



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# R-kioskin kumppaniohjeiden kehitys

Heiskanen, Petri

2016 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## R-kioskin kumppaniohjeiden kehitys

Petri Heiskanen  
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2016

Petri Heiskanen

### R-kioskin kumppaniohjeiden kehitys

Vuosi 2016 Sivumäärä 51

---

Tämän opinnäytetyön kuvaamassa projektissa kehitettiin R-kioski Oy:n tukioorganisaation käyttöohjeiden tuottamista kioskeille myyjien käyttämiin kumppanisovelluksiin. Kerätyn tiedon pohjalta suunniteltiin ja toteutettiin R-kioski Oy:lle ohjepohjat ja dokumentaatio niiden tehokkaaseen käyttöön.

Tarve ohjeistuksen kehittämiseksi tuli ilmi tukioorganisaatiossa käydyissä keskusteluissa. Nykyisten ohjeiden puutteita ja ohjeiden käyttäjien tarpeita lähdettiin selvittämään tarkemmin käyttäjiltä. Tiedonkeruumenetelminä käytettiin kyselyä ja neljän loppukäyttäjän haastattelua. Kyselyyn vastasi vajaa 300 henkilöä. Kyselyn ja haastattelun perusteella selvisi nykyisten ohjeiden heikohko tila saatavuuden ja sisällön suhteen, sekä käyttäjien tarve lyhyemmille ja napakammille ohjeille.

Käyttöohjeille suunniteltiin erikseen pohjat täysille kuvallisille ohjeille ja yhden sivun pikaohjeille. Pohjat toteutettiin Microsoft Word -dokumentteina, koska se mahdollistaa ohjeiden kirjoittamisen jokaisen tukioorganisaation jäsenen toimesta. Pohjia tukemaan luotiin toimintaohjeet ohjeiden kirjoittamiselle ja dokumentti nimettiin kumppaniohjemanuaaliksi. Kumppaniohjemanuaaliin sisällytettiin myös tarkemmat kuvaukset pohjista ja niiden käyttämisestä tyylistä.

Pohjien ja kumppanimanuaalin testaaminen jäi projektin ulkopuolelle. Pohjia ja kumppanimanuaalia täydennetään vielä testauksen tulosten ja käyttäjien palautteen perusteella.

Asiasanat: Käyttöohje, ohjepohja

Petri Heiskanen

**Developing R-kioski Partner Application Manuals**

Year	2016	Pages	51
------	------	-------	----

---

The of this Bachelor thesis is to introduce a project about developing the producing of partner application manuals for stores by the support office of R-kioski. The produced manual templates and documentation for their effective use were based on the collected information.

The need for the development of the partner application manuals came up in various discussions in the support office. The project started with finding out the deficiencies of the current manuals and needs of the users of those manuals. Information was collected by a questionnaire and four end-user interviews. The questionnaire was answered by almost 300 people. The survey and interviews showed rather poor state of the existing manuals in term of content and availability. The results also indicated that users needed quicker and shorter manuals.

The templates were designed for a full pictured manual and a one-page quick reference. Templates designed as Microsoft Word documents, because it allows manual to be written by any member of the support office. In addition, a document was created to support the users of the templates. This document included advice about writing manuals, instructions for publishing and upgrading the manuals and a guide to using the templates.

The testing and evaluation of the templates and their support materials were left outside the project. The templates and support materials will be revised based on testing and evaluation feedback.

Keywords: Manual, Manual template

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
1.1	Tausta .....	7
1.2	Työn tavoitteet ja kehityskohteet .....	7
2	Kohdeyritys.....	8
2.1	Reitan Convenience .....	8
2.2	R-kioski Oy.....	9
3	Keskeiset käsitteet.....	9
3.1	Kumppanisovellukset ja sähköiset tuotteet .....	9
3.2	Käyttöohje.....	10
4	Projektin toteutus .....	12
5	Projektin tulokset.....	13
5.1	Kysely kioskilaisille.....	13
5.2	Kioskilaisten haastattelut.....	14
5.3	Saatavuuden parantaminen .....	14
5.4	Ohjeistuksen tuottaminen .....	14
6	Yhteenveto ja arviointi .....	15
	Lähteet .....	17
	Liitteet.....	18

## 1 Johdanto

Ohje voi tarkoittaa esimerkiksi menettelytapaohjetta, käyttöohjetta tai määräystä jonkin asian tekemisestä. Luonteeltaan ohje voi olla vain suositus mutta se voi olla myös sitova. Ohje voi olla myös ajatus kokoneemalta sukupolvelta, eli elämänohje. Käyttöohje on olennainen osa tuotetta riippumatta siitä, onko kyseessä sovelluksen vai laitteen käyttöohje. (Korpela 2012)

Käyttöohjeen tarkoitus on ohjata lukijaa tuotteen - esimerkiksi laitteen, laitejärjestelmän tai palvelun - turvalliseen, tehokkaaseen, taloudelliseen ja miellyttävään käyttöön. Hyvä käyttöohje auttaa myös ymmärtämään tuotteen toimintaperiaatteen, jolloin käyttäjä voi itse päättämällä oivaltaa, miten tulee toimia niissä tilanteissa, joita ohje ei ehkä lainkaan mainitse. (Nykänen 2002, 50.)

Tämän opinnäytetyön aiheena on kehittää käyttöohjeiden kirjoittamisen käytäntöä myymälöiden kassalla käytettäviin kumppanisovelluksiin R-kioskin tukiorganisaatiossa. Tällä hetkellä useita käyttöohjeita puuttuu ja suuri osa ohjeista on sisällöltään vanhentuneita. Käyttöohjeet myös kirjoitetaan aina eri tyylillä riippuen käyttöohjeen kirjoittajasta. Käyttöohjeiden saatavuus on myös heikko ja tästä syystä myyjät soittavat R-kioskin sisäiseen tukeen kumppanisovelluksien käyttöneuvontaa koskeissa asioissa, vaikka ratkaisu ongelmaan olisi löytynyt käyttöohjeesta.

Tehtävänantona oli luoda pohja käyttöohjeille tukiorganisaation yhteiseen käyttöön yhtenäisten ohjeiden luomiseksi. Toisena kehityksen kohteena oli parantaa ohjeiden saatavuutta kioskeille. Näiden tavoitteiden saavuttamiseksi aloitettiin selvittämään myyjien käyttöohjeita ja ohjeistuksen nykytilaa kyselyllä ja haastatteluilla. Kyselyn vastausten ja haastatteluiden pohjalta luotiin kaksi ohjepohjaa, excel-pohja versiohistorian seurantaan ja manuaali ohjeiden kirjoittamiseen ja julkaisuun sekä pohjien käyttöön. Pohjien ja manuaalin testaus jätettiin projektin ulkopuolelle. Pohjia ja manuaalia kehitetään jälkepäin suoritettavan testauksen tuloksien ja käyttäjien palautteen perusteelle.

## 1.1 Tausta

R-kioskin kassajärjestelmään on jo vuosia kuulunut kumppanisovelluksia, jotka mahdollistavat yhteistyökumppaneiden tuotteiden ja palveluiden myymisen kioskeilla. Ensimmäinen kumppanisovellus vietiin tuotantoon vuonna 2005 silloisen uuden kassajärjestelmän käyttöönotossa. Seuraavien kymmenen vuoden aikana R-kioskien valikoimaan on lisätty lukuisia uusia kumppanituotteita- ja palveluita, jonka myötä myös kumppanisovellusten määrä on kasvanut.

R-kioskien kassoilla on lukuisia web-pohjaista kumppanisovelluksia ja kassalla myytäviä sähköisiä tuotteita. Web-pohjaiset sovellukset noudattava pääasiassa yhdenmukaista asettelua, jonka R-kioski on määritellyt kumppaneille tarkoitettuun dokumentaatioon. Käyttöliittymien ollessa yhdenmukaisia mm. kumppanisovelluksista saatava lopputuote, tapahtuman peruutus käytäntö ja virhetilanteet vaihtelevat.

R-kioski Oy:llä on käytössä intra, josta kumppanisovellusten käyttöohjeet ovat kioskille saatavilla. Käyttöohjeille ei ole intrassa tällä hetkellä omaa osiota, josta ohjeen löytää nopeasti sitä tarvittaessa. Ohjeet sijaitsevat Tuotteet ja palvelut -kategoriassa muiden tuotetietojen kanssa. Ohjeet ovat myös vanhentuneita sisällöltään. Ohjeiden sisällön vanhentuminen johtuu siitä, että ohjeille ei ole määritelty päivitykseen vastuussa olevaa henkilöä tai toimintamallia. Sovelluksiin tukea puhelimitse tarjoaa R-kioskin sisäinen tuki, palvelukeskus.

## 1.2 Työn tavoitteet ja kehityskohteet

Opinnäytetyöni pääasiallinen tavoite on helpottaa myyjien päivittäistä työskentelyä ja uusien työntekijöiden koulutusta. Ohjeet on tarkoitus saada selkeiksi, yhdenmukaisiksi ja helposti saataviksi kioskeille. Tavoitteena on myös helpottaa edellä mainittujen kriteerien mukaisten ohjeiden tuottamista tukiorganisaatiossa. Työnantoon kuului kehittää tukiorganisaation käyttöön pohja, johon ohjeet voidaan kirjoittaa.

Näiden tavoitteiden täytyttyä kioskit eivät ole niin riippuvaisia palvelukeskuksen tuesta kumppanisovelluksiin liittyen ja muita asioita koskevat puhelut pääsevät paremmin läpi. Ohjeiden ollessa hyvät ja helposti saatavilla, myös palvelukeskuksen resursseja vapautuu muihin tehtäviin. Kioskien ohjeet palvelevat myös palvelukeskusta tukitehtävissä.

Pääasiallinen kehittämisen kohde on kumppaniohjeistuksen kirjoittamisen käytäntö R-kioski Oy:ssä. Kumppaniohjeet kirjoitetaan yleensä tapauskohtaisesti ja useamman henkilön toimesta. Tämä menetelmä tuottaa epäyhtenäisen ja joissain tapauksissa puutteellisen ohjeistuksen. Ohjeiden sisällön ylläpitäminen ja kunnollinen versiohistorian ylläpitäminen ehkäisisi

sisällön vanhentumista ja helpottaisi ohjeiden ylläpitäjiä pysymään kartalla ohjeisiin tehdyistä muutoksista.

Toissijainen kehittämisen kohden on kumppaniohjeiden nopean saatavuuden takaaminen. Tarkoituksena on, että kumppaniohjeistuksen sijoitus intrassa on järkevä, jotta ohje on kioskeille nopeasti saatavilla.

## 2 Kohdeyritys

### 2.1 Reitan Convenience

Reitan Convenience soveltaa franchiseperiaatetta liiketoiminnassaan. Reitan Groupin tytäryhtiöt toimivat itsenäisesti. Emoyhtiön tehtävänä on toimia hyvänä omistajana ja vastata konsernin yritysfilosofiasta -ja kulttuurista. Reitan Groupissa pyritään tekemään asiat yksinkertaisesti ja niin epäbyrokraattisesti, kuin mahdollista. Reitan Groupin arvot ovat samat kaikissa siihen kuuluvissa yrityksissä ja kaikilla sen toimialoilla:

- Keskitymme liikeideaamme
- Ylläpidämme korkeaa liiketoiminnan moraalialia
- Tavoittelemme velattomuutta
- Kannustamme voittamisen kulttuuriin
- Ajattelemme positiivisesti ja ennakoivasti
- Puhumme toisillemme, emme toisistamme
- Asiakas on ylin johtajamme
- Meillä on hauskaa ja teemme tulosta

Reitan Convenience -yhtiöön kuuluvat R-kioski Suomessa, Narvesen Norjassa ja Latviassa, Pressbyrån Ruotsissa, 7-Eleven ja Shell/7-Eleven Norjassa, Ruotsissa ja Tanskassa, R-kiosk Virossa sekä Lietuvos Spauda Liettuassa.

