

Neuvottelun perusteet ja videoneuvottelun nykytila ja tulevaisuus

Severi Pusa



Tekijä(t) Severi Pusa	
Koulutusohjelma Myyntityön koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Neuvottelun perusteet ja videoneuvottelu nyt ja tulevaisuudessa	Sivu- ja liitesivumäärä 29 + 7
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Basics of negotiation and video conferencing now and in the future	
<p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on avata videoneuvottelun nykytilannetta, tulevaisuuden näkökulmia sekä videoneuvotteluiden vaikutusta liike-elämässä.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu teoriasta, videoneuvotteluihin keskittyvästä kirjallisuuteen perustuvasta tutkimuksesta sekä johtopäätöksistä. Teoriaosuuden pääteemana on neuvotteluprosessi ja sen kulku. Videoneuvotteluun keskittyvässä tutkimuksessa osa-alueina ovat videoneuvotteluiden nykytila ja tulevaisuus sekä vaikutus liike-elämässä. Tutkimuksessa on myös hyödynnetty muutaman videoneuvotteluita järjestävän yrityksen kanssa käytyä haastattelua, jossa on kysytty heidän näkökulmiaan nykyhetkestä ja tulevaisuudesta. Johtopäätöksissä on esitetty tekijän oma mielipide videoneuvotteluiden nykytilasta ja tulevaisuuden näkökulmista.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena syntyi koululle tarkoitettu opetusmateriaali videoneuvotteluista sekä lisäksi opinnäytetyö toimii katsauksena videoneuvotteluiden tulevaisuuteen.</p> <p>Opinnäytetyöprosessi toteutettiin aikavälillä lokakuu 2016 – maaliskuu 2017</p>	
Asiasanat myyntityö, neuvottelut, neuvotteluprosessi, neuvottelutaito, videoneuvottelu	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoitteet	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne	1
2	Neuvottelu	3
2.1	Neuvottelun taustatekijät ja erilaiset neuvottelutilanteet	3
2.2	Viestintätaidot ja tavoitteet neuvottelijalla	4
2.2.1	Valmistautuminen neuvottelutilanteeseen	5
2.2.2	Neuvottelun ulkoiset olosuhteet.....	7
2.3	Neuvottelun kulku	8
2.3.1	Neuvottelun aloittaminen.....	8
2.3.2	Varsinainen neuvottelutilanne	10
2.3.3	Päätöksen tekeminen.....	11
2.3.4	Neuvotteluiden jälkihoito	12
2.4	Hyvä neuvottelija.....	13
3	Videoneuvottelu nyt ja tulevaisuudessa.....	16
3.1	Virtuaalinen todellisuus ja lisätty todellisuus.....	16
3.2	Videoneuvotteluiden nykytilanne	16
3.3	Videoneuvotteluiden tulevaisuuden näkymät	18
4	Videoneuvottelun vaikutus liike-elämässä	21
5	Teorian yhteenveto	23
6	Tuotoksen toteutuksen kuvaus ja oma arviointi	25
6.1	Tuotoksen toteus	25
6.2	Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi.....	25
7	Pohdinta.....	28
	Lähteet	30
	Liitteet.....	33
	Liite 1. Sähköpostihaastattelun vastaukset AinaComin tuotepäällikön kanssa.....	33
	Liite 2. PowerPoint videoneuvotteluista	34

1 Johdanto

Neuvottelut ovat elintärkeä osa myyntityötä ja neuvottelutaito onkin jotain minkä jokaisen huippumyyjäksi haluavan tulisi hallita. Myyjät ovat pääsääntöisesti tottuneet hoitamaan neuvottelut vastapuolen kanssa face-to-face, mutta kehittyneen teknologian myötä ja yritysten kulujen säästön vuoksi ovat yhä useammat neuvottelut siirtyneet verkossa pidettäviksi videoneuvotteluiksi. Teknologian jatkuvan kehittymisen myötä on myös yritysmaailmaan tulossa varmasti mielenkiintoisia ratkaisuja nykyajan jo lähes standardiksi muodostuneen Skype For Businessin kilpailijaksi.

Aiheeseen päädyin keskustellessani ohjaajan kanssa digitalisaatiosta ja teknologian kehityksestä. Aloinkin pian miettimään mitä mahdollisuuksia kehittyvä teknologia voisi tullessaan tuoda yritysmaailmaan ja neuvotteluiden ollessa tärkeä osa varsinkin myyntityötä päädyin tarkastelemaan videoneuvotteluiden nykyhetkeä ja tulevaisuutta. Videoneuvotteluiden ja etätöiden kasvun myötä aihe on lisäksi ajankohtainen ja saakin lukijan varmasti pohtimaan mihin suuntaan perinteiset neuvottelut ja videoneuvottelut ovat matkalla ja mitä tulevaisuus voisi mahdollisesti pitää sisällään.

1.1 Opinnäytetyön tavoitteet

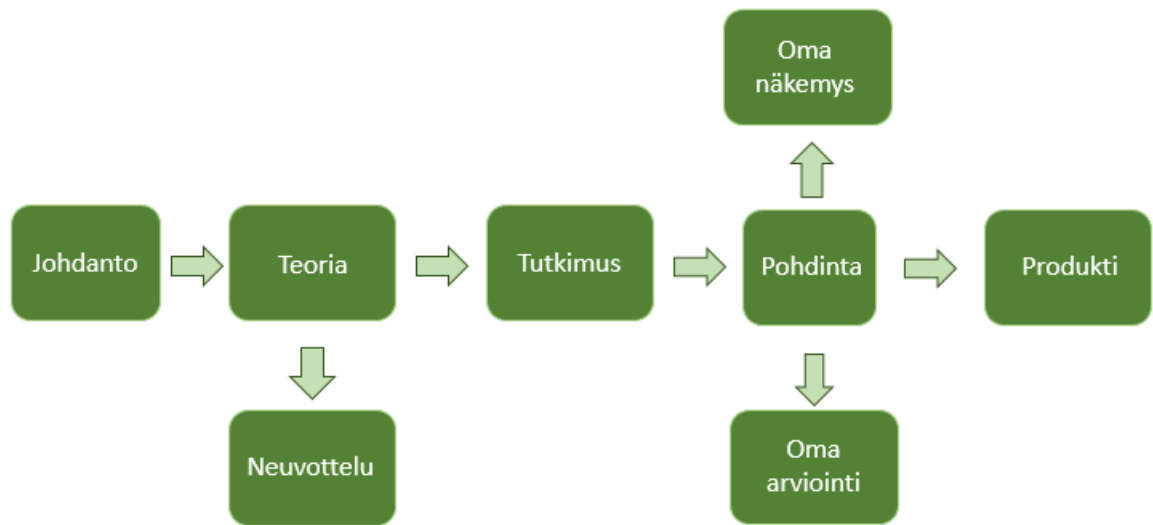
Opinnäytetyön tavoitteena on ottaa selvää videoneuvotteluiden nykytilasta sekä mahdollisista tulevaisuuden näkymistä. Lisäksi tavoitteena on selvittää videoneuvotteluiden vaikutus liike-elämässä ja teorian avulla määritellä hyvän neuvottelijan piirteitä.

Tavoitteenani on myös opinnäytetyön aikana kehittää omaa osaamistani teorian pohjalta, sekä saada näkemystä mikä videoneuvotteluiden nykytila liike-elämässä on ja mitä tulevaisuus saattaa tuoda tullessaan. Työn päätavoitteena on rakentaa kerätystä materiaalista koululle produkti videoneuvotteluista PowerPointin muodossa (Liite 2.)

1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyön rakenne on suhteellisen yksinkertainen ja perinteinen ja juuri sellaisena halusin sen pitääkin. Opinnäytetyö koostuu neuvottelun eri vaiheiden läpikäynnistä teoreettisessa näkökulmassa, jonka jälkeen siirryn tutkimaan videoneuvotteluiden nykytilaa, tulevaisuutta ja vaikutusta liike-elämässä. Tämän jälkeen esitän oman näkökulmani videoneuvotteluiden nykyhetkestä ja tulevaisuudesta sekä arvioin

opinnäytetyöprosessin onnistumisen omasta näkökulmastani. Seuraavasta kuviosta saa helposti kuvan siitä, millainen opinnäytetyön rakenne on:



Kuvio 1. Opinnäytetyön rakenne

2 Neuvottelu

Neuvottelut kuuluvat niin kansakuntien keskinäiseen kommunikaatioon, organisaatioiden väliseen kanssakäymiseen kuin jokapäiväiseen ja arkiseen kommunikointiin ihmissuhteissakin. Neuvottelut ja neuvottelutaidot ovat oleellinen osa diplomaattista toimintatapaa ja ovatkin olleet olemassa yhtä kauan kuin ihmisetkin. (Lehtonen & Kortetjärvi-Nurmi 1993, 26.)

Neuvotteluilla pääosin etsitään ratkaisuja niin suuriin kuin pieniinkin asioihin. Työelämässä jotkut henkilöt pääsevät neuvottelemaan päivittäin, kun taas toiset henkilöt eivät pääse neuvottelemaan ikinä. Jotta neuvottelut sujuisivat mahdollisimman ongelmattomasti, tarvitsee neuvottelijoilla olla hyvät vuorovaikutus- ja neuvottelutaidot. Tässä luvussa käsitellään neuvotteluiden tietoperustaa aina taustatekijöistä neuvottelun kulkuun.

2.1 Neuvottelun taustatekijät ja erilaiset neuvottelutilanteet

Neuvottelutilanteita varten tarvitsee miettiä etukäteen monia eri seikkoja. Neuvotteluun osallistuvien tulee tietää neuvotteluiden tarkoitus ja heille on suotavaa toimittaa riittävät perustiedot neuvottelussa käsiteltävistä asioista. Myös neuvotteluiden järjestelyiden ja neuvottelupaikan tulisi olla mietittynä tilanteeseen sopivaksi. Neuvotteluissa olisi hyvä luoda osallistujille sellainen ilmapiiri, että he voivat hyväksyä toisensa tasavertaisina. Erittäin tärkeää neuvotteluiden kannalta on, että ryhmä hyväksyy neuvotteluiden johtajana toimivan henkilön ja luottavat hänen kykyihinsä toimia. (Kansanen 2002, 17-18.)

Erilaisia neuvottelutyyppisiä on monia. Liike-elämässä tyypillisimpiä neuvotteluja ovat osto- ja myyntineuvottelut. Yleisimpiä erilaisia neuvotteluita ovat myös ideaneuvottelut, neuvottelukokoukset, sisäiset neuvottelut, esimies-alaiskeskustelut, koulutusneuvottelut, puhelinneuvottelut, videoneuvottelut, tiimityöskentely sekä projektityöskentely. (Kansanen 2002, 6.)

Neuvottelutilanteessa tarkoitus on pyrkiä aina yhteisymmärrykseen ja tiettyyn tavoitteeseen. Yleensä neuvottelut ovatkin vapaamuotoisia tilanteita, joissa keskustelu on avointa. Neuvottelua ja kokousta verrattaessa voidaan todeta, että kokous on puolestaan virallisempi tilaisuus, jossa ei ole neuvotteluiden kaltaista joustavuutta ja tilanneherkkyyttä. Kokouksessa puheenvuorot ovat yleensä jaettuja ja kokoukset kertaluontoisia, kun taas neuvottelutilanteissa saatetaan saman asian suhteen tavata monia kertoja. (Kansanen 2002, 14-15.)

Tilanteiden mukaan myös neuvotteluiden toteutustapa vaihtelee. Sekä ryhmän yhdessä, että myös neuvotteluiden vetäjän yhdessä tulisi määritellä millainen, mihin ja mikä pyrkivä tilanne on. Yleisesti neuvottelut voidaan jakaa tarkoituksen mukaan viiteen eri kategoriaan: neuvottelukokoukset, vapaamuotoiset pohdiskelut, sisäiset työryhmät, projektiryhmät ja osapuolten väliset neuvottelut. (Kansanen 2002, 46-47.)

Erityisen vaativaa neuvottelutilannetta, pidetään aina yleensä normaalia neuvottelutilannetta paljon muodollisempaan. Neuvotteluun voidaankin tällöin loogisesti jäsenellä kokonaisuus ja valita puheenjohtaja sekä sihteeri, jotta jokainen varmasti saisi halutessaan puheenvuoron. Myynti- ja ostoneuvotteluissa tämä on kuitenkin erittäin harvinaista. (Tenhunen & Tsokkinen 1995, 55.)

