



Uusi toiminnanohjausjärjestelmä; käyttöohjeiden laatiminen ja hen- kilökunnan koulutus

Henrik Öhman

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Uusi toiminnanohjausjärjestelmä; käyttöohjeiden laatiminen ja henkilökunnan koulutus

Henrik Öhman
Liiketalous
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2020 2020

Henrik ÖhmanHenrik Öhman

Uusi toiminnanohjausjärjestelmä; käyttöohjeiden laatiminen ja henkilökunnan koulutus

2020

2020

Sivumäärä

55

Tämän opinnäytetyön tavoite oli laatia käyttöohjeet toimistohenkilökunnalle uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön. Tarkoituksena oli myös pitää toimistohenkilökunnalle koulutustilaisuuksia, joissa käytiin lävitse uuden toiminnanohjausjärjestelmän eri toimintoja. Opinnäytetyön tilaaja oli Hyvinkäällä toimiva tilaus- ja linjaliikenneyritys Ventoniemi Oy.

Opinnäytetyön päätehtävä oli selkeiden ja johdonmukaisten käyttöohjeiden laatiminen sekä koulutustilaisuuksien pitäminen. Koulutustilaisuuksien lisäksi työhön kuului lähitukihenkilönä toimiminen toiminnanohjausjärjestelmän vaihtamisprosessin aikana. Käyttöohjeiden laatiminen tapahtui ensiksi perehtymällä uuteen järjestelmään, jonka jälkeen ohjeet laadittiin osio osiolta. Käyttöohjeita käytettiin runkona koulutustilaisuuksien sisältönä. Työhön kuului myös toiminnanohjausjärjestelmän kehittäminen yhteistyössä ohjelman omistajan kanssa sekä tietojen siirtäminen vanhasta järjestelmästä uuteen.

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu kahdesta osiosta. Ensiksi tarkastellaan toiminnanohjausjärjestelmiä yleisellä tasolla, sekä niiden hyötyjä organisaatiolle. Tietoperustassa myös käydään läpi mitä organisaation tulee ottaa huomioon vaihtaessaan vanhasta toiminnanohjausjärjestelmästä uuteen. Tietoperustan toisessa osiossa käsitellään henkilöstöjohtamista, keskittyen koulutukseen ja perehdytykseen sekä muutosjohtamiseen.

Keskeisin tuotos on käyttöohjeet uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön sekä viisi toteutettua koulutustilaisuutta. Käyttöohjeista tuli tavoitteiden mukaisesti selkeitä sekä johdonmukaisia ja ne luovutettiin Ventoniemi Oy:lle helmikuussa 2020. Koulutustilaisuudet onnistuivat ja toimistohenkilökunta sai syvällisen ymmärryksen uuden toiminnanohjausjärjestelmän eri ominaisuuksista ja käytettävyydestä.

Asiasanat: toiminnanohjausjärjestelmä, koulutus, perehdytys, käyttöohjeet

Henrik Öhman
Henrik Öhman

New ERP system; preparing operating instructions and conducting training events

2020	2020	Pages	55
------	------	-------	----

The aim of this thesis was to prepare operating instructions for office staff for the use of a new enterprise resource planning (ERP) system. The purpose was also to hold training events for the office staff, during which the various functions of the new ERP system were covered. The client of the thesis was Ventoniemi Ltd, a charter and transport company operating in Hyvinkää.

The main task of the thesis was to prepare clear and consistent instructions for use for the office staff and to hold training sessions. In addition to the training sessions, the work included acting as a local support person during the process of changing to a new ERP system. The instructions were firstly prepared by getting acquainted with the new system, after which the instructions were prepared section by section. The prepared instructions were used as a framework for the content of the training sessions. The work also included the development of the ERP system in cooperation with the program owner and the transfer of information from the old system to the new one.

The knowledge base of the thesis consisted of two parts. Firstly, we looked at ERP systems in general, and their benefits to the organization. The knowledge base also reviewed what an organization should consider when switching from an old ERP system to a new one. The second part of the knowledge base deals with personnel management, focusing on training and orientation as well as change management.

The most important output is the operating instructions for the use of the new ERP system and the five training sessions held in February 2020. The operating instructions became clear and consistent in accordance with the objectives and were handed over to Ventoniemi Ltd in February 2020. The training sessions were successful, and the office staff gained an in-depth understanding of the various features and usability of the new ERP system.

Keywords: ERP, training, orientation, instructions

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toiminnanohjausjärjestelmä	7
2.1	Toiminnanohjausjärjestelmän hyödyt.....	8
2.2	Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto	11
3	Henkilöstöjohtaminen	14
3.1	Perehdytys	15
3.2	Koulutus	16
3.3	Muutosjohtaminen	17
4	Toteutus	19
4.1	Käyttöopas	19
4.2	Koulutustilaisuudet	20
4.3	Ohjelman kehittäminen	22
5	Johtopäätökset ja kehitysehdotukset	22
6	Arviointi	23
	Lähteet.....	25
	Kuviot	26
	Liitteet	27

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto ja mitä organisaation tulee ottaa huomioon, kun vaihtaa uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Opinnäytetyön toimeksiantaja oli tilaus- ja linjaliikenneyritys Ventoniemi Oy. Opinnäytetyön aihe valittiin, koska toimeksiantaja oli päivittämässä vanhasta toiminnanohjausjärjestelmästä uuteen.

Ventoniemi Oy on tilaus- ja linjaliikennealalla toimiva yritys, jonka liikevaihto on yli 7 miljoonaa euroa vuodessa. Ventoniemen liikevaihto koostuu suurimmaksi osin tilausajopalveluista, joista suurin osa on pääkaupunkiseudulla. Yrityksen asiakkaita ovat yksityiset henkilöt sekä eri yritykset. Suurin asiakassegmentti on kotimaiset ja ulkomaiset matkailuyritykset.

Ventoniemi työllisti vuonna 2019 82 henkilöä, joista suurin osa oli bussikuljettajia. Ventoniemen toimistossa työskentelee yhteensä 12 henkilöä myynnin, ajojärjestelyn sekä hallinnon puolella. Toimistohenkilökunnalla on laajasti erilainen digitaalinen osaaminen sekä tausta, joka on otettu huomioon opinnäytetyön käytännöllisessä osuudessa.

Opinnäytetyön tietoperusta käsittelee kahta eri osa-aluetta; toiminnanohjausjärjestelmää ja henkilöstöjohtamista. Toiminnanohjausjärjestelmä -osio käsittelee toiminnanohjausjärjestelmiä yleisesti, niiden hyötyä sekä mitä täytyy ottaa huomioon, kun päivittää vanhasta järjestelmästä uuteen. Henkilöstöjohtamisen osio käsittelee tarkemmin koulutusta ja perehdytystä sekä muutosjohtamista. Tietoperustan aiheet valittiin tukemaan opinnäytetyön toiminnallista osuutta.

Opinnäytetyön toiminnallinen osuus koostuu kahdesta isommasta osa-alueesta, käyttöohjeiden laatimisesta sekä koulutustilaisuuksien pitämisestä. Käyttöohjeet ovat opinnäytetyön liitteenä ja ne ovat Ventoniemen käytössä. Koulutustilaisuudet järjestettiin helmikuussa 2020 ja niitä pidettiin yhteensä viisi kertaa. Koulutustilaisuuksien runkona käytettiin käyttöohjeita. Ensimmäinen tilaisuus järjestettiin yleisesti koko toimistohenkilökunnalle ja seuraavat järjestettiin osa-alueittain eri osastoille, eli myynnille, hallinnolle, varikolle ja ajojärjestelijöille. Opinnäytetyön käytännöllisessä osuudessa kehitettiin toiminnanohjausjärjestelmää paremmin palvelemaan Ventoniemen tarpeita. Kehitys tehtiin yhdessä ohjelman omistajan kanssa. Työhön kuului myös vanhojen tietojen siirtämistä uuteen järjestelmään.

2 Toiminnanohjausjärjestelmä

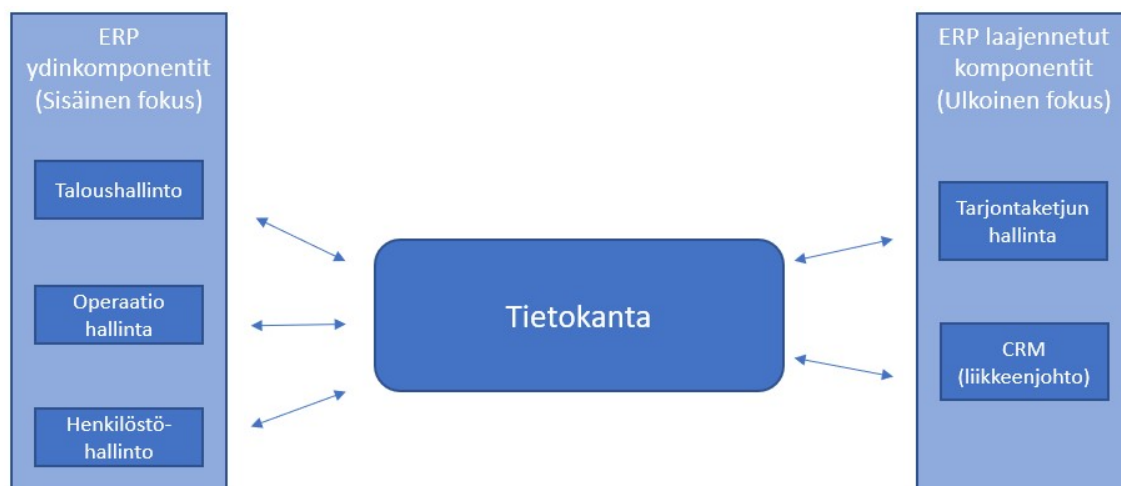
Toiminnanohjausjärjestelmät, tai lyhyesti ERP-järjestelmät (Enterprise Resource Planning), ovat työkaluja, joiden avulla organisaatiot hallitsevat kaikkea toimintaan liittyvää dataa. Eri-laista dataa, jota ERP-järjestelmät voivat pitää sisällään, on esimerkiksi toimitusketjut, varaston hallinta, asiakkaiden tilaukset, tuotantosunnitelmat, tuotteet, kirjanpito, henkilöstöhallinta ja muut yrityksen toimintaan liittyvät asiat. (Summer 2014, 2.) Toisin sanoen ERP-järjestelmät pitävät nykyään sisällään kaiken liiketoiminnan harjoittamista vaadittavan tiedon. ERP -järjestelmän käyttöönotto usein vaatii huolellista liiketoimintaprosessien suunnittelua, henkilöstön uudelleen kouluttamista sekä uusien käytänteiden omaksumista. (Nestell & Olson 2018, 2.)

ERP-järjestelmät korvaavat yksittäiset ohjelmat tarjoamalla eri moduuleja, jotka on liitetty yhteiseen tietokantaan ja ovat ulkoasultaan toisiaan vastaavia. Tämä taas palvelee koko organisaatiota eikä vaan osaa siitä. Toisin kuin perinnejärjestelmissä (legacy systems), ERP-järjestelmät tallentavat kaiken datan yhteen keskeiseen tietokantaan. Tämän avulla koko henkilöstöllä on pääsy ajanmukaiseen tietoon, riippumatta liittykö se tieto mihin organisaation osastoon. (Valacich & Schneider 2018, 316.) ERP-järjestelmät pyrkivät integroimaan organisaation kaikki osastot ja toiminnot yhteen yhteiseen järjestelmään, joka palvelee jokaisen osaston ja henkilön tarpeita. ERP-järjestelmät antavat henkilöstölle selkeämmän kuvan, miten heidän osastonsa toiminta heijastuu muiden osastojen toimintaan. ERP-järjestelmää voisi kutsua organisaation keskushermostoksi, joka reagoi välittömästi organisaation kaikkien eri osastojen muutoksiin. (Slack, Brandon-Jones & Johnston 2013, 443.)

ERP-järjestelmien eri moduulit, joilla on pääsy yhteiseen tietokantaan, suunnitellaan usein siten, että niiden ulkoasu ja käyttötuntuma on käyttäjän näkökulmasta samanlainen. Myynnillä ja laskutuksella ovat esimerkiksi omat uniikit ominaisuudet moduulissaan, mutta siitä huolimatta ne näyttävät samalta, niissä on samanlaisia menu vaihtoehtoja ja asetuksia. Microsoft Office toimii tässä hyvänä esimerkkinä. Vaikka MS Wordilla ja MS Excelillä on aivan eri käyttötarkoitukset, näyttävät ne hyvin samanlaisilta ulkoasultaan. Tämä johtuu siitä, että käyttäjän on helppo omaksua saman järjestelmän eri moduulit nopeasti. (Valacich & Schneider 2018, 317.) ERP-järjestelmät koostuvat eri komponenteista, jotka luokitellaan kahteen pääkategoriaan. Nämä kategoriat ovat ydin komponentit ja laajennetut komponentit. (Valacich & Schneider 2018, 318.)

Ydin komponentit sisältävät organisaation sisäiseen toimintaan liittyviä asioita. Nämä asiat ovat esimerkiksi taloushallinto, operaatio hallinto ja henkilöstöhallinto. Taloushallinto komponentin ominaisuuksia ovat esimerkiksi kirjanpito, tilinpäätös raportointi ja tulosjohtaminen. Operaatio hallinnon komponentit yksinkertaistavat, standardisoivat ja automatisoivat yritystoimintoja, jotka liittyvät esimerkiksi saapuvaan logistiikkaan, tuotekehitykseen, myyntiin ja palveluun. Henkilöstöhallinnon komponentit tukevat yrityksen rekrytointia, toimeksiantojen-

ja suorituskyvynseuranta sekä palkkalistaa. Laajennetut komponentit tukevat pääsääntöisesti organisaation ulkoisia aktiviteetteja, kuten tavarantoimittajien tai asiakkaiden kanssa toimimista. Tarkemmin, ERP laajennetut komponentit keskittyvät pääsääntöisesti tarjontaketjun hallintaan ja liikkeenjohtoon. (Valacich & Shchneider 2018, 318-319.) Alla olevassa kuviossa on havainnollistettu komponenttien välisiä yhteyksiä.



Kuvio 1: ERP ydin- ja laajennetut komponentit (Valacich & Schneider 2018, 319.)

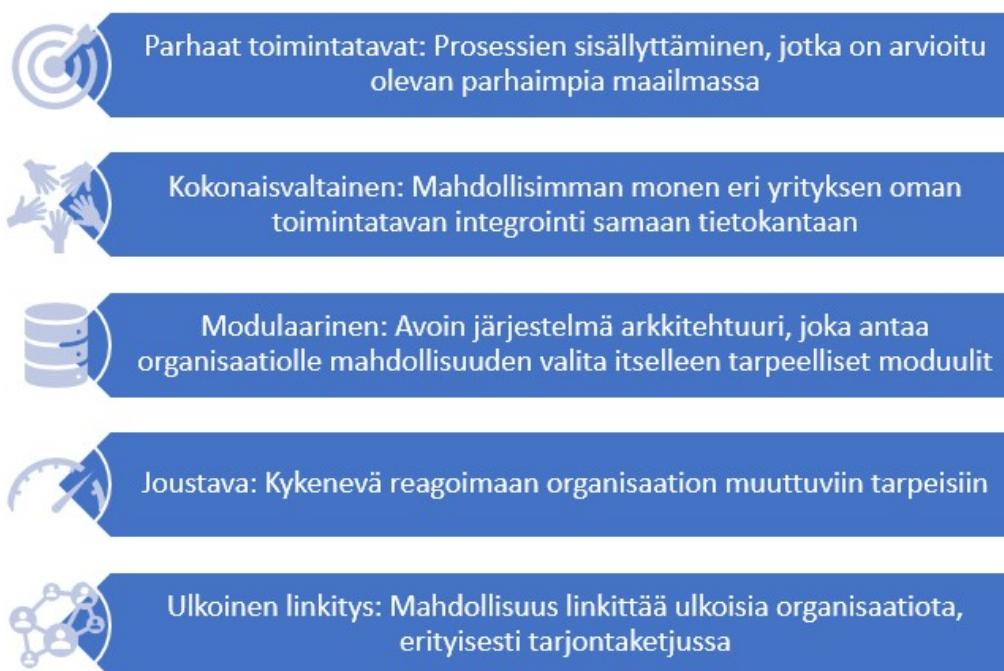
ERP-järjestelmille on annettu tunnustusta muun muassa inventaarion vähentämisestä, sykliajan lyhentämisestä, kustannuksien alentamisesta ja tarjontaketjun hallinnan parantamisesta. Tämä johtuu kaikkien toimintojen integroimisesta, joka nopeuttaa informaationkulkua organisaation sisällä. ERP-järjestelmät luovat arvoa integroimalla organisaation toimia ja standardisoimalla eri toimenpiteitä. ERP-järjestelmien toimesta organisaatio saa myös käyttöönsä parhaat toimintatavat ja mahdollisuuden päästä tietoihin kiinni internetin välityksellä. (Nestell & Olson 2018, 3.)

