



Omien työtehtävien ja -tapojen kehittäminen

Kaisa Ekegren

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Omien työtehtävien ja -tapojen kehittäminen

Kaisa Ekegren
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2021

Kaisa Ekegren

Omien työtehtävien ja -tapojen kehittäminen

Vuosi 2021 Sivumäärä 49

Tämän opinnäytetyön tarkoituksen oli seurata ja kehittää toimistoassistentin työtapoja sekä toimenkuvaa uudessa roolissa ulko-ovia valmistavassa yrityksessä.

Opinnäytetyö on suoritettu päiväkirjamuotoisena, jossa tarkoituksena oli raportoida päivittäin työtehtävistä ja viikon lopuksi kirjoittaa viikkoanalyysi. Viikkoanalyysissä pohditaan viikon aikana esille nousevia asioita teoriaan tukeutuen ja kehitetään tämän avulla omia työtapoja sekä uutta toimenkuvaa yrityksessä. Viikkoanalyysissä isoimmiksi kehittämisen kohteiksi nousivat omien työtehtävien priorisointi sekä ajankäyttö, prosessikuvausten dokumentointi sekä sosiaalisen median käyttäminen tunnettavuuden rakentamisessa.

Opinnäytetyön aikana kirjoittajan ammatillinen osaaminen kehittyi monella eri osa-alueella. Omien työtehtävien ja ajankäytön priorisointi kehittyi sekä tieto toimenkuvaan kuuluvissa tehtävissä kasvoi. Opinnäytetyön avulla kirjoittaja laajensi osaamistaan sosiaalisen median markkinoinnin ja prosessikuvausten saralla.

Kaisa Ekegren

Developing one's own work tasks and methods

Year 2021

Pages

49

The aim of this thesis is to follow and develop the role, job description and working methods of an office assistant as a new position in a company that specialises in producing exterior doors.

The thesis is structured in the form of a diary, with a daily report of duties followed by an analysis at the end of the week. The weekly analysis concentrates on commenting on events and situations that arise during the week, with the aim of improving the working methods and developing this new position in the company. In these weekly analyses it became apparent that the main priorities were prioritising one's own work tasks and use of time, documenting processes, and using social media to build brand awareness.

During the process of creating this thesis the author's professional skills and knowledge increased in several different areas. Prioritising the use of time and personal tasks developed, and knowledge of the tasks included in the job increased. With the help of the thesis the author expanded her knowledge in the areas of using social media in marketing and process descriptions.

Keywords: marketing in social media, process description, time management

Sisälllys

1	Johdanto.....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely.....	6
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	7
2.2	Sidosryhmät	9
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	10
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Viikko 1	10
3.2	Viikko 2	16
3.3	Viikko 3	19
3.4	Viikko 4	22
3.5	Viikko 5	25
3.6	Viikko 6	28
3.7	Viikko 7	32
3.8	Viikko 8	35
3.9	Viikko 9	39
3.10	Viikko 10.....	42
4	Päiväkirjaopinnäytetyöprosessin pohdinta ja oman oppimisen arviointi	44
4.1	Jatkotoimenpiteet	45
	Lähteet.....	47

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyössä pohdin ja kuvaan omaa toimenkuvaani joka arkipäivä päiväkirjan muodossa, 06.09.2021 - 12.11.2021 välisenä aikana. Jokaisen viikon päätteeksi analysoin kuluneen viikon asioita läpi yhteenvedossa ja pohdin mieleen tulevia kehityskohteita teorian avulla.

Työn alussa pohdin omia taustoja sekä osaamistani. Käyn läpi mitä osaamista nykyinen työ mielestäni vaatii ja mitä työtehtäväni pitävät sisällään aloittaessani tämän prosessin. Työn lopussa pohdin, miten oma osaaminen on kehittynyt ja onko asetetut tavoitteet saavutettu. Teoriaosuuksiin olen pyrkinyt keräämään tietoa havaitsemistani pohdinnan kohteista ja avanut teorian avulla asioita sekä itselleni että lukijalle.

Opinnäytetyön tavoitteena on seurata omien työtehtävien kehittymistä uudessa toimenkuvassa sekä samalla oman osaamisen laajentamista. Raportoinnista tekee mielenkiintoisen se, että olen vasta aloittanut yrityksessä eikä työnkuvaan kuuluvat tehtävät ole entuudestaan tuttuja. Myös toimiala, jolla yritys toimii, on itselleni aivan uusi tuttavuus.

Uskon tämän prosessin laajentavan omaa osaamistani ja sitä kautta tuovan lisäarvoa myös yritykselle. Tarkoituksena on saada toimenkuvastani ja työtehtävistäni muodostettua niin itselleni kuin yrityksellekin hyödyllinen yhdistelmä.

1.1 Toimeksiantajan esittely

Aloitin työskentelyn toimistoassistenttina Päijänne-ovia valmistavassa yrityksessä Sysmän Ikkuna ja Ovi Oy:ssä elokuussa 2021. Lisäksi yrityksessä työskentelee noin 20 henkilöä, suurin osa tehtaalla tuotannossa ja osa toimistossa. Yritys on aikaisemmin toiminut sopimus-toimittajana muille ovitoimittajille, mutta pari viimeistä vuotta yritys on ollut voimakkaassa kasvussa ja myynyt omaa tuotemerkkiään.

Päijänne-ovet on jo toisessa sukupolvessa toimiva perinteikäs puualan teollinen perheyritys. Tehdas sijaitsee Sysmässä, ja onkin paikkakuntansa suurin teollinen työllistäjä. Yrityksen alkuperäinen toiminimi, Sysmän Ikkuna ja Ovi Oy, on säilytetty vuodelta 1958 ja Päijänne-ovet on sen rekisteröity tuotemerkki. Yrityksen toiminimen alle on vuosien saatossa mahtunut niin höylätuotteet, huonekalukomponentit kuin muutkin rakennuspuusepänteollisuuden tuotteet. Tällä hetkellä yritys valmistaa ulko-ovia, mutta on nimessä säilyttänyt palasen perintönsä. (Päijänne-ovet 2021).

Yrityksen perusti vuonna 1958 Esa Sireni yhdessä veljensä kanssa. Alun perin yrityksen toiminta sijoittui perheen omakotitalon pihapiiriin, josta toiminnot siirtyivät moderniin tehdashalliin vuonna 1992. Vetovastuu yrityksestä siirtyi Esan pojille Hannu ja Matti Sirenille vuonna 2005, isän jäädessä enemmän taustalle. Tehdasta on laajennettu rohkeasti, konekanta uudistettu sekä tuotantoa automatisoitu. Tällä hetkellä tehdas pitää sisällään yli 3000 neliömetrin kiinteistön, hakelämpölaitoksen sekä joukon moderneja puuntyöstölaitteita. (Päijänne-ovet 2021).

Perheyrietykset voivat olla hyvinkin erilaisia: pieniä tai suuria, listattuja tai listaamattomia. Yrietykset voivat toimia millä toimialalla tahansa, mutta kaikkia näitä sitoo yhteen samankaltainen arvomaailma. Perheyrietykset toimivat pitkäjänteisesti, koska niillä on tavoitteena jatkuvuus ja tavoittelevat pikavoittojen sijaan turvallista kasvua. (Elo-Pärssinen & Talvitie 2010, 11.)

2 Nykytilanne

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Nimikkeeni yrityksessä on toimistoassistentti. Olen aloittanut yrityksessä vasta äskettäin ja näin ollen oma työkuva on vasta pikkuhiljaa muotoutumassa. Olen alusta alkaen pystynyt vaikuttamaan itse työkuvaani paljon, mikä on tehnyt työn aloittamisesta erittäin mielenkiintoisen. Itsellä ei ole aikaisempaa kokemusta työskentelystä pienessä perheyrietyksessä, ainoastaan isoissa organisaatioissa. Pienemmissä toimipisteissä olen työskennellyt aikaisemmin, mutta näillä toimipisteilläkin on taustalla isommat organisaatiot ja esimerkiksi palkanlaskenta keskitetty yhteen paikkaan. En ole aikaisemmin päässyt näkemään yrityksen toimintaa kaikilla osa-alueilla näin läheltä.

Aloittaessani yrityksessä minulle tuli pieniä rutiinihommia ensimmäisiksi työtehtävikseni. Laskutus on yksi tehtävistäni ja siihen perehdyin heti. Laskutusta tehdään meillä päivittäin, joskus enemmän ja joskus vähemmän. Tämän lisäksi minulle kuuluvia muita niin sanottuja toimistorutiineja ovat tuntien ilmoittaminen palkanlaskijalle kaksi kertaa kuussa, pankkikortti-kuittien sekä tarvittavien raporttien toimittaminen kirjanpitäjälle, toimiston keittiön ylläpito ja tarvikehankinnat, henkilörekisterin ylläpito, mainoslahjat- ja kynät sekä lyreco-tilaukset.

Työtehtäviini on tämän lisäksi suunniteltu myynnin tukitehtäviä alkuun, tähän kuuluu verkko-kauppatunnusten ylläpito, myynnin materiaalit myyjämme toiveiden mukaisesti, markkinointisähköpostit ja näihin liittyvien listojen ylläpito sekä erilaisiin pyyntöihin vastaaminen. Vastataan myös verkkokaupakehityksestä keräämällä tähän palautetta niin sisäisesti kuin ulkopuolisilta käyttäjiltäkin. Tulen myös vastaamaan henkilöstölahjoista sekä -tapahtumista,

ideoimalla ja toteuttamalla niitä. Halutessani voin osallistua tulevaisuudessa myös tilausten käsittelyyn sekä asiakaspalveluun.

Olen aloittanut pienemmistä rutiinihommista työni ja sitä mukaan, kun eteen on tullut esimerkiksi Lyreco-tilauksen tekeminen tai henkilöstölahjojen hankinta, olemme siirtäneet tehtäviä minun hoidettavakseni. Kaikkiin tehtäviin en ole päässyt vielä osallistumaan, ja mitä enemmän pääsen sisään yrityksen toimintaan, sitä enemmän varmasti löytyy uusiakin toimenkuvaan lisättäviä hommia.

Minulla on käytössä työssäni monia eri järjestelmiä. Kaikki järjestelmät toimivat selaimen kautta, mikä helpottaa esimerkiksi kotoa työskentelyä paljon. Laskutuksessa käytän pääsääntöisesti Procountoria. Täällä tarkastan lähtevät myyntilaskut sekä teen mahdolliset hyvityslaskut ja manuaaliset laskutukset. Lisäksi paljon käyttämiäni järjestelmiä ovat meidän verkkokaupamme/toiminnanohjausjärjestelmä Joiner. Täällä tarkastan tilauksia laskutusvaiheessa, mikäli tarvetta. Tämän kautta lisään ja hallitsen myös verkkokauppatunnuksia. Tuotannonohjaus tapahtuu myös tämän järjestelmän kautta, mutta siihen en ole vielä päässyt tutustumaan. Lisäksi käytössä on Accountorin extranet, johon laitan meidän kuittimme/raportit kirjanpitäjälle sekä tunnit palkanlaskentaan. Verkkokaupassa maksetut tilaukset tarkastan Svean järjestelmän kautta, tähän on myös käytössä toinen versio, jossa pääsen muokkaamaan laskun tietoja niissä tapauksissa, joissa kuluttaja-asiakas on ottanut laskun Svean kautta.

Tämän lisäksi on käytössä sivut, joissa pääsen muokkaamaan kotisivuja sekä kellokorttijärjestelmä, josta haen esimerkiksi tuntiraportit palkanlaskentaan. Esimiehelläni ja minulla on käytössä myös Trello, johon on listattu toimihenkilöiden työtehtäviä. Tämä kautta meidän on helppoa tarkastella, kenellä joku tehtävä on ja olisiko kenties jotain tehtäviä mitä haluaisi itse kokeilla.

Toimenkuvani koostuu jo alkujaan hyvin monipuolisista tehtävistä ja tulevaisuudessa on mahdollisuus laajentaa osaamista haluamallani saralla. Tämä oli yksi syy miksi paikkaa aikoinani hain. Koen, että itselläni on halua ja taitoa kehittyä monipuoliseksi liiketalouden osaajaksi. Itseäni kiinnostaa päästä sisälle siihen, miten yritys oikeasti toimii ja vaatii ollakseen menestyks. Koen, että tässä työssä on oivat mahdollisuudet päästä itse vaikuttamaan omaan toimenkuvaan sekä myös yrityksen prosesseihin. Tämä tuo myös työhön omat vaatimuksensa. Koska varsinaiset rutiinitehtävät vievät vain murto-osan ajasta, on oma-aloitteellisuus sekä kiinnostus uutta kohden tärkeitä ominaisuuksia työntekijälle. Palkanlaskentaan ja laskutukseen liittyvät tehtävät vaativat tarkkuutta ja huolellisuutta, eikä näissä voi soveltaa laatikon ulkopuolelta. Osa työtehtävistäni taas vaativat nimenomaan sitä laatikon ulkopuolelle menemistä ja uuden soveltamista sekä keksimistä. Työssäni täytyy olla muuntautumiskykyinen ja sopeutuva. Yritys on pieni ja kasvava, jolloin eteen tulee usein asioita, joille joudutaan vasta miettimään toimintaprosessi tai paras mahdollinen järjestelmä. Eteen voi tulla kysymys,

johon täällä ei vielä ole vastausta, vaikka isommassa organisaatiossa se olisi jo perusasioihin liittyvä.

Itselläni on halua pysyä mukana yrityksen kasvussa ja nähdä mihin kaikkeen pääsee vaikuttamaan tulevaisuudessa. Lähitulevaisuuden tavoitteina on päästä enemmän sisään yrityksen toimintaan ja tutustua miten mikäkin osa-alue toimii. Itse odotan innolla mitä mahdollisuuksia tämä tuo oman osaamisen kartuttamiseen. On ollut toki myös haastavaa tulla täysin uuteen työpaikkaan, jossa minun toimenkuvani on käytännössä uusi. Itsellä ei varsinaisesti ole aikaisempaa työkokemusta henkilöstöhallinnosta, markkinoinnista tai taloushallinnon puolelta. Aikaisemmat työnkuvani ovat enimmäkseen keskittyneet myynnin puolen töihin. Pieniä markkinoinnin avustavia tehtäviä olen tehnyt sekä hieman laskutusta. Laskutus on ollut hyvin erilaista koska kyseessä aivan eri markkinat sekä järjestelmät, joissa se hoituu. Taloushallinnon avustavia tehtäviä olen aikaisemmin tehnyt hetken aikaa, joten pieni pohja on olemassa. Yrityksellä ei siis varsinaisesti ole olemassa perehdyttämisprosessia tähän toimenkuvaan, koska aikaisemmin vastaavia tehtäviä on hoitanut vain yksi henkilö. Haasteena on itsekkin ymmärtää, mihin keskittyä, mikä on tärkeintä ja minkä oppimiseen kannattaa panostaa. Yrityksessä rohkaistaan hienosti kertomaan mitkä tehtävät itseä kiinnostaa ja mihin haluaisi itse panostaa.

Toimiala on myös itselle aivan uusi. Koen kuitenkin isoksi vahvuudeksi sen, että aikaisemmatkin työpaikkani ovat keskittyneet teollisuusalan yrityksiin ja kokemusta on niin B2B- kuin B2C-kaupasta. Asiakaspalvelukokemus monelta eri toimialalta on oma valttikorttini ja uskon sen tuovan lisäarvoa yritykselle.

2.2 Sidosryhmät

Yrityksen tärkeimpiä sidosryhmiä ovat asiakkaat, toimittajat, yrittäjät sekä työntekijät. Sisäisiä sidosryhmiä ovat:

- Yrittäjät
- Tuotannon työntekijät
- Toimihenkilöt

Ulkoisia sidosryhmiä puolestaan ovat:

- asiakkaat
- tavarantoimittajat
- palveluiden toimittajat

Pääsääntöisesti itse olen päivittäin sisäisten sidosryhmien kanssa tekemisissä, erityisesti yrittäjien sekä muiden toimihenkilöiden kanssa. Tavarantoimittajien kanssa olen harvoin tekemisissä, nämä liittyvät lähinnä tuotannon materiaaleihin. Palveluiden tuottajien kanssa olen useammin tekemisissä, esimerkiksi palkanlaskenta ja kirjanpito on ostettu ulkoiselta toimijalta.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Olemme tosiaan pieni perheyryitys ja kaikki toimihenkilöt sekä yrittäjät työskentelevät samassa tilassa. Pääsääntöisesti yhteydenpito tapahtuu kasvokkain, myyjämme kanssa puhelimitse/sähköpostilla kun hän ei ole paikalla. Tuotantotilat sijaitsevat samassa rakennuksessa, joten tuotannon työntekijöiden kanssa kommunikointi tapahtuu kasvokkain.

Ulkoisten sidosryhmien kanssa olen pääsääntöisesti yhteyksissä sähköpostin välityksellä. Muutamia tapaamisia on ollut kasvokkain, mutta suurin osa asioista saadaan hoidettua sujuvasti sähköpostin välityksellä.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai 6.9.2021

Päivän aloitan avaamalla tarvittavat ohjelmat sekä sähköpostin. Tarkistan, että postiin ei ole tullut mitään uutta. Tämän jälkeen käyn esimiehen kanssa läpi päivän agenda ja hoidettavia asioita. Muutamia pienempiä projekteja oli itselläni työn alla, joiden parissa päivä oikeastaan kului. Meillä on suunnitteilla suunnittelupalaveri toimihenkilöiden kesken, ja tämän tiimoilta varailin paikkaa tapahtumalle sekä suunnittelin pitopalvelun kanssa ruokailun. Päivä oli aika leppoisa kaiken kaikkiaan.