2.2 Viestintätaidot ja tavoitteet neuvottelijalla

Yksi tärkeimmistä asioista ennen neuvottelua on huolellisesti miettiä omat tavoitteensa. Paneutuminen tavoiteisiin auttaa toteuttamaan yhtä periaatteellisen neuvottelumenetelmän teesiä: keskity tavoitteisiin, älä asenteisiin. (Huhtinen 2011, 17.) Neuvottelu on vuorovaikutusta, mihin vaikuttavat mukana olevien ihmisten reagoitavat, sanat, ajatukset, toiminta ja tunteet. Jotta päästäisiin kaikkia osapuoli tyydyttävään neuvottelupäätökseen, on neuvottelijoiden tärkeää omata hyvät viestintätaidot. Tarvittaessa viestinnässä käytettäviä tapoja voidaan muuttaa. Välttelemisestä, vaatimisesta ja väittämisestä olisi neuvotteluiden kannalta hyvä päästä kysymiseen, yhteistyöhalukkuuden herättämiseen sekä kuuntelemiseen. Kuulluksi tuleminen merkitys kasvaa, sillä onhan se yksi perustarpeistamme. Aito kuunteleminen osoittaa toisen ihmisen arvostamista. Huonon kuuntelun seurauksena ihmisten välille syntyy ehkä eniten ongelmia ja väärinkäsityksiä. Se että ei kuunnella toista lainkaan on, ehkä pahinta, mutta myös ihmisten omat ennakkokäsitykset ja uskomukset saattavat vääristää toisen puhujan tarkoituksen ja kuullaankin vain se mitä pelätään kuulevamme tai se mitä halutaan kuulla. (Huhtinen 2011, 25.)

Neuvotteluissa osapuolten välillä korostuvat erityisesti tilannehallintaan ja asiaan liittyvät asiat. Tällöin neuvottelujen eri osapuolet edustavat neuvottelijalle annetuin valtuuksin yhteisönsä määrittämiä päämääriä. Kuitenkin mitä suuremmat odotukset neuvotteluiden onnistumisille asetetaan, sitä enemmän neuvotteluissa tarvitaan kommunikointitaitoa ja inhimillisiä valmiuksia asiahallinnan lisäksi. (Kansanen 2002, 30.) Osapuolten väliseltä neuvottelijalta vaaditaan erityisesti vastuuntunnetta, sillä osapuolten välinen neuvottelija edustaa vaatimuksia ja etuja tilanteessa, jossa toiminta on luottamuksellista, sisällöllisesti vaativaa ja muodollisesti normitettua. Neuvottelijan on noudatettava hänelle annettu

valtuuksia, mutta sitten taas toisaalta hänen on reagoitava nopeasti ja joustavasti sellaisiin asioihin, joita ei ole ennalta voitu suunnitella yhdessä edustettavan yhteisön kanssa. (Kansanen 2002, 32.)

2.2.1 Valmistautuminen neuvottelutilanteeseen

Neuvottelu koostuu useista komponenteista, jotka tulisi aina sekä ymmärtää ja nähdä prosessina. Prosessi alkaa tarpeen määrittelystä ja havaitsemisesta ja päättyy neuvotteluiden jälkihoitoon. Neuvotteluprosessi on perusrakenteeltaan aina samantyylinen, mutta erilaiset tilanteet vaativat käytännössä hieman erilaisia toteutuksia. Kun neuvotteluiden osanottajat hallitsevat eri vaiheiden käytännöt ja pelisäännöt, niin isommat kuin pienemmätkin ja vaativimmatkin neuvottelut sujuvat helpommin ja nopeammin. (Kansanen 2002, 45-47.)

Yleisesti voidaankin sanoa, että valmistautuminen neuvotteluihin on työteliäin, mutta samalla tärkein vaihe koko neuvotteluprosessia. Juuri siksi valmistautumiselle tulisi varata runsaasti aikaa, jotta kaikilla osallistujilla on riittävästi aikaa perehtyä neuvottelussa käsiteltäviin asioihin. Sovittaessa neuvotteluista tulisikin osapuolen miettiä yhdessä, paljonko aikaa kukin osallistuja tähän vaiheeseen tarvitsee. Mitään yleispätevää ajankäyttöä on mahdotonta sanoa, sillä se riippuu käsiteltävästä asiasta. (Kansanen 2002, 48.)

Neuvotteluihin ei tule lähteä tietämättä, mikä on oma henkilökohtainen neuvotteluvara. Asetettaessa neuvottelutavoitetta on aina mietittävä, mihin ollaan tyytyväisiä, mikä on minimissään se mihin voidaan suostua ja mitä enimmillään tavoitellaan. Jotta neuvottelemisen on edes mahdollista ja neuvottelemisesta voidaan puhua, on oltava tavoiterajat. (Valo & Almonkari 1995, 66.)

Yksi tärkeä osa valmistautuessa neuvotteluihin on neuvottelumenetelmän valitseminen. Neuvottelumenetelmän valinnassa kannattaa huomioida se, että neuvottelumenetelmä täyttäisi kolme vaatimusta. Nämä huomioon otettavat kolme vaatimusta ovat: osapuolten välisten suhteiden parantaminen, viisaaseen ratkaisuun päätyminen sekä tehokkuus. Eri neuvottelumenetelmiä on olemassa kaksi ja niitä ovat periaatteellinen ja asenteellinen menetelmä. Nämä kaksi kyseistä neuvottelumenetelmää eroavat toisistaan hyvinkin vahvasti. Periaatteellisen menetelmän pyrkiessä tavoitteiden saavuttamiseen sekä objektiivisuuteen asenteellisella menetelmällä neuvottelijat vastakohtaisesti pyrkivät pysymään tiivisti asemissaan sekä pitämään vahvasti omat mielipiteensä ja tavoitteensa. Asenteellisen menetelmän luodessa arvovaltakiistatilanteen joka loppuen lopuksi johtaa

siihen, että kumpikaan osapuoli ei ole valmis muuttamaan kantaansa, antaa periaatteellinen menetelmä osapuolille mahdollisuuden hyväksyä, että eri puolilla pöytää asiat nähdään eri näkökulmista. (Tenhunen & Tsokkinen 1995, 63-64.)

Yleisesti joko tiedostamatta tai tietoisesti neuvotteluun osallistuvat saattavat valita itselleen tietynlaisen roolin. Kyseinen rooli muodostuu neuvottelijan henkilökohtaisten ominaisuuksien ja luonteenpiirteiden kokonaisuudesta, eikä rooli välttämättä ole näytelty tai luotu käytössä olevaa neuvottelutaktiikkaa varten. Roolien esiintuominen neuvotteluiden alkuvaiheessa saattaa olla varovaisempaa, sillä ihmiset eivät välttämättä ole tuttuja toisilleen ja tietynlaista ryhmäilmapiiriä ei ole vielä luotu. Kuitenkin neuvotteluiden edetessä eri ihmiset tuovat roolinsa vahvemmin esille ja omia mielipiteitä tuodaan entistä vahvemmin esille. Yleensä lopputuloksena on kuitenkin se, että ryhmän dynamiikka toimii vahvasti sisäisten roolien laajan kirjon ansiosta ja pystytään neuvottelemaan jokaista osapuolta miellyttävä päämäärä joustavalla ja kehittäväällä neuvottelulla. (Husu, Tarkoma & Vuorijärvi. 2004. 296-297.)

Neuvotteluun valmistautumista voidaan pitää neuvotteluiden kruunun jalokivenä. Hyvä valmistautuminen voi merkittävästi parantaa omaa suoriutumista neuvotteluissa. Parasta valmistautumista on tuntee oma yrityksensä paremmin kuin kukaan muu, sillä mikäli et tunne edustamaasi yritystäsi tarpeeksi hyvin, voit olla varma, että kilpailijasi opettavat sinua. (Kennedy, 2004. 157.)

Myös Leicher painottaa, että huolellinen valmisteluvaihe edesauttaa onnistunutta myyntikeskustelua. Tulevaan asiakaskohtaamiseen valmistautuminen edesauttaa luomaan vakuuttavan vaikutelman. Myyjän valmistautuessa hyvin tekee hän asiakkaaseen varmemmin positiivisen vaikutuksen ja sen lisäksi on myös vakuuttavampi. Kunnollinen valmistautuminen tulevaan asiakaskohtaamiseen säästää molempien aikaa. Ajan säästöä arvostetaan, sillä nykyään aika on rahaa, eikä aikaa haluta tuhjata turhiin myyntikeskusteluihin. Valmistautumalla hyvin neuvotteluun on mahdollista säästää jopa 30% myyjän ja asiakkaan aikaa. (Leicher 2005, 7.)

2.2.2 Neuvottelun ulkoiset olosuhteet

Neuvottelupaikan valinnalla ja ulkoisilla olosuhteilla on myös vaikutusta siihen, miten neuvottelut sujuvat. Erilaisissa paikoissa pidettävät tilaisuudet antavat osallistujille eri viestejä. Nopealla aikataululla järjestetty neuvottelu toimiston työhuoneessa viestii tavanomaisesta ja ehkä nopeasta ratkaisusta, kun taas esimerkiksi varattu neuvottelutila tarjoiluineen ja virkistymismahdolluksineen kongressihotellista viestii tärkeästä ja pidempiaikaisesta neuvottelutilanteesta. Kaikista tärkeintä neuvottelupaikan valinnalle on kuitenkin tarkoituksenmukaisuus. Puolueettomuus ja tasapuolisuus esimerkiksi sijainnin suhteen tulee olla kunnossa, mutta lisäksi työrauhan pitää olla hyvä ja apuvälineiden ja laitteiden tulee olla oikeanlaiset. (Kansanen 2002, 52-53.)

Neuvottelun kulkuun ja mahdollisuuksiin esittää asioita suunnitelmallisesti auttaa huomattavasti neuvotteluiden ympäristön ennakointi. Neuvotteluprosessin ja sisällön väliseen yhteyteen olisikin erityisen tärkeää ottaa osaksi ympäristöstä johtuvat tekijät. Se minkälaisien tekijöiden vaikutuksenalaisena ja millaisessa ympäristössä neuvottelut käydään, on kuitenkin toissijainen verrattaessa odotuksiin jotka kohdistuvat neuvotteluiden sisältöön. Ulkoiset olosuhteet eivät yleisesti vaikuta päätöksen tekoon, mikäli niitä halutaan tehdä. Mutta päätöksen syntymistä eivät parhaimmillaan olosuhteet takaa. (Vanha-aho & Mäkelä 2007,34.)

Vanha-aho & Mäkelä listaavat neuvotteluympäristön tärkeimmät näkökulmat seuraavalla tavalla:

1. Suunniteltu kesto, neuvottelu-aika
2. Osallistujien istumajärjestys, neuvottelijoiden katsekontakti
3. Tilan riittävyys, ilmastointi, kalustus
4. Havainnollistamismahdollisuudet ja AV-laitteet
5. Toimistopalvelut ja kopiointi
6. Tietoliikenneyhteydet
7. Paikka, asiakkaan tilat, oma toimisto, ravintola, muu
8. Tila, esineistö, standardit, mielikuvat, rekvisiitta kuten taulut
9. Muodollisuudet, nimikyltit, tarjoilu
10. Erityistekijät, näytekappaleet, demot
11. Matka-aika sekä matkustaminen
12. Muut tilanteelle ominaiset erityispiirteet kuten vieras kulttuuri

(Vanha-aho & Mäkelä 2007, 34.)

2.3 Neuvottelun kulku

Neuvottelua voidaan ja sitä kannattaakin ajatella prosessina, johon olennaisesti vaikuttavat erilaiset tapahtuman vaiheet. Tapahtuman luonteesta riippumatta neuvotteluihin kuuluu tiettyjen yleisten menettelytapojen hallinta ja tietyt prosessin osat. Neuvotteluiden hyvää kulkua edesauttaa, kun luontevat neuvotteluprosessin osat ovat kohdillaan. Perusrakenne neuvotteluissa on samankaltainen, ja onkin siinä mielessä helppo hallita, huolimatta siitä onko kyseessä kansainvälinen sopimusneuvottelu vai pienimuotoinen työyhteisön sisäinen neuvottelu. Tietenkin mitä suurempi ja monimutkaisempi neuvottelu on kyseessä, sitä vaativammat ovat järjestelyt ja soveltaminen. Neuvottelua voidaankin kuvailla tapahtumasarjana, joka alkaa neuvottelutarpeen havaitsemista jonka jälkeen tapahtuu valmistautuminen ja tapahtumasarja loppuu neuvottelun jälkihoitoon. (Kansanen 2002, 45.)