Useat ERP-järjestelmät palvelevat myös globaaleja organisaatioita erinomaisesti. Tietyissä järjestelmissä, kuten SAP:issa, voi vaihtaa käyttöliittymän kieltä ja järjestelmä myös vaihtaa valuutat ja mittayksiköt automaattisesti. Tällöin esimerkiksi Yhdysvaltalainen ja Eurooppalainen saman yhtiön työntekijä voi vaivatta työskennellä yhdessä, ilman työlästä mittayksiköiden ja valuutan vaihtamista manuaalisesti. (Valacich & Schneider 2018, 316.)

2.1 Toiminnanohjausjärjestelmän hyödyt

ERP-järjestelmillä nähdään usein suuri potentiaali parantaa ja tehostaa eri yrityksen toimintaa eri sektoreilla. Tämä johtuu osittain ERP-järjestelmien ominaisuudesta integroida kaikki tarvittava tieto yhteen yhteiseen tietokantaan, johon jokaisella osastolla on pääsy, mutta

myös siitä että, ERP-järjestelmät tarjoavat käyttäjilleen *Parhaita toimintatapoja*. (Slack ym 2013, 443.) Parhaat toimintatavat ovat kehitetty palvelemaan erilaisia yrityksiä parhaiten. Niiden etuina on toimintatapojen standardoiminen, mutta yhtenä heikkoutena nousee esille joustamattomuus. Koko henkilöstön täytyy omaksua samat toimintatavat työssään, joka vähentää vapautta ja luovuutta. Parhaat toimintatavat siis asettavat ja määräävät tietyn tavan tehdä töitä, joka ei ole välttämättä kaikille kaikkein loogisin tapa tehdä töitä. Muita tyypillisiä piirteitä ja ominaisuuksia, ERP-järjestelmät tarjoavat ovat kokonaisvaltaisuus, modulaarisuus, joustavuus ja ulkoinen linkitys. (Nestell & Olson 2018, 5-6.)



Kuvio 2: ERP-järjestelmien tyypilliset piirteet (Nestell & Olson 2018, 3.)

Järjestelmä näkökulmasta ERP järjestelmä tuo yritykselle monia eri hyötyjä. Jos ERP järjestelmä on otettu korvaamaan vanhat Legacy järjestelmät lisää se vuorovaikutusta eri tietokantojen ja osastojen välillä. ERP järjestelmät tehostavat myös järjestelmähuoltoja. Yleensä perinnejärjestelmiä käyttäessä, yrityksen täytyy asteittain huoltaa systeemit ja tietokoneet läpi, saadakseen päivitettyt versiot käytettävistä järjestelmistä koko henkilöstölle. ERP järjestelmät sen sijaan päivitetään suoraan internetin kautta, jolloin päivitykset ja huoltotoimenpiteet vaikuttavat suoraan jokaiselle käyttäjälle. (Summer 2014, 4.) ERP järjestelmien systeemiarkkitehtuuri on myös ajantasaisempaa kuin vanhoilla järjestelmillä. ERP:t hyödyntävät palvelintekniikkaa tehokkaasti ja niitä pystyy käyttämään yleisimmillä käyttöjärjestelmillä, kuten Windowsilla tai UNIX:illa ja Linuxilla. (Slack ym. 2013, 444.) Alla oleva taulukko erittelee hieinan hyötyjä järjestelmä näkökulmasta.

	Ennen ERP-järjestelmää	ERP-järjestelmän jälkeen
Tietojärjestelmät	Legacy järjestelmiä	Integroidut järjestelmät
Koordinaatio	Koordinaation puute eri osastojen välillä (esimerkiksi tuotannon ja myynnin välillä)	Tukee koordinoitua kaikkien liiketoimintafunktioiden välillä
Tietokannat	Hajanainen data, datalla voi olla eri merkitys eri tietokannassa	Integroitu data, datalla on sama tarkoitus monen eri funktion yhteydessä
Huolto	Kallista huoltaa erillisiä perinnejärjestelmiä, huolto asteittaista	Yhtenäinen huolto, muutokset vaikuttavat useaan systeemiin samalla
Käyttöliittymä	Vaikea hallita eri käyttöliittymiä järjestelmien välillä	Yhtenäinen käyttöliittymä järjestelmien keskuudessa
Informaatio	Turhaa, ristiriitaista informaatiota	Jatkuvasti ajantasaista informaatiota
Järjestelmäarkkitehtuuri	Ei välttämättä uusinta teknologiaa	Palvelintekniikka
Prosessit	Yhteensopimattomia prosesseja	Yhtenäisiä prosesseja

Kuvio 3: ERP järjestelmän hyödyt järjestelmä näkökulmasta (Summer 2014, 4.)

Liiketoiminnan näkökulmasta, ERP järjestelmä saavuttaa lukuisan määrän tärkeitä tavoitteita, kuten informaation läpiviennin maksimoiminen, vastausajan lyhentäminen asiakkaille ja tavara-toimittajille, vastuun vieminen alhaisemmalle sopivalle tasolle sekä se antaa ajantasaista tietoa päätöksentekijöille. Tärkeintä on kuitenkin kaiken tiedon integroiminen koko toimitusketjun läpi. Yrityksen näkökulmasta tämä alentaa kustannuksia ja inventaariota sekä tehostaa operatiivista toimintaa. (Summer 2014, 4.) ERP järjestelmät parantavat myös tiedon saatavuutta sekä sen laatua ja luovat paremman vuorovaikutuksen eri osastojen välillä (Nestell & Olson 2018, 7).

ERP järjestelmät on suunniteltu siten, että ne luovat liiketoiminnallista lisäarvoa myynnissä ja jakelussa, tuotannossa, kustannusarvoissa sekä kirjanpidossa. Myynnin tehostaminen johtaa mahdollisuuteen tarjota alhaisempia hintatarjouksia, lyhentää toimitusaikoja ja parantaa yleistä reagointikykyä asiakkaiden tarpeisiin. Tuotannossa samanaikainen suunnittelu johtaa nopeampaan tuotesuunnitteluun ja tuotantoon. ERP järjestelmät pyrkivät optimoimaan kaikenlaisen toiminnan, joka suoraan parantaa organisaation suorituskykyä. (Summer 2014, 6.)

2.2 Toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotto

ERP järjestelmät pyrkivät ratkaisemaan hajanaisen informaation ongelman. Tämän vuoksi järjestelmä, joka palvelee jokaista organisaatiota, on vaikea rakentaa. ERP järjestelmän käyttöönotto ylittää toimintatapojen organisaationalliset rajat ja integroi usean, ellei jokaisen, liiketoiminnan prosessin. On vaikeaa rakentaa järjestelmä, joka samanaikaisesti palvelee henkilöstöhallinnon, taloushallinnon, operatiivisen puolen ja muiden tarpeita. Jokaisella eri osastolla on todennäköisesti oma joukko prosesseja ja hyvin toimivia järjestelmiä, jotka on suunniteltu osaston erityistarpeisiin. Yrityksen jokaisen työntekijän siirtäminen yhteen, integroituun järjestelmään, joka toimii yhdessä tietokannassa, voi olla hyvin epäsuosittua. Tämän lisäksi, harvat ihmiset pitävät muutoksesta ja ERP järjestelmä velvoittaa lähes jokaista työntekijää muuttamaan tapaa, jolla he tekevät työnsä. (Slack ym. 2013, 449.)

Ennen yhdenkään ERP järjestelmän käyttöönottoa, yrityksen on arvioitava minkälainen järjestelmä vastaa parhaiten omiin tarpeisiin. On olemassa lukuisia eri ERP järjestelmiä ja niiden tarjoajia. On myös järjestelmiä, jotka on rakennettu palvelemaan tiettyä toimialaa. Lukuisien vaihtoehtojen vuoksi, arviointi on tehtävä hyvin. Arvioinnin tulisi sisältää miten järjestelmän eri moduulit vastaavat olemassa oleviin liiketoiminnan prosesseihin, mitä moduuleita täytyy mahdollisesti lisätä ja kuinka pitkälle olemassa olevia liiketoiminnan prosesseja täytyy muokata, jotta ne sopivat uuden ERP järjestelmän tarjoamiin moduuleihin. (Valacich & Schneider 2018, 322.)

Riippumatta siitä, minkä uuden ERP järjestelmän organisaatio on hankkinut, sen asentaminen ja käyttöönotto on aikaa vievä projekti. Projektisuunnitelmien on oltava tinkimättömiä, sillä ERP järjestelmät ovat kriittinen osa yrityksen tehokkuutta. Mitä nopeammin vaihtaminen uuteen ERP:hen tapahtuu, sitä nopeammin uudet hyödyt saadaan käyttöön. Usein on vaikeaa arvioida totuudenmukaisesti, kuinka kauan ERP projektit kestävät. Organisaation on siis tasapainotettava realismi kiireen kanssa ja laatia aikataulut sen mukaisesti. Aikataulujen on siis oltava tinkimättömiä mutta saavutettavia. (Nestell & Olson 2018, 83.)

ERP järjestelmän tyyppi vaikuttaa käyttöönottoprojektin aikatauluun ja budjettiin. Mikäli organisaatio ottaa käyttöön yksittäisen myyjän toimittajapaketin ilman muutoksia vähenee räätälöinnin tarve. Tämä vaikuttaa suoraan käyttöönottoprojektin aikatauluun lyhentämällä sitä huomattavasti, mutta vaikutus voi olla negatiivinen kokonaiskuvassa. ERP järjestelmän tarkoitus on kuitenkin tehostaa yrityksen toimintaa, joten järjestelmän valinnassa on hyvä miettiä, onko nopea aikataulu pienillä kustannuksilla tärkeämpi kuin täysin oikean järjestelmän käyttöönotto. (Nestell & Olson 2018, 83.)

Käyttöönottoprosessiin on olemassa kolme erilaista laajaa lähestymistapaa. Nämä ovat; Pilotti käyttöönotto (*Pilot implementation*), Big Bang käyttöönotto (*Big Bang implementation*) ja vaiheittainen käyttöönotto (*Phased Implementation*). Pilotti käyttöönotossa organisaatio

aloittaa pilotoimalla jotain tiettyä moduulia, esimerkiksi taloushallintoa. Tarkoituksena on testata, miten uusi ERP toimii ennen kuin organisaatio riskeeraa kaikki muut organisaation osat. Ajatus on priorisoida toiminnalliset osiot ja ottaa ensiksi käyttöön osiot, jotka tuovat suurimmat hyödyt organisaatiolle. Kun tärkeimmät osiot on pilotoitu ottaa organisaatio koko järjestelmän useasti käyttöön. Tämä vaatii paljon manuaalista datan siirtoa legacy järjestelmien ja uuden ERP järjestelmän välillä. Pilotti käyttöönotossa on vähiten riskejä, mutta se vie eniten aikaa. Vaiheittaiseen käyttöönottoon sisältyy eri moduulien testaamista, suunnittelemista ja asentamista vaiheittain. Vaiheittainen ja pilotti käyttöönotto on luonteeltaan melkein samanlaisia. Molemmat vievät aikaa, mutta riskit ovat pieniä. ((Nestell & Olson 2018, 84.)

Big Bang käyttöönotossa organisaatio ottaa käyttöön koko uuden ERP järjestelmän kerrallaan. Ennen käyttöönottoa organisaatio testaa, kouluttaa ja tekee kaiken muun ollakseen valmis uuden järjestelmän käyttöönottoon. Kun kaikki on valmista, organisaatio siirtää kerrallaan kaikki toiminnot ja datan uuteen järjestelmään, samalla sulkien vanhat legacy järjestelmät. Tähän tapaan liittyy paljon riskejä, mutta Big Bang ei vie organisaatiolta aikaa. Usein tämä käyttöönottotapa tuo mukanaan aavistamattomia ja ennakoimattomia ongelmia, jonka vuoksi sitä olisi hyvä välttää. Organisaatio voi myös päätyä ns. minibang käyttöönottoon, joka on yhdistelmä vaiheittaista käyttöönottoa ja Big Bang käyttöönottoa. Tällöin organisaatio ottaa aina uudesta ERP järjestelmästä kerrallaan yhden moduulin käyttöön, kunnes kaikki moduulit ovat käytössä. Eri moduulien käyttöönottaminen täytyy tehdä loogisessa järjestyksessä, jotta organisaatio voi vielä toimia. (Nestell & Olson 2018, 83.)

Yksi pulma ERP järjestelmän käyttöönottamisessa on se, mitä kriittisiä menestystekijöitä täytyy työstää, jotta käyttöönotto sujuu mahdollisimman hyvin. Kriittiset menestystekijät ovat asioita, joissa organisaation on onnistuttava, jotta uusi ERP järjestelmä toimii toivotulla tavalla. ERP järjestelmien käyttöönotossa voidaan jakaa menestystekijät strategisiin ja taktisiin menestystekijöihin. (Slack ym. 2013, 450.) Alla olevassa taulukossa (kuvio 4) on eritelty mitä menestystekijöitä täytyy ottaa huomioon ERP järjestelmän käyttöönotossa:

Strategiset menestystekijät	Taktiset menestystekijät
Ylimmän johdon sitoutuminen Sitoutunut ja vahva johtaminen ylimmältä tasolta on kriittistä onnistuneen ERP käyttöönottoprojektin kannalta	Moniosaava projektitiimi Projektitiimi, joka koostuu erilaisista osajista ja organisaation osastojen työntekijöistä, tasapaino IT- ja businessosaamisen välillä
Visiointi ja suunnittelu Selkeän vision kertominen organisaation jäsenille sekä tavoitteiden ja tehtävien identifiointi	IT-infrastrukturi On kriittistä varmistaa, että organisaation IT infra ja osaaminen on riittävä uutta järjestelmää varten
Käyttöönottostrategia ja -aikataulu Uuden ERP järjestelmän käyttöönotto vaiheittain selkeällä aikataululla	ERP järjestelmän valitseminen Sellaisen järjestelmän valitseminen, joka vastaa organisaation tarpeisiin ja prosesseihin
Projektijohtaminen Käyttöönottoprojektin johtaminen ja suunnitelman toteutus	Konsultin valitseminen Ulkopuolisen ERP konsultin valitseminen ongelmatilanteita varten
Muutosjohtaminen Työntekijöiden sitouttaminen ja opastaminen uuteen ERP järjestelmään, positiivisen mielikuvan luominen ja hyötyjen kertominen	Koulutus ja työnkuvan sovittaminen Henkilökunnan kouluttaminen ja tarvittaessa työnkuvan muokkaaminen vastaamaan uutta tekemistä

Kuvio 4: Käyttöönoton strategiset ja taktiset menestystekijät (Slack ym. 2013, 450.)

