

# VIERASVENESATAMAPALVELUIDEN DIGITALISOINTI

Kahvila Makasiinit Oy

Veijola Toni

Opinnäytetyö

Tietojenkäsittelyn koulutus  
Tradenomi (AMK)

2021

Tietojenkäsittelyn koulutus  
Tradenomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Toni Veijola	<b>Vuosi</b>	2021
<b>Ohjaaja(t)</b>	Tuomo Lindholm		
<b>Toimeksiantaja</b>	Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy		
<b>Työn nimi</b>	Vierasvenesatamapalveluiden digitalisointi – Kahvila Makasiinit Oy		
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b>	42 + 1		

---

Palveluiden digitalisoitumisen myötä yhä useampi asiakas olettaa saavansa palvelun yksinkertaisessa, nopeassa ja toimivassa digitaalisessa muodossa, mikä painostaa yrityksiä digitalisoimaan palveluitaan sekä kehittämään niitä jatkuvasti. Digitalisointi myös tehostaa yrityksen ajankäyttöä ja toimintaa, jonka henkilökunta voi panostaa muihin toimintoihin, esimerkiksi palveluiden kehittämiseen. Tämä opinnäytetyö pyrki löytämään Kauppatori Kahvilamakasiinit Oy:lle sopivan digitaalisen ratkaisun vierasvenesataman palveluihin.

Tutkimuksessa selvitettiin alkuun nykyinen palvelumalli, jonka perusteella lähdettiin etsimään tehokkaampaa digitaalista mallia tilalle. Järjestelmäsuositukseen lopuksi päädyttiin vertailemalla kolmea eriä palveluntarjoajaa. Vertailussa otettiin huomioon yrityksen tarpeet, jotka ovat tulleet ilmi tutkimuksen aikana. Lopulliseen järjestelmäsuositukseen päästiin SWOT-analyysiä hyödyntäen.

Opinnäytetyö tarkoituksena oli antaa toimeksiantajalle kolmen eri palveluntarjoajan vertailu heidän järjestelmistään, joista jokainen soveltuu Kauppatori Kahvilamakasiinit Oy:n käyttöön. Hankinnan tullen ajankohtaiseksi Kahvilalla on päätöksenteon tueksi tehty järjestelmäsuositus, jonka nähdään olevan soveltuvin järjestelmä heidän käyttöönsä nyt ja tulevaisuudessa.

Avainsanat

Digitalisoiminen, tietokonejärjestelmät, järjestelmäsuositus

Degree Programme in Business In-  
formation Technology  
Bachelor of Business Administration

---

<b>Author</b>	Toni Veijola	Year	2021
<b>Supervisor</b>	Tuomo Lindholm		
<b>Commissioned by</b>	Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy		
<b>Subject of thesis</b>	Digitization for marina guest services – Kahvila Makasiinit Oy		
<b>Number of pages</b>	42 + 1		

---

With the digitalisation of services, more and more customers expect to receive the services in a simple, fast, and functional digital format, that puts pressure on companies to digitize their services, as well as to continuously develop them. Digitization also enhances a company's time management and operations, which the staff could invest in other activities, such as service development. This thesis aims to find a suitable digital solution for Kauppatori Kahvilamakasiinit Oy's services for marina guests.

The study first examines the current service model, based on which a more efficient digital model was instead searched for. Finally, the system recommendation was concluded by comparing three different service providers. The comparison takes into account the commissioner's needs, which were brought to light during the study. The final system recommendation was reached by using a SWOT-analysis.

The purpose of the thesis was to give to the commissioner a comparison of three different service providers of their systems, each one of which is suitable for Kahvila Makasiinit Oy's use. As the acquisition become topical to the company, the system recommendation has been made to support decision making, which is seen as the most suitable system for their use, now and in the future.

Key words

Digitization, computer systems, system recommendation

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	5
2	TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄ .....	6
2.1	Tutkimuksen tavoite .....	6
2.2	Tutkimuksen menetelmä .....	6
2.3	Laadullisen tutkimuksen tavoite .....	8
2.4	Teemahaastattelu .....	8
3	PALVELUIDEN DIGITALISOINTI .....	11
3.1	Digitalisoinnin Hyödyt.....	11
3.2	Hankintaprosessi .....	14
4	VENESATAMAPALVELUT .....	16
5	KAHVILA MAKASIINI KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ .....	19
5.1	Nykytilanne vierasvenesatamassa.....	19
5.2	Venesataman palveluprosessi .....	21
6	DIGITAALINEN AJANVARAUSJÄRJESTELMÄ .....	23
6.1	Ajanvarausjärjestelmän valinta .....	24
6.2	Arviointikriteerit .....	26
6.3	Palveluntarjoajien valinta .....	28
6.4	Visma DigitalBooker.....	29
6.5	Tehden Sähköinen ajanvarausjärjestelmä .....	30
6.6	Vello kalenteri .....	31
6.7	Järjestelmien vertailu .....	33
7	SUOSITELTAVAT TOIMENPITEET TOIMEKSIANTAJALLE .....	36
8	POHDINTA .....	38
	LÄHTEET .....	40
	LIITTEET .....	42

## 1 JOHDANTO

Palveluiden digitalisoiminen on aikakautemme tärkeimpiä asioita juuri nyt yrityksissä. Digitalisoitumisen yleistyessä tämä muuttaa asiakkaiden käyttäytymistä ja odotuksia, joihin yritysten on osattava vastata tietynlaisilla palveluilla. Asiakkaiden odotuksiin vastaaminen ei suinkaan ole ainut asia, jota digitalisoiminen tuo tullessaan. Palveluiden digitalisoiminen tuo kustannustehokkaampia ratkaisuja yrityksille vanhojen tilalle sekä vapauttaa työaikaa huomattavasti, jonka yritys voi hyödyntää esimerkiksi liiketoiminnan kasvattamiseen.

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kauppatorin kahvilamakasiinit Oy, jonka tavoitteena on jatkuvasti kehittää toimintaa. Kahvila hoitaa vierasvenesatamaa, jonka palveluprosessi on pysynyt samana vuosia, ja tämä on yksi kehityksen kohteista heillä. Opinnäytetyössä selvitetään nykyinen palveluprosessi, jonka pohjalta sitten ehdotetaan tutkimuksen kautta tehokkaampaa digitaalista ratkaisua nykyisen tilalle. Ehdotettuun ratkaisuun päästään tutkimalla eri palveluntarjoajia ja heidän palveluitaan vertaillaan SWOT-analyysiä hyödyntäen. Työssä myös käydään läpi, miksi Kahvila Makasiinin ja muidenkin yritysten kannattaa panostaa palveluiden digitalisoimiseen.

Yrityksenä Kahvila Makasiinin toimintaa pyörittää kohtalaisen pieni henkilökunta, jonka takia on mielenkiintoista nähdä, kuinka paljon näin pieni yritys hyötyisi yhden osa-alueen palveluiden digitalisoimisesta. On myös mielenkiintoista nähdä, kuinka paljon pienen yrityksen täytyisi investoida tämän kaltaisen palveluprosessin digitalisoimiseksi.

Opinnäytetyössä käydään myös läpi, mitä itse vierasvenesatamapalvelut pitävät sisällään, ja pyritään tämän kautta tutkimaan, mitä Kahvila Makasiinille ehdotettu digitaalinen palvelu täytyy sisältää ja mihin sen täytyy kyetä muuntautumaan tulevaisuudessa, jos esimerkiksi vierasvenesataman toiminta laajenee. Järjestelmäehdotukseen päädytään tutkimalla pääsääntöisesti tämänhetkistä tilannetta mutta huomioidaan tulevaisuuden näkymätkin.

## 2 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA MENETELMÄ

### 2.1 Tutkimuksen tavoite

Tutkimuksen tarkoituksena on tunnistaa ja suunnitella Kahvila Makasiinille esimerkki toimivasta digitaalisesta ratkaisusta nykyisten toimintojen tilalle. Suurimpana tavoitteena on viedä tilausjärjestelmä verkkoon sekä tuoda sitä kautta informaatiota mahdollisille asiakkaille. Tutkimus myös käy läpi asioita, miksi yrityksen kannattaa siirtyä digitaalisiin ratkaisuihin.

Palveluprosessin digitalisoinnin on tarkoitus olla mahdollisimman kustannustehokas. Palveluiden digitalisoimisen tarkoitus olisi tuoda toimintaan nopeutta, ketteryyttä ja tehokkuutta sekä vähentää henkilötöitä. Henkilötöiden vähentyessä tämän osalta, jäisi yrityksellä enemmän aikaa kehittää heidän toimintaansa.

Palveluprosessin digitalisointi on kannattavaa yrityksen lisäksi myös asiakkaiden kannalta. Asiakkaiden informaatio parantuisi huomattavasti vierasvenesataman osalta, jonka kautta taas asiakkaiden tyytyväisyys kohentuisi. Informaation lisäksi koko prosessi asiakkaan kannalta helpottuisi ja nopeutuisi.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa uutta tietoa digitaalisista mahdollisuuksista satamapalveluprosessiin sekä kertoa niiden käytöstä ja mahdollisuuksista. Lopputulokseen arvioidaan tutkimustuloksia suhteessa käsiteltyyn teoria-aineistoon.

### 2.2 Tutkimuksen menetelmä

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi valikoitui kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä eli laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa pyritään tunnistamaan teoriaan ja haastatteluun nojaten kahvilan palvelut, joita on mahdollista digitalisoida kannattavasti. Laadullisen tutkimuksen haastattelu voidaan ajatella keskusteluksi, jonka tavoite on jo etukäteen asetettu, eli tämän tutkimustyön tavoite. Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä erittäin monipuolinen, koska se on niin joustava vuorovaikutuksensa takia haastattelijan ja haastateltavan välillä. Tavoitteen asettaminen antaa vain suuntaa keskustelulle mutta muokkautuu edetessään. (Puusa & Juuti 2020.)

Tämän tutkimuksen tavoitteet ovat:

- Todistaa kohdeyritykselle eli Kahvila Makasiinit Oy:lle digitalisoinnin kannattavuus.
- Löytää kahvilalle kannattavampi digitaalinen ratkaisu nykyisten vierasvenesatamapalveluiden tilalle.

Tutkimuskysymys laaditaan rajaamaan tutkittavan ilmiön epäolennaisia asioita ja se antaa koko tutkimukselle sisällön ja idean. Kysymyksen laatiminen onkin yksi tärkeimpiä ja vaikeimpia asioita tutkimuksen laatimisessa. Tutkimuskysymys laaditaan siten, että koko tutkimus vastaa tähän kysymykseen. Kysymys ilmoittaa, mitä tutkimuksessa tehdään, miten ja mistä näkökulmasta, sekä tutkimuksen mukaan kysymystä voidaan tarkentaa lisäkysymyksillä, jotka tarkentavat tutkittavan aiheen sisältöä. Kvalitatiivisen tutkimuksen joustavuuden takia tutkimuskysymyskin voi olla joustava tai jopa muuntautua prosessin aikana. (Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009.)

Tämän tutkimuksen tutkimuskysymykset, joiden avulla tavoitteeseen päästään, ovat:

- Miksi palveluiden digitalisointi kannattaa?
- Kuinka vierasvenesatamapalveluiden digitalisointi hyödyttää kohdeyritystä?

