



# Itsensä kehittäminen asiakaskonsulttina

Efosa Erharuyi

Kesäkuu, 2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## Itsensä kehittäminen asiakaskonsulttina

Efosa Erharuyi  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kesäkuu 2022

Efosa Erharuyi

**Itsensä kehittäminen asiakaskonsulttina**

Vuosi 2022 Sivumäärä 51

---

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli seurata ja kehittää asiakaskonsultin tehtäviä Virossa toimivassa SaaS-yhtiössä, joka tarjoaa asiakkaille toiminnanohjausjärjestelmää kaupalliseen käyttöön.

Opinnäytetyö on kirjoitettu päiväkirjamuodossa. Päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata työaikana tehtyjä töitä ja jokaisen viikon lopuksi analysoida kuluneen viikon teemaa ammattikirjallisuuteen pohjautuen. Viikkoanalyysien aiheet perustuvat kymmenen viikon aikana ilmenneisiin asiakaskonsultin työn aihealueisiin. Viikkoanalyysien aiheiksi valikoitui tässä opinnäytetyössä asiakasarvo, vuorovaikutusmyynti, asiakaskokemus, itsensä johtaminen, työhyvinvointi, työpaine, hybridityöskentely, vuorovaikutus ja viestintä, itseohjautuvuus, projektinhallinta ja liiketoimintaprosessi.

Viikkoanalyysien tavoitteena oli kehittää itsenäni asiakaskonsulttina sekä antaa työnantajalle tarkempaa tietoa asiakaskonsultin työstä. Yhtenä tavoitteena oli myös korostaa koulutuksen sekä perehdytyksen merkitystä. Yrityksen ohjelmistot ovat varsin monimutkaisia ja vaatinee perusteellisen koulutusrakenteen.

Opinnäytetyön perusteella yritykselle syntyi kuva asiakaskonsultin työstä sekä työskentelystä asiakasrajapinnassa SaaS-yrityksessä. Konsultin työssä korostuu paineensietokyky, vuorovaikutustaidot sekä projektinhallintaan liittyvät taidot. Yritys sai työstä myös suunnitelman koulutusrakenteen uudistusta varten sekä oppaan kriisiviestinnän suunnitteluun. Laadukas ja perusteellinen perehdytys korostuu osana henkilöstön työn tuottavuutta ja mielekkyyttä.

Opinnäytetyön pohjalta on tarkoitus jatkojalostaa omia taitoja projektinhallinnassa ohjelmistoympäristössä.

Asiasanat: konsultti, kehittäminen, perehdytys

Efosa Erharuyi  
Self-development as a customer consultant

Year 2022

Pages

51

---

The purpose of this thesis was to follow and develop the tasks of a customer consultant in a SaaS company operating in Estonia, which offers customers an ERP system for commercial use.

The thesis is written in diary format. The purpose of the diary thesis was to describe the work done during working hours and at the end of each week to analyze the theme of the past week using professional literature as reference. The topics of the weekly analyzes are based on the topics of the client consultant's work that have emerged during the ten weeks. The topics of the weekly analyzes in this thesis were customer value, interaction in sales, customer experience, self-management, well-being at work, work pressure, hybrid work, interaction and communication, self-direction, project management and business process.

The aim of the weekly analyzes was to develop myself as a client consultant and to provide the employer with more detailed information about the client consultant's work. One of the goals was to emphasize the importance of training and orientation. The company's software is quite complex and requires a thorough training structure.

Based on the thesis, the company got an idea of the work of a customer consultant and working in the customer interface in a SaaS company. The consultant's work emphasizes pressure tolerance, interaction skills and project management skills. The company also received a plan for the restructuring of the orientation structure and a guide to crisis communication planning. High-quality and thorough orientation is emphasized as part of the productivity and meaningfulness of the staff's work.

On the basis of the thesis, the intention is to further develop one's own skills in project management in a software environment.

Keywords: consultant, development, orientation

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
1.1	Toimeksiantajan esittely .....	6
1.2	Keskeiset ammattikäsitteet .....	6
2	Nykytilanne .....	8
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen .....	8
2.2	Sidosryhmät .....	10
2.3	Vuorovaikutustaidot .....	11
2.4	Kehittäminen .....	12
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet.....	12
3	Päiväkirjaraportointi .....	13
3.1	Viikko 1.....	13
3.2	Viikko 2.....	17
3.3	Viikko 3.....	22
3.4	Viikko 4.....	25
3.5	Viikko 5.....	28
3.6	Viikko 6.....	32
3.7	Viikko 7.....	34
3.8	Viikko 8.....	38
3.9	Viikko 9.....	40
3.10	Viikko 10 .....	43
4	Yhteenveto ja pohdinta.....	46
5	Lähteet.....	49
6	Kuviot .....	51

## 1 Johdanto

Pohdin ja reflektoin päiväkirjaopinnäytetyössäni omaa rooliani ja kehittymistäni asiakaskonsulttina sekä miten kehittäisin omaa toimenkuvaani yrityksessä, jossa työskentelen. Dokumentoin omaa työskentelyäni 10 viikon ajalta jokaisena arkipäivänä. Päiväkirjan teko alkaa viikolla 12 ja päättyy viikkoon 21. Jokaisen viikon päätteeksi analysoin kulunutta viikkoa. Pyrin etsimään viikkoanalyysiin teoreettisia viitekehyksiä pohdinnan tueksi erinäisistä asiakaskohtaamisista sekä liittyen yrityksemme yrityskulttuuriin. Tämän opinnäytetyön pyrkimys on antaa toimeksiantajalle analyysi siitä, miten saatu koulutus ja perehdytys heijastuu työntekijän osaamiseen sekä kehittymiseen.

### 1.1 Toimeksiantajan esittely

Yritys on Virossa toimiva SaaS (Software as a Service) kassa- sekä toiminnanohjausjärjestelmän tuottaja. Yritys on perustettu vuonna 2009 ja on vuosien aikana saavuttanut vahvan aseman kassajärjestelmien markkinoilla satojen ominaisuuksien, mobiiliratkaisujen, kymmenien tuettujen kielten ja tehokkaan API-rajapinnan ansiosta. Yrityksen API-rajapinta on avoin ja täten mahdollistaa integroinnin käytännössä mihin tahansa muuhun järjestelmään. Yritys pyrkii jatkuvaan ohjelmistokehitykseen ja kehitystiimissä työskentelevätkin alansa parhaimmat asiantuntijat. Henkilöstöä yrityksessä on reilu 200. Pääkonttori sijaitsee New Yorkissa, kehittäjätiimi sekä EU-alueen tuki sijaitsee Tallinnassa ja henkilöstöä on myös Filippiineillä. Yritys hallinnoi miljardeja transaktioita vuosittain ja käyttäjiä on yli 300000 eri puolilla maailmaa.

### 1.2 Keskeiset ammattikäsitteet

Luettelen alle käyttämiäni ammattikäsitteitä ja näille käsitteille lyhyen kuvauksen. Käytän käsitteitä esitextissä sekä päiväkirjaosiossa.

Android on Googlen kehittämä käyttöjärjestelmä mobiililaitteille, kuten tableteille ja puhelimille.

API on lyhenne termistä Application Programmin Interface. Se on ohjelmointirajapinta, jonka avulla eri sovellukset voivat jakaa tietoa, toiminnallisuutta ja muita resursseja toisten kanssa. Yrityksemme API-rajapinta on avoin ja täten se sallii integraatiot muiden ohjelmistojen kanssa.

Back-office monesti tarkoittaa yrityksen sisällä olevaa taustalla toimivaa tiimiä, jotka vastaavat esim tukitoiminnoista. Meidän yrityksen kohdalla kyseessä on toinen meidän

tuotteista, jossa meidän asiakkaat laittavat mm. heidän yrityksen asetukset kuntoon. Varastonhallinta, myynti- ja ostosisitteet, asiakastiedot ja raportit löytyvät myös Back-officesta.

Bluetooth on lyhyen kantaman radiotekniikkaan perustuva langaton tiedonsiirtotekniikka, jonka tarkoituksena on ollut korvata kaapelit tietokoneiden, matkapuhelinten, näppäimistöjen ja hiirten, tulostinten ja muiden oheislaitteiden välillä. Se on avoin standardi laitteiden langattomaan kommunikointiin lähietäisyydellä.

CRM on lyhenne sanoista Customer, Relationship ja Management. Suomeksi tämä tarkoittaa asiakkuuksien hallintaa, ja siten CRM-järjestelmällä tarkoitetaan asiakkuuksien hallintajärjestelmää.

DevOps on digitaalisten palveluiden kehitys- ja tuotantomalli, jonka periaatteita ovat ketterä kehitys, jatkuva integraatio ja jatkuva toimitus. DevOps-mallilla pyritään automatisoimaan mahdollisimman pitkälle ohjelmistokehitykseen, testaamiseen ja ylläpitoon liittyvät toiminnot. Tavoitteena on toimintamalli, jossa rakennettava ohjelmisto on jatkuvasti mahdollisimman hyvin testattu ja milloin tahansa lähes reaaliaikaisesti julkaistavissa.

E-commerce tarkoittaa sähköistä kaupankäyntiä (electronic commerce), eli tuttavallisemmin verkkokauppaa.

ERP tulee sanoista Enterprise Resource Planning (toiminnanohjausjärjestelmä). Se on ohjelmisto, jonka avulla voidaan hallita yrityksen taloushallintoa, toimitusketjua, toimintoja, kaupankäyntiä, raportointia, valmistusta ja henkilöstöhallinnon toimintoja.

Hotfix-korjaus on yksittäinen kumulatiivinen paketti, joka sisältää tietoja (usein yhden tai useamman tiedoston muodossa), jota käytetään ohjelmistotuotteen ongelman (eli ohjelmistovirheen) ratkaisemiseen.

Integraatio tarkoittaa eri tekniikoilla tai alustoilla toteutettujen ohjelmistojen tai järjestelmien toisiinsa liittämistä, jolloin nämä liitetyt osat keskustelevat keskenään. Järjestelmien integrointi varmistaa tiedonkulun sekä tiedon liittymisen toisiin järjestelmiin.

Natiivisovellus on mobiililaitteelle rakennettu sovellus, joka ei toimi muilla laitteilla. Mobiililaitteiden käyttöjärjestelmillä (käytännössä Android ja iOS) on eri teknologiat, joilla niissä toimivat sovellukset rakennetaan. Eli Androidille tehty sovellus ei toimi iPhonessa. Kun sovellus toteutetaan natiivisti, tarkoittaa se, että sovelluksesta tehdään kaksi eri versiota: toinen Androidille ja toinen iOS:lle.

Onboarding viittaa siihen prosessiin, jonka avulla uusi asiakas tuodaan yritykseen sisään. Tällä voidaan myös viitata työntekijän perehdytykseen.

POS termi tulee englanninkielisestä sanasta "point-of-sale", joka tarkoittaa suoraan suomennettuna ostopäätöspaikkaa. Meidän yrityksen tapauksessa POS termillä tarkoitetaan meidän kehittämää kassajärjestelmää.

SaaS on lyhenne Software as a Service, vapaasti suomennettuna se tarkoittaa ohjelmistopalvelua. Siitä yleisesti käytettyjä termejä ovat SaaS-palvelu ja pilvipalvelu, jotka tarkoittavat sitä, että ohjelmisto toimii internetin yli. SaaS-palvelussa ei tietokoneelle tarvitse yleensä asentaa mitään ohjelmia, vaan se toimii internetin välityksellä. Tällöin järjestelmää voidaan käyttää kaikkialla, kunhan käytössä vain on nettiyhteys.

Slack on kommunikaatio (chat) työkalu yrityksen sisäiseen viestintään sekä tiedottamiseen.

Tiketti voi esimerkiksi olla tilaus, toimeksianto, vikailmoitus, tarjous- tai muutospyyntö. Tiketöimällä kaikki palvelupyynnöt varmistutaan siitä, että ne ohjataan suoraan oikealle henkilölle ja vastausajat ovat lyhyitä. Tikettejä koskevat tiedot päivittyvät keskitetysti, jolloin ei tarvitse pohtia, onko toinen käsittelijä ehtinyt jo reagoida asiaan tai mitä asiakkaan kanssa on aiemmin sovittu.

## 2 Nykytilanne

Muutin Viroon elokuussa 2021 ja aloitin työt nykyisessä työpaikassani syyskuussa. Etsin Virosta sopivaa työpaikkaa vuoden ajan. Viron työmarkkinoilla, etenkin Tallinnan alueella, on aika kova kilpailu. Työtä on tarjolla, mutta hakijoiden taso yllätti itseni. Vahvuutena minulla oli monen vuoden kokemus asiakasrajapinta työskentelystä, taustani yrittäjänä sekä taustani Puolustusvoimissa kansainvälisen sotilaallisen kriisinhallinnan parissa. Heikkoutena oli keskeneräiset korkeakouluopinnot. Monelle yritykselle sekä instituutiolle tämä oli karsiva tekijä hakuprosessin alkumetreillä. Hakuprosessi nykyiseen työhöni kesti kokonaisuudessaan noin kolme viikkoa.

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Toimenkuvani yrityksessä on asiakaskonsultti. Pää tavoitteeni on varmistaa olemassa olevien sekä uusien asiakkaiden tyytyväisyys rakentamalla läheisiä pitkäaikaisia asiakassuhteita. Konsultoin pääsääntöisesti suomalaisia yritysasiakkaita. Satunnaisesti tuen myös EU-alueen asiakkaita sekä Lähi-Idän ja Afrikan alueen asiakkaita.

Päätehtäväni on asiakkaiden konsultointi meidän yrityksen tuotteiden kanssa. Tavoite on avustaa asiakkaita vähittäiskaupan liiketoimintaprosesseissa sekä päätöksen teossa. Yksi esimerkki on muun muassa varastohallinta sekä verkkokaupan integraatio. Yrityksemme yksi päätuotteista on myös kassajärjestelmä, jonka ylläpito sekä avustaminen kuuluu myös

päivittäiseen toimenkuvaani. Päivittäiseen työhöni kuuluu myös asiakkaiden ongelmien tunnistaminen ja näiden ongelmien nopea ratkaisu. Mikäli ongelma liittyy meidän yrityksen tuotteen toimimattomuuteen, on nopean ratkaisun tarjoaminen elintärkeää. Pahimmillaan asiakkaan liiketoiminta kärsii ongelmasta.

Toimin tiiviissä yhteistyössä tuotekehitystiimimme kanssa asiakkaiden tarpeiden kuvailemiseksi. Kehitystiimi koostuu tuotesuunnittelijoista sekä tuotehallinnasta. Avustan myös asiakastarinan analysoinnissa sekä käyttäjätarinan luonnissa. Kommunikoin myös kehittäjien tekemiä toimenpiteitä sekä ehdotuksia asiakkaan suuntaan, toimin ikään kuin siltana kehittäjien sekä asiakkaan välissä.

Toimenkuvaani kuuluu myös yrityksemme tuotteiden myynti uusille asiakkaille ja uusien asiakkaiden tarpeiden kartoittaminen. Mikäli olemassa olevilla asiakkailla aikomuksia kasvattaa heidän liiketoimintaansa niin teen heille myös lisämyyntiä sekä ristiin myyntiä. Tarjousten sekä sopimusten luonti kuuluu tähän.

Vastaan myös siitä, että uudet asiakkaat, jotka tekevät päätöksen alkaa käyttämään tuotteitamme saavat kattavan perehdytyksen meidän tuotteiden toiminnoista sekä onboarding prosessista. Perehdytys sekä onboarding ovat asiakkaalle maksutonta. Tässä korostuu se, että asiakaskonsultin on itse tunnettava tarjoamamme tuotteet perinpohjaisesti ja asiakkaan tarpeisiin pitää osata vastata. Perehdytykset asiakkaille tapahtuvat etänä joko puhelimitse tai esimerkiksi Zoomin välityksellä. Teen myös asiakkaan tilin siihen kuntoon, että palveluiden käyttöönotto on mahdollisimman sujuvaa sekä mutkatonta. Konkreettinen esimerkki on asiakkaan olemassa olevan tuote- ja asiakastietokannan tuominen meidän järjestelmäämme. Tämä on ajoittain haasteellista, etenkin jos asiakkaalla on kymmeniä tuhansia tuotteita.

Asiakaskonsultin tehtävää varten tarvittava osaaminen on asiakaspalvelu- sekä tietotekniikkataitojen lisäksi erittäin hyvä suomen sekä englannin kielen suullinen ja kirjallinen taito, avoimuus työtovereiden sekä asiakkaiden kanssa, vahva päätöksentekokyky, itsensä motivointi, ketteryys, ennakointi, strateginen suunnittelu asiakkaan kanssa, dokumentointitaidot, markkinatrendien seuranta, Excelin käyttötaito, sähköposti- sekä tikettijärjestelmien ymmärtäminen, analyttiset taidot, vahva ongelmanratkaisutaito ja ennen kaikkea kärsivällisyys.

Aloittaessani pystyin hyödyntämään osaamistani ja työkokemustani asiakaspalvelualalla sekä yrittäjä taustaani. Uskon, että nämä vaikuttivat myös valintaperusteeseen ja sain työpaikan. Isoin haaste omalla kohdalla oli kaupallisen osaamisen puute. Asiakkaillemme on paljon kysymyksiä mm. varastohallinnasta, inventaarioista sekä raportoinnista.

Kassajärjestelmän oppiminen oli hyvinkin nopea. Opin eniten ratkaisemalla erilaisia ongelmia. Yrityksemme julkaisi uudistetun kassajärjestelmän juuri ennen kuin aloitin ja tämän

järjestelmän toimivuudessa oli valtavasti haasteita asiakkaiden kanssa. Päiväni kuluivat pitkälti siinä, että kommunikoin asiakkaiden ilmoittamia puutteita ja vikoja meidän kehittäjillemme. Tällä hetkellä olen yksi kassajärjestelmän kärkiosaajista yrityksessä.

