



Janniina Andersson

Huolintatoimeksiantoihin liittyvän kommunikoinnin selkeyttäminen ja prosessin tehostaminen

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Insinööri (AMK)

Tuotantotalous

Insinöörityö

4.5.2022

Tiivistelmä

Tekijä:	Janniina Andersson
Otsikko:	Huolintatoimeksiantoihin liittyvän kommunikoinnin selkeyttäminen ja prosessin tehostaminen
Sivumäärä:	51 sivua + 4 liitettä
Aika:	4.5.2022
Tutkinto:	Insinööri (AMK)
Tutkinto-ohjelma:	Tuotantotalouden tutkinto-ohjelma
Ammatillinen pääaine:	Kansainvälinen ICT-liiketoiminta
Ohjaajat:	Lehtori Harri Hiljanen

Tämän insinööriyön aiheena on huolintatoimeksiantoihin liittyvän kommunikoinnin selkeyttäminen ja prosessin tehostaminen. Insinööriyön tavoitteena on kehittää kohdeyrityksen huolitsijoiden sähköpostiviestintää sekä dokumentinhallintaa, tutkia uusia menetelmiä ja toimintatapoja sisäistä viestintää varten sekä löytää ratkaisuja ulkoisten asiakkaiden toimeksiantoihin.

Tämä insinööriyö perustuu yrityksen huolintatiimin, kahden eri tiimin tiiminvetäjän sekä IT-asioista vastaavan johtoryhmän jäsenen haastatteluihin, yrityksen sisäisiin tiedostoihin sekä huolintatiimin yhteissähköpostiin. Tutkimus alkaa nykytila-analyysillä, joka koskee yrityksen nykyisiä työskentelyprosesseja, viestintätyökaluja, muiden tiimien toimintatapoja sekä yhteissähköpostin nykytilaa. Tämän jälkeen edetään kirjallisuuteen, missä parhaita käytäntöjä kirjallisuudesta on tutkittu. Lopuksi insinööriyön tuotos rakennetaan ja esitetään kehitysehdotusten muodossa.

Insinööriyössä tehtyjen havaintojen pohjalta kehityskohteiksi tunnistettiin huolintatiimin ohjeiden, dokumenttien ja sähköpostin hallinta. Kehitettäväksi kohteiksi tunnistettiin myös asiakkaiden toimittamat toimeksiannot sekä huolintatiimin hyödyntämät viestintätyökalut. Näiden seurauksena huolintatiimin sähköpostin hallinta, työskentelyprosessit sekä viestintä on puutteellista.

Tämän insinööriyön tuotos koostuu kehitysehdotuksista ja toimenpiteistä, joiden avulla viestintää sekä toimeksiantojen hoitamista voidaan selkeyttää ja tehostaa. Kehitysehdotukset perustuvat sisäisen viestinnän ja dokumentinhallinnan kehittämiseen, standardoidun lomakkeen luomiseen, turhien viestintäkanavien poistamiseen, sähköpostin kokonaisvaltaiseen hallintaan sekä työntekijöiden viestintätyökalujen eritasoisen osaamisen huomioimiseen.

Avainsanat: Sähköposti, sisäinen viestintä, viestintäkanavat, huolintatoimeksianto

Abstract

Author: Janniina Andersson
Title: Clarifying the Communication and Enhancing the Processes of Forwarding
Number of Pages: 51 pages + 4 appendices
Date: 4 May 2022

Degree: Bachelor of Engineering
Degree Programme: Industrial Management
Professional Major: International ICT Business
Supervisors: Harri Hiljanen, Senior Lecturer

The topic of this thesis is the clarification of the communication related to forwarding assignments and making the process more efficient. The aim was to develop e-mail communication and document management for the target company's forwarders, research new methods and operating methods for internal communication, and find a solution for assignments from external customers.

This thesis is based on interviews with the company's forwarding team, the team leaders of two different teams, and a member of the IT management team, the company's internal files, and the joint e-mail of the forwarding team. First, a Current State Analysis was carried out on the company's current work processes, communication tools, the way other teams operate, and the current state of shared email. Based on the CSA findings, the management of the forwarding team's instructions, documents, and e-mail were identified as areas of development. Other targets for development included the assignments submitted by the customers and the communication tools utilized by the forwarding team. In order to find improvement ideas, relevant literature was explored for best practice.

The outcome of this thesis consists of development proposals and measures that can be used to clarify and streamline communication and the handling of assignments. The development proposals are based on the development of internal communication and document management, the creation of standardized forms, the elimination of unnecessary communication channels, the comprehensive management of e-mail, and the consideration of the different skills levels of employees regarding the use of different communication tools.

Keywords: E-mail, Internal communication, Communication channels, Forwarding assignment

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Insinööriyön tutkimussuunnitelma	2
2.1	Rajaus ja sisältö	2
2.2	Tutkimuksen lähestymistapa	3
2.3	Tutkimuksen vaiheet	4
2.4	Tiedonkeruusuunnitelma	6
3	Sähköpostin ja huolintatiimin työskentelyn nykytila-analyysi	7
3.1	Työskentelyprosessin nykytila	7
3.2	Nykyiset viestintätyökalut	10
3.3	Yhteissähköpostin nykytila	11
3.4	Muiden tiimien toimintatapojen nykytila	13
3.5	Nykytilan vahvuudet ja heikkoudet	16
4	Kirjallisuuskatsaus	19
4.1	Työyhteisöviestintä	20
4.2	Viestintäkanavat	22
4.3	Järjestelmien ohjeistus ja koulutus	24
4.4	Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään	26
4.5	Microsoft 365	30
4.5.1	Microsoft Teams	31
4.5.2	SharePoint	33
4.5.3	Forms	33
4.6	Käsitekehys	34
5	Kehitysehdotus sähköpostille ja nykyisille toimintatavoille	36
5.1	Sisäisen viestinnän kehittäminen	37
5.2	Dokumentinhallinnan kehittäminen	37
5.3	Standardoidun lomakkeen luominen toimeksiannoille	39
5.4	Turhien viestintäkanavien poistaminen käytöstä	40
5.5	Sähköpostin kokonaisvaltainen hallinta	40
5.6	Työntekijöiden viestintätyökalujen eritasoisen osaamisen huomioiminen	42
5.7	Kehitysehdotusten yhteenveto	42

6	Yhteenveto	44
6.1	Insinööriyön yhteenveto	44
6.2	Jatkotoimenpide-ehdotukset	46
6.3	Insinööriyön itsearviointi	47
	Lähteet	48
	Liitteet	
	Liite 1: Haastattelujen muistiinpanot	
	Liite 2: Haastattelujen muistiinpanot	
	Liite 3: Haastattelujen muistiinpanot	
	Liite 4: Sähköpostikyselyn kysymykset huolintatiimille	

1 Johdanto

Maailman digitalisoituessa ja ohjelmistojen kehittyessä on tärkeää, että yritykset pystyvät mukauttamaan toimintatapojansa ja prosessejansa näiden mukana. Yritysten on pystyttävä kehittämään kommunikointitapojansa ja koulutettava henkilöstöä muuttuvan ja kehittyvän maailman mukana. Tästä syystä on olennaista, että yrityksissä tehdään jatkuvaa parantamista ja tarvittaessa otetaan käyttöön uusia toimintatapoja.

Tämä insinööriyö tehtiin maailmanlaajuisesti toimivalle logistiikkayhtiölle, joka on yksi alansa markkinajohtajista. Yrityksen eri liiketoimintayksiköt tarjoavat erilaisia logistiikkapalveluita ja -ratkaisuja kuten maantiekuljetuksia, kotimaan ja ulkomaiden pakettilähetyksiä, kansainvälisiä pikakuljetuksia sekä toimitusketjujen, lento- ja merirahdin kokonaisvaltaista hallintaa. Insinööriyö keskittyy logistiikkayhtiön liiketoimintayksikköön, joka käsittelee Euroopan laajuisia maantiekuljetuspalveluita kappaletavarakkeille sekä osa- ja täyskuormille. Liiketoimintayksiköstä on edelleen syvennytty huolinta- ja konsultointipalveluihin, jotka pitävät sisällään muun muassa tuonti- ja vientilähetysten tullilmoitukset, turvatietoilmoitukset, tullit ja verot, passitukset, lupien ja lisenssien hakemiset sekä lisäpalvelut. Insinööriyön kohteena olevassa huolintatiimissä työskentelee yhteensä 14 henkilöä kolmella eri paikkakunnalla sijaitsevalla toimistolla. Huolintatiimi koostuu esihenkilöstä, tiimivetäjästä sekä työntekijöistä.

Insinööriyön aiheena on huolintatoimeksiantoihin liittyvän kommunikoinnin selkeyttäminen ja prosessin tehostaminen. Tavoitteena on kehittää kohdeyrityksen huolitsijoiden sähköpostiviestintää ja tutkia uusia menetelmiä ja toimintatapoja niin sisäisen viestinnän kuin ulkoisten asiakkaiden toimeksiantojen osalta.

Huolitsijoilla on käytössään yhteinen sähköposti, mihin saapuu suuri määrä sähköposteja. Tämä aiheuttaa sen, että viestejä on paljon lukematta, sähköposti on jatkuvasti täynnä sekä tärkeitä viestejä häviää muiden viestien joukkoon. Sähköpostiin saapuu asiakkaalta toimeksiantoja ilman määriteltyä tapaa, ne ovat

usein tiedoltaan vajavaisia eikä niille ole tiettyä vaadittua saapumismuotoa. Huolitsijoiden välillä on myös keskenään epäselvyyksiä siitä, kuka on ottanut minkäkin toimeksiannon hoitoon. Huolitsijoiden yhteisessä sähköpostissa on asiakasviestinnän ja toimeksiantojen lisäksi myös talon sisäistä viestintää. Sisäinen viestintä sisältää muun muassa laskujen, rahtikirjojen ja muiden olennaisten dokumenttien lähettämistä.

2 Insinööriyön tutkimussuunnitelma

Insinööriyön tavoitteen saavuttamiseksi on luotu tutkimussuunnitelma, missä rajataan insinööriyön sisältö, määritellään tutkimuksen lähestymistapa, tutkimuksen työvaiheet sekä tiedonkeruusuunnitelma. Tutkimuksen lähestymistavan on määrä kertoa tutkimuksessa hyödynnetystä tutkimusmenetelmästä. Tutkimuksen vaiheet muodostavat visuaalisen kuvan tavoitteesta, tutkimuksen ja tiedonkeruun vaiheista ja tuloksista. Tiedonkeruun suunnitelma kuvastaa tutkimuksen eri vaiheiden tiedon lähteitä.

2.1 Rajaus ja sisältö

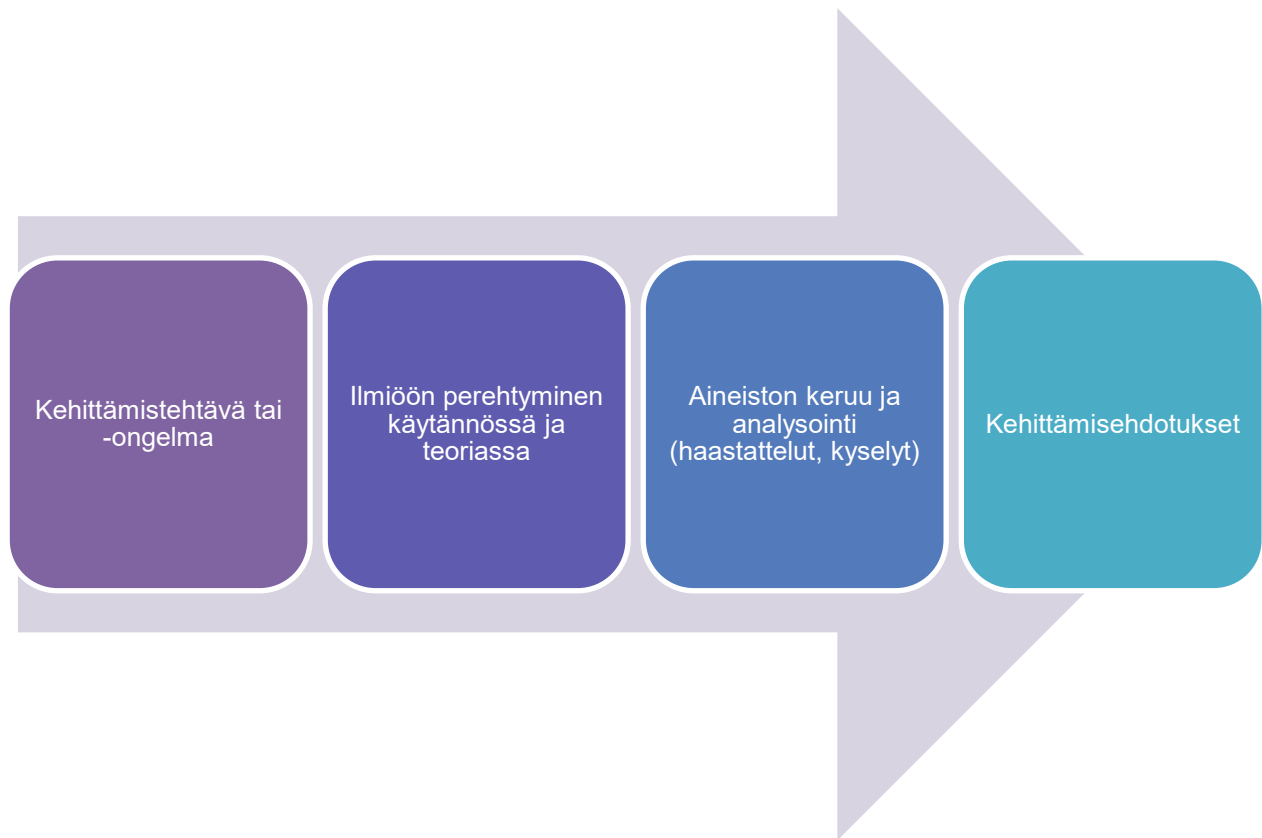
Insinööriyö koostuu kuudesta osasta. Johdannossa esitetään lyhyesti kohdeyritys, liiketoiminnan haasteet ja tavoitteet. Osassa 2 käydään läpi insinööriyön tutkimussuunnitelma, mikä sisältää insinööriyössä käytetyt menetelmät ja materiaalit. Seuraavaksi osiossa 3 analysoidaan yrityksen sähköpostin ja huolintaosaston työskentelyn nykytilanne ja määritellään nykytilan heikkoudet ja vahvuudet. Osiossa 4 tarkastellaan saatavilla olevaa tietoa sekä nykytila-analyysistä saatujen tulosten perusteella alan parhaita käytäntöjä, joista muodostuu insinööriyön kirjallisuuden käsitekehys. Tämän jälkeen osiossa 5 luodaan kehitysehdotuksia sähköpostille ja nykyisille toimintatavoille. Lopuksi osio 6 pitää sisällään insinööriyön yhteenvedon, mikä kiteyttää koko insinööriyön.

2.2 Tutkimuksen lähestymistapa

Insinööriyössä hyödynnetään tapaustutkimuksen (case study) lähestymistapaa. Tapaustutkimuksen kohteena eli tapauksena voi olla yritys, yrityksen tuote, palvelu, prosessi tai toiminta. Työssä pyritään tapaustutkimuksen ominaisuuksien mukaisesti syvällisesti ymmärtämään kehitettävää kohdetta ja tätä kautta tuottamaan uusia kehittämis- ja parannusehdotuksia. Tapaustutkimuksen avulla pystytään vastaamaan kysymyksiin ”miten?” ja ”miksi?” ja sen avulla voidaan selvittää, kuinka jokin on mahdollista tai kuinka jokin tapahtuu. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 52.)

Tapaustutkimuksen ominaisia piirteitä ovat ilmiöön perehtyminen niin käytännössä kuin teoriassa, empiiristä aineistoa kerätään ja analysoidaan, kuten haastatteluja, kyselyitä ja havainnoiteja, jonka jälkeen luodaan kehittämis ehdotuksia tai kehittämissmalli. Tapaustutkimuksissa tutkimuksen kohteita on vähän, ja tutkittava tapaus voi olla ihmisryhmä, organisaatio, prosessi tai toiminto. Tapaustutkimuksen ei tarvitse kohdistua vain yhteen tapaukseen, vaan niitä voi olla useampia. Kohde on kuitenkin ymmärrettävä kokonaisuutena eli tapauksena. (Ojasalo ym. 2015, 53.)

