavoitetta ei ole asetettu. (Yritystoiminta 2024.)

Muutos vakiintuu parhaiten oppimisen kautta. Uusien asioiden ja näkökulmien oppiminen on tehokkainta, kun johtajat ja esimiehet osallistuvat aktiivisesti toimintaan arvioimalla, pohtimalla, muuttamalla ja kehittämällä asioita yhdessä johtamansa henkilöstön kanssa. (Tarkkonen 2012, 102.)

Uusien digitaalisten palvelujen suunnittelu ja toteutus vaativat yhä enemmän monitieteellistä ja monialaista yhteistyötä, jossa humanistiset tieteet kohtaavat teknologisen ja liiketoiminnallisen osaamisen. Aidosti toimivan lopputuloksen saavuttamiseksi on tärkeää, että digitaalisten palvelujen suunnittelu tapahtuu vuorovaikutuksessa palvelujen käyttäjien kanssa sekä eri alojen asiantuntijoiden tiiviinä yhteistyönä. (Lilfänder 2024.)

Menestyäkseen kovassa kilpailussa palveluntarjoajien on tunnettava asiakkaansa syvästi ja kehitettävä palveluitaan heidän tarpeidensa mukaan. Pk-yritykset hyötyvät palvelumuotoilusta monin tavoin. Se mahdollistaa vahvojen ja pitkäkestoisten asiakassuhteiden rakentamisen: syvällinen asiakasymmärrys johtaa oikeiden palvelujen tarjoamiseen, mikä parantaa asiakastytyväisyyttä. Tyytyväiset asiakkaat suosittelivat yritystä muille, mikä houkuttelee uusia asiakkaita. Palvelumuotoilun avulla pk-yritykset voivat myös löytää uusia liiketoiminta- ja palvelumahdollisuuksia sekä erottua kilpailijoista ainutlaatuisilla ja asiakaslähtöisillä palveluillaan. (Balentor 2024.)

Viikon aikana syvensin ymmärrystäni liiketoiminnan eri osa-alueista, erityisesti myynnistä ja asiakaspalvelusta. Kehitimme prosesseja yhdessä kehitystyöryhmän kanssa ja tunnistimme kehityskohtia, mikä auttoi ymmärtämään enemmän tiimityön merkitystä, sekä aloitimme toimenpiteiden suunnittelun. Erityisesti haasteet, kuten kiiretilanteiden hallinta vaativat luovuutta ja systemaattista lähestymistapaa ongelmanratkaisussa. Yhteistyö ja ideointi tiimin kanssa edistivät omia taitojani ja avasivat uusia näkökulmia toimintojen parantamiseen. Asiakaspalvelun kehittäminen ja toimitusketjun optimointi ovat tärkeitä asioita, joihin yritys panostaa jatkossa enemmän. jatkamme myös henkilöstön koulutusta ja varmistamme, että yritys on valmis kohtaamaan tulevat haasteet entistä paremmin.

Kaiken kaikkiaan viikko oli tuottelias ja antoi arvokkaita kokemuksia liiketoiminnan eri osa-alueilta. Osaamisen kehittyminen tukee organisaation tavoitteiden saavuttamista ja parantaa kykyäni johtaa projekteja tulevaisuudessa. Tarkoituksena on edelleen jatkaa kehitystyötä ja löytää käytännön ratkaisuja liiketoiminnan kehittämiseksi.

## 4 Pohdinta ja päätelmät

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen on antanut mahdollisuuden tarkastella työtäni, siinä tapahtuneita muutoksia ja kehityssuuntia järjestelmällisesti sekä kattavasti. Samalla se on pakottanut minut tarkastelemaan yrityksen prosesseja syvällisemmin. Olen oppinut, kuinka tärkeässä osassa selkeä kommunikointi ja johdonmukaiset suunnitelmat ovat projektien hallinnassa, ja miten ottaa henkilöstön palautteet huomioon. Lisäksi olen oppinut tiedottamaan muutoksista ja varmistamaan, että kaikki työntekijät ovat tietoisia tulevista uudistuksista.