Tiistai 7.9.2021

Aamulla tarkistelin sähköpostin ja ettei mitään ollut jäänyt laskuttamatta eiliseltä. Yksi laskutus oli tekemättä, mutta siihen kaipasin vielä neuvoja esimieheltä, joten se jäi odottamaan, kunnes hän saapuisi töihin. Itsellä oli työn alla myynti-/esittelylaukun etsintä. Tarkoitus olisi löytää meidän tuotteestamme annettavalle mallituotteelle hyvä säilytys/kuljetuslaukku, jota voisimme tarjota jälleenmyyjille. Mallituote on tuotteistamme tehty esittelytuote meidän jälleenmyyjillemme. Tarkoitus ei ole antaa jälleenmyyjälle kannettavaksi kokonaista ovea, vaan noin 25 cm x 20 cm kokoinen pala. Tästä asiakas näkisi oven rakenteen ja materiaalit. Lisäksi esittelytuotteen mukana olisi meiltä saatavat lasivaihtoehdot ja lukitus- sekä kahvamallit.

Laukun etsintä ei ollut helppoa, koska siinä pitäisi saada pidettyä ehjänä kaikki materiaalit eivätkä esimerkiksi ovenkahvat saisi kolhia oven pintaa. Laukkua pitäisi olla helppo kuljettaa mutta ei kuitenkaan haluta lähteä varta vasten teettämään itsellemme omaa laukkuja tätä tarkoitusta varten. Etsin muutamia ideoita itselleni muistiin ja jätin asian hautumaan hetkeksi aikaa. Loppupäivän hoidin pari pienempää hommaa pois alta, muun muassa laskunumeroiden päivitykseen liittyviä sähköposteja sekä laskutuksia.

Keskiviikko 8.9.2021

Aamusta hoidin pois yhden hyvityslaskun, joka oli jäänyt edelliseltä päivältä tekemättä. Tämän jälkeen tarkastelin sähköpostin sekä palasin kuljetuslaukkuprojektin pariin. Kävin esimiehen kanssa läpi vaihtoehtoja, jotka tuntuivat fiksimmilta. Seilailin vielä tähän liittyen lisää vaihtoehtoja. Sovittiin että käymme ne vielä läpi myöhemmin. Suunnittelupalaveriin liittyen saatiin pitopalvelun kanssa sovittua menu sille päivälle. Tarkistin vielä, ettei kenelläkään kollegoista ole rajoitteita ruokavalion suhteen.

Syyskuun alusta tuotteidemme hinnat nousivat hieman, ja niitä ei ollut vielä keretty päivittämään meidän nettisivuillemme. Tämä oli itselläni hommana tänään. Samalla huomasin pari pientä korjattavaa asiaa, joista keskustelin kollegan kanssa. Päivän lopuksi oli vielä laskutusta sekä henkilökunnalle hankittavan lahjan pohdintaa yhdessä esimiehen kanssa.

Torstai 9.9.2021

Aamulla hoidin muutamia sähköposteja alta pois. Laitoin rahoitusyhtiölle meidän päivitetyn asiakaslistamme, jotta saivat heidän järjestelmiinsä samat asiakasnumerot kuin meillä. Laskujen kanssa on ollut jotain epäselvyyksiä koska jotkut todella vanhat asiakkaat ovat heidän järjestelmissään olleet samoilla numeroilla kuin meillä uudet. Samantyyppinen ongelma on ollut myös laskunumeroiden kanssa, koska meidän laskutusjärjestelmämme on vaihtunut, jolloin laskujen juoksevat numerot alkaneet alusta. Tämä asia oli vielä selvityksen alla.

Pitopalvelun kanssa lyötiin menu lukkoon sekä sovittiin, että noudamme ruuat heiltä. Kävin läpi eri vaihtoehtoja henkilökuntalahjaksi. Esimieheni otti vielä yhteyttä omaan kontaktiinsa asiaan liittyen ja jäimme odottamaan heiltä tarjousta. Kaikkiin päiviin kuuluu laskutushommaa, niin myös tähänkin päivään. Yleensä laskutukset hoidan päivän päätteeksi, kun saadaan varmistus mitä tehtaalta on saatu lähtemään. Laskutamme tuotteet vasta kun ne lähtevät tehtaaltamme, oli kyseessä sitten yritys tai kuluttaja-asiakas. Suurin osa kuluttaja-asiakkaitamme maksaa tuotteen verkkokaupassa saman tien. Ne tilaukset, jotka tulevat sähköpostitse tai puhelimitse, laskutetaan meidän järjestelmämme kautta.

Perjantai 10.9.2021

Aloitin työt selailemalla yrityksemme nettisivuja. Tarkistelin vielä kertaalleen, että hinnat näkyivät kuten piti. Rahoitusyhtiön kanssa tarkastimme pari asiakasnumeroa, jotka heillä oli merkitty reskontrassa eri yritykselle kuin meille. Saimme kaikki päivitettyä oikein ja laskutuspalvelumme kanssa saatiin päivitettyä meidän laskunumeromme eikä näin ollen pitäisi päällekkäisyyksiä tulla enää. Esimiehelle etsin erääseen Exceliin asiakkaiden sähköpostit sekä tarkistin mitkä tilauksista oli maksettu meidän verkkokaupassamme ja mitkä olivat menneet laskutuspalveluun. Tarkastelimme myös yhdessä henkilöstölahjaksi tulevia takkivaihtoehtoja ja valitsimme mieleisen. Kävimme myös läpi palkanmaksuun liittyviä asioita, jotka tulevat minun hoidettavakseni. Hommana on toimittaa tuntilistat palkanlaskijalle kaksi kertaa kuukaudessa. Tuotannon työntekijät ovat meillä pääasiassa tuntipalkalla ja toimihenkilöt kuukausipalkalla. Samalla myös kävin läpi kellokorttisysteemiämme, ja yritin etsiä raporttia, jolla saisin ulos jokaisen pekkassaldon. Me emme saa tätä tietoa palkanlaskijalta ja tähän mennessä siitä on pitänyt pitää erikseen kirjaa paljon kukakin käyttänyt. Meillä tuotannon työntekijät tekevät 40-tuntista työviikkoa, jolloin heille kertyy pekkaspäiviä.

Tähän pitäisi löytää joku helppo keino, josta näkee heti paljon pekkasvapaita on jäljellä. Ennen työpäivän päättymistä hoidin laskutuksen pois alta.

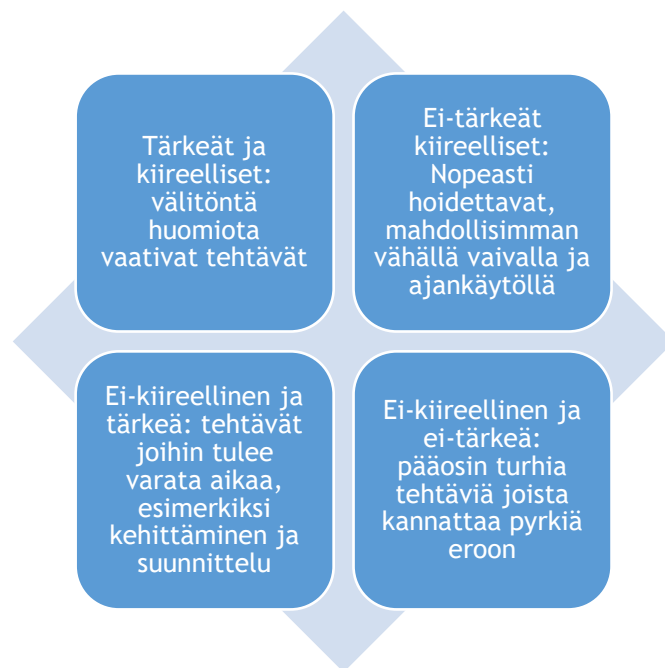
Viikon 1 yhteenveto

Ensimmäisenä ajatuksena on, että työviikko tuntui hyvin hajanaiselta koska oma työnkuva on vasta muodostumassa. Työtehtävät ovat vasta raapaissheet pintaa enkä ole kovin syvälle ehtinyt vielä paneutua missään asiassa. Ensimmäiset viikot ovat menneet tutustumisessa yritykseen, prosesseihin, työkavereihin sekä oikeastaan koko toimialaan. En ole aikaisemmin ollut pienessä perheyriyksessä töissä ja jo se itsessään on todella erilaista kuin olla töissä yrityksessä, jossa et edes istu samassa toimistotilassa itse yrittäjän kanssa. En itse asiassa ole aikaisemmin ollut yrityksessä, jolla olisi työntekijöitä alle 500. Pieneen yritykseen ja siellä työskentelyyn sisään pääseminen on ollut yllättävän vaikeaa, joskin erittäin mielenkiintoista. Oman työnkuvan laajuus on yllättänyt, vaikka tiedossa oli, että se tulemaan olemaan laidasta laitaan. Tämä oli ensimmäinen viikko, kun pääsin hoitamaan itsenäisesti pieniä projekteja ja sain vastuutakin. Laskutus on muodostunut jo täysin omaksi työtehtäväksi. Apua tarvitsen siinä oikeastaan vain silloin, jos tulee ongelmatapauksia, joita emme ole vielä kerenneet käydä läpi. On ollut mielenkiintoista päästä näkemään yrittäjän työtä aivan vierestä ja osallistumaan siihen jokapäiväiseen työntekoon. Asioita oppii ajattelemaan eri näkökulmista ja huomaa kuinka tietyillä asioilla on pienessä perheyriyksessä aivan eri merkitys kuin isossa maailmanlaajuisessa konsernissa.

Oma ajankäyttö on asia, joka nousi päällimmäisenä mieleen heti ensimmäisellä viikolla. Paljon on tullut uusia asioita ja uskon, että kun asiat alkavat sujumaan niin ajankäyttökkin selkeytyy. Koen, että pieni osa työnkuvaani kuuluvista tehtävistä on niin sanottuja rutiinitehtäviä.

Kuitenkin tämä pieni osa on tärkeitä ja esimerkiksi palkka-aineistolla on deadline aina tiettyinä päivinä riippuen siitä, milloin palkanmaksu on. Laskutus ja palkka-aineisto ovat myös työtehtävinä tarkkuutta vaativia, joten olen pohtinut mikä ajankohta näiden tekemiseen olisi parhain ja miten jaottelen ajankäytön sekä työtehtävät. Varsinkin aikaisemmissa työpaikoissani olen huomannut usein olevani tilanteessa, jossa tehtäviä asioita on enemmän kuin aikaa. En ole vielä törmännyt samaan tässä toimenkuvassa, mutta mielestäni on hyvä pohtia työtehtävien priorisointiin ja ajankäyttöön jo etukäteen toimintamalli, jolloin en joudu tilanteeseen, jossa aikataulu tuntuu lähes toivottomalta.

Helppo ja nopea toimintamalli olisi Eisenhowerin päätösmatriisi, jonka tietokirjailija Stephen Covey havainnollisti Presidentti Eisenhowerin lausahduksesta: ” Mikä on tärkeää, on harvemmin kiireellistä ja mikä on kiireellistä, on harvemmin tärkeää”. Matriisi sisältää (kuva 1) kaksi akselia, joista ensimmäinen määrittää tehtävän kiireellisyyttä ja toinen puolestaan tärkeyttä. (Sammalisto 2014).



Kuva 1: Eisenhowerin ajanhallintamatriisi (mukaillen Eisenhower 2021, Sammalisto 2014)

Sammalisto (2014) listaa blogissaan jokaisen lokerikon piirteitä:

Kiireellinen ja tärkeä

Tässä lokerossa olevat tehtävät vaativat välitöntä huomiota ja ovatkin yleensä erilaisia kriisejä ja yllättäviä ongelmia. Usein näiden tehtävien kiireellisyys johtuu nimenomaan siitä, että ne ovat suunnittelemattomia ja yllättäviä, esimerkkejä näistä tehtävistä ovat:

- Tietokoneen hajoaminen

- Asiakas reklamoi tuotteesta tai palvelusta (omalla kohdalla esimerkiksi virhe laskutuksessa)
- Tarjouspyyntö

Ei-kiireellinen ja tärkeä

Ei-kiireellisillä mutta tärkeillä asioilla ei usein ole varsinaista määräaika, mutta näihin kannattaa käyttää aikaa mahdollisimman paljon. Tämän laatikon tehtävät ovat usein niitä tehtäviä, jotka kehittävät osaamistasi ja edistävät uraa, esimerkiksi:

- Toimintatapojen kehittäminen
- Säännölliset omaan työhön liittyvät raportit (omassa työssä esimerkiksi palkka-aineiston toimittaminen)
- Pitkän tähtäimen suunnitelmat

Kiireellinen ja ei-tärkeä

Nämä tehtävät ovat niitä, jotka saattavat viedä suurimman osan työajastasi. Kiireellisten ja ei-tärkeiden tehtävien tekeminen saa ajan kulumaan mutta aiheuttaa myös samalla olon, että et ole saanut mitään aikaiseksi päivän aikana. Näitä tällaisia tehtäviä ovat esimerkiksi:

- sähköpostit
- sosiaalisen median seuraaminen
- kollegoiden keskeytykset

Ei-kiireellinen ja ei-tärkeä

Tämän lokeroiden tehtävät ovat niitä, joita tekemällä ihminen ei käytännössä saa mitään tehtyä. Näitä tehtäviä on syytä vähentää:

- Päämäärätön nettiselailu
- Turhat sähköpostit

Sammaliston (2014) mukaan meiltä jää usein huomaamatta jonkun tehtävän kiireellisyys ja tärkeys, koska emme pysähdy pohtimaan vaan juoksemme vain kiireellisten asioiden perässä.

Olisi hyvä valita jokaiselle päivälle 1-3 tärkeintä tehtävää, mitkä tulisi saada valmiiksi. Mikäli kiireellisiä ja tärkeitä tehtäviä tuntuu olevan liian monta, et oikeastaan tiedä mikä on tärkeää, muistuttaa Hakanen (2018).

Uskon, että jo tällä hetkellä ajankäytön priorisoiminen auttaa minua työskentelemään tehokkaasti ja oppimaan tunnistamaan tärkeät tehtävät ei-tärkeiden joukosta. Itse olen kokenut hankalimmaksi tunnistaa tärkeät tehtävät kiireellisten mutta ei-tärkeiden tehtävien seasta. Itsellä on niin vahva asiakaspalvelutausta, joka aiheuttaa usein sen, että pyrin vastaamaan kaikkiin sähköposteihin heti vaikka ne eivät välttämättä vastausta tarvitsisi sillä minuutilla. Varsinkin jos kyseessä on jokin pienimuotoinen asia. Näiden tehtävien seassa helposti ne kehittävät ja pidemmän ajan tehtävät jäävät pakostakin vähemmälle huomiolle. Itselläni on usein myös tapana lukea sähköpostiin tulevat postit saman tien ja keskeyttää samalla sen hetkinen tekeminen. Koen, että tämä ei välttämättä ole kovin hyvä toimintamalli koska usein kyseiset sähköpostit eivät vaadi vastausta juuri sillä hetkellä. Pohdin, että voisin kokeilla omassa työssäni toimintamallia, jossa niin sanotusti ajastan työntekoni. Kun alan tekemään esimerkiksi prosessikuvauksesta dokumentointia, teen siitä tunnin verran enkä keskeytä työskentelyä saapuvien sähköpostien vuoksi. Näin pystyn keskittymään sillä hetkellä olevaan työtehtävään 100 % enkä lähde lennosta tekemään jotain muuta.

Tällä viikolla tutustuin myös pekkassaldovapaan myötä työajan määritelmään. Olen itsekin aikaisemmin ollut työpaikassa, jossa pekkasvapaita on kertynyt. Näissä tapauksissa meillä on ollut talvisin (syyskuu-huhtikuu) pidempi työaika ja näistä kertynyt vapaita. En kuitenkaan ole työaikalakiin aikaisemmin perehtynyt koska ei ole tuntunut tarpeelliselta.

Työhön käytetty aika on työajaksi luettavaa aikaa, kuten myös aika jonka työntekijä on velvollinen olemaan työpaikalla työnantajan käytettävissä. Lain mukaan säännöllinen työaika voi olla korkeintaan 8 tuntia vuorokaudessa ja 40 tuntia viikossa. (Työsuojele 2021).

Työntekijät ansaitsevat palkallista vapaata työajan pituuteen perustuen. Kun työehtosopimuksen mukainen säännöllinen työaika on sama kuin työaikalain mukainen säännöllinen työaika, ansaitsee työntekijä palkallista vapaata. (JHL 2017).