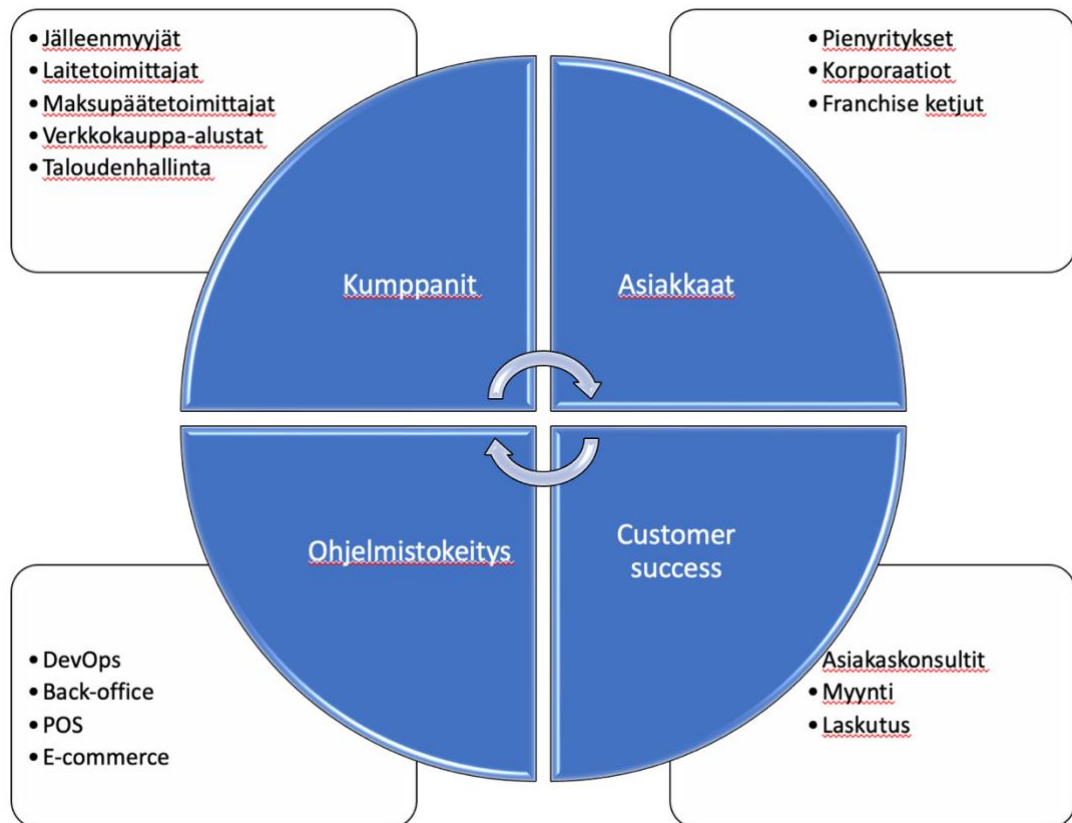
Nyt kun kassajärjestelmän ongelmat ovat vähentyneet, olen pyrkinyt syventämään osaamistani meidän toiminnanohjausjärjestelmän (ERP) toiminnoista. Kassajärjestelmä on meidän yrityksemme tuotteista vain murto-osa. Suurin hittituote on meidän ERP (back-office) ja sen opettelussa menee paljon aikaa. Toimintoja on todella paljon ja isoin etu meillä kilpailijoihin nähden on se, että tuotteiden kaikki ominaisuudet ovat asiakkaille heti käytössä huolimatta siitä, kuinka paljon he maksavat kuukausimaksua. Tavoitteenani lähikuukausille on se, että hallitsen meidän ERP:n yhtä vahvasti kuin kassajärjestelmän sekä syvennän tietotaitoani vähittäiskaupan liiketoiminnan osalta. Monet meidän asiakkaistamme ovat ottaneet myös verkkokauppojen tuotehallinnan meiltä ja Covid-pandemian myötä verkkokauppojen määrä on lähtenyt räjähdysmäiseen kasvuun. Aion myös panostaa enemmän verkkokauppa-alustojen toimintaan sekä logiikkaan.

Aloittaessani olin ehdottomasti aloittelevan toimijan tasolla. Mielestäni olen puolen vuoden aikana päässyt taitavan suoriutujan tasolle ja tarkoitukseni on viedä osaamiseni aina kokeneen asiantuntijan tasolle.

## 2.2 Sidosryhmät

Customer success osasto toimii yrityksessä eniten asiakasrajapinnassa. Asiakkaiden tarpeiden kommunikointi ohjelmistokehittäjille on äärimmäisen tärkeää. On mahdotonta keksiä ohjelmistoille uusia toimintoja pelkästään yrityksen sisäisillä ideoilla. Valtaosa syötteestä ohjelmistojen parannukseen tulee asiakailta.

Yrityksemme liiketoiminnan elintärkeä osa on toimiva kumppanuusverkosto. Esimerkkinä kassajärjestelmä tuotteemme on lähes hyödytön ilman erillistä maksuliikenteen palveluntarjoajaa. Laitetoimittajien kanssa on syytä olla hyvät suhteet. Asiakas, joka lähestyy heitä laitteiden osalta, saa heiltä vinkin meidän järjestelmästämmme. Samoin me suosittelemme asiakkaalle meidän kumppaniyrityksiämme kattamaan asiakkaan tarpeet.



Kuvio 1: Sidosryhmät työpaikalla

### 2.3 Vuorovaikutustaidot

Luonnollisesti haastavimmat tilanteet tulee asiakkaiden kanssa. He maksavat palvelusta ja odottavat, että palvelu toimii kellon ympäri ilman ongelmia. Valitettavasti näin ei aina ole. Esimerkkinä on palvelukatkokset, joita syntyy aina silloin tällöin muun muassa tietokantapäivitysten vuoksi. Näissä tilanteissa on tärkeää pysyä itse rauhallisena ja vakuuttaa asiakkaille, että yrityksemme tekee kaikkensa tilanteen korjaamiseen. Pääsääntöisesti asiakkaat ymmärtävät, että ajoittain näin käy. Kerroin aiemmin olevani siltana kehittäjien sekä asiakkaiden välissä. Palvelukatkoksen aikana on myös erittäin tärkeää saada tietoa kehittäjiltä tilanteesta sekä korjaustöiden aikataulusta, joita voin sitten viestiä asiakkaiden suuntaan.

Myyntitilanteessa korostuu, se että tuote pitää tuntea, jota myy. Joskus asiakkailla on epärealistisia odotuksia siitä, mihin meidän järjestelmämme pystyy ja näihin vaatimuksiin pitää uskaltaa sanoa ei. Mikäli asiakas on halukas maksamaan kehitystyöstä, niin toki teemme työn sopimuksen mukaisesti.

Tästä päästäänkin organisaation sisäiseen vuorovaikutukseen. Olemme matalan hierarkian organisaatio, joten avunpyynnön voi lähettää kenelle tahansa. Yrityksellä on toimistoja

ympäri maailmaa niin turvaudumme pitkälti sähköiseen viestintään chatin kautta, Zoom-palavereilla sekä sähköposteihin. Chat viestinnän huono puoli on se, että siitä puuttuu kasvokkain viestinnän dynamiikka. Haasteeksi etenkin muodostuu osastojen välinen vuorovaikutus. Totta kai jokainen osasto kokee, että juuri heidän tekemä työ on tärkeintä ja menee kaiken muun edelle. Pääsääntö on kuitenkin se, että asiakkaat saavat vastinetta maksamalleen palvelulle. Roolissani korostuu kyky kommunikoida asiakkaan tarpeet ohjelmistojen kehittäjille sekä ylläpitäjille, sillä he eivät toimi asiakasrajapinnassa. Aloittaessani koin tämän kanssa haasteita, koska en itsekään osannut välittää asiakkaan tarpeita ohjelmistokehittäjille ymmärrettävään muotoon.

#### 2.4 Kehittäminen

Itse työnkuvaan tai titteliin liittyvää kehittämistä ei ole varsinaisesti tullut vielä tehtyä. Olen kuitenkin aktiivisesti antanut palautetta työnantajan suuntaan erinäisistä asioista uuden työntekijän näkökulmasta, esimerkkinä uuden työntekijän kouluttaminen. Annoin tästä palautetta, että varsinainen koulutusrakenne puuttuu ja saamani koulutus yrityksen tuotteisiin oli hajanaista. Asiakasrajapinnassa tuotteen tunteminen korostuu. Palautteestani melko varmasti jatkojalostuu parempi koulutusrakenne ja uskon, että tulen olemaan osa tätä prosessia.

Aloittaessani olin osana kassajärjestelmän päivitysprojektia. Projekti on ollut muutaman kuukauden jäissä kehitystyön vuoksi. Teen kuitenkin jatkuvasti tämän parissa töitä, että tuotteesta saadaan stabiili ja varmasti toimii kaikilla alustoilla. Uskon, että projekti lähtee kevään aikana uudestaan käyntiin.

#### 2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Avaan ensimmäistä kertaa urani aikana työtehtäviäni kunnolla auki sekä nojaan työtäni teoriaan analyseissäni. Uskon saavani eniten hyötyä itsereflektiosta erinäisistä asiakaskohtaamistilanteista, ajanhallinnasta sekä projektinhallinnasta. Uskon myös, että tästä on hyötyä toimeksiantajalle. He saavat ensimmäistä kertaa analyysia asiakasrajapinnasta. Erityisen tärkeänä pidän kommunikaatioväylää asiakkaan sekä kehittäjien välillä.

Toivon mukaan työntuloksena syntyy konkreettisia kehitysideoita ja käyttöönotettavia toimintamalleja, joita muut samassa roolissa työskentelevät voisivat ottaa käyttöön. Erityisesti tavoitteena on saada uuden työntekijän perehdytysjaksoa varten konkreettinen suunnitelma tai kehitysidea, jolla yritys voi parantaa uuden työntekijän oppimiskäyrrää. Tavoitteena on myös kiinnittää huomiota yrityksen sisäiseen viestintään, etenkin poikkeustilanteissa.

### 3 Päiväkirjaraportointi

Pidän kymmenen viikon ajan päiväkirjaa työpäivistäni. Sopimuksessani työajakseni on määritelty kello 8:00 - 18:00. Työpäivän kesto on kahdeksan tuntia, joten saan itse päättää aikavälin. Tähän toki vaikuttaa mahdolliset palaverit asiakkaiden kanssa. Suomen tiimin puhelinlinjat ovat auki kello yhdeksän ja viiden välillä, joten pääsääntöisesti työaikani on lähellä tätä. Työpäiviä on viikossa viisi, joista yksi päivä on etänä kotitoimistossa. Aloitan päiväkirjan kirjoittamisen viikolla 12, maanantaina 21. maaliskuuta. Päiväkirjan kirjoittaminen päättyy perjantaina 27. toukokuuta, viikolla 21.

#### 3.1 Viikko 1

Maanantai 21.03.22.

Normaalisti työaikani on yhdeksästä viiteen. Saavuin tänään kuitenkin jo kahdeksan maissa työpaikalle. Yhden asiakkaan kanssa oli sovittuna uusien maksupäätteiden integraatio meidän kassamme. Asiakas oli itse myöhässä parikymmentä minuuttia niin kerkesin rauhassa käydä viikonlopun aikana saapuneet tiketit läpi. Integraatiot sujuivat ongelmitta. Session päätteeksi asiakas kertoi, että heidän toisessa myymälässä on yhden maksupäätteen kanssa ongelma. Sovimme, että asiakas soittaa, kun saapuu paikalle ja katsomme, mitä voimme tehdä.

Suomen asiakkaille meidän puhelinlinjamme aukeaa klo yhdeksältä ja ovat auki viiteen asti. Mikäli asiakkailla on akuutti ongelma tämän ajan ulkopuolella, niin he saavat tukea englannin kielellä. Asiakkaat voivat olla meihin yhteydessä myös sähköpostin välityksellä, näistä muodostuu automaattisesti tiketti. Meillä on myös käytössä asiakaschatti, johon pääsee meidän nettisivuiltamme. Chat viestit näkyvät meidän päässämme Slackissä.

Maanantaisin on aamupäivästä POS-tiimin palaveri, jossa käydään läpi kassajärjestelmään liittyvät tiketit. Tikettien sisällöt ovat pääsääntöisesti vikailmoituksia ja kehityspyyntöjä. Palaverin tarkoituksena on määrittää jokaiselle tiketille kehittäjä. Palaveri käydään Zoom-sovelluksella.

Puolen päivän jälkeen pystyin paneutumaan paremmin viikonlopun aikana tulleisiin ei kiireellisiin tiketteihin. Yhdelle asiakkaalle piti tehdä puuttuva käteiskuitti. Korttimaksupäätte ei ollut lähettänyt meidän POS:ille kommentia maksun hyväksymisestä, mutta asiakkaalta oli veloitettu osto pankkikortilta. Kun näin tapahtuu, niin meidän järjestelmästä jää puuttumaan tositteet myynnistä. Ne ovat onneksi helppo lisätä järjestelmään jälkepäin ja näin asiakkaan kirjanpito on taas ajan tasalla.

Päivän aikana minulla oli yhteensä yhdeksän asiakaspuhelua.

Tiistai 22.03.22.

Tänään paneudun vanhoihin tiketteihin, joita minulla on käsittelyssä. Osa odottaa asiakkaalta vastinetta ja osa odottaa meidän päässämme toisen osaston toimenpiteitä. Tällä hetkellä meillä on mm. Android sovelluksen kanssa hieman haasteita. Jotkut loppukäyttäjät raportoivat hitautta sekä tulostusongelmia kuittien kanssa. Tämän päivän aikana on myös tarkoitus tehdä tiivistä yhteistyötä meidän Android kehittäjien kanssa.

Tiistaisin aamupäivästä meillä on EU-alueen asiakaskonsulttien Zoom-palaveri. Palaverissa käydään läpi tiimiä koskevia asioita. Palaverin kuraattorina toimii meidän laskuttajamme taloushallinnosta. Tämän päivän palaverissa käsiteltiin tikettien käsittelyä ja keskusteltiin siitä, miten tikettien käsittelyaikoja parannetaan.

Iltapäivällä DevOps julkaisi päivityksen kassaan. Aina kun päivitys julkaistaan, teen omalla testitilillä kassan perustoiminnoista testaukset. Toki testaukset on jo tehty kehittäjien toimesta ennen julkaisua, mutta välillä tuotantoversioissa ilmenee ongelmia, joita ei ole testivaiheessa havaittu. Testausten aikana havaitsin heti, että yksi asetusvalikko näkyy englannin kielellä suomen kielen sijasta. Tein tästä heti tiketin kehittäjille.

Iltapäivän aikana tuli myös yhdeltä asiakkaalta palvelun irtisanomisilmoitus. Heillä tapahtuu liiketoiminnassa muutoksia. Irtisanomisaika on yksi kuukausi.

Keskiviikko 23.03.22.

Jatkan tänään eilen havaitun asetuskieliongelman selvittelyä kehittäjien kanssa. Kävi ilmi, että heillä näkyy valikko suomeksi. Jostain syystä kuitenkin kollegallani ja minulla se näkyy englanniksi. Parin tunnin jälkeen tähän selvisi syy. Sain tiedon kehittäjiltä, että käännös tiedostosta puuttui pilkku. Tässä korostuukin taas sisäisen testaamisen tärkeys, pienellä pilkkuvirheellä saattaa olla isokin vaikutus meidän ohjelmistojen toimivuuteen.

Avustan myös yhtä asiakasta uuden tabletin käyttöönoton kanssa. Meillä on tarvittaessa pääsy tablet-laitteisiin ja voimme asentaa ohjelmistoja asiakkaalle etänä sekä laittaa kaiken käyttövalmiiksi. Asennuksessa ilmeni ongelmia tulostimen kanssa. Otin tästä video ja laitoin sen kehittäjälle tutkittavaksi.

Sain puhelun asiakkaalta, jolla on käytössä meidän kassamme. Hän kysyi jatkotoimenpiteitä verkkokaupan käyttöönoton suhteen. Meidän verkkokaupamme integraatiot toimivat siten, että meidän kaikki tuotteisiin liittyvät varastonmuutokset ja varastonhallinta tapahtuu meidän ohjelmistossamme ja ne siirtyvät meiltä automaattisesti verkkokauppaan. Kun asiakkaan verkkokaupassa tapahtuu ostoja niin ostetut tuotteet taas poistuvat automaattisesti meidän ohjelmistomme varastosaldoista.

Tämän päivän aikana on tullut muitakin varastonhallintaan liittyviä yhteydenottoja. Vaikka olen lukenut lukuisia ohjeita varastonhallinnasta sekä tehnyt testejä testitililläni, niin silti

opettavaisinta on se, että asiakkaan ongelmaan pyrkii löytämään ratkaisun. Valtaosa meidän asiakkaistamme on hyvin ymmärtäväisiä, että etenkin puhelimesta kaikki vastaukset eivät tule ilman lisäselvittelyä. Henkilökohtaisesti en halua antaa asiakkaalle konsultaatiota asiasta, josta olen hyvin epävarma. Tutkin ensin asiaa mm. konsultoimalla kollegaa ja sitten palaan asiakkaan suuntaan ratkaisun kanssa.

Torstai 24.03.22.

Pidän tänään viikoittaista etäpäivääni. Yrityksemme teki päätöksen aloittaa kokeilun neljä päiväisestä työviikosta. Työpäivän pituudet, palkat sekä muut etuudet pysyvät samana, mutta työntekijöillä olisi joka viikko yksi vapaapäivä. Tällä hetkellä kokeilu on toteutettu siten, että yksi päivä viikossa pidetään ns. kotitoimisto päivänä.

Aamupäivästä pidin toisen kollegan kanssa koulutuksen meidän uudesta kassajärjestelmästä. Koulutuksen aihe oli asiakkaiden siirtäminen vanhasta järjestelmästä uuteen. Emme ole tehneet kehityspäivityksiä vanhempaan kassajärjestelmään melkein kolmeen vuoteen. Kehitystiimimme keskittyy täysin uuden järjestelmän kehittämiseen.

Saimme tämänkin päivän aikana asiakkailta hieman palautetta tiistaina tulleeeseen päivitykseen liittyen. Kasaan on tullut uusi ikoni, joka kertoo mikropalveluiden tilasta. Mikropalveluiden tarkoituksena on toteuttaa toiminnallisuudet omina palveluina, jotka keskustelevat toistensa kanssa rajapintojen välityksellä. Mikropalvelut ovat pilvipalveluiden keskeinen komponentti. Kassamme käyttää mikropalveluja mm. kuittien tulostamiseen sekä maksupäätteiden integraatioon. Asiakkaamme, jotka eivät tarvitse mikropalveluja, esim. tablet laitteiden käyttäjät, antoivat palautetta, että tämä uusi ikoni palaa punaisena ja aiheuttaa hieman ihmetystä. Osa luuli, että heillä on kassa epäkunnossa.

Välitin nämä palautteet meidän kehitystiimillemme ja tein tästä kehittäjille tiketin, jossa ehdotin, että vähintään mobiililaitteiden asiakkaille tuo kyseinen ikoni ei näkyisi lainkaan tai se olisi valkoisella värillä kuten muutkin ikonit.

Perjantai 25.03.22.

Asiakas tarvitsi avustusta etikettien kanssa. Meidän järjestelmästä pystyy tulostamaan etiketit tuotteille, jossa näkyy mm. viivakoodit, tuotenimike, hinta ja niin edelleen. Etikettejä pystyy myös muokkaamaan työkalulla ja niistä saa juuri sen näköisiä, kun asiakas haluaa. Samalla työkalulla pystyy myös muokkaamaan myyntidokumentteja, tilausvahvistuksia, ostolaskuja sekä rahtikirjoja.

Perjantaisin iltapäivästä on kaksi viikkopalaveria. Ensimmäinen palaveri koskee meidän back-office ohjelmistoa. Back-office kehittäjät kertovat uusista ominaisuuksista, joita he ovat

lisänneet ohjelmistoon sekä korjauksista, jota on tehty vikoihin. Toinen palavereista kassatiimin palaveri, joka alkaa demosessiolla, jossa kehittäjät esittelevät, mitä uusia ominaisuuksia he ovat tehneet ohjelmistolle kuluneen viikon aikana. Demo-session jälkeen käydään vielä läpi kuluneen viikon aikana tulleet tiketit. Kiireisimmät menevät kehittäjille käsittelyyn heti seuraavan viikon alussa ja vähemmän kiireiset jätetään myöhemmäksi. Palaverin yksi tarkoitus on siis katsoa tiketit läpi ja määrittää niiden kiireellisyyssaste.

