



Karelia-ammattikorkeakoulu  
Tradenomi, tietojenkäsittely (AMK)

# Tuotepäällikkö tuoteperheen johtajana

Tuuli Martikainen

Opinnäytetyö, lokakuu 2022

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Lokakuu 2022**  
**Tietojenkäsittelyn koulutus**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
+358 13 260 600 (vaihde)

**Tekijä(t)**

Tuuli Martikainen

**Nimeke**

Tuotepäällikkö tuoteperheen johtajana

**Tiivistelmä**

Opinnäytetyössä seurataan kirjoittajan ammatillista kehittymistä, omassa työssään, ohjelmistokehityksen tuotepäällikön roolissa. Kirjoittaja kirjoittaa päiväkirjaa 13 viikon ajan kuvaten omaa työskentelyään organisaatiossa. Päiväkirjajakson aikana seurataan tuotepäällikön osaamisen kehittymistä ulkoisten ja sisäisten sidosryhmien toimintamallien kehittämisessä sekä markkinoilta saatavan tiedon käsittelyssä ja määrittelyssä.

Tuotepäällikön työtehtävän teoreettinen perusta muodostuu ketterien menetelmien viitekehuksesta sekä palvelumuotoilusta. Tässä opinnäytetyössä tuotepäällikkö vastaa tuoteperheestä, joka koostuu erilaisista ohjelmistotuotteista. Tuotepäällikkö vetää tiimiä, joka koostuu tuoteomistajista. Raportin alkuanalyysissä esitellään tuotepäällikön työtehtävät ja linkitetään ne teoreettiseen viitekehykseen. Alkuanalyysissä esitellään myös tuotepäällikön sidosryhmät sekä relevantit toimintamallit.

Toisena osana raportissa on seurantajakson päiväkirja. Päiväkirja koostuu päivä- ja viikkokohtaisista raporteista. Päiväraporteissa kirjoittaja tarkastelee päivittäisten tavoitteiden toteutumista. Viikkoraporteissa käydään läpi viikon aikana tapahtunutta oppimista ja osaamisen kehittymistä suhteessa seurattaviin osa-alueisiin.

Pohdintaosiossa tarkastellaan seurantajakson aikana tapahtunutta kehittymistä. Kirjoittaja havaitsee saavuttaneensa ennen päiväkirjajaksoa asettamansa tavoitteet hankkia kokemusta tuotekehityksen ja tuotesuunnittelun prosessien kehittämiseen, oppia kehittämään toimintamalleja sidosryhmätyöskentelyssä, kehittyä ominaisuuksien määrittelyssä sekä kehittyä pidemmän aikavälin suunnittelussa ja projektien loppuun saattamisessa. Näin ollen hän kokee kehittyneensä kokeneen asiantuntijan tasolle omassa työtehtävässään.

**Kieli**  
suomi

Sivuja 85

**Asiasanat**

tuotepäällikkö, tuoteomistaja, tiekartta, tuotesuunnittelu



**THESIS**  
**October 2022**  
**Degree Programme in Business Information Technology**

Tikkarinne 9  
80200 JOENSUU  
FINLAND  
+ 358 13 260 600 (switchboard)

Author (s)  
Tuuli Martikainen

Title  
Product Manager as the Head of a Product Family

**Abstract**

The thesis follows the author's professional growth as product manager in a software company. The author writes a diary for 13 weeks describing her work in the organization. The diary period follows the professional growth of the product manager in developing operational models for internal and external stakeholders and in processing and defining data from the market.

The theoretical basis for the product manager's job duties comes from agile methods and service design. The writer of this thesis is responsible for a product family which consists of different software products. She leads a team which consists of product owners. The product manager's job duties are presented and linked to the theoretical framework in the starting analysis of the report. The starting analysis also presents the stakeholders and relevant operational models involved in the product manager's job.

The second part of the report is the diary. The diary consists of daily and weekly reports. In the daily reports the writer observes how daily goals are met. The events and learnings of the week are summarized and reflected upon in the weekly reports.

The discussion part of the thesis examines the professional growth which has occurred during the observation period. The writer acknowledges having achieved the goals she set for herself prior to the diary period, which were: receive experience from developing processes for product design and development, learn to develop operational models for stakeholder work, improve in defining features and improve in long term planning and concluding projects. Therefore, she feels that she has reached the level of an experienced specialist in her work.

Language  
Finnish

Pages 85

Keywords  
product manager, product owner, roadmap, product management

# Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Alkuanalyysi .....	6
2.1	Tuotepäällikkö vastaa tuoteperheestä .....	6
2.2	Tuoteomistajan tehtävät .....	7
2.3	Työlistan muodostus ja priorisointi .....	8
2.4	Tiekartan muodostus ja kommunikointi .....	9
2.5	Asiakkaiden vaatimuksista ominaisuudeksi järjestelmään .....	10
2.6	Työssä tarvittavat taidot .....	12
2.7	Kehittymisen arviointi .....	13
2.8	Sidosryhmien kanssa työskentely .....	14
2.8.1	Ulkoiset sidosryhmät ja vuorovaikutus .....	14
2.8.2	Sisäiset sidosryhmät ja vuorovaikutus .....	15
3	Päiväkirja .....	19
3.1	Viikko 1 (16.5. – 20.5.2022) .....	19
3.2	Viikko 2 (23.5. – 27.5.2022) .....	23
3.3	Viikko 3 (30.5 – 3.6.2022) .....	28
3.4	Viikko 4 (6.6. – 10.6.2022) .....	33
3.5	Viikko 5 (13.6. – 17.6.2022) .....	37
3.6	Viikko 6 (20.6. – 24.6.2022) .....	42
3.7	Viikko 7 (27.6. – 1.7.2022) .....	46
3.8	Viikko 8 (4.7. – 8.7.2022) .....	50
3.9	Viikko 9 (8.8. – 12.8.2022) .....	54
3.10	Viikko 10 (15.8. – 19.8.2022) .....	58
3.11	Viikko 11 (22.8. – 26.8.2022) .....	63
3.12	Viikko 12 (29.8. – 2.9.2022) .....	68
3.13	Viikko 13 (5.9. – 9.9.2022) .....	72
4	Pohdinta .....	77
4.1	Kehitys tarkastelujakson aikana .....	77
4.1.1	Sisäiset prosessit ja sidosryhmätyöskentely .....	78
4.1.2	Toimintamallien kehitys ulkoisten sidosryhmien kanssa .....	79
4.1.3	Ominaisuuksien määrittely .....	81
4.1.4	Pidemmän aikavälin suunnitelmat ja projektien loppuun saattaminen 82	
4.2	Ratkaisumallit / menetelmät töihin .....	83
4.3	Jatkokehitysajatukset oman työskentelyn parantamiseksi .....	84
	Lähteet .....	85

# 1 Johdanto

Työskentelen tuotepäällikkönä ohjelmistoyrityksessä, jossa tehtävänäni on toteuttaa yrityksen strategiaa luomalla tuotteita, jotka vastaavat markkinoiden tarpeita. Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössäni tavoitteenani on tarkastella työtehtävääni teoreettisen viitekehyksen avulla sekä peilata kehittymistäni teorian tarjoamiin oppeihin.

Opinnäytetyön ensimmäisessä osassa käsitellään oleellinen tietoperusta, joka tuotepäällikön työtehtävälle on löydettävissä pitkälti ketterien menetelmien viitekehystä. Tuotepäällikkö vastaa tuoteperheestä, joka koostuu monista tuotteista. Ketteristä menetelmistä yrityksessämme on käytössä Scrum-viitekehys. Teoriassa käsitellään tuoteomistajan työtehtäviä ohjelmistotiimissä. Tämän lisäksi tuoteominaisuuksien määrittelyprosessille haetaan lähestymistapaa palvelumuotoilun teoriasta.

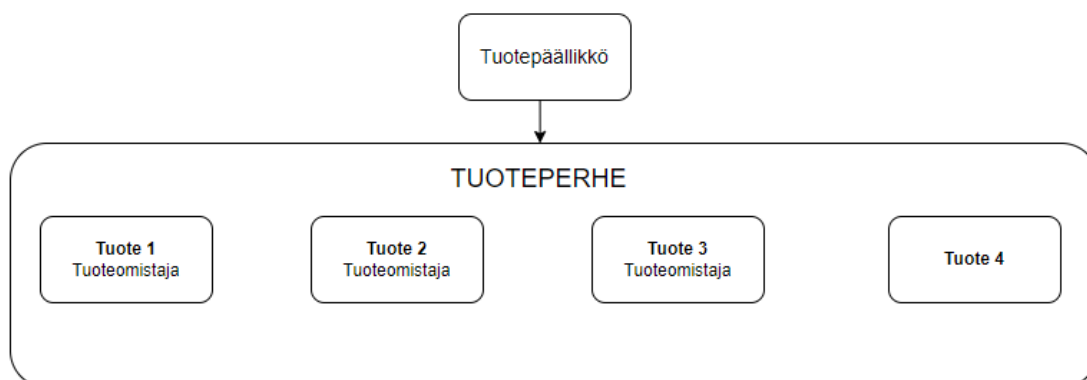
Toisessa osassa käsitellään tarkastelujakson raportointia. Päiväkirjan raportointijakso on 13 viikon mittainen. Aloituspäivä on viikko 20 (16.5.2022) ja loppupäivä viikko 36 (9.9.2022). Lopuksi tiivistetään yhteen seurantajakson aikana tapahtunutta oppimista ja kehittymistä työtehtävissä.

Päiväkirjatyöskentelyssä seurattavat teemat liittyvät tuotepäällikön sekä tuoteomistajan tehtävistä erityisesti markkinoilta tulevan tiedon sekä vaatimusten käsittelyyn, priorisointiin ja määrittelyyn. Tämän lisäksi tarkastellaan kehittymistä sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien prosessien ja toimintamallien kehittämisessä. Tavoitteena minulla on kehittyä päiväkirjajakson aikana työssäni kokeneeksi asiantuntijaksi.

## 2 Alkuanalyysi

### 2.1 Tuotepäällikkö vastaa tuoteperheestä

Yrityksemme toimittaa pilvipohjaisia ohjelmistoja hankintaprosessin, sopimusten ja toimittajien hallintaan. Kehitämme omaa tuoteperhettä, johon kuuluvat tuotteet kytkeytyvät toisiinsa ja liittyvät olennaisesti hankintojen sekä sopimusten hallintaan. Tuotepäällikkönä minun vastuullani on tuoteperheen kehittäminen. Kuvassa 1. on pelkistetty kuvaus tuoteperheestämme. Jokaisella tuotteella on kehitystiimi, joka vastaa tuotteen kehityksestä. Jokaisessa tiimissä työskentelee tuoteomistaja, joka vastaa tuotteesta ja sen suunnittelusta. Minun tehtävänäni on ohjata tuoteomistajien työtä. Kaikille tuoteportfolion tuotteille ei löydy omaa tuoteomistajaa, joten toimin itse myös yhden tuotteen tuoteomistajana.



Kuva 1. Tuotepäällikkö vastaa tuoteperheen suunnittelusta

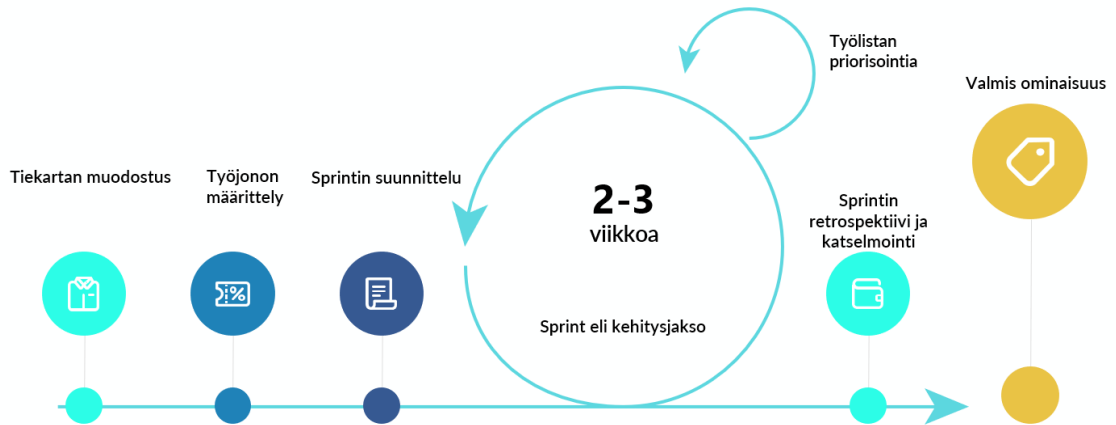
Suunniteltavien tuotteiden on tarkoitus tuoda asiakkaalle arvoa heidän jokapäiväisessä työssään. Erilaisten asiakkaiden ja heidän tarpeidensa ymmärtäminen helpottaa tunnistamaan arvon muodostumisen asiakkaalle. Asiakkaalla on aina odotuksia liittyen myytyihin tuotteisiin tai palveluihin. Jos tuote tai palvelu vastaa asiakkaan odotuksiin, tuotteen arvo realisoituu. Esimerkiksi, mikäli asiakas ostaa ohjelmiston, jossa on suuri määrä toimintoja, mutta ei käytä toimintoja, ei yrityksen arvolupaus realisoidu missään vaiheessa. (Girvan & Paul 2017, 105.)

Palvelun laatua voidaan tarkastella palvelun kuiluanalyysimallin kautta, jossa tarkastellaan, miksi asiakkaan kokema laatu ei vastaa sitä, mitä tämä on odottanut. Malli koostuu viidestä eri kuilusta, josta ensimmäinen lähtee johdon puutteellisesta ymmärryksestä, joka toisessa kuilussa aiheuttaa sen, että palvelun laatua ei osata määritellä oikein. Kolmannessa kuilussa palvelun toimitus ei vastaa odotettua, ja neljäs kuilu syntyy taas markkinointiviestinnän antamista lupauksista, jotka eivät toteudu sellaisina kuin annettu palvelun toteutuessa. Kaikki nämä lopulta johtavat viidennen kuilun syntymiseen, jossa asiakkaan odottama palvelu ei vastaa koettua palvelua. Tällä on merkitystä sille, miten asiakas kokee palvelun laadun. (Parasuraman, Zeithaml & Berry 1985.)

Parantaisen (2013, 20) mukaan tuotepäällikön tehtävät jakautuvat ylä- ja alavirran tehtäviin. Ylävirran tehtävät tähtäävät tuotteen valmistumiseen ja näin ollen liittyvät tuotteen ja tuotekehityksen suunnitteluun. Alavirran tehtävät sen sijaan tähtäävät tuotteen myymiseen. (Parantainen 2013, 20.) Tässä opinnäytetyössä keskityn erityisesti omassa työssäni esiintyviin ylävirran tehtäviin kuten markkinoiden tiedustelutoimintaan sekä itse tuoteperheen suunnitteluun.

## **2.2 Tuoteomistajan tehtävät**

Yrityksessämme toteutetaan ohjelmistokehitystä ketterän kehityksen Scrum-viitekehityksen mukaisesti. Scrum-tiimi koostuu yhdestä tuoteomistajasta, yhdestä Scrum masterista ja kehittäjistä. Tiimit ovat yleensä suhteellisen pieniä eikä niissä ole hierarkiaa. Scrumissa ohjelmistokehitystä tehdään muutaman viikon mittaisissa sprintsissä eli kehitysjaksoissa. Sprintit suunnitellaan suunnittelupalaverissa, jota vetää tuoteomistaja. Sprintin päätteeksi pidetään sprintin retrospektiivi sekä sprintin katselmointi. Sprintin retrospektiivissä käydään läpi missä onnistuttiin ja missä epäonnistuttiin sprintin aikana. Sprintin katselmoinnissa esitellään sprintin aikaansaannokset. (Schwaber & Sutherland 2020.) Kuvassa 2. on kuvattu tuotekehityksen prosessi tiekartan muodostuksesta valmiiksi ominaisuudeksi meidän organisaatiossamme.



Kuva 2. Tuotekehityksen prosessi

Tuoteomistaja edustaa tuotetiimissä sitä osapuolta, joka hyötyy tuotteesta. Tuoteomistaja on vastuussa tuotteen arvon maksimoinnista. Arvo tuotteelle syntyy tuotetiimin tuotekehityksen tuloksena. Tuoteomistajan tehtävänä on koota, priorisoida ja aikatauluttaa tuotteen työlista. (Schwaber & Sutherland 2020.)

Työlista koostuu markkinoilta ja asiakkailta tulevista pyynnöistä ja tuoteomistaja on vastuussa sen tehokkaasta johtamisesta. Tuoteomistajan tehtäviin kuuluvat Scrumin mukaan (Schwaber & Sutherland 2020):

- tuotteen tavoitteen kehittäminen ja kommunikointi sidosryhmille
- työlistan luominen ja selkeä kommunikointi sidosryhmille
- työlistan järjestäminen
- työlistan läpinäkyvyyden ja ymmärrettävyyden varmistaminen (Schwaber & Sutherland 2020).

### 2.3 Työlistan muodostus ja priorisointi

Scrumin mukaan (Schwaber & Sutherland 2020) tuoteomistaja vie sidosryhmien tarpeet tuotteen työlistalle ja edustaa näin heidän tarpeitaan. Mikäli jokin sidosryhmä haluaa muuttaa työlistan prioriteetteja, sen tulee tehdä tuoteomistaja vakuuttuneeksi muutoksen tarpeellisuudesta (Schwaber & Sutherland 2020).

Tuoteomistajan tulee käsitellä kaikki myynniltä, tuesta, ja asiantuntijoilta tulevat pyynnöt ja arvioida vastaavatko ne tuotteen visiota, sopiiko pyydetty ominaisuus

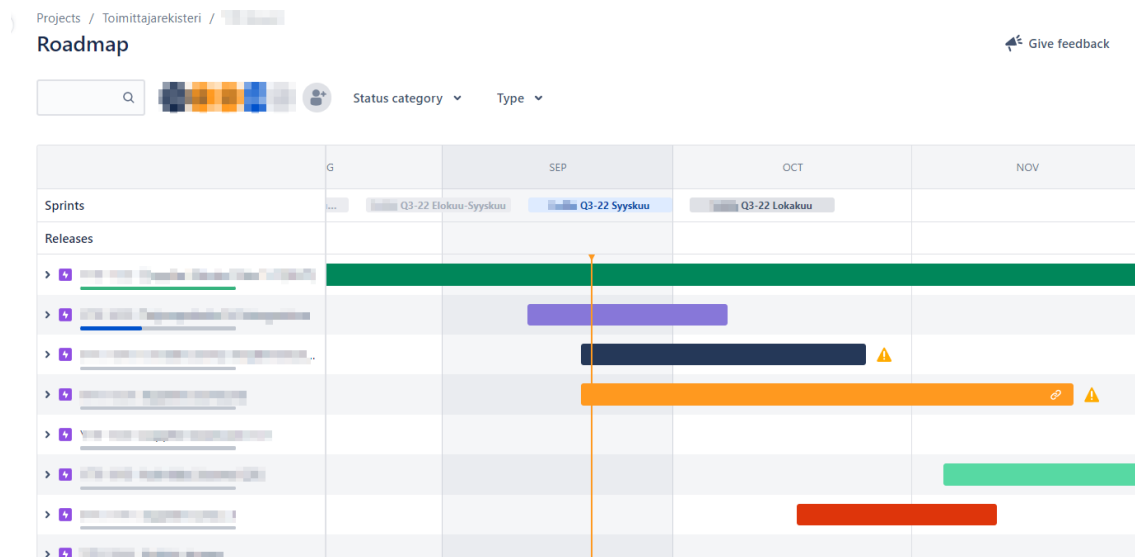
tuotestrategiaamme, onko se linjassa järjestelmän muun toiminnallisuuden ja loogiikan kanssa sekä onko se kannattava toteuttaa. Kaikki nämä pyynnöt ja vaatimukset kirjataan JIRAan, jota käytämme tuotekehityksen ohjauksen työkaluna.

Tähän työlistan muodostamiseen ja prioristointiin oleellisena osana liittyy yhteistyö myynnin kanssa uusiin tarjouspyyntöihin osallistumisessa. Työlistalle voi tulla suuri määrä uusia asioita voitettujen tarjouspyyntöjen kautta. Uutta myyntiä yrityksellemme tehdään pääasiassa osallistumalla asiakkaidemme tarjouspyyntöihin, joissa haetaan tuoteportfolioomme kohdistuvia järjestelmiä.

Tarjousmateriaalin valmistelussa vastaan siitä, että tarjoamamme tuote on sellainen, jonka pystymme toimittamaan asiakkaalle. Toisinaan tämä tarkoittaa sitä, että tuotteesta löytyvät jo vaadittavat toiminnallisuudet. Toisinaan tulee arvioida, onko tarjouspyynnössä vaadittu ominaisuuksia, joita järjestelmästä ei vielä löydy. Tällöin tuotepäällikön tulee arvioida yhdessä tuoteomistajien tiimin kanssa, ovatko vaadittavat ominaisuudet sellaisia, että niitä on järkevä toteuttaa meidän tuoteperheeseemme sekä onko meillä tarvittavat resurssit toiminnallisuuksien kehittämiseen.

## **2.4 Tiekartan muodostus ja kommunikointi**

Scrumin (Schwaber & Sutherland 2020) mukaan, jotta tuoteomistaja voi menestyä tehtävässään, koko organisaation tulee kunnioittaa hänen päätöstään. Päätökset tulee kommunikoida sidosryhmille, ja tämä tapahtuu helpoiten muodostamalla priorisoidusta työlistasta tiekartta. Työlistalle valitut asiat priorisoidaan ja aikataulutetaan. Näistä syntyy tuotekehitykselle niin sanottu tiekartta, josta koostetaan kehitysjaksojen eli sprinttien sisältö. Sisältö määräytyy tiekartassa olevien asioiden sekä pienempien asiakasvaatimusten kokonaisuudesta. Tuotepäällikkönä luon tiekartat yhdessä tiimiläisteni kanssa. Kuvassa 3. esimerkki JIRAssa ylläpitämistämme tuotekohtaisista tiekartoista, josta on piilotettu liikesalaiset tiedot.



Kuva 3. Esimerkki tuoteperheen yhden tuotteen tiekartasta.

Päiväkirjatyöskentelyn alkaessa olemme ottaneet käyttöön uuden mallin, jossa tuotekehitys, johto ja myynti pitävät yhdessä tiekarttapalaverin kerran kuussa ja operatiivisen palaverin joka toinen viikko. Tiekarttapalaverissa tuoteomistajat esittelevät tuotepäällikön johdolla tuotteidensa tiekartat kaupallisille tiimeille ja tiekartoista ja niillä olevista asioista käydään keskustelua. Tämä on myös palaveri, johon myynti voi tuoda pyyntöjä uusista toiminnallisuuksista. Operatiivisessa palaverissa eli statuspalaverissa jokainen tuoteomistaja käy läpi, mitä oma tiimi on tehnyt viimeisen kahden viikon aikana, ja mitkä ovat suunnitelmat tuleville kahdelle viikolle. Tämän lisäksi käydään läpi tiimien mahdolliset ongelmat, tulevat asennukset sekä asennusten sisältö.

## 2.5 Asiakkaiden vaatimuksista ominaisuudeksi järjestelmään

Kun tiekartta on koostettu, jokaisen tiekartalla olevan isomman kokonaisuuden sisältö tulee määritellä. Ominaisuudet, jotka kuuluvat puhtaasti yhteen tuotteeseen jokainen tuoteomistaja määrittelee itse. Mikäli vaatimukset ovat laajempia ja liittyvät useampaan tuotteeseen, teemme ominaisuuksien määrittelyä tiiminä.

Mikäli toiminnallisuus on asiakaskohtainen, tuotepäällikön tehtävä on asiakkaan kanssa määritellä ominaisuuden toiminnallisuus. Määrittelyssä ominaisuudet

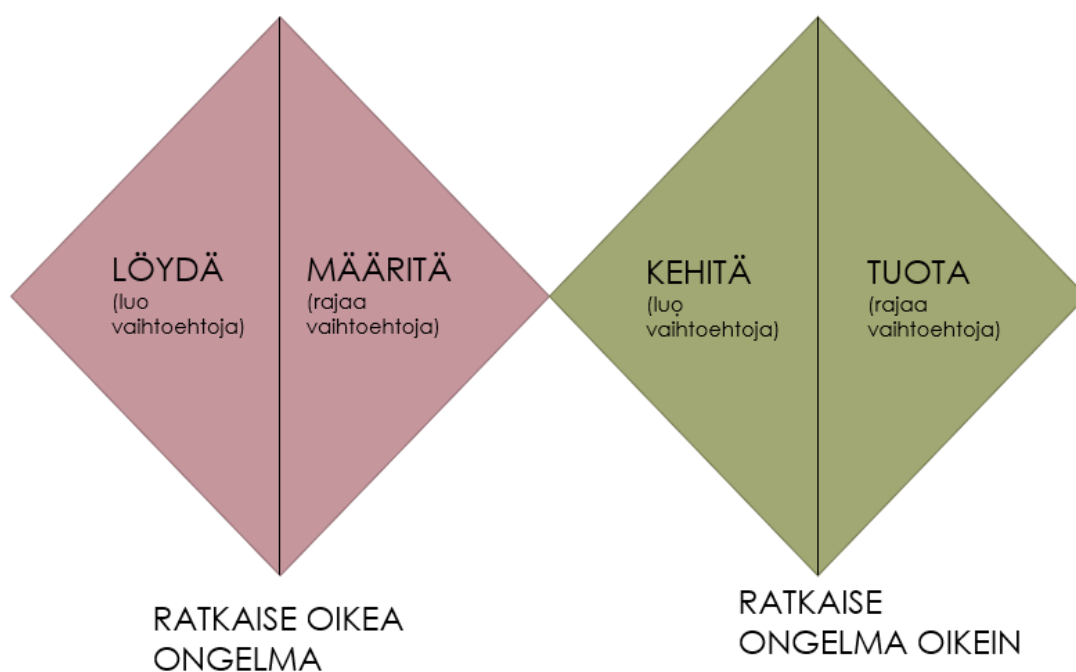
pyritään kuvaamaan käyttäjätarinoiksi. Tekniikoita, joilla analysoidaan asiakkaiden tarvetta ja heidän arvo-odotuksiaan, ovat esimerkiksi käyttäjätarinat, käyttötapaukset sekä erilaisten persoonien käyttö (Girvan & Paul 2017, 105).

