



Postituspalvelun kehittäminen

Ida Nieminen

OPINNÄYTETYÖ
Toukokuu 2020

Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketoimintaosaaminen

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Liiketoimintaosaaminen

NIEMINEN, IDA:
Postituspalvelun kehittäminen

Opinnäytetyö 20 sivua
Toukokuu 2020

Tämän opinnäytetyön tavoite oli analysoida OP Ryhmän keskusyhteisön postituspalvelun nykytila sekä koostaa kehitysehdotus, kuinka keskusyhteisön postituksen toimintatavat saadaan yhtenäistettyä ja prosesseja yksinkertaistettua. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi OP Osuuskunnan Toimitilapalvelut-yksikkö, joka vastaa keskusyhteisön toimitilojen käytöstä sekä niihin liittyvistä palveluista, joihin muun muassa postituspalvelut kuuluvat.

Opinnäytetyön teorian pohjaa ja tukea toiminnalliseen kehittämistehtävään saatiin palvelumuotoilusta. Postituspalvelu on kuitenkin hyvin räätälöity palvelu erilaisten tarpeiden takia, joten pääasiassa kehittäminen tapahtui palvelun nykytilaa analysoimalla ja sieltä saatujen tulosten pohjalta yksinkertaistettiin prosessia.

Erilaiset kohteet erilaisin liiketoiminnoin ja heidän erilaiset postitustarpeensa tuottavat haasteen valtakunnallisesti yhteneväisen palvelun tuottamiselle. Tämän pohjalta rakennettiin palvelupakettimalli, jossa eri tasoin saadaan räätälöityä palvelu juuri tiettyyn kohteeseen sopivaksi. Postituspalvelua olisi hyvä ajatella laajana kokonaisuutena, joka on mahdollista yhdistää johonkin toiseen tukipalveluun tai saman paikkakunnan kohteiden postitus voitaisiin yhdistää yhdeksi palveluksi.

Postituspalvelun nykytilan analysoinnin myötä esille nousi myös hankintojen keskittämisen hyödyt. Palvelun tasoa voidaan nostaa ja saman aikaisesti on mahdollista tuottaa säästöjä keskittämällä hankinnat, karsimalla monien erilaisten kirjekuorien valikoimaa ja hallinnoimalla varastoja.

Asiasanat: postitus, palvelun kehittäminen

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Administration

NIEMINEN IDA:
Developing mailing service

Bachelor's thesis 20 pages
May 2020

The purpose of this thesis was to analyse the current status of OP Financial Group's central cooperative mail service and to make a development proposal on how to unify the operating procedures and to simplify the processes. This thesis was commissioned by OP Cooperative's facilities services unit which is responsible for the use of the facilities and related services. Mail service is one of the related services.

The basis of the theory and support for the functional development task in this bachelor's thesis was provided by service design. The mail service is a very tailored service because of the different needs so mostly the functional development was done by analysing the current state of the service. Finally, based on the results the process was simplified.

Different facilities with different businesses and their different mailing needs brought challenges to make a nationwide unified service. Based on this a service model was built which allowed different levels of customisation of the service to the specific facility. It would be good to consider combining a mailing service with another support service. If there are other central cooperative facilities in the same location it could be possible to combine the mailing services of these facilities into one service.

An analysis of the current status of the mailing service also highlighted the benefits of centralising the procurement. The quality of the service can be increased and at the same time it is possible to generate savings by centralising the procurement, limiting the variety of different envelopes and managing inventories.

Key words: mailing service, postal service, service development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	6
2	PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN POSTITUKSEN KEHITTÄMISESSÄ.....	7
	2.1 Palvelumuotoilu.....	7
	2.2 Palvelupaketti.....	8
	2.3 Palvelupolku.....	9
3	POSTITUKSEN KEHITTÄMINEN	10
	3.1 Nykytilan määrittely	10
	3.2 Yhteiskuljetuslinjat.....	12
	3.3 Palveluluokat.....	13
	3.3.1 Peruspalvelut.....	14
	3.3.2 Palveluluokka S.....	15
	3.3.3 Palveluluokka M	15
	3.3.4 Palveluluokka L	16
4	HANKINTOJEN KESKITTÄMINEN JA SÄÄSTÖMAHDOLLISUUDET	17
5	POHDINTA	19
	LÄHTEET.....	20

ERITYISSANASTO

Yhteiskuljetusposti	OP Ryhmän pääkonttorin, osuuspankkien ja keskusyhteisön välinen sisäinen posti.
Blanco kirjekuori	Kirjekuori, jossa ei ole postileimaa valmiina. Vaatii joko postimerkin tai leimauksen postimaksukoneella.
Port Payé kirjekuori	Port Payé kirjekuoret laskutetaan lähetyslistan mukaan. Kirjekuorissa on lähettävän yrityksen asiakasnumero valmiina.
Postikuori	Ennakkoon maksettu kirjekuori, heti valmis käyttöön.