Reitan Conveniencen myymälöiden yhteenlaskettu lukumäärä oli vuonna 2014 2500, ja yrityksen liikevaihto oli 1,8 miljardia euroa. Vuonna 2014 Reitan Groupin liikevaihto oli 9,8 miljardia euroa ja henkilökuntaa sillä oli 36 000.



## 2.2 R-kioski Oy

R-kioski Oy kioskiketju, joka tarjoaa asiakkailleen monipuolisen valikoiman jännitystä, viihdettä ja mielihyvää tuovia tuotteita ja palveluita. Kioskit tuovat asiakkailleen myös tärkeitä arjen tuotteita ja palveluita kuten mm. HSL:n matkakortit ja postin palvelut.

Noin kolmannes R-kioskin kioskeista on toiminut kauppiaiden hoidossa jo ennen yrityksen myymistä Reitan Conveniencelle vuonna 2012. Uutta kauppiastoimintamallia on kuitenkin pilotoitu vuonna 2013. Uusi malli on saanut myönteisen vastaanoton pilotissa olleista kauppiailta ja tavoitteena onkin siirtää kaikki R-kioskit kauppiasvetoisiksi.

R-kioski on Suomen Franchising Yhdistyksen jäsen yritys ja on myös nimetty vuoden franchising-ketjuksi vuosina 1998, 2010 ja 2014. R-kioskeja on suomessa noin 620 ympäri suomea, joista tällä hetkellä osa on konsernin omia kioskeja ja loput toimivat franchise-yrittäjien vetäminä. R-kioski Oy:n tukitoimisto sijaitsee Koivuvaarankujalla Vantaalla.

## 3 Keskeiset käsitteet

### 3.1 Kumppanisovellukset ja sähköiset tuotteet

Kumppanisovellus on R-kioskin kassajärjestelmään avautuva web-pohjainen verkkokauppa, jonka avulla kioski myy kumppanin digitaalisia tuotteita tai palveluita. Web-pohjaisesta kumppanisovelluksesta käytetään toisinaan myös nimitystä perinteinen kumppanisovellus. R-kioskin kassajärjestelmässä on tällä hetkellä käytössä useita perinteisiä kumppanisovelluksia. Näistä sovelluksista yksi on lahjakortin myyntisovellus ja pitää sisällään monia eri kumppanien lahjakortteja.

Perinteisten kumppanisovellusten lisäksi nykyisen 2012 käyttöön otetut kassajärjestelmän myötä käyttöön on otettu lukuisia sähköisiä tuotteita. Sähköiset tuotteet kuuluvat nykyisen kassajärjestelmän ominaisuuksiin ja ne myydään kassan painikkeilla. Sähköiset tuotteen tunnetaan myös lyhyemmällä nimellä: E-tuotteet. R-kioskin kassalla on tällä hetkellä käytössä lukuisia E-tuotetta.

Kumppanisovellukset käyttävät tarvittaessa kassan laitteistoa. Käytettävä laitteisto riippuu kumppanin tarpeista ja myytävästä tuotteesta. Laitteistoon kuuluvat seuraavat laitteet:

- Viivakoodinlukija
- Kortinlukija
- Kuittitulostin

- Lippukirjoitin

Kumppanisovellukset kehitetään yhteistyössä R-kioskin kanssa. Kumppani saa tarvittavien sopimusten allekirjoittamisen jälkeen R-kioskilta kumppanidokumentaation, joka pitää sisällään vaatimukset ja määritykset kassaintegraatioon, laitteiston käyttöön, lipputulostimen lippupohjien suunnitteluun ja kuitin muotoiluun.

Kumppaniprojektissa itse kumppanisovelluksen suunnittelusta ja kehityksestä vastaa pääpiirteittäin kumppani. Käyttöliittymän suunnittelussa pyritään noudattamaan hyvää käytettävyyttä ja ottamaan huomioon R-kioskin käyttöliittymästandardi. Kumppanidokumentaation liitteenä on demo R-kioskin UI standardista kumppanisovelluksille.

Kumppanidokumentaatioissa käyttöohjeiden kirjoittamisen ja koulutuksen vastuu on jaettu kummallekin osapuolelle ja kumppanisovelluksen tuotantoon vietäessä loppukäyttäjien koulutuksesta sovitaan tapauskohtaisesti (Lenkutus 2012, 19.). Suurimmassa osassa tapauksia loppukäyttäjät eivät tarvitse erillistä koulutusta. Sovelluksen käyttöohjeen kioskeille ja tuen tukimateriaali kirjoitetaan pääasiassa R-kioskin toimesta kumppanilta saatujen käyttöohjeiden perusteella.

### 3.2 Käyttöohje

Käyttöohje on laadittava käyttäjän näkökulmasta. Sen tulee olla yksiselitteinen, rakenteeltaan selkeä, loogisesti etenevä ja helppotajuinen. Lukijan on voitava löytää haluamansa tiedot ohjeesta nopeasti ja vaivattomasti siinäkin tilanteessa, jossa hänen on vain tarkistettava jokin tietty käyttöön liittyvä yksityiskohta. Selkeiden väliotsikoiden ja sisällysluettelon ohella on tärkeää liittää ohjeeseen (aivan lyhyitä ohjeita lukuun ottamatta) perusteellinen asiahakemisto. Erillinen vianmääritysosa (engl. troubleshooting) tai -liite on usein tarpeellinen, samoin kuin kaikkein tavallisimmat käyttötilanteet kattava tiiviiseen muotoon kirjoitettu pikaohje. (Nykänen 2002, 50.)

Nykänen (2002, 50) mainitsee myös, että vaikkakin yksi käyttöohje voi kattaa kaiken tuotetta koskevan teknisen ja toiminnallisen tiedon, on toisinaan parempi laatia erikseen esimerkiksi kokoonpano-, käynnistys-, vianmääritys-, huolto- ja puhdistusohjeet. Hän toteaa kuitenkin, että yksi ja sama käyttöohje voi palvella useampaa käyttäjäryhmää, kun näiden tarvitsemat tiedot ovat enimmäkseen samat ja ohjeen kuvaama tuotekokonaisuus on kyllin suppea.

Ohjeen kirjoittamisen lähtökohtana on tulisi olla aina käyttäjän tarpeet ja esitiedot, joskin paras tulos kuitenkin saavutetaan usein siten, että peruskäyttöä varten tehdään oma ohjeensa

ja erityisosaamista vaativia toimenpiteitä/ominaisuuksia varten omansa (Nykänen 2002, 50-51.).

Ohjeen kirjoittajan tulisi myös ottaa huomioon ohjeen loppukäyttäjän ympäristö. Ohjeen tulisi olla ymmärrettävissä myös sellaisten käyttäjien toimesta, jotka eivät istu hiljaisessa toimistossa, vaan vaikkapa meluisassa tuotantohallissa (Achtelig 2012b, 16.).

Käytettävän ohjeistuksen tyyppi riippuu käyttäjien perehtyneisyydestä käytettävään järjestelmään. Dix, Finlay ja Abowd (2004, 396) jakava käyttäjän ohjeistuksen seuraavaan neljään päätyyppiin:

- Pikaohje (quick reference), jolla käyttäjää lähinnä muistutetaan jo ennestään tutuista toiminnoista.
- Tilanneohje (task-specific help), jonka tarkoitus on auttaa tietyn toiminnon suorittamisessa ja antaa käynnissä olevaan tilanteeseen neuvoja.
- Yksityiskohtainen ohje (full explanation) on tarkoitettu kokeneemmalle tai uteliaammalle käyttäjälle, ja sisältää lähes aina sellaista tietoa, mitä käyttäjä ei tarvitse.
- Opetteluopas (tutorial), joka on suunnattu uudelle käyttäjälle. Opettaa käytön askel askeleelta ja useiden esimerkkien avulla.

Käyttöohjeen kielen tulee olla selkeää ja yksiselitteistä. Kohderyhmälle outoja termejä ja vierasperäisiä sanoja tulee välttää, tai ne on huolellisesti määriteltävä käyttäjälle yleiskieltä käyttäen. Tuotteen osien ja toimintojen nimitysten on oltava johdonmukaisia ja yhdenmukaisia kautta koko ohjeen. Tarvittaessa ohjeeseen tulee liittää erillinen sanasto-osio. (Nykänen 2002 51.)

Achtelig (2012b 16.) kannustaa kirjassaan lukijoitaan omaksumaan KISS-periaatteen (Keep it simple and stupid). Periaatteen mukaan ohjeessa tulee käyttää lyhyitä lauseita, yksinkertaista kielioppia ja yksinkertaisia sanoja. KISS-periaatteen käytön tavoitteena on tuottaa ohje, jota jokainen ymmärtää. Esimerkiksi käyttäjä:

- jonka äidinkieli on muu, kuin ohjeessa käytetty kieli
- jolla on kiire
- joka on turhautunut, koska joutuu käyttämään ohjetta tehtävän suorittamiseen
- joka on em. meluisassa tuotantohallissa

Achtelig jatkaa kirjoittamalla, että yksinkertainen kieli ei ole todiste huonosta koulutuksesta, vaan selkeän käyttäjätuen perusta.

Kuten mikä tahansa tuotantoon vietävä laite tai sovellus on testattava, niin tulee käyttöohje testata. Käyttöohje tulee testata ennen sen käyttöönottoa ja jaetaan tuotteen mukana. Testauksessa tulee olla mukana tuotteen lopulliseen käyttäjäkuntaan kuuluvia tai heihin rinnastettavia henkilöitä. Tuotteen suunnittelijoiden ja käyttöohjeen kirjoittajan tekemä sisällön tarkistus ei riitä, koska tuote on heille entuudestaan niin tuttu, että mahdolliset puutteet jäävä heiltä herkästi havaitsematta.

Olli Nykänen (2002, 51) ohjeistaan käyttöohjeiden suunnittelijoita seuraavasti:

- Ota huomioon, mitä lukija tietää ja mitä ei tiedä etukäteen.
- Kirjoita selkeästi ja yksiselitteisesti.
- Puhuttele lukijaa ja käytä suoria käskymuotoja
- Käytä verbejä aktiivimuodossa, ja vältä niiden tarpeetonta korvaamista substantiiveilla.
- Kirjoita toimintaohjeet myönteisessä sävyssä: kerro mieluummin, mitä käyttäjän pitää tai kannattaa tehdä, kuin mitä hän ei saa tehdä. Käyttöturvallisuuden kannalta tärkeitä asioita, esimerkiksi miten välttää käyttöön liittyvät vaaratilanteet, voit kuitenkin esittää myös selväsanaisina kieltoina.
- Käytä selkeitä kuvia. Älä ilmaise niissä enempää tietoa kuin ymmärtämisen ja käyttäjän toiminnan kannalta on tarpeellista.
- Ota huomioon, että käyttöohje voidaan myöhemmin kääntää muille kielille: yleensä ainakin kuluttajatuotteiden käyttöohjeet pitää esittää myyntimaan virallisella kielellä.

#### 4 Projektin toteutus

Olen työskennellyt neljän vuoden ajan R-kioski Oy:n palvelukeskuksessa. Palvelukeskuksen keskeisiin tehtäviin kuuluu kassan käyttöneuvonta, joka sisältää kumppanisovellusten käytön neuvonnan, sekä virhetilanteiden ratkomisen. Tarve paremman ohjeistuksen tuottamiseen tuli esille tuen kanssa käydyissä keskusteluissa ja kioskeilta saatujen puheluiden sisällön pohjalta. Uuden kumppanisovelluksen kehityksen ja tuotantoon viemisen kiireisestä työtahdistista johtuen projektin osallisilla ei usein jää paljoa aikaa sovelluksen käyttöohjeen tekemiseen. Suuressa osassa tapauksia käyttöohjeen loppukäyttäjille kirjoittaa henkilö, joka ei ole välttämättä nähnyt sovellusta toiminnassa.