Esiselvitys vaiheessa kerätään asiakkailta vaatimuksia ja tarpeita, joihin he tarvitsevat järjestelmää. Esiselvitysvaiheessa voidaan käyttää muotoiluajattelun perusperiaatteita.

Kuvassa 4. esiteltävässä palvelumuotoilun timantissa on neljä eri vaihetta, joiden avulla asiakkaan tarpeista saadaan määriteltyä järjestelmään tehtävä kehitys. Palvelumuotoilun timantin vaiheet ovat seuraavat:

1. Löydä-vaiheessa selvitetään, mitä käyttäjät tekevät, mihin he ovat tyytyväisiä ja mihin kaipaavat muutosta.
2. Määritä-vaiheessa analysoidaan kerättyä tietoa. Kun ongelmat saadaan selville, niitä tutkitaan tarkemmin ja päätetään mihin niistä lähdetään hakemaan ratkaisua.
3. Kehitä-vaiheessa ongelmaan ideoidaan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Niiden toteuttamiskelpoisuutta ei vielä mietitä.
4. Tuota-vaiheessa pyritään rajaamaan ne ratkaisuvaihtoehdot valituiksi, jotka vastaavat tavoitteisiin ja ratkaisevat asiakkaan ongelman.

(Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 43-46).



Kuva 4. Palvelumuotoilun timantti (Mukailtu lähteestä Koivisto ym. 2019, 43).

Kun ominaisuudet ovat valmistuneet, tekee tuoteomistaja hyväksymistestauksen ja hyväksyy ominaisuudet julkaistavaksi tuotantoon. Tuoteomistajan tehtävänä on myös tiedottaa uusista ominaisuuksista organisaation sidosryhmiä.

## 2.6 Työssä tarvittavat taidot

Tuotekehityksen suuntaviivojen suunnittelussa tuotepäälliköllä on hyvä olla sekä teknistä että liiketoiminnallista osaamista. Liiketoiminnallisen osaamisen vaatimukset liittyvät siihen, että tuotepäällikön tulee ymmärtää asiakkaita, markkinoita sekä yrityksen kasvun vaatimuksia sekä tavoitteita. Tämän lisäksi tuotepäällikön työssä on myös hyötyä tietoteknisestä osaamisesta, jotta ymmärtää mitä järjestelmien kehitys ja ylläpito vaativat.

Tuotepäällikön tulee ymmärtää ketteriin menetelmiin perustuvat tuotekehitys. Ketteristä menetelmistä meillä on käytössä Scrum-viitekehitys, joten tämän tunteminen on oleellista. Scrumissa tuoteomistaja on oleellinen osa tuotekehitystiimiä ja hänellä on omat tehtävänsä (Schwaber & Sutherland 2020), joita käsiteltiin aiemmissa luvuissa.

Sverrisdottir, Ingason ja Jonasson (2014, 263) listaavat artikkelissaan seuraavia tuoteomistajalta vaadittavia ominaisuuksia:

- hyvät suunnittelu- ja kommunikointitaidot
- pystyy luomaan yhteisymmärryksen myyntipäällikön ja kehitystiimin välille
- osaa helposti ilmaista itseään suullisesti ja kirjallisesti
- pystyy luomaan ja esittelemään kokonaisuuksia
- tietää prosessit ja liiketoimintakäytännöt
- omaa hyvät analysointi taidot sekä kyvyn suodattaa tietoa (Sverrisdottir ym. 2014, 263.)

## 2.7 Kehittymisen arviointi

Nykyisessä tuotepäällikön työssäni koen olevani taitava suoriutuja. Minulla on syvä ymmärrys työtehtävistä ja suoriutuminen on työtehtävien vaatimusten tasolla. Tämän opinnäytetyöprosessin aikana tavoitteenani on saavuttaa kokeneen asiantuntijan taso tuotepäällikön työtehtävässä. Kokeneena asiantuntijana kykenen kehittämään tuotepäällikön sekä tuoteomistajan toimintamalleja sekä pystyn ohjaamaan ja opastamaan muiden toimintaa. Tässä luvussa käyn läpi, missä osa-alueissa minulla on kehitettävää, jotta saavutan kokeneen asiantuntijan tason työtehtävässäni.

Suurin vahvuuteni tuotepäällikön tehtävässäni toimimiseen on hyvä tuntemukseni yrityksemme tuoteperheestä. Olen työskennellyt yrityksessä yhdeksän vuotta ja tehnyt paljon töitä asiakasrajapinnassa, jolloin asiakkaiden käyttötapa- ja tarpeet ovat tulleet minulle tutuiksi. Tunnen asiakkaan sekä yrityksemme prosessit, sekä osaan noudattaa näitä prosesseja. Tuotekehityksen sekä tuotesuunnittelujen prosessien kehittämisestä kaipaankin kuitenkin vielä lisää kokemusta, jotta voin kehittää niitä.

Minulla on hyvät kommunikointitaidot sekä osaan ilmaista itseäni suullisesti ja kirjallisesti, kuten tuotepäällikön ominaisuuksiin kuuluu. Koen, että minulla on itsevarmuutta esiintyä asiakasrajapinnan tilanteissa asiantuntevasti, kun minulla on esitettävästä asiasta tarpeeksi tietoa. Usein kuitenkin koen hyvin teknisiä asioita esitellessäni edelleen epävarmuutta ja nämä asiat kaipaavatkin enemmän perehtymistä ennen kuin voin esittää asiani. Kuitenkin tuotepäällikön tehtävässä ei vaadita teknistä erityisosaamista, perusasioiden tuntemus riittää. Koen, että minulla on teknistä ymmärrystä riittävästi, jotta voin toimia tuotetiimien kanssa yhteistyössä sekä asiakasrajapinnassa.

Haluaisin oppia kehittämään toimintamalleja sidosryhmätyöskentelyssä niin, että sekä ulkoisista että sisäisistä sidosryhmistä saataisiin mahdollisimman suuri hyöty tuotteen kehitystä ajatellen irti. Lisäksi myös itse tuotesuunnittelun näkökulmasta osaisimme viestiä tavoitteistamme ja päätöksistämme mahdollisimman selkeästi, jotta sekä asiakkaan että sisäisten sidosryhmien odotukset täyttyisivät.

Vaikka koen ymmärtäväni asiakkaan tarpeen ja prosessin, silti määrittelyssä on minulla opittavaa. Haluan kehittyä ominaisuuksien määrittelyssä ja asiakkaan ymmärtämisessä, jotta osaan määritellä toiminnallisuuden, joka ratkaisee asiakkaan ongelman sekä on käytettävyydeltään hyvä ja toimiva. Lisäksi haluan osata selittää ongelman ratkaisun asiakkaalle niin, että hän ymmärtää mitä on saamassa.

Asiakkaan kanssa käytävään keskusteluun ja määrittelytyöhön on teoriasta löydettävissä erilaisia työkaluja, kuten esimerkiksi palvelumuotoilussa käytettävä Googlen työntekijöiden kehittämä Design Sprint (Gusatinsky 2022), johon haluan tutustua. Asiakaskommunikoinnissa koen myös, että minulla on kehitettävää siinä, kuinka tuotteiden hyödyt kommunikoidaan asiakkaalle sekä muille sidosryhmille. Tuotepäällikön työssä omia ajatuksia ja ideoita tulee koko ajan myydä sekä ulkoisesti että sisäisesti. Tuotepäällikön työ onkin usein pelkkää viestintää (Parantainen 2013,18).

Parantaisen (2013, 16) mukaan tuotepäällikön tulisi keskittyä yksityiskohtien sijaan kokonaisuuksien hallintaan ja strategioiden luontiin. Käytännön työtä on tähän mennessä työtehtävässäni ollut niin paljon, että olen jäänyt kiinni yksittäisten ominaisuuksien määrittelyyn ja muihin yksityiskohtiin. Koen että minun tulisi keskittyä enemmän määrittelyssä kokonaisuuden katsomiseen, suurempien kokonaisuuden kehittämiseen sekä pidemmän aikavälin suunnitelmien luomiseen. Koenkin, että minulla on kehitettävää juuri pidemmän aikavälin suunnitelmien ja projektien loppuun viennissä. Saatan aloittaa suunnitelmia tai projekteja, mutta ne unohtuvat ja jäävät puolitiehen.

## **2.8 Sidosryhmien kanssa työskentely**

### **2.8.1 Ulkoiset sidosryhmät ja vuorovaikutus**

Tuotepäällikön työssä suurin ulkoinen sidosryhmä, jonka kanssa työskentelen ovat asiakkaat. Pääasiallisesti asiakkaitamme ovat julkishallinnon toimijat,

esimerkiksi kaupungit, kunnat, valtion virastot, valtion rahoittamat muut laitokset. Pieni osa asiakkaistamme on yksityisiä yrityksiä. Tämän lisäksi asiakkaiden muut toimittajat ovat myös ulkoinen sidosryhmä, jonka kanssa tehdään usein töitä erityisesti integraatioita rakennettaessa ja määriteltäessä.

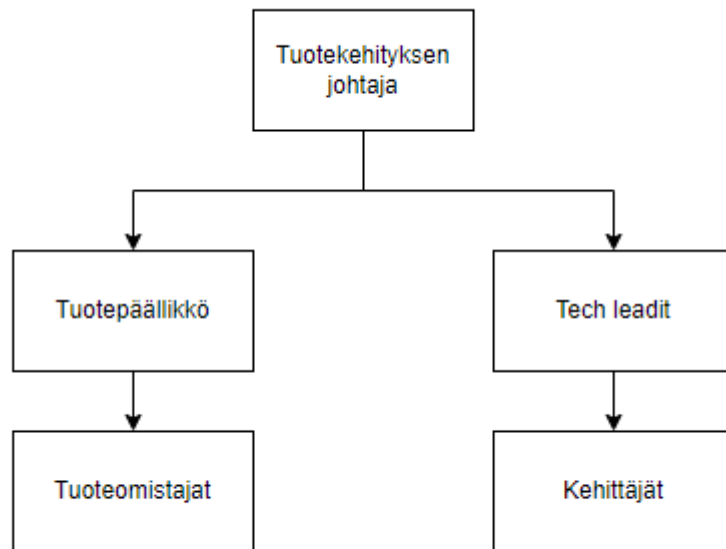
Olen tekemisissä asiakkaiden kanssa erilaisissa palavereissa. Tuotepäällikön yhtenä tehtävänä on toimia myynnin tukena, joten olen myös myyjien mukana potentiaalisissa myyntitilanteissa, joissa myyjä kaipaa teknisempää asiantuntevasta tuotteesta.

Asiakaspalaverit, joihin minä osallistun ovat vaatimusmäärittelyiden läpikäyntiä ja uusien ominaisuuksien esiselvityksiä tai määrittelypalavereita. Tämän lisäksi pidän ajoittain asiakkaille myös uusien ominaisuuksien esittelytilaisuuksia tai tulevien kehityssuuntien esittelyitä.

Toimimme valtion puitesopimustoimittajana, jolloin meillä on tiettyjä velvoitteita kehittää järjestelmää sopimuksen mukaisesti. Puitesopimusomistajan toiveet ja intressit ovat olennaisia tuotekehityksemme kannalta. Heitä meidän tulee kuunnella ja toteuttaa heidän toiveitaan. Puitesopimukseen kuuluu myös, että vedämme puitesopimusomistajan asiakkaille tuoteperheemme kehitystä koskevaa kehitysryhmää. Ensimmäinen kokoontuminen kyseisellä ryhmällä osuu päiväkirjajaksoni ajalle. Tästä kehitysryhmästä haemme ajatuksia relevanteille kehitysideoille.

### **2.8.2 Sisäiset sidosryhmät ja vuorovaikutus**

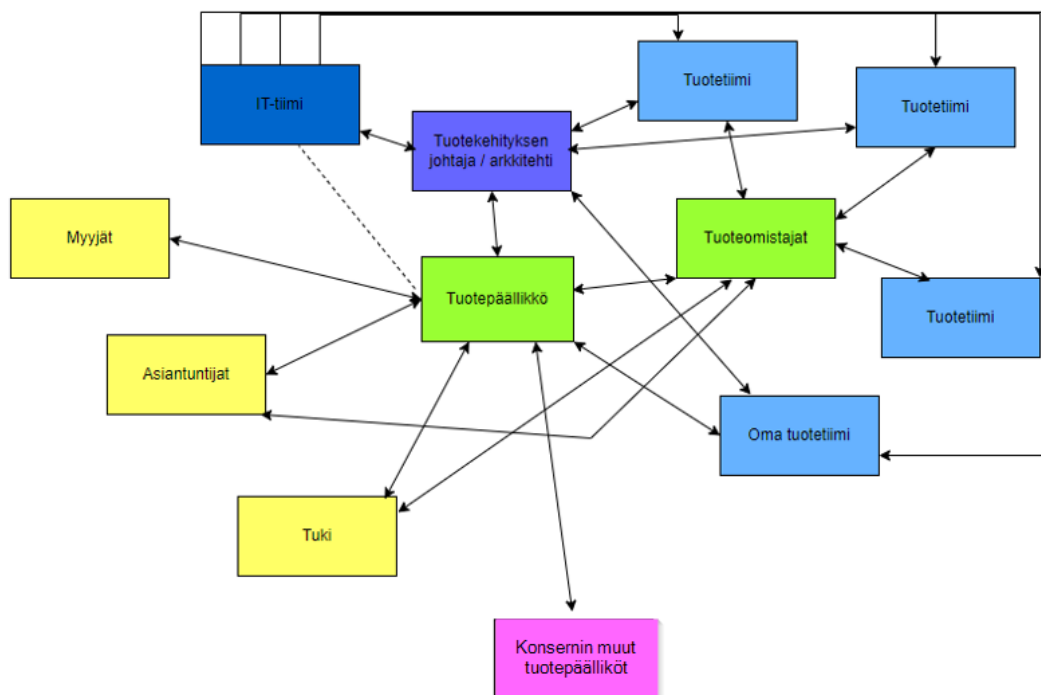
Tuotepäällikkönä työskentelen osana tuotekehitystä. Tuotekehitys muodostuu osista, jotka ovat kuvattu kuvassa 5. Tuotekehityksen johtaja vetää tuotekehitystä. Minä toimin hänen alaisuudessaan ja vastaan tuotteiden suunnittelusta. Minun alaisuudessani toimivat jokaisen tuotteen tuoteomistajat. Tuotekehityksen johtajalle vastaavat jokaisen tiimin tech leadit. He vastaavat oman tuotteen teknisestä toteutuksesta.



Kuva 5. Tuotekehityksen organisaatiorakenne.

Työni tuotepäällikkönä vaikuttaa moneen sisäiseen sidosryhmään. Näitä ryhmiä ovat tuoteomistajat, tuotetiimit, tech leadit, kehittäjät, IT-tiimi ja konsernin muiden yritysten tuotepäälliköt. Tämän lisäksi työni vaikuttaa myös kaupallisiin tiimeihin, joita ovat asiakastuki, myyntitiimi sekä asiantuntijat. Eniten työssäni teen töitä muiden tuoteomistajien, tech leadien, myyntitiimin sekä asiantuntijatiimin kanssa.

Sisäiset sidosryhmät ja niiden suhteet on esitelty kuvassa 6. Tuotekehityksen johtaja on esimieheni, mutta samalla myös toimii työparinani tuoteperheen arkitekhdin roolissa koko tuoteperheen kehitystä mietittäessä. Minä vastaan tuotteen suunnittelusta ja tuotekehityksen johtaja sen teknisestä toteutuksesta.



Kuva 6. Tuotepäällikön sisäiset sidosryhmät.

Jokaisella tuoteportfolioon kuuluvalla tuotteella on oma tuoteomistajansa. Tuotepäällikkönä minä toimin tuoteomistajien tiimin esimiehenä. Tuoteomistajien tiimiin kuuluu neljä tuoteomistajaa ja yksi tekninen projektipäällikkö. Jokainen tuoteomistaja toimii oman tuotteen omistajana ja vastaa tuotteensa työstä. Tekninen projektipäällikkö vastaa tuotteidemme integraatioprojekteista asiakkaidemme järjestelmiin.

Tuoteomistajien tiimin kanssa pidämme viikkopalaverin, jonka lisäksi pidän jokaisen tuoteomistajan kanssa oman viikkopalaverin. Tuoteomistajien viikkopalaverissa käsitellään viikoittain eri aiheita. Usein nämä ovat joko toimintatapoihin liittyvää kehitystä tai yhteisiin ominaisuuksiin liittyvää suunnittelua.

Toiseksi tärkeimpänä sisäisenä sidosryhmänä on oman tuotteeni kehitystiimi, jossa on itseni lisäksi tech lead ja yksi kehittäjä. Tiimin kanssa pidän joka viikko viikkopalaverin, jossa käymme läpi tulevaa ja meneillään olevaa kehitystä. Tämän lisäksi vedän sprintin suunnittelu ja katselmointi tilaisuudet. Tällä hetkellä en ehdi osallistua Scrumin mukaisiin päivittäisiin palavereihin.

Myyntipäälliköt ovat pääsääntöisesti vastuussa uuden kaupan syntymisestä. He ovat jatkuvassa yhteydessä asiakkaiden kanssa ja tuovat asiakaskentältä tietoa markkinoiden tarpeista tuotekehitykselle. Myyntipäälliköiltä saadaan tärkeää tietoa siitä, mitä käyttäjät tekevät, mihin he ovat tyytyväisiä ja mihin kaipaavat muutosta.

Käytännön tasolla myyntipäälliköt ovat tuotepäällikön näkökulmasta hankalin sisäinen sidosryhmä, koska heidän tavoitteenaan on tehdä mahdollisimman paljon myyntiä. Usein tämä liiketoiminnallinen tavoite voi olla ristiriidassa tuotehallinnan vision kanssa. Tuotepäällikön on pystyttävä priorisoimaan pyynnöt ja tulevat tarpeet niin, että ne ovat linjassa strategian ja tuotevision kanssa sekä tuottavat arvoa mahdollisimman monelle asiakkaalle.

Asiantuntijatiimi toimii asiantuntijoina myyntitilanteissa eli demonstroi järjestelmää asiakkaille sekä vastaa järjestelmään liittyviin kysymyksiin. Lisäksi asiantuntijatiimi hoitaa myytävien järjestelmien käyttöönottoprojektit asiakkaidemme kanssa. Tämä sidosryhmä tuo tuotepäällikölle eniten tietoa asiakkaan toimista ja tavoista järjestelmässä. Heillä voidaan testata tuotteen ominaisuuksien suunnitelmia ja usein saadaan tärkeää tietoa tehdyistä valinnoista ja niiden oikeellisuudesta jo ennen kuin lähdetään ominaisuutta koodaamaan.

Käyttöönottoprojektin päättymisen jälkeen asiakas siirtyy jatkuvien palveluiden pariin. Jatkuvista palveluista vastaa meillä asiakastuki. Tukitiimi vastaa asiakkaiden kysymyksiin, raportoi tuotekehitykselle ongelmista, tarjoaa asiakkaille koulutusta sekä tiedottaa järjestelmään liittyvistä uudistuksista ja muutoksista. Tuen kanssa yhteistyö toimii suurimmaksi osaksi Slack-viestien ja JIRA-kirjautusten kautta. Slack on ohjelmisto, jota käytämme sisäiseen organisaation viestintään sekä kahdenkeskiseen pikaviestintään.

Tuoteomistajat julkaisevat myös tuelle jokaisen tuotejulkaisun yhteydessä listan uusista ominaisuuksista ja tuki tekee näistä versiotiedotteen asiakkaille tukiportaaliin. Tuki on asiakasta lähinnä oleva elin, jolta tuoteomistajat saavat nopeasti tiedon ongelmista. Tuen ja tuotekehityksen yhteistyö on myös kriittinen asiakastyytyväisyyden.

## **3 Päiväkirja**

### **3.1 Viikko 1 (16.5. – 20.5.2022)**

#### **Maanantai 16.5.2022**

Tämän päivän tavoitteena on koostaa ja toimittaa toimitusjohtajalle tuotekehityksen kanta asiakkaan tarjouspyyntöön osallistumiselle. Olemme tuoteomistajien kanssa käyneet aiemmin läpi tarjouspyyntöä ja siinä olleita vaatimuksia järjestelmän toiminnalle. Asiantuntijat ovat merkinneet tarjouspyyntöön vaatimukset, joita meidän järjestelmämme eivät täytä. Tämän jälkeen me tuoteomistajina olemme käyneet nuo vaatimukset läpi ja pohtineet, kuinka paljon työtä näissä olisi meille.

Tänään kävimme läpi näitä kommentteja yhdessä tuoteomistajien kanssa ja koostimme johdolle yhteenvedon siitä, mikä on tuotekehityksen kanta ko. tarjouspyyntöön osallistumiselle. Laskimme yhteen arviot työmäärästä sekä pohdimme mitä muita vaikutuksia tarjouspyyntöön osallistumisella voisi olla henkilöstöön, tuotteisiin, tuotekehitykseen sekä muihin sidosryhmiin.

Olin tyytyväinen yhteenvetoon, jonka saimme aikaiseksi ja se oli mielestäni kattava. Sain kuitenkin toimitusjohtajalta vielä illalla palautetta, että siitä puuttui tarvittavien resurssien määrä. Olimme laskeneet työmäärän karkeasti vuosissa, mutta emme olleet eritelleet, kuinka monta henkilöä tarvittaisiin tämän työmäärän tekemiseen, mikäli haluttaisiin päästä tavoiteaikatauluun. Tämän koin hyvin vaikeaksi itse arvioida ja olisin kaivannut tähän apua esimieheltäni.

#### **Tiistai 17.5.2022**

Tänään tapaan asiakkaan. Heillä on projektin vaatimuksissa tiettyjä järjestelmän ominaisuuksia, joita emme ole vielä rakentaneet järjestelmään. Olemme

päättäneet rakentaa uuden tuotteen vastaamaan näitä vaatimuksia. Tavoitteena on saada asiakkaalta selkeä kuva heidän tarpeistaan sekä käyttötapauksia tähän uuteen tuotteeseen ja erityisesti sen minimiversioon.

Pidin palaverin yhdessä yhden asiantuntijamme kanssa. Minä vastasin tuotteen ominaisuuksista ja siihen liittyvistä kysymyksistä. Asiantuntija sen sijaan ymmärtää asiakkaan prosessia, koska on toteuttanut heidän käyttöönottoprojektinsa. Pyrimme asiantuntijan kanssa ohjaamaan keskustelua siihen, minkälaisia käyttäjiä he olettavat tuotteella olevan ja mitä näiden käyttäjien tulee pystyä tekemään järjestelmässä. Tässä onnistuimme mielestäni kohtalaisesti. Asiakas kertoi nämä, mutta kertoi myös hyvin monta muuta asiaa, jotka he olettavat uuden järjestelmän tekevän. Huomasin turhautuvani keskustelun aikana, koska en osannut tarpeeksi hyvin selittää asiakkaalle lähtökohtamme tuotteen rakentamiselle.

### **Keskiviikko 18.5.2022**

Tavoitteena päivälle on saada aloitettua suurimpaan tuotteeseemme liittyvän uudistuksen suunnittelua. Minulla on päivän aikana myös palaveri myynnin kanssa, jossa tarkoituksena on esitellä seuraavan puolen vuoden tuotekehityksen tiekartta ja siihen tehdyt muutokset sekä käydä läpi myynnin ja tuotekehityksen kanssakäymiseen luotua toimintamallia. Lisäksi tarkoituksena on ehtiä tutustumaan uusiin tarjouspyyntömateriaaleihin.

Päivä oli hyvin kiireinen, mutta ehdin toteuttaa kaikki suunnitellut tehtäväni. Uuden ominaisuuden suunnittelupalaveri ei mielestäni edistynyt tarpeeksi pitkälle. Ominaisuuden suunnittelemisen ei ollut kovin hyvin organisoitua vaan palaveri hyppi aiheesta toiseen, jolloin emme tehneet kovinkaan paljon edistystä. Tämä saattoi johtua siitä, että pidimme suunnittelupalaveria etäkokouksena eikä kukaan ollut valmistellut suunnittelupalaverin kulkua.

Iltapäivän palaverissa myynnin kanssa sain mielestäni hyvin esiteltyä tarvittavat asiat ja perusteltua omat kantani. Myynnin kanssa luonnosteltu uudistus, uusien kehitysideoiden tuonnista palaveriin, ei onnistunut yhtä hyvin kuin olisin

toivonut. Myyjät toivat ainoastaan yhden ehdotuksen palaveriin, joka päätettiin jättää toteuttamatta. Toivon, että myyjät eivät tästä lannistu, vaan tuovat tulevaisuudessakin uusia kehitysideoita kentältä.

### **Torstai 19.5.2022**

Päivän aikana aion käydä puitesopimusomistajan kanssa läpi heidän sopimukseensa kuuluvia vaatimuksia oman tuotteeni osalta. Tavoitteena on selvittää, mitkä vaatimuksista voimme kuitata olemassa olevilla järjestelmän toiminnoilla ja kuinka paljon meidän on kehitettävä lisää.

