



Matias Kemppinen

Palveluprosessien kehittäminen – Blueprint-mallinnus ja laadunhal- linta käytännössä

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tuotantotalous

Insinöörityö

30.4.2025

Tiivistelmä

Tekijä:	Matias Kemppinen
Otsikko:	Palveluprosessien kehittäminen – Blueprint-mallinnus ja laadunhallinta käytännössä
Sivumäärä:	37 sivua + 2 liitettä
Aika:	30.4.2025
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Tuotantotalous
Ammatillinen pääaine:	ICT-liiketoiminnan johtaminen
Ohjaajat:	Toimitusjohtaja, Tiina Kemppinen Lehtori, Thomas Rohweder

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Repelcon Oy:n palveluprosessi vastaamaan paremmin sekä asiakkaiden tarpeita että tuholaiistorjunta-alan lainsäädännöllisiä vaatimuksia. Tarkoituksena oli erityisesti yhtenäistää toimintatapoja, parantaa dokumentoinnin laatua ja tukea toiminnan skaalautuvuutta.

Tutkimus perustuu palvelumuotoilun ja laadunhallinnan teorioihin, alan sääntelyyn, Service Blueprint -mallinnukseen sekä asiantuntijahaastatteluihin. Aluksi toteutettiin nykytilan analyysi, jossa tunnistettiin keskeiset ongelmatilat kuten dokumentoinnin epäyhtenäisyys ja asiakasviestinnän hajanaisuus. Kehitystyön lopputuloksena syntyi käytännönläheinen kolmiosainen ratkaisu: visuaalinen prosessimalli (Service Blueprint), vaiheittainen prosessiohje työntekijöille sekä suositus jatkotoimenpiteistä.

Työ tukee Repelconin palvelun laadun parantamista ja sääntelyn mukaista toimintaa. Kun prosessin kaikki vaiheet on tunnistettu, mallinnettu ja keskenään sovitettu yhteen, voidaan myös toiminnan ohjausta ja kehittämistä tehostaa.

Avainsanat:	Palveluprosessi, Prosessikehitys, Tuholaiistorjunta, Blueprint-mallinnus, Laadunhallinta
-------------	--

Tämän opinnäytetyön alkuperä on tarkastettu Turnitin Originality Check -ohjelmalla.

Abstract

Author: Matias Kemppinen
Title: Service Process Development – Blueprint Modeling and Quality Management in Practice
Number of Pages: 37 pages + 2 appendices
Date: 30 April 2025

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Industrial Management
Professional Major: ICT Business Management
Supervisors: Tiina Kemppinen, CEO
Thomas Rohweder, Lecturer

The objective of this thesis was to develop Repelcon Oy's service process to better meet both customer needs and the regulatory requirements of the pest control industry. The aim was especially to harmonize operational practices, improve documentation quality, and support business scalability.

This study is based on service design and quality management theory, industry regulations, Service Blueprint modeling, and expert interviews. The work began with a current state analysis, which identified key problem areas such as fragmented documentation and inconsistent customer communication. The outcome was a practical three-part solution: a visual process model (Service Blueprint), a step-by-step employee process guide, and a recommendation for next steps.

This thesis supports Repelcon in improving service quality and ensuring regulatory compliance. With all process phases identified, modeled, and aligned, the company can also enhance process control and continuous development.

Keywords: Service process, Process development, Pest control, Blueprint modeling, Quality management

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Projektisuunnitelma	2
2.1	Projektin vaiheet ja aikataulu	2
2.2	Tiedonkeruusuunnitelma	4
3	Kohdeyrityksen palveluprosessin nykytilan analyysi	6
3.1	Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus	6
3.2	Nykytilanteen kartoitus	6
3.3	Nykytilanteen kuvaus	7
3.4	Nykytilanteen analyysi ja yhteenveto	7
4	Palvelunkehittämisen hyviä käytäntöjä kirjallisuudessa	9
4.1	Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus	9
4.2	Palvelumuotoilun perusteet	9
4.3	Prosessikuvaus ja Blueprint-mallintaminen	11
4.4	Laadunhallinnan teoria palveluprosesseissa	13
4.5	Lakisääteiset vaatimukset tuholaiistorjunnalle	15
4.5.1	Turvallisuus- ja kemikaaliviraston vaatimukset ja ohjeistus	15
4.5.2	EU:n biosidiasetus	16
4.6	Käsitekehys	17
5	Service Blueprintin muodostaminen	19
5.1	Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus	19
5.2	Service Blueprint -malli	19
5.3	Prosessiohje työntekijälle	21
5.4	Ehdotuksen yhteenveto	22
6	Palaute ja korjaukset	23
6.1	Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus	23
6.2	Saatu palaute	24
6.3	Korjaukset	26
6.3.1	Lopullinen Service Blueprint	26
6.3.2	Lopullinen prosessiohje	27

6.4	Lopullisen ehdotuksen yhteenveto	31
7	Johtopäätökset	32
7.1	Hankkeen yhteenveto	32
7.2	Toimenpide-ehdotuksia ehdotuksen käytäntöön viemiseksi	33
7.3	Hankkeen laadun ja uskottavuuden arviointi	34
	Lähteet	37
	Liite 1: Service Blueprint ensimmäinen versio	1
	Liite 2: Service Blueprint lopullinen versio	1

Lyhenteet

TUKES: Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Suomen viranomainen, joka valvoo kemikaalien, tuotteiden ja teollisuuden turvallisuutta sekä edistää riskienhallintaa.

CRM: Customer relationship management, eli asiakkuudenhallinta tarkoittaa liiketoimintamallia, jonka tavoitteena on parantaa asiakassuhteita ja -tyytyväisyyttä.

1 Johdanto

Tuholaistorjunta-ala on voimakkaasti säädelty toimintaympäristö, ja alalla toimivien yritysten tulee noudattaa tarkkoja lakisääteisiä vaatimuksia ja määräyksiä. Näitä vaatimuksia asettavat sekä kansallinen lainsäädäntö että EU-asetukset, jotka määrittävät tarkat dokumentointi- ja raportointivaatimukset alan palveluita tarjoaville yrityksille. Repelcon on tuholaistorjunta-alalla toimiva perheyritys, joka tarjoaa palveluitaan niin yrityksille kuin yksityisille ensisijaisesti itäisen Helsingin ja Itä-Uudenmaan alueella.

Yrityksen nykyisessä toiminnassa on havaittu puutteita prosessien yhdenmukaisuudessa ja dokumentaation kattavuudessa. Nämä puutteet vaikuttavat suoraan palveluiden laatuun, asiakaskokemukseen sekä yrityksen kykyyn vastata sääntelyyn liittyviin velvollisuuksiin. Tämä työ keskittyy näiden haasteiden ratkaisemiseen prosessikehityksen ja palvelumuotoilun menetelmien avulla.

Työn kehityshaasteena on yrityksen prosessien ja dokumentoinnin puutteellisuus, jotka vaikeuttavat esimerkiksi säädösten noudattamista ja palvelun laadun ylläpitämistä. Tavoitteena on kehittää yritykselle kokonaisprosessi, joka yhdistää saumattomasti asiakaspolun yrityksen sisäisiin taustaprosesseihin, kuten tilauskäsittelyyn, dokumentointiin, toimitukseen ja laskutukseen, samalla otetaan huomioon lain velvollisuuksien täytyminen.

Työn keskeinen menetelmä on Service Blueprint -mallinnus, joka auttaa visualisoimaan ja konkretisoimaan asiakaskokemuksen ja yrityksen sisäiset prosessit yhtenä kokonaisuutena. Lopputuloksena syntyy selkeä ja konkreettinen prosessikuvaus sekä ohjeistus ja tarkistuslista työntekijöille. Näiden työkalujen avulla varmistetaan palveluiden yhdenmukaisuus, säädösten mukainen dokumentointi ja toiminnan tehokkuus myös sisäisten muutosten aikana.

Raportti noudattaa insinööriyön gate-mallia, ja se on jaettu seitsemään toisiaan seuraavaan lukuun. Johdannon jälkeen luvussa kaksi esitellään projektin

suunnitelma, joka kattaa projektin vaiheet ja tiedonkeruun menetelmät. Kolmannessa luvussa analysoidaan nykytila kartoittaen nykyiset toimintamallit ja niiden keskeiset ongelmakohdat. Neljäs luku sisältää kirjallisuustutkimuksen, jossa esitellään teoreettinen viitekehys liittyen palvelumuotoiluun, prosessikuvaamiseen, laadunhallintaan sekä tuholaiistorjunta-alan lakisääteisiin vaatimuksiin.