Tapaustutkimus sopii insinööriyön lähestymistavaksi, sillä työn tarkoituksena on tutkia kohdeyrityksen nykyisiä toiminta- ja kommunikointitapoja sekä selvittää nykyisten prosessien heikkouksia ja vahvuuksia. Insinööriyön tarkoituksena on tuottaa tietoa kehittämisen tueksi ja luoda kohdeyritykselle kehittämis ehdotuksia yhteisen sähköpostin hallintaan ja kommunikointitapoihin. Insinööriyö mukailee myös Ojasalo ym. (2015, 54) määrittelemän tapaustutkimuksen tavannaista etenemistä.



Kuva 1. Tapaustutkimuksen vaiheet (mukaillen Ojasalo ym. 2015, 54)

2.3 Tutkimuksen vaiheet

Kuva 2 havainnollistaa tämän insinööriyön tutkimusstrategiaa. Sen tarkoituksena on visualisoida työn tavoitetta, tutkimuksen vaiheita, tiedonkeruun vaiheita ja tuloksia.



Kuva 2. Tutkimuksen vaiheet

Insinööriytyö alkaa työn tavoitteen määrittämisellä. Tavoitteen ollessa selkeä siirytään seuraavaan vaiheeseen, joka on nykytila-analyysi. Nykytila-analyysissä kuvataan mahdollisimman tarkasti nykyiset toimintatavat sekä sähköpostin hallinnan tilanne ja perehdytään syvällisesti kehityshaasteeseen. Tämän vaiheen tuloksena saadaan vahvuudet ja heikkoudet. Nykytila-analyysin muodostamiseen hyödynnetään yrityksen yhteissähköpostia, sisäisiä tiedostoja sekä haastatteluja.

Seuraava vaihe perustuu hyödyllisen tiedon kartoittamiseen ja keräämiseen. Työ koskee kommunikoinnin selkeyttämistä, prosessien tehostamista ja sähköpostin hallinnan parantamista, joten työhön kerätään näitä tukevia ja hyödyllistä kirjallisuutta. Kirjallisuusosiossa käsitellään myös alan parhaita käytäntöjä heikkouksien kehittämiseksi sekä tavoitteiden saavuttamiseksi. Parhaat käytännöt on kerätty saatavilla olevasta kirjallisuudesta sekä tehdyistä haastatteluista. Tuotoksena kirjallisuudesta ja parhaista käytännöistä syntyy insinööriytyön käsitekehys, jota tarvitaan nykytila-analyysissä mahdollisten havaittujen heikkouksien ratkaisemiseen ja potentiaalisten kehitysehdotusten muodostamiseen.

Käsitekehityksen ja nykytila-analyysin tulosten avulla luodaan kehitysehdotus sähköpostille ja nykyisille toimintatavoille. Tämän vaiheen tuotoksena on lopullinen ehdotus. Projekti päättyy johtopäätöksiin, jossa on käyty läpi hankkeen tulokset ja jatkoehdotukset.

2.4 Tiedonkeruusuunnitelma

Insinööriyössä käytettyä tietoa kerättiin useammista eri tietolähteistä. Kerättyjä tietoja hyödynnettiin nykytila-analyysissä, kehitysehdotusten laatimisessa sekä kehitysehdotusten mahdollisessa muokkaamisessa. Kuvassa 3 havainnollistetaan insinööriyön tiedonkeruusuunnitelma.

	SISÄLTÖ	LÄHDE	AVAINHENKILÖ	AJOITUS	TUOTOS
DATA 1 Nykytila-analyysi	<ul style="list-style-type: none"> Nykytila-analyysi sähköpostista ja huolintatiimin työskentelystä Nykytilan vahvuuksien ja heikkouksien analysointi 	<ul style="list-style-type: none"> Yrityksen sisäiset dokumentit Yhteissähköposti Avainhenkilöiden haastattelut 	<ul style="list-style-type: none"> Team Leader liikennetiimi Team Leader Specialist, Production Manager Director BUIT, BPM, ITS 	<ul style="list-style-type: none"> Maaliskuu 	<ul style="list-style-type: none"> Yhteenveto vahvuuksista ja heikkouksista Käsitekehys
DATA 2 Kehitysehdotusten laatiminen	<ul style="list-style-type: none"> Kehitysehdotusten laatiminen nykytilan sekä vahvuuksien ja heikkouksien perusteella 	<ul style="list-style-type: none"> Nykytila-analyysi Käsitekehys Avainhenkilöiden haastattelut 	<ul style="list-style-type: none"> Huolintatiimi Team Leader Customs Branch Manager Customs 	<ul style="list-style-type: none"> Huhtikuu 	<ul style="list-style-type: none"> Lopullinen kehitysehdotus ja tuotos

Kuva 3. Tiedonkeruusuunnitelma

Ensimmäisessä tiedonkeruuosiossa kartoitettiin yrityksen sähköpostin ja huolintatiimin työskentelyn nykytila. Nykytila-analyysi on muodostettu hyödyntämällä yrityksen sisäisiä dokumentteja, tutkimalla huolitsijoiden yhteissähköpostia sekä haastatteleamalla avainhenkilöitä. Käsitekehys koostuu saatavilla olevasta kirjallisuudesta sekä alan parhaista käytännöistä. Avainhenkilöiden haastattelut perustuivat parhaiden käytäntöjen löytämiseen sekä vahvuuksien ja heikkouksien löytämiseen. Haastatteluun valittiin yrityksen liikennetiimin tiiminvetäjä (Team Leader), specialist tiiminvetäjä/tuotantopäällikkö (Team Leader/Production Manager) sekä yksi johtoryhmän jäsen (Director), joka vastaa IT-asioista ja useista eri tiimeistä. Tulokset kohdasta Data 1 määrittelevät kirjallisuuden

käsitekehityksen ja insinööriyön kehityskohteet. Datan 1 tuloksena saadaan yhteenveto vahvuuksista ja heikkouksista sekä kirjallisuuden käsitekehitys.

Toinen tiedonkeruuosio perustuu kehitysehdotusten luomiseen. Nykytila-analyysin, kirjallisuuden ja avainhenkilöiden haastattelujen avulla muodostetaan kehitysehdotukset sähköpostille ja toimintatavoille. Tiedonkeruusuunnitelman viimeisen vaiheen tuloksena saadaan lopulliset kehitysehdotukset ja insinööriyön lopulliset tuotokset.

3 Sähköpostin ja huolintatiimin työskentelyn nykytila-analyysi

Tämän osion tarkoituksena on kuvata yrityksen huolintatiimin tämänhetkistä nykytilaa työskentelyssä sekä huolintatiimin yhteissähköpostin toimintojen ja käytäntöjen nykytilaa. Nykytila-analyysissä perehdytään huolintatiimin työskentelyprosesseihin, sähköpostin hallintatapoihin ja käytäntöihin. Analyysissä käydään läpi myös nykyiset viestintätyökalut sekä niiden päivittäistä käyttöä työssä. Huolintatiimin, esihenkilöiden ja toisten tiimien henkilöiden haastattelujen avulla saadaan kattava yleiskäsitys nykyisistä toimintatavoista sekä yhteenveto nykytilan vahvuuksista ja heikkouksista.

3.1 Työskentelyprosessin nykytila

Huolinta-asiantuntijoiden työtehtävät ovat hyvin laaja-alaisia, ja ne vaativat paljon osaamista tekijältään. Huolintatiimin tekemä työ on merkittävää yritykselle ja sen asiakastyytyväisyydelle. Huolintapalveluiden avulla voidaan varmistaa asiakkaille lainmukaista ulkomaankauppaa ilman viiveitä tai sanktioita. Huolintatiimi varmistaa, että asiakkaan prosessit tehdään tullivaatimusten mukaisesti, verot kannetaan oikein ja kuljetukset hoidetaan oikeaan paikkaan, aikataulujen mukaisesti. Jotta asiakkaalle voidaan tarjota paras mahdollinen asiakaskokemus, on työskentelyprosessien oltava tehokkaita ja toimivia.

Huolintatiimin työtehtäviin sisältyy muun muassa tuonti- ja vientilähetysten tulli-ilmoitukset, turvatietoilmoittaminen, tullit, verot, ulkomaankauppatilastot,

passitukset, lupien ja lisenssien hakeminen sekä asiakaspalvelu. Huolintatiimin erinäisten tehtävien myötä heillä on useita eri järjestelmiä käytössään, ja he toimivat tiiviissä yhteistyössä muiden liiketoimintayksiköiden työntekijöiden kanssa. Yhteistyötä tehdään myös satamaoperaattoreiden, tullin ja erinäisten viranomaisten kanssa.

Huolintatiimi hoitaa useista eri maista saapuvien ja eri maihin lähtevien tavaroiden tullauksia. Vastuualueita ei ole jaettu tiimin sisällä maakohtaisesti, vaan ajan myötä tietyistä asiakkuuksista on muodostunut aina tietylle huolitsijalle hoidettava asiakas. Huolintatiimin koostuessa kolmen eri paikkakunnan toimiston henkilöstöstä ovat asiakkuudet pääasiassa kuitenkin määritelty tietyin toimiston vastuualueeksi.

Osa hoidettavista tuontitullauksista osoitetaan huolitsijalle tehtäväksi Calloverlistalla, mikä on Excel-tiedosto, mihin päivitetään viikoittaiset saapuvat lähetykset. Huolintatiimin tiiminvetäjä nimeää kyseiseen Excel-tiedostoon jokaiselle huolitsijalle hoidettavat tullaukset.

Huolitsijoille saapuu toimeksiantoja joko suoraan asiakkaalta omiin työsähköposteihin tai tiimin yhteissähköpostiin. Huolitsijat saavat toimeksiantoja myös yrityksen liikenteenhoitajilta, asiakaspalvelusta tai muusta yksiköstä. Huolintatiimillä on käytössään myös toiminnanohjausjärjestelmä, mihin huolintatiimille laitetaan toimeksiantoja huolintajonoon tehtäväksi.

Huolinnassa tarvitaan aina asiakkaalta tai toimeksiantajalta tiettyjä dokumentteja, kuten esimerkiksi kauppalasku tai proforma, pakkauslista, mahdolliset alkuperätodistukset, mahdollinen passi tai muita vastaavanlaisia asiakirjoja. Dokumenttien saamisessa on ollut ongelmia, sillä asiakkaat eivät aina ymmärrä lähettää kaikkia toimeksiannon suorittamiseen tarvittavia dokumentteja. Huolitsijoiden ja liikenteenhoitajien välisessä dokumenttien välittämisessä on ollut myös haasteita, sillä dokumenteille on useita eri tallennuspaikkoja, tai ulkopuolisista syistä dokumentit eivät ole aina saatavilla. Dokumentit saattavat olla sähköpostin liitteenä, yrityksen Ishare-sivustolla tai asiakkuudenhallintajärjestelmässä.

Huolintatiimi joutuu käyttämään ison osan työskentelyajasta dokumenttien etsimiseen ja niiden saamiseen.

Huolitsijoiden tarvitsemissa dokumenteissa ei välttämättä aina täsmää tiedot. On esimerkiksi mahdollista, että tuontitullattavan tavaran lähetyksen kauppalakulla oleva paino eroaa passilla olevasta painosta, tai vaihtoehtoisesti pakkauslaji on passilla eri, kuin mitä se todellisuudessa on. Tällöin asia on selvitettävä tavaran saapumispaikasta riippuen, joko satamaoperaattoreiden/varustamoiden kanssa tai yrityksen terminaalityöntekijöiden kanssa. Selvitys hoidetaan sähköpostilla.

Osa tullattavista lähetyksistä saapuu yrityksen terminaaliin. Jotta huolitsija saa tiedon, että tavarat voidaan tullata, terminaalityöntekijät lähettävät yrityksen tulonumerotaulukon tietyille jakeluryhmälle sähköpostissa. Tulonumerotaulukko on Excel-tiedosto, mihin terminaalityöntekijät päivittävät saapuneiden lähetysten tietoja, mahdollisten passien numerot ja ilmoittavat, saako lähetyksen tullata vai ei. Mikäli lähetyksissä, papereissa ja tavaroissa ilmenee poikkeavuuksia, terminaalityöntekijät ilmoittavat asiasta huolintatiimin yhteissähköpostiin.

Huolitsijoiden työskentelyprosesseihin on luotu erilaisia ohjeita, kuten miten tiettyissä erikoistullaustilanteissa toimitaan, miten tiettyjä asiakkuuksia hoidetaan, kuinka sähköpostia tulisi hallita sekä miten ja minne tietyt tullausdokumentit pitäisi tallentaa ja missä muodossa. Ohjeiden tallennuspaikat on määritelty siten, että yrityksen Ishare-sivustolla ovat asiakaskohtaiset ohjeet ja verkkolevyllä ovat työskentelyyn liittyvät ohjeet. Verkkolevyllä oleville ohjeille ei ole olemassa selkeää ohjeet-kansiota, vaan ne saattavat sijaita esimerkiksi tietyn aiheen kansion sisällä, jossakin alakansiossa. Ohjeet eivät myöskään ole usein ajan tasalla, tai niitä ei ole ollenkaan, mikä vaikeuttaa esimerkiksi uusien työntekijöiden perehdyttämistä tai toisen huolitsijan asiakkuuden hoitamista.

Huolintatiimin työnkuvaan kuuluu myös tehtyjen tuonti- tai vientitullausten, tai muiden toimenpiteiden laskutus toimeksiantajalta tai asiakkaalta. Laskutus hoidetaan aina huolitsijan toimesta manuaalisesti ja se on pyritty hoitamaan heti,

kun se on mahdollista, tai viimeistään kuukauden viimeisenä päivänä. Laskutuksessa huolitsijan on huomioitava, jos huolintatiimin yhteissähköpostiin on saapunut omaan lähetykseen liittyviä ostolaskuja, eli mahdollisia lähetykseen kuuluvia ulkopuolisia satama- tai terminaalikuluja.

3.2 Nykyiset viestintätyökalut

Huolintatiimillä on tällä hetkellä käytössä paljon työkaluja niin sisäiseen kuin ulkoiseen viestintään. Organisaation sisäiseen viestintään sisältyy kaikki tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, mikä tapahtuu työyhteisön jäsenten, organisaation tai sen sisäisten ryhmien välillä. Sisäistä viestintää toteuttaa kaikki organisaatiossa työskentelevät henkilöt, aina työntekijöistä johtoportaan saakka, ja se voi olla virallista tai epävirallista. Ulkoinen viestintä puolestaan pitää sisällään viestintää, joka on suunnattu organisaation ulkopuolisille henkilöille ja sidosryhmille, kuten esimerkiksi asiakkaille, tullille tai satamaoperaattoreille.

Yrityksellä on käynnissä Office 365 -palveluihin siirtyminen, mikä tulee mahdollistamaan tulevaisuudessa paremmat viestintäkanavat ja työkalut. Siirtymisen myötä pyritään vanhoista ei-toimivista työkaluista pääsemään eroon ja siirtymään uusiin toimivampiin ratkaisuihin.

Huolintatiimin pääasiallinen viestintä tapahtuu sähköpostilla eli Microsoft Outlookilla. Jokaisella työntekijällä on käytössään oma henkilökohtainen työ sähköposti, millä hoidetaan päivittäisiä työasioita niin sisäiseen kuin ulkoiseen viestintään. Kaikilla on sähköpostissaan ominaisuutena kalenteri, jonka avulla voidaan ajoittaa tapaamisia ja tapahtumia. Huolitsijoille on luotu toimistokohtaiset ryhmäsähköpostiosoitteet, jotka ohjaavat saapuvat viestit kyseisen toimiston työntekijöiden sähköposteihin. Huolintatiimillä on käytössään yhteissähköposti, jota käytetään yrityksen eri osastojen väliseen sisäiseen viestintään. Sähköpostia käytetään myös asiakkaiden yhteydenotto-kanavana, mihin he voivat laittaa huolintaan liittyviä kyselyitä, tarjouspyyntöjä tai mahdollisia toimeksiantoja.

Office 365:een siirtymisen aikana huolintatiimillä on vielä osittain käytössään aiemmin käytetty Skype for Business. Skype on mobiililaitteella, tietokoneella tai tabletilla toimiva ohjelmisto. Sitä hyödynnetään huolintatiimissä tarvittaessa ryhmäpalavereihin, tapaamisiin, puheluihin, pikaviestien lähettämiseen tai tiedostojen jakamiseen. Skype for Business toimii huolitsijoiden työpuhelimena. Huolitsijalle saapuvat työpuhelimet tulevat huolitsijan Skypeen.

Yrityksessä ollaan siirtymässä pois Skype for Businessista siirtymällä vähitellen Office 365:n tarjoamaan Microsoft Teamsiin. Microsoft Teams on virtuaalinen viestintä- ja ryhmätyöskentelytila, minkä avulla keskustelut, tiedostot ja tarvittavat sovellukset saadaan yhteen paikkaan. Teams toimii erilaisilla päätelaitteilla, ja se voidaan yhdistää toimimaan muiden Office 365 -palveluiden kesken. Huolintatiimi hyödyntää Teamsia tällä hetkellä ainoastaan sisäisiin palavereihin. Microsoft Teams tuo niin paljon mahdollisuuksia, joiden hyödyntämistä parhailaan selvitetään.