Kävimme puitesopimusomistajan kanssa vaatimustaulukkoa läpi ja kerroin hyvin avoimesti, missä tilanteessa järjestelmä on ja mitä sieltä puuttuu vaatimukseen verrattuna. Olin tyytyväinen siihen, että pystyin olemaan täysin rehellinen ja kertomaan laajatkin puutteet kiertelemättä ja kaunistelematta. Uskon asiakkaan tietäessä lähtötilanteen hänen odotuksensa vastaavat paremmin sitä, mitä me voimme tuottaa. Näin voidaan saavuttaa hedelmällisempi yhteistyö. Pääsimme mielestäni hyvään yhteisymmärrykseen asioista, jotka tuotteeseen tulee kehittää ja jotka jätämme vähemmälle huomiolle odottamaan asiakaspalautetta.

### **Perjantai 20.5.2022**

Tämän päivän työlistalla on oman tuotetiimin viikkopalaveri, jossa katsotaan miten asiat ovat edenneet ja suunnitellaan tulevaa viikkoa. Tavoitteena on myös käydä läpi osa eilisessä palaverissa esiin tulleista kehitettävistä asioista ja aloittaa niiden suunnittelu. Lisäksi työlistalla on operatiivinen palaveri nimeltään tuotekehityksen statuspalaveri kaikkien tuotteiden osalta. Palaverissa jokaisen tuotteen tuoteomistaja esittelee, mitä tiimi on tehnyt edellisen kahden viikon aikana, mitkä ovat tavoitteet seuraavalle kahdelle viikolle, sekä onko ilmennyt haasteita. Tavoitteena on jakaa tietoa organisaation sisällä.

Pidin tuotetiimini viikkopalaverin, jossa kävimme läpi kulunutta viikkoa ja suunnittelimme tulevaa viikkoa, joka tulisi olemaan sprintin viimeinen viikko. Eilisen

palaverin satoa emme ehtineet juurikaan käydä läpi muuten kuin otsikkotasolla. Nämä jäävät odottamaan tulevia suunnittelupalavereita.

Tuotekehityksen statuspalaveriin oli tällä viikolla tullut mukaan muutama ihminen konsernin toisesta yrityksestä kuuntelemaan, kuinka hoidamme tiedon jakamista tuotekehityksen ja kaupallisten tiimien välillä. Kyseinen palaveri järjestettiin nyt kolmatta kertaa. Tällä kertaa osallistujilta tuli jo enemmän kommentteja ja kysymyksiä esitetyistä asioista. Tämä oli mielestäni positiivinen merkki siitä, että tämän tyyppiselle tiedonjakamiselle on tarvetta. Loppupäivästä pidin myös palaveria liittyen maanantaina käsittelemäämme tarjouspyyntöön toimitusjohtajan, myyntipäällikön ja tuotekehityksen johtajan kanssa.

### **Viikkoraportti seurantaviikko 1**

Tällä viikolla tavoitteena oli uusien tarjouspyyntöjen läpikäyminen ja niihin vastaaminen. Tavoite toteutui ja onnistuin käymään kaikki tarjouspyynnöt läpi sekä vastaamaan niihin liittyviin vaatimuksiin yhdessä tiimini kanssa. Oppimista tapahtui uuden myynnin kanssa sovitun uuden toimintamallin käyttöönotossa ja testaamisessa. Tarjouspyynnöissä olevien vaatimustaulukoiden käsittelyyn liittyvä uusi prosessi on meillä vielä hyvin nuori, joten vanhaan malliin meinataan usein palata. Uudessa mallissa tuoteomistajan rooli keskittyy arvioimaan, ovatko asiakkaan vaatimat toiminnallisuudet järkeviä sekä mahdollisia toteuttaa, koko vaatimustaulukon läpikäynnin sijaan. Asiantuntijat käyvät vaatimustaulukon läpi tarkistaen jo täyttyvät vaatimukset sekä merkitsevät puutteet. Tämän pitäisi vapauttaa aikaa tuoteomistajille muiden töiden tekemiseen sekä niiden vaatimusten arviointiin, joihin ei järjestelmämme vielä taivu.

Tällä viikolla käsitellystä tarjouspyynnöstä tuoteomistajien yhteinen näkemys oli, että puuttuvat vaatimukset ovat meille lähes mahdottomia toteuttaa. Tuoteomistajien kanssa koostimme tuotekehityksen näkökulman, jonka mukaan me emme nykyisillä resursseilla pysty vastaamaan tarjouspyynnön vaatimukseen. Vastavaa analyysiä en ole aiemmin tehnyt. Mielestäni pystyin punnitsemaan vaatimuksia monelta eri kantilta, vertaamaan näitä tuotestrategiaamme sekä pohtimaan, mitä vaikutuksia näillä olisi henkilöstöömme sekä muihin

kehitysprojekteihimme. Tässä suurena apuna olivat kaksi tiimini pitkäaikaista tuoteomistajaa. Tiiminä saimme hyvän esityksen aikaiseksi.

Tehokkaan tuotepäällikön tärkeiksi taidoiksi listataan usein taito sanoa "ei", mutta niin, että sidosryhmät ymmärtävät miksi. Lisäksi tuotepäällikön on myös tärkeä osata priorisoida samalla kun tasapainottaa asiakkaiden ja sidosryhmien tarpeita. (ProductPlan 2016). Usein koen vaikeimpana tehdä valistuneita priorisointipäätöksiä, koska en tiedä tarkalleen pyydettyjen toiminnallisuuksien tai asiakaskeissien liiketoiminnallista arvoa. Toisaalta myös välillä koen, että tuotepäällikön mielipide siitä, kuinka vaikea jokin toiminnallisuus on tehdä, ei ole tarpeeksi suuri syy priorisoinnille, jos myynnin asettama paine on kova.

Jotta voisin paremmin pitää myynnin tietoisena siitä paineesta, joka meillä on jo myytyjen ominaisuuksien osalta, olen järjestänyt kaksi eri palaverikäytäntöä, jotka molemmat vedin tällä viikolla. Toinen oli keskiviikkona oleva palaveri, jossa tuoteomistaja esittelivät tuotteidensa tiekarttoja sekä perjantaina ollut palaveri, jossa jaettiin operatiivisempaa tietoa.

Tuotepäällikön tärkeä ominaisuus on myös tehdä priorisointi- ja tiekarttaprosesseista läpinäkyviä sidosryhmille sekä päätöksenteosta sellaista, että sen perustelut voidaan visualisoida (ProductPlan 2016). Juuri tästä syystä mielestäni on tärkeä tuoda myynnille esiin tiekartat, jotka meillä ovat täynnä jo myytyjä toiminnallisuuksia. Myynti usein pyytää uusia toiminnallisuuksia ja pettyy mikäli sanomme näihin "ei". Mielestäni nämä palaverit auttavat minua tuotepäällikkönä näyttämään miksi tuoteomistajien on sanottava usein "ei".

## **3.2 Viikko 2 (23.5. – 27.5.2022)**

### **Maanantai 23.5.2022**

Tänään tarkoituksena on laatia käyttäjätarinoita asiakkaan vaatimuksista JIRAan viime viikkoisesta palaverista puitesopimusomistajan kanssa.

Kalenterissa on myös palaveri myyntipäällikön ja tuotekehityksen johtajan kanssa, jossa käymme läpi asiakkaalta tulleita pyyntöjä.

Käyttäjätarinoista ehdin tehdä vain murto-osan päivän aikana, sillä päivä meni pitkälti juoksevien asioiden hoitamiseen. Myyntipäällikön ja tuotekehityksen johtajan kanssa pidetyssä palaverissa käsitelimme puitesopimusomistajan edustajilta tulleita tuotekehityspyyntöjä. Näitä pyyntöjä on tullut eri kanavista ja osa näistä on tehty ja osa odottaa selvittämistä. Yritimme luoda kokonaiskuvan siitä, mitä kaikkea on pyydetty ja mitä olemme velvoitettuja tekemään. Ehdotin, että etenemme niin, että teemme ensin meiltä puitesopimuksessa vaaditut osat ja tämän jälkeen myymme erikseen lisäkehityksenä muita tuotekehitystarpeita. Päätimme edetä näin. Tässä koin onnistuneeni näkemään kokonaiskuvan suhteellisen hyvin ja saaneeni selkeytettyä asiaa. Nyt vain asia tulee vielä käydä asiakkaan kanssa läpi ja kommunikoida niin, että asiakkaan kaikki osapuolet säilyvät tyytyväisinä.

## **Tiistai 24.5.2022**

Tänään tarkoituksena on osallistua yhden tuoteperheen tuotteen sprintin suunnitteluun tiimin oman tuoteomistajan kanssa. Olen ollut asiakkaan kanssa palaverissa, jossa he ovat kertoneet toiveistaan ja nyt tarkoituksena on mennä sprintin suunnittelupalaveriin kertomaan asiakkaan tarpeesta ja varmistaa, että se on ymmärretty. Päivän toisena tavoitteena oli tarkastella erään tuotteemme osan hautaamista, koska se on tullut elinkaarensa päähän.

Päivän ensimmäinen tavoite ei suoraan toteutunut, sillä en päässyt osallistumaan sprintin suunnittelupalaveriin. Kävin kuitenkin kyseisen toiminnallisuuden määrittelyn läpi suoraan kehittäjän kanssa. Saimme käyttötapauksen selvitettyä, mutta kehittäjän kommenttien perusteella jäin kuitenkin vielä miettimään, olinko ajatellut asiaa mahdollisimman laajasti ja ymmärtänyt koko kokonaisuuden.

Illtapäivällä kävimme tuoteomistajan ja asiakaspalvelupäällikön kanssa läpi asiaa erään tuotteen osan hautamisesta ja pohdimme, mitä toimintoja meidän tulee tehdä ja mitä asioita tulee ottaa huomioon ennen kuin toiminnallisuus

poistetaan järjestelmästä. Näitä asioita olemme pohtineet sekä osittain jo tehneet pitkin kevättä. Nyt sovimme, että aloitamme tiedotuksen muutoksesta kesäkuun toisella viikolla. Luonnostelimme valmiiksi jo tiedotteen sisältöä. Muutos tullaan toteuttamaan lopullisesti syksyllä, mutta valmistelevia toimia tehdään läpi kesän.

### **Keskiviikko 25.5.2022**

Tänään tavoitteena on suunnitella yhden tuottemme suurta uudistusta eteenpäin. Tuotteen uudistus tulee muuttamaan koko järjestelmän nykyisen logiikan ja tulee olemaan iso muutos kaikille asiakkaille. Muutoksessa puolet asiakkaan tekemistä toiminnoista tullaan siirtämään konsernissa tehtyyn palikkaan ja puolet jätetään edelleen meidän järjestelmäämme. Tämän lisäksi päivän aikana minulla on palaveri asiakkaan kanssa, jossa keskustellaan tuoteperheemme tietoturvaan liittyvistä kysymyksistä.

Jatkoimme muutoksen suunnittelua tuoteomistajan ja tech leadin kanssa siitä, mihin edellisellä viikolla jäimme. Tällä kertaa olimme samassa huoneessa emmekä etänä, kuten viime viikolla. Mielestäni nyt pysyimme paremmin asiassa ja suunnittelu eteni loogisemmin eteenpäin. Lisäksi yhteinen mieliala pysyi parempana. Uskoisin, että tähän vaikuttavat myös kyseisten henkilöiden persoonallisuudet. Olemme kaikki ekstroverttejä henkilöitä, jotka varmasti toimivat lähitaamisissa paremmin kuin etänä ilman kameroita tai muuta nonverbaalista kommunikointia.

Asiakkaan kanssa käydyssä palaverissa käsitteimme tietoturvaan liittyviä kysymyksiä. Jännitin tätä palaveria etukäteen jonkin verran, koska en koe olevani tietoturvassa asiantuntija. Palaverissa osasin kuitenkin vastata kysymyksiin, joita asiakas esitti. Olisin kuitenkin itse toivonut olevani vastauksissani hieman itsevarmempi. Tähän varmasti auttaa kokemus sekä pieni kertaus tietoturvaan liittyvien asioiden parissa.

**Torstai 26.5.2022**

Tänään oli vapaapäivä, koska oli Helatorstai.

**Perjantai 27.5.2022**

Tavoitteena tälle päivälle minulla oli kirjoittaa maanantaina aloittamiani käyttäjätarinoita viime viikon asiakastapaamiseen liittyen. Lisäksi minulla on oman tuotteen suunnittelupalaveri, jossa käymme läpi päättyvää sprintiä retrospektiivin tavoin sekä suunnittelimme viikon päästä alkavaa uutta sprintiä.

Sain kuitenkin aamulla sähköpostin asiantuntijalta, kuka vetää viime viikolla arvioimamme tarjouspyynnön tarjousprosessia. Hän pyysi minua kirjoittamaan teknisiä vaatimuksia koskevan selvityksen tarjouspyynnössä vaadittavista toiminnoista. Kuvaukseen tuli kirjoittaa tarjotun ratkaisun toimintojen kuvauksia ja työkalujen käyttömahdollisuuksia. Kuten viime viikolla kuvasin, tarjouspyynnössä pyydettiin hyvin paljon ominaisuuksia ja toiminnallisuuksia, joita meidän järjestelmässämme ei tällä hetkellä ole. Tästä syystä sanoinkin tuotekehityksen kannaksi silloin, että emme voi kyseistä ratkaisua toimittaa. Koska myynti teki strategisen ratkaisun osallistua kilpailutukseen silti, joudun kirjoittamaan kuvausta, johon ei ole konkreettista sisältöä olemassa. Tämän koin hyvin vaikeaksi ja jouduin kirjoittamaan hyvin yllätason kuvauksia, jotta sain dokumentin tehtyä. Pyysin myös avukseni yhden asiantuntijoista, koska tämän tyyppisen vapaan tekstin kirjoittaminen ei suju minulta kovin luontevasti.

Vedin oman tuotteeni suunnittelupalaverin, joka sujui suunnitelmien mukaisesti ja päätimme pitää seuraavan viikon sprinttivapaana viikkona ja tehdä ylläpito-tehtäviä sekä antaa kehittäjille aikaa suunnitella teknisiä tehtäviä liittyen kesäkuun ensimmäisellä viikolla alkavaan sprinttiin, jolloin tech lead on lomalla.

**Viikkoraportti seurantaviikko 2**

Tämän viikon tavoitteena minulla oli kirjoittaa käyttäjätarinat oman tuotteeni toiminnallisuuksiin, joita olimme edellisellä viikolla määritelleet asiakkaan kanssa.

Tavoite ei kuitenkaan toteutunut, koska viikon aikana minulla oli paljon palaveriteita sekä aikaa vei juoksevat asiat. Suurin osa viikolla olleista palavereista koski toiminnallisuuksien määrittelyä ja suunnittelua. Käyttäjätarinoiden kirjoittamisen sijaan sain aloitettua oman tuotteeni kehitysjonon priorisointia, joka kuuluu myös tuoteomistajan tärkeisiin tehtäviin ja edistää tätä kautta oppimista.

Tällä viikolla tehdyt havainnot seurattavien teemojen osalta liittyivät tuotteiden ominaisuuksien suunnitteluun ja määrittelyyn sekä tuotepäällikön priorisointitehtäviin. Keskiviikon suunnittelutuokiossa suunnittelimme yhteen tuotteistamme suurta muutosta. Tässä mielestäni olimme juuri palvelumuotoilun timantin (Koivisto ym. 2019, 43) kolmannella "kehitä" puoliskolla, jossa yritämme keksiä, kuinka saisimme ongelman ratkaistua. Kuitenkin mielestäni ehkä hieman liian aikaisin lukitsimme vaihtoehdon, jota lähdemme viemään eteenpäin. Olisin halunnut tehdä vielä erilaisia skenaarioita kaikista käsittelemistämme vaihtoehdoista. Seuraavaa kertaa ajatellen voisi käyttää työkalua, johon muotoilisi eri vaihtoehdot ja lähtisi tästä tarkemmin rajaamaan vaihtoehtoja pois.

Viikon aikana oli useita tilanteita, joissa jouduin tekemään priorisointia ja päätöksiä siitä, mitä tehdään ensin ja mitä seuraavaksi. Yleensä tätä päätöstä meillä ohjaa aina se, mikä on jo tilattu ja mistä asiakas on jo maksanut, se tehdään ensin. Juvosen mukaan (2018, 52) ohjelmistokehityksen projekteissa tulee ensin määritellä, mikä on tärkeintä: maalin saavuttaminen sovituksessa ajassa, budjetin pitäminen vai se, että projekti sisällöstä ei tingitä. Meillä tärkeintä on se, että projektin sisällöstä ei tingitä. Asiakas on ostanut tietyn asian ja se toteutetaan. Aikatauluista asiakkaamme ovat useamminkin valmiita joustamaan.

Juvonen tuo esiin (2018, 53) vielä neljännen kulman, joka vaikuttaa priorisointiin; onnistunut ja mahdollisimman monia hyödyttävä lopputulos. Tämä voi tarkoittaa toiminnallisuutta tai tilannetta, jota asiakas ei vielä tilausvaiheessa ymmärrä tai näe. Tästä syystä tuoteomistajan tulee ajatella asiakkaan vaatimuksia mahdollisimman laajasti ja monelta kantilta, jotta saavutettaisiin kaikki hyödyttävä lopputulos. Tätä kultaista keskitietä yritän viedä oman tiimini palavereissa eteenpäin. Havaitsin, että suunnittelussa tulisi ottaa huomioon asiakkaan toive, tulevaisuuden tarpeet sekä pyrkiä olemaan ylipalvelematta asiakasta. Viime

viikolla asiakaspalavereissa tuli asiakkailta toiveita, jotka saattoivat olla meille hyvin haastavia toteuttaa. Täytyi löytää kultainen keskitie siihen, mikä on järkevää toteuttaa meidän järjestelmäämme, mutta kuitenkin ratkaisee asiakkaan ongelman. Tämä on usein haastavaa ja huomaan usein, että mikäli toiminnallisuuden määrittely tästä näkökulmasta tuntuu liian haastavalta, sysään sen sivuun ja valitsen toisen tiketin. Seuraavalla viikolla yritän valita yhden haastavammista tiketeistä.

### **3.3 Viikko 3 (30.5 – 3.6.2022)**

#### **Maanantai 30.5.2022**

Tänään tavoitteenani on selvittää ongelma asiakkaan tilaaman toiminnallisuuden siirtämisessä tuotantoon. Olemme tehneet asiakkaalle monimutkaisen toiminnallisuuden POC muodossa. POC eli proof of concept on metodi, jolla selvitetään, voidaanko pyydetty toiminto rakentaa onnistuneesti. Meidän tapauksessamme saimme POCin toteutettua onnistuneesti, mutta nyt asiakas haluaisi viedä kyseisen toiminnon tuotantoon. Olemme selvittäneet tuoteomistajan kanssa, kuinka paljon työtä kyseinen tuotantoon siirtyminen meiltä ja kolmannelta osapuolelta vaatisi. Ongelma tulee siinä, että POCin myynyt myyntipäällikkö on viestinyt asiakkaalle, että tuotantoon siirtymisestä ei tule erillisiä kustannuksia, mutta ylläpitokustannukset voivat muuttua.

Kävimme palaverissa läpi ongelmatilannetta. Palaveriin osallistuivat myyntipäällikkö, toimitusjohtaja sekä tuotekehityksen johtaja. Pohjustin palaverin osallistujille ensin ongelman taustaa, ja tämän jälkeen kävimme keskustelua siitä, kuinka tilanteessa tulisi edetä. Päädyimme siihen, että yritämme vielä neuvotella kolmannen osapuolen kanssa tuotantoon siirtymisen kuluista. Päätimme myös, että myyntipäällikkö käy asiakkaan kanssa keskustelun kolmannen osapuolen kulujen veloittamisesta heiltä.

Tästä opin sen, että edelleen tarvitaan enemmän ja parempaa kommunikointia tuotekehityksen ja myynnin välillä tarjousvaiheessa, jotta vastaavia väärinkäsityksiä ei pääsisi käymään.

### **Tiistai 31.5.2022**

Tänään tavoitteena on käydä puitesopimusomistajan kanssa läpi ajankohtaisia asioita, sekä suunnitella asiakaskehitystyöryhmän ensimmäistä tapaamista. Asiakaskehitystyöryhmä tapaamisen ensimmäisellä kerralla on tarkoitus esitellä kevään aikana tuotteisiin tehtyjä muutoksia ja tulevia suunnitelmia.

Ensimmäisessä palaverissa kävimme läpi ajankohtaisia asioita sekä tulevia kehitysasioita puitesopimusomistajan kanssa. Nämä etenevät normaaliin tahtiin. Näissä olemme puitesopimusomistajan kanssa päässeet hyvään rytmiin, ja palaveri etenee yleensä samaan malliin. Tällä kertaa emme käsitelleet yleisiä vaatimuksia puitesopimuksen vaatimusmäärittelystä vaan kävimme vain muutaman kehitysehdotuksen tilanteen läpi.

Iltapäivän palaverissa kävimme läpi puitesopimusomistajan kanssa tulevan asiakaskehitystyöryhmän sisältöä. Kävin esitystäni läpi puitesopimusomistajan edustajille ja huomasin, että minun tulee vielä tarkemmin käydä asiat läpi tuotemistajien kanssa, jotta osaan esitellä ne tarpeeksi kattavasti kehitysryhmään osallistuville. Vetämäni tuoteperhe on hyvin laaja toiminnallisuuksiltaan ja välillä koken haastavaksi muistaa ja hahmottaa kaikki kehitysasiat ja toiminnallisuudet kaikista tuotteista. Muistan paremmin niiden tuotteiden kehitysasiat, joiden kanssa olen enemmän työskennellyt kuin niiden, joiden kanssa teen harvemmin töitä. Olisi tarpeellista keskustella enemmän näiden tuotteiden käyttäjien kanssa ja saada lisää käyttötapauksia, jotta ymmärrän tarkemmin tarvittavat kehitysuunnat.

### **Keskiviikko 1.6.2022**

Päivän tavoitteena on saada valmiiksi materiaali aiemmin valmistelemastamme tuotemuutoksen alustavasta suunnitelmasta, jotta se voidaan esitellä konsernin

tiimille perjantaina. Muutoksessa tullaan sulauttamaan osa käyttäjän prosessia konsernin toisen tuotteen kanssa.

Tällä kertaa tein suunnittelua itsekseni aikaisempien tuoteomistajan ja tech leadin kanssa käytyjen keskustelujen perusteella. Muutos on sen verran laaja, että sen vaikutuksia on haastava hahmottaa. En ole ennen vetänyt tämän luokan muutosta tuotteisiin, joten tuntuu haastavalta aloittaa työ. Kokosin aiempien käytyjen keskustelujen perusteella peruslähtökohdat esitykseen, jonka toivon muodostavan lisää kysymyksiä ja tutkittavia kohtia perjantain palaverin jälkeen.

Tänään tutustuin myös lisää palvelumuotoilun maailmaan ja miten sitä voidaan hyödyntää ohjelmistotuotteen suunnittelussa katsomalla Anne Lahden esityksen ”Miksi jokaisen IT-ammattilaisen tulisi ymmärtää palvelumuotoilun perusteet?”. Tästä päällimmäisenä minulle jäi mieleen tekniikka nimeltä Design Sprint, johon aion tutustua.

## **Torstai 2.6.2022**

Päivän tavoitteena on käydä ajankohtaisia asioita läpi eri tiimien kanssa. Aamupäivällä osallistun yhden tuotteen viikkopalaveriin sekä vedän viikkopalaverin tuoteomistajille. Iltapäivällä pidän viikkopalaverin tuotekehityksen johtajan kanssa.

Päivä eteni suunnitellusti ja osallistuin kaikkiin kalenterissa olleisiin palaveriiniin. Tunnistan, että minulla olisi kehitettävää projektien ja edistettävien asioiden eteenpäin viemisessä. Asiat tulisi ottaa tarkemmin ylös sekä merkitä, mitä tulee tehdä ja päättää, kuka kyseiset asiat tekee. Tämän lisäksi tulisi myös seurata, kuinka nämä asiat etenevät. Usein asia ei etene, koska on vain yleisesti todettu, että ”näin pitäisi tehdä”, mutta ei ole selkeästi päätetty, kuka tekee ja mitä tarkalleen tai mistä aloitetaan.

## **Perjantai 3.6.2022**

Aamulla tarkoituksena on pitää oman tuotetiimin viikkopalaveri. Iltapäivällä on tuotekehityksen statuspalaveri kaupallisille tiimeille sekä palaveri konsernin tuotetiimin kanssa uudesta tuotemuutoksesta.

Aamulla pidin viikkopalaverin oman tiimini kanssa. Kokosimme seuraavalla viikolla alkavan sprintin ja kävimme läpi teossa olevan integraation testaukseen liittyviä käytännön asioita. Itse en ollut ehtinyt valmistautumaan palaveriin mielestäni tarpeeksi. Sprintti oli kuitenkin pitkälti jo suunniteltu edellisessä palaverissa, joten saimme asiat valmiiksi seuraavan viikon aloitusta varten. Palaverista sain myös tietoa myynnin operatiivista statuspalaveria varten.

Tuotekehityksen statuspalaverissa kävimme läpi menneen kahden viikon tapahtumat ja seuraavien kahden viikon suunnitelmat jokaisen tuotteen osalta. Toivoisin keksiväni keinon, jolla saisin enemmän kontaktia palaverin osallistujiin. Tällä hetkellä en ole vielä varma, onko esittelemämme tieto heille hyödyllistä.

Jännitin iltapäivän palaveria konsernin tuotetiimin kanssa, koska epäilin, että en ollut osannut koota tarpeeksi asioita uudesta muutoksesta. Kävi kuitenkin ilmi, että olin koonnut hyvin laajalti asioita, joita he eivät olleet vielä tähän mennessä ottaneet huomioon. Lisäksi saimme apua siihen, kuinka jatkaa tutkimustyötä integraation osalta. Koin palaverin onnistumisena omalta kohdaltani ja huomasin epäilleeni omaa osaamistani liikaa.