Suunnitteleamalla valmis pohja ja ohjeet kumppanisovelluksen käyttöohjeiden luomiseen pyritään tuomaan yhtenäisyyttä kumppanisovellusten käyttöohjeisiin, helpottamaan käyttöohjeiden tuottamista ja auttamaan myyjiä päivittäistä työskentelyä, sekä uusien työntekijöiden koulutusta.

Yhdeksi keskeiseksi tiedonkeruumenetelmäksi valittiin kysely sen ison otannan ja toteutusmahdollisuuksien takia. Kysely toteutettiin sähköisesti R-kioski Oy:n intran Apurin ja Digiumin Questback Enterprisen avulla kesällä 2015 (Liite 2). Kyselyn yhteydessä tiedotettiin projektin aloittamisesta ja sen taustoista kyselyn saatteen muodossa (Liite 1).

Kysely kohdistettiin kioskien henkilökuntaan, koska he ovat ohjeistuksella tuotettujen käyttöohjeiden loppukäyttäjiä. Kyselyn tarkoituksena oli myös selvittää kioskien tarpeita ja nykytilannetta käyttöohjeiden saatavuuden, formaatin ja laajuuden suhteen. Kyselyn yhteydessä haettiin myös haastateltavia loppukäyttäjiä.

Haastattelut suoritettiin yhden päivän aikana kesällä 2015 osana tukiorganisaation jäsenille vuosittain suoritettavaa kioskipäivää. Haastateltavia oli neljä ja haastattelut suoritettiin kioskien läheisyydessä sijaitsevilla kahvioissa. Haastattelun aihealueen ollessa tiedossa ja haastateltavien ollessa kioskien myyjiä ja kauppiaita, valittiin haastattelun tyypiksi teemahaastattelu. Teemahaastattelu on joustava haastattelutyyppi ja sopivampi kyselyn teemaa ja haastateltavia ajatellen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 208.).

## 5 Projektin tulokset

### 5.1 Kysely kioskilaisille

Kyselyn avulla selvitettiin käyttöohjeiden nykytila ja kioskilaisien toiveet käyttöohjeiden suhteen. Kyselyssä oli vajaa 300 vastaajaa, joista yli puolet oli kauppiaita. Valtaosalla kyselyyn vastanneista oli useampi kokemusvuosi R-kioskilta.

Kyselystä ilmeni, että suurin syy nykyisten ohjeiden käyttämättömyydelle on niiden huono saatavuus/löydettävyys. Kioskilaiset päätyvät soittamaan mieluummin palvelukeskukseen ongelmatilanteen syntyessä. Myös tietämättömyys ohjeista oli hyvin yleinen syy käyttämättömyydelle. Uuden kumppanisovelluksen tullessa lähes kaikki vastaajat kuitenkin lukevat julkaistun ohjeen. Kyselyn avoimissa vastauksissa toistuivat seuraavat teemat:

- Lyhyet ja napakat ohjeet käyttökelpoisimpia.
- Menee helposti ohi, jos ei ole töissä muutama päivään.
- Tulee niin paljon informaatiota, että ohjeet hukkuvat niiden alle.
- Pitäisi olla Apurissa oma osio ohjeille/Linkki etusivulla suoraan ohjeisiin.
- Apurin hakutoiminto huono/hakutoiminnossa kehitettävää.
- Ei aikaa etsiä/lukea/tulostella ohjeita tai tehdä ohjekansioita.

Kyselyn tulokset löytyvät liitteestä 3.

## 5.2 Kioskilaisten haastattelut

Haastatteluissa haastateltavilta kysyttiin, kioskikokemuksen lisäksi, ohjeiden käytöstä ongelmatilanteissa, ohjeiden saatavuudesta ja yhdenmukaisuudesta, sekä vaihtoehtoisista ohjeformenteista (opetusvideo, virtuaalikurssi, pikaohjeet).

Haastattelu vahvisti kyselystä saatua käsitystä ohjeiden huonosta saatavuudesta. Haastateltavat nostivat esille Apurin hitauden ja hakutoiminnon puutteet, sekä ohjeiden huonon sijoituspaikan. Haastateltavat olivat myös huomanneet, että ohjeet uusiin sovelluksiin ovat aina eri näköisiä.

Haastateltavat ottivat ajatuksen kassalle tulostettavista nopeaa avuntarvetta palvelevista pikaohjeista hyvin vastaan, joskin opetusvideoihin ja virtuaalikurssiin suhtauduttiin epäuskolla. Toiveena saatavuuden osalta oli myös, että Apurin etusivulle saataisiin suoraan ohjeisiin vievä linkki nopeuttamaan oikean ohjeen löytämistä.

## 5.3 Saatavuuden parantaminen

Marraskuussa 2015 R-kioski Oy aloitti käyttöönottoprojektin uudelle intralle. Tavoitteena on korvata edellinen intra Apuri paremmalla ratkaisulla. Osallistuin projektin päätöksen tekoon sisällön kopioimisessa ja suodattamisessa.

Projektin yhteydessä kumppanisovellusten käyttöohjeet siirrettiin Tuotteet ja palvelut -kategorian alta Kassa ja IT -kategorian alle. Tämän muutoksen myötä kaikki kassaa ja kumppanisovelluksia koskevat ohjeet löytyvät samasta kategoriasta ja tuotetiedot jäävät Tuotteet ja palvelut -kategorian alle. Intran uudistumisen myötä se selaaminen on myös nopeampaa ja hakutoiminto on huomattavasti parempi.

## 5.4 Ohjeistuksen tuottaminen

Kyselyn ja haastatteluiden perusteella oli selvää, että perinteisten kumppanisovellusten käyttöohjeiden rinnalle tarvittiin nopeampaa käyttöä tukevat pikaohjeet. Pikaohjeiden tarve toistui usein kyselyn avoimissa vastauksissa ja jokainen haastateltava kioskilainen oli sitä mieltä, että kioski tarvitsee lyhyet ohjeet pidettäväksi kassalla.

Myös Achtelig (2012b, 30.) antaa kirjassaan vinkin yhdenmukaisuuden saavuttamiselle: Luo yhteiset dokumenttipohjat, joita kaikkien kirjoittajien on käytettävä. R-kioskillla on ollut käy-

tössään vanhan kassajärjestelmän aikaan pohja, johon on kirjoitettu silloisen kassajärjestelmän käyttöohje. Samaan ohjeeseen on lisätty kumppanisovelluksien käyttöohjeita ja tätä ohjetta päivitettiin uusien kumppaneiden myötä.

Edellä mainittujen löytöjen ja aikaisemmin todettujen puutteiden perusteella päätettiin toteuttaa ohjeistus käyttöohjeiden tuottamiseen ja päivittämiseen. Dokumenttia tukemaan ja käyttöohjeiden yhdenmukaisuuden takaamiseksi luotiin valmiit pohjat perinteisten kumppanisovellusten pikaohjeille ja täysille käyttöohjeille, eli kumppaniohjeille. Löydökset ja suunnitelma esiteltiin tiimipalaverissa lokakuussa 2015 (Liite 4). Versionhallintaa varten luotiin yksinkertainen versiohistoriapohja Excelillä.

Ohjepohjien lähteenä käytettiin Achteligin aiheeseen perehtyvää kirjallisuutta (2012a). Pohjiin poimittiin teoksessa suositelluista tyyleistä kumppaniohjeissa tarvittavat tyylit ja ne muo- toiltiin ohjeisiin sopiviksi. Pohjien tyyleillä on samat nimet ja niiden käyttötarkoitukset ovat samat kummassakin pohjassa.

Kumppaniohjeen kansisivulle päätettiin laittaa lyhyt kuvaus kumppanisovelluksesta, kuva sovelluksen päävalikosta sekä viimeisimmät versiomuutokset. Kumppaniohjeen alatunnisteisiin laitettiin sivunumero ja ylätunnisteeseen ohjeen selaamista helpottamaan kappaleen otsikko, johon sivu kuuluu. Pikaohjeesta tehtiin kaksisarakkeinen yhden sivun ohje.

Ohjeiden kirjoitus ja ylläpito -ohje nimettiin kumppaniohjemanuaaliksi. Manuaali kappaleen ohjeen kirjoittamisesta, ohjeiden rakenteen määrittelyt, pohjien käyttöohjeen, sekä askeleet ohjeen julkaisuun ja päivittämiseen. Käyttöohjemanuaali on kirjoitettu kumppaniohjepohjan laajempaan versioon.

Kumppaniohjemanuaali, Kumppaniohjepohja ja pikaohjepohja löytyvät liitteistä 5, 6 ja 7.

## 6 Yhteenveto ja arviointi

Projekti onnistui kaiken kaikkiaan hyvin, joskin toteutus venyi työ- ja henkilökohtaisten kiireiden takia. Alkuperäinen suunnitelma viimeisteltiin jo vuoden 2015 keväällä ja tavoitteena oli saada projekti valmiiksi vuoden 2015 loppuun mennessä. Viivästyneestä toteutuksesta ei kuitenkaan seurannut käytännön ongelmia, koska projektille ei asetettu tarkkaa aikarajaa.

Kysely keräsi hyvän kokoisen otannan, joskin saatteeseen olisi voinut antaa esimerkin siitä, mitä kumppaniohjeita tarkalleen ottaen tarkoitetaan. Haastatteluista saatiin selville se, mitä lähdettiin kyselemään. Haastattelut kuitenkin useassa tapauksessa eksyivät aiheesta, joten jälkepäin ajateltuna strukturoidumpi haastattelutyyppi oli voinut olla parempi.

Suomenkielisen aiheeseen perehtyvän lähdemateriaalin löytäminen käyttöohjeiden kirjoittamisesta ei ollut niin helppoa, kuin alun perin luulin. Kirjoittamista käsittelevissä kirjallaisissa käyttöohjeiden kirjoittamista käsiteltiin yleensä vain yhden kappaleen verran. Englanninkielisiä lähteitä löytyi kuitenkin käyttöohjeiden kirjoittamisesta, sekä pohjan tekemisestä. Englanninkieliset kielioppisäännötkin oli helppo soveltaa suomenkieleen.

Valmistuneet pohjat ja kumppaniohjemanuaali palvelevat projektin alussa määriteltyjä tukiorganisaation tarpeita, sekä kyselyllä ja haastatteluilla selvinneitä kioskien tarpeita. Myös pohjien muuttaminen ja manuaalin päivittäminen vastaamaan uusia tarpeita on tehty yksinkertaisiksi tyylien avulla.

Alun perin ajatuksena oli testata uutta pohjaa kirjoittamalla tuotannossa olevan kumppanisovelluksen ohje uudelleen sitä käyttäen. Testaaminen jäi kuitenkin kiireen takia projektin ulkopuolelle. Myös E-tuotteiden käyttämästä ohjetyypistä ei tehty lopullista päätöstä. Tyyppi riippuu projektin ulkopuolelle jäävän testauksen tuloksista. On siis todennäköistä, että pohjia ja manuaalia hiotaan vielä ennen lopullista tuotantokäyttöä.

Työ palvelee jatkossa myös muun tyyppisten ohjeiden tuottamista R-kioskillä. Yksi mahdollisista jatkoprojekteista olisi uudelleen kirjoittaa kaikki tuotannossa olevien kumppanisovellusten käyttöohjeet uusiin pohjiin. Pohjia ja manuaalia myös todennäköisesti jatkokehitetään käyttäjien palautteen pohjalta.



## Lähteet

### Kirjalliset lähteet:

Achtelig M. 2012a. Designing Templates and Formatting Documents. Zirndorf: indoition publishing e.K.

Achtelig M. 2012b. Writing Plain Instructions. Zirndorf: indoition publishing e.K.

Dix, A., Finlay, J. & Abowd, G.D. 2004. Human-computer Interaction. Harlow: Prentice Hall.

