

KEHITTYMINEN ASIAKASPALVELIJAN TYÖTEHTÄVISSÄ LOGISTIIKKA-ALALLA

LAB-AMMATTIKORKEAKOULU
Tradenomi (AMK)
Liiketalous
Kevät 2020
Pauli Kirjavainen

Tiivistelmä

Tekijä(t) Kirjavainen, Pauli	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Valmistumisaika Kevät 2020
	Sivumäärä 65	
Työn nimi Kehittyminen asiakaspalvelijan työtehtävissä logistiikka-alalla		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella logistiikka-alalla asiakaspalvelijan työtehtäviä ja niissä tapahtuvaa kehitystä. Työ toteutettiin päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä, jossa viikoittaisella raportoinnilla ja oman työn analysoinnilla kuvattiin asiakaspalvelijan työtehtäviä. Viikkoraportointia tehtiin 12 työviikon ajan aikavälillä 22.5.—8.9.2017. Raportoinnin tukena opinnäytetyössä käytettiin verkko- ja kirjallisuuslähteitä. Opinnäytetyö tehtiin työskennellessäni asiakaspalvelijana DSV Road Oy:n Customer Care -asiakaspalveluosastolla. DSV Road Oy on Euroopan alueella toimiva logistiikka- ja kuljetusalan yritys, jonka päätoimena on tarjota asiakkailleen maantiekuljetuksia.</p> <p>Asiakaspalvelijan työtehtäviä pohjustettiin verkko- ja kirjallisuuslähteillä, jotka käsittelivät asiakaspalvelussa vaadittavia taitoja sekä hyvää asiakaspalvelua. Asiakaspalvelijan työtehtäviä kuvattiin käytännössä työnkuvan analyysissä. Työn teoriaosuudessa käsiteltiin myös asiakaspalvelutyön ja logistiikka-alan kannalta relevantit palvelutuotteen erityispiirteet sekä kuljetusketjun eri vaiheet. Nykytilanteen kuvauksessa käytiin läpi asiakaspalvelijan työtehtävät, työkalut ja sidosryhmät.</p> <p>Päiväkirjaraportoinnin tavoitteena oli tarkastella asiakaspalvelijan päivittäistä työnkuvaa ja viikoittaisen analyysin pohjalta arvioida oman osaamisen kehittymistä. Opinnäytetyön lopputuloksena muodostui selkeä käsitys asiakaspalvelijan työtehtävistä ja vaadittavasta osaamisesta. Lisäksi työssä havaittiin useita osa-alueita, joissa asiakaspalvelija kehitti osaamistaan. Eniten kehitystä asiakaspalvelijan osaamisessa tapahtui vuorovaikutus- ja organisointitaidoissa. Työssä huomattiin myös, kuinka tärkeää alan tuntemus on hyvän asiakaspalvelun takaamiseksi.</p>		
Asiasanat asiakaspalvelu, logistiikka, kuljetusala, palvelutapahtuma, kuljetusketju, palvelutuote		

Abstract

Author(s) Kirjavainen, Pauli	Type of publication Bachelor's thesis	Published Spring 2020
	Number of pages 65	
Title of publication Development in customer service within the field of logistics		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to study the works tasks of a customer service representative working in the logistics field and the development of competence in these. The thesis was carried out as a diary thesis, where weekly diary reporting and analysis of work described the work tasks of a customer service representative. The weekly reporting was carried out during 12 weeks between May 5th and September 9th 2017. To support the weekly reporting, online and literature sources were used. The thesis was written while working as a customer service representative in the Customer Care department at DSV Road Oy. DSV Road Oy is a logistics and transportation company operating in Europe that offers its customers road transportation services.</p> <p>The work tasks of a customer service representative were based on online and literature sources that deal with the skills needed in and good customer service. Customer service representative's tasks were described in practice in the analysis of work task description. The theoretical part of this thesis also handles service product's features and supply chain's phases which are relevant for customer service and the field of logistics. Customer service representative's work tasks, tools and stakeholders are described in the depiction of the current state.</p> <p>The objective of diary reporting was to review the daily work of the customer service representative and analyze the development of know-how based on weekly analysis. As a result of the thesis a clearer understanding of customer service work tasks and required expertise was formed. Additionally, multiple elements where the representative developed his skills were identified. Interaction and organization skills were the competences where the representative developed the most. It was also noticed on the job how important it is to understand the field to ensure good customer service.</p>		
Keywords customer service, logistics, transport, service event, supply chain, service product		

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Sisäisten ja ulkoisten sähköisten työkalujen hallinta.....	1
1.2	Keskeiset ammattikäsitteet	2
2	ASIAKASPALVELU.....	5
2.1	Palveluprosessi ja asiakaspalvelun perusteet	5
2.2	Palvelutuotteen erityispiirteet.....	9
2.3	Asiakaspalvelussa tarvittava osaaminen	10
2.4	Kuljetusketjun eri vaiheet.....	11
3	NYKYTILANTEEN KUVAUS	15
3.1	Oman nykyisen työn analyysi	15
3.2	Työtehtävät	15
3.3	Sidosryhmät työpaikalla	17
3.4	Työtehtävissä tarvittava osaaminen.....	18
3.5	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	19
4	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI	22
4.1	Raportointiviikko 1 – 22.—26.5.2017	22
4.2	Raportointiviikko 2 – 29.5—2.6.2017	27
4.3	Raportointiviikko 3 – 5.6.—9.6.2017	31
4.4	Raportointiviikko 4 – 12.6.—16.6.2017	33
4.5	Raportointiviikko 5 – 19.6.—23.6.2017	37
4.6	Raportointiviikko 6 – 26.6.—30.6.2017	40
4.7	Raportointiviikko 7 – 3-7.—7.7.2017	43
4.8	Raportointiviikko 8 – 10.7.—14.7.2017	45
4.9	Raportointiviikko 9 – 17.7.—21.7.2017	47
4.10	Raportointiviikko 10 – 24.7.—28.7.2017	50
4.11	Raportointiviikko 11 – 31.7.—4.8.2017	53
4.12	Raportointiviikko 12 – 4.9.—8.9.2017	56
5	YHTEENVETO	60
	LÄHTEET	63

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö kuvaa DSV Road Oy Vantaan Asiakaspalveluyksikössä työskentelyä 12 raportointiviikon ajan, 22. toukokuuta ja 4. syyskuuta 2017 välisenä aikana. Työ esittelee päivittäisellä tasolla kuljetusalalla toimivan organisaation asiakaspalvelutyöntekijän työtehtäviä. Työssä tarkastelen myös organisaation asiakaspalveluyksikölle ja yksikön työntekijöille asettamia tavoitteita sekä niiden toteutumista. Osana asiakaspalvelutiimiä minulla on oma päivittäinen tehtäväkenttäni, jonka ympärille asetan omat henkilökohtaiset tavoitteeni. Jokaisen raportointiviikon lopuksi analysoin syvemmin viikon aikana tapahtunutta kehittymistä, oppimista, vastaan tulleita ongelmia sekä työtehtävissä hyödynnettäviä toimintamenetelmiä.

DSV-yhtiöt omistaa tanskalainen DSV A/S. Yritysrhymällä on omat toimipisteet yli 80 maassa eri puolilla maailmaa. Yhdessä edustajiemme kanssa palvelemme asiakkaitamme yli 120 maassa maailmanlaajuisesti. DSV on listattu Kööpenhaminan Pörssiin (NASDAQ OMX Copenhagen). OMXC20-indeksillä mitattuna sen osakkeet ovat 20 aktiivisimmin vaihdettujen joukossa (DSV 2020a.)

DSV:n palvelut on jaettu kolmeen divisioonaan: DSV Road, Air & Sea sekä Solutions. Näin jokaista palvelukokonaisuutta voidaan tehokkaimmin kehittää asiakkaiden tarpeiden ja kunkin liiketoimintayksikön omien tavoitteiden mukaisesti (DSV 2020b).

Oma työsuhteeni DSV Road Oy:ssä alkoi toukokuussa 2014, jolloin aloitin työharjoittelun Saksan ja Itävallan tuontiliikenneosastolla. Tämän jälkeen sain vakituisen työpaikan Saksan ja Itävallan vientiliikenteestä syksyllä 2014, jonka jälkeen minut valittiin osaksi tammi-kuussa 2016 aloitettua Customer Care -asiakaspalveluyksikköä. Oman perehdytykseni työtehtäviin ja organisaation toimintatapoihin olen saanut jo aloitettuani työharjoittelun vuonna 2014, joten tästä syystä tämä opinnäytetyö tarkastelee tämän hetkistä työskentelyä ja analysoin oppimista sekä kehittymistä peilaten omaan tietotaitooni.

1.1 Sisäisten ja ulkoisten sähköisten työkalujen hallinta

Selvitäkseni työtehtävistäni minun tulee hallita useita erilaisia sekä ulkoisia että sisäisiä sähköisiä työkaluja. Tällaisia ovat

- Cargolink. Pääasiallinen työkalu rahdinhallintaan ja yksiköiden suunnitteluun.
- Track&Trace. DSV Roadin tilausseuranta, joka on käytettävissä niin sisäisesti kuin asiakkaillekin.
- ePlan. Kalustohallintatyökalu, jota käytetään myös suunnittelutyökaluna.
- IDS Track&Trace. Saksan edustajaverkoston käyttämä tilausseurantajärjestelmä.

- DSV Trailer GPS Tracking. Traileriseuranta työkalu.
- Elisa Ring. Asiakaspalvelun mobiilivaihe, joka on pääasiallisesti tarkoitettu juuri yrityksille.
- Skype for business. Sisäiseen kommunikointiin ja konferenssipuheluita varten tarkoitettu pikaviestintätyökalu.

Tällä tavoin läpimenoaika säilyy nopeana ja asiakkaan saama palvelu on mahdollisimman nopeata ja tehokasta.

1.2 Keskeiset ammattikäsitteet

Tässä osiossa esitellään ja määritellään keskeiset ammattikäsitteet, jotka ovat relevantteja tämän opinnäytetyön kontekstissa. Käsitteiden määritelmät perustuvat DSV:n ja työnkuvan käytännön selitteille sekä akateemiseen kirjallisuuteen. Osiossa esiteltävät keskeiset ammattikäsitteet määrittävät, mitä käsitteillä tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä.

Alihankinta

Alihankinnalla viitataan ulkopuolisen toimijan palkkaamista suorittamaan liiketoiminnan jokin tietty osa tai osat. Tavoitteena on yleensä saavuttaa tehokkuutta ja kustannussäästöjä (Tilastokeskus 2020.) Esimerkiksi DSV Road Oy:ssä alihankittuja osa-alueita ovat muun muassa terminaalipalvelut, ajojärjestely, kuljettajat ja kuljetuskalusto.

Crosstrade-tilaus

Crosstrade -tilauksella tarkoitetaan DSV:llä suomalaisen lähettäjän ja maksajan tekemää tilausta, jonka nouto- sekä vastaanotto-osoite ovat muualla kuin Suomessa.

Dedi-asiakkuus

Asiakassegmentointi on tärkeää, sillä sitä hyödyntämällä mahdollistetaan yrityksen toiminnan suunnittelu ja toteutus. Segmentoinnilla tarkoitetaan resurssien suuntaamista ja liiketoiminnan ohjaamista. Tyypillisesti esimerkiksi avainasiakkaat muodostavat oman segmenttinsä (Ala-Mutka & Leppänen 2004, 52-54.) DSV:llä dedi-asiakkuuksia oli useampia ja kyseisten asiakkuuksien hoitoon oli esimerkiksi asiakaspalvelussa oma tiimi.

Dispo

DSV Road Oy:ssä Dispolla tarkoitetaan ulkomaan ajojärjestelyä, joiden tehtävänä on ohjata Suomesta käsin Euroopassa liikkuvia yksiköitä. Niin kutsuttuja Dispomaita Euroopassa ovat mm. Portugali, Espanja, Ranska, Saksa, Itävalta, Sveitsi sekä muuta pienempi itäisen-Euroopan maa.

DSV Track & Trace -palvelu

Työkalu, jolla asiakkaat voivat seurata omia tilauksiaan syöttämällä rahtikirjan numeron. Palvelua käytetään myös DSV:n sisällä samaan tarkoitukseen. Käytännössä esimerkiksi kappaletavaran jokainen skannaus, niin lastauksessa kuin välipurussa, näkyy palvelussa.

EDI -liikenne

EDI tulee englanninkielen sanoista Electronic Data Interchange. EDI -liikenne tarkoittaa yritysten välistä tiedonsiirtoa, jossa informaatio siirtyy kahden yrityksen järjestelmän välillä automaattisesti ja yhdenmukaisesti. Normaalisti sähköinen tiedonsiirto vähentää käsittely-aikaa sekä kustannuksia. Se myös parantaa yritysten välistä kumppanuutta ja vähentää virheiden määrää (EDI Basics 2020.)

Edustajat ja edustajaverkosto

DSV Road Oy:ssä ja tässä opinnäytetyössä edustajilla ja edustajaverkostolla tarkoitetaan muiden Euroopan maiden DSV terminaaleja sekä yhteistyökumppaneita (kts. IDS). Edustajaverkosto kattaa maailmanlaajuisesti yli 80 maata, mutta DSV Roadin osalta Euroopassa se kattaa 26 maata.

ETA

Eriyisesti logistiikka- ja kuljetuspuolella käytettävä englanninkielestä tuleva lyhenne arvioidulle saapumisajalle. Lyhenne tulee sanoista Estimated Time of Arrival.

ETD

Logistiikan- ja kuljetusalan lyhenne arvioidulle lähtöajalle. Termiä käytetään ennen kaikkea logistiikka- ja kuljetusalalla. Lyhenne tulee englanninkielisistä sanoista Estimated Time of Arrival.

e-Booking

e-Bookingilla tarkoitetaan asiakaspalvelun sähköisten tilausten käsittelytiimiä.

E-Service -tilaus

DSV e-services oli sähköinen kuljetustilausjärjestelmä. Sen korvasi myöhemmin myDSV -tilausjärjestelmä. E-Services oli Memnon Networksin DSV:lle suunnittelema järjestelmä. E-Service lanseerattiin käyttöön vuonna 2002 ja oli käytössä DSV:llä 23 eri maassa. Suomen DSV:llä e-services oli käytössä useamman vuoden ajan, kunnes myDSV korvasi sen 2017-2018 aikana.

IDS Track & Trace -palvelu

Euroopan IDS (Interessengemeinschaft der Spediteure) –verkoston oma seurantapalvelu, joka on käytössä DSV:n henkilöstöllä.

MyDSV

MyDSV on DSV:n asiakasportaali, jonka tarkoitus on palvella asiakasta kuljetusmuodosta riippumatta. Asiakas kykenee tekemään tilaukset maantie-, meri- ja lentokuljetukset hyödyntämällä vain yhtä portaalia ja tämän lisäksi samassa portaalissa onnistuu myös tilausten seuranta. Asiakkaan on mahdollista samasta paikasta saada myös kaikki erilaiset kuljetusdokumentit, perusraportit sekä tilastot. Portaali toimii myös älypuhelimella sekä tabletilla (DSV 2020a.)

Rantaveto

Rantavedolla viitataan siihen toimintaan, jossa esimerkiksi Euroopasta tullut kappaletavaratraileri puretaan laivasta ulos ja on valmis kuljetettavaksi purkuun terminaaliin. Kuljettaja noutaa täyden trailerin satamasta ja tuo sen terminaalille purkuun. Vientitrailerien osalta toiminta tehdään päinvastoin, jolloin kuljettaja vie täyden vientitrailerin satamaan, jotta se on siellä ajoissa ja valmis lastattavaksi laivaan kohti Euroopan terminaaleja. Rantaveto on siis yksinkertaisuudessaan matka terminaalin ja sataman välillä.

Toiminnanohjausjärjestelmä / Cargolink

Toiminnanohjausjärjestelmät eli ERP-järjestelmät (eng. Enterprise Resource Planning) ovat laajoja ja kokonaisvaltaisia yrityksen ohjaamiseen tarkoitettuja järjestelmiä. Normaalisti järjestelmä käyttää vain yhtä yhteistä tietokantaa ja sitä hyödyntävät kaikki järjestelmän toiminnat. Tämä mahdollistaa läpinäkyvyyden koko organisaation sisällä, jolloin kaikilla on käytössään sama ajankohtainen tieto (Logistiikan Maailma 2020c.)

DSV Road Oy:llä käytössä oleva toiminnanohjausjärjestelmä on nimeltään Cargolink. Kyseinen toiminnanohjausjärjestelmä on käytössä sekä Suomen että usean muun Euroopan maan DSV Road -edustajan käytössä. Cargolink on räätälöity vain DSV:n tarpeiden mukaiseksi eikä se ole käytössä muissa organisaatioissa. Järjestelmässä on omat toiminnot myynnille, laskutukselle, kuljetusten suunnitteluun sekä -hallintaan.

Vetofirma

Liikennöitsijä. DSV Road Oy:llä Suomessa ei ole omaa rekkakalustoa, joten tästä syystä on hankittu alihankkijoita ja nämä liikennöitsijät liikuttelevat konsernin omistamaa kalustoa. Suorittavat purut ja lastaukset ja edustavat toiminnallaan DSV:tä.

2 ASIAKASPALVELU

2.1 Palveluprosessi ja asiakaspalvelun perusteet

Palveluprosessi on tapahtumaketju, jonka mukaan palvelu tapahtuu. Se koostuu tapahtumista ja prosesseista – tarkemmin kuvattuna asiakkaan, yhteyshenkilön ja organisaation sisäisestä toiminnasta sekä tukitoiminnoista. Osa toiminnoista näkyy asiakkaalle ja osa ei. Palveluprosessissa asiakkaan osallistuminen on vaihtelevaa eikä yritys voi hallita tätä, vaikkakin yritys voi omalla toiminnallaan pyrkiä vaikuttamaan asiakkaaseen ja saada tämän toimimaan haluamallaan tavalla. Asiakas ei pidä palvelua prosessina vaan näkee sen tapana saavuttaa omat tavoitteensa. Palvelun sujumiseen vaikuttavat palveluhenkilöstö, palveluympäristö, palvelussa tarvittavan teknologian toiminta ja myös muut asiakkaat. (Bergström & Leppänen 2015, 168-170; Kinnunen 2004, 7.)

Asiakaspalvelulla viitataan kosketuspintaan, jossa asiakas ja yrityksen työntekijä kohtaavat (Aarnikoivu 2005, 16). Asiakaspalvelun tarkoitus on tyydyttää asiakasta ja luoda hänen yksilöllisiä tarpeitansa vastaava kokemus. Näin ollen asiakkaan asemaan asettuminen ja hänen näkökulmansa ymmärtäminen ovatkin tärkeimpiä taitoja asiakaspalvelutyössä (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59.) Vaikka asiakaspalvelu voidaankin määritellä asiakkaan ja kenen tahansa yrityksen työntekijän väliseksi vuorovaikutukseksi, on asiakas useimmiten kontaktissa juurikin asiakaspalvelun työntekijän kanssa. Tällaisissa tilanteissa asiakaspalvelussa työskentelevät henkilöt edustavat asiakkaalle useasti koko yritystä (Aarnikoivu 2005, 21.)

DSV toimii logistiikka- ja kuljetusalalla, joka on ”tuotteiden ja palveluiden ostamista, varastoimista ja kuljettamista sekä näiden toimintojen ohjaamista tietojärjestelmien ja tuotannonohjauksen avulla” (Tikka 2016, 31.) Logistiikan tavoitteena on tarjota asiakkaille riittävän hyvää palvelutasoa mahdollisimman pienillä kustannuksilla eli pyrkimyksenä on minimoida tarpeetonta sekä optimoida kuljetuksia ja varastointia (Tapaninen 2013, 34.) Logistiikka muodostaa ison kustannuserän myös logistiikka- ja kuljetusalan ulkopuolella toimivissa yrityksissä, minkä vuoksi siihen panostetaan yhä enenevässä määrin. Tämän vuoksi logistiikan merkitys on kasvanut ja siitä on muodostunut myös merkittävä strateginen tekijä (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 7.)

Asiakaskäyttäytymisen tunteminen on välttämätöntä, jotta palvelutaso voidaan määritellä. Logistiikassa vaarana on osaoptimointi: Jossakin toiminnossa palvelutaso on korkea, mutta muualla yrityksessä toteutetut toimenpiteet romuttavat sen. Tällaisia tilanteita voi syntyä muun muassa varastoinnin ja kuljetuksen tai oston ja myynnin välillä. Palvelu voi kärsiä myös lähetystoiminnan yhteydessä, ja onkin erityisen harmillista, jos huolellisesti

suunniteltu ja toteutettu tilaus- ja toimitusketjun hallinta pettää logistisen ketjun viimeisessä vaiheessa. (Ritvanen, Inkiläinen, Von Bell & Santala 2011, 27—28.)

DSV Road Oy:n Customer Care -asiakaspalveluyksikössä tyypillinen alku palveluprosessille on asiakkaan tekemä tilaus, joko sähköisiä järjestelmiä hyödyntäen tai vaihtoehtoisesti sähköpostitse lähetetyllä viestillä. Asiakkaan lähettämän tilauksen vastaanotettamme alkaa minun roolini asiakaspalvelijana. Tehtävänä on selvittää aikataulut ja käsitellä tilaus valmiiksi sekä välittää se eteenpäin liikenneosastolle tai edustajaverkostolle, riippuen onko kysymyksessä tuonti vai vientitilaus. Aikataulujen ja kuljetuksen yksityiskohtien selvittäminen on organisaation sisäistä toimintaa, joka ei näy asiakkaalle, mutta joka informoidaan tilauksen kuittaamisen yhteydessä. Tukitoimintoja ovat muun muassa kuljetustilausten ja niihin liittyvien materiaalien arkistointi sekä organisaation omien kuljetusviitteiden luominen, jotka mahdollistavat asiakkaan oman tilauksen seurannan hyödyntämällä esimerkiksi DSV Track & Trace -palvelua.

Kaikissa palveluprosessin vaiheissa tulisi määritellä vähimmäistaso, eli riittävän palvelun taso, johon vähintään pyritään. Lisäksi tulee kuvata, mitä hyvä ja erinomainen palvelutaso sisältävät ja miten nämä tasot voidaan toiminnassa saavuttaa. Näin luodaan palvelunlaadulle mittareita, joiden laatutasoa voidaan kehittää. (Bergström & Leppänen 2015, 170) Riittävä palvelutaso vaihtelee organisaatioiden välillä sekä organisaation sisällä asiakas-kohtaisesti. Yleisesti korkeampi palvelutaso voidaan myös yhdistää korkeampiin kustannuksiin, minkä vuoksi logistiikassa pyritäänkin löytämään palvelun optimitaso. Optimitasolla palvelu on kuvatulla riittävällä tasolla, mutta samanaikaisesti tämän palvelutason saavuttamiseksi vaadittavat kustannukset ovat mahdollisimman alhaiset (Logistiikan Maailma 2020a.)

DSV Roadilla asiakaspalvelussa palvelunlaatua mitataan muun muassa asiakastyytyväisyyskyselyillä, joita järjestetään vähintään kerran vuodessa. Kyselyssä asiakkaat vastaavat heille lähetettyihin kysymyksiin ja vastauksien perusteella muodostuu tyytyväisyysarvo, joka Suomen DSV:llä on tavallisesti ollut globaalilla tasolla huippuluokkaa. Tämän lisäksi asiakaspalvelussa mitataan muun muassa sähköisten tilausten läpimenoaikaa.

