

# PÄIVÄKIRJAOPINNÄYTETYÖ

Jakelupalveluohjaajan työssä kehittyminen

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Taavila, Jukka	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 40	Valmistumisaika Syksy 2020
Työn nimi <b>Päiväkirjaopinnäytetyö</b> Jakelupalveluohjaajan työssä kehittyminen		
Tutkinto Tradenomi (AMK))		
Tiivistelmä <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli havainnoida kehittymistä ja osaamisen vahvistumista jakelupalveluohjaajan työssä. Opinnäytetyö toteutettiin päiväkirjamuotoisena kirjaamalla 12 viikon ajan työtehtäviä vuoden 2020 maaliskuu-kesäkuussa. Pohdinnan tukena päiväkirjatekstien rinnalla käytettiin erilaisia soveltuvia kirjallisia ja sähköisiä lähteitä.</p> <p>Opinnäytetyö kirjoitettiin suomalaisessa perheyrittäksessä, Lindström Oy:ssä. Yritys tukee työntekijöidensä osaamisen kehittämistä sisäisillä koulutuksillaan ja kannustamalla kouluttautumaan työn ohessa. Opinnäytetyöhön sisältyvän 12 viikon ajan kirjoittaja toimi yrityksessä päätehtävänä jatkuvan palvelun ohjaaminen Kaakkois-Suomen alueella.</p> <p>Jakelupalveluohjaajan tehtäviä pyrittiin kuvaamaan monipuolisesti ja seikkaperäisesti. Raportoinnissa ja analyysissä kiinnitettiin huomiota kokeneen työntekijän osaamiseen ja reagoitiin poikkeuksellisen alkuvuoden tuomiin nopeisiin muutoksiin.</p> <p>Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tuloksena havaittiin osaamisen vahvistusta ennakoivana toimintana, lisäksi ymmärrys asiakkaan muuttuvista tarpeista kasvoi. Jakelupalveluohjaajan tehtävässä korostunut oman toimintaympäristön tuntemus ja kyky kommunikoida tehokkaasti erilaisten sidosryhmien kanssa vahvistuivat myös entisestään.</p>		
Asiasanat kehittyminen, mukautuminen, jakelupalvelu		

## Abstract

Author(s) Taavila, Jukka	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2020
	Number of pages 40	
Title of publication <b>Diary thesis</b> Development as team leader, route service		
Name of Degree Bachelor of Business Administration		
Abstract <p>The purpose of this thesis was to observe development and competence strengthening as route service team leader. The thesis was carried out in a diary format. The diary was written during the 12 weeks of March-June 2020. To support the texts in the diary, relevant written and electronic sources were used.</p> <p>The thesis was written in a Finnish family company Lindström Ltd. Company supports its employees' professional development with internal training and encouraging employees to educate oneself while working fulltime. During the 12 weeks the author was working for the company. His main responsibility was to manage company's route service, on the southeast Finland region</p> <p>The tasks of a route service team leader were depicted comprehensively and detailed. The reporting and analysis were conducted from the point of view of an experienced employee, and reacting to speedy challenges brought by out of the ordinary first half of the year</p> <p>As a result of this thesis authors competence developed towards more proactive ways for everyday working, also authors outlook on costumers changing needs grew. Working as a route service team leader emphasized knowing your operational environment and abilities to communicate effectively with different stakeholders also improved noticeably</p>		
Keywords Development, Adaption, Route service		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	1
2	OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT .....	3
2.1	Työnantaja yritys .....	3
2.2	Oma työnkuva yrityksessä .....	4
2.3	Sidosryhmät ja vuorovaikutustaidot .....	6
2.4	Logistiikan merkitys .....	10
3	PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI .....	14
3.1	Viikko 1 .....	14
3.2	Viikko 2 .....	15
3.3	Viikko 3 .....	17
3.4	Viikko 4 .....	19
3.5	Viikko 5 .....	21
3.6	Viikko 6 .....	23
3.7	Viikko 7 .....	24
3.8	Viikko 8 .....	26
3.9	Viikko 9 .....	28
3.10	Viikko 10 .....	30
3.11	Viikko 11 .....	32
3.12	Viikko 12 .....	34
4	YHTEENVETO .....	37
	LÄHTEET .....	39

## 1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty oppimispäiväkirjamuodossa. Opinnäytetyö käsittelee Lindström Oy:n jakelupalvelunohjaajan toimenkuvaa. Oppimispäiväkirjan tavoitteena on reflektoida omaa oppimistaan taaksepäin ja eteenpäin ja tätä kautta laventaa omaa osaamista ja ehkä myös muuttaa omia ajatustapoja (Vilkkä 2020, 25). Oppimispäiväkirjan aikana olen pyrkinyt arvioimaan omaa tekemistäni ja sen kautta tapahtunutta oppimista itsekritiiksesti, ja samalla pohtinut missä hetkissä olen kokenut onnistumisen tunteita ja missä puolestaan voisin jatkossa toimia paremmin.

Olen työskennellyt nykyisellä työnantajallani Lindström Oy:llä ja toistakymmentä vuotta. Koko tuon ajan olen toiminut Kaakkois-Suomen jakelupalveluohjaajana. Näiden vuosien aikana yrityksen toimintatavat ovat kehityksen mukana muuttuneet ja digitaalisuus on tuonut helpotusta jakelun jokapäiväiseen työhön. Organisaatiossa on palveluaikani ehtinyt tapahtua paljon sisäisiä rakennemuutoksia ja luonnollisesti myös henkilöstöpuolen muutoksia. Työni sisältää tiivistä yhteistyötä jakelua hoitavien alihankkijoiden sekä pesulapuolen henkilöstön kanssa. Päätehtävänäni on huolehtia jakelusuoritusten onnistumisesta sekä reittien ylläpidosta ja suunnittelusta, lisäksi asennuspalvelun ohjaaminen kuuluu tehtäviini. Erityisesti reittien suunnittelussa vaaditaan logistiikka-alan osaamista ja ymmärrystä. Suoritukseni mittareina toimivat asiakastyytyväisyys, jakelukulut suhteutettuna liikevaihtoon ja jakeluaikaan sekä jakelunkilometrit.

Työn toisessa luvussa käydään läpi tarkemmin yritystä ja työtehtäväni taustoja. Toinen luku on jaettu neljään alalukuun, joista ensimmäisessä käyn läpi lyhyesti Lindström Oy:n perustamisen historiaa ja yrityksen tämän päivän tilannetta sekä sen tarjoamia palveluita. Toinen alaluku käsittelee omaa työnkuvaani ja -tehtäviäni yrityksen palveluksessa. Kolmannessa alaluvussa käyn läpi yrityksen tärkeimmät sidosryhmät ja vuorovaikutustaitojen merkityksen työtehtävääni hoitaessa. Neljäs alaluku käsittelee logistiikan merkitystä työtehtävissäni ja yrityksen toiminnassa.

Kolmannessa luvussa käsitellään itse oppimispäiväkirja. Kirjoitin oppimispäiväkirjaa yhteensä kahdeltatoista viikolta ja ajanjakso työnseuraamisella on ollut 30.3-19.6.2020. Valittuun ajanjaksoon on sisältynyt Korona-pandemia ja sen mukanaan tuomat muutokset Lindström Oy:n toiminnassa. Erityisesti Korona-virus näkyi yrityksen myynnissä, mutta myös jakelun suunnitteluun tällä oli suuria vaikutuksia.

Neljäs luku käsittää yhteenvedon tämän opinnäytetyön toteutuksesta ja lisäksi myös omasta oppimisestani oppimispäiväkirjan aikana.

## **Työssä käytettyjä keskeisiä ammattikäsitteitä**

Jatkuvapalvelu = Jatkuvapalvelu kattaa Lindström Oy:n toiminnassa jakelupalvelun, toimitusketjujen, tuotannon, varastoinnin sekä pesuloiden yhteistyön. Lisäksi tähän voidaan katsoa kuuluvan IT-järjestelmät.

Palveluedustaja = Palveluedustaja on alihankkijan kuljettaja, joka toimittaa Lindströmin tuotteet asiakasyrityksille. Yrityksessä ei käytetä termiä kuljettaja, sillä se ei kuvaa toimenkuvan tehtävien laajuutta. Palveluedustajilla on erittäin tärkeä rooli, sillä he toimivat Lindströmin käyntikortteina asiakasrajapinnassa.

Runkokuljetus = Runkokuljetus tarkoittaa kahden tavarankäsittelypisteen välillä tapahtuvaa kuljetusta, joka suoritetaan kuorma-autolla, ajoneuvoyhdistelmällä, rautateitse tai vesiteitse (Kuljettaja.net). Lindströmin tapauksessa kuljetukset hoidetaan maanteitä pitkin.

Jakelukuljetus = Runkokuljetuksen jälkeen tapahtuva kuljetus terminaalista tai varastosta eteenpäin tuotteen jälleenmyyjälle tai loppukäyttäjällä (Logistiikan maailma).

Kiinniajo = Mikäli viikolle osuu arkipyhä, kyseisen päivän tuotteet tulee jakaa asiakkaille yleisesti ottaen edeltävänä päivänä tai heti arkipyhän jälkeisenä päivänä. Riippuen asiakkaasta ja jaettavista tuotteista, toisinaan jakelu voidaan suorittaa jo esimerkiksi edellisellä viikolla. Jakelupalveluohjaajan työnkuvaan kuuluu suunnitella kiinniajojen järjestäminen.

Perälautanosturi = Kuorma-auton tai perävaunun takaovilla oleva nostin, joka mahdollistaa kuorman purkamisen maatasolle ilman trukkia tai lastauslaituria (Varova).

Räjäytyskuva = Tuotteen/esineen piirroskuva, jossa sen osat ovat kuvattuna erillään rakenteen havainnollistamiseksi.

LIFO = Last in – first out – periaate, jossa varastoon viimeiseksi tuodut tuotteet otetaan ensimmäisenä käyttöön (Logistiikan maailma).

FIFO = First in – first out – periaate, jossa varastoon ensimmäisenä tuodut tuotteet otetaan ensimmäisenä käyttöön (Logistiikan maailma).

Maksimi pitkä yhdistelmä = Kolminivelinen yhdistelmä rekka, joka on pituudeltaan jopa 34,5 metriä. Rekat tunnistavat liikenteessä niiden takaa löytyvästä ”Pitkä” kyltistä. Näistä yhdistelmistä käytetään myös nimeä HCT-rekka (Traficom).

Mattokasetti = Kuljetusyksikkö, johon mahtuu noin 40 mattoa viikattuna. Mattokasetissa ei ole renkaita alla, vaan sen siirtely tapahtuu pumppukärryillä.

## 2 OPINNÄYTETYÖN TAUSTAT

### 2.1 Työnantaja yritys

Lindström Oy on suomalainen tekstiilipalvelualan perheyritys, jonka tarina on alkanut jo vuonna 1848. Yritys on alun perin toiminut tekstiilivärjämönä (Kuva 1), mutta vuosien aikana sen toimintaa on kehitetty vastaamaan paremmin ajan tarpeita, ja tänä päivänä yrityksen päätoimintaa on erilaisten tekstiilien vuokraus. Yritys suorittaa B2B kauppaa, eli yrityksen asiakkaita ovat toiset yritykset, eivätkä henkilöasiakkaat. Yrityksen toiminta-ajatuksena on tarjota asiakkailleen palveluita, jotka helpottavat asiakkaan elämää, Toimintaa ohjaavat yrityksen arvot, jotka ovat kannattava kasvu, vastuullisuus, pitkäaikaiset asiakassuhteet sekä innostus ja oppimisen ilo. (Lindström 2020a).



Kuva 1. Carl August Lindström perusti Lindströmin tekstiilivärjämön Helsinkiin 1848 (Lindström 2020a).

Lindströmin toiminnan tarkoituksena on tuottaa ratkaisuja asiakkaidensa toimitilojen siisteyteen ja sisutukseen, työvaatetukseen ja suojautumiseen. 2000-luvun alussa yritys perusti tytäryhtiö Comfortan, jonka kautta alettiin toimittaa tekstiilipalveluita hotelleille ja terveydenhuollon piiriin. Comfortalla on toimintaa Suomen lisäksi Ruotsissa, Virossa ja Venäjällä Pietarissa. (Lindström 2020a).

Kaikki Lindströmin, mukaan lukien Comfortan, palvelukeskukset noudattavat EU-standardia EN14065, joka tarkoittaa, että koko palveluprosessin ajan varmistetaan vaadittu hygieniataso. Kyseinen standardi on yleisesti sovellettu vaativan tason tekstiilihuoltoon, kuten terveydenhuollon piirissä toimiessa, mutta Lindströmillä sairaalatasoinen hygienia on haluttu varmistaa laajemmin. Kaikella tällä yritys haluaa tähdätä laadukkaaseen

asiakaspalveluun sekä varmistaa tuotteiden, työntekijöiden, ympäristön ja koko palvelun turvallisuuden. (Lindström 2020b).

Tällä hetkellä yritys on yksi johtavista alan toimijoista Euroopassa ja toimintaan sillä on tällä hetkellä 24 maassa, Euroopassa ja Aasiassa. Lindström Oy työllistää noin 4600 henkilöä kaikissa sen kahdeksassakymmenessä toimipaikassa. Vaikka yritystoiminta on kaikkien näiden vuosien aikana laajentunut, on Suomi edelleen Lindströmin suurin toimintamaa ja yli puolet konsernin liikevaihdosta tulee Suomen markkinoilta. Suomessa yrityksellä on 17 palvelukeskusta, aina Helsingistä Sodankylään. Toiminnan periaatteena on huoltaa asiakasyritysten tekstiilit mahdollisimman lähellä asiakasta. Tällä halutaan taata mahdollisimman nopea reagointiaika asiakkaan muuttuviin tarpeisiin ja toiminta pysyy kustannustehokkaana. (Lindström 2020a).

Lindströmin Kaakkois-Suomen alue kattaa alueet Lahti, Kouvola, Porvoo, Sipoo, Kotka, Mikkeli, Savonlinna ja Imatra, sekä näiden alueiden lähikunnat. Kaakkois-Suomen alueella yrityksellä on kahdessa paikassa pesulatoimintaa; Hollolassa mattopesula sekä Luumäellä työvaate- ja käsipyyhepesula. Jakeluvaramojoja, joista lähtevät jakelureitit, sijaitsee Porvoossa, Hollolassa, Kouvola, Kotkassa, Mikkelissä, Savonlinnassa ja Imatralla. Kaakkois-Suomen alue työllistää noin 140 henkilöä tuotannossa ja alihankkijoissa.

## 2.2 Oma työnkuva yrityksessä


Työskentelen Lindström Oy:ssä jakelupalveluohjaajana Kaakkois-Suomen tulosityksikön alueella. Aloitin tehtävässäni vuoden 2008 joulukuussa. Toimenkuvani päätarkoitus on yrityksen jakelupalvelun ja asennuspalvelun päivittäinen ohjaaminen ja toiminnan kehittämisen jakelupalvelun vuosittaisen toimintasuunnitelman mukaisesti. Osallistun myös itse toimintasuunnitelman luomiseen yhdessä oman lähiesimieheni kanssa.

Päivittäisessä työssäni ohjaan oman alueen jakelusuorituksia ja olen palveluedustajien tukena. Kuten johdannossa avattiin, palveluedustajilla, eli työntekijöillä, jotka toimittavat tuotteitamme asiakkaiden tiloihin, on erittäin suuri rooli siinä, minkälaisen kuvan asiakkaamme saavat yrityksestämme ja sen toiminnasta. Tehtäväni on huolehtia alueeni uusien palveluedustajien perehdyttämisestä, mutta myös vahvistaa vanhojen työntekijöiden osaamista tarpeen vaatiessa. Lisäksi palveluedustajillamme on oltava suoritettuna joidenkin asiakasyritystemme toimitiloissa kulkemiseen vaadittavia koulutuksia ja kursseja, esimerkkinä tehdaskohtaiset turvallisuuskoulutukset. On minun vastuullani huolehtia, että tarvittavilla työntekijöillä on nämä suoritettuna, jotta he voivat työtehtäviään hoitaa.

Mikäli palveluedustajilla tulee päivän aikana ongelmia, joita he eivät pysty itse ratkaisemaan, he ovat minuun yhteydessä. Hyviä esimerkkejä tällaisista tilanteista ovat

esimerkiksi tilanteet, joissa palveluedustajan tulisi toimittaa ja noutaa asiakasyrityksen ti-loista tuotteitamme, mutta ovet ovat lukossa eikä hän pääse kulkemaan. Tällöin tehtäväni on selvittää, miksi näin on tapahtunut ja järjestää korvaava toimitus. Jakelujärjestelmien käyttäminen ja ylläpitäminen kuuluvat päivittäisiin työtehtäviini. Myös asiakastytyvyyden varmistaminen kuuluu tehtäviini yhdessä yrityksen sidosryhmien kanssa.