Nykänen, O. 2002. Toimivaa tekstiä. Helsinki: Tekniikan Akateemisten Liitto TEK.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

### Sähköiset lähteet:

Jukka "Yucca" Korpela. Arkisen asiakirjoittamisen opas. Viitattu 2.5.2016.  
<https://www.cs.tut.fi/~jkorpela/kirj/index.html>

### Julkaisemattomat lähteet:

Lenkutis, P. 2012. R-kioski partner guide. Viitattu 1.5.2016.

## Liitteet

Liite 1. Kyselyn saate .....	19
Liite 2. Kysely kioskeille .....	20
Liite 3. Kyselyn tulokset .....	21
Liite 4. Tilannekatsaus lokakuu 2015.....	24
Liite 5. Kumppaniohjemanuaali .....	30
Liite 6. Kumppaniohjehjan demoversio.....	46
Liite 7. Pikaohjehjan demoversio .....	51

Liite 1. Kyselyn saate

## **KYSELY KUMPPANIOHJEISTUKSESTA**

Kumppanisovellukset (esim. DNA, Lippupalvelu) ovat olleet osa kioskien toimintaa jo vuodesta 2005 ja kumppanisovelluksien sekä sähköisten tuotteiden määrä kasvaa joka vuosi.

Olen aloittamassa kumppaniohjeistuksen kehitysprojektia. Projektin tarkoituksena on luoda kioskilaisille yhtenäisemmät, ymmärrettävämmät ja muutenkin helpommin lähestyttävät kumppanisovellusten ohjeet. Projekti toimii myös opinnäytetyönäni.

Projektin aluksi kysyn teiltä oheisella kyselyllä nykyisestä ohjeistuksesta ja tavastanne lukea ohjeita. Toivon, että mahdollisimman moni vastaa kyselyyn ja on totuudenmukainen kyselyyn vastatessaan. Kyselyn lisäksi haluaisin haastatella kioskilaisia saadakseni syvemmän ymmärryksen siitä, minkälaisia ohjeita kioskeille tulisi julkaista.

Haastateltavia haen ajomatkoista johtuen pääkaupunkiseudulta. Haastattelu tulisi tapahtumaan kioskissa tai sen välittömässä läheisyydessä esim. kahvilassa. Haastattelijana luonnollisesti tarjoan kahvin ja kahvileivän. Jos olet halukas haastateltava, jätä yhteystietosi (sähköposti ja/tai puhelinnumero) Avoimeen kenttään kyselylomakkeen loppuun. Haastatteluun kutsutuille ilmoitetaan asiasta viimeistään viikolla 29.

Vastaathan kyselyyn viimeistään 08.07.2015

**[\[LINKKI KYSELYYN\]](#)**

Yhteistyöterveisin

Petri Heiskanen

Palvelukeskus

Liite 2. Kysely kioskeille

# Kysely

Olen:

- a. Kauppias
- b. Esimies
- c. Myyjä
- d. Restappi

Kokemusvuodet R-kioskilla:

- a. alle 1v.
- b. 1-5v.
- c. Yli 5v.

Käytätkö jo olemassa olevaa kumppaniohjeistusta ongelmatilanteissa?

- a. Kyllä
- b. En. → Miksi: \_\_\_\_\_

Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta, käyttöä ja laatua. Valitse asteikolla Täysin eri mieltä - Täysin samaa mieltä.

1. täysin eri mieltä 2. jokseenkin eri mieltä 3. En osaa sanoa 4. Jokseenkin samaa mieltä 5. täysin samaa mieltä

- Ohjeet kumppanisovelluksiin on helppo löytää Apurista
- Ohjeet ovat tulostettuna kioskilla esim. ohjekansiossa
- Löydän tarvitsemani ohjeen ilman palvelukeskukseen soittamista
- Ohjeet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä
- Ohjeet ovat ajan tasalla
- Ohjeet ovat käytössä työntekijöiden koulutuksessa

Saadessani tiedon uudesta kumppanisovelluksesta ja siihen liittyvästä kumppaniohjeesta (valitse itseäsi parhaiten kuvaava)

- a. Luen vasta, kun asiakas on jo kassalla ostamassa tuotetta
- b. Silmäilen ohjeen läpi nopeasti ja palaan siihen tarvittaessa
- c. Luen huolella ja harjoittelen ohjeen kanssa
- d. En lue ollenkaan

Vapaa sana:

## Liite 3. Kyselyn tulokset

## Olen:

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kauppias	164	55,03%					
2.	Esimies	25	8,39%					
3.	Myyjä	100	33,56%					
4.	Restappi	9	3,02%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>					

## Kokemusvuodet R-kioskilla:

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 1v.	44	14,77%					
2.	1-5v.	113	37,92%					
3.	Yli 5v.	141	47,32%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>					

## Käytätkö jo olemassa olevaa kumppaniohjeistusta ongelmatilanteissa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	224	75,17%					
2.	En. Miksi?:	74	24,83%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>					

## Matriisi pisteytettynä aseman mukaan:

	Kaikki vastaajat N=298	Kauppias N=164	Esimies N=25	Myyjä N=100	Restappi N=9
<b>Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta</b>	<b>3,45</b>	<b>3,44</b>	<b>3,78</b>	<b>3,43</b>	<b>2,81</b>
, Ohjeet kumppanisovelluksiin on helppo löytää Apurista	3,19	3,20	3,32	3,21	2,33
, Ohjeet ovat tulostettuna kioskilla esim. ohjekansiossa	3,40	3,47	3,76	3,21	3,22
, Löydän tarvitsemani ohjeen ilman palvelukeskukseen soittamista	3,61	3,47	4,00	3,85	2,44
, Ohjeet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä	3,63	3,57	3,76	3,75	3,00
, Ohjeet ovat ajan tasalla	3,46	3,41	3,72	3,50	3,33
, Ohjeet ovat käytössä työntekijöiden koulutuksessa	3,40	3,54	4,12	3,05	2,56
<b>Yhteenveto</b>	<b>3,45</b>	<b>3,44</b>	<b>3,78</b>	<b>3,43</b>	<b>2,81</b>

■ 1,00-1,79   
 ■ 1,80-2,59   
 ■ 2,60-3,39   
 ■ 3,40-4,19   
 ■ 4,20-5,00

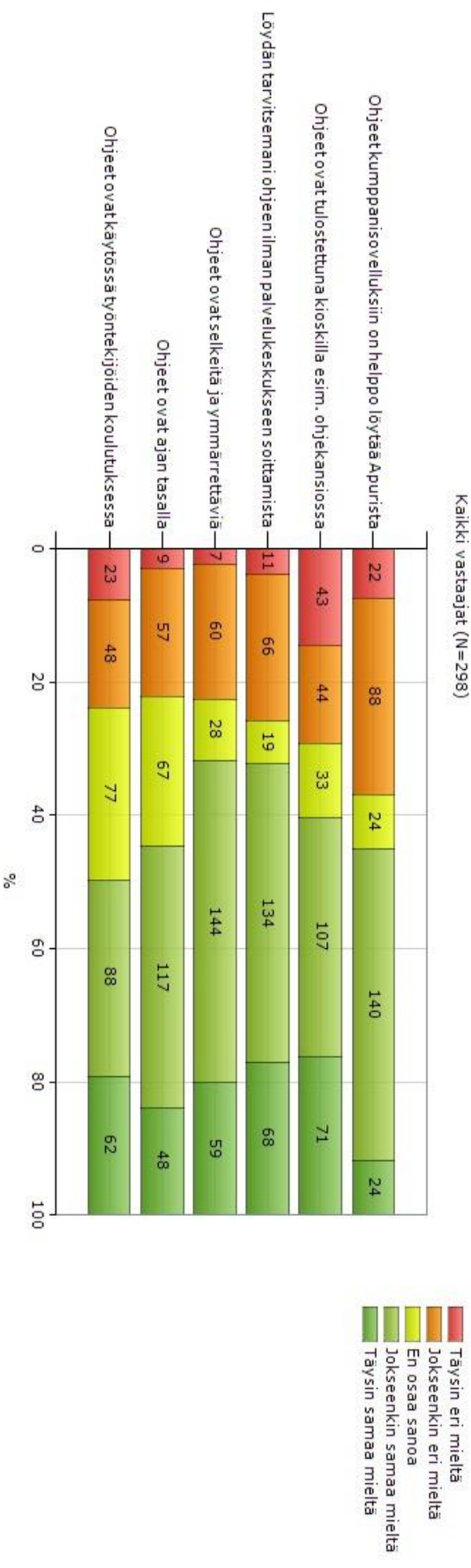
## Matriisi pisteytettynä kokemusvuosien mukaan:

	Kaikki vastaajat N=298	alle 1v. N=44	1-5v. N=113	Yli 5v. N=141
<b>Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta</b>	<b>3,45</b>	<b>3,32</b>	<b>3,24</b>	<b>3,65</b>
, Ohjeet kumppanisovelluksiin on helppo löytää Apurista	3,19	3,20	3,05	3,29
, Ohjeet ovat tulostettuna kioskilla esim. ohjekansiossa	3,40	3,25	3,27	3,55
, Löydän tarvitsemani ohjeen ilman palvelukeskukseen soittamista	3,61	3,41	3,35	3,88
, Ohjeet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä	3,63	3,43	3,52	3,78
, Ohjeet ovat ajan tasalla	3,46	3,50	3,19	3,67
, Ohjeet ovat käytössä työntekijöiden koulutuksessa	3,40	3,14	3,06	3,74
<b>Yhteenveto</b>	<b>3,45</b>	<b>3,32</b>	<b>3,24</b>	<b>3,65</b>

■ 1,00-1,79   
 ■ 1,80-2,59   
 ■ 2,60-3,39   
 ■ 3,40-4,19   
 ■ 4,20-5,00

Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta, käyttöä ja laatua. Valitse asteikolla Täysin eri mieltä - Täysin samaa mieltä.:

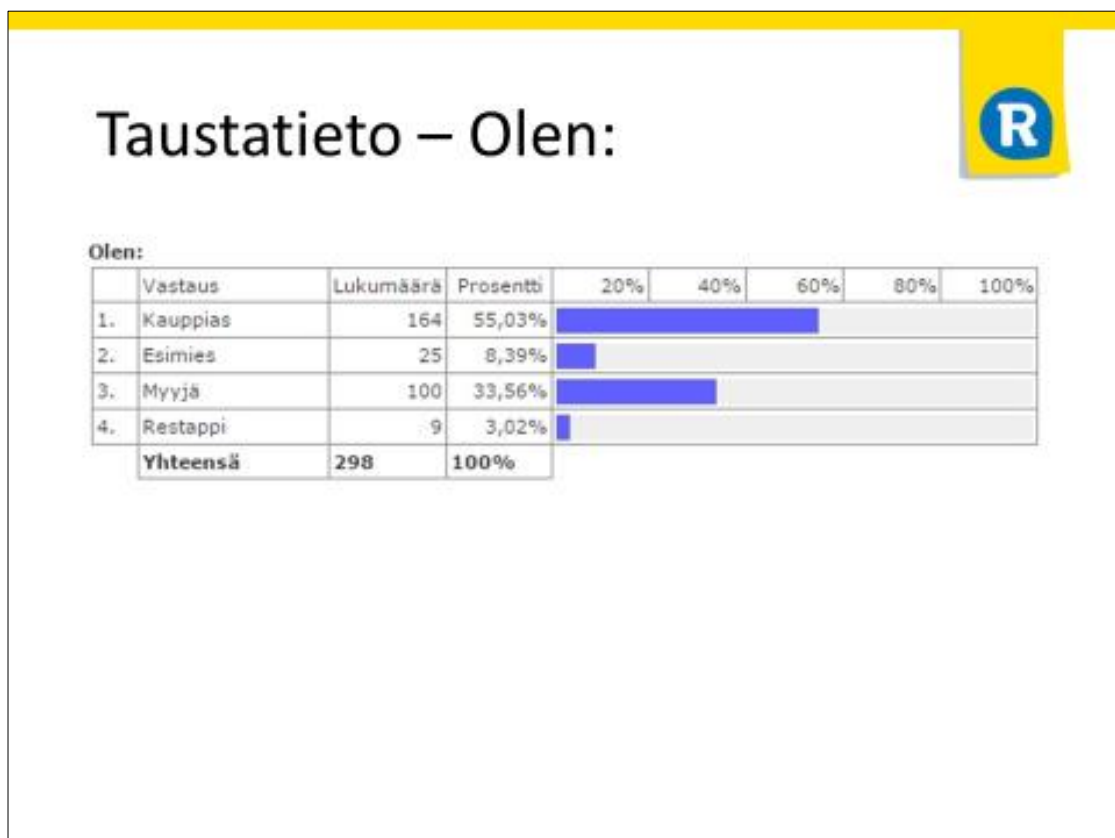
Kaikki vastaajat (N=298)