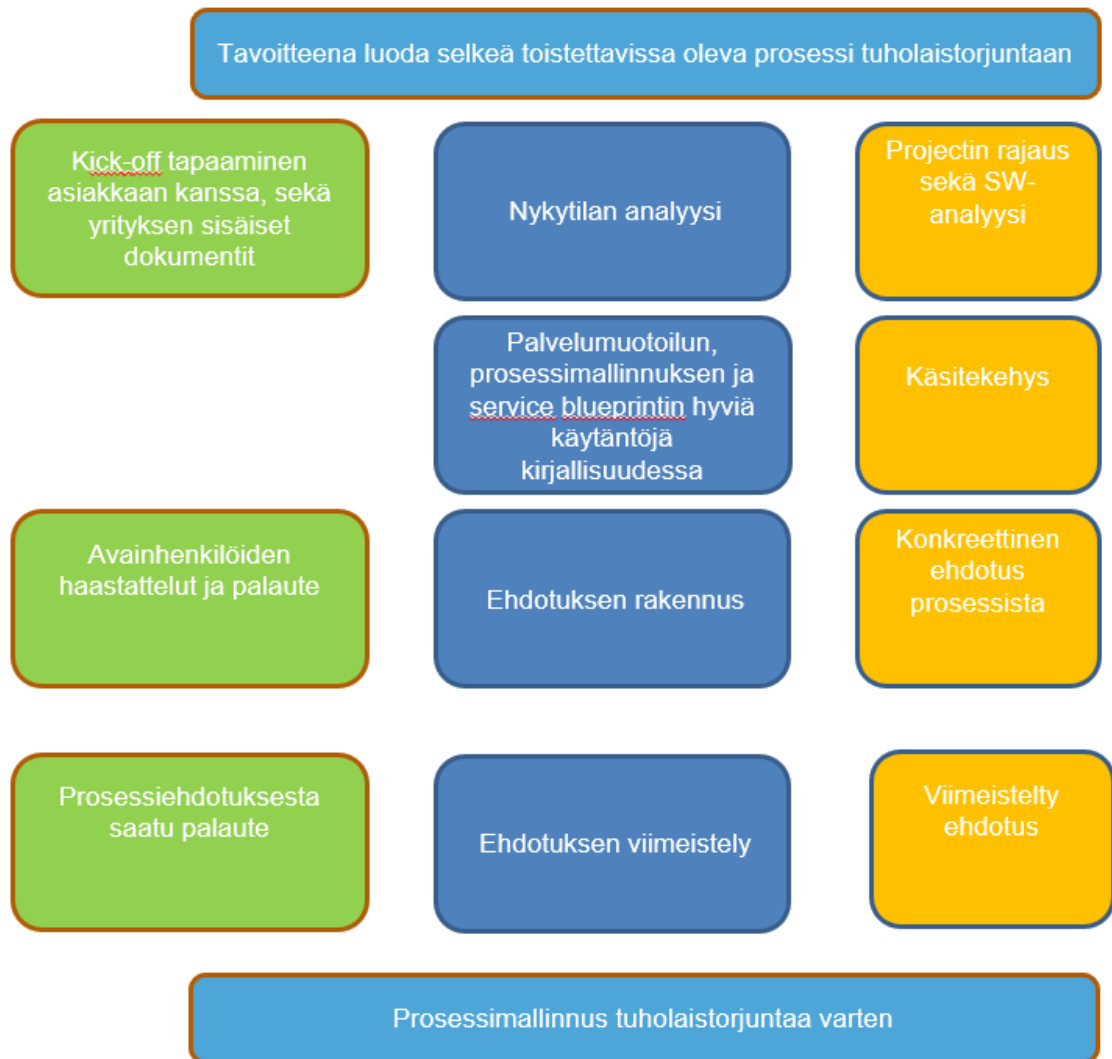
Viidennessä luvussa esitetään konkreettinen ehdotus uudeksi prosessiksi, joka sisältää Service Blueprint -mallin. Kuudes luku käy läpi saadun palautteen ja lopullisen ehdotuksen viimeistelyn. Viimeisessä, seitsemännessä luvussa esitetään yhteenveto hankkeesta, suositukset toimeksiantajalle sekä työn uskottavuuden ja laadun arviointi.

2 Projektisuunnitelma

Tässä luvussa käydään läpi työn eteneminen vaihe vaiheelta. Se koostuu seuraavista osioista: tutkimuksen suunnitelma, projektin vaiheet ja tiedonkeruusuunnitelma.

2.1 Projektin vaiheet ja aikataulu

Projektin eteneminen on jaettu kolmeen päävaiheeseen: suunnitteluun, toteutukseen ja viimeistelyyn. Projektisuunnittelun aikana määriteltiin työn tavoitteet, toteutustapa ja aikataulu. Tietoa kerättiin sekä kirjallisuudesta että kohdeyrityksen edustajalta haastatteluiden ja dokumenttien avulla (kuva 1).



Kuva 1. Projektin vaiheet

Toteutusvaiheessa analysoitiin nykytila ja muodostettiin kehitysehdotus käyttäen Service Blueprint -mallinnusta sekä laadittiin konkreettiset työkalut prosessin toteuttamista varten. Viimeistelyvaiheessa arvioitiin kehitysehdotuksen toimivuutta saadun palautteen pohjalta ja viimeisteltiin työn lopullinen versio.

Projektin aikataulu oli tiivis, joten se jaettiin päävaiheittain kolmelle viikolle (taulukko 1). Viikko 1 koostui työn suunnittelusta, nykytilan analyysistä sekä kirjallisuustutkimuksesta. Viikko 2 sisälsi kirjallisuustutkimuksen viimeistelyn sekä

ensimmäisen ehdotuksen rakentamisen. Viikon 3 aikana tehtiin viimeistelyt ensimmäiseen ehdotukseen, sekä saadun palautteen perusteella lopullinen ehdotus.

Taulukko 1. Työn ajoitus

Viikon numero	Tehtävät
Viikko 1	Työn tavoite, projektisuunnitelma, datan keräys, tutkimuksen suunnitelma, nykytilan analyysi, kirjallisuustutkimus
Viikko 2	Kirjallisuustutkimus, ehdotus
Viikko 3	Ehdotus, ehdotuksen viimeistely palautteen perusteella

Projektin kokonaisaikataulu oli tiivis, joten aikataulussa pysyminen oli tärkeää. Työn jako kolmeen vaiheeseen varmisti aikataulussa pysymisen. Työn tekeminen keskittyi huhtikuulle 2025.

2.2 Tiedonkeruusuunnitelma

Työn pohjana käytettävä data haalitaan lähteen luotettavuus huomioiden. Teoriaosuudessa tieto on hankittu akateemisista ja luotettavista lähteistä, kuten kirjoista ja alalle relevanteista julkaisuista. Data asiakasyrityksestä perustuu haastatteluihin sekä edustajan kanssa läpikäytyihin sisäisiin dokumentteihin (taulukko 2).

Taulukko 2. Tiedonkeruu

#	Haastateltava	Toteutus-tapa	Aihe	Pvm.	Doku-mentoitu
1	Toimitusjohtaja	Etä-tapaaminen	Kick-off	07.04.2025	Muistiinpanot
2	Toimitusjohtaja	Etä-tapaaminen	Haastattelu yrityksen nykyisestä prosessista tuholais-torjunnassa	10.04.2025	Muistiinpanot
3	Toimitusjohtaja	Etä-tapaaminen	Sisäisten dokumenttien läpikäynti	11.04.2025	Muistiinpanot

Kohdeyrityksen osalta aineisto kerättiin kolmen erillisen etätapaamisen avulla. Ensimmäinen tapaaminen toimi lähtölaukauksena projektin suunnittelulle ja sen rajaukselle. Toisessa tapaamisessa pureuduttiin yrityksen nykyprosessiin ja sen dokumentaatioon. Kolmannessa tapaamisessa käytiin läpi sisäisiä asiakirjoja, jotka auttoivat hahmottamaan käytännön toimintaa. Tapaamiset dokumentoitiin muistiinpanoina.

3 Kohdeyrityksen palveluprosessin nykytilan analyysi

Tässä luvussa kartoitetaan ja käsitellään asiakasyrityksen nykytilaa sekä analysoidaan sitä käyttäen apuna vahvuuksien ja heikkouksien analyysia.

3.1 Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus

Nykytilan analyysin tueksi toteutettiin kolme erillistä etätapaamista Repelconin toimitusjohtajan kanssa. Ensimmäinen tapaaminen toimi projektin käynnistyttilaisuutena (kick-off), jossa sovittiin työn tavoitteista ja rajauksista. Seuraavissa tapaamisissa kerättiin tietoa nykyisestä palveluprosessista sekä käytiin läpi yrityksen sisäisiä dokumentteja, kuten tarjouspohjia, torjuntasuunnitelmia ja kenttätyössä käytettäviä lomakkeita. Tapaamiset dokumentoitiin muistiinpanoin. Näiden lisäksi hyödynnettiin havainnointia ja tapauskohtaista analyysiä prosessien epäyhtenäisyydestä. Tiedonkeruussa pyrittiin saamaan kokonaiskuva prosessin vahvuuksista, puutteista ja kehityskohteista.

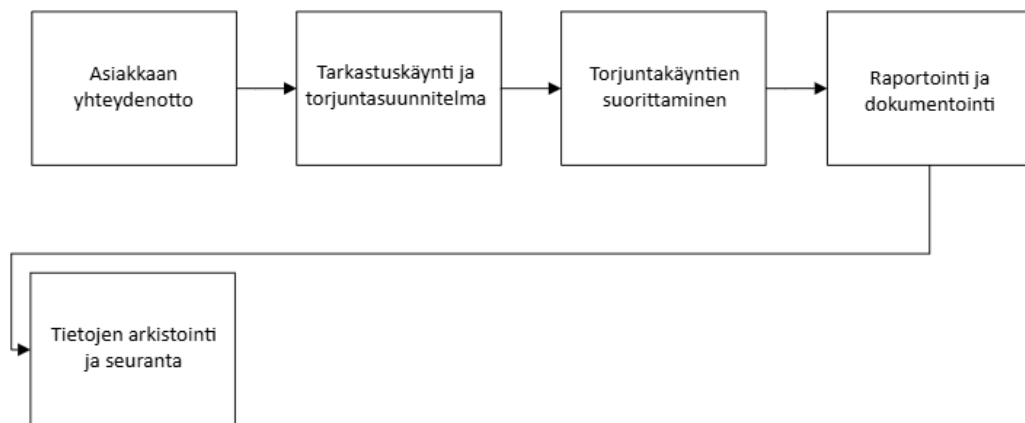
3.2 Nykytilanteen kartoitus

Nykytilanteen kartoitus toteutettiin Repelcon Oy:n edustajan kanssa pidetyn kick-off-tapaamisen sekä yritykseltä saatujen asiakirjojen perusteella. Tärkeimpiä dokumentteja olivat tarjouspohja, tapauskohtainen torjuntasuunnitelma sekä erilaiset lomakepohjat, joita hyödynnetään kenttätyössä. Nämä dokumentit tarjoavat keskeisimmät tiedot yrityksen nykyisestä toimintatavasta, vaikkakaan ne eivät muodosta yhtenäistä, dokumentoitua toimintaprosessia.

