OULUN AMMATTIKORKEAKOULU

Jukka-Pekka Tuisku

# OVT-NEUVOJAN OPAS

# OVT-NEUVOJAN OPAS

Jukka-Pekka Tuisku
Opinnäytetyö
Syksy 2020
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

**TIIVISTELMÄ**

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, Taloushallinto

---

Tekijä(t): Jukka-Pekka Tuisku
Opinnäytetyön nimi: Ovt-neuvojan opas
Työn ohjaaja: Ulla Reinikainen
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2020 Sivumäärä: 38+1

---

Opinnäytetyön toimeksiantaja on suuri tuotannollinen yritys, joka toimii elintarvikealalla. Opinnäytetyön empiriaosuus on salainen ja ainoastaan teoriaosuus julkaistaan. Myöskään yrityksen nimeä ei mainita opinnäyteyössä. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa opas ovt-neuvojalle päivittäiseen työhön sekä perehdytyksen tueksi uusille työntekijöille. Oppaan on tarkoitus helpottaa uusien työntekijöiden selviämistä työtehtävistä, mutta myös samalla kertoa miksi mikäkin työtehtävä tehdään. Toimeksiantajayrityksellä on ovt-neuvojan opas vuodelta 2014, mutta sen tiedot ovat jo pitkälti vanhentuneet.

Opinnäytetyön tietoperusta on laadittu organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa, digitalisaatiota, toiminnanohjausta ja asiakaspalvelua käsittelevien artikkeleiden, internetsivujen ja kirjallisuuden pohjalta. Tietoperusta käsittelee aiemmin mainittuja aiheita ja nämä aiheet ovat rajattu ovt-neuvojalle oleellisiin tietoihin. Keskeisin aihealue teoriaosuudessa on digitalisaatio ja muut aiheet ovat koottu sen ympärille.

Opinnäytetyön empiirinen osa pohjautuu opinnäytetyöntekijän työkokemukseen sekä toimeksiantajayrityksen työntekijöiden tietoon. Ovt-neuvojan opas sisältää lyhyen kuvauksen arkisista työtehtävistä sekä ohjeistuksen jokaiseen työtehtävään. Tämän lisäksi oppaassa käydään lyhyesti yhteistyöosastot ja käytettävät ohjelmat läpi. Oppaassa on käytetty kuvankaappauksia helpottamaan ohjeistuksen ymmärtämistä.

Opinnäytetyöstä syntynyt opas on hyödynnettävissä toimeksiantajayrityksessä ja se pääsee varmasti käyttöön viimeistään kesällä, kun kesätyöntekijät aloittavat työnsä. Oppaasta tuli selkeä ja sen avulla uudet työntekijät pystyvät sujuvasti hoitamaan yksinkertaisimpia työtehtäviä itsekseen. Opas pidetään sähköisessä muodossa, mikä mahdollistaa sen muokkauksen ja tämän kautta pidemmän eliniän. Sähköisessä muodossa oleva opas on myös helppo tulostaa tarvittaessa ja sitä on vaivatonta jakaa. Toimeksiantajalla on oikeus muokata opasta haluamallaan tavalla, mikäli ohjelmistot päivittyvät tai opasta halutaan laajentaa.

---

Asiasanat: Digitalisaatio, asiakaspalvelu, ERP-järjestelmät, opas

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree programme in Business Econmics, Option of Financial Administration

---

Author(s): Jukka-Pekka Tuisku
Title of thesis:Guide for EDI-advisor
Supervisor(s): Ulla Reinikainen
Term and year when the thesis was submitted: Autumn 2020 Number of pages: 38+1

---

The thesis is commissioned by a large production company operating in the food industry. The empirical part of the thesis is secret and only the theoretical part is published. The name of the company is not mentioned in the thesis. The aim of the thesis is to produce a guide for the EDI-adviser for daily work and to support induction for new employees. The purpose of the guide is to make it easier for new employees to cope with the job, but also to explain why each task is done. The client company has a similar guide published in 2014, but it's information is already largely out of date.

The knowledge base of the thesis has been prepared on the basis of articles, websites and literature on electronic data interchange, digitization, ERP and customer service. The knowledge base deals with the topics mentioned earlier and these topics are limited to relevant information by the EDI-adviser. The main topic in the theoretical part is digitalization and other topics are gathered around it.

The empirical part of the thesis is based on the work experience of the author of the Thesis and the knowledge of the employees of the client company. The EDI Adviser's Guide contains a brief description of everyday tasks and instructions for each task. In addition to this, the guide briefly reviews the cooperation departments and the programs used. A lot of screenshots have been used in the guide to make it easier to understand the instructions.

The guide created from the thesis can be utilized in the client company and it will certainly be available at the latest in the summer, when the summer employees start their work. The guide is made to be clear and allows new employees to smoothly perform the simplest tasks on their own. The guide is kept in electronic form, which allows it to be edited and thus a longer lifespan. The guide in electronic format is also easy to print when needed and easy to distribute. The client has the right to modify the guide as they wish if the software is updated or expanded.

---

Keywords: Digitalization, customer service, ERP, guide

# SISÄLLYS


1 JOHDANTO ..... 6
2 DIGITALISAATIO ..... 8
2.1 Digitaalisuus ja digitalisointi käsitteinä ..... 8
2.2 Digitalisaatio käsitteenä ..... 9
3 ORGANISAATIOIDEN VÄLINEN TIEDONSIIRTO ..... 13
3.1 EDI-prosessi ..... 14
3.2 EDI asiakirjat ..... 16
3.3 EDIn tuomat hyödyt ..... 17
4 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ ..... 19
5 ASIAKASPALVELU ..... 22
5.1 Asiakaspalvelutilanne ..... 22
5.2 Asiakaspalvelu eri kanavissa ..... 24
5.2.1 Asiakaspalvelu puhelimessa ..... 25
5.2.2 Asiakaspalvelu sähköpostilla ja chatissa ..... 26
6 OVT-NEUVOJAN TOIMENKUVA ..... 28
7 OPPAAN LAATIMISPROSESSI ..... 31
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA ..... 35
LÄHTEET ..... 37
LIITTEET ..... 39

# 1 JOHDANTO

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii suuri suomalainen elintarvikealan yritys. Opinnäytetyön empiriaosuus on salainen ja ainoastaan teoriaosuus julkaistaan. Myöskään yrityksen nimeä ei mainita opinnäyteyössä. Opinnäytetyö perustuu yrityksen havaitsemaan tarpeeseen ja toimeksiantona on tehdä opas ovt-neuvojalle. Toimeksiantajalla ei ollut erityisiä vaatimuksia opinnäytetyön teoriaosuuden sisällöstä ja opinnäytetyöntekijä sai valita siihen itse käsiteltävät aiheet. ”Ovt” on lyhenne sanoista organisaatioiden välinen tiedonsiirto ja tarkoittaa sähköistä, automatisoitua ja määrämuotoista tiedonvaihtoa yritysten välillä. Ovt:stä käytetään myös lyhennettä EDI, mikä tulee englanninkielisistä sanoista Electronic Data Interchange. Ovt-neuvojan työ perustuu digitalisaation mahdollistamiin toimintatapoihin yrityksessä, ja tästä hyvänä esimerkkinä on organisaatioiden välinen tiedonsiirto. Ovt-neuvoja toimii toimeksiantajayrityksessä myyntipalvelukeskuksessa ja keskeisin ovt-neuvojan työtehtävä on organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta syntyvien EDI-tilausten ja -tilausvirheiden valvonta.

Opinnäytetyö on tyyliltään toiminnallinen ja se koostuu oppaasta sekä opasta tukevasta teoriaosuudesta. Opinnäytetyötekijä on toiminut ovt-neuvojana toimeksiantajayrityksessä kahtena kesänä vuosina 2019 ja 2020. Tekijä on pitänyt ovt-neuvojan työtä mielekkäänä ja sen takia opinnäytetyön tekeminen aiheesta tuntuu luonnolliselta. Eniten aiheessa kirjoittajaa kiinnostaa EDI-prosessi, sillä EDI:n toimintamalli on monivaiheinen ja siitä olisi myös työtaustaa ajatellen mielenkiintoista oppia lisää. Kirjoittaja kokee, että vaikka hän on ollut kahtena kesänä ovt-neuvojana ja osaa hoitaa työtehtävät itsenäisesti, hän ei silti ole sisäistänyt täysin EDI:n toimintamallia.

Opinnäytetyön tavoitteena on tehdä opas, joka helpottaa tulevien ja nykyisten ovt-neuvojien työtä. Tarkoituksena on tehdä helposti ymmärrettävä ja toimiva opas, jota käytetään uusien työntekijöiden perehdyttämiseen. Oppaan avulla mahdollistetaan nopeampi ja tehokkaampi opastus uudelle työntekijälle, mistä on hyötyä yritykselle sekä työntekijälle. Opinnäytetyön teoriaosuuden avulla työntekijöiden on mahdollista saada parempi kuva sähköisestä tiedonsiirrosta ja muista ovt-neuvojan työhön liittyvistä asioista.

Opinnäytetyön kirjoittaja on valinnut teoriaosuuteen mielestään keskeisimmät ovt-neuvojan työhön vaikuttavat aiheet ja teoriaosiossa käsitellään yleisesti digitalisaatiota, organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa, toiminnanohjausjärjestelmää, asiakaspalvelua ja lopuksi vielä ovt-neuvojan työnkuvaa

tarkemmin. Digitalisaatiosta on tehty opinnäytetyön keskeinen aihe ja sen avulla eri aiheet on pystytty yhdistämään yhdeksi kokonaisuudeksi. Organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta puhuttaessa tekijä näkee parhaaksi puhua EDI:stä eikä ovt:stä, sillä EDI-termi on yleisempi niin kotimaisissa kuin ulkomaisissakin lähteissä. Teoriaosuudessa on käytetty lähteinä aiheisiin liittyviä perinteisiä ja e-kirjoja, verkkojulkaisuja, tutkimuksia, artikkeleita ja omaa työn kautta saatua tietoa ja kokemusta. Tärkeimmät lähteet työssä ovat Rochelle P. Cohen:in kirja EDI Basics, josta löytyi kattavasti tietoa organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta, sekä Ilmarisen ja Koskelan kirja Digitalisaatio yritysjohdon käsikirja liittyen digitalisaatioon. Työssä käytetään kuvia ja kuvioita helpottamaan asioiden ymmärtämistä.

Uuden oppaan laatimista on mietitty yrityksessä jo hetken. Viimeisin työhön liittyvä opas on kuusi vuotta vanha ja tyyliltään pelkistetty. Edellisen oppaan käyttöönoton jälkeen ohjelmistot ja toimintatavat ovat muuttuneet, mutta opasta ei ole päivitetty vastaamaan tämän hetken tarpeita. Opas tullaan säilyttämään elektronisessa muodossa ja yrityksellä on lupa päivittää sen tietoja, mikäli toimintatavat tai ohjelmistot muuttuvat. Tämä mahdollistaa oppaan hyödyntämisen jatkossakin osana perehdytystä ja neuvontaa. Opas on yritykselle tärkeä, koska se säästää resursseja perehdytysvaiheessa ja nopeuttaa uuden työntekijän sopeutumista rooliinsa ovt-neuvojana. Vaikka perehdyttäminen toimiikin jo hyvin yrityksessä, kirjoittaja olisi kaivannut juuri tämän tyyppistä opasta aloittaessaan työt.

Teoriaosuuden lopussa esitellään opinnäytetyön prosessi sekä pohditaan lopputulosta ja johtopäätöksiä. Luvussa 7 Oppaan laatimisprosessi kerrotaan, kuinka opinnäytetyön tekeminen tapahtui. Luvussa kerrotaan myös valmiin oppaan sisällöstä yleisellä tasolla, koska opasta ei voida lisätä liitteeksi. Pohdinnassa ja johtopäätöksissä mietitään, kuinka opinnäytetyö onnistui, mitä sen aikana opittiin ja olisiko mahdollisia jatkokehittämismahdollisuuksia.

# 2 DIGITALISAATIO

Teknologian kehittyessä digitaalisen ja fyysisen maailman ero on pienentynyt vuosi vuodelta. Digitalisaatio on muuttanut ihmisten tarpeita, tottumuksia ja tapaa toimia. Digitaalisuus näkyy kaikkialla: tuotteita ja palveluita ostetaan internetistä, tiedonvälityksessä suositaan paperisten kirjeiden sijaan sähköpostia, useiden palveluiden ajanvaraus tapahtuu verkossa ja tietoa säilötään sekä haetaan erilaisista tietokannoista. Digitalisaatio on myös muuttanut työelämää ja luonut tilalle uusia työskentelytapoja. Tämä tarkoittaa sitä, että yritysten on pakko pysyä kehityksen mukana ja uudistaa toimintatapojaan. Digitaalisuus ja digitalisaatio näkyy jokaisen yrityksen arjessa sen koosta, sijainnista tai toimialasta riippumatta ja sen tärkeys tulee korostumaan koko ajan. Luvussa käsitellään digitaalisuutta, digitalisointia ja digitalisaatiota sekä kerrotaan, kuinka digitalisaatio näkyy toimeksiantajayrityksessä ovt-neuvojan tehtävässä.