Bergström ja Leppänen kiinnittävät kirjassaan huomiota erityisesti palveluprosessin yksittäisiin asiakaskohtaamisiin. Heidän mukaansa erityisen tarkasti tulisi suunnitella kriittiset kohtaamiset, varsinkin valitustilanteiden hoitaminen käytännössä. Lisäksi he painottavat, että palvelua tarvitaan myös vuorovaikutuksessa muiden sidosryhmien kanssa (Bergström & Leppänen 2015, 171.) Kaikki palvelukohtaamiset ovat mahdollisuuksia kohentaa suhdetta asiakkaaseen ja ovatkin näin ollen kriittisiä menestyksellisen ja hyvän asiakassuhteen ylläpidon kannalta (Melero, Sese & Verhoef 2016, 28). Hyvällä ensivaikutelmalla on

suuri merkitys asiakaskohtaamisissa, sillä tämä jättää usein asiakkaalle hyvän mielikuvan yrityksestä sekä heidän asiakaspalvelustaan pidemmäksi aikaa (Backer 2019) Aarnikoivu (2005, 94) mukaan hyvä ensivaikutelma voi lisäksi luoda positiivisen vuorovaikutuksen kehän, jonka myötä asiakas tulkitsee palveluprosessin aikana asioita ensisijaisesti positiivisesti ja tarvittaessa pystyy antamaan myös enemmän anteeksi.

Hyvän ensivaikutelman lisäksi asiakkaan kokema luottamus yritystä kohtaan on suuressa roolissa erinomaisen palvelukokemuksen muodostumisessa. Lisäarvon tuottamisen kannalta asiakkaan luottamuksen saaminen sekä turvallisuuden tunteen aikaansaaminen ovat tärkeitä, ja näiden lisäämiseen voidaan vaikuttaa panostamalla erityisesti asiakaspalveluun (Velmurugan 2009, 157.) Hyvän ensivaikutelman jättäessä asiakkaalle usein hyvän mielikuvan koko yrityksestä pidemmäksikin aika, siirtyy asiakaspalvelijan asiakkaassa herättämä luottamus koskemaan usein myös koko yritystä. Tähän vaaditaan asiakaspalvelijalta palveluasennetta, asiakkaan rooliin asettumista, kekseliäisyyttä sekä rohkeutta. (Aarnikoivu 2005, 82-83.)

Asiakaspalvelutyössä kohdataan usein myös haasteita. Kanniston (2008, 56) mukaan haasteita on kahdenlaisia; yrityksen tai asiakaspalvelijan itse luomat haasteet sekä toimintaympäristön luomat haasteet, jotka aiheutuvat erilaisten vastavoimien puristuksissa toimimisesta. Myös oletukset – esimerkiksi liiketoiminnasta, asiakkaista ja heidän käyttäytymisestään sekä kilpailijoista – saattavat muodostua hyvän asiakaspalvelun esteeksi. Luottamus on suuressa roolissa myös vaikeissa asiakaspalvelu- ja reklamaatioilanteissa, joissa asiakkaan luottamus tulisi aina voittaa tai pahimmillaan reklamaatio saattaa jopa päättää pitkänkin asiakassuhteen (Aarnikoivu 2005, 72-73.) Samalla hyvin hoidettu reklamaatio saattaa sitouttaa asiakasta entisestään yritykseen (Aarnikoivu 2005, 72-73.)

Vaikeiden asiakaspalvelu- ja reklamaatioilanteiden hoito tulisi aina aloittaa antamalla asiakkaalle mahdollisuus ilmaista tyytymättömyytensä sekä tunteensa. Asiakaspalvelijan tulee aina muistaa anteeksipyyntö – oli syy reklamaatioon mikä tahansa. On tärkeää kartoittaa tarkasti asiakkaan tyytymättömyyteen johtaneet syyt sekä ratkaisuvaihtoehdot, joista tulee keskustella asiakkaan kanssa yhdessä ja käydä nämä yksityiskohtaisesti läpi. Asiakaspalvelija tekee yhdessä asiakkaan kanssa päätöksen siitä, kuinka haaste tai ongelmatilanne ratkaistaan. Usein tilanteen ratkaisunkin jälkeen jälkihoito on aiheellista – asiakkaalta on esimerkiksi hyvä tiedustella, onko kaikki kunnossa. Jälkihoito viestii asiakkaalle yrityksen olevan halukas oppimaan virheistään sekä kehittymään ja ennen kaikkea osoittaa välittämistä sekä arvostusta (Aarnikoivu 2005, 72-73.)

Vaikeita asiakaspalvelutilanteita omassa työssäni DSV Roadin asiakaspalvelussa ovat esimerkiksi sääolosuhteista johtuvat viivästykset, laivojen telakoinnit, poikkeukselliset

sääolosuhteet merellä, lakkotilanteet sekä kaluston rikkoutuminen. Näistä löytyy esimerkkejä tämän opinnäytetyön päiväkirjaosiossa.

Opinnäytetyössä myöhemmin käy hyvin ilmi vuorovaikutus sisäisten sekä ulkoisten sidosryhmien kanssa, jonka toimivuuden sekä sujuvuuden tärkeyttä ei voi liikaa omassa työssäni painottaa. Tämä vuorovaikutus takaa asiakkaan näkökulmasta onnistuneen palveluprosessin.

Palvelutapahtuma koostuu kolmesta eri vaiheesta:

1. ennen palvelutapahtumaa
2. palvelutapahtuman aikana
3. palvelutapahtuman jälkeen

Taulukossa 1 kuvataan palvelutapahtuman eri vaiheet ja niihin liittyvät asiakkaan sekä yrityksen toiminnot.

Taulukko 1. Palvelutapahtuman vaiheet (mukailtu Bergström & Leppänen 2015, 170)

Ennen Palvelutapahtumaa	Palvelutapahtuman aikana	Palvelutapahtuman jälkeen
<p>Mitä asiakas tekee ja arvostaa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • hakee tietoa ja vertailee eri palveluntarjoajia • asiakas arvostaa selkeyttä, helpoutta, nopeutta ja joustavuutta <p>Miten yritys toimii? Yritys vastaa asiakkaan tarpeeseen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • henkilökohtainen myyntityö • mainonta • yrityksen kotisivut • sosiaalinen media • puhelinpalvelut • jne. 	<p>Mitä asiakas tekee ja arvostaa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • etsii ratkaisuja muuttuviin kuljetustarpeisiinsa • käyttää sähköisiä asiakasportaaleja • odottaa tilausten käsittelyä sekä vahvistusta • kyselee lisätietoa • Asiakas arvostaa: helpous, nopeus, ystävällisyys sekä joustavuus <p>Miten yritys toimii?</p> <ul style="list-style-type: none"> • DSV Road tarjoaa asiakkaalle vaihtoehtoisia tilaustyökaluja • Tarjoaa asiantuntevan henkilöstön, joka kattaa koko kuljetusketjun alusta loppuun <p>Muut asiakkaat?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaita palvelee samanarvoisina ja kaikkien asiakkaiden toiminnot vaikuttavat toisiin asiakkaisiin. 	<p>Mitä asiakas tekee ja arvostaa?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tarvitsee lisäpalvelua, esimerkiksi kirjallisen kuittauksen toimituksesta POD (=proof of delivery), neuvontaa tilauksen seurannassa jne. • Tärkeää apu ongelmassa, yhteydenpito <p>Miten yritys toimii?</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hoitaa sovitut asiat • Tarjoaa lisätietoa ja neuvontaa puhelimitse, internetissä, sähköpostilla sekä sosiaalisessa mediassa

2.2 Palvelutuotteen erityispiirteet

Tavara ja palvelut eroavat toisistaan niin tuotannon, markkinoinnin kuin taloudenkin näkökulmasta. Palvelutuotteet tuotetaan yhteistyössä asiakkaan kanssa ja myydään eri tavalla

kuin tavarat: ne ovat esimerkiksi lupauksia ja sopimuksia. Palvelutuotteiden markkinoinnissa tuottaja ja ostaja luovat arvoa ja hyötyä yhdessä. On tärkeää, että vuorovaikutus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä sujuu odotusten mukaisesti (Bergström & Leppänen 2015, 177.)

Palvelutuotteet voidaan jakaa kolmeen osaan. Ydintuote on palvelutuotteen keskiössä ja viittaa siihen tuotteeseen tai hyötyyn, jonka asiakas on ostamassa. Avustavat osat tai tuki-palvelut mahdollistavan ydintuotteen ja tuovat asiakkaalle lisää valinnanvaraa ja vaihtoehtoja. Avustavilla osilla on tarkoitus erottaa muista vastaavista tuotteista ja niiden avulla on mahdollista lisätä palvelun laatumielikuvaa. Palvelutuotteen kolmas osa on mielikuva-tuote, joka mahdollistaa tuotteen räätälöimisen asiakkaan tarpeiden mukaiseksi (Bergström & Leppänen 2015, 177; Sipilä 1999, 62-64.)

Palvelutuotteiden vaatima sujuva vuorovaikutus palveluntuottajan ja asiakkaan välillä luo haasteita jokapäiväisessä työssäni DSV Roadin asiakaspalvelussa, sillä kuten tämän opinnäytetyön päiväkirjaosiossa käy ilmi työ sisältää paljon asiakkaan ohjausta. Tällaisia ammattitaitoa ja tietämystä vaativia tilanteita syntyy asiakkaiden kanssa, jos asiakkaan kuljetustarve esimerkiksi edellyttää täyspitkän yhdistelmän kuljettamista maahan, jossa se ei ole sallittua. Maakohtaisia rajoituksia kuljetuskalustoon, lähetyksen sisältöön, ajolupiin sekä viranomais määräyksiin löytyy jo Euroopan sisällä ja niiden yhteensovittaminen asiakkaan kuljetustarpeeseen vaatii viestinnällisesti paljon resursseja.

2.3 Asiakaspalvelussa tarvittava osaaminen

Eri aloilla tarvitaan tietysti erilaista osaamista, mutta yleisinä hyvän asiakaspalvelijan ominaisuuksina voidaan pitää esimerkiksi seuraavien tietojen ja taitojen hallintaa:

- oman alan asiantuntemusta ja tuotetietous
- asiakasymmärrys ja joustavuus
- kohteliaisuus ja ystävällisyys
- täsmällisyys ja nopeus
- luotettavuus, rehellisyys ja oikeudenmukaisuus

(Bergström & Leppänen 2015, 141.)

Kuten tämän opinnäytetyön päiväkirjaraportointiosiossa käy ilmi, näiden edellä mainittujen taitojen ja tiedon hallinnan lisäksi omassa työssäni asiakaspalvelussa tarvitsen muun muassa kielitaitoa sekä sisäisten ja ulkoisten sähköisten järjestelmien hallintaa. Tällä tavoin kommunikointi ulkomaisten edustajien sekä asiakkaiden kanssa on mahdollista ja asiakkaan palveleminen on nopeaa sekä sujuvaa.

Asiakaspalvelijalta vaaditaan lisäksi tilannetajua, kuuntelutaitoa sekä empatiakykyä. Kokonaisuuksien hallinta on erittäin tärkeä taito asiakaspalvelutyössä, mihin liittyy myös tiedonhaku erilaisista järjestelmistä sekä näiden tietojen tulkinta. Nämä tiedot tulee osata selittää ja jakaa asiakkaalle tarkoituksenmukaisella tavalla ja selkeästi. Näin ollen myös kommunikatiotaidot ovat tärkeässä roolissa. Asiakaspalvelutyössä on pystyttävä sietämään keskeneräisyyttä ja kysymään neuvoa. Hyvä asiakaspalvelija omaa myös hyvät yhteistyötaidot sekä ongelmanratkaisukyvyyn (Friman 2020; Juuti 2015, 110-112; Pohjonen 2005, 47-49.)

Yhteistyötaitojen ollessa tärkeä asiakaspalvelijan taito, palvelun onnistumiseen vaikuttavat myös muut henkilöt kuin varsinaiset asiakaspalvelijat (front office personnel). Tällaisia asiakaspalvelua avustavia tukihenkilöitä (back office personnel) voi olla monenlaisia, esimerkiksi laskuttajat, tukimateriaalia tuottavat tai muuten asiakaspalvelun taustalla avustavat henkilöt. Yrityksen sisäinen asiakaspalvelu muodostaa pohjan ulkoiselle asiakaspalvelulle. Perusajatuksena on, että jokainen työntekijä on toisen työntekijän asiakas ja palvelija, ja sisäisen palvelun onnistuminen vaikuttaa ulkoisen asiakaspalvelun laatuun (Bergström & Leppänen 2015, 141.)

Muun muassa raportointiviikon kuusi analyysissä käyn läpi sisäisen kommunikaation tärkeyttä, jonka merkitys korostui poikkeustilanteen johdosta. Euroopan kalustopula ja merellä vallinnut myrsky viivästyttivät asiakkaiden tilauksia. Tällöin asiakaspalvelussa minun tuli olla yhteydessä liikenneosastoihin sekä ajojärjestelyyn, jotta sain asiakkaille mahdollisimman tarkkaa tietoa ja pidettyä heidät ajan tasalla muutoksista. Tämän lisäksi asiakaspalvelun omissa sisäisissä osastopalavereissa käymme usein läpi palautteita muilta osastoilta sekä oman osaston kehityskohteita. Tämän tarkoituksena on parantaa sisäistä asiakaspalvelua ja jatkuvasti kehittää toimintaamme.

2.4 Kuljetusketjun eri vaiheet

Tämän kappaleen tarkoituksena on kertoa asiakaspalvelun merkityksestä kuljetusketjun osana sekä rajata kotimaan kuljetukset pois, koska omassa työssäni DSV Road OY:ssä en niitä käsittele. Ulkomaankuljetuksia koskevassa osiossa käytän Santalan (2011, 28) jaottelua, jolla konkretisoin erilaisia kuljetuksia sekä niitä tahoja, joiden kanssa päivittäin asioin.

Tilaus-toimitusketjussa palvelutasoa määritetään ja seurataan toimitusvarmuuden, -ajan, -täsmällisyyden, -tiheyden ja -kyvyn kautta (Ritvanen ym. 2011, 28.) Tilaus-toimitusketjulle on luonteenomaista useamman organisaation tai yrityksen työpanos tavarain tai palvelun alkulähteiltä loppukäyttäjälle toimittamisen toteuttamisessa. Tilaus-toimitusketjuun sisältyy

myös tieto- ja rahavirrat, joten yksinkertaistettuna tilaus-toimitusketju on tavara-, palvelu-, tieto- ja rahavirtojen verkosto. Tämä verkosto koostuu toimittajista, tuottajista, jakeluyrityksistä ja asiakkaista (Sakki 2009, 13-14.)

Tilaus-toimitusketjun tietovirralla viitataan tietoon, joka pitää sisällään asiakas-, hankinta- ja toimitustilauksia. Näiden lisäksi myös suunnitteluun ja ennustamiseen vaadittava tietoa mielletään osaksi tietovirtoja. Tietovirroista saadulla tarkalla ja paikkansapitävällä informaatiolla pystytään pienentämään kustannuksia välttämällä muun muassa turhaa varastointia, virrehankintoja sekä ylimääräisiä kuljetuksia. Tavaravirralla kuvataan fyysistä tavaroiden varastointia sekä kuljettamista asiakastilauksen toimituksen yhteydessä. Palveluvirrassa toimituksen kohteena on palvelu. Molemmilta vaaditaan oikea-aikaista toimittamista sekä luotettavuutta ja virheettömyyttä. Rahavirrat pitävät sisällään muun muassa tuotteiden ja palveluiden osto- ja valmistuskustannukset sekä myyntitulot. Yleisesti voidaan sanoa, että rahavirroilla viitataan kaikkeen rahan liikkeeseen tilaus-toimitusketjun sisällä – oli kyse sitten asiakkaiden ja toimittajien tai toimittajien ja tuottajien välisestä rahaliikenteestä (Sakki 2009, 22-23.)

Santalan mukaan kuljetusjärjestelmä on osa logistista järjestelmää ja tässä opinnäytetyössä sillä tarkoitetaan kuljetusmuotojen sekä infrastruktuurin – satamat ja terminaalit mukaan lukien – muodostamaa kokonaisuutta (Ritvanen ym. 2011, 108.) Kuljetusmuotoihin voidaan viitata kuljetusjärjestelmän kontekstissa myös teknologiana, joka pitää sisällään kuljetusmuotojen tekniikan sekä käytön. Lisäksi lainsäädäntö on isossa roolissa kuljetusjärjestelmässä. Lainsäädännön sekä sen erilaisille kuljetuksille asettamien rajoitusten tuntemus on ensiarvoisen tärkeää kuljetusliikelle, mutta myös esimerkiksi välittäjien ja huolitsijoiden on hyvä tietää ainakin lainsäädännön peruselementit. Kuljetusjärjestelmän ollessa laaja verkostojen kokonaisuus, on lisäksi sen osa-alueisiin liittyvä hallinta isossa roolissa. Hallinta voidaan jakaa käyttäjän ja toteuttajan piirissä olevaan hallintaa, joiden elementit ovat listattu taulukkoon 2 (Lähdevaara 2010.)

Taulukko 2. Kuljetusjärjestelmän hallinnan elementit (mukailtu Lähdevaara 2010.)

Käyttäjä	Toteuttaja
Saapuvat kuljetukset	Kuljetusten suunnittelu ja -menetelmät
Lähtevät kuljetukset	Kuljetusten ohjaus ja -menetelmät
Kuljetusmuodon valinta	Kustannuslaskenta
Kuljetusliikkeen valinta	Hinnoittelu
Sopimusten tekeminen	Sopimukset

Kuljetusjärjestelmä voidaan myös jakaa viiteen osaan ja tarkastella näiden kautta tätä kokonaisuutta. Perusrakenne tai infrastruktuuri käsittää tiet, rautatiet, vesiväylät, putket ja terminaalit. Autot, laivat, veturit, lentokoneet vaunut sekä pumpput ovat jokainen erilaisia kuljetusjärjestelmän kuljetusmuotoja- tai välineitä. Kuljetettavat tavarat sekä tavaravirrat ovat kuljetusjärjestelmän kolmas osa-alue. Liitännäistoimintoihin taas kuuluu muun muassa korjaamot, kuljetusvakuutukset, tiedonhallinta, koulutus, välinetehtaat sekä sähkönjakelu. Kuljetusjärjestelmän viimeiseen osa-alueeseen, kuljetustoiminnan ohjaukseen ja säätelyyn, kuuluu muun muassa päätöksentekojärjestelmät, verotus, valvonta, kansainväliset sopimukset, liikenneluvat sekä lainsäädäntö (Suomen Kuljetusopas 2020.)

Santala erottaa ulkomaankuljetukset kotimaan sisäisistä kuljetuksista siten, että ulkomaankuljetukset muodostuvat lähes aina kuljetusketjusta, jossa on useita eri kuljetus- ja käsittelyvaiheita (Ritvanen ym. 2011, 108.) Tässä opinnäytetyössä tämä näkyy selkeästi päiväkirjaraportointiosiossa. DSV Road Oy:n asiakaspalvelussa en käsittele kotimaan kuljetuksia, sillä ne on alihankittu toiselta toimijalta. Esimerkiksi jos asiakas minulle soittaessaan tiedustelee kotimaan sisäistä kuljetusta, neuvon häntä olemaan yhteydessä yhteistyökumppaniimme. Käytännössä kaikki asiakaspalvelussa käsiteltävät kuljetustoimeksiannot ovat ulkomaankuljetuksia. Tämän lisäksi pieni osa toimeksiannoista ovat Euroopan sisäisiä kuljetuksia (crosstrade-kuljetustilaus).

Kirjassaan Santala jaottelee ulkomaankuljetusketjun eri muodot kolmeen ryhmään; multimodaalit -, intermodaalit- sekä yhdistetyt nouto- ja jakelukuljetukset. Multimodaalissa kuljetuksessa (multimodal taransport) käytetään vähintään kahta kuljetusmuotoa ja lastin- tai kuormankäsittelyvaihetta. Esimerkiksi Suomen maantieteellinen sijainti vaatii lähes kaikkiin ulkomaankuljetuksiin merikuljetuksen molemmissa päissä tapahtuvien maantiekuljetuksien lisäksi (Ritvanen ym. 2011, 108-109.) Multimodaalinen kuljetus on siis ”useista kuljetusmuodoista muodostuva kokonaisuus” (Logistiikan Maailma 2020b.)

Intermodaalikuljetuksilla (intermodal transport) tarkoitetaan kuljetuksia, joissa tavara kuljetetaan yhdessä kuljetusyksikössä (esimerkiksi irtoperävaunu, kontti tai rautatievaunu) koko matkan käyttäen vähintään kahta eri kuljetusmuotoa tai kuljetusvaihetta (Ritvanen ym. 2011, 109; Logistiikan Maailma 2020b.) Tällaisia ovat esimerkiksi DSV Roadilla täysien irtoperäyksiköiden kuljettaminen suoraan asiakkaalta Suomesta vastaanottajalle Eurooppaan hyödyntäen merikuljetusta ja Euroopan sisäistä rautatiekuljetusta. Tällaista yhdistelmää käytetään muun muassa Italian täysien yksiköiden siirtämisessä. Kuorma lastataan Suomesta lähettäjältä, jonka jälkeen se laivataan satamasta Saksaan, josta traileri lastataan Italiaan menevään junaan. Tällä tavoin säästetään aikaa ja kulut pysyvät matalina, sillä maanteitse kuljettava matka lyhenee.

Yhdistetyiksi kuljetuksiksi kutsutaan kuljetuksia, joissa runkokuljetus tapahtuu kuorma-autoilla, yhdistelmäajoneuvoilla, rautateitse tai vesikuljetuksena kahden esimerkiksi sataman tai terminaalin tavarankäsittelypisteen välillä ja joihin runkokuljetuksen molemmissa päissä liittyy nouto- ja jakelukuljetus (Ritvanen ym. 2011, 109.) Tiivistettynä yhdistetty kuljetus on ”runkokuljetus ja siihen yhdistetyt nouto- tai jakelukuljetukset” (Logistiikan Maailma 2020b.)

Kouluesimerkkinä yhdistetystä kuljetuksesta, jossa runkokuljetuksen molemmissa päissä on lisäksi nouto- ja jakokuljetus, on DSV Roadilla Saksan viennin kappaletavara kuljetukset. Asiakas lähettää DSV Roadin Vantaan asiakaspalveluun noutopyynnön kappaletavarakuljetukselle joko sähköisesti käyttäen sähköisiä portaaleja tai vaihtoehtoisesti sähköpostilla. Asiakaspalvelussa tilaus käsitellään ja noutopyyntö välitetään sähköisesti alihankkijalle, joka järjestää noudon ja kuljetuksen DSV Roadin Vantaan terminaaliin. Saksan viennin liikenteenhoitaja suunnittelee kunkin tilauksen sopivaan runkoyksikköön ja ohjeistaa terminaalin. Tämän jälkeen kappaletavaraerät lastataan niille määrättyihin runkoyksiköihin. Alihankitut vetofirmat kuljettavat yksiköt Vantaan terminaalista Helsingin Vuosaaren satamaan, josta ne lastataan kohti Saksan satamaa. Alihankitut saksalaiset vetofirmat noutavat trailerit satamasta ja ajavat ne pääterminaaleihin purkuun, jossa ne lajitellaan valmiiksi edustajaverkoton lähijakelijoita varten. Lähijakelijoiden autot noutavat heidän ja koalueellensa kuuluvat lähetykset ja toimittavat ne omaan jakeluterminaaliin, josta ne lastataan jakeluautoihin ja toimitetaan vastaanottajille.

3 NYKYTILANTEEN KUVAUS

3.1 Oman nykyisen työn analyysi

Toimin DSV Road Oy:ssä osana tammikuussa 2016 perustettua asiakaspalvelutiimiä, jossa työtehtävinäni on tilausten käsittely sekä asiakkaiden palvelu hyödyntämällä eri viestintävälineitä. Tiimiin kuuluu 12 henkilöä, joiden kesken viikoittaiset työtehtävät jaetaan. Kukin tiimin jäsen vastaa omasta viikoittaisesta vastuualueestaan joko yksin tai yhdessä toisten kollegoiden kanssa. Ennen asiakaspalveluun siirtymistä työskentelin toukokuusta 2014 alkaen organisaation operatiivisella puolella. Toimin ensin liikenteenhoitajan Saksan ja Itävallan tuontiosastolla, jonka jälkeen siirryin hoitamaan Saksan ja Itävallan vientiliikennettä. Tästä johtuen järjestelmät ja talon toimintatavat ja työkuultuuri olivat jo entuudestaan tuttuja. Myös noin puolentoista vuoden kokemus asiakaspalveluyksiköstä antoi minulle erilaisen perspektiivin työn tarkasteluun ja tämä näkyy selkeästi tämän opin- näytetyön päiväkirjaraportointiosiossa sekä arviointiosiossa.