Tiimin sisäiseen nopeaan viestintään käytetään pilvipohjaista Telegram Chat -viestisovellusta, joka toimii niin puhelimessa, selaimessa tai työpöytäsovelluksessa. Telegram-sovellusta käytetään esimerkiksi tilanteisiin, joissa huolitsija tarvitsee kiireellisen työtilanteen takia työapua, tai huolitsijalla on jokin ongelmatapaus, tai muuten vain keskusteluun.

Yammer toimii koko organisaation yhteisenä jakelukanavana, missä voidaan tuoda ajatuksia ilmi koko työyhteisölle maasta riippumatta. Se toimii hitaampi-tempoisena ja laajamittaisempaan tiedonvälityksen kanavana koko organisaation läpi.

3.3 Yhteissähköpostin nykytila

Kuten aiemmin mainittiin, huolintatiimin pääasiallinen viestintä tapahtuu sähköpostilla ja tiimillä on käytössään yhteissähköposti, jota käytetään yrityksen eri yksiköiden väliseen sisäiseen viestintään sekä asiakasviestintään. Tiimin suurimmat ongelmat painottuvat tällä hetkellä yhteissähköpostiin, sen hallintaan,

saapuvien toimeksiantoihin, sisäiseen sähköpostiviestintään, täyttymisongelmiin sekä työnjakoon.

Yhteissähköpostiin saapuu paljon viestejä muun muassa asiakkailta, asiakaspalvelusta, tullista, terminaalista, liikenteenhoitajilta, laskuttajilta, satamaoperaattoreilta ja monelta muulta eri taholta. Viestejä saapuu useasti päivässä, jonka myötä yhteissähköpostissa on jatkuvasti lukemattomia viestejä, jolloin toimeksianto voi jäädä tekemättä tai tullaukseen tarvittava olennainen tieto jää saavuttamatta.

Huolintatiimin yhteissähköpostiin saapuu toimeksiantoja asiakkailta. Toimeksiannot ovat hyvin usein tiedoiltaan vajavaisia, niistä saattaa puuttua tarvittavia dokumentteja, eivätkä ne ole missään tietyssä määrämudossa. Asiakkaiden toimeksiannoille ei ole myöskään olemassa standardoitua lomaketta, jonka asiakkaat voisivat täyttää ja toimittaa.

Huolintatiimin yhteissähköpostissa on myös sisäistä viestintää. Suurin osa sisäisestä viestinnästä käydään eri liikennesuuntien liikenteenhoitajien ja terminaalityöntekijöiden kanssa. Sisäistä viestintää on paljon, ja se koostuu muun muassa dokumenttien lähettämisestä, lähetyksiin liittyvistä asioista, ostolaskuista sekä mahdollisten ongelmien selvityksistä.

Yhteissähköpostin ongelmia on pyritty korjaamaan sähköpostin kategorisoinnilla ja yhteisillä sovituille säännöillä. Sähköpostin kategorisointi perustuu sähköpostiin luotuihin kategorioihin, joita on tällä hetkellä 15. Kategorioita on muodostettu aiheen mukaan, kuten esimerkiksi jokaiselle toimistolle on luotu oma kategoria, samoin myös saapuville ostolaskuille, tullin ilmoituksille, eri liikenteiden tullaukseen liittyville asioille, terminaalille ja asiakaspalvelulle.

Yhteiset säännöt perustuvat kirjattuihin ohjeisiin, jotka pitävät sisällään sääntöjä, miten saapuvien viestien kanssa tulisi toimia. Ohjeiden mukaan, sähköpostin saapuessa sekä henkilökohtaiseen sähköpostiin ja yhteissähköpostiin, huolitsija ottaa asian hoitoon, poistaa viestin yhteissähköpostista, ja keskustelu asiakkaan kanssa jatkuu omassa sähköpostissa ellei ole välttämätöntä, että koko

tiimi tietää keskustelun kulusta. Samoin jos viesti saapuu ainoastaan yhteissähköpostiin, huolitsija, joka ottaa asian käsittelyyn, siirtää viestin omaan sähköpostiinsa, ja keskustelu jatkuu siellä. Sovittuna käytäntönä on ollut, että vuoroviikoin, joka kolmas viikko, kunkin toimiston tiimillä on vastuu huolehtia, ettei yksikään yhteissähköpostin viesti jää kategorisoimatta, lukematta tai reagoimatta. Vastuuna on myös mahdollisten epäselvien viestien välittäminen eteenpäin oikealle henkilölle.

Kirjattujen sähköpostiohjeiden suhteen on kuitenkin ilmennyt, etteivät kaikki huolintatiimistä ole ymmärtäneet sääntöjä samalla tavalla, jolloin niiden noudattaminen on jäänyt vähäiseksi, tai niitä on noudatettu eri tavalla. Vaikka jokaiselle toimiston tiimille on jaettu viikoittainen vastuu sähköpostin huolehtimisesta, viestejä jää edelleen lukematta, kategorisoimatta ja selvittämättä.

Vaikka yhteissähköpostin ongelmia on pyritty korjaamaan, on siinä edelleen suuria ongelmia ja riskikohtia, joihin on saatava ratkaisu. Kategorisoinnin mahdollisena riskinä on viestin kategorisointi väärään kansioon. Riskinä on myös se, että sähköpostiviesti merkataan vahingossa luetuksi, jolloin viesti jää huomaamatta eikä tule käsitellyksi. Yhteissähköpostissa on ongelmana myös epävarmuus siitä, onko joku oman toimiston tiimistä ottanut toimeksiannon itselleen hoidettavaksi. Sähköpostiin saapuvien asiakkaiden toimeksiantojen kanssa on myös ongelmaksi muodostunut se, jos saapuva toimeksianto ei ole kenellekään huolitsijalle nimetty. Nimeämättömät toimeksiannot saattavat jäädä tekemättä, tai ne myöhästyvät. Hyvin usein huolitsijoiden tiiminvetäjä joutuu kysymään tekemättömistä toimeksiannoista, jolloin vastuu kaatuu vain yhdelle henkilölle.

3.4 Muiden tiimien toimintatapojen nykytila

Yrityksen muiden tiimien henkilöitä haastateltiin, jotta pystyttiin muodostamaan yleiskäsitys nykyisistä toimintatavoista sähköpostin ja Microsoft Teamsin osalta muissa tiimeissä. Haastatteluista haluttiin saada tulokseksi alan parhaita käytäntöjä, joita voidaan mahdollisesti hyödyntää huolintatiimille muodostettavissa

kehitysehdotuksissa. Haastattelujen kautta pyrittiin myös saamaan esille huolintatiimin nykytilanteen vahvuuksia ja heikkouksia.

Haastatteluissa käytettävät kysymykset pyrittiin muotoilemaan siten, että niistä saatuja vastauksia voidaan hyödyntää nykytila-analyysiin sekä kehitysehdotusten rakentamiseen. Kysymykset muotoiltiin avoimeksi, jotta vastaajat pystyivät vastaamaan käytännössä niin kuin halusivat. Vastaajilla oli vaihtoehtona vastata muutakin kuin kyllä tai ei. Haastateltavat henkilöt valittiin pienemmän ryhmän kanssa, johon sisältyi huolintatiimin esihenkilö, tiiminvetäjä sekä kaksi työntekijää huolintatiimistä.

Haastattelukysymykset perustuivat pääasiassa sähköpostiin ja Microsoft Teamsiin liittyvistä kysymyksistä. Sähköpostin osalta pyrittiin saamaan selville, miten asiakkaiden toimeksiannot hoidetaan, miten dokumentteja hallitaan, onko sähköpostissa sisäistä viestintää sekä onko olemassa sääntöjä tai käytäntöjä. Teamsin osalta kysymykset painottuivat siihen, onko tiimillä ylipäättänsä Teams käytössä, onko määritelty, mitkä asiat kuuluvat Teamsiin ja mitkä sähköpostiin sekä miten koetaan, että Teamsia voitaisiin hyödyntää. Viimeisimpänä pyydettiin kertomaan avoimesti heidän mielestään parhaita käytäntöjä. Nämä kysymykset esitettiin liikennetiimin tiiminvetäjälle sekä specialist-tiimin tiiminvetäjälle/tuotantopäällikölle.

Ensimmäinen haastattelu pidettiin liikennetiimin tiiminvetäjälle. Liikennetiimillä on käytössään samaan tapaan yhteissähköposti kuin huolintatiimillä. Haastattelussa saatiin selville tiimin hyödyntävän yhteissähköpostissa kategorisointia sekä sääntöjä, jotka ohjaavat tietyistä osoitteista saapuvat sähköpostit tiettyyn kategoriaan. Liikennetiimi saa asiakkaiden toimeksiannot asiakkuudenhallintajärjestelmään, missä hoidetaan samalla kaikki asiakaskirjeenvaihto. Sisäiseen viestintään hyödynnetään ainoastaan Teamsia. Parhaiksi käytännöiksi haastateltava mainitsi sähköpostin kategorisoinnin ja säännöt sekä Teamsin Chat-ryhmät ja yhteisten tiedostojen tallennus Files-välilehdelle.

Toinen haastattelu pidettiin Specialist-tiimin tiiminvetäjälle / tuotantopäällikölle. Myös Specialist-tiimillä on käytössään yhteissähköposti. Asiakkaiden toimeksiannot tulevat asiakkuudenhallintajärjestelmän kautta ja siellä käydään kaikki asiakaskirjeenvaihto. Specialist-tiimissä sisäistä viestintää käydään sekä yhteissähköpostissa kuin myös Teamsin Chatissa. Heillä on olemassa kirjatut säännöt yhteissähköpostista. Sääntöihin kuuluu sähköpostien kategorisointi, sekä jos henkilö ottaa yhteissähköpostissa asian itselleen hoidettavaksi, on sähköpostin otsikkoon merkittävä omat nimikirjaimet. Säännöissä ohjataan myös jatkuvaan sähköpostin putsamiseen, jota tehdään kerran viikossa. Pyritään siihen, että sähköposti olisi mahdollisimman siisti ja käsitellyt asiat arkistoidaan pois. Haastateltava kertoi parhaiksi käytännöiksi sähköpostin kategorisoinnin, nimikirjaimet otsikossa, jatkuva arkistointi sekä Teams Chat- ja Teams Files -välilehden hyödyntämisen.

Johtoryhmän jäsenelle, joka vastaa yrityksen IT-asioista, esitettiin kahden aiemman haastattelun tulokset ja hänelle luotiin eri haastattelukysymykset. Häneltä pyydettiin näkemyksiä siihen, miten huolintatiimi voisi hyödyntää Teamsia, miten toimeksiantoja kannattaisi hallita, miten sisäisiä tai eri liiketoimintayksiköiden välisiä dokumentteja kannattaisi jakaa sekä miten yhteissähköpostia voisi hallita.

Teamsin hyödyntämiseen haastateltava suositteli huolintatiimille Task By Planner -ominaisuutta, yksinkertaisten Sharepoint-listojen tuomista Teamsiin sekä Teams Files -välilehden hyödyntämistä tiedostojen tallentamiseen. Asiakkaiden lähettämien toimeksiantojen hallintaan hän ehdotti mahdollisuuksiksi Excel-tilauslomakkeen tai Microsoft Forms- lomakkeen, jotka voitaisiin luoda huolintatiimin tarpeisiin. Sisäisten dokumenttien hallintaan paras olisi Teams Files -välilehti. Eri tiimien välisten dokumenttien jakamiseen hän suositteli SharePointin hyödyntämistä.

3.5 Nykytilan vahvuudet ja heikkoudet

Huolintatiimin vahvuudet korostuvat asiantuntevassa palvelussa, mikä luo yritykselle lisäarvoa. Huolintatiimi koostuu henkilöistä, joilla on useamman vuoden kokemus alalta. Tiimin jäseniä pyritään jatkuvasti kouluttamaan ja työntekijöiden kehittymistä tuetaan. Asiantuntevan henkilöstön avulla pystytään varmistamaan, että toimeksiannot on tehty viimeisimpien lainsäädäntöjen ja oikeiden menettelyjen mukaan.

Huolintatiimin henkilökunta on ollut pysyvää, sekä vaihtelu on ollut vähäistä, mikä viestii siitä, että tiimissä on tällä hetkellä hyvä olla. Esihenkilöt ja tiiminvetäjät pyrkivät pitämään huolen siitä, että yhteistyö sujuu moitteettomasti ja jokaisen mielipiteet tulevat kuulluksi. Yrityksessä pyritään jatkuvaan kehittämiseen ja parantamiseen, mistä markkinoiden johtajuuskin kertoo.

Huolintatiimin sisäisiin vahvuuksiin kuuluu muiden auttaminen kiire- tai ongelmatilanteissa. Tiimissä pyritään aktiiviseen keskusteluun pikaviestintäsovellusten kautta, jotta pystytään varmistumaan siitä, että viestit saavuttavat jokaisen huolintatiimin jäsenen, ja mahdolliset ongelmatilanteet saadaan nopeasti ratkotua. Vahvuutena on myös tiimin kyky hyödyntää jäsenten erilaista kokemushistoriaa ja osaamista.

Yrityksessä eri tiimit ovat aktiivisesti yhteydessä keskenään, minkä avulla pystytään varmistamaan, että tiedonkulku on nopeaa, jonka myötä asioita saadaan nopeasti toteutettua. Sisäisen viestinnän avulla pystytään myös varmistamaan laajemmat kontaktipinnat.

Sähköpostin osalta toimiviksi ominaisuuksiksi ja vahvuuksiksi voidaan luokitella kategorisointi sekä säännöt, joita hyödynnetään jo huolintatiimin yhteissähköpostissa. Kategorisointi auttaa jäsenilemään sähköpostiviestejä helpommin ymmärrettävämpään muotoon, ja tällöin niiden hallinta on helpompaa.

Huolintatiimillä on olemassa erilaisiin työtilanteisiin luotuja ohjeita tai mallitapauksia. Osalle asiakkaista on luotu ohjeita, jotta mahdolliset sijaistamistilanteet

olisivat helpompia. Tiettyjen asiakkaiden osalta ohjeet ovat tällä hetkellä vaikeasti löydettävissä, niille ei ole määritelty tiettyä tallennuspaikkaa eivätkä ne välttämättä ole enää ajan tasalla. On myös useita asiakkuuksia, tai tullaustilanteita, joille ei ole luotu ollenkaan ohjeita, vaikka tarvetta olisi. Virheiden välttämiseksi ohjeiden ajantasaisuus on merkittävää. Jo olemassa olevat luodut kirjalliset ohjeet voidaan mieltää osaksi nykyisiä vahvuuksia, sillä niiden avulla voidaan nopeuttaa tiettyjä työskentelyprosesseja ja varmistaa, että tilanteessa toimitaan oikein. Olemassa olevien ohjeiden avulla pystytään välttämään tilanteita, joissa aikaa kuluu turhaan tiedon etsimiseen.

Yhteiseksi haasteeksi on muodostunut dokumenttien hallinta. Huolitsijat saavat tullauksiin liittyviä dokumentteja, jolloin dokumentit ovat joko sähköpostin liitteenä, Isharessa, asiakkuudenhallintajärjestelmässä, tai dokumentit saattavat puuttua kokonaan. Dokumenttien etsiminen eri paikoista vie huolitsijalta paljon työaikaa. Sähköpostit, joissa tarvittavat dokumentit tulisi olla liitteenä, ei ole välttämättä nimetty selkeästi, jolloin sähköpostin hakutoimintoa ei pystytä hyödyntämään.

Huolintatiimillä suurimmat heikkoudet painottuvat tällä hetkellä yhteissähköpostin hallintaan. Sähköpostiin tulee paljon viestejä, se on jatkuvasti täynnä, tärkeitä viestejä häviää muiden joukkoon ja lukemattomia viestejä on useita. Sähköpostin hallitsemiseksi on laadittu ohjeet, joiden mukaan on jo suurelta osin alettu toimimaan, mutta ei täysin toivotulla tavalla. Riskinä ja samalla heikkoutena on sähköpostin mahdollinen kategorisointi väärään kansioon tai se, että sähköposti merkitään vahingossa luetuksi. Sähköpostissa käydään paljon sisäistä viestintää, mikä omalta osaltaan täyttää sähköpostia.