#### Viikon 1 yhteenveto

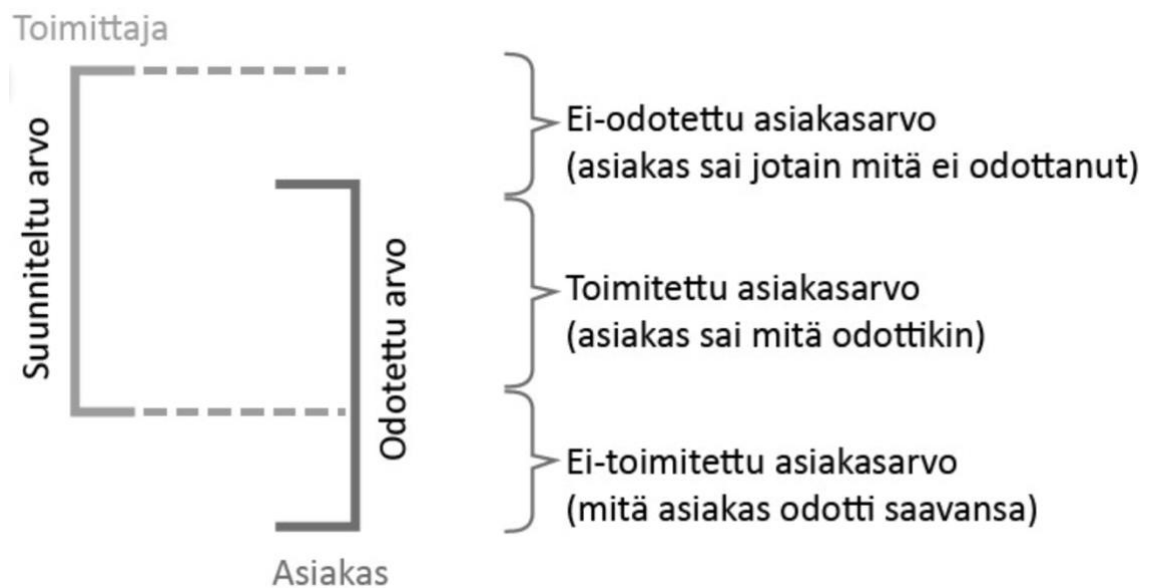
Kulunut viikko on ollut monipuolinen sekä kiireinen. Suurin osa palavereista on pidetty Zoomin välityksellä. Olen jo aiemminkin huomannut, että Zoomilla pidettävät palaverit vaativat paljon enemmän keskittymistä. Tälläkin viikolla huomasin tekeväni Zoom-palavereiden aikana muita töitä, kuten esimerkiksi helppojen tikettien käsittelyä, kun koin ettei sen hetkinen asia kosketa juuri itseä.

Jään aina pohtimaan työviikkojen päätteeksi, että tuliko kaikki luvatut asiat hoidettua. Etenkin, jos on luvannut selvittää ratkaisun johonkin asiakkaan ongelmaan kuluvan päivän tai viikon päätteeksi. Välillä on käynyt niin, että asian selvittely no jäänyt syystä tai toisesta kesken ja asiakkaan suuntaan ei sitten olekaan palattu, vaikka näin lupasin. Pääsääntöisesti asiakkaiden pyynnöstä on olemassa tiketti. Tiketit toimivat myös hyvänä keinona muistaa avoinna olevat pyynnöt. Puheluista ei automaattisesti muodostu tikettiä, vaan ne pitää tehdä käsin. Kiiretilanteissa tiketit jäävät puheluista monesti tekemättä ja tässä tilanteessa saattaa käydä juuri niin, että asiakkaan suuntaan takaisin kommunikointi unohtuu. Aion kiinnittää tähän enemmän huomiota tulevina viikkoina ja tehdä jokaisesta puhelusta, joka johtaa jälkiselvittelyyn, tiketin.

Viikon aikana sain asiakkailta paljon kysymyksiä liittyen taustatoimintoihin. Osaan kysymyksistä osasin antaa vastauksia ulkomuistista. Osaan löysin vastaukset tutkimalla meidän sisäisiä oppaitamme ja joidenkin kysymysten kohdalla jouduin turvautumaan kollegoiden apuun, joka on sinänsä normaalia. Itse mietin asiat aina niin, että tyhmiä kysymyksiä ei ole olemassa, tyhempää on olla kysymättä. Jäin myös pohtimaan, että olisiko lisäkoulutuksesta ollut jotain hyötyä tälle viikolle ja olisinko pystynyt konsultoimaan asiakkaita paremmin.

Yrityksemme tuotteet pohjautuvat pitkälti avoimeen API-rajapintaan. Jäinkin tästä miettimään, että mitä hyötyä viikoittaisista päivitystöistä oikein on. Toki on tärkeitä, että kehitämme järjestelmää eteenpäin ja vastaamme asiakkaiden tarpeisiin. Joskus tosin päivitysten mukana tulee ei toivottuja ominaisuuksia ja näistä asiakkaat antavat herkästi palautetta, mikä on sinänsä hyvä asia. Ilman palautetta emme kehity yrityksenä. On aivan mahdotonta kehittää tuotetta ilman arvokasta palautetta, mitä saamme loppukäyttäjiltä. Senhän takia meillä on nämä ohjelmistot, että meidän asiakkaamme voivat keskittyä sujuvaan liiketoiminnan harjoittamiseen. Teoksessa API-talous 101 (Moilanen, Niinioja, Seppänen,

Honkanen 2018) analysoidaan hienosti sitä, miten API-palvelun tarjoajan loppukäyttäjän ajatukset eivät aina kohtaa. Tarjoaja voi tuottaa sellaista asiakasarvoa, mitä nykyinen asiakas ei tarvitse (ns. ei-toivottu arvo), ja toisaalta voi olla, että joitain ominaisuuksia (ns. ei-toimitettu) jää saamatta. Tällaisen kohtaamisongelman syy voi olla viestintäongelma: osapuolet eivät saa välitettyä omia odotuksiaan toisilleen. Toisaalta, jos osapuolet ovat organisaatioita, syynä voi olla myös rikkinäisen puhelimen ongelma tai jopa puutteet osaamisessa. (Moilanen, Niinioja, Seppänen, Honkanen 2018, 30) Tätä on vielä havainnollistettu tarkemmin kuviossa 2.



Kuvio 2: Odotetun ja saadun asiakasarvon epäsuhdet (Moilanen, Niinioja, Seppänen, Honkanen 2018, 31)

Joskus tämä epätasapaino on jopa harkittua: palvelun toimittaja on tehnyt strategisia valintoja ja pitäytynyt niissä. Yksittäisen asiakkaan toiveiden täydellinen räätälöinti on harvemmin liiketoiminnallisesti kannattavaa. Tosin, meidän yrityksemme kohdalla palvelun räätälöintiä yksittäisille asiakkaille tehdään jatkuvasti ihan siitä syystä, että he maksavat kehitystyön. Näin ollen näiden kehitystöiden kustannukset eivät ole yrityksemme sisäisiä ja parhaimmassa tapauksessa kehitystyön tuloksista hyötyvät meidän muutkin asiakkaat.

### 3.2 Viikko 2

Maanantai 28.04.22.

Viikonlopun aikana näyttäisi tulleen vain muutama uusi tiketti. Yksi niistä liittyy kassan päivitykseen, jonka tein yhdelle asiakkaalle pari viikkoa sitten ja nyt heillä on muodostunut

tähän liittyen paljon kysymyksiä uudemman kassan käytöstä sekä asetuksista. Olimme sopineet tästä seurantalaverin seuraavalle viikolle, mutta asiakas toivoi yhteydenottoa tähän liittyen jo tänään, joten otin sen työnalle.

Aamupäivän viikkopalaverin aikana sain tiedon, että viime torstaina jättämäni tikettiin liittyen on tehty korjaus ja sen toiminta pitäisi testata. Kyseessä oli siis mikropalveluihin liittyvä ikoni, joka aiheutti hämmennystä tabletti laitteiden käyttäjillä. Nyt tämä ikoni on laitettu piiloon ja tekemäni testien perusteella näytti toimivan. Korjaus tulee luultavasti parin päivän kuluessa kassan tuotantoversioon olettaen, että se läpäisee muut tarkastukset.

Autoin iltapäivällä asiakasta verkkokauppaongelman kanssa. Asiakas lähetti yhden tilauksen, jossa on varastokirjanpidosta lähtenyt täysin väärä tuote kuin, mitä loppukäyttäjä (kuluttaja) on tilannut. Muutaman tunnin tutkinnan jälkeen tähän ei vielääkään löytynyt varsinaista syytä, joten jätin asiakkaalle pyynnön, että päästäisi tutkimaan heidän verkkokauppansa asetuksia. Alustava tutkinta meidän järjestelmästäme sekä meidän ylläpitämästäme integraatiosta näytti siltä, että kaikki on niin kuin pitää.

Tiistai 29.03.22.

Aamupäivän EU-tiimin palaverissa käsitelimme viime viikon koulutuksen sisältöä ja siihen liittyviä mahdollisia kysymyksiä. Toinen palaverin painopiste oli asiakkaiden siirrossa vanhemmasta kassasta uuteen. Kyseinen projekti otetaan jälleen asteittain käyttöön ja aiomme tulevien viikkojen aikana siirtää pienempiä asiakkaita vanhasta kassasta uuteen. Isojen asiakkaiden ongelma tähän liittyen on se, että heillä on osalla kustomoituja ratkaisuja, jotka ovat räätälöity vain heidän käyttöönsä. Näiden asiakkaiden siirtoa varten tarvitsee luoda perusteellinen dokumentointi sekä kartoitus sekä nimetä vastaava, joka huolehtii siitä, että kommunikointi meidän sekä asiakkaan välillä on sujuvaa.

Kassatiimin kehittäjien esimies otti yhteyttä ja kertoi, että he ovat miettineet uuden työtavan liittyen kassan päivityksiin, etenkin hotfix-päivityksiin. Tämä on jatkumoa viime viikolla julkaistuun päivitykseen, joka sisälsi virheen kielikäännöksessä ja tämä havaittiin vasta, kun julkaisu oli tehty. Jatkossa kassan kehitystiimi julkaisee testilinkin Slackissä kaikille saataville ennen julkaisua. Tällä tavoin pystymme testaamaan uuden version ennen kuin se julkaistaan asiakkaille ja näin vältymme ainakin isoimmilta virheiltä. Mielestäni tämä on erittäin tervetullut muutos.

Keskiviikko 30.03.22.

Aamupäivä oli taas hyvin teknistä. Korjasin useamman asiakkaan kassajärjestelmän erinäisiä ongelmia. Valtaosa johtui ihan muista syistä, kun meidän toimittamistamme ohjelmistoista. Asiakkaamme kynnsy soittaa tai lähettää viestiä on hyvin matala, mikä on sinänsä hyvä asia.

Asiakkaamme ottavat meihin yhteyttä, vaikka vika ei olisikaan meidän järjestelmässämme, koska tietävät, että meidän kauttamme saa aina apua. Pidän tätä sinänsä positiivisena ongelmana ja se kertoo siitä, että meillä on asiakastuki ja konsultointi hyvällä mallilla.

Sain iltapäivästä käsittelyyn irtisanomisen pitkäaikaiselta asiakkaalta. Olin kyseiselle asiakkaalle tehnyt jo ennen vuoden vaihdetta muutoksen sopimukseen kevyemmästä paketista, että asiakas saa kuluja alas vähäisen myynnin vuoksi. Asiakas ilmoitti nyt, että heidän toimintansa loppuu ensi kuun loppuun mennessä. Sovin vielä asiakkaan kanssa, että avustan heitä kaikkien tositteiden sekä raporttien talteenotossa. Kirjanpitolain mukaan tositteita ja liiketapahtumiin liittyvää kirjeenvaihtoa on säilytettävä vähintään kuusi vuotta tilikauden päättymisen jälkeen. Kuuden vuoden säilytysaika koskee siten esimerkiksi myynti- ja ostolaskuja sekä palkka- ja arvonlisäverolaskelmia. (Kirjanpitolaki 2 luku 10§, 1336/1997)

Vaikka irtisanomisia tuleeikin, niin onneksi saamme vastapainoksi tarjouspyyntöjä. Sain puhelimitse tarjouspyynnön kassajärjestelmästä. Aloitan yleensä kartoittamalla asiakkaan liiketoimintamallin sekä tarpeet. Kartoituksen jälkeen kerron asiakkaalle meidän järjestelmistämme enemmän sekä hinnoittelusta. Joskus asiakkailla on jo tarjouspyyntö vaiheessa niin erikoisia vaatimuksia esimerkiksi integraatioiden osalta, että joudumme sanomaan ei onnistu. Olen henkilökohtaisesti sitä mieltä, että parempi sanoa asiakkaalle suoraan mitä meidän järjestelmämme pystyy ja ei pysty tekemään. Ei ole tarkoituksenmukaista tehdä onboardingia asiakkaalle ensin ja sitten vasta miettiä, miten pyynnöt toteutetaan.

Tässä tapauksessa kyseessä oli kuitenkin sesonkikahvilasta, joten etenin jättämällä asiakkaalle tarjouksen. Laskin heille hinnan vuosilaskutukselle, jossa on otettu sesonki huomioon.

Torstai 31.03.22.

IT-alan yritykset ovat meille tärkeä yhteistyökumppani. Saamme heiltä ajoittain tarjouspyyntöjä verkkokauppa-asiakkaille. Eli nämä asiantuntijayritykset ovat rakentaneet asiakkaalle X verkkokaupan, asiakas tarvitsee verkkokaupalle varastohallinnan, sekä mahdollisesti kassajärjestelmän kivijalkamyymälää varten. Sain yhteydenottopyynnön yhdeltä meidän yhteistyökumppaniltamme ja he kysyivät, että pystyykö meidän järjestelmässämme laskemaan metrimääriä tuotteille. Esimerkiksi verkkokaupasta tilataan 1,2 metriä kangasta, joka sitten vähennetään 4,4 metrin kangasrullasta (päätuote). Kerroin heille, että tällaisenaan meidän järjestelmämme ja verkkokaupan välillä tulee varmuudella haasteita, koska verkkokauppa-alustassa tämä metrimäärälaskuri on lisäosa, joka ei tue API:a. Sain tähän myös vahvistuksen meidän verkkokauppojen integraatio vastaavalta, että kyseinen lisäosa ei toimi, mutta normaalien tuotteiden osalta integraation pystyy teoriassa rakentamaan ja lopullinen määrän lasku pitäisi sitten tapahtua verkkokauppa-alustan päässä.

Kerroin meidän yhteistyökumppanillemme, että tämä integraatio vaatisi perusteellisia testauksia ja emme voi antaa toimivuudesta takeita vielä tässä vaiheessa.

Perjantain iltapäivä Zoom-palaverit ja demosessiot ovat siirretty tänä päiväksi poikkeuksellisesti. Yrityksellämme on huomenna tyky-päivä. Back-office palaverissa, demo session jälkeen, käsiteltiin pääosin Franchising-ketjujen toimivuutta meidän ohjelmistoissamme. Kyseessä on todella monimutkainen aihe, koska jokainen yritys on oma asiakastilinsä, mutta dokumentaatiot ovat erilaisia franchise-ympäristössä.

Kassatiimin palaverissa esiteltiin uutta ominaisuutta, jolla asiakkaat voisivat itse valita kassaversion, joka heillä on käytössä. Tämä mahdollistaa etenkin suurille asiakkaille, sen, että he voivat tarvittaessa palata taaksepäin kassaversiossa, mikäli havaitaan, että viimeisimmän version mukana jokin lisäosa tai ominaisuus ei toimi oikein. Mielestäni hyvä ominaisuus.

Perjantai 01.04.22.

Tämä on viikoittainen etäpäiväni. Työskentelen kotoa aamupäivän ja sitten liityn tyky-päiville lounaan jälkeen. Pidin palaverin yhden asiakkaan kanssa Android-tablettiin liittyviin ongelmiin liittyen. Android-tablettien Bluetooth-yhteys on jostain syystä epävakaata joidenkin kuittitulosintien kanssa. Kyseisellä asiakkaalla esimerkiksi tulostuu vain joka toinen kuitti jostain syystä. Meillä on tarvittaessa pääsy myös asiakkaiden tablet-laitteisiin käyttämällä etäkäyttö (Remote Desktop) sovelluksia. Tämä mahdollistaa muun muassa sujuvan ohjelmistojen asennuksen meidän toimestamme asiakkaalle.

Avustin myös yhtä asiakasta puuttuvien myyntidokumenttien luomisessa. Back Office:ssa on mahdollista luoda myyntidokumentteja takautuvasti. Tässä tapauksessa asiakkaalla oli myyntiä, jota ei tehty kassan kautta. Näytin asiakkaalle, miten käteiskuitteja ja suorituksia pystyy lisäämään jälkepäin. Tämä on liiketoiminnalle tärkeätä kirjanpidon kannalta, että myyntitositteet ovat ajantasaiset.

Viikon 2 yhteenveto

Tyypilliseen työviikkoon mahtui paljon teknistä konsultaatiota asiakkaille. Mukaan mahtui onneksi myös myyntiä.

Meidän tuotettamme on suhteellisen vaivatonta myydä. Asiakkaan ei tarvitse hankkia kalliita konesaleja tai tehokkaita työasemia, että meidän tuotteemme toimisivat. Asiakkaan ei myöskään tarvitse asentaa erillisiä raskaita ohjelmistoja vaan meidän tuotteemme toimivat selaimella tai natiivisovelluksina älylaitteilla.

Meidän tuotteemme hinnoittelu on myös tehty erittäin kilpailukykyiseksi. Asiakas maksaa aina samaa kuukausimaksua ilman aloitusmaksuja tai erillisiä käyttöönottoon liittyviä kuluja. Toki,

jos asiakkaan tarpeet ovat massiiviset ja käyttöönotto on monimutkainen prosessi, niin silloin veloitamme tämän tuntityönä. Monesti potentiaaliset asiakkaat ovat käymässä tarjouskierrosta läpi, kun lähestyvät meitä tai ovat aikeissa käynnistää tarjouskilpailun. Peruspaketeille meidän tuotteillemme on kiinteät hinnat, mutta tietysti niissä on liikkumavaraa. Vaikka olemmekin maailmanlaajuinen yritys, pystymme silti palvelemaan Suomen asiakkaita omalla kielellä. Pohdin ennen tarjouksen lähettämistä, että miten hinnoittelen meidän tarjoaman kokonaisuuden, etenkin niissä tilanteissa, jossa asiakkaalla on monta toimipistettä. Asiakkaat tekevät varmasti vertailua meidän ja meidän kilpailijoiden välisistä tarjouksista. Yksi tarjouksen tärkeä elementti on hintatieto ja tälle hinnalle vertauskohta. Myyjän roolissa tulisi esittää asiakkaalle vertailukohta, jota vastaan asiakas pystyy punnita ostopäätöstä. (Koivumäki, Kortesus 2019, 252.)