Tarkastelun perusteella yrityksellä ei ole toistaiseksi käytössä vakioitua prosessia, joka kattaisi koko asiakaspolun alusta loppuun. Toiminta perustuu pitkälti asiantuntijatyöhön ja tapauskohtaiseen ratkaisujen muodostamiseen. Prosesseja ei ole kuvattu, eikä toiminnanohjausjärjestelmää ole hyödynnetty. Dokumenttien sisällön perusteella yritys pyrkii tarjoamaan asiakkailleen laadukasta ja turvallista palvelua, mutta toimintatapojen hajanaisuus luo kehitystarpeita.

3.3 Nykytilanteen kuvaus

Yrityksen toiminnassa on havaittavissa sekä vahvuuksia että puutteita. Yrityksellä on määritelty palvelukonsepti (kuva 2), joka kattaa tilannekartoituksen, torjuntasuunnitelman laatimisen sekä torjunnan toteuttamisen. Lisäksi torjuntakäynneistä tehdään dokumentaatio ja kenttätyön tueksi on laadittu lomake- ja suunnitelmapohjia. Yritys myös noudattaa torjunta-aineiden käyttöön liittyviä turvallisuusohjeita ja viranomaisvaatimuksia.



Kuva 2. Asiakasyrityksen nykyinen palvelukonsepti

Toisaalta toiminnasta puuttuu yhtenäinen, dokumentoitu prosessikuvaus. Toimintavaiheiden ja roolien määrittely on puutteellista, eikä käytössä ole yhtenäistä dokumentointikäytäntöä tai sähköistä järjestelmää asiakasdatan hallintaan. Palautteen kerääminen ja järjestelmällinen hyödyntäminen puuttuvat, eikä toiminnan jatkuva parantaminen näyttäyty selkeänä käytäntönä. Myös laatu-prosessi on kehittämätön.

3.4 Nykytilanteen analyysi ja yhteenveto

Repelconin toiminta perustuu vahvasti käytännönläheiseen kenttätyöhön ja kokeneiden asiantuntijoiden osaamiseen. Tämä mahdollistaa joustavan ja

asiakslähtöisen palvelun, mutta samalla se altistaa toiminnan henkilösidonaisuudelle ja vaikeuttaa laadunhallintaa. Prosessien hajanaisuus näkyy erityisesti siinä, että asiakaspolun eri vaiheet: tarjous, suunnitelma ja torjunta, ovat irrallisia kokonaisuuksia vailla selkeää jatkumoa. Tiedonkulku sisäisesti ja asiakkaalle ei ole systematisoitua, mikä lisää epäselvyyksien ja virheiden riskiä.

Dokumentointi tehdään pitkälti manuaalisesti ja tapauskohtaisesti ilman yhtenäisiä malleja, mikä kuormittaa työntekijöitä ja altistaa tiedon katoamiselle. Toiminnassa ei myöskään ole selkeää käytäntöä virheiden tai palautteiden käsittelyyn, eikä kehittämistyötä ole rakennettu osaksi arkea. Vaikka yritys noudattaa viranomaisvaatimuksia, sääntelyn mukaiset toimet eivät aina näy asiakasviestinnässä riittävän selkeästi, mikä voi heikentää asiakkaan ymmärrystä ja luottamusta.

Nykytilanteen ymmärtämistä tukee kuva 2. SW-analyysi, joka havainnollistaa yrityksen sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä ulkoiset mahdollisuudet ja uhat seuraavasti:

Taulukko 3. SW-analyysi

<p>Vahvuudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Kokenut Henkilöstö + Käytössä olevat lomake- ja suunnitelmapohjat + Käytännönläheinen osaaminen 	<p>Heikkoudet:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ei selkeää toimintamallia heti asiakasyhteydenoton jälkeen - Lomakkeiden käyttö ei ole systemaattista tai pakollista - Tietojen kirjaaminen vaihtelee → riski oleellisen tiedon puuttumisesta - Ei tarkistuslistoja → vaihteleva työn laatu ja virheriski - Loppuraportointia ei tehdä johdonmukaisesti - Tietojen hajanaisuus vaikeuttaa laadunseurantaa ja vastuukysymysten hallintaa
--	--

Yhteenvedona voidaan todeta, että yrityksen toiminnan perustana on asiantunteva ja vahva kenttätyö, mutta toiminnan kehittäminen ja kasvu edellyttävät toistettavien prosessien mallintamista, ja kirjaamista.

4 Palvelunkehittämisen hyviä käytäntöjä kirjallisuudessa

Tässä luvussa tutkitaan työn kannalta tärkeää kirjallisuutta. Kirjallisuus keskittyy palvelumuotoilun perusteisiin, prosessikuvaukseen sekä lainsäädäntöön tuholaiistorjunnan alalla.

4.1 Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus

Kirjallisuuskatsauksen aineisto kerättiin systemaattisesti keväällä 2025. Lähteet koostuivat akateemisista julkaisuista, alan kirjallisuudesta sekä viranomaislähteistä. Palvelumuotoilun ja laadunhallinnan osalta keskeiset lähteet olivat Stickdorn & Schneider (2018), Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N., (2008), Deming W.E (1986) sekä Bergman & Klefsjö (2010). Tuholaistorjunta-alan sääntelyyn liittyen hyödynnettiin TUKESin ja EU:n virallisia verkkosivustoja ja dokumentaatiota. Lähteet valittiin niiden ajantasaisuuden, luotettavuuden ja soveltuvuuden perusteella opinnäytetyön tavoitteisiin. Tiedonkeruussa keskityttiin erityisesti sellaisiin teemoihin, jotka tukivat käytännön palveluprosessin kehittämistä ja visualisointia.

4.2 Palvelumuotoilun perusteet

Palvelumuotoilu on käyttäjälähtöinen lähestymistapa palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, jonka tavoitteena on luoda arvoa sekä asiakkaille että palveluntarjoajalle. Stickdorn ja Schneider (2018) määrittelevät palvelumuotoilun monitieteiseksi prosessiksi, jossa hyödynnetään suunnittelun, liiketoiminnan ja käyttäytymistieteiden keinoja palveluiden kehittämiseksi siten, että ne ovat sekä käyttökelpoisia että tehokkaita. Palvelumuotoilun erityispiirre on sen systemaattisuus ja osallistavuus: se yhdistää eri sidosryhmät, kuten asiakkaat, työntekijät ja muut palvelun osapuolet, mukaan suunnitteluprosessiin.

Palvelumuotoilua ohjaavat tietyt keskeiset periaatteet. Ensimmäinen näistä on asiakaslähtöisyys, joka tarkoittaa, että suunnittelu perustuu asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja odotusten ymmärtämiseen. Toinen periaate on yhteissuunnittelu (co-creation), jossa palvelun käyttäjät ja tuottajat osallistuvat aktiivisesti palvelun kehittämiseen. Kolmas periaate on iteratiivisuus, joka viittaa siihen, että palveluita kehitetään vaiheittain, jatkuvan palautteen ja kokeilujen kautta. Neljäs periaate on kokonaisvaltaisuus – palvelumuotoilu huomioi palvelun kaikki kosketuspisteet ja taustaprosessit. Viimeinen periaate on näkyväksi tekeminen: palvelumuotoilussa pyritään konkretisoimaan näkymättömiä prosesseja esimerkiksi visualisointien avulla. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Palvelumuotoiluprosessi koostuu tyypillisesti viidestä vaiheesta: 1) ymmärtäminen, 2) havainnointi, 3) ideointi, 4) prototypointi ja 5) testaaminen. Nämä vaiheet eivät ole lineaarisia, vaan niitä voidaan toistaa tarpeen mukaan. Ensimmäisessä vaiheessa kerätään tietoa asiakkaista, liiketoimintaympäristöstä ja palvelun kontekstista. Toisessa vaiheessa havainnoidaan asiakaskäyttäytymistä ja tunnistetaan ongelmakohtia nykyisissä palveluissa. Kolmannessa vaiheessa kehitetään ratkaisuideoita, joita neljännessä vaiheessa konkretisoidaan esimerkiksi palvelupolkujen tai prototyyppien avulla. Viidennessä vaiheessa ratkaisuja testataan käyttäjien kanssa ja kerätään palautetta jatkokehittämistä varten. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään laajaa valikoimaa visuaalisia ja osallistavia työkaluja. Keskeisiä työkaluja ovat muun muassa asiakasprofiilit (personat), asiakaspolut (customer journey maps), palvelupolut, palveluskenaariot ja blueprint-mallit. Lisäksi käytetään ideointitekniikoita, kuten aivoriisiä, sekä nopeita prototyyppejä, joiden avulla voidaan kokeilla ideoiden toimivuutta käytännössä. Näiden työkalujen avulla suunnittelijat pystyvät konkretisoimaan abstrakteja palveluprosesseja ja tunnistamaan kehityskohteita. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Asiakaskokemus on palvelumuotoilun ytimessä. Se kattaa kaikki vuorovaikutustilanteet asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä – ennen palvelun käyttöä, sen aikana ja sen jälkeen. Bitner, Ostrom ja Morgan (2008) korostavat, että

asiakaskokemus muodostuu sekä rationaalisista että emotionaalisista tekijöistä ja että se vaikuttaa suoraan asiakastyytyvyyteen, uskollisuuteen ja suositteluhaluuteen. Hyvin suunnitellut palvelut tukevat asiakkaan tarpeita, ovat helppokäyttöisiä ja synnyttävät positiivisia tunnekokemuksia.