Konsultit, jotka ovat työskennelleet käyttöönottoprojektien parissa, ovat tiivistäneet kokemuksiaan seuraavanlaisesti. Nämä ovat siis tyypillisimmät ongelmatilanteet ja haasteet, mihin uuden ERP järjestelmän käyttöönotossa törmää (Slack ym. 2013, 451.):

1. Projektin kokonaiskustannus on usein laskettu alakanttiin
2. Käyttöönoton aikataulu ja vaativuus on todennäköisesti aliarvioitu
3. Ulkopuolisen osaamisen ja avun tarve on luultavasti suurempi kuin odotettu
4. Liiketoiminnan eri prosesseihin tulee suurempia muutoksia kuin odotettu
5. Projektin kokonaiskuvan hallinta on vaativampaa kuin luultu
6. Ikinä ei voi olla liikaa kouluttamista
7. Muutosjohtamisen tarvetta ei todennäköisesti huomata, ennen kuin on liian myöhäistä ja muutokset yrityskulttuuriin on luultavasti erittäin aliarvioituja

Ventoniemi Oy aloitti uuteen järjestelmään siirtymisen syyskuussa 2019 siirtämällä tietoja vanhasta järjestelmästä uuteen. Vanha järjestelmä oli Transplan Oyn *Bussi* -ohjelma ja uudeksi ERP järjestelmäksi valittiin Maconsin Oyn *Miles ERP*. *Bussi* -ohjelman lisäksi Ventoniemi ylläpiti operatiivista tietoa omassa intranetissä.

3 Henkilöstöjohtaminen

Nykyisessä kilpailuhenkisessä ympäristössä, organisaation menestys tai epäonnistuminen riippuu hyvin paljon organisaation henkilöstön laadusta (Chaudhuri, 2012, 12). Henkilöstö vaikuttaa siihen, millä laajuudella, kuinka nopeasti ja miten organisaation perustoiminnot sekä kilpailustrategia toteutuu kilpailuympäristön tarjoamissa puitteissa. Organisaation henkilöstö on organisaation perusta, mutta samalla osittain hauras voimavara. Mikäli organisaation koko henkilöstö esimerkiksi muuttuisi samanaikaisesti, kärsisi organisaatio operatiivisesta tappiosta pitkän ajan ja pahimmassa tapauksessa joutuisi lopettamaan toimintansa kokonaan. (Viitala 2013, 9.) Henkilöstöjohtaminen on yksinkertaisesti ilmaistuna johtamistoimintaa, jonka tavoitteena on auttaa esimiehiä rekrytoimaan, valitsemaan, sitouttamaan, kouluttamaan ja kehittämään henkilöitä organisaatioon (Chaudhuri 2010, 12).



Kuvio 5: Henkilöstöjohtamisen tehtävät (Shivarudrappa, Ramachandra & Gopalakrishna 2010, 10-12.)

Henkilöstöjohtamisen tavoitteena voidaan pitää tehokasta henkilövoimavarojen käyttöä organisaation omien tavoitteiden saavuttamisen tueksi. Sillä pyritään ylläpitämään hyvää organisaatiomallia ja hyviä työskentelysuhteita jaottelamalla organisaation eri tehtäviä erilleen. Tehtävät usein jaotellaan eri funktioihin, asemiin ja työkuviin. Eri työkuviin määritellään vastuut ja auktoriteetit sekä määritellään myös missä suhteessa tietyn osaston henkilöstö on muihin asemiin. Henkilöstöjohtamisen tarkoituksena on turvata yksilöiden ja osastojen integraatio organisaatioon sovittamalla näiden tavoitteet niin, että henkilöstö tuntee osallisuutta, sitoutuneisuutta ja lojaalisuutta organisaatiota kohtaan. (Shivarudrappa ym. 2010, 10-11.)

Tavoitteena on myös maksimoida yksilöiden ja osastojen kehitys organisaatiossa tarjoamalla mahdollisuuksia etenemiseen organisaation sisällä kouluttamisen ja esimerkiksi työopetuksen myötä. Isommat organisaatio voi myös tarjota vaihtoa toiseen toimipisteeseen. Henkilöstöjohtamisen tavoitteena on myös pyrkiä ymmärtämään ja tyydyttämään yksilöiden sekä osastojen tarpeita. Keskeisimpänä tehtävänä on myös korkean työmoraalin ylläpito. Tämä onnistuu yllä-

pitämällä ja kehittämällä työolosuhteita, tarjoamalla kilpailukykyistä palkkaa sekä luontais-etuja. Henkilöstöjohtamisella pyritään saamaan työntekijä sitoutumaan organisaatioon mahdollisimman pitkäksi ajaksi. (Shivarudrappa ym. 2010, 10-11.)

Henkilöstöjohtamisen kenttään kuuluu myös työntekijöiden rekrytointi ja valitseminen. Rekrytointi prosessina on erotella potentiaaliset sekä pätevät hakijat muista hakijoista erittämällä työtehtävän kriteerit ja vaatimukset. Rekrytoinnin lopputavoite on löytää sopivin henkilö täyttämään vapaa työtehtävä. Organisaation tulee ennen rekrytointia kartoittaa oma nykytilanteensa varmistaakseen tiedon siitä, kuinka monta uutta työntekijää tarvitaan. Kartoituksessa tulee ottaa huomioon organisaation lyhyt- ja pitkäaikaiset tavoitteet sekä vuosibudjetti. Välttyäkseen ylimääräisiltä kuluilta, organisaation on tehtävä rekrytointi ja valitsemisprosessi huolellisesti. Prosessina rekrytointi on erittäin tärkeä jokaiselle organisaatiolle. (Shivarudrappa ym. 2010, 11.)

Työtehtävään perehdyttäminen on välttämätöntä, jotta uusi työntekijä voi sopeutua uuteen työhönsä. Henkilöstöhallinnon on perehdytettävä työntekijä siten, että hän tietää organisaation lyhyen ja pitkän aikavälin tavoitteet sekä antaa työntekijälle avaimet niiden saavuttamiseksi. Perehdytys on erittäin tärkeä prosessi ja se on hyvä tehdä mahdollisimman hyvin. Se auttaa työntekijää tuntemaan tehtävänsä tarkan kuvauksen ja aseman muihin organisaation osastoihin sekä tehtäviin. (Kupias & Peltola 2009, 16.) Perehdyttämisen lisäksi tulee henkilöstöhallinnon kouluttaa ja kehittää työntekijöitään. Kouluttamisella ja kehittämällä pyritään parantamaan työntekijän suorituskykyä lisäämällä työntekijän kykyä toimia työtehtävässään. Tämä onnistuu kasvattamalla ja lisäämällä työntekijän osaamista ja tietämystä tietystä aiheesta. (Chaudhuri 2010, 64.)

Organisaation tukipilarit ovat motivoituneet ja sitoutuneet työntekijät. Henkilöstösuhde on käsitteenä hyvin laaja ja se on yksi henkilöstöjohtamisen keskeisimmistä tehtävistä. Sen tavoitteena on edistää hyviä suhteita työntekijöiden ja johdon välillä. Organisaation on hyvä organisoida eri aktiviteetteja, jotka edesauttavat johtoa tuntemaan alaisensa henkilökohtaisella ja ammatillisella tasolla. Hyvien henkilöstösuhteiden kehittäminen ja ylläpito auttavat edistämään tervettä ja tasapainoista suhdetta työntekijän ja työnantajan välillä. Sitä voidaan pitää avaimena organisaation onnistumiseen. (Chaudhuri 2010, 148.) Yksinkertaistettuna, henkilöstöjohtaminen on uusien työntekijöiden hankintaa, heidän kykyjensä kehittämistä, heidän motivoimista ja sitouttamista organisaatioon. Henkilöstöjohtaminen on henkilöstön johtamista sekä hallinnointia aina rekrytoinnista eläkkeellä asti. (Lawler 2012, 14.)

3.1 Perehdytys

Perehdytysprosessi alkaa heti ensimmäisestä kontaktista organisaation ja työntekijän välillä. Toisin sanoen se alkaa jo rekrytointivaiheessa, kun työnantaja kertoo mahdolliselle uudelle

työntekijälle organisaation toimintatavoista ja tavoitteista. Organisaatiolla on hyvä olla valmiiksi rakennettu, suunniteltu ja hyväksi todettu perehdytyskaava, jota voidaan muokata tarpeen tullen paremmin vastaamaan uuden työntekijän jo olemassa olevia kykyjä ja osaamisalueita. Perehdytys kestää tyypillisesti yhdestä kahteen viikkoon, mutta uuden työntekijän kehitystä tulisi seurata jopa kuukauden ajan. (Kangas & Hämäläinen 2010, 9.) Perehdytyksen loputtua työnantajan ja työntekijän on hyvä käydä kehityskeskustelu, jossa arvioidaan ja käydään läpi perehdytystä sekä toimintaa. Tämän avulla työntekijä saa informaatiota kehityksensä sekä tehokkuudestaan ja organisaatio saa puolestaan ulkopuolisen näkemyksen toimintansa tehokkuudesta sekä toimivuudesta. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Huolella hoidettu perehdytysprosessi takaa uuden työntekijän viihtyvyyden uudessa työympäristössä, joka suoraan hyödyttää organisaatiota saavuttamaan tavoitteitaan. Hyvin hoidettu perehdytys antaa uudelle työntekijälle tervetulleen ja motivoituneen asenteen organisaatiossa työskentelyä kohtaan. Huolellinen perehdytys auttaa myös uutta työntekijää integroitumaan organisaatioon ja se auttaa häntä löytämään paikkansa työyhteisössä. (Kangas & Hämäläinen 2010, 9.) Perehdytys hyödyttää niin työntekijää kuin organisaatiotakin. Hyvin perehdytetty työntekijä viihtyy työssään pidempään, joka vähentää työntekijöiden vaihtuvuutta. Onnistunut perehdytys myös kasvattaa tehokkuutta sekä vähentää virheiden ja mahdollisten uudelleen koulutusten määrää. Perehdytys on hyvä hoitaa jäsenellisesti sekä työntekijän tarpeet mukaan ottaen. (Kupias & Peltola 2009, 30.)

Perehdyttäminen käsitteenä laajentuu usein kattamaan työnopastuksen, alkuperehdytyksen ja yleisperehdytyksen. Perehdytyksen ainoa tarkoitus ei ole perehdyttää uusia työntekijöitä, vaan sitä tehdään myös, kun työtehtävät muuttuvat osittain tai kokonaan, tai kun työntekijällä on pitkä poissaolo esimerkiksi perhevapaan tai pitkittyneen sairausloman vuoksi. (Kupias & Peltola 2009, 18-19.)

3.2 Koulutus

Koulutuksella haetaan aina hyötyä organisaatiolle. Koulutuksen tulee tavalla tai toisella tukea organisaation strategiaa tai perustehtävää. Hyötyä voidaan mitata lyhyellä tai pitkällä aikavälillä. Kun organisaatio tilaa koulutuksen tulee sen miettiä millaisia organisaatiotasoisia vaikutuksia koulutuksella on ja millaista koulutusta järjestetään. Tilaaja, eli organisaatio, voi toisinaan jättää koulutuksen sisällön hyvin avoimeksi, esimerkiksi kun se haluaa tuoda työntekijöilleen uusimman tiedon jostain perustehtävään liittyvästä asiasta. Tällöin kouluttajalle jää suuri vapaus valita koulutuksen sisällöstä. Joskus taas koulutuksen tilaaja rajaa koulutuksen hyvin spesifiin osa-alueeseen, esimerkiksi uuden taidon tai työkalun opetteluun, jolloin kouluttaja myös rajaa koulutus sisällön vastaamaan tilaajan toiveita. (Kupias & Koski 2012)

Koulutuksen sisältöön vaikuttaa myös osallistujien taustat ja olemassa oleva osaaminen. Kunnat on kartoitettu huolellisesti, on koulutuksen sisältöjen valinta suhteellisen helppoa. Koulutuksen sisältöön vaikuttaa myös koulutustilaisuuden kesto. Tunnin koulutukseen ei pysty millään saamaan samaa sisältöä kuin vaikka koko päivän kestävään koulutukseen. Sisältöjen valinnassa koulutettavien tarpeet menevät myös kouluttajan omien mielenkiintojen edelle, sillä niiden pitää loppupeleissä tukea osallistujien oppimista, joka taas tukee koulutuksen toiminnallista tavoitetta. (Kupias & Koski 2012)

Koko koulutuksen tärkein hetki on aloitus. Aloitus on se hetki, jolloin osallistujat punnitsevat koulutuksen hyödyt itselleen ja muodostavat kuvan koulutuksesta. Aloituksen aikana osallistujat myös arvioivat kouluttajaa ja hänen asia- ja ohjausosaamistaan. Koulutus voidaan aloittaa usealla eri tavalla. Kouluttaja voi esimerkiksi aloittaa keskustelun osallistujien kanssa, antaa osallistujille ongelman ratkaistavaksi, haastaa heidät tai ilahduttaa heitä. Tärkeintä on kuitenkin aloituksessa, että osallistujille muodostuu kuva, miksi koulutus on järjestetty (tavoitteet), mitä asioita tullaan käsittelemään (kokonaiskuva) ja mitä hyötyä koulutuksesta on heille (motivaatio). (Kupias & Koski 2012)

Koulutuksen lopettamiseen kannattaa myös panostaa, sillä lopetuksesta jää usein parhaiten mieleen ne asiat, joita on käsitelty. Lopetukseen liittyvä osallistujien tunnetila voi seurata pitkälle koulutuksen jälkeen. Tämän vuoksi lopetus tulee mieltä tarkasti ja yrittää hyödyntää sen antamat mahdollisuudet. Lopetuksessa voi esimerkiksi lopettaa yhteenvedon, jossa käydään läpi tärkeimmät kohdat ytimekkäästi, arviointiin, jossa osallistujat saavat arvioida koulutusta, kysymysklinikkaan, jossa osallistujat voivat kysyä avoimeksi jääneitä asioita tai palamalla odotuksiin ja tavoitteisiin. (Kupias & Koski 2012)

Koulutusmateriaalin valmistelu koulutustilaisuutta varten on usein työläin ja aikaa vievin osuus. Materiaalin ensisijainen tarkoitus on tukea koko koulutusta ja se on hyvä laatia siten, että se on riittävän selkeää sisällöllisesti ja ulkoasultaan. Materiaalia laatiessa tulee myös pohtia, miten sitä käydään läpi ja onko se riittävän monipuolista. (Kupias & Koski 2012)

3.3 Muutosjohtaminen

Organisaatioiden toimintaympäristö on usein muuttuva ja organisaation on myös oltava valmis muutokseen. Muutokseen varautuminen ajoissa on kriisin ennaltaehkäisyä ja se voi pelastaa yrityksen. Muutosjohtamista ei voida ostaa ulkopuoliselta konsulttitoimistolta eikä muutosjohtamista voi vain yksinkertaisesti tuoda sisään työympäristöön. Se lähtee aina ihmisestä ja johtavasta esimerkistä. Mikäli organisaatio haluaa jotain uutta, on sen uskallettava ottaa riski, joka pahimmillaan johtaa organisaation kuolemaan mutta ideaalitulanteessa uudelleensynty- mään. Muutos lähtee organisaation sisällä vasta kunnolla liikkeelle, kun alaisten sydämet ja sielut on voitettu uudelle idealle. (Kukkola 2011, 175.) Ihmiset haluavat turvallisuutta ja

usein turvallisuudentunnetta voidaan luoda johtamisella. Muutosjohtaminen on tavallaan ajatusten johtamista, mutta sitä ei pidä pitää negatiivisena asiana. (Hackselius-Fonsén 2017, 13.)

Muutokselle voi olla monta eri motiivia. Näitä ovat esimerkiksi markkinoiden menettäminen, teknisesti jälkeen jääminen, lailliset pakotteet, ulkopuolinen sosiaalinen paine ja huono työympäristö. (Kukkola 2011, 177.) On havaittu monia markkinoita, joiden tuotekehitys on seisahtanut tai jäänyt keskittymään ainoastaan olemassa olevan tuotteen hienosäätöön. Markkinoille ei olla siis tuotu uusia toiminnallisia tuotteita. Tämä johtaa usein omien markkinoiden arvokehityksen laskuun, joka taas johtaa hintakilpailuun toisten saman markkinan toimijoiden toimesta. (Hackselius-Fonsén 2017, 13.) Organisaatiot usein vasta oivaltavat olevansa valmiita muutokseen, kun ne huomaavat asiakkaiden vaihtavan palvelun- tai tuotteentarjoajaa. Organisaation on siis pidettävä mielessä, että asiakkaat ovat koko toiminnan ydin ja organisaation olotila ei missään nimessä ole ikinä stabiili. Organisaation ja sen työntekijöiden on oltava muutoskykyisiä, sillä loppujen lopuksi palkat ja koko liiketoiminnan maksavat asiakkaat, jotka ostavat tuotteita, eikä työnantaja. (Kukkola 2011, 177.)