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä tutkimuksen kohteena olevan henkilön tai henkilöiden näkökulmasta, joten tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita kohteena olevien henkilöiden ajatuksista, kokemuksista, tunteista ja merkityksistä tutkittavaa ilmiötä kohtaan. Koska kiinnostuksen kohteet ovat tunnetasoisia, on laadullisen tutkimuksen helpottamiseksi kehitetty erilaisia menetelmiä, joilla tutkimuskysymyksiin pyritään saamaan vastauksia. Kvalitatiiviset aineistonhankintamenetelmät ovat:

- Teemahaastattelu
- Vapaamuotoinen haastattelu

- Osallistuva havainnointi
- Erilaiset dokumentit
- Kulttuurituotteet. (Puusa & Juuti 2020.)

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään perehtymään tutkittavaan ilmiöön mahdollisimman monipuolisesti. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ei ole suoraan vain yhdenlainen lähestyminen tutkittavaa ilmiötä kohtaan, vaan se on suuri otanta erilaisia keinoja käyttäen. Laadullista tutkimusta voisi paremmin kuvailla: joukoksi mitä moninaisempia tutkimuksia. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004.)

Suunnitelman lähtökohtana toimii kerätty teoriatieto, haastattelun perusteella tehdyt johtopäätökset sekä oma kiinnostukseni digitalisoimista kohtaan. Tietous asiakkaiden muuttuneesta käyttäytymisestä ja tarpeista digitalisoimista kohtaan toimii myös hyvänä lähtökohtana. Opintojeni lisäksi halu ja intohimoni alaa kohtaan tuovat hyvät lähtökohdat kehittää uusia toimintoja kahvilalle.

### 2.3 Laadullisen tutkimuksen tavoite

Laadullisen tutkimuksen, kuten tämän opinnäytetyönkin tavoitteena on asian tai asioiden ymmärtäminen, selittäminen, tulkinta ja näitä hyödyntäen myös mallintaminen ja tiedon soveltaminen. Tutkimuksissa yleistä on karakterisoida, luonnehtia, kuvailla tai tulkita ilmiöitä, jotka yleensä liittyvät psyykkiseen, sosiaaliseen tai kulttuurilliseen yhteyteen. Aineistojen analyysissä on aina kyse merkityksen käsitteestä ja merkityksellisen toiminnan tutkimisesta. (Pitkäranta 2014.)

Laadullisessa tutkimuksessa kerätään asiantuntevaa tietoa aiheesta, jota tutkitaan, ja tämän perusteella tehdään johtopäätöksiä. Johtopäätöksiä tehdään teorian ja käytännön näkökulmista vuorotellen muodostaen lopullisen mielipiteen. (Pitkäranta 2014.)

### 2.4 Teemahaastattelu

Tutkimuksessa käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua, jossa kahvilan omistaja sai vastata omin sanoin ja kertoa vapaasti, koska kysymyksiä ei ollut sidottu vastausvaihtoehtoihin. Kysymykset luotiin etukäteen mutta haastattelun



edetessäkin ne saatettiin ilmaista eri tavalla, jotta tuloksena saatiin täysin vastaajan oma näkemys asioita kohden (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47).

Teemahaastattelussa tiedetään, että haastateltava on kokenut tietyn tilanteen, eli tiedetään ja voidaan luottaa haastateltavan kokemuksiin. Tässä tutkimushaastattelussa tietenkin vierasvenesataman palveluprosessiin ja sen kehittämiseen. Haastattelijan ennalta perehtyminen asioihin ja valmiiksi muokatut kysymykset, joiden avulla päästään lopputulokseen (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47).

Teemahaastattelu muoto valittiin myös siksi, että haluttiin vastaaja myös itse oivaltamaan uusia asioita sekä saada mahdollisimman laajaa tietoa. Kysymykset olivat myös avoimia, jotta vastauksiin saatettiin syventyä lisää kysymyksillä, mikä on teemahaastattelun etuja. Haastattelu oli kyselylomaketta parempi vaihtoehto, koska, tutkimus aihe oli jo entuudestaan tuttu ja vastauksista haluttiin henkilökohtaisia sekä moniin suuntiin viittaavia vastauksia. Kyselylomake on myös hyvä keino kerätä tietoutta, mutta tällä keinolla ei vastauksista saada yhtä syviä ja henkilökohtaisia, vaan se sopii paremmin esimerkiksi anonyymihaastatteluihin sekä jos haastattelija haluaa tarkoituksella jättää haastateltavan etäiseksi. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 35.)

Haastattelurunkoa suunniteltaessa ei laadittu yksityiskohtaista kysymysluettelo, vaan tarkoitus oli laatia teema-alueuettelo. Teema-alueet seurasivat ja edustivat oletettua palveluprosessia satamapalveluissa sekä niitä alueita, joihin haluttiin tietoa, esimerkiksi Makasiinin historia. Teema-alueet toimivat haastattelutilanteessa enemmänkin haastattelijan muistilistana sekä ohjaavat keskustelua oikeaan suuntaan. Haastattelun aikana alueita tarkennettiin haastattelijan sekä haastateltavan toimesta. Teema-alueet pidettiin ympäröivinä, jotta haastattelun aikana, saatiin mahdollisimman avointa ja henkilökohtaista tietoutta. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 66–67.)

Teemahaastattelun kysymyksillä oli dynaaminen tehtävä. Kysymysten oli tarkoitus edistää myönteistä vuorovaikutusta sekä pitää yllä positiivista keskustelua ja motivoida haastateltavaa kertomaan tunnepohjaisesti kokemuksistaan, asiaan liittyen. Kysymyksissä vältettiin akateemista kielenkäyttöä, jotta kysymykset olivat

helposti ymmärrettävissä ja pysyivät lyhyinä. Kysymyksissä myös pyrittiin välttämään epäselvyyttä sekä epätasällisyyttä, eikä vastaajalta odotettu mitään erikoistietoisuutta tai mitään liian tarkkoja vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 105.)

Kysymykset järjesteltiin ajallisesti järjestykseen sekä siten, että alkuun tuli vastaajalle helppoja ja mielenkiintoisia kysymyksiä, joiden tarkoitus oli herättää mielenkiinto haastateltavalle. Vaikkakin kysymyksillä oli selvä järjestys laatiessa, poikettiin järjestyksestä haastattelun edetessä joustavuuden ja keskustelun suunnan edetessä. Kysymyksiä nostettiin esiin järjestyksessä, jossa keskustelu eteni ja tuntui luontevalta. Kysymysten oli myös tarkoitus käsitellä asioita haastateltavalle mielenkiintoisesta näkökulmasta sekä hänen kykyjään vastaavalla tyylillä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 104–107.)

Haastattelutilanne pyrittiin rakentamaan enemmänkin keskusteluksi kuin haastatteluksi, vaikkakin kysymykset oli luotu etukäteen. Haastattelijana pyrin ohjailemaan keskustelua mutta tärkeimpänä toimin kuuntelijana haastateltavalle sekä pyrin ymmärtämään parhaani mukaan haastateltavan kertomukset. Haastattelijan tärkeimpiä ominaisuuksia on ymmärtää nopeasti vastauksien merkitys sekä nähdä suunta, johon keskustelu on menossa (Hirsjärvi & Hurme 2015, 103).

Teemahaastattelu pyrittiin pitämään rentona ja levollisena tapahtumana. Haastattelu kesti noin tunnin verran ja se kirjattiin ylös mahdollisimman tarkasti. Vaikkakin haastattelun aihe oli jo haastattelijallekin tuttu, löytyi siitä paljon hyötyä opinnäytetyötä varten. Haastattelu onnistui myös siltä osin, että haastateltavakin sai uusia ajatuksia asian tiimoilta, sekä herätti varmasti uusia mielenkiinnon aiheita tutkittavan asian ympärille.

### 3 PALVELUIDEN DIGITALISOINTI

Toimialasta riippumatta digitalisaatio koskettaa jokaista yritystä ja pakottaa heidän digitalisoimaan palveluitaan, koska tämä aikakautemme suurin muutosvoima muuttaa ihmisten tapaa toimia. Ihmisten eli asiakkaiden tapa kuluttaa palveluita, hankkia tietoa sekä jakaa kokemuksia, pakottaa yritykset murtamaan perinteisiä toimialarajoja ja tämän kautta tuo uusia mahdollisuuksia sekä pakottaa yritykset uudistamaan osaamistaan. Toimialasta tietenkin riippuen, puhutaan kumminkin niinkin tärkeästä kehityksestä, joka erottelee menestyjät ja häviäjät. (Ilmarinen & Koskela 2015, 11.)

Kaikkien niiden mahdollisuuksien lisäksi mitä digitalisoituminen tarjoaa, on myös todettava, että muutos on välttämätön. Asiakkaiden odotuksiin vastaaminen ja yritysten välisessä kilpailussa menestyminen edellyttää jatkuvaa uudistumista, sekä digitalisaation mahdollisuuksien hyödyntämistä palveluissa. Digitalisaation voi ottaa uhkana tai sitten mahdollisuutena, mutta joka tapauksessa nämä muutokset, ovat tarjolla jokaiselle yritykselle. Palveluiden digitalisoituminen vaatii yritykseltä nopeita ja laadukkaita toimia, eikä yrityksen kannata aliarvioida muutoksen vaikutusta ja voimaa. Yleensä suurin uhka on, että kilpailijat hyödyntävät digitalisaation mahdollisuuksia paremmin ja nopeammin. (Ilmarinen & Koskela 2015, 13.)

#### 3.1 Digitalisoinnin Hyödyt

Yksinkertaisuudessaan digitalisaatio yrityksille on liiketoiminnan uudistamisen väline ja siksi jokaisen yrityksen on hyvä tiedostaa millaisilla tavoilla sillä voidaan vaikuttaa perustekijöihin. Perustekijöitä kaikille kehitykseen tähtääville yrityksille ovat: kasvu, kannattavuus ja kilpailukyky. Palveluiden digitalisoiminen mahdollistaa uusien asiakkaiden tavoittamisen, myynnin kasvattamisen, palveluiden parantamisen sekä kustannustehokkaampia ratkaisuja toimintoihin. Muutos mahdollistaa nopean, tehokkaan ja laadukkaamman toiminnan yrityksessä. Kuvio 1 näyttää mitkäkin keinot vaikuttavat mihinkin osa-alueeseen liiketoiminnan kehittämisessä digitalisaatiossa. (Ilmarinen & Koskela 2015.)