Raportointiviikot sijoittuvat kesäajalle, jolloin lomat vaikuttavat työnjakoon ja viikkojen kuluessa teen kaikkia lähes kaikkia meidän osastomme työtehtäviä. Raportointiviikot antavat hyvän ja laajan käsityksen siitä, millaisia työtehtäviä omassa työssäni teen ja mitä asiakaspalvelutiimi DSV Road Oy:ssä tehdään.

Kun toimintatavat ja työkalut sekä ammatillinen tietämys on hyvällä tasolla, mielestäni ai- noat kehityskohteeni liittyvät vuorovaikutustaitoihin ja nimenomaan sisäisten sidosryhmien kanssa. Tästä olen saanut palautetta ja sitä käsittelen myös oppinäytetyöni päiväkirjaosi- ossa.

3.2 Työtehtävät

Asiakaspalveluyksikössä päätyötehtäviini kuuluu tuonti ja vientitilausten käsittely sekä asi- akkaiden palvelu sähköpostitse ja puhelimitse. Kommunikointi sisäisten ja ulkoisten sidos- ryhmien kanssa on myös osa jokapäiväistä työrutiinia. Työtehtävät vaihtelevat työnkierron myötä muutaman viikon välein, joka osaltaan auttaa pitämään kaikki osaston työtehtävät hyvin muistissa ja tarvittaessa auttaa työssä vaadittavaan nopeaan reagointiin, esimer- kiksi tuuraustilanteissa. Kun tiimin sisällä osaamista löytyy jokaisesta työtehtävästä, on tuuraustilanteiden organisointi sujuvaa ja tehokasta.

Työssäni erilaisten sisäisten ja ulkoisten järjestelmien hallinta ja oikeanlainen käyttäminen sekä tiedon ymmärtäminen on välttämätöntä työssä menestymisen kannalta. Erilaisia

ohjelmia, sekä ulkoisia että sisäisiä, on useita, joten näiden oppinen ja maksimaalisen hyödyn saaminen vaatii paljon aikaa. Tästä syystä niiden käyttäminen ja eri ohjelmien jatkapäiväinen hyödyntäminen on tärkeää. Esimerkiksi lähetysten seuranta ja skannausmerkinnät eivät näy Cargolinkissä ja tätä varten käytössämme on esimerkiksi DSV:n Track & Trace – sekä IDS Track & Trace –palvelut. Näiden avulla tilausten seuranta on tarkempaa ja mahdollisimman reaaliaikaista.

DSV Roadin asiakaspalvelussa vaikeinta on kokonaisvaltainen kuljetusketjun hahmottaminen. Kuljetusketjussa on todella monta osapuolta ja näin ollen vain kokonaisuuden hahmottamisen kautta pystyy asiakaspalvelussa selvittämään ja hoitamaan vaikeimmatkin asiakaspalvelutilanteet ammattitaitoisesti ja tehokkaasti. Tarkasteltaessa tietojärjestelmien näkökulmasta asiakkaan kyselyä Saksan kappaletavaratuontilauksesta Suomeen on käytettävä useaa erilaista järjestelmää sekä kontaktoida tarvittaessa seuraavia sidosryhmiä:

1. Cargolink – tarkistan asiakkaan mahdollisen kuljetusviitteen, jos hän sellaisen kertoo. Mikäli viite tiedossa, tarkistan laivaustiedot sekä mahdolliset skannaukset järjestelmästä.
2. DSV Track & Trace –järjestelmä – tarkistan lähetysten tilan ja mahdolliset skannaukset. Järjestelmä on tarkoitettua sekä asiakkaille että DSV:n käyttöön. Haku-kriteereitä asiakkaalla on huomattavasti vähemmän kuin DSV:n henkilöstöllä. Track & Trace löytyy heti DSV:n kotisivujen etusivulta.
3. IDS Track & Trace –järjestelmä – Saksan edustajan antaman seurantaviitteen (BC = Barcode) syöttämällä seuranpalveluun selviää kyseisen kuljetuksen skannaukset ja lokaatio.
4. Finnlines – laivayhtiön buukkausivut, joiden avulla tarkistamme laivaustiedot ja saapumispäivän maahan. Tällöin pystymme arvioimaan toimituspäivää asiakkaalle.
5. Kaukokiidon lähetysten seuranta ja asiakaspalvelu – Kaukokiidon kotisivujen lähetystenseurannasta voi kuljetusviitteellä tarkastaa lähetysten tila ja arvioitu toimituspäivä asiakkaalle. Tarvittaessa ja pikaisen vastauksen saamiseksi asiakaspalvelussa olen päivittäin yhteydessä Kaukokiitoon myös puhelimitse.
6. DSV:n tuontiliikenteet ja Dispo osasto – tarvittaessa tarkastan laivaustietoja sekä mahdollisia sovittuja toimitukseen liittyviä erityisjärjestelyitä liikenneosastoilta ja dispo-osastolta. Näissä yhteydenotoissa käytän pääsääntöisesti sähköpostia, puhelinta tai skype for business.

7. edustajaverkosto – mikäli asiakkaan antamilla tiedoilla ei suoraan järjestelmästä tilausta löydy, turvaudumme edustajaverkostoon. Esimerkiksi Saksassa verkosto on hyvin laaja ja paikallisjakelijoita on yli 20. Kun asiakas normaalisti tietää, mistä kuorma on noudossa ja osaa arvioida minkä kokoisesta lähetyksestä on kyse, voimme tiedustella kyseisen alueen paikallisjakelijalta olisiko heille tullut tietoja vastaavaa buukkausta esimerkiksi lähettäjältä. Tällä tavoin saamme seuranta- viitteen tietoomme ja voimme informoida tilauksen liikkeistä asiakkaalle.

Kokonaisuuden hallinnan merkitys tulee esiin muun muassa siinä, että hakukriteereitä, joilla asiakas voi lähetyksiä tiedustella asiakaspalvelustamme, on useita. Tällaisia ovat esimerkiksi sähköisissä tilauksissa käytettävät myDSV:n ja E-servicen tuottamat seuranta- viitteet. Tämän lisäksi asiakas pystyy tiedustelemaan kuljetuksia myös omilla sisäisillä viitteillä, jotka he ovat tilaukselle syöttäneet. Ääritapauksissa vastaan tulee asiakaspalvelutilanteita, joissa asiakkaalla ei ole tiedossa viitteitä vaan kyselyt tulevat esimerkiksi lähettäjän tiedoilla, maksajan tiedoilla, vastaanottajan tiedoilla, kollimäärällä ja/tai painolla. Hakukriteereitä on paljon ja oikeiden kriteereiden löytäminen vie aikaa.

Kokonaisuuden hallinnan merkitys korostuu tilanteissa, joissa asiakasorganisaatioissa yhteyshenkilö on lomalla ja häntä tuuraa henkilö, jolle kuljetusketju ja asiakkaille tarkoitetut seurantatyökalut eivät ole niin tuttuja.

3.3 Sidosryhmät työpaikalla

DSV Road on yksi johtavista logistiikkapalvelujen tarjoajista Euroopassa. Yli 20.000 DSV-yksikköä on jatkuvasti liikenteessä eri puolilla Eurooppaa valmiina kuljettamaan rahtia nopeasti, tehokkaasti, joustavasti ja ympäristöystävällisesti lähtöpaikasta vastaanottajalle (DSV 2020.)

Yrityksemme toimintaympäristö on kansainvälisiin kuljetuksiin keskittynyt, joten näin ollen myös asiakaspalvelutyössä on myös paljon kansainvälisiä sidosryhmiä. Oman työni kannalta keskeisimmät sidosryhmät ovat:

- Euroopan edustajaverkosto (sisäinen ja ulkoinen sidosryhmä)
- asiakkaat (ulkoinen sidosryhmä)
- DSV Roadin Liikenneosastot (sisäinen sidosryhmä)
- dispo-osasto (sisäinen sidosryhmä)
- Kaukokiito (ulkoinen sidosryhmä)

- kotimaan ajojärjestely/Rahtikeskus (ulkoinen sidosryhmä)
- terminaali, työnjohto ja pilkutus/Suomen Transval Oy (ulkoinen sidosryhmä)
- laivayhtiöt (Ulkoinen sidosryhmä)
- kollegat asiakaspalvelussa (sisäinen sidosryhmä)
- laskutus (sisäinen sidosryhmä)
- myynti (sisäinen sidosryhmä)
- organisaation johto (sisäinen sidosryhmä)
- Tulli ja muut viranomaiset (ulkoinen sidosryhmä)
- IT-osasto (sisäinen sidosryhmä)

Yllämainitut sidosryhmät ja DSV Road Oy:n Vantaan toimipisteen asiakaspalvelun tärkeimmät sidosryhmät on kuvattu raportointiviikon 1 viikkoanalyysissä Kuvio 2 Customer service officer tiedon tuottajana ja välittäjänä. Tässä luvussa tavoitteeni on ollut tarkentaa ja laajentaa analyysissä esitettyjä sidosryhmiä. Yhdistämällä tämän luvun luettelomallin sidosryhmistä analyysin kuvion 2 kaavioon, saadaan kokonaiskuva omasta roolistani sidosryhmäkentässä toimiessani asiakaspalvelussa.

3.4 Työtehtävissä tarvittava osaaminen

Nykypäivän työelämän osaamisvaateet ovat hyvin erilaiset kuin muutama vuosikymmen sitten. Työnkuvat ja työtehtävät ovat muuttuneet muun muassa liiketoiminnan kansainvälistymisen, osaamisen erikoistumisen ja informaatioteknologian kehittymisen seurauksena. Koska logistiikan tavoitteena on mahdollisimman hyvä asiakkaiden palvelu, on logistiikan eri tehtävissä luonnollisesti tiedettävä asiakkaan tarpeet ja odotukset. Logistiikan asiakaspalvelutehtävissä on oleellista, että esimerkiksi valituksiin suhtaudutaan vakavasti ja niihin vastataan mahdollisimman nopeasti. Hyvin hoidettu reklamaatio voi nostaa yrityksen imagoa ja lopulta kääntyä selkeäksi kilpailueduksi (Ritvanen ym. 2011, 29.)

Logistiikkahenkilöstön osaamiseen vaikuttavat koulutustausta, työkokemus, liiketoimintaosaaminen ja henkilökohtaiset ominaisuudet. Henkilöstöltä edellytetään sekä monipuolisia henkilökohtaisia ominaisuuksia että liiketaloudellisia ja teknisiä taitoja. Tällaisia ovat muun muassa neuvottelu-, ongelmanratkaisu-, kustannuslaskelma- ja IT-taidot. Nykyään logistiikkahenkilöstöltä vaaditaan siis yhä laajempaa asioiden hallintaa, syvällistä ostajan ja myyjän toiminnan ymmärtämistä sekä aktiivista toimintaa toimittajien ja (kuljetus)tuotteiden kehittämiseksi (Ritvanen ym. 2011, 30.)

Omassa työssäni DSV Road Oy:n asiakaspalvelussa tarvitsen tietoa kuljetuksiin liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi lainsäädäntö, maiden erityisvaatimukset ja rajoitukset, kuljetuskalustosta, aikatauluista, asiakaserikoisuuksista ja yhteistyökumppaneista. Minun tulee työssäni tietää organisaation sisäiset strategiat, toimintaohjeet, tavoitteet, tavat toimia sekä kirjoittamattomat säännöt.

Asiakaspalvelussa työskennellessäni tarvitsen monenlaisia taitoja. Tärkeimpiä taitoja ovat nopea uuden oppimisen kyky sekä ongelmanratkaisutaidot. Työssä kohtaa erilaisia ongelmia ja ongelmatilanteita, joiden myötä joudun tekemään valintoja ja päätöksiä – välillä erittäin nopealla tempolla. Lisäksi tiedonkäsittelytaidot nousevat keskeisiksi, sillä on kyettävä hakemaan tietoa, jäsentää, arvioida, jakaa ja soveltaa sitä.

Vuorovaikutus- ja yhteistyötaidot ovat myös keskeisessä roolissa omassa työssäni. Asiakaspalvelutyössä pitää osata toimia yhteistyössä erilaisten sisäisten ja ulkoisten asiakkaiden kanssa sekä kohdella eri asiakkaita tasavertaisesti. Lisäksi on tunnettava ja käyttäytyttävä yleisesti hyväksytyjen sääntöjen ja toimintatapojen mukaisesti. Kuten opinnäytetyöni päiväkirjaosiossa nousee esille palautteen antaminen ja vastaanottaminen ovat myös tärkeitä ominaisuuksia.

Asiakaspalvelutyössä kuljetusalalla tarvitaan myös aloitteellista ja asiakaslähtöistä toimintatapaa. Omaa työskentelyään pitää osata suunnitella ja organisoida sekä johtaa itseään. Tämän lisäksi myös viestintä- ja vuorovaikutustaidot ovat keskeisiä, unohtamatta kielitaidon ja eri kulttuurien tuntemuksen merkitystä kansainvälisessä toimintaympäristössä. DSV Roadilla asiakaspalvelutyöntekijän jokapäiväiseen työhön kuuluu rahditusta, jolla tarkoitetaan esimerkiksi kuormien tilantarpeen määrittämistä. Tähän tarvitaan myös avaruudellista ajattelua.

DSV Road Oy tarjoaa työntekijöilleen muun muassa vaarallisten aineiden koulutusta joka toinen vuosi, jotta henkilöstöllä on aina päivitettyä tietoa muuttuvista säädöksistä ja toimintatavoista. Tämän avulla asiakaspalvelussa pystytään ohjeistamaan asiakkaita ja palvelun laatu pysyy hyvänä. Tämän lisäksi asiakaspalveluyksiköllemme järjestetään erilaisia koulutustilaisuuksia kerran vuodessa. Kuten päiväkirjaraportointiosuudessa esitetään myös tiimin sisäiset viikkopalaverit ovat tärkeä osa ajankohtaisten asioiden läpi käymistä ja osaamisen kehittämistä. Luonnollisesti tietoa jaetaan myös vapaamuotoisissa keskusteluissa kollegoiden kanssa työn ohessa, lounaalla tai vaikka kahvitauolla.

3.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vuorovaikutuksella viitataan tilanteeseen, jossa kaksi tai useampi ihminen on läsnä ja tavoitteena on saada vastaanottaja ymmärtämään jokin viesti. Vuorovaikutuksessa voidaan

käyttää sekä sanoja että sanattomia viestejä. Vuorovaikutuksessa ihminen ei voi lakata vaikuttamasta toiseen, ja esimerkiksi ilmeet, eleet ja asenne vaikuttavat viestin perilleme-noon. Vuorovaikutustilanteet ovat monimutkaisia prosesseja eikä näillä ole selkeää alkua tai loppupistettä. Monimutkaisuuteen lisää se, että sanomisien sekä viestien tulkinta riippuu monesta tekijästä, joihin vaikuttaa muun muassa osapuolien kulttuuri, tavoitteet ja tulkinnat sekä yleinen asiayhteys. Jokaisessa vuorovaikutustilanteessa osapuolet tuottavat, jakavat ja tulkitsevat merkityksiä yhdessä (Työturvallisuuskeskus 2020.)

Vuorovaikutuksella työpaikalla työkavereiden kanssa voi olla sekä positiivisia että negatiivisia vaikutuksia. Ei pidä miettiä, että vuorovaikutus olisi vain verbaalista kanssakäymistä vaan työyhteisössä luodaan erilaisia tilanteita huomaamattomilla seikoilla. Parhaimmillaan kaikki työyhteisössä ovat mukana yhteisissä tehtävissä ja tällöin ilmapiiri on kannustava sekä innostava. Negatiivisella vuorovaikutuksella vaikeutetaan työntekemistä. Tähän tulee kiinnittää erityistä huomiota työyhteisössä ja miettiä, miten vahvistaa vuorovaikusta työntekijöiden välillä (Roos & Mönkkönen 2015, 30.)

Vuorovaikutukseen sisältyy aina jokin viesti ja siihen liittyy sekä puhumista että kuuntelua. Vuorovaikutuksen aikana henkilöt viestivät ja tulkitsevat viestejä. Tämän lisäksi näihin myös reagoidaan. Esimerkiksi työyhteisössä kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus voi olla muun muassa puhetta, ilmeitä, asentoja ja eleitä. Tällaisten viestien tai sanomien vastaanottaminen on kuuntelemista ja havaitsemista. Vuorovaikutustaitoja voi oppia ja niissä kehittyä (Isotalus & Rajalahti 2007, 15-16 & 22-26.)

Ensiluokkaisen vuorovaikutuksen lähtökohtana on ymmärrys oman toiminnan vaikutuksesta muihin ympärillä oleviin ihmisiin. Tässä auttaa muiden sekä omien aistimusten tunnistaminen sekä huomioiminen (Kuusela 2013, 42.)

Asiakaspalvelutyössä suurimmat ongelmatilanteet liittyivät useimmiten tapauksiin, joissa pelkästään oman tiimin sisällä tapahtuva vuorovaikutus ja keskustelu ei enää riittänyt. Normaalisti tällaisia tilanteita esiintyi esimerkiksi asiakkaan kanssa, kun kyse oli kuljetus-aikatauluista. Asiakkaalla oli aikataulu, johon hän luotti ja jos matkalla sattui viivästyksiä, luonnollisesti aikataulu ei enää pitänyt paikkaansa. Tällöin oli tarve ottaa yhteyttä myös muihin sidosryhmiin, kuten alihankkijoihin tai edustajiin. Tilanteet olivat välillä hyvin haastavia, sillä esimerkiksi edustajaverkostosta vastausten saaminen otti aina oman aikansa ja tiedät, että asiakas haluaa vastauksen nopeasti. Haasteita loivat myös ns. poikkeusaikataulut, joita oli usein pyhäpäivien ja esimerkiksi lakkojen johdosta. Näissä tapauksissa viestintä sekä yritykseltä asiakkaalle että toisinpäin oli erityisen tärkeää.

Asiakkaan oikeanlainen ja mahdollisimman reaaliaikainen tiedottaminen olivat suurimmat haasteet asiakaspalvelijana tällaisissa tilanteissa. Tiedon saaminen monien eri

sidosryhmien kautta asiakkaan tietoisuuteen ei aina sujunut niin jouhevasti ja se vaikuttaa luonnollisesti negatiivisesti asiakkaalle. On kuitenkin muistettava, että useasti myös minun kanssani tekemisissä ollut asiakas on vielä velvollinen toimittamaan tietoa eteenpäin seuraavalle osapuolelle. Hyvillä vuorovaikutustaidoilla normaalisti pääsi pitkälle, mutta vaikeimmissa tilanteissa välillä piti myös pyytää oman esimiehen avustusta tilanteen selvittämiseen.

4 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

4.1 Raportointiviikko 1 – 22.—26.5.2017

Maanantai 22.5.

Konsernin tasolta tulleen muutuskäskyn johdosta kaikki firman käytössä olevat työasemat oli määrätty vaihdettavaksi ja minun vuoroni on merkitty tälle päivälle. Päivän tavoitteena on saada vaihdettua työasema uuteen yhdessä IT:n kanssa ja ottaa käyttöön uusi käyttöjärjestelmä. Tämä kaikki tulee tehdä niin, ettei tehokkuus kärsi ja tilanne uusien laitteiden kanssa saataisiin tehtyä niin, ettei jäisi päivän töissä pahasti jälkeen.

Tehtävänä on tänään poissaoloista johtuen paljon tuurausta omien viennin sähköisten tilausten käsittelyn ja muun asiakaspalvelun lisäksi. Näiden lisäksi tuonnin tuuraus, myDSV-tilausten sekä crosstrade-tilausten käsittely on minun vastuullani koko päivän.

Tiimin poissaolojen johdosta työpäivä oli erittäin hektinen. Työaseman käyttöönotto sujui odotettua nopeammin eikä siitä aiheutunut normaaleihin työrutiineihin viivästyksiä. Pienet tekniset erot aikaisempaan työasemaan ja käyttöjärjestelmään vaativat vielä totuttelua, mutta mitään suurta ongelmaa en havainnut.

Organisaatiossa muiden havaitsemat ongelmat eivät näyttäytyneet minun kohdallani ainakaan ensimmäisenä päivänä, vaan siirtyminen sujui mutkattomasti ja totuin todella nopeasti uusiin polkuihin ja pieniin muutoksiin normaalien työkalujen päivittäisessä käytössä. Pääsin perehtymään syvällisemmin crosstrade –tilauksen monipuolisuuteen. Minun piti selvittää edustajalle tarvittavat tiedot tilausta varten sekä pyytää tarjous asiakkaalle myynnistä, jonka jälkeen pääsin tekemään itse kuljetustilauksen edustajalle. Työtehtävät vaihtelivat päivän aikana tutuista rutiineista vähän tuntemattomampiin crosstrade –tilauksiin ja tämä kaikki uudella käyttöjärjestelmällä.

Tiistai 23.5.

Tänään tavoitteena on päivittäisten työtehtävien (sähköisten vientitilausten käsittely sekä selvitys/asiakaspalvelu) lisäksi tälle päivälle on määriteltä kehityskeskustelu esimiehen kanssa. Tavoitteena kehityskeskustelussa on tarkastella nykytilannettani sekä mahdollisia uusia haasteita tulevaisuuteen. Normaalin tiistain tapaan meillä on osastopalaveri, jossa tavoitteena on käydä läpi sisäisiä ja ulkoisia palautteita sekä käsitellä muut ajankohtaiset asiat.

Minulla on tänään päävastuuna viennin sähköiset sekä crosstrade –tilaukset. Näiden lisäksi eiliseltä jääneet tuonnin tilaukset ja selvitykset pitää suorittaa loppuun, jotta lomalta

palaavan on mukavampi aloittaa taas puhtaalta pöydältä. Tuurausten päätyminen antoi mahdollisuuden keskittyä päävastuualueisiini. Osastopalaverissa käytiin läpi ajankohtaiset asiat. Merkittävin näistä oli vakuutusehdoissa tapahtuneesta muutoksesta johtuva tuonnin tilausten vakuuttaminen. Vakuutus tulee jatkossa ottaa tilausvaiheessa asiakaspalvelusta käsin, jotta se on voimassa koko kuljetusketjun ajan heti noutohetkestä lähtien.

Tämä päivä oli helatorstaista johtuen normaalia tiistaita kiireisempi. Lisäksi oma kehityskeskusteluni lisäsi entisestään kiirettä koko tiimille. Päivä oli onnistunut, koska seuraavalle aamulle ei jäänyt edellisen päivän avonaisia tehtäviä.

Kehityskeskustelussa normaalin oman kehityksen ja omien vahvuuksien lisäksi kartoitettiin tiimin sisäistä ilmapiiriä sekä mahdollisuksiani vaikuttaa siihen omalla toiminnallani. Kävimme läpi myös heikkouksia ja miten voisin niitä parantaa. Käsittelimme myös mahdollisuutta pitkällä aikavälillä lisätä minun vastuutani myDSV –tilausympäristön parissa. Tiimin hyvinvointi, työnjako ja tehokkuus olivat päivän keskeisimmät teemat. Tämän lisäksi oma roolini tiimin sisällä, nykytilan kartoittaminen ja tulevaisuuden skenaariot muistuttivat tiimityöskentelyn tärkeydestä.

Keskiviikko 24.5.

Keskiviikko on joka viikko viikon kiireisin päivä, joten töitä riittää varmasti. Huominen helatorstai vaikuttaa osaltaan, sillä toinen viikon vientipäivistä, jolloin tilauksia eniten tulee, jää kokonaan pois. Odotettavissa siis on, että asiakkaat tekevät suurimman osan tilauksistaan tänään.

Päävastuullani on tänään juurikin kiireinen sähköisten vientitilausten hoitaminen, joten tiedossa on intensiivinen päivä tilausten parissa. Tarvittaessa autan myös muita mahdollisuuksien mukaan, mutta pääasia on saada tilaukset liikenneosastoille ajoissa, jotta noudot saadaan ajojärjestelyn tietoon ja heille jää mahdollisimman paljon aikaa suunnitella kotimaan vientinoudot. Tämä on erittäin tärkeää juuri näillä viikoilla, jolloin toinen kahdesta vilkkaimmasta noutopäivästä jää kokonaan pois aiheuttaen ruuhkautumista loppuviikkoon.