Jokainen neuvottelukerta onkin omalla tavallaan erilainen riippuen tilanteesta, osallistujista, tavoitteesta, puitteista ja asiasta. Näistä asioista johtuen ei neuvotteluilla ole mitään varsinaista yhtä ja oikeaa kaavaa minkä mukaan edetä. Neuvotteluissa on kuitenkin yleistynyt vaiheita ja menettelytapoja, joita useimmat neuvottelut noudattavat. Näitä vaiheita ovat neuvotteluiden avaus, neuvotteluissa käytävien asioiden käsittely sekä neuvotteluiden lopetus. (Kielijelppi 2010)

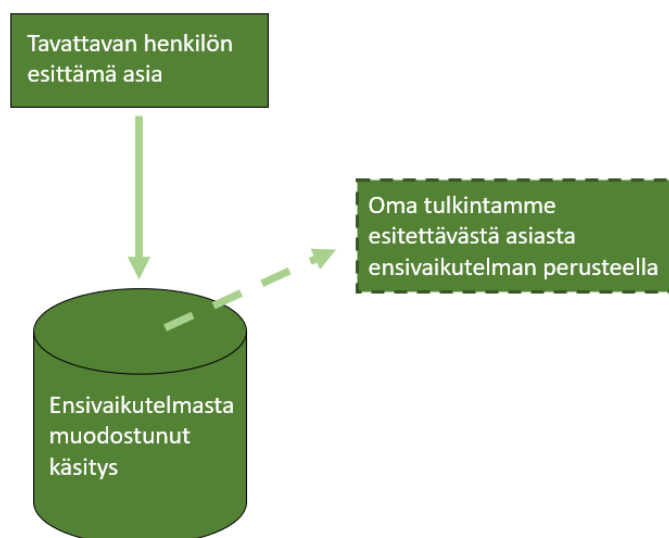
2.3.1 Neuvottelun aloittaminen

Neuvotteluiden aloitus on yksi tärkeimmistä neuvottelun osa-alueista ja siksi siihen kannattaakin panostaa. Neuvottelutapahtuman ensivaikutelma saadaan heti aloituksesta. Mitä yhteistyökykyisempi, kiinnostavampi ja onnistuneempi tunnelma saadaan alussa luotua, sitä suuremmalla todennäköisyydellä koko neuvottelutapahtuma on onnistunut. Avauksen hoitaminen on aina neuvottelun järjestäjien vastuulla. Aloituksen tavoitteena olisi saada luotua hyvä ja avoin ilmapiiri sekä saada myös osallistujille positiivista työskentelymotivaatiota. Mikäli neuvottelun osallistujat ovat toisilleen ennestään tuntemattomia, tulisi heidät esitellä toisilleen. Ennen virallista aloitusta on hyvä yrittää houkutella neuvotteluun osallistuvia ihmisiä vapaamuotoiseen keskusteluun. Jo tällaisen avoimen keskustelun aikana on mahdollista vaikuttaa tunnelmaan sekä se luo mahdollisuuden tarkastella ihmisten käytöstä heidän luontaisissa elementeissään. Kaiken tämän jälkeen neuvotteluissa voidaan siirtyä virallisiin asioihin. Ensimmäiseksi tulisi käydä läpi menettelyyn ja järjestäytymiseen liittyvät toimet. Sovitaan neuvotteluiden dokumentoinnista, jälki-informoinnista, käydään läpi käytettävissä olevat valtuudet, järjestäydytään tehtävien mukaan sekä sovitaan yhteisestä ajankäytöstä. (Kansanen 2002, 60-61.)

Tavoitteena avausvaiheessa onkin saada asiakas myyjän puolelle. Asiakkaan saaminen myyjän puolelle vaatii monia erilaisia käytännön keinoja, jotka myyjän olisi hyvä muistaa. Neuvotteluiden onnistumisen kannalta tärkeimpänä pidetään neuvotteluiden ensimmäistä kolmea minuuttia, joten neuvottelijan olisi tärkeää kiinnittää huomiota erityisesti tähän. (Leicher 2005, 31.)

Vakuuttava myyjä onkin neuvottelupaikassa ajoissa paikalla ja tervehtii neuvotteluiden eri osapuolia kättelemällä, katsomalla silmiin ja esittelemällä itsensä. Aktiivinen ja reipas ote antaa itsevarmemman ja määrätietoisemmän kuvan myyjästä. Heti neuvotteluiden alkuun myyjän tulisikin pyrkiä luomaan asiakkaille tervetullut olo, ja osoittaa että neuvotteluihin käytettyä aikaa arvostetaan. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 67-68.) Heti neuvotteluiden alkuun myyjän tulisi kerrata asiakkaan kanssa myyntiprosessin kulku ja varmistaa että se sopii myös hänelle. Seuraavissa vaiheissa eteneminen on huomattavasti helpompaa asiakkaan tietäessä neuvotteluiden kulku. Asiakkaalle muodostuu tunne, että hänet otetaan vakavasti ja että hänelle pyritään yhdessä löytämään tilanteeseen sopivin ratkaisu. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 73-74.)

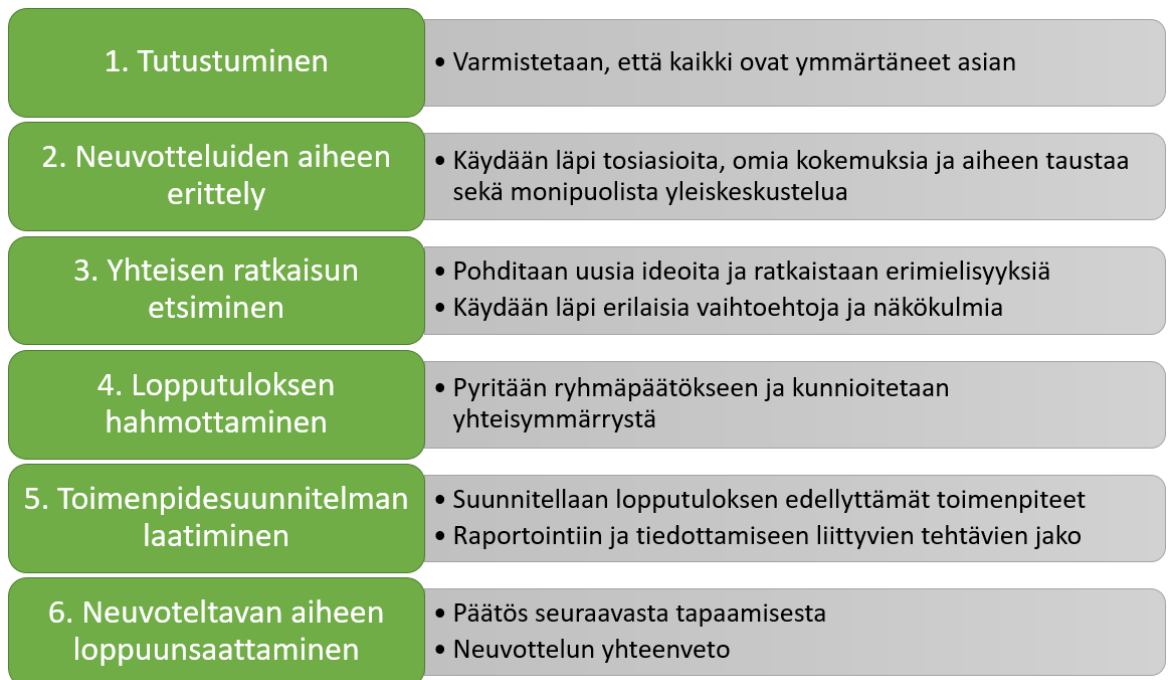
Asiakkaat myös kokevat, että kaupan syntymisen kannalta yksi merkittävä tekijä on heille myyjästä syntyvä ensivaikutelma. Onkin siis erityisen tärkeää millaisen ensivaikutelman myyjä luo luonteenpiirteillään, tilanteellisilla tekijöillä ja ulkoisella olemuksellaan. Luonteenpiirteet ovat myyjän persoonallisuuteen liittyviä huomiota, kuten empaattisuus ja huumorintaju. Ulkoiseen olemukseen voidaan liittää esimerkiksi myyjän henkilökohtaiseen hygieniaan liittyvät ja pukeutumiseen liittyvät asiat. (Havunen 2000, 144-146.)



Kuvio 2. Ensivaikutelma ja tulkinta (Havunen 2000, 145.)

2.3.2 Varsinainen neuvottelutilanne

Neuvotteluissa käytetyn menettelytavan määrittelee neuvottelun luonne. Neuvottelu ulkoisen asiakkaan kanssa toteutetaan eri tavalla kuin yrityksen sisäiset neuvottelut. Rahallisista investoinneista neuvoteltaessa toimitaan eri tavalla kuin esimerkiksi etsiessä ratkaisua ongelmalliseen henkilökysymykseen. Erilaisten neuvottelutilanteiden hoitamiseen on monia erilaisia tapoja, riippuen siitä millä tasolla neuvottelijat keskenään asioista keskustelevat. Neuvottelukeskustelut liikkuvat karkeasti jaoteltuina lopullisiin tuloksiin pyrkivistä keskusteluista pohtiviin yleiskeskusteluihin. Tärkeää on tietynmuotoinen vapaamuotoisuuden luonne neuvotteluiden aikana, joka poikkeaa huomattavasti erilaisista virallisista kokouskäytännön muodollisista keskusteluista. Tällä tarkoitetaan, että puheenvuoroja ei välttämättä jaeta, vaan keskustelua ja neuvottelua ohjaa tilanteenmukaisuus tai asiantuntijuus. Ongelmia ratkaisevan menettelyn rakenne on todettu erittäin toimivaksi rakenteeksi neuvottelutilanteissa. Kyseessä on kuitenkin sellaisen ratkaisun etsiminen joka tyydyttää jokaista osapuolta. Kyseisen menettelyn soveltamista tukee myös suositus asian tai tehtävän muotoilusta kysymyksen tai ongelman muotoon. (Kansanen 2002, 62-63)



Kuvio 3. Neuvottelurakenne (Kansanen 2002, 62-63.)

Ennen neuvotteluita on jo valittu strategia ja taktiikka mitä neuvotteluvaiheessa yritetään noudattaa. Strategiaa ja taktiikoita luodessa kannattaa kuitenkin huomioida, että ihminen haluaa olla tasapuolinen, johdonmukainen ja kunnioitettu. Hän haluaa myös tulla kohdelluksi oikeudenmukaisesti ja tulla hyväksytyksi ja kuulluksi. Ennen kaikkea hän haluaa välttää tappion, nöyryytyksen ja kasvojenmenetyksen. Tärkeää on muistaa että taktiikoiden ja strategioiden lähtökohtana onkin se, että neuvottelukumppania on analysoitu. Tiedonhankinta on myös vastapuolelle merkki siitä, että häntä arvostetaan. (Virtuaali ammattikorkeakoulu)

Neuvotteluvaiheessa käytettävät taktiikat tulee kehittää tilanteen mukaan ja niitä on olemassa ääretön määrä. Seuraavassa on hieman esimerkkejä neuvottelutaktiikoista, joita on mahdollista käyttää neuvotteluvaiheessa:

- **Ennakkotapaus:** Viittaus samankaltaisiin neuvotteluihin
- **Puoliväliin tuleminen:** Täytyy miettiä, miksi tulla puoliväliin
- **Ajan määrittäminen:** Pyri määrittämään, kuinka kauan mihinkin aiheeseen käytetään aikaa.
- **Kun sinua vastaan hyökätään, älä reagoi:** Jätä vastahyökkäys tekemättä, niin vastapuolen hyökkäys vesittyy.
- **Yhteiset intressit:** Mieti vastapuolen ja sinun yhteiset intressit
- **Neuvottelukumppani puhuu ensin:** Aktiivisella kuuntelulla osoitat, että olet vakavasti otettava neuvottelija
- **Napakat perustelut:** Kymmentä epäselvää perustetta parempi on kolme napakkaa perustetta.
- **Kaksoiskysymystaktiikka:** Kaksi lopputulosta, joista molemmat johtavat mieleiseen lopputulokseen.
- **Imartelu:** ”Kokeneena ammattilaisena tiedätte...”
- **Yksityiskohdissa myöntäminen**

(Virtuaali ammattikorkeakoulu)

2.3.3 Päätöksen tekeminen

Kauppan päättäminen jo ensimmäisellä tapaamiskerralla ei välttämättä ole mahdollista, mutta siihen kannattaa silti pyrkiä. Pyrkimällä kaupan päättämiseen vähennetään riskiä, että vastaava palvelu tai tuote ostetaan kilpailijalta. Kaupan nopea päättäminen myös pienentää riskiä siitä, että lupauksista huolimatta asiakas ei pala sovitun asiaan. Kuitenkin mikäli kaupan päättäminen ensimmäisellä tapaamisella ei onnistu, kannattaa myyjän heti sopia uusi ajankohta tai tapaaminen, jolloin asiakkaaseen voi olla taas yhteydessä. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 121-122.)