Kuvio 1. Digitalisaation keinot liiketoiminnan uudistamisessa (Ilmarinen & Koskela 2015)

Palveluiden siirtäminen digitaalisiin kanaviin on perinteisiin kanaviin verrattuna kustannustehokkaampaa, kuluiltaan sekä pääoman käytöltäänkin, koska henkilötyötä tarvitaan vähemmän ja siellä ei tarvita fyysistä pistettä eli kiinteistöä. Digitaaliset kanavat myös skaalautuvat vanhempiin kanaviin nähden huomattavasti edullisemmin ja helpommin asiakaskunnan kasvaessa, sekä hyötysuhde paranee. Palvelun ollessa verkossa on myös helpompi tavoittaa uutta asiakaskuntaa, jopa globaalisti. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Yksi suurimpia hyötyjä monille yrityksille on digitalisoida liiketoimintaprosesseja. Hyvänä esimerkkinä toimii pankkien asuntolaina hakemukset, jotka ennen täytettiin paperillisesti työntekijän ja asiakkaan toimesta, jotka voidaan sähköistää verkkopalveluksi, jossa käsittelyprosessi digitalisoidaan, jonka myötä käsittely tapahtuu sähköisesti tai kokonaan automaattisesti. Näiden prosessien digitalisoiminen tuo toimintaan virtaviivaisuutta, joka lisää tehokkuutta ja parantaa asiakaskokemusta, koska nykypäivänä asiakas odottaa digipalveluilta edullisuutta, helpoutta, reaaliaikaisuutta, henkilökohtaisuutta, virheettömyyttä ja pääsyä palveluun 24/7. Asiakkaiden odotuksiin vastaaminen vaatii yrityksiltä täysin uudenlaisia tapoja tuottaa palveluita: automaatio, paperittomuus ja itsepalvelu ovat avaintekijöitä. Joillakin yrityksillä tämä tarkoittaa nykyisten prosessien digitalisointia mutta joidenkin kohdalla tämä voi tarkoittaa täysin uudenlaisia toimintamalleja ja prosesseja. Oli muutokset isoja tai pieniä, liiketoimintaprosessien digitalisoimisella

saavutetaan suuria hyötyjä kustannustehokkuudessa, nopeudessa ja laadussa. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitalisaatio tuo mukanaan uusia liiketoimintamalleja ja murtaa vanhoja, sekä aiheuttaa toimialaliukumia, koska asiat ovat yksinkertaistuneet ja muutokset ovat mahdollistuneet pienemmin kustannuksin. Täysin uusia liiketoimintamalleja tuo yleensä uudet toimijat ja jo olemassa olevat laajentavat toimintaansa ansaitakseen digitalisaation avuin. Digitalisaatiota hyödyntäviä liiketoimintamalleja uusiutumaan edesauttaa nämä tekijät:

- Skaalautuvuus: Digipalvelut skaalautuvat pienemmillä kustannuksilla muuttuviin tekijöihin, verrattuna vanhoihin toimintamalleihin.
- Ultrakevyt kustannusrakenne: Uuden liiketoiminnan perustaminen on digitalisoinnin myötä erittäin halpaa verrattuna vanhaan tyyliin. Pienemmät alkukustannukset, vähemmän työvoimaa sekä edullinen markkinointi sosiaalista mediaa hyödyntäen rohkaisevat uusien toimijoiden kokeilla uusia palvelumalleja.
- Suoraan globaaliksi: Digitaalisuus mahdollistaa suoraan globaalin markkinan tavoittelun.
- Digitaalisessa markkinassa syntyy dataa: Digialustoilla tapahtumista keräytyy dataa, jota voidaan hyödyntää jatkossa, hiomalla toimintaa paremmaksi.

Kaikki edellä mainitut tekijät vaikuttavat suoraan uusien liiketoimintamallien syntymiseen. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitaalisuus syventää suhteita asiakkaisiin, joka on taas muuttanut asiakkaiden ajattelu tapaa suhteessa yrityksiin. Jo pitkään on ollut yrityksillä tavoitteena saada pitkäaikais- asiakkaita eli pysyviä asiakkuuksia, jota digitaalisuus on vielä entisestään helpottanut ja edesauttanut. Ennen asiakkaat menivät yrityksien ehdoilla mutta ajattelutapa nykypäivänä on enemmänkin, että asiakas kertoo mitä haluaa yritykseltä ja tähän on vaikuttanut muutama digitaalisuuden myötä tullutta tekijää:

- **Asiakkailla enemmän valtaa:** Asiakkaiden valta on kasvanut yrityksiä kohtaan, koska heillä on enemmän informaatiota ja varaa valita nykypäivänä. Asiakkaat tiedostavat tuotteet, palvelut ja hinnat paremmin, sekä jakavat kokemuksia ja mielipiteitä eteenpäin.
- **Asiakkailla enemmän vaihtoehtoja:** Digitaalisuus on tuonut myös uusia yrityksiä asiakkaiden ulottuville, ei pelkästään suomalaisia mutta myös ulkomaalaisia. Yrityksien näkökulmasta tämä tarkoittaa sitä, että kilpailu kovenee, joten on vielä tärkeämpi yrittää erottua joukosta, sekä olla asiakkaille se mielenkiintoisempi vaihtoehto. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

Digitaalisuus myös on muuttanut yritysten vuorovaikutusta asiakkaita kohtaan. Ennen luotiin naamatusten tunnesiteet asiakkaiden kanssa, kun taas nykyään se luodaan verkossa monin erilaisin keinoin. Yritykset pyrkivät olemaan osa asiakkaiden arkea ja pyrkivät ymmärtämään asiakkaita enemmän. Digipalveluista saadaan kerättyä runsaasti informaatiota erilaisista kuluttajista ja tätä hyödyntäen pyritään olemaan aina merkityksellisempi asiakasta kohtaan, esimerkiksi henkilökohtaisilla tarjouksilla jne. (Ilmarinen & Koskela 2015.)

### 3.2 Hankintaprosessi

Perinteinen hankintaprosessi tapahtuu siten että palveluntarjoaja on jo myynyt tuotteen yritykselle, jonka jälkeen määritellään, mitä tarvitaan myydyin tuotteen valmistukseen. Perinteinen tyyli on operatiivinen, yksisuuntainen ja reaktiivinen. Perinteisen hankintaprosessin sijaan on kehitetty älykkäämpi moderni hankintaprosessi, joka palvelee ostavaa yritystä huomattavasti paremmin (kuvio 2). Modernissa hankintaprosessissa keskiössä on asiakkaan tarpeet, joten palvelua pyritään jatkuvasti kehittämään. Modernissa tavassa keskeistä on yhdistää kummankin osapuolen osaaminen, sekä mahdollisuudet optimaalisella tavalla. (Nieminen 2016.)

### Perinteinen hankintaprosessi – yksisuuntainen ja operatiivinen



### Moderni hankintaprosessi

– markkinoiden mahdollisuudet versus asiakkaan tarpeet



Kuvio 2. Perinteinen ja moderni hankintaprosessi (Nieminen 2016)

Hankintaprosessia voidaan kuvata tapahtumaketjuna, joihin kuuluu tarpeen määrittely, toimijan valinta, sopimuksen tekeminen, tilaaminen, toimitusvalvonta, sekä seuranta ja arviointi (kuva 3). Tämä edellä mainittu tapahtumaketju ei tietenkään ole vakio jokaisen hankinnan kohdalla, vaan siihen vaikuttaa monikin tekijä, kuten hankittavan tuotteen luonne ja strateginen merkitys, arvo, toimittajamarkkinat, riskitaso, sekä hankinnan merkitys yrityksen muihin toimintoihin. (Nieminen 2016.)



Kuvio 3. Hankintaprosessin tapahtumaketju (Nieminen 2016)

Hankintaprosessin käynnistäjänä toimivat aina yrityksen liiketoiminnan tarpeet ja vaatimukset. Jokainen vaihe linkittyy edelliseen vaiheeseen, joten onnistuakseen prosessissa, on hyvä panostaa jokaiseen kohtaan erityisen hyvin. Onnistumisen kannalta myös tärkeää on rajapintojen määrittely selkeästi. Hankintaprosessiin yleensä myös osallistuu moni toimija, joten tehtävän jako jokaiselle on määriteltävä selkeästi, jotta prosessi voi edetä mutkitta. (Nieminen 2016.)

#### 4 VENESATAMAPALVELUT

Yksinkertaisesti vierasvenesataman tärkeimmät asiat ovat polttoainejakelu, sekä vapaiden paikkojen informointi (Häyrynen 2020). Suomessa on satoja venesatamia, jotka luokitellaan palveluntarjonnan perusteella neljään kategoriaan:

- kotisatamat
- käyntisatamat
- vierassatamat
- turvasatamat.

Luokittelun tarkoitus ei ole asettaa satamia paremmuusjärjestykseen mitenkään ja luokittelusta vastaa SPV:n alainen venesatamakomitea. (Suomen purjehdus ja veneily ry 2020.)

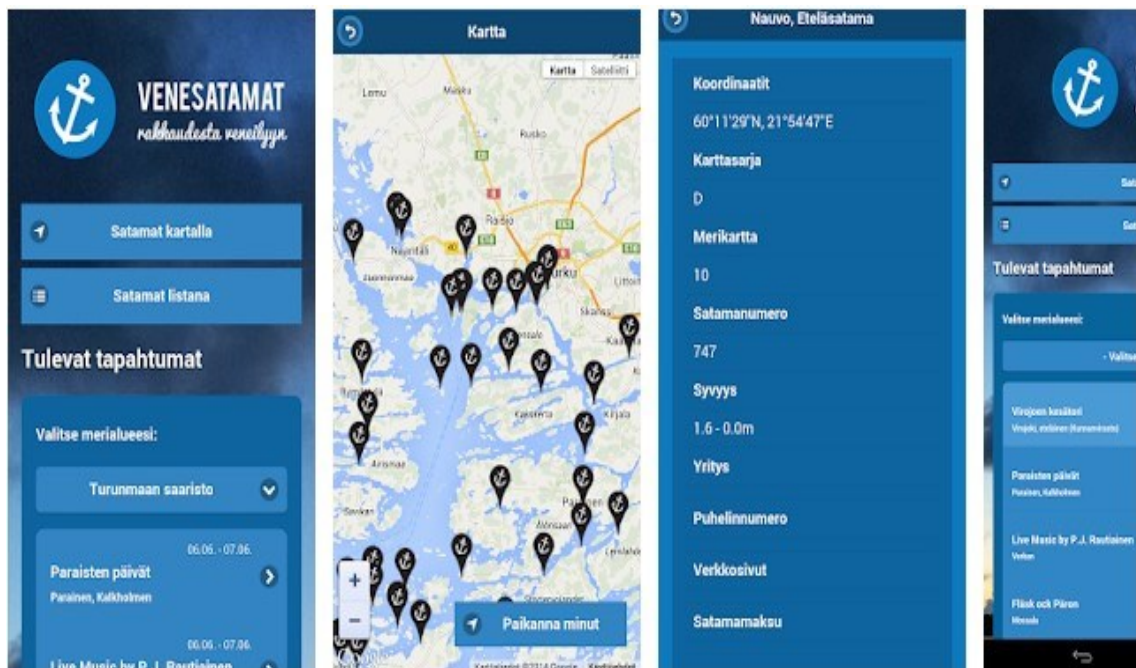
Kotisatamat ovat tarkoitettuja palveluiden puolestaan veneiden pitkäaikaissäilytykseen, ja näissä harvemmin on palveluita vieraileville veneille. Käyntisatamat ovat taas tarkoitettu veneilijöiden käyntikohteiksi, jotka tarjoavat erilaisia palveluita vierailulle, käyttötarkoituksen mukaan. (Suomen purjehdus ja veneily ry 2020.)