Uuteen järjestelmään päivittäessä tai yleisesti työympäristön tekniikan parantamisessa muutosjohtamiselle on aina tarvetta. Huonosti hoidettu muutosjohtaminen voi johtaa koko järjestelmän käyttöönoton epäonnistumiseen. Riskejä ovat huono kommunikaatio, puutteellinen koulutus ja riittämätön työpanoksen suunnittelu. Jos näitä riskejä ei oteta huomioon uuden järjestelmän käyttöönotossa, voi se johtaa muutosvastarintaan ja huonoon suorituskykyyn lopukäyttäjän, eli työntekijän kohdalla. Pahimmassa tapauksessa muutosjohtamisen puute uuden järjestelmän käyttöönotossa on aiheuttanut miljoonien eurojen liiketoiminnalliseen häviöön. (Voehl & Harrington 2016, 14.) Vaikka tekniikan ja järjestelmien päivittämiseen liittyy suuria vaaroja, on organisaatioiden välillä otettava riski ja päivittää järjestelmät. Vain muutos vie asioita eteenpäin ja vain asioiden eteenpäin vieminen säilyttää organisaation kilpailukykyyn. Voidaan sanoa, että maailmassa on kahdenlaisia organisaatioita; muutoskykyisiä ja entisiä. (Kukkola 2011, 177-179.)

Tehokas muutosjohtaminen voi minimoida näiden edellä mainittujen riskien vaikutusta. Esimiehen on otettava huomioon koko henkilöstö ja tuotantoketju, joka altistuu muutokselle. Hänen on autettava työntekijöitä muutoksen aikana ja hänen on toimittava esimerkkinä. Usein muutoksen aikana, tiimi, joka vie muutosta eteenpäin tulee törmäämään muutosvastarintaan. Tiimin on siis huolehdittava siitä, että he kertovat ja kommunikoivat muutoksen tuomat hyödyt selkeästi kaikille sidosryhmille. Muutoksen aikataulusta ja suuruudesta on myös kerrottava kaikille, joihin muutos vaikuttaa. Työnantajan on tämän lisäksi järjestettävä koulutustilaisuuksia työntekijöille sekä kertoa miten muutos vaikuttaa hänen työnsänsä. (Voehl & Harrington 2016, 15.) Muutosjohtajan on esitettävä selkeä ja myönteinen visio siitä, miten muutos vaikuttaa organisaatioon. Tämän jälkeen se täytyy kommunikoida kohderyhmälle, jonka jälkeen visiolle luodaan mahdollisuudet toteutua. Muutos on melkein aina uusien

toimintatapojen istuttamista organisaatiokulttuuriin, joiden ensisijainen tehtävä on liiketoiminnan parantaminen. (Kukkola 2011, 183.) Muutosjohtamisesta tulee koko muutosprojektin ääni, jonka tavoitteena on määrittää mitä muutoksia tarvitaan missäkin osa-alueessa. Tehokas muutosjohtaminen vähentää väistämätöntä tuottavuuden hetkellistä alentumista. (Voehl & Harrington 2016, 15.)

4 Toteutus

Opinnäytetyön käytännötoteutukseen kuului kolme suurempaa kokonaisuutta, jotka kaikki kuitenkin liittyivät toisiinsa. Nämä olivat käyttöoppaan laatiminen, koulutustilaisuuksien pitäminen sekä Miles ERP:n kehittäminen paremmin palvelemaan Ventoniemen tarpeita. Opinnäytetyön käytännön osuus alkoi marraskuun viimeisellä viikolla, kun ohjelman käyttöoikeus luovutettiin minulle. Noin joulukuun loppuun saakka toteutus oli lähinnä ohjelmaan tutustumista itsenäisesti, käyden läpi ohjelman jokaisia ominaisuuksia ja laatien niistä ohjeita. Tammikuun alussa toteutus oli käyttöoppaan laatimista sekä ohjelman omistajan kanssa keskustelua puhelimitse sekä sähköpostilla. Käyttöopas valmistui tammi-helmikuun taitteessa.

Helmikuussa toteutuksen fokus oli koulutustilaisuuksissa. Tilaisuuksia järjestettiin läpi helmikuun yhteensä viisi kertaa. Näiden lisäksi toimittiin myös lähitukihenkilönä muutamia kertoja viikossa toimistolla, jolloin työntekijät pystyivät pyytää tarvitessaan apua ohjelmiston käyttöön. Helmikuussa kerättiin myös kehitysehdotuksia sekä palautetta Milesistä ja sen käytöstä. Näistä laadittiin muutamia asialistoja, joita käytiin läpi etänä ohjelman omistajan kanssa. Näissä etäpalavereissa kerrottiin minkälaisiin kipukohtiin työntekijät ovat törmänneet ja pyydettiin niihin muokkauksia. Suurin osa muokkauksista saatiin neuvoteltua toteutettaviksi, tosin osa jäi toteuttamatta. Helmikuussa järjestettiin myös yksi pidempi palaveri ohjelman omistajan kanssa, johon osallistui työntekijöitä lähes jokaisesta Ventoniemen osastosta.

Opinnäytetyö oli luonteeltaan hyvin käytännönläheinen työ, joka vaati paljon läsnäoloa toimeksiantajan toimipisteellä. Kaiken kaikkiaan käytännöntyötä oli arviolta yli 100 tuntia, kun laskee mukaan kaikki koulutustilaisuuksien suunnittelut sekä etäpalaverit ja puhelut ohjelman omistajan kanssa.

4.1 Käyttöopas

Käyttöoppaan (liite 1) laatiminen aloitettiin joulukuussa 2019 ja se oli valmis helmikuussa 2020. Joulukuussa fokus oli Miles ERP:hen kokonaisvaltainen perehtyminen. Tammikuun alussa alkoi itse oppaan laatiminen. Opas rakennettiin käyttäen PowerPointia ja kuvanmuokkausohjelmia. Käyttöoppaasta tehtiin helppokäyttöinen ja -lukuinen, jotta uuden ohjelman käyttöönotto sujuu kaikille ongelmitta. Käyttöoppaassa käydään läpi kaikki tärkeimmät ominaisuudet Miles ERP:istä. Oppaassa on käytetty samoja ylä- ja alaotsikoita kuin itse ohjelmassa, jotta käyttäjä löytää helposti oikean kohdan, mistä hakea opastusta. Opas on hyvin visuaalinen ja ytimekäs, joka tekee siitä helppokäyttöisen ja -lukuisen. Jokainen oppaan sivu sisältää

kuvaleikkeen itse ohjelmasta, jotta lukijan on helppo seurata perässä. Oppaasta tuli yhteensä 55-sivuinen pdf. -tiedosto, joka on opinnäytetyön liitteenä. Opasta käytettiin koulutustilaisuuksien tukena ja se luovutettiin Ventoniemen käyttöön helmikuun lopussa.

4.2 Koulutustilaisuudet

Noin neljän tunnin pituisia koulutustilaisuuksia järjestettiin yhteensä viisi kertaa. Ensimmäisessä koulutustilaisuudessa käytiin läpi Miles ERP:n peruskäyttöön liittyvät toiminnot. Koulutustilaisuudessa käytettiin tukena käyttöopasta. Ensimmäisessä koulutustilaisuudessa oli mukana lähes jokainen Ventoniemen toimistotyöntekijä. Osa osallistujista oli jo aiemmin kokenut tutustua Milesiin ja osa näki sen ensimmäistä kertaa tilaisuudessa. Tämä aiheutti hieman vaikeuksia koulutuksen aikana, kun jotkut osallistujat selkeästi kyllästyivät, kun he joutuivat käydä läpi jo heille tuttuja ominaisuuksia. Koulutustilaisuus käytiin kuitenkin alkuperäisen rungon mukaan läpi. Koulutustilaisuuden päätyttyä huomattiin, että on parempi järjestää koulutustilaisuudet pienemmälle henkilömäärälle kerrallaan, siten että koulutustilaisuus käsittelee lähes ainoastaan asioita, jotka koskevat tiettyä osastoa. Tällä tavalla oppiminen tehostuu ja koulutusrunko pysyy selkeämpänä. Kun tilaisuus päättyi, jatkui työhön opastaminen työn ohessa. Ensimmäisen tilaisuuden jälkeen seuraavia koulutusrunkoja muokattiin siten, että ne palvelevat paremmin eri osastojen tarpeita. Seuraavat tilaisuudet myös järjestettiin pienemmälle porukalle.

Toisessa koulutustilaisuudessa käytiin läpi ajojärjestelyyn liittyvät asiat ja ominaisuudet. Näitä ominaisuuksia on ajojärjestely, kalenteri, työvuorosunnittelu ja lähtölista. Tilaisuuteen osallistui Ventoniemen ajomestarit ja liikennepäällikkö. Koulutuksen alussa kerrattiin ensimmäisen koulutuksen asiat, jonka jälkeen käännettiin fokus Milesin ajojärjestelyominaisuuksiin. Koulutustilaisuus sujui huomattavasti paremmin, kun käsiteltiin ainoastaan yhden osaston asioita kerrallaan. Kommunikointi opetettavien sekä kouluttajan välillä oli selkeämpää ja sujuvampaa. Koulutustilaisuus kesti noin 3-4 tuntia, jonka jälkeen työhönopastus jatkui työn ohessa. Toinen tilaisuus oli kokonaisuudessaan onnistuneempi ja se palveli paremmin tarkoitustaan. Muutamia huomioita nousi tilaisuuden aikana ylös, kuten hieman epälooginen järjestys asioiden läpikäynnissä. Tämä suurimmaksi osaksi johtui siitä, että itse olen työskennellyt ainoastaan myynnissä ja tilauksien käsittelyssä. Ajomestareiden toimenkuva toki oli tuttu, mutta olisi pitänyt käydä runko esimerkiksi liikennepäällikön kanssa läpi ennen tilaisuutta, jotta järjestys olisi optimoitu heijastamaan parhaiten oikeaa asioiden järjestystä.

Kolmannessa koulutustilaisuudessa käytiin läpi tilauksiin liittyviä asioita. Tilauksiin liittyy esimerkiksi uuden tilauksen laatiminen, pää- ja alitilaukset, tilauksien kopiointi ja vahvistukset. Tilaisuuteen osallistui jälleen kerran pienempi määrä henkilöitä, joka helpotti kommunikointia tilaisuuden aikana. Tilaisuutta varten oli laadittu koulutusmateriaali, joka pohjautui käyttöoppaaseen, mutta varsinainen koulutus oli enemmän lähiopetusta, jossa osallistujat saivat esittää kysymyksiä tilauksiin liittyvistä ongelmista, joihin he olivat törmänneet. Osallistujilla

oli kaikilla mukanaan oma tietokone, jossa oli Miles auki. Itse koulutustilaisuus oli taas kestoltaan noin 4 tuntia, mutta jatkui työnopastamisella työn ohessa työpäivän loppuun asti. Tämän koulutustilaisuuden runko oli onnistunein, sillä se käsitteli itse sitä työnkuva, jota itse myös tein Ventoniemellä. Läpikäytävien asioiden järjestys oli erittäin looginen sekä selkeä.

Neljäs tilaisuus järjestettiin varikkohenkilöstölle sekä ajomestareille. Siellä keskityttiin Milesin ominaisuuksiin, jotka liittyvät resursseihin, eli kalustoon, sen huoltoon ja henkilöstöön. Tämä tilaisuus oli kestoltaan lyhyin, sillä siinä vaiheessa varikkohenkilöstö oli jo ehtinyt itsenäisesti tutustua Milesiin hyvin pitkälti, joten heillä oli ainoastaan muutamia kipukohtia uudessa ohjelmassa, jotka käytiin sitten yhdessä läpi. Tilaisuus oli kaikin puolin onnistunut.

Viidennessä tilaisuudessa keskityttiin talousasioihin. Tilaisuuden runko oli laadittu kysymällä ennakkoon osallistujilta, mitkä asiat he kokevat tärkeimmiksi läpikäytäviksi. Tätä koulutustilaisuutta varten täytyi selvittää osa asioista ohjelman omistajan kanssa, sillä palkkojen ja laskujen lähettämistä ei voinut *demota*, ilman että ne vaikuttavat koko yhtiön kirjanpitoon. Tilaisuuteen osallistui tällä kertaa ainoastaan kaksi henkilöä, talouspäällikkö sekä toimitusjohtaja, sillä ainoastaan he varsinaisesti käsittelevät palkkoja ja laskutusta. Koulutustilaisuus käytiin enemmän lähiopetuksena läpi, jossa koulutettavaa neuvottiin aivan kädestä pitäen, mitä täytyy tehdä ja huomioida että saadaan esimerkiksi juuri palkat luotua yhdelle AKT-jaksolle. Tilaisuus oli onnistunut, sillä vastaus löytyi lähes jokaiseen kysymykseen, joka oli askaruttanut osallistujia. Tiettyihin asioihin ei voitu tarjota vastausta, sillä ohjelman omistaja oli vasta lisäämässä eri ominaisuuksia, joita olimme pyytäneet ohjelmaan.

Kaiken kaikkiaan koulutustilaisuudet onnistuivat hyvin. Vaikka ensimmäinen koulutustilaisuus ei mennyt odotetusti, ei sen annettu lannistaa menoa, vaan siitä opittiin ja kehityttiin kouluttajana. Jokaisesta koulutustilaisuudesta nousi esille aina jotain, jota voisi tehdä paremmin seuraavassa tilaisuudessa. Nämä koulutustilaisuudet muodostivat ikään kuin oman kehityskäyrän, jota pitkin pystyi kehittymään itse kouluttajana. Koulutustilaisuuksista kerättiin tavaltaan palautetta tilaisuuden päätyttyä, kysymällä osallistujilta mitä heille jäi mieleen ja jäikö vielä jotain epäselvää yms. Tilaisuuden lopussa osallistujat saivat myös avoimesti kertoa mitä mieltä he olivat tilaisuudesta. Ensimmäisessä tilaisuudessa nousi esille ongelmana juuri tuo liian suuri osallistujamäärä, kun yritettiin pitää tilaisuus samaan aikaan koko henkilöstölle. Tämän jälkeen tilaisuudet sovitettiin juuri pienemmälle henkilömäärälle ja asioissa, joita käytiin läpi, oli suurempi fokus juuri niiden henkilöiden työnkuvaan. Myös toisessa tilaisuudessa nousi esille läpikäytävien asioiden hieman epälooginen järjestys. Tämä johtui lähinnä siitä, että työnkuva ei ollut tarpeeksi tuttu. Tilaisuus olisi onnistunut paremmin, jos olisi käyty runko lävitse yhden osallistujan kanssa etukäteen. Muista tilaisuuksista ei juuri noussut negatiivista palautetta, tai ainakaan sellaista, johon pystyi itse vaikuttamaan (puuttuvia ominaisuuksia päivityksessä yms.), vaan ne onnistuivat kuten pitikin.

4.3 Ohjelman kehittäminen

Opinnäytetyön aikana oltiin myös useaan otteeseen yhteydessä Miles -ohjelmiston omistajaan, Hannu Korkalaiseen, sillä yksi tavoite oli kehittää ohjelmistoa paremmin palvelemaan juuri Ventoniemeä. Työn aikana kerättiin työntekijöiltä palautetta ohjelmistosta ja sen kipukohdista. Tämä kehitystyö tapahtui periaatteessa koko käytännönsuuden aikana, kun jo joulukuussa opasta laatiessa käytiin ensimmäisiä asioita läpi Korkalaisen kanssa. Työntekijät listasivat myös omia kehitysehdotuksiaan minulle, jotka sitten koostin yhteen ja välitin eteenpäin Korkalaiselle. Korkalaisen kanssa käytiin usea etäpalaveri, puhelu sekä yksi pidempi, noin 6 tunnin mittainen lähipalaveri, johon osallistui yksi henkilö jokaisesta Ventoniemen osastosta sekä Korkalainen. Etäpalavereissa käytettiin apuna TeamVieweriä, jonka avulla pystyi paremmin ilmaisemaan tarkalleen mitä täytyisi kehittää, kun pystyi suoraan näyttämään sen omalla hiirellään. Ohjelmiston käyttöönottoaikana sitä saatiin kehitettyä ja muokattua paremmin palvelemaan Ventoniemen tarpeita. Kaikkia toivottuja ominaisuuksia ei kuitenkaan saatu ohjelmoitua Milesiin.