Palvelumuotoilu tarjoaa keinoja asiakaskokemuksen systemaattiseen tarkasteluun ja parantamiseen. Asiakaskokemuksen ymmärtämiseksi kerätään laadullista ja määrällistä tietoa asiakkaiden kokemuksista, esimerkiksi haastattelujen, kyselyiden ja havainnoinnin avulla. Tämän tiedon pohjalta suunnitellaan asiakaspolkuja ja muotoillaan palvelun kosketuspisteet siten, että ne tukevat yhtenäistä ja mielekästä kokemusta. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Asiakaskokemuksen huomioiminen palvelumuotoilussa ei ainoastaan paranna palvelun laatua asiakkaan näkökulmasta, vaan se voi myös lisätä organisaation tehokkuutta. Kun palvelut suunnitellaan asiakaslähtöisesti, vältetään turhat vaiheet ja virheet, mikä voi johtaa resurssien parempaan hyödyntämiseen ja kustannussäästöihin. Näin asiakaskeskeinen palvelumuotoilu palvelee sekä loppukäyttäjän että palveluntarjoajan etua. (Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008.)

4.3 Prosessikuvaus ja Blueprint-mallintaminen

Palveluprosessin kuvaaminen on keskeinen osa palvelujen kehittämistä, sillä sen avulla voidaan ymmärtää, hallita ja parantaa palvelun toteutusta sekä asiakas- että palveluntuottajan näkökulmasta. Prosessikuvausten avulla tehdään näkyväksi palvelun vaiheet, toimijat, resurssit ja mahdolliset pullonkaulat. Tämä on erityisen tärkeää palveluissa, joissa asiakkaan kokemus muodostuu useista eri kosketuspisteistä ja taustalla olevista sisäisistä toiminnoista. (Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008.)

Yleisimmät menetelmät prosessien kuvaamiseen ovat prosessikaaviot, asiakaspolut ja palveluskenaariot. Prosessikaavioilla kuvataan tapahtumien kulku loogisessa järjestyksessä. Asiakaspolku (customer journey map) keskittyy palvelun

kokemiseen asiakkaan näkökulmasta ja havainnollistaa palvelun vaiheet, tunteukset ja kohtaamispisteet. Palveluskenaariot taas esittävät vaihtoehtoisia käyttötapauksia, joissa kuvataan, miten asiakas voisi kulkea palveluprosessin läpi eri tilanteissa. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Prosessikuvausten merkitys korostuu silloin, kun tavoitteena on kehittää palvelua asiakaslähtöisesti ja tehostaa sisäisiä toimintamalleja. Selkeästi kuvattu prosessi toimii viestinnän välineenä organisaation sisällä ja mahdollistaa yhtenäisen toiminnan. Se tukee myös uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja helpottaa virheiden jäljittämistä. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Service Blueprint on systemaattinen työkalu, jonka avulla kuvataan palveluprosessin näkyvät ja näkymättömät osat sekä niihin liittyvät toimijat, tukiprosessit ja resurssit. Bitner, Ostrom ja Morgan (2008) kuvaavat blueprintin olevan visuaalinen esitys palvelun rakenteesta ja vuorovaikutustilanteista, joka mahdollistaa palvelun kokonaisuuden tarkastelun yhdellä silmäyksellä.

Tyypillinen blueprint-malli koostuu seuraavista kerroksista:

- Asiakkaan toiminnot (customer actions): kaikki ne toimet, joita asiakas tekee vuorovaikutuksessa palvelun kanssa.
- Näkyvät kontaktipisteet (frontstage): ne työntekijöiden ja järjestelmien toimet, jotka asiakas näkee ja kokee suoraan.
- Näkymättömät toiminnot (backstage): toimet, joita työntekijät tai järjestelmät tekevät asiakkaan näkymättömissä.
- Tukiprosessit (support processes): organisaation sisäiset toiminnot ja resurssit, jotka mahdollistavat palvelun tuottamisen.
- Fyysiset todisteet (physical evidence): materiaalit tai ympäristöt, jotka vaikuttavat asiakkaan kokemukseen palvelun aikana. (Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008.)

Blueprintin avulla voidaan tunnistaa palvelun katkokset, roolien epäselvyydet, prosessin pullonkaulat ja mahdollisuudet automatisointiin tai tehostamiseen. Se tarjoaa pohjan sekä kehittämistyölle että laadunhallinnalle. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Blueprint-mallinnuksen suurin hyöty on sen kyky yhdistää asiakaskokemus ja sisäiset prosessit yhdeksi yhtenäiseksi kokonaisuudeksi. Malli tekee näkyväksi ne vaiheet, jotka asiakas kokee, mutta myös ne toiminnot, jotka tapahtuvat "kullissien takana". Tämän vuoksi blueprint auttaa organisaatioita kehittämään palveluja sekä asiakkaan että työntekijöiden näkökulmasta. (Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008.)

Käytännön sovelluksissa blueprintiä voidaan hyödyntää esimerkiksi uusien palveluiden suunnittelussa, olemassa olevien palvelujen analysoinnissa, henkilöstön koulutuksessa sekä laadunhallinnassa. Esimerkiksi tuholaistorjuntapalvelussa blueprintin avulla voidaan kuvata koko prosessi asiakkaan tilauksesta torjuntatoimenpiteeseen ja sen dokumentointiin asti. Näin voidaan varmistaa, että kaikki lakisääteiset vaiheet toteutuvat järjestelmällisesti ja että asiakas saa johdonmukaisen ja laadukkaan palvelukokemuksen. (Stickdorn & Schneider 2018.)

Blueprintin käytöllä voidaan lisäksi tukea digitalisaatiota ja prosessien automatisointia. Kun palvelun rakenne on mallinnettu yksityiskohtaisesti, voidaan tunnistaa ne osa-alueet, jotka soveltuvat automaattisiksi, kuten esimerkiksi asiakasviestintä, varausjärjestelmät tai raportointi. (Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008.)

4.4 Laadunhallinnan teoria palveluprosesseissa

Palveluiden laadulla on merkittävä vaikutus asiakastyytyväisyyteen, kilpailukykyyn ja liiketoiminnan kannattavuuteen. Toisin kuin fyysisissä tuotteissa, palveluiden laatu on usein subjektiivista ja sidoksissa asiakkaan kokemukseen, sillä palvelut tuotetaan ja kulutetaan samanaikaisesti, usein vuorovaikutuksessa palveluntarjoajan kanssa. Tämän vuoksi laadunhallinta palveluympäristössä vaatii

systemaattista otetta, joka huomioi niin prosessien hallinnan kuin asiakaskokemuksen jatkuvan kehittämisen. (Bergman & Klefsjö 2010.)

Palveluiden laadunhallinnassa keskeistä on virheiden ehkäisy ja johdonmukainen toteutus. Laatu ei synny ainoastaan lopputuloksessa, vaan koko palveluprosessissa – aina ensimmäisestä asiakaskontaktista palvelun jälkihoitoon. Laatujohtamisen tavoitteena on varmistaa, että palvelu vastaa asiakkaan tarpeita ja odotuksia sekä täyttää lainsäädännölliset ja toiminnalliset vaatimukset. (Bergman & Klefsjö 2010.)

Bergmanin ja Klefsjön (2010) mukaan laadun johtaminen perustuu kokonaisvaltaiseen näkemykseen, jossa organisaation kaikki toiminnot ja henkilöstö ovat mukana laadun kehittämisessä. He korostavat erityisesti asiakaslähtöisyyttä, prosessien hallintaa, faktoihin perustuvaa päätöksentekoa ja jatkuvaa parantamista.

Laadun suunnittelu alkaa asiakkaiden tarpeiden ja odotusten tunnistamisesta. Näiden perusteella määritellään palvelun vaatimukset ja rakennetaan prosessi, joka pystyy tuottamaan halutun lopputuloksen. Laadunhallinta ei ole erillinen toiminto vaan olennainen osa koko organisaation strategiaa ja arkea.

Toinen keskeinen periaate on ennaltaehkäisevä laatuajattelu: ongelmien ja virheiden korjaamisen sijaan pyritään poistamaan niiden juurisyvät. Tämä näkyy esimerkiksi palveluprosessien dokumentoinnissa, mittaroinnissa ja henkilöstön koulutuksessa.

W. Edwards Demingin kehittämä PDCA-sykli (Plan–Do–Check–Act) on yksi keskeisimmistä laadun kehittämisen malleista, jota voidaan soveltaa erinomaisesti myös palveluprosessien parantamiseen. Sykli toimii jatkuvan parantamisen (continual improvement) viitekehyksenä, jossa korostuu iteratiivinen kehitys ja oppiminen. (Deming W.E. 1986.)

- Plan (Suunnittele): Tunnistetaan parannettavat kohteet, asetetaan tavoitteet ja suunnitellaan toimenpiteet. Palveluprosessissa tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakasreklamaatioiden analysointia ja niihin liittyvien juurisyiden kartoittamista.
- Do (Toteuta): Suunnitelma viedään käytäntöön. Tämä vaihe sisältää uusien toimintatapojen kokeilun tai prosessimuutoksen käyttöönoton.
- Check (Tarkista): Arvioidaan toimenpiteiden vaikutuksia ja kerätään tietoa esimerkiksi asiakastyytyvyydestä, virhemääristä tai käsittelyajoista.
- Act (Toimi): Päätetään, vakiinnutetaanko uusi toimintatapa vai tehdäänkö lisämuutoksia. Opit kirjataan ylös ja jaetaan organisaatiossa laajemmin. (Deming W.E. 1986.)