Alkuperäinen tavoitteeni oli ottaa käyttöön uusia tietoteknisiä järjestelmiä, kehittää verkko-kaupan sisäisiä toimintoja ja parantaa näin sekä asiakaskokemusta että henkilöstön työskentelyolosuhteita. Viikkojen aikana käsitelin laajasti erilaisia kehityskohteita ja opettelin uusia asioita, mikä avasi silmäni ja teki oppimisprosessista hauskan ja motivoivan. Nopea kasvuvauhti oli aiheuttanut ongelmia eri toiminnoissa, ja sen vuoksi oli välttämätöntä kehittää suunnitelmallisuutta ja parantaa palvelun laatua.

Ensimmäisten päivien aikana yhtenä tehtävänäni oli käsitellä asiakaspalveluun tulleita palvelupyynnöitä ja suorittaa samalla uusien laitteiden asennuksia ja käyttöönottoja. Tämä kokemus kehitti kykyäni priorisoida tehtäviä ja toimia tehokkaasti kiireen ja kasvavan työmäärän keskellä. Alun perehdytys auttoi merkittävästi työssäni, kun opin hallitsemaan teknisiä ongelmia ja näkemään käytännön kehityskohteita, sekä auttamaan asiakkaita ja henkilökuntaa tarvitsemallaan tavalla.

Olen kehittynyt erilaisissa teknisissä taidoissa ja järjestelmien hallinnassa. Kehitykseni kannalta merkittävässä roolissa oli pilvipalvelujen ja SaaS-ratkaisujen hyödyntäminen, erityisesti M365:n ja migraatioiden osalta. Tämä lisäsi osaamistani resurssien optimoinnissa ja tiedonhallinnan parantamisessa, mikä puolestaan vähentää ylläpidon kustannuksia. Pilvipohjaisten ratkaisujen käyttöönotto mahdollisti joustavammat työprosessit ja paransi yhteistoimintaa tiimien kesken. Lisäksi kiinnitin huomiota vahvasti tietosuojaan varmistakseni, että tietojen käsittely ja suojaustoimenpiteet vastaavat nykyaikaisia vaatimuksia. Näin paransin yrityksen kykyä suojautua mahdollisilta uhkilta sekä varmistin tietosuojan ja tietoturvan korkean tason.

Henkilöstön osallistaminen järjestelmien ja sovellusten käyttöönotossa lisäsi sitoutumista ja omistajuuden tunnetta. Tämä paransi myös käyttäjäkokemusta ja vähensi muutosvastarintaa. Tiimihengen ja yhteistyön vahvistuminen auttaa yritystä jatkossa hallitsemaan mahdollisia ongelmatilanteita ja parantamaan työilmapiiriä.

Jakson aikana syvensin käsitystäni liiketoiminnan eri osa-alueista, kuten teknisestä myynnistä ja asiakaspalvelusta. Liiketoiminnan näkökulmien ymmärtäminen on olennainen osa myös tietoteknisten ratkaisujen kehittämistä. Kehitimme prosesseja yhdessä kehitystyöryhmän kanssa ja tunnistimme kehityskohtia, mikä auttoi tiimityön merkityksen ymmärtämisessä.

Ergonomian ja työsuojelun näkökulmat nousivat myös esiin työssäni. Työterveyshuollon tapaamiset auttoivat kiinnittämään huomiota työsuojeluun, mikä parantaa yleistä työhyvinvointia ja vähentää riskejä. Tämä tietoisuus lisäsi työntekijöiden yleistä jaksamista ja hyvinvointia. Prosessien ja yhteistyön kehittäminen paransivat työilmapiiriä, tiimityöskentelyä ja edisti parempaa kommunikaatiota työpaikalla. Tämä auttoi meitä esimerkiksi reagoimaan nopeasti esiin nousseisiin haasteisiin.

Työn tarkastelu toi esille myös uusia tapoja kehittää asiakaskokemusta järjestelmällisen palauteanalyysin ja palautteen hyödyntämisen avulla. Kehittämällä teknisiä ratkaisuja ja yhdistämällä liiketoiminnan tavoitteita, yritys pystyy vastaamaan markkinoiden vaatimuksiin tehokkaammin. Tämä syventynyt ymmärtäminen mahdollistaa entistä paremmat palvelut asiakkaille ja edistää yrityksen menestymistä pitkällä aikavälillä.