Vierassatamat kuten käyntisatamatkin ovat tarkoitettu veneilijöiden käyntikohteiksi mutta eroavat juuri palveluiden puolesta ja ovat niin sanottuja täyden palveluiden satamia. Turvasatamien tarkoitus on tarjota suojaa ja apua hätätilanteissa ja näistä osaan on jopa kiellettyä mennä vierailemaan muutoin. Turvasatamissa harvemmin on mitään palveluita mutta joissakin tapauksissa löytyy huolto- ja ensiapu. (Suomen purjehdus ja veneily ry 2020.)

Satama palveluiden määrä ja laatu määrittelee hyvin pitkälti sen, kuinka kallis satamassa vierailu on per/päivä, mutta joidenkin satamien hinta määräytyy myös veneen koon mukaan. Keskimääräinen hintataso koko Suomessa on noin 18 euroa vuorokausi. Keskimääräistä paremmin varustelluissa satamissa, joista löytyy mm. sähkö, vesi, suihku, sauna sekä internet-yhteys hinta on keskimäärin 30 euroa vuorokausi mutta hinta saattaa nousta jopa 40 euroon per/päivä. (Konttinen 2016.)



Veneilyä on tullut helpottamaan erilaiset digitaaliset applikaatiot. Applikaatioita hyödyntämällä veneilijöillä on mahdollista ennakoida matkantekoa navigoinnin, sään sekä satama valintojen kanssa. Satama valinnat tehdään yleensä palveluiden ja sijainnin mukaan. Sovelluksien varaan voi kyllä luottaa satama valinnassa mutta yksistään applikaatioiden navigointiin ei voi luottaa, joten on myös hyvä olla ajantasaiset merikartat ja hyvä taito niiden hyödyntämiseen. (Kangasniemi 2017.)



Kuva 1. Venesatamat applikaatio (Google Play 2021)

Applikaatio esimerkkinä toimii ilmainen venesatamat-applikaatio (kuva 1), joka kattaa suuren määrän satamia Suomessa. Sovellus toimii IOS-, Windows- sekä Android-käyttöjärjestelmillä. Applikaation tarkoitus on antaa veneilijälle mahdollisimman tarkkaa tietoa eri satamista ja heidän palveluistaan, mm. polttoainejakelu, sähkö, vesipiste, jätehuolto, sekä muut lisäpalvelut. Sovelluksesta löytyy karttanäkymä, joka helpottaa reitin suunnittelua ja toteuttamista, sekä listanäkymä, jonka perusteella satama on helppo valita palveluidensa perusteella. Applikaatiossa veneilijät voivat antaa myös kommentteja satamista muiden luettaviksi. Jokaisesta satamasta listataan seuraavat tiedot:

- Esittely ja yhteystiedot

- Koordinaatit, satamanumero ja kartta-alueet
- Sataman palvelut
- Venepaikka määrä sekä veden syvyys. (Venesatamat 2020.)

## 5 KAHVILA MAKASIINI KEHITTÄMISYMPÄRISTÖNÄ

Kauppatorin kahvilamakasiinit Oy toimii aivan Oulun keskustassa, kauppatorilla aivan veden ääressä pubhenkisenä kahvila ravintolana, josta löytyy a-oikeudet (Kauppatorin kahvilamakasiinit 2019). Kesä sesonkiaikaan asiakkaita palvelee iso pihaterassi, jonka myötä asiakaspaikkoja löytyy 350 yhteensä ja kahvila on avoinna joka päivä (Kauppatorin kahvilamakasiinit 2019b). Lähes päivittäin sään mukaan on tarjolla live-musiikkia, sekä pihaterassilta löytyy lisä myyntipiste. Live-esiintyjät ovat yksi tärkeimpiä asiakashoukuttimia kesäisin. (Häyrynen 2020.)

Talvi sesonginaikaan makasiini toimii tilausravintola tyyppisesti ja on avoinna vain tilauksesta. Toisesta kerroksesta löytyy iso kabinetti, sekä vintiltä löytyy saunatilat, joita vuokrataan erilaisiin tilaisuuksiin yhdessä tai erikseen. Tilat soveltuvat mainiosti esimerkiksi erilaisten kokousten tai pikkujoulujen järjestämiseen. Juhlien mukaan on tarjolla myös ruoka- ja juomatarjoilu. (Kauppatorin kahvilamakasiinit 2019.)

Makasiinit rakennuksenaan on rakennettu vuonna 1836 G.A. Snellman laivan varustajan/ kauppiaan toimesta, jolloin ne toimivat siirtomaatavaran varastona (Häyrynen 2020). Tämän jälkeen makasiinit ovat toimineet vilja- sokeri- ja kahvi-varastona sekä Kalevan sanomalehti varastona (Kauppatorin kahvilamakasiinit 2019).

Vuonna 1998 kaverukset Ahti Häyrynen ja Arto Hyväri päättivät perustaa kahvilan makasiinille, nykyiseen muotoonsa. Toiminta työllistää kesä sesonki aikaan noin 15 henkilöä ja tilaisuuksien mukaan talvi sesongin aikaan 3–4 henkilöä. (Häyrynen 2020.)

### 5.1 Nykytilanne vierasvenesatamassa

Vierasvenesataman omistaa Oulun kaupunki mutta sen hoito- ja palveluvastuu siirtyi makasiinille noin 2010. Narikka Oy, joka hoitaa torialueita on myös osaksi vastuussa satamasta. Oulun kaupunki ja Narikka maksavat kahvila makasiinille siitä, että vierasvenesataman toiminta pyörii. (Häyrynen 2020.)

Vierasvenesatama on avoinna toukokuusta-elokuuhun joka vuosi, ja se sisältää 8 vierasvenepaikkaa. Satama palveluista löytyy tärkeimpänä tekijänä polttoainejakelu, sekä sähköt veneille. Polttoainejakelu ei liity kahvilan toimintaan mitenkään, mutta sähkötolpat veneille käydään aina aukaisemassa kahvilan työntekijöiden toimesta. Mahdollisuutena asiakkailta on myös saada käyttöönsä erillinen huoltorakennus, josta löytyy suihku, keittiö, pesukoneet, saniteettitilat, sekä jätteiden ja kemiallisen WC:n tyhjennys mahdollisuus. Avaimen huoltorakennuksen saa Kahvilasta panttia vastaan. (Häyrynen 2020.)

Kahvila makasiini hoitaa vierasvenesatamassa kaiken palvelun ja rahastuksen, pois sulkien polttoainejakelun, sekä toimii sataman infopisteenä. Vierasvenesataman asiakkaat voivat soittaa ja tiedustella vapaista paikoista tai tulla käymään kahvilassa tiedustelemassa asiaa. Oulun kaupungin sivuilla on myös hiukan tietoa satamasta, josta asiakas löytääkin kahvilan numeron ja osoitteen (Kuva 2. (Häyrynen 2020.)

**OULU** Oulun kaupunki Hakemisto A-Ö ENG | SVE

ASUMINEN JA YMPÄRISTÖ KASVATUS JA KOULUTUS SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUT TYÖ JA YRITTÄMINEN KULTTUURI JA VAPAA-AIKA KAUPUNKI JA HALLINTO

Oulun kaupunki / Kadut, kartat ja liikenne / Veneily / Meritullin vierassatama /

**Veneily** Valikko

**Meritullin vierassatama**

Vierassataman lipunmyynnistä, alueen järjestyksen pidosta ja siisteydestä vastaavat Oulun Narikka Oy:n työntekijät.

Kauppatorin reunassa sijaitsevasta vierassataman huoltorakennuksesta löydät WC:n, suihkut, keitto- ja pyykinpesu mahdollisuuden sekä sekajätteiden ja kemiallisen WC:n tyhjennys mahdollisuuden.

Huoltorakennuksen yhteydessä on myös kolikolla toimiva yleisö-WC.

**Polttoaineen jakelu toimii normaalisti veneilykaudella 2020.** Polttoainetta saat pankki- tai luottokortilla jakelupisteestä. Meritullin venesataman yhteydessä on jätevesien imutyhjennyspaikka.

**Kauppatorin kahvilamakasiini Oy**

**Käyntiosoite**  
Kauppatori 1, 90100 Oulu,

**Puhelin**  
08 311 0343

**Verkkosivut**  
[Meritullin vierasvenesatama](#)

**Veneilylinkit**

[Palveluhinnasto](#)  
[Venepaikat kartta](#)  
[Venepaikkasäännöt](#)  
[Oulu-Muhos veneireitti](#)

[Merisää](#)  
[Oulun Satama](#)  
[Hailuodon lauttaliikenne](#)

Kuva 2. Oulun kaupungin verkkosivut (Oulun kaupunki 2020)

## 5.2 Venesataman palveluprosessi

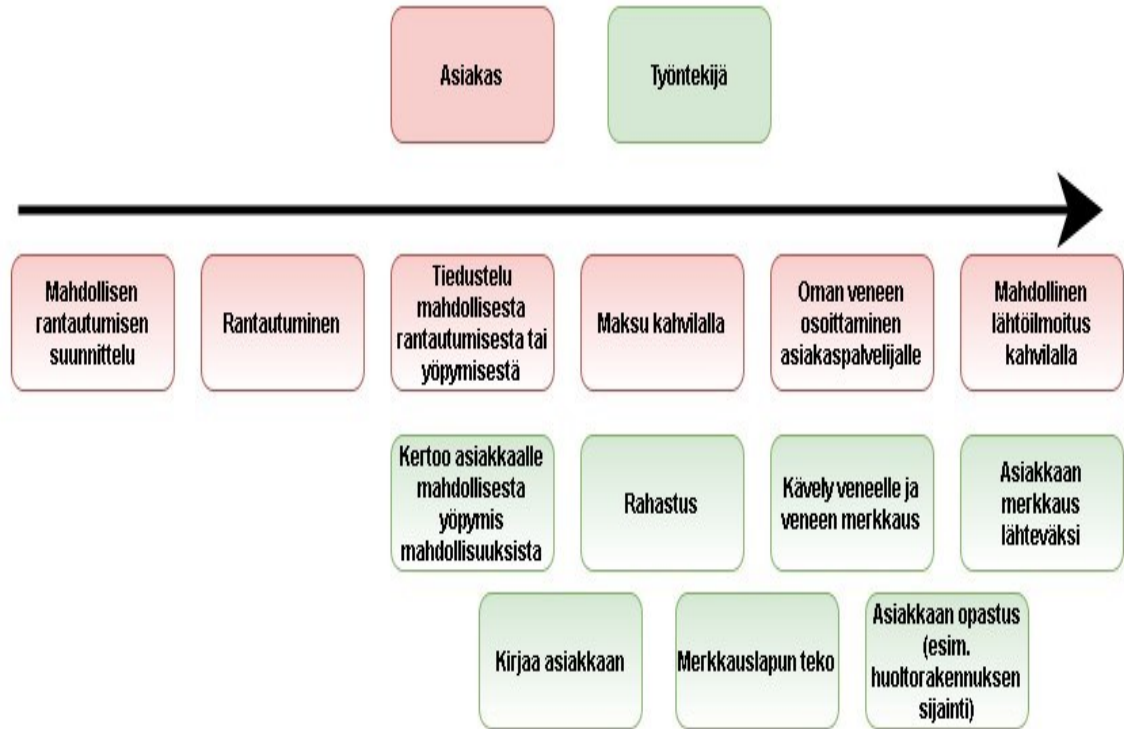
Tietoa vierasvenesatamasta asiakkaat löytävät Oulun kaupungin nettisivuilta, joilta ohjataan Kahvilamakasiinin sivuille. Asiakkaat voivat tiedustella puhelimitse lisätietoa kahvilalta. (Häyrynen 2020.)