**Saadessani tiedon uudesta kumppanisovelluksesta ja siihen liittyvästä kumppaniohjeesta (valitse itseäsi parhaiten kuvaava)**

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Luen vasta, kun asiakas on jo kassalla ostamassa tuotetta	4	1,34%					
2.	Silmäilen ohjeen läpi nopeasti ja palaan siihen tarvittaessa	206	69,13%					
3.	Luen huolella ja harjoittelen ohjeen kanssa	86	28,86%					
4.	En lue ollenkaan	2	0,67%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>					

## Liite 4. Tilannekatsaus lokakuu 2015





## Taustatieto - Kokemusvuodet



Kokemusvuodet R-kioskilla:

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	alle 1v.	44	14,77%					
2.	1-5v.	113	37,92%					
3.	Yli 5v.	141	47,32%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>					

## Käytätkö olemassa olevaa...



Käytätkö jo olemassa olevaa kumppaniohjeistusta ongelmatilanteissa?

	Vastaus	Lukumäärä	Prosentti	20%	40%	60%	80%	100%
1.	Kyllä	224	75,17%					
2.	En, Miksi?:	74	24,83%					
	<b>Yhteensä</b>	<b>298</b>	<b>100%</b>					

74 vastasi "En". 59 kirjoitti muun syyn, joista:

- 23 vastasi, että ohjeet on liian vaikea/liian hidas löytää
- 19 ei tiennyt kumppaniohjeista/mistä puhutaan
- 9 on yhteydessä palvelukeskukseen
- 8:lla ei ole ongelmia tullut vastaan/ratkoo ongelmat itsenäisesti

## Avoimet Ei:t



- ongelma tilanteita hyvin harvoin ja sen tullessa ohjeistusta ei kyllä kerkiä etsiä. Jos ei apurista löydy helpolla hakusanalla niin luuri käteen.
- ongelmatilanteissa on kiire, jolloin on nopeampaa soittaa kassatukeen kuin lukea ohjeita
- Niiden etsiminen tilanteen sattuessa kestää ja tuntuu hölmöltä lukea paperista jos asiakas odottaa.
- ohjeiden ja kaiken muunkin löytäminen Apurista on mielestäni tosi hankalaa
- Apuri on niiiiin hidas ja hakutoiminto huono



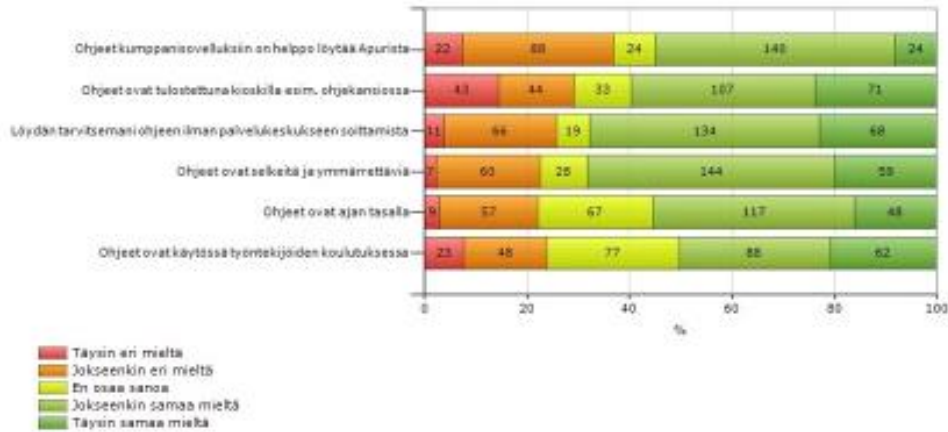
- En tarvitse ohjeita, ratkaisen ongelmat muistin varassa itsenäisesti. Hankalimmissa tapauksissa soitan palveluntarjoajalle suoraan.
- olen selvinnyt ongelmasta kokeilemalla eri vaihtoehtoja
- ratkaisen itse
  
- En ole tästä kuullutkaan..
- En tiedä, mikä se on
- en ole kuullut asiasta

# Matriisi



Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta, käyttöä ja laadua. Valitse asteolla Täysin eri mieltä - Täysin samaa mieltä.:

Kaikki vastaajat (N=298)



# Matriisi - Pisteytys



	Kaikki vastaajat N=298	alle 1v. N=44	1-5v. N=113	Yli 5v. N=141
Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta	3,45	3,32	3,24	3,65
, Ohjeet kumppanisovelluksiin on helppo löytää Apurista	3,19	3,20	3,05	3,29
, Ohjeet ovat tulostettuna kioskeilla esim. ohjekansiossa	3,40	3,25	3,27	3,55
, Löydän tarvitsemani ohjeen ilman palvelukeskukseen soittamista	3,61	3,41	3,35	3,88
, Ohjeet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä	3,63	3,43	3,52	3,78
, Ohjeet ovat ajan tasalla	3,46	3,50	3,19	3,67
, Ohjeet ovat käytössä työntekijöiden koulutuksessa	3,40	3,14	3,06	3,74
<b>Yhteenveto:</b>	<b>3,45</b>	<b>3,32</b>	<b>3,24</b>	<b>3,65</b>

■ 1,00-1,79  
 ■ 1,80-2,59  
 ■ 2,60-3,39  
 ■ 3,40-4,19  
 ■ 4,20-5,00

	Kaikki vastaajat N=298	Kauppiaat N=164	Esimies N=25	Myyjä N=100	Restappi N=9
Miten hyvin alla olevat väittämät kuvaavat ohjeiden saatavuutta	3,45	3,44	3,78	3,43	2,81
, Ohjeet kumppanisovelluksiin on helppo löytää Apurista	3,19	3,20	3,32	3,21	2,33
, Ohjeet ovat tulostettuna kioskeilla esim. ohjekansiossa	3,40	3,47	3,76	3,21	3,22
, Löydän tarvitsemani ohjeen ilman palvelukeskukseen soittamista	3,61	3,47	4,00	3,85	2,44
, Ohjeet ovat selkeitä ja ymmärrettäviä	3,63	3,57	3,76	3,75	3,00
, Ohjeet ovat ajan tasalla	3,46	3,41	3,72	3,50	3,33
, Ohjeet ovat käytössä työntekijöiden koulutuksessa	3,40	3,54	4,12	3,05	2,56
<b>Yhteenveto:</b>	<b>3,45</b>	<b>3,44</b>	<b>3,78</b>	<b>3,43</b>	<b>2,81</b>

■ 1,00-1,79  
 ■ 1,80-2,59  
 ■ 2,60-3,39  
 ■ 3,40-4,19  
 ■ 4,20-5,00

## Avoimet kysymykset - Teemat



- Lyhyet ja napakat ohjeet käyttökelpoisimpia.
- Menee helposti ohi, jos ei ole töissä muutamaan päivään (Esim. restappi)
- Tulee niin paljon informaatiota, että ohjeet hukkuvat niiden alle.
- Pitäisi olla Apurissa oma osio ohjeille./Linkki etusivulla suoraan ohjeisiin
- Apurin hakutoiminto huono/hakutoiminnossa kehitettävää
- Ei aikaa etsiä/lukea/tulostella ohjeita tai tehdä kansioita.

## Yhteenveto - Mitä kentällä halutaan?



- Pikaohjeita kassalle tulostettavaksi
- Nopeampi saatavuus ohjeille
  - Linkki suoraan Apurin etusivulle
  - Apurin haun parantaminen
  - Ohjeille oma osio Apuriin

## Saatavuus + Ylläpito



- Ohjeet omaan kategoriaansa + painike etusivulle.
  - Nopea saatavuus
  - Uusi intra
- Versiohallinta
  - Aktiivinen päivitys ja ongelmatilanteiden päivittäminen
  - Esim. pitkäaikaiset ongelmat sovelluksissa

## Ohjeiden tuottaminen



- Työkalut ohjeiden tekemiseen
  - Ohjepohja
  - Ohjeistuksen tuottaminen ja ylläpito-ohje
- Tilanneohje (task-specific help)
  - Nykyiset ohjeet + Ongelmatilanteet, virheilmoitukset ja UKK
- Pikaohje (quick reference)
  - Kassalle tulostettavaksi muistuttajaksi

Liite 5. Kumppaniohjemanuaali

V1.0

---

# Kumppaniohjemanuaali

# Sisällys

<b>1</b>	<b>Ohjeen kirjoittaminen .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Ohjepohjat .....</b>	<b>4</b>
2.1	Kappaleiden tyyli.....	5
	Otsikot .....	5
	Leipäteksti.....	5
	Toimenpiteet .....	6
	Listat .....	6
	Huomiot ja varoitukset.....	7
2.2	Merkkien tyyli .....	9
	Elementti .....	9
	Voimakas .....	9
	Korostus.....	10
2.3	Muut käytännön asiat .....	11
	Kuvien lisääminen .....	11
	Numeroinnin aloittaminen alusta .....	11
<b>3</b>	<b>Ohjeiden tuotto ja julkaisu .....</b>	<b>12</b>
3.1	Ohjeiden julkaiseminen .....	13
<b>4</b>	<b>Versiohallinta ja päivitys.....</b>	<b>14</b>
4.1	Ohjeen päivittäminen.....	15
	Kumppaniohjeen päivittäminen .....	15
	Pikaohjeen päivittäminen.....	16

# 1 Ohjeen kirjoittaminen

Käyttöohje on laadittava kioskin näkökulmasta. Ohjeen tulee olla yksiselitteinen, rakenteeltaan selkeä ja loogisesti etenevä sekä helppotajuinen. Sen tulee korostaa myyjälle sovelluksen oikeata käyttöä ja ehkäistä ongelma- ja virhetilanteisiin johtavaa väärinkäyttöä.

## Kieli

Käyttöohjeen kielen tulee olla selkeää ja yksiselitteistä. Myyjälle outoja termejä ja vierasperäisiä sanoja tulee välttää, tai ne on huolellisesti selitettävä yleiskieltä käyttäen. Sovelluksen osien ja toimintojen nimitysten on oltava johdonmukaisia ja yhdenmukaisia kautta koko ohjeen, ja pronomineja käytettäessä on varottava, etteivät viittaussuhteet jää epäselviksi.

Tarjoa siis tietoa, mitä kaikki voivat ymmärtää. Esimerkiksi myyjät, jotka:

- eivät puhu ohjeen kieltä äidinkielenään.
- eivät istu hiljaisessa konttorissa, vaan seisovat potentiaalisesti meluisassa kioskissa.
- lukevat ohjetta kiireessä.
- ovat jo muutenkin turhautuneita, kun eivät selvinneet ilman ohjetta.

Kirjoita ohjeista yksinkertaisia ja helposti ymmärrettäviä, eli hyödynnä KISS-periaatetta (**K**eep it **s**imple and **s**tupid):

- Kirjoita lyhyitä lauseita
- Käytä yksinkertaista kielioppia
- Käytä yksinkertaisia sanoja

Muista, että ohjeita kirjoittaessa yksinkertainen kieli ei viittaa heikkoon koulutukseen. Yksinkertainen kieli on selkeän käyttötuen kulmakivi.