PDCA-sykliä hyödyntämällä voidaan rakentaa organisaatiokulttuuri, jossa kehittäminen on osa jokapäiväistä toimintaa. Se soveltuu erityisesti toistuviin palveluprosesseihin, joissa pienetkin parannukset voivat tuottaa merkittäviä vaikutuksia asiakaskokemukseen ja tehokkuuteen.

4.5 Lakisääteiset vaatimukset tuholaiistorjunnalle

Tässä osassa käsitellään lain vaatimuksia tuholaiistorjunnan ja biosidivalmisteiden osalta.

4.5.1 Turvallisuus- ja kemikaaliviraston vaatimukset ja ohjeistus

Turvallisuus- ja kemikaalivirasto (TUKES) on Suomessa toimivaltainen viranomainen biosidivalmisteiden markkinoille saattamiseen ja käyttöön liittyvässä valvonnassa. TUKES toimii kansallisena lupaviranomaisena, joka hyväksyy biosidituotteet ja antaa ohjeistusta niiden turvalliseen käyttöön. Tuholaistorjuntalalla TUKESin ohjeistus määrittää muun muassa, millä edellytyksillä

biosidivalmisteita voidaan käyttää ja millaisia tietoja käytöstä on dokumentoitava. (TUKES 2023.)

TUKESin mukaan biosidivalmisteita saavat käyttää vain sellaiset henkilöt, joilla on asianmukainen pätevyys ja jotka ovat tietoisia valmisteiden turvallisesta käsittelystä. Ammattimaisessa käytössä biosidien käyttö vaatii koulutusta, ja toimijoiden on noudatettava hyväksytyjä käyttöohjeita. Lisäksi TUKES korostaa kirjanpidon tärkeyttä: käyttäjän on ylläpidettävä käyttöpäiväkirjaa, josta ilmenee muun muassa käytetty valmiste, käsittelypäivä, kohde sekä käytetty määrä. Kirjanpito toimii valvonnan välineenä ja auttaa varmistamaan jäljitettävyyden sekä turvallisuuden. (TUKES 2023.)

TUKESin verkkosivuilta löytyvissä ohjeistuksissa painotetaan myös biosidien käytön rajoituksia: esimerkiksi tietyt aineita voidaan käyttää vain erityisluvalla, ja tietyt käyttömuodot voivat olla sallittuja vain ammattikäyttäjille. Lisäksi TUKES valvoo, että markkinoilla olevat tuotteet vastaavat hyväksytyjä koostumuksia ja käyttötarkoituksia, eikä hyväksymättömiä biosideja saa käyttää torjuntatoimissa Suomessa.

4.5.2 EU:n biosidiasetus

Euroopan unionin asetus (EU) N:o 528/2012 biosidituotteiden saattamisesta markkinoille ja käytöstä on keskeinen säädös, joka ohjaa tuholaiistorjunnan ammattilaisten toimintaa kaikissa EU:n jäsenvaltioissa. Asetuksen tavoitteena on yhdenmukaistaa biosidien sääntelyä sekä varmistaa ihmisten, eläinten ja ympäristön korkea suojelun taso. Asetus kattaa biosidituotteiden hyväksymisprosessin, käytön edellytykset ja käyttäjien velvollisuudet. (Euroopan unioni 2012.)

Asetuksen mukaan biosidivalmisteen käyttö on sallittua vain, jos tuote on hyväksytty EU:ssa tai kansallisesti, ja sen käyttö tapahtuu hyväksytyn käyttötarkoituksen mukaisesti. Käyttäjän tulee olla koulutettu ja tietoinen valmisteen ominaisuuksista ja käyttörajoituksista. Erityisesti ammattikäytössä vaaditaan, että käyttö tapahtuu ohjeiden mukaisesti ja että käsittelystä pidetään kirjaa, josta käy

ilmi muun muassa käytetyn valmisteiden nimi, käyttömäärä, käsittelykohde ja päivämäärä. (Euroopan unioni 2012.)

Asetuksessa säädetään myös valmisteiden luokittelusta, merkinnöistä ja pakkausvaatimuksista. Tuotteiden on oltava selkeästi merkittyjä, ja niiden mukana on toimitettava käyttöturvallisuustiedote. Tietyt biosidit voivat sisältää aineita, joiden käyttöä rajoitetaan tai joiden vaikutuksia ympäristöön on erityisesti arvioitava. Näissä tapauksissa edellytetään altistumisskenaarioiden ja riskinarviointien laatimista, mikä liittyy laajempaan kemikaalilainsäädännön kokonaisuuteen, kuten REACH-asetukseen.

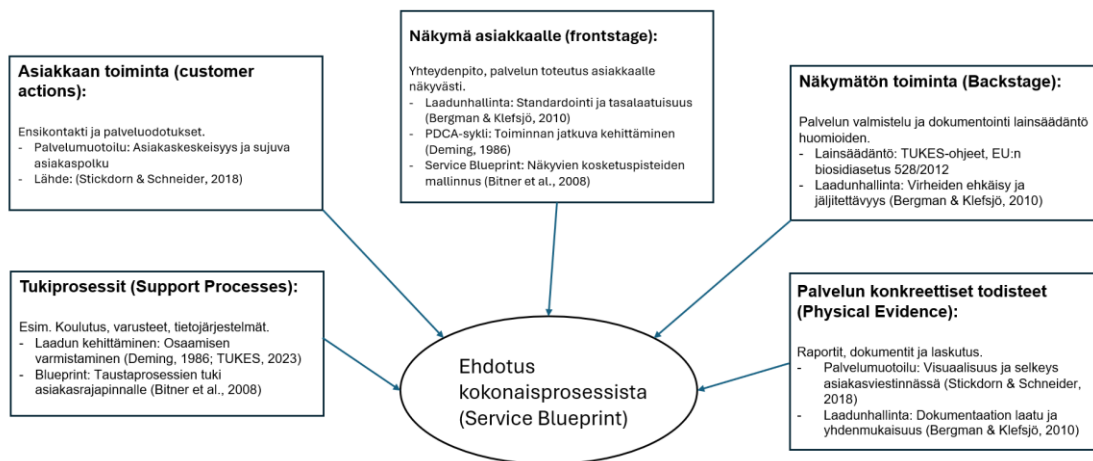
Ammattilaiskäyttöön liittyvä sääntely sekä kansallisella että EU-tasolla muodostaa tuholaiсторjunta-alalla yhtenäisen kehyksen, jonka tarkoituksena on varmistaa turvallisuus, tehokkuus ja jäljitettävyyys. Kirjallisuuden mukaan sääntely edellyttää toiminnan dokumentointia, valmisteiden hallittua käyttöä ja käyttäjien riittävää osaamista. (TUKES 2023; Euroopan unioni 2012.) Lisäksi biosidien käytön valvonta perustuu viranomaisyhteistyöhön, jossa toiminnanharjoittajan vastuulla on huolehtia siitä, että sääntelyvaatimukset täyttyvät kaikilla toiminnan osa-alueilla.

Alan kirjallisuudessa sääntelyä käsitellään osana laajempaa riskienhallinnan ja laadunvarmistuksen kokonaisuutta. Tuholaistorjunnan erityispiirteet, kuten käsiteltävien aineiden toksisuus ja torjuntatoimenpiteiden paikallinen luonne, asettavat erityisiä vaatimuksia sekä käytännön toteutukselle että viranomaisvalvonalle. Näiden vaatimusten tarkempi tulkinta ja soveltaminen voi vaihdella jäsenvaltioiden välillä, mutta asetuksen perusrakenteet ovat kaikille yhteiset.

4.6 Käsitekehys

Tämän opinnäytetyön käsitekehys (kuva 3) rakentuu neljästä toisiinsa liittyvästä kokonaisuudesta: palvelumuotoilun periaatteista, palveluprosessien mallintamisesta, laadunhallinnan viitekehyksestä sekä tuholaiсторjunta-alan

sääntelyvaatimuksista. Käsitekehys pohjautuu kirjallisuustutkimuksessa tarkasteltuihin lähteisiin ja muodostaa teoreettisen perustan työn kehittämisvaiheelle.



Kuva 3. Käsitekehys

Palvelumuotoilu tarjoaa asiakaslähtöisen lähestymistavan palvelujen kehittämiseen, jossa korostuvat osallistaminen, kokonaisuuden ymmärtäminen ja näkyväksi tekeminen. (Stickdorn & Schneider 2018.) Prosessien mallintamisessa hyödynnetään erityisesti Service Blueprint -menetelmää, joka kuvaa palvelun näkyvät ja näkymättömät osat sekä niihin liittyvät toimijat. (Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N. 2008.)

Laatujohtamisen näkökulma tuo kehykseen jatkuvan parantamisen ja prosessien hallinnan periaatteet. Näitä edustaa erityisesti Demingin PDCA-sykli, jota voidaan soveltaa palveluprosessien kehittämiseen vaiheittain (Deming W.E., 1986; Bergman & Klefsjö 2010).

Tuholaistorjunnan erityispiirteet edellyttävät, että prosessisuunnittelussa huomioidaan viranomaisvaatimukset. Keskeisiä ovat TUKESin ohjeistukset ja EU:n biosidiasetus (EU 528/2012), jotka määrittävät muun muassa valmisteiden käytön, dokumentoinnin ja käyttäjien osaamisen vaatimukset (TUKES 2023; Euroopan unioni 2012).