1 JOHDANTO

OP Ryhmä on osuustoiminnallinen finanssiryhmä, joka muodostuu itsenäisistä osuuspankeista sekä Ryhmän keskusyhteisöstä tytäryhtiöineen (OP. Tietoa Ryhmästä). Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi OP-Palvelut Oy:n Ryhmäpalveluihin kuuluva Toimitilapalvelut-organisaatio, joka vastaa toimitilojen käytöstä ja niihin liittyvistä palveluista. Vuoden 2020 alusta Toimitilapalvelut siirtyivät OP-Palveluista OP Osuuskuntaan.

OP Ryhmän keskusyhteisön toimipisteistä lähetetään kirjeitä vuosittain yli miljoona kappaletta. Toimipisteet ovat erikokoiset ja postitustarpeet eroavat toisistaan riippuen minkä liiketoiminnon osastoja kyseisissä tiloissa toimii. Toukuussa 2019 tehtiin selvitys eri toimitilojen postituspalveluista. Tarpeiden eroavaisuudet ja toimitilojen laajentuminen on aiheuttanut erilaisia käytäntöjä postitukseen ja postituksen kehittäminen on jäänyt vähäiseksi muutoksiin nähden. Postitukselle ei ole luotu selkeää prosessia eikä vastuunjakoja. Se on monessa kohteessa järjestetty parhaaksi katsotulla tavalla paikallisesti. Tämä tuottaa OP Ryhmän sisäiselle postituksen asiakaspalvelulle haasteita ja palvelun käyttäjille paikoin lisätyötä. Lisäksi kustannuksien hajautuminen ja palvelun käyttäjien käyttämä aika postitukseen eroavat merkittävästi toisistaan eri kohteissa. Toukuussa 2019 tehdyn selvityksen perusteella nousi tarve kehitysprojektille.

Opinnäytetyöni on toiminnallinen tutkimus, jossa analysoidaan nykytila ja koostetaan kehitysehdotus palvelumuotoilun avulla valtakunnalliseen postituspalvelukokonaisuuteen OP Ryhmän keskusyhteisössä. Tavoitteena on yhtenäistää keskusyhteisön päivittäispostituksen toimintatavat sekä yksinkertaistaa prosesseja ja vastuita. Prosessin rakentamisella parannetaan asiakaskokemusta ja palvelun laatua. Samalla parannetaan palvelukokemusta keskittämällä hankinnat sekä panostamalla viestintään ja ohjeistuksiin. Opinnäytetyö on rajattu koskemaan ainoastaan keskusyhteisön kohteissa käsiteltävää päivittäispostia.

2 PALVELUMUOTOILUN HYÖDYNTÄMINEN POSTITUKSEN KEHITTÄMISESSÄ

Kehittämistyössä hyödynnetään palvelumuotoilun keinoja. Koska postituspalvelu on ollut erilaista eri kohteissa ja lopputuloskin on hyvin kohdekohtaista ja vaatii räätälöintiä, toimii opinnäytetyö pohjatietona paikallisen postituksen järjestämiseen. Kehittämistyö ottaa alkuharppauksen postituksen kehittämiseen, jonka pohjalta tehdään paikallisesti tarvittavat muutokset nykyiseen toimintaan huomioiden kohteessa toimivien liiketoimintojen tarpeet.

2.1 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilu on vallannut alaa perinteiseltä palvelujen kehittämiseltä tuomalla käyttäjien näkökulman palvelujen kehittämisen keskipisteeksi. Asiakkaan ja palvelun käyttäjien toiminnan ja tarpeiden tunteminen on tärkeää. Käyttäjien mukaan otto kehittämistyön alkuvaiheessa tuo kehittäjille parempaa näkyvyyttä siihen, mistä palvelussa on kysymys. (Miettinen 2016, 13, 21.)

Asiakasymmärrystä kasvattamalla voidaan tunnistaa piilevät asiakastarpeet, joita asiakas ei välttämättä itse tiedä tarvitsevänsä tai haluavansa (Miettinen 2016, 31). Erityisesti juuri näiden piilevien asiakastarpeiden täyttämällä erotutaan kilpailijoista. Palvelua tulisi katsoa asiakkaan silmin ilman organisaation omia näkemyksiä. (Innanen 2016, Palvelumuotoilu kehittää asiakaskokemusta ja liiketoimintaa.)