Meillä tuotannon työntekijöillä työaika on sama kuin työaikalain mukainen säännöllinen työaika, jolloin he ansaitsevat itselleen pekkasvapaita 100 tuntia vuodessa. Koska me emme näe kellokorttijärjestelmän kautta, kuinka paljon kukakin työntekijä on vapaitaan jo käyttänyt, yritin pohtia tälle jotain muuta systeemiä. Mielestäni tämä on kuitenkin oleellinen tieto, joka tulisi näkyä myös palkkakuitissa aina sen mukaan, kuinka paljon kellaikin on vapaita käytettävissä. Tällä hetkellä työntekijät tulevat kysymään minulta, paljonko pekkasia on käytettävissä ja minä joudun laskemaan sen kellokorttijärjestelmän kautta. En saa suoraan raporttia, muuta kuin kokonaisista päivistä. Pekkassvapaita voi kuitenkin pitää myös puolikkaina päivinä ja nämä eivät näy raportissa. Tämä on asia, jonka kehittämistä lähtisin ehdottamaan järjestelmän tarjoavalle yritykselle. Päädyin toistaiseksi siihen, että keräsin Exceliin jo ne pekkasvapaat, jotka työntekijät ovat pitäneet. Kun sitten lataan raporttia tunneista palkanlaskijalle,

käyn samalla läpi ovatko tuotannon työntekijät käyttäneet vapaitaan ja mikäli ovat, merkkeen nämä tunnukset kyseiseen Exceliin.

3.2 Viikko 2

Maanantai 13.9.2021

Aloitin aamun normaaliin tapaan avaamalla koneen, sähköpostin sekä muutamat eniten käyttämäni sovellukset.

Päivän aikana tein listaa eri prosesseista, joita yrityksessä on ja joista tulisi tehdä prosessikuvaukset. Suunnittelin myös millä tyylillä ne tekisin, jotta kaikissa olisi yhtenäinen malli. Prosessikuvausten tekeminen on muotoutunut työksi, jota olen lähtenyt pohtimaan muiden hommien lomassa, kun aikaa on. Tutustuin tänään myös enemmän meidän tilausten käsittelyjärjestelmäämme. Omaan työnkuvaani ei kuulu tilausten käsittely, ainakaan säännöllisesti. Mielestäni pienessä yrityksessä on kuitenkin hyvä olla perillä kaikista prosesseista, jotka koskettavat omaa työtä jossain määrin. Meillä on yrityksessä verkkokauppa-portaali, jonka kautta tilaukset tehdään järjestelmään. Yritysassiakkaille luomme tunnukset portaaliin, jotta he pääsevät itse tekemään tilauksensa. Näiden tunnuksien teko kuuluu minulle ja niitä tuli maanantaina tehtyä muutamat. Tämän lisäksi loppupäivään kuului laskutusta sekä toimistotarvikkeiden tilausta.

Tiistai 14.9.2021

Päivä oli aika rauhallinen ja iso osa päivästä menikin prosessikuvauksiin tutustuessa. Teen prosesseista kaavion sekä kirjallisen kuvauksen, josta selviää enempi yksityiskohtia. Päivän aikana sain tehtyä reklamaatiosta kuvauksen valmiiksi, sekä tein tilausten käsittelystä karkean version. Reklamaatioprosessin kuvauksen käyn vielä läpi niiden kollegoiden kanssa, jotka reklamaatioita hoitavat meillä, jotta kaikki siinä on niin kuin kuuluukin.

Tällä hetkellä tiettyjen materiaalien saaminen on haastavaa, kuten alumiini ja lasi, ja tämä näkyy valitettavasti myös meidän tuotannossamme. Tällä hetkellä tuotantomme on myöhässä hieman ja olemmekin asiasta tiedottaneet yritysasiakkaittamme. Kuluttaja-asiakkaista teimme listaa, josta näkyy ketkä ovat tilauksensa jo maksaneet verkkokaupassa ja ketkä ovat ottaneet laskuille. Näille asiakkaille laitoimme erikseen sähköpostin, jossa pahoittelemme viivästyistä ja lupaamme alennuksen. Itse tarkastin, ketkä asiakkaista ovat jo tilauksen maksaneet. Heiltä pyydämme tilinumeron, jonne voimme laittaa palautuksena summan, jonka saavat alennuksena. Käymme läpi listaa viikoittain ja lisäämme siihen tulevan viikon asiakkaat. Tällä hetkellä tilanne elää niin paljon materiaalin saamisen kanssa, että tarkastamme usein mitkä tilaukset saamme tehtyä milläkin viikolla.

Keskiviikko 15.9.2021

Aamun aloitin tarkastamalla sähköpostin sekä tekemällä muutamia laskutuksia. Yhdelle asiakkaalle laitoin sähköpostia, jossa pyysin tilinumeroa palautusta varten. Hän oli maksanut tilauksen verkkokaupassa, mutta lopullinen summa tilauksen valmistuttua olikin hieman pienempi. Näin saattaa käydä joskus, jos asiakas vaikka tilauksen tehtyä sekä maksettuaan haluaakin tehdä muutoksia. Muutamat laskut eivät olleet menneet läpi järjestelmästä, joten ne jouduin tekemään manuaalisesti. Mikäli laskut eivät mene ensimmäisellä kerralla läpi meidän järjestelmissämme, ei niitä pystytä lähettämään uudelleen vaan siinä tapauksessa lasku on tehtävä manuaalisesti. Päivän päätteeksi tein vielä prosessien dokumentointia sekä tutkin muiden saman alan toimijoiden nettisivuja. Sivuilta etsin dokumentteja muun muassa heidän asennus- ja huolto-ohjeistansa. Tarkoitus on päivittää meidän yrityksessämme kyseiset dokumentit ja tehdä näistä yhteneväiset.

Torstai 16.9.2021

Torstaina tein töitä kotoa käsin ja aamu alkoikin pienillä yhteysongelmilla, jotka onneksi ratkesivat suht pian. Meillä on kaikki käytössä olevat järjestelmät netissä toimivia, joten ei tarvitse kirjautua mihinkään työpaikan sisäiseen verkkoon. Paneuduin tänään oikeastaan vain dokumenttien yhtenäistämiseen. Kävin edelleen läpi muiden toimijoiden vastaavia dokumentteja ja kirjasin hieman ylös huomioita niistä. Omaan asennus- ja huolto-ohjeeseemme tuli hieman muutoksia ja yksi kuvakin lisää, joten sommittelin sitä loppupäivän.

Perjantai 17.9.2021

Vapaapäivä

Viikon 2 yhteenveto

Viikko oli itsellä vajaa, koska perjantaina pidin vapaapäivän henkilökohtaisen menon vuoksi. Viikko oli aika rauhallinen, ja siihen sisältyikin paljon selvittelytyötä erinäisten projektien tiimoilta. Työn alla oli viikon aikana prosessikuvausten tekemistä ja selvittelyä, sekä lisäksi aloitin ohjedokumenttien päivittämisen ajan tasalle. Ohjedokumentit sisältävät meillä asennus- ja huolto-ohjeen, ostajan oppaan, takuuehdot sekä tilaus- ja toimitusehdot. Nämä kaikki dokumentit löytyvät meiltä yrityksen kotisivuilta. Asennus- ja huolto-ohjeen laitamme jokaisen meiltä lähtevän toimituksen mukaan. Tilausvahvistuksen mukana menee sähköisesti muut dokumentit.

Tutkin millaisia kyseiset dokumentit ovat muilla yrityksillä, jotka toimivat meidän kanssamme samalla toimialalla. Näissä oli selkeitä eroja, jotka selkeästi olivat riippuvaisia yrityksen koosta. Dokumenttien varsinaiseen sisältöön en voi vaikuttaa, siksi lähinnä tutkin muiden yritysten dokumenteissa visuaalista puolta sekä asettelua. Itsellä ei dokumenttien teosta ole aiempaa kokemusta, joten senkin puolesta oli hyvä tutkia, miten esimerkiksi kuvat oli

aseteltu ja miten eri osiot oli otsikoitu. Jos mietin itseäni ohjedokumentin lukijana, toivoisin sen olevan selkeä sekä helppolukuinen.

Esimies tarjosi mahdollisuutta tehdä prosessidokumentointia yrityksellä. Prosesseja ei ole aikaisemmin kirjoitettu auki eikä niistä ole tehty kuvauksia. Itselläni ei ole aikaisempaa kokemusta tästä tehtävästä, joten ihan suoriltaan en voinut lähteä näitä tekemään. Koska olen ollut vasta vähän aikaa yrityksessä, ei läheskään kaikki prosessitkaan ole itselläni vielä hallussa. Aloitin homman sillä, että kirjasin ylös kaikkia mahdollisia prosesseja, joista minun on mahdollista alkaa tekemään dokumentointia. Reklamaatioprosessista meillä oli olemassa esimieheni tekemä kuvaus, jota pitäisi päivittää. Tästä oli siis hyvä aloittaa.

Prosessi koostuu toisiinsa liittyvistä tapahtumista, jotka määrittelevät yhdessä lopputuloksen. Hyvän prosessin tunnistaa siitä, että se luo asiakkaalle arvoa ja liittyy liiketoiminnan tavoitteisiin, on yksinkertainen, nopea sekä estää virheitä tapahtumasta. Yrityksen prosessit tulee dokumentoida ja olla kaikkien tiedossa, tämä takaa sen, että yhteisiä toimintatapoja noudatetaan. Dokumentoinnin lisäksi on tärkeää, että prosesseja johdetaan ja kehitetään jatkuvasti. Tärkeintä kehittämisessä on, että prosessia kehittävät siinä työtä tekevät ihmiset. Prosessin läpikäyminen siinä työskentelevien ihmisten kanssa auttaa löytämään kehityskohteita, ymmärtämään kokonaisuutta ja tunnistamaan ylimääräisiä asioita. (Logistiikan maailma, 2021).

Itse pohdin eniten, missä muodossa kuvaisin prosesseja ja kuinka tarkasti. Teorian opiskelu tässä asiassa oli isoksi avuksi ja auttoi itseäni muodostamaan kuvan siitä mitä dokumentoinnissa kannattaa olla ja rajaamaan sisältöä.

Team Laamanen Oy (2021) käsittelee blogissaan hyvin, miten ja miksi prosessit kannattaa dokumentoida. Hänen mukaansa prosessikuvauksen tyyliin vaikuttaa eniten se, kuvataanko prosessia uudelle työntekijälle perehdytysmateriaaliksi vai vanhalle työntekijälle muistilistaksi. Blogissa on esitetty hyvin esimerkin avulla, mitä prosessikuvauksen tulisi sisältää ja mistä sitä lähdetään rakentamaan. Alle on listattu blogin esimerkistä poimitut tärkeät askeleet prosessikuvauksen tekemisessä:

- Ennen kuvauksen aloittamista, määritellään mitä sidosryhmää prosessikuvaus koskee
- Prosessin käynnistäjä ilmaistaan ensimmäiseksi (esimerkiksi reklamaatiossa asiakkaalta tuleva palaute)
- Prosessin kuuluvien aktiviteettien kohdalla kannattaa pohtia kahta kysymystä liittyen kriittisiin toimintoihin

1. Kuinka tässä kohdassa riskit voivat toteutua?

2. Miten riskin toteutuminen vaikuttaisi prosessiin liittyviin sidosryhmiin ja asioihin?

- Määrittelemällä roolit selkeästi pidetään kommunikaatio selkeänä
- Viestintä ja erilaisten asiakirjojen dokumentointi tulee määritellä selkeästi
- Prosessin vienti loppuun tuottaa lisäarvoa yritykselle, esimerkiksi reklamaatio oikein hoidettuna asiakkaalle positiivisen asiakaskokemuksen, vaikka asia itse on negatiivinen

Lisäksi viikon aikana pohdimme kollegoiden kanssa, miten ilmoitamme asiakkaille viivästyksestä. Itse syy on negatiivinen, mutta haluamme, että asiakkaalle jää meistä kuitenkin positiivinen kokemus tavasta, jolla asian hoidamme.

3.3 Viikko 3

Maanantai 20.9.2021

Perjantai oli minulla vapaapäivä, joten aloitin maanantain tarkastamalla sähköpostin. Ensimmäiseksi hoidin pois laskutukset, joita oli kertynyt perjantailta. Näissä oli paljon kuluttajille meneviä tilauksia, joihin liittyi viivästymisestä johtuvia alennuksia. Päivittelin listaan alennuksien suuruuksia ja kenelle on lähtenyt lasku tai pitää vaihtoehtoisesti laittaa tilille palautuksia. Tein myös muutaman hyvityslaskun. Nostimme hintoja syyskuun alusta, ja mikäli tilauksiin on tehty muutoksia tämän jälkeen, se muuttaa myös hintoja. Joskus nämä jäävät huomaamatta ja tällöin laskut lähtevät uusilla hinnoilla, vaikka tilaus on vahvistettu ennen hintamuutoksia. Näissä tapauksissa sitten teemme hyvityslaskuja jälkikäteen. Onneksi näitä ei kovin paljon tule, mutta toki jossain määrin.

Rahoitusyhtiö pyysi lähettämään asiakkaalle muutaman laskun uudestaan. Kyseinen asiakas maksaa yleensä laskut ajallaan, ja nyt oli muutama lasku reilusti myöhässä. Rahoitusyhtiö epäili, ettei alkuperäiset laskut olleet menneet perille. Meidän järjestelmästäme ei pysty uudelleen lähettämään laskuja ensimmäisen kerran jälkeen. Tässä tapauksessa otin laskut ulos PDF:nä ja lähetin asiakkaalle. Pyysin heitä tarkastamaan, onko laskut maksettu. Selvisi, että laskut on maksettu ajallaan mutta eivät olleet jostain syystä kirjautuneet rahoitusyhtiön järjestelmään. Lähetin heille tiedon ja kuitit maksuista.

Loppupäivän tein ohjedokumentteja sekä laskutusta iltapäivällä lähtevistä toimituksista.

Tiistai 21.9.2021

Päivä oli rauhallinen, joten käytin aikaa tutkailemalla yhteisiä kansioita. Meillä on Dropboxin kautta kaikkien käytössä olevat kansiot. Jokaisella on omat nimetyt kansiot, joissa on kaikkien saatavilla olevia tiedostoja. Lisäksi esimerkiksi on olemassa www-aineistolle oma kansionsa, graafikon materiaaleille omansa. Näitä on paljon ja näiden tutkimiseen menikin päivästä paljon aikaa. Samalla kirjailin ylös omia huomioita, kuinka esimerkiksi yrityksestä olevan esityksen voisi päivittää.

Iltapäivällä palasin ohjedokumenttien teon pariin ja lisäksi tein laskutusta. Laskutukseen liittyi edelleen alennuksien merkitsemistä sekä laskemista.

Keskiviikko 22.9.2021

Jatkoin heti aamusta ohjedokumenttien tekemistä, toivon saavani ne valmiiksi tämän päivän aikana. Näissä kesti kuitenkin yllättävän pitkään vielä, joten jätin loppusilauksen seuraavalle päivälle ja tein loppupäivän muita hommia. Tykkään työssäni siitä, että jos tuntuu siltä, että on jumissa jossain tehtävässä, niin sen voi jättää hautumaan ja tehdä jotain aivan muuta hommaa sen aikaa. Suurin osa tehtävistäni on sellaisia, että eivät vaadi valmistusta juuri sillä hetkellä. Oikeastaan laskutus on ainoa tehtävä, joka tehdään päivittäin eikä voi siirtää siihen hetkeen, kun on aikaa.

Meiltä lähtee välillä, joskin harvoin, pieniä paketteja sekä kirjeitä ihan postin kautta. Tällöin joku vie itse paketit ja kirjeet postiin. Selvittelin, onko Postilla yrityksille asiakkuutta, joka sopisi meidän tarpeisiimme. Meidän tarpeemme ovat kuitenkin sen verran pientä, että asiakkuus Postilla ei meille toisi varsinaisesti mitään hyötyä. Tarpeemme on hyvin satunnaista, joten päädyimme jatkamaan samaan malliin kuin tähänkin asti.

Loppupäivän tein laskutuksia. Olen luonut järjestelmään tuotteeksi viivästymisalennuksen, jonka liitän niille laskuille, joihin alennus laitetaan. Suurin osa kuluttajien laskuista merkitään meidän järjestelmässämme muualla maksetuiksi, koska nämä on maksettu verkkokaupassa tilaushetkellä. Näihin laskuihin merkataan myös tämä alennus, jolloin toki laskun summa on eri kuin asiakkaalta tilitetty summa. Tämä erotus palautetaan asiakkaalle, mutta laskulle joudutaan nyt kirjanpitäjää varten tekemään muistiinpano miksi summa ei täsmää tilityksen kanssa. Näiden kanssa on ollut nyt paljon asioita mitkä on opittu tekemällä ja miettimällä.

Torstai 23.9.2021

Tein heti aamusta ohjedokumentit loppuun, olivatkin vain loppusilausta vailla. Meillä on näissä esimerkiksi ohje verkkokaupan käyttöön. Päivitin siis dokumentit vain visuaaliselta ilmeeltään vastaamaan toisiaan. Sovittiin kollegan kanssa, että luen vielä ohjeen ainakin ker-
taalleen läpi, että teksti on ajankohtainen ja järkevän kuuloinen, jotta sillä saa ostoksen

tehtyä verkkokaupassa. Ohje on tehty verkkokaupan auetessa ja sinne on kuitenkin tullut muutoksia avaamisen jälkeen.

Päivään kuului myös pari monimutkaisempaa hyvityslaskua, joiden selvittelyssä kului aikaa. Sain kuitenkin selvittelyt ja hyvitykset tehtyä, jonka jälkeen loppupäivä kuluikin laskutuksen parissa.

Perjantai 24.9.2021

Tavanomaisen laskutuksen lisäksi päivään kuului tuntiraporttien lähettäminen palkanlaskentaan. Haen raportit meidän kellokorttijärjestelmästä ja lataan tiedostot palveluun, josta palkanlaskenta saa ne. Tuotannon työntekijät ovat pääsääntöisesti tuntipalkalla ja toimiston väki kuukausipalkalla. Kuukausipalkkalaisista lataan palveluun Excelin, josta näkee, kenelle maksetaan esimerkiksi 15.pvä ja kenelle kuun viimeinen päivä. Lisäksi tästä kyseisestä Excelistä näkee, mikäli työntekijällä on puhelinetu tai pyöräetu.