Tuotteistaja Jari Parantainen (Partanen 2017) on antanut mainion esimerkin hinta-ankkurista. Asiakkaalle tarjotaan tuotepaketteja hintaan 99€, 119€ tai 139€. Näin asiakas ajattelee 99€ olevan sopiva kuluerä. Kun verrataan tätä hintoihin 59€, 79€ tai 99€, niin 99€ onkin kallis vaihtoehto. Käyn vastaavaa numeropeliä omassa mielessäni, kun lasken asiakkaalle tarjousta palveluistamme. Hinta 79€ näyttää houkuttelevammalta kuin 80€.

Kirjoitin aiemmin meidän yhteistyökumppaneiden tärkeydestä. Heidän roolinsa korostuu etenkin myyntivaiheessa, jossa asiakkaalle pitää tarjota kokonaisuutta esimerkiksi laitteista ja verkkokaupasta. Tässä tilanteessa korostuu sujuva vuorovaikutus meidän, asiakkaan sekä kumppaneiden välillä. Jotta myyjä voi toimia tehokkaasti tässä digiajan haastavassa toimintaympäristössä, hän tarvitsee avukseen uuden myynnin viitekehyksen.

Vuorovaikutusmyynti on aktiivisen myynnin ja asiakasyhteistyön ketterä yhdistelmä. (Yli-Pietilä, Tani 2019)



Kuvio 3: Vuorovaikutusmyynnin ketterämyyntikehikko (Pietilä, Tani 2019)

Päätehtävänä asiakaskonsulttina ei siis ole myynti, vaikka sitä teenkin, vaan itse miellän toimenkuvani juuri kuten yllä olevassa kuviossa 3 esitetään. Pitkäaikainen toimiva asiakassuhde muodostuu vuorovaikutuksen kautta ja teemme kaikkemme, että asiakas onnistuu liiketoiminnallisissa tavoitteissaan.

### 3.3 Viikko 3

Maanantai 04.04.22.

Viikoittainen etätyöpäivä. Viikonlopun aikana on tullut paljon tikettejä EU-alueen asiakkailta. Seassa oli myös muutama Suomen asiakas. Otin itselleni käsittelyyn tarjouspyynnön asiakkaalta, jolla on tarvetta kassajärjestelmälle, varastonhallinnalle sekä laitteistolle. Kyseessä rutiininomainen tarjouspyyntö ja sain sen jätettyä asiakkaalle aika nopealla aikataululla tarkasteltavaksi. Laitteistosta annoin vinkin meidän yhteistyökumppanillemme, pyysin, että olisivat asiakkaaseen yhteydessä mahdollisimman pikaisesti.

Yksi meidän suurimmista Suomen asiakkaista oli jättänyt kysymyksen, että toimiiko meidän tuotteemme Ruotsissa. Otin tämän käsittelyyn ja aloitin sisäisen selvitystyön. Meidän tuotteisiimmehan pääsee mistä tahansa päin maailmaa, koska ne ovat web-pohjaisia, mutta selvitystyötä tässä aiheuttaa muun muassa Ruotsissa käytettävien maksupäätteiden integraatio. Meidän kassajärjestelmäämme ei myöskään ole, ainakaan vielä, käännetty ruotsin kielelle. Jätin asiakkaalle tarkentavia kysymyksiä, joista yksi liittyi tähän kieleen, tarvitsevatko he kassan ruotsiksi vai pystyvätkö he työskentelemään englannin kielellä. Jään odottamaan asiakkaan vastinetta sekä meidän selvitystä integraatioista.

Tiistai 05.04.22

Aamupäivän palaveriin on tehty pieni muutos. Kaikki, jotka työskentelevät samassa toimistossa ovat samassa tilassa palaverin aikana. Muissa toimipisteissä sekä etänä työskentelevät osallistuvat edelleen Zoomin välityksellä. Palaverissa käsiteltiin pääsääntöisesti asiakkaiden siirtämistä vanhasta kassajärjestelmästä uuteen. Sain myös tiedon, että eräs asiakas, jonka kanssa solmin sopimuksen alkuvuodesta, ei ole juurikaan käyttänyt järjestelmää eikä ole maksanut laskuja. Laitoin asiakkaalle tilannekyselyä heti palaverin päätteeksi.

Illtapäivällä aloin tekemään käännöstyötä englannista suomeksi. Havaitsin, että kassajärjestelmään on tullut paljon uusia ominaisuuksia, painikkeita, valikoita ynnä muita, joita ei ole käännetty suomeksi. Mielestäni on tärkeitä, että meidän kassamme näyttää yhtenäiseltä ja ammattimaiselta. Kun asiakas valitsee kieleksi suomen ja havaitsee, että seassa on edelleen toimintoja englanniksi, se ei välttämättä anna parasta mielikuvaa meidän

yrityksestämme asiakkaalle. Etenkin, kun olemme asiakkaille luvanneet, että ohjelmistot sekä asiakastuki toimii kotimaan kielellä.

Iltapäivällä julkaistiin myös yrityksemme uudet kotisivut. Otan Suomi-sivuston tarkasteluun tämän viikon aikana ja teen parannusehdotuksia kehittäjille.

Keskiviikko 06.04.22.

Aamupäivän ajan jatkoin eilen aloitettua käännöstyötä.

Iltapäivällä käsittelin paria haastavampaa tikettiä, jotka liittyivät asiakkaiden verkkokauppoihin. Otin nämä sen takia, että oppisin verkkokaupan integraatioista enemmän. Tämä oli yksi kevään tavoitteeni. Yhdellä asiakkaalla oli merkillinen ongelma erään myyntitapahtuman kanssa. Kuluttaja oli tilannut verkkokaupasta neljän kilon säkin koiran ruokaa, mutta meidän varastokirjanpidostamme oli poistunut viidentoista kilon säkki. Samoin tästä oli muodostunut myyntitosite, jossa oli neljän kilon säkki, mutta kustannusraportissa näkyy viidentoista kilon säkki. Tein tästä meidän integraatio- ja e-commerce-tiimille tiketin tutkittavaksi ja he saivat selville, että asiakas on tehnyt muutoksia tuotteisiin ja näitä muutoksia ei ole muistettu synkata verkkokauppa-alustan kanssa. Käytännössä kyseiset tuotteet pitäisi poistaa, lisätä uudestaan ja tehdä synkkaus. Kerroin tämän asiakkaalle ja kysyin miten he haluavat jatkaa. Iltapäivästä kassatiimi julkaisi isohkon päivityksen meidän kassaohjelmaamme.

Torstai 07.04.22.

Eilinen kassapäivitys aiheuttaa nyt hieman haasteita asiakkailla. Joillakin asiakkailla selain ei automaattisesti hae uutta päivitystä ja ei täten toimi kunnolla. Kassan kieli muuttuu muun muassa englanniksi ja kuittitulostus ei toimi. Monelle asiakkaalle päivitys on jouduttu tekemään manuaalisesti tyhjentämällä selaimen välimuisti. Raportoin tästä ongelmasta meidän kassatiimillemme sekä OPS:ille. Ei ole mielestäni normaalia, että meidän palvelumme käyttäytyvät näin selainympäristössä. OPS alkoi tutkimaan asiaa ja havaitsi melko pian, että sivustojen uudelleenohjausprotokollassa oli jokin ongelma. He saivat vian korjattua, mutta joillekin asiakkaille joudutaan siitä huolimatta ajamaan päivitys manuaalisesti. Toinen ongelma, jota tämä aiheutti asiakkaille, oli se, että kassakuitit eivät tulostunut. Meidän kassassamme on onneksi olemassa toiminto, jolla lähetettyä asiakkaan sähköpostiin.

Yksi asiakkaistani laittoi viestiä, että ovat laajentamassa ja avaamassa uutta toimipistettä. Nämä ovat aina iloisia uutisia. Aloitin kartoittamalla ensin heidän tarpeensa kyseiselle toimipisteelle ja sitten etenin tarjouksen jättöön. Asiakas hyväksyi tarjouksen suorilta ja lähetin päivitetyn sopimuksen. Sovimme jatkotoimista siten, että asiakas ottaa yhteyttä, kun

uudet laitteet ovat saapuneet heidän tulevaan toimipisteeseen ja ovat valmiita asennukseen ja testaukseen.

Perjantai 08.04.22.

Aamupäivän avustin asiakkaita saman ongelman kanssa, eli selaimen välimuistin tyhjennyksessä, että kassa päivittyy uusimpaan versioon. Selvisi myös, että asiakkaat, joilla on käytössä Android-sovellus joutuvat poistamaan koko sovelluksen ja asentamaan sen uudestaan, että kassa päivittyy uusimpaan versioon. Raportoin tästä kehittäjille. On siis varsin huono tilanne meidän asiakkaiden kannalta, sillä nyt heidän liiketoimintansa saattaa kärsiä. Toistaiseksi reklamaatioilta on vältytty. Olemme saaneet kollegoideni kanssa vastattua jokaiselle asiakkaalle joko heti tai hyvin pienellä viiveellä. Ja itse korjaus toimenpide on onneksi hyvin yksinkertainen ja nopea eikä edes vaadi meiltä etäyhteyden muodostamista asiakkaan työasemaan.

Päivällä havaitsin kriittisen virheen uusimmassa kassa versiossa. Suomessa noudatetaan pyörityssääntöä, jonka mukaan maksettava summa pyöristetään lähimpään viiteen senttiin. Pyörityssäännön vuoksi 1 ja 2 sentin kolikot eivät ole käytössä Suomessa. Nämä pikkusentit ovat Suomessakin virallisia maksuvälineitä, mutta kaupan ei tarvitse ottaa niitä vastaan, jos se ilmoittaa siitä erikseen. Pyöritys perustuu vuonna 2000 säädettyyn lakiin; Suomi poikkeaa tässä suhteessa muista euromaista. Joissakin muissa euromaissa pyörityssääntöjä on otettu käyttöön sopimus pohjaisesti. (Suomen Pankki.) Tästä syystä Suomen asiakkaille laitetaan aina käteispööritys algoritmi päälle. Algoritmi pyörittää myyntitositteen automaattisesti lähimpään viiteen senttiin maksutavan ollessa käteinen. Nyt kassassamme on vika, joka pyörittää korttimaksut väärin. Jos kassalla tehdään myynti esimerkiksi tuotteesta, jonka hinta on 68 senttiä ja se maksetaan kortilla, järjestelmä jättää kyseisen myyntidokumentin avoimeen tilaan koska järjestelmä luulee, että tositteella on velkaa kaksi senttiä. Kyseiselle tositteelle ei voi myöskään tehdä palautusta, joten tämä on kriittinen vika, joka vaatii välitöntä korjausta.

Tein tästä tiketin kassatiimille ja olin vielä erikseen yhteydessä kassatiimin vetäjään. He arvelivat, että saavat korjauksen julkaisuun illan aikana. Tämä olisi tärkeätä, sillä muuten ensi viikon alku menee pelkästään asiakkaiden myyntitositteiden korjaamisella.

Viikon 3 yhteenveto

Työviikko oli varsin haastava sekä kuormittava. Loppuviikko menikin tulipalojen sammuteluun sekä ennaltaehkäiseviin toimiin. Odotan, että ensi viikon alussa asiakkailta tulee vielä palautetta meidän järjestelmien toimivuudesta. Tällä viikolla jouduin keskittymään erityisen paljon siihen, että kaikki asiakasyhteydenotot tuli hoidettua.

Olen huomannut, että yrityksestämme puuttuu poikkeustilannejohtaminen sekä poikkeustilanneviestintä (sisäinen sekä ulkoinen). Poikkeustilanteella tarkoitan tässä asianyhteydessä kohtaamista tai tilannetta yrityksen ja asiakkaan välisessä suhteessa, jossa asiakkaan odotukset eivät täyty. Esimerkiksi loppuviikon ongelmat johtuivat ihan puhtaasti meidän tekemistämme toimenpiteistä, joka johti siihen, että asiakkailla ei järjestelmät toimineet odotetusti. Virallisia reklamaatioita ei saapunut lainkaan. Päinvastoin asiakkaat olivat kiitollisia, että saimme vastattua heidän yhteydenottopyyntöihinsä melkein heti ja asian korjattua.

Löytänä & Kortesuon kirjassa Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen (2011) tuodaan hyvin esille se, että asiakkaat eivät tuo esille pettymyksiään. Asiakkailla on monenlaisia syitä, miksi he eivät reklamoi. Reklamaation tekeminen saattaa olla vaivalloista ja reklamaatioon saatu vastine on välinpitämätön tai jätetty kokonaan vastaamatta. Huonoa palautetta ei tule koskaan ottaa henkilökohtaisesti, jotta pystyy pysymään tarpeeksi rauhallisena. Yrityksen tulisi myös muistaa, että huono palaute asiakkaalta on hyväksi yritykselle. Palaute on aina asiakkaan tapa ilmoittaa mikä palvelussa ei toimi kunnolla. Tämä on erittäin tärkeää tietoa, jos yritys haluaa olla asiakaslähtöinen yritys. Yhtenä tärkeänä puolena on myös, että huonon palautteen avulla asiakas antaa vielä mahdollisuuden parantaa tilanne. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei kerro yritykselle omasta pettymyksestään, mutta kertoo asiasta verkostolleen.

Aion tämän pohjalta ottaa ensi viikon tiimipalaverissa esille poikkeustilanneviestinnän tärkeyden, sisäisille sekä ulkoisille sidosryhmille. Yksi havaintoni tältä viikolta oli se, että meiltä ei lähtenyt johdonmukaista tilanneselvitystä asiakkaiden suuntaan. Jokaisella konsultilla oli oma versio tapahtuneesta, jota he sitten viestivät asiakkaan suuntaan. Osa myönsi, että vika johtui meidän tekemästä toimenpiteestä ja osa kertoi vian johtuvan kolmannen osapuolen ohjelmistosta.

### 3.4 Viikko 4

Maanantai 11.04.22.

Sähköpostissa odotti muutama yhteydenotto asiakkailta, joille ei ole välimuistin tyhjennystä ja kassa oli lakannut toimimasta kunnolla. Pyöristysongelmaan liittyviä yhteydenottoja ei ole onneksi tullut yhtään. Kävin siitä huolimatta korjaamassa tositteita muutamalta asiakkaalta, joilla tiesin olevan tuotteita, jotka ovat hinnaltaan enemmän tai vähemmän kuin viisi senttiä. Näin ollen he eivät koskaan tule olemaan edes tietoisia tästä viasta.

Ilmaisin tyytymättömyyttäni kassatiimin kehittäjien vetäjälle viime viikon tilanteista ja hän kertoi, että tällä viikolla heillä on kaikki voimavarat siinä, että kassa päivittyy täysin itsestään ilman asiakkaiden tai meidän konsulttien erillisiä toimenpiteitä. Tänään piti myös tulla uusi

kassan Android sovellus saataville, mutta ilmeisesti Google ei ole hyväksynyt sovelluksen julkaisua. Tämä oli asiakkaille luvattu jo loppuviikosta.

Tiistai 12.04.22.

Viikoittainen etäpäivä. Kävin heti katsomassa, onko uusi sovellus julkaistu Androidille ja kyllä oli. Laitoin heti sähköpostia asiakkaille, joilla tiesin olevan ongelmia kyseisen sovelluksen kanssa, että kävisivät lataamassa sen sovelluskaupasta. Sain aika pian yhdeltä asiakkaalta viestiä, että samat ongelmat jatkuvat sovelluksen kanssa. Välitin terveiset sovelluksen kehittäjille ja ihmettelivät suuresti, että mistä viat voivat johtua. Alan olemaan itsekkin sitä mieltä, että asiakkaan laitteessa on jotain, joka estää meidän sovelluksen toiminnan. Sovin, että huomenna otetaan etäpalaveri asiakkaan, sovelluskehittäjien sekä minun kanssa.

Tämän vuoksi jäi itseltä EU-tiimin palaveri välistä. Kirjoitin aiemmassa viikkoanalyysissä, että tarkoitukseni on ottaa poikkeustilanneviestintää esille, mutta se jäin nyt myöhemmäksi. Torstaina meillä on Eesti-Suomi tiimin palaveri, mutta tiimin vetäjä on silloin lomalla. Jätän asian todennäköisesti ensi viikolle tai lähetän erillisen sähköpostin asiasta yhtiönjohdolle tämän viikon aikana.

Keskiviikko 13.04.22.

Olin eilen sopinut tälle päivälle palaverin asiakkaan, Android-sovelluskehittäjän sekä minun kanssa. Toteutettiin se siten, että olin asiakkaaseen yhteydessä puhelimitse, asiakkaan laitteeseen olin yhteydessä etäyhteyden yli ja sovelluskehittäjä istui vieressäni. Tässä oli nyt se haaste, että asiakkaan laite oli tietenkin suomenkielellä, joten sain myös toimia tulkkina. Yleensä näissä käy siten, että asiakkaan laitteet alkavat jonkun taikavoiman vuoksi toimimaan heti, kun on tarkoitus näyttää asiantuntijalle vikoja. Nyt kuitenkin olimme siinä mielessä onnekkaita, että pystyin replikoimaan asiakkaan ilmoittamia vikatilanteita ja sovelluskehittäjä näki nyt viat omin silmin. Kehittäjä myös näytti mistä saadaan lokitiedot talteen ja sain ne hänelle lähetettyä. Lokitiedot ovat tässä tapauksessa aika arvokkaita kehittäjille. He pystyvät näiden avulla näkemään minkälaisia virhetietoja sovelluksemme antaa ja mihin ne liittyvät. Kiitin asiakasta kärsivällisyydestä ja kerroin että jatkamme tutkintaa.

Torstai 14.04.22.

Pääsiäispyhien vuoksi perjantain demopalaverit ovat siirretty tälle päivälle. Aamupäivän avustin yhtä meidän isoimmista asiakkaistamme back officen kanssa. Otin tämän tarkoituksella itselleni, että oppisin back office -maailmasta lisää. Asiakas yritti saada lisättyä uutta matriisituotetta heidän tuotekategoriaansa, mutta se ei onnistunut. Matriisituote on tuotekokonaisuus, johon on sidottu tavallisia tuotteita, joilla on jokin ominaisuus, kuten

esimerkiksi väri, koko tai mikä tahansa muu ominaisuus. Matriisituotteella on oltava vähintään yksi ominaisuus ja niitä voi enintään olla yhdellä kokonaisuudella kolme. Asiakkaan ongelma oli se, että he yrittivät lisätä uutta matriisituotetta, jolla oli täysin uusi ominaisuus, jota ei ollut vielä olemassa heidän tilillään.

Iltapäivästä avustin asiakasta kassaongelman kanssa. Asiakkaalta puuttui myyntitositteet kokonaan myyntitapahtumasta, mutta heidän asiakkaalla oli kuitenkin tapahtunut korttimaksulla tuplaveloitus. Eli loppuasiakkaalta on lähtenyt rahat tililtä kahdesti. Useimmiten näissä on kyse siitä, että loppuasiakas on liian hätäinen ja laittaa kortin maksupäätteeseen liian aikaisin. Tällöin maksuprosessissa tulee virhe, joka saattaa johtaa tuplaveloitukseen. Tein nyt tämän kanssa siten, että tein asiakkaalle myyntitositteen sekä maksusuorituksen manuaalisesti heidän järjestelmäänsä back officessa. Maksupäätteen toimittaja pystyy tekemään hyvityksen loppuasiakkaalle ylimääräiseen veloitukseen.