Jakelureittien ylläpito ja suunnittelu on yksi tärkeimmistä työtehtävistäni. Reittisuunnittelu vaatii järjestelyä, jotta palveluedustajamme välttyisivät turhalta edestakaisin ajamiselta, jonka seurauksena säästyy paitsi aikaa, myös yrityksemme hiilijalanjälki pysyy mahdollisimman pienenä. Paitsi, että reittisuunnittelussa on huomioitava asiakasyritysten maantieteellinen sijainti, myös esimerkiksi yritysten aukioloaikoja on osattava ottaa huomioon. Eri-tyisesti arkipyhäpäivinä (Kuva 2) Lindströmin jakelureittejä joudutaan muokkaamaan, sillä monet asiakasyritykset ovat suljettuna, eivätkä palveluedustajamme ole myöskään pyhäpäivisin tai viikonloppuisin suorittamassa jakelupalvelua.

 **Työvaatteet: Helatorstain ja juhannuksenajan palvelu / 2020**

VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
22	Ajetaan maanantai ja aloitetaan tiistai 18.5	Ajetaan loput tiistaista ja aloitetaan keskiviikko 19.5	Ajetaan loput keskiviikosta ja aloitetaan torstai 20.5	Helatorstai 21.5	Ajetaan perjantai ja loput torstaista 22.5	23.5	24.5
23	25.5	26.5	27.5	28.5	29.5	30.5	31.5
25	Ajetaan maanantai ja aloitetaan tiistai 15.6	Ajetaan loput tiistaista ja keskiviikko 16.6	Ajetaan loput keskiviikosta ja torstai 17.6	Ajetaan perjantai ja loput torstaista 18.6	Juhannus aatto 19.6	20.6	21.6
26	22.6	23.6	24.7	25.6	26.6	27.6	28.6

Kuva 2. Esimerkki helatorstain ja juhannuksenajan aiheuttamien jakelupäivien muuttumisten suunnittelusta.

Jakelupalveluiden ohjaamisen ja kehittämisen lisäksi, jakelusta ja asennuspalveluista aiheutuneiden laskujen ja hinnoittelulaskelmien tarkastaminen kuuluu tiiviisti työkuvaani.

Jotta voin suoriutua työtehtävistäni tulee minun tuntea oman alueeni tiestö, liikennejärjestelyt ja kuljetuslainsäädäntöä. Koska työni on isolta osin tiimityöskentelyä, tulee minun pystyä tulemaan toimeen ja työskentelemään erilaisten ihmisten kanssa. Lisäksi muut sosiaaliset taidot kuten asiakaspalveluhenkisyys sekä kyky kuunnella ja keskustella ovat

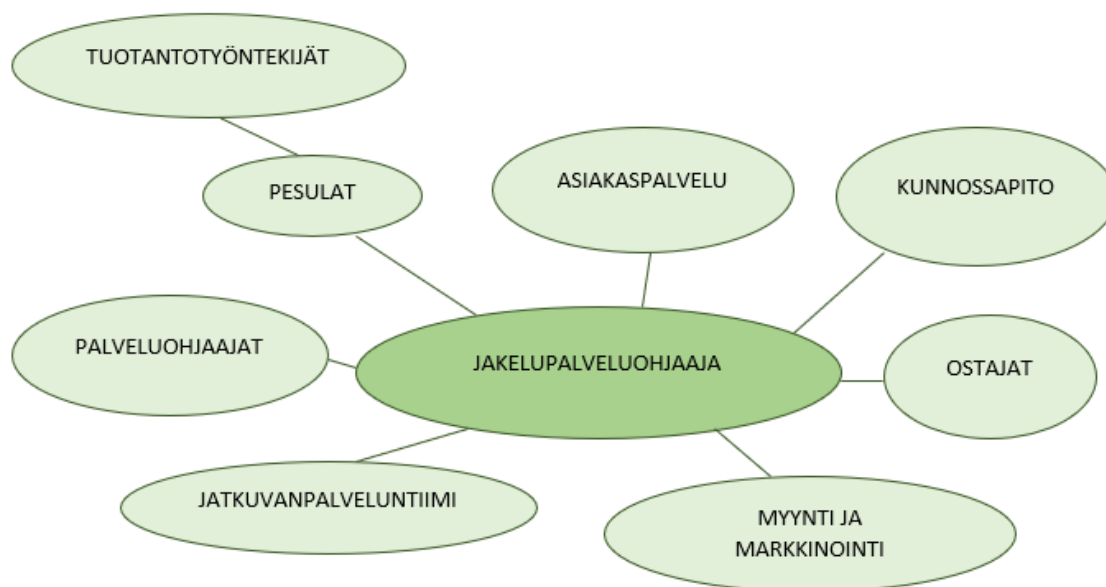
tärkeässä asemassa jokapäiväisessä työnteossani. Yleisimmät toimistorjestelmät tulee myös hallita.

Jakelupalveluohjaajan työssä korostuu itseohjautuvuus ja taito suunnitella omaa ja toisten toimintaa. Toisinaan tilanteet voivat muuttua nopeasti ja eteen tulla yllättäviä tilanteita, jolloin tehokas ajankäyttö ja kyky tehdä tarvittaessa nopeita ja selkeitä päätöksiä ovat tarpeen. Myös ymmärrys ratkaisujen kustannusvaikutuksista ja myynnillinen ajattelutapa kuuluvat jakelupalveluohjaajan toimenkuvaan.

Suoritukseni mittareina toimivat asiakastyytyväisyys, jakelunkulut suhteessa liikevaihtoon, jakelukilometrit suhteessa pysähdyspisteisiin ja jakelukulut suhteessa jakeluaikoihin.

### 2.3 Sidosryhmät ja vuorovaikutustaidot

Jakelupalvelun ohjaajan tehtäväprofiiliin on kirjattu yhteistyössä toimiminen yrityksen sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien kanssa. Sidosryhmiksi luetaan kaikki ne tahot, joiden kanssa yritys on tekemisissä ja joiden toiminta vaikuttaa yrityksen toimintaan tai päinvastoin.



Kuva 3. Sisäiset sidosryhmät jakelupalveluohjaajan työssä.

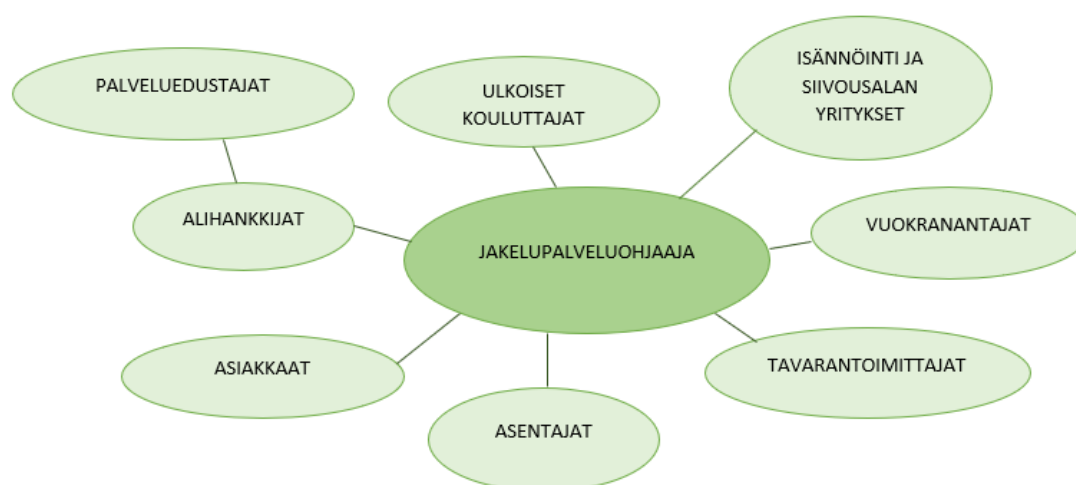
Sisäisistä sidosryhmistä lähimpinä minua on jatkuvanpalveluntiimi, johon kuuluvat jakelun assistentti, lähiesimieheni ja tuotantopäälliköt. Palveluohjaajat ovat puolestaan pesuloiden vuoro-esimiehiä ja ohjaavat pesuloiden tuotannontyöntekijöitä auttaen tuotantopäälliköitä.

Kunnossapito kuuluu tiiviisti sekä jakelun että tuotannon sidosryhmiin, sillä he ylläpitävät pesukoneiden toimintakuntoa, vastaavat kiinteistön toiminnasta sekä muun muassa huoltavat lastauslaitureita ja nosto-ovia.

Asiakaspalvelu sekä myynti ja markkinointi ovat erittäin tärkeitä sisäisiä sidosryhmäkump-paneita. Asiakaspalvelu välittää asiakkaiden toiveita ja reklamaatioita, sekä tiedustelee minulta toimitusaikatauluja ylimääräisille toimituksille. Myynti ja markkinointi tuo yrityksellemme uusia asiakkaita ja ylläpitää jo olemassaolevia asiakassuhteita. Lisäksi he suorittavat lisämyyntiä. Myynnin kanssa käymme läpi toimituspäiviä ja myös nopeutetuilla aikatauluille suoritettuja toimituksia, uusia aloituksia, tuotevaihtoja ja poisnoutoja.

Ostajat puolestaan ostavat pesuloihimme materiaaleja ja tekstiilejä asiakas- ja tuotemäärien kasvaessa. Isojen projektien suunnittelussa ostajat ovat näkyvästi esillä pitäen huolen, että tarvittavia tuotteita on varmasti tarpeeksi saatavilla.

Kuten kuvasta (Kuva 3) näkee, jakelupalveluohjaajan työ vaatii paljon tiimityöskentelyä yrityksen erilaisten sisäisten tahojen kanssa. Tiimityöskentelyn tavoitteena on, että jokainen tiimin jäsen ja osasto pystyy saavuttamaan omia tavoitteitaan hyödyntämällä eri toimijoiden erikoistumisia. Kaikkien ei tarvitse osata itse kaikkea, vaan yhteisiin tavoitteisiin pyrkiessä on pystyttävä luottamaan muiden ammattitaitoon hoitaa oma osansa. Tiimissä työskentelyn edellytyksenä on ymmärtää oman työ merkitys osana suurempaa kokonaisuutta ja että jokaisen työ on merkityksellistä. (Salminen 2017, 71–72). Jotta yhdessä työskentely sujuu, tulee kaikkien olla sitoutuneita yrityksen yhteisiin tavoitteisiin ja päämääriin. Lisäksi informaation avoin jakaminen ja muiden toimijoiden tukeminen vuorovaikutuksessa ja erilaisessa viestinnässä on ensiarvoisen tärkeää (Salminen 2015, 153).



Kuva 4. Ulkoiset sidosryhmät jakelupalveluohjaajan työssä.

Ulkoisista sidosryhmistä (Kuva 4) lähimpänä minun tehtävääni ovat alihankkijat, palveluedustajat ja asentajat. Heidän kanssaan toimin päivittäin.

Ulkoisilla kouluttajilla tarkoitetaan esimerkiksi työturvallisuuskorttikoulutusten vetäjiä, kaikilla omilla ja ulkoistetuilla työntekijöillä tulee olla voimassa oleva työturvallisuuskortti. Järjestämme myös alihankkijoillemme ja palveluedustajillemme kerran vuodessa ammattipätevyyskoulutuksia, joissa käytetään myös ulkopuolisia kouluttajia.

Vuokranantajiin kuuluu jakeluvarestoidemme vuokraajia. Myös joitain teollisuusrakennuksia on Lindströmillä vuokralla, mutta suurimman osan kiinteistöistään Lindström itse omistaa.

Useimmiten isoissa kauppakeskuksissa, sidosryhmänämme ovat isännöinti tai siivousalan yritykset, jotka siivoavat ja huoltavat kauppakeskusta. Toimitamme näille yritykselle tuotteitamme. Näitä ovat käsipyyhkeet, paperit ja saippuat, sekä myös käsidesit.

Suurimpina tavarantoimittajina Lindströmillä on muutamia tunnettuja huolintayrityksiä. Lisäksi tärkeitä tavarantoimittajia ovat muutamia suuria yrityksiä, jotka ovat erikoistuneet suojavälineisiin ja hygienialaitteiden asennuksissa tarvittaviin tarvikkeisiin ja työkaluihin.

Kuten voi huomata, keskinäistä vuorovaikutusta on runsaasti sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien välillä. Tänä päivänä asiakkaiden tarpeet ovat jalostuneet, eivätkä he enää osta ainoastaan tuotteita ja palveluita. Asiakkaat odottavat saavansa rahalleen vastineeksi myös ratkaisuja, vaivattomuutta, uskottavia tarinoita sekä mieleenpainuvia kohtaamisia. Asiakkaat odottavat yrityksiltä entistä enemmän ja vaativat vastuullisuutta. Asiakkaiden toiveita ja mieltymyksiä kannattaa yrityksen sisällä kuunnella ja tutkia, sillä mitä tyytyväisempi asiakas on yrityksen toimintaan, sitä todennäköisemmin he myös sitoutuvat yritykseen, joka puolestaan lisää myyntiä. (Joki 2018, 25–26). Onnistunut asiakaskokemus ei näin ollen ole vain jonkin tietyn osan tai osaston käsissä, vaan kaikki yrityksen päätökset ja valinnat vaikuttavat koko yrityksen toimintaan ja sitä kautta asiakkaiden mielikuviin.

Peruseriaatteet yrityksen vuorovaikutuksessa säilyvät, oli kyseessä sisäinen tai ulkoinen sidosryhmän edustaja. Ammattimainen vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa kykyä viestiä tehokkaasti eri kohderyhmien kanssa erilaisissa tilanteissa, ja taitoa käyttää erilaisia viestintävälineitä. Henkilö, joka hallitsee nämä taidot, osaa ilmaista ajatuksiaan selkeästi ja ymmärrettävästi, sekä uskaltaa sanoa paitsi hyvät, mutta myös huonot uutiset

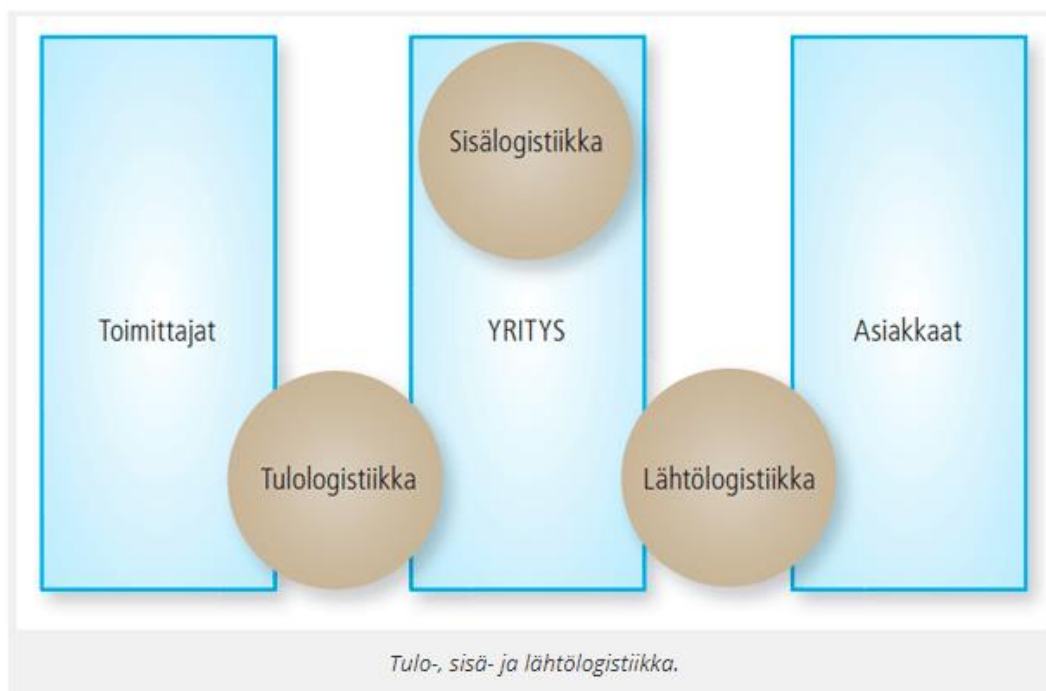
kaunistelematta. Hyvän vuorovaikutuksen taitava työntekijä ymmärtää oman vaikutuksensa yhteisön muihin jäseniin ja pyrkii omalla viestinnällään luomaan positiivisen ja kannustavan ilmapiirin. Hyviin vuorovaikutustaitoihin kuuluu myös taito kuunnella muita ja keskittyä siihen, mitä heillä on sanottavana. (Salminen 2015, 136–138).

Erityisesti tämän opinnäytetyön aikana sähköiset vuorovaikutuskanavat ja niiden merkitys ovat kasvaneet runsaasti. Aiemmin vuorovaikutusta eri tahojen välillä tapahtui paljon yrityksemme toimitiloissa ja muissa järjestetyissä tapaamisissa, mutta tänä päivänä Teams-tapaamiset ovat nousseet yleisiksi perinteisten sähköpostien ja puhelimen välityksellä tapahtuvan yhteydenpidon rinnalle. Kun sähköpostien ja erilaisten chat-ominaisuuksien hyödyntämisen määrä on kasvanut, on tämän myötä taitavien kirjallisten vuorovaikutustaitojen hallitsemisen merkitys myös noussut. Kirjallisessa vuorovaikutuksessa pätevät samat perussäännöt kuin suullisessa vuorovaikutuksessa, mutta elekielen, ilmeiden ja äänensävyyn jäädessä pois, korostuu kirjallisen sisällön merkitys. Salminen (2015) kirjoittaa, kuinka jokaisen yrityksen jäsenen lipsuminen hyvistä sähköpostitavoista heikentää kaikkien mahdollisuutta tehdä työnsä hyvin. Se kuinka itse käyttää esimerkiksi sähköpostia viestintään, vaikuttaa hiljalleen myös vastaanotettavien viestien määrään ja laatuun.