Hintamuutoksesta johtuen tuli taas hoidettavaksi yksi hyvityslasku, jonka hoidin tässä välissä. Tämän jälkeen palasin prosessikuvausten pariin. Pohdin, miten pieniin osiin pilkkoisin esimerkiksi tilausten käsittelyn. Etsin tähän tietoa ja informaatiota internetistä. Ajattelin paneutua asiaan vähän syvemmin koska päivä tuntui rauhalliselta.

Iltapäivällä hoidin normaaliin tapaan laskutuksia.

Viikon 3 Yhteenveto

Olen huomannut, että ainoa rutiininomainen asia työssäni on laskutus ja tuntiraporttien lähettäminen. Nämä ovat asioita, joille on aikataulu ja jotka on hoidettava tiettyyn aikaan. Kuittien toimittaminen kirjanpitäjälle on jollain tapaa myös rutiininomainen tehtävä, joka kuuluu minulle ja on hoidettava, jotta joku muu voi tehdä työnsä. Osa kuiteista on ostoista, jotka menevät yrityksen tililtä joka kuukausi ja nämä toki osaan nopeasti toimittaa. Tämän lisäksi on satunnaisia ostoja, joista huomaan kuitenkin puuttuvan vasta kun kirjanpitäjä kaipaa sitä.

Koska työ ei sisällä paljon rutiinitehtäviä, olen huomannut, ettei työpäiviä voi kamalasti suunnitella etukäteen. Olen saattanut pohtia etukäteen mitä tehtäviä teen esimerkiksi seuraavat kaksi päivää. Tämä voi kuitenkin muuttua lennossa, jos itselleni ilmestyykin projekti liittyen johonkin tärkeämpään asiaan. Tai joku homma voidaan jättääkin hieman taka-alalle pienen pohdinnan jälkeen. Järjestelmät ovat yrityksessä vielä niin uusia, että niissä ilmenee usein paljon kehitettäviä asioita. Kaikki hallinnollinen ja toimistoon liittyvä työ on vielä siinä pisteessä, jossa käytäntöjä hiotaan ja mietitään mikä tänne sopisi parhaiten. Tähän kasvuun on ollut mahtava päästä mukaan. Aikaisemmissa isoissa yrityksissä on tuntunut vaikealta päästä mukaan kehitystehtäviin. Yritykset usein kaipaavat työntekijöiltään panostusta tässä asiassa, mutta itse koin vaikeaksi päästä kehittämään prosesseja, koska ei päässyt esimerkiksi

myyntiassistentin työssä tutustumaan palkanlaskentaan. Hyvin usein on sidottu siihen kapeaan kenttään, jossa työskentelee. Nykyisessä paikassa pääsen vaikuttamaan ja oppimaan kaikista prosesseista, ja tämä tekee päivistä mielenkiintoisia sekä monipuolisia. Itse en osannut opiskeluaikana sanoa mikä suuntautuminen kiehtoisi eniten ja olenkin aina halunnut tehdä kaikkea. Opiskeluaikana pidin esimerkiksi paljon kirjanpidon tehtävistä, mutta koin että en pystyisi sitä tekemään pelkästään. En ole kuitenkaan päässyt aikaisemmissa töissäni käyttämään hyväkseni osaamista sillä saralla tai tutustumaan yrityksen kirjanpitoon. Ensi viikolla meillä on palaveri uuden kirjanpitäjän kanssa ja odotan innolla, että pääsen mukaan tähänkin prosessiin.

Olen päässyt myös antamaan oman jälkeni yrityksen dokumentteihin. Sain vapaat kädet tehdä dokumenteille yhtenäisen tyylin. Tämä on ollut myös itselleni uusi asia ja jouduin hieman paneutumaan asiaan. Miettimään millaisia nämä ovat, mikä on fiksua ja mikä ei. Mikä on liikaa ja mikä ei. En ole aikaisemmissa työtehtävissäni juurikaan joutunut tekemään selvitystyötä ja tutkimusta. On ollut mielenkiintoista huomata, kuinka paljon aikaa kului esimerkiksi siihen, että tutkin millaisia ohjedokumentit ovat kilpailevilla yrityksillä.

Heti ensimmäisellä viikolla paneuduin omien työtehtävien priorisointiin ja siitä on ollut hyötyä. Huomaan pohtivani tehtävien kohdalla, mihin lokeriin esimerkiksi juuri palkka-aineiston toimittaminen kuuluu ja sen mukaan on helppo miettiä etukäteen mitä tehtäviä on tulossa edessäpäin.

3.4 Viikko 4

Maanantai 27.9.2021

Aamupäivä sujui rauhallisesti, mutta tiesin että viikolla on tiedossa tapahtumia, jotka vievät pois työaikaa, niin tein alta pois mahdollisimman paljon asioita, joita pystyin tekemään. Muutamalta asiakkaalta oli tullut laskutustietoihin päivityksiä, joten muutin niitä meidän järjestelmäämme. Näiden päivittäminen on onneksi helppoa ja voin sen tehdä itse. Tässäkin asiassa huomaa eron isoon organisaation. Laskutusosoitteen päivittää hyvin usein joku ihan muu taho yrityksessä, eikä se välttämättä tapahdu heti, jolloin laskuja saattaa mennä vielä vanhaan osoitteeseen pitkänkin aikaa.

Meidän myyntimiehemme soitti ja pyysi katsomaan myyntiraportteja. Työtehtäviini kuuluu myynnin avustaminen, mutta en ole juurikaan tähän hommaan vielä perehtynyt. Myyjämme tekee työtään osa-aikaisesti sekä etänä. Hän käy toimistolla noin kerran kahdessa viikossa. Tämä on ollut nyt suurin syy, miksi en vielä ole hommiin enempää perehtynyt. On ollut tarkoitus, että pääsen taloon sisään ensin kunnolla.

Tänään soittelimme ja sovimme, että tutkin hieman laskutusjärjestelmäämme ja millaisia raportteja sieltä on mahdollista saada ulos. Toimitin hänelle myös myyntilukuja isoimmilta asiakailta.

Tiistai 28.9.2021

Aamulla tein eiliseltä jääneitä laskutuksia pois. Tämän jälkeen lähdimme kollegan kanssa tapaamaan kirjanpitäjää. Meillä on ostettu palvelu, jonka kautta hoituu kirjanpito. Tämä on mielestäni erittäin kätevä vaihtoehto pienelle perheyriykselle. Palvelussa hoidetaan myös osto- sekä myyntilaskujen käsittelyt, jotka hoidamme itse. Yrittäjä hyväksyy ja maksaa ostolaskut, myyntilaskujen tarkastaminen on minun vastuullani. Järjestelmässä saan tehtyä myös manuaalisesti laskun, mikäli se ei tule läpi tai laskutamme tuotteista/palveluista, joista ei ole tehty tilausta järjestelmään.

Tapaaminen kirjanpitäjän kanssa oli mielenkiintoinen. Olen opiskellut jonkun verran taloushallintoa, mutta työssäni en ole niitä asioita juurikaan tarvinnut. Oli mukava palautella mieleen, mitä kaikkea se vaatii ja mitä itse voi tehdä sen eteen, että heidän työnsä sujuisi mutkattomasti. Oli myös mukava saada kasvot nimille sähköposteissa. Kuulimme myös muista palveluista, joita heillä voisi olla meille tarjota, lähinnä liittyen raportointiin.

Joitain kuitteja puuttui, lähinnä rahoitusyhtiön raportteja. Kävin läpi miltä kuukaussilta näitä puuttui ja lisäsin ne järjestelmään, kun saavuimme takaisin toimistolle. Loppupäivän aikana tein lisäksi muutaman hyvityslaskun sekä kävin läpi ohjetta, miten tehdä tilaus verkkokaupassamme.

Keskiviikko 29.9.2021

Tuotannon esimies oli edellisen päivän testihommissa, joten laskut olivat jääneet tälle päivälle. Näitä olikin isompi pino, yhdelle asiakkaalle oli saatu lähtemään monta toimitusta. Materiaalien toimitusvaikeuksista johtuen olemme joutuneet laittamaan toimituksia tärkeysjärjestykseen, osaa viivästyttämään ja osaa kiirehtimään.

Sain tänään admin-oikeudet meidän verkkokauppamme laskutusjärjestelmään. Kuluttaja voi valita sieltä maksun verkkopankin kautta tai laskun rahoittajan kautta. Joskus meillä voi tulla muutoksia loppusummaan ja näillä oikeuksilla pääsen esimerkiksi tekemään muutoksia laskuun, mikäli asiakas on valinnut osamaksun tuotteelle. Tutkin tätä järjestelmää muutenkin ja huomasin, että sieltä saa ulos myös jonkinlaisia raportteja.

Loppupäivän jatkoin tuote-esittelylaukun etsimistä. Olen jättänyt asian tarkoituksella hautumaan ja saman tien löytyi muutama uusi idea, kun palasin asian pariin. Luultavasti joudumme ottamaan näistä ehdotuksista koeversiot testiin, jotta tiedämme miten ne käytännössä sopivat tähän käyttöön. Iltapäivällä oli vielä lisää laskutusta.

Torstai 30.9.2021

Varmistin aikataulut seuraavan päivän suunnitteluilta varten. Kävimme myös nopeasti esimiehen kanssa läpi, monelta tapahtuu ja mitä. Hän teki päivälle agendan ja lähetti sen meille osallistujille. Suunnitteluilta osallistuvat yrittäjät, tuotannon esimies, meidän tilaustenkäsittelijämme, myyjä sekä minä. Eli meidän toimistomme väki kokonaisuudessaan.

Kävin esimiehen kanssa läpi järjestelmästä saatavaa myyntiraporttia, lähinnä halusin tietää miten sieltä saa dataa ulos. Olin jo itse tutkinut asiaa mutta koska itselle järjestelmä on uusi, niin kysyin neuvoja vielä esimieheltä. Myyjämme haluaisi saada dataa eri asiakasryhmien myynneistä. Meillä näkyi suurin osa myynneistä N/A - ryhmässä ja itseäni kiinnosti mistä tämä tulee. Selvisi, että asiakkaat täytyy manuaalisesti laittaa oikeaan asiakasryhmään, muuten se näkyy tilastoissa tässä ryhmässä. Tämän tehtyäni sain päivitettyt raportit ulos ja lähetin ne myyjälle. Loppupäivän tein laskutusta sekä tutkailin uuden remontoitavan toimistotilan piirustuksia. Meillä on tällä hetkellä hyvin pienet ja ahtaat toimistotilat, toimistossa työskentelee tällä hetkellä 7 hlöä. Meistä 4 on tässä koko päivän, kaksi on yrittäjiä, jotka ovat suurimman osan ajasta tuotannon tiloissa sekä myyjämme työskentelee pääasiassa kotoa käsin.

Rakennuksessa on lisäosa, joka on aikaisemmin ollut vuokralla toisella yrittäjällä. Työntajani on irtisanonut kesällä heidän sopimuksensa ja tästä tilasta remontoidaan meille lisää toimistotilaa. Piirustusten perusteella uudesta toimistosta on tulossa mielestäni hieno ja käytännöllinen, saadaan samoihin tiloihin myös esittelytila tuotteillemme.

Perjantai 1.10.2021

Myyjämme tuli aamusta toimistollemme koska meillä on illalla toimiston väen kesken suunnitteluilta. Kävimme läpi raportit, jotka hänelle toimitin. Katsoimme vähän lukuja ja hän pyysi tekemään taulukon, johon saisin edellisen vuoden lukemat sekä tämän vuoden lukemat tammi-kuusta elokuuhun. Lisäksi taulukkoon tuli saada ennuste koko tämän vuoden myynnille. Kun olin saanut tämän tehtyä, valmistelin muistiota illan palaveria varten. Menimme esimiehen kanssa etukäteen hakemaan pitopalvelulta ruuat sekä valmistelemaan vuokraamaamme tilaa.

Suunnittelupalaverin aloitimme myöhemmin iltapäivällä. Jokainen kävi läpi oman alueensa ja kertoi kuulumiset. Oli itselle mielenkiintoista saada kuvaus kuluneesta vuodesta niin yrittäjiltä, myyjältä kuin tuotannon esimieheltäkin. Itse kirjoitin muistiota palaverista samalla. Tuli paljon uusia asioita esille sekä mietittävää. Sovimme myös tulevaisuuteen liittyvistä toimenpiteistä, jotka tarvitsevat panostusta meiltä kaikilta.

Viikon 4 yhteenveto

Tällä viikolla oli tiedossa normaalia poikkeavia tapahtumia. Tiesin siis, että itselle on tulossa uusia asioita. Tiistaina kävimme kollegan kanssa tapaamassa kirjanpitäjää/kirjanpidosta

vastaavaa yritystä. Kyseinen yritys on hoitanut meillä tätä vasta vuoden alusta. Laskutusjärjestelmämme on myös ostettu heiltä. Myyntilaskut tulevat järjestelmään, jossa minä käyn ne tarkastamassa ja lähettämässä eteenpäin asiakkaalle.

Perjantaina pidimme toimihenkilöiden sekä yrittäjien kanssa suunnitteluillan, jossa käytiin läpi kulunutta vuotta sekä pohdittiin tulevaisuutta. Itselle viikosta jäi päällimmäisenä mieleen, että pääsin taas vähän syvemmälle yrityksen syövereihin. Opin paljon uusia asioita ja sen mitä kaikkea tulee ottaa huomioon. Asioita, joita ei osaa ajatella pelkkänä työntekijänä, varsinkaan isossa organisaatiossa. Pieni perheyritys eroaa niin paljon isoista yrityksistä ja pienessä yrityksessä työskentely tuntuu aivan eri maailmalta suuryrityksen jälkeen.

Pääsin tällä viikolla tutustumaan myös meidän myyntiimme hieman enemmän. Itse olen aikaisemmin työskennellyt nimenomaan myyntipuolella ja taustanikin vuoksi oli mukava päästä enemmän tutustumaan tähän. Pelkkään myyntityöhön en haluaisi keskittyä, mutta minusta on hienoa, että täällä on mahdollisuus räätälöidä omaa työnkuvaa kiinnostuksen mukaan. Näin ollen, minun on mahdollista täydentää työnkuvaani myös myyntipuolen hommilli, mikäli niin haluan.

Olen aikaisemmissa työpaikoissani ollut paljonkin tekemisissä myyntiraporttien kanssa, mutta hyvin usein ne oli otettu valmiiksi ulos järjestelmästä muiden toimesta. Lähestymistapa ja se, mihin raportteja olen tarvinnut, eroaa kuitenkin suuresti. Aikaisemmin ne ovat olleet lähinnä hyvää lisäinformaatiota ison yrityksen tilasta. Nyt olen päässyt itse muodostamaan raportteja, pohtimaan mitkä tiedot siinä olisivat tärkeitä ja mitä luvut tarkoittavat tulevaisuuden kannalta.

Meillä käytössä olevat järjestelmät liittyen myynnin raportointiin, ovat vielä kehitysvaiheessa ja koko ajan opimme lisää siitä, mitä tietoja me sieltä tarvitsemme ja mikä meitä hyödyttää. Emme esimerkiksi tällä hetkellä pääse kovin hyvin perille siitä, kuinka paljon mitäkin ovea meillä on myyty. Tämä olisi erittäin olennainen tieto meille, joka tulisi saada raportin muodossa helposti ulos. Tätä kehitetään eteenpäin koko ajan palveluntuottajien kanssa.

3.5 Viikko 5

Maanantai 4.10.2021

Kirjoitin heti aamusta suunnittelupalaverista muistion ja lähetin sen toimihenkilöille. Halusin tehdä tämän heti aamusta, kun asiat olivat vielä tuoreessa muistissa. Olin kyllä tehnyt muistiota jo perjantain aikana itse palaverissa, mutta halusin vielä kirjoittaa joistain asioista yksityiskohtaisemmin sekä lisäillä muutamia asioita.

Tämän jälkeen paneuduin yhden laskun etsintään. Asiakkaalla oli hintamuutosten vuoksi mennyt lasku väärällä summalla. Kollega oli heiltä ottanut puhelun vastaan eikä muistanut laskun

numeroa, mutta löysin laskun tiedoilla, jotka sain. Laitoin itselleni ylös laskun sekä hyvitet-
vän summan. Asiakkaan kanssa oli sovittu, että kyseinen summa voidaan hyvittää seuraavan
tilauksen yhteydessä. Tarkistin vielä, että hyvitys oli myös meidän puoleltamme aiheellinen.

Loppupäivä meni laskutuksen parissa, mukana myös manuaalista laskutusta.

Tiistai 5.10.2021

Lisäilin järjestelmään kuitteja syyskuulta ja pistin ylös mitä puuttui ja pitäisi ladata heti kuun
vaihteessa. Päivä oli rauhallinen, joten normaalien laskutusten lisäksi tein vähän perustoimis-
tohomia. Kollegan kanssa katsottiin mitä voisin tehdä loppuviikolla ja seuraavan viikon
alusta. Yrittäjät ovat itse lomareissulla vajaan viikon.