Heikkoutena on se, ettei uusien tai kertaluontoisten asiakkaiden toimeksiantoille ole olemassa määriteltyä tapaa tai standardoitua lomaketta. Useat asiakailta saadut toimeksiannot ovat tiedoiltaan puutteellisia, ja niistä saattaa puuttua toimeksiannon hoitamiseen tarvittavat dokumentit. Toimeksiannot, jotka eivät ole kenenkään huolitsijan nimetyltä asiakkaalta, jäävät helposti tekemättä, tai niiden tekeminen myöhästyy. Tämä myös lisää epävarmuutta huolitsijoiden

välillä siitä, onko joku ottanut jo toimeksiannon hoidettavakseen. Asiakastyytyväisyyden ylläpitämiseksi on tärkeää, etteivät toimeksiannot jää tekemättä.

Kun yrityksellä on tällä hetkellä käynnissä Office 365 -palveluihin siirtyminen, on heikkoutena ilmennyt eri keskustelusovellusten määrä. Nyt tiimin sisäistä viestintää voidaan käydä sekä Skype-, Teams- ja Telegram- Chat-alustoilla. Tämä tuo osaltaan sekavuutta tiimin päivittäisiin asioihin. Tiimin sisällä on myös nousut esiin epävarmuutta uusiin palveluihin siirtymisestä, sillä kaikki sovellukset eivät ole jokaiselle tuttuja. Epävarmuus syntyy siitä, ettei eri sovelluksia, kuten Teamsia välttämättä osata käyttää, jolloin se vie lisää huolitsijan työaika ja tätä kautta ruuhkauttaa huolitsijan työjonoa.

Nykytilassa on otettava huomioon huolintatiimin henkilöiden eritasoinen osaaminen viestintätyökalujen osalta. Tiimi koostuu eri-ikäisistä ja koulutustaustaisista henkilöistä, joiden digitaalisten palveluiden käytön oppiminen on erilaista. Tällöin uusien sovellusten oppimista varten tulee järjestää tarvittavia koulutuksia sekä resursoida riittävästi aikaa.

Taulukko 1 on luotu havainnollistamaan nykytila-analyysissä tunnistettuja vahvuuksia ja heikkouksia.

Taulukko 1. Vahvuudet ja heikkoudet

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> - Asiantunteva henkilöstö - Usean vuoden kokemus - Työntekijöiden jatkuva kouluttaminen ja kehittäminen - Pysyvä henkilöstö, vähäinen vaihtuvuus - Esihenkilöt ja tiiminvetäjän huolenpito - Yrityksen toiminnan jatkuva kehittäminen ja parantaminen 	<ul style="list-style-type: none"> - Ohjeet vaikeasti löydettävissä, niillä ei ole tiettyä tallennuspaikkaa, eivätkä ne ole välttämättä ajan tasalla - Ohjeita puuttuu, vaikka niille olisi tarve - Dokumenttien hallinta - Sähköpostin hallinta - Sähköposti jatkuvasti täynnä, viestit häviävät muiden joukkoon, viestejä jää lukematta

<ul style="list-style-type: none"> - Aktiivinen tiimi, auttaminen tarvittaessa - Aktiivinen yhteydenpito eri liiketoimintayksiköiden välillä - Sähköpostin kategorisointi ja säännöt - Olemassa olevat ohjeet 	<ul style="list-style-type: none"> - Paljon sisäistä viestintää sähköpostissa - Asiakkaiden toimeksiannot saapuvat sähköpostiin ilman määriteltyä tapaa - Nimeämättömien toimeksiantojen tekemättä jääminen, tai niiden myöhästyminen - Epävarmuus huolitsijoiden välillä toimeksiannoista - Eri keskustelusovellusten määrä - Eritasoinen osaaminen viestintätyökaluissa ja digitaalisissa palveluissa
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Taulukossa mainitut asiat ovat yrityksen kannalta olennaisia, sillä niillä on epäsuora tai suora vaikutus asiakkaisiin ja työntekijöihin. Seuraavassa luvussa perehdytään kirjallisuuteen hyödyntäen yrityksen nykytilannetta ja heikkouksia.

Kehityskohteiksi valittiin nykytila-analyysin heikkouksista ohjeiden, dokumenttien ja sähköpostin hallinta, asiakkaiden toimeksiannot sekä viestintätyökalut. Kohteet valikoituvat kehityskohteiksi, sillä koetaan, että näiden kehittämällä saadaan luotua lisäarvoa huolintatiimin prosesseihin sekä tiimin työskentelyyn.

4 Kirjallisuuskatsaus

Tässä luvussa perehdytään kirjallisuudesta löydettyihin parhaisiin käytäntöihin. Aiheet on valittu nykytila-analyysistä saatujen tulosten perusteella sekä haastatteluista ilmenneiden asioiden pohjalta. Kirjallisuuskatsauksen aiheista muodostuu insinööriyön käsitekehys. Käsitekehys ja sen sisältämä kirjallisuus auttavat siirtymään insinööriyön seuraavaan vaiheeseen, eli kehitysehdotusten muodostamiseen.

4.1 Työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestintä, sisäinen viestintä tai organisaatioviestintä mielletään usein merkitykseltään samaksi asiaksi (Susanna, 2020). Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan kuitenkin ensisijaisesti organisaatiossa olevien sisäisten työyhteisöjen ja niiden jäsenten välistä vuorovaikutusta ja tiedon välitystä (Rauramo, 2021).

Työyhteisön jäsenten välinen viestintä ja vuorovaikutus voi olla sekä suullista että kirjallista, ja se voi tapahtua fyysisessä tai virtuaalisessa työympäristössä (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, 52). Työyhteisöviestinnällä tarkoitetaan myös viestinnän hyödyntämistä tavalla, jolla työyhteisöä koskevat tavoitteet saavutetaan (Susanna, 2020).

Työyhteisöviestintää käydään tiimien, osastojen, henkilöstön edustajien, asiantuntijoiden, yksiköiden ja toimipisteiden sisällä ja niiden välillä sekä myös yksittäisten työyhteisön jäsenten välillä (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, 52). Viestintää on aina kaikessa yrityksen jokapäiväisissä tilanteissa, kuten asiakaspalvelussa, toimistotiloissa, myyntityössä, markkinoinnissa ja johtamisessa (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2003, 9). Työyhteisöviestintä koskee myös osittain organisaation ulkopuolisia jäseniä, sillä työtä tehdään yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa, joissakin tapauksissa jopa asiakkaan tiloissa. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, 52.)

Ensisijainen tehtävä viestinnällä on tukea yrityksen toimintaa sen tavoitteiden mukaisesti ja sitouttaa henkilöstö tekemään yhteistyötä näiden saavuttamiseksi (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2003, 9). Koko työyhteisön vastuulla on varmistaa työyhteisöviestinnän toimivuus. Päämääränä on, että kaikki työntekijät saavat tietoonsa työhön ja työyhteisöön koskevia asioita ja työntekijät kokevat pystyvänsä vaikuttamaan työpaikan asioihin. Viestinnän ja tiedon tulisi kulkea aina johdolta alaisille ja päinvastoin alaisilta johdolle. (Rauramo, 2021.)

Työyhteisöviestintä perustuu avoimeen viestintään ja vuoropuheluun, jossa kuunnellaan ja aidosti arvostetaan työyhteisön eri osapuolten mielipiteitä, näkemyksiä ja odotuksia. Työyhteisöviestinnällä pyritään myös vaikuttamaan

osapuolten asenteisiin, käyttäytymiseen, tietoihin ja uskomuksiin. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, 53.) Toimivan viestinnän avulla pystytään mahdollistamaan hyvä työskentelyilmapiiri, työntekijöiden sitoutuminen työyhteisöön, sekä sen avulla pystytään luomaan edellytykset turvalliselle ja terveelliselle työlle, työssä onnistumiselle ja yhteiselle oppimiselle (Rauramo, 2021).

Hyvän työyhteisön ominaispiirteisiin sisältyy muun muassa tiedon jakaminen kaikille tasapuolisesti ja avoimesti, sekä uuden tiedon tuottamista ja yhteistä oppimista tuetaan. Hyviin piirteisiin sisältyy myös jokaisen mahdollisuus vaikuttaa työtään koskeviin asioihin. Ihmisten välillä on luottamus ja toisia arvostetaan, sekä jokaisella työntekijällä on halu ja mahdollisuus kehittää omaa osaamistaan. (Rauramo, 2021.)

Työyhteisöviestintää tutkineen professori Elisa Juholinin mukaan hyvin toimiva työyhteisöviestintä on välttämätön ehto, jotta yrityksissä pystytään tekemään tuloksia tuottavasti ja töitä laadukkaasti. Viestintä on kytköksissä ihmisten viihtymiseen ja työssä jaksamiseen niin myönteisessä kuin kielteisessä muodossaan. Etenkin muutostilanteissa yhteisöllisyys ja vuorovaikutus korostuvat selviytymismahdollisuuksina, ja ne antavat voimia vaikeiden asioiden käsittelyyn. Kun työyhteisöviestintä perustuu luottamukseen ja vuorovaikutukseen, se synnyttää energiaa ja luo tilaa mahdollisille innovaatioille. Juholinin mukaan hyvinvoiva työyhteisö on yhtä kuin tuottava työyhteisö. (Rissa 2016, 5.)

Yhä useampi organisaatio on kansainvälinen, ja niissä hyödynnetään useampia vieraita kieliä, jolloin eri kulttuurien tuntemusta ja kielitaitoa edellytetään. Työyhteisöviestinnässä on huomioitava kansainvälisyys ja monikulttuurisuus sekä niihin liittyvä viestintä. Teksti, puhe ja keskustelu tulisi muotoilla sellaiseen muotoon, missä sisältö on kerralla ymmärrettävissä. Varsinkin monikulttuurisissa työyhteisöissä tämä voi osoittautua haastavaksi. (Rissa 2016, 13.)

Yritysten toimintatavat ovat muuttuneet siihen, että työtä tehdään yhä enemmän verkostoissa, eri projekteissa ja tiimeissä, jopa organisaatorajojen ulkopuolella, jonka myötä työyhteisön käsite on laajentunut ja muuttunut (Rauramo, 2021).

Verkostomainen tapa toimia ja etätyöskentely on tullut yhä enemmän yleisemmäksi työyhteisöissä. Juholinin mukaan tällainen työskentely edellyttää vahvaa keskinäistä luottamusta ja avoimuutta. (Rissa 2016, 4.)

Yhä useammassa työyhteisössä työyhteisöviestintä on siirtynyt osittain tai lähes kokonaan virtuaaliseen työympäristöön. Virtuaalinen työympäristö ja sen merkitys korostuvat etenkin organisaatioissa, joissa on useita toimistoja maantieteellisesti eri alueilla. Tällöin suurin osa vuorovaikutuksesta joudutaan käymään digitaalisten kommunikointivälineiden avulla esimerkiksi digitaalisilla keskustelufoorumeilla, sähköpostilla, puhelimella, videoneuvotteluilla tai työyhteisöviestinnän foorumeilla. (Rauramo, 2021.)

4.2 Viestintäkanavat

Viestinnän avulla pystytään varmistamaan ihmisten ja organisaatioiden välinen yhteistyö. Nykypäivänä käytetyt viestintäteknologiat ovat tehneet viestinnästä entistä nopeampaa, ja niiden avulla ihmiset ovat helpommin tavoitettavissa. Vaikka viestintäteknologia etenee teknologiamuutosten myötä, on kuitenkin itse viestintätapahtuma sama. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2003, 7.)

Viestintätapahtumassa on lähettäjä ja vastaanottaja, missä lähettäjällä on sana vastaanottajalle. Vastaanottaja antaa lähettäjälle palautteen, joka on joko jokin ele, pään nyökkäys tai kielellinen ilmaisu, jolloin viestintä muuttuu kaksisuuntaiseksi. Jotta viesti saadaan vastaanottajalle perille, tarvitaan siihen hyvin usein viestimiä ja kanavia, kuten puhelin tai tietokone. Viesti voidaan saada myös perille välittäjän kautta, joka välittää viestin lähettäjältä vastaanottajalle. Välittäjää tai välittäjiä käytettäessä on kuitenkin aina riskinä, että alkuperäinen viesti muuttuu virheelliseksi. (Kortetjärvi-Nurmi & Rosenström 2003, 7.)

Viestintäkanavilla tarkoitetaan yksinkertaisesti viestintään käytettäviä menetelmiä tai työkaluja, joita hyödynnetään eri tavoin muiden ihmisten kanssa kommunikointiin ja vuorovaikutukseen. Eri viestintäkanavien avulla pystytään enemmän tai vähemmän tehokkaammin välittämään erilaista tietoa. (Dingwall, Labrie,

McLennon & Underwood 2018, 29.) Työturvallisuuskeskuksen mukaan viestintään voidaan käyttää seuraavanlaisia menetelmiä ja välineitä:

Taulukko 2. Viestinnän menetelmiä ja välineitä (mukaillen Rissa 2016, 13)

Uudet	Perinteiset
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Verkkopohjaiset yhteistyöalustat ▪ Virtuaaliset verkkokokoukset ▪ Digitaaliset ryhmätyötilat ▪ Blogit ▪ Mobiilit viestintäverkot ▪ Sosiaalinen media ▪ Facebook ▪ Yammer ▪ Skype ▪ Twitter ▪ LinkedIn ▪ Erilaiset muut pikaviestimet ▪ Muut tietoverkostot 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Puhelinsoitot ▪ Sähköpostiviestit ▪ Intranet ▪ Tiedotteet verkon kautta ▪ Sisäinen tv-järjestelmä ▪ Tapaamiset, keskustelut, kahvittelut ▪ Kehityskeskustelut ▪ Yhteistyöpalaverit, tiimi- ja osastokokoukset ▪ Seminaarit, opastus, koulutus, videoneuvottelut ▪ Kirjalliset tiedotteet ▪ Henkilöstölehti ja muut vastaavat julkaisut

Organisaatioiden on mietittävä viestintäkanavansa tarkkaan. Mitä paremmin organisaatiossa osataan valita oikeat viestintäkanavat, sitä paremmin viestintä onnistuu ja tätä kautta pystytään tavoittamaan oikeat kohderyhmät. Väärillä viestintäkanavilla ei välttämättä tavoiteta toivottua kohderyhmää. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 49.) Yrityksen valittaessa viestintäkanaviaan tulee huomioida yhteisön koko, henkilöiden työtehtävät, toimipisteiden määrä ja koko. Valintaan vaikuttaa myös se, tehdäänkö työtä etätyönä kotona, matkoilla tai vaihtoehtoisesti sidosryhmien tiloissa. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2016, 58.)

Viestintäkanavat voidaan yleisesti jakaa kahteen eri ryhmään: suullisiin ja kirjallisiin. Suulliset kanavat perustuvat yleensä kasvokkain viestintään, eli keskusteluihin. Tyypillisiä tilanteita ovat keskustelut työpaikalla, kehityskeskustelut, tiedotustilaisuudet sekä erilaiset neuvottelut, kokoukset ja palaverit. Kirjalliset

kanavat puolestaan perustuvat kirjalliseen viestintään, eli asioita välitetään tekstin avulla. Näitä voidaan välittää raporteissa, tiedotteissa, tekstiviesteissä tai sähköposteissa. Kirjalliset ja suulliset kanavat voidaan myös yhdistää internetin tuomien mahdollisuuksien avulla, esimerkiksi verkkoneuvotteluilla. Verkkoneuvotteluissa pystytään hyödyntämään kameraa, mikrofonia sekä Chat-ominaisuutta, jolloin osallistujat näkevät ja kuulevat toisensa sekä pystyvät keskustelemaan perinteisellä tavalla. Chat-ominaisuus puolestaan mahdollistaa verkkojuttelun eli kirjallisen viestinnän. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 50.)

Viestintäkanavat voidaan edelleen jakaa virallisiin ja epävirallisiin kanaviin. Virallisia kanavia, joita ovat esimerkiksi tiedotteet, osastopalaverit ja verkkosivut, hyödynnetään yleensä suunnitellussa viestinnässä. Epävirallisia kanavia taas ovat esimerkiksi keskustelut, joita käydään työntekijöiden välillä taukokuoneissa, sähköpostitse tai sosiaalisessa mediassa. Epävirallisia kanavia pidetään tärkeänä osana, sillä niiden avulla työntekijät pystyvät selkiyttämään ja täydentämään virallisista viestintäkanavista saatua tietoa. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 51–52.)

4.3 Järjestelmien ohjeistus ja koulutus

Digitaaliset prosessit muuttavat työtehtäviä, työpaikoilla tarvitaan enemmän analyttistä ajattelua, rutiinityöt vähenevät sekä ihmisten ja ohjelmistojen välinen vuorovaikutus normalisoituu (Behrens, 2021). Teknologia kehittyy ja paranee jatkuvasti, minkä seurauksena uusia ohjelmistoja ja järjestelmiä kehitetään. Teknologian kehitys ei kuitenkaan ole uusi ilmiö, vaan se mikä on muuttunut, on digitalisoinnin nopeus, joka merkitsee kaikenikäisille työntekijöille muutoksia (Behrens, 2021).