Perjantai 15.04.22.

Pääsiäisen vuoksi toimistomme kiinni.

Viikon 4 yhteenveto

Viikon aikana oli runsaasti teknistä konsultaatiota asiakkaillemme. Tehtäväni eivät tällä viikolla hirveästi liittyneet yritysten liiketoiminnan parantamiseen tai avustamiseen. Asiakaspalvelua sekin tietysti on ja henkilökohtaisella tasolla koen tärkeäksi, että meidän asiakkaamme kokevat, että heistä välitetään ja teemme kaikkemme, että heillä on kaikki sujuvaa. Jäin taas reflektoimaan, että oliko palvelulupauksemme pitäneet ja olisiko jotain voinut hoitaa paremmin tai tehokkaammin. Monesti, tai oikeastaan useimmiten, joudun turvautumaan meidän talomme sisäiseen apuun. En ole itse sovelluskehittäjä enkä ymmärrä koodikielestä juurikaan. Toki asiakkaat ymmärtävät tämän ja ovat tietoisia meidän prosesseistamme ja siitä, että välillä asioiden eteenpäin meneminen vie aikaa.

Vaikka se, että langat eivät aina ole minun käsissäni saattaa välillä olla turhauttavaa, on tässä kuitenkin se positiivinen puoli, että opin viestintää asiakkaan suuntaan. Samoin opin asiakastarpeiden viestintää taas meidän kehittäjien suuntaan. Olen huomannut, että asiakkaan suuntaan arkinen kommunikointi on kaikkein toimivinta. En usko, että valtaosaa meidän asiakkaistamme kiinnostaa tekniset selostukset siitä, miten sovelluksemme toimivat.

Vuonna 2018 toteutettiin kysely, jossa 650 finanssialalla työskentelevää toimihenkilöä, esimiestä ja koulutuksesta vastaavaa opettajaa kertoi viisi kaikkein tärkeintä osaamista finanssialalla. Vastausten perusteella finanssialan tärkeimmät tulevaisuudessa tarvittavat taidot liittyivät joustavuuteen ja itsensä johtamiseen. Itsensä johtamisen taidoilla tarkoitetaan kykyä kehittää omaa osaamista ja sopeutua muutokseen sekä kykyä tunnistaa

oma osaaminen, huolehtia omasta jaksamisesta ja sietää painetta. Itsensä johtamiseen liittyvien taitojen jälkeen suurimmat taito-ryhmät olivat sosiaalsiin taitoihin liittyvät kyvykkyydet, kuten empatia, neuvottelutaidot, palveluosaaminen, sosiaaliset kyvyt ja verkostojen hallinta. Kolmas suuri ryhmä olivat digitalisaatioon liittyvät taidot, kuten datan käsittely ja hyödyntäminen sekä kyky soveltaa teknologiaa. (Kallonen, Kuhmonen 2021, 38)

Emme ole finanssialan yritys, mutta yrityksemme toiminta perustuu tuotteeseen, joka mahdollistaa kaupallisen liiketoiminnan sekä rahaliikenteen niin katson, että on aiheellista heijastaa tämän tutkimuksen tuloksia meidän yrityksemme sekä omiin suorituksiin ja taitoihin.

### 3.5 Viikko 5

Maanantai 18.04.22.

Pääsiäisen vuoksi toimistomme kiinni.

Tiistai 19.04.22.

Aamu lähti käyntiin tiedolla, että meidän tiimimme vetäjä on irtisanoutunut. Hän oli myös meidän Suomen asiakkaiden vastaava. Aloittammekin nyt kartoitusprosessin, että kuka hoitaa jatkossa mitään. Tulemme myös muiden kollegoideni kanssa tarvitsemaan lisää käyttöoikeuksia eri järjestelmiin, että pystymme varmistamaan sujuvan asiakaspalvelun. Nähtäväksi jää rekrytoidaanko hänen tilalleen joku vai jaetaanko vastuut tasaisesti.

Tiimipalaverissa otin esille asian, josta mainitsin pari viikkoa sitten. Eli annoin omat havaintoni meidän yrityksemme kriisiviestinnästä tai lähinnä sen puutteellisuudesta. Oli positiivista huomata, että en ollut yksin havaintojeni kanssa ja palaverin vetäjä kirjasi havaintoni ylös ja raportoi nämä eteenpäin. Korteso mainitsee teoksessa Riko lasi hätätilanteessa: kriisiviestinnän pikaopas johtajalle 2016 kriisiviestinnän suunnittelun tärkeydestä: Organisaation oma kriisiviestintäsuunnitelma on lunttilappu ja tietopaketti siltä varalta, että tulee paniikki ja lusikat tippuvat lattialle. Kriisiviestintäsuunnitelma keskittyy määrittelemään viestintäkanavat, vastuut, prosessit ja työnjaot.

Kriisiviestintäsuunnitelman perusosat

- kriisiviestintäjärjestys: johto → sisäinen viestintä → ulkopuoliset tahot ja media
- vastuuroolit ja tärkeimpien tahojen puhelinnumerot
- tiiviit työohjeet
- sisäisen viestinnän toteuttaminen (järjestys, kanavat, sisäiset ohjeet)
- ulkoisen viestinnän toteuttaminen (järjestys, kanavat, palvelunumerot)

Teen vielä tämän pohjalta esityksen ensi viikon tiimipalaverissa kaikille, niin he saavat tästä myös kirjallisen muistijäljen.

Keskiviikko 20.04.22.

Viikoittainen etäpäivä. Avustin asiakasta back office -asioissa. Kyseessä on kukkaliike ja he tarvitsevat hintalappujen tulosteisiin EU:n lipun. Asiakas kertoi, että kyseessä on lakimuutos, joka liittyy kasvipassiin. Kasvipassi on EU:n kasvinterveysasetuksen (EU) 2031/2016 mukainen merkintä, jota käytetään myytäessä istutettavaksi tarkoitettuja kasveja kuten taimitarhakasveja, ruukku-, ryhmä, tai viherkasveja tai lisäysaineistoa. Löysin Google-haun avulla kuvan siitä, miltä kasvipassin pitää näyttää. Sain tästä replikoitua asiakkaalle mallipohjan ja asiakas viimeistelee hintalapun tulosteen itse meidän työkalumme avulla. Asiakas oli tähän hyvin tyytyväinen. Otan tämän kasvipassimallin itselleni talteen, koska meillä on asiakkaana useampi saman toimialan yritys.

Iltapäivällä pidimme palaverin Suomen tiimin (kolme henkilöä yhteensä) sekä laskutusvastaavan välillä. Palaverin tarkoituksena oli varmistaa, että Suomen tiimi saa jatkossakin tarvittavaa tukea, tuen tarve korostuu nyt etenkin, kun meitä on yksi vähemmän. Palaverin aikana myös kävimme läpi entisen kollegani avoimeksi jääneitä asioita ja sovimme askelmerkkejä näiden hoitamiseen. Haasteena tässä on nyt se, että Suomen tiimistä kaksi henkilöä (itseni mukaan lukien) kolmesta on suhteellisen tuoreita ja ovat olleet yrityksessä keskimäärin puoli vuotta. Jää vielä epäselväksi avataanko lähteneen kollegani tilalle avoimen paikan haku. Ainakin toistaiseksi työt pyritään jakamaan tasaisesti sekä osaamisalueen mukaan.

Torstai 21.04.22.

Erittäin kiireiseen aamupäivään kuului runsaasti puheluita. Asiakkailla oli haasteita kassojen kanssa sekä osa tarvitsi konsultaatiota back office asioiden kanssa. Sain myös vastauksen muutaman viikon takaiseen tarjoukseen, jonka olin jättänyt pienkahvilalle. He halusivat edetä meidän kanssamme ja tarvitsevat myös laitteistoa kassaa varten. Laitteistoa emme enää myy. Meillä on kumppaneina laitetoimittajia, joita suosittelemme asiakkaille. Tein asiakkaalle vastineen, jossa annoin yhden laitetoimittajan yhteystiedot

Iltapäivän aikana ei työkuormassa näkynyt helpotusta. Parille asiakkaalle piti tehdä laiteasennuksia. Yhdessä näistä oli kyse kokonaan uuden kassapisteen asennuksesta ja luonnista. Asiakas oli saanut kaikki laitteet myymälään ja ilmoitti, että ovat asennusvalmiita. Yleensä pyrimme siihen, että näistä sovitaan etukäteen erikseen asennusaika, mutta välillä näitä joutuu myös suorittamaan kiireiden keskellä. Asennuksessa meni onneksi kaikki hienosti. Yhdellä asiakkaalla ei taas oikein suostunut laitteet toimimaan. Sovin, että jatkamme huomenna heti aamusta, kun heillä on liike kiinni asiakkailta.

Perjantai 22.04.22.

Saavuין normaalia aikaisemmin töihin, koska eilen jäi kiireiden vuoksi aika moneen tikettiin kirjaamatta huomiot sekä tikettejä jäi avoimeksi, vaikka asia on ratkennut. Katson aamun aikana tiketit ajan tasalle. Soitin myös sovitusti eiliselle asiakkaalle, heillä ei toiminut juuri hankittu tulostin oikein. Selvisi, että paikallinen laitetoimittaja on myynyt heille kassakuitteja varten tulostimen, jonka merkistä ja mallista en ole ikinä kuullutkaan. Laitetoimittaja oli sanonut asiakkaalle, että vika on meidän kassajärjestelmässämme. Kuitenkin tekstit ovat epäselvässä järjestyksessä. Tulostin testisivun Windowsin hallintapaneelin kautta ja tämän testisivun teksti oli myös epäselvää, joten vika ei ole kassassamme vaan itse laitteessa. Kehotin asiakasta olemaan yhteydessä laitetoimittajaan.

Yksi meidän isoimmista asiakkaistamme haluaa laajentaa ja ovat avaamassa uutta toimipistettä kesäkuussa. Suoritin asiakkaan yhteyshenkilön kanssa laitteiden esiasennukset sekä testaukset jo hyvissä ajoin ennen liikkeen avaamista. Teen päivitetyn sopimuksen asiakkaalle ensi viikon aikana.

Iltapäivästä havaittu jälleen virhe meidän kassamme toiminnassa. Tällä kertaa virhe tapahtuu tuotteen palautuksen yhteydessä. Virhe tulee siinä vaiheessa, jos samalle hyvityslaskulle laittaa ostokoriin korvaavan sekä vastaavan tuotteet. Hinnan pitäisi olla nolla euroa, koska ne kumoavat toisensa, mutta nyt yhteishinnaksi tulee tuplamäärä. Saimme tästä jo palautetta parilta asiakkaalta. Meidän kehittäjäme löysi tähän syyn melko pian, mutta korjauksen julkaisu menee ensi viikon alkuun. Kerroin asiakkaille, etteivät tee palautuksia ja korvaavan tuotteen ostosta samalle kuitille. Painotin asiakkaille myös, että on kirjanpidollisesti järkevämpää pitää palautukset ja korvaavat ostokset muutenkin erillään. Tuotteen palautus muodostaa hyvityslaskun ja ei ole tarkoituksenmukaista, että hyvityslaskulla on uusien tai korvaavien tuotteiden ostoja.

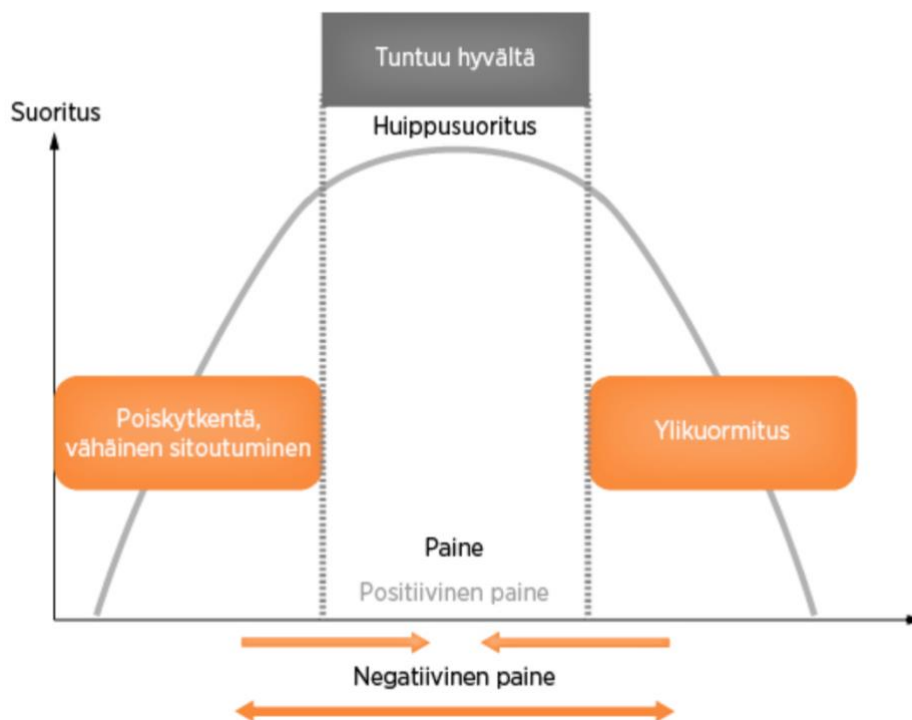
Viikon 5 yhteenveto

Tämän viikon aikana oli työpainetta erityisen paljon. Alkuviikosta mietin, että miten selviämme vajaalla miehityksellä ja mietin myös, että osaammeko vastata kaikkiin asiakkaiden tarpeisiin ja kysymyksiin. Meidän tiimimme vetäjä työskenteli talossa yli viisi vuotta ja osasi tuotteemme todella perusteellisesti. Mielestäni selvisimme tästä viikosta yllättävän hyvin ja viikko oli ehkä opettavaisin tähän asti. En osaa puhua kollegoideni puolesta, mutta itse opin uuden asian parhaiten siten, että teen ja selvitän ongelman lähes täysin itse. Vaikka turvaudun kollegan konsultaatioon, niin haluan silti tehdä varsinaisen työn itse. Tällöin myös ymmärrän mistä ongelma johtuu tai miten asia ratkaistaan. Kun olen ymmärtänyt jotain niin se jää minulle myös muistiin. Oppimisen tärkein työkalu ovat aivot. Oppiminen tarkoittaa sitä, että kytkennät ovat vakiintuneet ja on syntynyt muistijälki.

Yleensä oppiminen edellyttää saman kokemuksen toistoa, kertaamista ja harjoittelua, jotta uusi kytkentä ei haalistuisi. (Meklin, Ojala 2021, 55)

Jäin myös miettimään työpainetta ja sitä, miten käsittelen painetta. Väitän, että paineensietokyky on normaalia korkeampi taustani vuoksi. Työskentelin 15 vuotta turvallisuusalalla sekä kriisinhallinta tehtävissä ulkomailla. Tässä työssä kuitenkin itselle paineen muodostaa asiakkaille annetut palvelulupaukset ja näiden pitäminen. Jos lupaan asiakkaalle jotain ja epäonnistumme lupauksessa yrityksenä, niin silti koen, että olen pettänyt asiakkaan luottamuksen henkilökohtaisella tasolla. Mielestäni paineen on kuitenkin oltava balanssissa. Ei ole kenenkään etu, jos työntekijöillä kiehuu niin sanotusti yli. Etenkin, kun kyseessä on heistä riippumaton asia. Löysin ajatuksiini myös tukevaa teoriaa. Työstä muodostuva paine tai stressi voidaan tulkita joko työhyvinvointia parantavaksi tai heikentäväksi. Jonkinlainen paine on psykologisesti tervettä. Tällainen paine syntyy tekijöistä, jotka kehittävät työntekijää ja tarjoavat hänelle aikaansaamisen mahdollisuuksia. Vastakohtana heikentävä paine luo esteitä saavuttamisen tielle. (Manka & Manka 2016, 174)

Kuviossa 4 on esitetty, että sopiva paine tuottaa hyvinvointia ja hyvää työsuoritusta. Estävä paine puolestaan johtaa huonoon suorituskäytännön ja vähäisen sitoutumisen tai ylikuormituksen kautta.



Kuvio 4: Paineen ja suorituskäytännön välinen yhtälö (Manka & Manka 2016)

### 3.6 Viikko 6

Maanantai 25.04.22.

Aamun aikana kävin viikonlopun aikana saapuneita tikettejä. Niitä ei ollut onneksi paljoa ja suurin osa oli muutenkin kiireettömiä. Aloitin tämän jälkeen tekemään tarjousta asiakkaalle, joka edellisenä viikkona ilmoitti laajentumisesta. Minun piti ensin varmistaa meidän laskutukseltamme, että minulla oli saatavilla ajankohtainen tämän hetken sopimus ja oikea hintatieto. Kun sain tähän varmistuksen tein päivitetyn sopimuksen ja lähetin sen asiakkaalle tarkastettavaksi. Sain toiseen muutaman viikon takaiseen tarjoukseen hyväksyvän vastauksen asiakkaalta. Kehotin heitä avaamaan tilin ja tutustumaan meidän ohjelmistoomme rauhassa. Avustan heitä asennusten kanssa, jähka ne ovat ajankohtaisia. Lähetän heille sopimuksen vasta kun ovat kunnolla testanneet, että meidän järjestelmämme soveltuu heidän käyttöönsä. Testausperiodi on maksutonta.

Jatkoin iltapäivällä viime viikkoisten tikettien kirjauksia ja kuittasin valmiiksi tulleita asioita tehdyksi. Teen tiketteihini onneksi aina muistiinpanot tai kirjauksen, että mitä toimenpiteitä tekin eteen on tehty tai mitä asiakkaan kanssa on sovittu. Tämä on hyödyllinen tieto myös kollegoilleni ja ennen kaikkea itselleni. Välillä kirjauksia on kiireiden vuoksi jäänyt tekemättä ja joudun toden teolla muistelemaan mitä asiakkaan kanssa oli sovittu. Pystymme onneksi kuuntelemaan puheluiden nauhoituksia.

Tiistai 26.04.22.

Tämän aamun EU-tiimin palaveri jää itsellä melko varmasti väliin. Olin sopinut erään ison asiakkaan kanssa konsultaatio palaverin Windows-työasemiin siirtymisestä. Heillä on tällä hetkellä kaikissa myymälöissä Applen työasemat ja he haluavat nähdä, miten meidän järjestelmämme toimivat Windows-ympäristössä. Suoritin asennukset sekä testit asiakkaan IT-tuen kanssa ja jään odottelemaan heiltä kommentteja.