Sain tunnukset meidän vakuutusportaaliimme ja olikin ratkottavana yksi juttu. Meiltä pyydet-
tiin vahinkoilmoitusta tapahtumasta, joka oli sattunut alkuvuodesta eikä vaatinut sairauslomaa
työntekijälle. Piti selvittää, onko tämä tarpeellinen tehdä ja miksi tässä on kestänyt näin
kauan heidän päässänsä.

Osallistuin myös Accountorin järjestämään webinaariin, jossa käytiin läpi heidän järjestel-
mänsä toimintoja. Koska olen aika uusi käyttäjä, tämä oli kiinnostava ja valaiseva webinaari
itselle. Vaikka järjestelmä olisikin tuttu, pidän mahdollisuudesta osallistua vastaaviin tapah-
tumiin. Aina voi oppia jotain uutta ja saada vinkkejä pieniinkin asioihin.

Keskiviikko 6.10.2021

Olimme myyneet materiaaleja toiselle yritykselle ja tein heille heti aamusta laskun manuaali-
sesti. Tämän lisäksi päivään kuului toki normaalia laskutusta. Jatkoin vakuutusjutun selvitte-
lyä. Vakuutusyhtiöön on ollut vaikea saada yhteyttä enkä saanut vielä tänäänkään vastausta
asiaan.

Sovittiin esimiehen kanssa, että teen meille tilauksen niin sanotusta jakotavarasta. Pää-
dyimme siihen, että pistän tilauksen pipoja yrityksen logolla. Olin yhteydessä toimittajaan,
joka lupasi palata asiaan mahdollisimman pian.

Torstai 7.10.2021

Laskutuksen lisäksi tänään oli yksi hyvityslasku tehtävänä. Vähän jouduin käyttämään norma-
alia enemmän vaivaa, että löytyi syy ja sain summan täsmäämään.

Päivä oli muuten todella hiljainen, joten käytin aikaani järjestelyyn. Kävin myös tiedostoja
läpi omalla koneella, poistin turhia sekä kävin läpi, onko jotain kesken jääneitä projekteja.

Tällä hetkellä meillä on saantiongelmia tiettyjen materiaalien kanssa, ja viime päivät ovat olleet hiljaisia kaikin puolin.

Perjantai 8.10.2021

Toimitin palkanlaskentaan tunnit. Kellokorttijärjestelmästäme saan tuotannon työntekijöiden tuntiraportin ja kuukausipalkan saavista laitan vain Excelin. Meillä on lisäksi tuntipalkalla myyntimiehemme sekä asentaja, joka käy paikan päällä tekemässä korjauksia reklamaatiotapauksissa. He laittavat minulle itse tunnit joka kuukausi. Palkanlaskenta ei ole itselle tuttua miltään osin. Pakollisen olen koulussa opiskellut mutta en ole sen enempää asiaan tutustunut esimerkiksi työelämässä.

Myyntimiehellämme oli ollut muutaman päivän pituinen reissu ja jouduin hieman selvittämään päiväraha-asioita. Soittelin asiasta myös hänen kanssaan, ja kävimme läpi vähän muitakin yleisiä asioita.

Sovin meidän tilausten käsittelijämme sekä tuotannon esimiehen kanssa, että käymme reklamaatioprosessin läpi seuraavalla viikolla. He ovat käytännössä yrityksessä ne henkilöt, jotka asiaa hoitavat. Olen aikaisemmin päivittänyt reklamaatioprosessia nimien ja tehtävien osalta hieman, mutta koska itse en osallistu kyseiseen prosessiin niin halusin käydä tämän heidän kanssaan läpi. Haluamme saada kuvauksen dokumentoitua niin, että jokainen ymmärtää miten kyseinen prosessi menee, mikäli joutuu siihen kylmiltään ottamaan osaa.

Viikon 5 yhteenveto

Päällimmäisen viikosta jäi mieleen, että se oli todella rauhallinen. Toisaalta tämä sopi itselle, koska yrittäjät olivat itse lomalla eikä tällä viikolla tullut tarvetta häiritä heitä. Saimme hommat hoidettua sekä ratkottua toimistolla olevalla porukalla. Oli myös aikaa niin sanotusti tehdä itseohjautuvaa työtä. Itse en tykkää istua peukaloita pyöritellen, joten nyt kun oli aikaa, niin piti myös itse osata keksiä tekemistä.

Pidän siitä tässä työssä, että tehtäviini kuuluu myös niitä vähäpätöisiäkin töitä, kuten maidon hakeminen kaupasta. Se tuo aina välillä pientä kaivattua taukoa vaativimmista tehtävistä. Tällä viikolla olen esimerkiksi järjestellyt omia tiedostoja, tehnyt ohjeita koskien muun muassa laskutusta ja siivoillut. Toisessa ääripäässä on taas se, että saan itse tehdä päätöksiä asioissa, joihin en luultavasti pääsisi isossa organisaatiossa vaikuttamaan.

Ohjeiden teko nivoutuu mielestäni hyvin prosessikuvauksiin. Kuten aiemmin työssäni jo pohdin, prosessikuvaukset voivat olla myös perehdytysmateriaalia uusille työntekijöille. Olen tehnyt tällä viikolla ohjeet laskutuksesta sekä palkka-aineistoon tarvittavien tuntiraporttien toimittamisesta. Koska dokumentit ovat tässä tapauksessa suunnattu täysin uudelle työntekijälle, ovat ne myös visuaalisempia kuin prosessikuvaukset vanhoille työntekijöille. Ajatuksena

itselläni olisi, että ohjeista voisi koota niin sanotun perehdytyskansion mahdollisille uusille työntekijöille. Tai miksei vanhoillekin, jos joutuvat tuuraamaan tehtävissä, jotka eivät ole heille entuudestaan tuttuja. Itse pidän siitä, että ohjeet ja prosessit on dokumentoitu ylös ja niitä voi tutkia/lukea kun siltä tuntuu.

3.6 Viikko 6

Maanantai 11.10.2021

Saimme viime viikolla tiedon, että tarvitsemiemme materiaalien saannissa on edelleen ongelmia ja toimitukset joiltain osin viivästyvät entisestään. Tiesin, että viikko tulee olemaan rauhallinen koska emme tule saamaan juuri mitään tilauksia lähtemään.

Pidimme kahden kollegan kanssa palaverin koskien reklamaatioprosessia. He hoitavat pääasiassa reklamaatioita meillä, ja halusin tämän vuoksi saada heiltä ajankohtaisen tiedon siitä, miten prosessi menee, sekä saisiko siitä mahdollisesti tehtyä selkeämmän.

Eräs meiltä irtisanoutunut työntekijä tarvitsi palkkatodistusta ja pyysin sitä palkanlaskijalta. Loppupäivän päivitin reklamaatioprosessia palaverin pohjalta sekä tein muutamia laskutuksia.

Tiistai 12.10.2021

Olemme ilmoittaneet kuluttaja-asiakkaille myöhästyvistä tilauksista sähköpostilla ja samalla luvanneet alennuksen siitä hyvästä. Pidämme akuutit toimitukset-listaa näistä kuluttajien toimituksista. Käymme tilannetta porukalla läpi kahden viikon välein, ja tarpeen mukaan useaminkin, mikäli tiedämme esimerkiksi materiaalien saannin viivästyvän entisestään.

Tiistaina käytin suurimman osan päivästä siihen, että kävin tilauskannan läpi ja etsin sieltä kuluttaja-asiakkaiden tilaukset, jotka oli suunniteltu edelliselle ja tälle viikolle. Kirjasin Exceliin tilausten sekä asiakkaiden tiedot. Tämä lista auttaa myöhästymisten ilmoittamisesta ja siitä on helpompi seurata mitä on toimittamatta milläkin viikolla. Palkkatodistuksen metsästykseni jatkui myös tänään sekä reklamaatioprosessin tekeminen.

Keskiviikko 13.10.2021

Aamun aloitin laskutuksella. Vaikka meillä onkin saantiongelmia tiettyjen materiaalien kanssa, saamme onneksi joitain tilauksia lähtemään. Tänään myyjämme oli toimistolla käymässä ja hänen kanssaan pidettiin palaveria ajankohtaisista asioista.

Jatkoin myös akuuttien toimitusten päivittämistä ja lisäsin listaan jo parin seuraavan viikon toimitukset. Pohdin myös, miten listan saisi siivottua hieman fiksummaksi ja helpommin luettavaksi. Kuitenkin niin, että siinä näkyy kaikki tarpeellinen tieto.

Torstai 14.10.2021

Aamulle oli jäänyt edelliseltä päivältä laskuja, koska järjestelmässä oli jotain häiriöitä eikä toimituksia saatu kuitattua lähteneiksi. Vika oli kuitenkin korjaantunut aamuun mennessä ja sain laskut eteenpäin. Mikään meillä käytössä olevista järjestelmistä ei ole minulle entuudestaan tuttu ja yrityksessäkin nämä olleet vähän aikaa käytössä vasta. Toiminnanohjausjärjestelmä on nimenomaan ovia ja ikkunoita valmistavia yrityksiä varten räätälöity ja on huomattavasti pienempi toiminnoiltaan kuin esimerkiksi aikaisemmin käyttämäni SAP. Vaikka järjestelmä onkin itselle hieman kankeampi kuin aikaisemmat, niin nyt on hienoa olla mukana kehittämässä tätä parempaan suuntaan.

Olen jonkun verran tutustunut aikaisemmin käytössä olleeseen järjestelmään ja tänään pääsin sitä käyttämään hieman enemmän. Piti etsiä yksi vanha ostolasku, koska tarvitsimme yhdelle tuotteelle koodin. Emme ole kyseistä tuotetta kovin usein aikaisemmin tilanneet, ja lasku sijoittui vuosien 2017 ja 2019 väliin. Toimittaja ei pystynyt etsimään meidän vanhaa tilaustamme, joten teimme sitten itse kyseisen työn. Vanhassa järjestelmässä on meillä kaikki tilaukset ja laskut ennen tätä vuotta.

Kyseisen toimittajan meille toimittamat laskut olivat järjestelmässä sen verran vanhoja, että niissä ei ollut mukana PDF:ää. Jouduin siis kaivamaan ihan paperiversion kansioista. Onneksi oli kuitenkin tiedossa jonkunlainen aikajana mihin aikaan lasku oli saatu.

Tein akuuttien toimitusten listasta siistimmän version ja siirsin toiselle välilehdelle toimitukset, jotka oli jo toimitettu sekä näistä annettu hyvitykset. Listaa on heti helpompi lukea, kun siitä on poistettu jo ne tilaukset, jotka on käsitelty.

Verkkokauppaan piti tehdä tunnukset uudelle käyttäjälle. Yritys oli myös uusi, joten pääsin ensimmäistä kertaa luomaan ensin jälleenmyyjän verkkokauppaan ja tämän jälkeen tekemään tunnukset käyttäjälle. Sähköpostiin olen tehnyt mallipohjan, jonka lähetän uudelle käyttäjälle. Laitoin tämän eteenpäin ja tarkistin vielä, että kaikki asetukset olivat oikein käyttäjällä. Viivästymisistä piti laittaa asiakkaille sähköpostia mutta se jäi seuraavaan päivään.

Perjantai 15.10.2021

Aloitin työpäivän sillä, että lähetin kuluttaja-asiakkaille sähköpostin viivästymisistä. Ilmoitamme alkuperäisellä toimitusviikolla asiakkaille, jos ja kun heidän toimituksensa myöhästyvät. Materiaalien saaminen on tällä hetkellä vaikeata emmekä pysty kovin paljon etukäteen ennustamaan mitkä tilaukset myöhästyvät ja kuinka paljon. Tämän vuoksi ilmoitamme aika

myöhään viivästymiset ja tällä tavalla pystymme myös ilmoittamaan milloin tilaukset oikeasti saapuvat asiakkaille.

Meillä on lista akuuteista tilauksista aina muutamia viikkoja etukäteen. Poimin tältä listalta ne, kenelle viesti laitetaan. Minulla on kaksi eri mallipohjaa, toinen niille asiakkaille jotka ovat maksaneet verkkokaupassa ja toinen heille, joita laskutamme vasta tilauksen lähdettyä meiltä. Olemme antaneet kuluttaja-asiakkaille pienen alennuksen omatoimisesti viivästymisen vuoksi. Joudumme osalle asiakkaista siis palauttamaan rahoja pankkitileille, koska he ovat maksaneet jo etukäteen verkkokaupassa.

Yrityksessä vaihtui laskutusjärjestelmä vuoden vaihteessa ja jotta kirjanpitäjät saavat meidän kirjanpitoamme vastaamaan todellisuutta, on pitänyt tarkastaa myyntilaskuja ja tilityksiä. Kävin läpi, että meillä ei ollut uudessa järjestelmässä samoja laskuja, joita oli vanhassa järjestelmässä. Otin vanhasta kolmen viimeisen kuukauden laskut ja tarkastin nämä yksitellen uudesta järjestelmästä. Tämä oli aikaa vievä ja työläs prosessi mutta vaihtelua omiin hommiin. Itsellä on myös kiinnostusta päästä hieman syvemmälle taloushallinnon hommassa ja halua tietää miksi mitään tehdään. Normaalin laskutuksen lisäksi en muuta kerennyt tämän päivän aikana tekemään.

Viikon 6 yhteenveto

Viikosta jäi päällimmäisenä mieleen, että olin paljon tekemisissä viivästymisten kanssa. Listan päivittämistä sekä asiakkaille ilmoittamista. Tähän liittyen pohdin paljonkin, miten saada tästä kuitenkin asiakkaalle hyvä kokemus ja miksi. Ovea ei moni osta montaa kertaa elämänsä aikana, joten ensin tulee mieleen, että hyvää palvelua ei tarvitsisi tarjota sen vuoksi, että halutaan pitää asiakas. Tässä kyseessä nimenomaan kuluttaja-asiakkaat, jotka hankkivat omaan taloon ovea. Miksi haluamme tarjota heille parhaan mahdollisimman asiakaskokemuksen, vaikka se mitä suuremmalla todennäköisyydellä ei tuo lisäkauppaa? Miksi tarjoamme alennusta etukäteen omatoimisesti? Nyt kun on itse pienessä yrityksessä, joka valitettavasti joutuu viivästymisistä ilmoittamaan, olen myös alkanut seuraamaan, millaista palvelua olen itse saanut vastaavissa tilanteissa. Miten asia on informoitu, onko ehdotettu hyvitystä tai muuta vaihtoehtoa. Tässä maailmantilanteessa aika moni yritys kuitenkin joutuu olemaan tekemisissä toimitusvaikeuksien kanssa.

Viivästymiset ovat toki ikävä asia, mutta suurin osa asiakkaista on ottanut asian hyvin vastaan. On paljon kiitelty, kuinka olemme ilmoittaneet rehellisesti, miten asian laita on sekä oma-aloitteisen hyvityksen antamisesta. Olemalla itse aktiivinen, olemme pystyneet tekemään asiakaskokemuksesta positiivisen suurimmalle osalle asiakkaistamme. Pienenä ja kasvavana yrityksenä, jokainen asiakaskokemus on meille tärkeä. Jokainen asiakas voi joko suositella tai olla suosittelematta meitä eteenpäin, joten asiakaspalvelussa onnistuminen tulee olla osa strategiaamme.

Jotta yritys voi toimia, tarvitsee se ostavan ja maksavan asiakkaan. Yksinkertaisesti sanottuna, tyytyväinen asiakas ostaa uudestaan ja palaava asiakas mahdollistaa yrityksen toiminnan jatkumisen. Markkinat ovat muuttuneet 2000-luvulla ja asiakaskeskeisyys onkin nykypäivänä elinehto eikä yrityksen valinta. Tähän on ajanut se, että asiakas on muuttunut. Nykypäivän asiakas on kriittisempi sekä vaativampi kuin aikaisemmin. (Aarnikoivu 2005, 13-14).

Pirhonen (2020) avaa blogissaan asiakaskokemuksen käsitettä. Jotta voimme kehittää yrityksen asiakaskokemusta, täytyy meidän ensin ymmärtää, millainen asiakaspolku on. Toisin sanoen, täytyy meidän tietää missä kaikkialla näitä asiakaskohtaamisia tapahtuu, niin fyysisiä kuin digitaalisiaakin. Kun käymme yrityksen asiakaspolkua läpi asiakkaan perspektiivistä, tulee meidän vastata seuraaviin kysymyksiin:

- Missä asiakaskohtaamisia tapahtuu?
- Mitkä ovat asiakkaan odotukset näihin kohtaamisiin liittyen?
- Miten asiakas kokee kohtaamiset?
- Mitä parannuksia voisimme tehdä?

Ensimmäinen kohtaaminen asiakkaan kanssa ei välttämättä ole fyysinen tapahtuma, vaan asiakas saattaa törmätä esimerkiksi yrityksen internet-sivuihin google-haun lopputuloksena. Ja tämä ensimmäinen asiakaskokemus on jo heti tärkeä, koska asiakas tekee siinä päätöksen jatkaako hän asiointia vai ei. Ja mikäli asiakaskokemus on kaiken kaikkiaan positiivinen kokemus asiakkaalle, kertoo hän siitä eteenpäin, mikä taas poikii mahdollisesti lisää asiakaskuntaa.