Työni puitteissa osallistun paljon myös erilaisiin isompiin ja pienempiin kokouksiin ja neuvotteluihin. Kokoustaidot ovat tätä kautta nousseet merkittäväksi osaksi toimenkuvani vaatimia vuorovaikutustaitoja. Kokouksissa, olivat ne sitten Teamsin välityksellä hoidettuja tai kasvotusten, korostuvat kokousten vuorovaikutustaidot. Nämä tunteva työntekijä saapuu kokouksiin ajallaan ja on omalta osaltaan valmistautunut, ja tätä kautta kunnioittaa muita kokoukseen osallistuvia henkilöitä. Etukäteen valmistautuminen ratkaisee kokouksen laadun. Kokoustaitoihin kuuluu myös taito pysyä käsiteltävässä asiassa, kuunnella ja ilmaista itseään selkeästi sekä kokouksen jälkeen tehdä osansa, jotta päätökset tai sovitut asiat toteutuvat. (Salminen 2015, 159–161).

## 2.4 Logistiikan merkitys

Työskennellessä jakelupalveluohjaajana, on yhtenä työnvaatimuksena logistiikka-alan ymmärrys ja osaaminen. Tapaninen (2018, 26) summaa logistiikan ohjaamisen olevan suunnitelma siitä, miten tuote kuljetetaan asiakkaiden saataville ja kuinka sen varastointi hoidetaan. Tämän lisäksi oleellinen osa logistiikan suunnittelua on huomioida erilaiset ympäristö – ja yhteiskunnalliset vaikutukset sekä raha- ja tietoliikenne.



Kuva 5. Kun materiaali kulkee yrityksen läpi, puhutaan tulo-, sisä- ja lähtölogistiikasta (Logistiikan maailma).

Kuvasta (Kuva 5) on nähtävillä logistiikan käsitteiden jakautuminen materiaalien ja tuotteiden kulkiessa yrityksen läpi. Omassa työtehtävässäni käsittelen yhdessä muun jatkuvan palveluntiimin kanssa enimmäkseen lähtölogistiikkaa, eli toimialaani kuuluu huolehtia tuotteiden keräilystä, pakkaamisesta ja yrityksemme toimitiloista eteenpäin lähtevästä jake- lusta ja kuljetuksista. Lisäksi lähtölogistiikkaan kuuluu paluulogistiikka ja erilaiset lisäarvo- palvelut, kuten tuotteiden huolto. (Logistiikan maailma).

Lindströmin Kaakkois-Suomen jakelualueella hyödynnetään kuljetusmuodoista ainoastaan maantiekuljetuksia. Alueella liikkuvat runkokuljetukset, jotka vievät isoja tavaramääriä ja- kelukeskuksiin, joista puolestaan jakelukuljetukset lähtevät viemään tuotteita edelleen asi- akkaille. Jakelukuljetukset keräävät samalla asiakkailta pois lähtevän paluukuljetuksen ja kuljettavat ne jälleen mukanaan jakelukeskuksiin, joista runkokuljetus vie ne mennessään pesulaan. Näin ollen yrityksen lähtölogistiikka kulkee tiiviisti käsikädessä paluulogistiikan

kanssa. Tämä etukäteen suunniteltu rytmi mahdollistaa sen, että palveluedustajien ei tarvitse ajaa samoissa toimipaikoissa montaa kertaa erikseen viemässä ja hakemassa tuotteita, mutta myös pesuloissa pystytään varautumaan siihen, kuinka paljon minäkin päivänä tuotteita palautuu asiakkailta yrityksen tiloihin käsiteltäviksi.

Vaikka Kaakkois-Suomen alueella ei puhutakaan suurista satojen tuhansien asukkaiden kaupungeista, on citylogistiikka, eli toimiva kaupunkijakelu, merkittävässä roolissa Lindströmin jakeluautojen reittisuunnitelmissa ja palveluedustajien koulutuksissa. Citylogistiikan suunnittelulla on tarkoitus parantaa jakelun tehokkuutta sekä vähentää mahdollisesti kapeiden katujen ruuhkautumista. Myöhemmin päiväkirjamerkinnöissä on myös huomiotuna kaupungeissa jakeluautojen pysäköinnin ongelmat, sillä tieliikennelaki on näissä tilanteissa hieman epäselvä; periaatteessa jalkakäytävälle tai pyörätielle pysäköinti on kielletty, mutta jakelutehtävien ajaksi se on käytännössä sallittu. Jakelun ohjauksessa citylogistiikkaa voidaan yrittää parantaa huomioimalla paremmin ongelmapaikoissa käytetty kaluston koko ja paremmin suunnitellut jakeluajat, jolloin jakelusta olisi mahdollisimman vähän haittaa muille liikkujille (Tapaninen 2018, 101).

Yrityksen logistiikan on toimittava vastuullisen liiketoiminnan mukaisesti. Vastuullinen liiketoiminta sisältää taloudellisen vastuun, sosiaalisen vastuun ja ympäristövastuun. Taloudelliseen vastuuseen kuuluu muun muassa liiketoiminnan kannattavuudesta, kilpailukyvyistä ja tehokkuudesta huolehtiminen. Sosiaalinen vastuu puolestaan pitää sisällään henkilöstön hyvinvointiin, turvallisuuteen ja osaamiseen liittyviä asioita. Ympäristövastuu on logistiikan, ja erityisesti kuljetusten, näkökulmasta ehkä parhaiten ymmärrettävissä. Sen piiriin kuuluvat erilaiset ekologiset ratkaisut, kuten kuljetusten vähentäminen kehittämällä toimivampia varastointiratkaisuja. Lindström on listannut yhdeksi toiminnan arvoikseen vastuullisuuden, ja ympäristöystävälliset ratkaisut ovat muutenkin iso osa yrityksen toimintaa. Tämä näkyy erityisesti siinä, että yrityksellä on jakeluvarastoja usealla paikkakunnalla, jolla on haluttu mahdollistaa mahdollisimman lyhyet ajokilometrit tuotteiden jakelussa asiakkaalle. Ympäristövastuun näkökulmasta logistiikka tulee järjestää mahdollisimman taloudellisesti, suunnitelmallisesti ja tarkoituksenmukaisina kokonaisuuksina (Logistiikan maailma). Lindströmin edellyttää alihankkijoiltaan, että kaikki kuljetuksiin käytettävät ajoneuvot ovat Euro 5 päästöluokkaisia tai uudempia. Euro-luokissa mitä suurempi luokka on kyseessä, sen pienemmät ovat ajoneuvon pakokaasupäästöt, eli hiilivety, typenoksidit ja hiukkaspäästöt. Tällä hetkellä Euro-luokitus menee välillä 1–6, eikä Euro 7 – luokan voimaantulosta ole vielä tehty päätöksiä. Ajoneuvon käyttöönottovuosi auttaa jonkun verran arvioimaan minkä päästöluokan ajoneuvo on kyseessä, mutta käytännössä pelkkä käyttöönottovuosi ei riitä päästöluokan määrittämiseen. Mikäli päästöluokka ei ole ajoneuvon rekisteröintitodistuksessa nähtävillä, se voidaan katsastusasemalla selvittää ja lisätä

jälkikäteen ajoneuvon tietoihin. (Motivan hankintapalvelu 2018, 17–18). Monet Lindströmin asiakasyritykset arvostavat, ja osa myös edellyttää, vähäpäästöisiä autoja ja lisäksi niistä saa julkisissa kilpailutuksissa enemmän pisteitä. Tammikuusta 2020 alkaen Pohjois-Suomen runkoreitti välillä Kemi-Kajaani kulkee kaasukäyttöisellä täysperävaunuyhdistelmällä. Kaasu on ympäristöystävällisempi polttoaine verrattuna dieseliin, sekä lisäksi myös taloudellisesti halvempi. Vaikka kaasuauton käyttöönotto oli Pohjois-Suomen reitin liikennöitsijäyrityksen yrittäjän Juha Luokkalan ehdotus, Lindström oli enemmän kuin mielellään mukana tukemassa yhteistyökumppaninsa halua toimia entistä vastuullisemmin. (Lindström 2020c).

Kaakkois-Suomen alueella olevan Hollolan mattopesulan vedestä osa tulee omasta äskettäin rakennetusta porakaivosta, joka säästää energiaa ja vettä ei myöskään tarvitse ottaa kunnallisesta vesiverkosta niin paljoa. Myös kaikkien alueen pesuloiden jätevesien käsittelyyn on kiinnitetty erityishuomiota, jonka seurauksena yhtään likaista jätevettä ei päädy luontoon.

Kuten monella muullakin alalla, digitaalisuus on noussut entistä merkittävämmäksi osaksi myös logistiikan suunnittelua ja toteutusta. Tulevaisuuden logistiikan ohjauksessa tiedonhallinta, ja erityisesti reaaliaikainen tieto tuotteiden kuljetuksesta ja sijainnista, on ensiarvoisen tärkeää. Tällä kaikella pyritään paremmin reagoimaan mahdollisiin muutoksiin, vähentämään logistiikan aiheuttamia kustannuksia ja parantamaan palveluntasoa (Tapaninen 2018, 28).

Vaikka älylogistiikka ei hyvin suurella todennäköisyydellä tule ainakaan vielä pitkään aikaan korvaamaan jakelua suorittavia palveluedustajia, tulee paikannus- ja mobiiliteknologia varmasti vaikuttamaan reittisuunnitteluun. Kenties tulevaisuudessa pystytään kuljettajille ilmoittamaan reaaliajassa ruuhkautuneista tieosuuksista ja tätä kautta suunnittelemaan heille nopeasti vaihtoehtoinen reitti, joka mahdollistaa aikataulussa pysymisen. Lindström hyödyntää nyt jo paljon sähköisiä asiakirjoja ja tuotteiden seuranta erilaisten tunnistustekniikalla, kuten jäljityssiruilla, mutta nämäkin keinot varmasti kehittyvät digiajan mukana. Kauppalehti haastatteli vuonna 2019 Lindströmin toimitusjohtajaa Juha Lauriota, joka kertoi, että yli kymmenessä miljoonassa yrityksen työvaatteessa on asennettuna jäljityssiru, joka seuraa työvaatteiden kulkua asiakasyrityksen tiloista takaisin puhdistukseen. Sirun avulla pystytään säästämään turhia kustannuksia, joita aiheutuu vaatteiden puhdistuksesta ja uusinnoista (Sinervä 2019).

Lindströmin pesuloissa hyödynnetään jo robotiikkaa kuljettimien osalta. Kuljettimet kuljettavat pestävät tuotteet sisään kirjauksen jälkeen pesukoneisiin ja pesun jälkeen ne

kuljettavat puhtaat tuotteet puolestaan pakkaajille. Varastointi on toistaiseksi vielä pitkälti manuaalista, mutta tähän varmasti tulevaisuus tuo helpotusta.

### 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

#### 3.1 Viikko 1

Maanantaina järjestettiin kuukausittainen jakelupalveluohjaaja-palaveri Teamsin kautta. Kokoukseen osallistui kollegoitani ympäri Suomea, kaikista muista Lindströmin tulosityksiköistä. Palaverin vetäjänä toimi keskitetyn jakelupalveluorganisaation päällikkö. Kävimme läpi ajankohtaiset kuulumiset Pohjois-Suomesta, Keski-Suomesta, Pohjanmaalta, Lounais-Suomesta, Etelä-Suomesta, Helsingistä ja omasta yksiköstäni Kaakkois-Suomesta. Agendalla oli myös tulevat asiat jakelupalvelussa, mitä tavoitteita tällä hetkellä on ja lisäksi päällikkö kävi läpi talouslukuja.

Tiistaina pidimme oman tulosityksikkömme infon koskien mahdollisia lomautuksia, sillä koronaepidemia aiheutti sen, että asiakkaamme supistivat Lindströmin palveluiden käyttöä ja asiakas yrityksissä vierailu väheni radikaalisti myyjien ja asiakasvastaavien toimesta. Tiiviissä työyhteisössä lomautukset aina aiheuttavat mielipahaa, vaikka ne eivät minuun itseeni tällä kertaa kohdistuneetkaan. Tuotantoon ja jakelupalveluun lomautukset kohdistuivat maltillisemmin, mutta ravintola-alan, teollisuuden ja varsinkin kuntien pitäessä oppilaitoksia ja virastorakennuksiaan kiinni, myyntihenkilökunnalle osui enemmän lomautuksia.

Keskiviikkoon osui kuun vaihde, jolloin omiin tehtäviini kuuluu toimittaa alihankkijoillemme viime kuun laskutusluvut, joten kävin läpi tarkkaan viime kuussa tapahtuneet jakelut ja asennukset Transport Control System-jakelujärjestelmästä (TCS). TCS on tehtävienhallintaan ja optimointiin erikoistuneen ohjelmistotoimittaja Ecomondin tarjoama ja kehittämä järjestelmä, jolla pystytään seuraamaan jakelun toteutusta päivittäin. Järjestelmän kautta pystyy muun muassa näkemään, kun tavarat ovat toimitettu perille, kuka ne on toimittanut ja mihin aikaan tämä on tapahtunut. (Ecomond 2020a). Perus TCS-järjestelmän lisäksi Lindströmillä on käytössä TCS-Opti, joka puolestaan on työkalu vaativan logistiikan optimointiin. TCS-Optista löytyy työkalu reittioptimointiin, ja se kertoo muun muassa ajetut kilometrit, ajoajan sekä lisäksi sillä pystyy suunnittelemaan erilaisia reittivaihtoehtoja. (Ecomond 2020b).

Lähetin sähköisenä jokaisella alihankkijalle tarkat summat edelliseltä kuukaudelta kertyneistä töistä. Lisäksi tarkastin viime kuussa tehdyt työmääräykset, sillä ne ovat ylimääräisiä jakelun ulkopuolisia töitä, ja lähetin summat alihankkijoille. Tehtäviini yhtenä isona osana kuuluu jakelupalvelukulujen hallinta ja annetun budjetin raameissa pysyminen.

Torstaina oli minulle uutta asiaa, Teamsin kautta järjestettiin koulutusta FlowAbilityn Key Userille, joka kosketti minuakin. FlowAbilityn kautta erilaista älykästä teknologiaa hyödyntäen pyritään mahdollistamaan asiakkaiden yrityksissä toiminnan sujuminen ja

minimoimaan erilaiset häiriötekijät. FlowAbility-palvelut auttavat vähentämään työtaakkaa, parantavat prosesseja sekä säästävät aikaa ja rahaa. (Lindström 2020d). FlowAbility-termi sisältää esimerkiksi Lindströmin käsipyyhelaiteisiin sähköisten sensoreiden asentamista ja järjestelmän hallintaa, eli käsipyyherullan mahdollisimman tehokasta käyttöastetta. Sensoreilla saadaan dataa asiakkaiden käsipyyherullien käytöstä ja voidaan optimoida niiden vaihtovälejä sekä tuottaa dataa asiakkaalle käsipyyherullien käytöstä, jotta he käyttäisivät niitä mahdollisimman tehokkaasti. Selkeä esimerkki siitä miten tämä palvelu hyödyntää asiakasyritystä on se, että kauppakeskuksen siistijä saa ilmoituksen, kun WC-tilan käsipyyherulla on loppumassa. Näin siistijän ei tarvitse turhaan käydä tiloissa tarkistamassa tarvitseeko rulla vaihtaa, vaan hän tietää koska uuden rullan kanssa on aiheellista mennä paikalle. FlowAbility palvelut ovat yleistyneet tämän kuluvan vuoden 2020 aika hyvin suuresti. Koin tämän koulutuksen sisällön kaiken kaikkiaan erittäin mielenkiintoisena. Käytän sujuvasti teknisiä järjestelmiä ja olen kiinnostunut optimoimaan toimintojamme ja samalla helpottamaan alihankkijoidemme toimintaa asiakasyrityksissä, sekä karsimaan turhia kuljetusmaksuja ja ajokilometrejä. Sama koulutus jatkui myös perjantaina, vanhan kertauksella ja myös tarkemmilla yksityiskohdilla. Näiden ohella hoidin päivittäisiä jakelupalveluohjaajan tehtäviä, pidin yhteyttä alihankkijoihimme, koordinoin asentajiamme ja vastailin asiakaspalautteisiin jakelupalvelun osalta.

### 3.2 Viikko 2

Viikon aloitti vierailu Lappeenrannassa asentajamme kanssa eräässä suuressa valmistuvassa koulussa, johon tulee Lindströmin hygienialaitteet. Tapasimme tällä käynnillä asentajan kanssa rakennuttajan yhteyshenkilön. Kävimme rakennuksen läpi ja sovimme minne voimme varastoida Lindströmin laitteet asennuksen ajaksi. Sovimme yhteisistä liikkumis- ja turvallisuussäännöistä, joita tiloissa työskentelevät noudattavat yhteisen turvallisuuden nimissä.