## 2.1 Digitaalisuus ja digitalisointi käsitteinä

Digitaalisuus -termiä käytetään kuvaamaan sähköisessä muodossa olevaa tietoa. Digitaalisuus mahdollistaa sähköisessä muodossa olevan tiedon eli datan käsittelemisen, siirtämisen, varastoimisen ja esittämisen. Dataa voidaan liikutella tietoverkoissa niin langallisesti kuin langattomastikin. Digitaalisen tiedon hyödyt perinteisempiin tiedon muotoihin ovat suuret. Perinteiseen fyysiseen tietoon nähden digitaalista tietoa on nopeampaa varastoida, siirtää, käsitellä ja esittää. (Lahti & Salminen 2014, 19.) Data saa aina täsmälliset lukuarvot, jotka mahdollistavat sen käsittelyn. Yleisin käytetty järjestelmä on binäärijärjestelmä eli 2-lukujärjestelmä, missä lukuarvoina käytetään vain lukuja 0 ja 1. Ykköset ja nollat muodostavat niin sanotun lukujonon, josta tietokone osaa erotella numerot toisistaan. Myös digitalisointi perustuu tähän. (Heikkonen, Nisonen, Lehtoviita & Viinikainen 2019.)

Analogisuutta pidetään digitalisuuden vastakohtana, sillä analogisuudessa muuttujilla voi olla eri arvoja ja niitä ei voi käsitellä tietokoneella. Analoginen informaatio voi tarkoittaa kuvaa, tekstiä tai ääntä, jota säilötään muutoin kuin digitaalisin keinoin. Esimerkiksi paperi tai VHS-video ovat säilövät analogista tietoa. (Heikkonen, Nisonen, Lehtoviita & Viinikainen 2019.)

Digitalisointi puolestaan tarkoittaa sitä, kun asiat, esineet ja prosessit muutetaan sähköisiksi eli digitalisoidaan kokonaan tai osittain. Digitalisointiprosessissa analogista informaatiota muutetaan siis digitaaliseksi. Analoginen tieto muutetaan digitaaliseen muotoon elektronisten laitteiden avulla, mikä mahdollistaa tiedon varastoinnin, käsittelyn ja siirtämisen tietokoneilla. (Ilmarinen & Koskela 2015, Luku 2.1, Digitalisaatio.) Tietokoneiden laskentatehon kasvaminen ja teknologian muuttuminen edullisemmaksi ovat nopeuttaneet digitalisointia. Tiedon siirtyminen helposti käsiteltävään ja globaalisti saatavilla olevaan muotoon on mahdollistanut erilaiset innovaatiot, mitkä ovat puolestaan osaltaan johtaneet teknologian kustannustehokkuuden ja kehittymisen kanssa digitalisaatioon. (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 4.2, Teknologian murros.)

Digitalisoinnin ansiosta yritykset ovat pystyneet nopeuttamaan, automatisoimaan, uudistamaan, suoraviivaistamaan ja helpottamaan liiketoiminnan eri prosesseja. Digitalisoinnin yhtenä merkittävänä seurauksena yritysmaailmassa voidaan pitää ovt:tä eli organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa. Ovt on mahdollistanut lähes täysin automatisoidun ja sähköisen tiedonvaihdon yritysten välillä. Toinen merkittävä digitalisoinnin mahdollistama innovaatio ovat toiminnanohjausjärjestelmät, jotka hallitsevat yritysten liiketoimintaprosesseja isojen tietokantojen avulla. Digitalisointi on myös helpottanut ihmisten arkea julkisten palveluiden puolella.

Taloushallinnon maailmassa puhutaan digitaalisesta tai automaattisesta taloushallinnosta, jossa paperilla oleva tieto on pyritty korvaamaan datalla ja kirjanpito sekä sen prosessit toimivat osittain tai kokonaan automaattisesti. Toimiakseen digitaalinen taloushallinto vaatii kaikilta osapuolilta tiedon välittämistä sähköisessä muodossa ja tämä on perusta digitaaliselle taloushallinnolle. Digitaalisessa taloushallinnossa kaikki tieto on sähköisessä muodossa, prosessit ovat automatisoituja ja ylimääräiset työtehtävät ovat poistettu, eli arvoketju on sähköistetty ja yksinkertaistettu. (Lahti & Salminen 2014, 24–26.)

## 2.2 Digitalisaatio käsitteenä

Digitalisointi ja digitaaliset resurssit mahdollistavat digitalisaation eli ne toimivat digitalisaation muutosvoimana. Digitalisaatiolla tarkoitetaan ilmiötä, joka muuttaa markkinoita, yritysten strategioita, liiketoimintamalleja ja ihmisten tapaa toimia. (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 2.1, Digitalisaatio.) Digitalisaatio näkyy ja vaikuttaa jokaisen ihmisen arjessa niin vapaa-ajalla kuin työelämässäkin.

Yksi suurimmista yksittäisiin ihmisiin vaikuttaneista ja digitalisaation mahdollistamista asioista on esimerkiksi internet. Tilastokeskuksen mukaan Suomessa vuonna 2019 internetiä käytti 16–89 vuotiaista ihmisistä noin 90 % ja suurin osa (80 %) väestöstä käytti internetiä puhelimella. (Tilastokeskus, tilastot, suomalaisten internetin käyttö 2019, viitattu 21.9.2020.) Älypuhelinten ja mobiili-internetin yleistyminen onkin yksi syy, joka on aiheuttanut internetin kasvun yhteiskunnassa. Etenkin mobiili-internet mahdollistaa ajasta ja paikasta riippumattoman tiedonsiirron ja internetin hyödyntämisen niin työ- kuin arkielämän asioiden hoidossa. Internet mahdollistaa monien nyt jo arkisten asioiden hyödyntämisen osana elämää. (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 3.1, Suomalaiset ovat netissä – yhä useammin mobiilisti.) Tällaisia ovat muun muassa sosiaalinen media, digilehdet, pikaviestisovellukset, suoratoistopalvelut ja verkkokaupat. Nämä kaikki ovat joko syrjäyttämässä tai muuttamassa perinteisiä tuotteita tai palveluita.

Yksilöiden kohtaamien arki- ja työelämän ilmiöiden lisäksi digitalisaatio on myös muuttanut markkinoiden toimintalogiikkaa globalisaation ja verkkokauppojen kautta. Aiempaan perinteiseen yritysten väliseen kilpailutilanteeseen digitalisaatio on vaikuttanut muuttamalla palveluiden tarjontaa ja palveluntarjoajien määrää. Paikalliset yritykset eivät esimerkiksi enää kilpaile vain keskenään asiakkaista vaan nykyään samoilla markkinoilla kilpailevat myös suuret globaalit toimijat. Digitalisaation myötä yritykset toimialasta riippumatta eivät ole enää sidottuja tiettyyn paikkaan alueellisesti. Toimialoille pyrkivät uudet toimijat hyödyntävät puolestaan digitalisaatiota uusissa liiketoimintamalleissaan, jotka muokkaavat perinteisiä liiketoimintamalleja. Näistä hyviä esimerkkejä ovat Zalando, Airbnb, Uber, Spotify ja Netflix. (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 2.2, Digitalisaation kehityskaari.) Automaation, robotiikan ja tekoälyn hyödyntämisen lisäännyttyä yrityksissä myös yritysten tehokkuus on kohentunut. Lisäksi kilpailukyky on parantunut ja henkilökustannukset sekä virheet vähentyneet (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 2.3, Digitalisaatiolla lisää kasvua, kannattavuutta ja kilpailukykyä).

Vaikka digitalisaation myötä mahdollistuneet ilmiöt ja asiat voidaan osittain jaotella eri kohteiden mukaisesti, digitalisaatio ei ole kuitenkaan kahtiajakautunut yksilöiden ja yritysten välillä. Yksilöiden elämää muuttaneet digitaaliset innovaatiot muuttavat myös yritystoimintaa ja toisin päin. Esimerkiksi pankkiasiakkaiden siirtyessä hoitamaan pankkiasiansa verkkoon, pankkien on täytynyt reagoida muuttuneeseen tilanteeseen muun muassa vähentämällä pankkikonttoreiden määrää ja supistamalla niiden aukioloaikoja (Nikkanen 2020, viitattu 30.11.2020). Yritysten toimintatapojen muuttuminen ja digitalisaatio on puolestaan luonut uusia työskentelytapoja. Muun muassa maailmanlaajuinen koronapandemia ja tätä seurannut kriisi on vauhdittanut yritysten digitalisoitumista ja

pakottanut yritykset muuttamaan perinteisiä toimintatapojaan. Yksi suurimmista muutoksista on ollut etätyönteon mahdollistuminen ja yleistyminen. (Salminen 2020, viitattu 30.11.2020.) Kuten aiemmin mainittu, ihmiset eivät ole enää aikaan ja paikkaan sidonnaisia digitalisaation ja internetin ansiosta. Ihmiset pystyvät tarvittaessa kommunikoimaan ympäri maailmaa omalta kotisohvaltaan tai tekemään etätöitä mökiltään.

Legnerin ym. (2017) mukaan digitalisaatio voidaan jakaa kolmeen aaltoon, jotka ovat vaikuttaneet yhteiskuntaan, liiketoimintaan ja yksilöihin. Ensimmäisen aallon aikana sähköinen data korvasi fyysisen paperin ja mahdollisti paremman automatisaation työtehtävissä. Ensimmäisen aallon aikana tapahtuneet muutokset ovat siis mahdollistuneet digitalisointiprosessin ansiosta. Toisena aaltona pidetään internetin syntymistä, joka mahdollisti globalisaation ja vapautti ihmiset ajasta ja paikasta riippumattomiksi. Toinen aalto synnytti erilaisia liiketoimintamahdollisuuksia kuten vuorokauden ympäri toimivia verkkokauppoja. Kolmas aalto on tällä hetkellä käynnissä ja sen keskiössä on erilaisten pilvi-, mobiili- ja sosiaalipalveluiden ja analytiikan yhdistäminen. Tähän yhdistettynä tallennuskapasiteetin ja laskentatehon kasvaminen sekä tiedonsiirron nopeutuminen tulevat mahdollistamaan täysin uudet tuotteet, palvelut ja liiketoimintamallit. Nämä tulevat vaikuttamaan tulevaisuudessa jokaiseen yksilöön, yritykseen ja koko yhteiskuntaan. (Legner, Eymann, Hess, Matt, Böhmann, Drews, Mädche, Urbach & Ahlemann 2017, viitattu 23.9.2020.)

Digitalisaatio on lisäksi mahdollistanut yritysten helpomman kansainvälistymisen sekä työntekijöiden työaikojen ja työpaikkojen muuttumisen. Tulevaisuudessa automaatio ja tekoäly tulevat korvaamaan entistä enemmän ihmisiä käsin tehtävissä manuaalisissa töissä. Myös erilaiset järjestelmät ja niihin integroidut suuret tietomassat saattavat pystyä osittain korvaamaan ihmistä vaativia asiantuntijatöitä. Digitalisaation negatiivisena puolena tunnistetaankin tiettyjen työtehtävien väheneminen tai poistuminen. Vaikka digitalisaation on ennustettu vähentävän työpaikkoja, se myös muokkaa vanhoja ja luo kokonaan uusia työtehtäviä. Digitalisaation kehityksen vauhtia työelämässä onkin vaikea arvioida, koska se ei ole lineaarista. (Tuomo Alasoini, viitattu 22.9.2020.)

Digitalisaatio näkyy kohdeyrityksessä monin eri tavoin ja liiketoiminnan näkökulmasta usealla eri liiketoiminnan osa-alueella. Elintarviketeollisuuden yritykset pyrkivät etenkin tuotannossa hyödyntämään uutta teknologiaa ja sitä kautta parantamaan tuottavuutta, työturvallisuutta ja työn laatua. Tuotannossa on uuden teknologian hyödyntämisestä huolimatta edelleen paljon tarkkuutta ja ih-

mistyötä vaativia työtehtäviä, joita ei ole vielä pystytty automatisoimaan. Uudet digitaaliset teknologiat mahdollistavat kuitenkin jo nyt esimerkiksi raaka-aineiden, kuten lihan tai maidon jäljittämisen tilalle asti. Tämä lisää yrityksen läpinäkyvyyttä sekä luotettavuutta kuluttajan silmissä.

Digitalisaatio näkyy ja vaikuttaa myös yrityksen muilla osastoilla tuotannon lisäksi. Ovt-neuvojan työ perustuu myös pitkälti digitalisaatioon ja sen tuomiin mahdollisuuksiin, sillä ilman digitalisaation tuomia innovaatioita ei olisi keksitty yritysten välistä sähköistä tiedonsiirtoa. Ovt-neuvojan työssä digitalisaatio näkyy muillakin tavoilla kuin pelkästään EDI:n muodossa. Ovt-neuvoja hyödyntää päivittäin monipuolista toiminnanohjausjärjestelmää tilausten ja asiakastietojen sähköiseen käsittelemiseen. Lisäksi ovt-neuvoja palvelee asiakkaita etänä ja etätyöskentelyä hyödynnetään myös organisaation tapojen mukaisesti kokoustilanteissa. Seuraavissa luvuissa käsitellään ovt-neuvojan keskeisiä työkaluja eli EDI:ä ja ERP-järjestelmiä.