Torjutuksi tulemisen pelko ei pelota menestyvää myyjää pyytää asiakkaalta ostopäätöstä. Menestyvä myyjä ymmärtää neuvotteluiden tarkoituksen olevan kaupanteko ja lisäarvon luominen molemmille osapuolille, ja kykeneekin kohtaamaan pelkonsa ja esteensä kaupan päättämisen tieltä. Tämä vaatii myyjältä ennen kaikkea ennakkoluulotonta asennetta ja rohkeutta. Myyjän täytyy uskaltaa pyytää ostopäätöstä tilanteesta huolimatta ja siirtyä omalle epämukavuusalueelleen. On tärkeää, että myyjä on ostajan tukena päätöstä tehdessä, sillä arvokkaammat ostopäätökset saattavat pelottaa ostajaa. Ostajaa olisi hyvä koittaa vaikuttaa esimerkiksi kertomalla, että hän on tekemässä oikeaa päätöstä omien kertomuksiansa perusteella. Kuitenkin valitettavan usein asiakas poistuu mukanaan vain esitteet, sillä häntä ei ole kannustettu riittävästi ostopäätöksen tekemiseen. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 121-125.)

Myyjän vastuulle kuuluu neuvotteluissa tapaamisen ja koko myyntiprosessin sujuva eteenpäin vienti ja tätä myötä päätöksen aikaansaaminen. Varsinkin isommissa kaupoissa myyjän tulisi auttaa asiakasta tekemään päätös, sillä se ei välttämättä ole helppoa. Tärkeintä on, että myyjä on asennoitunut viemään kaupan loppuun asti. Tietysti on tilanteita, joissa kaupanteko on väkisininkin hidasta ja suunnittelua vaativaa. Myyjän olisikin tärkeä muistaa, että päätöksen tekeminen on asiakkaan näkökulmasta helpoimmillaan silloin, kun asiakkaan kanssa on juuri käyty yhdessä läpi kaikki. (Cardone 2012, 128-130.)

2.3.4 Neuvotteluiden jälkihoito

Onnistunut kauppa ei missään nimessä tarkoita asiakassuhteen päättymistä, vaan päinvastoin asiakastyytyväisyyden varmistamiseksi ja suhteen jatkumiseksi kannattaa myyjän pitää säännöllisesti yhteyttä asiakkaaseen. Yhteyttä asiakkaaseen myyjä voi ottaa jo pian kaupanteon jälkeen ja selvittää onko asiakas ollut tyytyväinen ja onko ilmennyt asioita jotka ovat ruvenneet mietityttämään. Mikäli asiakkaalla on ilmennyt ongelmia tulisi myyjän selvittää asia ja auttaa parhaansa mukaan. (Rubanovitsch & Aalto 2012, 155-156.)

Jälkihoidolla on myös tärkeä rooli asiakassuhteen lujittamisessa, lisämyynnin mahdollisuuksien parantamisessa sekä asiakastyytyväisyydessä. Jälkihoito ja sen myötä tullut asiakaspalaute auttaa myös yritystä keräämään arvokasta tietoa omista asiakassuhteistaan. Monesti myyjät keskittyvät liian vahvasti asiakashankintaan eivätkä muista pitää huolta nykyisistä asiakkaista, joilta olisi mahdollista saada lisämyyntiä. Tämän unohtaminen usein huonontaa asiakasuskollisuutta ja aiheuttaa sen, että uusia asiakkaita saadaan sillä kustannuksella, että vanhat asiakkaat ovat tyytymättömiä ja päättyvät lopettamaan asiakassuhteensa. (Rubanovitsch & Aalto 2012. 156-157.)

Ostajan ja myyjän yksi tärkeä tehtävä on vaalia osapuolten välistä keskinäistä suhdetta ja neuvotteluiden jälkihoito on myös osa liikeneuvotteluiden prosessia. Neuvotteluiden toisen osapuolen huomioiminen ja henkilökohtainen muistaminen antavat erinomaiset valmiudet positiivisen ilmapiirin luomiseen sekä yhteistyön jatkamiseen. Nämä edesauttavat myöhemmän yhteistyön onnistumista sekä myöhempien neuvotteluiden onnistumista. (Kallio 1993, 170-172.)

Varsinaisen neuvottelutilanteen jälkeen tehdään arviointi, jossa käsitellään neuvotteluiden lopputulokset ja eri vaiheet. Tarkoitus arvioinnissa olisi huomioida mikä epäonnistui, miten tulevaisuudessa voitaisiin tehdä eri tavalla ja paremmin sekä mikä neuvotteluissa oli onnistunutta. Jälkiarviointi tulee tehdä niin realistisesti kuin mahdollista, mitään vähättelemättä tai kaunistelematta, jotta jälkiarvioinnista voidaan ottaa parhaat opit tulevaisuuden varalle. (Lehtonen & Kortetjärvi-Nurmi 1993, 48.)

Yksi neuvotteluiden tärkeimmistä jälkihoidollisista asioista on raportointi. Neuvotteluiden jälkeiseen raportointiin kuuluu lopputuloksen tiedottamisen lisäksi kirjallisen muistion kirjoittaminen. Muistiota voidaan kutsua myös nimillä sopimus, pöytäkirja tai raportti. Tärkeintä neuvottelutuloksen dokumentoinnissa kuitenkin on sen dokumentointi kaikkia tyydyttävään kirjoitettuun muotoon, joka on yksiselitteinen uudestaan luettaessa ja on sanamuodoltaan kaikkia eri osapuolia tyydyttävä. Raportoinnissa pyritäänkin siihen, että raportti on helposti luettava, lyhyt ja selkeä. Kirjallista muotoa voidaan myös joissain tapauksissa käyttää taktisena keinona. Siihen on mahdollista tehdä hienosäätöjä, joita ei välttämättä neuvottelussa tehty. Omalta kannaltaan raportin laatija saa hieman edullisemmän aseman. (Kansanen 2002, 70-72.)

2.4 Hyvä neuvottelija

Hyvältä neuvottelijalta Kansasen mukaan vaaditaan ennen kaikkea vuorovaikutustaitoja, sillä onhan neuvottelu ihmisten kanssa kommunikointia. Vuorovaikutustaitoihin kuuluvat niin kuuntelu- kuin ilmaisukykykin, mutta lisäksi vuorovaikuttaminen sisältää empaattisuutta sekä tunteiden ja asenteiden huomioonottamista. Kansasen mukaan neuvottelijalta vaaditaan myös vastuunottoa asioiden käsittelyssä, joten hyvä neuvottelija tietää luottamuksellisuuden säännöt, eikä ylitä valtuuksiaan. Neuvottelijan on oltava hyvällä tavalla osallistumisvalmis, eli neuvottelijalla täytyy olla asioiden hyvä tuntemus sekä uskallus tuoda esille omat näkökulmansa. Kansanen peräänkuuluttaa myös muiden kanssa toimeentulemistä, hyvää käytöstä sekä neuvottelutapojen noudattamista. (Kansanen 2002, 31-33.)

On tärkeää, että oman pään sisällä neuvottelijalla on selvä kuva tavoitehinnasta, mutta kokonaan eri asia on kuinka haluttu hintataso tulee viestittää kumppanille. Hyvän neuvottelijan ensimmäinen perusominaisuus on Miettisen ja Torkin mukaan kyky käyttää valtaa. Huippuneuvottelijan ei suinkaan ole aina käytettävä maksimaalista valtaa vaan pikemminkin pyrkiä kasvattamaan valtapotentiaalia ja liikkumavaraa. On erityisen tärkeää, että tarvittaessa neuvottelija hallitsee keinot, joilla pannaan kova kovaa vasten, ilmennetään valtaa ja vältetään ylilyöntejä. Neuvottelutilannetta kuvaa osuvasti urheiluauton moottori – ylikierrokset rikkovat sen. Mikäli neuvottelija on liian valtaorientoitunut koetaan hänet pelottavana ja vastenmielisenä. (Miettinen & Torkki 2008, 75-87.)

Myös Schrannerin mukaan se, jolla on valta neuvottelussa, haluaa saada myös vaatimuksensa läpi. Neuvottelijoista se joka uskoo voivansa voittaa neuvottelun, ei vaatimuksistaan peräänny ellei sitten halua tarkoituksella vetäytyä ja suunnata katsettaan muualle. Neuvottelijan ei tarvitse näyttää valtaansa, sillä riittää että hän voi turvautua siihen koska tahansa. (Schranner 2002, 115.)

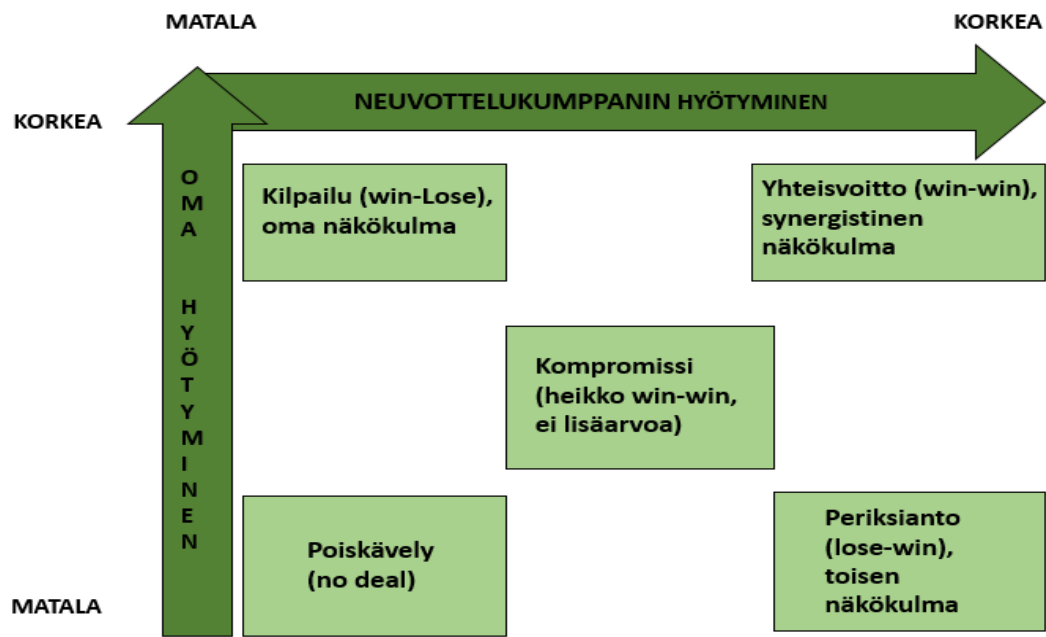
Lehtonen ja Kortetjärvi-Nurmi kiteyttävät hyvän neuvottelijan ominaisuudet kymmeneen kohtaan, jotka ovat:

1. Valmistautunut neuvotteluun hyvin
2. Asettanut ennalta tavoitteet ja pyrkii niihin
3. Osaava kuuntelija
4. Yhteistyöhaluinen
5. Huomioon ottava ja joustava toista osapuolta kohtaan
6. Ratkaisee ongelmat ja keskittyy olennaiseen
7. Pyrkii esittämään toimintaehdotuksia, jotka ovat konkreettisia
8. Tuo ratkaisuehdotuksissa esiin objektiivisesti sekä hyviä että huonoja puolia
9. Suurten tavoitteiden saavuttamiseksi joustaa epäolennaisissa ja pienissä asioissa
10. Haluaa molempia osapuolia tyydyttävän loppuratkaisun ja on päättäväinen

(Lehtonen & Kortetjärvi-Nurmi 1993, 69.)

Huippuneuvottelijan on myös erittäin tärkeää osata ymmärtää neuvottelutilanne heikomman neuvottelijan näkökulmasta, jossa liikutaan periksi annon, kompromissin ja kilpailun akselilla. Huippuneuvottelija kuitenkin ymmärtää, että kompromissi ei neuvotteluissa ole yleensä paras vaihtoehto, ja hallitseekin parempia neuvottelutyylejä – sellaisia joissa neuvottelijat liikkuvat synergian kasvattamisen suuntaan. Mikäli tämä ei neuvotteluissa onnistu, siirrytään neuvottelemaan muiden kanssa. Alla olevasta taulukosta on helposti huomattavissa, että molemmille suurin hyöty syntyy yhteisvoitolla eli win-win tilanteessa. Kompromissia pidetään heikkona win-win tilanteena, mutta on

neuvottelijan näkökulmasta parempi kuin periksianto tai poiskävely.(Miettinen & Torkki 2008, 134.)