Viikko oli pääsiäisviikko, joten työpäiviä oli vain neljä perjantain ollessa vapaa Lindströmillä ja alihankkijoilla. Jakelua ei suoriteta pyhäpäivinä. Mikäli viikolle osuu arkipyhiä, kuten nyt pitkäperjantai ja toinen pääsiäispäivä, joudumme järjestämään jakelun osalta kiinniajoja. Kiinniajoissa suunnittelemme hyvissä ajoin etukäteen, miten tulemme jakamaan arkipyhäpäivälle osuvien asiakkaiden tuotteet. Tuotteillamme on erilaiset vaihtovälit, joten kiinniajojen suhteen tulee tehdä jokaisen tuoteryhmän kohdalle oma korvaava jakelusuunnitelma. Työvaatteet jaetaan joka viikko, mutta esimerkiksi mattojen kohdalla pyrimme hyödyntämään edellistä ja seuraavaa viikkoa jakelussa. Osalla matoista on pidemmät vaihtovälit, jolloin asiakkaan palveleminen on hyväksyttävää myös viikon muutoksella (Kuva 6). Tätä olin järjestelemässä ja valvomassa tiistaina Porvoon varastollamme.

Tekstiilit muun muassa Nesteen Jalostamolle lajiteltiin ja varmistettiin niin, että kaikki tarvittava on valmiina. Lisäksi kävin läpi liikenneönsijän ja palveluedustajien kanssa toimintamallit tulevalle torstaille, ja paljonko tarvitaan lisäkalustoa ja työvoimaa, jotta myös normaali torstain jakelu saadaan vietyä läpi yhdessä ekstratöiden ohella.

**Matot: Pääsiäisen ja vapunajan palvelu / 2020**

VKO	MA	TI	KE	TO	PE	LA	SU
13	23.3	24.4	25.4	26.4	27.4	28.4	29.3
14	30.3	31.3	1.4	2.4	Normaali perjantai plus ajetaan pitkäperjantain mattoja 3.4	4.4	5.4
15	Normaali maanantai plus ajetaan II-pääsiäispäivän mattoja 6.4	7.4	8.4	9.4	Pitkäperjantai 10.4	11.4	I-pääsiäispäivä 12.4
16	II-pääsiäispäivä 13.4	14.4	15.4	16.4	Normaali perjantai plus ajetaan pitkäperjantain mattoja 17.4	18.4	19.4
17	Normaali maanantai plus ajetaan II-pääsiäispäivän mattoja 20.4	21.4	22.4	23.4	Normaali perjantai plus ajetaan vapun mattoja 24.4	25.4	26.4
18	27.4	28.4	29.4	30.4	Vappu 1.5	2.5	3.5
19	4.5	5.5	6.5	7.5	Normaali perjantai plus ajetaan vapun mattoja 8.5	9.5	10.5

Kuva 6. Kuvassa nähtävillä suunnitelma mattojen kiinniajoista pääsiäisen ja vapun osalta.

Pääsääntöisesti palvelemme isot tuotantolaitokset, puolustusvoimat ja elintarviketeollisuuden kohteet pyhäpäivien osalta ylimääräisillä jakeluilla. Vuosien varrella minulle on kertynyt paljon kokemusta kiinniajojen järjestämisestä ja niistä asiakkaista, jotka eivät pärjää yhden palvelukerran väliin jäädessä. Tämä koskee erityisesti tuotantolaitoksia, jotka ovat vuorotyössä ja tekevät töitä läpi viikon, myös arkipyhinä ja viikonloppuisin. Yhteistyö työvaatepesulan kanssa tämän prosessin läpiviemiseksi on äärimmäisen tärkeää ja hyvissä ajoin suunniteltava, jotta tuotteet tulevat poikkeukselliseen aikaan pesulastamme ja ne saadaan huollettua, pestyä ja toimitettua jälleen asiakkaalle takaisin normaalia lyhyemmässä ajassa.

Työvaatepesulamme sijaitsee Luumäellä. Olin seuraavina päivinä jatkamassa tulevien kiinniajojen organisointia työvaatepesulalla, tapasin pesulapäällikön ja palveluohjaajia, joiden kanssa kävimme läpi tulevia nopeutettuja pesukiertoja ja palveltavia asiakkaita. Lisäksi loppuviikkoon kuului normaalit jakelupalveluohjaajan työt, asennuspalvelu,

jokapäiväinen operatiivinen jakelu sekä alihankkijoilta tulevien viime kuun laskujen tarkastus ja tiliöinti.

Tehtäviini kuuluu myös Kaakkois-Suomen tulosityksikön alueella asennuspalvelun koordinaointi ja hallinta. Alueellamme on tällä hetkellä viisi asentajaa, jotka asentavat uusiin asiakasyrityksiin myydyt hygienialaitteet. Lisäksi he suorittavat korjauksia jo olemassa oleviin laitteisiin asiakkaidemme tiloissa. Myynnistä ja asiakaspalvelusta tulee työmääräyksiä minun työjonooni, josta ohjaan ne edelleen asentajille ja tilaan tarvittaessa keskusvarastoltamme Orimattilasta lisää laitteita asentajien varastoihin. Tämä on minulle mieluista vaihtelua normaalin jakelupalvelun parissa toimimiseen, ja isojen asennusprojektien läpivieminen yhdessä asentajiemme kanssa on palkitsevaa.

### 3.3 Viikko 3

Maanantain ollessa pääsiäismaanantai, työviikko alkoi tiistaina. Tapasin esimieheni, jonka kanssa pidimme suunnitellusti palaveria koskien koronaviruksen aiheuttamia vähennyksiä jakelun tuotemäärissä. Kunnat ovat iso asiakas, erityisesti koulut, ja kun kouluissa siirryttiin etäopetukseen yhä enemmän, niin mattojemme kysyntä laski. Jakeluautoihin tuli vajuusta tuotteissa, mutta ajokilometrejä kertyi silti lähes yhtä paljon kohteiden jäädessä reitin väleistä tauoille. Tätä haastetta tutkimme esimieheni kanssa, käyttäen jakelujärjestelmistä tuotettuja tilastoja ja kaavioita. Haasteena oli saada tuotteiden vähentyessä reitit, jos ei yhtä tuottavaksi kuin ennen koronaa, niin optimoitua jakelutoimintoja tehokkaimmiksi. Tuotteiden vähentyessä Kaakkois-Suomen jakelureiteiltä karkeasti laskettuna noin kymmenellä prosentilla, päädyimme siihen lopputulokseen, että optimoimme ja yhdistelimme olemassa olevia reittejä maantieteellisyyden huomioon ottaen niin, että osalta reiteistä jää normaalista viiden päivän jakeluviikosta yksi jakelupäivä pois, kunnes tilanne palautuu koronaa edeltävälle tasolle. Informoimme muutoksesta alihankkijoitamme ja mattopesulaa.

Alihankkijat eli liikennöitsijät hyväksyivät tulevat muutokset, ja näin toimimalla varmistimme sen, että yhtäkään yli kolmestakymmenestä reitistä ei tarvitse irtisanoa vaan kaikille riittää töitä. Kuitenkin on huomioitava, että osalta liikennöitsijöistä tuottavuus laski toiseksi tämän seurauksena.

Mattopesulan tuotantopäällikön kanssa kävimme läpi tulevaa muutosta, jotta hän osaa varautua oikealla tuotannontyöntekijöiden määrällä per vuoro. Näin myös heidän tuottavuuksensa otettiin huomioon, eli vahvassa yhteistyössä projektia reittien optimoinnista vyörytettiin eteenpäin. Kaakkois-Suomen alueella jakelutoimintamme painottuu isoon teollisuuden, jolloin kunnallisen tason tuotemäärien jakelun supistuminen ei hälyttävästi

vaikuttanut jaettavaan tuotemääriin, tai tehnyt merkittävää lovea mattopesulan tuotantoon. Esimerkiksi pääkaupunkiseudulla kuntien ja ravintola-alan tarpeiden supistuminen vaikutti huomattavasti enemmän jakelumääriin. Tämän kyseisen asian havaitsimme esimieheni kanssa, kun konsultoimme muita alueita vallitsevasta tilanteesta, sekä haimme hyviä toimintamalleja tekemällä vertailuanalyysia alueellisista eroista. Tämä toimii hyvänä esimerkkinä alueellisista eroista Suomessa. Koin tämän mielekkääksi työtehtäväksi, vaikka aina kun supistuksia ja uudelleenorganisointeja tehdään se aiheuttaa erimielisyyttä. Tällä projektilla kuitenkin varmistimme sen, että saimme pidettyä kaikki pitkäaikaiset ja luotettavat alihankkijat edelleen palveluksessamme eikä ketään tarvinnut irtisanoa. Lisäksi yhteistyö tuotannon kanssa syveni entisestään.

Työviikon ollessa poikkeuksellisesti vain neljäpäiväinen käytin seuraavat päivät keskittyen varmistamaan, että varsinkin Itä-Uudellamaalla Porvoon varastostamme ja Etelä-Kymenlaaksossa Kotkan varastostamme saimme viiden päivän asiakkaat palveltua neljässä päivässä. Tein tiivistä yhteistyötä paikallisten liikennöitsijöiden ja heidän palveluedustajien kanssa onnistuaksemme pitämään asiakkaille tekemämme palvelulupauksen. Kuten jo edellä mainitsin, etusijalla olivat työvaatteissa suuret teolliset laitokset, elintarvikealan yritykset, terveydenhoitoala ja puolustusvoimat. Pitkään palveluksessa oleville liikennöitsijöille ja palveluedustajille vuosien varrella kyseinen toimintamalli on jo muodostunut tuteksi, mutta uudemmille toimijoille olen havainnut, että käytäntöä on hyvä perehdyttää ja opastaa mieluummin liikaa, kuin liian vähän. Perehdytyksen koetaan valitettavan usein koskettavan ainoastaan uusia työntekijöitä, mutta perehdytys ja opetus tulisi nähdä jatkuvana prosessina osana työntekoa. Aina kun yrityksessä tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat suoritettaviin työtehtäviin tai toimintatapoihin, tulisi muistaa antaa perehdytystä ja opetusta myös vanhoille työntekijöille. Myös silloin kun kyseessä on työtehtävä mikä ei ole päivittäistä tai viikoittaista rutiinia, vaan kyseinen työtehtävä toistuu harvoin, olisi hyvä muistaa perehdytyksen omaisesti muistuttaa vanhoja työntekijöitä siitä, miten tehtävä tai prosessi viedään onnistuneesti läpi. Näin yrityksessä voidaan ennakoivasti vähentää muistamattomuudesta aiheutuneita virheitä tai puutteita palvelun laadussa. (Ahokas & Mäkeläinen 2013).

Toimimalla lyhyinä työviikkoina tarkasti suunnitelmien mukaan, varmistamme mahdollisuudet onnistua myös tuotantolaitoksillemme. Näin toimimalla yhteistyössä, asiakas saa seuraavana täytenä viikkona tuotteensa ajallaan. Kaikessa toiminnassamme tähtäämme korkeaan asiakastytyväisyyteen ja tuottamaan lisäarvoa palveluillamme asiakkaillemme, sekä tätä kautta pitkiin asiakassuhteisiin. Tämän takia on tärkeää saada lyhyet viikot jouhevasti rullaamaan niin, ettei poikkeukset näy asiakkaan päässä, ainoastaan meillä Lindströmillä jakelussa ja tuotannossa.

Viikko päätettiin jälleen Teams-koulutuksella hygienialaitteiden FlowAbilityä koskien. Jatkokoulutuksessa opastettiin tarkempaa laitteisiin elektronisten sensorien asentamista, niiden käyttöönottoa ja datan keräämistä mobiiliapplikaatiolla. Koen mobiiliapplikaation erittäin tervetulleeksi ja nykyaikaiseksi, haasteena tosin esitin koulutuksessa applikaation käytön jalkauttamisen asiakasyritysten siistijöiden käyttöön. Kokemuksesta tiedän, että asiakasyritysten henkilökunta ja siistijät ovat usein monikielisiä, ja moni kokee uuden tekniikan käyttöönoton jo nykyisten tehtäviensä lisäksi kuormittavaksi.

Edelliset kaksi viikkoa olivat haasteellisia jo lyhyiden viikkojenkin takia, mutta mielestäni sain paljon aikaiseksi, pysyin aikatauluissa ja tein hyvää, hedelmällistä yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Sain vahvistusta jälleen mielipiteelleni, että mieluummin jaan tietoa yrityksemme sidosryhmille liikaa, kuin liian vähän.

### 3.4 Viikko 4

Aloitin viikon Hollolan konttorillamme ja tällä alkavalla viikolla minulla oli aikaa perehtyä paremmin päivittäiseen jakelupalvelun johtamiseen ja asennuspalveluun. Kävin asentajiemme kanssa puhelimitse läpi heidän työtilanteensa ja tulevat isommat asennukset. Tämän tuloksena olin jälleen selkeämmin perillä tilanteesta Kaakkois-Suomen alueellamme. Lisäksi tilasin keskusvarastoltamme lisää hygienialaitteita asentajien käyttöön.

Asiakaspalautteita jakelupalvelusta oli myös kerääntynyt käsittelyjonooni, joten minulla oli aikaa perehtyä tarkasti asiakkaiden reklamaatioihin toiminnastamme. Karkeasti laskettuna Lindström Kaakkois-Suomen jakelupalvelussa palvelutapahtumia on per päivä noin 1200 kappaletta, reilut kolmekymmentä reittiä käy päivittäin noin neljälläkymmenellä asiakkaalla tai asiakaspisteessä, tähän lisäksi vielä asentajien suorittamat työt asiakkaiden liiketoimissa. Asiakaspalautteita tulee keskimäärin alkuvuoden perusteella jakeluun alle kymmenen kappaletta päivässä, joten pidän toimitusvarmuuttamme erittäin korkeana ja palveluedustajien, sekä asentajiemme, suorittamaa jokapäiväistä työtä erittäin ammattitaitoisena. Palautteet koskevat yleensä toimittamatta jäänyttä tuotetta, asiakkaiden tiloissa liikumista tai rikkoutunutta hygienialaitetta, jota ei ole korjattu asiakkaan mielestä riittävän nopeasti. Kaupunkialueille olemme luvanneet korjauksen 1–3 päivässä ja haja-asutusalueilla viikon sisään. Reklamaatiot ovat asiakkaan antamia korjaavia palautteita, eli palautetta yrityksemme tuotteista tai palvelusta, jossa asiakas näkee parannettavaa. Reklamaatioon harvoin riittää vastaukseksi pelkkä kiitos annetusta palautteesta, vaan asiakas haluaa saada vastauksen siihen miksi palvelu on ollut huonoa tai toimittamamme tuote on ollut viallinen ja miten pyrimme jatkossa estämään, ettei vastaavaa enää tapahdu. Jos joudumme vastaanottamaan reklamaatioita, tulee meidän yrityksen edustajina tutkia onko se ollut aiheellinen vai aiheeton. Kummin vain, vastauksen asiakkaalla päin on aina oltava

kohtelias, sillä reklamaation antaja on kokenut kärsineensä tapahtumasta, eikä kukaan voi päättää toisen puolesta onko hänen tunteensa aiheellisia vai turhia. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 174). Lisäksi onnistuneella reklamaation käsittelyllä, voidaan onnistua vielä kääntämään asiakkaan tuntema pettymys hyväksi asiakaskokemukseksi. Reklamaatiot voivat parhaimmillaan olla mahdollisuuksia kehittää yrityksen toimintaa entistä paremmaksi.

Harvemmin vastaanotan palautteita palveluedustajan käytöksestä tai ajotaidoista, tai kun asiakas haluaa välittää kiitokset hyvästä palvelusta palveluedustajalle tai asentajalle. Olen havainnut työssäni vuosien varrelle kaupungeissa kevyen liikenteen määrän lisääntyneen. Jakeluautomme pysäköivät usein keskustoissa osittain kevyen liikenteen väylille, joten palautteet autojen pysäköinnistä ovat pienessä nousussa. Olen opastanut liikennöitsijöitä ja palveluedustajia näissä tilanteissa ehdottomasti noudattamaan tieliikennelakia lastatessa ja purkaessa ajoneuvoja. Tieliikennelaissa käsitellään ajoneuvon pysäköintiä, ja siinä kerrotaan, kuinka pysäköinti on kielletty jalkakäytävälle, pyörätielle ja suojatielle. Pykälässä kuitenkin sanotaan, että erityistä varovaisuutta noudattaessa jalkakäytävälle tai pyörätielle saa ajoneuvon pysäyttää lyhyeksi ajaksi ajoneuvon nousemista, siitä poistumista, sen kuormaamista tai kuorman purkamista varten (Tieliikennelaki 27§). Näin ollen tieliikennelain puitteissa palveluedustajamme ovat oikeutettuja kaupungeissa hetkellisesti pysäköimään autonsa kevyen liikenteen väylille, mutta tässä on käytettävä kuskin osalta erityistä varovaisuutta.