# 3 ORGANISAATIOIDEN VÄLINEN TIEDONSIIRTO

Organisaatioiden välinen tiedonsiirto eli ovt kuvaa sähköistä, automatisoitua ja määrämuotoista tiedonvaihtoa yritysten välillä. Yleisemmin organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta käytetään lyhennettä EDI. EDI on lyhenne englannin kielen sanoista Electronic Data Interchange. Organisaatioiden välillä liikkuvia sähköisiä viestejä sanotaan EDI-sanomiksi. Organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa käytetään nykyään ympäri maailmaan ja monilla eri toimialoilla (Cohen 2014, 2.) Oppaassa ja teoriaosuudessa käytetään organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta jatkossa lyhennettä “EDI”.

Organisaatioiden välinen tiedonsiirto on suositumpaa isojen kuin pienten yritysten keskuudessa. Yleisimpiä toimialoja edustavat tukku-, kauppa- sekä rahoitus- ja vakuutusalat. EDI:ä hyödynnetään useisiin eri tarkoituksiin toimialakohtaisesti. Erilaisia EDI-sanomia ovat esimerkiksi laskut, verotukseen liittyvät asiakirjat, rahtikirjat, varaston ilmoitukset, vakuutusilmoitukset ja tilausvahvistukset (Lahti & Salminen 2014, 20.)

Teknologian nopeasta kehityksestä huolimatta sähköinen tiedonsiirto ei ole uusi ilmiö ja sen juuret ulottuvat alun perin jo 1960-luvulle. Ensimmäiset järjestelmät sähköisestä tiedonsiirrosta on kehitetty rautatieteollisuuden tarpeisiin. Myöhemmin 1980-luvulla muillakin toimialoilla huomattiin sähköisen tiedonsiirron ja sähköisen kaupankäynnin hyödyt, minkä takia sähköinen kaupankäynti yleistyi. Yleistyessään 1980-luvulla teknologian ja internetin ollessa vasta alkeellisella tasolla, vain isoilla ja menestyvillä yrityksillä oli mahdollisuus käyttää EDI:ä liiketoimintansa tukena (Cohen 2014, 5.)

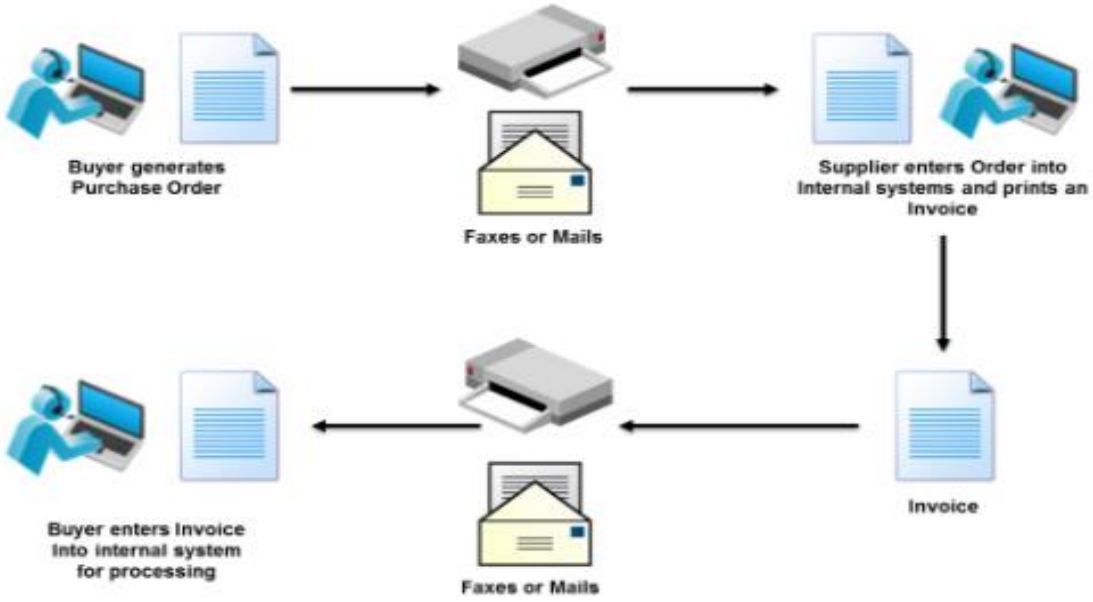
Maailman digitalisoitumisen ja teknologian kehittymisen ansiosta yritykset ovat pystyneet kehittämään keskinäistä kaupankäyntiään. Yritykset vaihtavat toimintoihin kuten kaupankäyntiin liittyvää informaatiota nykyään sähköisesti ja globaalisti. Yritykset ovat myös muodostaneet erilaisia ketjuja ja verkostoja keskenään sähköistä kaupankäyntiä varten. Sähköisestä kaupankäynnistä on kehittynyt yrityksille lähestulkoon pakollinen ominaisuus eikä vapaaehtoinen mahdollistaja, sillä nykyään monet yritykset myös vaativat kumppaneiltaan sähköistä kaupankäyntiä (Cohen 2014, 3.)

EDI-viestintä tapahtuu kahden tietokoneen tai järjestelmän välillä sähköisesti viesteillä. Järjestelmien on oltava samalla ”aaltopituudella” keskenään eli EDI-sanomien pitää olla ”luettavissa” järjestelmästä tai yrityksestä riippumatta. Tätä varten on kehitetty erilaisia EDI-standardeja, jotka luovat

tyylit ja reunaehdot EDI-sanomille. Yleisimpiä EDI-standardeja ovat yleisesti Pohjois-Amerikassa käytetty ANSI (American National Standards Insitute) ja Euroopassa sekä Aasiassa käytetty EDIFACT (The Electronic Data Interchange for Adminstration). EDIFACT on suunniteltu ja kehitetty helpottamaan eurooppalaisten yritysten kaupankäyntiä niin kotimaassa kuin kansainvälisesti. Nykypäivänä EDIFACT on käytetyin standardi Euroopassa. (Cohen 2014, 6, 25.)

## 3.1 EDI-prosessi

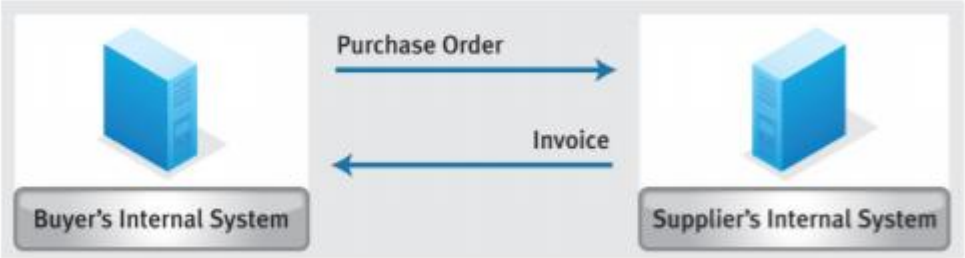
Ennen EDI-viestintää yritysten välisen kaupankäynnin mahdollistamiseksi vaadittiin paljon manuaalista työtä. Ostajan täytyi aluksi suunnitella ja tehdä ostotilaus käsin, jonka jälkeen tilaus lähetettiin toimittajalle sähköpostilla tai faxilla. Ostotilauksen saatuaan toimittajan täytyi syöttää tilaus tietokoneelle ja tehdä siitä asiakkaalle lasku. Laskun saavuttua ostajan täytyi kirjata se omaan järjestelmäänsä. Kuviossa 1 esimerkki perinteisestä ostoprosessista. Kuvion 1 esittämässä ostoprosessissa saattoi kestää useita päiviä ja ilman EDI-viestintää ostotapahtumat voisivat edelleen toimia mainitulla tavalla. Isossa yrityksessä, jossa asiakkaita ja toimittajia on paljon, ostotilausten hoitaminen perinteisesti voi viedä paljon aikaa ja resursseja. Ihminen on myös altis virheille, ja väsyessään keskittyminen voi herpaantua ja aiheuttaa lisää virheitä. (EDI Basics 2020, viitattu 20.7.2020.)




*KUVIO 1. Manuaalinen prosessi näyttää tältä. (Edi basics 2017, viitattu 20.7.2020)*

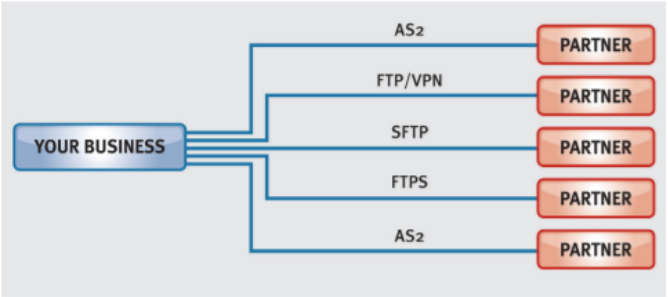
Nykypäivänä lähes kaikki yritykset voivat hyödyntää sähköistä tiedonsiirtoa toimialasta riippumatta. Sähköisen tilaamisen tarkoituksena vähentää käsin tehtävää työtä automatisoimalla työvaiheet.

EDI-prosessi koostuu yksinkertaisimmillaan sanoman lähettämisestä ja vastaanottamisesta. Yllä mainittua vanhanaikaista prosessia voi verrata nykyaikaiseen kuviteltuun EDI-prosessiin. Prosessi käynnistyy, kun yrityksen toiminnanohjausjärjestelmä huomaa tuotteiden saldojen lähestyvän nollaa. Tämän huomattuaan järjestelmä tekee automaattisesti ostotilauksen (ORDERS) ja lähettää sen myyjäyritykselle. Ostotilaus tallentuu pian lähettämisen jälkeen myyjäyrityksen järjestelmään, joka kirjaa ostotilauksen ja lähettää siitä tiedon varastolle tai tuotantoon. Järjestelmä vertaa ostotilausta ja varastosaldoa, jonka jälkeen asiakkaalle lähtee toimitussanoma (PRIDES) ja myöhemmin lasku (INVOIC). Tämä kaikki tapahtuu automaattisesti järjestelmien välillä. Parhaimmillaan prosessi ei vaadi ihmisen osallistumista, sillä EDI-prosessi hoitaa automaattisesti kaiken ostotilauksen tekemisestä laskun maksamiseen asti (EDI Basics 2020, viitattu 20.7.2020.) Kuten kuvio 2 esittelee, prosessi yksinkertaistuu EDI-viestinnän avulla.



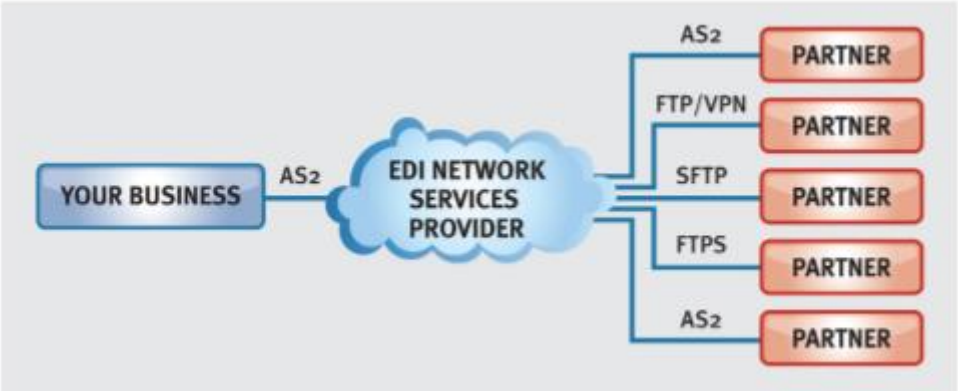

*Kuvio 2. EDI-sanomien avulla tehty ostotilaus (Cohen 2014, 7)*

EDI-viestien lähettämiselle on olemassa kaksi vaihtoehtoa. Yritykset voivat luoda suoran yhteyden toistensa järjestelmiin viestien lähettämistä varten ja tätä kutsutaan in-house-malliksi. Viestien lähettämiseen tarvitaan internetyhteys ja erikseen kumppaneiden kanssa sovittu viestiprotokolla. Erilaisia protokollia on esimerkiksi SFTP, AS2 ja FTPS. In-house-malli on yleisin isojen yritysten keskuudessa, jotka lähettävät ja vastaanottavat paljon EDI-sanomia. (Cohen 2014, 34.) Kuviossa 3 esitellään in-house-malli.




*Kuvio 3. EDI in-house-mallin periaate (Cohen 2014, 35)*

Toisessa vaihtoehdossa yritysten välinen EDI-viestintä tapahtuu EDI-palveluntarjoajan kautta. Tämä vaihtoehto eroaa ensimmäisestä siten, että ensimmäiseksi lähetetään viesti palveluntarjoajalle, jonka tehtävä on välittää viesti vastaanottajalle. Tämän vaihtoehdon hyöty on siinä, ettei yritysten tarvitse sopia eri kumppaneiden kanssa erilaisia viestiprotokollia, sillä palveluntarjoaja muuttaa viestin aina jokaiselle kumppanille sopivaksi. Myös kumppaneilla voi olla eri palveluntarjoajat eri protokollien lisäksi (Cohen 2014, 36.) Kuviossa 4 esitellään palveluntarjoajan avulla tapahtuvaa EDI-viestintää.