5 Johtopäätökset ja kehitysehdotukset

Opinnäytetyön tietoperusta tuki käyttöohjeiden laatimista ja koulutustilaisuuksien järjestämisestä. Tietoperustaosuus toiminnanohjausjärjestelmästä toi esille eri asioita, joita täytyy huomioida, kun vaihtaa vanhasta järjestelmästä uuteen. Tietoperusta toiminnanohjausjärjestelmästä tuki käyttöohjeiden laatimista. Osuus kouluttamisesta, perehdyttämisestä ja muutostoiminnasta tuki koulutustilaisuuksien suunnittelua ja toteuttamista sekä tukihenkilönä toimimista.

Käyttöohjeet on laadittu tukemaan toimeksiantajan henkilökunnan päivittäistä työtä. Käyttöohjeet laadittiin, sillä niitä ei varsinaisesti ollut olemassa ja niille oli tarvetta, sillä toimeksiantaja oli vaihtamassa uuteen toiminnanohjausjärjestelmään. Käyttöohjeiden lisäksi ilmaantui tietenkin myös tarve kouluttaa henkilökunta uuden järjestelmän käyttöön. Tämän vuoksi päätettiin järjestää neljä koulutustilaisuutta henkilökunnalle.

Käyttöohjeita voidaan myös hyödyntää tulevien työntekijöiden perehdytysmateriaalina. Ohjeita on helppo käyttää tietokoneella ja siitä löytää nopeasti etsittävän tiedon käyttämällä otsikkolinkkejä. Ohjeet ovat selkeät ja havainnollistavat sekä niissä käydään kattavasti läpi kaikki eri toiminnanohjausjärjestelmän ominaisuudet.

Ohjeita on helppo päivittää ja muokata, mikäli Milesiin tulee uusia ominaisuuksia. Kehitysehdotukseni onkin, että Ventoniemi jatkossa muokkaa käyttöohjeita tasaisin väliajoin, jotta tiedot ovat ajantasaisia ja vastaavat nykyistä Milesia. Ventoniemi voi myös aina pitää lyhyen koulutustilaisuuden uusista ominaisuuksista, jotta jokaisella Milesin käyttäjällä on usin tieto

toiminnanohjausjärjestelmän käytöstä. Päivittämistä ja koulutusta varten on hyvä valita yksi vastuuhenkilö, jotta edellä mainitut asiat varmasti järjestyvät.

Koulutustilaisuudet onnistuivat ja toimistohenkilökunnalle muodostui ymmärrys uuden toiminnanohjausjärjestelmän eri ominaisuuksista ja toimintalogiikasta. Koulutustilaisuuksien runkoa muokattiin ensimmäisen koulutustilaisuuden jälkeen paremmin tukemaan eri osastojen koulutusta. Alkuperäinen runko oli liian yleispätevä, eikä antanut eri osastoille tarpeeksi syvällistä tietoa heille tärkeistä toiminnanohjausjärjestelmän ominaisuuksista. Uuden rungon myötä koulutukset olivat selkeämpiä ja antoivat varmuuden työntekijöille toimia uuden järjestelmän kanssa. Koulutustilaisuuksista olisi pitänyt kerätä palautetta suullisen palautteen lisäksi kvantitatiivista palautetta, jonka avulla niiden onnistumista olisi voinut mitata paremmin. Suullinen palaute koulutustilaisuuksien päätteeksi kuitenkin oli suuremmaksi osaksi positiivista. Negatiiviset palautteet, kuten ensimmäisen koulutustilaisuuden liiallinen yleispätevyys otettiin heti huomioon suunnitellessa seuraavia tilaisuuksia.

Koulutustilaisuuksien ja käyttöohjeiden lisäksi toimitettiin toimeksiantajan tiloissa lähitukihenkilönä mahdollisten käyttöongelmien varalta. Lähitukihenkilönä toiminen, auttoi Ventoniemeä pysymään normaalin työn rytmissä, kun apu oli saatavilla välittömästi. Ventoniemen olisi hyvä myös valita yksi henkilö, joka vastaa lähituesta varsinkin uusille työntekijöille.

Käyttöohjeet, koulutustilaisuudet sekä lähituki minimoi toiminnanohjausjärjestelmän vaihtamisesta koituvia ongelmia ja riskejä. Nämä toimenpiteet varmistivat sujuvan vaihtamisprosessin, jolloin liiketoiminnalle ja päivittäiselle työlle ei koitunut suurempaa haittaa. Toiminnanohjausjärjestelmän vaihtamisprosessi onnistui kaiken kaikkiaan hyvin ja tehdyt käytännön toimet tukivat Ventoniemen koko yritystoiminnan päätehtävää.

6 Arviointi

Opinnäytetyön tavoitteena oli laatia käyttöohjeet uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöön sekä kouluttaa toimistohenkilökunta sen ominaisuuksiin. Strateginen tavoite oli ehkäistä uuden toiminnanohjausjärjestelmän käyttöönotosta koituvia riskejä ja liiketoiminnan haittoja. Opinnäytetyön tuotos vastaa toimeksiantajan tarpeita.

Käyttöohjeet ovat kattavat, selkeät ja helppokäyttöiset. Niitä on helppo muokata, mikäli toiminnanohjausjärjestelmään lisätään uusia ominaisuuksia ja käyttöohjeita voi myös käyttää uuden henkilöstön perehdyttämistä varten. Käyttöohjeissa käydään läpi uuden toiminnanohjausjärjestelmän kaikki eri sovellukset ja ominaisuudet. Niiden avulla kuka tahansa voi esimerkiksi tuurata toista osastoa, mikäli on tarvetta.

Koulutustilaisuuksien tavoitteena oli perehdyttää henkilökunta järjestelmän käyttöön ja sillä tavalla minimoida järjestelmän vaihtumisesta koituvia haittoja, kuten muutosvastarintaa ja

liiketoiminnan hetkellistä hidastumista. Toimistohenkilökunta sai kattavan tiedon uuden järjestelmän eri ominaisuuksista ja käytöstä koulutustilaisuuksista. Lähtökäsitteenä toimiminen varmisti normaalin työnteon jatkuvuuden ja antoi lisätukea heille, jotka sitä tarvitsi.

Toimeksiantaja voi käyttää opinnäytetyön tietoperustaa tukenaan, jos se vielä vaihtaa joskus uuteen järjestelmään ja järjestää vastaavanlaisia koulutuksia sekä laatii käyttöohjeet sen käyttöön. Tietoperusta antaa lukijalle ymmärryksen uuden järjestelmän vaihtamisen riskeistä ja hyödyistä. Tietoperusta antaa myös lukijalle nopean pikaoppaan koulutuksesta ja perehdyttämisestä.

Lähteet

Painetut

Chaudhuri, K.K. 2010. Human resource management. New Delhi: Himalaya publishing house

Hackselius-Fonsén, R. 2017. Muutosjohtajan matkassa. Tallinn: Printon Trükikoda AS

Kangas, P. & Hämäläinen, J. 2010. Perehdyttämisen suunnittelu ja toteutus. Työturvallisuuskeskus TTK.

Kukkola, E. 2011. Peruspeliä johtaja! Peruspeliä! Johtaminen on palveluammatti. Helsinki: Books on Demand GmbH

Kupias, P. & Peltola, R. 2009. Perehdyttämisen pelikentällä. Tampere: HYY Yhtymä

Lawler, E. 2012. Effective Human Resource Management: A Global Analysis. USA: Stanford University Press

Nestell, J. & Olson, D. 2018. Successful ERP Systems. New York: Business Expert Press

Shivarudrappa, D; Ramachandra, K, Gopalakrishna, K.S. 2010. Human resource management. New Delhi: Himalaya publishing house

Slack, N., Brandon-Jones, A. & Johnston, R. 2013. Operations Management. United Kingdom: Pearson

Summer, M. 2018. Enterprise Resource Planning. England: Pearson

Valacich, J. & Schneider, C. 2018. Information Systems Today: Managing in the Digital World. United Kingdom: Pearson

Viitala, R. 2013. Henkilöstöjohtaminen: strateginen kilpailutekijä. Helsinki: Edita

Voehl, F. & Harrington, J. 2016. Change Management: Manage the Change or It Will Manage You. UK: Taylor & Francis Group, LLC

Sähköiset

Kupias, P. & Koski, M. 2012. Hyvä kouluttaja. Alma Talent Oy.

Kuviot

Kuvio 1: ERP ydin- ja laajennetut komponentit (Valacich & Schneider 2018, 319.)	8
Kuvio 2: ERP-järjestelmien tyypilliset piirteet (Nestell & Olson 2018, 3.)	9
Kuvio 3: ERP järjestelmän hyödyt järjestelmä näkökulmasta (Summer 2014, 4.).....	10
Kuvio 4: Käyttöönoton strategiset ja taktiset menestystekijät (Slack ym. 2013, 450.)	13
Kuvio 5: Henkilöstöjohtamisen tehtävät (Shivarudrappa, Ramachandra & Gopalakrishna 2010, 10-12.)	14

Liitteet	
Liite 1: Käyttöohjeet	28



Miles ERP

Käyttöohje



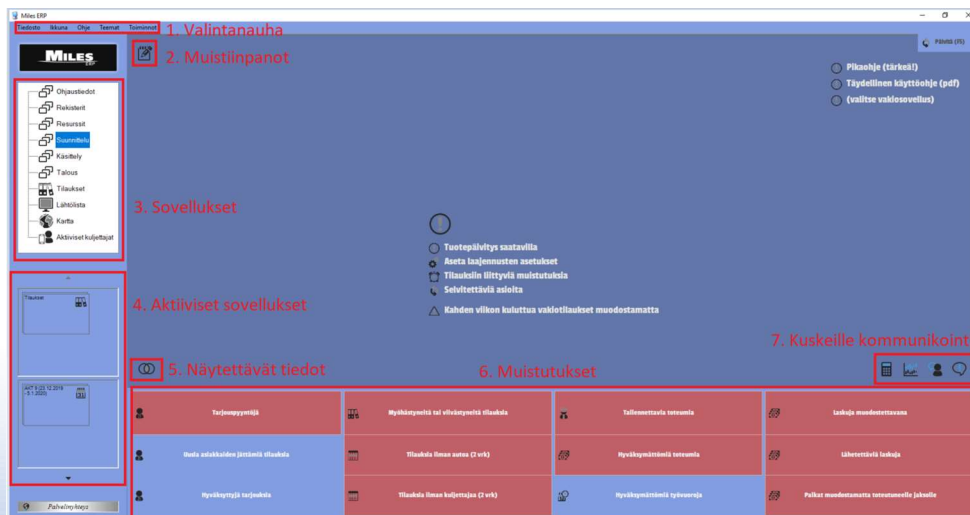
Sisällysluettelo

- [Yleistä](#)
- [Ohjaustiedot](#)
- [Rekisterit](#)
- [Resurssit](#)
- [Suunnittelu](#)
- [Käsittely](#)
- [Tilaukset](#)
- [Lähtölista](#)
- [Kartta](#)
- [Aktiiviset kuljettajat](#)

Yleistä

[Miles perusnäköm](#)
[Valintanauha](#)
[Toiminnot tarkemmin](#)
[Muistiinpanot ja sovellukset](#)
[Näytettävät tiedot ja muistutukset](#)
[Kuskeille kommunikointi](#)

Miles perusnäköm



The screenshot shows the Miles ERP dashboard interface. The interface is divided into several sections, each highlighted with a red box and a number:

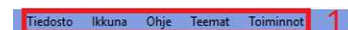
- 1. Valintanauha**: The top navigation bar.
- 2. Muistiinpanot**: The left sidebar menu.
- 3. Sovellukset**: The main content area, currently showing a settings page.
- 4. Aktiiviset sovellukset**: A section below the sidebar.
- 5. Näytettävät tiedot**: A section below the sidebar.
- 6. Muistutukset**: A grid of notification cards at the bottom.
- 7. Kuskeille kommunikointi**: A communication section on the right side.

The dashboard includes a sidebar with icons for various functions, a main content area with a settings page, and a bottom grid of notification cards. The notification cards are as follows:

Tuotanto	Hyökkäyksiä tai virhevirheitä tilauksia	Taloudenvarausten seuranta	Laskujen muistutus
Uusi asiakaskalenteri jatkamis tilauksia	Tilauksia ilmaa satua (2 viik)	Hyökkäyksiä tilauksien seuranta	Lähtevästä laskusta
Hyökkäyksiä tuotantoon	Tilauksia ilmaa kuljettajaa (2 viik)	Hyökkäyksiä tilauksien työstämiseen	Palkan muistutus

Valintanauha

- Valintanauhasta löydät valikot
 - Tiedosto, Ikkuna, Ohje, Teemat ja Toiminnot



- **Tiedosto** –valikosta voit kirjautua ulos tai sisään Miles ERP järjestelmään
- **Ikkuna** –valikosta voit selailla avoimena olevia ikkunoitasi
- **Ohje** –valikosta voit avata Miles ERP käyttöohjeen
- **Teemat** –valikosta voit vaihtaa käytettävää teemaa. Voit myös itse valita käytettävissä olevan värimaailman *Väriasetuksista*
- **Toiminnot** –valikosta löydät palkanlaskentaan, käyttäjiin, tiedonhallintaan ja lisenssitietoihin liittyvät toiminnot

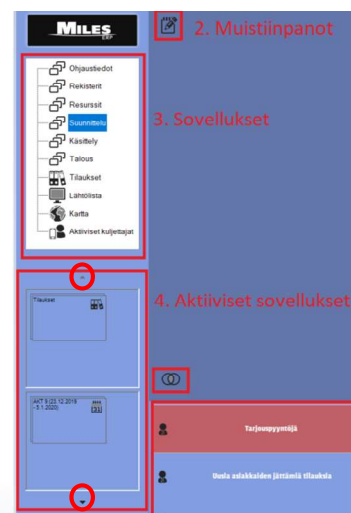
Toiminnot tarkemmin

- **Palkanlaskenta** –valikosta voit muodostaa palkat eri AKT -jaksoille
- **Talousraportit** –valikosta löydät sisäisen tilityksen raportin
- **Käyttäjien hallinta** –valikosta voit lisätä käyttäjiä
- **Partneriyritykset** –valikosta lisää yrityksesi alihankkijaksi
- **Tiedonhallinta** –valikosta voit poistaa haluamasi tiedot pysyvästi
- **Lisenssitiedot** –valikosta voit tarkastaa käytössä olevat lisenssit, sekä tehdä tarjouslomakkeen tilausajomyyntiä varten



Muistiinpanot ja sovellukset

- Kohdasta **2. Muistiinpanot** voit kirjoittaa henkilökohtaisia muistiinpanoja, jotka näkyvät etusivulla
- **3. Sovellukset** valikosta voit avata haluamasi sovelluksen
 - Avatut sovellukset näkyvät **4. Aktiiviset sovellukset** valikossa
 - Ympäröidyillä nuolilla voit selata aktiivisten sovellusten listaa
 - Viisi eri sovellusta voi olla kerrallaan aktiivisena



Näytettävät tiedot ja muistutukset

- Kohdasta **5. Näytettävät tiedot** voit suodattaa mitä ohjelmia Miles näyttää **Sovellukset** listalla ja mistä tiedoista Miles muistuttaa **6. Muistutukset** listalla
- **6. Muistutukset** lista näyttää punaisella hoitamattomat asiat
 - Klikkaamalla listalla olevaa kenttää, vie Miles sinut siihen liittyvään sovellukseen



Kuskeille kommunikointi

- Kohdasta **7. Kuskeille kommunikointi** voit
 - Lähettää kyllä/ei kysymyksiä kaikille kuskeille SMS viestinnällä
 - Keskustella kuljettajien kanssa
 - Lähettää tiedotteita kaikille kuljettajille



- Valikossa on myös *Laskin* sovellus, jonka avulla voit laskea tarjouksen kuljetuspyynnölle

Ohjaustiedot

[Mitä löydät ohjaustiedoista?](#)
[Ohjaustiedot peruskäytössä](#)
[Kielet –valikko](#)
[Kaluston ja henkilön ominaisuudet](#)
[Katuosoitteet](#)

Mitä löydät ohjaustiedoista?