## **Viikkoraportti seurantaviikko 3**

Viikon tärkeimpänä tavoitteena oli selvittää ongelma asiakkaan POCin kanssa sekä valmistautua konsernin tuotetiimin kanssa pidettävään kehityspalaveriin. Molemmat tavoitteet toteutuivat viikon aikana.

Maanantaina työskentelin POC ongelman parissa, joka oli syntynyt tarjouksen teon yhteydessä tehdyistä oletuksista. Projektin tarjousvaiheessa oli tehty virhearvio, joka aiheutti meille isot kulut. Huomioin, että tulevaisuudessa tulee

ottaa huomioon, että POC tehdään kokonaan erillisenä ja sen lopputulos käydään läpi ennen kuin lähdetään keskustelemaan ominaisuuden siirtämisestä tuotantoon. Tässä projektissa meiltä oli jäänyt viimeinen vaihe kokonaan tekemättä. POC projektia ei käyty yhdessä läpi ennen tuotantoon siirtymistä. POCin toteuttamisessa ovat seuraavat vaiheet:

1. Esitellään tarve
2. Ideoidaan ratkaisu
3. Luodaan prototyyppi, jota testataan
4. Kerätään ja dokumentoidaan palaute
5. Esitetään POC hyväksyttäväksi

(Rodela 2022).

Törmäsin jälleen havaintoon, että myynnin ja tuotekehityksen tulee tehdä tiiviimin yhteistyötä erityisesti tuotteen/palvelun myynti- ja määrittelyvaiheessa. Mikäli näin ei tehdä syntyy aiemmin esitetystä kuiluanalyysimallista todettuja kuiluja, kuten mielestäni tässä tapauksessa kolmas kuilu, jossa tuotanto- ja toimitusprosessissa syntyy odotettuun laatuun nähden eroa (Parasuraman ym. 1985).

Viikon toisena tavoitteena oli valmistautua perjantaina pidettävään palaveriin konsernin tuotetiimin kanssa. Valmistautumisessa käytin apunani tuoteomistajan ja tech leadin kanssa käydyissä keskusteluissa valmistunutta materiaalia. Aluksi epäilin, että valmistelemani materiaali oli liian pintapuolista. Palaverissa havaitsin kuitenkin, että on hyvä lähteä perusteista liikkeelle, jolloin löydetään yhteinen keskustelupohja ja ongelmia on näin ollen huomattavasti helpompi lähteä ratkomaan.

Keskiviikkona katsoin Mimmit koodaa -videon, jossa käytiin läpi miksi jokaisen IT-ammattilaisen tulisi tietää palvelumuotoilun perusteet. Videossa (Mimmit koodaa 2022) tuotiin hyvin esiin se, mitä palvelumuotoilu on ja miten sitä voidaan soveltaa ohjelmistokehityksessä. Palvelumuotoilu on asiakaslähtöistä ja asiakkaan tarpeisiin perustuvaa tuotteiden ja palveluiden suunnittelua ja kehittämistä. Palvelumuotoilu sopii yhteen erittäin hyvin ketterien menetelmien kanssa.

(Mimmit koodaa 2022.) Tulevien viikkojen aikana pyrin tutustumaan palvelumuotoilun tekniikoihin tarkemmin.

### **3.4 Viikko 4 (6.6. – 10.6.2022)**

#### **Maanantai 6.6.2022**

Päivän tarkoituksena on tehdä hyväksyntätestausta oman tuotteeni sprintiltä valmistuville asioille sekä valmistella sprintin katselmointitilaisuutta.

Sain hyväksyntätestauksen tehtyä ja löysin muutaman bugin järjestelmästä, jotka kirjasin JIRAan. Tämän lisäksi suunnittelin huomisen sprintin katselmointitilaisuuden. Sain tarvittavat tehtävät tehtyä ja tämän lisäksi sain vielä kirjoitettua viime viikolta yli jääneet vaatimukset JIRAan sekä luonnosteltua niissä vaadittavia toimintoja. Tein tiketeille alustavat kuvaukset, joita voimme yhdessä tiimin kanssa muokata eteenpäin.

#### **Tiistai 7.6.2022**

Tänään tarkoituksena on pitää sprintin katselmointi ja saada osallistujilta kommentteja toiminnallisuuksiin. Tämän lisäksi minulla on palaveri asiakkaan kanssa yli vuosi sitten myydystä rajapinnasta, jota asiakas ei ole ottanut vielä käyttöönsä. Oletuksena on, että tässä palaverissa tulee erimielisyyksiä asiakkaan kanssa siitä, kenen tehtävänä on tehdä itse integraatio rajapintaan.

Pidin katselmoinnin ja se meni hyvin. Osallistujia oli vain muutama, mutta sain kuitenkin kommentteja toiminnallisuuksista. Koin esiintyessäni olevani suhteellisen asiantunteva ja osaava asiani, mutta edelleen minulla on pientä epävarmuutta tuotteen esittelyssä. Omistamani tuote, on minulle tuoteperheestämme toiseksi vierain. En ole tehnyt sen kanssa niin paljon töitä kuin muiden tuotteiden. Minun pitäisi tutustua tuotteen toiminnallisuuksiin paremmin käyttämällä järjestelmää sekä tutustumalla käyttäjien käyttötapauksiin.

Asiakkaan palaveri meni juuri niin kuin olin oletanut. Asiakas ei ollut tyytyväinen, koska oletti integraation rakentamisen olevan meidän tehtävä. Jälleen palaamme tilanteeseen, jossa asiakas ei ole tiennyt mitä on ostanut. Välttämättä myyjäkään ei ole ymmärtänyt, mitä on asiakkaalle myynyt. Tämä tilanne viittaa aiemmin esitetystä kuiluanalyysimallissa neljänteen kuiluun, jossa myynti voi antaa asiakkaalle sellaisia lupauksia, joita ei voida lunastaa ja jotka taas vaikuttavat koettuun palvelun laatuun.

### **Keskiviikko 8.6.2022**

Tänään tarkoituksena on keskustella toimitusjohtajan ja tuotekehityksen johtajan kanssa puitesopimusomistajamme vaatimasta toiminnallisuudesta ja siihen liittyvästä ongelmatilanteesta, jossa meiltä vaaditaan muutoksia, mutta on epäselvää, kuka kehityksen kustannukset maksaa. Tavoitteena on myös lähettää seuraavan viikon tiekarttapalaverin osallistujille päivitetty tiekartta Q3 ja Q4 asioista. Tämän lisäksi tarkoituksena on käydä vielä läpi huomisen asiakaskehitysryhmän palaverin esitysmateriaali ja harjoitella esiintymistä.

Osallistuin palaveriin toimitusjohtajan ja tuotekehityksen johtajan kanssa, jossa käsitelimme ongelmatilannetta. Myynnissä on vaihtunut ihmisiä tiheään tahtiin, eikä meillä ole selkeää tietoa siitä, mitä tästä asiasta on puitesopimusomistajan kanssa sovittu. Päätimme kuitenkin rehellisesti kysyä asiaa puitesopimusomistajalta ja tämän jälkeen pohtia asiaa eteenpäin. Tästä opin sen, että asia kuin asia selviää yleensä kysymällä ja olemalla avoin.

Päivän aikana muokkasinkin myös tiekarttaa ensi viikon tiekarttapalaveria varten. Havaitsin myös ilokseni sen, että suuri osa vaadituista ominaisuuksista, joita puitesopimusomistajamme vaatii, alkaa olla toteutettu. Kohta voimme alkaa suunnitella tuotteiden kehitystä vapaammin.

Ehdin vain aloittaa valmistautumista asiakaskehitysryhmän palaveriin, joten sitä joudun jatkamaan seuraavana päivänä.

**Torstai 9.6.2022**

Tänään aamulla minulla on viikkopalaveri erään tuotetiimin kanssa. Tämän jälkeen on tietoturvaryhmän kokous sekä iltapäivällä on ensimmäinen puitesopimuksen asiakaskehitysryhmä, jossa esittelen valmistelemani materiaalin tuoteperheen tämänhetkisestä kehityksestä.

Sain tiekartan valmiiksi ja lähetettyä palaverin osallistujille vasta tänään. Tein tätä varten myös Slack-kanavan, jotta viestiminen olisi helpompaa. Tietoturvaryhmän kokouksessa käsitelimme tietoturvapoikkeamia sekä auditointiin liittyviä asioita. Täällä nousi esiin projekti, jonka valmistumista olemme odottaneet jo puoli vuotta ja edistyksestä on hyvin vaikea saada tietoa. Sovimme palaverissa, kuka asiasta ottaa selvää. Jäin kuitenkin pohtimaan, että projekti olisi ollut hyvä lisätä tiekartalle ja seurata sen edistymistä tarkemmin. Tällä hetkellä sitä on viety eteenpäin tiekarttojen rinnalla sitä mukaa kun kukakin on muistanut.

Lisäksi palavereiden väleissä valmistauduin asiakaskehitysryhmän esitykseeni. Tähän olisi ollut hyvä jättää enemmän aikaa. Esitys meni hyvin, mutta osittain takeltelin sanoissani. Osanottajilla oli paljon kysyttävää liittyen esitykseen, joka koski tuotteita. Osasin mielestäni vastata kysymyksiin hyvin. Sen sijaan ryhmän funktiota ja prosesseja emme olleet mielestäni miettineet tarpeeksi hyvin etukäteen.

**Perjantai 10.6.2022**

Tänään tapaamme tuoteomistajien kanssa puitesopimusomistajan ja tarkoituksena on selvittää asiakkaan tarpeita tuoteperheen uudelle tuotteelle.

Pidimme palaveria puitesopimusomistajan kanssa ja kävimme uuteen tuotteeseen kohdistuvia vaatimuksia läpi. Näitä oli kuitenkin määrältään aika vähän eikä puitesopimusomistajan edustaja osannut kuvata tarvetta laajemmin. Palaverin anti jäi siis odotettua laihemmaksi. Sovimme, että ottaisimme asian esille syksyllä asiakaskehitysryhmässä ja pyytäisimme sieltä lisää tarpeita. Tässä koin itse kehittymisen paikan siinä, että olisin voinut valmistautua haastatteluun

hieman paremmin, jotta olisimme saaneet siitä enemmän irti. Olisi myös ollut hyödyllistä kutsua tapaamiseen muita asiakkaan edustajia, jolloin olisimme mahdollisesti saaneet lisää mielipiteitä ja tarpeita.

Käytin iltapäivän tutustumalla Design Sprint tekniikoihin. Suurin osa näistä tekniikoista on minulle uusia, joten opittavaa on paljon. Minulla on mielessä kaksi kehitysprojektia, joissa haluaisin näitä tekniikoita käyttää, joten yritin rajata niihin soveltuvia tekniikoita ja tutustua niihin.

#### **Viikkoraportti seurantaviikko 4**

Tällä viikolla tavoitteena minulla oli tutustua palvelumuotoilun tekniikoihin, joita voitaisiin käyttää tuoteominaisuuksien määrittelyssä. Tavoite onnistui osittain, sillä ehdin aloittaa tutustumisen perjantaina, mutta sitä on jatkettava seuraavalla viikolla.

Minulla on kaksi isompaa kehitysprojektia, joita olen nyt monta viikkoa pyöritellyt ja yrittänyt aloittaa erinäisin tavoin. Tuntuu, että suunnittelun aloittaminen ja saaminen käyntiin, ei meinaa onnistua. Lähdinkin lähestymään tätä asiaa perjantaina tutustumalla palvelumuotoilussa usein vastaan tulevaan Googlen kehittämään Design Sprint metodiin. Kävin läpi siihen liittyviä tekniikoita perjantaina.

Kehitysprojektit, joihin etsin apuja, liittyvät molemmat tuoteperheeseen. Toinen on jo aloitettu tuotemuutos, johon liittyvää suunnittelua olemme tehneet jo muutamana kuukauden ajan hyvin pienimuotoisesti ja edistystä ei juurikaan tunnu tapahtuvan. Toinen on tuoteperheen etusivu eli käytännössä uusi tuote tuoteperheeseemme. Tähän liittyen olen pitänyt käyttäjähaastatteluja puitesopimusomistajan ja erään toisen asiakkaan kanssa, mutta myös tämä kaipaa apuja suunnittelun käynnistämiseen. Molemmissa projekteissa on haastava ongelma ratkaistavaksi, joten suunnittelu kaipaa lisäkeinoja.

Se suunnittelu- ja määrittelytyö, mitä olen tähän mennessä tehnyt tuotepäällikön työssäni, on yleensä tehty vain asiakkaan kanssa keskustelemalla ja asiantuntijoiden kanssa asiaa pohtimalla. En ole aiemmin käyttänyt suunnittelun apuna

siihen tarkoitettuja erityisiä tekniikoita, joten nyt haluan tutustua asiaan ja mahdollisesti löytää tähän apukeinoja.

Yksi tekniikka, jonka tunsin ennestään, oli Business Model Canvas. Siinä määritellään avain partnerit, avain toiminnot, asiakassegmentti, asiakassuhde, avain resurssit, arvolupaus, jakelukanavat, kulurakenne sekä tuottopotentiaali (Google 2022). Nyt kun nämä tuotteet ovat jo olemassa tai niistä tulee osa isompaa tuoteperhettä, mielestäni tämä tekniikka ei ole soveltuva.

Tutustumisen yhteydessä sain kuitenkin kerättyä muutamia tekniikoita, joita voisi käyttää esiselvitysvaiheessa. Näitä on esimerkiksi HMW kysymysten ("How might we" eli "kuinka voisimme" jakaminen ja kartoittaminen, jossa esitellään kysymyksiä siitä, kuinka voisimme tehdä tietyn asian. Tässä tekniikassa tähdätään määrään ennemmin kuin laatuun. Kun HMW lappuja on kerätty iso kasa, ne esitellään muille ja kategorisoidaan ne teemojen alle. Kysymyksillä on tarkoitus etsiä mahdollisuuksia ei niinkään ongelmia tai valmiita ratkaisuja. Tässä Design Sprintin alkuvaiheessa on tarkoitus ajatella asiaa mahdollisimman laajasti ja monelta eri kantilta (Google 2022).

Muita kiinnostavia tekniikoita olivat esimerkiksi User journey mapping eli käyttäjän matkan kartoittaminen, Experience mapping eli kokemuksen kartoittaminen (Google 2022). Menetelmissä oli tuttuja elementtejä, joita olen ehkä käyttänyt suunnitteluprojekteissa, mutta hyvä olisi oppia menetelmien käyttöä tarkemmin. Jatkan tekniikoihin tutustumista seuraavalla viikolla.

### **3.5 Viikko 5 (13.6. – 17.6.2022)**

#### **Maanantai 13.6.2022**

Tänään tarkoituksena on jatkaa Design Sprint tekniikoiden läpikäyntiä. Kävin tekniikoita läpi suuren osan päivää. Ehdin käymään läpi suuren osan vaiheiden ymmärrä, määrittele, luonnostele, päätä ja osan prototyypin luonnin tekniikoista, joita Googlen Design Sprint paketissa oli esitelty. Moni tekniikka oli ehkä

suunnattu enemmänkin kokonaan uusien tuotteiden suunnitteluun, mutta löysin myös käyttökelpoisia tekniikoita.

Määrittelyvaiheessa mielenkiintoisia tekniikoita ja joita osittain olenkin jo käyttänyt tietämättä nimeä, ovat esimerkiksi kultainen polku tai kysymysten, ideoiden liittäminen alkuperäisiin HMW -kysymyksiin.

Luonnosteluvaiheesta en oikeastaan löytänyt mitään uutta. Siellä tärkeää tuntui olevan se, että jokainen tekee luonnoksia ja näistä sitten keskustellaan ja valitaan tai äänestetään parhaimmat. Päättä -vaiheessa pitäisi päättää, mikä luonnoksista toteutetaan prototyyppinä. Tähän keinona oli esimerkiksi se, että työpajaan osallistuville annetaan kolme ääntä ja he käyvät antamassa nämä halutuille luonnoksille.

## **Tiistai 14.6.2022**

Tänään tarkoituksena on suunnitella tuoteperheen etusivun työpajoja, joissa voisin käyttää palvelumuotoilun ja Design Sprintin ideoita hyödykseni. Tämän lisäksi kalenterissa on kaksi palaveria puitesopimusomistajan ja kolmannen osapuolen kanssa, joissa tarkoituksena on keskustella meidän järjestelmäämme rakennettavasta integraatiosta.

Suunnittelin yhden tiimini tuoteomistajan kanssa etusivun työpajoja ja saimme aikaiseksi varattua kaksi työpajaa. Suunnittelimme molempiin osallistujat, lähetimme kutsut sekä päätimme työpajojen tavoitteet. Keskustelimme myös hie-man työpajan tavoitteista ja käytettävistä tekniikoista, mutta näitä tulee vielä hioa lisää.

Tapasin myös puitesopimusomistajan sekä kolmannen osapuolen ja keskustelimme järjestelmään rakennettavasta integraatiosta. Mielestäni olin palaveriin hyvin varautunut ja osasin esittää asiani asiantuntevasti.

## **Keskiviikko 15.6.2022**

Tänään suunnitelmissa on demon vetäminen asiakkaalle uusista toiminnallisuuksista, tiekarttapalaveri sekä palautekyselyn suunnittelua uuden palvelun käyttäjille.

Vedin demon asiakkaalle S uusista toiminnallisuuksista, jotka olimme tehneet heidän toivomusten mukaisesti. En ehtinyt valmistautua demoon yhtä hyvin kuin olisin toivonut, mutta se meni kuitenkin hyvin. Asiakas antoi muutaman palautteen, jotka otamme korjaukseen. Iltapäivällä suunnittelimme palautekyselyä uuden palvelumme käyttäjillemme, jotta saisimme palautetta sen käytettävyydestä.

Tiekarttapalaveri meni hienosti ja tällä kertaa palaverissa heräsi jo keskustelua. Koin sen onnistumisena. Keskustelusta emme vielä saaneet sinänsä muutoksia itse tiekarttaan, mutta kuitenkin sain sen käsityksen, että kuuntelijat ymmärtävät tiekartan ja siinä on yhtymäkohtia heidän keskusteluihin asiakkaidensa kanssa. Toivon, että tämä keskusteluyhteys säilyy tulevissakin palavereissa. Tällöin voimme päästä hieman lähemmäksi tilannetta, jossa saisimme tiekartan suunnitteluun tietoa suoraan kentältä ja asiakasrajapinnasta.

## **Torstai 16.6.2022**

Tänään minulla on palaveri kahden eri tiimin kanssa, jossa tarkoituksena olisi keskustella puitesopimusomistajan vaatimasta uudesta rajapinnasta. Tämän lisäksi osallistun oikeudellisen teknologian seminaariin, jossa eri tahot esittelevät sopimuksiin ja sopimustenhallintaan liittyviä ratkaisujaan.

Pidin palaverin suunnitellusti kahden tiimin kanssa ja suunnittelimme, miten lähitisimme toteuttamaan toiminnallisuutta. Palaverista tuli minulle muutamia selvitettäviä asioita. Tämän lisäksi sovimme, että toteutus alkaisi hybriditiiminä kesälomien jälkeen.

Ilmapäivällä minun oli tarkoitus osallistua oikeudellisen teknologian seminaariin, jossa alalla olevat suomalaiset yritykset esittelevät palveluitaan sekä tuotteitaan. Täältä tarkoituksena oli saada lähinnä tietoa kilpailijoista sekä muista toimijoista markkinoilla. Jouduin kuitenkin lähtemään seminaarista puolessa välissä pois henkilökohtaisten asioiden takia.

## **Perjantai 17.2.2022**

Tänään olin osittaisella ylityövapaalla

## **Viikkoraportti seurantaviikko 5**

Seurantaviikon tavoitteena oli jatkaa tutustumista palvelumuotoilun tekniikoihin sekä suunnitella niiden käyttöönottoa konkreettisiin projekteihin. Tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Jatkoin tutustumista Design Sprint tekniikoihin. En enää kuitenkaan saanut niin paljon konkreettisia vinkkejä kuin viime viikolla. Tärkeämpänä edistysenä omassa kehityksessäni tällä viikolla oli itse työpajojen suunnittelu. Käytin aikaa siihen, että pohdin tarkemmin, mitä haluan työpajoilla saavuttaa ja kuinka haluan asiaa edistää. Uskon, että tämä suunnittelutyö ja asiaan paneutuminen auttaa määrittelytyössä sekä uudistusten suunnittelussa. Aiemmin olen usein mennyt suunnittelupalaveriin ilman palaveriagenda ja aloittanut palaverin sekavilla ajatuksilla. Tällöin suunnittelu ei myöskään etene määrätietoisesti, jos sitä tekee suunnittelematta, etätyönä, lyhyissä pätkissä sekä ajatuksen virran mukana.

Palvelumuotoilun tekniikoissa on paljon hyvää ja paljon sellaista, jota voin keilla tulevaisuudessa. Kuitenkin moni Googlen (Google 2022) esittelemistä tekniikoista voivat olla suomalaisten mielestä hieman liian ”amerikkalaisia” ja vaativat kaikkien äänekkästä osallistumisesta ja paljon laajaa keskustelua. Usein suomalaiset saattavat olla suoraviivaisempia ja lyhytsanaisempia. Koen, että on parempi katsoa tilannetta työpajassa ja edetä sen mukaisesti enemmän kuin implementoida jokin tekniikka väkisin.

Hyviä asioita palvelumuotoilussa on ajatus siitä, että keskitytään olennaiseen. Tuplatimanttijatoksessa ensimmäisessä timantissa keskitytään löytämään oikea ongelma, joka tulee ratkaista. Toisessa timantissa sen sijaan ratkaisemaan ongelma oikein. (Koivisto ym. 2019, 43.). Yleensä meillä ”Löydä” vaiheen ongelmat tulevat vaatimusmäärittelyissä annettuina. Eli asiakas on jo tehnyt ”Löydä” ja ”Määritä” vaiheet itse ja näin ollen koostanut näistä vaatimusmäärittelyn. Vaatimusmäärittely määrittää, mitä meidän järjestelmämme on pystyttävä tekemään.

Kirjoitetut vaatimukset voidaan kuitenkin tulkita monella tavalla. Pohdin, että on olennaista käydä vaatimusmäärittely läpi asiakkaan kanssa, koska muuten tekisimme vain oletuksia asiakkaan tarpeista. Näin ollen onkin hyvä, että aluksi tavataan asiakas ja pyydetään tätä kertomaan omin sanoin, mikä ongelma on vaatimuksen takana. Ilman tätä haastatteluvaihetta, voidaan ongelmaa lähteä ratkaisemaan aivan liian hankalasti tai väärästä suunnasta. Tämän jälkeen meidän tehtävänä on miettiä, kuinka nämä asiakkaan vaatimukset rakennetaan meidän järjestelmäämme niin, että ne tukevat meidän tuotteiden visiota.

Palvelumuotoilussa korostetaan asiakkaan ymmärtämistä ja osallistamista sen sijaan, että oletettaisiin ja tarjottaisiin asiakkaalle ratkaisua. Tällä viikolla esitelmässäni toiminnossa asiakas on ollut mukana toiminnon suunnitteluprosessista lopputulokseen asti. Demossa esittelin asiakkaalle valmista tuotetta, josta he antoivat vielä palautetta ennen kuin me viemme toiminnallisuudet tuotantoon. Tämä malli on toiminut kyseisen asiakkaan kanssa hyvin ja haluan sitä käyttää tulevaisuudessakin.

Kaikkien tuotteiden kohdalla näin ei kuitenkaan ole ja esimerkiksi tällä viikolla viimeksi keskustelimme tiekarttapalaverissa siitä, että tarvitsisimme lisää tietoa asiakkaiden tarpeista. Kaikkien tuotteiden kohdalla asiakkaan osallistaminen suunnitteluprosessiin ei ole yhtä suoraviivaista, joten se vaatii vielä pohdintaa.

### **3.6 Viikko 6 (20.6. – 24.6.2022)**

#### **Maanantai 20.6.2022**

Tänään tarkoituksena on suunnitella kumppanuusmallia erään asiakkaan tarjouspyyntöön. Tämän lisäksi suunnitelmissa on tuotesuunnittelun prosessien esittely uudelle myyntijohtajalle.

Aamupäivällä pidin suunniteltua palaveria uuden myyntijohtajamme kanssa. Pidimme tunnin mittaisen palaverin, jossa esittelin tuotesuunnittelutoimintoa ja sen prosesseja. En ehtinyt esitellä prosesseja kovinkaan syvällisesti, kun ajautuimme keskustelemaan tämänhetkisestä tilanteesta myynnin ja tuotekehityksen välisessä kommunikoinnissa sekä muista tuotekehityksen haasteista yrityksessä.

Iltapäivällä suunnittelin palvelupäällikkömme kanssa asiakkaan tarjouspyyntöön tarvittavaa kumppanuusmallia. Asiakkaan toiveena oli tehdä asiakaskohtaista kehitystä järjestelmäämme. Suunnittelimme mallia, jolla asiakaskohtaista toteutusta ryhdyttäisiin asiakkaan kanssa toteuttamaan. Suunnittelumallissa tuote-päällikön roolista tuli hyvin vahva. Mikäli tämä kauppa toteutuu, tulen tekemään asiakkaan kanssa paljon suunnittelutyötä.

#### **Tiistai 21.6.2022**

Tänään aamupäivällä tarkoituksena on käydä läpi ajankohtaisia asioita kahden tiimiläiseni kanssa. Iltapäivällä valmistelemme huomista työpajaa. Tarkoituksena on valmistella alustusta sekä käytettäviä tekniikoita.

Kävin läpi ajankohtaisia asioita kahden tuoteomistajan kanssa. Asiat olivat edenneet oletetusti ja uusi ongelmia ei juurikaan löytynyt. Iltapäivällä valmistelimme tuoteomistajan kanssa seuraavana päivänä pidettävää työpajaa. Työpajaan on kutsuttu UX henkilö, tuoteomistaja, tech lead sekä asiantuntija. Jokaisen on tarkoitus tuoda oma näkemys muutosten kehittämiseen.