Otin itselleni hoitoon pari pidempään pidossa ollutta kehityshanketta. Nämä ovat irtisanoutuneen kollegani jäämistöä. Toinen hankkeista liittyy uuden maksutermiinalin integrointiin meidän uudempaan kassajärjestelmäämme. Tämä on aika akuutti hanke, sillä tämä mahdollistaisi markkinaosuuden kasvattamista Suomessa. Toinen hankkeista liittyy loppuasiakkaan maksutapaan. Muutama meidän asiakkaistamme haluaisi tämän maksutavan integroituvan meidän kassaamme ja tätä hanketta on osittain jo aloitettu kehittäjien toimesta, mutta on jäänyt jossain vaiheessa kesken. Aloitan hankkeet selvittämällä ensin nykytilanteen kehittäjiltä ja sitten sovin heidän kanssansa seuraavat askeleet.

Keskiviikko 27.04.22.

Tikettien ja puheluiden osalta onneksi hiljainen päivä. Sain rauhassa keskittyä eilen aloitettuihin kehityshankkeisiin. Otin tänään työnalle maksutapaan liittyvän hankkeen. Meidän kehittäjäme tarvitsevat viimeisimmän API-dokumentaation tätä varten. Dokumentoinnilla tarkoitetaan tässä niitä kaikkia ajan tasalla olevia sähköisiä tai fyysisiä asiakirjoja ja menetelmiä, joissa on kuvattu tietojärjestelmän rakenne ja sen komponenttien toiminta. Dokumentoinnilla voidaan nostaa järjestelmän palvelutasoa, koska hyvin dokumentoidussa ympäristössä vikaselvitykset lyhenevät, palveluitten osto helpottuu, suunnittelu helpottuu, käytön turvallisuustaso paranee ja käyttöönotto helpottuu. Meidänkin yrityksemme järjestelmät perustuvat avoimeen API-rajapintaan, joten dokumentointi on kaikille saatavilla sujuvan integroinnin vuoksi.

Torstai 28.04.22.

Teknistä konsultaatiota asiakkaille melko lailla koko aamupäivän. Kahdelle asiakkaalle asennettu kokonaan uudet kassapisteet laitteistoiineen. Sovin myös uuden asiakkaani kanssa huomiseksi onboardauksen. Pidän huomenna etäpäivää, mutta otin tämän silti itselleni. Asiakkaalla on avajaiset maanantaina ja haluavat kassan toimintaan sekä perehdytyksen siihen mennessä. Tarjouksiimme kuuluu peruskoulutus, käyttöönotto sekä kolmen kuukauden perehdytysjakso ilman lisäkustannuksia.

Suomen markkinoiden isoin asiakkaamme otti yhteyttä kiireellisellä asialla. Entinen irtisanoutunut kollegani oli tämän asiakkuuden vastaava, joten joudun ensitöikseni selvittämään mikä tämän asiakkuuden tilanne on meidän talomme sisällä. Heillä on myös tapahtumassa serverimuutos ja tarvitsevat meiltä kehittäjän tekemään tietokantaan muutoksen. Kyseisen asiakkuuden ratkaisut ovat muutenkin niin räätälöityjä, että he tarvitsevat vastaavaksi projekti päällikkö tasoisen henkilön. Keskustelin asiakkaan kanssa ja sovin, että pidämme palaverin ensi viikon puolessa välissä. Tähän mennessä olemme saaneet selville myös toivon mukaan asiakkuudesta vastaavan henkilön.

Perjantai 29.04.22.

Viikoittainen etäpäivä. Aamulla pidin sovitun asennuksen uuden asiakkaani kanssa. Asennus sujui moitteetta ja asiakkaan kanssa oli mukavaa asioida. He olivat jo itsenäisesti tutustuneet meidän kassamme sekä back officen perustoimintoihin ja varsinaista käyttökoulutusta ei tarvinnut pitää. Kerroin kuitenkin pari toimintoa kassalta, jotka ovat mielestäni hyvä tietää ja kerroin olevani maanantaina heti aamusta saatavilla. Heillä on silloin avajaiset. Tämän jälkeen kollegani tarvitsi avustusta bluetooth-tulostimen asennuksessa asiakkaalle. Suosittelemme yleensä asiakkaille, että hankkivat bluetooth-tulostimia ainoastaan mobiililaitteita varten, sillä näiden asentaminen tietokoneelle on jostain syystä monimutkaista ja virhemarginaali on aika suuri.

Iltapäivän kassapalaverissa sain tiedon, että maksutapa integrointia varten tarvittavat dokumentoinnit oli riittävät kehittäjille ja he pääsevät hankkeen kanssa taas eteenpäin. Tämä oli hyvä uutinen. Hankkeen mennessä maaliin asti yrityksellämme on mahdollisuus kasvattaa markkinaosuutta kaikissa pohjoismaissa.

#### Viikon 6 yhteenveto

Mukava viikko takana. Olen erityisen tyytyväinen siihen, että sain pari pitkään pidossa ollutta hanketta hieman eteenpäin. Jatkan näiden parissa ensi viikolla. Tiimipalaverissa oli puhetta etätöyöpäivistä ja tulevasta neljäpäiväisestä työviikosta. Yrityksemme aloitti tämän kokeilun alkuvuodesta, mutta vielä toistaiseksi etäpäivinä on tehty kevyttä työtä. Asiakspuheluita ei siis tarvitse ottaa eikä tikettejä. Työn määrää on tarkoitus alkaa vähitellen etäpäivinä vähentämään ja lopulta tarkoituksena on pitää kokonainen vapaa arkipäivä kerran viikossa. Valtaosa yrityksessämme hyödyntää etäpäivää. Uskon, että hybridityöskentely tulee olemaan tulevaisuudessa normi aloilla, jotka tämän mahdollistavat. Vuonna 2020 levinnyt koronaepidemia johti monenlaisiin poikkeustoimiin ja rajoituksiin. Tämä vauhditti työelämän muutoksia ja digitalisointi sai ison harppauksen eteenpäin. Erityisesti etätöön merkitys ja osuus tehdystä työstä ovat kasvaneet. (Kuisma, Sauri 2021, 9)

Henkilökohtaisesti kuitenkin suosin myös toimistossa työskentelyä. Olen aikanaan työskennellyt kotona, kun olin täysipäiväinen yrittäjä. Havaitsin, että tietyn ajan jälkeen kotona olemisessa tapahtui muutoksia ja se johti lopulta siihen, etten kyennyt enää rentoutumaan kotona. Koen myös jokseenkin, että työtehokkuuteni on parempi toimistossa. Toisaalta kotitoimistosta puuttuu toimistotyön keskeytyksen aiheet, kuten muut ihmiset. Tämä korostuu etenkin avokonttorityöskentelyssä. Toinen keskeytyksen aihe on myös työvälineet. Ne ovat joko kadoksissa, eivät toimi tai niitä ei osata käyttää tehokkaasti. (Alasentie 2013, 124-129)

#### 3.7 Viikko 7

Maanantai 02.05.22.

Viikoittainen etäpäivä. Kun sain Slack-sovelluksen auki selvisi, että internet palveluntarjoajamme palveluissa oli katkos ja toimistoissa ei toiminut verkko eikä puhelimet. Katkon kestosta ei ollut varmaa tietoa, joten avasin puhelinlinjan poikkeuksellisesti kotitoimistossani. Vastaamattomissa puheluissa oli onneksi vain yksi puhelu. Asiakkaalla ei ollut toiminut korttimaksut koko viikonloppuna ja tarvitsi pikaista tukea. Syynä oli näemmä Windowsin päivitys, joka oli hieman sekoittanut sovellusten toimintoja. Automaattiset päivitykset aiheuttavat, valitettavasti, yllättävän paljon päänvaivaa meidän asiakkaillemme. Lopulta katkon kesto jäi onneksi suhteellisen lyhyeksi. Pystyin osallistumaan aamupäivän tikettipalaveriin.

Iltapäivän aikana jatkoin käynnissä olevien hankkeiden parissa sekä lähettelin kuulumisia parille asiakkaalle, joilla on käytössä meidän Android-sovelluksemme. Näyttäisi siltä, että uusin beta-versio toimii huomattavasti paremmin asiakkailla ja olivat tyytyväisiä toimintaan. Tämä oli mukava kuulla, sillä Android-sovelluksemme toiminta ja kehitys on ollut hieman puutteellista. Uskon, että tähän on vaikuttanut se, että kehittäjille laitettiin aktiivisesti palautetta asiakkailta.

Tiistai 03.05.22.

Takaisin toimistolla. Tiimipalaverissa käytiin avoimia asioita ja kerroin hoitamani hankkeiden tilannetta. Maksutapaan liittyvän hankkeen osalta kehittäjä on saanut API-dokumentoinnit käytyä läpi ja on valmis käynnistämään testaukset. Tarvitsen tätä varten testitunnukset sekä kehittäjälle näkemyksen siitä, miten integraation olisi määrä toimii ja miltä sen pitää näyttää. Palaverissa oli myös puhetta siitä, että kassaprojektia laitetaan taas käyntiin. Eli asiakkaat, joilla on käytössä meidän vanha kassamme, aletaan siirtämään uuteen. Vanhan kassan kehitystyö lopetettiin vuonna 2019. Minulla on onneksi viime syksyltä tallessa Excel-luettelo asiakkaista, joita on jo siirretty. Luettelossa näkyy myös asiakkaat, jotka pilotoivat uutta kassaa ja myös asiakkaat, joita ei ole siirretty. Pilotilla tässä tapauksessa tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on useampi kassapiste. Osa on siirretty uuteen ja osa on vielä vanhassa niin asiakas saa tästä vertailupohjaa kassan toimintaan ja pystyvät rauhassa tutustua uudemman kassan toimintoihin. Hyvä puoli tässä on se, että kassojen näkymät sekä perustoiminnot ovat pitkälti samat.

Keskiviikko 04.05.22.

Kollega tarvitsi Excelin kanssa tukea. Asiakkaalla on ongelma inventoinnin sekä varastoraporttien kanssa ja tarvitsee isoa korjaustyötä. Tuotteita asiakkaalla on toistakymmentä tuhatta. Ongelmana on se, että heidän Excel, jossa on tuotetietokanta ja varastosaldot, on hieman rikkonainen. Jokaisella tuotteella on uniikki koodi viivakoodinlukijalaitetta varten. Kutsumme näitä EAN-koodiksi. Kollega halusi tehdä taulukon sisällä vertailua kahden sarakkeen välillä, koska koodit ovat jostain syystä sekoittuneet. Ehdotin kollegalle VLOOKUP-funktiota. VLOOKUP on Excel-toiminto, joka hakee tietoja pystysuoraan järjestetystä taulukosta. VLOOKUP tukee likimääräistä ja tarkkaa vastaavuutta sekä yleismerkkejä osittaisille vastaavuuksille. Hakuarvojen tulee näkyä VLOOKUPiin siirretyn taulukon ensimmäisessä sarakkeessa. Tämä tuntui olevan toimiva ratkaisu.

Palaveri sovitusti Suomen isoimman asiakkaan kanssa. Palaverin asiakkaan edustajat tosin olivat emoyhtiöstä Ruotsista. Heillä on tapahtumassa iso muutos heidän ERP-ympäristössään. He haluavat, että meidän päässämme tehdään ensin serverimuutos asiakkaan testiympäristöön ja tuotantoon kesäkuun alkuun mennessä. Asiakas haluaa, että testiympäristön muutos olisi tehtynä tämän viikon perjantaihin mennessä. Entinen kollegani

oli ehtinyt tätä jonkin verran aloittamaan, mutta jäi tietysti kesken. Haasteena tässä on nyt se, että henkilö, joka tämän kanssa on työskennellyt meillä aiemmin ei ole saatavilla muiden kiireiden takia ainakaan muutamaan viikkoon. Kerroin tämän rehellisesti asiakkaalle. Emme luvanneet, että saamme perjantaihin mennessä testiympäristön kuntoon, mutta lupasin selvittää asiakkaalle korvaavan kehittäjän ja välittäväni kaikki tarvittavat tiedot eteenpäin. Asiakas oli tähän tyytyväinen, mutta silti heistä välittyi huoli, että työ jäisi jälleen kesken ja aikamääreisiin ei päästä. Kerroin asiakkaalle, että pidämme aktiivista dialogia yllä, sillä kehittäjillä tulee varmasti tarkentavia kysymyksiä tähän siirtotyöhän liittyen. Tämä työ on kaiken lisäksi erikseen laskutettavaa, joten koen erityisen tärkeäksi, että tämä saataisiin tehtyä ajallaan. Tein työstä tiketin valmiiksi.

Torstai 05.05.22.

Uusin asiakkaani, jolla oli avajaiset tämän viikon alussa, haluaa kustomoidut maksutavat käyttöön. Eli tällä toiminnolla heidän asiakkaansa pystyvät maksamaan ostoksia esimerkiksi liikuntaseteleillä, kulttuuriseteleillä sekä E-passilla. Loin heille kassalle painikkeet näitä varten. Kyseessä ei siis ole integroitu maksutoiminto, vaan tämä on puhtaasti raportointia varten. Näin asiakas saa oikeanlaisen raportin kirjanpitoon, jossa on maksutapana jokin yllä mainituista maksutavoista. Aamupäivän aikana yksi asiakkaistani, jolle myin uuden toimipisteen, soitteli ja tarvitsi avustusta uusien laitteiden asennuksessa.

Vietin loppupäivän eilen aloitetun asiakkaan serverimuutoksen parissa. Työlle löytyi kehittäjä integraatiotiimistä. Luonnollisesti hänellä oli enemmän kysymyksiä kuin minulla oli antaa vastauksia. Toimin siis siltana kehittäjän sekä asiakkaan edustajan välillä. Haasteena kommunikaatiossa oli se, että englantia ei tuntunut olevan kummallakaan heistä kauhean vahvaa. Pääsimme kuitenkin asiassa siten eteenpäin, että muutos saataisiin testiympäristöön tehtyä. Jään odottamaan asiakkaalta tietoa siitä, että oliko muutos tehty onnistuneesti. Tuotantoon muutos on tarkoitus tehdä kesäkuun alussa.

Perjantai 06.05.22.

Maksutapahanketta tekevältä kehittäjältä tuli viesti, että hän on nyt tehnyt uutta integraatiota niin pitkälle kuin pystyy. Seuraavaksi back-office tiimistä tarvitsee PHP-osaajan tekemään muutokset API:in. PHP, lyhenne sanoista Hypertext Preprocessor, on ohjelmointikieli, jota käytetään erityisesti web-palvelinympäristöissä dynaamisten web-sivujen luonnissa. Kun muutokset on tehty, integraatio voidaan tehdä meidän kassaamme. Otin heti yhteyttä back-office tiimin vastaavaan ja kerroin mistä on kyse. Hän oli sitä mieltä, että integraation koko arkkitehtuuri pitäisi miettiä ja suunnitella uusiksi. Nyt muutosta tehdään vanhan integraation päälle, koska maksutapa-palveluntarjoaja oli tehnyt heidän API-dokumentaatioonsa muutoksia, joten integraatio lakkasi toimimasta. Sovittiin, että pidämme tästä vielä erillisen palaverin ensi viikon aikana.

Jatkoin taas keskiviikkona aloitetun projektin parissa Suomen isoimmalle asiakkaalle. Sain asiakkaalta hieman hämmentävän viestin. Eli he haluavat tietää onnistuiko tiedostojen siirto heidän uudelle serverille ja ilmenikö siirron aikana mitään virheilmoituksia. Viimeksi eilen asiakas sanoi, että ei tarvitse tehdä muuta kuin vaihtaa osoite uuteen, mutta nyt ilmeisesti pitäisikin käydä heidän tiedostojansa läpi ja etsiä virheitä. Minulla sekä kehittäjällä ei ole tarkkaa tietoa mistä on kysymys ja mistä tätä asiakkaan pyyntöä edes lähtisi selvittämään. Tämä aiheutti kehittäjässä kevyttä turhautumista ja olin itsekin siinä rajoilla. Kehittäjät tarvitsevat aina tarkat askeleet työstä mitä pitää tehdä sekä ohjeistuksen ja nyt ne ovat puutteelliset. Haastavaa tästä tekee se, että en ole itse kehittäjä enkä ymmärrä heidän maailmastansa kauhean paljoa. Pysin nyt kuitenkin pitämään pääni kylmänä, vaikka stressitaso hieman kohoaa. Aikamääre tälle työlle piti olla tämä päivä ja se ei näytä toteutuvan.

#### Viikon 7 yhteenveto

Jäin miettimään vuorovaikutustaitojani viikon päätteeksi. En pidä siitä, että aikamääre ei jossain asiassa täyty. Tämä johtunee urastani Puolustusvoimien palveluksessa. Kävin vielä jälkeen päin läpi asiakkaan viestejä sekä keskiviikkoisen palaverin muistiota ja vertasin näitä kommunikaatiooni kehittäjän kanssa. En sinällään löytänyt mitään virheellistä tietoa mitä välitin eteenpäin saatikka, että olisin jättänyt jotain tärkeitä tietoa välittämättä eteenpäin. Toki olisin voinut jäädä pois välikäden roolista ja antaa meidän kehittäjällemme asiakkaan yhteystiedot, jotta he voisivat keskustella suoraan keskenään. Siinä on vain se vaara, että itse putoan jakelusta pois ja olen sitten pimennossa. Se ei ole hyvä asia, sillä projektin kokonaisvastuu on minulla. Toinen syy on se, että kehittäjien vuorovaikutustaidot ovat usein hieman poikkeavia ja tässä tilanteessa uskoin, että asiat menevät paremmin, jos minä hoidan kaiken kommunikoinnin asiakkaan suuntaan. Tulin myös siihen lopputulokseen, että asiakkaalla ei itselläkään ole täysin selvillä, miten meidän ja heidän välillensä rakennettu rajapinta toimii. Tässä tilanteessa yksi haaste oli se, että asiakkaan edustaja on ruotsalainen ja edustaa yrityksen emoyhtiötä. Meillä on asiakassuhde suomalaisen yhtiön kanssa ja en ole tästä vielä keskustellut kenenkään Suomen edustajan kanssa. Tärkeintä tässä on kuitenkin se, että päämäärä on kaikilla yhteinen. Haastavaa on päämäärään pääseminen.

Jäin myös pohtimaan viestinnän välineitä ja niiden vaikutusta kommunikaatioon. Digitaalisen viestinnän myötä viestit tietty saavuttavat vastaanottajan silmänräpäyksessä, mutta vuorovaikutus puuttuu. Kommunikoin asiakkaan kanssa sähköpostitse ja sisäinen viestintä tapahtuu Slackilla. Tätä työtä on nyt tehty käytännössä ilman vuorovaikutusta. Sähköisessä viestinnässä jää paljon enemmän tulkinnan varaa, toisin kuin kasvotusten. Vaikeista asioista viestittäessä korostuu aktiivinen vuorovaikutus. (Men 2014) Olisi ehkä pitänyt ehdottaa seurantalaveria Zoomin yli vielä perjantaille. Toki sekin on sähköistä viestintää, mutta se

on tämän päivän yksi käytetyimmistä viestintäsovelluksista ja mahdollistaa kanssakäymisen kasvotusten.

### 3.8 Viikko 8

Maanantai 09.05.22.