Tällä hetkellä on olemassa useita eri ohjelmistoja, joista yritykset voivat valita mieleisensä käyttöön. Ohjelmistojen runsas valikoima voi olla hyväksi yritykselle, mutta toisaalta taas turhauttavaa työntekijöille. Useat yritykset haluavat hyödyntää uusimpia ohjelmistoja ja järjestelmiä, mikä voi tuntua työntekijästä siltä, että kun edelliseen uuteen järjestelmään, ohjelmistoon tai teknologiaan on

totuttu, tulee taas uusi opeteltava. Tästä syystä yritysten on tärkeintä osata kouluttaa työntekijänsä uusiin järjestelmiin tai teknologioihin. (Bleich, 2022.)

Uusien järjestelmien ja ohjelmistojen käyttöönotossa on tarpeellista huomioida kaikki kohderyhmään kuuluvat. Kohderyhmään voi kuulua niin nuoria, vanhoja, päteviä, vähemmän koulutettuja ja eri lähtötasoltaan olevia henkilöitä. On huomioitava, että osalla työntekijöistä ohjelmistojen käytön oppimisessa voi kestää kauemmin kuin muilla, osa saattaa tarvita kattavamman koulutuksen, tai pidempiaikaisen tuen niiden käyttämiseen. (Behrens, 2021.)

Kun uusia järjestelmiä ja ohjelmistoja otetaan käyttöön, on osana hyvää muutoksenhallintaa hyödyntää asiantuntevaa kouluttajaa tai opastajaa. Jos kouluttajana käytetään henkilöä, joka ei itsekään tunne ohjelmistoa, ei tällöin todennäköisesti uuden opettelu motivoi työntekijöitä oppimaan. Kun hyödynnetään asiantuntijaa, pystytään myös varsinaisen koulutusvaiheen jälkeenkin saamaan teknistä tukea ja apua ongelmatilanteissa. Uusien järjestelmien ja ohjelmistojen käyttöönotossa tulisi myös järjestää riittävästi resursseja ja aikaa perehtymiselle, jotta koulutus on varmasti kattava ja se saisi hyvän vastaanoton. Yksi suurimmista virheistä on vaatia jo valmiiksi ylikuormittuneita työntekijöitä löytämään päivästäan lisää aikaa koulutukselle. Tämän lopputuloksena työntekijät vain todennäköisesti lykkäävät uuden opettelua niin pitkälle kuin mahdollista. (Bleich, 2022.)

Suurimman muutosvastustuksen välttämiseksi työntekijöille tulisi antaa tilaa ja aikaa käsitellä tulevat muutokset. Jotta työntekijät saadaan käyttämään ja opettelemaan uusia ohjelmistoja, tulee heille ilmoittaa etukäteen ja hyvissä ajoin tulevien koulutuksien päivämääristä sekä ohjelmistojen käyttöönotto tavoista. Ennen varsinaisen uuden ohjelmiston käyttöönottoa voidaan työntekijöitä pyytää tutustumaan ohjelmistoon esimerkiksi tutustumisvideon tai -linkin avulla. Työntekijöitä voidaan pyytää myös kirjaamaan ylös mahdolliset huolenaiheet ja kysymykset, jotka käydään läpi yhteisessä kokouksessa tai koulutuksen seuraavassa vaiheessa. Tutustuttamalla työntekijät etukäteen tulevaan

ohjelmistomuutokseen antaa työntekijöille mahdollisuuden käsitellä tulevaa muutosta, ja se voi muuttaa työntekijöiden asennetta muutoshalukkaammaksi. (Bleich, 2022.)

Varsinaisessa koulutuksessa on tärkeää huomioida käytettävä koulutusmuoto (Bleich, 2022). Työntekijöitä kannattaisi osallistaa ja aktivoida uusien ohjelmistojen koulutustilaisuuksissa sen sijaan, että työntekijät kuuntelisivat vain luento-pohjaisia koulutuksia. Osallistamisen avulla työntekijät saadaan tehokkaammin kehittämään uusia taitoja.

4.4 Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään

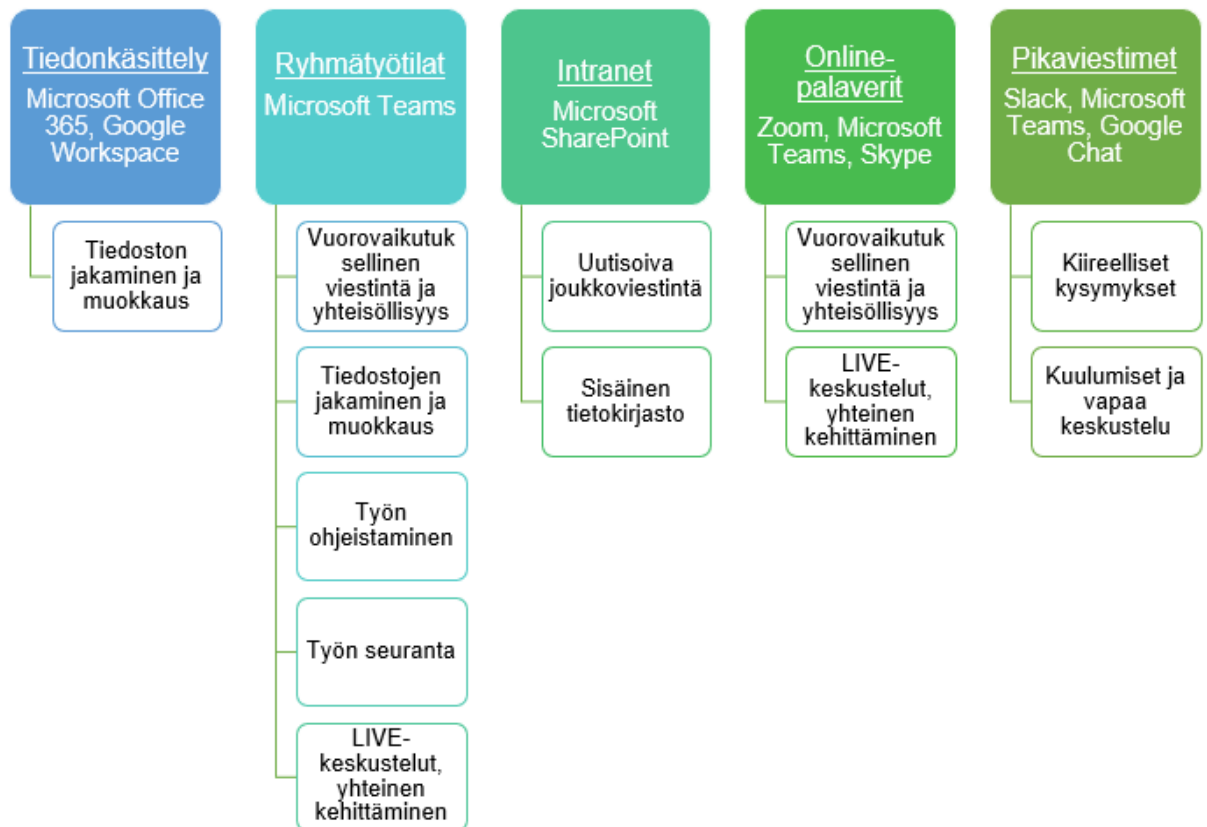
Monipaikkaisuus ja etätyöskentely ovat lisääntyneet huomattavasti, mikä on lisännyt tarvetta kehittää digitaalista viestintää. Työtä tehdään entistä enemmän eri paikoissa, kuten työnantajan toimistotiloissa, sidosryhmien tiloissa sekä etätyönä esimerkiksi kotona tai ulkomailla. (Rauramo, 2021.) Digitaalinen viestintä edellyttää teknologialta monipuolisuutta ja suorituskkyä sekä tähän soveltuvia ohjelmistoja ja sovelluksia.

Erilaiset viestintävälineet, arkistot ja useat muut sähköistyneet asiat ovat mahdollistaneet työtehtävien ajasta ja paikasta riippumattomuuden. Suuri osa työstä tehdäänkin nykyään digitaalisessa työympäristössä hyödyntämällä erilaisia teknologioita, kuten pilvipalveluita, viestintävälineitä ja sosiaalista mediaa. Digitaalinen työympäristö on käsitteenä suhteellisen uusi eikä sille ole yhtä tiettyä määritelmää. Laajimmillaan digitaalinen työympäristö käsittää sovellukset, ohjelmat ja laitteet, joita tarvitaan työtehtävien suorittamiseen. Se voi sisältää laajan kirjjon ohjelmia aina Chat-sovelluksista toiminnanohjausjärjestelmiin. Kun taas minimissään sillä voidaan viitata laitteeseen, jossa on verkkoyhteys. (Kangas, 2020a.)

Digitaalinen ympäristö voidaan mieltää alustaksi, mihin on integroituna organisaation työprosessit, viestintä ja muut käytetyt ohjelmistot (Kangas, 2020a). Yhtenäisillä työkalujen kokonaisuudella, ohjelmien selkeillä käyttötarkoituksilla ja

hyvin toteutetulla digitaalisella työympäristöllä pystytään helpottamaan työntekijöiden työskentelyä, parantamaan tuottavuutta sekä työhön sitoutumista (Kangas, 2020a; Kangas, 2020b).

Ryhmätyöskentelyyn ja viestintään on kehitetty useita ohjelmistoja ja sovelluksia. Kuvassa 4 on havainnollistettu esimerkkejä ryhmätyöskentelyyn ja viestintään soveltuvista työkaluista. Kuvan jälkeen käsitteet on avattu tarkemmin.



Kuva 4. Esimerkkejä viestinnän työkaluista ja käyttötarkoituksista (mukaillen Kangas 2020b)

Tiedonkäsittely ja tiedon jakaminen – Organisaatioilla on usein käytössään työpaikoilla sähköisiä kansioita ja verkkolevyjä tiedostojen tallentamista, käsitteilyä ja jakamista varten. Nykyisten ohjelmistojen ja sovellusten avulla tietoa pystytään entistä helpommin ja ketterämmin käsittelemään ja jakamaan, vaikka työskentely tehtäisiin etänä. Microsoft 365 sekä Google Workspace ovat

kehittäneet ratkaisuja muun muassa ajan ja tehtävien hallintaan, tekstin tuottamiseen, laskelmien, kyselyiden ja esitysten tekoon tarjoamalla kattavan kokonaisuuden tiedonkäsittelysovelluksia. Ohjelmistot ovat pilvipohjaisia ratkaisuja, jolloin verkkoyhteyden välityksellä tietoa pystyy yhä useampi käsittelemään reaaliaikaisesti. (Kangas, 2020b.)

- Microsoft Office 365 soveltuu yksityis- ja yrityskäyttöön. Se sisältää tiedonkäsittelyyn, tiedon jakamiseen ja viestintään soveltuvia sovelluksia, kuten esimerkiksi Word, Excel, PowerPoint, Forms, Microsoft Teams, Outlook, OneDrive ja Sharepoint. (University of Vaasa 2022; Microsoft 2022a.)
- Google Workspace soveltuu myös yksityis- tai yrityskäyttöön. Se puolestaan sisältää tiedon käsittelyyn, jakamiseen ja viestintään soivia sovelluksia kuten Gmail, Meet, Chat, Drive, Docs, Sheets, Slides, Forms, Sites ja Keep. (Google Workspace 2022.)

Ryhmätyötilat – Sovellusten ja ohjelmistojen mahdollistamat digitaaliset ryhmätyötilat helpottavat varsinkin organisaatioita, jotka ovat kansainvälisiä tai joissa on useita toimipisteitä maantieteellisesti eri alueilla. Ryhmätyötilalla tarkoitetaan digitaalista paikkaa, jossa pystytään suorittamaan työseurantaa, tiedon jakamista ja vuorovaikutusta ryhmän sisällä. Ryhmätyötilan avulla on mahdollista korvata esimerkiksi sisäiseen viestintään käytetyn sähköpostin, sillä ryhmätyösovellusten avulla tietoa voidaan jakaa niin ryhmässä kuin kahden kesken. (Kangas, 2020b.) Yksi suosituimmista ryhmätyötiloista on Microsoft Teams, minkä avulla voidaan käydä pikaviestintää ja videopuheluita sekä yhteiseditoida ja jakaa tiedostoja (University of Vaasa 2022).

Intranet – Intranet on tietyn ryhmän tai yhteisön käyttöön tarkoitettu organisaation sisäverkko, jota voidaan soveltaa tiedonkäsittelyyn, viestintään, ryhmätyöhön ja vuorovaikutukseen. Intranet on hyödyllinen, kun halutaan tavoittaa hetkessä laaja yleisö. Massasähköpostiviestinnän sijaan voidaan hyödyntää intranettiä, jolloin vältetään tiedon hukumiselta sähköpostitulvaan. (Kangas, 2020b). Intranetiä tukevia alustoja on useita, joista yksi esimerkki on Microsoft SharePoint. Microsoft SharePoint on viestintäsivusto ja sisällönhallintaratkaisu, joka on integroituna Microsoftin ohjelmiin (University of Vaasa 2022).

Online-palaverit – Eri sovellusten ja ohjelmistojen avulla palavereita ja kokouksia voidaan käydä digitaalisesti verkon välityksellä. Digitaalisesti käydyt palaverit helpottavat organisaatioiden mahdollisia päivittäisiä tiimi- ja seurantapalavereita, etenkin jos tiimit ovat hajautettuja (Kangas, 2020b). Online-palaverit ovat helpommin kaikkien saavutettavissa sekä niiden avulla voidaan säästyä toimistojen välisiltä matkustamisilta. Online-palavereille on olemassa useita ratkaisuja kuten:

- Zoom on ohjelmisto, jonka avulla voidaan käydä pikaviestintää, online-palavereja, sekä pitää webinaareja (Zoom 2022).
- Microsoft Teams on ohjelmisto ja yhteistyöalusta, jolla voidaan keskustella, soittaa, käydä videoneuvotteluita sekä pikaviestintää (Microsoft 2022b).
- Skype ohjelmisto mahdollistaa ääni- ja videopuhelut sekä pikaviestinnän (Microsoft 2022c).


















Reaaliaikaiset pikaviestimet – Yritykset ovat aiemmin hyödyntäneet reaaliaikaiseen viestintään sähköpostia. Perinteisen sähköpostin rinnalle on luotu erilaisia Chat-palveluita ja pikaviestimiä, joita yhä useampi organisaatio ottaa käyttöön. Pikaviestimien avulla pystytään hoitamaan kiireellisiä asioita nopeammin ja ketterämmin kuin sähköpostilla. Useissa ryhmätyötiloissa ja online-palaveri-sovelluksissa on ominaisuutena pikaviestitoiminto. Viestintää on mahdollista käydä ryhmässä, kahden kesken, online-palaverien aikana sekä sen jälkeen. (Kangas, 2020b.) Pikaviestinnän sovelluksia ovat muun muassa Slack, Microsoft Teams sekä Google Chat (University of Vaasa 2022).

Erilaiset ohjelmistot, sovellukset ja työkalut luovat organisaatiolle paljon erilaisia mahdollisuuksia. Teknologian kehittyessä ja käyttötarpeiden muuttuessa työkaluja pystytään vaihtamaan helposti. Organisaatioissa tulisi pyrkiä luomaan hallittu ohjelmistokokonaisuus, jossa työkaluja on sopiva määrä ja ne ovat saatavilla vaivattomasti. Työkalujen käyttämiselle on myös hyvä sopia yhteiset käyttöperiaatteet, kuten mitä ja missä tietoa voidaan jakaa ja kenen toimesta. (Kangas, 2020b.)

4.5 Microsoft 365

Microsoft 365, aiemmin nimeltään Office 365 on ohjelmistopaketti, jonka sisältämien sovellusten avulla yritysten on helppo hoitaa viestintää ja työskennellä tehokkaasti (Microsoft 2022a). Kuten aiemmin mainittiin Microsoft 365 tarjoaa ratkaisuja ajan- ja tehtävienhallintaan, tekstin tuottamiseen, laskelmien, kyselyiden ja esitysten tekoon. Microsoft 365:n ohjelmistot ovat pilvipohjaisia ratkaisuja, jolloin verkkoyhteyksien avulla tietoa pystytään käsittelemään yhä useamman toimesta reaaliaikaisesti. Microsoft 365 tarjoaa useita eri hintaisia ja eri tasoisia palvelupaketteja. Suuryrityksille tarjottavassa palvelupaketissa on mukana muun muassa taulukossa 3 havainnollistettuja sovelluksia.