Helatorstain vapaasta johtuen, kuten tiedossa oli, purut Euroopassa ja lastaukset Suomessa ruuhkautuivat. Viennin osalta keskiviikko oli normaali kiireydeltään, mutta myDSV –tilausten puolella selvitystä oli tavallista enemmän. Kaikesta huolimatta tilaukset saatiin eteenpäin aikataulussa ja vältimme ruuhkautumisen pääosin priorisoinnilla ja porrastetuilla lounastauoilla.

Kiireisen päivän johdosta tämän päivän painopiste oli tilausten käsittelyssä ja tätä kautta normaali työrutiini vahvistui. myDSV:n puolella pääsin tutustumaan myynnin ja asiakkaan väliseen kirjeenvaihtoon, josta sain osviittaa siitä, millaisia kehitysideoita asiakkailla

uuteen tilausympäristöön on. Tämä antoi minulle mahdollisuuden verrata omia ideoita niihin. Kirjeenvaihdossa kävi myös ilmi ongelmia, jotka toin esille myös omalle esimiehelleni.

Torstai 25.5

Helatorstai

Perjantai 26.5

Koska vienti on tänään päävastuullani, tavoitteena on selvittää helatorstain aikana tulleet selvitykset ja tilaukset heti aamusta ja tehdä vienti valmiiksi liikenneosastoille aikataulussa. Koska olen ensi viikolla selvitysvuorossa, tarkoitus on saada omat keskeneräiset työt niin valmiiksi, etteivät ne jää seuraavalle hoidettavaksi.

Päivän tehtävinä ovat viennin sähköisten tilausten käsittely sekä myDSV –vientitilaukset ja selvitys. Tarvittaessa myös avustan muissa tiimin tehtävissä.

Helatorstain odotettiin sekoittavan loppuviikon lastauksia ja purkuja, mutta päivä osoittautuikin odotettua rauhallisemmaksi. Viennit saimme hoidettua kunnialla ja aikataulussa. Lisäksi autoin myös selvityspuolella ja hoidin edellisviikon tuonnin lastausongelmia. Seuraavalle viikolle ei jäänyt merkittäviä rästitöitä.

Kehityksen painopisteenäni oli toisaalta Latvian paikallisjakeluverkoston tuntemuksen lisääntyminen. MyDSV:n puolella oli asiakkaiden tilaustenteossa joitain ongelmia, jotka sain, selvisivät kontaktoimalla asiakasta ja vahvistamalla tiedot oikeiksi.

Raportointiviikon 1 analyysi

Viikolla olleen kehityskeskustelun johdosta oma osaaminen nyt ja tulevaisuudessa sekä koko tiimin työskentely olivat viikon keskeisin kehittymiskohde.

Työtehtävien osalta mielenkiintoista oli huomata asiakkaan vaatiman noutavan auton rekisterinumeron selvittäminen ja kuinka haastavaksi kuorman noutaminen muodostui, kun edustajamme ei sitä heti saanutkaan selville.

Viennin viikko oli melko normaali ja suuremmilta ongelmilta vältyttiin. Torstain arkipyhä vaikutti perjantain lastauksiin ruuhkauttamalla kotimaan ajojärjestelyyn. MyDSV:n puolella pääsin esimiehen avustuksella tutustumaan asiakkaan tiliin. Asiakkaalla oli ongelmana, ettei hän päässyt tilamaan asiakastunnuksellaan uudessa ympäristössä. Selvitystyön jälkeen kävi ilmi, että kyse oli teknisestä linkittymisongelmasta ja tämä saatiin korjattua nopeasti syyn selvittyä. Asiakkaan odottamaton kuljetusaikataulun muutos aiheutti usean tilauksen siirtämisen lentoviennin puolelle. Siirtoon vaadittavan tarjouksen pyysin DSV Air

& Sea:n myynnistä. Asiakkaan hyväksytyä tarjouksen kuorma siirrettiin lentopuolelle, josta kuriiri sen noutaa kiirekuormana.

Selvitysten osalta viikko vastasi normaalia viikkoa. Selvittelin asiakkaiden tiedustelemaa kuljetusaikatauluja, puuttuvia noutoja sekä toimituksia, rikkoutuneita lähetyksiä, kiiretoimituksia ja luonnollisesti arkipyhien vaikutusta normaaleihin kuljetusaikatauluihin. Asiakkaan kuljetustilauksessa (sis. Nouto- ja toimitusosoite, rahdinmaksaja, yhteyshenkilöt, tilantarve, kollimäärä, paino, aikataulu, erikoistarpeet) ilmenevien muutosten päivittäminen järjestelmään sekä niiden informointi tarvittaville tahoille kuului viikon työtehtäviin. Myös edustajat ilmoittivat tuontitilausten ongelmista ja muutoksista, jolloin minun tehtäväni on ilmoittaa näistä tilaajalle ja toimia asiakasrajapinnassa viestinvälittäjänä tilaajan ja edustajan välillä.

Kuviossa 1 kuvataan asiakaspalvelun roolia DSV:n kuljetusketjussa. Kuviosta käy ilmi asiakaspalvelun keskeinen rooli tiedon tuottajana sekä sen jakajana kaikille osapuolille. Oikean tiedon oikea-aikainen välittäminen eri sidosryhmille takaa onnistuneen kuljetuspalvelun.



Kuvio 1. Customer service officer tiedon tuottajana ja välittäjänä

Ensimmäisen viikon perusteella voi hyvin havaita, millaista ulkoista ja sisäistä kommunikatiota työssä päivittäin esiintyy. Tällainen malli on hyvin tyypillinen ja se toistuu päivittäisessä työssämme. Kuviossa 1 käy ilmi se, että vuorovaikutusta tapahtuu molempiin suuntiin ja asiakaspalvelussa toimimme tiedonvälittämisen keskipisteessä tuottamalla tietoa ja jakamalla sitä sidosryhmältä toiselle. Tällä tavoin kaikki osapuolet pysyvät ajan tasalla ja taataan onnistunut kuljetustapahtuma.

4.2 Raportointiviikko 2 – 29.5—2.6.2017

Maanantai 29.5

Tavoitteena on selvittää asiakkaiden sähköpostitse ja puhelimitse tulevat kyselyt ja tarjota hyvä asiakaskokemus. Sähköisen viennin ja tuonnin selvityspuolen yhteissähköpostin yhteydenottojen hoitamista. Tämän lisäksi tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan kuljetus-tilausten käsittelyä.

Meille tuli tietoomme normaalia enemmän lastaus- ja purkuongelmia sekä viennissä että tuonnissa. Ne asiakkaiden viennin sekä tuonnin kyselyt, jotka liittyivät aikatauluihin ja toimitusaikoihin pystyin hoitamaan helposti tämän päivän aikana. Muutamia avoimia selvityksiä jäi tältä päivältä, koska ne vaativat yhteydenotot esimerkiksi edustajiin ja heidän tulee kontaktoida vielä omia sidosryhmiään.

Päivä sujui todella hyvin niin tiimitasolla kuin omalta osaltani. Tehtävät täytettiin ja työt jakautuivat tasaisesti tiimin sisällä sekä kommunikaatio toimi hyvin.

Päivän työtehtävät olivat normaaleja rutiinitehtäviä, joten mielestäni kehitys tapahtui enimmänsin tiimin sisäisessä kommunikaatiossa sekä työnjaossa, josta on ollut useampaan kertaan puhetta tiimipalavereissa.

Tiistai 30.5

Tiistaiseen tapaan tänään on vuorossa tiimipalaveri. Tämän päivän palaverin agendana on jatkaa edellisen viikon teemoja. Tavoitteena on saada keskustelua aikaiseksi ja omalta osalta osallistua keskusteluun ja antaa kehitysehdotuksia sekä ideoita. Pohdittavan on muun muassa ollut se, että mikä on viimeisen parin kuukauden aikana muuttunut ja missä kolmessa asiassa työmäärä tuntunut kasvavan.

Selvitysviikko jatkuu tänään ja eilisen tapaan sähköisiin tilauksiin liittyvät yhteydenotot ovat pääosin minun vastuullani, toimin niin sanottuna pääselvittäjänä. Mikäli yhteydenottoja tulee todella paljon, on nimetty nk. apuselevittäjä, joka tarvittaessa auttaa. Tänään on kiinnitettävä erityistä huomiota tiimityön toimintaa sekä kommunikaation tiimin sisällä.

Tänään osastopalaverissa käytiin odotetusti läpi tiimin sisäistä työnjakoa. Ensi viikolla alkavien kesälomien vuoksi sovimme keskenämme hahmotella lomalistaa kullekin lomaviiikolle tuuraajat. Tämä selkeyttää kunkin henkilön työnkuvaa lomien aikana.

Selvityspuolella oli jälleen vilkas päivä ja selvitettävää oli jälleen laidasta laitaan. Suurin osa yhteydenotoista liittyivät:

- purkuongelmiin

- lastausongelmiin
- tilausten peruutuksiin
- lastaus-/purkupäivä muutoksiin
- toimitusongelmiin
- aikataulukyselyihin
- vaurioilmoituksiin

Autoin tänään myös viennin sähköisten tilausten käsittelyssä.

Tämän päivän työtehtävät olivat rutiininomaisia, joten aikaa jäi myös tiimityöskentelyn havainnointiin. Olen huomannut, että asiakkaidemme kyselyt koskien kuljetusaikataulua ovat huomattavasti lisääntyneet. Ihmettelen tällaista kehityssuuntaa, sillä kaikki meille tulevat yhteydenotot kuljetusaikatauluista liittyvät sähköisiin tilauksiin, jotka vahvistetaan aina erikseen automaattisella vahvistusviestillä. Viestistä käy ilmi noutopäivä sekä arvioitu toimituspäivä eli ETA. Mietin, johtuvatko lisääntyneet kyselyt siitä, ettei asiakasta ole ohjeistettu oikein lukemaan saamaansa automaattista vahvistusta vai onko syy esimerkiksi kiire tai tekninen ongelma.

Keskiviikko 31.5

Normaaliin keskiviikkoiseen tapaan odotettavissa on runsaasti viennin selvityksiä ja kyseilyitä. Loppuviikkoa kohden vieni vilkastuu huomattavasti. Päivän tavoitteena on toimia pääselvittäjän ja mahdollisuuksien mukaan auttaa viennin tilausten käsittelyssä, jotta suu-remmilta ruuhkilta päivällä vältytään. Näiden lisäksi minun vastuullani on myös myDSV –vientitilausten käsittely sekä niihin liittyvä mahdollinen selvitystyö.

Päivä oli erittäin hektinen ja minun piti ehtiä selvitysten sekä myDSV –tilausten lisäksi myös käsittelemään sähköisiä vientitilauksia. Omat henkilökohtaiset tavoitteeni tälle päivälle toteutuivat mielestäni erittäin hyvin.

Asiakkaan kuljetustarpeen kartoittamisen tärkeys tuli tänään esille yhden esimerkin kautta. Kysymyksessä oli viennin erikoiskuljetus ja sen järjestäminen edustajan kanssa vastaanottajalle. Informaatiota tuli usealta eri taholta ja osa tiedosta oli jopa ristiriitaista. Tämä vaikeutti muun muassa kuljetusaikataulun ja toimitusajan täsmentämistä vastaanottajalle. Tämä herätti kysymyksen siitä, että kenen tehtävä on selvittää kuljetustilauksen onnistumiseen vaadittava tieto. Vaikka ensisijaisesti asiakkaana vastuulla on tietojen välittäminen kuljetusliikkeelle, täytyy muistaa, että hyvä asiakaspalvelu tunnistaa etukäteen jo mahdolliset riskikohdat kuljetusketjussa.

Torstai 1.6

Torstaipäivästä on odotettavissa kiireinen, koska tiimistä on yksi poissa ja tämä varmasti vaikuttaa tehtävienjakoon. Tämän päivän tehtävinä minulla on jälleen päävastuu selvityksestä sekä viennin sähköisten tilausten käsittelyssä auttaminen.

Päivä oli erittäin kiireinen. Selvityspanoksen yhteydenotot ja niiden selvittäminen työllistivät sen verran paljon, etten ehtinyt lainkaan auttamaan viennin sähköisissä tilauksissa. Normaali selvitysten lisäksi aivan erityisen työllistivät viennin viimehetken buukkaus kyselyt, jotka vaativat aina nopeaa yhteydenottoa useammalle kuljetusketjun osatekijälle. Tällaiset yhteydenotot pitää yleensä priorisoida, jotta asiakas saa vastauksen mahdollisimman nopeasti.

Lisäksi tekniset ongelmat myDSV –tilausten puolella lisäsivät haastetta. Asiakkaat eivät päässeet onnistuneesti tekemään sähköisiä tilauksiaan onnistuneesti loppuun asti järjestelmässä, joten avasimme tilaukset asiakkaiden ohjeiden mukaisesti manuaalisesti. Viennin sähköisten tilausten puolella ruuhka alkoi olla puolenpäivän aikaan jo melko huolestuttava, mutta onneksi tuonnin tilausten käsittelijä siirtyi tekemään viennin tilauksia.

Tarkastelin myDSV –tilauksia tänään asiakkaan näkökulmasta. Myyntiosastomme on pyytänyt, että tekisin heille lyhyen esityksen tyypillisistä asiakaspalautteista.

Tänään sain konkreettisen palautteen myynnistä, joka liittyi minun ja asiakkaan väliseen kommunikaatioon koskien erästä yhteydenottoa toimitusaikataulusta. Asiakas oli ottanut yhteyttä myyjään ja tämän jälkeen vastuumyyjä otti minuun yhteyttä ja pyysi ilmoittamaan asiakkaalle hieman tarkempaa informaatiota. Palaute oli aiheellinen ja korjasin tilanteen välittömästi. Jatkossa pyrin myös kiireen keskellä antamaan asiakkaalle mahdollisimman tarkkan informaation ja kertomaan, että asiaa viedään eteenpäin.

Perjantai 2.6

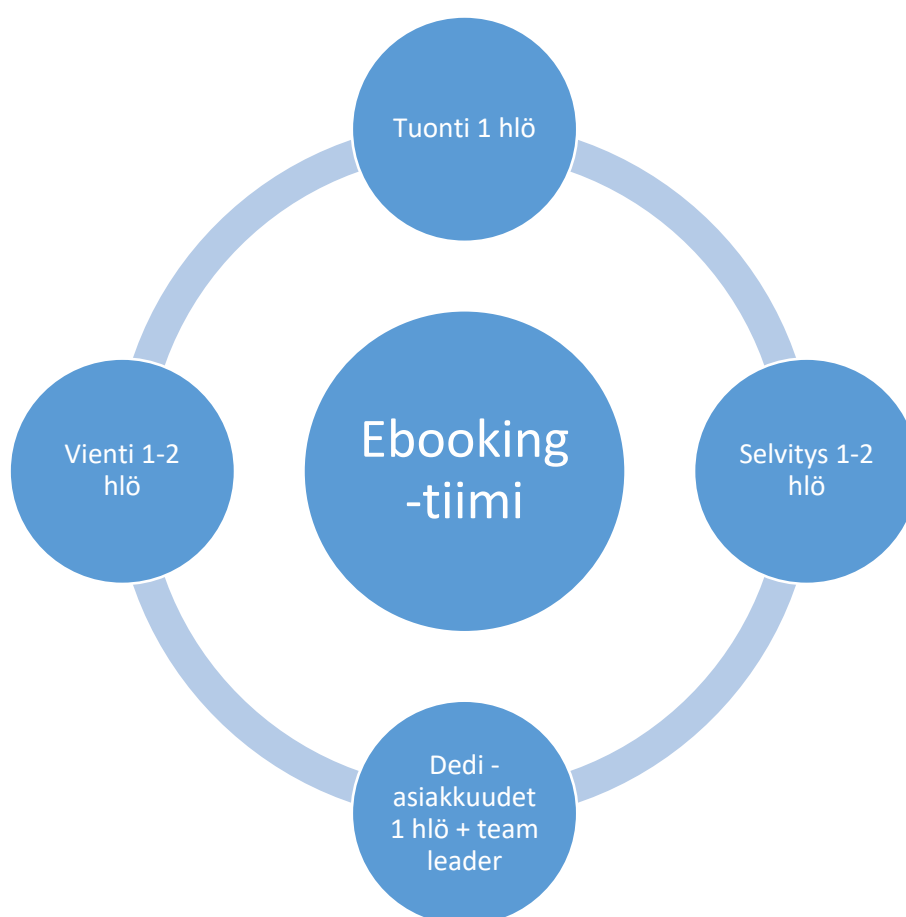
Tänään on normaalia lyhyempi työpäivä, sillä iltapäivällä on tarkoitus muuttaa ja tästä syystä olen sopinut kollegoiden kanssa lähteväni hieman aikaisemmin. Olen tänään viimeistä päivää pääselvittäjänä, joten tavoitteena on saada kaikki keskeneräiset selvitykset loppuun, jotta ensi viikolle jäisi mahdollisimman vähän avonaisia tapauksia seuraavalle pääselvittäjälle. Tämän lisäksi päävastuullani on myDSV –vientitilausten käsittely ja tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan autan myös tuonnin ja viennin sähköisten tilausten käsittelyssä.

Keskiviikkoon ja torstaihin verrattuna todella rauhallinen päivä. Selvityspanolellakin normaalisti tulevia viimehetken muutoksia ei juurikaan tullut, joten päivä sujui erittäin hyvin

niin omien tehtävien kuin koko tiimin tasolla. Työnjako oli onnistunut ja tehtävät jakautuivat tasaisesti tiimin sisällä.

Esimieheni avustuksella perehdyimme taas syvemmin myDSV –tilauksiin ja kävin läpi sähköpostista asiakkailta tulleita palautteita ja ongelmia. Kokosin näistä pienen yhteenvedon, jonka maanantaina esittäisin myynnille kokouspuhelun aikana. Kokouspuhelussa on tarkoitus olla läsnä koko Suomen myyntihenkilöstö ja myDSV –kehitystiimi.

Raportointiviikon 2 analyysi



Kuvio 2. Vantaan asiakaspalveluyksikön Ebooking–tiimin rakenne

Tällä viikolla huomio on kiinnittynyt pääosin tiimin työnjakoon, toimivuuteen sekä kommunikaatioon. Kuviossa 2 voi nähdä, miten Ebooking–tiimi rakentuu ja mitä työtehtäviä tiimin vastuulla on. Vantaan asiakaspalveluyksikön Ebooking–tiimi vastaa suurimmasta osasta DSV Road Oy:n asiakkaiden sähköisistä kuljetustilauksista ja niiden käsittelystä.

Työnkierto mahdollistaa sen, että tiimin sisällä jokainen kykenee hoitamaan kutakin vastuualuetta asiantuntevasti ja tarvittaessa siirtymään nopeasti tehtävästä toiseen. Tämä tuo myös vaihtelua työhön ja työpäivän kulkuun. Työnkierto mahdollistaa paremman asiakaspalvelun, sillä sama henkilö voi hoitaa yhden asiakkaan selvityksen alusta loppuun.

Työtehtävät keskittyivät tällä viikolla enimmäkseen selvitykseen sekä myDSV –tilausten käsittelyyn asiakkaan näkökulmasta. Pääselvittäjän työtehtävät olivat tuttuja enkä koe, että siellä olisi suurta kehittymistä tapahtunut. Sen sijaan myDSV:n tarkastelu myyntiosaston pyynnöstä ja asiakkaan näkökulmasta herätti se paljon uusia ajatuksia koskien järjestelmiä ja niissä ilmenneitä ongelmia. Asettuessani asiakkaan rooliin pystyi hyvin samaistumaan siihen, miksi osa asiakaista koki siirtymävaiheen vanhasta järjestelmästä uuteen työlääksi ja monimutkaiseksi.

Viikon mieleenpainuvuin tapaus oli viennin erikoiskuljetus, jonka selvittäminen vei useamman päivän. Ongelmana oli normaalin kaluston sopimattomuus vastaanottajan toimitusosoitteessa, josta meillä eikä edustajalla ollut tietoa etukäteen.

4.3 Raportointiviikko 3 – 5.6.—9.6.2017

Maanantai 5.6

Tällä viikolla ja myös tänään toimin apuselevittäjänä. Tehtäväni on tukea pääselvittäjää ja avustaa viennin sekä tuonnin tilausten käsittelyssä. Lisäksi minun on määrä tänään pitää esitys myynnille myDSV:n nykytilasta ja tuoda esille asiakaspalautteita.

Rauhallisen maanantaipäivän työt apuselevittäjän sujuivat rutiininomaisesti. Tehtävät toteutuivat hyvin ja suurilta yllätyksiltä vältyttiin.

Päähuomio keskittyi iltapäivän myDSV –kokouspuheluun myynnin ja projektiryhmän välillä. Pidin mielestäni hyvän ja informatiivisen puheenvuoron, josta sain kiitosta. Pääsin tutustumaan projektitiimin toimintaan ja heidän kommunikaatioonsa myynnin kanssa. Myynti esitti osaltaan toiveita myDSV:n kehitysohjelmaan ja projektitiimi kertoi nykytilasta sekä jatko-suunnitelmista. Puhetta oli myös siitä, millaisessa aikataulussa kyseisen kehitysprojektin tiimoilla ollaan muissa DSV maissa.

Hyvä ja opettavainen päivä kaikin puolin. Päivä toi uutta näkökulmaa myDSV –projektiin ja toi mukavaa vaihtelua normaaliin työpäivään.

Tiistai 6.6

Apuselvittäjän tehtävät jatkuvat ja tavoitteena on tarvittaessa siirtyä tekemään Ebooking – tiimin muita työtehtäviä. Otan vastaan myös asiakkaiden puheluita Ebooking puolen asiakaspalvelulinjalla. Tämän lisäksi minun päävastuullani ovat myDSV –vientitilausten käsittely sekä niihin liittyvä selvitystyö.

Maanantai 5.6 oli vapaapäivä osassa Euroopan maista, joka normaalisti tarkoittaa kyselyiden lisääntymistä. Mielestäni kyselyitä ei kuitenkaan tullut päivän aikana normaalia enempää, joten tilaukset ja selvitykset tuli tehtyä aikataulussa. Iltapäivällä tilanne rauhoittui entistään.

Tänään tietämykseni kehittyi koskien myDSV –tilausympäristöä. Asiakas otti yhteyttä asiakaspalveluun, koska ei saanut jo lähetetystä kuljetustilauksesta printattua kollilappuja sekä rahtikirjoja uudelleen suoraan järjestelmästä. Kirjauduin omilla testitunnuksillani myDSV –tilausjärjestelmään ja laadin asiakkaalle sähköpostitse kuvalliset step-by-step – ohjeet. Näiden avulla asiakas sai tulostettua uudet kuljetusdokumentit onnistuneesti ja sain asiakkaalta kiitokset selkeistä ohjeista.

Keskiviikko 7.6

Päivän tavoitteena on selvittää tilapäisestä vajauksesta tiimin sisällä. Keskiviikko on totutusti viennin kiireisimpiä päiviä, joten yhden lomalaisen puuttuminen varmasti vaikuttaa työ määrään ja töiden jakautumiseen. Apuselvittäjän roolissa siirryn tarvittaessa viennin sähköisten tilausten käsittelyn pariin tai vaihtoehtoisesti avustan Dedi-puolella.

Kiireinen keskiviikko sujui kuitenkin olutsuhteisiin nähden hyvin. Työtehtävät saimme jaetua tasaisesti koko tiimille ja kommunikaatio pelasi tiimin sisällä erittäin hyvin. Vaikka selvityspuolella Euroopan maanantaivapaa aiheutti tavallista enemmän yhteydenottoja asiakailta, jäi minulle kuitenkin aikaa auttaa viennin tilausten käsittelyssä.

Torstai 8.6.

Osastolla vajaamiehitystä johtuen kesälomista sekä äkillisestä sairastapauksesta. Tavoitteena on saada tehtävienjako sekä roolitus kuntoon, jotta tehtävät eivät ruuhkautuisi. Apuselvittäjänä tarvittaessa tuuraan myös viennissä ja tuonnissa.