*Kuvio 4. EDI:n toiminta palveluntarjoajan kautta (Cohen 2014, 37)*

### 3.2 EDI asiakirjat

EDI:n välityksellä välitetään erilaisia asiakirjoja organisaatioiden välillä sähköisessä muodossa. Yleisiä asiakirjoja ovat osto- ja myyntitapahtumiin liittyvät asiakirjat, kuten ostotilaukset. Eri aloilla käytetään eri asiakirjoja ja yritys valitsee itselleen sopivimmat asiakirjat. EDIFACT asiakirjojen nimitunnisteet ovat aina 6-kirjaimisia ja ANSI käyttää kolmen numeron sarjoja. (Cohen 2014, 26.)

Tuoteluettelo tai tuotetiedot (nimitunniste PRICAT) on myyjän luoma asiakirja, joka nimensä mukaan on ”luettelo” tuotteista. PRICATin avulla ostaja saa monipuolista informaatiota tuotteista ja siitä selviää esimerkiksi tuotteiden hinnat sekä päivämäärät, jolloin tuotteita on saatavilla. Ostaja voi näiden tietojen avulla tehdä ostotilauksen. PRICAT on erittäin suosittu vähittäistavarakaupassa ja sitä hyödynnetään myös toimeksiantajayrityksessä. (Cohen 2014, 26.)

Toinen paljon käytetty asiakirja on ostotilaus eli tilaussanoma (ORDERS). Ostotilaus on ostajan tekemä asiakirja, josta ilmenee tilattavat tuotteet, niiden määrät, haluttu toimituspaikka ja toimitusaika. (Cohen 2014, 27.) DESADV tai PRIDES-sanomat ovat toimitussanomia ja ne toimivat tilausvahvistuksina asiakkaille tehdystä ostotilauksesta. Toimitussanomat lähetään aina ennen kuormaa ja ne sisältävät koodit tuotteille ja kuormalle. Toimitussanomista selviää esimerkiksi kappale- ja lavamäärät, paino ja lopullinen toimituskohde. Mikäli kyseessä on iso kauppaketju, toimitussanomat helpottavat tavaran sähköistä vastaanottamista asiakkaan terminaalissa. Sanomia seurataan asiakkaiden toimesta ja niiden avulla asiakkaat pyrkivät osittain myös ennustamaan menekkiä sekä tuotteiden riittävyyttä. Kun asiakkaiden järjestelmät huomaavat tuotteiden olevan lopussa ne tekevät automaattisesti uuden ostotilauksen (ORDERS). (Hangasluoma 2016, viitattu 25.9.2020.)

Viimeinen esiteltävä sanomatyyppi on laskusanoma INVOIC ja sen avulla laskutus tapahtuu sähköisesti. Laskusanomalta selviää laskun numero, tyyppi, päiväys, maksuehdot ja mahdolliset alennukset. Tilatun tuotteen osalta sanoma ilmoittaa määrät, nimet, yksikköhinnat, kokonaishinnan ja ean-koodin. (Hangasluoma 2016, viitattu 25.9.2020.)

### 3.3 EDIn tuomat hyödyt

EDI on luotu helpottamaan ja yksinkertaistamaan yritysten välistä tiedonsiirtoa jo 30 vuotta sitten. Sähköisten ja automatisoitujen laskujen, maksujen, rahtikirjojen ja ostotilauksien lisäksi yritykset voivat hyötyä EDI:stä muillakin tavoilla. Alaluvussa käydään läpi hyödyt, joita yritykset voivat saavuttaa EDI:n avulla.

Ensimmäiseksi tarkastellaan kustannuksia ja sitä, millä tavoin yritys voi pienentää kustannuksiaan EDI:n avulla. Aiemmin EDI:n on mainittu vähentävän ihmisten työn määrää ja se myös vähentää paperin sekä muiden tarvikkeiden kulutusta, mikä näkyy yrityksen kuluissa säästönä. Käsin tehtävän työn vähentyessä yritys tarvitsee myös vähemmän työntekijöitä, jolloin myös henkilöstökulut pienenevät. Rahan säästämisen lisäksi vähäisempi paperin käyttö on myös ilmastolle ystävällisempää. (Cohen 2014, 13.)

Yritysten välillä vaihdettavan tiedon laatu on parantunut EDI:n myötä. Tämä tarkoittaa virheiden vähentymistä päivämäärien, tilinumeroiden, tilausnumeroiden ja esimerkiksi loppusummien osalta.

Pilkku tai numero väärässä paikassa voi lopulta aiheuttaa merkittäviä virheitä esimerkiksi laskujen käsittelyssä. Tiedon syöttämisen tapahtuessa EDI-prosessissa automaattisesti ja koneen johdolla, ihmisten tekemät virheet vähentyvät luonnollisesti. Oikeassa muodossa esitetty tieto nopeuttaa ja helpottaa liiketoimintaa. Puolestaan väärät ja virheelliset tiedot voivat aiheuttaa yrityksille ylimääräisiä kuluja ja heikentää suhteita liikekumppaneihin. (Cohen 2014, 14–15.)

Sähköisen tiedonsiirron ansiosta tieto liikkuu nopeammin kuin koskaan ennen. Nopeammin liikkuva tieto mahdollistaa yritysten nopeamman reagoinnin markkinoiden ja asiakkaiden tarpeisiin. Nopealla reagoinnilla voidaan saavuttaa suuri hyöty tai välttää mahdollinen uhka. Sähköinen tiedonsiirto ja automaatio myös nopeuttaa monia prosesseja, sillä esimerkiksi tilausten läpimenoajat lyhentyvät. Sähköinen tieto liikkuu nopeasti ja vaivattomasti ympäri maapalloa järjestelmien välillä, mikä mahdollistaa globaalit kumppani- ja asiakassuhteet (Cohen 2014, 19.)

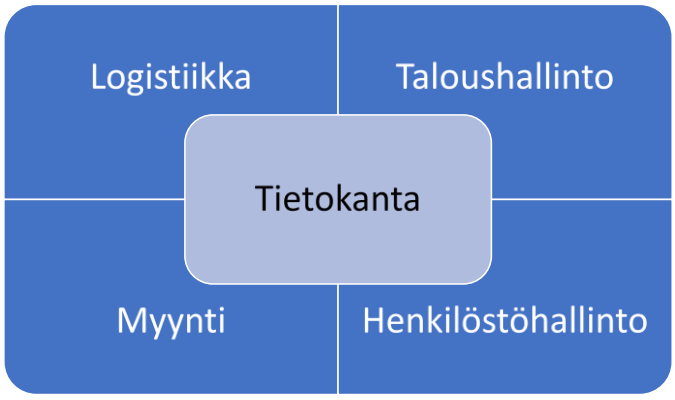
EDI-teknologia ei ole täysin uusi innovaatio ja joidenkin mielestä sen toimintalogiikkaa voi pitää vanhentuneena. Internetin ja teknologian kehittyminen mahdollistaa myös tulevaisuudessa älykkäämpiä ja tehokkaampia tapoja hoitaa sähköistä kaupankäyntiä. Nykyään EDI:n voisi haastaa myös erilaiset korvaavat teknologiat, kuten API (Application Programming interface), joka hyödyntää avointa ohjelmointirajapintaa sovellusten kommunikoinnissa. Sähköisen kaupankäynnin osalta EDI:n voidaan kuitenkin olettaa pystyvän säilyttämään asemansa myös lähitulevaisuudessa sen suuren käyttäjäkuntansa ja toimivuutensa ansiosta. Yritysten voi myös olla vaikea hyödyntää uutta teknologiaa ainoana toimijana, mikäli kumppanit käyttävät vielä vanhempaa teknologiaa. EDI:n tulevaisuutta on kuitenkin vaikea ennustaa, sillä uusia innovaatioita, ohjelmistoja, järjestelmiä ja yrityksiä tulee jatkuvasti lisää teknologian kehittyessä. (O`Shaughnessy 2019, viitattu 18.11.2020.)

# 4 TOIMINNANOHJAUSJÄRJESTELMÄ

Toiminnanohjausjärjestelmä hallitsee ja yhdistää yrityksen liiketoiminnan eri prosessit sekä mahdollistaa tiedonvälityksen niiden välillä. Niiden käytön katsotaan alkaneen 1990-luvulla ja ne ovat käytössä edelleen. Toiminnanohjausjärjestelmistä käytetään lyhennettä ERP, joka tulee englannin kielen sanoista Enterprise Resource Planning ja luvussa käytetään lyhennettä ERP-järjestelmä. ERP-järjestelmät ovat kokeneet muutoksia teknologian kehittyessä ja niitä on kehitetty varsinkin käytettävyyden osalta paljon eteenpäin. (Lahti & Salminen 2014, 37.)

ERP-järjestelmä eli toiminnanohjausjärjestelmä tarkoittaa ohjelmistoa, joka koostuu tietokannasta ja sitä käyttävistä ohjelmistomoduuleista. Tietokantaan on integroitu yrityksen data liittyen taloushallintoon, henkilöstöhallintoon, asiakkaisiin, logistiikkaan, myyntiin, tuotteisiin ja jalostusketjuihin. Tietokannan päälle luotuja ohjelmistomoduuleja voivat olla muun muassa logistiikan ja tuotannon moduulit. Moduuleista voidaan myös puhua sovelluksina, joita eri osastot yrityksen sisällä käyttävät. (Granlund & Malmi 2004, 32.)

Yhteisen tietokannan ansiosta kaikki osastot hyödyntävät samaa ajantasaista tietoa, mikä vähentää virheiden määrää ja lisää tiedon läpinäkyvyyttä. Tästä ei kuitenkaan ole hyötyä, mikäli tietojen syöttämisessä on tapahtunut virhe, sillä silloin jokaisella on käytössään virheellistä tietoa. Tämän takia on tärkeää, että tietokannan tiedot ovat oikein ja ajan tasalla. (Logistiikan maailma, toiminnanohjausjärjestelmä 2020, viitattu 10.9.2020.) Kuviossa 5 on havainnollistettu toiminnanohjausjärjestelmän tietokanta ja sitä käyttävät moduulit.




*Kuvio 5. Toiminnanohjausjärjestelmän malli. Mallin lähde: Logistiikan maailma, toiminnanohjausjärjestelmä.*

ERP-järjestelmät on kehitetty parantamaan suurten yritysten sisäisen informaation yhtenäisyyttä. Ennen ERP-järjestelmiä tieto saattoi sijaita monissa itsenäisissä tietokannoissa, joita pääsivät käyttämään ainoastaan tietyt osastot ja yksiköt. Monet erilliset järjestelmät tulevat yritykselle kalliiksi, minkä lisäksi tämä vaikeuttaa tiedon hyödyntämistä organisaatiotasolla ja heikentää näin tehokkuutta, asiakastyytyväisyyttä ja reagointikykyä. (Harvard Business Review, Putting the Enterprise into the Enterprise system 1998, viitattu 11.9.2020.)

ERP-järjestelmien on katsottu saaneen alkunsa 1960-luvulla, jolloin kehitettiin ensimmäiset MRP:t (Materials Requirement Planning). MRP eli tuotannonsuunnitteluohjelma kehitettiin parantamaan materiaali- ja varastonhallintaa. 1980-luvulla ilmestyivät puolestaan MRP 2:t, jotka olivat kehittyneempiä versioita vanhoista MRP:stä. MRP 2:t olivatkin jo koko tuotantoa ohjaavia järjestelmiä. Ensimmäiset ERP-järjestelmät otettiin käyttöön 1990-luvulla, ja MRP:n nähden ne sisälsivät tuotannonohjauksen lisäksi erilaisia toimintoja liittyen esimerkiksi taloushallintoon, henkilöstöhallintoon ja myyntiin. Nykyaikaiset pilvipalveluiden avulla toimivat toiminnanohjausjärjestelmät ovat saaneet alkunsa tätä kautta. (Netsuite, What is ERP? 2020, viitattu 10.9.2020.) Suurimmat ERP toimittajat vuonna 2018 olivat SAP AG, Oracle Systems, Intuit Inc, FIS Global ja Fiserv. Suuria yhtiöitä, jotka käyttävät ERP-järjestelmää ovat esimerkiksi Amazon, Apple, Walmart, Alphabet ja Ford Motor. (Pang, Markovski & Micik 2020, viitattu 10.9.2020.)

Nykypäivänä monen yrityksen käytössä on jonkinlainen toiminnanohjausjärjestelmä, joka yhdistää yrityksen toiminnot toisiinsa. Tilastokeskuksen mukaan vuonna 2017 39 prosenttia yrityksistä, jotka työllistivät vähintään 10 henkilöä, käyttivät ERP-järjestelmää. Samana vuonna suurimmissa yrityksissä vastaava prosentti oli 82 ja toimialoittain eniten ERP-järjestelmien käyttäjiä oli tukkukaupoissa sekä teollisuuden toimialoilla. (Tilastokeskus, tilastot, liiketoiminnan sähköistyminen 2017, viitattu 10.9.2020.) ERP-järjestelmä on tärkeä osa yritysten toimintaa ja sen tehtävänä on pitää huoli siitä, että ydintoiminnot liikkuvat sulavasti arvoketjun läpi yrityksen sisällä.