Palvelumuotoilussa hyödynnetään teollisen muotoilun puolelta tulevaa muotoiluajattelua, jossa palveluja kehitetään luovalla ja analyyttisellä ajattelutavalla. Ideat visualisoidaan nopeasti ja kokeilujen kautta muutosehdotukset tarjotaan asiakkaalle arvioitavaksi. (Innanen 2016, Palvelumuotoilu kehittää asiakaskokemusta ja liiketoimintaa.)

Palvelumuotoilua voidaan hyödyntää uuden palvelun kehittämisen lisäksi olemassa olevaan palveluun. Palvelusta voidaan selvittää palvelupolku ja -tuokiot, jotta ymmärretään mistä palvelu rakentuu ja sen toimivuutta voidaan tarkastella

sekä tehdä tarvittavia muutoksia palvelun laadun parantamiseksi. (Miettinen 2016, 50.)

2.2 Palvelupaketti

Palvelupaketissa kuvataan asiakkaalle tarjottava palvelu, jonka sisältöön kuuluu ydin- ja liitännäispalvelut. Ydinpalvelu on asiakkaan keskeinen ostotarve, jonka ympärille muu osa palvelupakettia rakentuu. (Miettinen 2016, 43.) Postituksessa ydinpalvelu on lähtevän ja saapuvan postin käsittely. Yksinkertaisuudessaan postin pitää kulkea kumpaankin suuntaan, saapua käsiteltäväksi keskusyhteisön eri toiminnoille ja lähteä sidosryhmille.

Liitännäispalvelut jaetaan kahteen osaan: avustaviin palveluihin ja tukipalveluihin. Avustavat palvelut ovat välttämättömiä, jotta ydinpalvelua voidaan tuottaa. (Miettinen 2016, 44.) Tällaisia ovat mm. postituspiste sekä nouto- ja jakelusopimus. On oltava paikka, johon saapuva posti toimitetaan ja josta lähtevä posti noudetaan. Jotta posti tulee ja lähtee kohteesta, tarvitaan nouto- ja jakelusopimus.

Tukipalvelut vastaavat toissijaisiin tarpeisiin nostamalla palvelun arvoa ja teemmällä palvelusta erilaisen verrattuna kilpailijoihin (Miettinen 2016, 44). Tukipalveluihin voidaan luokitella mm. kirjekuorien keskitetty hankinta, sisäinen asiakaspalvelu ja oma postittaja vastaamaan kohteen postituksen eri tehtävistä. Kirjekuorien hankinta vaatii tilauksen tekemisen ja tarvittavien tietojen antamisen tilauksen yhteydessä. Tällaisia tietoja ovat mm. asiakasnumero, laskutustiedot ja kuorimalli. Tilauksen tekemiseen ja mahdollisten lisätietojen selvittämiseen kuluu aikaa, joka on pois varsinaisesta työstä. Oma postittaja kohteessa on arvoa nostava palvelu, koska tällöin on joku, joka huolehtii kokonaisuudesta juuri siinä kohteessa ja mahdollisesti saman paikkakunnan muissakin kohteissa. Palvelun käyttäjillä on oma asiakaspalvelija paikan päällä vastaamassa kysymyksiin, huolehtimassa postin kulusta ja ylläpitämässä postitustarvikevarastoja.

2.3 Palvelupolku

Palvelupolku kuvaa asiakkaan kulkemaa matkaa palvelussa vaihe vaiheelta, alusta loppuun. Kuvaamisen tarkoitus on muuttaa aineeton palvelu näkyväksi kuvaukseksi ja auttaa ymmärtämään palvelun nykytilanteen asiakasnäkökulmasta. (Innanen 2018, Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita.)

Palvelumuotoilussa palvelukokonaisuus pilkotaan osiin, jotta tunnistetaan keskeisimmät käyttäytymismallit ja asiakkaiden tarpeet. Pienet osa-alueet ovat kontaktipisteitä, aistein havaittavia tilanteita, asioita, paikkoja tai ihmisiä. Useasta kontaktipisteestä koostuu palvelutuokio, yksittäinen vuorovaikutusvaihe palvelun tuotannossa. Palvelutuokioista rakentuu asiakkaalle arvoa tuottava palvelupolku, joita voi olla useita erilaisia. Asioita voi tehdä eri tavoin tai asiakkaalle voi olla tarjolla vaihtoehtoisia tapoja toimia. (Miettinen 2016, 49-52.)

Palvelutuokioita suunnitellessa tai arvioidessa on selvitettävä asiakkaan kannalta merkitykselliset ja arvoa tuottavat kontaktipisteet. Sellainen palvelutuokio, josta asiakkaat eivät pidä tai joka ei tuota asiakkaalle arvoa, on hyvä karsia pois, jos mahdollista. Palvelun parantamiseksi palvelutuokioita on mahdollista myös lisätä. (Miettinen 2016, 50, 53.)