Asiakkaan saapuessa satamaan on siellä opasteet Kahvilamakasiinille, joka ilmoittaa, että makasiini toimii vierasvenesataman infopisteenä. Polttoainejakelu on myös selvästi näkyvillä ja saatavilla, joka toimii henkilökohtaisella pankkikortilla. Asiakas rantautuu ja kävelee ensimmäisenä tiedustelemaan lisätietoja Kahvilasta, joka sijaitsee näköyhteyden päässä rannasta. (Häyrynen 2020.)

Asiakkaan saapuessa Kahvilalle, hän ilmoittaa rantautuneensa, sekä ilmoittaa ajan, jonka hän mahdollisesti aikoo viipyä vierasvenesatamassa, jos paikkoja on vapaana sillä hetkellä. Asiakkaan tiedot kirjataan ylös vierasvenesatama kansioon mustekynällä. Aika jonka asiakas aikoo viipyä rannassa määrittää myös maksun, joka peritään asiakkaalta päivä kohtaisesti. Maksaminen onnistuu joko etukäteen tai vasta lähtiessään. Tämän jälkeen asiakkaalta tiedustellaan mahdollista huoltorakennuksen käyttötarvetta, jonka avaimen asiakas saa panttia vastaan. (Häyrynen 2020.)

Tietojen ylös kirjauksen, sekä mahdollisen maksun jälkeen, vapaana oleva työntekijä lähtee asiakkaan kanssa veneelle ja aukaisee sähkötolpan sekä kiinnittää asiakkaan sähköjohdon tolppaan. Viimeiseksi työntekijä vielä merkkää veneen lapulla, joka ilmoittaa, että asiakas on käynyt ilmoittamassa rantautumisestaan Kahvilamakasiinille. (Häyrynen 2020.)

Jos asiakas on päättänyt maksaa vasta kun päättää lähteä, tulee hän Kahvilalle ilmoittamaan lähdöstään ja maksaa, sekä palauttaa mahdollisen huoltorakennuksen avaimen ja saa siitä pantin takaisin. Asiakas voi vapaasti lähteä tämän jälkeen ja henkilökunnasta joku käy sulkemassa sähkötolpan satamassa (Kuvio 3). (Häyrynen 2020.)



Kuvio 3. Vierasvenesataman palveluprosessi

## 6 DIGITAALINEN AJANVARAUSJÄRJESTELMÄ

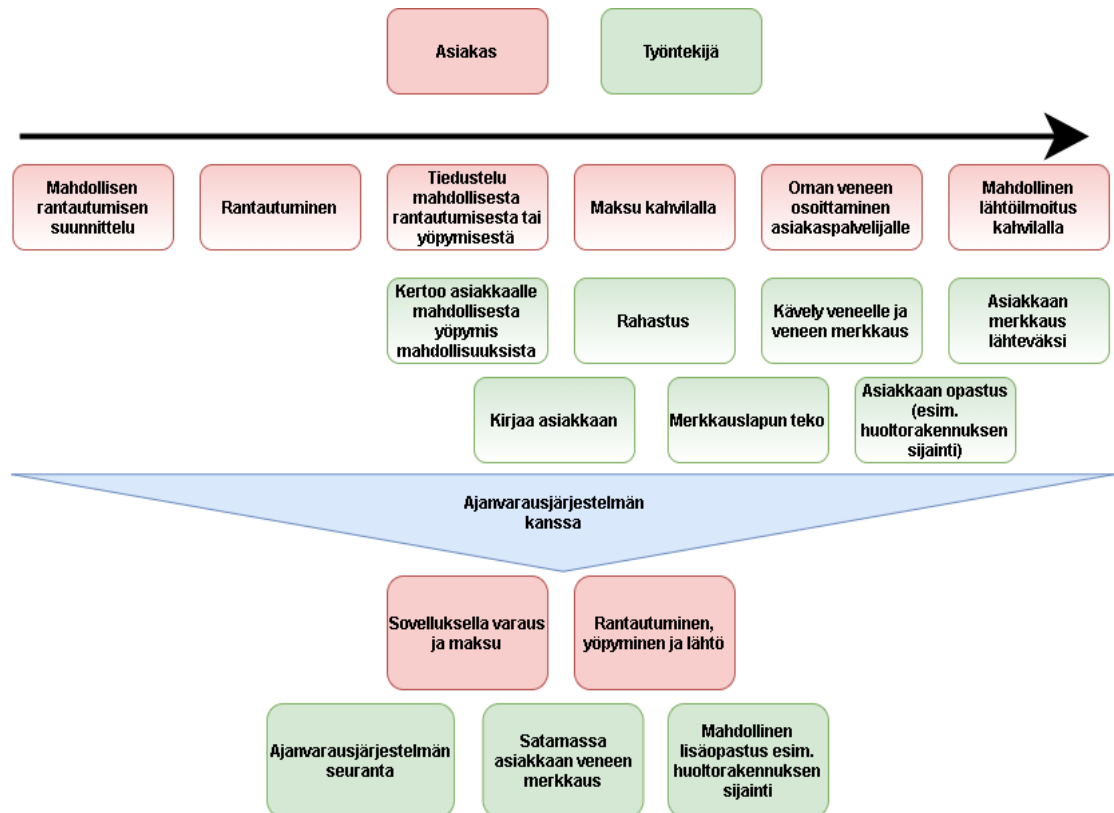
Digitaalinen ajanvarausjärjestelmä on verkossa toimiva kalenterisovellus, jonka kautta voidaan hallita asiakkaiden ajanvarauksia, joko täysin automaattisesti tai manuaalisesti. Kalenterisovellus on asiakasta aina lähellä verkossa joko tietokoneella tai mobiilisovelluksessa. Digitaalisesti toimiva ajanvarausjärjestelmä helpottaa niin asiakasta kuin yritystä ja on täten kustannustehokkaampi ja nopeampi ratkaisu. (Tehden Oy 2020a; 2020b.)

Ajanvarausjärjestelmiä tarjoaa nykyään moni palveluntarjoaja ja ovat lähtökohteisesti kaikki toimivia ratkaisuja mutta tärkeintä on löytää itselle se parhain valinta. Yleisesti kustannustehokkain ja helpoin ratkaisu yritykselle on ottaa palvelu SaaS pilvipalveluna, joina niistä suurin osa tarjotaankin nykyään. SaaS on lyhenne sanoista Software as a Service eli ohjelmisto palveluna. SaaS-palvelu on palveluntarjoajan ylläpitämä sovellus pilvessä, jota vuokrataan yrityksille. Käyttäjällä on mahdollisuus käyttää sovellusta kokonaan verkkoselaimen kautta tai applikaationa tai näiden hybridinä mutta suosituin ja helpoin tapa on käyttää suoraan verkkoselaimen välityksellä. SaaS palveluissa käyttäjä ei omista palvelua vaan vuokraa sen käyttöoikeutta, joten hinnatkin yleensä muokkautuvat käyttömäärän ja käyttöajan mukaan. Yrityksien ei tarvitse itse huolehtia tietoturvasta, sekä SaaS pilvipalvelut ovat vielä helposti skaalautuvia suuremmille tarpeille. SaaS muotoinen ajanvarausjärjestelmä on siis kustannustehokas ja helppo ratkaisu yrityksille. (Pilvi Cloud Company 2020.)

Digitaalisen ajanvarausjärjestelmän hankintaan syitä on erittäin monia, mutta ne voidaan kategorioida kolmeen:

- Verkossa toimiva ajanvaraus on nykypäivää, joten asiakkaat odottavat palvelun olevan verkossa.
- Vähentää puhelimeen vastailua, joka vie resursseja itse asiakaspalvelusta.
- Asiakasrekisterin kerryttäminen, jota voidaan hyödyntää esimerkiksi markkinoinnissa ja lisä myynissä.

Yleisesti nämä kaikki kolme syytä löytyvät jokaisesta yrityksestä mutta eri painoarvoin (Visma 2020b). Häyrysen mukaan, kahvila Makasiinin tapauksessa tärkein syy on asiakkaiden odottavan palvelun olevan verkossa (Häyrynen, 2020).



Kuvio 4. Vierasvenesataman palveluprosessi ajanvarausjärjestelmän kanssa

Kahvila Makasiinin tapauksessa ajanvarausjärjestelmän kanssa toimiva palveluprosessi irrottaisi huomattavasti lisää aikaa työntekijöille keskittyä muuhun liiketoimintaan, sekä asiakkaan näkökulmasta palveluprosessi helpottuisi huomattavasti (kuvio 4).

### 6.1 Ajanvarausjärjestelmän valinta

Digitaalisia kalenterisovelluksia tarjoajia löytyy Suomesta useita, puhumattakaan maailman tarjonnasta. Vertailu on hyvä aloittaa kirjaamalla oman yrityksen valintakriteerit ja luokittelemalla ne tärkeysjärjestykseen. Tämä käytäntö helpottaa vaihtoehtojen vertailussa ja ulosrajauksessa. Lopuksi jää valinta, joka parhaiten tukee yrityksen toimintaa. Visma (2020a) on yksi kyseisiä järjestelmiä toimittava



yritys suomessa ja heidän mukaansa tärkeimmät valintakriteerit ajanvarausjärjestelmän valintaan yrityksille ovat:

- **Helppokäyttöisyys**, sovellusta tullaan käyttämään päivittäin, joten helppokäyttöisyyden tulisi olla aina valintakriteerien huipulla. Testi kokeilemalla sovellusta itse, selviää helppokäyttöisyys.
- **Laajennettavuus**, ajanvarausjärjestelmän ei pidä rajoittaa yrityksen kasvua mitenkään vaan päinvastoin olla valmiina kasvamaan mukana.
- **Luotettavuus**, luotettavuudesta yleensä kertoo se, että palveluntarjoaja on miettinyt valmiiksi tilanteita, joissa serverit esimerkiksi kaatuvat ja apu on nopeasti saatavissa, turvallinen, avoin ja monistettu.
- **Suomenkielisyys/monikielisyys**, Äidinkielellä asiointi takaa aina varmimman lopputuloksen, joka myös asiakkaiden näkökulmasta pienentää palveluiden oston kynnystä yrityksen kohdalla.
- **Asiakkaiden käyttökokemukset**, Asiakkaat odottavat nykyään helppoa ja nopeaa toimintaa, joten digitaalisen ajanvarausjärjestelmänkin positiivisimpia puolia loppukäyttäjälle on helppous ja yksinkertaisuus.
- **Markkinointityökalu**, Parhaimmillaan ajanvarausjärjestelmä toimii markkinoinnissakin. Vakioasiakassuhteiden luoja, sekä herättää vanhojen asiakkaiden huomiota esimerkiksi automaattisilla sähköposteilla.
- **Järjestelmän soveltuvuus sinun tarpeisiisi**, Sovelluksen täytyy toimia juuri sinun ehdoillasi, jotta saat siitä täyden hyödyn irti.
- **Visuaalinen ilme**, Ajanvarausjärjestelmän on hyvä olla visuaalisesti sinun näköisesi, ettei se sekoitu jonkun muun toimintaan.
- **Varausten täyttöasteen varmistaminen**, järjestelmän täytyy olla toimiva ratkaisu kokonaisuutena, eihän toiminta ole kannattavaa, jos kalenteri antaa asiakkaan jättää 10minuutin välejä esimerkiksi. Ajankäytön optimointi on tehokkuuden kannalta tärkeää.