Net Promoter Score (NPS) -mittausten käyttöönotto oli tärkeä oppimiskokemus. Sen avulla pystytään jatkossa analysoimaan asiakaspalautetta systemaattisemmin, kehittämään palveluita saatujen tulosten perusteella ja mahdollistaa asiakaslähtöisempi kehittäminen. Liiketoimintatavoitteiden määrittely ja strateginen suunnittelu toimivat keskeisinä kehitysalueina, jotka tukivat yrityksen toimintaa ja auttoivat keskittymään olennaiseen.

4G- ja 5G-teknologioiden hyödyntäminen asiakaspalvelussa ja konsultoinnissa oli keskeinen osa kehittymistäni. Tiedon jakaminen auttoi asiakaspalvelua ja paransi suoraan asiakaskokemusta. Lisäksi sosiaalisen median seuranta ja sen integroimisen tarve liiketoimintaprosesseihin on tiedostettu, sillä sen kautta nähdään potentiaalista hyötyä yrityksen asiakaskäyttäytymisen ja markkinatrendien ymmärtämisessä. Tämä tieto auttaa yritystä tunnistamaan jatkossa uusia myyntiartikkeleita ja kehittämään tuotevalikoimaa asiakkaiden tarpeiden mukaisesti.

Tietoturvan osalta paransin käytäntöjä ja varmistin tietojen asianmukaisen käsittelyn. Näiden toimenpiteiden myötä yrityksestä tuli entistä luotettavampi ja turvallisempi toimija. Lisäksi tietosuojakäytäntöjen kehittäminen, GDPR-velvollisuuksien noudattaminen ja henkilöstön kouluttaminen tukevat vastuullisuusperiaatteitamme.



Asiakaskokemuksen jatkuvaa kehittämistä voidaan edelleen edistää hyödyntämällä asiakaskäyttäytymisen mittausten tuloksia sekä kerättyä palautetta. Pilvipalveluiden ja digitaalisten työkalujen laajempi hyödyntäminen on keskeinen kehityssuunta, joka tarjoaa yritykselle joustavuutta ja kustannustehokkuutta.

Resurssien käytön optimoinnin ansiosta yritys on onnistunut tehostamaan asiakaspalvelua ja parantamaan sen laatua. Kehityskohteiden tunnistaminen ja ratkaiseminen on mahdollistanut realististen ja selkeiden tavoitteiden asettamisen. Nämä tavoitteet tukevat strategista kehitystä ja yrityksen pitkän aikavälin kasvua, mikä parantaa kilpailukykyä ja menestystä.

Työtapojen ja työympäristön kokonaisvaltainen kehittäminen proaktiivisesti on motivoinut henkilöstöä ja lisää heidän sitoutumistaan yrityksen tavoitteisiin. Tämä puolestaan luo positiivista kierrettä, jossa paremmat työolosuhteet ja selkeä suunnittelu johtavat korkeampaan tuottavuuteen ja asiakastyytyväisyyteen.

Päiväkirjamuotoisen oppinäytetyön kirjoittaminen on ollut antoisaa ja täynnä tärkeitä oppimiskokemuksia. Työ on tuonut esiin merkittäviä oivalluksia, jotka auttavat organisaatiota menestymään ja kasvamaan tulevaisuudessa. Yksi merkittävä havainto on uusien teknologioiden tuomat mahdollisuudet tulevaisuudessa. Olen ymmärtänyt jatkuvan oppimisen ja itsensä kehittämisen merkityksen. Uusien taitojen omaksuminen parantaa sekä työtehoa että työn mielekkyyttä. Lisäksi olen oppinut ennakoimaan mahdolliset haasteet ja valmistautumaan niihin tehokkaammin.

Työn analysointi on auttanut minua tunnistamaan ja toteuttamaan realistisia ja selkeitä tavoitteita, jotka tukevat yrityksen strategista suunnittelua ja kasvua. Tämä systemaattinen lähestymistapa on parantanut kykyäni johtaa projekteja ja kehittää uusia ratkaisumalleja. Vaikka kävimme läpi monia asioita ja kehityskohteita lyhyessä ajassa, moniin osa-alueisiin olisi voinut syventyä helposti enemmän. Nyt keskityimme toteuttamaan nopeasti useampia toimenpiteitä, joilla on suuret mahdollisuudet parantaa sekä asiakaskokemusta että liiketoimintaa. Jatkossa yritys keskittyy muihin tietoteknisiin hankkeisiin, kuten chatbotin ja tiketöintijärjestelmän käyttöönottoon, sekä asiakastutkimusten analysointiin, jotka luovat pohjan edelleen syvemmälle kehitystyölle.