Suunnittelutuokiossa tuoteomistajan kanssa päädyimme luomaan ensin persoonat, joiden avulla voimme luoda skenaarioita. Persoonia olen luonut vain koulutuksessa, joten näiden luominen oli minulle myös uutta. Olen toki käyttänyt persoonia huomioiden eri käyttäjätyyppejä suunnittelussa, mutta en ole eritellyt niitä paperille ja käynyt läpi jokaisen persoonan tarpeita, kipukohtia ja tehtäviä.

Tämän lisäksi keskustelimme tuoteomistajan kanssa siitä, mikä on työpajan tavoite. Tavoitteen määrittely ei ollut yksiselitteistä, koska suunnittelutyötä oli jonkun verran tehty ja osa työpajaan osallistuvista ihmisistä on ollut mukana suunnittelemassa muutosta jo aiemmin. Päädyimme kuitenkin siihen, että pyrimme saamaan neljään eri kysymykseen aikaiseksi käyttäjän kulku käyttöliittymällä.

Kirjoitimme seinille post-it lapuille kysymyksemme ja näiden alle jo valmiiksi tiedossa olevat ideat ja haasteet. Tarkoituksena on käydä nämä läpi huomisen työpajan aluksi, jotta kaikki pääsevät suunnitelmassa ajan tasalle. Tarkoituksena on myös testata jo aiemmin syntyneitä ajatuksia uusilla henkilöillä.

### **Keskiviikko 22.6.2022**

Tänään päivän työlistalla on vain eilen suunniteltu työpaja tuoteuudistuksesta, jossa osa tuotteesta yhdistetään konsernin tuotteeseen.

Aamupäivällä pidimme työpajan ja loppujen lopuksi se venyi vielä iltapäivälle asti. Työpaja onnistui mielestäni hienosti. Kasvotusten pidetty tapaaminen oli mielestäni erittäin hyvä, koska yhteistyö säilyi koko ajan positiivisena ja ei tullut turhautumisia kenellekään. Ajatukset muutoksesta selkeytyivät paljon, koska saimme palautetta käyttöliittymäsuunnittelijalta sekä asiakasrajapinnassa työskentelevältä asiantuntijalta.

Aluksi käsitelimme itse neljää valmistelevaamme työpajan kysymystä ja kävimme läpi näihin liittyvät haasteet ja ideat, jotka meillä oli jo valmiina. Olin ajatellut, että tämän jälkeen jokainen hiljaisuudessa kävisi kiinnittämässä lappuja seinälle, joihin kirjoittaisi kommentteja, kysymyksiä ja ideoita liittyen näihin

neljään pääteemaan. Tätä aikaa ei kuitenkaan missään vaiheessa tullut vaan etenimme yhdessä keskustellen.

### **Torstai 23.6.2022**

Tänään tarkoituksena on viimeistellä dokumentteja asiakkaan tarjouspyyntöön, johon olemme jättämässä tarjousta.

Valmistelin tuotteisiin liittyviä dokumentteja suurimman osan päivästä. Dokumenteissa tuli kuvata erilaisia toimintoja järjestelmästä sekä kertoa yleisesti mahdollisuuksista tulevaan kehitykseen. Sain nämä tehtyä tarvittavassa ajassa. Dokumenttien kirjoittaminen ei kuitenkaan ollut mielestäni kovin helppoa vaan vaati ajatusta. Välillä ajatusten kokoaminen ja paperille saaminen tuntui vaikealta. Tähän olisi auttanut, mikäli dokumentteihin olisi ollut valmiita pohjia tai valmista aineistoa, jota olisin voinut käyttää apuna. Yhteen dokumenttiin oli valmista materiaalia, jota pystyin käyttämään hyväkseni. Tästä oppineena, olisi hyvä alkaa kerätä vastaavaa materiaalipankkia tulevaa varten.

### **Perjantai 24.6.2022**

Juhannusaatto

### **Viikkoraportti viikko 6**

Tällä viikolla tavoitteena oli keskittyä erään tuotteen isomman muutoksen suunnittelutyöpajaan ja sen järjestämiseen. Tavoite toteutui, kun työskentelin yhdessä tuoteomistajani kanssa. Tuoteomistajan kanssa päätimme suunnittelutyöpajan tavoitteet ja palaveriagendan. Tarkoituksena oli kokeilla Design Sprintin taktiikoita, mutta nopeasti kuitenkin totesimme, että yksinkertaisinta on pitää tavoite kirkkaana ja antaa osallistujien muovata tekniikat heille sopiviksi. Fasilitaattorin rooli onkin hyvin tärkeä vastaavissa työpajoissa.

Työpajaa vetäessä pohdin useaan otteeseen, että olemme tämänkin asian jo kertaalleen keskustelleet aiemmissa palavereissamme. Nyt en kuitenkaan

tuonut esille omia mielipiteitäni tai näkemyksiäni heti tai kertonut, mitä olimme kyseisestä aiheesta keskustelleet vaan annoin uuden osallistujan kertoa oma näkemyksensä asiasta. Tämän jälkeen keskustelimme aiheesta kaikkien osallistujien kesken. Usein näissä päädyttiin samaan lopputulokseen kuin mihin olimme aiemmin päätyneet, mutta ei kuitenkaan jokaisessa tapauksessa. Tämä vahvasti uskoa siihen, että oli tarpeen pitää kyseinen työpaja ja ottaa muitakin näkökulmia mukaan kuin vain tuoteomistaja ja tech lead.

Seuraavaksi on keskityttävä siihen, että työpajasta saatu hyöty saadaan dokumentoitua ja käytettyä hyödyksi käytännön tuotekehityksen suunnittelua tehtäessä. Työpajassa saimme aikaiseksi käyttäjän oletuskulun järjestelmässä. Palvelumuotoilussa käytetään tästä nimitystä matkakartta (journey map). Ensi viikolla tarkoituksena on luoda tämän työpajan tulosten perusteella matkakartta käyttäjän toimista.

Matkakartta on synteettinen kuvaus siitä, kuinka käyttäjä on vuorovaikutuksessa palvelun kanssa. Prosessi kartoitetaan käyttäjän näkökulmasta ja kuvataan mitä missäkin vaiheessa tapahtuu sekä mitä mahdollisia esteitä esiintyy. (sdt 2022.) Vaikka työpaja onnistuikin mielestäni hyvin ja saimme sieltä tarvittavaa tietoa, olisin voinut varmasti fasilitaattorina olla tarkempi tekniikoiden kanssa. Ensimmäistä kertaa vastaavaa työpajaa vetäessäni minusta tuntui, että oli hyvä mennä suunnitteluporukan halujen mukaisesti. Jälkikäteen mietittynä esimerkiksi matkakartan olisi voinut laatia työpajassa valmiimmaksi, jotta minun ei tarvitsisi sitä itse tehdä ensi viikolla.

Uutena asiana minulle tuli myös persoonien käyttö. Tässä työpajassa kuitenkin persoonien hyöty jäi suhteellisen minimaaliseksi, koska melkein kaikilla persoonilla oli sama tarve. Persoonien hyöty saattaa tulla esiin kuitenkin vielä myöhemmin kyseisen projektin edetessä ja erityisesti siinä vaiheessa, kun lähemme tarkemmin suunnittelemaan käyttöliittymää. Tällöin tulee ottaa huomioon kaikkien eri persoonien luonteenpiirteet ja käyttökokemus.

### **3.7 Viikko 7 (27.6. – 1.7.2022)**

#### **Maanantai 27.6.2022**

Tänään tarkoituksena on tehdä asiakkaiden toimintaympäristöihin liittyvän muutosprojektin suunnittelua. Minulla on jo pidemmän aikaa ollut tarkoituksena aloittaa projekti liittyen asiakkaidemme toimintaympäristöihin. Nyt, kun kiireet alkavat helpottaa, sain aikaa aloittaa projektin suunnittelun. Kävi kuitenkin ilmi, että tarvitsin palvelupäällikön sekä asiantuntijoiden tiiminvetäjiä avuksi kyseiseen projektiin, joten en päässyt asiassa kovinkaan pitkälle. Toinen heistä oli lomalla, joten päädyin lähettämään heille sähköpostia ajatuksistani, kuinka projekti voitaisiin polkaista käyntiin.

#### **Tiistai 28.6.2022**

Tänään minun on tarkoitus käydä aamupäivällä puitesopimusomistajan kanssa sopimusvaatimuksia läpi. Iltapäivällä on tarkoitus purkaa viime viikon työpajan tulokset ja suunnitella projektin jatkoa.

Aamupäivän palaverissa kävimme asiakkaan kanssa läpi vanhoja vaatimuksia ja selvitimme, olivatko ne vielä valideja vai suljettavia. Palaverissa menimme kaikki kohti samoja tavoitteita ja pitkälti samaa mieltä kehitettävistä asioista.

Iltapäivällä en ehtinyt aloittaa työpajan tulosten purkamista, koska sain tech leadiltä tiedon, että tiimi on tehnyt jo kaikki kehitysjakson tehtävät, vaikka kehitysjaksoa olisi ollut vielä jäljellä neljä päivää. Kävin siis loppupäivän kehitysjonon läpi ja etsin sprintille helppoja pieniä tehtäviä, joilla tuo neljä päivää saadaan kulumaan. Samalla tein myös kehitysjonon järjestämistä ja uuden sprintin valmistelutyötä seuraavaksi perjantaiksi.

#### **Keskiviikko 29.6.2022**

Aamupäivällä minulla on varattu palaveri asiakkaan kanssa, johon menen myynnin tueksi vastailemaan tuotteisiin liittyviin kysymyksiin. Iltapäivällä on

tarkoitus tehdä eiliselle tarkoitettua työpajan tulosten purkamista sekä edistää selvitettäviä asioita liittyen kyseiseen projektiin. Lisäksi täytyy valmistella seuraavan päivän työpajaa.

Aamupäivällä sain pidettyä palaverin asiakkaan kanssa. Palaverista sain tietoa asiakaskentällä toivottavista uudistuksista. Yksi näistä asiakkaan toivomista asioista oli sellainen, jota emme yksinkertaisesti pysty järjestelmään rakentamaan tai ei ole järkevää rakentaa. Toinen asia taas oli sellainen, jonka voisimme rakentaa, mutta on kolmannen osapuolen takia haasteellinen. Otin asiat kuitenkin ylös ja pohdintaan kyseisen tuotteen tiimin kanssa.

Ilmapäivällä sain purettua viime viikkoisen työpajan tuloksia Confluenceen, joka on käytössämme oleva ohjelmisto ominaisuuksien suunnitteluun ja dokumentointiin. Toinen suunnitteluun käyttämämme työkalu on MIRO, joka toimii hyvin etäpalavereissa. Jokainen voi osallistua ideointiin samalla näytöllä. Loin MIROon uuden taulun työpajan tulosten perusteella ja voimme siellä jatkaa asian työstämistä tulevilla palavereilla. Laitoin konsernin palikasta vastaavalle tiimille myös listan kysymyksistä, joita meillä kyseisessä työpajassa tuli esiin. He lupasivat palata näihin kesän lopussa. Tämän lisäksi kertosin seuraavan päivän etusivutuotteen työpajan tavoitteet.

### **Torstai 30.6.2022**

Tänään on etusivutuotteen työpaja, jonka tavoitteena on selvittää tuotteen käyttäjäryhmät sekä näiden tarpeet. Työpajan vetäminen oli huomattavasti haastavampaa kuin edellisviikon työpajan, jossa käsitelimme jo olemassa olevan tuotteen uudistusta. Tässä työpajassa käsitelimme täysin uuden tuotteen käyttäjiä ja heidän tarpeitaan, joten se tuntui mielestäni haastavammalta.

Myöskään tässä työpajassa en saanut käytettyä suoraan Googlen Design Sprintin tekniikoita. Koin kuitenkin, että keskustelemalla etenimme samoja tavoitteita kohti. Usein keskustelun yhteydessä saatoimme alkaa jo pohtia, miten kyseiset tarpeet olisi tarkoitus näyttää käyttöliittymällä. Tässä jouduin muutama kerran palauttamaan osallistujien mieleen, että tämän työpajan tavoitteena

ei ollut vielä suunnitella, kuinka käyttäjien tarpeet toteutetaan, vaan keskittyä vain tunnistamaan eri ryhmien tarpeet.

## **Perjantai 1.7.2022**

Tänään minulla on sprintin suunnittelu oman tuotetiimini kanssa. Tämän lisäksi tarkoituksena on viimeistellä sprintille mukaan otetut tiketit ja suunnitelmat sekä tehdä tuotteen kehitysjonon karsimista. Tavoitteenani on saada kehitysjonoon alle 100 tikettiä.

Aamupäivällä pidimme retron ja sprintin suunnittelupalaverin samassa palaverissa tiimini kanssa. Edellinen sprintti oli mennyt odotetusti ja isoja ongelmia ei ollut, joten keskityimme suunnittelemaan heinäkuun sprintin asioita. Saimme nämä hyvin kasattua ja suunnittelupalaverin jälkeen kävin vielä tikettejä läpi ja kirjoitin suunnitelmia JIRA-tiketeille. Mietittäväksi minulle jäi elokuun sprintin suunnittelu, koska uusi sprintti alkaa lomani aikana.

Iltapäivällä kävin tuotteeni kehitysjonoa läpi. Siellä on monien vuosien takaa tikettejä, joita olen käynyt läpi ja sulkenut tarpeettomia. Samalla olen yrittänyt selvittää, mitä kaikkea kehitysjonossa on ja onko siellä varteenotettavia ideoita, joita en ole muuta kautta vielä saanut tietooni. Tavoitteenani on saada Scrumin mukaan kehitysjono sellaiseen kuntoon, että siinä on maksimissaan 100 tikettiä. Tähän tavoitteeseen en vielä tänään päässyt.

## **Viikkoraportti seurantaviikko 7**

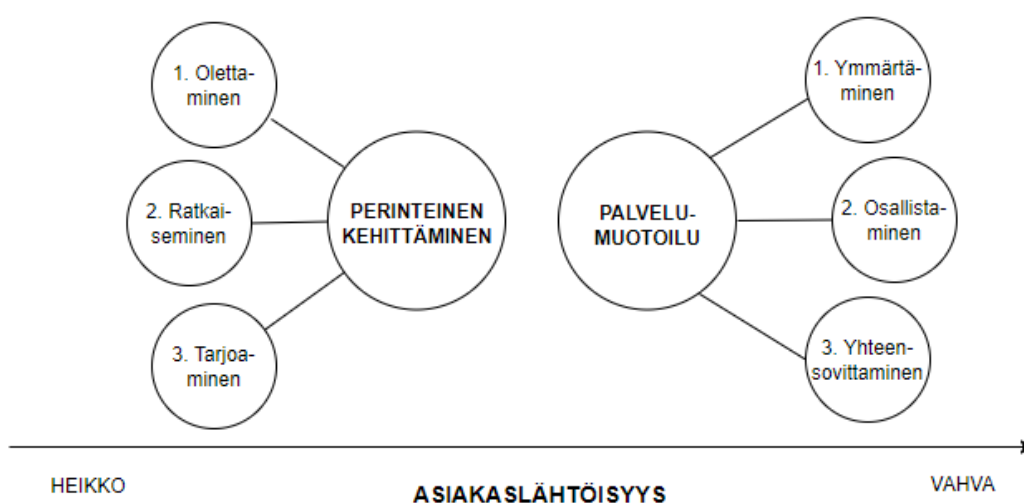
Tällä viikolla oppiminen jakautui oikeastaan kolmeen eri aiheeseen: työpajaan, jossa suunnittelimme etusivu tuotetta, kehitysjonon karsimiseen sekä markkinoilta saadun tiedon analysointiin. Tässä viikkoraportissani keskityn tuotteen määrittelyyn työpajassa sekä tuotteen kehitysjonon karsimiseen.

Tällä viikolla loma-aika alkaa jo hieman vaikuttaa työtehtäviin. Monet ovat jo lomalla, joten projekteja ei saa edistettyä samalla tavalla kuin normaalisti. Tällöin täytyy vain valmistella asiaa siihen asti kuin itse pystyy ja sitten siirtää pallo

seuraavalle. Olen tottunut edistämään asioita palavereissa ja keskustelemalla, joten usein sähköpostilla asioiden edistäminen ei tule itselleni niin luontaisesti. On hyvä kuitenkin välillä haastaa itseään suunnittelemaan ja viemään asioita eteenpäin itsenäisesti. Näin kesäaikaan tätä joutuu tekemään päivittäin, koska päivät ovat tyhjiä palavereista.

Tämän viikon työpajassa käsitelimme uuden etusivutuotteen käyttäjäryhmiä ja heidän tarpeitaan. Vaikka meillä on ajatus siitä, että teemme asioita asiakasläh- töisesti, huomaan kuitenkin, että lähestymistapamme ei ole vielä palvelumuotoi- lua vaan noudatamme perinteisempää lähestymistapaa.

Palvelumuotoilu eroaa perinteisestä kehittämistoiminnasta sillä, että siinä pai- notetaan asiakasyhteistyötä ja asiakkaan osallistamista huomattavasti perin- teistä lähestymistapaa enemmän. Kuvassa 7. esitetään perinteisen kehittämis- toiminnan erot palvelumuotoiluun nähden. Perinteisessä kehittämistoiminnassa asiakaslähtöisyys on heikkoa, koska päätökset tehdään olettamalla käyttäjän toimia. Palvelumuotoilussa tarkoituksena on osallistaa asiakkaita aktiivisesti jo kehitysprosessiin. (Koivisto ym. 2019, 48-49.)



Kuva 7. Perinteisen kehittämisen ja palvelumuotoilun erot (Koivisto ym. 2019, 48).

Meillä ei ollut suunnittelussa suoranaisesti mukana yhtään asiakasta, vain minun kuulopuheeni keskusteluitani heidän kanssaan. Suurimmaksi osaksi jouddimme edelleen olettamaan asioita. Olisi hyvä, jos näitä työpajoja voisi vetää suoraan asiakkaiden edustajien kanssa. Tämä on kuitenkin haastavaa, koska pitäisi saada useilta eri asiakkailta edustajia mukaan. Tällöin kuitenkin asiakkailla on usein ajatus siitä, että he haluavat viedä omaa asiaansa ja omaa ympäristöään eteenpäin, eivätkä välttämättä halua tehdä kehitystyötä yhdessä esimerkiksi kilpailijansa kanssa.

Scrumissa tuotteen kehitysjojo on lista, johon on koottu kaikki, mitä tuotteeseen tiedetään tarvittavan. Samalla sen tulee olla ainoa lähde tuotteeseen toteutettaville muutoksille ja kehitysasioille. Scrumin mukaan tuotteen kehitysjonon jalostamista tulee tehdä toistuvasti oman tiimin kesken. Jalostamiseen käytetään yleensä 10 % kehitystiimin kapasiteetista. (Schwaber & Sutherland 2020.). Tällä hetkellä minä olen tehnyt jalostamista pitkälti yksinään tai kysynyt tech leadiltä kommentteja Slackin kautta tiettyihin tiketteihin. Tarkoitukseni on ollut ensin karsia turhat ja epäolennaiset vanhat tiketit kehitysjonosta pois. Tämän jälkeen tarkoitukseni on ollut, että alkaisimme tiimin kanssa tehdä jalostamista systemaattisesti, jotta saisimme kehitysjonon priorisoituun järjestykseen. Olen ollut tämän tuotteen tuoteomistajan nyt puolitoista vuotta, mutta nyt vasta olen löytänyt aikaa käydä kehitysjojoa kunnolla läpi.

### **3.8 Viikko 8 (4.7. – 8.7.2022)**

#### **Maanantai 4.7.2022**

Tänään tarkoituksena on käydä vielä alkaneen sprintin JIRA -tiketit läpi ja tarkistaa, että niissä tarvittavat tiedot töiden aloittamista varten. Tämän lisäksi suunnitelmassa on valmistella asiakasdemoa huomiseksi päivälle.

Kävin läpi sprintin tiketit ja niissä ei ollut muokattavaa. Tämän jälkeen aloitin suunnittelemaan asiakasdemoa huomiseksi, mutta nettiyhteyteni pätki niin

pahasti, että valmistelu ei onnistunut. Tämän takia jatkoinkin tuotteen kehitysjonon läpikäyntiä ja nyt tikettejä listalla on enää 112 kappaletta.

### **Tiistai 5.7.2022**

Tänään tarkoituksena on suunnitella demo valmiiksi. Siirsin demon keskiviikolle, joten tänään on aikaa valmistella sitä kunnolla. Teen valmistelua yhdessä asiantuntijamme kanssa, joka vetää demon asiakkaalle.

Aamulla aloitin demon valmistelua, mutta nettiyhteyteni oli edelleen niin huono, että en voinut osallistua demon valmisteluun. Autoin kollegaani sen, minkä pystyin Slackin kautta, mutta itse en päässyt testaamaan suunnittelemani prosessin kulkua, koska yhteyteni ei pysynyt päällä.

Iltapäivällä aloitin oman tuotteeni herätteisiin liittyvän toiminnon suunnittelua, jota tein hieman. Tämän lisäksi kävin läpi iltpäivällä tullutta uutta tarjouspyyntöä ja siihen liittyviä vaatimuksia, jotka koskivat koko tuoteperhettämme. Kirjoitin huomioita ylös, joita tein käydessäni vaatimuksia läpi.

### **Keskiviikko 6.7.2022**

Tänään tarkoituksena on valmistella syksyn asioita ja osallistua eilen suunniteltuun asiakasdemoon. Asiakasdemo meni hienosti ja asiakkaat olivat toiminnallisuuksiin tyytyväisiä. Heillä oli muutamia kommentteja, jotka kirjasin ylös ja lupasin selvittää. Suurimman osan sain palaverin aikana selvitettyksi ja vastattua asiakkaalle. Saman päivän aikana selvitin loput ja lähetin asiakkaalle vielä koostesähköpostin, jossa pyysin heitä myös testaamaan uusia toiminnallisuuksia.

Listasin työtehtäviä, joita ehdin tehdä vielä ennen lomalle jääntiä sekä tehtäviä, joista tulee aloittaa, kun palaan lomalta. Kirjoitin sähköposteja liittyen pitkään roikkuneisiin projekteihin ja yritin saada niitä edistettyä.

Sain myös vastauksia konsernin henkilöltä viime viikolla laittamaani kysymyslistaan liittyen tuotteen K suureen uudistukseen, joten kävin vastaukset läpi ja

tallensin ne meidän omaan työtilaamme. Tiedotin myös tiimiä tulleista vastauksista, joista osa vaikuttaa meidän suunnittelemaan ratkaisuun hyvinkin ratkaisevasti.

### **Torstai 7.7.2022**

Tänään tarkoituksena oli käydä uuden tarjouspyynnön tekninen vaatimusluettelo läpi ja kirjata ylös mahdolliset kysymykset liittyen tarjouspyyntömateriaaliin. Lisäksi tarkoituksena on tehdä versiotiedote uusimmasta julkaisusta sekä tallentaa sprintin katselmointi. En pidä katselmointia tällä kertaa videopalaverina, koska suurin osa ihmisistä on lomalla.

Kävin vaatimusluettelon läpi ja kirjasin huomioni myynnille, jotta he voivat laittaa ne asiakkaalle. Huomioin, että näissä tapauksissa olisi myös hyvä käydä tarjouspyyntömateriaalia läpi yhteisellä porukalla ja keskustella ongelmia tuottavista kohdista. Loma-aikaan tämä on toki hankalaa.

Sain tehtyä versiotiedotteen ja lähetin sen Slack-kanallemme, jossa tiedotamme henkilöstöä uusista päivityksistämme. Lisäksi testasin uutta tapaa pitää sprintin katselmointi tilaisuutta. Tein tallenteen uudistuksista ja lisäsin tämän versiotiedotteen liitteeksi. Näin jokainen voi katsoa sen, kun heille parhaiten sopii.

### **Perjantai 8.7.2022**

Lomapäivä

### **Viikkoraportti seurantaviikko 8**

Tällä viikolla oli jo hyvin hiljaista johtuen kesälomakaudesta. Tavoitteena oli viedä pitkään roikkuneita projekteja eteenpäin ja siivota työpöytää alkavaa lomaa varten. Onnistuin tässä ja pääsin siirtymään lomalle ilman suurempaa stressiä.

Viikolla oli palavereita ainoastaan yhden asiakkaan kanssa. Esittelimme heille toiminnallisuutta, joka on heidän kanssaan yhdessä kehitetty. Heidän kanssaan olemme voineet toteuttaa palvelumuotoilun perusteita siinä mielessä, että olemme ottaneet heidät vahvasti suunnitteluun mukaan emmekä vain olettaneet heidän tarpeitaan. Toki suunnittelussa on täytynyt ottaa myös muut asiakkaat huomioon sekä myös järjestelmän reunaehdot.

Uuden oppimista ei tällä viikolla juurikaan tapahtunut, koska työtehtäviä liittyen seurattaviin alueisiin oli normaalia vähemmän. Viikkoanalyysissä tällä viikolla keskityn tarkastelemaan sprintin katselmointitilaisuutta ja kuinka sitä voitaisiin parantaa.

Scrumin mukaan jokaisen sprintin lopussa pidetään katselmointi, jossa käydään läpi sprintillä kehitetyt asiat. Katselmoinnissa kehitystiimi sekä sidosryhmät käyvät yhdessä läpi, mitä kehitysjaksolla on saatu aikaiseksi. (Schwaber & Sutherland 2020.). Tämä laitto minut pohtimaan sitä, että tulisiko meidän miettiä sprintin katselmointi tilaisuuksien tavoitetta ja aikataulua uudelleen. Tällä hetkellä meillä katselmointi toimii toiminnallisuuksien esittelytilaisuutena, joka tekee tuoteomistaja. Se on usein yksinpuhelua ja palautetta sidosryhmiltä ei juurikaan tule. Kiireisten aikataulujen takia näihin tilaisuuksiin ei myöskään usein moni pääse paikalle ja näissä ei tule tuoteomistajien tarvitsemaa palautetta kentältä.