- **Palvelun tarjoajan referenssit ja asiakkaiden kokemukset**, Vanhempi tarjoaja yleensä on löytänyt jo virheet sovelluksesta, joten sovellus on vakaampi ja luotettavampi.
- **Palvelun tarjoajan luotettavuus**, Taloudellinen tilanne kertoo useasti aika paljon yrityksen luotettavuudesta, sekä avoimuus asioita kohtaan.
- **Asiakastuki**, Ajanvarausjärjestelmien käyttöönotto ja käytön oppiminen on yleensä nopeaa mutta varmista ettet ole yksin ongelman sattuessa.
- **Mobiililaitteisiin skaalattavuus**, Koko ajan suurempi osa liiketoiminnasta siirtyy mobiilisovelluksiin, joten on hyvä ottaa selvää sovelluksen toimivuus näissä laitteissa nyt ja jatkossa.
- **Maksuvaihtoehdot**, Mikäli haluat että asiakas voi maksaa palvelunsa suoraan ajanvarausjärjestelmän kautta on hyvä ottaa selvää mikä sovellus tukee tällaisista mahdollisuuksista.
- **Hinta**, Digitaalinen ajanvarausjärjestelmä on jo lähtökohtaisesti kustannustehokas mutta palveluntarjoajilla on tietty hinta eroja, sekä on hyvä ottaa selvää aloitusmaksuista, koulutusmaksuista, sitoutumisesta jne.

Näitä valintakriteerejä hyväksikäyttäen yritykset löytävät juuri oikean valinnan omiin tarpeisiinsa. Hyvänä valintakriteerinä toimii myös loppukäyttäjien positiivinen palaute ajanvarausjärjestelmästä, joka yleensä kertoo myös siitä, että sovelluksen hallinta puoli toimii moitteetta. (Visma 2020a.)

Tutkimuksen tarkoitus on löytää Kahvila Makasiinille soveltuvia palveluntarjoajia, joita vertaillaan arviointikriteerien perusteella. Tutkimuksessa arvioidaan kolmea potentiaalista tarjoajaa, jotka tarjoavat verkossa toimivia ajanvarausjärjestelmiä.

## 6.2 Arviointikriteerit

Kalenterisovelluksia arvioidaan ja vertaillaan palveluntarjoajien nettisivuilla annettujen tietojen perusteella, jotka ovat suuntaa antavia. Järjestelmän hankinta

on vasta niin lähtöpisteessä Kahvila Makasiinilla, että tyydytään arvioimaan järjestelmiä, heidän sivuillaan annettujen tietojen perusteella. Arviointikriteerit luodaan haastattelun perusteella, sekä Kahvilan nykyisen palveluprosessin tarpeiden mukaan. Pakolliset ja hyödylliset tarpeet ovat:

- Kalenteri
- Automatisoitu varausjärjestelmä
- Tuki ja koulutuspalvelut
- Pilviratkaisu
- Hinta

Yllä mainittujen kriteerien lisäksi tietenkin loppukädessä valintaan vaikuttaa myös palveluntarjoajan palvelualltius, sekä palveluiden ja informaation saatavuus eli inhimilliset tekijät. Palvelun täytyy myös soveltua Kahvila Makasiinin imagoon.

Palveluntarjoajien ajanvarausjärjestelmien vertailussa käytetään apuna SWOT-analyysiä Kahvila Makasiinin näkökulmasta. SWOT-analyysiä käytetään yrityksen vahvuuksien, heikkouksien, mahdollisuuksien, sekä uhkien arvioimiseen erilaisissa tapauksissa (Lindroos & Lohivesi 2010, 219). Kahvila makasiinin tapauksessa SWOT-analyysiä voidaan hyödyntää uuden ajanvarausjärjestelmän hankintaan. Kuvio 4 esittää SWOT-analyysi taulukkoa, johon kerätään sovelluksien vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Taulukkoa tehdessä monesti samat asiat voivat kuulua joko mahdollisuuksiin tai uhkiin, koska tietoa käsitellään subjektiivisesti eli jonkun mielestä sama asia voi olla mahdollisuus ja taas toisen mielestä tämä voi olla uhka yritykselle. Tarkempaan ja laadukkaampaan analyysiin yrityksissä päästäänkin, jos taulukon tekee ensin monta tekijää, jonka jälkeen analyysijä arvioidaan keskenään, toinen tärkeä pointti on tehdä taulukko nykypäivän sekä tulevaisuuteen yrityksen kannalta, jonka jälkeen näitä vertailemalla päästään tarkempiin tuloksiin. (Lindroos & Lohivesi 2010, 219–220.)



Kuvio 4. SWOT-analyysi malli

### 6.3 Palveluntarjoajien valinta

Palveluntarjoajien valinta tapahtui kokonaan heidän nettisivujen perusteella ja sen informaation pohjalta, koska kyseessä on vasta alustava järjestelmän kartoitus Kahvila Makasiinille. Lähes jokaisen palveluntarjoajan nettisivuilla annettu tieto oli melko suppeaa, joten valinnat tehtiin saatavilla olevan informaation pohjalta. Kolme palvelun tarjoajaa nousi heidän nettisivujen perusteella varteen otettaviksi vaihtoehtoiksi, joka myös kertoo yleensä palvelun hyvästä laadusta. Jokaisen valitun palveluntarjoajan nettisivuilla oli myös mainittu tunnettuja yrityksiä referensseiksi, joka myös edesauttoi valintojen suhteen. Valintoja tehdessä myös katsottiin, että palveluntarjoajalla on mainittu nettisivuilla palvelusta löytyvät kriteerit, joita haettiin.

Valinnassa nousi kolme palveluntarjoajaa ylitse muiden, joita ovat:

- **Visma DigitalBooker**
- **Tehden Sähköinen ajanvarausjärjestelmä**
- **Vello kalenteri**

## 6.4 Visma DigitalBooker

**Visma DigitalBooker** nousi yhdeksi valinnaksi varsinkin tunnettavuutensa takia. Visma on suuri toimija ja tuottaa monenlaisia palveluja, kuten sähköistä kalenteri järjestelmää. Nettisivut ovat selkeät ja antavat melko kattavasti tietoutta palvelusta. Referensseissä on mainittuna tunnettuja yrityksiä, kuten esimerkiksi Gigantti ja GROOM parturit, joka tuo luotettavuutta palvelusta (Visma 2020a).

Palvelusta on tarjolla, jopa halvempi ja suppeampi versio, mikä mahdollisesti voisi ominaisuuksiltaan sopia Kahvila Makasiinillekin. Sivuilla on selkeästi vierekkäin normaaliversion ja suppeamman version ominaisuudet eriteltynä, jonka perusteella yritykset voivat vertailla kumpi heille kävisi paremmin (Visma 2020a).

Sivuilla on yksityiskohtaisesti tietoutta palvelusta, sekä hintoja alk. muodossa, joka tuo luotettavuuden tunnetta yritystä kohtaan. Nettisivujen perusteella tulee myös ilmi, että Visma haluaa olla tukena palvelun kuluttajille.

SWOT analyysiin tulokset esitetään Taulukossa 1. Kuten taulukostakin tulee ilmi, Visma tarjoaa erittäin kattavasti mahdollisuuksia, ja täten olisi varmasti hyvä kumppani yritykselle, jolla olisi suuret kasvu tavoitteet. Järjestelmä on myös erittäin kattava ja skaalautuva mutta tästä syystä myös astetta hintavampi.

### Hinta:

DigitalBooker alk. 29e/kk

DigitalBooker Easy alk. 9e/kk

Taulukko 1. SWOT-analyysi: Visma DigitalBooker

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ilmainen kokeilu</li> <li>- Ilmainen ulkoasu suunnittelu</li> <li>- Kieli valinnat</li> <li>- Pilvipalvelu</li> <li>- Kattava tuki/asiakaspalvelu</li> <li>- Varmuuskopiointi varauksista</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ilmainen kokeilu vain 14 päivää</li> <li>- Maksulliset viestit asiakasrekisterissä oleville asiakkaille</li> <li>- Jokainen lisätoiminto tuo lisää kuukausihintaa</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verkkomaksu ominaisuus</li> <li>- Muistutusviesti automatisoitu</li> <li>- Asiakasrekisterin keräys</li> <li>- Monipuolinen</li> </ul>	
<b>Mahdollisuudet</b>	<b>Uhat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- MobilePay maksaminen</li> <li>- Varaus mahdollisuus ilman kirjautumista</li> <li>- Tilastot</li> <li>- Käyttäjakohtaiset hinnat</li> <li>- Rajoitetut käyttöoikeudet</li> <li>- Google Analytics ja Tag Manager</li> <li>- Jonotustoiminto</li> <li>- Kampanjatoiminnot</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kalliimpi kuukausimaksu, kuin muilla toimijoilla</li> <li>- Iso toimija, joten jääkö aikaa tarpeeksi jokaiselle kuluttajalle?</li> <li>- Liiankin markkinointipohjainen järjestelmä?</li> </ul>

## 6.5 Tehden Sähköinen ajanvarausjärjestelmä

**Tehden Sähköinen ajanvarausjärjestelmä** valittiin yhdeksi vaihtoehdoksi siitä kumpuavan yksinkertaisuuden takia. Verkkosivujen perusteella, sekä mallikuvien mukaan järjestelmä vaikuttaa erittäin helposti lähestyttävältä yksinkertaisuudessaan. Heidän omat verkkosivunsa ovat myös erittäin yksinkertaiset ja selkeät, joka viittaa joko suppeaan toimintaan tai sitten he haluavat juuri ilmaista näin, että heidän tuotteensa on yksinkertainen ja kaikkien ymmärrettävissä.

Tehden ajanvarausjärjestelmän yksinkertaisuus ei varmastikaan ole este tässä tapauksessa Kahvila Makasiinin tarpeita miettien. Yksinkertaisuus on enemmänkin vahvuus tässä tilanteessa.

Verkkosivuilla on melko suppeasti tietoa itse ohjelmasta ja sen ominaisuuksista. Myöskään referenssejä ei ole mainittu, joka ei tuo mahdollista luottamuksen tunnetta järjestelmää kohtaan. Pienellä tutkimisella myös selviää, että järjestelmä on suunniteltu vähittäiskaupan alan, kauneus- ja hyvinvointialan sekä liikunnan alan tarpeisiin.