Taulukko 3. Microsoft 365 -palvelupakettien tarjontaa suuryrityksille (Microsoft 2022d)

Microsoft 365 -sovellukset	 PowerPoint  Word  Excel  OneNote
Sähköposti ja kalenteri	 Outlook  Exchange  Bookings
Kokoukset ja puhepalvelut	 Teams
Yhteisöpalvelut ja intranet	 SharePoint  Yammer  Viva Connections
Tiedostot ja sisältö	 OneDrive  Stream  Sway  Lists  Forms  Visio

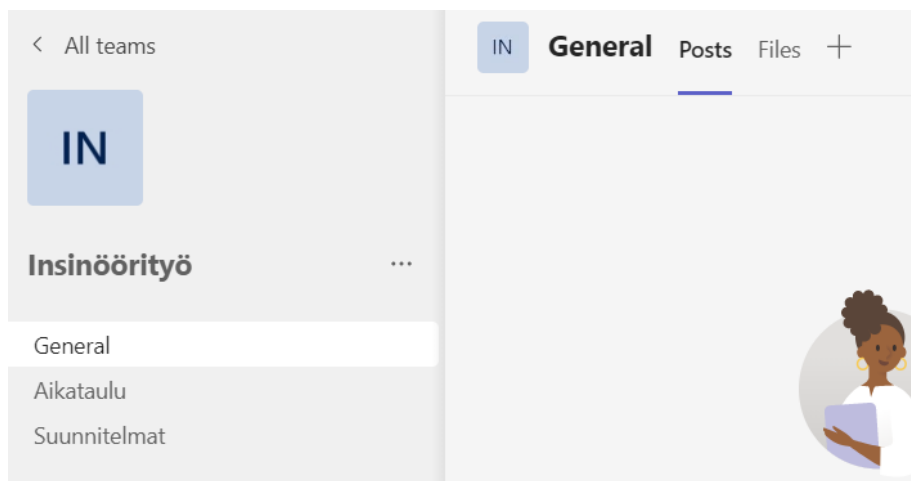
Insinööriyön kehityskohteiden vuoksi on valittu kolme lähemmin tarkasteltavaa sovellusta, joita ovat Teams, SharePoint ja Forms.

4.5.1 Microsoft Teams

Microsoft Teams on ohjelmisto ja yhteistyöalusta, joka on suunniteltu helpottamaan työntekoa. Teamsilla on useita erilaisia toimintoja, joiden avulla mahdollistetaan ihmisten keskinäinen vuorovaikutus, tiedostojen reaaliaikainen muokkaus sekä niiden hallinta. Teams mahdollistaa muun muassa:

- Pikaviestinnän kahdenkeskisenä tai ryhmäkeskusteluna (Microsoft 2022e).
- Ääni- ja videoneuvottelut, verkkokokoukset (Microsoft 2022f).
- Verkko-seminaarit, mahdollisuus reaaliaikaisiin kyselyihin ja live-reaktioihin (Microsoft 2022g).
- Tiedostojen reaaliaikaisen yhteismuokkaamisen ja jakamisen (Microsoft 2022h).

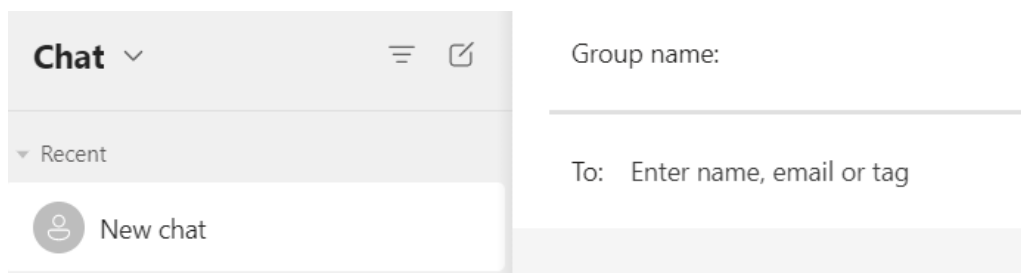
Teams mahdollistaa tiimityöskentelyn viestinnän kanavilla. Tiimillä viitataan tiettyyn ryhmään, joka koostuu organisaation tietyistä ihmisistä. Tiimillä voidaan käsitellä myös koko organisaatio. (Microsoft 2022i.) Kanavat puolestaan ovat tiimien välisiä keskusteluja, missä tiimi pystyy jakamaan viestejä, tiedostoja ja työkaluja. Kanavia pystytään järjestämään haluttuun muotoon, kuten ryhmän, projektin, ominaisuuden tai jonkun muun tärkeän asian mukaan. Kanavissa tapahtuvat myös teksti-, ääni- ja videokeskustelut. Teamsin kanavat sisältävät välilehtiä, joista vakiona ovat Julkaisut (Posts)- sekä Tiedostot (Files) -välilehti. Julkaisut-välilehdellä ovat kaikki kanavalla käydyt keskustelut, ja Tiedostot-välilehdelle tallennetaan kaikki jaetut tiedostot. Välilehtiä pystytään lisäämään tiimin tarpeiden mukaan ja niihin voidaan lisätä erilaisia sovelluksia tai tiedostoja. (Microsoft 2022j.)



Kuva 5. Havainnekuva Teams-kanavista ja välilehdistä

Kuvassa 5 on havainnollistettu tiimi, kanavat sekä välilehdet. Kuvassa näkyvä insinööriyö on tiimi. General, aikataulu ja suunnitelmat ovat tiimin sisällä olevia kanavia. Posts sekä Files ovat vakiona näkyvät välilehdet, joiden vieressä olevasta plus-merkistä saadaan lisättyä välilehtiä.

Teams mahdollistaa pikaviestinnän (Chat) kahdenkeskisenä tai ryhmäkeskusteluna. Keskustelut luodaan samalla tavalla, oli kyseessä kahdenkeskinen keskustelu tai ryhmäkeskustelu. Halutut vastaanottajat kirjoitetaan Kohde (To) -kenttään ja keskustelu voidaan aloittaa. Alla on havainnollistettu kuvalla keskustelun luominen.



Kuva 6. Havainnekuva Teams-keskustelun luomisesta

4.5.2 SharePoint

SharePoint (Online) on pilvipohjainen sisällönhallinta-, yhteistyö- ja julkaisualue, jota voidaan käyttää tietojen tallennus-, järjestely- ja jakamispaikkana. Sitä voidaan hyödyntää kätevästi yhdessä muiden Microsoft 365 -palveluiden kanssa. Sivustoille voidaan muun muassa upottaa esimerkiksi Forms-lomakkeita. SharePoint-sivustoille saadaan myös tallentumaan Teamsin tiimeihin tallennettuja tiedostoja. (sphpr-admin, 2021.)

SharePoint luo automaattisesti tiedostokirjaston, kun uusi sivusto luodaan. Tarvittaessa SharePointiin pystytään luomaan lisää tiedostokirjastoja. Tiedostokirjastoihin pystytään turvallisesti tallentamaan tiedostoja, joista työntekijät pystyvät löytämään ne helposti, työstämään niitä yhdessä sekä käyttämään niitä millä tahansa laitteella. Jokainen tiedostokirjasto pitää sisällään luettelon tallennetuista tiedostoista ja kansioista sekä niiden avaintiedoista, kuten esimerkiksi tiedostoa viimeksi muokanneesta henkilöstä. (Microsoft, 2022k.)

4.5.3 Forms

Microsoft Formsin avulla pystytään luomaan kyselyitä, tietovisoja ja äänestyksiä. Ihmiset voivat vastata luotuihin kyselyihin, tietovisoihin tai äänestyksiin verkkoselaimella tai mobiililaitteella, jonka jälkeen vastauksia pystytään tarkastelemaan. (Microsoft, 2022l.) Formsissa on mahdollista luoda erityyppisiä kysymyksiä, kuten esimerkiksi valinta, avoin tekstikenttä, luokittelu, päivämäärä ja Likert. Kysely voidaan jakaa anonyymisti, eli julkisena linkkinä, kirjautumista vaativana linkkinä, QR-koodina, upotuksen kautta tai sähköpostitse. (HAMK, 2021.) Kuvassa 8 on havainnollistettu eri kysymystyypit.

1. Esimerkki kysymystyyppistä - valinta

 Valinta 1 Valinta 2

2. Esimerkki kysymystyyppistä - avoin tekstikenttä

3. Esimerkki kysymystyyppistä - luokitus



4. Esimerkki kysymystyyppistä - päivämäärä



5. Esimerkki kysymystyyppistä - Likert

	Option 1	Option 2	Option 3	Option 4	Option 5
Statement 1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Statement 2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Kuva 7. Esimerkkejä Forms-kysymystyypeistä

4.6 Käsitekehys

Tässä luvussa perehdyttiin insinööriyön kehityskohteisiin liittyvään kirjallisuuden ja samanaikaisesti käsiteltiin nykytila-analyysin keskeisiä havaintoja. Tutkittu kirjallisuus ja kehityskohteet on koottu insinööriyön käsitekehukseen, joka on kuvattu taulukkoon 4.

Taulukko 4. Insinööriyön käsitekehys

Kehityskohteet	Kirjallisuus	Miten kirjallisuutta on käytetty
Paljon sisäistä viestintää sähköpostissa.	4.2 Viestintäkanavat 4.4 Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään 4.5 Microsoft 365	Määrittelemään mitä on viestintäkanavat. Määrittelemään sovelluksia, mitkä sopivat sisäiseen viestintään.
Ohjeiden ja dokumenttien hallinta, useita tallennuspaikkoja.	4.4 Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään 4.5 Microsoft 365	Määrittelemään mitä mahdollisuuksia uudet sovellukset luovat, sekä miten niitä voidaan hyödyntää. Määrittelemään mitä sovelluksia voidaan käyttää dokumenttien hallintaan
Asiakkaiden toimeksiannot saapuvat sähköpostiin ilman määriteltyä tapaa.	4.4 Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään 4.5 Microsoft 365	Määrittelemään mitä mahdollisuuksia uudet sovellukset luovat, sekä miten niitä voidaan hyödyntää.
Viestintätyökaluja on käytössä useita.	4.2 Viestintäkanavat 4.4 Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään	Määrittelemään mitä mahdollisuuksia uudet sovellukset luovat, sekä miten niitä voidaan hyödyntää.
Sähköpostissa paljon lukemattomia viestejä, usein täynnä.	4.1 Työyhteisöviestintä 4.4 Ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään	Määrittelemään mitä on hyvä työyhteisöviestintä. Määrittelemään sovelluksia, joilla voidaan vähentää sähköpostin määrää.
Eritasoinen osaaminen viestintätyökaluissa.	4.3 Järjestelmien ohjeistus ja koulutus	Määrittelemään järjestelmiin ohjeistuksen ja koulutuksen tärkeyden ja hyvän tavan niiden järjestämiseen.

Kuten taulukosta voidaan nähdä, insinööriyön käsitekehys sisältää kuusi valittua kehityskohdetta sekä näitä varten kerättyä kirjallisuutta ja parhaita käytäntöjä viidestä aihepiiristä. Aiheina ovat työyhteisöviestintä, viestintäkanavat, järjestelmien ohjeistus ja koulutus, ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen

vaikutus viestintään sekä Microsoft 365. Käsitekehystä hyödynnetään seuraavassa luvussa yhdessä nykytila-analyysin kanssa kehitysehdotusten muodostamiseen.

5 Kehitysehdotus sähköpostille ja nykyisille toimintatavoille

Tässä luvussa esitellään insinööriyön tuotoksia, eli luotuja kehitysehdotuksia ja käyttöönotettuja toimenpiteitä. Kehitysehdotukset on muodostettu nykytila-analyysissä tunnistettujen kehityskohteiden ja haastattelujen pohjalta sekä kirjallisuuden käsitekehystä hyödyntäen. Luvussa kootaan yhteen kehitysehdotuksia ja luotuja toimenpiteitä sille, kuinka huolintatiimin sähköpostimäärää saadaan pienemmäksi eri menetelmien, työkalujen ja toimintatapojen osalta. Kehitysehdotukset perustuvat kaikki omiin pieniin osuuksiin, joiden avulla sähköpostimäärä saadaan pienemmäksi ja hallitummaksi.

Kehitysehdotuksilla on tuettu insinööriyön lopullista tavoitetta, eli kohdeyrityksen huolitsijoiden sähköpostiviestintää on kehitetty parempaan suuntaan, uusia menetelmiä ja toimintatapoja niin sisäiseen kuin ulkoiseen viestintään on tutkittu ja asiakkaiden toimeksiantoihin on kehitetty kehitysehdotus ja mahdollinen ratkaisu.

Ennen varsinaisten kehitysehdotusten muodostamista ja käyttöönotettujen toimenpiteiden käyttöönottoa huolintatiimille tehtiin kysely, missä pyydettiin jokaiselta henkilökohtaista näkemystä siitä, miten he parantaisivat nykyistä toimintaa sekä mitkä ratkaisut olisivat heidän mielestään parhaita.

Tämän jälkeen pienemmän ryhmän kanssa, mihin on sisältynyt huolintatiimin tiiminvetäjä, esihenkilö, sekä kaksi työntekijää. On keskusteltu, mitä kaikkia asioita voitaisiin viedä eteenpäin. Keskusteluihin on otettu mukaan myös yrityksen IT-asioista vastaava henkilö, jotta voidaan varmistua, että kehitysehdotukset on mahdollista toteuttaa.

5.1 Sisäisen viestinnän kehittäminen

Nykytila-analyysissä havaittiin yhdeksi heikkoudeksi sisäisen viestinnän paljous sähköpostissa, jonka myötä se valikoitui kehityskohteeksi. Kun suurin osa sisäisestä viestinnästä koostuu eri liikennesuuntien liikenteenhoitajien sekä terminaalityöntekijöiden kanssa viestimisestä, lähdettiin tähän miettimään mahdollisia ratkaisuja. Sisäiseen viestintään sisältyy myös muun muassa dokumenttien lähettämistä, lähetykseen liittyvien asioiden hoitamista sekä mahdollisten ongelmatilanteiden selvitystä, jotka huomioitiin ehdotuksessa.

Sisäisen viestinnän kehittämiseksi ja sähköpostiviestinnän vähentämiseksi tulisi harkita sähköpostiviestittelyn pois jättämistä ja sen tilalle uuden viestintäkanavan valitseminen. Viestintäkanavana voitaisiin hyödyntää Microsoft Teamsia sekä sen mahdollistamia luvussa 4.5.1 mainittuja tiimejä ja niiden kanavia, tai keskusteluja (Chat). Yhteiset tiimit tai vaihtoehtoisesti keskustelut voitaisiin luoda huolintatiimin ja erään liikennesuunnan liikenteenhoitajien välille, sekä huolintatiimin ja terminaalin työntekijöiden välille.

Kun sisäiseen viestintään sisältyy keskustelun lisäksi myös dokumenttien lähettämistä ja hallintaa, olisi Teamsin tiimi parempi vaihtoehto viestintäkanavaksi, sillä tiedostot (Files) -välilehden avulla tiedostoja pystytään hallitsemaan helposti ja muokkaamaan reaaliaikaisesti. Sisäisen viestinnän dokumenttien hallitsemiselle on luotu toinenkin kehitysehdotus, joka esitetään luvussa 5.2 Dokumentinhallinnan kehittäminen.

Kun viestintäkanavaksi valittaisiin Teams, saataisiin sähköpostista pois sisäistä viestintää ja tätä kautta viestimäärää pienemmäksi sekä mahdolliset ongelmatilanteet pystyttäisiin hoitamaan nopeammin.

5.2 Dokumentinhallinnan kehittäminen

Luvussa 5.1 mainittiin, että sisäisen viestinnän dokumenttien hallitsemiselle on luotu toinenkin kehitysehdotus. Kyseisellä kehitysehdotuksella halutaan

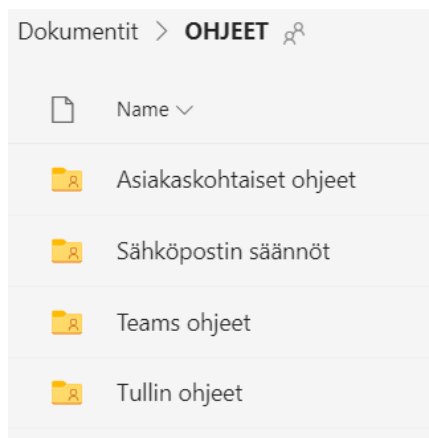
selkeyttä ja helpottaa huolitsijoiden ja liikenteenhoitajien välisten dokumenttien välittämistä. Ongelmat perustuvat siihen, että dokumentteja tallennetaan useaan eri paikkaan, joista huolitsijat joutuvat etsimään tarvittavia dokumentteja ja jos niitä ei löydy, niitä joudutaan pyytämään liikenteenhoitajilta. Suurimmat ongelmat olivat yhden tietyn maan lähetyksiin liittyvien dokumenttien hallinnassa, joten kehitysehdotus on luotu siihen. Kehitysehdotuksella pyritään myös huomiomaan se, kun sekä huolintatiimi, että erään liikennesuunnan liikenteenhoitajat joutuvat käsittelemään yhteistä Callover-tiedostoa.