3 POSTITUKSEN KEHITTÄMINEN

Vuonna 2018 selvitettiin Tampereen toimipisteellä postituksen toimintaa, koska postitus herätti tilojen käyttäjissä paljon kysymyksiä eikä niihin löytynyt selkeää vastausta. Tämä selvitys vaati paljon työstämistä, koska ei ollut selkeää ohjetta siihen, kuinka postitus kyseisessä kohteessa toimii eikä ollut tietoa, kuinka postitus olisi järkevintä järjestää kohteessa. Selvisi, että paikkakunnalla on postitus toiminut vuosia siihen tapaan kuin se oli järjestetty uuden kohteen alkaessa vuosia aiemmin. Tällöin oli ollut tärkeää saada järjestettyä postin kulku, mutta postitusta ei ole varsinaisesti tarkasteltu laajemmin sen jälkeen eikä ole tehty kehitystoimenpiteitä toiminnan laajentuessa vuosien aikana. Tammikuussa 2019 tehtiin päätös ryhtyä kehittämään keskusyhteisön postitusta, koska esille oli noussut selkeä tarve käydä tämä palvelu kokonaisuudessaan läpi ja saada ohjeistus valtakunnallisesti, kuinka postituspalvelut tulisi toteuttaa keskusyhteisön toimitiloissa.

3.1 Nykytilan määrittely

Nykytila selvitettiin kyselyllä keskusyhteisön kohteiden käyttäjäpalveluista vastaavilta palveluasiantuntijoilta, jotta saadaan kohdekohtaiset käytännöt selville. Kysely toimitettiin 24.5.2019 kolmelle palveluasiantuntijalle, jotka vastaavat keskusyhteisökohteiden postituksesta. Ennestään oli selvitetty Tampereen ja Helsingin postitus, jotka toimivat samoin periaattein, ja tällä kyselyllä haluttiin selvittää vielä muiden keskusyhteisökohteiden toimintatavat. Kaikki kyselyyn osallistuneet palveluasiantuntijat vastasivat kyselyyn eri kohteidensa osalta.

Kyselyssä tiedusteltiin seuraavia asioita:

- Kuinka käsitellään saapuva posti? Vastaanotto, lajittelu ja jakelu.
- Mistä käyttäjät hakevat saapuneet postinsa? Onko postipistettä? Kuka ylläpitää nimitietoja, jos on käytössä postilokerikot?
- Kuinka lähtevä posti käsitellään? Minne lähtevät kuoret viedään? Kuinka kuoret toimitetaan Postin jakeluun?
- Millaisia kirjekuoria on käytössä?

- Kuinka kirjekuoret on tilattu? Onko liiketoiminnoilla omia kuorivarastoja vai ovatko kuoret keskitetysti varastoitu?
- Tuleeko kohteeseen yhteiskuljetuspostia?
- Kuka vastaanottaa, käsittelee ja jakaa yhteiskuljetuspostin?
- Lähteekö kohteesta kirjattuja kirjeitä, paketteja tai muita seurantaa vaativia kirjeitä? Kuka tekee lähetystietojen kirjaukset seurantaa vaativiin posteihin?

Vastauksista selvisi, että kohteissa käytetään paljon ennakoon maksettuja kuoria, koska lähtevälle postille ei ole omaa käsittelijää paikkakunnilla. Ainoastaan Helsingissä ja Tampereella ovat omat postittajat, jotka käsittelevät lähtevän postin. Sisäiseen postiin käytetään jokaisessa kohteessa aina blancoja kuoria.

Kohteissa, joissa ei ole omaa postittajaa, saapuvat postit käsittelee kohteessa toimivan liiketoiminnan työntekijä tai vastuu on jaettu useammalle henkilölle. Pienemmissä kohteissa saapuvaa postia ei lajitella, vaan jokainen hakee oman postinsa saapuneiden postien laatikosta. Jos kohteessa on käytössä postilokerikot, ylläpitää nimitietoja kohteessa työskentelevä liiketoiminta omatoimisesti.

Sisäistä postia varten on yhteiskuljetuslinja. Yhteiskuljetusposti kulkee pääosin salkkupostina osuuspankkien, suurimpien keskusyhteisökohteiden ja Helsingissä sijaitsevan OP Ryhmän pääkonttorin välillä päivittäin. Niissä keskusyhteisökohteissa, joihin yhteiskuljetuslinja on tehty, huolehtii salkun tyhjennyksestä ja täytöstä kohteessa työskentelevän liiketoiminnon henkilökunta. Helsingissä ja Tampereella kohteen oma postittaja lajittelee ja jakaa saapuneet sisäiset postit sekä iltapäivällä valmistelee lähtevät sisäiset postit.