- Ohjaustiedoista löydät Milesin asetukset
- Ohjaustiedoissa määrität ohjelman yleiseen toimintaan liittyvät asiat
- Voit määrittää palkanmaksuun, tilitykseen, tilastointiin, kieliin, kalustoon, henkilöstöön sekä katuosoitteisiin liittyviä ominaisuuksia



Ohjaustiedot peruskäytössä

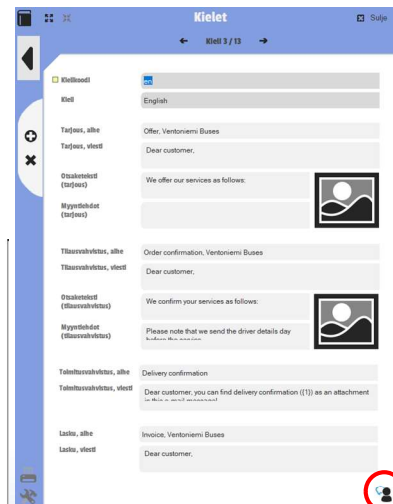
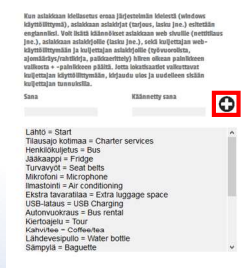
- Ohjaustietoja muokatessa, muista että muokkauksesi vaikuttavat kaikkiin Ventoniemen Miles ERP käyttäjiin
- Myynnin ja ajojärjestelyn puolella yleisimmät ohjaustiedot, joihin saattaa törmätä ovat:
 - Kielet
 - Kaluston ominaisuudet
 - Henkilön ominaisuudet
 - Katuosoitteet



Kielet -valikko

- **Kielet** –valikosta voit määrittää eri kielillä lähtevät tekstit asiakkaille
- Yksittäisiä sanakäännöksiä voit lisätä ympyröidystä kuviosta
- Kun lisäät uuden sanakäännökset, paina lopuksi + merkkiä, jotta sanakäännös tallentuu

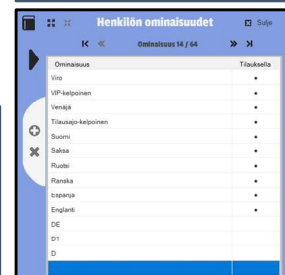
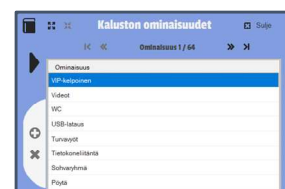
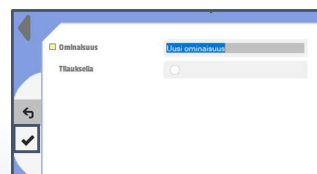
Miles ERP käyttöohje



Kaluston ja henkilön ominaisuudet

- Kaluston ja henkilön ominaisuudet valikot toimivat samalla tavalla
- Lisätäkseen uuden ominaisuuden, tupla klikkaa tyhjää solua
 - Kun olet valmis, muista tallentaa ominaisuus painamalla ✓ -nappia
 - Jos haluat perua muutokset, paina ↶ -nappia

Miles ERP käyttöohje

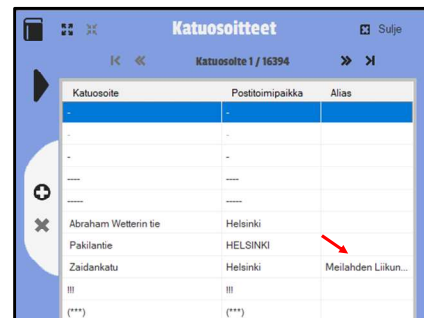


23.11.2020

1

Katuosoitteet

- **Katuosoitteet** –valikosta löydät katuosoiterekisterin
- Osoitteistoon voit lisätä uusia katuosoitteita ja antaa niille *aliaksen*
- Uutta tilausta tallentaessa, Miles hakee osoitteistosta aliaksen perusteella tallennetun osoitteen ja lisää sen automaattisesti ajomääräykseen sekä tilaukseen



Katuosoite	Postitoimipaikka	Alias
-	-	
-	-	
-	-	
---	---	
---	---	
Abraham Wetterin tie	Helsinki	
Pakilan tie	HELSINKI	
Zaidankatu	Helsinki	Meilahden Liikun...
!!!	!!!	
(***)	(***)	

Rekisterit

[Mitä rekisterit sisältää?](#)
[Tilaustyypit](#)
[Asiakkaat ja ulkoiset tilaajat](#)
[Sopimukset ja sopimusten lisämaksut](#)

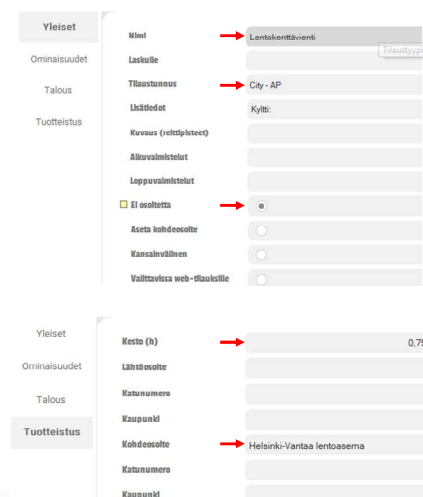
Mitä rekisterit sisältää?

- **Tilaustyytit** –valikosta voit määrittellä uuden tilaustyytin käytettäväksi tilausta tallentaessa
- **Asiakkaat** –valikosta pääset tarkastelemaan tallennettuja asiakkaita ja heidän tietoja
- **Ulkoiset tilaajat** –valikkoon tallentuu asiakkaat, jotka tilaavat kuljetuksen tarjouslomakkeen kautta
- **Sopimukset** –valikosta löydät lisäpalvelusopimukset, jotka koskevat eri tilaustyyppiä
- **Sopimuksen lisämaksut** –valikosta voit lisätä tuotteita sopimuksille
- **Lisähinnoittelut, Hinnoittelutaulukko, Tuotealennusryhmät, Esimiehet ja Varikot** eivät ole tällä hetkellä käytössä



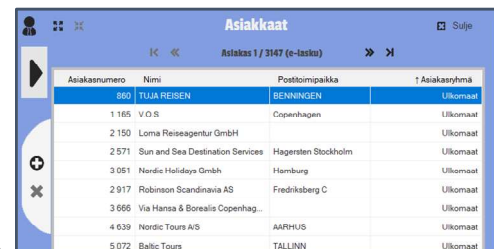
Tilaustyytit

- Miles ERP:hen voit luoda uusia tilaustyyppiä ja määrittää niille ominaisuuksia
- Esimerkkinä on tilaustyyppi *Lentokenttävientti*
 - Tilaustyyppi on määritelty toimivaksi siten, että kun sen valitsee uutta tilausta tehdessään, asettaa se automaattisesti kestoksi 45 minuuttia ja kohdeosoitteeksi Helsinki-Vantaa lentoaseman
 - → Käyttäjän tarvitsee vain kirjata tilaukseen henkilömäärä, lähtöaika ja lähtöpaikka
- Normaalisessa käytössä vakio tilaustyytit (*Edestakainen, Vienti, Kiertoajelu yms.*) ovat kuitenkin riittäviä
- Miles tilastoi ajoja tilaustyyppin mukaan

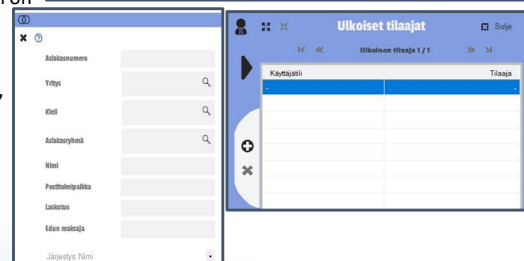


Asiakkaat ja ulkoiset tilaajat

- **Asiakkaat** –valikosta löydät kaikki asiakkaat
 - Voit hakea asiakasta painamalla hakunäppäintä
 - Kun haet asiakasta nimihaualla, laittamalla hakutekijän eteen merkin *, näyttää Miles kaikki asiakkaat joiden nimessä esiintyy haettava teksti
 - Esim: haku *lahtinen näyttää kaikki asiakkaat joiden sukunimi on Lahtinen
- **Ulkoiset tilaajat** –valikkoon tallentuu kaikki ne asiakkaat, jotka tilaavat kuljetuksen verkkosivujen kautta



Asiakasnumero	Nimi	Postitoimipaikka	T Asiakasyhmä
860	TUJA REISEN	BENNINGEN	Ulkomaat
1 165	V.O.S	Copenhagen	Ulkomaat
2 150	Loma Reiseagentur GmbH		Ulkomaat
2 571	Sun and Sea Destination Services	Hagersten Stockholm	Ulkomaat
3 051	Nordic Holidays GmbH	Hamburg	Ulkomaat
2 917	Robinson Scandinavia AS	Fredriksberg C	Ulkomaat
3 666	Via Hansa & Borealis Copenhag...		Ulkomaat
4 039	Nordic Tours AS	AARHUS	Ulkomaat
5 072	Baltic Tours	TALLINN	Ulkomaat



Ulkoiset tilaajat

Käynnäjä

Tilaa

Sopimukset ja sopimusten lisämaksut

- **Sopimukset** –valikosta löydät tarjoiluiden sopimukset
 - Sopimukseen voi lisätä tuotteita tallentamalla tuotteet ensiksi **Sopimuksen lisämaksut** –valikkoon
- Kun lisäät uuden sopimuksen tai tuotteen sopimukselle, muista määrittellä tuotteelle hinta ja oikea alv-kanta
- Eri sopimuksia voi lisätä eri tilaustyypeille
 - Tilausta tallentaessa voit valita haluamasi lisätuotteet tilaukselle



Sopimukset

Nimi

Additional fees

Tarjoilut



Sopimuksen lisämaksut

Lisämaksu 1 / 8

Kuvaus

Hedelmä

Kahvitäteen

Lunch Box

Lähdevesipullo

Resurssit

[Mitä löydät resursseista?](#)

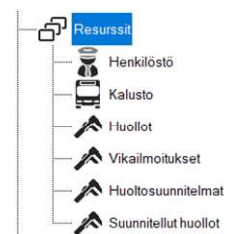
[Henkilöstö](#)

[Kalusto](#)

[Huollot ja vikailmoitukset](#)

Mitä löydät resursseista?

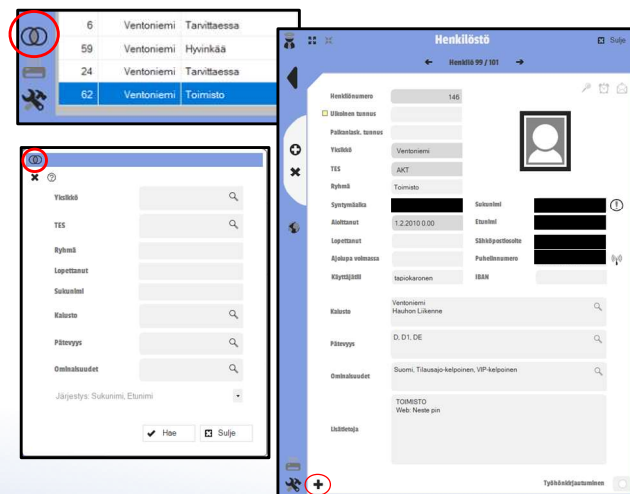
- **Resurssit** –valikosta löydät yrityksen resursseihin ja niiden ylläpitoon liittyvät tiedot
- Näitä tietoja ovat:
 - Henkilöstö
 - Kalusto
 - Huollot
 - Vikailmoitukset
 - Huoltosuunnitelmat
 - Suunnitellut huollot



Henkilöstö

- **Henkilöstö** –näkyssä näet kaikki yrityksen henkilöt
- Voit hakea tiettyä henkilöä painamalla ympäröityä nappia ja käyttämällä jotain hakutekijöistä
- Kun avaat henkilön, löydät kaiken relevantin tiedon, kuten pätevyudet, ominaisuudet ja puhelinnumeron
- Painamalla + näppäintä saat henkilön lisätiedot auki

Miles ERP käyttöohje



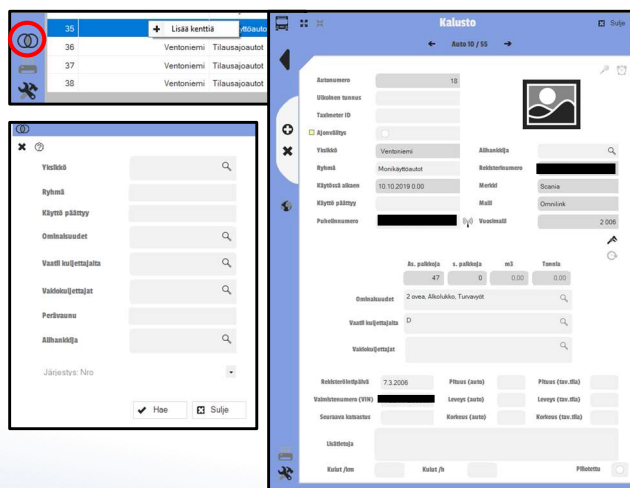
23.11.2020

1

Kalusto

- **Kalusto** –näkyssä näet yrityksen koko kaluston
- Voit hakea tiettyä autoa painamalla ympäröityä nappia ja käyttämällä jotain hakutekijöistä
- Kun avaat auton, löydät kaiken relevantin tiedon, kuten rekisterinumeron, ominaisuudet ja auton puhelinnumeron

Miles ERP käyttöohje



23.11.2020

1

Huollot, vikailmoitukset, huoltosuunnitelmat ja suunnittelut huollot



- **Huollot** –näkyssä voit lisätä huollon tietylle autolle
- **Vikailmoitukset** –näkyssä näet kaikki ilmoitetut viat, kuljettajat voivat tehdä vikailmoituksia heidän web-käyttöliittymällä
- **Huoltosuunnitelmat** –näkyästä löydät eri vakiohuollot. Voit luoda uusia huoltoja ja määrittää niille aika- tai kilometri-intervallin niiden toistuvuudesta.
- **Suunnitellut huollot** –näkyästä löydät listan kaikista autoista joille on suunniteltu huolto.