5 Service Blueprintin muodostaminen

Tässä luvussa esitellään konkreettinen kehitysehdotus Repelconille uuden palveluprosessin ja siihen liittyvän Service Blueprint -mallin muodossa. Mallinnuksen tavoitteena on yhdistää asiakaskokemus, sisäiset toiminnot ja sääntelyn vaatimukset yhdeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi.

5.1 Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus

Blueprintin muodostamista varten hyödynnettiin kohdeyrityksen toimitusjohtajan kanssa käytyjä haastatteluja, sisäisiä dokumentteja sekä nykytilan analyysissä havaittuja kehityskohteita. Palveluprosessi pilkottiin vaiheisiin asiakkaan ensimmäisestä kontaktista torjuntakäynnin dokumentointiin ja jälkiviestintään asti. Eri-tyistä huomiota kiinnitettiin niihin kohtiin, joissa nykyprosessissa oli epäselvyyttä tai toistettavuuden puutteita. Lisäksi huomioitiin TUKESin ja EU:n asettamat vaatimukset tuholaiistorjunnalle.

5.2 Service Blueprint -malli

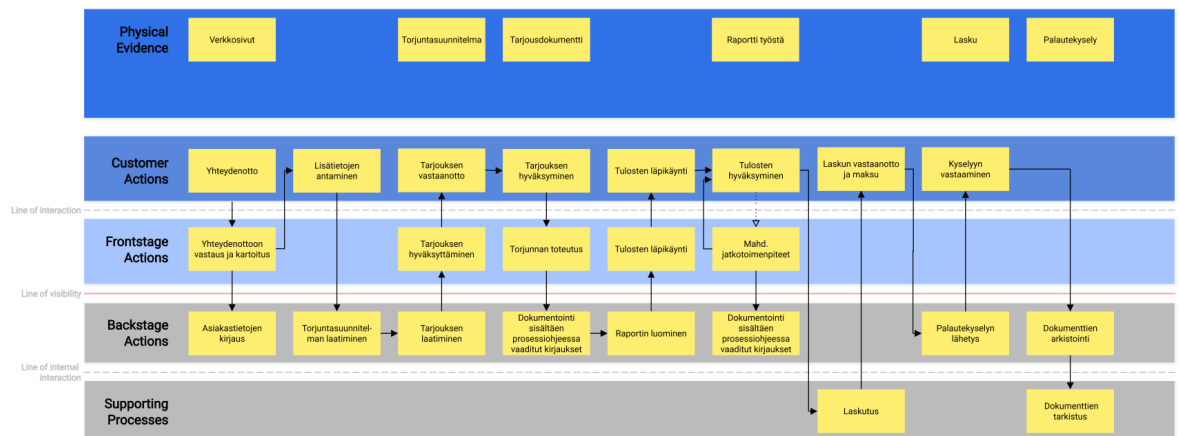
Service Blueprint -malli (kuva 4) rakennettiin yhdistämällä asiakkaan kokemukset ja yrityksen sisäiset prosessit yhdeksi visuaaliseksi kokonaisuudeksi. Mallinnus kattaa koko palvelupolun ensikontaktista torjuntatoimenpiteen toteuttamiseen ja raportointiin. Blueprint-malli sisältää seuraavat kerrokset:

- Asiakastoiminnot (Customer Actions): Asiakas ottaa yhteyttä, saa tarjouksen, hyväksyy palvelun ja suunnitelman ja vastaanottaa työn tulokset sekä raportit.
- Näkyvät kontaktipisteet (Frontstage): Asiakaspalvelijan tai torjunta-asiantuntijan toiminta asiakkaan kanssa. Muunmuassa tarjouspyyntöön vastaaminen, torjunnan toteutus paikan päällä ja tulosten läpikäynti.

- Näkymättömät toiminnot (Backstage): Yrityksen sisäinen toiminta, kuten asiakastietojen kirjaaminen, työmääräysten valmistelu ja dokumenttien arkistointi.
- Tukiprosessit (Support Processes): Hallinnolliset toimet, kuten tuntikirjaus, laskutus ja dokumentoinnin tarkistus.
- Fyysiset todisteet (Physical Evidence): Tarjousdokumentti, torjuntasuunnitelma, käyttöpäiväkirjat, raportit, lasku ja palautekysely.

Service Blueprint

Repelcon kokonaisprosessi



Kuva 4. Ehdotus Service Blueprintista (parempi luettavuus liitteessä 1.)

Blueprintin avulla tunnistettiin prosessin kriittiset vaiheet, kuten tarjousvaihe, torjunnan suunnittelu ja dokumentointi. Näiden vaiheiden selkeyttäminen ja havainnollistaminen mallin avulla tukee prosessin toistettavuutta ja laadunhallintaa. Lisäksi visuaalinen mallinnus helpottaa uusien työntekijöiden perehdytystä ja parantaa koko organisaation ymmärrystä palvelun rakenteesta.

5.3 Prosessiohje työntekijälle

Blueprint-mallin rinnalle laadittiin selkeä ja vaiheittainen prosessiohje työntekijöiden käyttöön. Ohje tukee työn toistettavuutta, varmistaa dokumentoinnin kattavuuden ja auttaa uusien työntekijöiden perehdytyksessä. Ohje jaettiin viiteen päävaiheeseen, jotka noudattavat palveluprosessin etenemistä:

1. Asiakaskontakti ja tilauksen vastaanottopiste perään

- Kirjaa asiakkaan tiedot (nimi, osoite, puhelin, sähköposti).
- Tiedustele torjunnan syy ja kiireellisyys.
- Varmista, että asiakas saa tietoa palvelun sisällöstä ja siihen liittyvistä turvallisuusohjeista.

2. Torjuntasuunnitelman laadinta

- Käytä valmista lomakepohjaa.
- Määrittele torjuntakohde, valmisteet, menetelmät ja turvallisuustoimet.
- Merkitse suunnitelmaan mahdolliset asiakaskohtaiset riskitekijät.

3. Torjuntatoimenpiteen toteutus

- Noudata suunnitelmaa ja biosidien käyttöohjeita.
- Huomioi tarvittavat varotoimenpiteet.
- Informoi asiakasta ennen ja jälkeen käynnin.

4. Dokumentointi ja tuntikirjaus

- Kirjaa käytetyt valmisteet, käsittelymäärät, käsittelypaikka ja päiväys käyttöpäiväkirjaan.
- Täytä torjuntakertomus ja tallenna se asiakastietojen yhteyteen.
- Tee työn tuntikirjaus sähköiseen järjestelmään.

5. Jälkitoimenpiteet ja asiakasviestintä

- Toimita asiakkaalle yhteenveto torjunnasta ja jatko-ohjeet.
- Tarjoa mahdollisuus palautteen antamiseen.
- Tarkista, että kaikki dokumentit ovat tallennettu ja arkistoitu.

Vaikka erillistä tarkistuslistaa ei vielä ole otettu käyttöön, työn aikana nousi esiin sen potentiaalinen hyöty laadunhallinnan välineenä. Prosessiohjeen rinnalle suositellaan kehitettäväksi yksinkertainen tarkistuslista, jonka avulla työntekijä voi varmistaa tärkeimpien toimenpiteiden suorittamisen kenttätyön yhteydessä. Tämä voisi tukea erityisesti uusien työntekijöiden suoriutumista ja edistää toiminnan yhdenmukaisuutta.

5.4 Ehdotuksen yhteenveto

Muodostettu palveluprosessiehdotus koostuu Service Blueprint -mallista ja siihen tueksi luodusta vaiheistetusta prosessiohjeesta työntekijöille. Tavoitteena oli luoda kokonaisuus, joka on sekä asiakaslähtöinen että sääntelyn mukainen ja joka tukee yrityksen toiminnan systematisointia ja skaalautuvuutta.

Blueprint-malli visualisoi asiakkaan ja yrityksen näkökulmat yhteen sovittaen, tuoden esiin tärkeimmät kontaktipisteet, sisäiset toiminnot ja tukiprosessit. Malli toimii sekä viestinnän että kehittämisen työkaluna ja helpottaa palvelun laadun seuraamista.

Työn tuloksena syntynyt prosessiohje antaa työntekijälle selkeän rungon palvelun toteutukselle. Se tukee työn vakioimista ja auttaa varmistamaan viranomaisvaatimusten täyttymisen erityisesti dokumentoinnin ja asiakasviestinnän osalta.

Vaikka tarkistuslistaa ei vielä ole laadittu, sen kehittäminen nähtiin hyödyllisenä jatkotoimenpiteenä. Listan avulla voitaisiin edelleen parantaa toiminnan toistettavuutta, helpottaa kenttätyöntekijöiden työtä ja edistää laadunhallintaa.

Ehdotuksen kokonaisuus vastaa kohdeyrityksen tarpeeseen yhtenäistää toimintaa ja täyttää sääntelyvaatimukset käytännönläheisellä tavalla. Se tarjoaa myös hyvän pohjan jatkokehitykselle esimerkiksi sähköisten työkalujen ja automaation hyödyntämisen kautta.

6 Palaute ja korjaukset

6.1 Tiedonkeruuvaiheen toteutustavan kuvaus

Kehitysehdotuksen valmistumisen jälkeen palautetta kerättiin kohdeyrityksen pääyhteyshenkilöltä. Palautevaihe toteutettiin yksittäisen palautekeskustelun muodossa etätapaamisessa, jonka aikana käytiin systemaattisesti läpi Service Blueprint -mallin sisältö sekä työn liitteenä esitetty prosessiohje työntekijälle.

Keskustelun tavoitteena oli varmistaa, että laadittu palveluprosessiehdotus vastaa mahdollisimman tarkasti kohdeyrityksen käytännön toimintaa ja kehitystarpeita. Palautevaiheessa hyödynnettiin osallistavaa lähestymistapaa, jossa tarkasteltiin mallin eri tasoja: asiakkaan toiminnot, näkyvät ja näkymättömät kontaktipisteet sekä tukiprosessit, yhdessä yrityksen näkökulmasta.