ERP-järjestelmät eivät ole enää pelkästään suurten yritysten työkaluja, vaan niitä on alettu suunnittelemaan ja kehittämään entistä enemmän myös pienemmille yrityksille. Kuten yrityksiä, niin myös ERP-järjestelmiä on erilaisia, ja niillä on omat vahvuutensa. Jotkut toimivat paremmin logistiikan parissa ja toiset taas paremmin taloushallinnossa. Digitalisaation mahdollistaman kasvun myötä toiminnanohjausjärjestelmät ovat myös kehittyneet kohti kattavampia alustaratkaisuja. Sama palveluntarjoaja pystyy tarjoamaan yritykselle entistä enemmän teknologiaa ja eri toimintoja.

Tällöin ne toimivat samalla alustalla ja paremmin keskenään kuin eri kumppaneiden palvelut. (Kaarlejärvi & Salminen 2018, 35–37.) ERP-järjestelmätyyppejä on erilaisia ja ne voivat toimia esimerkiksi pilvipalvelun kautta, jolloin järjestelmää voidaan käyttää missä ja milloin tahansa. ERP-järjestelmä voi myös olla ”itsenäinen”, mikä tarkoittaa sitä, että se toimii yrityksen palvelimella, jolloin silloin sitä ei voi käyttää etänä. Myös näiden kahden välinen yhdistelmä hybridi-ERP on mahdollinen. Jokaisella järjestelmätyypillä on omat etunsa. (SAP, Mikä on ERP? 2020, viitattu 9.9.2020.)

Yrityksen ERP-järjestelmistä saatavat hyödyt voidaan jakaa Shang & Seddonin (2002) mukaan viiteen kategoriaan. Nämä viisi kategoriaa ovat operatiiviset, liikkeenjohdolliset, strategiset, IT-infrastruktuuriset ja organisatoriset hyödyt. Operatiiviset hyödyt sisältävät kulujen vähenemisen, kiertoaikojen nopeutumisen ja tuotteiden sekä asiakaspalvelun laadun paranemisen. Liikkeenjohdollisiin hyötyihin kuuluu helpompi resurssien hallinta ja päätösten tekeminen. Strategiset hyödyt tukevat liiketoiminnan kasvua ja kilpailuetua. IT-infrastruktuuriset ja organisatoriset hyödyt parantavat yrityksen joustavuutta erilaisissa tilanteissa. (Shang, S. & Sheddon, P. 2002, 39.)

ERP-järjestelmällä on keskeinen rooli ovt-neuvojan työssä, sillä sitä käytetään päivittäin ja sen avulla hoidetaan useita eri tehtäviä. Järjestelmän avulla ovt-neuvoja pystyy hallitsemaan asiakastietoja, EDI-sanomien asetuksia sekä pääsee luomaan uusia tilauksia tai muokkaamaan vanhoja. Näiden kahden ydintoiminnon lisäksi järjestelmästä saadaan tarvittaessa tulostettua lähetteitä ja kuormakirjoja. Tällä tavoin kaikki ovt-neuvojalle tärkeät toiminnot löytyvät nopeasti ja samasta paikasta. ERP-järjestelmää käytetään luonnollisesti eri tarkoituksiin eri osastoilla, mutta hyödyntäminen pohjautuu yhteisen tietokannan käyttämiseen yrityksen sisällä. Yhteinen tietokanta mahdollistaa esimerkiksi ovt-neuvojan päivittämien asiakastietojen hyödyntämisen välittömästi yrityksen sisällä.

# 5 ASIAKASPALVELU

Maksava asiakas on aina tärkein edellytys yrityksen toiminnalle toimialasta riippumatta. Ilman maksavia asiakkaita tuotteilla ja palveluilla ei voida saavuttaa liiketoiminnallista arvoa. Asiakkaat tuovat rahaa yritykseen ja mahdollistavat tällä tavoin yrityksen liiketoiminnan. Asiakkaat ovat kriittisessä roolissa yritysten toiminnan näkökulmasta, joten tästä syystä on kriittistä pitää asiakkaat tyytyväisenä ja myös varmistaa asiakkuuden jatkuminen. Henry Fordin (Ford Motor Companyn perustaja) tunnettu sanonta kuuluu ”Työnantaja ei maksa palkkoja, hän vain käsittelee rahaa. Palkan maksavat asiakkaat.” Luvussa käsitellään asiakaspalvelua, esitellään hyvän asiakaspalvelun kriteerit, sekä tarkastellaan sitä, kuinka asiakaspalvelu näkyy ovt-neuvojan työssä.

Asiakaspalvelija on yritykselle tärkeä toimija, sillä yritys tarvitsee henkilöitä, joita asiakkaat voivat lähestyä. Asiakaspalvelija vastaa siitä, millaisena asiakas näkee yrityksen eli asiakaspalvelija toimii koko yrityksen edustajana asiakaspalvelutilanteessa. Asiakaspalvelija antaa yritykselle kasvot, ilmeet ja persoonallisuuden. Asiakaspalvelua voidaan siis pitää niin sanotusti yrityksen näyteikkunana. Digitalisaation muuttaessa toimintamalleja ja prosesseja, se myös muuttaa asiakaspalvelua. Yleensä asiakaspalvelu mielletään kaupassa kasvokkain tapahtuvaksi myyjän ja asiakkaan keskusteluksi, mutta asiakaspalvelua voi tapahtua muissakin kanavissa. Yrityksen näkyvimpänä asiakaspalvelijana voidaan pitää yrityksen johtajaa, sillä hän toimii yrityksen kasvoina suurelle yleisölle. Kuten muutkin asiakaspalvelijat, myös johtaja vaikuttaa toiminnallaan siihen, millä tavoin asiakas ajattelee yrityksestä. Hyvä johtaja pystyy julkisuudessa tukemaan ja parantamaan yrityksen identiteettiä sekä laatumielikuvaa, mutta voi pahimmassa tapauksessa myös vaikuttaa negatiivisesti yrityksen maineeseen. Ideaalitilanteena voidaan pitää sitä, mikäli yrityksen eri osastojen asiakaspalvelijat viestivät samaa myönteistä yhteisökuvaa, joka kasvattaa asiakkaiden luottamusta yritykseen ja sen tuotteisiin. (Lehtonen, Pesonen & Toskala 2002, 64–66.)

## 5.1 Asiakaspalvelutilanne

Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä, mutta hyvä asiakaspalvelu muodostuu useista elementeistä. Asiakaspalvelutilanne on aina yksilöllinen kokemus ja asiakkaat kokevat asiakaspalvelutilanteet eri tavoin, joten hyvälle asiakaspalvelulle ei voi olla tarkkaa

määritelmää. Täysin samanlainen palvelu voi olla toisen asiakkaan mielestä täydellistä ja toisen mielestä puolestaan keskivertoa. Asiakaspalvelun laadun hyvänä mittarina voidaan pitää asiakasta, sillä asiakkaan kokemus määrittää palvelun laadun. Oppikirjamaisesti edennyt asiakaspalvelutilanne voi myös olla huono, jos se ei palvele asiakkaan tarpeita ja tulos ei ole asiakkaan haluama. Kanniston ja Kanniston (2008) mielestä hyvässä asiakaspalvelussa asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin vastataan, häntä kuunnellaan ja hänelle annetaan aikaa. Hyvässä asiakaspalvelussa asiakas on aina tärkein ja häntä kunnioitetaan ihmisenä. Asiakaspalvelijan pitää olla luotettava ja ennen kaikkea asiakaspalvelun tulee olla tasalaatuista. (Kannisto & Kannisto 2008, 12–15.) Asiakaspalvelutilannetta voidaan pitää asiakkaan kannalta silloin onnistuneena, kun asiakkaan tarpeisiin vastataan, ongelma ratkaistaan ja asiakas tulee tyytyväiseksi. Onnistuneen asiakaspalvelutilanteen jälkeen myös asiakaspalvelijalle jää onnistunut ja tyytyväinen olo.

Asiakaspalvelutilanteen taustalla on aina palveluprosessi, joka koostuu erilaisista toiminnoista. ”Palvelut ovat toiminnoista koostuvia prosesseja, joissa käytetään monenlaisia resursseja, ihmisiä, tietoa, järjestelmiä ja infrastruktuureja – usein suorassa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa, jotta asiakkaan ongelmaan löydetään ratkaisu” (Grönroos 2009, 79). Palveluprosessi voidaan jakaa kahteen osaan, yrityksen sisäiseen prosessiin ja asiakkaiden kanssa tapahtuvaan vuorovaikutusprosessiin. Yrityksen sisäinen prosessi eli niin sanottu ”back office” tarkoittaa yleensä erilaisia tukitoimia, jotka näkyvät harvoin asiakkaille, mutta ovat yhtä tärkeä kokonaisuuden kannalta kuin ”front office” eli asiakasrajapinnassa tapahtuva vuorovaikutusprosessi. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009.) Parhaan asiakaspalvelukokemuksen saavuttamiseksi organisaation eri osastojen ja toimintojen on toimittava yhdessä sekä tuettava toisiaan. Mikäli organisaation sisällä tapahtuva palvelu ei ole hyvää, se näkyy myös ulkopuolelle ja asiakaspalvelu kärsii. (Grönroos 2009. 413.) Kuviossa 6 esitetään, kuinka palveluprosessiin kuuluu sekä back- että front office.

*Kuvio 6. Palveluprosessi yksinkertaistettuna. (Jaakkola, Orava & Varjonen 2009.)*

Seuraavaksi käsitellään asiakkaan kanssa tapahtuvaa vuorovaikutusprosessia. Ylikosken ym. (2006) mukaan asiakkaan kanssa tapahtuvaan vuorovaikutukseen liittyvästä prosessista puhuttaessa voidaan myös puhua asiakaspalveluprosessista, joka koostuu viidestä eri vaiheesta. Nämä vaiheet ovat aloitus, haltuunotto, asian käsittely, yhteenveto ja lopetus. Asiakaspalveluprosessi etenee kuvion 7 mukaisesti niin puhelimessa kuin kasvotustenkin tapahtuvassa palvelutilanteessa. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 105.)

*Kuvio 7. Asiakaspalveluprosessi. (Ylikoski, Järvinen & Rosti 2006, 105).*

Aloitusvaiheessa asiakaspalvelija pyrkii luomaan miellyttävän tunnetilan asiakkaan ja itsensä välille. Seuraavaksi haltuunotossa selvitetään asiakkaan ongelma ja kartoitetaan tilanne. Tämän jälkeen asian käsittelyssä pyritään löytämään ratkaisu asiakkaan ongelmiin lisäkysymysten avulla. Ratkaisun löydyttyä asiakaspalvelija perustelee ratkaisun asiakkaalle ja mikäli asiakkaalla on vastaväitteitä, niihin vastataan. Yhteenvedossa käydään käsitellyt asiat ja ratkaisut läpi asiakkaan kanssa. Asiakaspalveluprosessi päättyy aina lopetukseen, mikä tarkoittaa asiakkaan kiittämistä sekä ystävällistä lopputervehdystä. (Ylikoski ym. 2006. 105.)

## 5.2 Asiakaspalvelu eri kanavissa

Asiakaspalvelu ja asiakaskohtaamiset voivat nykyaikana tapahtua monessa eri kanavassa ja kasvotusten tapahtuva kohtaaminen ei ole aina paras ratkaisu. Perinteisen niin sanotun “kahdensuuntaisen” ja kasvotusten tapahtuvan keskustelutilanteen lisäksi asiakasta voi palvella puhelimitse, sähköpostilla tai internetin välityksellä chatissa ja sosiaalisessa mediassa. Nykypäivänä asiakaspalvelijan täytyy pystyä palvelemaan asiakkaita monella eri tavalla, ja asiakkaat arvostavatkin tänä päivänä nopeaa reagointia asiakaspalvelijoilta palvelukanavasta riippumatta. Asiakaspalvelutilanteet ovat luonnollisesti erilaisia eri palvelukanavissa ja niissä pitää ottaa tietyt asiat huomioon. Asiakaspalvelu voi myös olla itsepalvelua. (Flink, Nordling, Kerttula & Rautio 2018, 156.)

Itsepalvelu tarkoittaa yhdensuuntaisia asiakaspalvelukohtaamisia, joissa asiakas tarkastelee yrityksen mainoksia, katsoo esittelyvideoita tai muulla tavalla hyödyntää yrityksen itsepalvelukanavia.

Asiakas saa tällöin tutustua tuotteisiin tai palveluihin rauhassa ja silloin kun se hänelle itselleen parhaiten sopii. Yritykselle itsepalvelu näkyy parantuneena tehokkuutena. (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 4.1, Asiakaskäyttäytymisen murros.) Seuraavaksi käsitellään puhelimen, sähköpostin ja chatin kautta tapahtuvaa asiakaspalvelua.

### 5.2.1 Asiakaspalvelu puhelimessa

Monen yrityksen nettisivuilta löytyy yrityksen asiakaspalvelunumero ja monet asiakkaat tykkäävätkin selvittää asiansa mieluummin puhelimessa kuin esimerkiksi chatissa. Gerdtin ja Eskelisen (2018) mukaan yritykset pitävätkin puhelinta edelleen tärkeänä asiakaspalvelun kanavana, vaikka nykyään olisi mahdollista hoitaa asiakaspalvelu monien erilaisten kanavien kautta. Puhelimen suurena etuna muihin asiakaspalvelu kanaviin nähden voidaan pitää sen nopeutta, sillä puhelimessa asiakas saa vastauksen heti. (Gerdt & Eskelinen 2018, luku 1.2, Asiakaskokemuksen kehittämisen teknologioita.)