Kuvio 4. Neuvottelutyylit ja näkökulmat. (Miettinen & Torkki 2008, 134.)

3 Videoneuvottelu nyt ja tulevaisuudessa

Tässä kappaleessa perehdytään virtuaalisen ja muunnellun todellisuuden lisäksi videoneuvotteluiden nykytilanteeseen ja lisäksi katsotaan millaisia mahdollisuuksia VR sekä AR-teknologia voivat tulevaisuudessa tuoda videoneuvotteluihin.

3.1 Virtuaalinen todellisuus ja lisätty todellisuus

Virtuaalisen todellisuus voidaan sanoa olevan ympäristö joka on keinotekoisesti luotu, josta aisteillemme tuleva informaatio saa meidät tuntemaan, että olisimme oikeasti paikan päällä. Vaikka se ei todellisuudessa olisikaan todellinen, olisi se kuitenkin meidän näkökulmastamme todellista. Todellisuudeksi voidaan laskea ympärillämme oleva maailma, jota on mahdollista havaita aisteillemme. Hajut, äänet ja muut asiat joita aistimme ympäristössämme antavat meille koko ajan informaatiota mitä käsitellä aivoissa. Mikäli pystymme antamaan aisteillemme informaatiota mikä on keinotekoisista, muuttuisi havaitsemamme maailma tämän mukaisesti. Vaikka informaation muuttuessa se olisikin keinotekoisista, me kokisimme sen meidän näkökulmasta todelliseksi. Tässä tapauksessa virtuaalisella todellisuudella tarkoitetaan tietokoneella luotua, kolmiulotteista ympäristöä, jota on mahdollista tutkia ja johon on mahdollista vaikuttaa. Jotta käyttäjästä tulisi osa virtuaalista maailmaa tulee hänellä olla virtuaalitodellisuuslasit. (Virtual Reality Society 2017)

Yksinkertaisimmillaan lisätyn todellisuuden eli augmented realityn määritelmä on seuraavanlainen: Fyysistä todellista ympäristöä parannellaan lisäämällä reaaliajassa tietokoneella luotuja virtuaalisiaobjekteja siihen. Objektit voivat olla niin näköaistiin liittyviä kuin myös haju- tai ääniaisteihin. (Borko, F. 2011, 4.) Ihanteellinen tilanne saavutettaisiin silloin, kun virtuaaliset objektit käyttäytyisivät todellisten objektien tavoin. (Borko, F. 2011, 255.)

3.2 Videoneuvotteluiden nykytilanne

Teknologia mahdollistaa jo nyt lähestulkoon videoneuvottelun millä laitteella ja missä tahansa. Sekä kiinteät, että mobiilidatayhteydet mahdollistavat videon lähetyksen helposti. Toki ongelmia ja häiriöitä paikoitellen ilmenee varsinkin liikkeessä tien päällä. (AinaCom 2017)

Suuren suosion varsinkin yritysmaailmassa on saavuttanut Microsoftin Skype for Business –palvelu. Skype kokouksiin sisältyykin video-, ääni- ja verkkoneuvottelut internetin välityksellä. Skype-kokoukset on mahdollista ajoittaa etukäteen tai vaihtoehtoisesti aloittaa milloin tahansa. Kokoukseen pystyy osallistumaan maksimissaan 250 henkilöä tietokoneilla, tableteilla, puhelimilla ja neuvottelulaitteistoilla. (Microsoft 2017)



Kuva 1. Skype for Business (Microsoft 2017)

Skype for Business –palvelun suosion yritysmaailmassa vahvistaa muun muassa se, että AinaComilla yrityksille tarjotaan ensisijaisesti videoneuvottelutarpeisiin kyseistä palvelua. Markkinoilla on toki muitakin ratkaisuja, mutta Skype for Business –palvelu on AinaComin tuotepäällikön mielestä jo muodostunut ns. standardiksi ja yleisimmin käytetyksi videoneuvottelupalveluksi varsinkin yrityspuolella, sillä se tulee varsinkin AinaComin asiakaskunnassa useimmiten vastaan. (AinaCom 2017)

Toisena kokonaisuutena on perinteisemmät tiloihin/huoneisiin suunnitellut videoneuvotteluratkaisut. Nämä kokonaisuudet ovat usein laajempia ja kalliimpia ratkaisuja, sillä tarkoituksena on yhdistää palaverihuoneiden väliset yhteydet videolla. Näissä kokonaisuuksissa saadaan videon avulla yhdistettyä neuvotteluhuoneet, kun taas Skype –pohjaiset ratkaisut on suunniteltu lähinnä yksittäisten käyttäjien välisiin videoneuvotteluihin. Tämä kokonaisuus on yrityksissä ainakin tällä hetkellä käytetty toteutus videoneuvotteluille, mutta Skype –pohjaiset ratkaisut ovat viime vuosina lisääntyneet melko paljon. (AinaCom 2017)

3.3 Videoneuvotteluiden tulevaisuuden näkymät

Wall Street Journal on käsitellyt videoneuvotteluiden tulevaisuutta artikkelissa, jonka on kirjoittanut toimittaja Cat Zakrzewski. Artikkelissa käsitelläänkin virtuaalisia neuvotteluita laajalla näkökulmalla. Tietotekniikan professori Ken Perlin New Yorkin yliopistosta on kahden vuoden ajan tutkinut miten virtuaalinen todellisuus saattaisi muuttaa yhteiskuntaa mukaan lukien työpaikkaa. Hän sanookin, että tietenkin tulemme omaksumaan kaiken teknologian mikä saa olomme tuntemaan siltä, että olemme enemmän yhteydessä toisiimme. Globaali tutkimus liittyen teknologiaan työpaikalla saattaa osoittaa professori Perlinin oletukset oikeaksi. Tutkimuksesta käy ilmi, että 57% ihmisistä suosii face-to-face keskusteluita kollegoiden välillä, mutta yli puolet sanoivat parempien kommunikaatioteknologioiden tekevän tällaisesta vuorovaikutuksesta vanhentunutta tulevaisuudessa. Erityisen avoimia VR/AR –teknologian tuonnista työpaikalle olivat milleniaalit, sillä 77% milleniaaneista (vuosien 1980-2000 välissä syntyneiden sukupolvi) olisi valmiita kokeilemaan näitä teknologioita. (Wall Street Journal 2016)

Yrityksille virtuaaliseen todellisuuteen perustuvat tapaamiset ovat vasta kokeilutasolla. Kokeiluja ovat tehneet muun muassa Irlannin pankin ja National Grid PLC:n työntekijät. Irlannin pankin työryhmän johtaja Mike Harlick sanoo, että hänestä virtuaalinen tapaaminen tuntui ”tulevaisuuden yhteistyöltä”. Harlick kertoo Wall Street Journalille, että he ovat kokeilleet monia erilaisia virtuaalisen tapaamisen muotoja. Hän ei näe, että virtuaalinen todellisuus korvaa perinteisiä videopuheluita, mutta samalla se tarjoaa mahdollisuuksia mitä muut työkalut eivät tarjoa. Esimerkiksi virtuaalisessa ympäristössä on mahdollista, että toisella seinällä on kirjoitustauluja, toisella seinällä jaettu dokumentti ja tämän lisäksi pystytään vielä luomaan uusia asioita yhdessä. (Wall Street Journal 2016)

Neil Glenister, joka on Lontoolaisen peliyhtiö 232 Studion perustaja kertoo Wall Street Journalin artikkelissa, että hän tiimensä käyttää Skype-neuvotteluita viikoittain, mutta hänen tiimensä on jo kyllästynyt perinteiseen videoneuvotteluun. Perinteinen videoneuvottelu ei saa Glenisterin tiimiä tuntemaan olevansa ns. samassa huoneessa ja heillä on myös vaikeuksia nähdä toistensa kehonkieltä. Glenister tiimeineen onkin äskettäin kokeillut sovellusta nimeltä vTime, joka antaa ihmisille mahdollisuuden tavata virtuaalisessa ympäristössä käyttäen apunaan avatareja eli käyttäjien luomia hahmoja. Asetuksista oli mahdollista valita tapaamispaikka ja Glenister tiimeineen päätyi valitsemaan avaruutta muistuttavan simulaation. Tämä kuitenkin aiheutti ajoittain keskittymisvaikeuksia sillä heidän huomionsa kiinnittyi ajoittain planeettoihin heidän ympärillään. Tästä huolimatta Glenisterin mielestä läsnäolon tunne oli erittäin hyvä. (Wall Street Journal 2016)

Skype, jonka Microsoft omistaa ei suostunut kommentoimaan Wall Street Journalille sitä, ovatko he kehittämässä virtuaaliseen todellisuuteen liittyviä aplikaatioita. Sen he kuitenkin paljastivat, että yhtiö tekee testejä lisätyn todellisuuden kanssa, eli todellisuuden jossa ihminen näkee digitaalisia kuvia oikeassa ympäristössä. Skype sanoo, että he ovat kehittäneet aplikaation Microsoftin lisätyn todellisuuden laitteelle HoloLensille, mutta tämä aplikaatio on tällä hetkellä vain kehittäjien käytössä. (Wall Street Journal 2016)

Microsoftin Office –tiimi uskoo, että virtuaalitodellisuuden avulla virtuaalitapaamiset voidaan viedä entistä pidemmälle. Microsoftin HoloLensin avulla tapaamisen eri osapuolten on mahdollista ns. istua samassa huoneessa yhdessä riippumatta siitä missä päin maailmaa he fyysisesti ovat. Tämä saavutetaan hologrammien avulla jotka näkyvät HoloLensien kautta. Perinteisessä videoneuvottelussa osallistujat katsovat vain kameraansa ja näyttöön nähdäkseen toisensa. Tämä usein johtaa katsekontaktin puutteeseen ja irtaantumisen tunteeseen. HoloLensien avulla osallistujat voivat kääntää päätään ja nähdä ympärillään tapaamiseen osallistuvat hologrammien muodossa. Tämä lisää kontaktin ja vuorovaikutuksen tuntua. Tämän lisäksi he voivat jakaa projekteja ja muunnella niitä reaaliaikaisesti yhtenä tiiminä. Teknologian kehittyessä kokee Microsoftin Office –tiimi, että virtuaalisista tapaamista tulee ns. normi ja neuvotteluhuoneiden konferenssipuhelin tulee olemaan vain retro paperipaino. (Office 2016)

Premier Global Services kokeekin, että virtuaalinen todellisuus kehittäisi työntekijöiden työnkulkua. Työnkulun kehittyminen tapahtuisi virtuaalisen todellisuuden tuomien mahdollisuuksien avulla kuten esimerkiksi datan ja työalustojen viemisen loputtomille monitoreille mahdollistaen saumattomamman ja nopeamman datan keräämisen, luomisen ja analysoinnin. (PGi)

Virtuaalisen- ja lisätyn todellisuuden mukaan tuloa yritysten väliseen kokoustamiseen ei AinaComin tuotepäällikkö näe kovinkaan todennäköisenä. Kuluttajien välisessä kommunikoinnissa, sekä muissa kuluttajapalveluissa hän kokee näiden yleistyvän, mutta yritysmaailman käyttöön virtuaalisella- ja lisätyllä todellisuudella hän näkee olevan vielä pitkä matka. Kuluttajien välisten videopuheluiden ollessa enemmän vapaamuotoisia, voivat VR/AR tuoda paljonkin mielenkiintoisia sovellutuksia kuluttajille ja rikastaa kuluttajien välisiä videopuheluita. (AinaCom 2017)

AinaComin tuotepäällikkö kokee, että videoneuvotteluilla on oma paikkansa yritysten viestinnässä, mutta videoneuvottelut ovat vähän alkaneet menettää merkitystään. Neuvotteluita pidetään paljon verkon välityksellä online-kokouksina, mutta videokuvan käyttö ainakin AinaComin tuotepäällikön arjessa on suhteellisen harvinaista. Yritysten oma kulttuuri tietenkin vaikuttaa paljon siihen miten paljon videoneuvotteluita käytetään. Osassa yrityksissä henkilön näkemistä ”livenä” arvostetaan, kun taas osassa tärkein asia voi olla esim. esitysmateriaalin näkyminen kaikille. Online-kokousten määrän ja face-to-face palaverien siirtymisen verkkoon (ääni ja sisällönjako) AinaComin tuotepäällikkö kokee lisääntyvän, mutta videokuva osana kokousta tai palaveria saattaa jatkossa olla pienemmässä roolissa. AinaComin tuotepäällikön oma kokemus on, että online-neuvottelut tulevat lisääntymään, mutta videon lisääminen neuvotteluihin tuo loppujen lopuksi vain vähän lisäarvoa asioiden läpikäymiseen. (AinaCom 2017)

4 Videoneuvottelun vaikutus liike-elämässä

Kommunikaatiotilanteisiin, jotka sijoittuvat kahden tai useamman eri paikan välillä, soveltuvat videoneuvottelut käyttömahdollisuuksiltaan parhaiten. Videoneuvotteluissa vaihdetaan reaaliaikaisesti tietoa kuva- ja ääniyhteyden avulla. Reaaliaikaisella tietojen vaihdolla tarkoitetaan sitä, että paikasta ja ajasta riippumatta tietoa voidaan vaihtaa, vaikka maapallon toiselle puolelle. Videoneuvottelun käyttömahdollisuudet vaihtelevat aina myyntipalavereista sopimusneuvotteluihin ja kaikkeen näiden kahden väliltä. Pelkän tavallisen puhekommunikaation lisäksi, voidaan osapuolten välillä vaihtaa myös neuvotteluihin liittyvää tukimateriaalia, kuten taulukoita ja muuta статистиikkaa. Videoneuvottelu onkin täydellinen vaihtoehto matkustamiselle, sen ollessa helppo ja nopea etätyöskentelyväline, jolla yhteydenpito on myös ympäristöystävällistä ja yrityksen kustannuksia säästävää. (Talcod 2010.)