Seurantaa vaativia kirjeitä tai paketteja ei lähde kuin muutamasta kohteesta. Osasta hyvin vähän, osasta hieman enemmän riippuen mitä eri liiketoimintojen osastoja kyseisissä kohteissa toimii. Kirjeen tai paketin lähettäjä kirjaa itse lähetystiedot ja tulostaa lähetyksen päälle osoitekortin. Kohteissa, joissa on oma postittaja, tekee joko henkilökunta itse osoitekortin tai postittaja saamiensa tietojen perusteella.

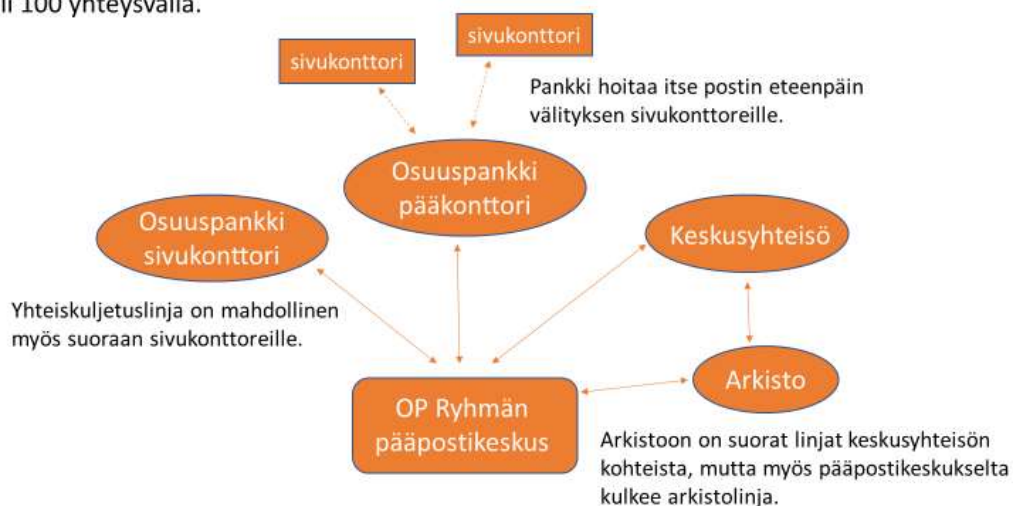
Selkeää yhteneväistä linjaa ei eri kohteiden välillä ole, vaan jokaisessa toimitaan paikkakuntaakohtaisesti kuten parhaaksi on katsottu sillä hetkellä, kun toiminta on kohteessa alkanut. Helsingin ja Tampereen ulkopuolisissa kohteissa ei ole ollut merkitystä kohteen koolla ja henkilömäärällä. Selkeästi postittajan puuttuessa on ollut helpointa käyttää ennakkoon maksettuja postikuoria. Liiketoimintojen työntekijät tekevät oman työn ohella saapuvien postien käsittelyä.

3.2 Yhteiskuljetuslinjat

Yhteiskuljetuslinjan tarkoitus on helpottaa OP:n eri kohteiden välillä kulkevaa sisäistä postia. Yhteiskuljetuslinjat kulkevat OP Ryhmän pääpostikeskuksen, osuuspankkien, keskusyhteisön kohteiden sekä arkiston välillä. Yhteysvälejä on yli 100 ja niiden välillä kulkee posti joka arkipäivä. Pääosin posti kulkee osuuspankkien pääkonttoreille, mutta linja on mahdollista avata myös sivukonttoreille. Pääkonttoreille menevät yhteiskuljetuspostit jaetaan pankkien toimesta eteenpäin sivukonttoreille.

Yhteiskuljetuslinjat

Osuuspankkien ja keskusyhteisön välisen sisäisen postin kulku.
Yli 100 yhteysväliä.



KUVA 1: Yhteiskuljetuslinjat

3.3 Palveluluokat

Koska toimitiloja ja niissä toimivia liiketoimintoja on useita erilaisia, ei postituspalvelukaan ole joka kohteessa täysin samanlaista. Eri toiminnot käyttävät postitusta eri tavoin. Jotkut toiminnot postittavat paljon, jotkut eivät välttämättä ollenkaan. Tämä on huomioitava postituspalveluita järjestettäessä kohteeseen.

Kaikkiin kohteisiin ei ole kannattavaa eikä tuota erityistä lisäarvoa hankkia omaa postittajaa, mutta tietyt osa-alueet postituspalvelusta on oltava, jotta posti kulkee sujuvasti. Kehitysohjelmassa postituspalvelun eri osa-alueet jaettiin palveluluokkiin ja luokan muodostuminen kohteeseen riippuu kohteen koosta, postin määrästä sekä eri palveluosien alueiden määrästä. Taulukosta näkee yhdellä silmäyksellä minkä palveluluokan kohde on kyseessä ja tätä postitustehtävien listausta voidaan hyödyntää myös, jos perustetaan uusi kohde tai halutaan laajentaa olemassa olevan kohteen palvelutarjontaa.