## Lähteet

Balentor 2023. Palvelumuotoilu - työkalu pk-yrityksen menestykseen. Luettavissa: <https://www.balentor.fi/palvelumuotoilu-tyokalu-pk-yrityksen-menestykseen>. Luettu: 30.11.2023.

Bitcom 2018. Monitoimilaitteiden tuoteneutraalit tarjouskilpailut. Luettavissa: [https://commission.europa.eu/document/download/655087a9-257e-459c-a6d4-de25645371a6\\_fi?filename=grow-2019-02280-00-00-fi-tra-00.pdf](https://commission.europa.eu/document/download/655087a9-257e-459c-a6d4-de25645371a6_fi?filename=grow-2019-02280-00-00-fi-tra-00.pdf). Luettu: 20.10.2023.

Cellmapper 2024. Cellular Tower and Signal Map. Luettavissa: <https://www.cellmapper.net/map>. Luettu: 25.03.2024.

Darboe, B. 2023. Verkkokaupan asiakaskokemus on muutakin kuin toimivat nettisivut - varmistamista ainakin nämä 5 asiaa. Luettavissa: <https://www.matkahuolto.fi/blog/varmistaverkkokaupan-asiakaskokemus>. Luettu: 03.08.2024.

DIGIMYS 2024. Mitä on NPS ja mitä hyötyä sen mittaamisesta on?. Luettavissa: <https://digimys.fi/palvelumuotoilu/mika-on-nps-ja-mita-hyotya-sen-mittaamisesta-on/>. Luettu: 09.08.2024.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Docendo. Jyväskylä.

Hosiaislouma, E. 2020. Liiketoiminnan kehittäminen ja kokonaisarkkitehtuuri. Luettavissa: <https://www.hosiaislouma.fi/blog/liiketoiminnan-kehittaminen-ja-kokonaisarkkitehtuuri/>. Luettu: 22.01.2023.

Ilveskoski, I. 2021. Miksi asiakaspalaute on paras työkalu yrityksen menestykselle?. Luettavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2021/asiakaspalaute-on-avainmenestykseen.html>. Luettu: 20.03.2024.

ISE 2024. Mikä on Google Analytics ja mitä sillä tehdään? Luettavissa: <https://ise.fi/mika-on-google-analytics-ja-mita-silla-tehdaan/>. Luettu: 29.09.2024.

Jääskeläinen, H. 2020. Muutoksen johtaminen kuuluu lähijohtajan arkeen - Aiheuttaako muutosvastarinta päänvaivaa?. Luettavissa: <https://brik.fi/brik-lehti/aiheuttaako-muutosvastarinta-paanvaivaa/>. Luettu: 14.12.2023.

Kaihua, H., Kemi, J., Tapaninen, M. & Vähäkuopus M. 2020. Positiivinen työntekijäkokeemus: Opas esimiehille. Luettavissa: <https://www.lapinamk.fi/loader.aspx?id=2502367f-99db-4bfb-b7f7-fea7951427c9>. Luettu: 02.04.2023.

Kangas, T. 2021. Monikanavaisen kaupan tekijät menestyvät tehokkailla prosesseilla ja ketterillä järjestelmillä. Luettavissa: <https://blog.pinja.com/fi/monikanavaisen-kaupan-tekijat-menestyvat-tehokkailla-prosesseilla-ja-ketterilla-jarjestelmilla>. Luettu: 16.05.2024.

Kaspersky 2024. Mitä pilven tietoturvalta tarkoitetaan?. Luettavissa: <https://www.kaspersky.fi/resource-center/definitions/what-is-cloud-security>. Luettu: 16.10.2024.

Kivelä P. 2023. Laadukas sisäinen viestintä parantaa työhyvinvointia ja tuottavuutta. Luettavissa: <https://brik.fi/brik-lehti/sisainen-viestinta/>. Luettu: 29.11.2023.

Kotiantenni 2024. 4G/5G. Luettavissa: <https://www.kotiantenni.fi/category/29/5g4g/>. Luettu: 09.06.2024.

Lehtinen, J. 2004. Asiakkuuksien aktiivinen johtaminen. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Lemola, L. 2019. Kehittämistä ja innovointia arkisesti - Out of the box ja miten se tehdään. Luettavissa: <https://kokolele.blogspot.com/2019/02/out-of-box-ja-miten-se-tehdaan.html>. Luettu: 08.02.2024.