Pirhosen blogiteksti sai minut pohtimaan meidän yrityksemme asiakaspolkua. Me haluamme tarjota asiakkaalle parhaan mahdollisen ensikohtaamisen meidän yrityksemme kanssa, vaikka se ei johtaisi kysymystä pidemmälle. Hyvänä esimerkkinä voisin kertoa, kuinka vastaamme asiakkaiden kyselyihin, vaikka ne koskisivat ainoastaan sitä mistä jotain ovenkahvaa on mahdollista ostaa. Tai jaamme esimerkiksi ovien huolto-ohjeita sosiaalisessa mediassa, riippumatta siitä onko lukija ostanut meiltä ovea vai ei. Pidän yrityksemme ajattelutavasta, että palvelemme kaikkia, vaikka tietäisimme, että he eivät ole meiltä ovea ostamassa. Tämä positiivinen asiakaskokemus saattaa kuitenkin jäädä asiakkaan mieleen ja hän puhuu siitä eteenpäin.

Viime vuosina yritykset sekä julkiset konsernit ovat panostaneet asiakaskokemukseen osana strategiaa. Yritykset haluavat olla asiakaslähtöisiä ja asiakaskokemus on konkreettinen asia, jolla asiakaslähtöisyyttä toteutetaan. Positiivisen asiakaskokemuksen kopioiminen toiselta yritykseltä on huomattavasti vaikeampaa kuin tuotteiden tai palveluiden. Yritykset ovatkin

valmiita investoimaan asiakaskokemuksen kehittämiseen tämän vuoksi, koska siitä saa kestävämmän kilpailuedun kilpailijoihin nähden. (Saarijärvi & Puustinen 2020, 19-26).

Pääsin tällä viikolla myös tutustumaan järjestelmiin hieman syvemmin. Varsinkin aikaisemmin käytössä olleeseen toiminnanohjausjärjestelmään. Syvennyin myös lisää taloushallinnon ja kirjanpidon puoleen. Tiettyihin asioihin on helpompi ottaa kantaa, kun pääsee syvemmälle yrityksen taloushallintoon. Ja koska kyseessä on pieni perheyryitys, eri asiat linkittyvät monesti toisiinsa helpommin kuin isoissa organisaatioissa.

3.7 Viikko 7

Maanantai 18.10.2021

Sairasloma

Tiistai 19.10.2021

Sairasloma

Keskiviikko 20.10.2021

Alkuviikon olin sairauslomalla, joten loppuviikolle oli hommaa riittävästi. Päivä alkoi rutiinihommilla, oli laskujen tarkistusta, laskutusta sekä muutama hyvityslasku selvitettävänä. Tämä jälkeen paneuduin tutkimaan Procountor-järjestelmää. Selvittelin, saadaanko sinne suoraan ostolaskuna yrittäjän maksamat alv-ilmoitukset ja työnantajan maksamista odottavat ilmoitukset. Tähän asti maksaminen on hoitunut manuaalisesti. Kirjanpitäjä kuitenkin nämä meille laskee, joten pitäisi olla helppoa saada ne myös suoraan laskuksi järjestelmään. Muutaman sähköpostin jälkeen selvisi, että ne saa sinne helposti parilla napin painalluksella.

Minulle tarjoutui mahdollisuus ottaa itselleni tehtäväksi yrityksen Instagram-sivujen päivittäminen. Olen hyvin vähän tehnyt markkinointia ja Instagram ei markkinointiväylänä ole yhtään tuttu, olen sitä käyttänyt vain henkilökohtaisena sosiaalisen median työkaluna. Loppupäivän tutustuin yrityksen someen ja tutkailin myös kilpailevien yritysten sivuja. Päätin ottaa härkää sarvista ja tarttua tähän tilaisuuteen. Tämä on itselleni uusi alue työn saralla ja minusta on hienoa, että tähän tarjoutui mahdollisuus. Markkinointiin tutustuminen muutenkin on asia, johon haluaisin perehtyä hieman enemmän.

Torstai 21.10.2021

Tein laskutusta heti aamusta. Olin etänä, ja tällöin laskutus vie hieman enemmän aikaa. Toimistolla tuotannon esimies laittaa tilausvahvistuksen minulle, kun tilaus on lähtenyt. Tilausvahvistukselle on merkitty, mikäli laskulle tarvitsee laittaa esimerkiksi laskutuspalkkioita sekä

näen saman tien, jos summassa on jotain erityistä. Etänä tehdessä tarkistan samat asiat Joinerista, ja tällöin työ on hieman hitaampaa koska joudun klikkailemaan ensin tilaukselle ja sitten erinäisten infojen taakse.

Tämän jälkeen kävin vielä läpi sosiaalisen median juttuja sekä kirjoittelin ylös asioita, mitkä mietityttivät ja joihin kaipasin vastausta. Olimme sopineet tehtävää ennen hoitaneen kanssa palaverin iltapäiväksi. Kävimme siinä läpi ohjelmat, joita tässä tehtävässä käytetään ja joista on runsaasti apua. Sain lisäksi tarvittavat ohjeistukset ja suuntaviivat, miten päivityksiä tehdään.

Perjantai 22.10.2021

Aamupäivän vietin someen tutustuessa. Sain tunnukset käytettäviin ohjelmiin ja kävin niitä läpi. Meillä on myös Trello käytössä jossa palloitellaan ideoita liittyen markkinointiin. Tutustuin tähän myös pintapuolisesti. Päivälle oli tiedossa paljon hommia, joten päätin tutustua Trelloon enemmän seuraavalla viikolla.

Päivitin meidän akuuttien toimitusten listaa sekä laitoin viestiä asiakkaille, joiden alkuperäinen toimitusviikko oli tällä viikolla. Toimitukset ovat edelleen sen 4-5 viikkoa myöhässä valittavasi. Olemme sulkeneet tilauskirjat jo tältä vuodelta, jotta saamme toimitukset ajalleen mahdollisimman nopeasti.

Loppupäivä meni laskutuksen sekä tuntiraporttien parissa. Tuotannon työntekijöiden tunnit pitää ensin hyväksyttää tuotannon esimiehellä ja häneltä jäi tämä asia maanantaille. Kuukausipalkkalaisista toimitan oman Exceliin palkanlaskijalle, tässäkin oli muutama uusi asia itselle, joten jätin sen odottamaan maanantaita.

Viikon 7 yhteenveto

Viikosta päällimmäisenä jäi mieleen se, että sain itselleni aivan uuden työtehtävän. Muutenkin oma toimenkuva alkaa jo selkeästi kehittymään ja muotoutumaan itselleni mieleiseksi. Alkuun oma työ tuntui sillisalaatilta, koska se käsittää monia niin erilaisia osa-alueita ja mikään osa-alueista ei ollut sitä mitä aikaisemmin olen tehnyt. Tällä hetkellä tuntuu, että jaottelu on alkanut muodostua selkeäksi.

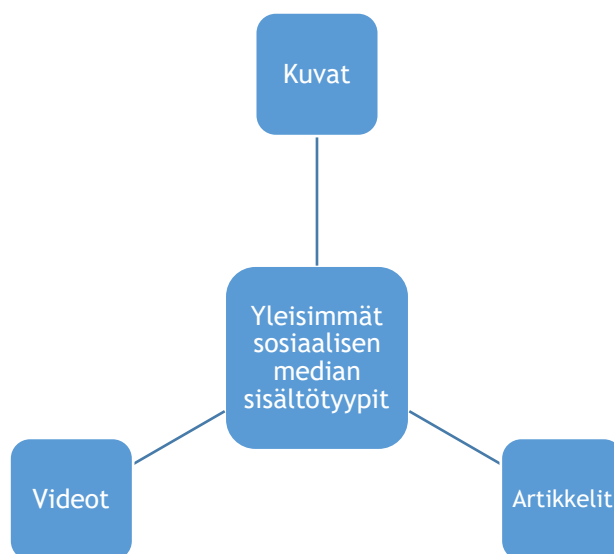
Koska kyseessä on pieni yritys, yhteydenotot menevät milloin kenellekin. Selkeät myynnin puhelut menevät usein tilaustenkäsittelijälle tai myyjälle, mutta kaikenlaiset muut asiat sukkuiloivat aina yrittäjästä lähtien kaikille. Yrityksen kotisivuilla ei ole kovin selkeästi ilmoitettu kehen ottaa yhteyttä, mikäli haluaa kysyä esimerkiksi laskutuksesta tai markkinoinnista. Ajattelin ottaa tämän esimiehen kanssa esille. Hyvä esimerkki oli yhdeltä päivältä, yrittäjä sai puhelun asiakkaalta, jolle oli menossa hyvitys. Olimme sähköpostilla kysyneet palautusta varten tilinumeroa, vaikka asiakkaalle oli menossa lasku vasta kun tilaus on lähtenyt. Itsellä on

vastuulla nuo listat myöhästyneistä toimituksista sekä alennuksista, ja olisin osannut asiakkaalle saman tien vastata, että homma on hoidossa. Nyt kuitenkin yrittäjä otti kaikki tiedot ylös ja joutui selvittämään asian minun kanssani vielä. Yksittäisenä tapauksena tämä ei ole iso asia, mutta jo muutama tällainen aiheuttaa omalla tavallaan turhaa työtä. Yhteydenotot voitaisiin ohjata suoraan oikeille henkilöille ja säästää kaikkien aikaa. Tutkailin meidän laskupohjaamme ja huomasin, että siinä ei ole yhteystietoja laskutukseen. Voisi olla hyvä idea laittaa laskulle, mihin ottaa yhteyttä liittyen laskuun.

Olen myös pohtinut miten omia työtehtäviä voisi jaotella työpäiville. Esimerkiksi laskutettavaa tulee pitkin päivää ja tähän asti olen laskuttanut heti kun minulle saapuvat. Pohdin olisiko kuitenkin fiksuinta jättää nämä aina päivän päätteeksi, jolloin keskityn vain siihen ja tiedän, että kyseisen päivän osalta kaikki laskutukset ovat samalla kertaa.

Marraskuun alusta lähtien alan hoitamaan myös yrityksen sosiaalista mediaa Instagramin osalta. Tämä on itselleni täysin uusi aluevaltaus työn saralla. Alustavasti pyrin siihen, että tekisin muutaman viikon päivitykset samalla kertaa ja laitan nämä ajastettuna. Päivitystahti on meillä noin 1-2 päivitystä viikossa ja aina en voi tietenkään olla varma, että jokaisella viikolla löytyy kunnolla aikaa näitä pohtia juuri sillä hetkellä, kun olisi tarvetta päivitykselle.

Pispala (2021) on kirjoittanut blogissaan sosiaalisen median markkinoinnista pähkinänkuoressa. Kun puhutaan sosiaalisen median markkinoinnista, voidaan puhua ilmaisesta eli orgaanisesta näkyvyydestä tai maksetusta mainonnasta sosiaalisessa mediassa. Sisältö kummassakin koostuu samoista asioista ja yleisimpiä tyyppisiä sisältötyyppejä ovat kuvat, videot sekä artikkelit (kuva 2):



Kuva 2: Yleisimmät sosiaalisen median sisältötyypit (mukaillen Pispala 2021)

Pispala tähdentää, että on aina parempi, jos yrityksellä on käyttää omia kuvia ja videoita valmiin kuvapankin sijasta. On muutamia perusasioita, joita jokaisen olisi hyvä tietää sosiaalisen median markkinoinnista, onhan sillä nykypäivänä iso merkitys markkinoinnin saralla. Markkinointi sosiaalisessa mediassa auttaa yrityksiä löytämään uusia asiakkaita, mutta siitä on apua myös vanhojen asiakassuhteiden vahvistamisessa. Ilman mainokseen kohdistettuja euroja yrityksen itse tuottama sisältö sosiaaliseen mediaan on ilmaista näkyvyyttä ja siihen kannattaa panostaa. Sisältö, johon on käytetty aikaa, viestii yrityksen asiakaslähtöisyyttä ja aktiivisuutta. Kun taas sisällön näkyvyyteen käytetään rahaa, puhutaan maksetusta mainonnasta. Maksettu mainonta mahdollistaa kohdentamisen, joka taas mahdollistaa uusien asiakkaiden houkuttelemisen ilmaista näkyvyyttä paremmin. Tässä on kuitenkin syytä muistaa, että eurot voivat helposti mennä hukkaan, joten maksetun mainonnan osalta kannattaa yritysten kääntä tämän alan ammattilaisten puoleen. Suosituimpia alustoja sosiaalisen median markkinoinnissa ovat Facebook, Instagram ja LinkedIn, niin ilmaisessa kuin maksetussakin näkyvyydessä.

Meidän yrityksellämme on sekä orgaanista että maksettua näkyvyyttä. Olemme ostaneet ulkopuoliselta palveluntuottajalta muunmuuassa hakukoneoptimoinnin sekä Facebook-markkinoinnin. Instagramin sisällön tuoton hoidamme itse ja tämä tehtävä tosiaan tuli minun työpöydäleni juuri. Pohtiessani yrityksemme strategiaa liittyen sosiaalisen median markkinointiin ja peilatesani sitä Pispalan tekstiin, on hyvä huomata, että meillä on perusasiat hallussa sisällön tuottamisen suhteen.

On maksettu mainonta ja se on ulkoistettu, Instagramin sisällön tuottaminen on vapaampaa ja meillä on käytössä omat kuvat. Vaikka ilmaisen sisällön tuottaminen on rennompaa, on meillä kuitenkin siinäkin tietyt suuntaviivat ja päivityksiä on pyritty tekemään 1-2kpl viikossa. Itse pidän siitä, että vaikka sosiaalisen median markkinointi on joissain määrin vielä alkutekijöissään yrityksessä, ovat nämä perusasiat jo kunnossa. On helppo lähteä itseni kaltaisen asian suhteen suht tietämättömän tekemään tätä.

3.8 Viikko 8

Maanantai 25.10.2021

Aloitin päivän laskutuksella, jonka jälkeen järjestelin hieman laskujen mapitusta. Meillä ei kukaan toinen hoida laskutusta, joten tein systeemistä hieman enemmän itseä helpottavan. Tuotannon työntekijöiden tuntilistat oli hyväksytty, joten hoidin nämä palkanlaskijalle.

Kävin läpi kilpailevien yritysten sosiaalisen median tilejä ja listasin ylös mahdollisia ideoita. Aika monen kilpailevan yrityksen Instagram-tili on kovin tekninen ja muutamalla ei myöskään kovin aktiivinen. Omasta mielestäni Instagram on nimenomaan sellainen alusta, jolla on hyvä jakaa hieman rennompaa sekä lähinnä visuaalista sisältöä.

Tiistai 26.10.2021

Sain illalla kotona muutamia ideoita somea varten ja kirjasin näitä ylös. Alkuun tuntui hieman hankalalta ryhtyä hommaan, koska itsellä ei ole kokemusta markkinoinnista tai some-työskentelystä työn merkeissä. Nyt kun asiaan on hieman tutustunut ja saanut niin sanotusti sisäistettyä asian, niin homma on alkanut tuntua luontevammalta. En ole ikinä pitänyt itseäni visuaalisena ihmisenä tai markkinointiin sopivana, enkä omaa mielestäni kovin luovaa ajattelutapaa. Tämä oli oikeastaan yksi syy, miksi halusin kokeilla myös tätä puolta työstä ja mennä oman mukavuusalueen ulkopuolelle. Sosiaalinen media on kuitenkin iso osa nykyaikaa, sekä markkinointia. Pidän uuden oppimisesta ja haasteista, mielestäni itsensä haastaminen aina välillä on hyväksi.

Olen yrittänyt saada yritykselle tilattua pipoja logollamme, mutta toimittaja on ollut kiireinen emmekä ole päässeet asiassa kovin pitkälle. Sovin hänen kanssaan, että menen käymään heidän tehtaallansa seuraavalla viikolla, jotta saadaan asia eteenpäin.

Iltapäivällä hoidin laskutusta sekä tein tilauksen Lyrecolle. Toimistotarvikkeet kaipasivat täydennystä ja kollegoilla oli omia toiveitaan lisäillä.

Keskiviikko 27.10.2021

Päivä oli huomattavasti normaalia hiljaisempi, joten palasin prosessikuvausten pariin. Pidän työssäni siitä, että hiljaisinkin hetkinä on aina jotain hommia, joita voi tehdä. Eivät ole kiireellisiä mutta kuitenkin tärkeitä, joten näitä voi tehdä silloin kun on aikaa. Reklamaatioon liittyvän prosessikuvauksen saimme jo valmiiksi ja olenkin ottanut nyt käsittelyyn tilaustenkäsittelyn. Tällä hetkellä pohdin, liitänkö laskutuksen tähän samaan prosessiin vai tehdäänkö siitä kokonaan omansa. Laskutus hoituu eri henkilön toimesta kuin tilaustenkäsittely, joten tämän puolesta nämä prosessit tulisi olla erikseen.

Saimme työpaikalle uudenlaisen älylukon tutustuttavaksi. Sain tästä projektin itselleni, että opettelen käytön ja neuvon muita. On mukava päästä konkreettisestikin tutustumaan yrityksemme tuotteissa oleviin osiin. Ovituoanto on kuitenkin itselleni hyvin vieras alue eikä siihen sisään pääseminen ole helppoa teknisten ominaisuuksien osalta. Pienistä asioista on hyvä lähteä liikkeelle. Päätimme asentaa lukon ensimmäiseksi johonkin toimiston oveen, jonka jälkeen tutustun itse käyttöön. Joudumme kuitenkin odottelemaan muutamia lisäosia ennen kuin saadaan laite käyttöön kunnolla.

Torstai 28.10.2021

Aamupäivä meni rutiinitöiden parissa. Kävin lisäksi sähköpostia läpi ja tarkistin, että mitään hommia ei ollut jäänyt niin sanotusti odottamaan. Huomasin, että muistutuslaskumalli oli vielä kesken. Emme itse laita muistutuslaskuja asiakkaille, vaan tämä työ on ulkoistettu.