SWOT analyysiin tulokset esitetään Taulukossa 2, joka löytyy alapuolelta. Tehden järjestelmä on melko suppea, kuten taulukkokin näyttää. Ajanvarausjärjestelmä, luo myös uhkia sen yksinkertaisuuden ja suuntauksen kannalta.

### **Hinta:**

Tehden Ajanvaraus alk. 31e/k

Taulukko 2. SWOT-analyysi: Tehden Sähköinen ajanvarausjärjestelmä

<b>Vahvuudet</b>	<b>Heikkoudet</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yksinkertainen</li> <li>- Helppokäyttöinen</li> <li>- Ilmainen asiakastuki</li> <li>- Ilmainen kokeilu 30 päivää</li> <li>- Automaattiset muistutusviestit</li> <li>- Pilvipalvelu</li> <li>- Aloitus koulutus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Erikseen maksullinen maksu järjestelmä</li> <li>- Asiakastuki arkisin vain 8–16</li> <li>- Räätelöinti ulkoasultaan rajoitettua</li> </ul>
<b>Mahdollisuudet</b>	<b>Uhat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kassajärjestelmä</li> <li>- Toiminnanohjaus</li> <li>- Raportit</li> <li>- Tuotehallinta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Yksinkertainen ja vanhanaikainen?</li> <li>- Järjestelmä on erityisesti suunnattu vähittäiskaupan alan, kauneus- ja hyvinvointialan sekä liikunnan alan tarpeisiin.</li> </ul>

### 6.6 Vello kalenteri

**Vello** kalenteri on vaihtoehdoista kaikista kattavimmin markkinoitu ja selvästi ponnostetuin verkkosivujen perusteella. Kalenteri toimii pelkkänä varausjärjestel-

mänä mutta on selvästi suunniteltu markkinoinnin kasvattamista varten ja on tämän takia erittäin skaalautuva ja muokattavissa. Vello on myös ainut toimija, joka mainitsee turvallisuudesta.

Verkkosivut Vello yrityksellä ovat viimeisen päälle tehty, sekä antavat kalenterista erittäin kattavasti tietoutta. Ohjelmasta on hinnoittelun mukaan olemassa Basic ja Premium versiot. Basic versio kattaa Makasiinille kaiken tarvittavan tällä hetkellä. Lisäksi Vello mainostaa täysin ilmaista versiota pien- ja kasvuyrityksille, joka saattaisi olla myös Makasiinille oiva vaihtoehto.

Vello on täysin suomalainen pilvi ratkaisu, joka tuo luotettavuutta yritystä kohtaan. Verkkosivuilla on selkeästi ja kattavasti kerrottu kaikki ohjelmien ominaisuudet. Sivulla on myös kattava määrä tunnettuja yhteistyökumppaneita, joita ovat: POP Pankki, Turku(kaupunki), cityvarasto.fi ja Suomen Urheiluhierojaopisto. Referenssi yrityksissä on laajasti eri alan toimijoita, joka myös kertoo ohjelman skaalautuvuudesta (Vello Solutions Oy 2020).

SWOT analyysiin tulokset esitetään Taulukossa 3, joka löytyy alapuolelta. Vello:n järjestelmä on järjestelmävertailussa ainut, josta ei löytynyt suoranaisia uhkia Kahvila Makasiinin tarpeisiin nähden. Järjestelmä myös vaikuttaa sopivan skaalautuvalta Kahvila Makasiinin tarpeisiin, eikä heikkouksiakaan löydy liikaa. Kasvun kannalta, myös mahdollisuudet ovat sopivan kattavat Kahvilan kokoiselle yritykselle.

#### **Hinta:**

Ilmainen versio pienyrityksille

Basic versio 9e/kk

Premium 13e/kk

Taulukko 3. SWOT-analyysi: Vello kalenteri

<b>Vahvuudet</b>	<b>Heikkoudet</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pilvipalvelu</li> <li>- Selkeä ja yksinkertainen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kirjautumis- pakko asiakkailta</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kattava asiakastuki suomeksi</li> <li>- Muistutusviestit</li> <li>- Helppokäyttöinen</li> <li>- Maksujärjestelmä automatisoitu</li> <li>- Toimii kaikilla käyttöjärjestelmillä</li> <li>- Skaalautuva eri laitteisiin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ilmaisen version räätälöinti suppeaa</li> </ul>
<b>Mahdollisuudet</b>	<b>Uhat</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- ilmainen versio pienyrityksille rajattomalla ajalla</li> <li>- Markkinointia kasvattava mahdollisuus</li> <li>- Mahdollisuus upottaa www.sivuille</li> <li>- Ennen varauksen hyväksymistä, on kalenterilla mahdollisuus myydä lisä palveluita</li> <li>- Peruutusviesti mahdollisuus</li> </ul>	

## 6.7 Järjestelmien vertailu

Jokainen järjestelmä varmasti soveltuisi jossakin määrin Kahvila Makasiinin käyttöön, mutta tarkoituksena on löytää näistä kolmesta toimijasta, juuri se oikea valinta Kahvilan tarpeisiin. Toimijoiden kalentereita verrataan SWOT-analyysin avulla, sekä Kahvila Makasiinin tarpeisiin nähden.

Kahvila Makasiinin pakolliset tarpeet kalenterille:

- Ajanvarauskalenteri
- Pilvipalvelu
- Tuki ja koulutuspalvelu
- Kohtalainen hinta/kk
- Automaattisoitu varausjärjestelmä

Positiiviset lisä ominaisuudet:

- Muistutusviestit
- Yksinkertaisuus ja helppokäyttöisyys
- Toimivuus eri käyttöjärjestelmillä
- Skaalautuvuus eri laitteille
- Ulkoasun räätälöinti mahdollisuus
- Maksamisen mahdollisuus eri palveluiden kautta
- Automatisoitu kassajärjestelmä
- Mahdollisuuksien mukaan palvelun lisätoimintojen laajennettavuus

SWOT-analyysin ja Kahvila Makasiinin tarpeisiin nähden, voimme todeta, että Vellon kalenteri järjestelmä kattaa kaiken tarvittavan, sekä tuo paljon mahdollisuuksia jatkoon nähden. Vellon panostus verkkosivuista lähtien tuo luotettavuutta, sekä täysin suomessa valmistettu ohjelma tukipalveluineen vain vahvistavat tätä. Referensseissä on erittäin tunnettuja toimijoita monelta eri toimialalta, joka kertoo tyytyväisyydestä ohjelmaa kohtaan, sekä kertoo kalenterin skaalautuvuudesta erilaisiin toimiin. Vello tarjoaa myös täysin ilmaista versiota rajattomalla kokeilulla, kertoo myös yrityksen periaatteista, he selvästi haluavat heidän ohjelmansa olevan käytössä ja toimivan. SWOT-taulukkoon ei myöskään löydetty yhtäkään uhkaa.

Visman Digitalbooker varmasti kattaa Kahvilan pakolliset ominaisuudet, sekä toisi paljon lisäominaisuus mahdollisuuksia mutta heidän järjestelmänsä on liiankin monimutkainen ja soveltuu paremmin markkinointipohjaiseen ajanvarauskalenteri toimintaan. Digitalbooker on myös vaihtoehtoista kallein, sekä heidän periaatteensa lisämaksuista ei luo luotettavuutta itse ohjelmistoa että yritystä kohtaan. Visma on myös erittäin iso toimija, joten helposti tulee ajatelleeksi jääkö heillä tarpeeksi aikaa jokaista asiakasta kohtaan ja varsinkin näinkin pientä toimijaa kohtaan kuin Kahvila Makasiini.

Tehden-ajanvarausjärjestelmä kattaa Makasiinin pakolliset tarpeet mutta heidän ohjelmansa yksinkertaisuus ja vanhanaikaisuus eivät vakuuta oikein. Kalenteri järjestelmä ei ole hirveän skaalautuva ja vaikuttaa liiankin yksinkertaiselta. Heidän verkkosivunsaakaan eivät vakuuta ohjelman toimivuudesta, koska ne ovat niin suppeat. Tehden on myös toimijoista kaikista pienin, sekä heidän tukensa on saatavilla vain tiettyinä aikoina, joka kertoo toimijan pienestä toiminnasta, joten riittääkö heillä aikaa ja resursseja toimivan kalenteriohjelman työstämiseen. Myös hinnoittelu tuntuu kohtuuttoman isolta näinkin yksinkertaiseen sovellukseen nähden. Suurimpana epäilyksenä tietenkin tehden kalenteria kohtaan tulee se, että se on suunniteltu vähittäiskaupan alan, kauneus- ja hyvinvointialan sekä liikunnan alan tarpeisiin.

## 7 SUOSITELTAVAT TOIMENPITEET TOIMEKSIANTAJALLE

Opinnäytetyön tutkimuksesta tulee ilmi, että palveluprosessin tärkein päivitettävä elementti olisi digitaalinen ajanvarausjärjestelmä, joka mahdollistaa varauksen ja maksamisen verkon välityksellä, sekä näyttää asiakkaalle onko vapaita paikkoja vierasvenesatamassa. Digitaalinen ajanvarausjärjestelmä tuo Kahvila Makasiinin toimintaan huomattavasti lisäarvoa, sekä vapauttaa aikaa muuhun liiketoimintaan, esimerkiksi toiminnan kehitykseen.

Haastattelun ja ajanvarausjärjestelmien välillä tehdyn vertailun perusteella, toimeksiantajalle Kahvila Makasiini Oy:lle päädytään suosittelemaan Vello Solutions Oy:n ajanvarausjärjestelmän hankintaa.

Vello ajanvarausjärjestelmään päädyttiin, koska ohjelmisto tarjoaa kaiken tarvittavan Kahvila Makasiinin toimintaan, sekä tarjoaa kattavat palvelut laajennus mahdollisuuksia, kohtuulliseen hintaan. Hinta-laatu suhde kohtaa ohjelmistossa kahvilan kokoiselle yritykselle, sekä Vello tarjoaa rajatonta käyttöä kalenteri ohjelmalle pienyrityksille, joka saattaa riittää jopa Kahvila Makasiinin tarpeisiin, mutta joka tapauksessa tällä olisi hyvä lähteä kokeilemaan ja etsimään todelliset tarpeet yritystoimintaan, jonka jälkeen olisi sujuva siirtyminen maksulliseen versioon tarvittaessa.

Vello:n ohjelmistoa on mahdollista muokata niin sisäisesti kuin ulkoasullisesti Kahvila Makasiinin imagoon sopivaksi. Räättälöinti kuuluu Vellolla sopimukseen, kun asiakas ottaa heidän tuotteensa käyttöön. Suomen kielen lisäksi kalenterin käyttöliittymän kieleksi voi valita ruotsi, englanti, ranska, saksa, eesti tai espanja, joka tuo erityisesti lisäarvoa ohjelmistolle, koska Kahvila Makasiinin asiakaskuntaan kuuluu monikielisiä asiakkaita. Ohjelmiston upotus mahdollisuus jo olemassa oleville Kahvilan verkkosivuille voisi olla toimiva ratkaisu vaihtoehto yhdistettynä saman värisellä ja selkeällä teemalla.