Kerran viikkoon pidämme palaverin myynti- ja kehityspäällikön sekä työvaatepesulan palveluohjaajan kanssa koskien asiakaspalautteita, ja niiden käsittelyä. Käymme läpi viikon aikana tulleita palautteita, miten niihin olen vastannut ja mitä toimenpiteitä olen tehnyt selvittääkseni palautteiden juurisyyt. Käymme läpi, miten ja missä aikataulussa asiakkaalle on vastattu ja miten asiakkaan palvelu on varmistettu, nyt sekä jatkossa. Olen kokenut tämän erittäin hyvänä tapana kehittää omaa toimintaani. Yleensä palautteisiin vastaaminen on tapahtunut yrityksen sidosryhmien sisällä, mutta toisinaan olen suoraan yhteydessä asiakkaisiin tiedottaen toimenpiteistä poikkeamien korjaamiseen ja muutamia kertoja on ollut tarvetta pahoitella toimintaamme, tai alihankkijan toimintaa. Varsinkin urani alkuvaiheissa koin tämän hieman epämiellyttävä, mutta kokemuksen ja osaamiseni vahvistumisen kautta, pidän asiakaspalautteisiin nopeasti vastaamista suoraan asiakkaalle velvollisuuteni ja saan näin asian ratkaistua myös saman tien. Tämä on sekä asiakkaan, että Lindströmin etu. Ennen kuin olen asiakkaaseen yhteydessä, selvitän joko tuotannosta tai alihankkijan jakelusta, mikä on johtanut siihen, että asiakas reklamoi palvelustamme. Näin toimimalla tiedotan alihankkijaamme mahdollisesti hänen ja/tai tämän työntekijöiden toimintaan koskevasta palautteesta, ja käymme yhdessä läpi mikä siihen on johtanut ja

miten poikkeama ei toteutuisi toistamiseen. Pidän tätä toimintamallia hyödyllisenä, ikään kuin jatkuvana perehdytyksenä, ja toimivana muistutuksena alihankkijoillemme ja myös itselleni Lindströmin prosesseista

Loppuviikosta tapasin Kotkassa esimieheni kanssa meille uuden yrittäjän ja heidän työnte-kijöitään. Pitkäaikainen yrittäjä oli lopettamassa toimintaansa Lindströmin palveluksessa, joten uuden yhteistyökumppanin etsiminen oli ajankohtaista ja julkisen haun kautta olimme päätyneet yrittäjään, jota tulimme tapaamaan. Tapaamisen aikana kerroimme Lindströmin toiminnasta ja tarkemmin alueesta, jolla hänen reittinsä tulisi liikennöimään. Sovimme tarkemmin reittiin perehtymisestä, perehtymisen kestosta ja luonnollisesti kävimme keskusteluja tuntihinnoista.

Kulunut viikko oli minulle mielekäs, ehdin perehtyä jokapäiväiseen toimintaan paremmin kuin aiempina viikkoina. Olin paljon puhelimitse yhteyksissä palveluedustajimmme ja ehdin kysellä kuulumisia reiteiltä ja tiedustella onko mitään ongelmia tai toiveita. Tästä pidin erityisesti, sillä koen erittäin tärkeänä yhteydenpitoa palveluedustajimmme, vaikka he virallisesti ovatkin alihankkijoidemme palkkalistoilla.

### 3.5 Viikko 5

Maanantaina viikko alkoi Asiakastiimi-nimisellä palaverilla. Kyseinen palaveri pidetään kerran noin puoleentoista kuukauteen ja tarkoituksena on käydä yrityksen sisäisten sidosryhmien välillä menneen kuukauden tapahtumia läpi, mikä on ajankohtaista ja mitä on lähitulevaisuudessa edessä. Lisäksi jos on haasteita tai kysymyksiä, niin asiakastiimistä on pyritty tekemään mahdollisimman avoin foorumi, jossa yhdessä saadaan ratkottua jokapäiväisiä sisäisiä haasteita. Palaveriin osallistuivat tällä kertaa minun lisäksi esimieheni jatkuvan palvelun päällikkö, jakelupalvelun assistentti, tuotantopäälliköt Hollolasta ja Luumäeltä sekä myyntiorganisaation puolelta kaksi myyntipäällikköämme.

Jokainen oli osaltaan valmistellut oman materiaalin palaveriin, joka oli etukäteen tallennettu sisäiseen verkkoomme, jotta materiaaliin oli etukäteen jokaisella mahdollisuus tutustua. Asiakastiimistä pidetään myös pöytäkirjaa, joka tällä kertaa osui minun tehtäväkseni. Reilussa neljässä tunnissa kävimme jokaisen asioita läpi ja niistä keskusteltiin rakentavassa hengessä. Päällimmäisenä palaverissa oli luonnollisesti vallitseva pandemia tilanne, sen aiheuttamat toimet eri yksiköissä, myynnin näkymät ja mitä uusia tuotteita on Lindströmille tulossa palveluvalikoimaan vallitsevan tilanteen takia. Painopisteinä luonnollisesti olivat lisääntynyt hygieniantarve asiakkailta ja heidän toimipisteissään. Erityisesti käsidesin ja käsidesiannostelijoiden menekki oli moninkertaistunut todella nopeasti, ja tähän emme olleet pystyneet ostojen puolelta reagoimaan tarpeeksi nopeasti. Lisäksi

tuotteiden tullessa keskusvarastoomme Keski-Euroopasta, niin omat haasteensa oli myös logistiikan suhteen. Pandemian ollessa Keski- ja Etelä-Euroopassa kiivaimmillaan ennen Pohjois-Eurooppaa ja Suomea, totesimme olevan ymmärrettävää, että tuotteet ovat menekiltään erittäin suuria siellä ja tulevat pitkällä viiveelle Suomeen. Päätimme palaverin yhteenvedoon asioista mitä sovimme ja tarkastimme pöytäkirjan, lisäksi sovimme seuraavalle asiakastiimille ajankohdan.

Seuraavana päivänä vuorossa oli jälleen yhteinen Teams-kokous kaikille kollegoilleni eli jakelupalveluohjaajapalaveri. Aiemmin olen tästä kirjoittanut jo ensimmäisellä raportointani viikolla, ja nyt ollut palaveri noudatti samaa agendaä kuten ennenkin. Jokaisen alueen kuulumiset ja ajankohtaiset asiat keskusteltiin läpi. Keskitetyn jakelupalveluorganisaation päällikkö toimi puheenjohtajana ja kertoi jälleen budjetista ja tulevista tavoitteista. Tällä kertaa edelliseen palaveriin muutoksena mukana oli IT-spesialisti, joka kertoi lyhyesti loppuvuodesta pilottikäyttöön tulevasta uudesta jakelun päätelaitejärjestelmästä. Tämä oli minusta, ja myös kollegoistani, erittäin tervetullut uutinen, sillä nykyiset jakelupalvelussa asiakkaiden palvelun kuittaamiseen käytettävät päätelaitteet ovat alkaneet saavuttaa elinkaarensa pään; ne eivät ole olleet enää nykytekniikan vaatimalla tasolla toimintavarmuutensa suhteen ja niiden huollossa käyttäminen on erittäin kallista suhteessa uusien hintoihin.

Vapun ollessa perjantaina, viikko oli jälleen neljäpäiväinen. Käytin loppuviikon jälleen varmistaen asiakkaiden kiinniajojen onnistumista sekä koordinoin asennuspalvelua. Lisäksi pidimme esimieheni kanssa palaverin koskien tulevaa helatorstaita, joka oli tänä vuonna 21.5. Kävimme läpi kyseisen torstain asiakkaita ja hahmottelimme asiakkaiden palvelua. Kiinniajoja suunnittelimme alustavasti helatorstain osalta saman viikon keskiviikolle ja perjantaille, sekä mahdollisuuksien mukaan jo edelliselle viikolle.

Aiempien vuosien kokemuksella olen huomannut, että pyhäpäivän sattuessa juuri torstaille, moni asiakkaamme pitää ovensa kiinni myös saman viikon perjantaina. Työntekijät pitävät pekkaspäiviä ja tuotanto voi olla kokonaan seis tuona niin sanottuna välipäivänä, jonka seurauksena myös pienemmät yritykset saattavat pitää ovensa kiinni. Tämän takia olen halunnut ajattaa tuotteitamme asiakkaille jo viikkoa etukäteen, sillä perjantain välipäivänä kiinniajoja suorittaessa, tuotteita on jouduttu tuomaan paljon puhtaina takaisin pesuolille asiakasyritysten ovien ollessa lukossa. Tällä jo edellisellä viikolla suoritetulla jake- lulla, olen lisäksi koittanut karsia myös tuotannoilta turhaa pakkaustyötä pois.

Taustana tuohon viikkoa etukäteen jakeluun, Lindströmillä on asiakkaille matoissa, käsi- ppyherullissa ja teollisuuspyyhkeissä tarjolla kolme eri vaihtoväliä. Yksi, kaksi ja neljä viik- koa, eli millä aikavälillä tuodaan aina edellisen kerran likaisena noudetut tuotteet puhtaina

ja viedään pesuun asiakkaan tiloista likaiset tuotteet. Työvaatteissa sen sijaan on vaihtoväli aina yksi viikko. Tämän takia mattojen, käsipyyhkeiden ja teollisuusmattojen vaihtoa olen pyrkinyt aikaistamaan viikolla asiakkaan vaihtopäivän osuessa harvalla vaihtovälillä juuri tuolle helatorstaille.

Kuukauden viimeisenä päivänä, kuten edellisenkin kuukauden lopussa, lähetin liikennöitsijöillemme tarkistukseni jälkeen laskutusluvut kuluneen kuukauden jakelupalveluista ja ylimääräisistä töistä, sekä asennuspalveluista.

### 3.6 Viikko 6

Edellisen viikon lopulla liikennöitsijöille laittamani laskutusluvut summineen, olivat viikonloppun aikana saapuneet sähköiseen ostolaskujen käsittelyohjelmaan, Paletteen. Yksi tehtävistäni jakelupalveluohjaajana on tarkistaa ja tiliöidä Lindströmin jatkuvan palvelun piiriin kuuluvat laskut. Tähän kuuluvat muun muassa liikennöitsijöiltä tulevat laskut, jakelutarjojemme kiinteistövuokrat, asentajien kuukausilaskut, asentajien sopimuskumppanillamme noutamien asennustarvikkeiden laskut, postin laskut koskien tavaraliikennettä keskusvarastoltamme jakelutarjoihin ja mahdolliset uusien alihankkijoiden perehdyttämiskulujen laskut sekä liikennöitsijöiden Lindströmin jakelussa käyttämän kaluston teippauslaskut Lindströmin väreihin ja teemoihin sopiviksi.

Tiliöin laskut niiden saapumisjärjestyksessä ja ohjaan ne hyväksyttäväksi esimiehelleni. Samalla tarkistan, että laskujen summat vastaavat lähettämiäni laskutuslupia sekä tarkistan muutenkin laskujen oikeellisuuden ja reklamoin tarvittaessa laskuttajaa, jos huomaan poikkeamia laskuissa tai niiden loppusummissa. Laskujen tarkastusta varten varaan mahdollisuuksien mukaan konttorilta itselleni rauhallisen työtilan, jotta saan rauhassa ja keskeytyksettä käydä laskut läpi ja ohjata ne eteenpäin. Pidän tätä tärkeänä osana työtäni, vaikka kyseinen osa työtäni ei aina ole välttämättä valtavan mielekäästä tai jännittävää.

Keskellä viikkoa kävin Porvoon varastossamme. Porvoossa vuokraamme lastauslaiturilista lämmintä varastotilaa paikalliselta yritykseltä, joka toimii samassa rakennuksessa missä Lindströmin tuotteita varastoidaan ja jaetaan Itä-Uudellemaalle. Hetkellisen tuotemäärän lisääntymisen takia tilaa nykyisestä varastosta tarvitsi vuokrata lisää, joten olin kartoittamassa tätä tarvetta ja neuvottelemassa vuokranantajan yhteyshenkilön kanssa. Pääsimme sopuun määräaikaisesta ajasta ja neliömäärästä ja rajasimme tilan, joka tulisi lisäkäyttöön. Tarve lisätilaan syntyi suuren paikallisen jalostamon huoltoseisokin takia, joka puolestaan nosti jalostamalla huoltotöitä suorittavien henkilöiden määrä moninkertaisesti. Huolto- ja kunnossapitotöitä alueella suorittavat yritykset ovat asiakkaitamme ja

houltoiseisokki nosti heidän työvaatteiden tarvetta merkittävästi. Näitä työvaatteita varas-  
toimme Porvoossa, jolloin lisätilan tarve liittyi tiiviisti jalostamon huoltotöiden keston.

Perjantaille olin sopinut tapaamisen kahden Kouvolan palveluedustajamme kanssa, sillä  
heidän liikkumislupansa lähellä sijaitsevan varuskunnan tiloissa ja alueilla olivat vanhentu-  
massa. Täytimme uudet lupalomakkeet heidän kanssaan ja otin heiltä allekirjoitukset nii-  
hin. Täytetyt lomakkeet postitin eteenpäin asianomaisille lupaviranomaisille.

Kouvolan varastomme tiloissa toimii myös käytettyjen hygienialaitteiden korjaamo ja lait-  
teiden hävityspiste. Asentajiemme asentaessa asiakkaille uudempia laitteita, tai korvaten  
rikkoutuneita uusilla, vaihdetut laitteet kasataan kuormalavoille ja lavojen tullessa tar-  
peeksi täyteen toimitetaan ne runkokuljetuksilta kaikkialta Kaakkois-Suomen alueelta Kou-  
volaan. Laitteet kunnostetaan mahdollisuuksien mukaan käyttökuntoisiksi ja ne uudelleen  
käytetään esimerkiksi raskaan teollisuuden kohteissa, jonne voi asentaa myös vanhempia  
käyttökunnostettuja laitteita. Korkean hygienian kohteisiin tai uudisrakennuksiin emme  
näitä laitteita enää toimita, sillä näihin asennetaan aina uudet hygienialaitteet. Rikkinäi-  
sistä laitteista pyritään lisäksi ottamaan mahdollisuuksien mukaan osia varaosiksi. Osat ja  
koneet, joita ei voida enää hyödyntää sijoitetaan asianmukaisesti lajiteltuina kierrätyslavoille.  
Olen itse tämän organisoinut paikallisten yritysten kanssa, tilannut jätteidenkierrä-  
tykseen erikoistuneelta yritykseltä kierrätyslavat ja sopinut heidän kanssaan tyhjennyksen  
tarpeen mukaan. Lisäksi olen perehtynyt yksinkertaisimpien laitteiden korjaamiseen ja nii-  
den räjäytyskuviin, joten toisinaan Kouvolan varastossa käydessäni tutkin myös itse siellä  
olevia hygienialaitteita ja millä kaikella tavalla niitä voi jatkossa hyödyntää. Käsipyyhelait-  
teen tilaaminen uutena maksaa useita satoja euroja Lindströmille, joten mitä enemmän  
saan niitä kierrätettyä uudelleen käyttöön, sitä parempi se on yritykselle. Tämä on myös  
ekologisempaa ja pienentää jokaisen laitteen hiilijalanjälkeä.

### 3.7 Viikko 7

Maanantaina pidin kotikonttoripäivän ja käytin päivän rutiinitöihin, seurasin reittien jakelu-  
jen etenemistä TCS-seurantajärjestelmästä, käsittelin asennustyömääräyksiä ja olin yh-  
teydessä päivittäisistä asioista puhelimitse palveluedustajiin. Alkuvuodesta olin jo luonut  
jokaisella varastolle oman WhatsApp-ryhmän, jonne pystyn laittamaan kiireittäviä tiedot-  
teita, infoja kyseisen varaston alueelle sijoittuvista asiakkaista ja vastaanottamaan palve-  
luedustajilta kysymyksiä, kuvia tai infoja. WhatsApp-pikaviestiohjelman käyttö, ja jakeluva-  
rastoille kullekin oman ryhmänsä luonti, ei ole työnantajani opastamana tehty, vaan omaa  
ideointiani ja aloitteellisuuttani helpottamaan päivittäistä vähemmän virallisempaa viestin-  
tää. Olen havainnut, että lähes kaikki palveluedustajat tästä pitävät ja he ovat kokeneet  
viestinnän helpottuneen. Lisäksi se on lisännyt me-henkeä ja siellä toivotellaan myös

hyviä viikonloppuja ja käydään kevyeen humoristiseen sävyyn päivän haasteita tai poikkeamia läpi unohtamatta suoraa palautetta. Jos joku asia on huonosti palveluedustajien mielestä, kanava toimii myös tuulettumiseen ja viestit eivät mene virallisiin Lindströmin kanaviin. Itse käytän tietokoneella selainpohjaista WhatsApp-sovellusta, joten kirjoittaminen ja viestiminen ei vie aikaa, kun ei tarvitse vain älypuhelimella kirjoittaa. Pelkällä älypuhelimella kirjoittamisen koen hitaaksi ja vaivalloiseksi varsinkin, jos asiaa on paljon tiedotettava.