Suunnittelu

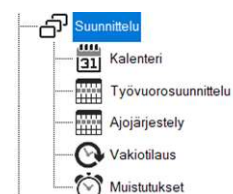
[Suunnitteluvälikko](#)
[Kalenteri](#)
[Työvuorosuunnittelu](#)
[Ajojärjestely](#)
[Muistutukset](#)

Suunnitteluvalikko

- Suunnitteluvalikosta löydät ajojärjestelyn tärkeimmät ominaisuudet

- Nämä ominaisuudet ovat

- Kalenteri
- Työvuorosuunnittelu
- Ajojärjestely
- Vakiotilaus
- Muistutukset



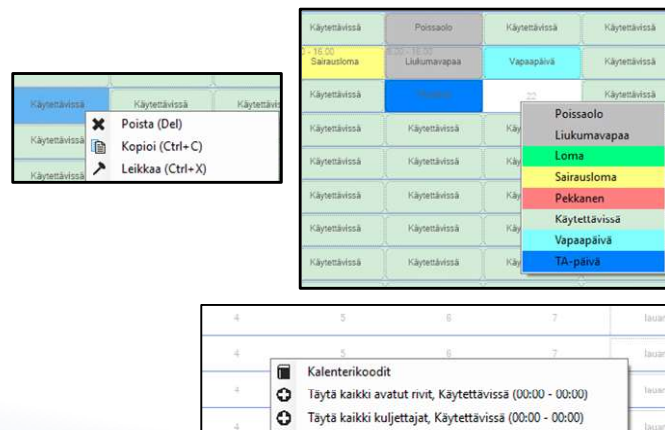
Kalenteri

- Kalenteri näyttää jokaisen Ventoniemen työntekijän käytettävyyden
- Voit tarkastella haluamaasi jaksoa AKT-jaksoa painamalla hiiren oikealla näppäimellä päivämääräliuskaa
- Hiiren oikealla näppäimellä avaat valikon, jolla voit
 - Avata tai sulkea haluamasi rivit (rivi = henkilö)
 - Tulostaa työvuorolistan
 - Muokata kalenterin ulkoasua (Korostukset, rivi korkeus)
- Kuljettajat voivat merkitä vapaatoiveensa kalenteriin



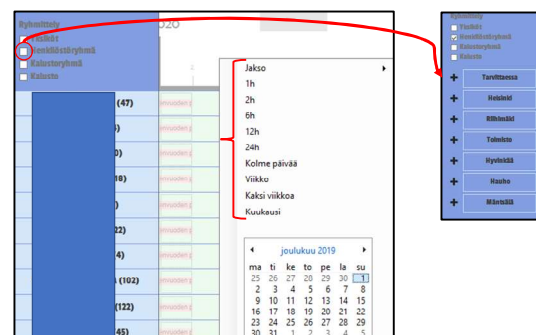
Kalenteri

- Klikkaamalla solun aktiiviseksi ja sen jälkeen painamalla oikeaa näppäintä, voit tyhjentää solun *Poista* komennolla
- Klikkaamalla tyhjää solua, voit valita soluun kalenterikoodin
- Voit täyttää kokonaisen tyhjän jakson komennolla *Täytä kaikki kuljettajat*, jolloin kaikista kuljettajista tulee käytettäviä
- Kalenteriin merkityt tiedot näkyvät työvuorosunnittelussa



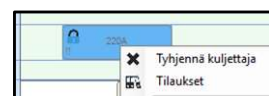
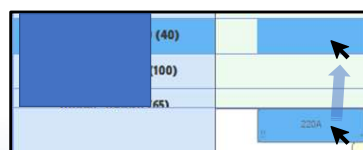
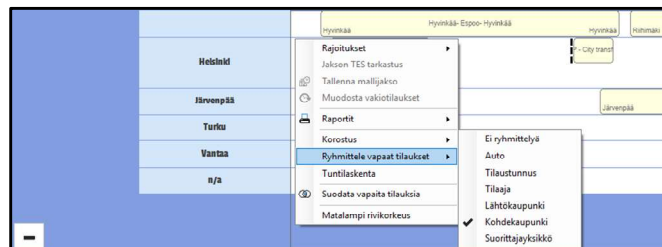
Työvuorosunnittelu

- Työvuorosunnittelussa voit suunnitella työvuoroja henkilöstölle
- Voit ryhmitellä henkilöstön varikon mukaan valitsemalla ylävasemmalta *Henkilöstöryhmä*
- Klikkaamalla oikealla näppäimellä päivämääräliuskaa, pääset valitsemaan mitä päiviä Miles näyttää
- Kalenteriin merkityt TA-, loma-, sairauspäivät näkyvät työvuorosunnittelussa



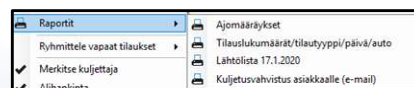
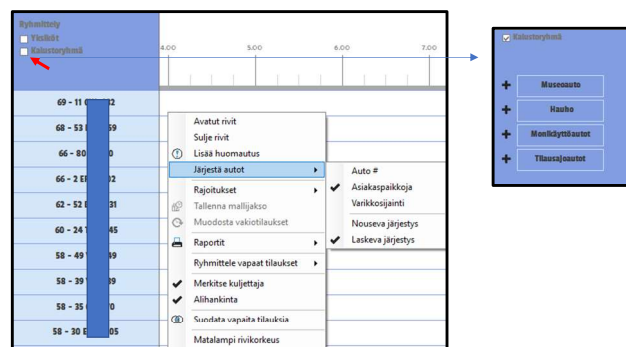
Työvuorosunnittelu

- Saat tilausajot ja ajosarjat näkyviin painamalla alhaalla olevaa + merkkiä
- Voit ryhmitellä ajot haluamallasi tavalla
- Kun haluat siirtää ajon kuljettajalle, paina ensiksi ajo aktiiviseksi ja sen jälkeen vedä se haluamaasi kenttään
- Voit siirtää useita ajoja kerrallaan pitämällä Ctrl -näppäintä pohjassa kun aktivoit ja siirrä ajaja
- Jos haluat tyhjentää kuljettajan, paina oikeaa hiirennäppäintä ajon kohdalla
- Työvuorosunnittelussa tehdyt muokkaukset näkyvät ajojärjestelyssä



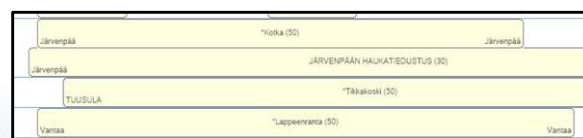
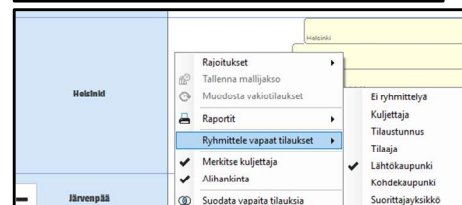
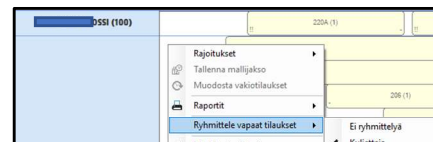
Ajojärjestely

- Ajojärjestelyssä näkyy kaikki tilaukset ja autot
 - Autot voi ryhmitellä kalustoryhmän mukaisesti
 - Sekä järjestää haluamaansa järjestykseen
- Raportit valikosta saat nopeasti tulostettua ajomääräykset ja lähetettyä kuljetusvahvistukset asiakkaille



Ajojärjestely

- Ajojen siirtäminen autolle tapahtuu samalla tavalla kuin työvuorosunnittelussa, eli ensiksi ajon klikkaus ja sen jälkeen siirto
- Käytössäsi on useita ryhmittely vaihtoehtoja
 - Työvuorosunnitteluun tehdyt vuorot näkyvät kun ryhmittelet kuljettajan mukaan
- Ajoon valitset kuljettajan painamalla hiiren oikeaa näppäintä ajon kohdalla
- Kun myyjä kirjoittaa ajoa tallentaessa *Tilautunnus* -kenttään ajon suunnan, näkyy se suoraan ajojärjestelyssä



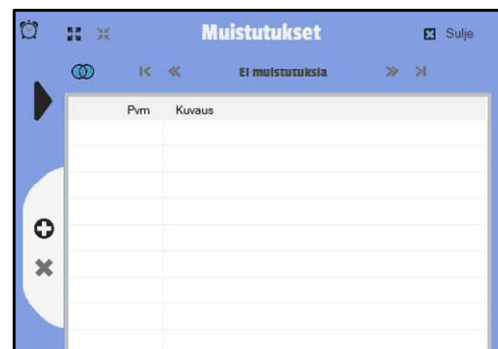
Miles ERP käyttöohje

Voit siirtyä tilaukseen tuplaklikkaamalla sitä 23.11.2020

1

Muistutukset

- Voit lisätä muistutuksia kalustoon henkilöstöön ja asiakkaisiin niiden omissa sovelluksissa
- Muistutus näkyy tehtävälstalla, kun päivämäärä on saavutettu
- Muistutuksen voi poistaa, kun sitä koskeva asia on hoidettu
- Muistutuksia pystyy myös lisäämään suoraan *Muistutukset* sovelluksesta



Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1

Käsittely

[Käsittely sovellukset](#)
[Toteumat](#)


Käsittely sovellukset

- **Käsittely** –valikosta löydät seuraavat sovellukset
 - Toteumat
 - Työvuorot
 - Tuntikirjaukset
 - Selvitettävät asiat
- Käsittely sovellukset liittyvät hallinnollisiin toimintoihin



Toteumat

- Toteumat –valikko näyttää ajopalautukset
- Eri väreillä on eri merkitys
 - Punainen: ajo ei toteutunut
 - Keltainen: tietoja puuttuu
 - Vihreä: valmis laskutukseen
- Voit avata ajon tuplaklikkaamalla sitä



Tilauksen nro	Lähtöaika (to)	Auto (to)	Kuljettaja (to)	Tilaustyyppi
7				Vienti
8				Paluulähtö
17				
15				
16	21.11.2019	48 Tilausojautot	n/a	
25				
136				
126				
21	12.11.2019	65 Tilausojautot		
177	4.12.2019	1 Tilausojautot		
157				
133				
134				
135				
174				
1 072				Vienti
2 888				Vienti 1/2
2 869				Paluulähtö 1/2
2 870				Vienti 2/2
2 871				Paluulähtö 2/2
4 092				

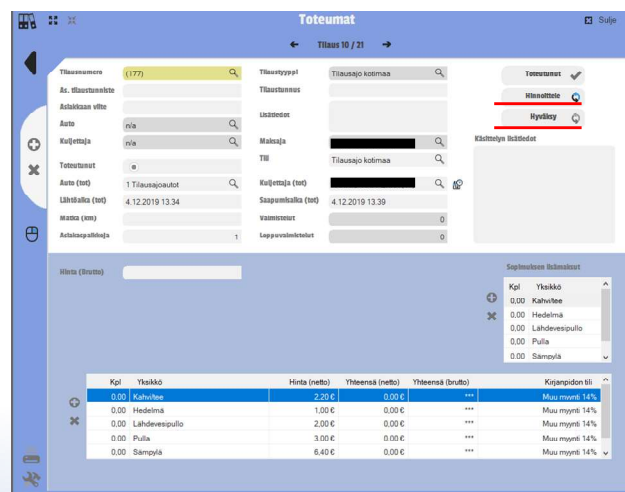
Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1

Toteumat

- Keltaisissa ajoissa on vielä jotain tarkastettavia tietoja
- Tässä esimerkiksi puuttuu lisäpalveluiden hinnat, jotka täytyy lisätä laskulle
- Kun kaikki tiedot on tarkastettu ja lisämaksut hinnoiteltu, voidaan toteuma hyväksyä, jolloin se siirtyy laskutukseen



Kpl	Yksikkö	Hinta (netto)	Yhteensä (netto)	Yhteensä (brutto)	Korjauksen syy
0.00	Kahvitte	2.20 €	0.00 €	***	Muu myynti 14%
0.00	Hedelmä	1.00 €	0.00 €	***	Muu myynti 14%
0.00	Lahdevesipullo	2.00 €	0.00 €	***	Muu myynti 14%
0.00	Pulla	3.00 €	0.00 €	***	Muu myynti 14%
0.00	Sämpylä	6.40 €	0.00 €	***	Muu myynti 14%

Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1

Tilaukset

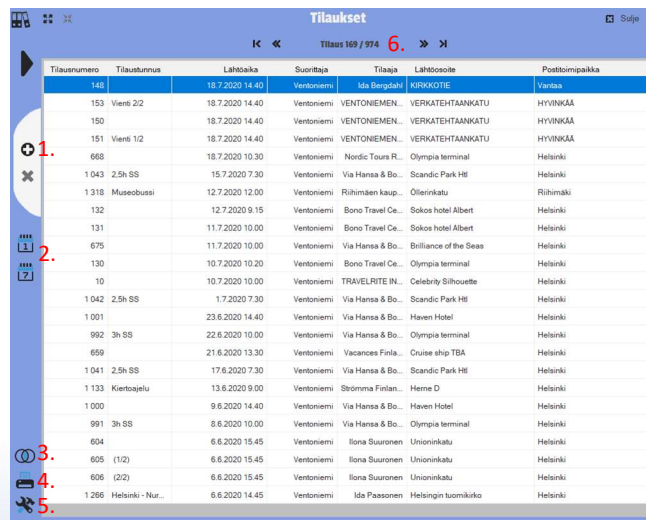
[Tilaukset perusnäky](#)
[Tilaukset perusnäky](#)
[Uusi tilaus](#)
[Pää- ja alitilaukset](#)
[Suodattimet](#)
[Tilauksen hakeminen](#)

Tilaukset perusnäky

- **Tilaukset** –valikosta löydät kaikki tallennetut tilaukset

Alla selitettynä eri painikkeet, jotka löytyvät tilaukset sivulta

1. Uusi tilaus -painike
2. Ajojen listauspainikkeet. 1 näyttää päivän tilaukset ja 7 näyttää viikon tilaukset
3. Hakuvalinnat –painike
4. Raportit –painike. Saat tulostettua haluamasi raportit ja voit lähettää tilausvahvistuksen valitulle tilaukselle
5. Työkalut –painike. Voit muodostaa vakiotilaukset haluamallesi aikavälille
6. Selaus –painikkeet. Käytetään tilauksien selaamiseen



Tilauksinumero	Tilauksitunnus	Lähtöaika	Suorittaja	Tilaja	Lähtöasema	Postitoimipaikka
148		18.7.2020 14.40	Ventoniemi	Ish Borgdahl	KIRKKOTIE	Vantaa
153	Vienti 2/2	18.7.2020 14.40	Ventoniemi	VENTONIEMIEN...	VERKATEHTAANKATU	HYVINKÄÄ
150		18.7.2020 14.40	Ventoniemi	VENTONIEMIEN...	VERKATEHTAANKATU	HYVINKÄÄ
151	Vienti 1/2	18.7.2020 14.40	Ventoniemi	VENTONIEMIEN...	VERKATEHTAANKATU	HYVINKÄÄ
668		18.7.2020 10.30	Ventoniemi	Nordic Tours R.	Olympia terminal	Helsinki
1043	2.5h SS	15.7.2020 7.30	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Scandic Park Hll	Helsinki
1318	Museobussi	12.7.2020 12.00	Ventoniemi	Riihimäen kaup...	Ollonkatu	Riihimäki
132		12.7.2020 9.15	Ventoniemi	Bono Travel Ce...	Sokos hotel Albert	Helsinki
131		11.7.2020 10.00	Ventoniemi	Bono Travel Ce...	Sokos hotel Albert	Helsinki
675		11.7.2020 10.00	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Brilliance of the Seas	Helsinki
130		10.7.2020 10.20	Ventoniemi	Bono Travel Ce...	Olympia terminal	Helsinki
10		10.7.2020 10.00	Ventoniemi	TRAVELRITE IN...	Celebrity Silhouette	Helsinki
1042	2.5h SS	1.7.2020 7.30	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Scandic Park Hll	Helsinki
1001		23.6.2020 14.40	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Haven Hotel	Helsinki
992	3h SS	22.6.2020 10.00	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Olympia terminal	Helsinki
659		21.6.2020 13.30	Ventoniemi	Vacances Finla...	Cruise ship TBA	Helsinki
1041	2.5h SS	17.6.2020 7.30	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Scandic Park Hll	Helsinki
1133	Kiertopajelu	13.6.2020 9.00	Ventoniemi	Stromma Finlan...	Heine D	Helsinki
1000		9.6.2020 14.40	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Haven Hotel	Helsinki
991	3h SS	8.6.2020 10.00	Ventoniemi	Via Hansa & Bo...	Olympia terminal	Helsinki
604		6.6.2020 15.45	Ventoniemi	Iiona Suuronen	Unioninkatu	Helsinki
605	(1/2)	6.6.2020 15.45	Ventoniemi	Iiona Suuronen	Unioninkatu	Helsinki
606	(2/2)	6.6.2020 15.45	Ventoniemi	Iiona Suuronen	Unioninkatu	Helsinki
1266	Helsinki - Nut...	6.6.2020 14.45	Ventoniemi	Ida Paasonen	Helsingin tuomiokirkko	Helsinki

Tilaukset perusnäkömön muokkaus

- Perusnäkömössä on vakiona näkyvillä seuraavat tiedot:
 - Tilausnumero, Tilaustunnus, Lähtöaika, Suorittaja, Tilaaja, Lähtöosoite, Postitoimipaikka

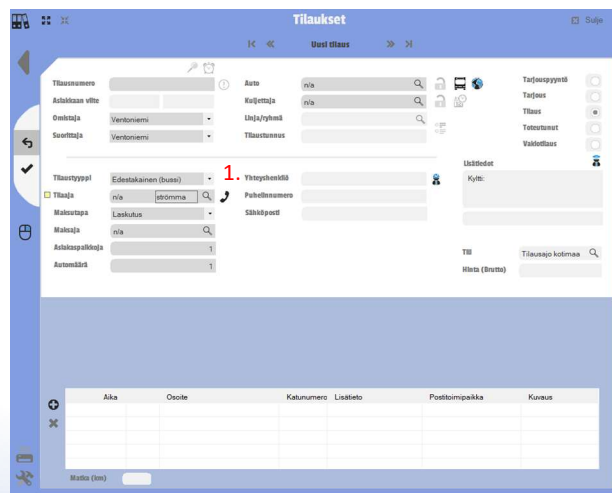
Lähtöaika	Suorittaja	Tilaaja
2020 6.00		North Ar
2020 21.30		orth Ar
2020 18.30	Ventoniemi	Unique North A

- Jos haluat lisää kenttiä näkyville, paina hiiren oikeata painiketta tilauksen päällä ja valitse *Lisää kenttiä*
- Kenttien järjestystä voit muokata haluamaasi järjestykseen määrittämällä kentälle oman järjestyslusun

Lähtöaika	Lähtöosoite	Postitoimipaikka	Kohdeessa	Kohdeosoite
17.10.2020 6.00	Scandic Grand M...	Helsinki	17.10.2020 6.30	West Harbour
13.10.2020 21.30	Eteläes		13.10.2020 22.00	Scandic Grand
13.10.2020 18.30	West H		13.10.2020 19.00	Eteläesplanadi
13.10.2020 6.00	Scandi			West Harbour
10.10.2020 22.00	Länsisi			Kontulankaari
10.10.2020 14.10	Temppe			Linnanseudonku...
10.10.2020 14.10	Temppe			Linnanseudonku...
10.10.2020 14.10	Temppe			Linnanseudonku...