Jatkoin tämän päivän viime viikolla alkaneen työn kanssa. Kehitys on aika hidasta, sillä kaikki, jotka tämän parissa työskentelevät yrittävät ensin ymmärtää miten rajapinta on rakennettu. Asiakas ei vaikuta olevan kauhean hädissään. Uskon, että heillä riittää ymmärrystä siihen, että selvitystyö vie oman aikansa. Lisäksi olen itse sitä mieltä, että mieluummin työssä kestää jonkin aikaa ja kehittäjällä on siten ymmärrys siitä, miten rajapinta toimii. Pahempi skenaario olisi tehdä muutos ja rikkoa asiakkaan tuotetietokanta.

Samaan aikaan minulla on käynnissä maksutapakehitys sekä maksutermiinaaliin liittyvä hanke. Maksutermiinaaliin liittyvään integraatioon en ole vielä ehtinyt tutustumaan. Laitoin laiteintegraatioista vastaavalle kehittäjälle viestiä, kysyin mikä hänellä on aikataulu ja mikä on integraation tämänhetkinen tilanne. Kyseessä on siis kesken jäänyt hanke. Sovimme, että palaamme tähän ensi viikolla. Tämä viikko on hänellä täysi. Hän kertoi myös, että integraatiosta on jo olemassa raakaversio, jota ei ole vielä testattu ja testilaitte löytyy hänellä myös toimistosta. Tämä oli hyvä uutinen.

Tiistai 10.05.22.

Pientä edistystä viime keskiviikkona aloitettuun muutostyöhön asiakkaalle. Työtä tekevä kehittäjä löysi virheellistä dataa ja pienen selvitystyön jälkeen näihin saatiin tehtyä korjaus. Korjaukseen tarvittiin parilta muulta tiimiläiseltä avustusta, joten toimin tässä koordinoijana. Kommunikoin tulokset asiakkaalle ja jään odottamaan heiltä vastinetta. Pystyin osallistumaan myös viikoittaiseen tiimipalaveriin. Kerroin palaverissa, miten hankkeet etenevät ja kerroin myös mahdollisista tukitarpeista. En ole melkein viikkoon kyennyt hoitamaan rutiininomaisia tikettejä tai asiakaspuheluita. Toistaiseksi ei ole aiheuttanut Suomen tiimissä työkuorman kasvua taikka nostanut käsittelyviiveettä. Ensi viikolla Suomen tiimistä jää yksi henkilö viikoksi lomalle, joten silloin minun on oltava saatavilla muille töille.

Keskiviikko 11.05.22.

Viikoittainen etäpäivä. Aamupäivän aikana kävin läpi tikettejä, joita minulla oli auki tai odottaa asiakkaalta vastinetta. Moneen tikettiin ei ole tullut asiakkaalta vastausta, joten suljin nämä inaktiivisuuden vuoksi. Asiakkaat voivat aina vastata samaan sähköpostiketjuun, jolloin tiketin tila muuttuu automaattisesti uudelleen avatuksi. Tällä viikolla piti myös olla maksutapa hankkeeseen liittyvä palaveri, jossa käydään integraation uudelleen rakentamista läpi. Vaikuttaisi siltä, että se siirtyi ensi viikolle. Olen perjantain sovitulla vuosilomalla.

Torstai 12.05.22.

Asiakkaalla ongelma verkkokaupan tuotesaldojen kanssa. Mikäli asiakas päättää rakentaa verkkokaupan ja käyttää meidän back-officea varaston hallintaan, painotamme aina asiakkaille, että meidän palvelussamme varastot sekä tuotetietokannat toimivat päätietokantana, josta kaikki data vietään integraation yli verkkokauppaan. Verkkokauppa taas siirtää myynti- sekä tilausdataa takasin meidän back-officeen. Asiakas kertoi, että verkkokauppa jostain syystä ylimyy tuotteita loppuasiakkaille eikä tuotesaldot täsmää varastojen kanssa. Asiakkaalla on kaksi eri varastoa, yksi Tampereella ja yksi Jyväskylässä. Ylimyynnin ei pitäisi olla mahdollista, mikäli integraatiossa on asetukset oikein. Tarkistin kollegani kanssa asiakkaan tililtä verkkokauppaintegraation asetuksia back-officeesta ja kaikki näytti olevan oikein. Vaikuttaa siis siltä, että asiakkaan verkkokauppa-alustan asetuksissa on mahdollisesti rajoitukset asetettu väärin. Kerroimme tämän asiakkaalle.

Perjantai 13.05.22.

Vuosiloma. Luin kuitenkin sähköposteja välillä läpi, mikäli Suomen suurimman asiakkaan suunnasta kuuluisi jotain.

Viikon 8 yhteenveto

Tällä viikolla koin huomattavasti vähemmän työpainetta edelliseen verrattuna. Jäin pohtimaan, että osasyynä tähän on varmasti oma ajanhallintani kehitys sekä itseohjautuvuuden parantuminen. Itseohjautuvuudella siis tarkoitetaan henkilön kykyä toimia omaehtoisesti ilman ulkopuolisen ohjauksen tarvetta. Tähän itseohjautuvuuteen isoin katalysaattori oli entisen kollegani sekä tiimivetäjän irtisanoutuminen. Hänen tilalleen ei ole vielä rekrytoitu ketään ja näyttää siltä, ettei paikkaa edes täytetä, ainakaan sellaisenaan. On myös aistittavissa, että Suomen isoimpien asiakkaiden portfoliot annetaan minun vastuulleni taustani, vuorovaikutustaitojeni sekä itseohjautuvuuteni vuoksi. Varsinaisten tiettyyn tehtävään kuuluvien teknisten taitojen ohella itseohjautuvuus tarkoittaa erityisesti kykyä johtaa itse itseään eli ajanhallinnan, tehtävien asetannan, resurssien hallinnan ja priorisoinnin kaltaisten taitojen hallintaa, jotka perinteinen työntekijä on usein voinut ulkoistaa esimiehelleen. (Martela & Jarenko 2017, 12)

Ennen kuin alan käymään työnantajani kanssa neuvotteluja tulevaisuudestani, haluan kuitenkin saattaa käynnissä olevat projektit sekä hankkeet loppuun. Näin minulla on näyttää konkretiaa työni tuloksista sekä näyttöä itseohjautuvuudesta. Pyrkimykseni ei siis ole tehdä itsestäni korvaamatonta kukkulan kuningasta. Edustan yritystämme ja itselläni on pyrkimyksenä se, että asiakkaamme haluavat asioida meidän kanssamme yrityksenä, eikä niinkään henkilöiden kanssa. Havaitsin, että entinen kollegani kävi paljon asioita läpi asiakkaiden kanssa henkilökohtaisesti omilla viestivälineillä. Toki siinä on puolensa, mutta

muulla tiimillä ei ollut tietoa siitä mistä kaikesta asiakkaiden kanssa on sovittu ja mitä heille oli luvattu. Pyrkimykseni itsekehityksen lomassa on avustaa tuotteidemme kehityksessä ja tehdä yrityksestämme nykyistä kilpailukykyisemmän. Haluan, että asiakkaat valitsevat yrityksemme tuotteiden vuoksi ja myös pysyvät meillä asiakkaina tuotteidemme vuoksi. Asiakkaat valitsevat yrityksen tuotteen tai palvelun, kun yritys pystyy asiakkaille tärkeillä toiminnallisuuksilla nousemaan kilpailutuksen kärkeen ja ohittamaan kilpailijansa. Yrityksellä voi olla paljon edellytyksiä luoda asiakkaille parempaa tarjontaa kuin kilpailijansa, mutta aina sillä ei ole taitoa rakentaa kyvykkyydestään kilpailuetua. Yritys ei silloin pysty kääntämään osaamistaan kassavirraksi. (Ilvonen & Martikainen 2022, 205)

### 3.9 Viikko 9

Maanantai 16.05.22.

Asiakas kysyi neuvoa tuplaveloitustilanteeseen. Loppuasiakkaalta oli lähtenyt hänen maksukortiltansa tuotteen veloitus kahteen kertaan. Maksukortin palveluntarjoaja oli neuvonut asiakkaalle, että tekisivät kassalla tuotteelle palautuksen. Tällöin loppuasiakas saisi takaisin ylimääräisen suorituksen tai vaihtoehtoisesti täyttäsivät lomakkeen palautuksesta, käsittelyaika kaksi viikkoa. Asiakas soitti meille ja kysyi, miten on paras tapa tehdä palautus. Hetken selvittelyn jälkeen selvisi, että ongelma ei ollutkaan meidän kassassamme. Asiakkaalla näkyi myyntiraportti kyseisestä myynnistä aivan oikein, eli yksi myyntitapahtuma. Usein näissä tilanteissa myyntiraportit puuttuvat kokonaan ja loppuasiakkailta on silti lähtenyt veloitukset maksukorteilta. Tällöin kyseessä on kassan ja maksupäätteen välisessä liikenteessä oleva ongelma. Nyt oli kuitenkin kyse maksupäätteen virheestä ja hämmästyin maksupäättepalveluntarjoajan vastineesta asiakkaalle. Kerroin asiakkaalle, että palautuksen teko sellaisenaan taas sotkee meidän järjestelmämme myyntiraportit sekä varastosaldot. Neuvoin asiakkaalle, että hän lisää kassalla ostoskoriin varastosaldottoman nolla hintaisen tuotteen, muuttaa hinnaksi miinusmerkkisen alkuperäisen tuotteen hinnan ja tekee korttimaksun loppuasiakkaalle. Tällöin palautuksen pystyy tekemään heti. Kerroin vielä asiakkaalle, että käy jälkepäin back-officesta poistamaan tämän negatiivisen tosittien, ettei se sotke kirjanpitoa. Asiakas oli tähän ratkaisuun äärimmäisen tyytyväinen.

Tiistai 17.05.22.

Viikkopalaverissa käytiin läpi hieman huhtikuun tilastoja tukitiimin tiketeistä. Valtaosa tiketeistä liittyi back-officeen (26 %), meidän uuteen kassaamme (24 %) sekä laitteistoon liittyviin ongelmiin tai kysymyksiin (16 %). Palaverin jälkeen laitoin kyselyä maksupäätteen integraatioista vastaavalle, milloin voitaisiin tehdä testejä. Hän ilmoitti, että on vaihtamassa tehtävää ja kehitystyö siirtyy toiselle henkilölle. Ikävä takaisu. Joudun melko varmasti taas käymään koko projektin läpi uudestaan kehittäjälle ja kertoa, mitä tällä halutaan ja miten sen pitäisi toimia. Aikataulu tälle on jälleen avoinna, en tiedä koska kehittäjät tekevät tästä

keskenään tiedonvaihdon. Pyrin kuitenkin pysymään tämän kanssa tilanteen tasalla ja varmistaa, ettei hanke jää taas kesken.

Lisää edistystä pari viikkoa sitten alkaneeseen muutostyöhön meidän isoimmalle asiakkaallemme. Kehittäjä havaitsi, että tyhjät tuoteryhmät ja puuttuvat arvot antavat virheilmoituksia datan siirrossa. Laitoin asiakkaalle kyselyä, että kuuluuko nämä arvot olla tyhjät.

Keskiviikko 18.05.22.

Asiakas soitti ja kertoi, että korttimaksut eivät toimi. Hän myös kertoi, että kassan kieli oli muuttunut englannin kielelle joitakin viikkoja sitten ja nyt oli taas suomen kielellä. Tämä kuulosti niin oudolta, että pyysin asiakasta avaamaan etäyhteyden heidän työasemaansa. Havaitsin heti, että heillä oli auki meidän poistuva kassaohjelma. Kun avasin heille meidän uudemman kassamme heidän selaimessansa, niin kieli tosiaan oli rikkinäistä englantia. Tämä johtui viasta, joka kävi ilmi joitakin viikkoja sitten. Eli kassa ei päivity viimeisimpään versioon ja hae API-tietokantaa oikein. Tyhjensin selaimen välimuistin ja nyt kassa päivittyi ja toimii oikein. Asiakas ei ole jostain syystä ollut meihin yhteydessä vasta kuin nyt. Kysyin myös asiakkaalta, että onko heillä kuittitulostinta. Heiltä löytyy upouusi tulostin, jonka laitetoimittaja on testannut viime vuoden puolella kerran ja ei ole toiminut sen jälkeen. Kerroin asiakkaalle, että tulostimen asennuksestakin olisi pitänyt olla meihin yhteydessä. Laitoin asiakkaalle tulostimen myös kuntoon.

Yllä olevan tapauksen vuoksi aloin selvittämään meidän kassatiimiltämme, että missä vaiheessa kassapäivitysten automatisointi etenee. Asiasta on tiketti olemassa, mutta kehitystyö on keskeytetty kiireellisempien korjaustöiden vuoksi. Kerroin tästä oman näkemykseni, että asiaa pitäisi alkaa taas edistämään. Meillä ei ole mitään tietoa, kuinka monella asiakkaalla on sama ongelma kuin yllä, mutta eivät viitsi tai ehdi olla meihin yhteydessä.

Torstai 19.05.22.

Asiakkaalla ongelma verkkokaupan kanssa, tai oikeastaan yhden tuotteen kanssa. Jostain syystä heillä ei näy tuote verkkokaupassa, vaikka tuote on lisätty meidän tietokantaamme oikein. Asetukset näyttivät myös olevan oikein. Jouduin laittamaan asian selvitykseen verkkokauppa integraatiosta vastaavalle. Hänellä on tunnukset myös asiakkaan verkkokauppa-alustan tilille. Jään odottelemaan häneltä kommenttia.

Iltapäivän tiimipalaverissa puhuttiin tikettijärjestelmän lisäkoulutuksen tarpeesta. Sovittiin, että koulutus on huomenna iltapäivästä. Idea on hyvä. Henkilökohtaisesti en ole

järjestelmään saanut kunnon koulutusta ja en varmasti ole itsekään tietoinen kaikista ominaisuuksista.

Sain myös meidän suurimmalta asiakkaaltamme vastineen eiliseen kysymykseen liittyen datan siirtoon. Asiakas lähetti Excel-tiedoston sekä Xml-tiedoston ja emme kehittäjän kanssa ihan ymmärtäneet mitä nämä tiedostot ovat ja mitä niillä pitäisi tehdä. Kun kysyin asiakkaalta tarkennuksia, niin asiakas myönsi, että olikin lähettänyt väärät tiedostot. Asiakas sanoi etsivänsä uudet testitiedostot ja palaavansa asiaan.

Perjantai 20.05.22.

Tällä viikolla en pidä viikoittaista etäpäivääni. Suomen tiimistä on yksi henkilö tämän viikon lomalla. En hirveästi pidä siitä, että ottaisin asiakaspuheluita kotitoimistossa, joten tulin mielelläni toimistolle. Kirjoitin aiemmassa viikkoanalyysissä tuntemuksiani kotona työskentelystä.

Jatkoin heti aamusta Suomen isoimman asiakkaan muutosprojektin parissa. Kehittäjäme teki taas datan siirtoon muutoksia ja ajoi testit läpi. Raportoin löydökset asiakkaalle tarkentavien kysymysten kera. Asiakas ilmoitti, että tiedonsiirto alkaa näyttämään lupaavalta. Eli edistystä on onneksi tapahtunut. Emme kuitenkaan saaneet täysin selkeitä vastauksia tarkentaviin kysymyksiin, joten lähetin kysymykset uudemman kerran. Tämän jälkeen asiakas ehdotti palaveria ja kertoi jälleen askeleet, joita meidän pitää tehdä. Tässä on nyt kuitenkin iso ristiriita ohjeissa, joita olemme saaneet. Yksi iso ongelma tässä on se, että asiakkaan Suomen edustuksesta ei ole vielä kukaan kuulunut meidän suuntaamme mitään. Käyn edelleenkin keskustelua ruotsalaisen edustajan kanssa. Selvitän kehittäjältä, että tahtooko hän osallistua palaveriin asiakkaan kanssa ensi viikon aikana. Olen itse tästä hieman epäileväinen. Kehittäjän vuorovaikutustaidot eivät mielestäni ole sillä tasolla, että haluaisin hänen asioivan suoraan asiakkaan kanssa. Olen joutunut hänen kommenttejansa sekä kysymyksiä muotoilemaan useamman kerran uusiksi ennen kuin olen lähettänyt ne asiakkaalle.

Viikon 9 yhteenveto

Puheluiden sekä tikettien osalta poikkeuksellisen hiljainen viikko. Kollegani tiesi kertoa, että kesää kohden sisään tulevat pyynnöt hieman hiljenevät lomien vuoksi. Itselläni kuitenkin pyörii takaraivossa se, että asiakkaiden kesätuuraajien avustaminen ja lisäkouluttaminen varmasti työllistää jonkin verran. Yritän siis olla tottumatta tähän outoon tilanteeseen.

Tämä kuitenkin mahdollisti käynnissä olevien projektien pohdinnan. Erityisesti pohdin omia onnistumisia, epäonnistumisia sekä odottamattomien muutosten tuomia paineita. Välillä tulee tarve muuttaa projektin tavoitteita ja päivittää projektisuunnitelmaa. Muutostarpeet voivat

johtua joko sisäisistä tai ulkoisista syistä, esimerkiksi asiakastarpeen muutoksesta. (Mäntyneva 2016, 105) Kun sain nämä käynnissä olevat projektit itselleni hoitoon, olin jostain syystä niin naiivi, että kuvittelin niiden olevan valmiita parissa viikossa. Tämä johtunee varmasti yrittäjä taustastani, jossa projekteissa langat olivat aidosti minun käsissäni ja toimiala oli myös sellainen, jossa projektien tuloksen pystyi näkemään konkreettisesti omin silmin. Olen havainnut, että ohjelmistoympäristössä asioilla on tapana kestää. En ymmärrä ohjelmistokehityksestä paljoakaan, mutta sen olen oppinut, että kaikki ohjelmistoihin tehtävät työt pitää käydä tietty prosessi läpi. Ja hyvä näin. Maksutapoihin liittyvät projektit ovat meidän sisäisiä ja näiden venyminen johtuu pitkälti resurssien saatavuudesta sekä kiireellisyysluokasta. Voisin tietysti olla vaativampi näiden suhteen ja aion todennäköisesti näin myös tehdä, jos hankkeet eivät etene. Projektisuunnitelmina toimii tässä tapauksessa tikit.

On tavallista, että projektin tavoitteisiin, aikatauluun ja vaatimukseen tulee muutoksia. Ei ole lainkaan epätavallista, että projektin tilaaja muuttaa mielensä projektin tavoitteiden tai sisällön suhteen. Projektipäällikön keskeinen tehtävä on pitää projekti hallinnassa.

(Mäntyneva 2016, 106) Suomen asiakkaalle tehtävässä projektissa on käynyt juuri niin, että asiakkaan vaatimukset eivät ole olleet ihan suoraviivaiset ja tämä on aiheuttanut turhautumista niin itsessä kuin kehittäjässä, joka yrittää parhaansa mukaan saada selkoa tehtävästä. Testien olisi määrä olla valmiita kuun loppuun mennessä ja tuotantoon siirto pitäisi tehdä kesäkuun ensimmäinen päivä, joten aikataulu painaa toden teolla päälle.

### 3.10 Viikko 10

Maanantai 23.05.22.