Liana 2022. 3 tapaa aloittaa sosiaalisen median kuuntelu. Luettavissa: <https://www.lianatech.fi/tutustu/blogi/3-tapaa-aloittaa-sosiaalisen-median-kuuntelu.html>. Luettu: 30.11.2023.

Lifländer, T. 2019. Liiketoiminta- ja palvelumuotoilu varmistaa tavoitteiden saavuttamisen ja hyvän asiakaskokemuksen luomisen. Luettavissa: <https://blog.innofactor.com/fi/liiketoiminta-ja-palvelumuotoilu-varmistaa-tavoitteiden-saavuttamisen-ja-hyvan-asiakaskokemuksen-luomisen>. Luettu: 12.11.2023.

Melisma, T. 2023. Mitä on hyvä muutosjohtaminen?. Luettavissa: <https://www.salesforce.com/fi/blog/2020/mita-on-muutosjohtaminen.html>. Luettu: 27.04.2024.

Modig, N. & Åhlström, P. 2016. Tätä on Lean - Ratkaisu tehokkuusparadoksiin. 5. painos. Rheologica Publishing. Tukholma.

Nextlog 2024. Kuinka käsitellä vastarintaa uuden järjestelmän käyttöönotossa. Luettavissa: <https://www.nextlog.fi/tietopankki-kuinka-kasitella-muutosvastarintaa-uuden-jarjestelman-kayttoonotossa/>. Luettu: 05.10.2024.

Sotender 2024. Sotender blogi - WhatsApp viestit yksiköissä ja tietoturvallisuus. Luettavissa: <https://sotender.fi/whatsapp-viestit-yksikoissa-ja-tietoturvallisuus/>. Luettu: 23.10.2024.

Strongest Group 2024. Mikä on Net Promoter Score (NPS) ja miten se voi auttaa yritystäsi menestymään?. Luettavissa: <https://strongest.fi/net-promoter-score-nps/>. Luettu: 29.10.2024.

Talenom 2023. Muutosjohtaminen - mitä se on ja miten onnistua?. Luettavissa: <https://talenom.com/fi-fi/blog/muutosjohtaminen-mita-se-on-ja-miten-onnistua-talenom/>. Luettu: 07.04.2024.

Tampereen yliopisto 2024. Digisyke. Henkilöstö mukaan digitalisointiin. Luettavissa: <https://projects.tuni.fi/digisyke/henkilosto-mukaan-digitalisointiin/>. Luettu: 02.10.2024.

Tarkkonen, J. 2012. Työhyvinvointi johtamistehtävänä - Periaatteet, rakenteet ja käytännöt. UNIpress. EU.

Tempo 2021. Eettinen liiketoiminta. Luettavissa: <https://tempo.humak.fi/eettinen-liiketoiminta/>. Luettu: 09.09.2023.

Työterveyslaitos 2024. Työympäristöjen kehittäminen. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyön-työympäristöt/työympäristöjen-kehittäminen>. Luettu: 11.10.2024.

VALA 2023. Toiminnallinen testaus - Miksi se on avainasemassa sovelluskehityksessä?. Luettavissa: <https://www.valagroup.com/fi/blogi/toiminnallinen-testaus-miksi-se-on-avainasemassa-sovelluskehityksessa/>. Luettu: 07.02.2024.

Viestintävirasto 2014. Kyberturvallisuuskeskus. Pilvipalveluiden tietoturva. Luettavissa: [https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Pilvipalveluiden\\_tietoturva\\_organisaatioille.pdf](https://www.kyberturvallisuuskeskus.fi/sites/default/files/media/file/Pilvipalveluiden_tietoturva_organisaatioille.pdf). Luettu: 26.10.2023.

WorkPower 2018. Työntekijän sitouttaminen - kuinka pitää löydetyt timantit talossa?. Luettavissa: <https://www.workpower.fi/blog/2018/10/24/kuinka-pitaa-loydetyt-timantit-talossa>.  
Luettu: 03.12.2023.

Yritystoiminta 2024. Yrityssuunnittelu. Luettavissa:  
<https://www.osaavayrittaja.fi/yrityssuunnittelu>. Luettu: 19.11.2024.