Alkuviikosta pidettiin jälleen viikoittainen Laatupalaveri Teamsilla, jossa käytiin kuluneen viikon asiakaspalautteet läpi, kuten edeltävinäkin viikkoina

Viikkoon kuului yksi isompi palaveri Teamsin kautta, neljästä kuuteen kertaa vuodessa pidettävä palaveri nimeltään Jatkuvanpalvelun ohjaustiimi, Kaakkois-Suomen tulosityksikkö. Palaverin veti Lindströmin Suomen myynnin ja markkinoinnin varajohtaja, joka vastasi sillä hetkellä myös jatkuvasta palvelusta. Osallistujia olivat muun muassa Kaakkois-Suomen tulosityksikön johtaja, pesulapäälliköt, esimieheni jatkuvan palvelun päällikkö, Suomen pesulatoiminnoista vastaava asiantuntija, Suomen pesuloiden palvelupäällikkö, Suomen jatkuvan palvelun päällikkö ja myyntipäällikköjä omasta tulosityksiköstämme. Listasin osallistujia sen takia, että itse olen organisaatiokaaviossamme näiden kaikkien alapuolella. Sain näin osallistua palaveriin missä käydään ja käytiin läpi asioita isommassa mittakaavassa, kuin vain päivittäisessä jakelussa tapahtuvat asiat. Palaverin myötä sain paremmin kiinni mikä on yrityksen tahtotila sillä hetkellä ja mihin suuntaan projekteja ja painopisteitä halutaan painottaa. Palaverissa minulla oli oma osuuteni, jossa kerroin paikalliset kuulumiset koskien Kaakkois-Suomen jakelua ja asennuspalvelua. Tätä varten olin huolella valmistellut esityksen, joita vahvistivat etukäteen tekemäni muistiinpanot.

Loppuviikosta kävin vielä Kotkassa, sillä olin sopinut tapaamisen Kotkan varastolla asentajien ja palveluedustajien kanssa. Tarkoituksena oli pitää lyhyt koulutus uusista käsidesiannostelijoista, ja niihin asennettavista jaloista, jotta laitteita ei tarvitse aina asentaa seiniin. Korona-aikana asiakkaiden tarve linjastojen ja oviaukkojen läheisyyteen sijoitettavista jaloilla seisovista automaattiannostelijoista on kasvanut merkittävästi, joten Lindströmin tarjoaa yhtenä vaihtoehtoina asiakkaille näitä annostelijoita. Aiemmin kerroin haasteista saada keskusvarastoltamme käsidesiannostelijoita, käsidesinestettä annostelijoihin ja lisäksi annostelijoihin jalkoja. Tuotepula oli tässä vaiheessa helpottumaan päin ja sain tilattua kyseisiä tuotteita reilusti joka varastoomme, ja sitä kautta toimitettua niitä asiakkaillemme ja purettua pitkää asennusjonoa näiden osalta.

Mennyt viikko oli minusta rutiininomainen, ainoana isompana poikkeuksena Jatkuvanpalvelun ohjaustiimi-palaveri. Koin palaverin mielenkiintoisena ja sain esittää siellä omia mielipiteitäni ja kehitysehdotuksiani koskien tulosityksikkömme jakelupalvelua

### 3.8 Viikko 8

Aloitin viikon Hollolan konttorilla missä minulla on toimiva työpiste samoissa tiloissa tuotantopäällikön kanssa. Viihdyn työpisteelleni hyvin, olen saanut sinne aikanaan pyynnöstäni suuren toisen näytön sekä työpöytäni on moottorisoitu, joten välillä voin seistä pöydän äärellä ja välillä istua. Tämä parantaa jaksamista ja työergonomiaa. Launis & Lehtelä (2011, 19) summaavat ergonomian tarkoittavan ihmisen ja toimintajärjestelmän vuorovaikutusten tutkimista ja kehittämistä, jonka tavoitteena on parantaa ihmisten hyvinvointia ja järjestelmän suorituskykyä. Kaiken kaikkiaan ergonomian avulla pystytään parantamaan turvallisuutta, terveyttä ja hyvinvointia ja järjestelmän häiriötöntä ja tehokasta toimintaa. Tänä päivänä hyvin suuri osa, jopa noin 85 %, kaikesta työssä käytettävästä tiedosta vastaanotetaan näköaistin välityksellä. Näin ollen erilaisilla näytöillä, joita työtehtäviä suorittaessa luemme, on erittäin suuri merkitys. (Launis & Lehtelä 2011, 240). Konttorityötä tehdessä, vietän suurimman osan ajasta tietokoneella. Mahdollisuus tehdä vuoroin työtä seisten ja istuen, helpottaa työn kuormituksen tasaamisessa. Pitkään paikallaan istuminen voi johtaa liian vähäiseen fyysiseen toimeliaisuuteen, kun taas pitkään seisominen, erityisesti paikallaan, on istumista raskaampaa ja se kuormittaa haitallisesti jalkojen verisuonia. Vaikka itse toimistotyön sisällään pitämät tehtävät eivät juurikaan vaadi vaihtelua perusasentojen välillä, on se kuitenkin suositeltavaa vaihtelun vuoksi. (Launis & Lehtelä 2011, 149–150). Vaikka motorisoidut työtasot ovat kalliimpia sijoituksia yritykselle verrattuna vaihtoehtoihin, joissa ei säätö mahdollisuutta ole, pitkässä juoksussa näillä voidaan silti tehdä säästöä, sillä huonosta ergonomiasta johtuvat rasitusvammat ja muut työperäiset tuki- ja liikuntaelinsairaudet todennäköisesti vähenevät.

Työn fyysistä kuormitusta helpottavien tekijöiden lisäksi olen huomannut, että viihdyn paremmin tuotannon kanssa samoissa tiloissa, kuin avokonttorissa myyntihenkilökunnan ja assistenttien kanssa. Avokonttorin puolella on meluisampaa ja herkemmin ihmiset tulevat keskeyttämään. Avokonttorin soveltuu tutkimusten mukaan parhaiten sellaisiin työtehtäviin, joissa tarvitaan jatkuvaa vuorovaikutusta muiden työntekijöiden kanssa, sillä kun työn sisältö ja tehtävät vastaavat toisiaan, pystyvät työntekijät helposti ja vaivattomasti kysyä ja antaa ideoita toinen toisilleen ja saada tätä kautta tukea muilta (Launis & Lehtelä 2011, 124). Oma työnkuvani vaatii keskittymistä toisinaan monimutkaisiinkin asiakokonaisuuksiin, jolloin rauhallinen työtila on itselleni tärkeää. Näin ollen kyse ei ole siitä, ettenkö tulisi

avokonttorin väen kanssa toimeen tai pitäisi heistä, vaan nykyisessä työpisteessäni pystyn huomattavasti paremmin keskittymään omiin tehtäviini.

Tehtäviini kuuluu pitää perehdytyksiä jatkuvasta palvelusta uusille myynnin ja markkinoinnin henkilöille ja tämä oli edessä alkuviikosta. Henkilö oli ollut muutaman viikon talossa ja olin varannut meille neuvottelutilan ja kaksi tuntia aikaa perehdytykseen. Koska uusi työntekijä oli jo ehtinyt työskennellä yrityksessämme muutaman viikon, ja hänellä oli takanaan jo perehdytys omaan viralliseen työtehtäväänsä, ei tässä vaiheessa ollut tarpeen enää käydä läpi yksityiskohtaisesti yrityksen yleisiä taustoja ja tapoja. Rehellisesti sanottuna en aluksi kokenut tätä kohdalleni osunutta työtehtävää kovin innostavana tai mieluksena, sillä olen näistä samoista asioista jo kertonut vuosien varrella monia kertoja. Päätin ottaa kokeiluun uuden lähestymistavan perehdytykseen ja jätin kalvosulkeiset pois, sillä uutena henkilönä hänelle varmasti oli tullut jo liikaakin informaatiotulvaa joka suunnalta. Lindströmille töihin tuleminen kokonaan uutena ei aina välttämättä ole helppoa, sillä lyhenteitä ja eri palveluita on todella paljon ja toimitusketjut ovat pitkiä ja mutkikkaita. Koitin pitää mielessäni, että perehdytysvaiheen aikana, uuden työntekijän vastaanottama informaation määrä ei saa kasvaa liian suureksi, sillä muuten se aiheuttaa hänelle turhaa stressiä. Jo itsessään uuteen työpaikkaan tuleminen on suuri muutos, jolloin organisaation puolelta olisi tärkeää huomioida, ettei stressin määrän anneta kasvaa liian suureksi hukuttamalla työntekijä uuden tiedon alle. (Eklund 2018, 49–50).

Lähdimme uuden tulokkaan kanssa liikenteeseen keskustelemalla siitä, miten hän on kokenut tulonsa yritykseen, mitä kaikkea hän jo tietää ja mistä hän haluaisi lisätietoa, sekä millaista työhistoriaa hänellä on. Vaikka hänen ei tarvitse olla jatkuvanpalvelun asiantuntija, vaan oman myyntityönsä ammattilainen, on hänen kuitenkin hyvä tietää miten prosessimme toimivat ja millä aikatauluilla tuotteita saadaan olemassa olevilla ja uusille asiakkaille eteenpäin. Uusi työntekijä ei aina välttämättä kykene hahmottamaan mitkä asiat ovat hänelle oleellisia, jotta hän pystyy omaa työtehtäviään suorittamaan. Lisäksi epäoleellisten asioiden läpikäynti työsuhteen alussa hidastaa koko perehdyttämisen prosessia. Tämän takia perehdyttäjällä on suuri vastuu valikoida ja ymmärtää mitkä asiat ovat välttämättömiä tietää, ja mitkä ovat sellaisia, joihin voidaan palata myöhemmin. (Eklund 2018, 51).

Kerroin perehdyttävälleni myös omasta työhistoriastani ja miten olen yrityksessämme viihtynyt, sekä avasin omia tehtäviäni ja vastuitani. Kävimme lyhyesti läpi pesuloidemme ja varastoidemme sijainteja, alihankkijoiden ja palveluedustajien määrää sekä perustietoja asennuspalveluiden prosesseista. Tämä tapa osoittautui myös minulle miellyttäväksi, sillä sain itsekin pohtia omia työtehtäviäni sekä niiden monipuolisuutta, kun keskustelu soljui ja

uusi työntekijä esitti fiksuja ja haastavia kysymyksiä. Koin tämän ikään kuin hyvänä vanhan ja vähän uudenkin kertaamisena ja erilaisten palvelumallien läpikäymisenä myös itselleni. Korona-aikana, kuten edellä olen maininnut, tuotevalikoima on kasvanut ja yrityksen on täytynyt reagoida nopeallakin aikataululla asiakkaiden muuttuneisiin tarpeisiin. Sovimme, että aina jos tulee kysyttävää aiheesta kuin aiheesta, niin minuun saa ottaa yhteyttä ja autan mielelläni, tai ainakin otan asioista selvää, jos en heti tiedä vastausta. Perehdytys ensimmäisellä kertaa pidettiin melko kevyenä. Välillä mieleni teki sukeltaa erittäin syvälle yksityiskohtiin, erittäin teknisiin prosesseihin, mutta sain pidettyä keskustelun sopivan pintapuolisena, ja minusta myös perehdytettävälle jäi tuokiostamme hyvä mieli, eikä hän kokenut asioiden menevän saman tien yli ymmärryksen. Kehitin tässä samalla omaa osaamistani, ja päivitin perehdytystapojani. Uusien palveluedustajien ja liikennöitsijän perehdytys kuuluu luonnollisesti minulle, ja heille suunnattava perehdytys on huomattavasti teknisempi ja sisältää seikkaperäisempää koulutusta jokaisesta prosessista ja tuotteesta, sillä heidän tulee tuntea lopulta Lindströmin prosessit erittäin tarkasti koskien jakelupalvelua ja pesulatoimintaa.

Viikon katkaisi helatorstai, joten sitä edeltävän päivän käytin jälleen kiinniajojen sujuvuuden varmistamiseen ja tarkkailuun. Keskiviikkona tuotteita oli niin paljon lähdössä varastoihimme mattopesulalta, että ne eivät mahtuneet normaalissa runkoautossa, joka on maksimi pitkä yhdistelmä. Tämän seurauksena tilasin lisäkuljetuksen loppuille tuotteilla ja sovin tämän aikataulusta. Tämä tapahtui hyvässä yhteistyössä mattopesulan kanssa, sillä sieltä tuli informaatiota suuresta pakkausmäärästä, ja he olivat laskeneet alustavan arvion montako mattokasettia pakataan jakelureiteille. Matot pakataan ja kuljetetaan metallisissa mattokaseteissa, näissä ei ole pyöriä vaan niitä siirrellään pumppukärryillä pesulalla sekä jakeluautoissa. Etuna pyörällisiin rullakoihin on se, että matot saadaan pakattua siistimmin ja mattokasetteja mahtuu runkokuljetuksiin tiiviimmin, sekä samoin jakeluautoihin. Mattojen käyttöikä pitenee myös, kun kuljetusvaurioita tulee selvästi vähemmän nykyisillä kuljetusvälineillä.

Perjantaina pidin kotikonttoripäivän helatorstain jälkeen. Valmistauduin viikonloppuun tekemällä päivän rutiinityöt ja seuraamalla kiinniajojen etenemistä. Totesin kokemuksestani olleen jälleen hyötyä, sillä kentältä tuli paljon viestiä asiakkaiden kiinniolevista ovista.

### 3.9 Viikko 9

Viikon alussa oli kaksi jo tässä opinnäytetyössä monta kertaa mainittua palaveria, asiakstiimi ja laatupalaveri. Palaverit sujuivat tutulla kaavalla ja tutuilla kokoonpanoilla, joten niitä ei tässä kohtaa tarvitse enempää avata. Voisin kuitenkin todeta, että viikot ja

kuukaudet pääsääntöisesti noudattavat tuttua kaavaa, jonka seurauksena minun mielestäni palaverien määrää voisi ehkä jopa vähentää, tai ainakaan tarvetta lisätä niiden määrää ei ole.

Korona-aika on nostanut Teams-palaverien määrää, sillä fyysisiin kokoontumiseen ei kannusteta, vaan yritys toivoo, että mahdollisimman moni enemmän kuin kahden hengen kokous pidettäisiin etänä.

Uutena asiana alkuvuikosta oli Teams-palaveri, jossa suunniteltiin erään suuren kotimaisen yrityksen palvelua nopealla tahdilla käsidesiannostelijoiden asennuksissa. Projektin vetäjä oli toimittanut etukäteen toimipisteistä listauksen ja tiedusteli minulta ja kollegoilta millä aikataululla laitteet saataisiin asiakkaalle. Tahtotilana oli mahdollisimman nopea toimitus ja asennus. Tämä olisi ollut ongelma vielä kaksi kuukautta sitten, mutta nyt käsidesiannostelijoita oli omissa varastoissamme riittävästi. Asiakaskohteita oli yhteensä yli sata kappaletta ympäri Suomea. Tein oman alueeni kohteista työmääräykset asentajillemme ja informoin tulevasta projektista heitä palaverin jälkeen. Lähetin myös Hollolan varastotamme rungoilla lisää annostelijoita ja nesteitä varastoihimme, joista asentajamme saivat ne noudettua.