Saadun palautteen dokumentointi toteutettiin kirjallisesti muistiinpanoin. Näitä muistiinpanoja hyödynnettiin luvussa 6.2 esiteltävien tarkennusten ja muutosten kohdentamiseen.

6.2 Saatu palaute

Palautekeskustelussa kohdeyrityksen edustaja toi esiin konkreettisia kehitysehdotuksia erityisesti Service Blueprint -mallin ja prosessiohjeen sisältöön liittyen. Palaute oli yksityiskohtaista ja keskittyi palveluprosessin niihin vaiheisiin, jotka sijoittuvat tarjouksen hyväksymisen ja laskutuksen väliin. Näissä vaiheissa korostui kenttätyön ja asiakasviestinnän merkitys sekä dokumentaation tarkkuus.

Service Blueprintin sisältöön liittyen esiin nostettiin seuraavat lisäykset:

- Customer actions -tasolle tulisi lisätä vaiheita ensimmäisestä torjuntakäynnistä, kuten:
 - torjunnan läpikäynti torjujan kanssa (esim. pääsy paikkoihin, pohjakuvat, eläinten huomiointi)
 - torjunnan aloitus ja suunniteltujen toimenpiteiden esittely.

Frontstage-tasolle esitettiin seuraavia lisäyksiä:

- tarkistuskäynnit torjuntasuunnitelman mukaisesti sekä niihin liittyvä dokumentointi (esimerkiksi syöttimenekin seuranta ja eläinhavainnot)
- tarvittaessa yhteydenotto asiakkaaseen, jos suunnitelmaan tulee muutoksia tai havaitaan uusia riskejä
- torjunnan päättyessä loppuraportin laadinta ja tulosten läpikäynti asiakkaan kanssa

Backstage-tasolle toivottiin tarkennusta dokumentaatiovaatimuksiin. Esille nousi mm. seuraavat toimenpiteet:

- torjunnan suunnittelu ja aikataulutus

- materiaalien ja hankintatarpeiden määrittely
- valokuvien ottaminen käynneillä
- raatojen keruu ja lukumäärien kirjaaminen
- syöttirasioihin merkinnät biosidista ja käyntipäivämääristä
- karttapäivitykset torjunnan etenemisen mukaan (esim. syöttipaikkojen siirrot)
- naapurien tiedottaminen aloitetusta torjunnasta.

Prosessiohjeen osalta asiakas toivoi tarkennuksia erityisesti dokumentointivaiheisiin. Esimerkiksi kohtiin 3 ja 4 (torjuntatoimenpiteen toteutus sekä dokumentointi ja tuntikirjaus) ehdotettiin konkreettisia esimerkkejä ja muistutuksia tärkeistä kirjauksista, kuten havaintojen valokuvaus ja biosidien kirjaaminen käyttöpäiväkirjaan.

Palautteen perusteella esitettiin myös uusi kehitysidea liittyen asiakaspalautteeseen:

- Palautekyselyn yhteyteen voisi lisätä mahdollisuuden asiakkaan suostumukseen referenssikäyttöön (esim. nettisivuilla).
- Tarkennus prosessiin, että palaute käsitellään osana PDCA-mallin mukaista kehitystä.

Palautteen kokonaisuus painotti erityisesti asiakkaan informoinnin, dokumentoinnin läpinäkyvyyden ja torjunnan vaikuttavuuden seurantaan. Tarkoituksena on ennaltaehkäistä reklamaatiotilanteita ja vahvistaa asiakkaan ymmärrystä siitä, miten oma toiminta vaikuttaa torjunnan onnistumiseen.

- Frontstage: Lisätty suunnitelman läpikäynti asiakkaan kanssa, sekä torjunnan tarkennetut vaiheet.
- Backstage: Torjuntasuunnitelman laatiminen ja aikataulutus, tarkennettu lista dokumentaatiovaatimuksista, kuten valokuvien ottaminen, raatojen keruu ja biosidimerkinnot.
- Physical evidence: Kuvat sekä kartat.

6.3.2 Lopullinen prosessiohje

Myös prosessiohje työntekijälle päivitettiin vastaamaan palautetta. Ohjeen tavoitteena on tukea kenttätöiden toistettavuutta ja varmistaa laadukas dokumentointi jokaisessa asiakastapauksessa. Yhteenveto visualisoituna kuvassa 6 uuden prosessiohjeen jälkeen.

1. Asiakaskontakti ja tilauksen vastaanotto

- Kirjaa asiakkaan tiedot (nimi, osoite, puhelin, sähköposti).
- Kysy torjunnan syy, kiireellisyys ja kohteen erityispiirteet.
- Kerro palvelun sisällöstä, mahdollisista toistuvista käynneistä ja turvallisuusohjeista.

2. Tarjouksen laatiminen ja hyväksyntä

- Laadi tarjous ja toimita asiakkaalle hyväksyttäväksi.
- Varmista, että asiakas ymmärtää torjunnan vaiheet ja siihen liittyvät ehdot.
- Arkistoi hyväksytty tarjous ja jatka suunnitteluun.

3. Torjunnan suunnittelu ja aikataulutus

- Suunnittele torjunnan eteneminen: kohteet, aikataulut, materiaalit.
- Laadi lista tarvittavista materiaaleista ja hankinnoista.
- Laadi torjuntasuunnitelma lomakepohjan avulla.

4. Ensimmäinen käynti ja torjunnan aloitus

- Käy torjuntasuunnitelma asiakkaan kanssa läpi:
 - suunnitellut syöttipaikat ja niihin pääsy (esim. alapohja, varastot)
 - pohjakuvat tai kartat merkintöjä varten
 - huomioi kotieläimet ja muut paikalliset olosuhteet.
- Kirjaa asiakkaan huomiot tai muutospyyntö.
- Aloita torjunta suunnitelman mukaan.

5. Torjuntatoimenpiteen toteutus ja seuranta

- Noudata suunnitelmaa ja biosidien käyttöohjeita.
- Kirjaa käyntikohtaisesti:
 - havaitut haittaeläimet ja niiden lukumäärät
 - syöttimenekit ja syöttilaatikoiden tarkastukset
 - mahdolliset muut huomiot ja poikkeamat.

- Ota valokuvat havainnoista, jäljistä ja raadoista.
- Merkitse syöttirasioihin käytetty biosidi ja päivämäärä.
- Kerää raadot ja kirjaa niiden lukumäärä.
- Päivitä kartta syöttipisteistä uusien havaintojen ja syöttipisteiden muutosten mukaan.

6. Asiakasyhteistyö ja viestintä

- Informoi asiakasta jokaisesta käynnistä ja tarvittaessa suunnitelman muutoksista.
- Ota yhteys asiakkaaseen tai yhteyshenkilöön, jos:
 - Torjunta ei etene suunnitellusti.
 - Havaitaan uusia riskitekijöitä tai lisätorjunnan tarvetta.
- Tiedota tarvittaessa ulkoisia osapuolia aloitetusta torjunnasta, mikäli se vaikuttaa lähiympäristöön.

7. Torjunnan päättäminen ja loppuraportointi

- Varmista, että kaikki suunnitellut käynnit on tehty.
- Laadi loppuraportti, johon sisältyy:
 - yhteenveto havainnoista ja toimenpiteistä
 - valokuvat, karttamerkinnot ja dokumentoidut kulut
 - suositukset asiakkaalle olosuhteiden parantamiseksi (esim. jätehuolto, rakenteet).

- Käy raportti asiakkaan kanssa läpi henkilökohtaisesti.

8. Dokumentointi

- Täytä käyttöpäiväkirja (päivämäärä, valmiste, kohde, määrä).
- Täytä torjuntakertomus ja liitä siihen valokuvat sekä muut mahdolliset tiedot.
- Tee tuntikirjaus.

9. Asiakaspalaute

- Lähetä asiakkaalle palautekysely.
- Kysy kyselyssä suostumus mahdolliseen referenssikäyttöön.
- Hyödynnä palaute toiminnan kehittämisessä osana jatkuvaa parantamista.

Osa-alue	Kuvaus
Prosessin vaiheet	<ul style="list-style-type: none"> - Asiakaskontakti ja tilauksen vastaanotto - Tarjouksen laatiminen ja hyväksyntä - Torjunnan suunnittelu ja aikataulutus - Ensimmäinen käynti ja torjunnan aloitus - Torjuntatoimenpiteen toteutus ja seuranta - Asiakasyhteistyö ja viestintä - Torjunnan päättäminen ja loppuraportointi - Dokumentointi - Asiakaspalaute
Tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> - Ottaa huomioon lain vaatimat kirjaukset paremmin ja selkeämmin kuin alkuperäinen versio - Selkeyttää ja konkretisoi prosessin yrityksen työntekijöille aiempaa paremmin. - Vähentää virheiden riskejä työssä. - Toimii paremmin pohjana työntekijän tarkastuslistan tekemiselle
Tukimateriaalit	<ul style="list-style-type: none"> - Palveluprosessin visuaalisen Blueprintin lopullinen versio

Kuva 6. Lopullisen prosessiohjeen yhteenveto

Lopullinen prosessiohje on kattavampi ja sisältää selkeämmät vaiheet torjunnan tekemiselle. Se toimii nyt myös parempana pohjana konkreettisen työntekijän tarkastuslistan tekemiselle.