Palveluluokat nimettiin S-, M- ja L-luokan palveluiksi, jotta niistä selkeästi erottaa millaisesta palvelujen kokoluokasta puhutaan. Kirjainlyhenteet tulevat englanninkielisistä sanoista small (pieni), medium (keskikokoinen) ja large (suuri).

Palveluluokka		Palvelut	Kohde S	Kohde M	Kohde L
Peruspalvelut		Postipalvelusta vastaava henkilö	x	x	x
		Nouto- ja jakelusopimus Postin kanssa	x	x	x
		Postituspiste (postilokerikot, -huone)	x	x	x
		OP Ryhmän sisäinen postitusasiakaspalvelu	x	x	x
S	Käyttäjien vastuu	Kirjekuorien tilaus palvelupyynnönä	x	x	
		Yhteyshenkilö toimitilassa olevien toimintojen postiasioissa	x		
		SmartShip kirjaukset yhteiskäyttötunnuksilla	x		
		Päivittäisen kirje- ja pakettipostin sisäinen jakelu	x		
		Nimitietojen ylläpito	x		
M	Keskitetty palvelu	Kirjekuorien hankinta tilauksen mukaan	x	x	
		Päivittäisen kirje- ja pakettipostin sisäinen jakelu		x	x
		Lähtevän postin nouto, käsittely ja jakeluun toimittaminen		x	x
		Tavarantoimituksen vastaanotto		x	x
		Postipisteen nimitietojen päivitykset		x	x
L	Laaja palvelutarjonta	Oma postittaja kohteessa			x
		Paikallinen asiakaspalvelu, yhteyshenkilö postiasioissa			x
		SmartShip kirjaukset postittajan toimesta			x
		Postimaksukone			x
		Postitustarvikkeiden ylläpito ja hankinta (kuoret, muut tarvikkeet)			x

TAULUKKO 1. Palvelut ja palveluluokat – esimerkki kuinka kohteen palveluluokka muodostuu.

3.3.1 Peruspalvelut

Postipalveluun kuuluu aina palveluluokasta riippumatta:

- Postipalvelusta vastaava henkilö
- Nouto- ja jakelusopimus Postin kanssa
- Postituspiste
- OP Ryhmän sisäinen asiakaspalvelu

Nämä ovat perusasioita, jotka kohteeseen vaaditaan postin kulun varmistamiseksi. Oli kohde iso tai pieni, sinne tehdään Postin kanssa nouto- ja jakelusopimus. Lisäksi kohteessa on postituspiste, johon saapuva posti toimitetaan ja josta lähtevä posti noudetaan. OP Ryhmän sisäisenä asiakaspalveluna käyttäjille toimii Helsingissä sijaitsevan OP Ryhmän pääkonttorin postikeskus.

3.3.2 Palveluluokka S

Palveluluokka S on palveluiltaan suppeampi ja se sopii kohteisiin, jotka ovat kooltaan pienempiä ja/tai postitusten määrä on pientä. Kohteeseen ei ole kannattavaa hankkia omaa postittajaa eikä välttämättä toimitilan yhteydessä ole tarjolla palveluntuottajaa, jolta voisi ostaa postituspalveluita. Tällaisten kohteiden läheisyydessä ei ole toisia keskusyhteisön kohteita, joiden kanssa voisi yhdistää postituspalvelut.

Palveluluokassa S postituspalveluiden käyttäjät tilaavat kirjekuoret palvelupyynnömlomakkeella postituksen asiakaspalvelusta. Kohteessa työskentelevillä liiketoiminnoilla on nimetty henkilö, joka toimii yhteyshenkilönä postitusasioissa. Postipalveluista vastaa Toimitilapalvelut, mutta kohteessa on tarpeen olla paikallinenkin yhteyshenkilö. Liiketoiminnot sopivat yhteisesti, kuinka saapuva posti jaetaan vai hakeeko jokainen omat postinsa postipisteeltä. Jos kohteessa on käytössä postilokerikot, on käyttäjien päivitettävä nimi- ja/tai tiimitiedot itse lokerikkoihin. Seurantaa vaatia kirjeitä ja paketteja varten luodaan yhteiskäyttöiset tunnukset Postin asiointiportaaliin. Jokainen seurattavia posteja lähettävä kirjaa itse tiedot asiointiportaaliin ja tulostaa lähetyksen päälle osoitekortin.