Visual Conference Groupin tekemän tutkimuksen mukaan on arvioitu, että jos puolet EU:n sisällä työskentelevistä ihmisistä pitäisi yhden tapaamisen vuodessa etänä, syntyisi 2,13 miljoonaa tonnia vähemmän päästöjä. Lisäksi, mikäli 20 prosenttia EU:n sisäisistä työmatkoista korvattaisiin etäneuvotteluilla, vähenisivät EU:n hiilidioksidipäästöt yli 22 miljoonaa tonnia vuodessa. (Visual Conference Group 2011.)

Monet videoneuvotteluita tarjoavat tahot mainostavatkin järjestelmiään ekologisuudella ja taloudellisuudellaan. Yrityksien on mahdollista videoneuvotteluita hyödyntämällä säästää matkakuluissa ja säästää luontoa liikenteestä syntyviltä päästöiltä. Videoneuvotteluiden on myös todettu lisäävään yritysten tehokkuutta ajankäytön kautta, sillä resursseja on vapautunut muuhunkin kuin matkustamiseen. Kun puhutaan kestävästä kehityksestä ja kestävästä teknologiasta voidaan videoneuvotteluita pitää yhtenä näihin liittyvistä innovaatiosta. Se on myös suuri osa kestävä teknologian dematerialisaatiota, millä tarkoitetaan palveluiden ja tuotteiden tuottamista mahdollisimman pienillä kustannuksilla ja päästöillä. (CUmeeting 2014; Lifesize 2014)

Etuina videoneuvotteluissa voidaan pitää myös entistä tehokkaampia ja nopeampia kokouksia joissa tiedonkulku on parempaa. Videoneuvotteluihin pääsääntöisesti valmistaudutaan paremmin kuin normaaleihin kokouksiin ja lisäksi videoneuvotteluissa yleensä keskitytään paremmin kokouksen aiheeseen. Dokumenttien ja piirrosten selailu videoneuvotteluiden aikana mahdollistaa helpon tiedon välittämisen ja vähentää merkittävästi väärinkäsityksiä. Neuvotteluiden aikana on myös mahdollista kuvien välittäminen, laitteiden ja esineiden näyttö, videoiden katselu, kuvien katselu, grafiikkakuvien näyttäminen ja samaan aikaan niiden päälle piirtäminen. Tilaisuuden

nauhoittaminen mahdollistaa muidenkin hyötymisen neuvottelusta. (Tietoverkkolaboratorio 2000)

Kulujen säästämisen lisäksi videoneuvottelut mahdollistavat spontaanit visuaaliset kontaktit etäisyyksistä riippumatta. Vaikka videon välillä käytyä neuvottelua ei varsinaisesti voida verrata kasvokkain käytyyn neuvotteluun, tuo se kuitenkin osapuolet lähemmäksi toisiaan kuin sähköpostitse käyty viestintä tai puhelinneuvottelut. Videoneuvottelut mahdollistavat myös paikallisen tai jopa maailmanlaajuisen monipisteneuvottelun. Monipisteneuvottelulla tarkoitetaan sitä, että kolme tai useampi osapuoli on mukana videoneuvottelussa. Monipisteneuvottelun avulla saadaan myös maantieteellisesti kauempana olevat paremmin mukaan neuvotteluihin ja päätöksentekoon. (Tietoverkkolaboratorio 2000)

Myös Microsoftilla on huomattu videoneuvotteluiden vaikutus yrityksessä, sillä Skype for Businessin avulla he ovat ohjanneet toiminnalliset säästöt tuotekanavaan, jotta he voivat innovoida markkinoinnissa, tuotekehityksessä sekä tutkimuksessa. Videoneuvottelut ovat mahdollistaneet Microsoftin panostuksen osa-alueisiin, joiden avulla heidän kilpailukykynsä paranee. (Microsoft 2017)



Kuva 2. Monipisteneuvottelu

5 Teorian yhteenveto

Neuvottelut ovat mielestäni osa myyjien arkea. Neuvotteluita käydään jatkuvasti ja eri vaiheissa ja ne ovatkin tärkein menetelmä, jonka avulla ihmiset pyrkivät saamaan toisiltaan sen mitä haluavat. Ennen kaikkea neuvottelu on ihmisten välistä viestintää. Tämän viestinnän tavoitteena onkin saada aikaan sopimus, josta molemmat osapuolet kokevat hyötyvänsä. Molempia hyödyttävä ratkaisu tarkoittaakin yleisesti sitä, että osapuolet tulevat toisiaan vastaan ja hieman tinkivät vaatimuksistaan.

Neuvottelua ei pidä sekoittaa kokoukseen. Kokous on yleisesti ottaen työnpaikan sisällä tapahtuva, kun taas neuvotteluissa osapuolet ovat eri yrityksistä. Neuvottelussa ei myöskään ole niin paljoa ns. sääntöjä, kuin kokouksessa. Puheenjohtajana neuvotteluissa toimii yksi neuvottelijoista. Hänen tehtävänä on huolehtia siitä, että keskustelu pysyy olennaisessa. Hän lisäksi tarkentaa, tekee yhteenvetoja, huolehtii ajankäytöstä ja varmistaa, että kaikilla on puherauha. Kuitenkin yksi hänen tärkeimmistä tehtävistään on hyvän ilmapiirin luominen.

Suomalainen neuvotteluprosessi on pääpiirteittäin huomattavasti yksinkertaisempi, kuin monien muiden maiden. Neuvotteluprosessi alkaa tarpeen havaitsemista ja neuvotteluun valmistautumisesta. Valmistautumisen jälkeen päästäänkin heti itse neuvotteluihin, joiden jälkeen prosessi päättyy jälkihoitoon.

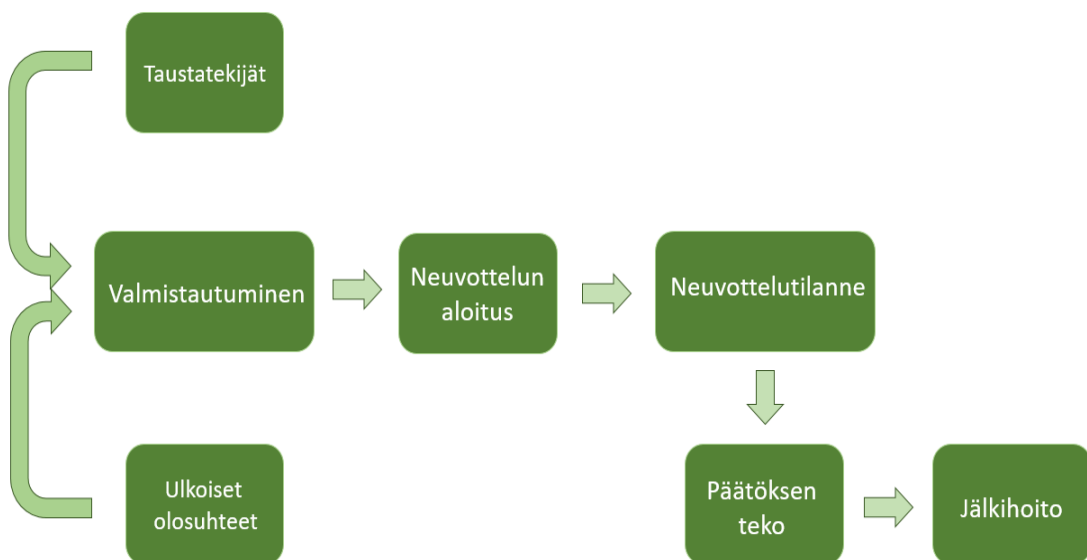
Neuvotteluun valmistautumista voidaan pitää neuvotteluprosessin yhtenä tärkeimmistä osa-alueista. Neuvotteluihin valmistautumisen yksi olennaisimmista asioista on tiedon hankinta ja vastapuolen yritykseen tutustuminen. Neuvottelukumppanin tarkka tunteminen auttaa neuvotteluissa löytämään juuri vastapuolelle sopivan ratkaisun. Tietoa kerätessä on kuitenkin äärimmäisen tärkeää muistaa, että tiedon tulee ole luotettavaa ja ajankohtaista. Et halua mennä neuvotteluihin mukana vanhaa tai väärää tietoa vastapuolesta.

Tärkeää on muistaa, että jokainen neuvottelu on erilainen. Ikinä ei ole kahta samanlaista neuvottelua, sillä neuvottelunaihe, ihmiset, neuvottelupaikka ja tilanne ovat pääsääntöisesti joka kerta erilaiset. Neuvottelutilanteiden ja ihmisten muuttumisen vuoksi ei ole varsinaisesti olemassa yhtä tiettyä neuvottelukaavaa, mutta on olemassa yleisiä menetelmiä ja vaiheita, joita useimmat neuvottelut noudattavat. Nämä vaiheet ovat neuvotteluiden avaus, asioiden käsittely ja neuvottelun lopetus.

Neuvotteluiden jälkihoito on yksi elintärkeimmistä osa-alueista hyvän asiakassuhteen ylläpitämisen kannalta. Jälkihoidon päätarkoituksena on varmistaa toimenpiteet, joilla saavutetaan neuvotteluissa sovittu lopputulos ja tämän lisäksi jälkihoidolla luodaan pohjaa mahdollisille tuleville uusille neuvotteluille. Neuvotteluiden aikana olisi jo hyvä päättää kuka jälkihoidolliset tehtävät hoitaa, etteivät ne jää kokonaan hoitamatta. Usein mikäli neuvottelussa ei päätetä kuka jälkihoidon hoitaa, olettavat osapuolet, että toinen osapuoli on ottanut asian hoidettavakseen, mutta sitten sitä ei hoidakaan kukaan.

Moni varmasti miettii millainen hyvä neuvottelija sitten on. Hyvällä neuvottelijalla tulisi olla erittäin hyvät vuorovaikutustaidot ja kykyä ottaa huomioon vastapuolen tunteet ja asenteet. Hyvällä neuvottelijalla on neuvottelussa käytävistä asioista hyvä tuntemus ja uskallus tuoda omia näkökulmia mukaan neuvotteluun. Valtaa on hyvä muistaa käyttää, mutta valtaa ei saa olla liikaa, sillä silloin sinut voidaan kokea pelottavana. Valtaa ei myöskään ole pakko näyttää, vaan riittää että neuvottelija voi tarvittaessa turvautua siihen. Neuvotteluissa tuleekin muistaa se, että kuka uskoo voittavansa neuvottelut yleensä myös pysyy vaatimuksissaan ellei tarkoituksella halua muuttaa vaatimuksiaan. Täytyy myös muistaa, että neuvotteluissa on monia eri neuvottelutyylejä. Hyvä neuvottelija ei ikinä tyydy kompromissiin, sillä se ei ole paras vaihtoehto. Neuvotteluissa tulisikin pyrkiä lopputulokseen, jossa yhteinen tavoite on kasvaminen.