## Sisältö

Muista kirjoittaessasi, että kirjoitat käyttöohjetta etkä mainosta. Tuotteiden ja palveluluiden tarkemmat ominaisuudet ja mainosmateriaalit eivät ole osa käyttöohjetta.

Kysy itseltäsi:

- Antaako ohje käyttäjälle varmasti riittävät tiedot sovelluksen käyttöön (ota huomioon, että myyjä saattaa olla vasta aloittanut R-kioskilla)?
- Pitävätkö kaikki ohjeen tiedot varmasti paikkansa?
- Kattaako ohje käytön kaikki vaiheet?
- Eteneekö ohje loogisesti ja onko se jäsennelty myyjä näkökulmasta?



## 2 Ohjepohjat

Ohjeiden tekemiseen on kaksi pohjaa: pikaohjeen pohja sekä kumppaniohjeen pohja. Pohjille on omat käyttötarkoituksensa ja määrittämisensä. Pohjiin on valmiiksi määritelty käytettävät tyyli. Tyylit eroavat hieman pohjien välillä, mutta niiden käyttötarkoitukset ovat samat. Varsinaisten ohjepohjien lisäksi versiohallintaan on luotu excel-pohja.

### Kumppaniohje

Kumppaniohje on kuvallinen ohje, joka mukailee vanhojen ohjeiden tyyliä. Kuvallisen käyttöohjeen lisäksi ohje sisältää yleisimmät virhe- ja ongelmatilanteet.

Ohjeen rakenne on seuraava:

- Ensimmäiselle sivulle kirjoitetaan **h1** tyylillä kumppanisovelluksen nimi ja lyhyt kuvaus sovelluksesta ja sillä myytävistä tuotteista, sekä viimeisimmät muutokset versiohistoriasta.
- Seuraaville sivuille kirjoitetaan **h2** otsikoiden alle ohjeet sovellusten toiminnoista. Toiminnot pitää pyrkiä kirjoittamaan järjestyksessä aloittaen eniten käytetystä toiminnosta.
- Toimintojen jälkeen kirjoitetaan **h2** otsikon alle ongelma- ja virhetilanteet –kappale. Kappaleeseen listataan ongelmat **h3** otsikoilla ja kappaleeseen kirjoitetaan ratkaisu tai tukikontakti, johon pitää olla yhteydessä. Jos sovellus on uusi ja ongelma- ja virhetilanteita ei ole vielä tiedossa, voi kappaleen poistaa.
- Viimeinen kappale on Tuki-kappale. Kappaleen alle kirjoitetaan vapaaseen muotoon kumppanisovellukselle määritellyt tukinumerot.

### Pikaohje

Pikaohje on tarkoitettu tulostettavaksi kassalle tarjoamaan nopeaa apua tai muistutusta sovelluksen toiminnasta.

Pikaohjeen rakenteesta:

- Pikaohje on yksisivuinen.
- Pikaohjeessa toimenpiteet tulee kuvata lyhyesti ja ytimekkäästi.
- Vinkkejä ja huomioita tulee käyttää harkitusti.
- Pikaohjeessa ei ole kuvia.
- Pikaohjeen ainut pakollinen/kiinteä kappale on lopussa oleva Tuki-kappale.

### Versiohistoria-excel

Kumppaniohjeen versiohistorian seuranta ja päivitystä varten on tehty yksinkertainen excel-pohja. Pohjan käytöstä kappaleissa 3 ja 4.

## 2.1 Kappaleiden tyyli

Kappaleiden tyyli määrittelevät kappaleessa käytetyn kirjasintyyppin, sekä siinä käytetyn rivivälin, sisennyksen ja reunukset.

### Otsikot

#### Tyyli

##### **h1**

Ensimmäisen tason otsikko (Pääotsikko)

##### **h2**

Toisen tason otsikko

##### **h3**

Kolmannen tason otsikko

#### Käyttö

Käytä **h1** tyyliä ohjeen pääotsikossa, joka on sovelluksen/kumppanin nimi.

Sovelluksen toimintojen otsikoihin käytetään **h2** tyyliä. Otsikoi kappaleet kuvaavilla nimillä, jotta ne tukevat helppoa selaamista ja läpi silmäilyä. Esimerkiksi Myynti, Peruutus jne.

Käytä **h3** tyyliä tarvittaessa lisätäksesi vielä yhden tason otsikointiin. Esimerkiksi Vastaanotto otsikon alla voidaan sijoittaa kolmannen tason otsikot "Vastaanotto PDA:lla" ja "Vastaanotto kassalla". Käytä **h3** tyyliä myös virhetilanteiden otsikoinnissa.

### Leipäteksti

#### Tyyli

##### **leipäteksti**

Normaalia leipätekstiä

##### **leipäteksti jatkettu**

Normaalia leipätekstiä listan tai toimenpiteen jälkeen

#### Käyttö

Käytä **leipäteksti** tyyliä tavalliseen tekstiin ohjeessa. Tyyliin **leipäteksti jatkettu** on määritelty ylimääräistä tilaa ennen kappaleen alkua. Käytä tyyliä toimenpiteen tai listan jälkeen.

## Toimenpiteet

### Tyylit

#### **toimenpide intro**

Toimenpide intro

#### **toimenpide askel**

Toimenpide askel

#### **toimenpide askel ilman numeroa**

Sisennetty ensimmäisen tason kappale toimenpiteen sisällä ilman numeroa

### Käyttö

Käytä toimenpiteiden tyyliä ohjeistaaksesi askeleet toiminnon suorittamiseksi.

Tarvittaessa aloita toimenpide esittelyllä. Käytä tyyliä **toimenpide intro**:

1. Tämä on toimenpiteen ensimmäinen askel. Käytä askeliin tyyliä **toimenpide askel**.
2. Tämä on toinen askel.  
Käytä askeleeseen kuuluvaan sisennettyyn kappaleeseen tyyliä **toimenpide askel ilman numeroa**. Kappale on osa askelta, joten se ei saa omaa numeroaan. Käytä tätä tyyliä myös toimenpiteeseen liittyvään kuvaan.
3. Vielä yksi askel.

---

## Listat

### Tyylit

#### **lista intro**

Listan intro

#### **lista taso 1**

Ensimmäisen tason listamerkintä luettelomerkillä

#### **lista taso 1 ilman merkkiä**

Ensimmäisen tason listamerkintä ilman luettelomerkkiä

#### **lista taso 2**

Toisen tason listamerkintä luettelomerkillä

#### **lista taso 2 ilman merkkiä**

Toisen tason listamerkintä ilman luettelomerkkiä

### Käyttö

Käytä listaa hajottaaksesi tieto ja esittääksesi sen palaset selkeällä ja jäsenneyllä tavalla.

Aloita lista tarvittaessa introlla. Käytä tähän **lista intro** tyyliä.

- Tämä on ensimmäisen tason listamerkintä, joka on muotoiltu tyyllillä **lista taso 1**.
- Toinen ensimmäisen tason listamerkintä.  
Tämä on sisennetty kappale, joka kuuluu ensimmäisen tason listamerkinnälle. Tyyli: **lista taso 1 ilman merkkiä**.
- Vielä yksi ensimmäisen tason listamerkintä.
  - Tämä on toisen tason listamerkintä, jonka tyyli on **lista taso 2**.
  - Toinen toisen tason listamerkintä.  
Sisennetty toisen tason listamerkintään kuuluva kappale. Tyyli: **lista taso 2 ilman merkkiä**.

---

## Huomiot ja varoitukset

### Tyylit

#### **vinkki**

#### **vinkki listassa**

Vinkki

#### **huomio**

#### **huomio listassa**

Huomio

#### **varoitus**

#### **varoitus listassa**

Varoitus

### Käyttö

**Vinkit** tarjoavat ylimääräistä tietoa, joka tekee toiminnon suorittamisesta tehokkaampaa tai miellyttävämpää.

**Huomiot** kiinnittävät myyjän huomion esteisiin, jotka estävät halutun lopputuloksen saavuttamisen.

**Varoitukset** estävät käyttäjää joutumasta mahdolliseen tai peruuttamattomaan virhetilanteeseen.

Luodaksesi yhden edeltävistä varoituksista tai huomioista, toimi seuraavasti:

1. Kirjoita haluttu viestisana "Vinkki", "Huom" tai "Varoitus" ja lisää perään kaksoispiste ja välilyönti.
2. Kirjoita vinkkisi, huomiosi tai varoituksesi.
3. Aseta kappaleen tyyliksi **vinkki**, **huomio** tai **varoitus**.  
Jos vinkki, huomio tai varoitus ovat listan tai toimenpiteen sisällä käytä sisennettyjä tyyliä: **vinkki listassa**, **huomio listassa** tai **varoitus listassa**.
4. Aseta viestisanan ja kaksoispisteen tyyliksi **voimakas**.

Lopputuloksien pitäisi näyttää seuraavilta:

**Vinkki:** Voit lukea asiakkaan puhelinnumeron tassulla muistilapusta.

**Huom:** Asiakas tarvitsee passin noutaakseen henkilöllisyystodistuksen ja lähetystunnuksen.

**Varoitus:** Tuotetta ei voi perua kuitin päättämisen jälkeen.

## 2.2 Merkkien tyylit

Merkkien tyylit määrittelevät yksittäisten sanojen tai virkkeiden muotoilun, kuten käytetyn kirjasintyyppin ja värin.

### Elementti

#### Tyyli

##### elementti

#### Käyttö

Tyyliä käytetään merkitsemään kaikki käyttöliittymän elementit. Esimerkiksi valikoiden kohdat, tekstikentät ja painikkeet.

#### Esimerkki

Paina **Myynti** painiketta **Päävalikosta**.

### Voimakas

#### Tyyli

##### voimakas

#### Käyttö

Käytä tyyliä korostamaan tärkeitä asiakasanoja, jotka helpottavat ohjeen läpi silmäilyä. Käytä tyyliä harkiten ohjetta kirjoittaessasi. Liian tiuhalla käytöllä tyyli menettää tehonsa.

**Huom:** Älä käytä tyyliä korostamaan sanaa, jonka väärinymmärrystä haluat välttää. Käytä tähän tarkoitukseen seuraavan kappaleen **korostus** tyyliä. Älä myöskään käytä lihavoitua (Bold) tekstiä tyylin sijaan.

## Korostus

Tyyli

**korostus**

Käyttö

Käytä tyyliä korostamaan sanoja ja ilmaisuja välttääksesi väärin ymmärrystä tai epäselvyyttä.

Esimerkki

Kelakortti *ei kelpaa* henkilöllisyyden todistamiseen.

## 2.3 Muut käytännön asiat

### Kuvien lisääminen

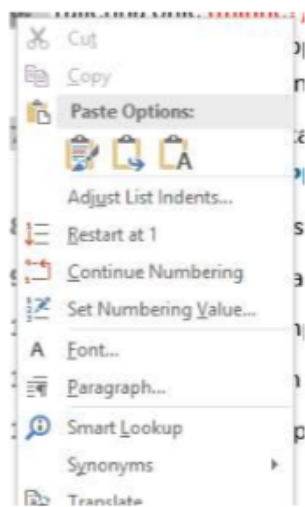
Lisätessäsi ohjeeseen kuvia, varmista, että kuvat pysyvät dokumentin marginaalien sisällä.

Isoille kuville maksimileveydet ovat seuraavat:

- **Leipäteksti**-tyylillä (Ensimmäisen sivun kuva): 17 cm
- **toimenpide askel ilman numeroa** ja **lista taso 1 ilman merkkiä**: 16,27 cm

### Numeroinnin aloittaminen alusta

Aloittaaksesi uuden toimenpiteen numeroinnin alusta, paina numeroa oikealla hiiren napilla ja valitse avautuvasta valikosta **Restart at 1** (Suom. **Aloita uudelleen: 1**).