3.3.3 Palveluluokka M

M-palveluluokan postitus on tarkoitettu kohteisiin, joihin on ostettavissa postituspalvelua kiinteistössä toimivalta palveluntuottajalta. Toiminta on pienimuotoisempaa, mutta tuottaa lisäarvoa tilankäyttäjille, kun saapuvan ja lähtevän postin käsittely siirretään palveluntuottajalle. Lisäksi kirjekuorissa voidaan siirtyä joko Port Payé tai blancoihin kuoriin, jolloin kirjekuorivaraston arvo pienenee.

Ulkoisella palveluntuottajalla ei ole käytettävissä OP:n sisäisiä tietoja, joten kirjekuorien tilaus ja nimitietojen ylläpito on tilankäyttäjien vastuulla. Palveluntuottajalta ostetaan saapuvan postin lajittelu ja jakelu sekä lähtevien postien käsittely. Palveluntuottaja vastaanottaa saapuvat paketit sekä muut toimitukset ja ilmoittaa näistä vastaanottajalle. Tilankäyttäjien on ylläpidettävä nimitietoja ja tiedotettava

näistä postitusta hoitavalle palveluntuottajalle, jotta heidän on mahdollista käsitellä ja jakaa saapuva posti sovitulla tavalla.

Seuranta vaativien kirjeiden ja pakettien kirjaus Postin asiointiportaaliin hoideetaan lähettäjän toimesta yhteiskäyttöisillä käyttäjätunnuksilla. Käyttäjät tilaavat kirjekuoret OP:n sisäisellä palvelupyyntölomakkeella postituksen asiakaspalvelusta.

3.3.4 Palveluluokka L

Laaja palvelutaso, palveluluokka L, on tarkoitettu suuriin kohteisiin, joissa postin määrä on suurta ja palveluun on yhdistettävissä mahdollisesti muita samalla paikkakunnalla toimivia kohteita. Tällaisessa tapauksessa paikkakunnalla toimii oma postittaja, joka tekee päivittäin postikierroksen eri kohteissa.

Postittaja vastaanottaa saapuvan postin sekä muut tavaratoimitukset. Hän huolehtii postin lajittelusta ja jakelusta sekä käsittelee lähtevän postin. Postittaja purkaa yhteiskuljetuspostin ja jakaa sen postilokeroihin muun saapuvan postin yhteydessä. Postittaja kirjaa seuranta vaativien kirjeiden ja pakettien tiedot Postin asiointiportaaliin käyttäjän puolesta. Käyttäjän on kirjattava tarvittavat tiedot lähtykseen, mutta postittaja tulostaa varsinaisen osoitekortin.

Postittaja huolehtii kirjekuorivarastoista ja tilaa tarvittaessa lisää. Hän myös päivittää postilokerikkojen nimitietoja tarpeen mukaan. Postittaja toimii paikallisena asiakaspalveluna postituksen osalta, mutta tämän lisäksi käyttäjillä on käytettävissä valtakunnallinen OP:n postituksen asiakaspalvelu.

L-palvelutasossa postittajalla on käytettävissä joko postimaksukone tai hän kirjaa lähtevät kirjekuoret Postin asiointiportaaliin. Postittajan vastuulle kuuluu myös muiden samalla paikkakunnalla toimivien toimipisteiden postituksen hoitaminen. Hän tekee postikierroksen vähintään kerran päivässä toimittaen saapuvan postin ja ottaen samalla mukaan lähtevän postin.

4 HANKINTOJEN KESKITTÄMINEN JA SÄÄSTÖMAHDOLLISUUDET

Postituspalvelun laajentaminen ja keskittäminen Toimitilapalveluille mahdollistaa myös säästöjä. Liiketoiminnoille vapautuu aikaa omalle työlleen, kun postitukseen ja hankintoihin ei kulu ylimääräistä aikaa.

Kirjekuoria on useita erilaisia eikä niiden kaikkien tarpeellisuutta ole selvitetty. Samoja kuoria tilataan vuodesta toiseen, koska niin on aina tehty ja on helppompaa tehdä samanlainen tilaus, kun sen on kerran oppinut. Kuorien erilaisuudessa on myös erilaisia kuluja. Keskittämisellä voidaan määritellä käytössä olevat kuoret eri liiketoimintojen tarpeiden mukaan. On arvioitava liiketoimintojen kanssa mikä on riittävä postin kulkunopeus. Onko mahdollista käyttää pääosin Economy-kuoria vai tarvitaanko joissain toiminnoissa nopeampia Priority-kuoria? Kuorien käytön selkeyttäminen tuo säästöjä ja helpottaa postin lähetystä, kun henkilökunnalla ei ole monia erilaisia kuorivaihtoehtoja.