Rahoituksen kautta olevat laskut hoitaa rahoitusyhtiö ja muut laskut hoitaa yritys, jonka kautta meillä on kirjanpito. Tämä on vasta hankittu lisäpalvelu ja kävimme heidän kanssaan läpi, millainen muistutuslasku olisi sisällöltään. Saimme heillä yleisesti käytössä olevan mallin, johon tehtiin hieman muutoksia.

Loppupäivän selailin Instagramia ja pohdin sisällön tuotolle aikataulutusta. Tutkailin myös muiden yritysten tilejä, kuinka usein he tekevät postauksia ja onko meillä ollut aikaisemmin tietty sykli näissä.

Perjantai 29.10.2021

Tänään laitoin asiakkaille sähköpostia myöhästyvistä toimituksista. Tämä työ kuuluu jo rutina perjantaipäiviin. Onneksemme olemme saaneet hyvin vähän negatiivista palautetta myöhästymisistä, vaikka asia toki on valitettava eikä kukaan näitä uutisia mielellään ota vastaan.

Yrityksellä on sivu myös LinkedInissä ja tänään tutustuin siihen enemmän. Itselläni on käytössä LinkedIn, mutta en ole sitä kovin aktiivisesti käyttänyt. Työpaikkoja olen aikaisemmin sieltä selaillut sekä kiinnostavia yrityksiä seurannut, mutta itse en ole esimerkiksi mitään julkaisuja tehnyt tai ollut muullakaan tavalla omalla sivulla aktiivinen. Yrityksen sivuja lähdin tutkimaan siinä mielessä, että voisiko niitä jotenkin hyödyntää esimerkiksi uusasiakashankinnassa. Meillä ei yrityksen sivut ole myöskään aktiiviset, ne on lähinnä vain luotu sinne. Pohdin, että voisin asiaan tutustua enemmän ja ehdottaa, että tätä kanavaa voisi kokeilla vähän aktiivisemmalla otteella. Itsellä idea lähti siitä, että Instagramia on käytetty rennolla otteella eikä sen avulla ole varsinaisesti tarkoitus hankkia esimerkiksi yritysasiakkaita. Itsellä tuli mieleen, että LinkedIn voisi olla hyvä kanava tätä varten.

Kun halutaan käydä keskustelua asiantuntijana esimerkiksi juuri ulko-ovista, kannattaa hyödyntää LinkedIniä markkinoinnissa (Virtanen 2020, 34).

Viikon 8 yhteenveto

Viikosta jäi päällimmäisenä mieleen tutustuminen Instagramin ja LinkedInin saloihin. Yllätin jopa itseni sillä, kuinka tämä asia onkin alkanut kiinnostamaan enempi ja ideoita kehittämiseen tällä saralla on löytynyt. Sosiaalisen median markkinoinnin osalta hoidamme itse vain Instagramin, muut on ulkoistettu. Lähinnä tähän kuuluu Facebook sekä hakukoneoptimointi. Meillä kannustetaan yrityksessä oppimaan uutta ja mahdollisuus käydä asiaan liittyviä kursseja on olemassa. Olenkin miettinyt, että olisi kiinnostavaa oikeasti opiskella asiaa lisää muutenkin kuin itsenäisesti.

Vaikka en esimerkiksi hakukoneoptimointia tekisi itse, on mielestäni hyvä ymmärtää mitä se tarkoittaa. Opiskeluaikana olen tehnyt asiaan liittyviä projekteja ja joku tietotaito on vielä tallessa. Itseäni kiinnostaisi enemmän juuri sosiaalisen median hyödyntäminen

tunnettavuuden rakentamisessa. Meillä on kuitenkin kyseessä yritys, joka ei vielä ole kaikkien huulilla ja juuri tällä hetkellä sitä on lähdetty rakentamaan tietoisesti. Yritys on aikaisemmin toiminut sopimustoimittajana, jolloin asiakkaiden hankintaa ei ole tarvinnut juurikaan itse tehdä. Muutamassa vuodessa asia on kääntynyt pääläelle ja tällä hetkellä suurin osa asiakkaista on kaikkea muuta. Tällä hetkellä tavoitteena on kasvaa ja tehdä sitä uusasiakashankintaa. Itse en yrityksessä tee myyntityötä, mutta sosiaalista mediaa voisi mielestäni hyödyntää tässä asiassa.

LinkedIn on Microsoftin omistama, vuonna 2003 perustettu maailman suurin ammattiverkosto. Tarkoituksena on yhdistää maailman ammattilaiset ja tehdä heistä menestyvämpiä. (LinkedIn Corporation 2021).

LinkedIniä monesti kutsutaankin työelämän Facebookiksi. Siellä voit esimerkiksi kontaktoitua oman alasi tekijöiden kanssa, markkinoida yritystä, etsiä työpaikkaa tai työntekijää. Siinä missä Facebook keskittyy enemmän oman henkilökohtaisen minäsi jakamiseen, on LinkedIn työminälle sopiva alusta. Yrityksellämme on tili LinkedInissä mutta se ei vielä toistaiseksi ole aktiivisessa käytössä. Tähän pääsen mukaan alusta alkaen, eikä esimerkiksi julkaisuille ole vielä profiloitunut mitään tyyliä tai tiettyä aikajanaa.

LinkedIn on paikka, jossa on mahdollisuudet kasvattaa yrityksen näkyvyyttä sekä tunnettavuutta. Nykypäivänä LinkedIn on yksi parhaista ja helpoimmista kanavista, jolla luoda yritysmielikuvaa, rakentaa asiantuntijakuva ja luottamusta ammatillisen verkostoitumisen avulla. (Tomperi 2021).

Ihan ensimmäiseksi kävin läpi yhteistyöyritysten sekä kilpailijoiden sivuja LinkedInissä. Kovin monella ei ollut siellä tilejä, joten en tästä niin kamalasti saanut irti. Aloin metsästäämään tietoa muuta kautta ja pohdin tämän avulla millainen meidän sivumme pitäisi olla.

Emmi Mikkola (2020) listaa blogissaan 5 vinkkiä hyvään yrityssivuun LinkedInissä:

- Pohdi, ketä yritysten sivujen tulisi puhutella ja mitä haluat sivuilla saavuttaa
- Tee sivuista valmiit, puoliksi täytetty sivu ei kannusta vierailijaa seuraamaan yritystä
- Jaa kohderyhmääsi puhuttelevaa sisältöä ja pyri tekemään päivityksistä säännöllisiä
- Kohdennusta kannattaa tehdä myös orgaanisesti
- Muista seurata sivujesi analytiikkaa

Lähdin näiden vinkkien pohjalta tutkimaan yrityksemme sivuja sekä luomaan omaa suunnitelmaa, miten sivuja voisi mahdollisesti parantaa, hyödyntää sekä mihin sillä suuntaamme. Ensimmäisenä pohdin hieman esittelytekstiä, joka tällä hetkellä on hyvin lyhyt. Mielestäni siitä

voisi tehdä pidemmän, sekä sellaisen, mikä oikeasti kertoisi yrityksestä ja saisi ihmiset kiinnostumaan meistä. Tämän jälkeen pitäisi miettiä ketä ja mitä yritämme tällä sivulla yrityksenä tavoittaa ja onko meillä joku erityinen agenda.

3.9 Viikko 9

Maanantai 1.11.2021

Saimme lukkotoimittajaltamme uuden älylukon testaukseen ja tämän kanssa meni aamupäivä. Otimme lukon toimintaan toimistollamme ja pääsimme oikeasti testaamaan, miten lukko asennetaan ja miten se toimii. Asennusapua sain toki tuotannon esimieheltä, mutta käyttöön-otto ja sen opiskelu oli minun vastuullani. Itselläni ei ole kokemusta tuotannon puolen asioista yhtään ja mielestäni oli mukava päästä edes vähän sisälle tuotteistamme. Älylukko ei meidän oma tuotteemme ole, mutta myymme kuitenkin ovia lukituksella, joten meidän täytyy tietää myös näistä myydyistä tuotteista kaikki. Koen, että yhden pienemmän osa-alueen opettelu olisi hyvä tyyli päästä sisälle meidän tuotteisiimme.

Iltapäivällä paneuduin Instagramin päivityksiin. Mietin tämän viikon aiheita ja päädyin tekemään viikolle yhden päivityksen. Tein tämän valmiiksi ja laitoin ajastuksella julkaistavaksi. Itselläni oli toinenkin idea mutta huomasin, että aikaisempi tekijä oli tehnyt vastaavanlaisen päivityksen tänä syksynä. Tarkoitus on kuitenkin, että päivitykset eivät toistaisi aina samaa. Toki samasta asiasta voi tehdä päivityksen, mutta eri tyyllillä ja hieman pidemmällä välillä kuin muutama kuukausi.

Tiistai 2.11.2021

Aamu meni laskutuksen parissa sekä kuittien metsästämisessä. Kirjanpitäjä on edelleen muutamia kuitteja vailla, jotka liittyvät aikaisempiin kuukausiin.

Yrityksessä on toteutettu muutamaan otteeseen kuvaukset, joissa otettu sosiaalisen median käyttöä varten kuvia. Näitä on käytetty oikeastaan vain Instagramissa, ovat niin sanottuja inspiraatiokuvia. Kävin tänään läpi kansiota, jossa kaikki kuvat ovat, lisäksi siellä on materiaalia muutenkin käytettäväksi Instagramin päivityksissä, esimerkiksi tuotekuvat ovista. Tein listaa mistä ovista meillä on tehty esittelyt sosiaalisessa mediassa, minkä tyyllisiä kuvia on jo käytetty useamman kerran ja mitä kuvia itse haluaisin käyttää lähitulevaisuudessa.

Iltapäivällä minulla oli palaveri pipotoimittajan kanssa. Kävin heillä katsomassa mitä on tarjolla ja kävimme läpi meidän tarpeemme. Tehtiin pipoista myös tilaus.

Keskiviikko 3.11.2021

Muutamissa nettisivuillamme olevissa tuotekorteissa oli väärät arvot merkitty. Korjasin nämä ensin PDF:ään ja sen jälkeen vein tuotekortit nettisivuille. Pääsen tekemään meidän kotisivuillemme pieniä muokkauksia ja viemään esimerkiksi juuri näitä tuotekortteja. Olen huomannut tämän olevan hyvä toimintatapa sen sijaan, että kaikki pitäisi käyttää ulkoisen toimittajan kautta. Nyt pystyn itse korjaamaan esimerkiksi kirjoitusvirheitä saman tien, tai muita vastaavia pienempiä korjauksia.

Päivä oli muuten normaalien rutiinihommien lisäksi hyvin hiljainen, joten käytin aikana hyväksi ja kävin läpi LinkedIniä. Olen itse LinkedInissä mutta yrityssivuna se on aivan uusi asia. Yrityksemme ei ole siellä vielä mitään julkaisuja tehnyt, joten pääsen tekemään ja suunnittelemaan tätä ihan alusta saakka. Olen aikaisemmin tutustunut saman alan toimijoiden sivuihin, mutta koska esimerkiksi kilpailijoista ei monella sivuja ollut tai ne olivat melkein päätä alku-tekijöissään kuin meidän, päätin tänään tutustua muilla toimialoilla toimivien yritysten sivuihin.

Torstai 4.11.2021

Valmistelin aamupäivällä palkka-aineistoa, jotka pitäisi olla palkanlaskijalla seuraavalla viikolla. Tiesin, että muutama kululasku pitäisi tehdä sekä kilometrejä ja päivärahoja maksaa. Nämä ovat uusia asioita, kululaskuja varten meillä on myös uusi systeemi, joka ei ollut tuttu kenellekään meistä. Kysyin kirjanpitäjältä ja palkanlaskijalta, miten syötän nämä järjestelmään, ja mitkä menevät minnekin. Itsellä ei tosiaan ole aikaisempaa kokemusta palkkahallinnasta, joten kaikki näihin liittyvät asiat tuntuivat aluksi ihan heprealta.

Meillä on tarve uusille mainostarroille, joissa on meidän logomme joko mustalla tai valkoisella pohjalla. Tarroja on ollut kahta eri kokoa ja nyt halusimme tilata myös näistä kahdesta välikokoa. Selvittelin toimittajan kanssa, onnistuuko kyseinen koko. Edellisen kerran olemme tilanneet tarroja muutama vuosi sitten, eivätkä he tiedäneet mistä tarroista on kyse. Asian selvittely siis siirtyi eteenpäin. Kun on itse töissä yrityksessä ja pääsee olemaan mukana kaikessa toiminnassa, huomaa, että kiinnittää eri tavalla huomiota siihen, miten esimerkiksi itse saamme palvelua. Koska meillä on tahtotilana tarjota asiakkaalle paras mahdollinen asiakaskokemus, kiinnittää itse helposti huomiota siihen, miten olisi toivonut, että itseä palvellaan vastaavissa tilanteissa.

Loppupäivän aikana etsin vanhasta järjestelmästä muutamaa vanhaa tilausta myyjällemme. Käyn aina välillä muutenkin tutkimassa vanhaa järjestelmää, koska mielestäni sekin on hyvä osata, vaikka se ei käytössä enää olekaan. Joudun sieltä kuitenkin silloin tällöin etsimään jotain ja tekemistä helpottaa se, jos ei joka kerta tarvitse joltain kysyä mistä mahdolliset laskutusnumerot tai asiakasrekisteri löytyy. Selailin myös kotisivujamme ja poimin ideoita somepäivityksiä varten.

Perjantai 5.11.2021

Aamulla tein ajastetun päivityksen Instagramiin ja suunnittelin aikataulua seuraavia päivityksiä varten. Olen tehnyt niin, että jos olen saanut idean jotakin päivitystä varten mutta se ei välttämättä sovi juuri tähän hetkeen, teen siitä ajastetun myöhemmäksi. Esimerkiksi juhlapyhistä olen tehnyt päivitykset jo valmiiksi, kuten isänpäivä ja itsenäisyyspäivä. Helpottaa myös aikataulun suunnittelemista, kun näkee, että tulevaisuudessa on tulossa jo tietynlaisia päivityksiä.

Sain kirjanpitäjältä neuvot kululaskujen tekemiseen, joten hoidin ne tänään pois. Nämä olivat loppupeleissä erittäin helppo tehdä järjestelmän kautta. Samalla täytin kuukausipalkkalaisten Excelit ja laitoin nämä palkanlaskijalle menemään.

Tänään kävin läpi akuutit toimitukset-listaa. Toimituksemme ovat edelleen myöhässä materiaaliveikeuksien vuoksi ja näyttää siltä, että emme saa myöhää kiinni enää tämän vuoden puolella. Onneksi saamme kuitenkin koko ajan jotain lähtemään eikä varsinaista tuotantokatkoa ole tullut toistaiseksi.

Eräs jälleenmyyjämme laittoi verkkokaupan pystyyn, jossa myyvät meidän oviemme lisäksi ikkunoita. Kävin tänään läpi, että heidän toimitus- ja tilausehdoissaan oli esillä samat asiat kuin meidän ehdoissamme eikä mitään räikeää puuttunut tai ollut eri tavalla.

Viikon 9 yhteenveto

Päällimmäisenä mielessä, että tällä viikolla aikaa kului paljon palkka-aineiston, kuittien sekä kulukorvausten parissa. Sen lisäksi olen tutustunut lisää sosiaalisen median ja markkinoinnin maailmaan. Kululaskujen tekeminen järjestelmään on itselle uusi asia enkä muutenkaan ole kovin perehtynyt asiaan, että miten asia menee kirjanpidon suhteen. Sain onneksi kirjanpitäjältä kattavat ohjeet ja niiden avulla homma sujuikin mutkattomasti. Perehdyin muutenkin vähän lisää matka- ja kululaskuihin sekä päivärahojen periaatteeseen.

”Työmatkasta aiheutuu usein erilaisia kustannuksia, kuten matkustamiskustannuksia, majoituskustannuksia ja lisääntyneitä elantokustannuksia. Työnantaja voi maksaa työmatkoista aiheutuneita kustannuksia joko palkansaajalle (katso luku 2.3) tai suoraan palveluntarjoajalle, esimerkiksi hotellille (katso luku 2.2). On myös mahdollista, että työnantaja ei korvaa kustannuksia palkansaajalle ja kustannukset jäävät kokonaan tai osittain matkan tehneen palkansaajan rasitukseksi (katso luku 2.4).” (Vero 2021).

Työmatkalla tarkoitetaan tilannetta, jossa työntekijä matkustaa tilapäisesti työpaikan ulkopuolelle tekemään työtänsä. Tilanteessa, jossa työnantaja korvaa palkansaajalle työmatkasta aiheutuneet kustannukset, tulee palkansaajan esittää työnantajalle selvitys kustannuksista,

jotka työmatkasta ovat aiheutuneet. Tämä selvitys on matkalasku ja siitä tulee selvitä seuraavat asiat:

- matkan tarkoitus ja kohde
- tarvittaessa matkareitti
- kulkuneuvo, jolla matka on suoritettu
- Matkan ajankohta (alkamis- ja päättymispäivämäärät)

Matkalaskun mukana tulee olla tositteet, esimerkiksi hotellilasku ja junaliput. (Vero 2021).