Huolintatiimille sekä erään liikennesuunnan liikenteenhoitajille voitaisiin luoda yhteiskäyttöinen SharePoint-kirjasto (document library), joka saataisiin linkitettyä molempien, sekä huolintatiimin että liikenteenhoitajien omiin Teams-tiimeihin. SharePoint-kirjasto mahdollistaisi yhteisen paikan, mihin kummallakin tiimillä olisi pääsy. Tiedostoja pystyttäisiin muokkaamaan reaaliaikaisesti, sekä sinne pystyttäisiin lisäämään tiedostoja helposti. Tiedostot kannattaisi tallentaa kansioihin, jotta niiden hallinta olisi selkeämpää. Kun SharePoint-kirjasto otettaisiin käyttöön, tarvittavien dokumenttien etsimiseen kuluisi vähemmän aikaa eikä dokumentteja tarvitsisi välittää sähköpostilla.

Huolintatiimin yhteiset tiedostot tallennetaan tällä hetkellä verkkolevyille, mistä kannattaisi luopua. Toisena kehitysehdotuksena dokumenttien hallinnalle onkin verkkolevyille tallentamisesta luopuminen ja siirtyminen SharePointin, OneDriveen ja Teamsin hyödyntämiseen. Ehdotuksena on, että omat henkilökohtaiset dokumentit tallennettaisiin omaan OneDriveen, huolintatiimin tarvitsemat yhteiset dokumentit, kuten esimerkiksi ohjeet ja lomalistat tallennettaisiin Teams-tiimiin. SharePointiin tallennettaisiin tiimien välisiä dokumentteja. Kun dokumentit tallennettaisiin SharePointiin, OneDriveen ja Teamsiin olisi tiedostojen löytäminen helpompaa. Tiedostoja pystyttäisiin muokkaamaan samanaikaisesti, etätöskentelyssä tuoreimmat versiot tiedostoista olisi aina helposti saatavilla ja tiedostot olisivat käytettävissä millä tahansa laitteella.

Huolintatiimille voitaisiin luoda Teamsin tiedostot (Files)-välilehdelle esimerkiksi ohjeet kansio, mihin alettaisiin tallentamaan tiimin tarvitsemia ohjeita.

Verkkolevyllä oleville ohjeille tehtäisiin siivous ja vain ainoastaan ajankohtaiset ohjeet siirrettäisiin Teamsin ohjekansioihin. Ohjeille tulisi luoda selkeät kansiorakenteet, jotta oikeat tiedostot olisi helppo löytää ja niitä olisi helppo ylläpitää esimerkiksi seuraavalla tavalla:



Kuva 8. Esimerkki dokumenttien tallentamistavasta Teamsiin

Samaan tyyliin Teamsin tiedostot välilehteä voitaisiin hyödyntää esimerkiksi lomalistojen ja muiden vastaavien tallentamiseen ja ylläpitoon.

5.3 Standardoidun lomakkeen luominen toimeksiannoille

Insinööriyön aikana suoritetusta haastattelusta saatiin selville, että asiakkaiden toimeksiantoihin voitaisiin hyödyntää luvussa 4.5.3 mainittua Forms-lomaketta. Tätä ajatusta lähdettiin viemään eteenpäin ja tätä varten määriteltiin, mitä tietoja ja asioita lomakkeelle tarvitaan. Kun lomakkeelle tarvittavat asiat oli määritelty, alettiin tämän jälkeen rakentamaan varsinaista lomakepohjaa Formsiin. Lomakepohja rakennettiin yhdessä yhden huolintatiimin henkilön kanssa sekä organisaation it-asioista vastaavan henkilön kanssa.

Standardoitu Formsiin luotu lomakepohja puoliautomatisoitiin toimimaan sähköpostin kanssa. Kun asiakas syöttää sähköpostiosoitteensa toimeksiantolomakkeelle ja lähettää lomakkeen, hänelle lähtee automaattisesti sähköposti, joka pyytää toimittamaan tarvittavat liitteet sähköpostissa sijaitsevaan linkkiin.

Liitteiden pyyntö lähtee määritellyn tunnistenumeron kanssa, jotta toimeksiannot ja liitteet pystytään yhdistämään. Asiakkaiden lähettämät toimeksiannot ja liitteet määriteltiin saapumaan listana SharePointiin.

Kehitysehdotuksena olisi, että standardoitu lomake otettaisiin vähitellen käyttöön huolintatiimissä. Lomakepohja helpottaisi työntekoa sillä, että toimeksiannot saapuisivat standardoidulla tavalla, tarvittavat tiedot olisivat helposti saatavilla, mikä vähentäisi tietojen perään kyselyä. Kun toimeksiannot saapuisivat lomakkeella, se vähentäisi myös sähköpostin määrää huomattavasti.

5.4 Turhien viestintäkanavien poistaminen käytöstä

Huolintatiimillä oli insinööriyön nykytilaa analysoidessa käytössään Skype, Teams sekä Telegram. Joista Skypeä hyödynnettiin puheluihin, palavereihin, pikaviesteihin ja tiedostojen jakamiseen. Teamsia hyödynnettiin ainoastaan tiimipalavereihin ja Telegramia hyödynnettiin huolintatiimin nopeaan keskinäiseen viestintään. Insinööriyön edetessä määriteltiin jo suhteellisen alussa kehityskohteeksi liian useat viestintäkanavat. Insinööriyön aikana otettiin käyttöön laajemmin Teams, johon huolintatiimille luotiin tiimi sekä keskustelu.

Nyt yrityksen linjauksena sekä kehitysehdotuksena on, että Telegram sekä Skype sovelluksista luovuttaisiin kokonaan. Kaikki huolintatiimin viestintä, palaverit sekä puhelut tulisi keskittää yhteen viestintäkanavaan, eli esimerkiksi Teamsiin. Kuten luvussa 4.2 mainitaan, että mitä paremmin organisaatiossa osataan valita oikeat viestintäkanavat, sitä paremmin viestintä onnistuu. Nyt viestintäkanavia on vielä saatavilla liikaa.

5.5 Sähköpostin kokonaisvaltainen hallinta

Vaikka huolintatiimin yhteissähköpostille on luotu sovitut säännöt, insinööriyön aikana ilmeni kuitenkin useaan otteeseen, ettei niitä ollut täysin ymmärretty, tai niitä ei noudateta. Säännöt tulisi käydä huolintatiimin kanssa useaan otteeseen läpi, kunnes ne ovat täysin ymmärrettyjä ja niitä noudatetaan. Säännöt tulisi

myös tallentaa sellaiseen paikkaan, mistä ne ovat helposti luettavissa. Kyseiset säännöt tulisi myös ottaa osaksi mahdollisten uusien työntekijöiden perehdytyspakettia.

Vaikka sähköpostin hallitsemiseen hyödynnetään jo kategorisointia, kannattaisi huolintatiimissä ottaa lisäksi käyttöön asioiden selkeyttämiseksi nimikirjaimien merkkäminen sähköpostin otsikkoon, jolla pystytään ilmaisemaan hoitoon otetut asiat. Tämä selkeyttäisi toimeksiantojen hoitamista, ettei niitä vahingossa oteta tuplasti hoitoon, sekä se estäisi sen, että vaikka sähköposti merkattaisiin vahingossa luetuksi, niin nähtäisiin, ettei asia ole vielä kenenkään hoidossa.

Toimeksiannot, jotka saapuvat yhteissähköpostiin ja ovat niin sanotusti ”ei kenenkään omia asiakkaita”, tulisi määrätä aina viikoittain jonkun toimiston hoidettavaksi. Samalla tavalla voitaisiin asettaa sama toimisto olemaan vastuussa siitä, ettei sähköposteja jää lukematta. Ne ohjataan tarvittaessa oikeille henkilöille. Tällä pystyttäisiin välttymään siltä, ettei vastuu tekemättömistä toimeksiannoista ole ainoastaan yhdellä henkilöllä, huolitsijoiden tiiminvetäjällä.

Kun suurin osa viestinnästä hoidetaan sähköpostin kautta ja jokaisella on sähköpostin ominaisuutena kalenteri, voitaisiin vastuuviikot merkata kyseisen toimiston ryhmäsähköpostin kalenteriin. Tällöin vastuuviikot näkyisivät jokaisen henkilökohtaisessa kalenterissa ja tiedettäisiin, kenen vastuulla on hoitaa toimeksiannot ja sähköpostin hallinta. Tämän myötä toimeksiantoja ei jäisi tekemättä, tai sähköposteja käsittelemättä ja lukematta.

Jotta jatkossa pystyttäisiin välttymään sähköpostin liialliselta täyttymiseltä sekä suurelta viestimäärältä, kannattaisi huolintatiimin aloittaa kansioihin arkistointi. Jo käsitellyt asiat sähköpostista arkistoitaisiin luotuun kuluvaan kuukauden kansioon, esimerkiksi huhtikuun sähköpostit arkistoitaisiin 2022–04 kansioon. Tarvittaessa tästä arkistoitaisiin eteenpäin esimerkiksi ulkoiselle kovalevyille.

5.6 Työntekijöiden viestintätyökalujen eritasoisen osaamisen huomioiminen

Nykytila-analyysissä yksi havaituista heikkouksista oli huolintatiimin henkilöiden eritasoinen osaaminen viestintätyökalujen osalta. Tiimi koostuu eri ikäisistä ja koulutustaustaisista henkilöistä, joten heidän digitaalisten työkalujen käytön oppiminen on erilaista.

Luvussa 4.3 mainittiin, että uusien järjestelmien ja ohjelmistojen käyttöönotossa on tarpeellista huomioida kaikki kohderyhmään kuuluvat, niin nuoret kuin vanhat sekä vähemmän pätevät. Tulisi myös huomioida, että osalla oppimisessa voi kestää kauemmin kuin muilla ja osa saattaa tarvita kattavamman koulutuksen tai pidempiaikaisen tuen niiden käyttämiseen.

Kun yrityksessä on siirtyminen Office 365 -palveluihin ja jos uusia kehitysehdotuksia otetaan käyttöön, on kehitysehdotuksena se, että pyritään tasaamaan huolintatiimissä työntekijöiden viestintätyökalujen eritasoista osaamista. Jos jollain huolintatiimin työntekijöistä on enemmän kokemusta esimerkiksi Teamsin käyttämisestä ja hyödyntämisestä, hän voisi jakaa omia hyödyllisiä vinkkejään muille. Tiimin kesken voitaisiin alkaa jakamaan aina satunnaisin väliajoin omia hyödylliseksi kokemiaan asioita muille. Kuten esimerkiksi jos joku on keksinyt hyvän tavan, millä seurata omaa työtilannettaan, jonkun uuden sovelluksen avulla. Tämä voitaisiin esitellä koko tiimille, jotta muutkin pystyisivät oppimaan tästä. Tällä voitaisiin saada työntekijöiden eritasoista osaamista pienemmäksi.

5.7 Kehitysehdotusten yhteenveto

Kuva 9 kokoaa yhteen huolintatiimin sähköpostin ja nykyisten toimintatapojen kehittämiseksi luodut kehitysehdotukset.



Kuva 9. Kootut kehitysehdotukset ja tavoitteet toiminnan parantamiseksi

Sisäisen viestinnän ja dokumentinhallinnan kehittämisellä huolintatiimin työskentelyä saataisiin selkeämmäksi ja sähköpostin määrää pienemmäksi. Standardoidun lomakkeen avulla asiakkaiden lähettämät toimeksiannot olisivat määrämuotoisia, mikä vähentäisi tiedoltaan vajavaisten toimeksiantojen saapumista. Tämän myötä sähköpostiviestien määrää saataisiin pienemmäksi ja toimeksiannot saataisiin helposti listana SharePointiin. Turhien viestintäkanavien

poistamisella viestintää saataisiin selkeämmäksi ja tehokkaammaksi. Sähköpostin kokonaisvaltaisella hallinnalla pystytään välttymään sen liialliselta täyttymiseltä, toimeksiantoja ei jää tekemättä sekä sähköposti pysyy hallittuna ja siistinä. Työntekijöiden viestintätyökalujen eritasoisen osaamisen huomioimisella saataisiin poistettua eritasoista osaamista työntekijöiden välillä ja tätä kautta hyödyllisiä vinkkejä kaikkien tietoisuuteen.

6 Yhteenveto

Tässä osiossa käydään läpi insinööriyön yhteenveto ja esitetään jatkotoimenpide-ehdotukset. Osiossa pohditaan kuinka lopputuotokset ja kehitysehdotukset ovat onnistuneet suhteessa asetettuihin tavoitteisiin.

6.1 Insinööriyön yhteenveto

Insinööriyön aihe vaihtui alkuun muutamaan otteeseen, kunnes lopullinen aihe valikoitui kolmesta eri vaihtoehdosta. Aiheeksi päätettiin yhdessä huolintatiimin esihenkilön kanssa huolintatoimeksiantoihin liittyvän kommunikoinnin selkeyttäminen ja prosessin tehostaminen. Insinööriyötä lähdettiin suunnittelemaan pienemmän ryhmän kanssa, johon sisältyivät huolintatiimin esihenkilö, tiiminvetäjä sekä kaksi työntekijää huolintatiimistä. Pienemmässä ryhmässä päätettiin nykytila-analyysiä varten haastatteluihin sopivat henkilöt.

Insinööriyön tavoitteena oli kehittää kohdeyrityksen huolitsijoiden sähköpostiviestintää ja tutkia uusia menetelmiä ja toimintatapoja niin sisäisen viestinnän kuin ulkoisten asiakkaiden toimeksiantojen osalta. Työssä toivottiin huomioitavan Office 365 -siirtymisen tuomat vaikutukset ja mahdollisuudet. Huolintatiimi on joutunut kohtaamaan paljon muutoksia ja uudistuksia vuoden 2021 tapahtuneen Brexitin takia, joka on omalta osaltaan vaikuttanut huolintatiimin nykyiseen työskentelyyn ja toimintatapoihin.

Nykytila-analyysissä lähdettiin selvittämään huolintatiimin työskentelyprosessin, viestintätyökalujen sekä yhteissähköpostin nykytilanteita. Analyysin

muodostamiseen hyödynnettiin huolintatiimin yhteissähköpostia, sisäisiä tiedostoja sekä avainhenkilöiden haastatteluja. Haastattelut perustuivat parhaiden käytäntöjen sekä huolintatiimin vahvuuksien ja heikkouksien löytämiseen. Työkentelyprosessin nykytilassa käydään läpi huolitsijoiden päivittäiset työtehtävät sekä niihin liittyviä ongelmakohtia. Viestintätyökaluissa puolestaan selvitetään huolintatiimin viestinnän nykytilaa, käymällä läpi huolintatiimin hyödyntämiä viestintätyökaluja sekä niiden käyttöä päivittäisessä työssä. Kolmantena analyysissä tarkastellaan huolintatiimin yhteissähköpostin nykytilaa, missä selviävät sähköpostin ongelmakohdat sekä sen käyttötavat.

Nykytila-analyysissä havaitut vahvuudet ja heikkoudet kerättiin yhteen, joista valittiin kehitettäväksi kohteiksi ohjeiden, dokumenttien ja sähköpostin hallinta, asiakkaiden toimeksiannot sekä viestintätyökalut. Näiden perusteella lähdettiin perehtymään kirjallisuuteen ja luomaan insinööriyön käsitekehystä poimimalla kirjallisuudesta parhaita käytäntöjä. Kirjallisuuden luku käsittelee aiheita työyhteisöviestintä, viestintäkanavat, järjestelmien ohjeistus ja koulutus, ohjelmistojen ja sovellusten kehittymisen vaikutus viestintään sekä Microsoft 365.

Insinööriyön tuotoksia, eli kehitysehdotuksia ja käyttöönotettavia toimenpiteitä lähdettiin muodostamaan nykytila-analyysissä tunnistettujen kehityskohteiden ja haastattelujen pohjalta sekä kirjallisuuden käsitekehyyksen avulla. Kehitysehdotukset ja toimenpiteet perustuvat sähköpostimäärän pienentämiseen eri menetelmien, työkalujen ja toimintatapojen avulla. Kehitysehdotukset ja tehdyt toimenpiteet koostuvat sisäisen viestinnän ja dokumentinhallinnan kehittamisestä, standardoidun lomakkeen luomisesta, turhien viestintäkanavien poistamisesta, sähköpostin kokonaisvaltaisesta hallinnasta sekä työntekijöiden viestintätyökalujen eritasoisen osaamisen huomioimisesta.