Eräs asiakkaistamme soitti ja kertoi, että heidän kassansa on lakannut toimimasta lauantain aikana ja ovat joutuneet pitämään kirjanpitoa käsin. Sattumoisin kyseessä oli meidän Suomen markkinan suurimman asiakkaan myymälä. Teen kyseiselle yritykselle muutosprojektia. Avasin etäyhteyden heidän myymälänsä kassapisteeseen ja huomasin heti, että Java puuttui heidän työasemaltansa täysin. He tekivät omien sanojensa mukaan tietokoneelle jotain päivityksiä viikonlopun aikana, mutta olivat epähuomiolla poistaneet Java-sovelluksen. Heillä on siis meidän vanha kassamme käytössä, joka on Java-pohjainen. Asensin asiakkaalle Javan ja kassa lähti heti toimimaan.

Sain heti perään puhelun toiselta asiakkaaltani, jolla oli kassa lakannut luomasta myyntidokumentteja lauantaina ennen puolta yötä. Kyseessä on anniskeluravintola ja kyseinen ajankohta on heillä kiireisintä aikaa. Kiusallinen ongelma. Tämä vaati vähän pitempää selvittelyä. Jostain syystä kassa ei tosiaan tehnyt myyntejä loppuun asti. Onneksi asiakkaalla on kaikki korttimaksut menneet läpi ja he ovat niistä saaneet suoritukset. Muuten kyseessä olisi monen tuhannen euron myyntien menetykset. Selvisi, että asiakas on hiljattain

irtisanonut työntekijän ja havaitsin heidän käyttäjätilinsä asetuksissa poikkeamia. Vaihdoin asiakkaan käyttäjätunnukset ja loimme uuden perustason käyttäjätunnuksen kassakäyttöä varten. Tässä oli nyt se ongelma, että asiakkaalla oli vain yksi tunnus käytössä ja se oli ylläpito-oikeuksilla. Joten kuka tahansa, jolla oli tämä tunnus tiedossa, pystyi tekemään asiakkaan tilillä käytännössä mitä vain. Tarjouduin vielä avustamaan asiakasta lisäämään puuttuvia tositteita meidän järjestelmäämme, mutta tähän asiakas ei suostunut. Olen hänen sanojensa mukaan auttanut heitä jo enemmän kuin tarpeeksi. Näytin kuitenkin asiakkaalle, miten tositteet tehdään back-officessa.

Tiistai 24.05.22.

Aamupäivän palaveri oli normaalia lyhyempi. Taloushallinnosta vastaava on lomilla, joten teimme vain tilannekatsauksen. Kerroin omalta osaltani projektien tilanteen sekä kerroin hieman asiakkaiden tilannetta, joilla on siirtymävaihe käynnissä vanhasta kassasta uudempaan. Kyseinen projekti on jäänyt itsellä hieman taka-alalle muiden hankkeiden vuoksi. Kaksi kollegaani on Suomen tiimistä keskittynyt enemmän näiden eteenpäin vientiin ja olen avustanut heitä tarpeen mukaan.

Iltapäivästä meidän suurimmalle asiakkaallemme tehtävä muutostyö sai taas askeleen eteenpäin. Nyt viestiketjussa on vihdoinkin mukana myös Suomen myymälöistä edustusta ja pystymme tekemään testaukset heidän kanssa. Asiakas ajaa tänään tiedostot uudelle serverille ja huomenna selviää, miten testissä kävi.

Keskiviikko 25.05.22.

Suomen edustaja oli heti aamusta laittanut sähköpostia, että vain yksi tiedosto on mennyt läpi. Asiakas tosin oli jostain syystä testannut tätä heidän tuotantotilinsä eikä testitilin puolella. Sovittiin, että ajamme tiedostot heidän puolestansa serverille. Kun kehittäjä alkoi tekemään tätä ajoa niin hän ilmoitti, ettei meille annetut tunnuksot enää toimi. Kokeilin myös itse päästä asiakkaan serverille ja pääsyä ei tosiaan enää ollut. Laitoin tästä asiakkaalle kyselyä. Katkos kesti noin tunnin. Kun saimme ajettua tiedostot, niin asiakas ilmoitti, että heillä näkyvät ostotilaukset back-officessa, joten testi oli siltä osin onnistunut. Ruotsin edustaja tosin ilmoitti, että tilausvahvistus ei toiminut, vaatii jatkoselvittelyä.

Yllä olevan projektin lisäksi päivä oli hyvin kiireinen. Asiakaspuheluita tuli poikkeuksellisen paljon. Asiakkailla oli rutiininomaisia kysymyksiä meidän järjestelmien toimivuudesta ja osa kysyi konsultaatiota heidän liiketoimintaprosesseihinsa. Yhden asiakkaan kanssa asiointi meinasi äityä hieman hankalaksi. He jostain syystä olettivat, että me muutamme meidän järjestelmämme heidän prosesseihinsa sopiviksi, vaikka yrittäjien täytyisi lähtökohtaisesti sovittaa prosessit heidän valitsemien ohjelmien mukaiseksi. Pohdin tätä vielä lisää viikkoanalyysissa.

Torstai 26.05.22.

Tulin toimistolle, vaikka Suomessa on Helatorstai. Ajattelin, että saan tänään jatkettua Suomen suurimmalle asiakkaalle tehtävää muutostyötä. Katsoin varmuuden vuoksi Ruotsin kalenteria ja heillä on myös pyhäpäivä tänään. Käyn aamupäivän vanhoja tikettejä läpi ja sitten keskustelen kollegoiden kanssa kotitoimistoon siirtymisestä loppupäiväksi.

Perjantai 27.05.22.

Aamupäivän aikana muutama asiakas tarvitsi kassan kanssa teknistä tukea. Muun muassa tulostimien kanssa oli ongelmia sekä mobiililaitteiden Bluetooth-yhteyksissä. Sain myös puhelun IT-alan yritykseltä, joka etsi heidän asiakkaallensa kassa- sekä toiminnanohjausjärjestelmää. Kerroin heille meidän tuotteistamme lisätietoja sekä hinnoittelustamme. He olivat löytäneet meidän API-dokumentaatiomme jo itsenäisesti. Heidän asiakkaansa haluaisi integraation heidän varausjärjestelmänsä sekä meidän järjestelmämme välille ja tämä IT-alan toimija on valmis ja halukas tekemään siihen liittyvän kehitystyön. Sovimme, että he ovat meihin yhteydessä, kun ovat keskustelleet loppuasiakkaan kanssa.

Iltapäivästä meidän varastonhallinnastamme vastaava piti onboarding-koulutuksen. Sain myös iltapäivästä yhteydenoton kansainväliseltä maksuliikennetoimijalta. Heillä on integraatioista sekä kaupallisesta yhteistyöstä vastaava henkilö vaihtumassa ja aiemmin meidän edustajamme on ollut irtisanoutunut kollegani. Sovimme palaverin ensi viikolle.

Viikon 10 yhteenveto

Viimeinen raportointiviikko. Puheluita sekä tikettejä tuli huomattavasti enemmän edelliseen viikkoon verrattuna. Keskiviikko oli erityisen kiireinen. Syynä lienee helatorstai. Alkuviikosta asiakkaalle tehtävä muutosprojekti eteni hienosti ja tuotti vihdoin odotettuja tuloksia. Loppuviikosta kuitenkin asiakkaan suunnasta ei kuulunut mitään ja muutos tuotantoon on määrä tehdä ensi viikon keskiviikkona. Todennäköisesti asiakkaan edustajat olivat torstain pyhäpäivän vuoksi myös perjantain poissa. Toivottavasti saamme alkuviikosta askelmerkit tuotannon muutostyön toteuttamiseksi.

Kirjoitin viikon yksi analyysissä siitä, miten asiakkailla on tietyt odotukset ohjelmistoistamme. Kävin tämän viikon keskiviikkona kiivasta keskustelua asiakkaan kanssa siitä, miten he odottavat meidän muuttavan ohjelmistojamme heidän tarpeensa mukaiseksi. Asiakas on tässä oikeassa, mutta vain osittain. Kuten ensimmäisen viikon analyysissä mainitsin, asiakkailta saadut palautteet ovat arvokkaita ja ilman niitä emme kehity yrityksenä. Jokaisella asiakkaalla on mahdollisuus pyytää räätälöityjä toimintoja, mutta niistä pyydämme myös korvausta.

Kyse on loppujen lopuksi liiketoimintaprosessien sovittelusta.

Toiminnanohjausjärjestelmämme on suunniteltu avustamaan asiakkaita liiketoimintaan liittyvässä päätöksenteossa. Konsulttien tehtävä on edistää asiakkaan erikoisosaamista, että asiakas osaa implementoida parhaita käytäntöjä. Paras käytäntö on menetelmä, jonka on arvioitu olevan muita menetelmiä parempi. Siihen liittyvä käsite on vertailuanalyysi (Benchmarking). Vertailuanalyysi on organisaation menetelmien vertaamista vertaisryhmiin, jotta voidaan tunnistaa parhaat käytännöt, jotka johtavat ylivoimaiseen suorituskäyttöön. (Nestell & Olson 2017, 50)

Käytän vaikka esimerkkinä vähittäistavarakauppaa, jossa varastoon tulee tarvikkeita, sekä varastosta lähtee tarvikkeita. Ohjelmistomme on rakennettu siten, että se tukee asiakasta päätöksenteossa varastonhallinnassa. Oletuksena varastoa hallitaan FIFO-periaatteella. FIFO-periaatteen (First In First Out) mukaisesti tavara lähtee varastosta samassa järjestyksessä kuin se on sinne tuotu. Näin mikään osa tuotteista ei jää varastoon pitkäksi aikaa. Kuulin tästä periaatteesta jo alkuvaiheessa, kun tulin tähän yrityksen töihin. Tosin sain vasta tämän opinnäytetyön aikana itsevarmuutta aiheeseen sen verran, että pystyin itsenäisesti konsultoimaan asiakkaita varastonhallintaan liittyvissä asioissa.

#### 4 Yhteenveto ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä kymmenen viikon ajan kehitettäviä asioita asiakaskonsultin toimenkuvaan liittyen, sekä erityisesti toimenkuvaan liittyvään perehdytykseen ja koulutuksen rakenteeseen. Käsittelin jokaisen viikon päätteeksi jotain viikolla ilmennytä aihetta. Viikkoanalyysien aiheiksi valikoitui lopulta asiakasarvo, vuorovaikutusmyynti, asiakaskokemus, itsensä johtaminen, työhyvinvointi, työpaine, hybridityöskentely, vuorovaikutus ja viestintä, itseohjautuvuus, projektinhallinta ja liiketoimintaprosessi. Kymmenen viikon aikana havaitsin kuinka monipuolista ja teknistä työntä on. Erityisen mielenkiintoiseksi koin asiakasrajapinnan ja ohjelmistokehityksen välisen synergian.

Tämä oli minulle oikea tapa tehdä opinnäytetyötä. En ole ikinä ollut järin akateeminen henkilö. Aluksi ajattelin, että miten löydän viikkoanalyysiin käsiteltäviä aiheita, puhumattakaan lähdekirjallisuudesta sekä teoriakehyksestä. Ammattikirjallisuutta kuitenkin oli hienosti saatavilla teemoihin, joita halusin viikon päätteeksi käsitellä. Pohdin myös, miten olisin voinut tehdä tapahtuneita asioita toisin, kun olin tutustunut teoriaan syvällisemmin. Asioiden analyyttisempi pohdinta tulee varmasti auttamaan minua urakehityksessäni, kun kykenen miettimään asioita moniulotteisemmin. Mielestäni refleктоimalla omaa tekemistäni

kehityin myös ammattimaisuudessa, vuorovaikutustaidoissa sekä projektinhallinnassa. Kykenen myös ilmaisemaan itseäni kirjallisesti huomattavasti paremmin.

Kehityin myös teknisissä asioissa kymmenen viikon aikana. Lähtötilanne oli se, että osasin meidän kassajärjestelmämme toimintoja, mutta back-office osaaminen oli vielä aloittelijan tasolla. Työn päätteeksi olen saanut itsevarmuutta konsultoida asiakkaita myös vaikeimmissa back-officeseen liittyvissä asioissa. Olen oppinut paljon enemmän myös integraatioiden sekä verkkokauppojen toiminnoista. En alussa kuvitellut myöskään edustavani yritystämme kaupallisen yhteistyön palaverissa tai olevani yhteyshenkilönä meidän suurimmille asiakkaillemme. Mainitsin viikolla kolme aloittavani uusien sivustojemme tarkastelun. Jouduin lopulta delegoimaan tämän eteenpäin kollegoilleni, koska sain kiireellisempiä projekteja hoitooni.

Kirjoitin toimeksiantajalle englanninkielisen tiivistelmän opinnäytetyöstäni. Tavoitteena oli antaa heille konkreettista dataa asiakaskonsulttien työstä sekä kehittämisen kohteista. Tein yhdeksän sivuisen tiivistelmän, jossa oli johdanto, taitojeni lähtötaso ennen opinnäytetyötä, sidosryhmät, viikkojen yhteenvedot sekä yhteenvedo koko työstä kehitysideoineen. Kuten työstä voi havaita, asiakaskonsultit ovat avain asiakasviestintään. Asiakaskonsultit edustavat yritystä ja heijastavat yrityksen arvoja asiakkaan suuntaan. Toiveeni on, että yritys painottaisi jatkossa enemmän asiakasrajapinnassa työskentelyn merkitystä. Asiakkaiden parissa työskenteleville on myös tärkeää saada yrityksen johdon täysi tuki tehtävien hoitamiseen asiakkaillemme.

Työn aikana painotin myös kriisiviestinnän tärkeyttä vikatilanteissa ja annoin tästä työkaluja työnantajalleni. Laadin Powerpoint esitelmän englanniksi kriisiviestintäsuunnittelun perusosista. Käytin tähän pohjana Kortesuon kriisiviestinnän pikaopasta (2016). Eryyisesti suunnitelmassa oli painopisteenä se, että viestintämme asiakkaidemme suuntaan on yhtenäistä sekä johdonmukaista.

Myös uuden työntekijän perehdytys- ja koulutusjaksoon olisi hyvä kiinnittää huomiota. Tämä oli yksi opinnäytetyön päätavoitteista. Oppimiskäyrän maksimoimiseksi olisi toteutettava asianmukainen koulutus- ja perehdytysohjelma. Tietenkin sisäverkossa on saatavilla materiaalia, mutta tämä materiaali ei ole mielestäni hyödyllistä ilman perusymmärrystä tuotteistamme. Rekrytoinnin aikana yritys lähettää rekrytoitavalle tehtäviä, jotka on suoritettava, jotta rekrytoinnissa pääsee seuraavaan vaiheeseen. Vastaavaa voitaisiin toteuttaa myös osana koulutusohjelmaa. Tämä luo puitteet erilaisista tehtävistä, jotka on suoritettava back-officessa ja kassajärjestelmässämme. Mitä enemmän tehtäviä on suoritettu, sitä monimutkaisempia niistä tulee. Näin uusi henkilöstö saisi kattavamman käsityksen tuotteidemme toiminnasta. Ehdotin, että tähän hyödynnettäisi meillä jo olemassa olevaa kassaohjelmiston regressiotestausta, jonka avulla käydään kattava testisykli läpi ennen kuin

kassaohjelmistoon julkaistaan päivityksiä. Uskon, että tätä olisi vaivatonta jatkojalostaa koulutuskäyttöön.

Tulevaisuutta ajatellen haluan saattaa käynnissä olevat projektit loppuun. Näistä on annettu asiakkaille lupaus ja myös oman urakehitykseni kannalta. Sain työn aikana ideoita myös jatkokehityshankkeille. Meillä on toimiva integraatio yhden suomalaisen taloushallintaohjelmiston kanssa, mutta integraation arkkitehtuuri on vanhentunutta ja kaipaisi uudistuksia. Tarkoitukseni on myös ottaa yhteyttä toiseen taloushallintaohjelmiston ylläpitäjään ja tehdä ensiselvitys mahdollisesta integraatiosta. Heillä on myös avoin API-rajapinta. Tämä kasvattaisi kilpailukykyämme sekä markkinaosuuttamme Suomessa. Henkilökohtaisella tasolla nämä hankkeet lisäävät projektinhallintataitojani ja kasvattavat taitojani ohjelmistoympäristössä. Tallinnasta käytetään lempinimeä Euroopan Silicon Valley. Tavoitteeni ei siis ole ryhtyä ohjelmistokehittäjäksi vaan ennemminkin henkilöksi, jolla on kykyä hallita kokonaisuuksia ohjelmistoympäristössä.

## 5 Lähteet

### Painetut

Alasentie, E. 2013. Askel edelle kiirettä ja kaaosta. Espoo; Lulu Elina Alasentie.

Ilvonen, T & Martikainen, S. 2022. Itseään isommaksi: Advisory Board strategisen johtamisen tukena. Helsinki: Kauppakamari.

Kallonen, T & Annemari, K. 2021. Jatkuva oppiminen - Työelämän tärkein taito. Helsinki: Kauppakamari.

Koivumäki, A & Korteso, K. 2019 Sata faktaa myynnistä. Alma-Talent

Korteso, K. Riko lasi hätätilanteessa: kriisiviestinnän pikaopas johtajalle. Helsinki: Kauppakamari.

Kuisma, J & Sauri, P. 2021. Etätö ja monipaikkaisuus Suomessa. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum.

Manka, M-L & Manka, M. Työhyvinvointi. 2016. Helsinki: Alma Talent.

Martela, F & Jarenko, K. 2017. Itseohjautuvuus. Miten organisoitua tulevaisuudessa? Helsinki: Alma Talent.

Meklin, S & Ojala, L. Ketterä oppiminen 2: strategiasta käytäntöön. 2021. Helsinki: Kauppakamari.

Moilanen, J, & Niinioja, M & Seppänen, M & Honkanen, M. 2018 API-Talous 101. Helsinki: Alma Talent.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. Helsinki: Kauppakamari.

Nestell, J. & Olson, D. 2017. Successful ERP Systems: A Guide for Businesses and Executives, Business Expert Press. ProQuest Ebook Central.

Parantainen, J. 2017 Hinnoittelu on helppoa ja hauskaa : 55 vinkkiä, joiden avulla nostat taksasi taivasiin. Alma Talent.

Yli-Pietilä, M & Tani, M. 2020 Vuorovaikutusmyynti: Digiajan ketterä myyntimenetelmä. Books on Demand.

Sähköiset

Eurokolikot. Suomen Pankki <https://www.suomenpankki.fi/fi/raha-ja-maksaminen/eurokolikot/>

Kirjanpitolaki 2 luku 10§, 1336/1997 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>

Men, L. 2014. Management Communcation Quarterly, Vol 28. Pp.264-284

## 6 Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät työpaikalla .....	11
Kuvio 2: Odotetun ja saadun asiakasarvon epäsuhdat (Moilanen, Niinioja, Seppänen, Honkanen 2018, 31) .....	17
Kuvio 3: Vuorovaikutusmyynnin ketterämyyntikehikko (Pietilä, Tani 2019) .....	22
Kuvio 4: Paineen ja suorituskyvyn välinen yhtälö (Manka & Manka 2016) .....	31