Työtehtäväni vaihtelivat päivän aikana melko paljon, mutta saimme kuitenkin tiimin sisällä priorisoitua viennin tilaukset aikataulussa liikenneosastoille kuitenkin niin, ettei tuonti tai selvitys pahasti ruuhkautuneet.

Onneksi hektisen päivän työtehtävät olivat pääosin normaalia rutiinia kaikille, joka mahdollisti sen, että tilaukset saatiin hoidettua ajallaan.

Perjantai 9.6

Viimeinen päivä kaskiviikkoa kestäneestä selvitysvuorosta. Tavoitteeni on hoitaa kaikki avonaiset selvitykset, jotta ne eivät jäisi seuraavan viikon pääselvittäjälle. Tänäkin avustan pääselvittäjää ja tämän lisäksi tarvittaessa siirryn vientiin ja/tai tuontiin antamaan tukea.

Tavoitteet ja tehtävät tälle päivälle toteutuivat normaalia perjantaita paremmin ja työmäärä oli koko osastolla kevyempi.

Viikon 3 analyysi:

Tällä viikolla oma osaamiseni kehittyi lähinnä myDSV –tilausjärjestelmän ympärillä. Minulla oli oma puheenvuoro myynnin ja myDSV projektitiimin välisessä kokouksessa, jossa kävin läpi asiakkaiden palautteita koskien uutta tilausjärjestelmää. Sain myös hyvää esiintymiskokemusta sekä pääsin tutustumaan talon sisäiseen palaverikulttuuriin.

Viikon varsinaiset työtehtävät sujuivat rutiinilla, mikä oli erittäin positiivinen asia, koska kesälomat ja äkilliset sairastapaukset sekoittivat normaalia työnjakoa osastolla. Rutiiniselvitykset olivat pääosin myöhästymisiä, purku- ja lastausongelmia, kadonneita lähetyksiä sekä luonnollisesti kesäkuukausien vaikutusta kuljetusaikatauluihin. Normaalit yhteydenotot asiakkailta normaalisti selviävät hyvällä kommunikaatiolla ja yhteistyöllä ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien kanssa.

4.4 Raportointiviikko 4 – 12.6.—16.6.2017

Maanantai 12.6

Tällä viikolla tehtäväni on huolehtia sähköisistä tuontitilauksista. Tämän lisäksi vastuullani ovat myös myDSV –tilaukset ja näihin liittyvät selvitykset sekä kyselyt. Tavoitteena on saada tilaukset mahdollisimman pian käsiteltyä ja tilattua noudot Euroopan edustajilta. Dispomaiden osakuormat sekä täydet kuormat on saatava ajallaan käsiteltyä, jotta dispo pääsee mahdollisimman aikaisin suunnittelemaan viikon lastauksia. Tämän lisäksi kesäloresta johtuen tuuraan tarvittaessa myös osaston muissa tehtävissä mahdollisuuksien mukaan.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat omalta osaltani todella hyvin. Sain tuonnin sähköiset tilaukset sekä muutamat myDSV –vientitilaukset käsiteltyä hyvissä ajoin eikä omilla vastuualuilla ruuhkautumista päässyt muodostumaan. Tämän lisäksi autoin VIP –asiakkuuksien hoidossa ja käsittelin VIP asiakkaiden tilauksia. Viennissä oli tavallista kiireisempi päivä ja roolitus viennissä oli mielestäni hieman puutteellinen. Tästä laitoin esimiehelle palautetta, jotta työnjako saataisiin kuntoon ja tilaukset käsiteltyä ajoissa. Mielestäni on kuitenkin

tärkeä seurata tällaisia tilanteita ja pohtia, miten ruuhkautumista voitaisiin välttää ja edistää sujuvaa työntekoa koko päivän ajan.

Tänään kehitystä tapahtui eniten tiimitasolla. Vaikka varsinaisesti tehtäviini ei kuulu rooli-tuksen ja työnjaon valvominen on mielestäni tärkeä, että jokainen tiiminjäsen on valveilla ja huomattuaan jotain, mitä voisimme tiiminä tehdä paremmin, on hyvä niistä ilmoittaa esimiehelle. Tiimin henkilöt ovat kuitenkin ne, jotka työtä päivittäin tekevät ja varmasti huo- maavat sellaisia asioita, jotka ei esimiehelle välttämättä välity.

Muutoin tuonnin ja viennin tilausten käsittely sekä selvityspuoli oli normaalia rutiinia ja vä- hemmän tuontia tehneenä keikankäsittelyyn alkoi saada taas samankaltaista varmuutta kuin viennin tilausten kanssa minulla jo on.

Tiistai 13.6

Tänään on vuorossa kehityskeskusteluun varattu jatkokeskustelu, jossa käymme lähem- min läpi tulevaisuuttani ja mitä haluisin jatkossa tehdä. Haluisin saada lisää vastuuta ja edetä uralla, joten tästä olisi tarkoitus keskustella ja miettiä, mitä voisi olla tarjolla. Tilan- netta kuitenkin hieman vaikeuttaa se, että edes minulle itselleni ei ole selvää, mitä ne uu- det haasteet voisi konkreettisesti olla, sillä minun on vaikea osoittaa tarkkaan, mitä haluai- sin tehdä.

Tänään on tiistaiseen tapaan myös vuorossa viikkopalaveri, jossa varmaankin käydään läpi kesälomaturauksia tarkemmin sekä käydään läpi myös muita ajankohtaisia asioita.

Tuontitilausten käsittely jatkuu myös tänään, joten tavoitteet samat kuin eilenkin. Lä- hiesimiehen kanssa sovimme, että katsotaan tänään työnjakoa uudelleen, jotta saadaan sujuvuutta työntekoon ja vältetään suurimpia ruuhkautumisia. Vastuulleni kuuluu tänään myös myDSV –vientitilaukset sekä niihin liittyvä selvitystyö.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat töiden osalta hyvin. Käsittelin tuonti- sekä vientitilauksia tänään eikä kummallekaan puolelle päässyt syntymään ruuhkia, mikä oli positiivinen muu- tos koko tiimiltä edelliseen päivään verrattuna.

Kehityskeskustelu jätti miettimisen aihetta omasta ulosannista ja aika ajoin myös asen- teesta, mutta nämä otan nyt omaksi kehityskohteekseni. Positiivista palautetta sain myös paljon, mutta negatiivinen toki aina vaikuttaa eri tavalla ja pistää miettimään.

Kehitystä tänään töiden osalta ei juurikaan tapahtunut. Osastopalaveri sekä kehityskes- kustelun jatkotapaaminen veivät kaiken huomion ja paljon työaika, joten kehitys tapahtui enemmän henkilökohtaisella tasolla työilmapiiriin vaikuttajana. Sain palautetta, niin hyvää

kuin vähän negatiivista, mutta pitää ajatella asia niin, että nyt voin asioille tehdä jotain, jotta voin kehittyä työntekijänä ja osana meidän asiakaspalvelutiimiämme.

Keskiviikko 14.6

Kesälomatuuraus alkaa tänään minun osaltani, sillä poissaoloista johtuen minulla on nyt hoidettavan sähköisten vientitilausten lisäksi pari VIP –asiakkuutta. Kiire tulee olemaan varmasti kova, sillä keskiviikko on totutusti kovin vientipäivä ja siihen päälle tuuraukset. MyDSV –vientitilaukset ja niihin liittyvä selvitys kuuluu myös minun vastuualueisiini.

Päivä oli odotetusti todella kiireinen ja selvitystä VIP –asiakkuuksien puolella oli todella paljon. Vaikean tilanteesta tekee juuri se, että keskellä viikkoa siirtyy tuuraamaan, joka tarkoittaa sitä, että keskeneräisiä selvityksiä on valmiiksi. Näihin paneutuminen vie aikaa huomattavasti enemmän kuin se, että olisi alusta asti ollut mukana kussakin tapauksessa. Kaikesta kiireestä ja suuresta tilausmäärästä huolimatta olen todella tyytyväinen omaan sekä koko tiimin suoritukseen.

Tänään kehittyminen keskittyi VIP –asiakkuuksien hoitamiseen. Muisteltavaa oli paljon ja eikä kaikkea missään nimessä tullut kerralla taas palautettua kokonaan mieleen, mutta mielestäni pääsin kuitenkin erittäin nopeasti kiinni taas siitä, miten nämä VIP –asiakkuudet eroavat normaaleista asiakkuuksista.

Torstai 15.6

Tämän päivän tavoitteena on eilisen tapaan kiireisen vientipäivän selvittäminen kunnialla. Tärkeää on saada vientitilaukset ajoissa käsiteltyä, jotta liikenneosastot ja ajojärjestelyt pääsevät tekemään omia töitään aikataulussa ja kuormat saadaan lastaukseen viikonloppua varten. Jatkan myös tuurausta VIP –asiakkuuksien puolella, joten siellä on odotettavissa tilauksia ja selvitettävää. Näiden lisäksi myDSV –vientitilaukset ja niihin liittyvät selvitykset ovat minun vastuullani.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat omalta osaltani todella hyvin. Vientitilausten käsittelyyn sain apuja puolen päivän paikkeilla, jolloin suurin piikki normaalisti on ja tätä kautta saamme myös lounastauot pidettyä. Tilaukset saatiin kuitenkin käsiteltyä aikataulussa, joten liikenteille ja ajojärjestelylle jäi aikaa suunnitella lastauksia. VIP –asiakkuudet työllistivät tänään normaalia vähemmän, mikä oli positiivinen yllätys. Koko päivän aikana tilausten määrä oli huomattavan pieni ja selvityksiäkin tuntui olevan melko vähän, joten näistä selvisin erittäin hyvin eikä mitään jäänyt avoimeksi seuraavalle päivälle.

Kehitystä tapahtui tänään erään VIP –asiakkaan toimituksen kanssa Baltiassa. En ollut aikaisemmin tämän asiakkaan tilauksia kyseiselle vastaanottajalle hoitanut ja edustaja

ilmoitti ongelmista toimituksen kanssa. Ongelmana oli puuttuvat viitteet, joita ilman toimitus ei onnistunut. Tämän selvitin tilaajan ja edustajan kanssa kommunikoiden ja lopulta oikeat viitteet kolleille löytyivät ja vastaanottajalle saatiin varattua toimitusaika. Tilaus saatiin perille ja asiakas oli hyvin kiitollinen nopeasta toiminnasta, sillä kuorma oli todella kiireellinen.

Perjantai 16.6

Viikon viimeinen päivä ja vastuualueeni pysyvät samoina kuin kahtena aikaisempanakin päivänä. Viennin sähköisten tilausten käsittely, VIP-asiakkuuksien tuuraus sekä myDSV –vientitilaukset ja selvittely ovat minun vastuualuettani myös tänään. Tavoitteena on saada tilaukset käsiteltyä aikataulussa ja mahdolliset selvitykset siihen kuntoon, että mahdollisimman vähän jäisi avonaisia tapauksia seuraavalle viikolle. Tarvittaessa autan myös osaston muissa tehtävissä mahdollisuuksien mukaan.

Ensi viikko on juhannusviikko, joten tarkoituksena olisi jo kaikella tavalla valmistautua päätkäviikkoon, jolloin normaalisti kiirettä pitää, sillä myös monilla asiakkailla alkaa kesälomat ja se yleensä näkyy suoraan tilaus- sekä selvitysmäärissä.

Päivä oli odotettua hiljaisempi, joten omien hommien hoitamisen ohella minulle jäi aikaa auttaa myös sekä tuonin että selvityksen puolella. Sain myös hoitaakseni muutaman crosstrade lähetyksen, joten tänään tuli tehtyä melkein pä kaikkea, mitä eBooking-puolella tehdään.

Tämän päivän kehitys tapahtui ennen kaikkea siinä, että pystyi onnistuneesti siirtymään työtehtävästä toiseen tehokkaasti. Pelkästään jo tuonin ja viennin välillä vaihtelevainen päivän aikana voi olla hieman vaikeaa ja nyt tarvitsi siirtyä näiden lisäksi vielä selvitysten, VIP –asiakkuuksien ja crosstrade-tilausten pariin.

Minulla oli hoidettavan myös yksi täysin uusi crosstrade-tilaus, jota en ennen ollut käsitellyt. Olin juuri avaamassa viitettä ja tilaamassa noutoa edustajalta Italiasta, mutta edustaja ehtikin ilmoittaa, että olivat jo avanneet kyseiselle kuormalle oman viitteen ja minun tehtäväkseni jäi avata vain laskutusta varten meille viite, jotta rahtilasku menisi oikein Suomalaiselle tilaajalle. Italian edustajan hyvästä informaatiosta johtuen välttyimme tuplatilaukselta ja ylimääräiseltä selvitykseltä.

Raportointiviikon 4 analyysi

Tämän viikon kehittymisen painopiste keskittyi tuurauksiin ja tuuraustilanteessa toimimiseen. Kuten varmaan arvata saattaa tuuraukset vaativat aina hieman normaalia enemmän keskittymistä ja paneutumista, kun tilanteet ja tapaukset ovat itselle vieraampia. Tästä

syystä selvittämiseen ja tilausten käsittelyyn kuluu enemmän aikaa, sillä kysymyksiä herää varmasti eikä kaikki ole selkeää jokapäiväistä rutiinia. Omalla kohdalla tämä VIP –asiakkuuksien tuuraus oli mieleinen, sillä huomasin, että moni vastaan tullut asia oli täysin uutta tai vieraampaa ja näin ollen opin paljon uutta. Osaaminen tämän viikon aikana kasvoi tuurauksista johtuen, mikä on todella positiivinen asia. Muiden töiden osalta koko viikko oli melko rutiininomainen, joten siellä ei suurta kehitystä tapahtunut sen lisäksi, että toistoja on taas enemmän ja tämä lisää varmuutta työnteossa.

Tällä viikolla fokus kiinnittyi lomatuurauksiin ja niissä toimimiseen. Useana päivänä kävi ilmi työnjaon tärkeys ja tiimin sisällä avustaminen, sillä nämä kaksi asiaa ovat tärkeimpiä palasia tiimityössä, varsinkin poikkeuksellisten tilanteiden hoitamisessa. Se, että työnjako on selkeä ja jokaisella käsitys omista vastuualueistaan on perusta hyvälle tiimityölle. Tähän kun lisätään vielä avoin kommunikaatio ja halukkuus auttaa muita, niin näillä pienillä asioilla tulokseksi saadaan onnistunut tiimityö. Nämä asiat saattavat kuulostaa itsestään-selvyyksiltä, mutta yhdenkin osatekijän puuttuminen korostuu varsinkin poikkeustilanteissa, kuten esimerkiksi lomatuuraukset tai äkilliset sairastumiset.

4.5 Raportointiviikko 5 – 19.6.—23.6.2017

Maanantai 19.6

Juhannusviikko alkamassa. Odotettavissa tilausmäärän ja kyselyiden kasvua. Tavoitteena on saada kaikki viennin sähköiset tilaukset ajallaan ja tarvittaessa sekä mahdollisuuksien mukaan avustaa myös muuta osastoa. Osastolla on muutaman henkilön vajuus lomista johtuen, joten tämäkin varmasti aiheuttaa ruuhkautumista koko osaston näkökulmasta.

Odotuksista huolimatta tilausmäärä pysyi melko kohtuullisena ja tästä syystä minulla jäi hyvin aikaa auttaa selvityspuolella sekä käsitellä VIP –asiakkaiden tilauksia.

Ihmetystä herätti odotettua hiljaisempi maanantai päivä, joka tarkoittaa varmasti kiireisempää loppuviikkoa. Muilta osin työtehtävät olivat melko rutiininomaisia ja hoituivat koko päivän sujuvasti ilman suurempia vastoinkäymisiä.

Tiistai 20.6

Tavoitteena on sähköisten vientitilausten käsittely niin, että ne ovat liikenneosastojen saatavilla määräaikaan mennessä. Tällöin liikenneosastot saavat tehtyä noutopyynnöt ajojärjestelylle, joka järjestää kuorman kuljetuksen lähettäjältä meidän terminaaliimme ja valmiiksi vientilastausta varten. Juhannusviikko on aina hieman arvaamaton ja poissaolojen takia resurssit ovat rajalliset.

Ruuhka alkoi tänään toden teolla ja tämä näkyi tilausten määrän huomattavana kasvuna. Yhden henkilön puuttuminen vahvuudesta ruuhkautti sähköisten vientitilausten käsittelyn. Tämän päivän aikana käsitelimme pelkästään sähköisiä vientitilauksia noin pari sataa kappaletta. Normaalin viikon keskimääräinen tilausmäärä per päivä on noin 90 tilausta. Kuitenkin on muistettava, että viennin tilausten vilkkaimmat päivät ovat selkeästi keskiviikko ja torstai. Tällöin tilauksia tulee keskimäärin vähintään yhtä paljon tai enemmän kuin muina päivinä yhteensä.

Kiireestä huolimatta suoriuduimme tiiminä hyvin. Omat tavoitteet täyttyivät, vaikka en tänään pystynyt avustamaan muita, vaan minun piti keskittyä pääasialliseen tehtävään.

Kiireellisten keikkojen priorisointiin piti tänään kiinnittää erityistä huomiota. Oli tärkeää erotella kiireellisimmät tilaukset ja hahmottaa kokonaisuus. Aikataulua tasapainottamalla ja vähemmän kiireellisten tilausten jättäminen myöhemmäksi auttoi saavuttamaan tavoitteet. Kaikki tilaukset tulivat kuitenkin käsiteltyä asianmukaisesti ja ajallaan, vaikka jouduin lähes koko päivän käsittelemään tilauksia yksin.

Keskiviikko 21.6

Juhannusviikon kiire jatkuu myös tänään. Keskiviikko on viennin osalta normaalistikin viikon kiireisin päivä. Vajaasta viikosta johtuen tästä päivästä on odotettavissa normaaliakin kiireisempi. Asiakkaat tulevat taatusti kyselemään lastauksien perään enemmän, sillä perjantaina noutoja ei enää voida toteuttaa. Tämä tarkoittaa siis sitä, että yksi kokonainen noutopäivä on poissa laskuista ja se aiheuttaa suurella todennäköisyydellä ongelmia sekä asiakkaille että ajojärjestelylle.

Odotetusti todella kiireinen päivä takana. Asiakkaiden kyselyitä sekä viime hetken tilauksia vastaanotimme paljon päivän aikana. Kuitenkin vienti ja tuonti saatiin hoidettua ilman suurempia vastoinkäymisiä ja aikataulussa. Selvityspankki sai erittäin hyvin hoidettua kaikki kyselyt ja asiakaskontakteista välittyi myös tyytyväisyys toimintaamme.

Tämä päivä antoi varmuutta tilausten käsittelyyn ja harjoitti myös kykyä hallita kokonaisuutta sekä priorisoida työtehtäviä. Sain keskittyä melkein koko päivän pelkästään viennin tilausten käsittelyyn. Haastetta tämän päivän kiireeseen toi myDSV –palvelussa ilmennyt järjestelmäongelma, jonka vuoksi asiakkaan tilaus piti käsitellä manuaalisesti eikä tästä johtuen pystytty hyödyntämään sähköistä tilausympäristöä. Ongelmasta laitettiin korjauspyyntö Tanskaan, jossa pääkonttorimme sijaitsee.

Torstai 22.6

Juhannusviikon viimeinen työpäivä, joka tarkoittaa sitä, että asiakkaat lähettävät meille vielä viimeiset kiiretilaukset. Nämä pyrimme hoitamaan mahdollisuuksien mukaan vielä ennen juhannusta. Näiden lisäksi tavoitteena olisi käsitellä vielä juhannuksen jälkeiset alkuvuikon tilaukset.

Minun päiväni päätehtävänä on viennin sähköisten tilausten käsittely ja mahdollisuuksien mukaan avustaminen selvityksissä. Odotettavissa on muuta viikkoa rauhallisempi päivä, sillä monet asiakkaat ovat saaneet suurimman osan tilauksista tehtyä hyvissä ajoin.

Päivä oli odotetusti rauhallisempi eikä minkäänlaista viime hetken ruuhkaa muodostunut. Tästä johtuen saimme koko tiimi osalta työt hyvin hoidettua ajallaan. Suurempia ongelmia ei ilmennyt ja tämä näkyi koko tiimissä ilmapiirin vapautumisella.

Perjantai 23.6

Juhannus

Raportointiviikon 5 analyysi

Kansainvälisesti toimivassa kuljetusyriyksessä Suomessa ja pohjoismaissa vietettävä juhannus luo haasteita. Kun normaalisti viikossa on viisi arkipäivää, yhden työpäivän puuttuminen ruuhkauttaa automaattisesti muita päiviä. Tästä syystä noutoja sekä toimituksia ei välttämättä saada hoidettua ajallaan. DSV:n ulkomaiset edustajat eivät aina muista huomioida kuljetusaikataulujaan tällaisia poikkeuksellisia arkipäiviä. Tällöin aikataulut muuttuvat ja asiakkaalle koituu jopa 3 vuorokauden viive toimitukseen tai noutoon.

Tämän viikon työskentelyä on leimannut pääsääntöisesti kiire. Oma kehittymiseni on tällä viikolla keskittynyt pääosin paineensieto- ja organisointikyvyn kasvattamiseen. Kehittyminen on tapahtunut tuttujen työtehtävien parissa, jolloin minulla on ollut mahdollisuus keskittyä kehitymisalueeseen, eli paineensietoon ja työskentelyvarmuuteen.

Tämän viikon aikana selvitin pääasiallisesti juhannuksesta johtuvia poikkeusaikatauluja. Lisäksi viikolla havaittu myDSV:n järjestelmäongelma aiheutti lisähaastetta viikolle. Niin kotimaassa kun muualla Euroopassa esiintyi ongelmia noutojen ja toimitusten kanssa ja näistä kommunikoimme edustajien sekä asiakkaiden kanssa. Edustajat kommunikoivat Euroopassa lähettäjiä kanssa ja me olemme yhteydessä kotimaassa asiakkaisiin. Kuvioista 3 käy ilmi viennin kuljetusprosessin eri toimijat ja vasemmalta oikealle luettuna prosessin kulku. Asiakaspalvelussa olemme päivittäin yhteyksissä kaikkien kuljetusketjun osapuolten kanssa, joko suoraan (esimerkiksi asiakas/tilaaja) tai jonkin toisen osapuolen kautta (esim laivayhtiö tai ulkomaalainen vetofirma)



Kuvio 3. Viennin kappaletavaran kuljetusprosessi DSV:llä

4.6 Raportointiviikko 6 – 26.6.—30.6.2017

Maanantai 26.6

Tämän viikon työtehtävät keskittyvät pääselvittäjän rooliin. Vastuullani on siis sähköisen puolen selvitykset ja pitää huolta selvityssähköpostilaatikosta. Osastolla jälleen tuntuva vajuus vahvuudessa, joten se voi viikon edetessä vaikuttaa myös omien töiden lisääntymisellä. Tavoitteena on palvella asiakkaita ja vastata heidän kyselyihinsä koskien kuljetusprosessin eri vaiheita. Euroopassa juhannuksena vallinnut myrsky on sekoittanut pahasti laiva- sekä junaliikennettä ympäri Eurooppaa.

Kiirettä piti koko päivän ja edelliseen viikkoon verrattuna oli huomattavasti vilkkaampi maanantaipäivä. Selvitettävää ja muita kontakteja oli reilusti. Viennissä työllistivät muuttamat ongelmatilaukset. Pääsin myös tutustumaan asiakastapauksien kautta e-serivcen käyttöön. Autoin asiakasta step-by-step tekemään e-service -tilausta puhelimitse. Tämä oli erittäin tärkeä tapaus, sillä harvemmin tällaiset avunpyynnöt meille asti tulevat. Usein myynti avustaa asiakasta e-servicen ja muiden tilausympäristön käytössä. Tällä tavoin pääsin myös itse harjoittamaan omaa osaamistani kyseisen tilausympäristön parissa.