Kuluva viikko painottui muutenkin pitkälti asennuspalveluihin, sillä vietin päivän Mikkelin asentajan mukana. Kävimme asiakaskohteissa ja sain olla mukana asentamassa laitteita ja tapaamassa asiakkaita paikan päällä. Kohteina oli muun muassa jäähalli, iso tavaratalo ja kaupungin eri kohteita. Kuuntelin samalla asentajaa, joka kertoi päivittäisistä haasteista ja omista työmenetelmistään. Suoritimme myös inventaarion varastoon, jotta osaisin tilata oikean määrän hygienialaitteita, nesteitä ja pattereita. Lisäksi inventaariosta sai melko selkeän kuvan mitä tuotteita kuluu enemmän ja mitä kenties ei kannata ottaa keskusvarastolta enää niin paljoa. Lähetimme myös ylimääräisiä tuotteita muihin varastoihin, jotta varastonarvoa saataisiin pienemmäksi ja pidempään hyllyssä olevat tuotteet saataisiin hyötykäyttöön eli asiakkaiden tiloihin tuottamaan vuokraa. Havaitsin myös, että Mikkelin kaupungilta vuokralla olevasta varastostamme lastauslaiturin lippa ei toiminut kunnolla. Lippa on tärkeä, kun jakeluauton perälautanostin lasketaan laiturille, niin lippa yhdistää laiturin ja auton perälaudan. Kyse on myös työturvallisuudesta, sillä mattokasetit painavat täytenä noin 200 kiloa ja seuraukset voisivat olla kohtalokkaita kuorman kaatuessa lastatessa tai purkaessa. Työturvallisuuslaissa määritetään paitsi työnantajan, myös työntekijöiden, velvollisuudet huolehtia työturvallisuuden toteutuksesta. Työnantajalla on yleinen huolehtimisvelvoite, eli työnantaja on lain puitteissa velvoitettu huolehtimaan työntekijöiden turvallisuudesta ja terveydestä työssä. Näin ollen työnantajan tulee paitsi suunnitella työympäristö ja työtehtävät niin, että ne ovat työntekijän kannalta turvallisia, hänen tulee myös

jatkuvasti tarkkailla työympäristöä, työskentelytapoja ja työyhteisön yleistä tilaa turvallisuuden näkökulmasta. Havaittuihin epäkohtiin tulee puuttua. Työntekijän velvollisuus puolestaan on ilmoittaa havaitsemistaan turvallisuuteen liittyvistä epäkohdista eteenpäin ja omalta osaltaan huolehtia siitä, että työnantajan antamia työturvallisuuteen liittyviä ohjeita noudatetaan. (Työturvallisuuslaki). Lindströmin käyttää alihankintatyövoimaa nimenomaan asentajien ja palveluedustajien kohdalla. Alihankintatilanteissa voidaan nähdä, että kyseessä on yhteinen työpaikka, jolloin työturvallisuutta koskevissa asioissa pätevät yhteisen työpaikan säännökset. Vaikka ensisijaisesti kukin työnantaja vastaa itse omien työntekijöidensä turvallisuudesta, on kuitenkin se yritys, joka tiloissa käyttää pääasiallista määräysvaltaa, velvoitettu huolehtimaan, että kaikki tiloissa työskentelevät ovat saaneet tarpeelliset ohjeet ja tiedot työhön kohdistuvista vaara- ja haittatekijöistä. Tämän lisäksi myös ulkopuoliset työntekijät ovat veloitettu ilmoittamaan havaitsemistaan toiminnan vaaratekijöistä eteenpäin. Työturvallisuuskortin suorittaminen yhteisillä työpaikoilla on usein hyvä ratkaisu. Työturvallisuuskortti tukee työpaikka- ja työtehtävä kohtaista perehdytystä, antaa suorittaneelle perustietoja työympäristön vaarojen tunnistamisesta sekä tietoa yhteisen työpaikan työsuojelun yleisistä periaatteista ja yhteistoiminnasta. (Työturvallisuuskeskus 2010, 6–7). Lindström suosittelee kaikkia työntekijöitään suorittamaan työturvallisuuskortin, ja osassa työtehtäviä, kuten palveluedustajien kohdalla, se on myös pakollinen. Palveluedustajien kohdalla liikennöitsijän vastuulla on huolehtia, että hänen alaisuudessaan työskentelevillä henkilöillä on tämä suoritettuna ja se on voimassa oleva eikä vanhentunut. Viallisen lastauslaiturin lipan suhteen sain lopulta muutamien yritysten jälkeen kaupungin kunnossapidon puhelimitse kiinni, ja he lupasivat tulla korjaamaan lippaan tullutta, ilmeisesti hydraulikkavikaa, mahdollisimman nopeasti. Asentajan kanssa tästä keskustellessa, hän ei ainakaan muistanut kiinnittäneensä vikaan aiemmin huomiota, joten ehkä vika oli suhteellisen tuore, eikä siitä sen takia ollut aiemmin ehtinyt tulla minulle tietoa.

Vietin päivän myös kotikonttorilla ennen viikonloppua. Yritykseni kannustaa pitämään kotikonttoripäiviä, varsinkin silloin, jos töiden hoitaminen ei vaadi konttorille saapumista. Omassa työssäni liikkumista ja kohtaamisia ihmisten kanssa on paljon, sidosryhmien kanssa yhteistyö on tiivistä ja mielestäni kouluttaminen sekä perehdyttäminen vaativat fyysisistä läsnäoloa onnistuakseen. Lindströmillä on omat etätyöohjeensa, jotka noudattavat korona-aikana Sosiaali- ja Terveysministeriön suosituksia ja ohjeistuksia.

### 3.10 Viikko 10

Alkuviikon vietin Hollolassa normaalien rutiinitöiden lomassa. Isompi esillä oleva asia oli Hollolan pesulan takavarasto ja sen tilan puute. Tämä projekti vei lopulta koko viikon.

Varaston kautta kulkee kaikki jakelulle tulevat tuotteet muista pesuloista, siellä varastoidaan Hollolasta lähtevien reittien matot, kun ne ovat pakattu, ja varastossa on myös asentajan tuotteet sekä myyjien kaapistoja runsaasti, jossa he säilyttävät muun muassa vaatteiden sovitussarjoja asiakkaille.

Lindströmin tytäryhtiö Comforta Oy toimittaa tekstiilipalveluita hotelleille, ravintoloille ja hoitoalalle. Alkuvuodesta sovimme heidän kanssaan yhteistyöstä, jossa he toimittavat keran viikossa runkokuljetuksella Tampereen pisteestään Päijät-Hämeen hoitoalan asiakkaiden tuotteita Lindströmin Hollolan varastoon. Meidän alueen palveluedustajat toimittavat puolestaan tuotteet asiakkaille ja noutavat likaiset. Tämä yhteistyö tarkoitti sitä, että Hollolan varaston tilanpuute muuttui akuutiksi. Hollolan tuotantopäällikön kanssa suunnitelimme varaston uutta lay outia ja mietimme oikeaa tapaa tuotteiden kierrätykselle vaikeuttamatta päivittäistä toimintaa. Varaston lisärakentaminen ei ole vaihtoehto, sillä tontilla ei ole lisärakennusmahdollisuutta, joten nykyisillä tiloilla tulee pärjätä. Lukuisilla pienillä toimenpiteillä saimme lisää tilaa järjestettyä. Siirsimme asentajan tarvikkeita ja varastoa kellaritiloihin, myyjien kaappeja siirrettiin tyhjennettyyn arkistohuoneeseen ja varaston hyllyihin lisättiin yhdet kerrokset. Hyllyjen korkeudella saavutettiin se hyöty, että ennen lattiata-solla vähällä kierrolla olleet lavat saatiin nostettua hyllyihin viemästä lattianeliöitä. Näin saimme myös varastonkiertoa tehokkaammaksi ja nopeaksi ja varastoon sidottua pääomaa pienemmäksi. Varastonkierron halutaan olla tehokasta ja nopeaa, sillä mitä vähemmän aikaa tavarat ovat varastossa, sitä vähemmän niihin kohdistuu varastointikustannuksia. Varastonkierrolla kuvataankin näin ollen sitä, kuinka nopeasti tavarat myydään asiakkaille ja tätä kautta tavarat varastossa vaihtuvat. (Mäenpää 2015, 53). Varastonkierto on yksi käytetyimmistä mittareista, joita käytetään kuvaamaan varaston tehokkuutta. Kuitenkaan mitään yhtä oikeaa vastausta sopivaan kiertonopeuteen ei ole, vaan se riippuu täysin tuotteista ja siitä, mitkä ovat kyseisenkin varaston ohjauksen tavoitteet (Logistiikan maailma).

Aiemmin varasto oli enemmänkin LIFO-periaatteella toimiva runkoautojen tuodessa tuotteita varastoon, joista viimeistään seuraavana päivänä palveluedustajat lastasivat ne kyytiin. Suuri osa varastossa olevista artikkeleista makasi pitkiäkin aikoja varaston perällä tai hyllyissä. Tästä halusimme muutoksilla eroon, FIFO-menetelmää kohti. Vaikka Lindströmin tuotteissa ei ole kyse herkästi pilaantuvista tuotteista, vaan suurin osa varastoitavista tuotteista on tekstiilejä, joukossa on kuitenkin myös esimerkiksi saippuoita, jotka eivät säily ikuisesti. Lisäksi varastot keräävät aina pölyä, eikä hygieniatuotteiden, kuten käsipyhyherullien, haluta turhaan makaavan varastossa likaantumassa omasta takaa. FIFO-menetelmä, eli menetelmä, jossa ensin varastoon tulleet tuotteet otetaan ensimmäisenä kiertoon, mahdollistaa sen, ettei mikään tuote jää varastoon seisomaan pitkäksi aikaa

(Logistiikan maailma). Varastossa mahtuisi kaikki erilaiset tuotteet olemaan, mutta ne saataisiin kiertoon nopeammin. Varastoon tehtiin selkeämpiä merkintöjä, lattiaan pultattiin matalia kaiteita, jotka ohjasivat rullakoita, kuormalavoja ja mattokasetteja kiertämään oikein. Lisäksi lattiaan maalattiin viivoja, jotka indigoivat eri artikkeleiden sijoituspaikkoja.

Kyseinen projekti olisi pitänyt tehdä jo aiemmin, mutta alkuvuosi oli kiireinen ja nyt siihen oli sopiva viikko aikaa. Tähän tarvittiin sujuvaa yhteistyötä tuotannon, kunnossapidon ja jakelun kanssa. Lopputuloksena saimme selkeän ja toimivamman varaston, joka palvelee käyttötarkoitusta huomattavasti paremmin kuin ennen muutosta. Jotta varasto säilyisi toimivana niin maastoutin uuden mallin palveluedustajillemme heidän saapuessaan jakelu-reiteiltään ja sovimme yhteiset uudet pelisäännöt. Tämä oli mielestäni mieluinen, vaikkakin melko haastava projekti jokapäiväisen työnteon lomassa.

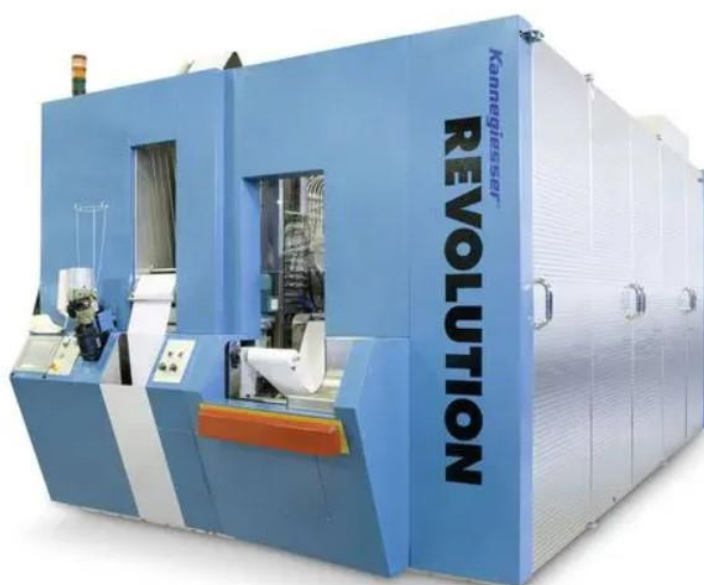
### 3.11 Viikko 11

Viikko alkoi Luumäellä, jossa konttorilla suoritin normaalia viikkotyöskentelyä. Seurasin, että kaikki reitit olivat lähteneet liikkeelle ja poikkeamia ei ilmennyt. Tapasin myös paikallisen asentajan, jonka Itä-Suomen asennusalue on erittäin laaja. Kävimme varastoa läpi ja teimme listan tilattavista tuotteista ja kävimme läpi hänen työlistaansa. Hänen alueensa on Lappeenranta, Imatra, Parikkala ja muut pienet kunnat valtatie 6:n varrella. Aiemmin hänen asennusalueensa oli vielä laajempi käsittäen aina Savonlinnan ja Punkaharjun seudun. Kyseinen laaja alue ei ollut enää järkevä, sillä asentajalla saattoi tulla veolitettavia kilometrejä tuhansia kuukaudessa, ja suhteessa työaikaan, hän vietti enemmän aikaa autossa kuin asiakkaiden luona laitteita huoltamassa ja asentamassa. Asentaja on myös jo vanhempi ihminen, niin hän ei itsekään halunnut enää kovin mielellään viettää niin paljon aikaa tien päällä. Ratkaisin asian muutama vuosi sitten, sillä halusin pitää ehdottomasti kyseisen asentajan meillä töissä. Hän on tehokas ja erittäin asiakaspalveluhenkinen ja kaikkien pitämä alansa ammattilainen. Ongelma ratkesi sillä, että Savonlinnan liikennöitsijä palveluedustajineen koulutettiin huoltamaan ja asentamaan laitteita, jotta asennustointa olisi enemmän paikallista ja tämän alkuperäisen asentajan kuorma keveni. Vaikka koulutus ja perehdytys, sekä asennustarvikkeiden hankinta, maksoi kertaeränä reilummin, se on pitkällä aikavälillä tuonut säästöjä vähempinä ajettuina kilometreinä ja myös nopeuttanut asiakkaiden palvelua asentajan ollessa lähempänä asiakasta. Myöskin Lindströmille tärkeitä vihreitä arvoja tämä muutos on korostanut.

Puolessa välissä viikkoa oli jälleen jatkuvanpalvelun ohjaustiimi, toinen kierros. Tästä kerroin jo viikolla 7 tässä päiväkirjaopinnäytetyössä. Kävimme edellisen palaverin muistion läpi ja kertosimme mitä silloin oli päätetty sekä mitä toimenpiteitä sen jälkeen oli suoritettu. Uutena asiana painotettiin inventaarion tärkeyttä ja mitä tulevia inventaarioita tullaan

suorittamaan. Korona oli myös muuttanut varastoinnin painopisteitä, jonka seurauksena painopisteitä kerrattiin ja toimintaohjeita päivitettiin muun muassa työvaatteiden varastoinnin suhteen.

Kävimme palaverissa läpi myös Luumäellä sijaitsevan pesulan toimintaa. Luumäen pesulalla on työvaatepesulatoimintaa, mutta lisäksi heillä on oma käsipyherullan pesukone. Heinäkuussa 2017 Luumäen pesulassa käynnistettiin pilottihanke, jolloin otettiin käyttöön uusi pyyherullien käsittelyjärjestelmä (Kuva 7). Uusi järjestelmä optimoi tilantarvetta, vedenkulutusta, raskaiden työvaiheiden määrää sekä kuljetuksen ja varastoinnin tarvetta (Lindström 2020e).



Kuva 7. Mallikuva uudesta 2017 Luumäellä käyttöönotetusta käsipyherullien käsittelyjärjestelmästä (Lindström 2020e).

Käytössä olevan järjestelmän myötä käsipyherullat saadaan huollettua paikallisesti, eikä pitkiä runkokuljetuksia enää tarvita kuljettamaan pyyherullia pitkän matkan päähän. Ennen Luumäen pesulan pilotointia, Itä-Suomen pyyherullat pestiin Hämeenlinnassa. Hämeenlinnan pesula on suuri laitos, joka vaatii pyöriäkseen huomattavasti enemmän henkilökuntaa ja esimerkiksi vettä. Nyt kun uusi järjestelmä on ollut muutaman vuoden käytössä, voidaan kerätyn tiedon ja käyttökokemuksen myötä todeta, että uusi järjestelmä on huomattavasti kustannustehokkaampi ratkaisu verrattuna vanhoihin pesulaprosesseihin. (Lindström 2020e).

Luumäen pesulan käsipyherullien pesu pyörii tällä hetkellä kahdessa vuorossa aiemman yhden vuoron sijaa. Kahteen vuoroon on siirrytty lisääntyneen käsihygienian takia, jonka

seurauksena käsipyyherullien menekki on selvästi kasvanut edellisesti vuodesta. Pesulinjasto työllistää kaksi henkilöä per vuoro. Itsekin olen tehnyt yhden vuoron, jonka koin erittäin hyväksi toisen työhön tutustumiseksi. Sain sitä kautta paremman käsityksen siitä, miten varastoistamme likaiset rullat tulisi palauttaa, jotta niiden avaaminen ja peseminen olisi mahdollisimman helppoa ja joutuisaa. Palaverissa laitteen toimintavarmuutta kerrattiin ja lisäksi kartoitettiin mahdollisuutta toiseen pesukoneeseen, tilaa lisäpesukoneelle on varattu jo siinä vaiheessa, kun ensimmäinen laite asennettiin linjastoiheen. Pesulalla on valmiit liitännät ja valmius ottaa toinen pesukone käyttöön. Toistaiseksi pesumäärät eivät vielä olleet sellaisia, jotta toinen kone olisi päätetty tilata ja asentaa. Mielessäni mietin palaverin aikana, että toinen pesukone tulee ennemmin tai myöhemmin, sillä olen pannut merkille miten paljon käsipyyherullia palveluedustajamme jakelevat verrattuna vuotta aikaisempaan tilanteeseen. Tästä trendistä oli myös helposti dataa saatavilla, joka tuki mielikuvaani.

Loppuviikosta vietin päivän Kotkassa jälleen asennuspalveluiden parissa, sillä olimme aiemmin saaneet reilusti paljon kaivattuja käsidesiannostelijoita, niin olin paikallisen asentajan mukana toimittamassa niitä asiakkaille. Samalla koulutin melko tuoretta asentajaa eri laitteista ja kävimme läpi muutamia haastavampia tilanteita. Kokemukseeni vedoten kerroin miten tärkeää on tarkkaan skannata varsinkin märkätiloihin asennettujen koneiden paikkoja seinissä. Olen muutaman kerran saanut selvittää asentajan aiheuttamaa vesivahinkoa asiakkaan tiloissa vuosien varrella, joten painotan aina uusille asentajille pohjatyön tekemisen tärkeyttä ennen kuin reikien poraamiseen ryhdytään. Vesi- ja sähköjohtoja paikantavat skannerit ovat verrattain halpoja ja helposti saatavilla, ja edellytän että asentajalla on kyseinen laite aina käytössä.

