



CRM-järjestelmän asiantuntija myyntiorganisaatiossa

Andy Pham

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Myyntityön koulutusohjelma

Amk-opinnäytetyö

2022

Tiivistelmä

Tekijä(t) Andy Pham
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi CRM-järjestelmän asiantuntija myyntiorganisaatiossa
Sivu- ja liitesivumäärä 59
<p>Opinnäytetyön toteutusmuodoksi on valikoitunut päiväkirjaopinnäytetyö. Tekijän seurantajakso ja kirjaukset ajoittuvat aikavälille 19.9.2022-13.11.2022, sisältäen 40 työpäivää. Työ kuvastaa aihealueita mitkä liittyvät asiantuntijarooliin CRM-järjestelmän ohessa, kohdattuja haasteita sekä ratkaisuja niihin. Työssä läpikäydään myös työntekijän oman osaamisen kannalta kehitettäviä osa-alueita sekä seurataan hänen arkeansa muutoksien keskellä.</p> <p>Työntekijän tärkeimmät tehtävät liittyvät vuoden vanhan CRM-järjestelmän kehittämiseen, muutospyyntöjen tiketöimiseen, edistämiseen suunnitteluvaiheesta tuotantoon vientiin asti sekä lopputuloksen saavuttamiseen käyttöön liittyvissä arkisissa haasteissa ja ongelmissa. Seurantajakson aikana tekijä osallistuu lukuisiin palavereihin muutospyyntöihin sekä projekteihin liittyen ja on mukana niiden jalkauttamisessa. Tiimin sisäiset palaverit koskevat enemmän muutospyyntöjen analysointia sekä selvittelytyötä niihin liittyen, jotta toteutuksen tahtotila saadaan varmistettua ja muutokset tukevat kestävien ratkaisujen mallia.</p> <p>Asiantuntijarooliin liittyy erilaisia haasteita, kuten ajankäyttö sekä viestintä. Tehtävien vaativuus-taso vaihtelee ja usein vaativat pitkäjänteistä keskittymistä sekä pohdintaa parhaan mahdollisen lopputuloksen saavuttamiseksi. Pienemmät tehtävät kuten tukitoiminnot ovat nopeampia ajallisesti, mutta voivat kumuloitua helposti työntekijälle hoidettavaksi, koska kyseessä on suuri organisaatio. Viikoittaisissa analyyseissa pohditaan ratkaisuja viikon aikana nousseihin ongelmiin ja teemoihin, sekä etsitään vaihtoehtoisia toimintamalleja.</p> <p>Tekijä on koonnut työn alkuun kehitettävät osa-alueet ja päiväkirjan aikana seurataan tekijän kehittymistä osa-alueilla. Näitä pohditaan viikkoanalyseissa sekä lopullisessa pohdintaosiossa.</p>
Asiasanat CRM, asiakkuudenhallintajärjestelmä, asiakkuudenhallinta, tiedolla johtaminen

Sisällysluettelo

1	Johdanto	1
1.1	Tietoperusta	1
1.2	Ammattikäsitteet	2
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	3
2.2	Sidosryhmien esittely	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet.....	7
3	Päiväkirjaraportointi.....	9
3.1	Seurantaviikko 1: Asiakkuudenhallintajärjestelmän nykytilanne.....	9
3.2	Seurantaviikko 2: Kehitettävien osa-alueiden tunnistaminen myynnin näkökulmasta	15
3.3	Seurantaviikko 3: Sidosryhmien tarpeet ja toiveet asiakkuudenhallintajärjestelmälle	20
3.4	Seurantaviikko 4: Järjestelmämuutosten testaus ja implementointi.....	26
3.5	Seurantaviikko 5: Uudet tuotteet ja digitaaliset ratkaisut	30
3.6	Seurantaviikko 6: Syyslomaviikko ja päivystysvuoro	35
3.7	Seurantaviikko 7: Ajanhallinta ja viestintä.....	40
3.8	Seurantaviikko 8: Projektinhallinta ja projektityöskentely.....	45
4	Pohdinta	53
	Lähteet.....	56

1 Johdanto

Kyseisessä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käydään läpi järjestelmäasiantuntijan työarkea osana suomalaista myyntiorganisaatiota kahdeksan viikon seurantajakson ajan. Seurantajakso ajoittuu aikavälille 19.9.2022 – 13.11.2022, mikä sisältää 40 työpäivää. Sen aikana käydään läpi asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämiseen liittyviä aiheita viikkotasolla, sekä tarkastellaan työtä enemmän myynnin perspektiivistä eli miten järjestelmää kehitetään myyntiorganisaation tarpeisiin ja miten se edistää myyntiä ja myynnin johtamista.