Tiistai 27.6

Selvitysviikko jatkuu ja tavoitteet samanlaiset kuin edellisenä päivänä. Eilen kävi ilmi, että Euroopassa riehunut myrsky on vaikeuttanut laiva- ja junaliikennettä. Tämä vaikuttaa kuljetusaikatauluihin ja myöhästymisiä on tiedossa. Asiakkaiden kyselyjä myöhästymisistä oli jo eilen runsaasti ja uskon saman trendin jatkuvat myös tänään sekä läpi koko viikon.

Selvitysten osalta ehkä hieman maanantaita rauhallisempi päivä, mutta tekemistä oli kuitenkin koko päiväksi ja ehdin vielä avustamaan sähköisissä vientitilauksissa. Puhelin soi

enemmän kuin pitkään aikaan, joka osaltaan kertoi asiakkaiden huolesta koskien aikatauluja. Pääasiallisesti puhelutkin koskivat aikataulukyselyitä ja noutamatta/toimittamatta jääneitä lähetyksiä.

Tänään ei varsinaisesti tullut vastaan sen suurempaa uutta, mutta työssä tarvittavien työkalujen käyttö parantui.

Keskiviikko 28.6

Selvitysviikko jatkuu ja koska on keskiviikko, odotettavissa on kiireinen päivä myös selvityksessä. Euroopassa riehunut myrsky on kyllä lisännyt selvitysten ja kyselyiden määrää.

Tavoitteena on palvella kaikkia asiakkaita ja vastata heidän kyselyihinsä. Olemme joutuneet jo alkuvuokosta lähtien ilmoittamaan asiakkaille myöhästymisistä aikatauluissa ja tästä asiakkaat ovat ilmaisseet tyytymättömyyttä.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat kuitenkin mielestäni todella hyvin. Ehdin päivällä auttaa päivällä myös sähköisten vientitilausten käsittelyssä. Euroopan kalustopulasta johtuen jouduin melko paljon selvittämään lastausmahdollisuuksia ja sopimaan vaihtoehtoisia aikatauluja asiakkaiden kanssa, mutta kokonaisuutena kuitenkin tasapainoinen päivä ilman kiirepiikkejä.

Torstai 29.6

Odotettavissa jälleen kiireinen päivä selvityspuolella. Myrskyt ja juhannuksen jälkeinen viikko tuovat omalta osaltaan kyselyjä lisää. Edellisen viikon ollessa vajaa viikko jouduimme siirtämään lastauksia kotimaassa myös tälle viikolle ja vasta tänään uskoisin ruuhkan hieman hellittävän. Päätehtävänä edelleen pääselvittäjän rooli ja selvityksensäähköpostitilaatikosta vastaaminen. Tarvittaessa ja omien resurssien mukaan avustan myös osaston muissa tehtävissä.

Erittäin kiireine päivä takana selvityspuolella. Kalustopulasta johtuen koko päivän kävin keskustelua Euroopan edustajien kanssa ja yritin sopia sekä asiakkaalle että edustajalle sopivia aikatauluja tuonnin puolella. Viennin selvityksissä työllistivät kiire saada yksiköt tyhjiksi ja myrskyn aiheuttamat myöhästymiset purkuajoissa. Varsinkin iltapäivää kohden viestien ja selvitysten määrä alkoi tasaantumaan ja rauhoittumaan, joten voisi odottaa perjantaille jo rauhallisempaa päivää.

Varsinkin loppuviikon tämän ja eilisen päivän teemana ollut kalustopula useassa Euroopan maassa ovat mahdollistaneet sen, että olen saanut olla Euroopan edustajaverkoston kanssa enemmän kanssakäymisissä ja koen, että olen oppinut paljon uutta heidän

toimintatavoistaan. Edustajat ovat tulleet myös tutummiksi, joten uskon sen tulevaisuudessa helpottavan ja tehostavan omaa työskentelyä varsinkin tuonnin osalta.

Perjantai 30.6

Viimeinen päivä pääselvittäjän tehtävää, joten vastualueet ovat edelleen samat kuin tähän asti. Tavoitteena on saada selvitykset mahdollisimman hyvään jamaan ja mitä vähemmän jää keskeneräisiä hommia alkuviikkoon, sen parempi ja siihen pyritään.

Kuten oli jo torstai iltapäivällä nähtävissä, että perjantai on melko rauhallinen. Töitä riitti kuitenkin ja purkuongelmia esiintyi vielä Euroopassa. Suurimmaksi osaksi johtuen siitä, että esimerkiksi Saksassa on yleinen tapa, että yritykset menevät kiinni todella aikaisin perjantaina ja alkuviikon viivästyksistä johtuen purkupaikoilla ei oltu ajallaan. Suurempia katastrofeja ei kuitenkaan kaikesta huolimatta esiintynyt, mikä oli positiivista ja olo olikin melko helpottunut jo perjantaina iltapäivällä.

Ehdin myös auttamaan lounasaikaan kiireellisten sähköisten vientitilausten kanssa, joten lounastaustakin selvisimme koko osasto hyvin suunnittelemalla ruokailut porrastamalla. Muutoin mitään sen suurempaa uutta ei perjantaina enää ilmennyt.

Raportointiviikon 6 analyysi

Selvitysviikolla normaalisti tulee vastaan yhteydenottoja laidasta laitaan. Varsinaisesti kuitenkin mitään isompaa uutta ei tullut. Viikon teemana olivat kalustopula ja myrskyn aiheuttamat seuraamukset. Meistä riippumattomat ilmiöt, kuten myrkyt ja onnettomuudet, ovat yleensä erittäin ikäviä ja kovasti työllistäviä tapauksia. Seuraamukset ovat myös yleensä pitkäkestoisia ja vaikuttavat kuljetusketjun kaikkiin osapuoliin negatiivisesti.

Viikon teemana oli kuitenkin puolella välin viikkoa informoitu kalustopula useassa Euroopan maassa. Tämä työllisti myös huomattavasti ja jouduimme muuttelemaan jo matkalla olleiden lähetysten purkuajakatauluja ja siirtelemään lastauksia. Uusia tilauksia jouduimme siirtämään seuraaville viikoille, jotta ruuhkatulppaa saatiin purettua ja tilanne mahdollisimman pian normalisoitumaan.

Tällaisissa tilanteissa kommunikointi edustajien, dispo sekä asiakkaiden kanssa on erittäin tärkeää, jotta epäselvyyksiltä vältytään ja tieto muutoksista saavuttaa tarvittavat henkilöt mahdollisimman pian. Tällä tavoin edustaja voi heti olla yhteydessä omiin asiakkaisiin, dispo käydä keskustelua lähettäjiä ja vetäjiä kanssa. Lisäksi meillä on tietoa tarpeeksi aikaisin, jotta voimme informoida muutoksista Suomalaisia asiakkaita. Mitä nopeammin tieto muutoksesta on kaikilla osapuolilla sitä enemmän jää aikaa reagoida.

4.7 Raportointiviikko 7 – 3-7.—7.7.2017

Maanantai 3.7

Vapaapäivä

Tiistai 4.7

Selvitysviikko jatkuu nyt apuselvittäjän tehtävissä. Apuselvittäjän tehtävät eroavat pääselvittäjän tehtävistä sillä, että tarkoituksena on tukea pääasiallisesti pääselvittäjää, mutta myös tarvittaessa auttaa kiirepiikkien purkamisessa osaston muissa tehtävissä. Tehtäväni on siis pääasiallisesti palvella asiakkaita selvitysten ja kyselyiden parissa. Tämän lisäksi, kuten yllä mainitsin, tuen myös tarvittaessa osaston muissa tehtävissä.

Tehtävät toteutuivat hyvin eikä suurempaa ruuhkaa ehtinyt muodostumaan missään vaiheessa. Selvityksiä oli runsaasti, mutta kuitenkin niin, että tehtävää oli tasaisesti eikä kiirepiikkejä ehtinyt muodostumaan. Veturipulasta Euroopassa johtuneet ongelmat olivat myös pinnalla koko päivän ja asiakkailta tuli runsaasti yhteydenottoja siihen liittyen. Sähköisten tilausten EDI –liikenne oli epäkunnossa yhden ison asiakkaan kohdalla melkein koko päivän, joka työllisti runsaasti. Asiasta tehtiin korjauspyyntö Tanskaan Global IT:lle ja he kuittasivat, että ottavat asian heti tutkintaan ja korjaavat mahdollisimman pian.

EDI –liikenteen häiriöiden selvittäminen meidän oman IT –osaston kanssa auttoi ymmärtämään taas hieman enemmän sitä, miten sähköiset tilaukset meille tulevat ja millaisia ongelmia niissä voi esiintyä. Tämän keissin kohdalla kiinnitin huomiota siihen, että juuri esimerkiksi IT –osaston näkökulma asioihin on huomattavan paljon syvällisempi tällaisissa asioissa. He näkevät, mitä tilauksen taustalla tapahtuu ja auttavat meitä ymmärtämään, mistä kyseinen ongelma johtuu, mikä on tulevaisuuden kannalta erittäin hyödyllistä.

Muuta uutta tänään ei oikeastaan esiintynyt. Euroopassa vallinneen veturipulan takia jouduimme punnitsemaan paljon erilaisia vaihtoehtoja ja käymään läpi dispo-osaston kanssa mahdollisuuksia. Vaikkei tämä varsinaisesti uutta ole, mutta koen, että näiden tilanteiden kautta ongelmanratkaisukykyne kehittyi.

Keskiviikko 5.7

Apuselvittäjän työt jatkuvat myös tänään ja tämän lisäksi VIP –linjan kautta tulevien puheluiden vastaanottaminen ja selvitysten hoitaminen.

Tehtävät toteutuivat todella hyvin, sillä tehtävät ja roolitus onnistuivat hyvin. Viikko vaikuttaa myös huomattavasti paria edellistä viikkoa rauhallisemmalta sekä tiimin miehitys on täysi. Nämä osaltaan myös vaikuttivat töiden sujuvuuteen ja tavoitteiden täyttymiseen. Il-tapäivän osastopalaveri, jossa käsitelimme yhteissähköpostilaatikoiden pelisääntöjä sekä haimme ratkaisuja, joilla yhtenäistimme toimintatapoja.

Kehittyminen tapahtui tiimin sisällä osastopalaveri aikana, jossa kaikki saivat esittää omia ideoitaan ja tavoitteitaan koskien yhteisboksien käyttöä. Näistä yhdessä valitsemme parhaiten käytäntöön sopivat ratkaisut.

Torstai 6.7

Selvitysviikko jatkuu samoilla tavoitteilla ja tehtävillä, kun edellisenä päivänä. Tehtävinä selvitysboksin hoitaminen ja asiakkaiden sähköpostitse sekä puhelimitse tulevien kyselyihin vastailu.

Erittäin rauhallinen torstai. Päivän aikana ei tullut esiin mitään merkillepantavaa. Selvittelyt sekä sähköpostitse että puhelimitse olivat rutiininomaisia eikä suuria ongelmia esiintynyt päivän aikana.

Perjantai 7.7

Viimeinen päivä kahden viikon selvitysjaksoa, jonka jälkeen teen kesälomaani asti sähköisiä vientitilauksia. Tämän päivän apuselvittäjän tehtävien lisäksi tuuraan kollegaa Crosstrade –tilauksien kanssa.

Tehtävät ja tavoitteet täytyivät omalta osaltani hyvin. Sain pidettyä hallussa selvitykset sekä crosstrade –tilaukset. Tämän lisäksi jäi vielä aikaa tukea viennin sähköisten tilausten käsittelyssä. Melko rauhallinen päivä joka tapauksessa. Ainoa keissi, joka jäi mieleen, oli yksi työläämpi ja minulle henkilökohtaisesti uusi Crosstrade –tilaus. Jouduin tätä käsittelemään kollegan kanssa syvällisemmin. Poikkeustapauksen avulla syvensin tietämystäni Crosstrade –tilausten moninaisuudesta ja tulevaisuutta silmällä pitäen hallitsen taas paremmin vastaavanlaiset keissit.

Raportointiviikon 7 analyysi

Osaamiseni kehittyi tällä viikolla tiimin toimintatapojen yhtenäistämisen, kun jouduin pohtimaan, miten voimme parantaa ja yhtenäistää toimintaa. Sain viikolla palautetta oman boksini epäjärjestyksestä ja tätä pyrin parantamaan. Aloin miettimään, miten saisimme paremmin tiimin sisällä hoidettua boksia ja niiden selkeyttä. Tiimipalaverissa pääsin tuomaan omia toimintatapaehdotuksiani ja ilokseni huomasi, että myös muut näkivät toimintatapojeni logiikan ja niistä saavutettavan yhteisen hyödyn. Perustimme pääselvitysboksin alle

alakansion, jonne jokainen vie omat viestinsä, kun ne on käsitelty ja tätä kautta ne on helpposti kaikkien muidenkin käsillä tarvittaessa myöhemminkin. Uskon tämän todella helpottavan ja sujuvoittavan toimintaamme.

Kuluneen viikon selvityskeissit ja asiakkaiden yhteydenotot olivat yleisesti melko rutiinia, joten mitään uutta mainittavaa ei ilmennyt. Selvitystyössä on tärkeää tarkistaa ensin omat järjestelmät ja työkalut. Mikäli näiden avulla ei asiakkaalle suoraa vastausta tule seuraavaksi miettiä, keneltä sidosryhmältä asiaa lähdetään tiedustelemaan. Asiakkaalle on tärkeä kuitata mahdollisimman pian, että asia on otettu selvitykseen ja heille palataan lisätietojen kanssa heti kun vahvistus kyselyyn on saatu tai vaihtoehtoisesti lisätietoja.

4.8 Raportointiviikko 8 – 10.7.—14.7.2017

Maanantai 10.7

Kesälomat alkoivat ja tästä johtuen tuurauksia on tiedossa seuraavien viikkojen aikana. Odotettavissa on siis kiirettä ja sähköisen viennin lisäksi tehtäviini lisättiin myDSV –tuontitilaukset sekä avustusta selvityksissä.

Tehtävät toteutuivat omalta osalta erittäin hyvin. Viennin tilaukset sain käsiteltyä ajoissa ja myDSV:n tuonnit hoidin myös hyvin. Aikaa jäi myös selvityksissä avustamiseen. Tämä näkyi siinä, että kollega pääsi lähtemään töistä ajoissa, sillä iltapäivällä ei enää tarvittu kahden henkilön panosta.

Kehitystä tapahtui organisointikyvyn paranemisessa sekä priorisointi ja "multitasking" kehittivät huomattavasti.

Tiistai 11.7

Tuurausviikko jatkuu ja minulla edelleen samat tehtävät kuin edellisenä päivänä. Päävastuu on sähköisen viennin sekä myDSV tuontitilausten käsittely. Tämän lisäksi myös avustan selvityksissä. Tämän päivän toimintasuunnitelmani on seurata tasaisesti kaikkia yhteisbokseja (sähköinen vienti, myDSV sekä selvitysboksi) ja ennakoida, missä mahdollisesti apua tarvitaan.

Päivä eteni sujuvasti ja toimintasuunnitelman mukaisesti. Sain seurattua kaikkia yhteisbokseja ja tätä kautta ehdin auttamaan hyvissä ajoin sinne, missä apua tarvittiin eniten. Ikävä kyllä kuitenkin resurssit eivät riitä tarpeeksi auttamaan selvityspuolella, joten päivä venyi pitkäksi tämän takia. Vaikka selvityksiä oli vielä iltapäivällä määrällisesti normaalia enemmän, suurin osa keisseistä oli rutiininomaista, joista selvisimme melko nopeasti.

Keskiviikko 12.7

Ensimmäinen kiirepäivä tiedossa. Teen yksin sähköistä vientiä ja tämän lisäksi myDSV –tuonti on vastuullani. Tämän päivän toimintasuunnitelma on eilisen kaltainen. Jouduin kuitenkin keskittymään enemmän sähköisten vientitilausten ja myDSV –tuontitilausten käsittelyyn, sillä suurin volyymi on näissä ja ne ovat minun päävastuullani.

Erittäin onnistunut päivä, niin henkilökohtaisesti kuin koko tiimin tasolla. Viennin ja tuonnin tilaukset sain käsiteltyä sujuvasti ja ajallaan. Tämän lisäksi minulle jäi aikaa myös tukea kollegaa selvityksissä. Päivällä oli ajoittain kiireisempiä jaksoja, mutta iltapäivää kohden tilanne rauhoittui jo huomattavasti. Tällöin pääsin avustamaan paremmin selvityspuolella, sillä yleensä siellä iltapäivä on vielä kiireisempää aikaa.

Tänään pääsin asiakaskeissin kautta syventämään tietouttani eri vaarallisten aineiden yhteenlastattavuutta. Asiakas oli tilaamassa kuljetusta, joka sisälsi kahta keskenään lastauksellisesti yhtyeensopimatonta ainetta. Tarkistin nämä asianmukaisesti Dangerous Goods Management Finland Oy:ltä ja tämän jälkeen neuvoin asiakasta tekemään kaksi eri kuljetustilausta. Kyseiset kaksi ainetta tulee lastata kahteen eri yksikköön. Eivät sovellu lastattaviksi samaan traileriin.

Torstai 13.7

Tänään on viikon kiirepäivistä toinen ja päättehtävänä on eilisen tapaan sähköisten vientitilausten ja myDSV –tuontitilausten käsittely. Tavoitteena on myös organisoida päivä niin, että aikaa jää myös tiimin avustamiselle etenkin ennalta kiireiseksi odotetun selvityspuolen tehtävissä.

Odotettua huomattavasti rauhallisempi torstaipäivä. Normaaleja torstain ruuhkapiikkejä ei ehtinyt muodostumaan ja sekä henkilökohtaisella tasolla että tiimitasolla työt saatiin hoidettua erittäin hyvin.

Omasta mielestä ei suurempaa ammatillista kehittymistä tänään tapahtunut. Itse kehittymistä: ” rutiinia vahvemmaxi ”.

Perjantai 14.7

Odotettavissa muuta viikkoa huomattavasti rauhallisempi päivä. Tavoitteet ja tehtävät edelleen samat kuin aikaisemmin. Uskoisin sähköisen viennin tilauksia tulevan sen verran vähän, että resursseja riittää myös muille osaston tehtäville.

Tavoitteet toteutuivat hyvin. Kuten oli odotettu viennin tilauksia tuli huomattavasti vähemmän kuin normaalisti, mutta ongelmia aiheutti EDI –liikenteessä ilmennyt ohjelmistohäiriö, jonka takia asiakkaiden tilaukset eivät siirtyneet järjestelmään käsittelyä varten. Tästä

johtuen emme saaneet käsiteltäviä tilauksia iltapäivällä eikä näin ollen liikenneosastot saaneet tietoa näistä. Tämä aiheutti turhautumista niin meillä kuin myös liikenneosastoilla. Kun ongelma oltiin saatu korjattua EDI –liikenteessä havaittiin edelleen suuria viiveitä ja tästä syystä päivä venyi hieman pidemmäksi. Ehdin päivän aikana omien päätehtävieni lisäksi avustamaan runsaasti selvityspuolella sekä Crosstrade –tilausten käsittelyssä. Sähköisten tilausten siirtymisongelmista johtuen autoin myös manuaalisten tilausten käsittelyssä.

Melko rutiininomainen päivä kaikin puolin, jos ei tilausten siirtymisongelmia lasketa. Kehitymistä tapahtui manuaalisten tilausten käsittelyssä, sillä niitä en joudu käsittelemään normaalisti vaan päätoimena minulla on sähköiset tilaukset.

Raportointiviikon 8 analyysi

Tällä viikolla korostui lomien vaikutus tehtävänjakoon sekä organisoinnin tärkeys tuuraustilanteissa. Kiirepiikkien ennakointi ja tiimin sisäinen kommunikaatio olivat myös tärkeässä roolissa, jotta ruuhkautumisilta vältyttäisiin mahdollisimman tehokkaasti. Tällä viikolla kiinnitin huomiota myös siihen, miten haavoittuvainen prosessi voi olla. Esimerkkinä tällä viikolla sähköisten tilausten siirtymisongelmat, jotka vaikuttivat koko prosessiin.

Kehitystä tapahtui tällä viikolla organisoinnissa ja tiiminsisäisessä työskentelyssä. Lomatuuraukset aiheuttivat painetta koko osastolle, mutta onnistuneella tehtävänjaolla saimme suoritettua tehtävät ajallaan.

4.9 Raportointiviikko 9 – 17.7.—21.7.2017

Maanantai 17.7

Tämän viikon päätehtävänä on sähköinen vienti sekä myDSV –tuonti. Lomat ovat alkaneet meillä ja toivon myös, että asiakkaat ovat lomalla. Viikosta on kuitenkin odotettavissa kiireinen. Tämän päivän tavoitteena on saada sähköinen vienti ja myDSV tuonti aikataulussa, jotta myös liikenneosastot tekemään noudot ajallaan.

Päivä oli todella rauhallinen, joka tarkoittaa sitä, että myös asiakkaat olivat jo lomilla. Tilauksia tuli tasaisen rauhallisesti koko päivän, mutta kiirettä ei ollut missään vaiheessa ja sain yksin omat tehtäväni hoidettua hyvin. Myös muualla osastolla tuntui olevan rauhallinen päivä, sillä kyselyistäni huolimatta apua ei tarvittu tänään ollenkaan. Päivä oli kaikin puolin todella rauhallinen eikä mitään uutta tullut vastaan tänään.

Tiistai 18.7

Viennin sähköisten ja myDSV:n tuonnin tilausten hoito jatkuu myös tänään. Tuurausviikojen ollessa käynnissä lomien takia ei koskaan tiedä, mitä päivän aikana joutuu tekemään, joten on varauduttava myös laajentamaan tehtäväkenttää. Tavoitteena on eilisen tapaan käsitellä tilaukset liikenneosastoille aikataulussa ja tarvittaessa avustaa muuta osastoa omien resurssien mukaan.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat erittäin hyvin. Päivä oli rauhallinen ja vaikka tilauksia tuli-kin läpi päivän rauhalliseen tahtiin ehdin autella myös muissa tehtävissä melko paljon. Autoin päivällä crosstrade tilausten kanssa, jotka vaativat aina hieman enemmän selvittämistä ennen kuin itse bukkauksen voi edustajalle lähettää. Iltapäivällä kerkesin vielä auttamaan hieman selvityksissä, joten kaikin puolin mielestäni onnistunut päivä niin tiimin tasolla kuin henkilökohtaisella tasollakin.

Olen jo monta kertaa päivän jälkeen miettinyt sitä, että missä kehitystä on tapahtunut vai onko tapahtunut ollenkaan. Mikäli jotain uutta on tullut se ei ole kuitenkaan jäänyt mieleen. Tänään selvittelin kuitenkin muutamaa hieman harvinaisempaa tilausta, joista opin ainakin sen, mitä kautta Lichtensteinin kuormat meillä kulkee ja millaisia reitityksiä pitää käyttää sekä rajoituksia kyseisen maan tilauksissa on. Muutoin päivä oli melko lailla vanhaa rutii- nia ja muistiin palauttamista. Tehtävien monipuolisuus auttaa myös kehittämään organi- sointikykyä. Jo pelkästään tuonnin ja viennin tilausten käsittely sekoittaa päätä helposti, sillä vaihdettaessa tuonnista vientiin koko ajattelu on käännettävä päinvastoin ja muistet- tava tehdä kokonaan eri työvaiheet. Tähän kun lisää vielä päälle hieman selvitystä ja crosstrade –tilauksia voi olla varma, että oppimista tapahtuu tällä saralla. Huomenna on ensimmäinen kiirepäivä tällä viikolla. Nähtäväksi jää, miten lomat vaikuttavat vai vaikutta- vatko ollenkaan.