Suurimpana vahvuutena Vellolla on juuri se, että yritys on keskittynyt vain ja ainoastaan ajanvarauskalenterin tuottamiseen ja ylläpitoon, joten tuotteen uskoisi olevan juuri sellainen kuin on tilattu. Keskiuurena yrityksenä heillä on varmasti

työvoimaa reagoida ongelmatilanteisiin nopeasti ja tehokkaasti. Vello on myös täysin suomalainen yritys kattavalla referenssi luettelolla tunnettuja kotimaisia yrityksiä, joka luo luotettavuutta yritystä kohtaan. Vello yrityksenä tuo itse varsin selkeästi esiin heidän kiinnostuksensa asiakasta kohtaan ja erittäin positiivisena puolena, jonka Vello tarjoaa yrityksenä, on ilmainen tukipalvelu. Premium-varauskalenteriasiakkaat ovat oikeutettuja, jopa henkilökohtaiseen yhteyshenkilöön. Vello eroaa myös muista vertailukohteista mainitsemalla turvallisuudesta, joka on nykypäivänä erittäin suuressa roolissa kaikessa mitä verkon välityksellä tapahtuu ja taas turvallisuuden mainitseminen Kahvilan asiakkaille luo luottamusta ohjelmistoa kohtaan.

Ohjelmistojen vertailu SWOT-analyysillä ja itse järjestelmäsuositus antavat hyvät lähtökohdat Kahvila Makasiinille tutustua eri järjestelmien tarjoajiin, sekä ohjelmistojen ominaisuuksiin. Järjestelmäsuositus on opinnäytetyön tekijän oma näkemys sopivimmasta tuotteesta mutta loppukädessä Kahvila Makasiinin hallitus tekee lopulliset päätökset ohjelma valintoihin.

## 8 POHDINTA

Tämä opinnäytetyö toteutettiin toimeksiantona Kahvila Makasiinille, jonka tavoitteena on uudistaa vierasvenesatama toimintaansa digitaaliseksi. Tutkimuksen edetessä ja palveluprosessin läpi käydessä tuli huomattua, että tärkein uudistus, joka kahvilan kannattaisi toteuttaa olisi digitaalinen ajanvarausjärjestelmä, jonka kautta asiakkailta olisi myös mahdollista maksaa vuokrattava aikansa satamassa.

Pelkästään tämä yksi uudistus kattaa lähes koko palveluprosessin, joka vapauttaa huomattavasti aikaa Kahvila Makasiinilta muihin toimintoihin. Eikä pelkästään tällainen digitaalinen ajanvarausjärjestelmä toimi vain ja ainoastaan tässä yhdessä tarkoituksessa, vaan sitä on erittäin helppo lähteä kehittämään eteenpäin, esimerkiksi data, jota järjestelmä kerää ylös asiakkaiden toiminnoista on erittäin arvokasta yritykselle. Näiden lisäksi, jos toiminta kehittyy, on järjestelmää erittäin helppo laajentaa markkinointi puolelle.

Huomattua että Kahvilan tärkein uudistus kohde olisi sähköinen ajanvarausjärjestelmä, alettiin etsiä sopivia palveluntarjoajia verkosta. Löydettyä kolme potentiaalista toimijaa, alettiin niitä vertailemaan SWOT-analyysiä hyödyntäen ja tietenkin Kahvila Makasiinin tarpeita ajatellen. Vertailun tuloksena todettiin, että Vellon Solutions Oy tuottama sähköinen ajanvarauskalenteri olisi mitä parhain vaihtoehto lähteä uudistamaan toimintaa kahvilalla. Vaikka järjestelmäsuositus on vain Vellon tuotteesta, niin mikä tahansa näistä kolmesta vertailussa olleesta tuotteesta kävisi Kahvilan tarpeisiin.

Opinnäytetyön tekijä on tyytyväinen tutkimuksen lopputulokseen. Haluttuun ratkaisuun päästiin, joka oli löytää digitaalinen kehitysidea vierasvenesataman toimintaan, joka oikeasti hyödyntää Kahvilan toimintaa. Tutkimus antoi laajalti uutta tietoutta ja opetti tekijää etsimään tietoutta mitä erilaisimmista asioista. Aihe oli melko haastava koska yleisesti ottaen vierasvenesatama toiminnasta ei ole kirjoitettu tieteellistä faktaa, joten täytyi mennä eteenpäin kaikella mahdollisella tiedolla. Aihe oli myös melko laaja, joten haasteena oli yrittää pitää aihe melko rajattuna, ettei kirjoitettu tutkimus lähde liian kauas itse asiasta ja mielestäni tässä onnistuttiin melko hyvin. Aihe keskittyy tärkeimpiin alueisiin tutkimus kohteen ympärillä.

Toimeksiantaja Kahvila Makasiinin päätyessä uudistamaan vierasvenesatama toimintaa, on heillä hyvä lähteä hyödyntämään tutkimusta siinä. Uudistuksen tullessa ajankohtaiseksi on kahvilan hyvä käydä tarkemmin sitten palvelun tarjoajia läpi, kun saa konkreettisia tarjousvaihtoehtoja tuotteista. Toimijoista on hyvä kumminkin valita sopivan tuotteen tarjoaja, sekä luotettava tekijä, joka on yrityksen tukena kehityksessä.

## LÄHTEET

Google Play 2021. Venesatamat applikaatio. Viitattu 8.4.2021 <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.vaiste.venesatamat&hl=fi&gl=US>.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 2. Painos. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja Kirjoita. 10. painos. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Häyrynen, A. 2020. Kahvila Makasiinit Oy. Toimitusjohtaja. Oulu. Haastattelu 2020, haastattelu 12.04.2020.

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. 1. painos. Talentum.

Kangasniemi, H. 2017. Parhaat sovellukset veneilijälle. Elisa Oyj. Viitattu 07.10.2017 <https://elisa.fi/ideat/sovellukset-veneilijalle/>.

Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy 2019a. Kahvilamakasiinin historia. Viitattu 01.10.2020 <https://www.kahvilamakasiini.net/historia>.

Kauppatorin Kahvilamakasiinit Oy 2019b. Viitattu 01.10.2020 <https://www.kahvilamakasiini.net>.

Konttinen, M. 2016. Mitä paremmat palvelut, sitä kalliimpi satamamaksu – Suomen tyyrein vierasvenesatama sijaitsee Helsingissä. Yle uutiset 1.8.2016. Viitattu 2.10.2020 <https://yle.fi/uutiset/3-9059568>.

Lindroos, J. & Lohivesi, K. 2010. Onnistu strategiassa. Helsinki: Talentum.

Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Helsinki: Talentum Pro.

Oulun kaupunki 2020. Veneily, Meritullin vierasvenesatama. Viitattu 02.03.2021 <https://www.ouka.fi/oulu/kadut-kartat-ja-liikenne/meritullin-vierassatama>.

Pilvi Cloud Company 2020. Mikä on SaaS-palvelu. Viitattu 04.11.2020 <https://www.pilvi.com/fi/mika-on-saas-palvelu/>.

Pitkäranta, A. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: työkirja ammattikorkeakouluun. Forssa: e-Oppi Oy.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus.



Suomen Purjehdus ja Veneily ry 2020. Satamat. Viitattu 07.10.2020 <https://spv.fi/teema/satamat/>.

Tehden Oy 2020a. Sähköinen ajanvarausjärjestelmä. Viitattu 08.10.2020 <https://tehden.com/ohjelmistot/ohjelmat/ajanvaraus/>.

Tehden Oy 2020b. Tehden Ajanvaraus. Viitattu 04.11.2020 <https://tehden.com/ohjelmistot/tehden-ajanvaraus/>.

Vello Solutions Oy 2020. Viitattu 15.09.2020 <https://vello.fi/fi>.

Venesatamat.fi 2020. Viitattu 07.10.2020 <http://www.venesatamat.fi/fi>.

Visma 2020a. Digitalbooker. Viitattu 04.11.2020 <https://www.digitalbooker.com/>.

Visma 2020b. Miten valitsen yritykselleni ajanvarausjärjestelmän. Viitattu 04.11.2020 <https://signup.digitalbooker.com/fi/ajanvarausjarjestelman-valinta>.

## LIITTEET

## Liite 1. Kahvila Makasiinit Oy Teemahaastattelun runko

## Liite 1. Kahvila Makasiinit Oy Teemahaastattelun runko

<p>Teemahaastattelu – Kahvilamakasiini Oy Ahti Häyrynen</p> <p>A Kahvila makasiini kehitysympäristönä</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Historia <ul style="list-style-type: none"> <li>- 1936 rakennus G.A.Snellman rakennuttanut laivan varustaja/kauppias</li> <li>- Siirtomaakauppa-avara varasto</li> <li>- Kalevan sanomalehti varasto</li> <li>- -98 kahvila makasiinin perustus, Kaksi perustajaa</li> <li>- keää 15 tunti 3-4 henkilöästä</li> <li>-</li> </ul> </li> <li>Milloin vierasvenesatamapalvelut tulivat makasiinin hoidettavaksi? <ul style="list-style-type: none"> <li>- Omistus Oulun kaupunki</li> <li>- Narikka hoitatorialueita</li> <li>- noin 10 vuotta <b>makasiinilla</b> hoidossasatama</li> <li>-</li> </ul> </li> </ol> <p>B Nykytilanne vierasvenesatamassa</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Nykytilanne <ul style="list-style-type: none"> <li>- Toukokuusta-elokuuhun</li> <li>- 8 vierasvenesatikkaa</li> <li>- polttoainejakelu</li> <li>- huoltorakennus, keittiö suihku <b>info</b></li> <li>- avaimet, sähköid, huoltorakennus</li> <li>- Oulu liikekeskus ry nettisivut info</li> <li>-</li> </ul> </li> <li>Tärkeimmät asiat vierasvenesatamassa <ul style="list-style-type: none"> <li>- polttoaine, loppuminen</li> <li>-</li> </ul> </li> <li>Prosessin kulku <ul style="list-style-type: none"> <li>- satamassa opastus makasiinille</li> <li>- kahvilata avaimet panttilinen</li> <li>- mahdollisuus maksaa etukäteen tai jälkikäteen</li> <li>- työntekijä aukaisee sähköid veneelle</li> </ul> </li> <li>haasteet <ul style="list-style-type: none"> <li>- paikkojen varaus ongelmallinen</li> <li>- tilastoiminen hankalaa paperiversion takia</li> </ul> </li> </ol> <p>C Kehitysideoita</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Vanhat tavat tehoikaammin käyttään? uusia toimintatapoja?</li> <li>Palveluiden digitalisointi ja järkevin ratkaisu tähän</li> <li>kehityksen esteet? <ul style="list-style-type: none"> <li>- omistus <b>pujoo</b> kaupunki</li> <li>- palkan merkkäminen</li> </ul> </li> <li>yleistä ajatusta kehittämisestä</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- asiakas näkisi onko vapaita paikkoja</li> <li>- varausjärjestelmä</li> <li>- maksu mahdollinen</li> <li>- digitoitavat ilmoittavat vapaista paikoista</li> </ul>
--	---