Uusi tilaus

- Uusi tilaus** -näkömä on seuraavanlainen:
- Uuden tilauksen muodostaminen tapahtuu vaiheittain
 - Ensimmäinen vaihe on tilaustyyppin ja tilaajan valitseminen
 - Tilaaja -kenttään voit kirjoittaa asiakkaan nimen, jolloin Miles näyttää kaikki asiakkaat jotka sopivat hakuehtoihisi
 - Kun olet valinnut tilaajan, valitse yhteyshenkilö viereisestä valikosta



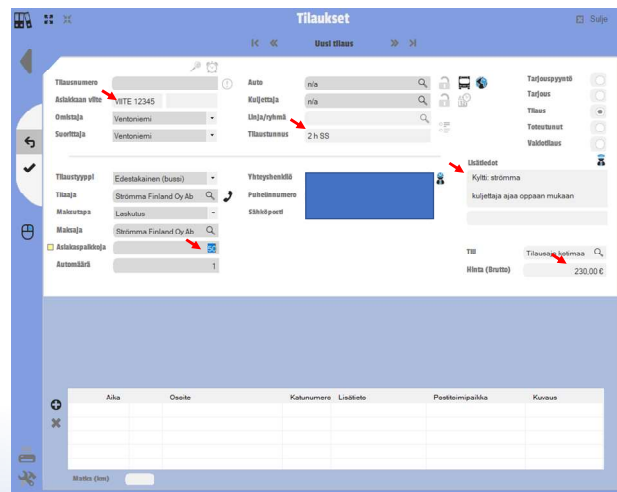
Uusi tilaus

- Kirjaa seuraavaksi tilaukselle ainakin seuraavat tiedot:
 - Tarvittava määrä asiakaspaikkoja
 - Tarvittava määrä autoja

Paina TAB –näppäintä *Asiakaspaikkoja* kentän kohdalla niin pääset täyttämään reitin

- Nämä tiedot voit täyttää ennen tai jälkeen reitin kirjaamisen
 - Mahdollinen viite
 - Mahdollinen tilaustunnus
 - Mahdolliset lisätiedot
 - Hinta

Miles ERP käyttöohje



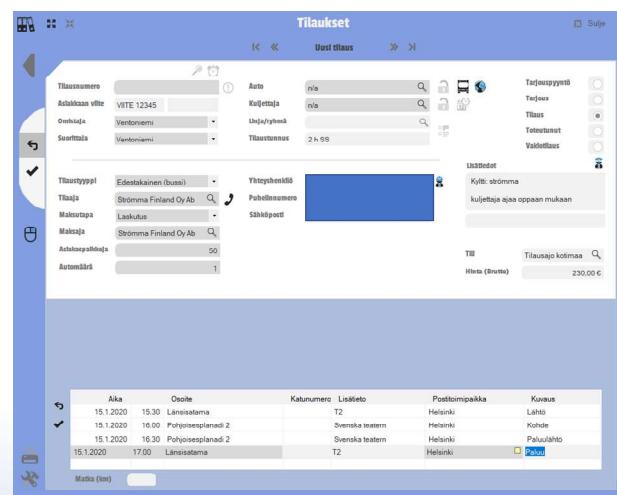
23.11.2020

1

Uusi tilaus

- Täytä seuraavaksi tilauksen reitti
- Tilaustyyppistä riippuen reittikenttä toimii eri tavalla
- Reitti kentällä liikutaan eteenpäin TAB-näppäimellä ja taakse päin painamalla Ctrl + TAB
- Seuraavaan kenttään pääset painamalla nuolinäppäintä alaspäin
- Osoitekenttään voit syöttää paikan aliaksen, jolloin Miles hakee osoitteen automaattisesti kunhan se on tallennettu osoitteistoon
- Kun tilaus on valmis, paina ✓-näppäintä ja tallenna ajo

Miles ERP käyttöohje



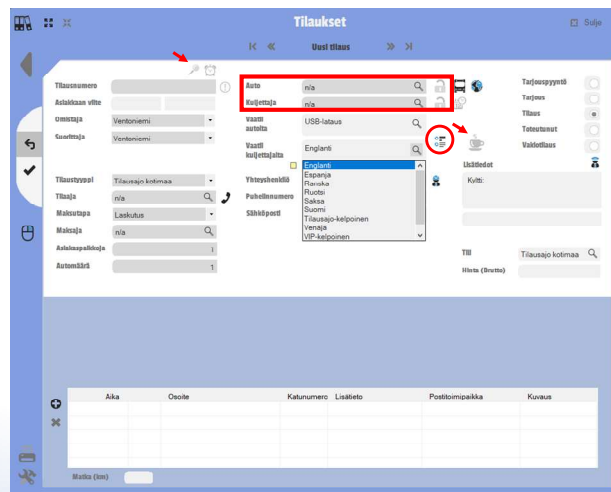
Aika	Osoite	Katunumero	Lisätieto	Postitoimipaikka	Koraus
15.1.2020	15.30	Lännsalama	T2	Helsinki	Lähi
15.1.2020	16.00	Pohjoisesplanadi 2	Svenska teatern	Helsinki	Kohde
15.1.2020	16.30	Pohjoisesplanadi 2	Svenska teatern	Helsinki	Paluulähti
15.1.2020	17.00	Lännsalama	T2	Helsinki	50

23.11.2020

1

Uusi tilaus

- Tilaukseen voit myös lisätä liitteen painamalla *Nuppineula* –näppäintä
- Voit myös valita tietyt vaatimukset, jota ajo vaatii autolta ja kuljettajalta painamalla ensiksi ympäröityä näppäintä
- *Kahvikuppi* –näppäimestä pääset valitsemaan tarjoilut
- Voit varata suoraan tietyn auton ja kuljettajan tilaukselle valitsemalla tiedot *Auto* sekä *Kuljettaja* kentistä ja lukitsemalla ne painamalla *Lukko* -näppäintä



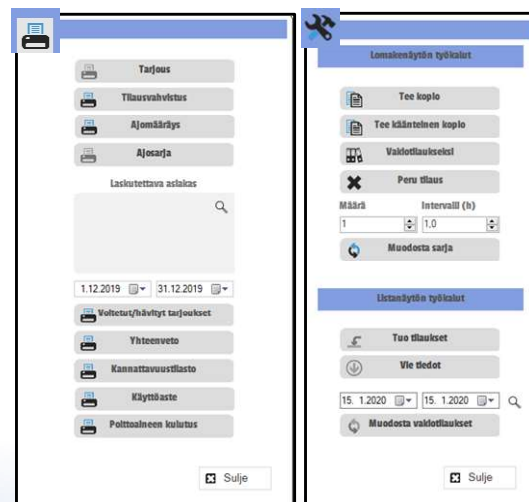
Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1

Uusi tilaus

- Tallentamisen jälkeen voit lähettää tilauksesta tilausvahvistuksen asiakkaalle painamalla tulostin –näppäintä
 - Voit myös tulostaa ajomääräyksen
- Asetukset –näppäimellä voit tehdä ajosta kopion tai käänteisen kopion
 - Pystyt myös tekemään ajosta vakiotilauksen, jos se on toistuva ajo tietyllä aikajaksolla



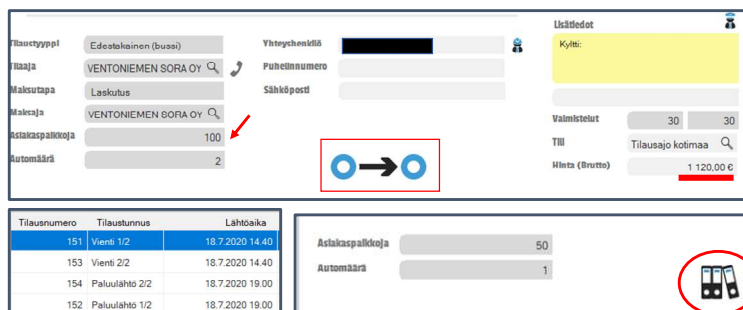
Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1

Pää- ja alitilaukset

- Miles pystyy jakamaan tilaukset automaattisesti useaan osaan
- Jakaminen tapahtuu kun automääräksi kirjataan >2 tai kun käytetään tilaustyyppiä *Edestakainen (bussi)*
 - Edestakainen (bussi)* –tyypillä Miles jakaa ajon erilliseen vientiin ja hakuun
 - Kun tallennat ajon usealle autolle, kirjaa kokonaishenkilömäärä ja tarvittava määrä autoja nuolen osoittamiin riveihin
- Päätilaukselle ilmestyy neliöity kuvio, jonka avulla löydät kaikki tilaukseen liittyvät alitilaukset
 - Päätilaukselle pääset takaisin painamalla ympyröityä näppäintä
- Kun päivität muutoksia päätilaukselle, päivittyy ne automaattisesti alitilauksille myös



The screenshot shows the Miles ERP interface for creating a booking. The top section contains form fields for booking type (Edestakainen (bussi)), customer (VENTONIEMIEN SORA OY), payment method (Laskutus), and other details. A red arrow points to the 'Asiakaspalkkioja' field with the value 100. Below the form is a table of sub-bookings:

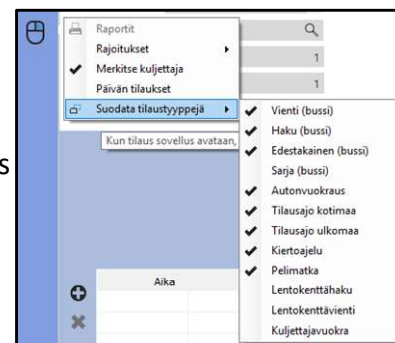
Tilausnumero	Tilaustunnus	Lähtöaika
151	Vienti 1/2	18.7.2020 14.40
153	Vienti 2/2	18.7.2020 14.40
154	Paluulähtö 2/2	18.7.2020 19.00
152	Paluulähtö 1/2	18.7.2020 19.00

Other elements include a 'Lisätiedot' section with a yellow background, a 'Valmistelut' section with a 30-minute timer, and a 'Hinta (Brutto)' of 1 120,00 €. A red circle highlights a button with a car icon in the bottom right corner.

Muista täyttää tilauksen kokonaishinta päätilaukselle

Suodattimet

- Suodattimet suodattaa tilaustyyppit, jotka näkyvät **Tilaukset** perusnäkyvässä
- Saadaksesi suodattimet käyttöön, avaa ensiksi uusi tilaus ja klikkaa *Hiiri* merkkiä
 - Viereen avautuu valikko, josta voit suodattaa haluamasi tilaustyyppit näkyville
- Erittäin kätevä tapa piilottaa omalta osalta epäoleellinen tieto



The screenshot shows the filter menu for bookings in the Miles ERP interface. The menu is open, showing options for filtering by booking type. The 'Suodata tilaustyyppiä' option is selected, and a list of booking types is displayed with checkboxes:

- Vienti (bussi)
- Haku (bussi)
- Edestakainen (bussi)
- Autonvuokraus
- Tilausajo kotimaa
- Tilausajo ulkomaa
- Kiertoajelu
- Pelimatka
- Lentokenttähaku
- Lentokenttävientä
- Kuljettajavuokra

Other elements include a search bar, a 'Rajotukset' section with 'Merkitse kuljettaja' and 'Päivän tilaukset' checked, and a 'Aika' section with a plus and minus icon.

Tilauksen hakeminen

- Tilauksia voit hakea usealla eri tavalla
 - Viereisessä kuvassa on numeroitu kätevimät tavat hakea tilausta
- Tilausnumerolla haku näyttää tilauksen jonka numeron syötät kenttään
 - Viitenumerolla hakeminen näyttää kaikki tilaukset sillä viitteellä
 - Tilaaaja -kenttään voi kirjoittaa tietyn yrityksen, ja hakea sen kaikki ajot
 - Yhteyshenkilöhaku näyttää kaikki sen nimisen yhteyshenkilön ajot. Jos lisäät * merkin ennen tekstiä, näyttää haku kaikki yhteyshenkilöt joiden nimessä esiintyy hakemasi teksti
 - Tilaustunnuksella voit hakea tietynlaisia ajoja
 - Lähtöaikakentän avulla löydät nopeasti tietyn aikavälin ajot
 - Kohdekaupungilla haettaessa löydät kaikki ajot, jotka kohdistuvat siihen kaupunkiin
- Voit yhdistää eri hakutekijöitä tarkentaaksesi hakua

Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1



Lähtölista

Miles ERP käyttöohje

23.11.2020

1



Lähtölistan toiminta

Lähtöaika	Auto	Tilaustunnus	PAX
15.45	0	212B	1
16.45	0	210B	1

- Lähtölista näyttää kirjautuneelle kuljettajalle ajojärjestellyt tilaukset seuraavaksi 48 tunniksi
- Lista päivittyy automaattisesti muutaman minuutin välein
- Tilausta klikkaamalla pääset tilauksen tietoihin



Kartta

Kartan ominaisuudet



#	Päivitetty
22	n/a
23	n/a
24	n/a
25	n/a
26	n/a



- Kartasta voit tarkistaa missä aktiiviset autot ovat
- Karttaa ohjataan painamalla hiiren vasenta näppäintä pohjaan ja liikuttamalla hiirtä
 - Karttaa lähennetään kaksoisklikkaamalla sekä loitonnetaan painamalla Ctrl tai Shift pohjaan ja kaksoisklikkaamalla
- Vasemmalla ylhäällä olevassa valintaikkunassa kaikki autot ovat numerojärjestyksessä
 - Klikkaamalla autoa, kohdistuu kartta auton kohdalle
- Voit tallentaa sijainteja kartalle viemällä kursorin haluamallesi paikalle ja painamalla Ctrl + F1 – F12
 - Tallennettuun paikkaan pääset painamalla F-näppäintä, jolle tallensit paikan



Aktiiviset kuljettajat

Aktiiviset kuljettajat

- Aktiiviset kuljettajat sovelluksessa näet kuljettajat jotka ovat kirjautuneet web-käyttöliittymään

Aktiivinen kuljettaja 1 / 2				
Auto	Kuljettaja	Kirjautunut	Aktiivinen	Uloskirjautuminen
2 Tilausajautot		23.1.2020 9:55	23.1.2020 9:59	23.1.2020 9:59
2 Tilausajautot		21.1.2020 15:36	21.1.2020 15:48	23.1.2020 9:59