Keskiviikko 19.7

Tänään ensimmäinen kiirepäivä lomaturauksien takia, joten vilkas päivä on varmasti tie- dossa. Tavoitteena on priorisoida tilaukset niin, että kiireellisimmät saadaan ensin käsitel- tyä eikä ruuhka näin ollen synny. Voikin olla, että tänään joudun pyytämään apua kolle- galta. Tuskin tänään kerkeän auttamaan muita, sillä viennissä varmasti riittää työmaata. Tämän lisäksi minulla on vielä vastuullani myDSV –tuontitilaukset.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat tänään kaikesta kiireestä huolimatta melko hyvin. Sain käsiteltyä kaikki viennin sähköiset tilaukset sekä myDSV –tuontitilaukset ajallaan. Jouduin pyytämään keskellä päivää hieman apua kollegoilta, jotta ehdin itse käydä nopeasti lou- naalla eikä tällä välin kertynyt suurempaa ruuhkaa. Onneksi päivän aikana oli hetkiä, jol- loin vain odottelin keikkojen siirtymistä järjestelmään. Näissä väleissä kerkesin tehdä crosstrade –tilauksia. Onnistunut päivä mielestäni kaikin puolin.

Tämän päivän oppinen tapahtui päivän tiimipalaverissa, jossa pääsin opettamaan kollegoilleni myDSV –tilausten käsittelyä. Manuaalistentilausten käsittelijät ottavat hoitaakseen myDSV –tilaukset minun kesälomani ajaksi. Sain hyvää palautetta esityksestäni ja kaikki keskittyivät kuuntelemaan sekä esittivät hyviä kysymyksiä. Koen onnistuneeni tänään hyvin.

Torstai 20.7

Viikon kiirepäivä numero kaksi alkaa samoissa merkeissä kuin edellinenkin. Päävastuullani on sähköisen viennin tilaukset sekä myDSV –tuontitilaukset. Näiden lisäksi käsittelen myös kaikki viime aikoina yleistyneet myDSV –asiakkaiden crosstrade-tilaukset. Tavoitteena on käsitellä kaikki tilaukset ajallaan, jotta meidän liikenneosastomme sekä ajojärjestely saavat tilaukset ajoissa noutoon. Kuormat on saatava aikataulussa terminaaliin viikonlopun lastauksia varten. Tuonnin puolella tilauksista on saatavat tieto edustajalle ajallaan, jotta myös Euroopassa edustajaverkosto saa tehtyä asianmukaiset järjestelyt ja noudot ajallaan omiin terminaaleihinsa lastauksia varten.

Tavoitteet toteutuivat hyvin. Kun sähköistä vientiä käsittelee kahden ihmisen sijasta vain yksi kiirettä riittää kyllä, vaikka päivä oli normaalia torstaita hieman rauhallisempi. Sain kollegoilta taas apua sen verran, että pääsin käymään lounaalla. Tarkoituksena siis se, että lounastauon aikana ruuhkaa ei ehdi syntyä vaan tilauksia käsittelee jatkuvasti joku.

Crosstrade –tilausten parissa kehittymistä tapahtui uusien asiakkaiden tilausten ja maayhdistelmien johdosta. Esimerkiksi Saksan ja Sveitsin yhdistelmä on aina jo melkoinen haaste pelkästään tullimuodollisuuksien johdosta ja tämä aiheutti haasteita yhden tilauksen kohdalla. Vaikka maat ovat vierekkäin ja tämän esimerkin kohdalla kuljetettava matka oli alle 200km, kesti selvitystyö todella pitkään. Sveitsi kun ei kuulu EU maihin, kaikki lähetykset on tullattava ja tämä aiheutti ongelmia asiakkaan kanssa, sillä tullauksen hoitaminen normaalilla tavalla ei sopinut asiakkaalle. Lopulta asiakas perui tilauksen.

Perjantai 21.7

Ensimmäisen varsinaisen tuorausviikon viimeinen päivä. Odotettavissa viikon rauhallisin päivä. Päävastuullani ovat viennin sähköiset tilaukset sekä myDSV –tuontitilaukset ja selvitys. Tarvittaessa autan myös muuta osastoa mahdollisuuksien mukaan.

Melko rauhallinen päivä perjantain keskipäivän normaalia ruuhkaa lukuun ottamatta. Tilausmäärät ovat koko viikon olleet hieman normaalia matalampia, joten hyvin on yksinkin selvinnyt normaalin työajan puitteissa.

Päivä oli kaikin puolin tavallinen ja todella rauhallinen. Tästä johtuen ei juuri mitään uutta.

Edellisen päivän crosstrade –tilauksesta kävimme vielä sisäisesti hieman keskustelua myynnin ja liikenneosaston kanssa.

Raportointiviikon 9 analyysi

Tällä viikolla tein sähköisiä vienti tilauksia yksin, aivan kuten silloin kun asiakaspalveluyksikkö meille puolitoista vuotta sitten perustettiin. Tilausmäärät olivat lomien takia varmaan-kin aika lailla samalla tasolla kuin silloin kun asiakaspalvelu alkoi, joten siitäkin syystä fiilikset olivat melko samankaltaisia. Erona kuitenkin se, että puolentoista vuoden aikana oma osaaminen ja tietotaito on kehittynyt huomattavasti. Tämän vuoksi työntekoni on sujuvampaa ja tehokkaampaa. Viikon aikana priorisointia on joutunut miettimään erityisen paljon, sillä yksin käsitellessä tilauksia määrät voivat välillä olla todella suuria ja tästä syystä on osattava tunnistaa kiireelliset tilaukset massasta ja käsitellä ne ensin. Normaalilla miehityksellä ilman lomia ja poissaoloja priorisointiin ei välttämättä tarvitse kiinnittää niin paljon huomiota, vaikka tärkeätä se on aina.

Selvityksistä pääasiallisena mielessä crosstrade –tilausten selvittely, jotka vievät aina paljon aikaa. Varsinkin tällä viikolla, kun asiakkaalla oli tilaus Saksasta Sveitsiin ja siihen liittyvien tullimuodollisuuksien selvittelyyn käytetty aika ja haasteet jäivät mieleeni.

Crosstrade –tilauksen tullausongelmat selvisivät, kun olin käynyt edustajan kanssa läpi vaihtoehdot. Näin ollen kävi selväksi, että edustaja Saksassa ei voinut tullimuodollisuuksia hoitaa eikä tullauksia voitu tehdä Suomesta käsin, joutui asiakas loppujen lopuksi perumaan tilauksen meiltä ja ilmeisesti tilaamaan toiselta kuljetusliikkeeltä.

4.10 Raportointiviikko 10 – 24.7.—28.7.2017

Maanantai 24.7

Toinen tuurausviikko on alkamassa ja edelleen samat tavoitteet kuin edelliselläkin viikolla. Tavoitteena on tarjota asiakkaille hyvää ja asiantuntevaa asiakaspalvelua sekä täyttää tavoitteet viennin sähköisten tilausten käsittelyssä. Lomaani silmällä pitäen toisesta tiimistä kollega ottaa hoitoonsa myDSV –tilaukset ja minun tehtäväni on auttaa ongelmatilanteissa ja neuvoa, mikäli tarvetta on. Tällä viikolla Italian liikenne alkaa vilkastumaan, sillä Italiassa on firmat ja edustajamme käytännössä kiinni kokonaan suurimman osan elokuusta. Näin ollen sekä asiakkaat Suomessa että Italiassa haluavat saada kuormat perille molempiin suuntiin ennen kuin toiminta Italiassa hiljenee.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat todella hyvin. Päivä sujui melko rauhallisesti, sillä vientitilauksia tuli normaalia vähemmän eikä kiirettä keskipäivää lukuun ottamatta ollut. DSV Groupilta Tanskasta tuli ilmoitus teknisestä ongelmasta, joka esti asiakkaita tulostamasta

kuljetusdokumentteja suoraan järjestelmästä. Ongelma saatiin kuitenkin hyvissä ajoin ennen iltapäivää korjattua ja asiakkaat saivat dokumentit taas normaalisti suoraan järjestelmästä kuten kuuluukin. Päivällä autoin myös selvityspuolella, sillä siellä oli normaaliin maanantain tapaan paljon erilaisia kyselyitä ja ongelmia lastausten sekä purkujen kanssa. Iltapäivällä ehdin vielä käsitellä tuonnin tulevia tilauksia, joiden käsittely tässä vaiheessa helpottaa loppuviikon työtaakkaa.

Selvityspuolella selvittelin pääosin normaaleja lastausaikatauluja asiakkaille, joten ei mitään uutta tullut vastaan niissä. Ainoa merkillepantava seikka oli se, että edelliseltä viikolta jääneitä kuormia oli huomattavasti normaalia enemmän. Useissa näistä tapauksista syyksi selvisi alihankkijan kalustopula. Asiakkaiden kysyessä syytä myöhästymisille oli vain pakko tunnustaa virheet yksilöimättä syyllistä. Kyseessä on alihankittu palvelu, josta DSV on vastuussa ja näin ollen virhe on tapahtunut DSV:llä. Asiakkaiden on välillä vaikea sisäistää sitä, että kuljetusketjussa on niin monta eri toimijaa, että välillä kommunikaatiokatkoksia sattuu ja näin ollen tieto ja kalusto ei kohta.

Tiistai 25.7

Tavoitteena on ohjeistaa kollegaa myDSV –puolella, jotta viimeisen parin viikon aikana ennen kesälomaani olisi tilausten käsittely tullut tutuksi ja ehditty käydä läpi mahdollisimman monta erilaista tilausta. Päätehtävinä ohjeistamisen lisäksi on toki edellisten viikkojen tapaan viennin sähköisten tilausten käsittely ja tarvittaessa mahdollisuuksien mukaan avustan muissa osaston työtehtävissä.

Tavoitteet ja tehtävät onnistuivat hyvin. Kiirettä ei ollut ja sain tästä syystä hyvin opastettua kollegaa myDSV –tilausten käsittelyssä. Päivän aikana ehdin myös avustaa osaston muissa tehtävissä ja meillä oli tämän lisäksi osastopalaveri.

Työohjauksessani on vielä paljon kehittymisen varaa. Huomasin, että ohjeistettavat eivät meinanneet pysyä perässä, kun näytin heille esimerkkejä tilausten käsittelystä. Minulle nämä ovat normaalia rutiinia ja niiden käsittely käy todella nopeasti. Kuitenkaan ei saisi olettaa, että ohjeistettava sisäistää kaiken tiedon samaa vauhtia kuin minä teen. Vastaisuudessa kiinnitän erityistä selkeisiin ohjeisiin sekä hitaampaan tempoon ohjeistamisessa. Tässä kehitystä tapahtuikin jo tämän päivän aikana.

Keskiviikko 26.7

Tänään tiedossa kiireinen päivä varsinkin viennin puolella. Tehtävänä on sähköisten viennitilausten käsittely sekä myDSV –tilausten ohjeistaminen. Tarvittaessa autan myös muuta osastoa, mikäli aikaa jää.

Onnistunut päivä sekä henkilökohtaisella että tiimitasolla. Viennin puolella kiirettä oli lähinnä totutusti puolen päivän tienoilla, jolloin kollega tuonnin puolelta tuli minua auttamaan, jotta saimme pahimman ruuhkan selvitettyä.

Muutoin normaali rutiininomainen päivä. Ainoa uusi asia oli yksi crosstrade –tilaus, joka minun käsiteltäväksi tuli iltapäivällä. Edustajan kanssa saimme sovittua hyvin noudon vielä samalle viikolle. Myynnin ja asiakkaan antamat tiedot ja ohjeistukset olivat todella selkeät, joten tämä oli erittäin helppo tilaus toteuttaa. Tämä on mukavaa vaihtelua crosstrade –tilausten parissa, sillä normaalisti pelkästään selvitykseen menee jo moninkertaisesti aikaa kuin tuonnissa tai viennissä. Syynä tähän oli kommunikaation toimivuus sekä ohjeiden ja tietojen selkeys. Kiitos näistä kuuluu asiakkaalle, edustajalle sekä myynnille. Malliesimerkki asianmukaisesti tilatusta kuljetuksesta.

Torstai 27.7

Toinen kiirepäivä tällä viikolla alkamassa. Tuuraukset kuormittavat edelleen koko osastoa. Tosin asiakkaat ovat myös osittain lomailemassa, sillä vaikka olen viikolla tullut normaalia myöhempään työmaalle, olen saanut tehtyä työni normaalityöajan puitteissa. Tämän päivän päävastuuna minulla on viennin sähköiset tilaukset sekä ohjeistaminen myDSV –tilausten käsittelyssä. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan autan myös muissa tehtävissä.

Tavoitteet toteutuivat erittäin hyvin. Kollega tuli auttamaan pahimman kiireen yli puolen päivän aikaan. Muutoin viennin osalta ehkä normaalia rauhallisempi torstai. Iltapäivällä sekä vienti että tuonti hiljenivät täysin.

Jo maanantaina ounasteleman Italian liikenteen vilkastuminen alkoi nyt näkymään enemmän ja asiakkaiden kyselyitä sekä tilauksia Italian loma-aikaa edeltävälle viikolle tuli enemmän. Jouduimme laskemaan aikatauluja uudelleen ja kysymään liikenneosastolta sekä dispolta mahdollisuuksia erikoiskuljetuksiin.

Perjantai 28.7

Tavoitteena on saada kaikki tilaukset käsiteltyä ajallaan, jotta liikenneosastot sekä ajojärjestely pääsevät suunnittelemaan noudot ja lastaukset loppuun. Päivän päätehtävänä minulla on viennin sähköisten tilausten käsittely sekä avustaminen ja ohjeistaminen myDSV –tilauksissa. Tarvittaessa ja mahdollisuuksien mukaan autan muissa osaston työtehtävissä.

Tehtävät ja tavoitteet toteutuivat hyvin. Tuonti oli koko päivän melko rauhallinen, joten kollega tuli auttamaan minua keskipäivän ruuhkan purussa. Iltapäivällä hiljeni huomattavasti,

jopa niin paljon, että hommat loppuivat kesken. Lomalle lähtijät pääsivät hyvissä ajoin kotiin.

Erään edustajan toimintaan on laajasti oltu tyytymättömiä jo pidemmän aikaa. Tästä johtuen yhteistyö rakoilee ja kommunikaatio meidän ja edustajan välillä on kiristynyt. Tämä on näkynyt jo myös tyytymättömyytenä asiakkaiden antaman palautteen perusteella. Laskutus- ja purkuongelmia on todella paljon eikä tieto näistä välity meille eikä tästä johtuen myöskään asiakkaille asti. Tähän jouduimme tällä viikolla muutoinkin useampaan otteeseen paneutumaan. Toinen haaste on ollut Italiassa alkava kesälomakausi, joka pysäyttää käytännössä koko Italian muutamaksi viikoksi. Tämä on sekoittanut sekä vientiä että tuontia.

Raportointiviikon 10 analyysi

Lomaviikot ja poissaolot ovat aina oiva tilaisuus uuden oppimiseen, sillä vaikka meillä on poissaoloja niin myös asiakkaat ovat lomalla. Tästä johtuen tilausmäärät eivät ole normaalilla tasolla ja aikaa jää enemmän opastamiseen ja opetteluun. Tämäkin viikko oli melko normaali eikä suurempaa uutta tullut opittua. Rutiini tulee aina vahvemmaksi, kun toistoja tulee itselle tutuissa hommissa. Huomasin, että minulta tullaan myös paljon kysymään neuvoa, varsinkin jos ongelma liittyy vientiin tai ajojärjestelyä/työnjohtoa/terminaalia koskeviin asioihin. Tämä on ollut mukava huomata. Se on myös oiva tapa testata omaa tietämystä ja ongelmanratkaisukykyä. Samalla kehittää itseään ja omaa osaamistaan.

Päällimmäisinä asioina tällä viikolla oli erään Euroopan maan DSV edustajan kanssa jo pitkään esiintyneiden ongelmien kärjistyminen ja niiden vaikutus asiakkaisiin sekä saatu negatiivinen palaute. Tämän lisäksi Italiassa alkava 2-3 viikon mittainen lomakausi ja siitä aiheutuvat aikataululliset haasteet olivat esillä varsinkin loppuviikkoa kohden mentäessä.

Edustajan ongelmia ja Italian lomakautta selviteltiin edustajan, liikenteen ja dispon kanssa. Asiakkaiden kanssa käytiin läpi aikataulut ja muistuttelimme pyhistä. Viikon loppujen lopuksi rauhallinen luonne teki omalle jaksamiselle hyvää, sillä alkukesä on ollut melko hektinen ja sen vaikutukset huomaa jo.

4.11 Raportointiviikko 11 – 31.7.—4.8.2017

Maanantai 31.7

Tänään alkaa viimeinen kolmesta tuurausviikosta sekä viimeinen viikko ennen omaa kesälomaani. Tämän viikon teemana ovat luultavasti Italiassa alkavat lomaviikot, joten asiakkaiden tilauksia ja kyselyitä tulee varmasti enemmän kuin tavallisesti. Tämän viikon jälkeen Italiaan ei enää oteta tilauksia ilman erikoisjärjestelyitä muutamaan viikkoon.

Tämän päivän ja pitkälti koko viikon päävastuu minulla on sähköisten vientitilausten käsittelyssä. MyDSV –tilauksia käsittelevät kollegat, joten minulla on niissä vain avustava rooli. Crosstrade –tilauksia tulee minulle myös näillä näkymin viikon mittaan, sillä kollega ei varmasti omilta töiltään ehdi niitä kaikkia tehdä. Vahvuutemme on edelleen lomien johdosta hieman vajaa, joten se tietää varmasti kiirettä, varsinkin keskiviikkona ja torstaina.

Koko kolmen viikon hiljaisin päivä. Odotettua huomattavasti vähemmän tilauksia ja selviytyksiä. Ihmettelin, että edes Italian lomaviikot eivät aiheuttaneet mitään kysymysvirtaa, mutta uskoisin tilanteen kuitenkin muuttuvan, kun viikkoa mennään pidemmälle.

Ei mitään uutta koko päivän aikana. Töitä oli niin vähän, että annoin muutamia tilauksia kollegalle käsiteltäväksi, sillä tuonti oli, jos mahdollista vielä hiljaisempi, kuin vienti. Toivotaan, että tahti hieman vilkastuu, jotta päivät menisivät nopeammin ja ennen kaikkea loma alkaisi pian.

Tiistai 1.8

Päätehtävänä tänään on eilisen päivän tapaan viennin sähköiset tilaukset sekä crosstrade –tilausten käsittely puoliksi kollegan kanssa. Omien hommien jälkeen kysyn muilta tarvitsevatko apua ja tarvittaessa autan osaston muissa tehtävissä. Tavoitteena on kuitenkin ensisijaisesti saada omat tehtävät ajallaan ja asianmukaisesti tehtyä.

Hommat loppuivat taas ennen kuin tunnit tulivat täyteen. Siinä mielessä omat tavoitteet toteutuivat todella hyvin. Suurempia apujakaan kukaan ei päivän aikana tarvinnut, joten myös tiimitasolla onnistuimme hyvin. Muutaman selvityksen hoidin iltapäivällä ja crosstrade –tilauksiakaan minulle ei paria enempää päivän aikana tullut käsiteltäväksi.

Oppimista tänään tuli enimmäkseen crosstrade –tilausten parissa. Sain hoitaakseni muutamian uuden tilauksen, joista ei aiempaa kokemusta ole ollut ja tästä syystä on pitänyt ottaa enemmän selvää. Omien töiden vähyydestä johtuen olen myös kehittynyt työtehtävistä toiseen siirtymisessä, sillä olen voinut enemmän ja enemmän tarjota apuani osaston muihin tehtäviin ja siitä onkin tullut kiitosta.

Keskiviikko 2.8

Viimeisen tuurausviikon ensimmäinen kiirepäivä tiedossa. Tavoitteena on priorisoida tilaukset ja saada ne ajoissa liikenteelle sekä noutoon. Päivän päätehtävänä minulla on edelleen viennin sähköisten tilausten ja crosstrade –tilausten käsittely. Tämän lisäksi taas mahdollisuuksien mukaan avustan muuta osastoa, mikäli aikaa jää.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat todella hyvin. Kiirettä oli tasaisesti noin klo 11 alkaen ja piikki oli lounaan jälkeen. Aikaa tänään ei riittänyt oikeastaan muiden avustamiselle, sillä

viennin sähköisten tilausten ja crosstrade –tilausten käsittely veivät sen verran paljon aikaa. Kukaan muu osastolla ei tuntunut olevan myöskään avun tarpeessa, joten onnistunut päivä niin tiimi kuin henkilökohtaisellekin tasolla.

Sain taas muutaman itselle ennalta vieraan crosstrade –tilauksen, joiden kanssa minun piti selvittää nouto- ja toimituskuvioita edustajien kanssa. Myynniltä piti kysellä tarkempia ohjeita rahditukseen, sillä kyseisellä asiakkaalla oli erilaiset rahditussäännöt crosstrade –tilauksiin.

Torstai 3.8

Viikon kiire päivä numero kaksi alkamassa. Tavoitteena on saada tilaukset ajoissa liikenteelle ja noutoon sekä avustaa mahdollisuuksien mukaan myös osaston muissa tehtävissä. Päävastuu minulla on viennin sähköisissä tilauksissa sekä crosstrade –tilauksissa.

Päivä oli normaalia torstaita huomattavasti hiljaisempi eikä kiirettä ollut missään vaiheessa. Tämä herätti koko osastollamme hieman ihmettelyä, sillä esimerkiksi Italiassa alkava lomakausi ei aiheuttanut tänään odotettua kyselyiden tai tilausten lisääntymistä. Ehdin saada kaikki tilaukset ajoissa liikenteille ja noutoon eikä crosstrade –tilaustenkaan kanssa ollut ongelmia tai kiirettä. Onnistunut päivä kaikin puolin koko tiimiltä.

Päivä oli normaaliin torstaihin verrattuna jopa hieman pitkäväteinen, sillä torstaisin on koko osastolla totuttu menemään nopealla tempolla ja kiire on aina kova. Tänään edes crosstrade –tilausten piiristä ei tullut vastaan mitään uutta, vaan kaikki käsittelemäni tilaukset olivat entuudestaan tuttuja ja ohjeistukset olivat selkeitä.

Perjantai 4.8

Viimeinen päivä ennen lomaa alkamassa, joten tavoitteena on saada päivän tehtävät aikataulussa tehtyä ja tarvittaessa avustaa myös muita. Päätehtävänäni on edelleen viennin sähköisten tilausten sekä crosstrade –tilausten käsittely ja avustaminen myDSV –tilauksissa. Odotettavissa on kuitenkin melko rauhallinen päivä lukuun ottamatta puolen päivän aikaan joka perjantai esiintyvää tilauspiikkiä.

Hyvin onnistui myös viikon viimeinen päivä ja saimme työtehtävät ja tavoitteet täytettyä aikataulussa ilman suurempia ruuhkia. Kollega oli viimeistä päivää töissä, joten tähän kiinnittyi paljon huomiota, mutta kaikin puolin osaston ilmapiiri vaikutti leppoisalta. Päivä oli rauhallinen, joten hyvillä mielin pääsee siirtymään ansaitulle kesälomalle.

Koko päivänä ei oikeastaan mitään uutta ja mielikin alkaa olla jo sen verran lomalla, että pää ei meinaa oikein toimia enää kunnolla. Vielä yksi seuranta viikko loman jälkeen ja sitten seurantaosuus työstä alkaa olla paketissa.

Raportointiviikon 11 analyysi

Loman odottaminen ja työtehtävien puolesta rauhalliset päivät ovat haastaneet työmotivaatiota. Mielestäni kaikesta huolimatta koko tiimi suoriutui haasteista erittäin hyvin. Pysyin koko viikon omien työtehtävien vähyyden vuoksi avustamaan muissa osaston tehtävissä ja keskittyä enemmän itselle vieraampien työtehtävien osaamisen kehittämiseen. Tämän lisäksi luovuin omista tehtävistäni tarvittaessa, jotta myös kollegat saivat tekemistä omien päätehtäviensä hiljennyttyä. Omista tehtävistä luopuminen on ollut minulle melko vaikeaa ja siitä olen aiemmin saanut palautetta. Koenkin, että tässä olen erityisesti tällä viikolla kehittynyt. Kehitystä on tapahtunut myös koko tiimin sisällä kommunikaatiossa, joka on ollut myös esillä useassa tiimipalaverissa jo pidemmän aikaa. Viennin sähköisten tilausten parissa ei juurikaan mitään selvitystä vaadittu, joten sillä puolella mentiin ihan normaalilla rutiinin vahvistamisella.