Alla oleva taulukko avaa yksinkertaisella tavalla teorian kokonaisuuden. Teoria lähtee liikkeelle valmistautumisesta ja sisältää myös taustatekijät sekä ulkoiset olosuhteet. Valmistautumisesta siirrytään suoraan neuvottelun aloittamiseen, jonka jälkeen avataan itse neuvottelutilannetta. Neuvottelutilanteen avaamisen jälkeen päästään siirtymään itse päätöksen tekoon, jonka jälkeen teoria päättyy jälkihoitoon.



Kuvio 5. Neuvotteluprosessin pääpiirteet

6 Tuotoksen toteutuksen kuvaus ja oma arviointi

Tässä luvussa tarkoitukseni on kuvata miten olen saanut tuotokseni aikaiseksi ja tämän lisäksi opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arvioinnissa avaan hieman mitä olen prosessin aikana oppinut, mitä taitoja olen päässyt käyttämään ja millaisia haasteita minulla on ollut opinnäytetyöprosessin aikana.

6.1 Tuotoksen toteus

Produktin toteutus lähti liikkeelle ehkä hieman hiljaisesti ja olinkin jättänyt sen teon lähes viimeiseksi. Koin, että produkti on helpompi kasata kun olen jo kerännyt valmiiksi materiaalia minkä pohjalta rakentaa produkti. Produktin rakensin videoneuvotteluiden ympärille, sillä koin sen ajankohtaiseksi ja uskoin, että neuvotteluista löytyy jo monia muitakin tuotoksia. Produktin rakentaminen videoneuvotteluaiheen ympärille olikin suhteellisen kivutonta ja produktinrunko olikin nopeasti suunniteltu. Päätin produktissani käydä läpi: videoneuvotteluiden eri muodot, videoneuvottelun nykytilan, videoneuvotteluiden hyödyt ja haitat, yleisiä vinkkejä videoneuvotteluun osallistuvalla sekä katsauksen videoneuvotteluiden tulevaisuuteen.

Eri osa-alueiden rakentamiseen käytin apunani itse opinnäytetyötä, haastattelua sekä erinäisiä lähteitä internetistä. Lähteiden laajan kirjon vuoksi jouduin jälleen käyttämään lähdekritiikkiä ja valitsinkin lähteiksi sellaisia, jotka itse koin uskottaviksi. Produkti kasaantui nopeasti ja lähestulkoon yhdeltä istumalta. Vaikka produkti onkin hieman lyhyt saa siitä silti mielestäni hyvän kuvan videoneuvotteluista ja koen, että siitä on hyötyä monelle eri taholle. Itse olen tyytyväinen tuotteeseen ja siitä millainen siitä tuli.

6.2 Opinnäytetyöprosessin ja oman oppimisen arviointi

Kaiken kaikkiaan olen ihan tyytyväinen opinnäytetyöprosessiin ja sen suorittamiseen.

Tietenkin aina löytyy jotain parannettavaa ja niin myös tälläkin kertaa.

Opinnäytetyöprosessi sujui mielestäni mitään suurempia aikataulullisia ongelmia ja mikäli aikataulullisia ongelmia ilmeni ne selvitettiin. Alla on kuva prosessin alussa suunnitellusta aikataulusta ja mielestäni olen tässä pysynytkin.

Viikko	Päivä	Vkopäivä	Tehtävät	Column1
43	24.10.	Ma	Aikataulun suunnittelu	
44	31.10.-	Ma	Kirjoituspaja	
45	7.11.-	Ma	Kirjoituspaja & 1. version läpikäynti	
46	14.11.-	Ma	Kirjoituspaja	
47	21.11.-	Ma	Kirjoituspaja	
48	28.11.-	Ma	Vertaisarviointi / Kirjoituspaja	
49	5.12.-	Ma	Kirjoituspaja	
50	12.12.-	Ma	2. version läpikäynti	
51	19.12.-	Ma	Kirjoittamista	
52-2	26.12.-	Ma	LOMA / Kirjoitus	
3		Ma	Kirjoituspaja	
4		Ma	Kirjoituspaja	
5		Ma	Kirjoituspaja/ Vertaisarviointi	
6		Ma	Kirjoituspaja	
7		Ma	3.version läpikäynti / Kirjoituspaja	
8		Ma	TALVILOMA	
9		Ma	Kirjoituspaja	
10		Ma	Kirjoituspaja / Työ Urkundiin	
10		Ma	Valmiin työn esitys 4.luok.opisk.	
11		Ma	Kypsyysnäyte / Työn julkaiseminen viimeistään 17.3	

Kuvio 6. Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyöprosessin aikana ilmaantui lieviä motivaatio- ja kirjoitusongelmia, mutta näistäkin selvisin hyvin. Ongelmista selviämistä auttoi mielestäni hyvin prosessin alussa tehty riskien kartoitus ja keinot niistä selviämiseen. Tähän kartoitukseen oli hyvä palata aina kun prosessin tekemisessä ilmeni vaikeuksia tai motivaationpuutetta. Prosessin aikana olin yhdessä vaiheessa myös hieman kipeänä, mutta sain hyödynnettyä sairaanaoloajankin opinnäytetyön etenemiseen. Muut kurssit eivät osoittautuneet niin suureksi riskiksi mitä olin alun perin ajatellut, mutta mielestäni oli tärkeää tämäkin riski kartoittaa. Henkilökohtaisesti koin riskien kartoituksen erittäin toimivaksi ja hyödylliseksi.

Riski	Miten varmistan, että riski ei toteudu?	Mitä teen jos riski toteutuu?
Sairastuminen	Syön terveellisesti ja harrastan liikuntaa. Pyrin nukkumaan säännöllisesti ja välttämään ylimääräistä stressiä	Mikäli sairastun, pyrin silti kirjoittamaan opinnäytetyötä tai etsimään uusia lähteitä aiheesta. Myös lepo on tärkeässä osassa.
Mielenkiinnon loppuminen	Varmistan, että teen välillä jotain rentouttavaa mikä ei liity opinnäytetyöhön.	Jätän opinnäytetyön tekemisen hetkeksi ja teen jotain muuta.
Muut kurssit	Teen muut kouluhommat ajallaan mikäli niitä on.	Varaan aikatauluun aikaa ylimääräisille koulutöille ja teen ne mahdollisimman nopeasti pois alta.

Kuvio 7. Riskianalyysi

Ammattillista kasvua tuli varsinkin oma-aloitteisessa tiedon etsinnässä. Koenkin, että opinnäytetyöprosessin aikana erityisesti tiedonhakutaitoni ovat päässeet kehittymään. Tietoa löytyy, kun vaan jaksaa etsiä. Tietomateriaalia etsiessäni huomasinkin nopeasti, että varsinkin videoneuvotteluista löytyi hyvää tietoa englanninkielellä. Tietenkään raportissa en ole voinut esitellä kaikkea tietoa mitä olen prosessin aikana lukenut aiheesta. Koen kuitenkin, että olen itse hyötynyt kaikesta tiedosta mitä olen lukenut sillä aihe on ollut mielenkiintoinen ja varmasti myös ajankohtainen teknologian kehittyessä.

Lisäksi koen, että olen ammatillisesti kasvanut eri ominaisuuksissa joista on varmasti hyötyä työelämässä. Näitä ominaisuuksia ovat: sinnikkyys, oma-aloitteisuus, tiedonhankinta, itsenäisyys työskentelyssä sekä luovuus kirjoittamisessa. Teoreettisen osuuden avulla pääsin lähemmin tutustumaan neuvotteluiden teoriaan ja niissä tarvittaviin taitoihin ja tästä koen erityisesti olevan hyötyä työelämässä. Kaiken kaikkiaan siis koen, että opinnäytetyö on kasvattanut minua henkisesti ja kehittänyt ammatillisia taitojani.

7 Pohdinta

Videoneuvottelut ovat mielestäni merkittävä tekijä tulevaisuudessa juurikin ympäristöystävällisyyden vuoksi. Ympäristön tilasta ja ilmastonlämpenemisestä keskustellaan jatkuvasti. Olin osittain jopa järkyttynyt kun näin Visual Conference Groupin julkaisemat luvut siitä kuinka paljon videoneuvottelut ja etätapaamiset vähentäisivät hiilidioksidipäästöjä. Ympäristöystävällisyyden lisäksi näen, että yrityksille tulisi merkittäviä taloudellisia säästöjä matkakuluissa videoneuvotteluiden eliminoidessa matkustustarpeen. Kuitenkin koen samalla, että tärkeät neuvottelut olisi hyvä hoitaa face-to-face vielä tässä teknologian vaiheessa. Virtuaalisen todellisuuden ja lisätyn todellisuuden mahdollinen mukaantulo videoneuvotteluihin kuitenkin mielestäni voi eliminoida neuvotteluihin matkustamisen tarpeen lähestulkoon kokonaan.

Neuvotteluiden siirtäminen verkkoon tuo mielestäni yritykselle kuin yritykselle lisäarvoa. Nykyajan videoneuvotteluun vaadittavat tekniset kriteerit täyttävä laite löytyy lähestulkoon jokaisen ihmisen taskusta. Älypuhelimella on mahdollista osallistua videoneuvotteluihin, jolloin osallistujalla ei tarvitse olla käytössään kuin nettiyhteys. Toki videoneuvotteluissa on myös haittapuolia ja ongelmia, mutta näen näiden haittojen ja ongelmien vähenemisen teknologian kehittyessä.

Tutkiessani videoneuvotteluiden nykytilaa tuli minulle hyvinkin nopeasti selville, että Skypen oma Skype For Business –palvelu on tällä hetkellä yritysmaailmassa erittäin suosittu. Tästä minulla oli kuitenkin jo omakohtaisten työkokemusten kautta hieman vainua. Skype For Business –palvelu on mielestäni erittäin toimiva ratkaisu ja odotankin mielenkiinnolla vaikuttavatko tulevaisuudessa VR- ja AR-teknologia Skype For Business –palveluun ja mikäli vaikuttavat niin mitä vaikutukset ovat. Oli mielenkiintoista lukea, että Microsoft on kehittelemässä HoloLens tuotteelleen erilaisia aplikaatioita ja uskonkin, että jotkut näistä aplikaatioista varmasti liittyvät neuvotteluiden tulevaisuuteen ja tulevat omalla tavallaan hyödyntämään Skype For Business –palvelua, sillä ovathan molemmat Microsoftin omistuksessa.

Teknologian kehittyminen tuo valtaisia mahdollisuuksia niin yritys- kuin kuluttajamaailmassa. Näenkin, että virtuaalinen- ja lisätty todellisuus tulevat mullistamaan verkon välityksellä tehtävien neuvotteluiden ja työskentelyn kulun seuraavien 10 vuoden aikana. Itse henkilökohtaisesti odotan innolla millaisia mahdollisuuksia juurikin Microsoftin HoloLensit tuovat niin yritysmaailmaan kuin kuluttajillekin.

Koen, että olen opinnäytetyössäni saanut vasta pintaraapaisun virtuaalisen- ja lisätyn todellisuuden tuomiin mahdollisuuksiin niin yritys- kuin kuluttajamaailmassa. Tutkimusta olisi mahdollista jatkaa keskittymällä entistä tarkemmin virtuaaliseen- ja lisättyyn todellisuuteen, näiden nykytilaan ja tulevaisuuteen sekä näiden luomiin mahdollisuuksiin.

Lähteet

AinaCom 2017, tuotepäällikön sähköpostihaastattelu. Haastateltu: 2.3.2017

Borko, F. 2011. Handbook of Augmented Reality. Springer. New York

Cardone, G. 2012. Sell or be sold. Greenleaf Book Group Press

CUMeeting 2014. Advantages and disadvantages of video conferencing. Luettavissa: <http://blog.cumeeting.com/?p=22>. Luettu 27.2.2017

Havunen, R. 2000. Uusi näkökulma asiakkaaseen – oivaltamisen kautta tuloksiin. Oy Edita Ab. Helsinki

Huhtinen, P. 2011. Neuvottelijan vuorovaikutustaidot. 6.paino. Monivire Kustannus

Husu, M., Tarkoma, E. & Vuorijärvi, A. 2004. Ammattisuomen käsikirja. 6.-8.painos. WSOY. Porvoo

Kallio, H. 1993. Esiintymis- ja neuvottelutaito. WellPrint Oy. Espoo

Kansanen, A. 2002. Neuvottelu- ja kokoustaito. WSOY. Helsinki.