Meidän yrityksessämme työnantaja on korvannut työmatkoista koituneet kulut suoraan työntekijälle matkalaskua vastaan. Työntekijä on toimittanut minulle matkalaskuun tarvittavat liitteet sekä muut tiedot. Minä olen tehnyt järjestelmäämme tästä laskun, jonka yrittäjä tarkastaa ja laittaa maksuun. Näitä ensimmäisiä tehdessäni huomasin, että matka- /kululaskun tekeminen onnistuisi hyvin helposti myös työntekijöiltä itseltään järjestelmään mutta esimerkiksi tuotannon työntekijöillä ei ole tunnuksia tuonne. Matka- ja kululaskuja tulee kuitenkin sen verran harvoin meillä, että fiksuinta on, kun nämä menevät minun kauttani.

3.10 Viikko 10

Maanantai 8.11.2021

Tuotannon työntekijöiden tuntiraportit odottivat vielä tuotannon esimiehen hyväksyntää, joten en saanut näitä vielä edellisellä viikolla palkanlaskijalle. Normaalin laskutuksen lisäksi tämä rutiinihomma kuului viikon alkuun.

Olemme päivittäneet akuutit toimitukset-listaa joka viikon perjantai, mutta pohdin tänään, että päivitän sen jo parin seuraavankin viikon osalta. Meillä ei ollut kovin montaa kuluttaja-asiakkaan tilausta muutamalle seuraavalle viikolle, joten listasta ei tulisi mitenkään mahdotoman pitkä niin, että sitä olisi epämukava lukea. Listan päivittäminen vaatii aina keskittymistä eikä sitä voi tehdä silloin tällöin muiden hommien ohessa. Minun pitää ensin meidän verkkokauppaportaalin kautta suodattaa kuluttaja-asiakkaiden tilaukset. Tämän jälkeen vien tiedot Exceliin, sen mukaan onko asiakas jo maksanut tilauksen vai laskutetaanko vasta tilauksen lähtiessä. Mikäli asiakas on maksanut tilauksen jo verkkokaupassa, palautamme hänelle pankkitilille alennussumman. Mikäli taas asiakas on valinnut laskun, laitamme laskulle alennuksen. Mikäli asiakas on maksanut tilauksen jo verkkokaupassa, täytyy minun tarkastaa toisen järjestelmän kautta, että maksu on tilitetty myös meille. Merkitsen Exceliin, kummalla tavalla hyvitys annetaan asiakkaalle. Merkitsen myös, mikäli tilauksessa on jotain erikoista, joka tulee huomioida.

Tiistai 9.11.2021

Sain aamulla tehtyä palkka-aineiston valmiiksi ja laitettua eteenpäin palkanlaskijalle. Tämän lisäksi hoidin aamulla edelliseltä päivältä jääneitä laskutuksia pois. Meillä on tarkoitus tehdä työntekijöistä esittelyt someen, joten etsin vähän inspiraatioita sosiaalisesta mediasta tutkimalla, miten muut ovat tehneet tämän. Päivä oli muuten hyvin hiljainen ja iltapäivän tein prosessikuvauksia. Edelliseltä viikolta oli vielä hoitamatta mainostarrojen tilaus, asia ei toimittajan osalta ole edennyt kovin nopeasti. Olemme tilanneet heiltä kyseisiä tarroja aikaisemminkin ja annoin heille vanhan tilauksen tilausnumeron mutta on ollut hyvin vaikea saada heiltä tietoa, löytyykö tuotteita vielä. Päädyin laittamaan meillä vielä olevista tarroista kuvat sekä mitat, jospa näiden avulla toimittaja saisi käsityksen mitä olen vailla. Vastausta en enää tälle päivälle odottanut, koska heidän vastauksensa eivät yleensä kovin nopeasti ole tulleet.

Keskiviikko 10.11.2021

Sairasloma

Torstai 11.11.2021

Sairasloma

Perjantai 12.11.2021

Aamupäivällä hoidin laskutusta mutta muuten päivä meni edelleen sairastaessa.

Viikon 10 yhteenveto

Tämä oli viimeinen viikko päiväkirjaraportointia opinnäytetyöni osalta. Viikot ovat menneet erittäin nopeasti ja tämä viimeinen viikko tuli lopulta jopa hieman yllättäen. Viikko oli myös hieman hajanainen sairasteluiden takia ja tämän vuoksi lähes koko viikon tein etänä, sen mitä kykenin tekemään.

Päällimmäisenä viikosta jäi mieleen parin edellisen viikon tavoin sosiaalisen median kehittäminen. Olen huomannut, kuinka paljon ideoita syntyy ihan vain tutkimalla muiden toimijoiden sosiaalista mediaa. Itse tutkin alussa samalla alalla toimivien sosiaalista mediaa mutta esimies antoi hyvän (ja loppupeleissä hyvin itsestään selvän) vinkin tutkia ihan minkä tahansa yrityksen sivuja, miettimättä sen enempää yrityksen toimialaa. Ideoita voi saada mistä vain, sen jälkeen sitä voi soveltaa meidän alaamme ja meidän sosiaaliseen mediaamme.

Meidän olisi tarkoitus tehdä jokaisesta työntekijästä esittely Instagramiin. Ideana tässä on kertoa keitä ovat ne, jotka palvelevat asiakkaita meidän yrityksessämme. Mielestäni on hyvä idea liittää tähän mukaan tuotannon väki. Yrityksemme työllistää vielä sen verran vähän

henkilöitä, että ei ole mikään mahdottomuus tehdä kaikista pientä esittelyä. En myöskään usko, että meitä sosiaalisessa mediassa seuraava kyllästyy esittelyihin koska joukkomme on pieni ja monipuolinen. Esittelyjä ei myöskään tarvitse tehdä 20kpl putkeen, vaan välissä voi tehdä päivityksiä liittyen muihin asioihin. Tämäkin säilyttää seuraajan mielenkiinnon.

4 Päiväkirjaopinnäytetyöprosessin pohdinta ja oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyöni tavoite oli tehdä päiväkirjamuotoinen raportointi 10 viikon ajalta omasta työstäni ja kehittää omaa toimenkuvaani. Aloittaessani kirjoittamisen päiväkirjaraportoinnin osalta, oli itselläni vähän hakusessa mitä lähdän työstäni hakemaan ja kehittämään. Hyvin nopeasti pääsin kuitenkin irti siitä ajatuksesta, että kehittämisidea pitäisi olla heti valmiina ajatuksena päässä. Näiden 10 viikon aikana oma toimenkuvani on muuttunut ja kehittynyt alun perustoimistohommista vaativampiin tehtäviin ja omat vastualueet ovat kasvaneet. Alussa oli hyvin vaikea pohtia mitä toimenkuvaani tulisi kuulumaan 10 viikon päästä. Olen kirjoittamisen myötä löytänyt toimintamalleja, joiden avulla oma työskentely on sujuvampaa, kehittänyt omaa toimenkuvaa itseäni kiinnostavaan suuntaan sekä pohtinut konkreettisia kehitysehdotuksia liittyen omaan työhön. Kirjoittaminen päiväkirjamuotoisesti on sopinut itselleni erittäin hyvin ja 10 viikkoa kului nopeasti. Kirjoittaessani ja varsinkin lukiessani tekstiä omasta työpäivästäni, huomasin asioita, joita en välttämättä olisi noteerannut mitenkään ilman tätä prosessia. Pohdin esille nousseita asioita teorian avulla ja sain tästä paljon tukea omaan tekemiseen. Olen prosessin aikana kehittänyt omia taitojani erilaisten työtehtävien osalta, esimerkiksi palkanlaskennan sekä kirjanpidon tiimoilta olen oppinut uusia asioita. Prosessi on muuttanut tapaani työskennellä. Se, että moniin tehtäviin ei ole yrityksessä vielä selkeää toimintamallia, pakottaa ottamaan selvää itse asioista. On myös itse pohdittava ratkaisumalleja sekä mietittävä vaihtoehtoja, jos ensimmäinen ratkaisu ei olekaan toimiva. Prosessi on tuonut monipuolisuutta minun omaan katsontakantaani työn parissa.

Kirjoittaessani päiväkirjamuotoista raporttia toimenkuvastani nousi esiin kolme isompaa kehittämisen kohdetta. Ensimmäinen asia, joka itselläni nousi esiin jo ensimmäisen viikon aikana, oli omien työtehtävien priorisointi. Toimenkuvani on laaja ja muovautuu koko ajan, joten omien tehtävien sekä ajankäytön priorisointi on tärkeää. Aikaisemmin en ole perehtynyt työtehtävien priorisointiin ja jälkikäteen ajateltuna, aikaisemmat työni olisivat sitä vaatineet. Aikaisemmissa tehtävissä on kovin usein tuntunut siltä, että koko ajan olen tehnyt kamalassa kiireessä kaikkea mutta mitään en ole tuntunut saavan aikaiseksi. On jäänyt olo, että työt eivät koskaan lopu. Oman ajankäytön priorisointi on noussut tässä työssäni lähes joka viikko esille ja siksi pidänkin sitä yhtenä tärkeimmistä asioista, joita tämä prosessi itselleni opetti.

Olen päässyt toteuttamaan myös pienimuotoisia projektihommia, joista esimerkiksi mallikappaleille tarkoitettu laukku oli yksi. Tämä projekti ei päässyt maaliin tämän

opinnäytetyöprosessin aikana, mutta opetti minulle kuitenkin itseohjautuvaa työskentelyä sekä pohtimaan mitä kaikkea vaatii projektin työstäminen. Odotan innolla, miten pääsen kehittämään tulevaisuudessa lisää projektityöskentelyssä.

Toinen suurempi kokonaisuus, joka nousi työssäni esille, oli prosessien dokumentoiminen. Aloitin prosessin opinnäytetyöni ensimmäisillä viikoilla ja projekti jatkuu tulevaisuudessakin. Prosessikuvaukset ovatkin jatkuvasti kehittyviä dokumentteja. Teorian opiskelu asiaan liittyen auttoi ymmärtämään miksi prosessit kannattaa dokumentoida. Itse olin aina ajatellut asiaa niin, että dokumentit olisivat lähinnä ohjeita uusille työntekijöille. Ovat ne toki sitäkin, mutta prosessikuvaukset auttavat meitä ymmärtämään niin paljon enemmän eri toimintamalleista, joita yrityksessämme on. Ja mielestäni prosesseja on helpompi kehittää, kun näkee toimintamallin paperilla.

Itselleni mielenkiintoisin esiin noussut aihe oli ehdottomasti sosiaalinen media ja sen hyödyntäminen. Omat tiedot ovat vasta alkutekijöissään, mutta itselläni on olo, että olen oppinut asiasta äärettömän paljon tämän prosessin ansiosta. En ole aikaisemmin kuvitellut, että sosiaalinen media ja siihen liittyvä markkinointi olisi millään tasolla itseäni kiinnostava juttu. Kun olen kuitenkin paneutunut asiaan syvemmin tämän opinnäytetyön ansiosta, on se saanut minut ymmärtämään, että takana on muutakin kuin hienon kuvan ottaminen.

Olen mielestäni kehittynyt työntekijänä näiden 10 viikon aikana runsaasti. Olen oppinut konkreettisesti uusia asioita sekä saanut niin pieniä kuin isojaakin oivalluksia. Tärkeimpänä olen kuitenkin kokenut sen, että olen oppinut ajattelemaan luovemmin sekä pohtimaan asioita. Olen aikaisemmin ollut enemmän sen tyylinen ihminen ja työntekijä, jolla täytyy olla selkeät raamit, miten toimitaan. Olen kaivannut itseni haastamista siinä mielessä, että joutuisin itse pohtimaan, miten jossain tilanteessa toimitaan tai mikä olisi sopiva toimintamalli. Aikaisemmissa työpaikoissani ei tällaiselle ole ollut tarvetta, raamit ja toimintamallit ovat olleet valmiina sekä selkeitä. Tämä oli yksi syy, miksi päädyin nykyistä työpaikkaani hakemaan, koska se pakottaisi minut oman mukavuusalueeni ulkopuolelle. Hetkeäkään en ole päätöstäni katumus ja uskon, että kehittymiseni tuo myös yritykselle hyötyä. Jotta jatkossakin jatkaisin kehittymistäni tällä saralla, rohkaistun tarttumaan tulevaisuudessakin haasteisiin, joita minulle tarjotaan, vaikka ne tuntuisivatkin alkuun epämukavilta.

4.1 Jatkotoimenpiteet

Konkreettisimpana kehityskohteena pidän yrityksen LinkedIn-tilin aktivoitumista lähitulevaisuudessa. Olen pohtinut jo opiskelemani teorian pohjalta yrityksen tietojen päivittämistä sekä suunnitellut miten ja mihin yrityksen profiilia voisi suunnata. Olen saanut myös tämän suunnittelemiseen hyvin vapaat kädet, koska asia minua kiinnosti. Uskoisin, että tilin aktivoiminen hyödyttää myös yritystä tulevaisuudessa näkyvyyden rakentamisessa sekä uusiasiakashankinnassa.

Tulevaisuudessa uskoisin olevan apua siitä, että edelleen jatkaisin omien työtehtävieni ja ajankäytön priorisointia. Toimenkuvani tulee varmasti muuttumaan jatkossakin, erilaisia uusia tehtäviä tulee lisää ja mahdollisesti joitain tehtäviä poistuu. Jatkuva oman työskentelytavan kehittäminen on hyödyksi niin minulle työntekijänä kuin yrityksellekin työnantajana.

Tehtävien ja ajan priorisoiminen sai minut pohtimaan, että yritykselle olisi hyödyllistä, jos kävisimme kaikkien tehtävät yrityksessä jossain vaiheessa läpi. Olisi hyödyllistä listata kuuluuko esimerkiksi jonkun toimenkuvaan paljon tärkeitä ja kiireellisiä tehtäviä, sekä onnistuisiko niiden siirtäminen jonkun sellaisen toimenkuvaan, jolla ei mahdollisesti olisi niin kuormittavia tehtäviä. Toki tähän liittyy aina osaaminen sekä työntekijöiden kiinnostus tehtäviä kohtaan. Itse koen, että yrityksessä vallitsee kuitenkin hyvä ilmapiiri ja kannustetaan oppimaan uutta, sekä suhtaudutaan jokaisen haluun oppia positiivisesti. Koen, että henkilökunnan kehittäminen ja kehittymishaluiset työntekijät ovat iso voimavara varsinkin pienelle yritykselle.

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki: WSOY

Elo-Pärssinen, K. & Talvitie, E. 2010. Perheyritys on enemmän. Helsinki: WSOYpro Oy

Saarijärvi, H & Puustinen, P. 2020. Strategiana asiakaskokemus. Jyväskylä: Docendo Oy

Virtanen, S. 2020. Somemarkkinoinnin työkirja. Helsinki: Helsingin seudun kauppakamari

Sähköiset

Eisenhower 2021. What is the Eisenhower Matrix? Viitattu 25.11.2021 <https://www.eisenhower.me/eisenhower-matrix>

Hakanen 2018. Pane asiasi tärkeysjärjestykseen, Eisenhowerin matriisi. Viitattu 25.11.2021 <https://www.modulcon.fi/2019/10/16/pane-asiasi-tarkeysjarjestykseen-eisenhowerin-matriisi/>

JHL 2017. Työelämä. Viitattu 29.09.2021. <https://www.jhl.fi/kysymys/mita-ovat-pekkas-paivat-ovatko-ne-synonymi-tyoajan-lyhennysvapaille/>

Logistiikan maailma 2021. Prosessien kehittäminen. Viitattu 26.11.2021. <https://www.logistiikanmaailma.fi/tuotanto/prosessien-kehittaminen/>

LinkedIn Corporation 2021. About LinkedIn. Viitattu 2.12.2021. <https://about.linkedin.com/>

Mikkola 2020. 5 vinkkiä hyvään LinkedIn yrityssivuun. Viitattu 2.12.2021. <https://www.meltwater.com/fi/blog/5-vinkkia-hyvaan-linkedin-yrityssivuun>

Pirhonen 2020. Mitä tarkoittaa asiakaskokemus? Viitattu 1.12.2021. <https://tovari.fi/asiakas-kokemus/>

Pispala 2021. Sosiaalisen median markkinointi pähkinänkuoressa. Viitattu 2.12.2021. <https://kubla.fi/blogi/sosiaalisen-median-markkinointi/>

Päijänne-ovet 2021. Yritys. Viitattu 27.09.2021. <https://www.paijanne-ovet.fi/meista>

Sammalisto 2014. Mikä on tärkeää elämässä? Viitattu 25.11.2021 <https://viisaampaatyota.com/2014/11/17/mika-on-tarkeaa-elamassa/>

Team Laamanen Oy 2021. Miten ja miksi prosessit kannattaa kuvata? Viitattu 26.11.2021. <https://teamlaamanen.fi/prosessien-kuvaaminen/>

Tomperi 2021. LinkedInin hyödyt ja yrityssivun luominen. Viitattu 2.12.2021. <https://mainostoimistoluma.fi/blogi/linkedinin-hyodyt-ja-yrityssivun-luominen/>

Työsuojele 2021. Työaika. Viitattu 24.11.2021. <https://www.tyosuojele.fi/tyosuhde/tyo aika>

Vero 2021. Työmatkakustannusten korvaukset verotuksessa. Viitattu 2.12.2021.
<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48013/ty%c3%b6matkakustannusten-korvaukset-verotuksessa3/>

Kuvaluettelo

Kuva 1: Eisenhowerin ajanhallintamatriisi (mukaillen Eisenhower 2021, Sammalisto 2014)... 13

Kuva 2: Yleisimmät sosiaalisen median sisältötyypit (mukaillen Pispala 2021) 34