Tällä hetkellä meillä tuoteomistajat eivät aina pidä sprintin katselmointia, mikäli tuotoksena ei ole jotain konkreettista valmista isompaa toiminnallisuutta. Muulloin valmistuneet asiat vain listataan ja julkaistaan sisäiselle Slack -kanavalle sidosryhmien luettavaksi. Tämä toimii mielestäni meillä ihan hyvin, mutta joskus käy kuitenkin niin, että tuoteomistaja ajattelee, että ei tässä ole mitään ihmeellistä esiteltävää, mutta sidosryhmille kehitetyt asiat eivät ole niin yksiselitteisiä ja jokapäiväisiä vaan kaipaisivat avaamista. Tämän otan omalle asialistalleni ja aion teroittaa tuoteomistajilleni, että sprintin katselmointi on silti hyvä pitää, vaikka itse olisikin sitä mieltä, että esiteltävää ei ole paljon. Tällöin voisi myös toimia videomuotoinen esittely.

Meillä sprintin katselmoinnissa tuoteomistaja esittelee toiminnallisuudet sidosryhmille. Tämä on ihan käytännön syistä muodostunut näin, koska kehittäjät eivät välttämättä ole halunneet esiintyä tai esitellä tuotostaan isommalle porukalle. Tällä hetkellä sprintin katselmuksiin tosiaan lähetetään avoin kutsu kaikille. Tässä olisi pohdittavaa sen suhteen, onko tarpeellista kutsua kaikki vai vain valikoidut sidosryhmät.

Verrattuna Scrumin katselmoinnin määritelmään, meillä harvemmin käydään keskustelua siitä, mitä olisi hyvä kehittää seuraavaksi. Tämä johtuu siitä, että yleensä tiekartta on niin täynnä tulevalle kehitysjaksolle, että kehitettävää edelliseltä jaksolta on sinne vaikea saada mahtumaan. Tämä on tietenkin ongelma isommassa kuvassa, koska kun saamme jonkun toiminnallisuuden ensimmäisen version ulos, sen kehittäminen usein loppuu siihen, koska ei ole aikaa tehdä siihen liittyviä parannuksia.

## **Kesäloma 11.7. – 5.8.2022**

### **3.9 Viikko 9 (8.8. – 12.8.2022)**

#### **Maanantai 8.8.2022**

Tänään palasin lomalta työpaikalle ja tarkoituksena on päästä ajan tasalle kesän aikana tapahtuneista asioista sekä purkaa sähköpostini.

Käytin suurimman osan päivästä siihen, että pääsin ajan tasalle kesän aikana tapahtuneissa asioissa. Iltapäivällä otin jo työn alle materiaalin, joka meidän tulee täyttää osallistuaksemme tarjouskilpailussa neuvottelukierrokselle. Työstin tätä materiaalia asiantuntijamme kanssa. Huomasin, että samoja tekstejä olen kirjoitellut jo useaan otteeseen muihin tarjouspyyntöihin, mutta en ole ottanut tekstejä talteen. Päätin nyt ryhtyä keräämään teksti- ja dokumenttipankkia näistä tulevaisuuden varalle.

**Tiistai 9.8.2022**

Tänään aamupäivällä kalenterissa on vakiotapaaminen puitesopimusomistajan kanssa sekä iltapäivällä tarkoituksena on keskustella myyntijohtajan ja tuotekehitysjohtajan kanssa yhteistyön tiivistämisestä myyntitiimin sekä tuotekehityksen välillä. Tarkoituksena on selvittää, mitkä olisivat hyviä käytäntöjä myynnin kommunikoida tulevaisuuden tarpeita tuotekehitykselle sekä, kuinka voisimme yhdessä arvioida sitä, mitä tulevaisuus tuo tuotteiden osalta tullessaan.

Aamupäivän palaverissa kävimme tiiviisti läpi kesän edistyksen, mutta emme lähteneet käymään läpi tulevia kehityskohteita. Oli helpotus, että puitesopimus-toimittajan edustaja ymmärsi, että meillä on tällä hetkellä kädet täynnä kesken olevien kehityskohteiden kanssa. Kesä oli sujunut ilman suurempia ongelmia, mikä oli hyvä kuulla.

Iltapäivällä osallistuin suunnitellusti palaveriin myynnin kanssa. Uusi myyntijohtaja on kesän aikana tehnyt muutoksia myyntitiimiin. Keskustelimme siitä, kuinka saisimme myynnin ja tuotekehityksen putken toimimaan joustavasti. Tunti oli liian lyhyt aika tälle keskustelulle ja saimme vain raapaistua pintaa. Saimme sovittua kuitenkin toimintamallin sille, kuinka myynti tuo markkinoilta priorisoituja tarpeita meille tuotekehitykselle. Tämä korvaa meillä jo olemassa olevan toistaiseksi voimassa olevan toimintamallin, joka oli osaltaan kömpelö.

**Tiistai 10.8.2022**

Aamupäivällä ohjelmassa on palaveri teknisestä ominaisuudesta ja sen toteuttamisesta erääseen tuotteeseen. Pohdimme palaverissa myös, kuinka ominaisuus hoidetaan kaupallisesti. Iltapäivällä on etusivutuotteen toinen suunnittelutyöpaja.

Aamupäivän palaverissa keskustelin myyntijohtajan ja myyntipäällikön kanssa siitä, kuinka hoidamme asiakkaan sopimuksen vaatiman ominaisuuden rakentamisen tuotteeseen ja kuinka veloitamme siitä asiakasta. Asia on normaalia

monimutkaisempi, koska siihen liittyy kolmansia osapuolia. Kävimme asiaa läpi, jotta meillä olisi selkeä strategia, kuinka asia tulee hoitaa.

Iltapäivällä pidimme toisen suunnittelutyöpajan etusivutuotteeseen. Ennen lomia pitämässämme ensimmäisessä työpajassa määrittelimme tuotteelle käyttäjien tarpeet. Nyt kävimme nämä käyttäjien tarpeet läpi ja keskustelimme siitä, kuinka täyttäisimme tarpeet tuotteen ominaisuuksilla. Edelleen koin hyvänä, että pidimme suunnittelutyöpajan kasvotusten neuvotteluhuoneessa, jolloin vuorovaiutus säilyi positiivisena. Työpajan aikana oli kuitenkin useassa kohtaa hiljaisia hetkiä ja koin haastavaksi saada keskustelua aikaiseksi. Koin myös onnistumisen hetkiä, kun sain näissä hetkissä koottua jo käymiämme asioita yhteen ja näin saaden keskustelun taas heräämään uudelleen. Mielestäni teimme hyvää edistystä tuon päivän työpajassa kyseisen tuotteen osalta.

### **Torstai 11.8.2022**

Tänään aamupäivällä on tarkoitus pitää tuoteomistajien kanssa tiimipalaveria. Iltapäivällä osallistun asiakkaan markkinavuoropuheluun videoneuvottelun välityksellä.

Tuoteomistajien kanssa palaverissa kävimme läpi edellisen päivän etusivutuotteen suunnittelutyöpajan tuloksia sekä sovimme, kuinka viemme projektia eteenpäin. Oli hyvä, että otimme kertauksen aikaansaannoksista heti seuraavana päivänä, jotta asiat eivät ehdi unohtua ja hautaantua uudelleen. Tarkoituksena itselläni on jatkaa oman osioni suunnittelua heti ensi maanantaina, jonka jälkeen kokoonnumme yhteen keskiviikkona ja käymme läpi jokaisen tekemät ehdotukset.

Iltapäivällä osallistuin asiakkaan markkinavuoropuheluun. Tässä olin pitkälti kuuntelemassa ja tukena asiantuntijallemme, kuka hoiti itse esittelyn. En joutunut kommentoimaan kovinkaan montaa kertaa kyseisen tunnin aikana.

## **Perjantai 12.8.2022**

Tänään aamupäivällä on palaveri oman tuotteeni tiimin kanssa sekä iltapäivällä tuotekehityksen statuspalaveri myynnille.

Ennen viikkopalaveria täytin valmiiksi materiaalin markkinavuoropuheluun, jota olin jo suurimmaksi osaksi valmistellut maanantaina. Tämän jälkeen vedin palaverin tiimini kanssa, josta oli kesälomien takia paikalla vain tech lead. Kävimme läpi kesän aikana tapahtunutta edistystä sekä suunnittelimme tulevaa kehitystä. Palaverissa huomasin, että olen hieman jäljessä tuotteen syksyn kehitysjonon suunnittelussa. Tähän minun pitäisi löytää tulevilta viikoilta enemmän aikaa, jotta ei tule tilannetta, jossa tekijöillä ei olisi tehtävää.

Iltapäivällä meillä oli tuotekehityksen statuspalaveri kaupallisille tiimeille. Palaveriin tuli paikalle vain yksi myyjä. Keskustelimmekin palaverissa siitä, onko palaverille tarvetta ja onko sieltä saatu tieto tarpeellista myynnille. Päätimme varata kyseisestä aiheesta erillisen palaverin myynnin ja tuotekehityksen johdon kanssa.

## **Viikkoraportti seurantaviikko 9**

Tällä viikolla työtehtävissä nousivat esiin kolme teemaa: paluu kesälomalta, jolloin tulee selvittää, mitä kesän aikana on tapahtunut sekä hoitaa tiettyjä arjen asioita. Tämän lisäksi toinen esiin noussut teema oli myynnin ja tuotekehityksen yhteistyö sekä viimeisenä teemana edelleen ennen kesälomaa alkanut uuden tuotteen suunnittelu.

Kesälomilta paluu töihin sujui tuttuun tapaan aika kankeasti. Pääsin kuitenkin ajan tasalle oman tiimini ja muiden tuotteiden tekemisistä, kun olin käynyt omat sähköpostini läpi sekä jutellut tiimiläisten kanssa. Apuna lomaltapaluuseen toimi myös lista kesken olevista asioista ja projekteista, jota olin koostanut ennen lomalle jäämistä. Tässä huomasin kehittyneeni päiväkirjajakson aikana.

Tällä viikolla olen muutamaan otteeseen käynyt läpi tuotekehityksen ja myynnin yhteistyötä ja sen tiivistämistä. Uuden myyntijohtajan aloittaessa olen pyrkinyt rohkeasti luomaan häneen hyvän keskusteluyhteyden, jonka uskon olevan vahva perusta sille, että tuotekehityksen ja myynnin työskentely saadaan jouhevaksi. Ilokseni olen huomannut, että olemme monista asioista hyvin samaa mieltä. Aiempaan verrattuna olen mielestäni uskaltanut tuoda esiin omat mielipiteeni ja ajatukseni keskusteluissa. Tästä on hyvä jatkaa kehitystyötä eteenpäin.

Kolmantena teemana tällä viikolla jatkui etusivutuotteen suunnitteluprosessi. Pidimme toisen työpajan tuotteen minimiversion ratkaisusta. Suunnittelutyö on vielä alkutekijöissä, joten tuntuu, että koko tiimi kokee sen haastavaksi. Tällöin oma roolini korostuu, koska joudun vetämään työpajaa sekä pyrkiä saamaan ihmisistä ideoita ja ajatuksia ulos. Ennen lomia kävin läpi erilaisia tekniikoita, joita tässä vaiheessa voitaisiin käyttää ideoinnin helpottamiseksi. Ryhmässä on muutamia kokeneita tuoteomistajia ja he eivät olleet näiden tekniikoiden kannalla. Tästä syystä usein päädyimme vain keskustelemaan asioista emmekä käyttäneet mitään erityisiä tekniikoita ideointiin. Voi olla, että kyseisten Design Sprint tekniikoiden käyttö onkin ehkä helpompaa toisenlaisessa yrityskulttuurissa.

### **3.10 Viikko 10 (15.8. – 19.8.2022)**

#### **Maanantai 15.8.2022**

Aamupäivällä tarkoituksena on jatkaa etusivutuotteen suunnittelua yhdessä asiantuntijan kanssa. Tämän lisäksi osallistun kahteen eri palaveriin, joissa käsitellään tulevia tarjouskilpailuja ja niihin osallistumista.

Aamupäivällä tein oman osani etusivun suunnittelusta. Otin suunnitteluun mukaan yhden asiantuntijoistamme, joka tuo asiakkaan näkökulmaa tuotteen suunnitteluun. Luonnostelimme yhdessä, miltä kyseisen osan käyttöliittymä voisi näyttää ja mitä toiminnallisuuksia siinä olisi. Saimme mielestäni hyvän

ehdotuksen aikaiseksi ja olin tyytyväinen, että olemme päässeet projektissa jo näinkin pitkälle.

Osallistuin lisäksi kahteen eri palaveriin, joissa käsitelimme tulevia tarjouskilpailuja, näiden vaatimuksia sekä näihin osallistumisia. Teimme palavereissa työnjakoa ja keskustelimme kilpailutuksissa olevista tuotekehityksen vaatimuksista.

### **Tiistai 16.8.2022**

Tänään aamupäivällä tarkoituksena on suunnitella tulevaa tiimipäivää. Iltapäivällä tarkoituksena on tavata kaksi tuoteomistajaa ja pitää heidän kanssaan viikkopalaverit.

Aamupäivän käytin tiimipäivän suunnitteluun sekä muihin esihenkilötehtäviin. Iltapäivällä osallistuin tietoturvaryhmän palaveriin sekä pidin viikkopalaverit kahden tuoteomistajan kanssa. Viikkopalavereissa käsitelimme kesken olevia kehitysasioita ja niiden ongelmia sekä miten niitä saadaan ratkottua.

Päivän aikana selvitin myös erinäisiä asiakkaiden ongelmia. Yritin toistaa ongelmia testaamalla. Kirjoitin tuotekehitykselle virheraportteja asiakkaan havaitsemasta ongelmasta sekä vastasin asiakkaalle.

### **Keskiviikko 17.8.2022**

Tänään tarkoituksena on jatkaa tuoteomistajien kanssa etusivutuotteen suunnittelua siitä, mihin viime viikon työpajassa jäimme. Lisäksi iltapäivällä aion käydä läpi oman tuotteeni edellisen sprintin tuotokset sekä koostaa versiotiedotteen ja pitää sprintin katselmoinnin.

Aamupäivällä pidimme palaveria tuoteomistajien kesken ja jokainen esitteli, mitä oli suunnitellut etusivulle viikon aikana. Jälleen kerran, kun palaveri pidettiin etäpalaverina ja kaikilla olivat videot kiinni, en osannut keskittyä itse suunnitteluun vaan tein muita töitä. Tämä johti siihen, että turhauduin ja ärsyynnyin palaveriin ja sen osallistujiin. Emme juurikaan päässeet eteenpäin, joten päätimme

jatkaa jokainen tahoillamme ja kokoontua taas ensi viikolla uudelleen. Tavoitteenamme olisi tuottaa yhteinen tuote, joka kerää tietoa jokaisen omasta tuotteesta. Tarpeet jokaisen tuotteen kohdalla ovat hieman erilaiset, joten näiden yhdistäminen tuntuu hyvin haastavalta. Silti koen, että työpaja tyyppinen työskentely kasvotusten toimii huomattavasti paremmin kuin etäpalaveri, jossa kaikki ovat joko hiljaa tai yksi jyrää kaikkien yli ja muut turhautuvat.

Iltapäivällä kävin läpi omaan tuotteeseen tehtyjä muutoksia edellisen sprintin aikana sekä tallensin sprintin katselmoinnista videon.

### **Torstai 18.8.2022**

Tänään olen käymässä Helsingin toimistollamme. Tapaan konsernin toimitusjohtajan sekä henkilöstöjohtajan ensimmäistä kertaa. Iltapäivällä on koko Suomen henkilöstön palaveri sekä tämän lisäksi tarkoituksena on keskustella tuotestrategiasta teknisen myyntipäällikkömme kanssa.

Aamupäivällä kävin konsernin toimitusjohtajan sekä henkilöstöjohtajan haasteltavana. He halusivat tutustua yrityksemme avainhenkilöihin kasvotusten. Keskustelimme työtehtävistäni sekä nykyisistä tuotteistamme ja niiden mahdollisista kehityssuunnista.

Iltapäivällä pidin epävirallista palaveria teknisen myyntipäällikkömme sekä tuotekehityksen johtajan kanssa. Keskustelimme kokonaan uudenlaisen tuotteen rakentamisesta ja siitä mikä on olisi asiakastarve kyseisen kaltaiselle tuotteelle. Keskustelu oli vielä hyvin korkealla tasolla. Tarkoituksena olisi selvittää myynnin kanssa, mikä on asiakastarve uudelle tuotteelle. Vastaavasti tuotekehityksessä meidän tulee selvittää, onko konsernilla tarpeita vastaavan kaltaiselle tuotteelle. Keskustelu sujui hyvässä hengessä, mutta oli vielä hyvin ylätasolla. Paljon tarkempaa suunnittelua on kuitenkin vielä tehtävä ennen kuin pystytään päätöksiä tekemään.

## **Perjantai 19.8.2022**

Tänään tarkoituksena on suunnitella yhden tuoteperheen tuotteen valmistuneiden toiminnallisuuksien julkaisua. Tämän lisäksi tarkoituksena on keskustella johdon ja myynnin kanssa siitä, kuinka tämänhetkinen tiedon jako toimii ja mitä tietoa kaupalliset tiimit kaipaavat tuotekehitykseltä.

Tuotepalaverissa muodostimme suunnitelmaa erään tuoteperheen tuotteen toiminnallisuuksien julkaisulle. Toiminnallisuudet ovat olleet valmiina jo monta kuukautta, mutta erinäisistä syistä niitä ei ole saatu julkaistua asiakkaiden tuotantoympäristöihin. Kävimme läpi, mitä vaiheita tulee toteutua, jotta voimme nämä toiminnallisuudet kytkeä päälle asiakkaan ympäristöihin. Tässä olin enemmänkin kuunteluoppilaana, koska en ole vastaavaan laajuista suunnitelmaa aiemmin tehnyt, enkä tiennyt tarvittavia tehtäviä ja vaiheita. Tässä opin kuitenkin, mitä konkreettisia vaiheita meidän tulee ottaa huomioon, kun laitamme toiminnallisuuden päälle asiakkaan ympäristöön. Tämä on muutos, joka muuttaa asiakkaan prosessia tai tapaa, jolla he käyttävät järjestelmää.

Iltapäivällä pidimme myyntijohtajan, tuotekehityksen johtajan ja konsernin edustajien kanssa palaveria siitä, kuinka nykyiset tiekartta- ja statuspalaverit toimivat ja tavoittavat tarvittavan yleisön. Tuoteomistajien mielestä tietoa tuotetaan, mutta siitä ei olla kiinnostuneita eli viestintä ei onnistu. Mielestäni palaverissa pureuduttiin hyvin ongelmakohtiin ja saimme muodostettua uuden palaverikäytännön, jota lähdetään kokeilemaan. Koska itse olin kutsunut palaverin kokoon, olin myös se henkilö, joka piti keskustelua yllä ja kokosi muiden ajatuksia yhteen. Aika ajoin koin tämän haastavaksi. Onnistuin kuitenkin saamaan konsensuksen osallistujien kesken aikaiseksi, joten olin loppujen lopuksi tyytyväinen.

## **Viikkoraportti seurantaviikko 10**

Tällä viikolla oppimani asiat ja tekemäni oivallukset liittyivät lähinnä kahteen eri aihealueeseen: tuotteen suunnittelu ja määrittely sekä yhteistyö myynnin kanssa. Tällä viikolla kalenterini oli hyvin täysi ja vapaita hetkiä hoitaa juoksevia asioita ei juurikaan ollut. Usein jouduin tekemään niitä myös palaverien aikana

ja tietenkin myös kyseisen aiheen kustannuksella. Erityisesti määrittely tai suunnittelupalavereissa, joissa vaaditaan keskittymistä ja tarkkaavaisuutta, tämä aiheutti tällä viikolla ongelmia.

Omasta kalenterista tulisi pystyä varaamaan aikaa myös juoksevien asioiden hoitoon ja niin ikään hiljaiselle keskittymistä vaativalle suunnittelutyölle. Tämän lisäksi tulisi olla aikaa valmistella ja valmistautua tuleviin palavereihin. Tällä viikolla menin vain palaverista toiseen, mutta täysin valmistautumatta. Etusivutuotteen suunnittelupalaverissa asia ei edistynyt ja pyörimme jälleen samaa kehää kuin aiemmin.

Tällä viikolla tuntui kuin etusivun suunnittelu olisi junnannut paikallaan. Emme päässeet suunnitellussa juurikaan edellisiä viikkoja pidemmälle. Tämä varmasti johtui myös tavoitteiden sekä muistiinpanojen puutteesta, mutta lähdin myös pohtimaan, että yritämmekö rakentaa liian isoa palasta kerrallaan. Juvonen (2018, 91) esittelee kirjassaan 80:20 säännön, jonka mukaan 20% ohjelmistokehityksessä tehdystä kehityksestä tuottaa 80 % järjestelmän käytettävistä toiminnoista ja taas 80 % tekemisestä tuottaa 20 % käytettävistä toiminnoista. Juvosen mukaan ohjelmistoprojekteissa tulee varmistua, että asiakkaan vaatimukset ovat listattu ja tämän jälkeen lista on priorisoitu ja sitä pidetään ajan tasalla (Juvonen 2018, 93). Meillä on vaatimuksia tätä tuotetta varten kahdelta eri asiakkaalta ja ryhdyin nyt pohtimaan, että yritämmekö ratkaista niistä liian isoa osaa kerralla.

Yhteistyötä myynnin kanssa tein tällä viikolla sekä avoimena olevien tarjouspyyntöjen että tulevan kehitystyön osalta. Pyrimme selvittämään täysin uuden tuotteen lisäämistä tuoteperheeseemme. Tällä hetkellä työstössä oleva uusi tuote on osa jo myytyjä projekteja, joten sen määrittelyt tulevat valmiista vaatimusmäärittelyistä. Minulle uutta on lähteä luomaan täysin uutta tuotetta markkinälähtöisesti niin, että sille ei ole vielä yhtään olemassa olevaa asiakasta. Tällä viikolla olen oppinut, mitä tarpeita myyntitiimimme tunnistaa olevan kyseiselle tuotteelle sekä olen kuullut myös, mitä ajatuksia tuotekehityksellä on tähän liittyen. Projektin edetessä toivon, että saan teettää tähän markkinatutkimusta sekä palkata osaavan tuoteomistajan ja UX henkilön tälle tuotteelle.

Tämän lisäksi tarkensimme myynnin kanssa jo keväällä luotuja tiekartta- ja statuspalaveri käytäntöjä tällä viikolla. Ymmärsin nyt tarkemmin, minkälaista tietoa johto, myynti ja muut kaupalliset tiimit hakevat tuotekehitykseltä. Jokaisella tiimillä tuntuu olevan hieman erilainen tarve tuotekehitykseltä saatavalle tiedolle ja meidän tulisi osata tuottaa tieto oikealla tavalla ja kohdentaa se sitä tarvitseville tahoille.

### **3.11 Viikko 11 (22.8. – 26.8.2022)**

#### **Maanantai 22.8.2022**

Tänään aamupäivällä minulla on palaveri liittyen erääseen asiakkaaseen ja heidän lähettämiin kysymyksiin. Tarkoituksena aamupäivällä on myös jatkaa etusivun käyttöliittymän suunnittelua oman tuotteeni osalta. Tämän lisäksi suunnitelmassa on saada tuotettua asiakaspalvelupäälliköllemme esitys tuotekehityksen kuulumisista menneeltä ja tulevalta kvartaalilta.

Aamupäivällä osallistuin myyntipäällikön ja asiakaspalvelupäällikön kanssa sisäiseen palaveriin, jossa käsitelimme avoimia tuotekehitysasioita liittyen asiakkaaseen. Asiakkaan vaatimat kehitysasiat olivat hyvin laajoja ja monimutkaisia, joten niihin vastaaminen täydellisellä varmuudella oli myös haastavaa. Emme ole vielä suunnitelleet näihin ongelmiin liittyviä parannuksia, joten koin haastavana sanoa asiakkaalle mitään. Ymmärrän kuitenkin myynnin ja asiakaspalvelun haasteen, koska kyseiset asiat järjestelmässä aiheuttavat asiakkaalle isoja ongelmia käytännön työssä. Saimme kuitenkin aikaiseksi jonkinlaiset vastaukset asiakkaalle.

Aamupäivällä jatkoin etusivutuotteen käyttöliittymän suunnittelua asiantuntijan kanssa. Pohdimme ideoita ja piirsimme MIROlla mahdollisia vaihtoehtoja käyttöliittymästä. Päädyimme jonkunlaiseen ratkaisuun, jota lähden ehdottamaan tuoteomistajille.

Iltapäivän käytiin tuotekehityksen kuulumiset -esityksen laatimiseen asiakaspalvelupäällikölle. Pysin keräämään esitykseen lähiaikoina tuotteisiin julkaistut uudistukset sekä lähitulevaisuudessa suunnitelmissa olevat julkaistavat toiminnallisuudet.

### **Tiistai 23.8.2022**

Aamupäivällä on vakiopalaveri puitesopimusomistajan kanssa. Iltapäivällä osallistun palaveriin liittyen erään asiakkaan neuvottelukierrokselle osallistumisesta ja siitä saadusta palautteesta.

Aamupäivän palaverissa kävimme läpi kehitysasioiden edistymistä puitesopimusomistajan kanssa. Iltapäivän palaverissa myyntipäällikön johdatuksella käsitelimme neuvottelukierrokselle osallistumista ja asiakkaan tarpeita, joita he olivat kertoneet neuvottelussa. Minä edustin tuotekehitystä näissä palaverissa. Olin hieman eri mieltä siitä, ovatko asiakkaan vaatimat toiminnallisuudet sellaisia, joita kannattaisi rakentaa meidän järjestelmäämme. Tällä hetkellä olemme tehneet paljon asiakaskohtaista kehitystä, jonka on luultu hyödyntävän muitakin asiakkaita, mutta näin ei kuitenkaan käytännössä ole käynyt. Tämä on aiheuttanut sen, että tuoteperheessämme on paljon ominaisuuksia ja usein ydinominaisuudet saattavat hukkua toimintojen joukkoon.