Minusta viikonlopetus oli mieluisa, sillä sain kerrata itsekin hygienialaitteidemme toimintoja ja malleja sekä vieraila eri asiakkaiden luona. Se on hyvää vaihtelua konttorissa tai kotikonttorissa istumiseen. Lisäksi tuore asentaja oli erittäin vastaanottavainen ja kertoi että on pitänyt kyseisistä työtehtävistä ja ettei kahta samanlaista päivää vielä ole tullut. Päivän päätteeksi kävimme vielä tietokoneellani läpi erään ison asiakkaamme vaatiman perehdytyksen. Näin asentajalla on jatkoa ajatellen perehdytys hoidettuna ja ajoluvat kunnossa, jotta hän voi vieraila heidän kohteissaan.

### 3.12 Viikko 12

Päiväkirjaopinnäytetyöni viimeinen viikko, eli numero 12. Viikko käynnistyi Hollolan konttorilla. Viikko oli jälleen normaalia lyhyempi, sillä perjantai olisi juhannusaatto ja näin ollen vapaapäivä. Viikosta tulisi muutenkin kiireinen, sillä tämän viikon jälkeen jäisin kesälomalle ja viikosta iso osa kului varmistaen, että kiinniajot juhannuksen osalta saataisiin

maaliin suunnitelmien mukaisesti. Lisäksi minun tulisi varmistaa, että lomani sijainen olisi kaikesta ajan tasalla ja tietäisi tarkasti mitä projekteja niin asennuksissa kuin päivittäisessä jakelupalvelussa on meneillään ja tulossa.

Viikko meni Hollolassa, ja olin sopinut jo esimieheni kanssa, että aloitan lomani keskiviikon jälkeen, sillä pitäisin torstain jo ylityövapaana, koska olin tehnyt pitkiä päiviä kuluneiden viikkojen aikana. Virallista tuntiseurantajärjestelmää yrityksessämme ei ole toimihenkilöille, mutta olimme esimieheni kanssa yhtä mieltä siitä, että ylimääräinen vapaapäivä oli vähintäänkin ansaittu.

Asentajamme olivat viikon aikana erittäin kiireisiä, sillä myynniltä oli tullut normaalia enemmän tehtäviä kuluvalle viikolle aikarajoineen. Edelleen käsidesiannostelijoiden toimitukset olivat jatkuvasti työlistoilla, mutta oman haasteensa toi erittäin ison koulun lähestyvä luovutuspäivä Itä-Uudellamaalla. Rakennuttajalla oli mennyt odotettua pidempään, ja Lindströmin hygienialaitteet asennetaan yleensä aina viimeisimpänä projektina ennen luovutusta. Seinien ja pintojen on oltava täysin valmiina ja rakennuksen loppusiivousta vaille valmis, ennen kuin voimme laitteemme asentaa. Asennettavia laitteita oli yli sata, niin koordinoin alueen varsinainen asentajan avuksi toisen asentajan. Tämä asentaja oli tuttu entuudestaan, sillä hän on tehnyt yrityksellemme erilaisia kiireavustuksia. Lisätyövoiman ottaminen luonnollisesti lisää kuluja, mutta pidin tärkeämpänä saada laitteet ajoissa valmiiksi ja asiakkaalle tehty lupaus lunastettua. Asentajat tekivätkin kaksi päivää pitkiä työpäiviä ja saivat työn valmiiksi ennen rakennuksen luovutusta. Sain myöhemmin kuulla, että asiakas oli erittäin tyytyväinen asennuspalveluumme ja rakennuttaja pysyi aikataulussa. Tämä luonnollisesti aiheutti tyytyväisyyttä minussa, ja välitinkin lämpimät kiitokset asentajillemme ja lupasin käyttää heidät vähintäänkin lounaalla, kun palaan jälleen töihin. Vaikka jokainen varmasti tietää omasta kokemuksesta, kuinka hyvän palautteen saaminen omasta työstä tuntuu hyvältä, silti se meinaa toisinaan unohtua arjessa. Liian usein työyhteisöissä unohdetaan se, että palautetta saa, ja pitääkin, antaa myös muut kuin yrityksen esimies, sillä jokainen työyhteisössä voi auttaa toisia palautteen kautta oppimaan ja kehittymään omassa tekemisessään. Kun työntekijä tuntee tekevänsä merkityksellistä työtä, hän tekee sitä mielellään ja myös innostuu sen tekemisestä. Positiivista ja kannustavaa palautetta saadessaan työntekijä saa itselleen onnistumisen tunnetta ja iloa, ja tätä kautta hänellä vahvistuu paremmin käsitys siitä, mitä häneltä työssä odotetaan, ja miten toimimalla hän voi päästä näihin odotettuihin tavoitteisiin. Onnistumisen esilletuominen myös lisää onnistumisia, koska palautteen myötä työntekijä myös pystyy toistamaan onnistuneen suorituksen tulevaisuudessa, sillä positiivinen palaute kannustaa häntä jatkaamaan samaan malliin. Lisäksi paitsi, että palautteen antaminen tuo iloa sen saajalle, tuo

positiivisiin asioihin keskittyminen ja niiden jakaminen myös itselleni iloa. (Ahonen & Loh-taja-Ahonen 2014, 17–21).

Olen hyvässä tilanteessa loma-ajan sijaiseni suhteen, sillä minua tuuraa jakelupalvelun assistentti, joka on päivittäisessä toiminnassa tiiviisti mukana. Tapasin hänet tiistaina ja kävimme läpi seikkaperäisesti ajankohtaisia asioita. Hän on tuurannut lomiani jo vuosia, joten perusasiat ovat erittäin hyvin hallinnassa. Kyse oli lähinnä aikataulutuksista ja tehtävien priorisoinnista. Teimme työnjakoa siitä, mitä vielä teemme kuluvalla viikolla, ja itsel- leni asetin tavoitteeksi saada erityisesti monet pienet asiat kuntoon, sillä niistä oli vain mi- nulla muistiinpanot ja merkinnät. Tiesin jo etukäteen, että kaikkea emme todennäköisesti tule ehtimään saada valmiiksi. Halusin kuitenkin antaa parhaat mahdolliset lähtökohdat lomani sijaiselle onnistua, joten listasimme myös muutamia tehtäviä, mitkä otan hoitaak- seni, kun palaan kolmen viikon lomalta. Näin varmistimme, että pääsen sujuvasti jälleen työhön kiinni palatessani.

Soitin vielä esimiehelleni keskiviikkopäivän päätteeksi ja kerroin mitä hänenkin olisi hyvä tietää lomani tuurauksista ja lisäsin sähköpostiini automaattisen lomatiedotuksen sijaiseni yhteistietoineen ja suljin perässäni työpaikan oven kolmeksi viikoksi.

## 4 YHTEENVETO

Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli seurata ja dokumentoida kehittämistäni jakelupalveluohjaajan tehtävässä. Olin ollut opinnäytetyön alkaessa jo 11 vuotta tehtävässä, joten oli aluksi haastavaa miettiä, miten kehittyisin vielä työssäni. Urautumisen samoihin tapoihin ja toimintamenetelmiin on aina riskinä, kun on samassa tehtävässä pitkään. Otin kuitenkin mielenkiinnolla vastaan opinnäytetyön tarjoaman haasteen itseni kehittämiseksi nykyisessä tehtävässäni.

Oman lisänsä opinnäytetyön tekemisen ajankohtaan toi koronaepidemia, joka pakotti mukautumaan ja poistumaan omalta tutulta mukavuusalueelta. Viikoista tuli hektisempiä ja päätöksiä piti tehdä nopeammin ja tarkemmin. Yrityksen sisäiset lomautukset toivat mukanaan sen, että omien töiden rajat venyivät ja olin myös enemmän tekemässä ikään kuin toisille kuuluvia tehtäviä.

Työtehtävien laajentuessa kokemuksestani oli hyötyä, sillä vuosien aikana eri sisäisten sidosryhmien toiminnat ja työtehtävät olivat tulleet minulle erittäin tutuiksi. Tunsin prosessit ja menetelmät entuudestaan. Kokemattomampana työntekijänä nopea mukautuminen olisi ollut huomattavasti vaikeampaa, ja koin myös vahvasti sen, että pystyin ja eritoten halusin olla tukena muille. Vahvasta perehdyttämisen- ja koulutustaustastani oli hyötyä edellä mainituissa tilanteissa.

Osaan tehdä nopeita päätöksiä, jotka hyödyttävät yritystä ja ovat linjassa yritysten arvojen ja toimintamallien kanssa, noudattavat prosesseja ja tähtäävät lopulta asiakasta tyydyttävään ratkaisuun. Päätöksentekokyky on ollut aina minulla vahvuutena ja kuluneet 12 viikkoa vahvistivat tätä. Poikkeustilanteita tuli ajanjakson aikana normaalia enemmän ja koin pärjääväni paineen alla erinomaisesti.

Oman osaamiseni kehityksen kannalta havaitsin tärkeäksi osallistua aktiivisemmin yrityksen sisäisiin koulutuksiin ja tapahtumiin. Tekninen puoli on minulla vahva eri järjestelmistä ja laitteista, mutta esimerkiksi esimiestaitojen kehittämiseen suunnatut koulutukset olisivat minulle erittäin tervetulleita. Yrityksessämme on myös toisen työ tutuksi-ohjelma, joka nimensä mukaisesti tutustuttaa erilaisiin työtehtäviin yrityksen sisällä. Olen jo aiemmin osallistunut muun muassa työvaatepesulan tuotannon työskentelyyn ja käynyt muiden alueiden jakelupalveluohjaajien vieraana tutustumassa heidän työskentelyynsä. Aion myös jatkossa tätä harjoittaa pitkän tauon jälkeen tämän opinnäytetyön innoittamana

Opinnäytepäiväkirjaa varten tehtyjen muistiinpanojen pohjalta pystyin myös analysoimaan kuluneita viikkoja itsekriittisemmin, ja pohtimaan missä on hyviä mahdollisuuksia kehittyä ja mikä puoli on jo mahdollisesti kehittynyt.

Yhteistyö sisäisten sidosryhmien kanssa korostui, ja halusin olla enemmän tekemisissä tuotannon sekä myynnin kanssa. Molemmipuolinen tiedottaminen meneillään olevista projekteista auttoi kaikkien osapuolten työn onnistumisessa. Usein itsestä jokin tieto tuntui pieneltä ja itsestään selvältä, mutta kun vein sitä sidosryhmien tietoon, niin informaatio otettiin usein kiitollisena vastaan ja se helpotti heidän toimintaansa enemmän kuin osasin ennakoida. Tätä aion jatkossa jatkaa tiiviisti, sillä samalla tavalla tämä hyödyttää minua työssäni, kun tietoa herkemmin jaetaan takaisin myös minulle päin.

Kommunikointi yrityksen sisällä kehittyi minulla ja ehkä aiemmin pidin tuotantoa, asiakaspalvelu, myyntiä ja jakelua enemmän omina yksittäisinä kokonaisuuksinaan. Kuluneen vuoden ja opinnäytetyön aikana huomasin rajojen hämärtyvän ja yhteistyön syvenevän. Tähän vaikutti niin asiat kuin ihmisetkin. Koin itseni aiemmin enemmän teknisenä ja asian-tuntevana työntekijänä, kuin sosiaalisena keskustelijana.

Keskustelut lähiesimieheni kanssa ja päiväkirjamaisen opinnäytetyön tekeminen muuttivat käsitystäni sosiaalisempaan suuntaan. Huomasin muuttaneeni työskentelytapojani enemmän keskustelemaan muotoon, luonnollisesti työssäni pitää jakaa selkeitä käskyjä, mutta välillä on hyvä myös kuunnella enemmän toisen mielipiteitä ja ajatuksia.

Opinnäytetyö näytti vahvuuteni ja pitkän kokemukseni työtehtävässäni ja antoi tärkeitä rakennuspalikoita syventää osaamistani muunkin kuin logistiikan osalta. Sain työkaluja, joilla parannan yhteistyökykyäni ja ulosantiani niin yrityksen sisällä kuin ulkoisten toimijoiden kanssa.

## LÄHTEET

Ahokas, L. & Mäkeläinen, J. 2013. Perehdyttäminen ja työhönopastus – Ennakoivaa työsuojelua. Työturvallisuuskeskus. Saatavissa:

[https://ttk.fi/oppaat\\_ ja\\_ ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen\\_ ja\\_ tyonopastus\\_ -\\_ ennakoivaa\\_ tyosuojelua](https://ttk.fi/oppaat_ ja_ ohjeet/digijulkaisut/perehdyttaminen_ ja_ tyonopastus_ -_ ennakoivaa_ tyosuojelua) [Viitattu 15.11.2020]

Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. 4. painos. Human Interest.

Ecomond. 2020a. TCS – Toimialariippumaton tehtävienhallintajärjestelmä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ecomond.fi/tcs.php> [Viitattu 15.11.2020]

Ecomond. 2020b. TCS Opti – Vaativaan logistiikan optimointiin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <http://www.ecomond.fi/opti.php> [Viitattu 15.11.2020]

Eklund, A. 2018. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. 1. painos. Helsinki: J-Impact Oy.

Joki, M. 2018. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 6. uudistettu painos. Helsinki: Kauppakamari.

Kuljettaja.net. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.kuljettaja.net/hakemisto/> [Viitattu 13.11.2020]

Launis, M. & Lehtelä, J. 2011. Ergonomia. Helsinki: Työterveyslaitos.

Lindström Group Oy. 2020a. Euroopan johtava tekstiilipalvelualan yritys. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://lindstromgroup.com/fi/yritys/> [Viitattu 24.10.2020]

Lindström Group Oy. 2020b. Sertifikaatit ja käytäntö – tekstiilihygieniää, johon voit luottaa. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://lindstromgroup.com/fi/artikkeli/sertifikaatit-ja-kaytanto/> [Viitattu 13.11.2020]

Lindström Group Oy. 2020c. Lindströmin tekstiilit liikkuvat Pohjois-Suomessa kaasuautolla. WWW-dokumentti. Saatavissa <https://lindstromgroup.com/fi/artikkeli/lindstromin-tekstiilit-liikkuvat-pohjois-suomessa-kaasuautolla/> [Viitattu 14.11.2020]

Lindström Group Oy. 2020d. FlowAbility. WWW-Dokumentti. Saatavissa: <https://lindstromgroup.com/fi/flowability/> [Viitattu 14.11.2020]

Lindström Group Oy. 2020e. Pyyherullat pestään lähellä ja laadukkaasti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://lindstromgroup.com/fi/artikkeli/pyyherullat-pestaan-lahella-ja-laadukkaasti/> [Viitattu 14.11.2020]

Logistiikan maailma. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/> [Viitattu 1.11.2020]

Motivan hankintapalvelu. 2018. Opas tavarankuljetuspalveluiden hankintaan. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.motiva.fi/files/14806/Opas\\_tavarankuljetuspalveluiden\\_hankintaan\\_Suosituksia\\_vaatumuksiksi\\_ja\\_vertailukriteereiksi\\_Versio\\_1.1.pdf](https://www.motiva.fi/files/14806/Opas_tavarankuljetuspalveluiden_hankintaan_Suosituksia_vaatumuksiksi_ja_vertailukriteereiksi_Versio_1.1.pdf) [Viitattu 14.11.2020]

Mäenpää, K. 2015. Tulos syntyy teoista – liiketalous tutuksi. Suomen liikekirjat.

Salminen, J. 2015. Työntekijän vastuu ja työelämätaidot. 2. painos. Helsinki: J-Impact Oy.

Salminen, J. 2017. Onnistu tiimityössä. 3. uudistettu painos. Helsinki: J-Impact Oy.

Sinervä, I. 2019. Lindströmillä siru seuraa jo työvaatteen kulkua – Tekstiilialan palveluyritys hakee kasvua Aasiasta. *Kauppalehti*. Verkkolehti. Saatavissa: <https://www.kauppalehti.fi/uutiset/lindstromilla-siru-seuraa-jo-tyovaatteen-kulkua-tekstiilialan-palveluyritys-hakee-kasvua-aasiasta/0a9a8163-4025-4023-88e8-88223db12b96> [Viitattu 13.11.2020]

Tapaninen, U. 2018. Logistiikka ja liikennejärjestelmät. Gaudeamus Oy.

Tieliikennelaki. 3.4.1981/267.

Traficom. Pitkät rekat yleistyvät liikenteessä. 2019. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.traficom.fi/fi/ajankohtaista/pitkat-rekat-yleistyvat-liikenteessa> [Viitattu 9.11.2020]

Työturvallisuuskeskus. 2010. Työturvallisuus ja työterveys työpaikalla. 1. painos. Työturvallisuuskeskus TTK.

Työturvallisuuslaki. 23.8.2002/738

Varova. Kuljetusalan sanasto. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://varova.fi/tietopalvelut/kuljetusalan-sanasto/> [Viitattu 9.11.2020]

Vilka, H. 2020. Akateemisen lukemisen ja kirjoittamisen opas. Jyväskylä: PS-kustannus.