Kirjekuorien keskitetyllä tilaamisella saadaan hallinnoitua kuorivarastoja paremmin. Erityisesti postikuorissa varaston arvo on suuri, koska kuoret ovat ennakoon maksettuja. Jatkossa ei tarvita suuria varastointitiloja, kun kerralla ei hankita kirjekuoria vuoden, tai jopa pidemmän ajan tarpeisiin. Keskitetyllä hankinnalla saadaan myös mahdollisuus paljousalennukseen, kun yhden kohteen tarvittavat kuoret tilataan kerralla eikä niin, että jokainen liiketoiminto tilaa omia eriaän.

Kirjekuorien keskitetty hankinta pienentää myös Postin asiakasnumeroiden määrää. Kun kuoret tilataan Toimitilapalveluiden kautta ja postimaksut menevät yhdelle toiminnolle, tarkoittaa tämä yhtä laskua kuukaudessa aiemman yli 100 laskun sijasta. Laskujen käsittely vaatii työaikaa ja tässä on merkittävä säästömahdollisuus, kun laskujen määrää saadaan pienennettyä. Koska kehittämissuunnitelmassa oli kyse ainoastaan keskusyhteisön kohteiden päivittäispostista, jää asiakasnumeroita muita postitustarpeita varten, mutta määrä kuitenkin pienee merkittävästi.

Merkittävä muutos keskittämällä on postituspalveluiden kehittämiseen. Kun postitus on selkeästi määritelty, toimitaan yhteneväisesti valtakunnallisesti ja kuluja on helpompi seurata, on myös helpompaa kehittää palvelua eteenpäin.

5 POHDINTA

Vaikka postitus ensi alkuun kuulostaa yksinkertaiselta ja yleiseltä asialta, on se yrityksessä kuitenkin omanlaisensa ja räätälöity johtuen erilaisista postitustarpeista. OP Ryhmän keskusyhteisön rakenne ja vanhat toimintatavat postituksessa tuottavat haasteita sekä käyttäjille että postituksesta vastaaville tahoille. Kehitysprojektin myötä on selvinnyt, kuinka suuresta kokonaisuudesta puhutaan. Se, mistä lähdettiin liikkeelle vuosi sitten opinnäytetyötä suunnitellessa, on muuttanut paljon matkan aikana palvelukokonaisuuden ymmärtämisen ja tarkemman tutkimisen myötä.

Jotta postitusta saa kehitettyä eteenpäin, on selvitettävä eri kohteiden tarpeet ja mahdollisuudet postituspalveluiden hankkimiseen. Kohteiden palvelut luokitellaan eri tasoihin ja tehdään kohdekohtaiset palvelukuvaukset. Mahdollisesti osa S-palveluluokan kohteista kehittyy M-palveluluokan kohteiksi, jolloin kohteessa on tehtävä tarvittavat muutokset postituspalveluun. Jos paikkakunnalla on useampi kohde, on tarpeen harkita, onko postituspalvelua tarpeellista ja mahdollista kasvattaa laajempaan palveluluokkaan.

Postituksen kehittämisen jatkotoimenpiteenä olisi selvittää eri kirjekuorivaihtoehtojen käyttö. Tällä hetkellä käytössä on useita erilaisia kuoria, erilaisin toimitusnopeuksin. Mitkä kuoret olisivat riittävät, jotta valikoima olisi rajatumpi? Tällöin myös tilauksien teko ja varastonhallinta olisi helpompaa. Myös postituspalvelun käyttäjien ohjeistaminen erilaisten kirjekuorien käytöstä on tarpeen, koska kaikilla ei välttämättä ole tiedossa eri kuorten merkitys. Miksi käytetään juuri tiettyä kuorimallia? Mitä se vaatii käyttäjältä, joka on lähettämässä kirjettä?

Toimitilapalveluissa tulisi tehdä sisäinen palvelukuvaus keskusyhteisön postituskokonaisuudesta, jotta toimintatavat olisivat valtakunnallisesti yhteneväiset.

LÄHTEET

OP. Tietoa Ryhmästä. Ryhmärakenne. <https://www.op.fi/op-ryhma/tietoa-ryhmasta/hallinnointi/ryhmarakenne>. Luettu 9.8.2019

Miettinen, S. (toim.) 2016. Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. 3. painos. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy

Innanen, P. 2016. Palvelumuotoilu kehittää asiakaskokemusta ja liiketoimintaa. Luettu 21.9.2019. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2016/12/17/palvelumuotoilu-kehitt-asiakaskokemusta>

Innanen, P. 2018. Palvelupolulla kehitetään parempia palveluita. Luettu 21.9.2019. <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/2018/10/13/palvelupolun-kuvauksilla-kehitetaan-parempia-palveluita>