### **Keskiviikko 24.8.2022**

Tänään tarkoituksena on käydä läpi konsernin tuotteeseen liittyvää isoa uudistusta ja siihen liittyvää edistystä sekä sopia etenemisestä. Tämän lisäksi pidän palaverin omaan tuotteeseeni liittyen sen mahdollisesta kehityksestä yhdessä kehitystiimin ja asiantuntijan kanssa.

Jatkoimme ison uudistuksen suunnittelua kertaamalla kesällä tehdyt suunnitelmat ja tämän jälkeen sovimme, kuinka asiassa jatkamme eteenpäin. Nyt kun epävarmuus ja epätietoisuus kyseisen uudistuksen osalta alkaa hieman väistyä, suunnittelu tuntuu sujuvan huomattavasti paremmin. Yleinen tunnelma pysyi hyvänä ja saimme hyvin sovittua seuraavat tehtävät uudistuksen osalta.

Iltapäivällä pidin oman tuotetiimini kanssa palaverin, jossa käsitelimme uutta mahdollista kehityssuuntaa. Otin mukaan palaveriin yhden asiantuntijoista, koska hänellä on tarkempaa tietoa asiakkaan käyttötavoista ja -tapauksista. Kyseessä on asia järjestelmässä, jonka hankaluudesta olemme saaneet palautetta asiakkailta ja se aiheuttaa myös haasteita järjestelmän käytettävyydessä sekä opittavuudessa. Keskustelun päätteeksi sain luotua määrittelyn muutokselle, jolla saamme toivottavasti parannettua tätä epäkohtaa järjestelmässä. Koin, että tämä oli hyvä parannus aikaisempaan tapaan tehdä määrittelyitä. Sen sijaan, että olisin yksin pohtinut asiaa, teimme sitä ryhmässä.

### **Torstai 25.8.2022**

Tänään olen varannut myyntijohtajamme kalenterista koko iltapäivän palaverille tuoteomistajien kanssa. Myyntijohtaja on aloittanut meillä muutama kuukausi sitten ja ei ole vielä tavannut koko tuoteorganisaatiota. Ensimmäisen tunnin aikana myyntijohtaja tutustui tuoteomistajien tiimiin sekä kävi läpi myyntistrategiaa, jota hän aikoo lähteä viemään eteenpäin.

Tämän jälkeen keskustelimme myyntijohtajan sekä yhden tuoteomistajan kanssa mahdollisesta uuden tuotteen kehityksestä, jota suunnittelimme muutama viikko takaperin tuotekehityksen johtajan ja myyntijohtajan kanssa yhdessä. Tarkoituksena oli selvittää myyntijohtajalta hänen tuntemuksiaan markkinoista ja markkinoiden tarpeista, sekä kertoa hänelle meidän ajatuksiamme uuden tuotteen mahdollisesta potentiaalista. Tässä keskustelussa koin olevani enimmäkseen kuuntelijan roolissa. Tämän kaltaisen uuden tuotteen suunnittelua ja rakennusta varten kaipaisin ehkä enemmän tukea ja ohjausta esimiehelläni.

Viimeisen tunnin aikana keskustelimme toisen tuoteomistajan kanssa hänen tuotteeseensa liittyvästä myynnin strategiasta. Tässä keskustelussa osasin mielestäni tuoda esiin oleellisia asioita, joita myyntijohtajan tulisi ottaa huomioon.

Yleisesti olin tyytyväinen päivässä siihen, että saimme hyvän yhteyden muodostettua myyntijohtajaan. Tämä on varmasti perusedellytys sille, että yhteistyö myynnin kanssa sujuu saumattomasti.

### **Perjantai 26.2.2022**

Tänään meillä on koko organisaation tiimipäivä, jossa ohjelmana on yleisiä infoja sekä työpajatyöskentelyä. Päivän ohjelma oli koko organisaatiolla sama ja kosketti lähinnä yrityksen tulevaisuutta. Päivän aikana kävimme hyvin keskusteluja myös tulevaisuuden tuotekehitykseen liittyen.

### **Viikkoraportti seurantaviikko 11**

Tällä viikolla kehittyminen on liittynyt tuotemallien ja prosessien luomiseen myynnin kanssa, ominaisuuksien määrittelyyn sekä projektin suunnitteluun ja seurantaan.

Olen ollut myynnin kanssa palaverissa, jossa keskustellaan tarjouskilpailutuksiin osallistumisesta. Päätös siitä osallistummeko tarjouskilpailutukseen vai emme tehdään yhteistyössä myynnin ja tuotekehityksen kanssa. Tuotekehityksen näkökulma on puhtaasti se, pystymmekö olemassa olevilla resursseilla tekemään vaatimusmäärittelyssä olevan työn.

Myynnillä on toki omat kannustimensa sanoa kyllä melkein jokaiseen kilpailutukseen, koska he haluavat saada kauppaa. Minun tehtäväni on selvittää omilta tuoteomistajiltani karkeat arviot uusien ominaisuuksien työmääristä. Tämän lisäksi tehtäväni on selvittää myynnille, mitä osallistuminen tarkoittaa mahdollisten tulevien tuotekehityspyyntöjen osalta. Jotta vältetään siltä, että ei suostuta liian isoihin vaatimuksiin tai myydä projektia liian halvalla, myynnin ja tuotekehityksen kommunikaatio on äärimmäisen tärkeää (Juvonen 2018, 44).

Tällä viikolla esillä olleessa tapauksessa tarjouskilpailutus ei ole vielä siinä vaiheessa, että meillä olisi käsissämme konkreettinen vaatimusmäärittely. Tällä

hetkellä voimme vain arvailla, mitä meidän tulisi kehittää järjestelmään. Tällöin myös työmääräarvioiden pyytäminen tuotetiimeiltä on mahdotonta.

Tällä viikolla jatkoimme myös isoa uudistusta, johon meidän tulisi saada tuotekehitystyö aloitettua lokakuun alussa. Suunnittelu sujui tällä viikolla huomattavasti paremmin kuin keväällä. Opin tästä, että valmistelemalla myös suunnittelupalaverit etukäteen hyvin saadaan taklattua isompia ongelmia palasissa ja ne eivät tunnu niin raskailta. Tämän lisäksi huomasin myös, että laatimalla palaveriagendan myös suunnittelupalavereihin toimii tiimi tehokkaammin.

Juvonen (2018, 86) mainitsee kirjassaan ohjelmistoprojektien sudenkuopista, että mikäli projektipalaverit halutaan pitää tehokkaina, palavereilla tulisi olla tavoite. Tämän lisäksi hyvä olisi pitää yllä tarkkaa pöytäkirjaa keskustelluista asioista (Juvonen, 86). Uskon tämän olevan myös yksi suunnitteluprojektienme kompastuskivistä. Pyöritämme usein palavereissa liian montaa aihetta sekä keskustelemme usein samoista aiheista. Yhden tuotteen uudistuksen kanssa, olimme ennen kesää laatineet muistiinpanot, jotka olin kirjannut Confluenceen. Tällä viikolla kävimme nämä muistiinpanot läpi ja muistimme heti missä olimme menossa ja mitä oli jo päätetty ja keskusteltu.

Tällä viikolla koin muitakin onnistumisen tunteita juuri liittyen tuotteiden ominaisuuksien suunnitteluun. Tärkeää olisi aina saada asiakkaan näkemys uusiin toiminnallisuuksiin tai isoihin muutoksiin. Tällä kertaa mukaan en saanut asiakasta, mutta asiantuntijan, joka tekee töitä asiakkaiden kanssa. Yhdessä tuotetiimin ja asiantuntijan kanssa saimme ideoitua hyviä uudistuksia omaan tuotteeseen. Tässäkin huomasin, että ideointi onnistui hyvin, koska olimme asettaneet suunnittelupalaverille tarkan tavoitteen ja olin valmistellut keskusteltavat aiheet hyvin. Näin saimme päätöksiä tehtyä ja minä sain kirjoitettua määrittelytiketit JIRAan palaverin jälkeen. Tämän jälkeen voimme ottaa toiminnot tehtäväksi kehitysjaksolle.

### **3.12 Viikko 12 (29.8. – 2.9.2022)**

#### **Maanantai 29.8.2022**

Tänään aamupäivällä tarkoitus on pitää tuotetiimini kanssa viikkopalaveri sekä iltapäivällä valmistautua asiantuntijan kanssa asiakkaan seuraavaan neuvottelukierrokseen.

Aamupäivän palaverissa olin kahdestaan tech leadin kanssa. Pidimme sprintin suunnittelukokouksen ja suunnittelimme tulevan sprintin sisällön. Olemme nyt päätyneet hyvään yhteistyöhön tech leadin kanssa sprinttien suunnittelussa. Minä ehdotan sprintille tiettyjä kokonaisuuksia ja yhdessä suunnittelemme toiminnallisuuden toteutuksen. Tämän jälkeen tech lead antaa työmääräarvion tikitille, jolloin saamme kasattua sprintille tarvittavan määrän töitä. Tämän jälkeen tech lead kirjoittaa näihin tekniset tehtävät.

Iltapäivällä kävimme asiantuntijan kanssa läpi neuvottelumenettelyyn liittyvää materiaalia ja arvioimme, mitä asiakas saattaisi seuraavassa neuvottelumenettelyssä haluta kuulla. Lisäksi kävimme läpi, mitä uudistuksia meillä on suunnitella tuotteisiin ja kuinka näitä voisi tuoda asiakkaalle neuvottelussa esiin.

#### **Tiistai 30.8.2022**

Tänään on harvinainen päivä, sillä kalenterissa ei ole kuin kaksi viikkopalaveria tuoteomistajien kanssa. Vedin viikkopalaverit normaaliin tapaan ja niissä ei tullut esiin isoja ongelmia tai vaikeita tapauksia. Aamupäivällä keskityin valmistautumaan huomiseen tiekarttapalaveriin. Loin palaveria varten ylätason tiekartan, joka piti sisällään jokaisen tuotteen suuret linjat. Minulle jäi edellisestä palaverista hieman epäselväksi, mikä oli palaverin agenda. Aion nyt kuitenkin lähteä suunnittelemani tiekartalla liikkeelle, ja tarkentaa mallia saamani palautteen mukaan. Iltapäivällä hoidin juoksevia asioita sekä vastailin tiimiläisten kysymyksiin.

## **Keskiviikko 31.8.2022**

Tänään aamupäivällä tarkoituksena on käydä uuden tarjouspyynnön materiaalia läpi sekä iltapäivällä vetää johdolle suunnattu tiekarttapalaveri.

Aamupäivä meni pitkälti juoksevien asioiden hoitamiseen, sähköpostin ja Slack-viestien vastailuun. Iltapäivällä vedin johdolle tiekarttapalaverin. Palaverin alussa esittelin tiekartan, jonka olin koostanut Confluenceen. Se oli tiivistetty versio jokaisen tuotteen omasta tiekartasta tulevalle kahdelle kvartaalille. Heti ensimmäisen tuotteen kohdalla sain kysymyksen myynniltä, että voisimmeko siirtää yhtä viimeisenä olevaa ominaisuutta aiemmaksi. Selitin, että näillä resursseilla se ei ole mahdollista vaan meidän on ensin tehtävä aiemmin luvatut toiminnallisuudet. Olin tyytyväinen, että osasin sanoa "Ei", kun tarve vaatii. Palaveri eteni hyvässä hengessä ja keskustelimme tiekartan esittelyn jälkeen resursseista ja tulevasta kehityksestä.

## **Torstai 1.9.2022**

Tänään tarkoituksena on jälleen jatkaa etusivutuotteen suunnittelua tuoteomistajien tiimillä. Iltapäivällä osallistun yhden tuotteen viikkopalaveriin.

Jatkoimme tuoteomistajien tiimin kesken uuden tuotteen suunnittelua. Olemme suunnittelussa nyt siinä vaiheessa, että jokainen tuoteomistaja esittelee oman tuotoksensa ja pyrimme näistä saamaan yhteisen näkemyksen siitä, miltä kyseisten kohtien tulisi näyttää ja toimia järjestelmässä. Tällä kertaa, kun esittelin oman tuotokseni, sain paljon palautetta kokeneemmalta tuoteomistajalta. Hän esitti hyviä kysymyksiä ja näkökulmia siitä, miten asiaa tulisi lähestyä sekä vertasi työtäni toisen tuoteomistajan tuotokseen ja poimi sieltä hyviä elementtejä. Opin paljon hänen esiin tuomistaan huomioista.

Iltapäivällä osallistuin erään tuotteen viikkopalaveriin. Sain palaverissa työmäärävion tuotetiimiltä, jota olin odottanut. Työmääräarvio kehitystyölle oli 4 viikkoa ja tuotantoon saattamiselle 8 viikkoa. Aiemmin olin saanut eräältä toiselta henkilöltä työmääräarvioksi yhden viikon ja tämän olimme asiakkaalle

ilmoittaneet. Tämä oli klassinen esimerkki pieleen menneestä työmääräarvioinnista. Tästä opin sen, että pyydän työmääräarvion aina siltä henkilöltä tai tiimiltä, kuka työn lopulta toteuttaa.

### **Perjantai 2.9.2022**

Tänään osallistun valtiorhallinnon tilannepäivitys -palaveriin sekä iltapäivällä tarkoitukseni on käydä läpi erinäisten sisäisten kehitysprojektien tilannetta.

Aamupäivä meni kokonaan valtiorhallinnon tilannepalaverissa.. Palaverissa ei juurikaan tullut minulle uutta tietoa. Iltapäivän käytin sisäisten projektien statussen läpikäyntiin sekä ohjeistamiseen.

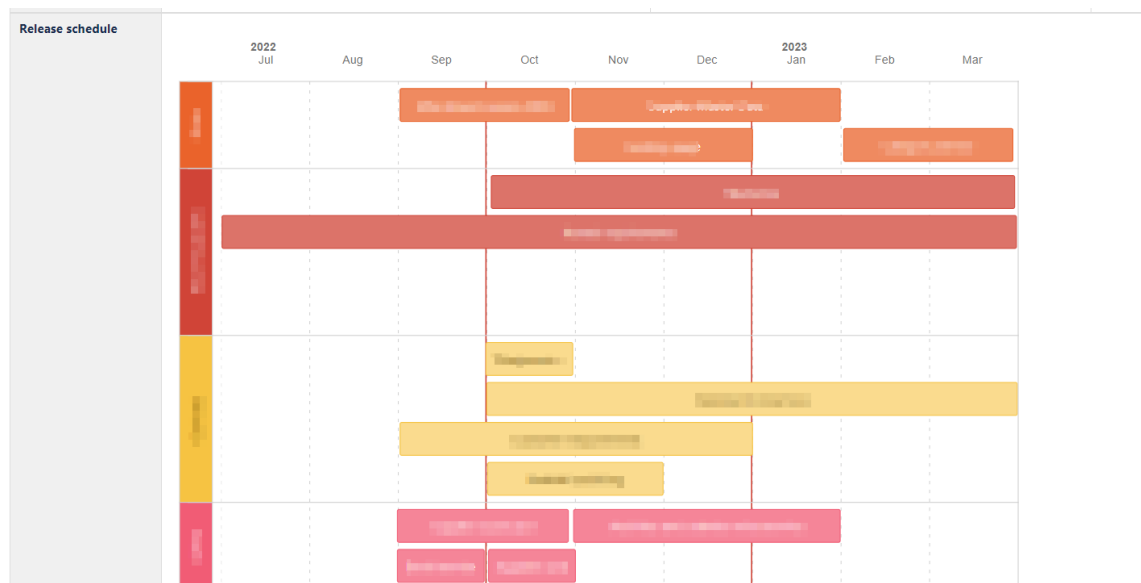
### **Viikkoraportti seurantaviikko 12**

Tämä viikko oli paremmin aikataulutettu kuin aiemmat viikot. Olin onnistunut suunnittelemaan kalenterini niin, että siellä oli enemmän aikaa suunnittelulle ja palaverihin valmistautumiselle. Edelleenkin oli paljon yllättäviä töitä sekä palaveria, mutta sopivassa suhteessa. Varasin itselleni myös hiljaista aikaa kalenterista, jolloin sain tehtyä keskittymistä vaativia työtehtäviä.

Yhtenä tämän viikon onnistumisista koin tiekartta palaverin ja siihen valmistautumisen. Löysin uuden mallin luoda tiekartta ja esitellä se johdolle. Aiemmin tiekarttapalaverissa esitellyt tiekartat olivat kuvan 8. mallisia. Nyt muutin tiekarttoja kuvan 9. malliin.

Aihe	Työmäärä	Toimituskvartaali	Asiakas
Epikki 1	Suuri	Q3	Puitesopimusomistaja
Epikki 2	Pieni	Q2	Kaikki
Epikki 3	Suuri	Q2-2023	Kaikki
Epikki 3	Keskisuuri	Q3	Edellytys etusivulle
Epikki 4	Pieni	Q3	Asiakas X
Epikki 5	Suuri	Q4	Puitesopimusomistaja
Epikki 6	Keskisuuri	Q4	Puitesopimusomistaja
Epikki 7	Suuri	Q4	Puitesopimusomistaja
Epikki 8	?	Q4	Puitesopimusomistaja

Kuva 8. Tiekarttapalaverissa esitelty tiekartta



Kuva 9. Uudistettu tiekartta johdolle (liikesalaisuudet sumennettu)

Ymmärsin mielestäni aiempaa paremmin johdon tarpeet ja osasin esittää asian tiivistetyssä muodossa kuitenkin sisällyttämällä kaiken kyseistä sidosryhmää koskevan olennaisen tiedon. Näin koin onnistuneeni luomaan tiekartan, joka oli johdolle ymmärrettävä eikä liian yksityiskohtainen. Jokainen osallistuja tuntui pysyvän esityksessä mukana ja ymmärtävän esitetyt kohdat. Mielestäni olin tällä kertaa hyvin osannut tiivistää tiekarttaan olennaiset asiat. Näihin kuuluivat esimerkiksi tieto siitä, että onko kyseessä oleva kehitystyö jo maksettu jonkun asiakkaan puolesta vai yleistä tuotekehitystä.

Tämänhetkiset tiekartat ovat luotu kahden kvartaalin päähän. Tiekartta pitää suhteellisen hyvin, joten sitä voisi jo mahdollisesti alkaa esitellä myös

asiakkaille. Ensin kuitenkin haluan esitellä sen kaikille muillekin sidosryhmille sisäisesti. Tätäkään ei ole aiemmin meillä tehty.

Olen aiemmin toivonut, että voisimme tehdä tiekarttoja pidemmälle aikavälille. Olen nyt havainnut tämän olevan kuitenkin käytännössä mahdotonta, koska muuten toiminnastamme voisi tulla liian jäykkää. Nyt voimme reagoida markkinoiden muutoksiin ja asiakkaiden toiveisiin nopeammin. Lisäksi tiekarttoja on vaikea suunnitella pidemmälle aikavälille, koska konsernin meille välittämä strategia on niin ylätasolla, että se ei anna meille juurikaan tieviittoja. Toki uuden tuotteen pohdinta, jota myös tiekartta palaverissa käsiteltiin, liittyy myös tähän. Uuden tuotteen rakentaminen vaatii konsernilta tarkempia linjauksia meille ennen kuin voimme mennä asiassa eteenpäin.

Tällä viikolla kokeneempi tuoteomistaja opasti minua uuden tuotteen ominaisuuden suunnittelussa. Opin häneltä paljon siitä, kuinka uutta tuotetta kannattaisi lähestyä ja mitä ottaa huomioon. Hän kannusti miettimään olennaista tietoa, jota käyttäjä tarvitsisi ja miten hän sen näkisi. Tämän lisäksi hän kannusti ajattelemaan asiaa edelleen tarkemmin asiakkaan näkökulmasta.

Tuotesuunnittelun lisäksi opin myös työmääräarvioinnin tärkeydestä lisää. Juvonenkin toteaa (2018, 75) työmäärän arvioinnin ohjelmistoprojekteissa olevan lähes poikkeuksetta haastavaa. Tällä kertaa työmäärän arviointi meni hyvin pahasti pieleen ja asiakas oli aikatauluviiveestä hyvin harmissaan. Työ on osa puitesopimusta, joten rahallista tappiota ei tällä kertaa onneksi syntynyt. Kuitenkin opin tästä sen, että pyydän työmäärän aina siltä työntekijältä/tiimiltä kuka työn itse toteuttaa enkä toiselta tech leadiltä esimerkiksi.

### **3.13 Viikko 13 (5.9. – 9.9.2022)**

#### **Maanantai 5.9.2022**

Tänään ohjelmassa on koko konsernin laajuinen opiskelupäivä. Tarkoituksena on, että tuotekehityksen ihmiset voivat käyttää päivän uusien asioiden

opiskeluun. Valitettavasti en ehtinyt osallistua opiskelupäivään, koska aamupäivä ja iltapäivä menivät asiakkaan neuvottelukierroksen materiaalin läpikäyntiin.

Pidimme palaverin myynnin ja asiantuntijoiden kanssa neuvottelukierroksen materiaalista ja teimme työnjakoa. Tämän jälkeen ryhdyimme asiantuntijoiden kanssa yhdessä käymään läpi neuvottelukierroksen materiaalia ja lisäämään siihen kommentteja.

Iltapäivällä ryhdyin tutustumaan puitesopimusomistajamme uuteen pyyntöön ja tein sitä varten alustavan ehdotuksen, jonka esittelen asiakkaalle seuraavassa yhteisessä palaverissamme.

### **Tiistai 6.9.2022**

Aamupäivällä tarkoituksena on osallistua puitesopimusomistajamme seuranta-palaveriin ja iltapäivällä tarkoituksena on kirjoittaa toisen tuoteomistajan kanssa etusivutuotteemme minimiversion määrittely puhtaaksi.

Puitesopimusomistajan kanssa pidimme seurantapalaverin, jossa tällä kertaa esittelimme asiakkaan edustajille tuotteen K isoa uudistusta. Mukana oli myös konsernin henkilö kertomassa heidän tuotekehityksestään. Tässä palaverissa en juurikaan ottanut osaa, koska tuoteomistaja itse vastasi kaikkiin tarvittaviin kysymyksiin.

Iltapäivällä pidimme työpajaa toisen tuoteomistajan kanssa, jossa viimeistelimme etusivun minimiversion määrittelyn. Työskentely kahdestaan sujui hyvin ja jouhevasti. Saimme määrittelyn viimeistelyä ja pääsemme nyt seuraavaan vaiheeseen ja voimme aloittaa teknisen suunnittelun.

### **Keskiviikko 7.9.2022**

Tänään aamupäivällä osallistun asiakkaan neuvottelukierrokselle sekä iltapäivällä on palaveri tuoteuudistuksesta.

Aamupäivä meni kokonaan asiakkaan kanssa neuvottelussa, jossa kommentimme heidän tulevaa tarjouspyyntöään ja siinä esitettäviä vaatimuksia. Olin ensimmäistä kertaa mukana neuvottelukierroksen neuvottelutilaisuudessa ja mielestäni suoriuduin tehtävästä hyvin. Kevään aikana olen saanut varmuutta asiakkaiden kanssa toimimiseen ja heidän kysymyksiinsä vastaamiseen, koska olen saanut kokemuksen kautta lisää itsevarmuutta toimintaani. Mielestäni osaisin vastata kysymyksiin asiantuntevasti. Vielä voisin kehittyä kertomaan asiakkaalle, miten heidän tarpeensa voidaan ratkaista meidän järjestelmällämme eritavalla kuin, mitä he ovat määritelleet.

Lisäksi vastailin muutamiin sähköposteihin, joita olin saanut myyjiltä. Sähköposteissa oli pyyntöjä uusista toiminnallisuuksista järjestelmiin. Käsittelin pyynnöt, kuten olemme myynnin kanssa sopineet.

### **Torstai 8.9.2022**

Tänään on tarkoitus käydä läpi uuden tarjouspyynnön osallistumiseen liittyviä asioita asiantuntijoiden ja myynnin kanssa. Tämän lisäksi suunnittelen yhden tuoteomistajan kanssa uutta koko tuoteperhettä palvelevaa palikkaa, joka rakennetaan erillisenä palveluna.

Palaverissa asiantuntijoiden ja myynnin kanssa kävimme läpi uuteen tarjouspyyntöön osallistumista. Huomioin, että keväällä käyttöön otetut toimintatavat uusien tarjouspyyntöjen arvioinnista ovat jalkautuneet. Minun osuudekseni jäi arvioida vain ne osat tarjouspyynnöstä, joita meiltä ei järjestelmästä löydy.

Ilmapäivällä suunnittelimme uutta palvelua, jota lähdetään toteuttamaan tuoteperheeseemme syksyllä. Tuoteomistaja oli tehnyt alustavan suunnitelman palvelun toiminnallisuuksille, joita minä kommentoin. Valmista määrittelyä lähdemme seuraavaksi käymään läpi tech leadin kanssa, jolloin saamme teknisen määrittelyn kasaan.

## **Perjantai 9.9.2022**

Tänään ohjelmassa on oman tuotteeni viikkopalaveri, tuotekehityksen statuspalaveri kaupallisille tiimeille sekä sisäisen demon valmistelua ensi viikolle.

Aamupäivällä pidin viikkopalaverin oman tuotteeni osalta. Sprintti on tällä hetkellä käynnissä, joten kävimme läpi työjonossa olevien tikettejä ja pohdimme mahdollisia kehityssuuntia. Nyt meillä on kuitenkin hyvin suunniteltu töitä tuleville sprinteille, joten suurta kiirettä uuden suunnittelulle ei tällä hetkellä ole.