Aivan kuten kasvotusten tapahtuvassa asiakaspalvelutilanteessa myös puhelimessa ensivaikutelma on tärkeä. Vastaamalla puhelimeen positiivisella äänellä, asiakkaalle tehdään tunne siitä, että häntä halutaan palvella ja asiakaspalvelija on juuri häntä varten. Sanonta ”hymy kuuluu äänestä” pitää paikkansa, sillä positiivinen asenne kuuluu puhelimen läpi. Vastatessa on myös hyvä kertoa sekä yrityksen että oma nimi. Yrityksissä kiireisinä aikoina asiakas on voinut joutua odottelemaan ”jonossa” pitkää ja hän voi olla jopa ärtynyt puhelun alkaessa. Tällöin asiakaspalvelijan on pysyttävä rauhallisena, kuunneltava asiakkaan ongelma, olla ymmärtäväinen ja olla provosoitumatta, vaikka asiakas purkaisikin vihaansa asiakaspalvelijaan. Näin tilanne ei pääse ainakaan pahenemaan. Asiakkailla on yleensä tapana rauhoittua puhelun edetessä. Yleisimmät väärinkäsitykset syntyvät puhelimessa silloin, kun puhutaan nopeasti tai muuten epäselvästi, eli asiakaspalvelijan on hyvä pyrkiä puhumaan aina rauhallisesti. Myös sanojen huonolla painotuksella ja väärällä äänensävyllä voidaan aiheuttaa väärinkäsityksiä. Numeroiden, nimien, vierasperäisten sanojen, verkkosivujen ja sähköpostiosoitteiden osalta kannattaa hidastaa puheen tempoa ja esimerkiksi numerot on hyvä sanoa kolmen sarjoissa. Puhelu on aina hyvä päättää kiitoksella tai vilpittömästi pahoittelemalla, riippuen lopputuloksesta. (Flink ym. 2018, 156–158.)

### 5.2.2 Asiakaspalvelu sähköpostilla ja chatissa

Yrityksissä iso osa tiedonsiirrosta tapahtuu sähköpostilla, vaikka nykyään markkinoille on tullut muitakin erilaisia työkaluja tiedon siirtämiseen. Sähköpostin avulla pystytään helposti keskustelemaan ja siirtämään tiedostoja internetin välityksellä, niin yrityksen sisällä kuin asiakkaidenkin kanssa. Sähköpostin suuria hyötyjä puhelimella tapahtuvaan kommunikointiin ovat sen riippumattomuus ajasta, eli asiakaspalvelija voi hoitaa sähköpostin itselleen sopivimpana aikana, sekä viestien helppo tallentaminen ja säilyttäminen. (Aarnikoivu 2005, 143.)

Aivan kuten puhelimessa tai kasvotusten, myös sähköpostissa palvellaan asiakasta ystävällisesti ja kohteliaasti. Sähköpostia kirjoittaessa on hyvä pyrkiä virheettömyyteen, selkeyteen ja viestin ytimekkyyteen. Etenkin asiakkaille lähetettävät sähköpostiviestit on hyvä tarkistaa kielen osalta ennen niiden lähettämistä. Kirjoitusvirheitä sisältävä teksti voi antaa kuvan välinpitämättömästä asiakaspalvelusta, eikä virheitä sisältävää viestiä ole myöskään miellyttävää lukea. Viestissä kannattaa käyttää neutraalia ja informoivaa tyyliä helpottaakseen viestin ymmärtämistä, sillä ihmiset saattavat tulkita tekstiä eri tavoin. Tekstistä suositellaan jättämään esimerkiksi lyhenteet, kirjainyhdistelmät, slangi- ja alatyyliset sanat mahdollisimman vähälle. Myös hymiöiden käyttämiseen kannattaa suhtautua varauksella, sillä ne voidaan hyvin usein tulkita väärin tai epäasiallisiksi. Vaikeat ja monimutkaiset asiat kannattaa hoitaa puhelimella, sillä vuoropuhelu mahdollistaa asian selkeyttämisen monipuolisemmin. (Flink ym. 2018, 161–163.)

Monien yritysten verkkosivuilta löytyy nykyään chat-palvelu, jonka avulla asiakas saa yhteyden asiakaspalvelijaan. Asiakaspalvelija voi olla yrityksen työntekijä, ulkoistettu asiakaspalvelija tai chattibotti. Chatissa toimiva botti on tietokoneohjelma, joka perustuu tekoälyyn. Chattibotti tunnistaa tietyt sanat ja osaa vastata yksinkertaisiin kysymyksiin, mutta monimutkaisessa tilanteessa tehtävä siirtyy botilta ihmiselle. Botit kuitenkin säästävät yrityksen asiakaspalveluresursseja, vaikka botti ei aina osaisikaan antaa oikeaa vastausta asiakkaalle suoraan. Reaaliaikaisen chatissa tapahtuvan asiakaspalvelun ollessa nopeampaa ja kirjoitustilan rajallisempaa, viestit tulee tiivistää nopeasti sopiviksi. Muilta osin chattia ja sähköpostia hoidettaessa on huomioitava samat asiat. (Flink ym. 2018, 166–167.)

Internetin ansiosta jokaisella potentiaalisella asiakkaalla on käsissään rajattomasti tietoa, kokemuksia ja arvosteluita liittyen yritykseen ja sen tuotteisiin. Ihmiset pystyvät myös jakamaan omia

kokemuksiaan nopeasti tuhansien ihmisten nähtäville ja näin vaikuttamaan mahdollisesti suureenkin joukkoon. Muiden asiakkaiden kokemukset vaikuttavatkin nykyään enemmän asiakkaan päätöksentekoon kuin itse mainonta. Se on tehnyt yritysten toiminnasta läpinäkyvää ja asiakkaat myös vaativat yrityksiltä avoimuutta sekä rehellisyyttä. (Ilmarinen & Koskela 2015, luku 4.1, Asiakaskäyttäytymisen murros.) Tämän takia hyvä asiakaspalvelu on noussut digitaalisen aikakauden aikana entistä tärkeämpään rooliin. Huonosti hoidettu asiakaspalvelutilanne saattaa nopeasti levitä erilasia kanavia pitkin asiakkailta toisille ja vaikuttaa ostopäätöksiin.

Kuten muissakin yrityksissä, myös toimeksiantajayrityksessä asiakaspalvelulla on suuri rooli menestymisessä. Yrityksessä asiakaspalvelua tapahtuu monessa eri työtehtävässä ja monella eri tavalla. Selkeämpiä asiakaspalvelutilanteita ovat kaupoissa tapahtuvat myyntiedustajan käynnit, mutta asiakaspalvelua tapahtuu myös toimiston ja tehtaan puolella. Ovt-neuvojan työssä asiakaspalvelulla on keskeinen rooli ja se liittyykin vahvasti EDI-tilaamiseen ja EDI-virheisiin. Ovt-neuvojilta kysytään päivittäin esimerkiksi virheeksi menneen tilauksen syytä, tiedustellaan tuotteiden saatavuutta tai muuta sähköiseen tilaamiseen liittyvää. Erilaisten pikaviestisovellusten ja alustojen yleistymisestä huolimatta asiakaspalvelutilanteet hoidetaan vielä ovt-tiimissä joko puhelimessa tai sähköpostilla. Ovt-neuvojan asiakaspalvelutilanteiden tavoitteena ei ole uusien asiakkaiden hankkiminen ja myynti, vaan sen tehtävä on asiakassuhteiden ylläpito ja asiakkaiden tyytyväisyyden varmistaminen. Tyytyväiset asiakkaat todennäköisesti pysyvät jatkossakin yrityksen asiakkaina ja tukevat yrityksen kilpailua elintarvikealalla.

# 6 OVT-NEUVOJAN TOIMENKUVA

Ovt-neuvojan toimenkuvaan liittyvät tiedot perustuvat opinnäytetyöntekijän omaan tietämykseen ja kokemuksiin työtehtävästä. Ovt-neuvojan toimenkuva -osiossa perehdytään työtehtäviin pintapuolisesti ja varsinaisessa oppaassa tarkastellaan niitä vielä tarkemmin. Opinnäytetyöntekijä on toiminut yrityksessä ovt-neuvojana vuosina 2019 ja 2020.

Ovt-neuvoja eli EDI-neuvoja kuuluu toimeksiantajayrityksessä myyntipalvelukeskuksen alle ja toimii osana myynnin tukitoimia. Ovt-neuvojat muodostavat tukitoimien sisällä ovt-tiimin. Ovt-neuvojat toimivat yhteistyössä yrityksen eri osastojen, kumppaneiden ja tietenkin asiakkaiden kanssa. Talon sisällä ovt-neuvojat ovat päivittäin yhteydessä reklamaatio-osastoon, logistiikkakeskukseen, myyntineuvottelijoihin ja tuotannonsuunnittelijoihin.

Ovt-neuvojan toimenkuvaan kuuluu erilaisia työtehtäviä, mutta tärkein tehtävä on sähköisten tilausten eli EDI-tilausliikenteen ja siitä syntyvien virheiden valvominen. Yrityksen asiakkaita ovat koulut, päiväkodit, kaupat, varuskunnat, ravintolat, tukut ja muut teollisuuden yritykset. Asiakkaita ja tilauksia on paljon ja ne ovat asiakkaiden toimialasta riippuen erilaisia. EDI on parhaimmillaan tilanteissa, joissa erilaisia tilauksia tulee suuri määrä. Tilausmäärät, joita yritykselle saapuu päivässä, olisi mahdotonta vastaanottaa puhelimessa henkilökohtaisesti asiakkailta tai sähköpostin välityksellä. Työn lisääntyessä myös virheiden mahdollisuus kasvaa, joten EDI:n hyötynä tilauksia hoitavat koneet minimoivat virheiden mahdollisuudet. Sähköinen tiedonsiirto nopeuttaa prosesseja ja se tapahtuu vähentämällä paperista sekä manuaalista työtä. Elintarvikkeista löytyvien viimeisten käyttöpäivien ja parasta ennen -merkintöjen takia nopeutettu tilaus-toimitusketju helpottaa huomattavasti kauppojen toimintaa, ja sen takia monet kauppaketjut odottavat toimittajilta sähköistä tilaus-toimitusketjua eli EDI:ä.

Asiakkaat voivat antaa tilauksensa joko puhelimessa, sähköpostilla, VALO-tilauspalvelulla tai tehdä sen sähköisesti järjestelmästään lähettämällä EDI-sanoman (ORDERS). Nykyään joidenkin kauppojen ja tukkujen omat tilausjärjestelmät tarkistavat säännöllisesti tuotteiden saldoja ja lähettävät tarvittaessa omatoimisesti sähköisesti täydennystilauksia. Digitalisaation mahdollistama konkreettinen työkalu on Valion ylläpitämä VALO-tilauspalvelu. VALO-tilauspalvelun kautta asiakkaat voivat tilata verkkokaupan tavoin valitsemansa toimittajan tuotteita rekisteröidyttyään ensin sopimusasiakkaiksi. VALO-tilauspalvelusta löytyy muutaman suomalaisen elintarvikevalmistajan tuotteita.

VALO-tilauspalvelu toimii käytännössä EDI-operaattorina, sillä asiakkaiden tekemät tilaukset VALO:ssa kulkevat Valiolta kohdeyritykselle EDI-sanomina.

Kun asiakas on tehnyt tilauksensa joko omalla järjestelmällään tai VALO-tilauspalvelulla, EDI-sanoma, eli tässä tilanteessa ostotilaus (ORDERS), toimitetaan yritykselle. EDI-sanoman eli sähköisen tilauksen saavuttua, järjestelmä ilmoittaa, mikäli tilauksessa on ilmennyt virhe. Tilauksesta syntyneitä virheitä kutsutaan EDI-virheiksi ja ovt-neuvojan keskeisin tehtävä on valvoa niitä. EDI-virheitä syntyy esimerkiksi silloin, kun tilattu tuote on tauolla, lopetettu tai sille ei ole saldoja. Muita virheitä ovat hinnan puuttuminen, valikoimaan kuulumattoman tuotteen tilaus, väärä ean-koodi tai tilauksen tekeminen menneeseen ajankohtaan.

Kohdeyrityksessä virheet ilmenevät aina kumppanikohtaisesti. Kumppaneita ovat esimerkiksi Kesko, SOK ja Halpa-Halli. Virheilmoituksesta selviää aina asiakas, asiakasnumero, ean-koodi, tuotenumero ja nimi, tilauspäivä ja aika, sekä haluttu toimituspäivä. Mikäli sähköinen tilaus menee virheeksi, eli tilaus ei onnistu, asiakkaalle lähtee automaattisesti toimitussanoma (PRIDES) sähköpostin välityksellä. Asiakkailla on mahdollisuus päättää, halutaanko tilausvahvistus vastaanottaa aina tilauksen jälkeen, vai ainoastaan silloin, kun ostotilauksesta menee jokin tuote virheeksi.