## 3 Ohjeiden tuotto ja julkaisu

### Aikataulus

Aloita ohjeen kirjoittaminen ajoissa. Ohjeen runkoa ja kappaleita voi alkaa hahmotella jo kumppanisovelluksen testausvaiheessa.

Ohjeen voi kirjoittaa ja kuvittaa loppuun, kun:

- Sovelluksen painikkeiden nimet ovat lopullisia
- Sovelluksen käyttöliittymä on valmis
- Sovelluksesta on mahdollista ottaa tuotantoversiota vastaavat kuvankaappaukset

Pyri saamaan ohje valmiiksi mahdollisimman pian, jotta kioskeilla on aikaa tutustua siihen ennen sovelluksen vientiä tuotantoon. Kirjoita pikaohje referoimalla valmis kumppaniohje pikaohjepohjaan.

### Ennen kirjoittamista

Kopioi tarvittavat pohjat kumppanin projektikansioon kioskin ohjeille nimettyyn kansioon.

Kopiotavat pohjat:

- Kumppaniohjepohja
- Pikaohjepohja
- Versiohistoriapohja

### Testaaminen

Kuten tuotantoon vietävät ohjelmistot ja sovellukset, ohjeet tulee testata ennen niiden julkaisua. Lue ja silmäile ohje huolellisesti läpi ja korjaa mahdolliset tyyli- ja kirjoitusvirheet.

Anna ohjeet luettavaksi ja testattavaksi myyjälle tai myyjään rinnastettavalle henkilölle. Jos mahdollista testaajan tulisi päästä kokeilemaan sovellusta ohjeen kanssa. Korjaa mahdolliset testauksessa esiin tulleet virheet.

## 3.1 Ohjeiden julkaiseminen

Kun kumppaniohje on testattu ja lopullinen ohje on valmis:

1. Avaa versiohallinta-excel.
2. Kirjoita sovelluksen nimi A1-soluun.
3. Lisää ensimmäisen version riville päiväys ja nimesi.
4. Lisää vastaavat tiedot kumppaniohjeen kansisivun taulukkoon.
5. Tallenna excel ja nimeä se seuraavasti:  
Versiohistoria\_[Kumppanisovelluksen nimi].  
Esimerkiksi: "Versiohistoria\_Saunalahti".
6. Tallenna ohjeet ja nimeä ne seuraavasti:  
Kumppaniohje\_[Kumppanisovelluksen nimi]\_V[Versionumero] ja  
Pikaohje\_[Kumppanisovelluksen nimi]\_V[Versionumero].  
Esimerkiksi: "Kumppaniohje\_Saunalahti\_V1.0" ja "Pikaohje\_Saunalahti\_V1.0.
7. Vie ohjeet kioskeille julkaistavaksi PDF:ksi samoilla tiedostonimellä. (**Tiedosto > Vie > Luo PDF/XPS**)
8. Lataa luodut PDF-tiedostot INTO:n mediakirjastoon.
9. Luo uusi kioskikäsiartikkelin artikkeli: **Kioskikäsiartikkeli > Lisää uusi.**
10. Kirjoita otsikkoon kumppanisovelluksen nimi (Esim. Saunalahti)
11. Muokkaa kesto-linkkiin kumppanisovelluksen nimenperään "-ohje" (Esim. saunalahti-ohje)
12. Valitse kategoria kumppanisovelluksen tyyppin mukaan: **Kassa ja IT > Kumppanisovellukset/E-tuotteet/Lahjakortit**
13. Kopioi ja liitä seuraava pohja artikkelin sisältö-kenttään teksti-puolelle.

```
<h2>[Kumppanin] kumppanisovelluksen ohje</h2>
[Kumppaniohje-liite] (Linkki kumppaniohjeeseen)
&nbsp;
<h2>[Kumppanin] kumppanisovelluksen pikaohje</h2>
[Pikaohje-liite] (Linkki pikaohjeeseen)
&nbsp;
<h2>[Kumppanin] tuotetiedot löydät [täältä]. (linkitä
kumppanin tuotteet tuotetietoja käsittelevään
kioskikäsiartikkeliin)</h2>
```
14. Korvaa graafisella puolella hakasuluissa olevat kohdat vastaamaan julkaistavan kumppanin tietoja ja luo tarvittavat linkit. Poista suluissa olevat ohjetekstit  
Jos kumppanin tuotetiedoille ei ole omaa artikkelia, poista sitä käsittelevä kappale artikkelista.
15. Tarkista vielä linkit ja oikein kirjoitus. Paina **Julkaise**.

## 4 Versiohallinta ja päivitys

Ohjeita tulee päivittää ajoittain. Uudet virhe- ja ongelmatilanteet lisätään ohjeisiin Efecten raportoinnin ja analytiikan pohjalta.

### Versionumerointi

Ohjeiden versionumero sisältää maksimissaan kaksi desimaalia ja erotinmerkki on piste. Versiointi lähtee numerosta 1.0.

Lukua kasvatetaan ohjeeseen tehdyn muutoksen Perusteella seuraavasti:

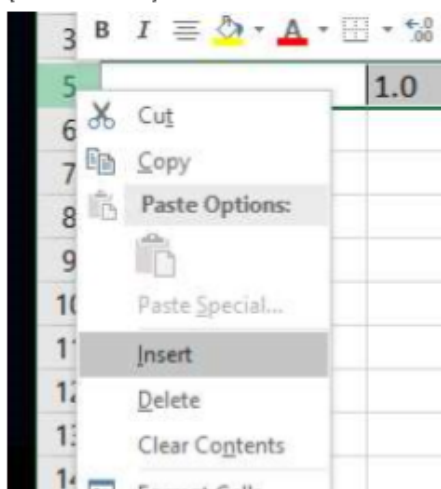
- **Toinen desimaali: 1.01**
  - Ohjeeseen korjataan kirjoitusvirhe/kirjoitusvirheitä tai kielioppia
  - Ohjeessa esiintyvää toimintoa korjataan esim. selkeämmäksi ilman varsinaista toiminnon muuttumista
  - Ohjeeseen lisätään virhe- tai ongelmatilanne
  - Päivitetään kuva
- **Ensimmäinen desimaali: 1.10**
  - Sovellukseen lisätään uusi toiminto, joka lisätään ohjeeseen
  - Useampi ohjeessa esiintyvä toiminto uudelleen kirjoitetaan/korjataan.
  - Päivitetään useampi kuva
- **Kokonaisluku: 2.00**
  - Sovelluksesta tulee uusi versio, jota ohje päivitetään vastaamaan
  - Sovelluksen ulkoasu muuttuu, ohjeeseen päivitetään uudet kuvat
  - Koko sovellus uusiutuu

## 4.1 Ohjeen päivittäminen

### Kumppaniohjeen päivittäminen

Saatuasi uuden version ohjeesta valmiiksi, lisää tekemäsi muutokset versiohistoria-exceliin:

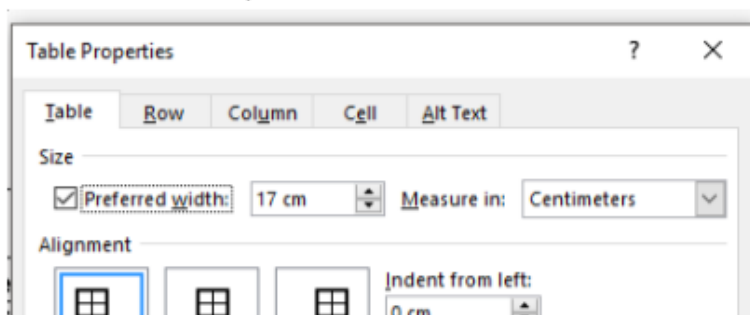
1. Paina hiiren oikealla näppäimellä vasemmalta riviä 5 ja valitse aukeavasta valikosta **Insert** (Suom. **Lisää**).



2. Kirjoita lisätylle riville uusi versionumero, tehdyt muutokset, päiväys sekä nimesi.

Versio	Muutokset	Päiväys	Tekijä
1.01	Korjattu jotain	7.5.2016	E Esimerkki
1.0	Ensimmäinen versio	29.4.2016	P Heiskanen

3. Maalaa taulukon otsikkorivi ja maksimissaan 3 viimeisintä muutosta ja kopioi ne leikepöydälle.
4. Poista kumppaniohjeessa oleva versiohistoria-**taulukko** ja liitä tilalle kopioimasi taulukko.
5. Paina taulukkoa oikealla hiiren näppäimellä ja valitse **Table Properties** (Suom. **Taulukon ominaisuudet**).
6. Muuta taulukon leveydeksi 17 cm.



7. Päivitä kansisivun ylätunnisteen versionumero.
8. Tallenna versiohistoria-excel ja tallenna kumppaniohje uudella versionumerolla.
9. Luo kioskeille julkaistava PDF samalla tiedostonimellä. **Tiedosto > Vie > Luo PDF/XPS.**
10. Lataa luotu PDF-tiedosto INTO:n mediakirjastoon.
11. Päivitä kumppaniohjeen artikkeliin uusi versio ohjeesta.

---

### **Pikaohjeen päivittäminen**

Tehtyäsi halutut muutokset ohjeeseen:

1. Päivitä uusi versionumero ohjeen ylätunnisteeseen.
2. Tallenna pikaohje uudella versionumerolla.
3. Luo kioskeille julkaistava PDF samalla tiedostonimellä. **Tiedosto > Vie > Luo PDF/XPS.**
4. Lataa luotu PDF-tiedosto INTO:n mediakirjastoon.
5. Päivitä kumppaniohjeen artikkeliin uusi versio ohjeesta.s

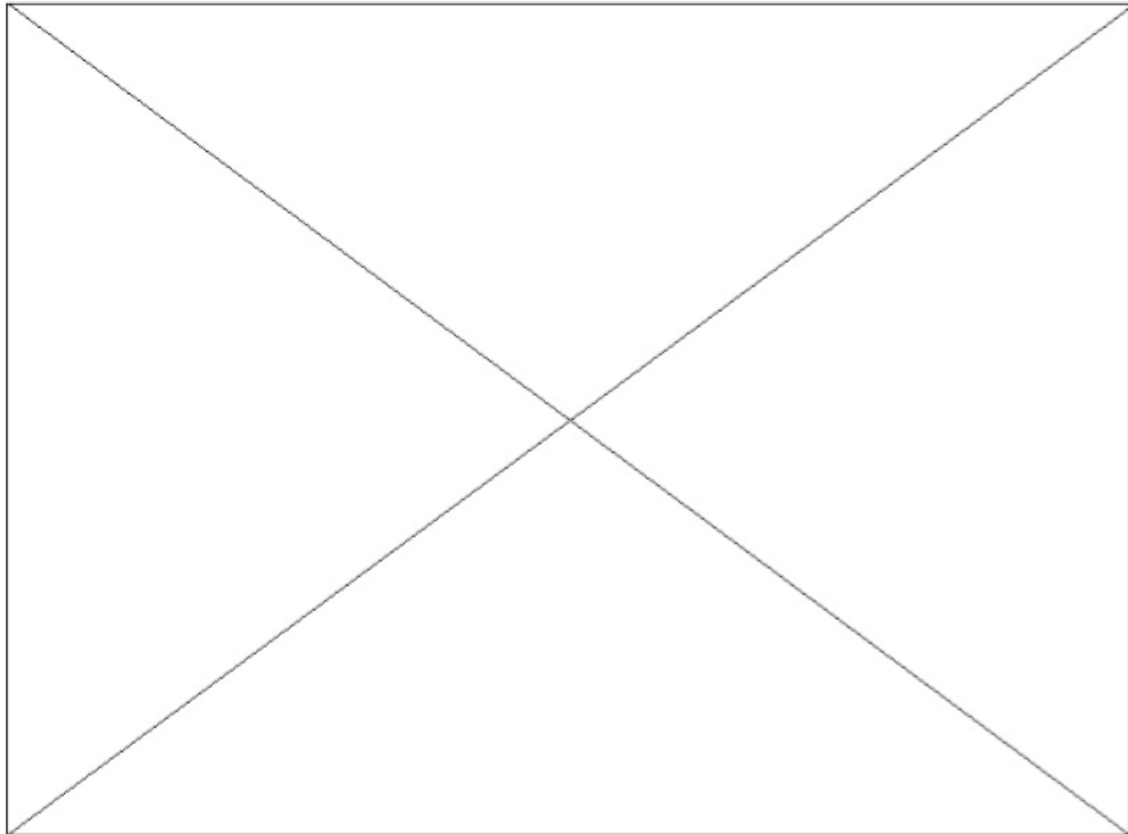
## Liite 6. Kumppaniohjepohjan demoversio

Kumppaniohje

V1.0

## Kumppanisovelluksen nimi: h1

Kumppanin lyhyt esittely. Tyyli: **leipäteksti**. Pellentesque egestas sagittis massa, id facilisis justo molestie sed. Proin at eleifend eros. In sollicitudin elit vel ornare euismod. Aenean auctor mauris sed mi consequat facilisis. Aliquam erat volutpat. Vivamus a consequat ante, sed gravida diam. Mauris pharetra, augue eu ultrices dapibus, velit mi pharetra nisi, id pulvinar neque erat sit amet elit. Praesent elit lectus, molestie id pharetra at, eleifend in nisi. Donec pharetra leo dolor, id rhoncus dolor elementum at. Aliquam at ipsum lacus. Aenean et sem eu mi aliquam volutpat.