Päiväkirjassa kuvataan roolia järjestelmäasiantuntijana ja osana asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämistiimiä, missä työtehtäviini kuuluu olemassa olevan järjestelmän kehittäminen, myyjien kouluttaminen, testaaminen, vianmäärittäminen sekä järjestelmän datan hallinnointia sekä ylläpitoa. Päiväkirjan kirjaukset koskevat taloushallintoalan yrityksestä, joka toimii useassa Suomen maakunnassa. Yrityksessä on aiemmin ollut käytössä saman palveluntarjoajan asiakkuudenhallintajärjestelmä, ja tällä hetkellä järjestelmän uusi versio on ollut lähes jo vuoden käytössä. Seurantajakson aikana tulen varmasti kohtaamaan monenlaisia järjestelmäongelmia, sidosryhmien välistä kommunikointia sekä ajatusten jäsentelyä, suunnittelutyötä ja oman ajankäytön hallitsemisen taidon harjaantumista.

Opinnäytetyön tavoitteena on kehittää itseäni CRM-asiantuntijana myyntiyrityksessä X ja seurata omaa työarkea, tunnistaa kehityskohteita sekä reflektoida omaa kehittymistä seurantajakson aikana. Roolissani kehittyäkseni, minun täytyy tuntea käytössä oleva CRM-järjestelmä läpikotaisin, ottaa vastuuta muutospyyntöistä, toteuttaa muutospyyntöjä sekä vahvistaa omia viestintätaitoja, jotta minulla on varmempi ja asiantuntevampi ote roolistani. Seurantajakson aikana pohditaan haasteita sekä kehityskohteita viikoittaisten teemojen kautta, jotka liittyvät minun työtehtäviini sekä toimeksiantoihin. Työn toimenkuvassa vaaditaan paljon joustavuutta, ratkaisukeskeisyyttä sekä nopeaa ajattelua, mitkä nousevat esiin opinnäytetyön aikana viikoittaisissa kohdatuissa haasteissa.

1.1 Tietoperusta

Päiväkirjani tietoperusta koostuu oman työnkuvan aiheista ja niihin liittyvistä artikkeleista, painetuista kirjallisista lähteistä sekä muista opinnäytetyöhön liitettävistä blogeista tai verkkosivujulkaisuista. Tämän opinnäytetyön alussa läpikäymme lukijalle kirjoittajan lähtötilanteesta, työnkuvan sisällöstä sekä työympäristöstä sekä sen vuorovaikutustilanteista. Työssä läpikäydään myös arkisia ongelmatilanteita ja niiden ratkaisuja, mihin on omatoimisesti lähdetty pohtimaan ratkaisuja. CRM-järjestelmän tietoperustana on hyödynnetty Oksasen (2010) sekä Paynen (2016) kirjallisuutta,

jotka linkittyvät keskeisimpään teemaan eli CRM-järjestelmään, sen käyttöönottoprosessiin sekä ylläpitoon ja jatkokehitykseen.

1.2 Ammattikäsitteet

CRM

CRM:llä viitataan asiakkuudenhallintajärjestelmään, joka koostuu sanoista ”Customer relationship management” ja sen tavoitteena on parantaa asiakashallintaa. Järjestelmä koostuu toiminnoista, jotka auttavat loppukäyttäjää ylläpitämään asiakassuhdetta, säilömään asiakas yhteydenottojen sisältöjä, suoraviivaistaa prosesseja, sekä lisätä tuottavuutta. Järjestelmä on useimmiten räätälöitynä tarpeiden mukaan, jotta siitä saadaan enemmän dataa analysoitavaksi esimerkiksi asiakaskokemanparantamiseksi (Salesforce).