Kehitysehdotuksilla on pyritty tukemaan insinööriyön lopullista tavoitetta. Kohdeyrityksen huolintatiimin sähköpostiviestintää on kehitetty parempaan suuntaan, uusia menetelmiä ja toimintatapoja niin sisäiseen kuin ulkoiseen viestintään on tutkittu sekä asiakkaiden toimeksiantoihin on kehitetty kehitysehdotus ja mahdollinen ratkaisu.

6.2 Jatkotoimenpide-ehdotukset

Insinööriyön jatkotoimenpide-ehdotuksena huolintatiimille on ottaa käyttöön luodut kehitysehdotukset ja toimenpiteet. Sisäinen viestintä olisi ensi alkuun saatava pois sähköpostista, sillä se aiheuttaa turhaan sähköpostin täyttymistä. Kehitysehdotukset sisäiselle viestinnälle ja dokumentinhallinnalle tulisi näyttää liikenteenhoitajille ja terminaalityöntekijöille, sekä sopia heidän kanssaan, miten tulevaisuudessa sisäinen viestintä kannattaa hoitaa. Erityisesti erään liikennesuunnan liikenteenhoitajien kanssa tulisi sopia, onko järkevää muodostaa yhteistä Teams-tiimiä vai riittääkö, jos heidän kanssaan hyödynnetään ainoastaan SharePoint-kirjastoa. Tämän jälkeen, kun asioista on sovittu, jatkotoimenpiteenä on luoda joko Teams-tiimi tai SharePoint-kirjasto.

Itse huolintatiimille tulisi esittää kehitysehdotus Teamsin tiedostot -välilehden hyödyntämisestä, huolintatiimin yhteisten dokumenttien tallennuspaikkana. Jos huolintatiimi kokee kehitysehdotuksen hyödylliseksi, tulisi tämän jälkeen tiimin kesken sopia, mitä kaikkea tiedostoihin tallennetaan. Tämän jälkeen tiedostot välilehdelle tulisi luoda tarvittavat kansiopohjat ja tallentaa jo olemassa olevat tiedostot.

Formsiin luotu asiakkaiden toimeksiantolomake tulisi ottaa vähitellen käyttöön uusien asiakkaiden kanssa. Jatkotoimenpiteenä lomaketta voitaisiin alkuun kokeilla muutaman asiakkaan kanssa, jos se koetaan hyödylliseksi, niin lomakepohja voitaisiin upottaa kohdeyrityksen nettisivuille. Tätä kautta asiakkaat pystyvät löytämään ja täyttämään helposti toimeksiantolomakkeen.

Sähköpostin kokonaisvaltaista hallintaa ja sen tärkeyttä tulisi painottaa huolintatiimissä. Kehitysehdotukset sähköpostin hallinnalle tulisi esittää huolintatiimille, ja ne kannattaisi ottaa mahdollisimman pian käyttöön, jotta sähköpostimäärä saadaan todella pienemmäksi ja toiminnasta sujuvampaa.

6.3 Insinööriyön itsearviointi

Tämän insinööriyön tavoitteena oli kehittää kohdeyrityksen huolitsijoiden sähköpostiviestintää ja tutkia uusia menetelmiä ja toimintatapoja, niin sisäisen viestinnän kuin ulkoisten asiakkaiden toimeksiantojen osalta. Insinööriyön kohdeyrityksen kehityshaasteisiin pystyttiin tarjoamaan varteenotettavia kehitysehdotuksia ja toimenpiteitä, mitkä palvelevat työn tavoitetta.

Insinööriyölle luotiin tutkimussuunnitelma, missä rajattiin työn sisältö, määriteltiin tutkimuksen lähestymistapa, vaiheet sekä tiedonkeruusuunnitelma. Insinööriyö eteni tutkimussuunnitelman mukaisesti.

Nykytila-analyysin sisältämät havainnot muodostettiin yhteissähköpostin, sisäisten tiedostojen sekä avainhenkilöiden haastattelujen avulla. Haastateltavia henkilöitä oli useita, joista jokainen työskenteli eri tiimissä ja roolissa. Tämä toi erilaisia näkökulmia asioihin. Heidän avullansa saatiin tietää, miten muissa tiimeissä toimitaan. Haastattelujen avulla huolintatiimin toimintaa pystyttiin vertailemaan.

Työssä on käytetty luvussa neljä monipuolisesti kirjallisuutta, ja se on kytköksissä valittuihin kehityskohteisiin. Lähdeviittaukset on merkitty selkeästi tekstiin, ja lähteet ovat helposti saatavilla insinööriyön lopussa. Liitteet koostuvat kolmesta haastattelusta sekä huolintatiimille pidetystä kyselystä. Myös liitteet ovat saavutettavissa insinööriyön lopussa.

Insinööriyön lopputuotos vastaa tämän työn alussa määriteltyä tavoitetta. Kehitysehdotukset ovat valmiita toteutettavaksi sellaisenaan, ja niiden todellinen arvo voidaan saavuttaa sen jälkeen, kun ne otetaan kokonaisuudessaan käyttöön yrityksessä.

Lähteet

Behrens, Beatrix 3.2.2021. Shaping the change: Preparing older workers for digitization. EIPA – European Institute of Public Administration. Verkkoaineisto. <<https://www.eipa.eu/blog/shaping-the-change-preparing-older-workers-for-digitisation/>> Luettu 4.4.2022.

Bleich, Corey 2022. How To Train Employees On a New System Or Technology: 5 Tips. Edgepoint learning. Verkkoaineisto. <<https://www.edgepointlearning.com/blog/how-to-train-employees-on-new-system/>> Luettu 4.4.2022.

Dingwall, J.R., Labrie, C., McLennon, T. & Underwood, L. 2018. Professional communications: Canadian Edition. Olds College: licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License. E-kirja. Verkkoaineisto. (Saata-vissa: <https://ecampusontario.pressbooks.pub/profcommsontario/>) Luettu: 5.4.2022.

Google Workspace 2022. Tilaukseen kuuluvat sovellukset. Verkkoaineisto. <<https://workspace.google.com/features/>> Luettu 8.4.2022.

HAMK, 2021. Microsoft Forms kyselyiden luomiseen. Hämeen ammattikorkeakoulu HAMK. Verkkoaineisto. <<https://digipedaohjeet.hamk.fi/ohje/office-forms/>> Luettu 15.4.2022.

Kangas, Hilpi 11.9.2020b. Etätyövälineet tiimityössä ja sisäisessä vuorovaikutuksessa. Vaasan yliopisto: LEADIS-Tutkimusta etätyön ja hajallaan toimivien organisaatioiden johtamisesta. Verkkoaineisto. <<https://blogs.uwasa.fi/leadis/2020/09/11/etatyovalineet-tiimityossa-ja-sisaisessa-vuorovaikutuksessa/>> Luettu 8.4.2022.

Kangas, Hilpi 4.9.2020a. Digiloikka tulevaisuuden työpaikkaan – mitä odotamme digitaaliselta työympäristöltä. Vaasan yliopisto: LEADIS-Tutkimusta etätyön ja hajallaan toimivien organisaatioiden johtamisesta. Verkkoaineisto.

<<https://blogs.uwasa.fi/leadis/2020/09/04/digiloikka-tulevaisuuden-tyopaikkaan-mita-odotamme-digitaaliselta-tyoymparistolta/>> Luettu 8.4.2022.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2016. Areena: Yritysviestinnän käsikirja. 1.–2. painos. Helsinki: Edita Publishing Oy. E-kirja. Verkkoaineisto. (Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/fi/book/9789513767921>) Luettu: 2.4.2022.

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Rosenström, A. 2003. Yritysviestinnän ABC. 4.–5. p. Helsinki: Edita Prima Oy.

Lohtaja-Ahonen, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. 2., uudistettu painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy. E-kirja. Verkkoaineisto. (Saatavissa: <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.metropolia.fi/teos/BAX-BBXATJGHDB#/kohta:1/piste:b242>) Luettu: 1.4.2022.

Microsoft 2022a. Microsoft 365 yrityksille. Verkkoaineisto. <<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/business>> Luettu 8.4.2022.

Microsoft 2022b. Microsoft Teams. Verkkoaineisto. <<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/teams-for-home>> Luettu 8.4.2022.

Microsoft 2022c. Hyödynnä Skypeä täydellisesti. Verkkoaineisto. <<https://www.skype.com/fi/features/>> Luettu 8.4.2022.

Microsoft 2022d. Muunna yrityksesi Microsoft 365: n avulla. Verkkoaineisto. <<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/compare-microsoft-365-enterprise-plans>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022e. Ensimmäisiä asioita, jotka on hyvä tietää keskusteluista. Verkkoaineisto. <<https://support.microsoft.com/fi-fi/office/ensimm%C3%A4isi%C3%A4-asioita-jotka-on-hyv%C3%A4-tiet%C3%A4-keskusteluista-88ed0a06-6b59-43a3-8cf7-40c01f2f92f2?culture=fi-fi&country=fi>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022f. Verkkokokoukset. Verkkoaineisto <<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/online-meetings>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022g. Verkko-seminaarit. Verkkoaineisto. <<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/webinars>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022h. Yhteistyö: työskentele tehokkaasti yhdessä muiden kanssa. Verkkoaineisto. <<https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-teams/collaboration>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022i. Tärkeät asiat, jotka tiimeistä ja kanavista on hyvä tietää. Verkkoaineisto. <<https://support.microsoft.com/fi-fi/office/t%C3%A4rke%C3%A4t-asiat-jotka-tiimeist%C3%A4-ja-kanavista-on-hyv%C3%A4-tiet%C3%A4%C3%A4-5e4fd702-85f5-48d7-ae14-98821a1f90d3>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022j. Tärkeät asiat, jotka kanavista on hyvä tietää. Verkkoaineisto. <<https://support.microsoft.com/fi-fi/office/t%C3%A4rke%C3%A4t-asiat-jotka-kanavista-on-hyv%C3%A4-tiet%C3%A4%C3%A4-8e7b8f6f-0f0d-41c2-9883-3dc0bd5d4cda>> Luettu 14.4.2022.

Microsoft 2022k. Mikä tiedostokirjasto on? Verkkoaineisto. <<https://support.microsoft.com/fi-fi/office/mik%C3%A4-tiedostokirjasto-on-3b5976dd-65cf-4c9e-bf5a-713c10ca2872>> Luettu 15.4.2022.

Microsoft 2022l. Introduction to Microsoft Forms. Verkkoaineisto. <<https://support.microsoft.com/en-us/office/introduction-to-microsoft-forms-bb1dd261-260f-49aa-9af0-d3dddcea6d69>> Luettu 15.4.2022.

Ojasalo, K. Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. 3.–4. p. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Rauramo, Päivi. 5/2021. Yhteistoiminta ja vuorovaikutus työpaikan arjessa -digijulkaisu. Työturvallisuuskeskus, palveluryhmä. Verkkoaineisto.

<https://ttk.fi/oppaat_ja_ohjeet/digijulkaisut/yhteistoiminta_ja_vuorovaikutus_tyopaikan_arjessa> Luettu 6.4.2022.

Rissa, Kari 2016. Työyhteisöviestinnällä hyvinvointia. Työturvallisuuskeskus TTK. 2. uudistettu painos. Verkkoaineisto. <https://ttk.fi/files/5128/TTK_Tyoyhteisoviestinnalla_hyvinvointia_2016.pdf> Luettu 7.4.2022.

Sphpr-admin, 30.3.2021. Mikä se SharePoint oikein on? HPR. Verkkoaineisto. <<https://m365hpr.fi/mika-se-sharepoint-oikein-on/>> Luettu 15.4.2022.

Susanna, 16.11.2020. Toimiva työyhteisöviestintä on modernin kasvuyrityksen peruskivi. Emine. Verkkoaineisto. <<https://emine.fi/toimiva-tyoyhteisoviestinta-kasvuyrityksen-peruskivi/>> Luettu 6.4.2022.

University of Vaasa 2022. Digitaalinen työympäristö. Verkkoaineisto. <<https://sites.uwasa.fi/etatyokompassi/etatyotietopankki/digitaalinen-tyoymparisto/>> Luettu 8.4.2022.

Zoom 2022. Zoom Solutions. Verkkoaineisto. <<https://zoom.us/>> Luettu 8.4.2022.

Liite 1: Haastattelujen muistiinpanot

Haastateltava	Team Leader, liikennetiimi
Päivämäärä ja kesto	8.3.2022, 45 min
Haastattelumuoto	Teams tapaaminen
Dokumentointitapa	Kirjalliset muistiinpanot

KYSYMYS
Onko teillä tiimin kanssa yhteinen sähköposti?
Kuinka monta henkilöä tiimissänne on ja käyttävätkö kaikki yhteissähköpostia?
Tuleeko teille asiakasbuukkauksia / toimeksiantoja asiakkaalta sähköpostitse?
Miten teillä hallitaan dokumentteja? Esimerkiksi jos käsitellään toimeksiantoon liittyviä papereita, tulevatko ne teillä sähköpostiin? Onko sovittu yhteinen paikka, minne paperit tallennetaan?
Onko teillä sisäistä viestintää sähköpostissa?
Onko teillä olemassa ylös kirjoitettuja sääntöjä? Tai onko pelkästään ulkoa muistettavia käytäntöjä.
Miten teillä on työnjako hoidettu? Esimerkiksi kuka ottaa minkäkin toimeksianton hoitaakseen?
Onko teillä käytössä Teams?
Koetko että Teamsia voitaisiin hyödyntää?
Osaatko kertoa mielestäsi parhaat käytännöt?

Liite 2: Haastattelujen muistiinpanot

Haastateltava	Team Leader, Specialist / Production Manager
Päivämäärä ja kesto	10.3.2022, 45 min
Haastattelumuoto	Teams tapaaminen
Dokumentointitapa	Kirjalliset muistiinpanot

KYSYMYS
Onko teillä tiimin kanssa yhteinen sähköposti?
Kuinka monta henkilöä tiimissänne on ja käyttävätkö kaikki yhteissähköpostia?
Tuleeko teille asiakasbuukkauksia / toimeksiantoja asiakkaalta sähköpostitse?
Miten teillä hallitaan dokumentteja? Esimerkiksi jos käsitellään toimeksiantoon liittyviä papereita, tulevatko ne teillä sähköpostiin? Onko sovittu yhteinen paikka, minne paperit tallennetaan?
Onko teillä sisäistä viestintää sähköpostissa?
Onko teillä olemassa ylös kirjoitettuja sääntöjä? Tai onko pelkästään ulkoa muistettavia käytäntöjä.
Miten teillä on työnjako hoidettu? Esimerkiksi kuka ottaa minkäkin toimeksianton hoitaakseen?
Onko teillä käytössä Teams?
Osaatko kertoa mielestäsi parhaat käytännöt?

Liite 3: Haastattelujen muistiinpanot

Haastateltava	Director BUIT, BPM & ITS, Management
Päivämäärä ja kesto	15.3.2022, 30 min
Haastattelumuoto	Teams tapaaminen
Dokumentointitapa	Kirjalliset muistiinpanot

KYSYMYS
Miten mielestäsi Teamsia voisi hyödyntää?
Miten dokumentteja kannattaisi hallita, esimerkiksi asiakkaalta tulevat?
Miten mielestäsi olisi paras tapa jakaa tiimin sisäiset dokumentit?
Miten olisi paras jakaa tiimien välisiä tiedostoja?
Miten kannattaisi hallita jaettuja sähköposteja?
Mitkä ovat sinun mielestäsi parhaat käytännöt?

Liite 4: Sähköpostikyselyn kysymykset huolintatiimille

Kyselyn kohde	Huolintatiimi
Päivämäärä ja kesto	24.3.2022
Haastattelumuoto	Sähköpostikysely
Dokumentointitapa	Kirjalliset muistiinpanot

KYSYMYS
Miten parantaisit nykyistä asiakasbuukkaustapaa / Miten mielestäsi sähköpostiin saapuvat asiakasbuukkaukset pitäisi hoitaa?
Miten mielestäsi tiimin sisäiset dokumentit kannattaisi hoitaa?
Miten mielestäsi tiimin ulkopuolelta tulevia dokumentteja kannattaisi hallita? (keikkapaperit)
Miten parantaisit nykyisen sähköpostin toimintatapoja?
Miten käsittelisit sisäisen viestinnän? (ostolaskut, liikennesuunnat)
Mitä asioita siirtäisit Teamsiin, mitä jättäisit sähköpostiin?
Miten käsittelisit Calloverlistan, tulonumerotaulukon?
Best practices mielestäsi?
Muuta kommenttia?