EDI-virheitä tulee useita kertoja työpäivän aikana ja ne tarkastetaan lyhyin väliajoin. Virheiden tarkastamisen ohella ovt-neuvojat auttavat asiakkaita, kumppaneita ja talon eri osastoja niin sähköpostin kuin puhelimen välityksellä. Asiakkaat saattavat haluta muuttaa tilausten määriä, päivämääriä tai haluavat tietää tuotteen saatavuuden tietylle ajanjaksolle. Asiakkaat voivat myös joskus haluta tehdä tilauksen suoraan puhelimessa, jolloin ovt-neuvojat kirjaavat ne käsin järjestelmään. Ovt-neuvojan työ sisältää siis myös asiakaspalvelua. EDI-tilausliikenteen valvominen ja asiakkaiden palveleminen ovat kaksi ydintehtävää, jotka työllistävät ovt-neuvojia eniten. Ne myös kuuluvat päivittäiseen toimenkuvaan.

Näiden kahden tehtävän lisäksi ovt-neuvojille kuuluu myös muita päivittäisiä työtehtäviä. Näihin tehtäviin kuuluu siirtyneiden tilausvirheiden läpikäyminen ja tuotteiden saldotietojen hallitseminen. Siirtyneet tilausvirheet tarkoittavat edellisenä iltana, yönä tai viikonlopun aikana tulleita tilauksia, jotka ovat menneet virheiksi. Ajoittain raaka-aineesta voi olla pulaa tai esimerkiksi kesätuote laitetaan talven ajaksi tauolle, jolloin asiasta tulee tieto ovt-tiimiin. Tällöin ovt-tiimi ilmoittaa siitä eteenpäin asiakkaille joko Pricat:lla tai sähköpostilla riippuen asiakkaasta. Myös aiemmin “kiinni” laitetut tuotteet tarkastetaan ja mahdollisesti avataan Pricatissa. Näin pyritään välttymään ylimääräisiltä

saldovirheiltä sekä voidaan helpottaa asiakkaiden tilausten tekemistä. Nämä molemmat työtehtävät hoidetaan aina heti työpäivän aluksi.

Seuraavaksi käydään läpi niin sanottuja satunnaisia työtehtäviä, joita ovt-neuvoja saattaa hoitaa muun työnsä ohessa. Ovt-neuvoja ylläpitää sähköisiä asiakastietoja esimerkiksi perustamalla uusia asiakkaita tilaajiksi tai päivittämällä vanhojen asiakkaiden tietoja. Uutta asiakasta perustaessa tehdään niin sanottu ”kääntö”, eli asiakasnumerolle määritetään yhteistyökumppani sekä kumppanikohtainen asiakasnumero. Tämän lisäksi kohdistetaan haluttu sähköpostiosoite asiakasnumerolle tilauspalautetta varten ja tehdään vakioasiakirja, joka määrittää tilauspalautteen tyypin. Kaikkiin edellä mainittuihin kohtiin voidaan tehdä muutoksia myöhemmin asiakkaan niin halutessa. Ylläpitoon kuuluu myös vanhojen asiakkaiden poistamista järjestelmästä. VALO-tilauspalvelun kautta tilaavat asiakkaat täytyy lisäksi ”luvittaa” Valion kanssa ennen tilaamista.

# 7 OPPAAN LAATIMISPROSESSI

Luvussa käsitellään opinnäytetyön tuotoksen eli ovt-neuvojan oppaan matkaa ideasta valmiiksi oppaaksi. Oppaasta tehtiin salainen toimeksiantajan pyynnöstä, joten sitä ei löydy liitteistä. Oppaan sisällysluettelosta on kuitenkin otettu kuvankaappaus (liite 1) ja sen avulla pystyy hahmottamaan oppaan laajuutta sekä sen sisältämiä aiheita.

Opas tullaan säilyttämään elektronisessa muodossa toimeksiantajan järjestelmissä ja heillä on oikeus päivittää opasta tarpeen tullen. Tällä pyritään mahdollistamaan oppaan pitkä elinikä sekä säästämään resursseja, jotka menisivät uuden oppaan tekemiseen. Pdf-muodossa olevasta elektronisesta oppaasta on myös helppo hakea tietoa, sillä sisältöä voi tarkastella esimerkiksi hakusanojen avulla. Lisäksi luvut ovat nimetty selkeästi, jotta sisällysluettelon avulla olisi helppoa navigoida.

Opinnäytetyö sai alkunsa toimeksiantajan tarpeesta, sillä heiltä puuttui kyseiseen työtehtävään soveltuva ajan tasalla oleva opas. Ovt-neuvojille löytyi aiemmin vuonna 2014 tehty opas. Tämän jälkeen ohjelmistot ja toimintatavat ovat kuitenkin muuttuneet, mutta uutta opasta ei ole tehty tai vanhaa päivitetty.

Kirjoittaja on toiminut kahtena kesänä vuosina 2019 ja 2020 toimeksiantajayrityksessä ovt-neuvojana, joten työtehtävät ja perehdytys olivat vielä hyvin muistissa. Pelkkien ohjeiden lisäksi, oppaassa on myös yritetty tuoda esille miksi mikäkin työtehtävä tehdään. Tällä on pyritty siihen, että opas antaisi laajemman kuvan työtehtävän tarkoituksesta. Opas tehtiin marraskuun 2020 aikana toimeksiantajan tiloissa, mikä mahdollisti kuvankaappaukset eri työtehtävistä ja sovelluksista.

Uuden oppaan tarkoituksena on toimia perehdytyksessä käytettävänä työkaluna uusille työntekijöille, mutta myös vanhat työntekijät voivat hyödyntää sitä. Toimeksiantajayrityksessä tapahtuu myös eri osastojen välistä tuurausta jonkin verran ja oppaan avulla tuuraajat selviytyvät kriittisimmistä ovt-neuvojan työtehtävistä. Oppaaseen on koottu kaikki tärkeimmät sekä tavanomaisimmat työtehtävät, eli harvinaisemmat työtehtävät on jätetty kokonaan pois. Oppaan tekijän ja toimeksiantajan mielestä ei ollut järkevää kirjoittaa kaikista mahdollisista poikkeuksista vaan keskittyä olennaiseen eli arkisiin ja tärkeisiin työtehtäviin. Myös vakituisessa työsuhteessa olevien ovt-neuvojien toiveita oppaassa kerrottavista työtehtävistä kuunneltiin ja otettiin huomioon.

Oppaasta on pyritty tekemään mahdollisimman helposti ymmärrettävä käyttämällä kuvankaappauksia tekstin tukemiseksi, ja teksti on kirjoitettu selkeästi arkikielellä. Oppaassa on käytetty lauseita, kappaleita ja ranskalaisia viivoja aina tilanteeseen sopivimmalla tavalla. Ulkoasu oppaassa siisti ja selkeä, sillä fontti ja rivinvälit ovat kaikkialla samat, vain tärkeät sanat ja lauseet ovat lihavoitu, otsikkotyylejä on käytetty oikein ja teksti on tasattu reunoilta. Oppaan ulkoasusta ei ollut erityisiä vaatimuksia koulun tai toimeksiantajan puolelta ja tekijä sai itse päättää siitä.

Oppinäytetyön tekeminen aloitettiin toukokuussa 2020, jolloin opinnäytetyöntekijä päätti opinnäytetyön aiheen ja piti ohjaajan sekä vertaisarvioijan kanssa aloitusseminaarin. Opinnäytetyön tekeminen oli tauolla, kun tekijä keskittyi kesätyöhön toimeksiantajayrityksessä. Opinnäytetyön tekijän tavoitteena oli kesätöiden ajan kirjoittaa 700–1000 sanaa viikossa töiden jälkeen. Välillä viikkotavoite ylitettiin, mutta välillä jäätiin tavoitteesta.

Töiden loputtua elokuussa opinnäytetyön tekeminen aloitettiin taas täyspäiväisesti. Opinnäytetyötä tehtiin maanantaista perjantaihin ja työaika oli vähintään neljä tuntia päivässä. Aivan kuten kesälläkin, myös tällöin tuli vaihtelevia viikkoja johtuen erinäisistä syistä. Tavoitteena oli saada teoriaosuus lähes valmiiksi marraskuuhun mennessä ja ohjausseminaarikin saatiin pidettyä heti marraskuun toinen päivä. Tavoitteisiin päästiin vaihtelevista työjaksoista huolimatta.

Marraskuussa ohjausseminaarin jälkeen tekijä oli yhteydessä toimeksiantajayritykseen oppaan tekemisen tiimoilta. Toimeksiantajan kanssa sovittiin, että opasta voisi tulla tekemään heidän tiloihinsa arkena työpäivien aikana. Opasta tehdessä työpäivät alkoivat aamulla yhdeksän aikaan ja loppuivat iltapäivällä kahdelta. Oppaan tekemisessä kesti noin kaksi viikkoa. Tekijä huomasi saavansa itsestään paljon enemmän irti tehdessään opasta toimeksiantajayrityksen tiloissa kotinsa sijaan. Kirjoittamiseen pystyi keskittymään paljon paremmin, kun ympärillä ei ollut ylimääräisiä häiriötekijöitä.

Keskeneräinen opas luetutettiin kokeneemmilla ovt-neuvojilla, ovt-tiimin vetäjällä sekä ovt-tiimin esimiehellä ja heiltä pyydettiin palautetta. Kaikilta tahoilta saatiin hyviä vinkkejä ja korjausehdotuksia, joiden avulla opasta pystyttiin parantamaan. Kokeneemmat ovt-neuvojat myös auttoivat oppaan tekemisen kanssa, sillä heiltä sai paljon uutta tietoa eri työtehtävistä ja ohjelmista.

Oppaassa ei ole erikseen erillistä johdantoa ovt-neuvojan työhön, sillä työnkuvasta on kerrottu jo opinnäytetyön teoriaosuudessa. Ensimmäiseksi oppaassa esitellään lyhyesti talon sisällä olevat eri osastot, joiden kanssa ovt-neuvojat ovat päivittäin tekemisissä. Tämän jälkeen oppaassa käydään läpi erilaiset ohjelmat ja kansiot, joita ovt-neuvojat käyttävät työtehtävien suorittamiseen. Esittelyt ovat lyhyitä ja ytimekkäitä, sillä myöhemmin oppaassa käydään vielä ohjelmia tarkemmin läpi työtehtäväkohtaisesti.

Ohjelmien jälkeen kerrotaan EDI-tilausvirheistä ja niiden valvomisesta. Tämä kokonaisuus on oppaassa kaikista laajin ja siihen on käytetty eniten aikaa, sillä EDI-tilausvirheiden valvominen on ovt-neuvojan ydintehtävä ja muut työtehtävät liittyvät yleensä siihen. Luvun ”EDI-tilausten ja tilausvirheiden valvonta” alussa on lyhyt alustus siitä mitä EDI tarkoittaa ja lisäksi esitellään siihen liittyvät työtehtävät. Suoraan EDI-tilaamiseen liittyviä työtehtäviä on viisi ja niistä jokaisesta on tehty oma alaluku.

Seuraavaksi oppaassa kerrotaan tuotteiden saatavuuteen ja saldoihin liittyvistä työtehtävistä luvussa ”Tilaustoimitus-tilanne, saatavuusinfo ja Pricat”. Luvussa alustetaan lyhyesti mitä tehdään ja miksi, jonka jälkeen tulevat alaluvut sisältävät ohjeet saatavuusinfon tekemiseen ja pricatin käyttämiseen. Lyhyesti tiivistettynä luku sisältää tuotannosta tulevien saldotietojen välittämisen asiakkaille.

Luvut ”Nollarivistä” lukuun ”Error when processing (tunnistamaton asiakas)” ovat yksittäisiä toisiinsa liittymättömiä työtehtäviä. Näitä työtehtäviä tehdään yleensä päivittäin, minkä takia ne tulevat oppaassa heti EDI-tilaamisen ja saldotietoihin liittyvien työtehtävien jälkeen. Luvuissa käsitellään asiakkaiden reklamaatioiden välittämistä eteenpäin, asiakkaiden informoimista vajaina lähetetyistä tilauksista ja tunnistamattomien asiakkaiden selvittämistä.

Luvussa ”Uuden asiakkaan perustaminen” kerrotaan, miten uusi asiakas perustetaan yrityksen järjestelmiin. Asiakkaan perustaminen koostuu kolmesta eri kohdasta ja kohdat on esitetty oppaassa omina alalukuina. VALO-tilauspalvelun kautta tilaavien asiakkaiden perustaminen järjestelmään tapahtuu eri tavalla verrattuna normaaleihin asiakkaisiin ja tämän takia siitä on oma alaluku. Näiden lukujen avulla ovt-neuvoja osaa perustaa asiakkaan yrityksen järjestelmiin.

Lopettamisilmoitukset ja Keskon käännöt liittyvät epäsuorasti asiakkaiden perustamiseen, jonka takia ne ovat sijoitettu oppaan loppupäähän. Ne kuitenkin eroavat sen verran asiakkaiden perustamisesta, ettei niitä kannattanut laittaa saman luvun alle.

Luvut ”tilauksen tekeminen” ja ”asiakkaan toimituspäivät” eivät sisällä työtehtäviä, vaan ne ovat yleispäteviä ohjeita, jotka helpottavat useiden työtehtävien tekemistä. Esimerkiksi luvussa ”asiakkaan toimituspäivät” kerrotaan, kuinka ja mistä asiakkaan toimituspäivät löytyvät. Tätä tietoa tarvitaan esimerkiksi uuden VALO-asiakkaan perustamisessa, siirtyneiden tilausvirheiden selvittämisessä ja tilausten tekemisessä.