Ohjelmistovirhe

Ohjelmistovirheestä käytetään myös termiä bugi, mikä viittaa tilanteeseen missä ohjelmisto poikkeaa määitellyn toimintatavan tai teknisten tietojen vastaisesti. (Oksanen 2010, 310).

Pääkäyttäjä

Pääkäyttäjä on henkilö, jonka rooli on vastata käyttäjätietojen hallinnasta, käyttöoikeuksista, käyttäjien tietojärjestelmän päivittäisen käytön tukemisesta, viitetietojen ylläpidosta. Usein pääkäyttäjät tekevät yhteistyötä prosessivastaavien, sekä avainhenkilöiden kanssa, tarpeiden tunnistamisen, muutoksien implementoinnista sekä toiminnan kehittämiseksi. (Kianen 2020).

2 Lähtötilanteen kuvaus

Työni liittyy valtaosin CERP-järjestelmään mikä siis on palveluntarjoajamme oma asiakkuudenhallintajärjestelmä. Itse vastaan enemmän järjestelmän myynnin CRM asioista sekä raportoinnista, sekä erinäisistä tukitoimista kaikille liiketoimintayksiköille sekä työpyyntöjen käsittelystä aina tuotantoon vientiin asti.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Työtehtäväni koostuvat päivittäisistä hallinnollisista toimista asiakasdataan liittyen myynnin CRM:n puolella, CRM tiimin jäsenen roolista missä vastaamme käytössä olevan CRM-järjestelmän kehittämisestä, toimivuuden ylläpitämisestä, vuorovaikuttamisesta myynnin, markkinoinnin ja liiketoiminnan kanssa sekä erinäisten ”ad-hock” -tehtävien hoitamisesta.

Tukitehtävissäni vastaan myynnin osalta järjestelmän ominaisuuksista sekä toiminnoista aina loppukäyttäjien tukemiseen, kouluttamiseen ja vuorovaikuttamiseen sekä tarpeiden tunnistamiseen. Työskentelen etelä suomen myyntijoukkueen kanssa samalla toimistolla, joten palautteen kerääminen ja uusien toimintojen testaaminen loppukäyttäjillä on helpompaa täten, koska ei tarvitse mennä kyselemään erikseen eri käyttäjiltä kokemusta vaan vuorovaikuttaminen voi tapahtua, vaikka kahvitauon parissa. Vastaan myös muiden myyntijoukkueiden tukemisesta, vaikka emme olekaan fyysisesti vuorovaikutuksessa, mutta viestintävälineiden kuten Teams-sovelluksen avulla kommunikoin heidän kanssa ja tuen heitä Helsingistä käsin.

Myynnin CRM koostuu eri moduuleista kuten asiakkaat, tehtävät sekä tarjoukset, mitkä ovat loppukäyttäjien päivittäisessä käytössä, ja tahtotilana on parantaa ja helpottaa käyttäjien arkea ja toimintamalleja, joko automatisoimalla prosesseja tai kehittämällä jo olemassa olevia toimintamalleja. Toisaalta tietotaitoani ja osaamistani hyödynnetään myös muiden sidosryhmien osalta, esimerkiksi myyntineuvottelijoiden yksikössä sekä markkinoinnin tarpeisiin ja nämä sidosryhmät hyödyntävät pitkälti samoja moduuleja työssään kuten myynti.

CRM tiimissä taas keskeisimmät tehtävät ovat osallistuminen viikoittaisiin sisäisiin palavereihin missä käymme läpi liiketoiminnan ja myynnin kehitystarpeet, ongelmat sekä toiveet ja tiketöimme ne Microsoft planneriin tai työtilausta vaativat tiketit tiketöidään erilliseen asiakasportaaliin, joka on palveluntarjoajamme hallinnoima tukiportaali. Tiimimme koostuu ns. ”business ownerista” joka vastaa päätöksistä mitä asioita lähdetään työstämään ja hyväksytäänkö vai evätäänkö muutospyyntöt sekä kehitystarpeet ja hän myös vastaa tiketöintijärjestelmämme tehtävien priorisoinnista. Minä ja kollegani vastaamme sidosryhmien välisestä vuorovaikuttamisesta sekä muutostarpeiden analysoinnista, testaamisesta sekä tuottamisesta aina tuotantoon vientiin asti.