Muutama viikko sitten muutimme tiekartta- ja statuspalavereiden tavoitetta sekä kohderyhmää. Statuspalaverit vedetään nyt suomeksi sekä kohdennetaan asiantuntijoille sekä muille asiakasrajapinnassa työskenteleville. Fokus palaverissa on operatiivisten asioiden kommunikointi ja ratkominen. Tällä kertaa palaverissa tuli jo paljon enemmän keskustelua ja kysymyksiä. Nyt vaikuttaa siltä, että tehdyt muutokset olivat askel oikeaan suuntaan. Loppuiltapäivän käytin erään sisäisen demon valmisteluun ensi viikolle.

## **Viikkoraportti seurantaviikko 13**

Tällä viikolla työskentelin paljon myynnin kanssa ja asiantuntijoiden kanssa. Tavoitteena oli hyvä yhteistyö. Huomasin tavoitteen onnistuneen ja yhteistyön kehittyneen huomattavasti keväästä. Osaltaan syynä voi olla kesällä palkattu myyntijohtaja. Toisena syynä voi olla, että muutimme tarjouspyyntöjen käsittelyprosessia niin, että myyjät käyttävät apunaan asiantuntijoita tarjouspyyntöön vastattaessa. Tämä vapautti tuoteomistajille aikaa tehdä tuotesuunnittelua sen sijaan, että aika meni tarjouspyyntöjen läpikäymiseen. Kun tuoteomistajilla on hieman enemmän aikaa, he vastailevat myyjien kysymyksiin ystävällisemmin.

Uskon, että prosessien muutokset ovat myös onnistuneet viemään yhteistyötä parempaan suuntaan. Tällä viikolla käsitelimme muutamaa eri otteeseen eri tarjouspyyntöjä ja niihin osallistumisia. Muutosvastarinta uuden prosessin osalta on jo hiipunut ja roolit työskentelyssä ovat asettuneet toimintamallin mukaisiksi.

Työtä yhdessä myynnin ja asiantuntijoiden kanssa on tehty hyvässä hengessä ja sitä on mukava tehdä. Viime keväänä tunnelma ei välttämättä ollut vastaava.

Mielestäni olen kehittynyt tuotepäällikön työssäni juuri siinä, että uskallan sanoa mielipiteeni varmasti sekä uskallan myös sanoa myynnille ”Ei”. Parantaisen mukaan (2013, 43) tuotepäällikön on pystyttävä sanomaan ”Ei” mikäli haluaa menestyä työssään sekä saada tuotteensa menestymään. Minusta tämä pätee sekä omaan ajanhallintaan että itse tuotteeseen tai tuoteperheeseen ja siihen liittyviin pyyntöihin. On tärkeää osata pyhittää aikaa oman työn osalta tärkeisiin tehtäviin ja näin ollen osata sanoa ”Ei” vähemmän tärkeisiin palaverikutsuihin. Tällä viikolla minulla on ollut paremmin aikaa valmistautua palavereihin ja edistää omaan työhöni liittyviä suunnitteluprojekteja, koska olen kieltäytynyt muutamasta koko organisaation projektista.

Tällä viikolla pidetyissä palaverissa asiakkaan kanssa sanoin suoraan kiertelemättä, mitä ominaisuuksia meillä on ja mitä ei ole ja minkä rakentaminen olisi potentiaalisesti hyvin vaikeaa. Sain myös kerrottua asiakkaalle, kuinka heidän tulisi muuttaa tarjouspyyntöään, jotta se vastaisi osaltaan enemmän nykyaikaa. He eivät olleet suunnittelussaan huomioineet näkökulmaa, jonka esitin ja sain siitä heiltä hyvää palautetta. Koen kehittyneeni myötäilevästä asenteesta enemmän asiantuntijaksi. Näin autan tuoteperhettäni eteenpäin enemmän, vaikka menettäisimme jonkun yksittäisen kaupan. Toimimalla avoimesti ja rehellisesti asiakkaan kanssa, saamme aikaisiksi kestävämmän ja tyytyväisemmän yhteistyön.

Määrittelytyöhön liittyviä työtehtäviä tällä viikolla olivat esimerkiksi puitesopimusomistajan uusi pyyntö, johon laadin ehdotuksen heille esiteltäväksi. Olen selvittänyt ominaisuutta moneen otteeseen eri ihmisten kanssa, ja kaikilla on hie- man eri näkemys siitä, kuinka kyseinen tarve tulisi ratkaista. Päädyin tekemään ehdotuksen toteutuksesta ja käymään asian puitesopimusomistajan kanssa läpi. Varmin tapa on kysyä asiaa asiakkaalta ja saada hänen tarpeensa käytyä läpi.

Kesän aikana työstettyjen isojen toiminnallisuuksien kanssa on edetty tällä viikolla siihen asti, että toisen uudistuksen esittelimme puitesopimusomistajalle ja toisen kanssa saimme lyötyä lukkoon minimiversion toiminnallisuudet. Suunnittelutyö on suurelta osaltaan päätösten tekemistä. Tällä viikolla sain tehtyä päätöksiä uusiin projekteihin liittyen ja saimme ensimmäisen vaiheen päätökseen.

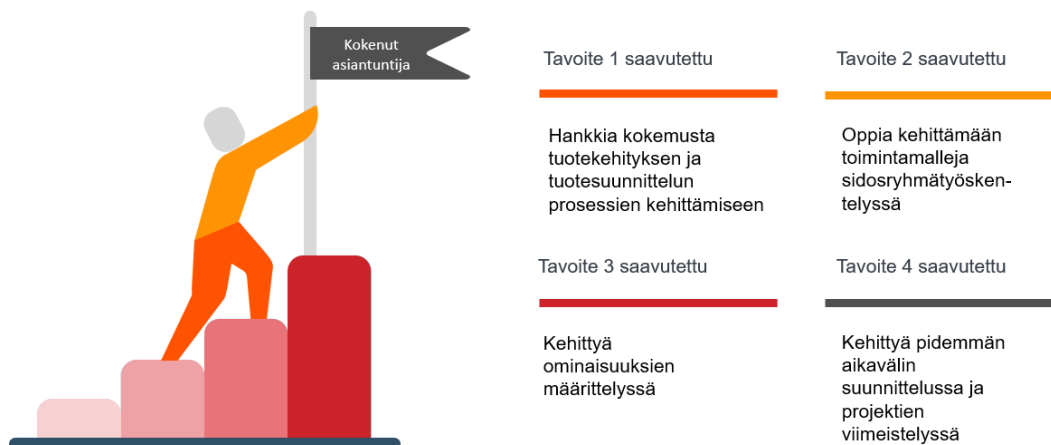
## **4 Pohdinta**

### **4.1 Kehitys tarkastelujakson aikana**

Ennen tarkastelujaksoa asetin itselleni tavoitteen saavuttaa tuotepäällikön työtehtävissä kokeneen asiantuntijan tason. Jaoin kehittymisen seurannan seuraaviin neljään kehittymistavoitteeseen:

1. Hankkia kokemusta tuotekehityksen ja tuotesuunnittelun prosessien kehittämiseen
2. Oppia kehittämään toimintamalleja sidosryhmätyöskentelyssä
3. Kehittyä ominaisuuksien määrittelyssä
4. Kehittyä pidemmän aikavälin suunnittelussa ja projektien loppuun saattamisessa

Päiväkirjatyöskentelyn aikana kehittymistä tapahtui jokaisella osa-alueella ja mielestäni saavutin kokeneen asiantuntijan tason tuotepäällikön työtehtävissäni. Kuvassa 10. kuvataan, kuinka päiväkirjatyöskentelyn aikana osaaminen jokaisella seurattavalla osa-alueella kasvoi viikko viikolta. Lopulta saavutin kaikki tavoitteet ja tätä kautta kokeneen asiantuntijan tason työtehtävissäni.



Kuva 10. Kaikki tavoitteet saavutettu

Seuraavissa luvuissa käsittelen tavoitteiden toteutumista tavoite kerrallaan.

Olen yhdistänyt sisäisten sidosryhmien toimintamallien kehittämisen ensimmäisen tavoitteen kanssa, jossa halusin hankkia kokemusta tuotekehityksen ja tuotesuunnittelun prosessien kehittämisestä, koska nämä kaikki liittyvät yrityksen sisäiseen toimintaan ja ovat helpommin tarkasteltavissa yhdessä. Toisessa luvussa tarkastelen kehitystä tavoitteessa, joka liittyi toimintamallien kehittämiseen ulkoisten sidosryhmien kanssa. Kolmannessa luvussa tarkastellaan, kuinka kehityin päiväkirjajakson aikana ominaisuuksien määrittelyssä. Neljännessä luvussa käydään läpi, miten kehityin pidemmän aikavälin suunnittelemisessa sekä projektien loppuun saattamisessa.

#### 4.1.1 Sisäiset prosessit ja sidosryhmätyöskentely

Ennen päiväkirjajakson alkua teimme organisaatiossa muutoksia tuotekehityksen ja sidosryhmien väliseen työskentelyyn. Päiväkirjajakson aikana seurasin prosessien toimivuutta ja totesin, että käytännössä olisi kehittämisen varaa. Päiväkirjajakson loppupuolella tein muutoksia prosesseihin näiden havaintojen perusteella.

Omassa kehityksessäni huomasin, että olen oppinut erottamaan johdon, myynnin ja operatiivisen tahon tarpeet viestinnälle ja näin oppinut tarkemmin kohdentamaan sidosryhmille heidän kaipaamaansa viestiään. Tämän havainnon avulla

päädyin muuttamaan johdolle esiteltävää tiekarttamallia ja muokkaamaan operatiivisen palaverin kokoonpanoa sekä sisältöä. Viestinnän tarkempi kohdistaminen on parantanut asian ymmärrystä kohderyhmissä ja on saanut aikaiseksi enemmän kaivattua vuorovaikutusta. Päiväkirjajakson lopulla sain positiivista palautetta muutoksesta.

Sisäistä sidosryhmätyöskentelyä tehdessäni huomasin, että olen myös kehittänyt kokonaiskuvan muodostamisessa ja isompien kokonaisuuksien jäsentämisessä. Näissä olen havainnut, että ongelma kannattaa pilkkoa pienempiin osiin ja määritellä strategia, jolla osia lähdetään lähestymään. Esimerkiksi asiakkaan vaatiessa suuria muutoksia järjestelmään, lähdetään lähestymään asiaa pakollisten vaatimusten kautta. Pohditaan, mitkä asiat meidän on pakko tehdä järjestelmään ja mitkä ovat asiakkaan lisätoiveita, jotka voidaan tehdä myöhemmässä vaiheessa.

Sidosryhmätyöskentelyssä olennaisena osana ovat erilaiset työpajat uusien toiminnallisuuden suunnittelemiseksi. Tarkastelujakson aikana järjestin monia työpajoja ja aluksi ilman erillistä agenda. Myöhemmin kuitenkin kiinnitin huomiota työpajojen järjestämiseen ja toimintamallien kehittämiseen. Ennakoin ja suunnittelin etukäteen tulevia työpajoja, jotta niistä saatu hyöty olisi laajempi. Tarkastelujakson aikana koin kehittyneeni työpajojen suunnittelussa sekä tavoitteiden asetannassa.

Havaitsin myös, että vastaavissa työpajoissa, joissa suunnitellaan tuotteen toiminnallisuutta, on hyvä ottaa mukaan näkökulmia laajalti. Näin voidaan taata mahdollisimman kattava näkemys asiasta. Paras olisi toki ottaa asiakas mukaan suunnitteluun.

#### **4.1.2 Toimintamallien kehitys ulkoisten sidosryhmien kanssa**

Päiväkirjajakson alkuvaiheessa esiin tuli useampia tilanteita, joissa tarjousvaiheessa tuotekehitys ja myynti eivät olleet tehneet tarpeeksi yhteistyötä tai kommunikoineet tarpeeksi keskenään. Näistä seurasi tilanteita, joissa asiakas ei

ollut tiennyt mitä oli ostanut tai vastaavasti myyjä ei tiennyt mitä oli myynyt. Asiakkaan odotukset eivät täyttyneet, jolloin syntyi kokemuksen ja odotusten välinen kuilu.

Yksi tärkeimmistä havainnoista, jonka asiakastyöskentelystä tein, on rehellisyyden merkitys. Aluksi negatiivisten asioiden kertominen asiakkaalle oli minulle vaikeaa ja usein kiertelin asiaa tavalla tai toisella. Koen että sain kesän aikana lisää itsevarmuutta esiintyä asiakastilaisuuksissa ja -palavereissa kokemuksen kautta. Se, että uskalsin todeta asiat rehellisesti asiakkaille, auttoi minua vapautumaan ja saamaan lisää itsevarmuutta. Olemalla avoin ja rehellinen asiakaspalavereissa, välttään ainakin osittain palvelun laatukuilulta 4, joka esitellään luvussa 2.1. Kuilussa markkinoinnin ja myynnin antamat lupaukset eivät vastaa toimitettua palvelua. Vaikka voisimme hävitä jonkun asiakkaan myyntikeissin tai tarjouspyynnön, saamme pitkällä tähtäimellä huomattavasti tyytyväisempiä asiakkaita.

Viestintää asiakkaiden kanssa paransi myös se, että varasin tarpeeksi aikaa palavereihin ja tilaisuuksiin valmistautumiselle sekä hankin itselleni tarvittavat tiedot esiintymistä varten.

Olen pyrkinyt tutustumaan uusiin menetelmiin, joilla saadaan ulkoista sidosryhmätyöskentelyä tehokkaammaksi sekä asiakaslähtöisemmäksi. Olen opiskellut palvelumuotoilun perusteita päiväkirjajakson aikana. Palvelumuotoilun mukainen asiakkaita osallistava toimintatapa ei ole yrityksessämme vielä vakiintunut ja vaatii kypsymistä ennen kuin pääsemme sitä täysin hyödyntämään. Yhden asiakkaan kanssa olen kuitenkin jo ottanut osallistavan tavan toimia ja toivon pystyväni laajentamaan tätä toimintatapaa muidenkin asiakkaiden kanssa työskentelyyn.

Päiväkirjajakson aikana pidin useita asiakaspalavereita ja työpajoja. Alussa huomioin, että turhauduin mikäli en osannut selittää asiakkaalle tuotekehityksen lähtökohtia tarpeeksi hyvin ja asiakas ajoi minun ylitseni omilla tarkoituksperillään. Asiakasymmärryksen kerääminen ei aina ole suoraviivaista ja sitä saattaa joutua keräämään monista eri lähteistä, että se selkiytyy. Havaitsin että,

käyttäjien tarpeiden selvittäminen on aikaa vievää ja vaatii osakseen uusia menetelmiä, jotta tulevaisuudessa osataan suunnitella asiakkaiden kanssa pidettävät työpajat kattavimmiksi ja pitää useamman samasta aiheesta.

Päiväkirjatyöskentelyn aikana havaitsin, että osaan työhöni liittyvät tekniset asiat, mutta tärkeitä palavereita varten tarvitsen kertausta aiheesta, jotta voin olla itsevarmempi asiakkaan kysymyksiin vastatessa. Tarkastelujakson loppupuolella huomasin, että osasin esiintyä itsevarmasti ja kommentoida asioita asiakkaalle tarkemmin erityisesti aiheista, joiden kanssa olen ollut viimeisen vuoden aikana enemmän tekemisissä. Aiheet, joiden kanssa en ole konkreettisesti työskennellyt, vaativat enemmän kertausta. Oma epävarmuus esiintyy silloin, kun minulla ei ole vielä tarpeeksi tietoa. Perehtyminen vieraisiin tuotteisiin ja asioihin edesauttaa itsevarmuuden tunnetta esiintymistilanteessa.

### **4.1.3 Ominaisuuksien määrittely**

Päiväkirjajakson aikana havaitsin, että tarvitsemme pitkäjänteisempää suunnittelua itse suunnitteluprosessiin ja sen tuotoksiin. Palaverit tulee suunnitella tarkemmin ja asettaa niille tavoitteet, jotta palaveri tuottaa eteenpäin menevän tuloksen. Tällöin tuotteen tai palvelun kokonaissuunnittelussa päästään edistymään. Kun suunnittelupalaveri ehti valmistautumaan, palaveri edistyi huomattavasti paremmin.

Havainnoin, että toiminnallisuuden suunnittelu asiakkaan toiveet ja tulevaisuuden tarpeet huomioiden, mutta kuitenkin ylipalvelematta asiakasta, on hyvin vaikeaa. Tuotepäällikkönä fokukseni pitäisi olla tiukasti tuotteen visiossa ja mikäli asiakkaan kaikki toiveet eivät tätä tue, näihin tulisi pystyä tiukasti sanomaan "Ei". Tässä yhdistyivät tavoitteeni oppia ymmärtämään asiakasta sekä kehittyä ominaisuuksien määrittelyssä.

Tutustuin palvelumuotoiluun sekä sieltä lähemmin vielä Design Sprint tekniikoihin oppiakseni uusia tapoja tehdä määrittelytyötä. En saanut vielä jalkautettua menetelmiä, mutta tämä kertoo mielestäni siitä, että organisaatiomme ei vielä

ole valmis tällaiseen työskentelyyn. Uuden menetelmän oppiminen voisi kuitenkin tuoda syvyyttä ominaisuuksien määrittelyyn sekä uudenlaisen tavan tehdä tuotesuunnittelua.

Sisäisen kulttuurin kehittämien on hidasta ja vaatii taakseen sen, että itse tuntee menetelmät. Palvelumuotoilun tekniikoiden käyttö vaatii harjoittelua sekä mahdollisesti myös muutoksia organisaation toimintamalleihin. Kun itse ei ole täysin varma uusista tekniikoista, on helppo tehdä siten kuten on aina tehty. Näin minulle kävi, kun yritin jalkauttaa uusia tekniikoita tuotteen suunnittelutyöpajoissa. Huomasin myös vastarintaa uusien tekniikoiden käytön implementoinnissa ja tämä tulisi myös ottaa huomioon uusien menetelmien käyttöä harkittaessa. Päiväkirjajakson aikana olen kuitenkin kehittänyt omaa asiantuntemustani tällä saralla ja tutustunut erilaisiin tekniikoihin, joista mahdollisesti myöhemmin on hyötyä työssäni.

Kehitysjakson aikana tutustuin myös persoonien käyttöön toiminnallisuuden suunnittelussa. Persoonien avulla olen pyrkinyt ymmärtämään asiakkaan tarpeita syvällisemmin. Persoonien kehittäminen vaatii kuitenkin vielä taustalle lisää asiakasymmärrystä, jota voisi jatkossa kerätä entistä enemmän persoonien taakse, jotta ne palvelisivat tarkoitustaan suunnittelussa. Tähän tarvitsen vielä syvällisempää ymmärrystä palvelumuotoilun menetelmistä.

Päiväkirjajaksolla havaitsin sen, että kaikkea ei tarvitse osata itse. Tuotteen määrittelyyn voi koota mukaan niitä ihmisiä, keneltä löytyy tarvittava tietämys. Tuotteen määrittelyyn olisi elintärkeää myös osallistaa asiakkaita, jotta voitaisiin siirtyä perinteisestä kehittämisestä palvelumuotoilun piiriin. Oma kehittymistä voi myös auttaa toinen asiantuntija, kun itsellä ei ole vielä tarpeeksi kokemusta.

#### **4.1.4 Pidemmän aikavälin suunnitelmat ja projektien loppuun saattaminen**

Päiväkirjajakson toisella viikolla käsitelimme erään tuotteen osan hautaamista ja havaitsin sen projektin yhteydessä parantaneeni työskentelytapojani projektien suunnitelmallisuuden ja seurattavuuden suhteen. Otimme projektille

käyttöön palaveriagendat sekä pidimme palavereista aina muistiinpanoja. Nämä helpottivat projektin seurantaan sekä edistämistä. Projektien seurannassa olen sittemmin ottanut käyttöön seurantalaverit sekä agendat, joissa käydään läpi edellisen palaverin tehtävät. Näillä toimenpiteillä olen huomannut projektien edistyvän tasaista tahtia.

Pidemmän aikavälin suunnittelusta tein havaintoja tiekarttapalavereiden yhteydessä päiväkirjajakson aikana. Minulle selvisi tarkemmin syyt siihen, miksi en ole onnistunut luomaan pidemmän aikavälin tiekarttoja aiemmin. Osasyyn tähän on puutteellinen strategia ja johdatus konsernin osalta, mutta osasyyn on myös halu pysyä ketteränä toimijana markkinoilla. Näin ollen olen tyytyväinen vieämään eteenpäin nykyisiä tiekarttoja ja keräämään sen sijaan tietoa markkinoilta tulevia kehitysideoita varten.

## **4.2 Ratkaisumallit / menetelmät töihin**

Päiväkirjajakson aikana tein havaintoja tuotekehityksen prosessien kehittämistä. Huomasin omasta työskentelystäni, että pitämällä kalenterini kurissa ja vastaamalla välillä kalenterikutsuihin "Ei", minulle jäi enemmän aikaa valmistautua palaveriin ja tehdä suunnittelutyötä. Kun palaveriin oli laadittu agenda ja sen tavoitteet olivat selvät, oli lopputuloskin usein parempi. Työpajoissa fasilitaattorina huomasin, että usein tehtävänäni on palauttaa ihmiset takaisin agendan pariin, jolloin määritellyt tavoitteet saavutetaan ja edistymistä havaitaan.

Omaan työhöni liittyvä parannus, jonka havaitsin hyväksi, oli materiaalipankin kerääminen mahdollisia dokumenttipyyntöjä varten. Havainnon perusteella aloitin materiaalipankin keräämisen päiväkirjajakson loppupuolella, ja siitä on ollut minulle hyötyä.

### 4.3 Jatkokehitysajatukset oman työskentelyn parantamiseksi

Työni koostuu pitkälti erilaisiin palavereihin osallistumisesta ja niiden vetämisestä. Tarkastelujakson aikana havaitsin, että sisäisen sidosryhmätyöskentelyn parantamiseksi meidän tulisi kiinnittää huomioita palaverikäytäntöjen kehittämiseen. Suuri osa palavereista on etäpalavereita ja näissä haasteena on saada ihmiset osallistumaan. Huomasin onnistuvani erityisesti suunnittelutyössä paremmin, kun osallistuimme palaveriin toimistolla. Hybridityön takia tulisi kehittää menetelmiä, joilla etäpalavereja voisi vetää menestyksekkäästi siten, että saa osallistettua kaikki mukaan.

Tuoteperheen johtamisessa palvelumuotoilun ja siihen liittyvien menetelmien opetteleminen ja implementointi kehittäisivät prosessejamme ja toimintaamme huomattavasti asiakaslähtöisempään suuntaan. Tämä vaatii uudenlaisen toimintamallin kehittämistä asiakkaiden osallistamiseksi, jotta saisimme kaikki asiakkaiden tarpeet esille.

Tuotepäällikön tehtävässäni minun tulee toteuttaa yrityksen strategiaa luomalla tuotteita, jotka vastaavat markkinoiden tarvetta. Tiekartat on tarkoitus luoda näistä tarpeista. Tällä hetkellä tiekartat luodaan hyvin lyhyelle aikavälille ja ne ovat myös hyvin täysiä. Tämä aiheuttaa sen, että tiekartoille ei mahdu julkaistujen toiminnallisuuksien parannuksia, jolloin jatkuvan kehityksen periaate ei toteudu. On siis kehitettävä pidemmän aikavälin tiekarttoja ja tehtävä pidemmän tähtäimen suunnitelmia.

Tuoteperheemme koostuu monista tuotteista ja päiväkirjajakson aikana havainnoin, että oma osaamiseni vaihtelee tuotteittain. Osaan antaa panokseni ja ohjata niitä tuoteomistajia, kenen tuotteet tunnen paremmin, huomattavasti paremmin kuin minulle tuntemattomampien tuotteiden. Tulevaisuudessa tuotekehityksen prosesseja voisi kehittää siihen suuntaan, että olisin vahvemmin mukana niiden tuotteiden kehityksessä, joissa en tällä hetkellä ole vahvimmillani.

## Lähteet

- Girvan, L. & Paul, D. 2017. Agile and Business analysis Practical guidance for IT professionals. Swindon: BCS Learning & Development Ltd.
- Google. Design Sprints 2022.  
<https://designsprintkit.withgoogle.com/> 10.6.2022.
- Gusatinsky, V. 2022. Mikä on Design Sprint. <https://www.fraktio.fi/blogi/mika-design-sprint> 23.9.2022
- Juvonen, R. 2018. Ohjelmistoprojektin sudenkuopat ja miten ne vältetään. Helsinki: BoD – Books on Demand.
- Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Helsinki: Alma Talent.
- Mimmit Koodaa. 2022. Miksi jokaisen IT-ammattilaisen tulisi ymmärtää palvelumuotoilun perusteet? - Anne Lahti.  
<https://www.youtube.com/watch?v=RHKAH2Majqs>. 1.6.2022
- Parantainen, J. 2013. Tuotepäällikön pelastuspakkaus. Helsinki: Talentum.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. 1985. A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. The Journal of Marketing, 49, 41-50.
- ProductPlan. 2022. What is a product roadmap. <https://www.productplan.com/learn/what-is-a-product-roadmap/> 20.5.2022.
- Rodela, J. 2022. Your Complete Guide to Proof of Concept.  
<https://www.fool.com/the-ascent/small-business/project-management/articles/proof-of-concept/> 18.9.2022
- Schwaber, K. & Sutherland, J. 2020. The 2020 Scrum Guide <https://scrumguides.org/scrum-guide.html> 26.5.2022.
- Sdt. Service design tools 2022.  
<https://servicedesigntools.org/tools/journey-map> 28.6.2022.
- Sverrisdottir, H., Ingason, H. & Jonasson, H. 2014. The role of the product owner in scrum - comparison between theory and practices. Procedia - Social and Behavioral Sciences 119 ( 2014 ) 257 – 267.