Pääasiallisesti tämän viikon selvittäminen keskittyi crosstrade –tilausten ympärille. Oppimisen kannalta tärkeitä uusia asiakkuuksia ja maa yhdistelmiä tuli minun käsiteltäväksi tällä viikolla kiitettävän paljon. Oppimista tehosti myös se, että omien päätehtävien rauhallinen luonne antoi minulle enemmän aikaa paneutua tilauksiin ja sain keräiltyä rauhassa kaikki tarvittavat tiedot heti, mikä nopeuttaa lähetykset noudon tilaamista edustajalta ja tätä kautta sen saapumista vastaanottavalle asiakkaalle.

4.12 Raportointiviikko 12 – 4.9.—8.9.2017

Maanantai 4.9

Lomat on vietetty ja paluu arkeen koittanut. Aamulla tulin töihin sen verran normaalia aikaisemmin, jotta minulla on aikaa rauhassa käydä läpi loman aikana omaan sähköpostiin tulleet viestit, joita oli tullut taas huomattava määrä. Niiden joukossa tuskin on mitään, mikä vaatii toimenpiteitä, mutta sekä ulkoisin että sisäisiä tiedotteita on varmasti ja tästä syystä ne on kaikki käytävä läpi ja tarkistaa, että epäselvät ovat varmasti kollegalla hoidossa.

Tämän päivän ja tulevan viikon päätehtävänä minulla on sähköisten vientitilausten käsittely sekä tuuraus dedi –asiakkuuksien puolella. Tavoitteena on saada tilaukset ajallaan käsiteltyä kummallakin puolella ja mahdollisuuksien mukaan tarvittaessa vielä avustaa osaston muissa tehtävissä.

Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat hyvin. Normaalia maanantaita huomattavasti vilkkaampi päivä, joten rauhallista hetkeä ei ollut oikeastaan koko päivän aikana. Oma lomanjälkeinen väsymys näkyi myös omassa tekemisessä, joten toivottavasti huomenna on jo parempi päivä. Tilausten ja kyselyiden suuresta määrästä huomasi, että myös asiakkaat

olivat saapuneet lomilta. Aikaa ei oikeastaan jäänyt muiden avustamiseen. Koko työaika meni omien tehtävien hoitamiseen.

Dedi-puoli oli melko hiljainen koko päivän, joten tästä syystä ei tälle päivälle tullut eteen mitään uutta. Varmasti viikon vanhetessa tilanne kuitenkin muuttuu, sillä dedi-puolen asiakkaat eivät ole minulle yhtä tuttuja ja varmasti ongelmallisia tilanteita tulee vielä vastaan.

Tiistai 5.9

Tälle päivälle tilanne hieman helpottui, sillä yksi meidän tiimimme jäsen palasi töihin ja tämä helpotti meidän työtaakkaamme. Toivottavasti tänään pääsee jo kunnolla kiinni normaaliin työrytmiin, jotta keskiviikkona ja torstaina pystyy työskentelemään täydellä teholla, sillä sitä varmasti tarvitaan.

Tämän päivän tehtävinä minulla on viennin sähköisten tilausten käsittely sekä dedi-puolen tuuraus.

Tilauksia ja selvityksiä oli tasaisesti koko päivän. Tavoitteet ja tehtävät toteutuivat hyvin ja yhden kollegan töihin paluu näkyi selvästi. Tilauksia ja selvitettävää oli kummallakin puolella eilistä vähemmän, joten suurempaa ruuhkaa ei ehtinyt tulla missään vaiheessa.

Viennin tilauksissa ja dedi-puolen tilauksissa sekä selvityksissä ei vastaan tullut mitään uutta, joten koko päivä meni käytännössä vain huomiseen ja torstaihin valmistavina. Tämä tuli ainakin minulle henkilökohtaisesti tarpeeseen, sillä koen, että tänään pääsin jo hyvin kiinni työrytmiin ja huomenna olen täydessä iskussa ja valmis kiireeseen.

Keskiviikko 6.9

Ensimmäinen kiirepäivä loman jälkeen. Kuitenkin hyvällä mielellä heti aamusta, sillä maanantaina vaikeudet tuntuvat olevan takan päin ja pääsin eilen hyvin kiinni normaaliin työrytmiin. Tavoitteena on saada tilaukset käsiteltyä ajallaan ja noutoon, jotta liikenneosastot ja ajojärjestely pääsevät tekemään oman työnsä.

Tämän päivän tehtävänä edelleen viennin sähköiset tilaukset ja dedi-puolen tuuraus. Tarvittaessa aamulla ja iltapäivällä avustan myös osaston muissa tehtävissä, mikäli aikaa jää. Uskon kuitenkin, että päivä tulee olemaan erittäin kiireinen, sillä kesälomakausi alkaa olla loppuillaan ja asiakkaat palaavat lomilta.

Erittäin kiireinen päivä takana. Koen, että pääsin hyvin kiinni työtahtiin ja kollegan kanssa saimme viennin sähköiset tilaukset käsiteltyä tehokkaasti. Dedi-puoli myös vilkastui, mutta priorisoinnilla ja ennakkoinnilla sain hoidettua molempia työtehtäviäni hyvin eikä pahempaa ruuhkautumista tapahtunut. Kommunikaatio pelasi tiimin sisällä hyvin ja sain apua kollegalta dedi-puolella, sillä siellä vastaan tuli useita selvityksiä, jotka olivat minulle vieraita.

Tarvitsin myös hieman ohjeistusta ja muistiin palautusta muutaman dedi-puolen tilauksen kanssa. Tiimi sekä henkilökohtaisella tasolla erittäin onnistunut päivä.

Kehitystä tapahtui tänään dedi-puolen asiakkaiden tilausten ja selvitysten käsittelyssä. Edellisestä tuurauskerrasta oli hetki aikaa, joten kaikki yksityiskohdat eivät olleet ihan kirkaana muistissa, mutta kollegat auttoivat tässä minua. Erään asiakkaan tilausten kanssa oli ongelmia ja heiltä tuli useampi reklamaatio koskien laskutusta enkä muistanut kyseisen asiakkaan rahditusehtoja, joten käännyin kollegan ja myynnin puoleen. Tällä tavoin sain asiakkaalle vastattua ja myyntiin tiedon myös ongelmasta ja pyysin korjaamaan tämän järjestelmään, jotta vastaava ei tapahtuisi uudelleen.

Huomasin myös, miten tärkeitä maanantai ja tiistai olivat tällä viikolla, sillä loma jälkeinen maanantai ja vielä osa tiistaita olivat minulle henkilökohtaisesti melko vaikeita. Tuntui siltä, että olisi ollut kauemmin poissa. Tehokkuus ei ollut samaa tasoa eikä ja osa asioista oli unohtunut. Tämä turhautti hieman. Jos olisin tullut lomalta takaisin esimerkiksi tähän päivään, niin olisi voinut olla melko raskas päivä henkisesti. Maanantaina ja tiistaina sai hyvin koneet kunnolla käyntiin ja kiinni työrytmistä.

Torstai 7.9

Odotettavissa on kiireinen päivä myös tänään ja tavoitteet ja tehtävät samat kuin eilenkin. Minulla päävastuu sähköisten tilausten käsittelystä ja tuurausta dedi-puolella. Tavoitteena on saada tilaukset viennissä ajoissa käsiteltyä ja dedi-puolen selvitykset ja tilaukset myös hoidettua asianmukaisesti ja aikataulussa.

Odotetusti erittäin kiireinen päivä takana ja tilauksia vielä enemmän kuin eilen. Viennin sähköisten tilausten suuresta määrästä johtuen jouduin pyytämään kollegaa hoitamaan dedi-puolen selvityksiä ja tilauksia, sillä yksinkertaisesti aikaa ei riittänyt. Viennin sähköisiä tilauksia oli jopa niin paljon, että jouduimme kollegan kanssa kahdestaankin koko päivän priorisoimaan ja organisoimaan tilauksia niin, että ne tulee tehtyä kiireellisyysjärjestyksessä. Normaalisti tähän ei kahdestaan ole tarvetta. Tämä vei huomattavasti enemmän aikaa. Päivä myös venähti hieman, sillä iltapäivällä erään asiakkaan myöhässä tulleet tilaukset pakottivat toisen meistä selvittämään liikenneosastojen ja ajojärjestelyn kanssa onnistuuko lastaukset vielä ja millaisella aikataululla ne saadaan laivattua ulos maasta. Kaikesta huolimatta mielestäni työtehtävien puolesta onnistunut päivä.

Kehitystä tapahtui tänään organisoinnissa, priorisoinnissa sekä paineensietokyvyn paranisessa. Vaikka jouduinkin kiireestä johtuen luopumaan dedi-puolen tehtävistäni, joissa suuremmalla todennäköisyydellä uutta opittavaa tulee vastaan, oli tämäkin päivä opettavainen. Henkilökohtaisesti itse helposti sorrun kiireessä vaan käsittelemään tilauksia enkä

kommunikoi kollegoiden kanssa lainkaan. Teen vain itse ja otan itselleni mahdollisimman paljon tilauksia käsiteltäväksi. Nyt kuitenkin kollegan kanssa organisoimme ja priorisoimme tehokkaasti massaa ja tällä tavoin saimme hoidettua suuren tilausmäärän hyvin. Jompikumpi oli koko ajan käsittelemässä tilauksia, joten ruuhkautumista ei ehtinyt muodostumaan.

Perjantai 8.9

Lomaltapaluuviikon viimeinen päivä alkamassa ja henkisesti raskaan viikon jälkeen mukava päästä latailemaan akkuja viikonlopuksi. Lomalta paluu on aina hieman haastavaa, joten seuraava viikko jo varmasti normaalimpi.

Tämän päivän tehtävät ovat vain viennin sähköisten tilausten käsittely ja tarvittaessa avustaminen muissa työtehtävissä osastolla, ennen kaikkea dedi-puolella, sillä siellä edelleen yhden hengen vajuus.

Päivä oli muuhun viikkoon verrattuna kuin yö ja päivä eikä kiirettä ollut missään vaiheessa. Rauhallinen päivä kaikin puolin. Viennin tilauksista selvisin koko päivän ajan yksin, joten kollega vapautui avustamaan enemmän dedi-puolen tehtävissä. Onnistunut päivä kaikin puolin ja hyvillä mielen viikonlopunviettoon.

Raportointiviikon 12 analyysi

Tämän viikon teemana oli selkeästi lomalta paluu ja sen mukana tuomat haasteet. Viikko vaati normaalia enemmän pohtimista ja keskittymistä, sillä tehtävät eivät onnistuneet samalla tavalla rutiininomaisesti kuin tavallisesti. Vaikka viikon aikana hyvin vähän uutta tuli vastaan henkisesti raskas viikko vaati paljon voimavaroja. Voisi siis todeta, että loma oli onnistunut, kun näin tehokkaasti työasiat olivat unohtuneet ja kaksi ensimmäistä päivää jouduin muistelemaan ja käyttää paljon omia resursseja siihen, että saan rytmistä kiinni.

Torstainen kiirepäivä oli erittäin opettavainen koko tiimille, sillä jouduimme toden teolla organisoimaan ja ennakoimaan, jotta aikatauluista saatiin pidettyä kiinni ja myös henkilökohtaisella tasolla koen, että siitä jäi käteen paljon. Vahvistin taas entisestään paineensietokykyä ja kykyä luopua omista tehtävistä, jotta tavoitteisiin päästään tehokkaammin. Kommunikaatio muun osaston kanssa kiiretilanteessa myös kehittyi mielestäni.

5 YHTEENVETO

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoite oli tarkastella logistiikka-alalla toimivan asiakaspalvelutyöntekijän työtehtäviä ja työympäristöä sekä seurata tehtävissä vaadittavan osaamisen kehittymistä. Työlle luotiin pohja käymällä läpi asiakaspalvelun perusteita sekä asiakaspalvelussa tarvittavaa osaamista. Tämän lisäksi teoriaosuudessa tutustuttiin sisäisiin ja ulkoihin sidosryhmiin sekä käsiteltiin edellä mainittuja asioita työn kannalta relevantissa logistiikan- ja kuljetusalan kontekstissa. Päiväkirjaraportointi pitää sisällään työpäivien läpikäymistä sekä viikkokohtaista analyysia yhteensä 12 työviikon ajalta. Tämä osuus kuvaa oman osaamiseni tasoa ja sen kehittymistä.

Teoriaosuutta varten tekemäni kirjallisuuden tutkiminen sekä itse teoriaosuuden kirjoittaminen auttoivat pilkkomaan hyvää asiakaspalvelua sekä asiakaspalvelussa vaadittavaa osaamista havainnollisiin osa-alueisiin. Nämä osa-alueet ovat konkretisoineet asiakaspalvelutyötä ja iskostaneet muistiini sen osa-alueet, mikä on ollutkin läsnä jokapäiväisessä työskentelyssäni. Tämä on auttanut erityisesti kiiretilanteissa pitämään hyvää asiakaspalvelun tasoa yllä – muun muassa kiinnittämällä huomiota kommunikaatiotapaani.

Päiväkirjaraportoinnissa käy hyvin ilmi se, miten kesäloma-aika vaikuttaa kiireellisyyteen ja koko raportoinnin ajan keskeisiä teemoja ovatkin lisääntynyt kiire ja erilaiset tuuraukset. Näissä tilanteissa huomattiin, että erityisesti kehitystä tapahtui koordinaatio- ja organisointikyvyssä sekä kokonaisuuksien hallinnassa, mitkä ovatkin keskeisiä asiakaspalvelussa vaadittavia taitoja. Lomatuuraukset ovat erittäin opettavaisia tilanteita, jolloin on mahdollista oppia uutta, kehittää ja laajentaa omaa osaamista. Varsinkin tuuraustilanteissa huomattiin, että omien töiden jatkuva priorisointi, huolellinen selvitystyö ja oikeanlaisen sekä oikea-aikaisen informaation jakaminen osoittautuivat ensiluokkaisen tärkeiksi, jotta tavoite, eli hyvä asiakaspalvelukokemus saavutettiin. Vajailta resursseilla työskenteleminen työhyteisössä vaatii kaikilta joustavuutta ja kiire näkyy helposti myös negatiivisina piirteinä. Tarkastelemalla omaa työskentelyäni ja muilta saamaani palautetta pohtimalla huomasin, että vuorovaikutus omien kollegoideni kanssa ja etenkin sen sujuminen heijastuvat myös ulospäin positiivisesti ja työn jälki parani. Omassa työskentelyssäni ja kommunikaatiossani pienet muutokset, kuten esimerkiksi avoimuuden lisääminen, vaikuttivat suuresti asiakaspalvelun laatuun.

Olen oppinut, pitkälti kiiretilanteista johtuen, organisoimaan työtaakkaa sekä ennakkoinnilla tekemään itselleni paremmin työtilaa. Hyvänä esimerkkinä ovat viikoittaiset, tietyille päivälle ja tiettyyn kellonaikaan osuvat kiirepiikit. Päiväkirjaraportoinnissa puhutaan useasti esimerkiksi keskiviikkona sekä torstaina esiintyvistä kiirepiikeistä ja niihin valmistumisesta. Ne pitää tiedostaa tiimin sisällä ja niihin on osattava valmistautua. Muun muassa tähän

asiaan kiinnitimmekin pitkin kesän raportointiviikkoja tiimin sisällä paljon huomiota, mikä paransi tiimin sisäistä suorittamista.

Usein asiakaspalvelussa työskentelevissä tiimeissä allokoidaan yhteydenottoja sattumanvaraisesti ja tasaisesti tiimin jäsenien kesken. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että esimerkiksi sähköpostitse tulleet yhteydenotot jaetaan kappalemäärän mukaisesti tasan tiiminjäsenten kesken ja samalla otetaan huomioon jo selvityksessä olevat yhteydenotot. Allokointivaiheessa ei kuitenkaan voida vielä tietää, kuinka paljon selvitystyötä tai kuinka pitkän ajan kyseinen yhteydenotto vaatii. Usein yhteydenottoja ei saa ratkaistua siltä istumalta vaan niiden selvittämiseksi joutuu olemaan useaan sidosryhmään yhteydessä, mikä luonnollisesti pidentää käsittelyaikaa. Tällaisissa tilanteissa olen vastannut asiakkaalle, että heidän yhteydenottonsa on huomioitu, asiaa on lähdetty selvittämään ja että pidän heidät ajan tasalla. Toisinaan asiakas ei ymmärrä, kuinka monelta eri taholta tarvitaan tietoa tämän yhteydenoton selvittämiseksi. Tämän vuoksi heidän odotuksensa asiakaspalvelun nopeudesta saattavat olla epärealistiset, minkä vuoksi heidän ajan tasalla pitäminen onkin ensiarvoisen tärkeää. Herkästi otin itselleni lisää uusia yhteydenottoja selvitykseen, mikä ajan kanssa johti tilanteeseen, jossa minulla oli niin monta selvityksessä olevaa yhteydenottoa, että työtaakkani kasvoi liian suureksi. Tämä kaava toistui myös keskiviikon ja torstain vientitilauspiikkeinä, jolloin minun oli vaikea luopua käsiteltävistä tilauksista ja jakaa työtaakkaa kollegoideni kanssa. Mahdollisimman lyhyen käsittely- ja läpimenoajan takaamiseksi työtaakan jakaminen olisi kuitenkin ollut tarpeellista. Huomattuani, että kaikki tiimissä pyrkivät samaan lopputulokseen oli työtehtävien jakaminen helpompaa ja tämä helpotti myös huomattavasti kiirepiikkejä.

Omaa työskentelyä tarkastellessa päiväkirjaraportoinnin avulla huomasin, miten paljon asiakaspalvelutyössä logistiikka-alalla tarvitaan erilaista tietoa, jotta voit palvella asiakasta hyvin. Järjestelmien ja työkalujen käytön sujuvuus sekä alalla tarvittavan tiedon ulkoa muistaminen edesauttoivat nopeaa ja laadukasta palvelua asiakaspalvelutilanteessa. Tämä edellä mainittu tietämys tulee vain ajan kanssa ja työtä tehtäessä erilaisten tapauksien kautta kokemuksen kertyessä. Kokemuksen sekä erityisesti tuuraustilanteiden myötä kekseliäisyyteni ja luovuuteni yhteydenottojen ratkaisemiseksi ja tilausten käsittelemiseksi on kehittynyt. Päiväkirjaraportoinnin aikana olin työskennellyt asiakaspalvelussa jo noin 1,5 vuotta ja DSV:llä yli 3 vuotta. Tämän lisäksi minulla oli taustalla usean vuoden kokemus logistiikka-alan parissa. Nämä antoivat minulle todella hyvät valmiudet työskentelyyn asiakaspalvelussa. Kuten useaan kertaan tulee mainittua raportointiviikkojen aikana melkein päivittäin tuli työssä vastaan jotain uutta ja oppimista sekä kehittymistä tapahtui jatkuvasti läpi koko raportoinnin ajan.

Olen huomannut, että oman työn analysoinnista on suuri hyöty oman osaamiseni kehityksen kannalta. Tästä johtuen raportointiviikkojen tapaan olen jatkanut säännöllistä oman työn analysointia myös raportointiviikkojen jälkeen hieman epävirallisemmalla tavalla. Tällä tavoin olen pyrkinyt löytämään erilaisia työskentelytapoja, joilla voin tehostaa jokapäiväistä tekemistäni sekä kehittyä työtehtävissäni.

LÄHTEET

- Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: Sanoma Pro Oy
- Ala-Mutka, J. & Talvela E. 2004. Tee asiakassuhteista tuottavia. Jyväskylä: Gummerrus Kirjapaino Oy.
- Bergström, S. & Leppänen, A. 2015. Yrityksen Asiakasmarkkinointi. Helsinki: Edita.
- Hokkanen, S. , Karhunen, J. & Luukkainen, M. 2011. Johdatus logistiseen ajatteluun. 6. uudistettu painos. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.
- Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2007. Vuorovaikutus johtajan työssä. Helsinki: Alma Talent.
- Juuti, P. 2015. Johda henkilöstö asiakaskeskeisyyteen. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Kannisto, P. 2008. Asiakaspalvelu: Tiedettä, taikua vai talonpoikaisjärkeä? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Kinnunen, R. 2004. Palvelujen suunnittelu. Vantaa: WSOY.
- Kuusela, S. 2013. Esimiehen vuorovaikutustaidot. Helsinki: Sanoma Pro.
- Lähdevaara, H. 2010. Kuljetusjärjestelmän suunnittelu ja kehittäminen. Opetusmoniste. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, Tekniikka ja Liikenne.
- Melero, I. , Sese, F. J. & Verhoef, P. C. (2016) Recasting the Customer Experience in Today's Omni-channel Environment. *Universia Business Review* 50, 18-37.
- Pesonen, H-L. , Lehtonen J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Pohjonen, P. 2005. Työssäoppiminen, ammatillisen osaamisen perusta. Jyväskylä: PS-Kustannus.
- Ritvanen, V. , Inkiläinen, A. , Von Bell, A. & Santala, J. 2011. Logistiikan ja Toimitusketjun Hallinnan Perusteet. Helsinki: Osto- ja Logistiikkayhdistys Logy Ry.
- Roos, S. & Mönkkönen, K. 2015. Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. Kuopio: UNIpress.
- Sakki, J. 2009. Tilaus-toimitusketjun hallinta B2B – Vähemmällä enemmän. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Sipilä, J. 1999. Asiantuntijapalveluiden tuotteistaminen. *Ekonomia-sarja*. Porvoo: WSOY.
- Tapaninen, U. 2018. Logistiikka ja liikennejärjestelyt. Helsinki: Gaudeamus Oy / Otatiето.

Tikka, J. 2016. Logistiikan perusteet. Helsinki: Books on Demand.

Velmurugan, M. S. 2009. Security and Trust in E-Business: Problems and Prospects. International Journal of Electronic Business Management 7, 3, 151-158.

Elektroniset lähteet

Backer, B. 2019. Superior Customer Service: Seven Strategies for Success. The Magazine for Customer Service Managers & Professionals. [Viitattu 8.2.2020].

Saatavissa: <https://www.customerservicemanager.com/superior-customer-service-seven-strategies-for-success/>

DSV 2020a. DSV Pähkinänkuoressa. [Viitattu 2.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.fi.dsv.com/about-dsv>

DSV 2020b. myDSV. [Viitattu 10.2.2020] Saatavissa: <https://www.fi.dsv.com/services-and-downloads/online-services/myDSV>

EDI Basics. 2020. What is EDI (Electronic Data Interchange)?. [Viitattu 10.2.2020]

Saatavissa: <https://www.edibasics.com/what-is-edi/>

Friman, J. 2020. Infografiikka: Mistä koostuu erinomainen asiakaskohtaaminen asiakaspalvelussa? [Viitattu 8.2.2020]. Saatavissa: <https://finland.bisnode.fi/syvenna-osaamistasi/ajatuksiamme/infografiikka-erinomaisen-asiakaskohtaamisen-elementit-asiakaspalvelussa/>

Logistiikan Maailma. 2020a. Palvelutason määrittäminen. [Viitattu 8.2.2020]. Saatavissa:

<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/palvelutason-maarittaminen/>

Logistiikan Maailma. 2020b. Termisanastoa. [Viitattu 9.2.2020]. Saatavissa

<http://www.logistiikanmaailma.fi/aineistot/sanastot/logistiikan-maailma-termisanasto/>

Logistiikan Maailma. 2020c. Toiminnanohjausjärjestelmä [Viitattu 10.2.2020]. Saatavissa

<http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/>

Suomen Kuljetusopas. 2020. Yleistä kuljetuksista. [Viitattu 9.2.2020]. Saatavissa:

<http://www.kuljetusopas.com/yleistietoa/>

Tilastokeskus. 2020. Käsitteet. [Viitattu 10.2.2020]. Saatavissa:

<https://www.stat.fi/meta/kas/alihankinta.html#tab1>

Työturvallisuuskeskus. 2020. Työkäyttäytyminen. [Viitattu 20.1.2020]. Saatavissa:

https://ttk.fi/tyoturvaluus_ja_tyosuojelu/tyoturvaluuden_perusteet/tyoyhteiso/tyoyhteiso_taidot/tyokayttaytyminen