Kennedy, G. 2004. Essential Negotiation. Profile Books Ltd. London

Kielijelppi 2010. Neuvotteluprosessi. Luettavissa: <http://kielijelppi.virtamieli.fi/puheviestinta/neuvotteluprosessi>. Luettu 26.2.2016

Leicher, R. 2005. Myyntityö. Rastor Oy. Helsinki

Lifesize 2014. The Real Business Benefits of Video Conferencing. Luettavissa: <https://www.lifesize.com/~media/Documents/Related%20Resources/White%20Papers/The%20Real%20Business%20Benefits%20of%20Video%20Conferencing.ashx>. Luettu: 28.2.2017

Microsoft 2017. Luettavissa: <https://products.office.com/fi-fi/skype-for-business/online-meeting-solutions>. Luettu 2.3.2017.

Miettinen, S. & Torkki, J. 2008. Neuvotteluvälit. WSOY. Helsinki.

Lehtonen, J. & Kortetjärvi-Nurmi, S. 1993. Neuvottelun tulokset. Ryhmätyö-, neuvottelu ja kokoustaito. WSOY. Porvoo.

Office 2016. The future of video conferencing – 3 trends breathing new life into a decades old industry. Luettavissa: <https://blogs.office.com/2016/06/14/the-future-of-video-conferencing/>. Luettu: 2.3.2017

PGI. 3 Ways VR Technology Will Create Better Meetings. Luettavissa: <https://www.pgi.com/resources/articles/3-ways-vr-technology-will-create-better-meetings/>. Luettu 3.3.2017

Rubanovitsch, M. & Aalto, E. 2012. Myy enemmän – myy paremmin. 7.painos. Oy Imperial Sales Ab.

Schranner, M. 2002. Neuvottelutaito. Strategiat ja taktiikat vaativiin tilanteisiin. Multikustannus. Helsinki

Talcod 2010. Disadvantages and advantages of videoconferencing in a business setting. Luettavissa: <https://www.talcod.net/en/blog/disadvantages-and-advantages-videoconferencing-business-setting>. Luettu: 27.2.2017

Tenhunen, M. & Tsokkinen, A. 1995. Viestijänä yhteisössä. Kokous- ja neuvottelutaito. WSOY. Porvoo

Tietoverkkolaboratorio, 2000. Luettavissa: https://www.netlab.tkk.fi/opetus/s38118/s00/tyot/63/edut_haitat.shtml. Luettu: 24.2.2017

Valo, M. & Almonkari, M. 1995. Puheviestinnän tieto ja taito. Otava. Helsinki.

Vanha-aho, P. & Mäkelä, K. 2004. Neuvottelutaidon opas. 2007. Rannikon Laatupaino Oy. Vihanti

Virtuaali ammattikorkeakoulu. Luettavissa: <http://www2.amk.fi/digma.fi/www.amk.fi/opintojaksot/030905/1161942268554/116194254558/1161942766836/1161943189743.html> Luettu. 26.2.2017

Virtual Reality Society 2017. What is Virtual Reality. Luettavissa: <http://www.vrs.org.uk/virtual-reality/what-is-virtual-reality.html>. Luettu: 22.2.2017

Visual Conference Group 2011. Säästä ympäristöä. Luettavissa: <http://www.visualconferencegroup.fi/saasta%20ymparistoa>. Luettu: 21.2.2017

Wall Street Journal 2016. Virtual Reality Takes On the Videoconference. Luettavissa: <https://www.wsj.com/articles/virtual-reality-takes-on-the-videoconference-1474250761>. Luettu: 01.03.2017

Liitteet

Liite 1. Sähköpostihaastattelun vastaukset AinaComin tuotepäällikön kanssa

1. Mikä tällä hetkellä on mielestänne videoneuvotteluiden ns. standardi (Esim. Skype, Lync)

Omassa päivittäisessä työssä videoneuvotteluista puhuttaessa yleisin työkalu videokuvan välittämiseksi on nimenomaan mainitsemani Skype for Business, joka on yrityksille tarkoitettu yhdistetyn viestinnän työkalu (siis eri kuin Skype –palvelu kuluttajille).

Itse miellän sen tosiaan tällä hetkellä ns. standardiksi ja läheisimmin/yleisimmin käytetyksi videoneuvottelupalveluksi, ainakin yrityspuolella. Tätä vahvistaa myös se, että AinaCom tarjoaa Skype for Business palveluita yrityksille, ja asiakkaiden videoneuvottelutarpeisiin tarjoamme ensisijaisesti Skype for Businessia.

Markkinoilla on toki muitakin ratkaisuja, mutta Skype for Business tulee vastaan useimmiten, esim. omassa asiakaskunnassa.

Toisena kokonaisuutena on eri tiloihin/huoneisiin suunnitellut perinteisemmät videoneuvotteluratkaisut.

Näitä on myös edelleen käytössä yrityksissä eli palaverihuoneiden väliset yhteydet videolla, jotka usein ovat laajempia (ja kalliimpia) ratkaisuja. Näissä neuvotteluhuoneet/tilat saadaan videon kautta yhdistettyä, kun Skype –pohjaiset ratkaisut on lähtökohtaisesti suunniteltu yksittäisten käyttäjien väliseen videoneuvotteluun.

Tämä on yrityksissä/asiakaskunnassa ainakin vielä tällä hetkellä käytetty toteutus videoneuvotteluille, mutta Skypen tyyppiset ratkaisut ovat lisääntyneet muutamissa vuosissa mielestäni aika paljon.

Myös Skype –pohjaisia videoneuvottelulaitteita eri tyyppisiin tiloihin on myös saatavilla.

2. Minkä te koette olevan videoneuvotteluiden tulevaisuus?

Toistaiseksi videoneuvotteluille on oma paikkansa yritysten viestinnässä, mutta koen että videoneuvottelut ovat vähän alkaneet menettämään merkitystään.

Neuvotteluita pidetään paljon verkossa online-kokouksina, mutta videokuvan käyttö on omassa arjessa suhteellisen harvinaista.

Tosin videon käyttöön palaverissa vaikuttaa paljon myös yrityksen oma kulttuuri. Osassa yrityksissä arvostetaan, että henkilöt nähdään ”livenä”, osassa tärkein asia on esim. esitysmateriaalin näkyminen kaikille.

Eli online-kokousten määrä varmasti lisääntyy ja face-to-face palaverreja siirtyy entistä enemmän verkon yli (ääni, sisällönjako), mutta videokuva osana kokousta saattaa olla jatkossa pienemmässä roolissa.

3. Näettekö te, että VR/AR tulee olemaan tulevaisuudessa merkittävä tekijä videoneuvotteluissa. Miksi?

Perinteisessä yritysten välisessä kokoustamisessa en usko, että esim. lisätty/virtuaalitodellisuus tulisi mukaan kovin pian.

Toistaiseksi tuntuu, että palaverissa tärkeintä on asian läpikäynti, ja videokuva ylipäätään harvoin tuo lisäarvoa siihen.

Uskon, että kuluttajien välisessä kommunikoinnissa, sekä muissa kuluttajapalveluissa, nämä yleistyvät, mutta yritysmaailman käyttöön noilla saattaa olla vielä matkaa.

Kuluttajien väliset videopuhelut ovat yleensä enemmän vapaamuotoisia, jolloin VR/AR voi tuoda paljonkin mielenkiintoisia sovellutuksia kuluttajille ja rikastaa videopuheluita, kuten esim. Snapchatin filterit ja vastaavat.

4. Mitä haasteita näette tulevaisuudessa liittyen videoneuvotteluihin ja siinä käytettävään teknologiaan?

Teknologia mahdollistaa jo nyt videoneuvottelut lähestulkoon mistä tahansa, ja lähes millä laitteella tahansa. Sekä kiinteät että mobiilidatayhteydet mahdollistaa helposti videon lähetyksen, toki paikoitellen esiintyy häiriöitä ja ongelmia varsinkin tien päältä ja liikkeessä.

Mutta teknologia ja datayhteydet tuskin tulee olemaan ongelma tulevaisuudessakaan.

Se, tuoko videokuvan siirto yritysten väliseen viestintään lisäarvoa, on kenties isompi ”ongelma” jos miettii videoneuvotteluiden tulevaisuutta.

Oma kokemus on, että tosiaan online-neuvottelut tulee lisääntymään entisestään, mutta videokuva tuo loppujen lopuksi aika vähän lisäarvoa asioiden läpikäymiseen.

Liite 2. PowerPoint videoneuvotteluista



HAAGA-HELIA
ammattikorkeakoulu

Videoneuvottelu

Severi Pusa,
1400957



1



HAAGA-HELIA
ammattikorkeakoulu

Sisältö

- Videoneuvottelun eri muodot
- Videoneuvottelu nyt
- Videoneuvottelun hyödyt
- Videoneuvottelun haitat
- Neuvot videoneuvotteluun
- Videoneuvottelun tulevaisuus



2

Videoneuvottelun eri muodot

- Yksipisteneuvottelu
 - Kahden ihmisen välillä

- Monipisteneuvottelu
 - Kolme tai useampi osanottaja



3



Videoneuvottelu nyt

- Skype For Business (S4B)
 - Suosituin yritysten käyttämä palvelu
 - Äänen, kuvan- ja sisällönjako


55%
 yrityksistä
 käyttää
 Skype for
 Businessia



4



Videoneuvottelun hyödyt

- Matkustuskulut vähenevät
 - Ajan ja rahansäästö
 - Resursseja vapautuu muuhun ja työnteko tehokkaampaa
- Helppo ja nopea etätyöväline
- Ympäristöystävällinen
- Tiedon jako
 - Mahdollista jakaa dokumentteja neuvottelun aikana
- Neuvottelun säilyminen
 - Neuvottelu mahdollista tallentaa ja katsoa uudestaan



Videoneuvottelun haitat

- Tekniset vaikeudet
 - Laitteiden yhteensopivuus
 - Mahdolliset viiveet ja laitteiden rikkoutuminen
- Yhteys
 - Saattaa vaatia nopean yhteyden toimiakseen
- Aikaerot
 - Eri mannerten väliset aikaerot
- F2F
 - Ei ole sama kuin F2F tapaaminen



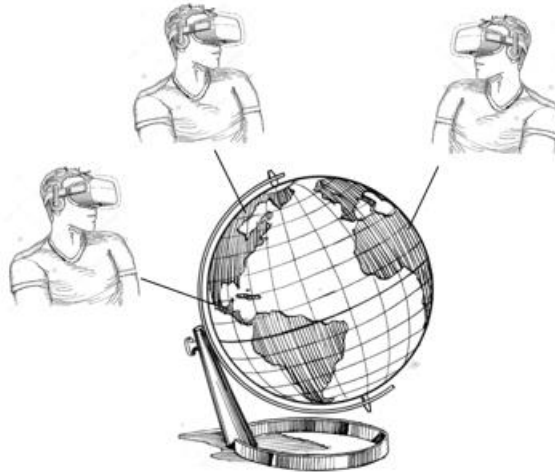
Neuvot videoneuvotteluun

- Esittele itsesi
- Pukeudu asiallisesti
- Varmista ympäristö
 - Taulut, ylimääräiset tavarat pöydällä
- Keskity neuvotteluun
 - Vältä muuta työntekoa
- Puhuesssa katso kameraa
 - Katse kameraan eikä näyttöön

Neuvot videoneuvotteluun

- Valaise huone
- Testaa mikrofonin toiminta ennen neuvottelua
- Mykistä mikrofoni, kun et puhu
- Ole tietoinen ääniasetuksistasi
- Varmista hyvä kamerakulma
 - Ei liian alas, liian korkealle tai eri monitoriin
 - Silmien korkeudella
 - Omalla monitorilla

Tähtäkö neuvottelut tulevaisuudessa näyttävät ?



Tulevaisuuden mahdollisuudet

- Lisätty todellisuus (AR)
 - Fyysisen ympäristön parantamista digitaalisin objektein.
 - Microsoft kehittänyt aplikaatioita HoloLenseille, mutta ne ovat vasta kehittäjien testauksessa
- Virtuaalinen todellisuus (VR)
 - Keinotekoisesti luotu ympäristö
 - Yrityksissä vasta kokeilujen tasolla

Lähteet:

- <https://www.exinda.com/blog/infographic-10-jaw-dropping-skype-for-business-stats/> (S4B)
- <http://www.clearone.com/blog/the-top-benefits-of-video-conferencing-for-your-business/> (Hyödyt/Haitat)
- http://www.teach-ict.com/qcse_new/communication/comm_methods/miniweb/pg16.htm (Hyödyt/Haitat)
- <https://www.entrepreneur.com/article/238902> (Neuvot)
- <https://www.wsi.com/articles/virtual-reality-takes-on-the-videoconference-1474250761> (Tulevaisuus)