Luvut ”ennakoiden välittäminen tuotantoon”, ”liian pitkät sähköpostiosoitteet” ja ”tuotekäännöt” ovat vähän harvinaisempia tai ei niin akuutteja työtehtäviä, minkä takia ne tulevat oppaassa viimeisenä. Viimeinen luku ”ovt-neuvojan työpäivä” sisältää lyhyen kuvauksen tyypillisestä ovt-neuvojan työpäivästä. Työtehtävät on jaettu aamuun ja iltapäivään sekä näiden sisällä suoritusjärjestykseen.

# 8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön päätavoitteena oli laatia ovt-neuvojan opas toimeksiantajayritykselle. Minulla oli myös henkilökohtainen tavoite oppia organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta ja digitalisaatiosta enemmän opinnäytetyön avulla. Mielestäni molemmat tavoitteet toteutuivat, sillä teoriaosuus sisältää paljon itselleni uutta tietoa organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta sekä digitalisaatiosta. Opas onnistui minun ja toimeksiantajan mielestä hyvin. Teoriaosuudessa on myös käyty läpi muita ovt-neuvojan työhön liittyviä osa-alueita kuten asiakaspalvelua ja toiminnanohjausjärjestelmiä. Opinnäytetyön teoriaosuuden lukemalla, uskon kokeneempienkin ovt-neuvojien voivan oppia jotakin uutta työhönsä liittyen. Teoriaosuus ja opas ovat yhdessä hyvä lisä toimeksiantajan perehdytykseen, sillä niiden avulla uusi työntekijä saa paremman kuvan työstään niin teoriassa kuin käytännössäkin.

Ovt-neuvojan oppaan kannalta oli tärkeä tutustua tarkasti teoriaosuudessa organisaatioiden väliseen tiedonsiirtoon, digitalisaatioon ja toiminnanohjausjärjestelmiin, sillä minulla oli niistä vähiten tietoa ja ymmärrystä etukäteen. Myös asiakaspalvelu aiheena on oppaan kannalta tärkeä, mutta tiedän siitä jo enemmän koulutukseni ansiosta. Opinnäytetyöni teoriaosuuden pohjana toimivat erilaiset lähteet kirjallisuudesta, artikkeleista sekä internetistä. Käytin opinnäytetyössäni kotimaisia sekä ulkomaisia lähteitä ja niistä suurin osa on 2010-luvulla julkaistuja teoksia. Tärkeimpinä lähteinä pidän Cohenin (2014) sekä Ilmarisen ja Koskelan (2015) kirjoja. Nämä teokset antoivat minulle paljon uutta tietoa organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta sekä digitalisaatiosta.

Opinnäytetyön aiheista oli saatavilla paljon tietoa. Asiakaspalvelu ja digitalisaatio ovat laajoja aiheita, ja lisäksi digitalisaatiosta löytyi eroavia tulkintoja eri lähteistä. Toisaalta taas organisaatioiden välisestä tiedonsiirrosta ja toiminnanohjausjärjestelmistä löytyi vähemmän tietoa. Nämä kaksi aiheitta oli myös helpompi rajata ovt-neuvojalle kriittisiin tietoihin. Suurimmaksi ongelmaksi osoittautui siis asiakaspalvelun ja digitalisaatio lukujen rajaaminen. Teoriaosuuden tavoite oli käydä keskeisimmät asiat vain ovt-neuvojan työn kannalta läpi ja tukea opasta. Esimerkiksi robotiikan tarkempi avaaminen ei olisi vienyt työtä yhtään eteenpäin.

Olen opinnäytetyön ansiosta oppinut ymmärtämään digitalisaatiota ja organisaatioiden välistä tiedonsiirtoa paremmin. Digitalisaatio on aiheena hyödyllinen ja mielenkiintoinen, koska digitalisaatio

on aiheena ajankohtainen ja sen merkitys tulee jatkuvasti lisääntymään tulevaisuudessa. Digitalisaatio on myös noussut entistä enemmän pinnalle yrityksissä koronakriisin aiheuttaman digiloikan takia. Teoriaosuuden ja oppaan laatimisen aikana olen päässyt tutustumaan myös tarkemmin organisaatioiden väliseen tiedonsiirtoon, minkä ansiosta sisäistän asiat nyt paremmin liittyen EDI:iin. Myös moni muu organisaation työtehtävä on saanut uuden merkityksen osana kohdeyrityksen liiketoimintaa. Olen lisäksi kehittynyt tiedon etsimisessä ja kirjoittamisessa opinnäytetyön aikana. Uskon näistä taidoista olevan paljon hyötyä vielä jatkossakin, vaikka koulu alkaa olemaan minun kohdaltani käytynä. Olen myös kasvanut ihmisenä opinnäytetyötä tehdessä ja se on opettanut minulle kärsivällisyyttä, suunnitelmallisuutta sekä itsekuria.

Jatkokehitysideana opasta voisi laajentaa käsittelemään myös yhtä tiettyä asiakasta, jonka asioita tällä hetkellä osaavat hoitaa vain yksi henkilö sekä hänen tuuraajansa. Asiakkaasta aiheutuvat työtehtävät poikkeavat muiden asiakkaiden aiheuttamista työtehtävistä huomattavasti, joten oppaastani ei ole hyötyä kyseisen asiakkaan kanssa. Mikäli molemmat henkilöistä esimerkiksi sairastuisivat saman aikaisesti niin asiakkaan kanssa tulisi ongelmia. Tämän takia mielestäni olisi hyvä olla opas, jolla saisi hoidettua ainakin kriittisimmät työtehtävät ilman aikaisempaa kokemusta. Toisena kehitysideana opasta voisi laajentaa käsittelemään myös erilaisia poikkeuksia, sillä oppaani on tehty kesätyöntekijän näkökulmasta eikä se sisällä esimerkiksi joulusesongista aiheutuvia työtehtäviä.

# LÄHTEET


Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Alma Talent. Viitattu 13.10.2020.

Cohen, R, P. 2014. EDI Basics. Gaithersburg: GXS Inc.

EDI Basics 2020. What is edi, Viitattu 20.7.2020, https://www.edibasics.com/what-is-edi/.

Flink, K-M., Kerttula, T., Nordling, A-M. & Rautio, V. 2018. Asiakaspalvelun ammattilaiseksi. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Grandt, B. & Eskelinen, S. 2018. Digiajan asiakaskokemus. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 23.10.2020.

Granlund, M. & Malmi, T. 2004. Tietotekniikan mahdollisuudet taloushallinnon kehittämisessä. WSOY.

Grönroos, C. 2009. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Helsinki: WSOYpro.

Hangasluoma, P. 2016. EDI-sanoman käyttö elintarvikealalla. Ows Finland. Blogi 5/2016. Viitattu 25.9.2020, https://www.ows.fi/ows-blogi/edi-sanoman-kaytto-elintarvikealalla.

Harvard Business Review, Putting the Enterprise into the Enterprise System 1998. Viitattu 11.9.2020, https://hbr.org/1998/07/putting-the-enterprise-into-the-enterprise-system.

Heikkonen, S., Nisonen, J., Lehtoviita, T. & Viinikainen, M. 2019. Näkökulma. Digitalisaatio on ratkaisu- mikä on ongelma? 28.11.2019. Viitattu 19.8.2020, https://www.saimia.fi/suunta/nakokulma-digitalisaatio-on-ratkaisu-mika-on-ongelma/.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio yritysjohdon käsikirja. Helsinki: Alma Talent. Viitattu 17.08.2020.

Itewiki 2020, Bloggaus, Mikä on ERP-järjestelmä? Viitattu 10.9.2020, https://www.itewiki.fi/p/mika-on-erp-jarjestelma.

Jaakkola, E. Orava, M. & Varjonen, V. 2009. Palvelujen tuotteistamisesta kilpailuetua. Opas yrityksille. Tekes. Viitattu 28.10.2020. https://www.keuke.fi/client/keuke2017/userfiles/palvelujen-tuotteistamisesta-kilpailuetua.pdf.

Kaarlejärvi, S. & Salminen, T. 2018. Älykäs taloushallinto. Helsinki: Alma Talent.

Kannisto, P. & Kannisto, S. 2008. Asiakaspalvelu: tiedettä, taikuttaa vai talonpoikaisjärkeä? Tampere: AMK-kustannus.

Lahti, S. & Salminen, T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Helsinki: Alma Talent Oy.

Legner, C., Eymann, T., Hess, T., Matt, C., Böhmann, T., Drews, P., Mädche, A., Urbach, N. & Ahlemann, F. 2017. Digitalization: Opportunity and Challenge for the Business and Information.

Logistiikan Maailma, Logistiikka, Ohjausjärjestelmät. Viitattua 10.9.2020, http://www.logistiikan-maailma.fi/logistiikka/ohjausjarjestelmat/toiminnanohjausjarjestelma/.

Netsuite 2020, Business Solutions Articles, What is ERP? Viitattu 10.9.2020, https://www.net-suite.com/portal/resource/articles/erp/what-is-erp.shtml.

Nikkanen, V. 2020. Digitalisaatio vaikuttaa arkeen. Tukiliitto. Blogi 11/2020. Viitattu 30.11.2020. https://www.tukiliitto.fi/blogi/digitalisaatio-vaikuttaa-arkeen/.

O`Shaughnessy, K. 2019. EDI Software Trends: The Future of EDI for 2020. Viitattu 18.11.2020, https://www.selecthub.com/electronic-data-interchange/edi-software-trends/.

Pang, A., Markovski, M. & Micik, A. 2019. Top 10 ERP Software Vendors, Market Size and Market Forecast 2018-2023. Apps Run The World. Feature. Viitattu 10.9.2020, https://www.appsrunthe-world.com/top-10-erp-software-vendors-and-market-forecast/.

Pesonen, H-L., Lehtonen, J. & Toskala, A. 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena: markkinointia, viestintää, psykologiaa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Salminen, T. 2020. Koronavirus ja digitalisaatio – pandemian tuloksena Suomen suurin digiloikka? Karhu Helsinki. Blogi 3/2020. Viitattu 30.11.2020, https://www.karhuhelsinki.fi/blogi/koronavirus-ja-digitalisaatio-pandemian-tuloksena-suomen-historian-suurin-digiloikka.

Sap 2020. Mikä on ERP? Viitattu 9.9.2020, https://www.sap.com/finland/products/what-is-erp.html#types.

Shang, S. & Seddon, P B. 2000. A comprehensive framework for classifying the benefits of ERP systems. AMCIS 2000 proceedings, 39. https://aisel.aisnet.org/cgi/viewcontent.cgi?arti-cle=1452&context=amcis2000.

Systems Engineering Community. Business & Information Systems Engineering volume 59, pages 301–308 (2017). Viitattu 23.9.2020, https://link.springer.com/article/10.1007/s12599-017-0484-2.

Tilastokeskus, Tilastot, Liiketoiminnan sähköistyminen 2017. Viitattu 10.9.2020, https://www.stat.fi/til/icte/2017/icte_2017_2017-11-30_kat_005_fi.html.

Tilastokeskus, Tilastot, Suomalaisten internetin käyttö 2019. Viitattu 21.9.2020, https://www.stat.fi/til/sutivi/2019/sutivi_2019_2019-11-07_kat_001_fi.html.

Ylikoski, T. Järvinen, R. & Rosti, P. 2006. Hyvä asiakaspalvelu – menestystekijä finanssialalla. Helsinki: Finva.

**OPPAAN SISÄLLYSLUETTELO** LIITE 1

## Sisällysluettelo


Osastot talon sisällä ..... 2
Käytettävät ohjelmat ja kansiot: ..... 5
EDI-tilausten ja tilausvirheiden valvonta ..... 9
EDI-tilausten monitorointi ..... 10
EDI-tilausvirheet partnereittain ..... 11
EDI-tilausvirheiden monitorointi ..... 12
Tilattu enemmän kuin 1000 laskutusyksikköä ..... 15
Siirtyneet tilausrivit ..... 16
Tilaustoimitus-tilanne, saatavuusinfo ja Pricat ..... 20
Pricatin käyttäminen ..... 21
Wihuri saatavuusinfo ja tuotetiedot Tuomaksesta ..... 23
Nollarivit ..... 26
Viivat ja Vajaat ..... 27
Laatuvirheilmoitukset ..... 28
Reittimuutokset ..... 30
Error when processing (VALO muutokset) ..... 32
Error when processing (tunnistamaton asiakas) ..... 35
Uuden asiakkaan perustaminen ..... 38
Vakioasiakirjan tekeminen ..... 38
BY-Kääntö ..... 41
EMAIL ..... 43
VALO-tilauspalvelun käyttäjät ..... 46
Kesko käännöt ..... 52
Lopettamisilmoitukset ..... 55
Tilauksen tekeminen ..... 56
Miten löydän asiakkaan tilauksen? ..... 59
Asiakasnumerolla ..... 59
Ostotilausnumerolla ..... 60
Tilausnumerolla ..... 61
Tilausten vapauttaminen ..... 62
Asiakkaan toimituspäivät ..... 63
Ennakoiden välittäminen tuotantoon ..... 64
Liian pitkät sähköpostiosoitteet ..... 65
Tuotekäännöt ..... 66
OVT-neuvojan työpäivä ..... 68