6.4 Lopullisen ehdotuksen yhteenveto

Palautteen pohjalta Service Blueprint -mallia ja prosessiohjetta täydennettiin erityisesti torjuntatyön suunnittelun, toteutuksen ja dokumentoinnin osalta. Muutokset kohdistuivat prosessin keskivaiheisiin sekä asiakasviestintään. Lisäksi prosessiin lisättiin uusi vaihe asiakaspalautteen käsittelemiseksi osana jatkuvaa parantamista. Yhteenveto visualisoituna kuvassa 7.

Saatu palaute	Korjaukset	Lopullinen kehitysehdotus
<ul style="list-style-type: none"> - Blueprint-malli koettiin selkeäksi ja visuaalisesti ymmärrettäväksi - Toivottiin tarkempaa kuvausta prosessista tarjouksen hyväksymisen ja laskuttamisen välille 	<ul style="list-style-type: none"> - Lisätty Service Blueprintiin tarkennuksia asiakkaan toiveiden mukaan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Laajennettu Service Blueprint
<ul style="list-style-type: none"> - Prosessiohje sai kiitosta käytännönläheisyydestään - Toivottiin kuitenkin selkeämpää ja kattavampaa prosessiohjetta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Prosessiohjetta jaettiin useampaan vaiheeseen selkeyden vuoksi. - Lisätty tarkennuksia tekemisen esim. dokumentoinnin tueksi. - Sisällytetty mukaan Service Blueprintin uudet tarkennukset. 	<ul style="list-style-type: none"> - Konkreettinen ja ensimmäistä versiota selkeämpi tukiranka yrityksen palveluprosessille.

Kuva 7. Palautteen ja korjausten yhteenveto

Lopullinen ehdotus heijastaa paremmin kohdeyrityksen käytäntöjä ja tukee toiminnan laadun kehittämistä.

7 Johtopäätökset

7.1 Hankkeen yhteenveto

Tämän insinööriyön tavoitteena oli kehittää tuholaiistorjunta-alalla toimivan Re-pelcon Oy:n palveluprosesseja siten, että ne täyttävät alan sääntelyvaatimukset ja tukevat asiakaslähtöistä toimintatapaa. Työn taustalla oli havainto prosessien hajanaisuudesta, dokumentoinnin puutteellisuudesta ja sähköisten työkalujen vähäisestä hyödyntämisestä. Kehitystyön lähtökohtana oli tarve yhtenäistää toimintamalleja, tehostaa sisäistä viestintää ja parantaa palvelun laatua.

Työ toteutettiin kolmen päävaiheen kautta: nykytilan analyysi, kehitysehdotuksen rakentaminen ja sen validointi. Nykytila kartoitettiin haastattelujen ja dokumenttianalyysin avulla. Saatujen havaintojen pohjalta muodostettiin teoreettinen viitekehys, joka yhdisti palvelumuotoilun, laadunhallinnan ja lakisäätöisten vaatimusten näkökulmat. Kehitysehdotus rakennettiin Service Blueprint -mallin

avulla, joka konkretisoi koko palveluprosessin asiakkaan ensimmäisestä kontaktista aina torjuntatoimenpiteen raportointiin asti. Mallin tueksi laadittiin myös vaiheittainen prosessiohje työntekijöille.

Ehdotus validoitiin saamalla palautetta kohdeyritykseltä, minkä perusteella tehtiin viimeisiä tarkennuksia erityisesti dokumentoinnin käytännön toteutukseen ja asiakasviestintään. Lopputuloksena syntyi prosessimalli, joka tukee toimintojen yhdenmukaisuutta, tehostaa dokumentaatiota ja helpottaa viranomaisvaatimusten noudattamista. Lisäksi malli toimii konkreettisenä työkaluna työntekijöiden perehdytyksessä ja laadunvarmistuksessa.

Työn lopputulos tarjoaa Repelconille mahdollisuuden vahvistaa palvelunsa toistettavuutta, parantaa asiakaskokemusta ja valmistautua kasvuun. Suunniteltu prosessi luo pohjan myös mahdolliselle sähköistämiselle ja automatisoinnille, mikä voi tuoda merkittäviä tehokkuushyötyjä tulevaisuudessa.

7.2 Toimenpide-ehdotuksia ehdotuksen käytäntöön viemiseksi

Jotta kehitetty prosessimalli voidaan viedä onnistuneesti käytäntöön Repelconin arjessa, tulee keskittyä erityisesti käytännönläheisiin toimiin, jotka tukevat mallin jalkauttamista ja toistettavuutta. Ensimmäinen keskeinen suositus on sähköisen asiakashallinnan käyttöönotto. Esimerkiksi CRM-järjestelmä, myös kattava Excel-pohjainen ratkaisu voi merkittävästi tehostaa asiakastietojen, torjuntasuunnitelmien ja dokumenttien hallintaa aluksi.

Toinen konkreettinen askel on työntekijöille suunnatun tarkistuslistan laatiminen prosessiohjeen pohjalta. Tarkistuslista palvelisi blueprint-mallin ja prosessiohjeen rinnalla arjen työvälineenä kenttätyössä, varmistaen että kaikki kriittiset toimenpiteet tulevat suoritetuksi sääntelyn ja laadunhallinnan näkökulmasta. Tarkistuslistan avulla voidaan myös helpottaa uusien työntekijöiden perehdyttämistä ja varmistaa prosessin toistettavuus.

Lisäksi on tärkeää määritellä selkeästi työn eri vaiheiden vastuut ja roolit. Kuka vastaa torjuntasuunnitelman laatimisesta, kuka dokumentoinnista ja kuka asiakasviestinnästä. Näiden vastuiden selkeyttäminen vähentää epäselvyyksiä ja parantaa työn sujuvuutta.

7.3 Hankkeen laadun ja uskottavuuden arviointi

Tässä opinnäytetyössä pyrittiin varmistamaan työn luotettavuus ja uskottavuus valitsemalla tarkoituksenmukainen tutkimusote hyödyntämällä useita tiedonkeruumenetelmiä ja nojautumalla vakiintuneisiin teoreettisiin lähteisiin. Projektin rakenne noudatti loogista etenemistä, jossa jokainen vaihe pohjautui aiempien tuloksiin: nykytilan analyysistä siirryttiin konseptuaalisen viitekehysten rakentamiseen, sen pohjalta kehitettiin Service Blueprint -malli ja lopulta ehdotusta testattiin ja viimeisteltiin saadun palautteen perusteella.

Työn tiedonkeruussa sovellettiin niin sanottua metodologista ja lähdeaineiston triangulaatiota. Käytössä oli kolme erillistä tiedonkeruun muotoa: toimitusjohtajan haastattelut, yrityksen sisäisten dokumenttien analyysi sekä Service Blueprint -mallinnus. Tämä lähestymistapa tuki tutkimuksen uskottavuutta (credibility), sillä havaintoja voitiin tarkastella useasta näkökulmasta. Lisäksi teoreettinen viitekehys perustui useiden eri alojen asiantuntijalähteisiin mukaan lukien palvelumuotoilu, laadunhallinta ja sääntely, mikä tuki tutkimuksen loogisuutta ja relevanssia.

Luotettavuutta vahvistaa myös se, että tutkimusprosessista on dokumentoitu selkeä "audit trail": työssä on eritelty tutkimusote, aineiston lähteet, tiedonkeruun ajankohdat ja menetelmät sekä analyysin perusteet. Tällainen läpinäkyvyys mahdollistaa tutkimuksen arvioinnin ja uudelleentarkastelun.

Itsekriittisesti tarkasteltuna työn kehitysvaiheessa olisi voitu hyödyntää laajempaa osallistujajoukkoa, esimerkiksi kenttähenkilöstön näkemyksiä prosessiehdotuksesta ennen sen validointia. Lisäksi käytännön pilotointia ei ehditty toteuttaa aikataulullisten rajoitteiden vuoksi, mikä olisi vahvistanut kehitysehdotuksen

käytännön toimivuutta entisestään. Myös palautteenkeruun järjestelmällisyyttä olisi voitu kehittää työn aikana paremmin tukemaan laadun arviointia.

Kaikesta huolimatta opinnäytetyön rakenne, menetelmät ja aineistot muodostavat uskottavan ja johdonmukaisen kokonaisuuden. Työn tulokset ovat relevantteja Repelconin liiketoiminnalle ja tarjoavat konkreettisia ratkaisuja käytännön haasteisiin.

Lähteet

Bergman, B. & Klefsjö, B., 2010. Kvalitet: från behov till användning. Studentlitteratur. Kirja. Luettu 28.04.2025.

Bitner, M.J., Ostrom, A.L. & Morgan, F.N., 2008. *Service Blueprinting: A Practical Technique for Service Innovation*. California Management Review. Artikkel. Luettu 28.04.2025.

Deming, W.E., 1986. Out of the Crisis. Kirja. Luettu 28.04.2025.

Euroopan unioni, 2012. Euroopan parlamentin ja neuvoston asetus (EU) N:o 528/2012 biosidituotteiden saattamisesta markkinoille ja käytöstä. Verkkoaineisto. <https://eur-lex.europa.eu> 28.04.2025.

Stickdorn, M. & Schneider, J., 2018. *This is Service Design Doing: Applying Service Design Thinking in the Real World*. O'Reilly Media. Kirja. Luettu 28.04.2025.

TUKES, 2023. Biosidivalmisteet – Käyttö ja valvonta. Turvallisuus- ja kemikaalivirasto. Verkkoaineisto. <https://tukes.fi/biosidit> Luettu 28.04.2025.

Tukes. Tämä on Tukes. Verkkoaineisto. <https://tukes.fi/tietoa-tukesista/tama-on-tukes> Luettu 4.4.2025.

Liite 1: Service Blueprint ensimmäinen versio

Service Blueprint

Repelcon kokonaisprosessi