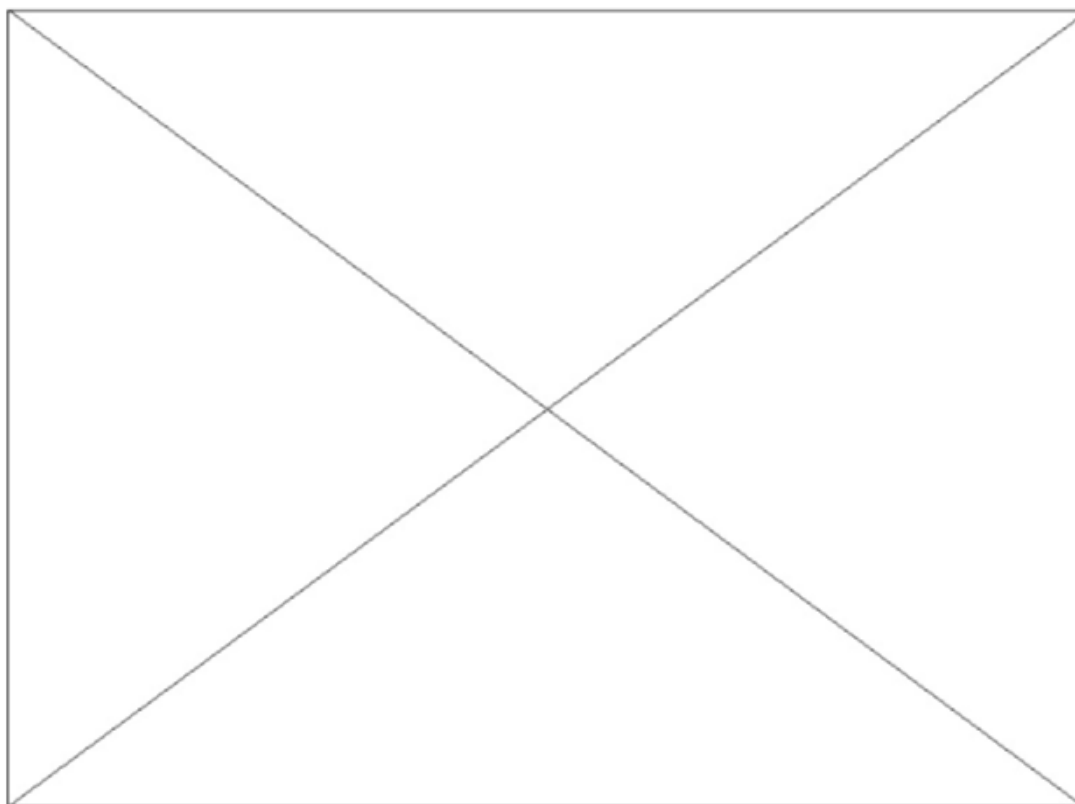
Versio	Muutokset	Päiväys	Tekijä
1.11	Korjattu kirjoitusvirhe	6.5.2016	P Heiskanen
1.10	Muutoksia	5.5.2016	P Heiskanen
1.00	Ensimmäinen versio	29.4.2016	P Heiskanen

## Toiminnon otsikko: h2

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Cras semper erat ut est dictum elementum non quis metus. **Avainsana**, tyyli: **voimakas**. Etiam nunc felis, ultrices at tellus et, placerat dignissim ligula.

Tämä on **toimenpide intro** -tyyli. Tästä alkaa toimenpiteen askeleet:

1. Ensimmäinen askel. Tyyli: **toimenpide askel**.



2. Tämä on toinen askel. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Cras semper erat ut est dictum elementum non quis metus.  
Tämä on samaan askeleeseen kuuluva toinen kappale. Tyyli: **toimenpide askel ilman numeroa**. Etiam nunc felis, ultrices at tellus et, placerat dignissim ligula.
3. Vielä yksi askel.

Leipätekstiä toimenpiteen tai listan jälkeen. Tyyli: **leipäteksti jatkettu**. Quisque nisi massa, euismod id nibh nec, auctor placerat tortor. Nullam at magna porta libero molestie facilisis ut ut justo. Fusce purus dui, gravida quis purus eget, faucibus accumsan eros. Aenean hendrerit leo vel egestas iaculis. Vestibulum eget iaculis elit, ac porta eros. Nam imperdiet orci non condimentum fermentum.

## Toinen toiminto

**Vinkki:** Tämä on vinkki. Kappaleen tyyli: **vinkki**. Signaalisanan ("Vinkki: ") tyyli: **voimakas**.

**Huom:** Tämä on huomio. Kappaleen tyyli: **huomio**. Signaalisanan ("Huom: ") tyyli: **voimakas**.

**Varoitus:** Tämä on varoitus. Kappaleen tyyli: varoitus. Signaalisanan ("Varoitus: ") tyyli: **voimakas**.

### 1. Toimenpiteen askel.

**Vinkki:** Tämä on vinkki listan tai toimenpiteen sisällä. Kappaleen tyyli: **vinkki listassa**.

**Huom:** Tämä on huomio listan tai toimenpiteen sisällä. Kappaleen tyyli: **huomio listassa**.

**Varoitus:** Tämä on varoitus listan tai toimenpiteen sisällä. Kappaleen tyyli: **varoitus listassa**.

### 2. Toinen askel.

Leipätekstiä toimenpiteen tai listan jälkeen. Tyyli: **leipäteksti jatkettu**. Quisque nisi massa, euismod id nibh nec, auctor placerat tortor. Nullam at magna porta libero molestie facilisis ut ut justo. Fusce purus dui, gravida quis purus eget, faucibus accumsan eros.

Tämä on **lista intro** -tyyli. Lista alkaa tästä:

- Ensimmäisen tason listamerkintä. Tyyli: **lista taso 1**.
  - Toisen tason listamerkintä. Tyyli: **lista taso 2**.
- Toinen ensimmäisen tason listamerkintä.

Tämä on samaan listamerkintään kuuluva toinen kappale. Tyyli: **lista taso 1 ilman merkkiä**.

  - Toinen toisen tason listamerkintä.

Tämä on samaan listamerkintään kuuluva toinen kappale. Tyyli: **lista taso 2 ilman merkkiä**.

Leipätekstiä toimenpiteen tai listan jälkeen. Tyyli: **leipäteksti jatkettu**. Quisque nisi massa, euismod id nibh nec, auctor placerat tortor. Nullam at magna porta libero molestie facilisis ut ut justo. Fusce purus dui, gravida quis purus eget, faucibus accumsan eros. Aenean hendrerit leo vel egestas iaculis. Vestibulum eget iaculis elit, ac porta eros. Nam imperdiet orci non condimentum fermentum.



## Virhe- ja ongelmatilanteet

---

### Ongelmatilanteen kuvaus: h3

Ratkaisu ongelmatilanteeseen. Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit. Cras semper erat ut est dictum elementum non quis metus. Etiam nunc felis, ultrices at tellus et, placerat dignissim ligula.

---

### Toisen ongelmatilanteen kuvaus

Tarkista, että seuraavat asiat ovat kunnossa:

- Lorem ipsum dolor sit amet
- Vestibulum venenatis euismod massa
- Quisque et tempus nisl

Sen jälkeen toimi näin:

1. Sed lacinia tincidunt justo.
2. Interdum et malesuada fames.
3. Vestibulum scelerisque lacus urna.

Tuki

---

## **Tuki**

Tähän tuen yhteystiedot

## Liite 7. Pikaohjepohjan demoversio

Pikaohje

V1.0

## Kumppanisovellus

Nisi arcu molestie nibh, vitae mattis neque libero at dolor. Suspendisse potenti. Suspendisse potenti. Nam at aliquam lacus. Nunc vel tellus justo. Vivamus lacus nulla, efficitur sed interdum a, dignissim aliquet urna. Nullam eget laoreet justo. Vivamus dolor ante, condimentum pellentesque mattis eget, ultrices sit amet enim. Sed vitae nulla et risus hendrerit congue et congue tellus.

### Myynti

1. Lorem ipsum dolor sit amet
2. consectetur adipiscing elit.
3. Nulla a libero id mauris lobortis

**Huom:** dapibus nec vitae justo.

### Peruutus

**Varoitus:** Tarkista, että tuote on käyttämätön.

1. Integer eu tortor euismod, tristique nunc sit amet
2. vulputate sapien. Curabitur sagittis
3. nisi eu rutrum pellentesque

### Jotain

nisi arcu molestie nibh, vitae mattis neque libero at dolor. Suspendisse potenti. Suspendisse potenti. Nam at aliquam lacus. Nunc vel tellus justo. Vivamus lacus nulla, efficitur sed interdum a, dignissim aliquet urna. Nullam eget laoreet justo. Vivamus dolor ante, condimentum pellentesque mattis eget, ultrices sit amet enim. Sed vitae nulla et risus hendrerit congue et congue tellus. Ut ac nibh non nisl malesuada mollis. Quisque in

porta metus. Maecenas pellentesque, mi sollicitudin vehicula ornare, massa tellus consectetur velit, a volutpat tortor libero et leo. Nunc rhoncus mattis purus, a rutrum dolor tristique vitae.

### Jotain muuta

Vivamus ornare semper elit, at aliquam augue sollicitudin quis. Vestibulum iaculis dignissim sem id malesuada. Mauris dignissim, massa quis dignissim tristique, velit arcu placerat nibh, sed fermentum dui orci auctor elit. In sit amet ligula eget nulla vehicula mollis non vel nulla. Donec augue sem, vestibulum nec mi vitae, feugiat consectetur lectus.

Donec pharetra, eros vel convallis laoreet, dolor lorem dapibus nisi, ut consectetur diam lorem quis lorem. Donec molestie eleifend orci, non gravida ex molestie in. Sed leo leo, maximus ut justo et, interdum malesuada nibh. Quisque convallis varius sem, ut sagittis metus mattis non.

### Ja vielä jotain

Integer porta nec eros sed suscipit. Suspendisse vestibulum, ante ac scelerisque faucibus, elit tortor convallis erat, ac bibendum justo ex id metus. Nam in commodo ante. Aenean facilisis vestibulum malesuada. Suspendisse potenti. Quisque aliquam eros consequat malesuada ultrices. Etiam nec elit non justo rhoncus dapibus. Integer pellentesque venenatis mi vitae rutrum.

### Tuki

Tähän tuen yhteystiedot lyhyesti