Vastaamme myös palaverien järjestämisestä sekä vetämisestä sekä käyttäjien kouluttamisesta CRM-järjestelmän osalta. Työnkuvaani kuuluu myös eri projekteihin osallistuminen, missä vastaan useimmiten hinnoitteluun ja myynnin dataan liittyviin vastuualueisiin, koska olen ollut mukana näissä aihealueissa reilu puolitoista vuotta jo työsuhteeni aikana.

Edellä mainituissa tehtävissä kuten tukitehtävä toiminnoissa minulta vaaditaan selkeää vuorovaikutustaitoja, pitkäjänteisyyttä ja nopeaa reagoitua, koska useimmiten myynnin kentältä voi tulla useasti kiireellisiä ongelmia mihin tulisi reagoida hyvin nopeasti, koska heidän luonteensa on hyvin menevä ja aina eteenpäin puskeva, kun taas itse olen useimmiten peilikuva myyjistä ja heidän luonteistansa.

Usein jos myyjä kohtaa ongelman, hakeutuu hän minun apuni pariin joko etsimällä minut käsiinsä toimistolla, puhelimitse, Teams-sovelluksen välityksellä tai sähköpostitse. Jos olen itse fyysisesti läsnä, minun on huomattavasti helpompaa perehtyä ongelmaan, koska useimmiten se on edelleen nähtävillä tai apu saapuu mitä pikimmiten ja pystyn kysymään suoraan tarkentavat kysymykset tai pyytää myyjää näyttämään tai toistamaan ongelman. Puhelimitse tulevat avunpyynnöt ovat hieman haastavampia, koska useimmiten käyttäjät eivät kuvaa ongelmaa läpikotaisin ja pahimmassa tapauksessa, ongelmaa ei ole edes kirjattu mihinkään ja kaikki tämä perustuu puhtaasti muistin varaan ja ilmoitukset voivat tulla joko myöhässä tai niin kiireellisenä ettei heillä ole aikaa perehtyä siihen ja minun täytyy palata asiaan paremmalla ajalla. Teams ja sähköposti on mielestäni parhaat lähestymistavat, koska tästä jää kädenjälki ja voin antaa pyynnön odottaa rauhallista hetkeä sen hoitamiseksi.

Usein kouluttamisessa on myös hyvä osata visualisointi- ja opetusmetodeja, jotta voidaan visualisoida konkreettiset koulutusaihealueet sekä aktivoida koulutettavaa ryhmää erinäisillä tehtävillä, missä laitetaan käyttäjät tekemään juuri opittuja asioita, koska muuten koulutus voi hyvinkin mennä sivusuun tai koulutettavat eivät jaksa keskittyä tai seurata kouluttajan monologia. Tässä on tärkeää se, että koulutus menee koulutettavilla perille, koska tämän kokoisessa organisaatiossa jokaisen käyttäjän tulisi ymmärtää oman työnsä panos isossa kuvassa ja samalla täytyy olla tietyt vaatimukset mitkä käyttäjien tulisi täyttää, jotta lopputulos on yhtenäinen ja kaikilla olisi sama toimintamalli. Varmistaaksemme koulutuksen laadun, kyselyn avulla voimme saada palautetta koulutettavilta ja myöhemmin voimme testata osaamista esimerkiksi pistokokeen avulla.

Muut perustaidot mitä asiantuntija saattaa tarvita arjessaan on perus Windows-ohjelmien käyttötaidot, syy-seuraus -suhteen hahmottamistaito eli mikä toiminto vaikuttaa mihinkin ja miksi näin halutaan sen menevän sekä asioiden tarkasteleminen yläpuolelta, jotta osaamme hahmottaa kokonaisuuden ja sen laajuuden. Ajanhallinta ja oman työjonon organisointi on myös suuressa keskiössä

asiantuntijan arjessa, koska päivittäisten ja viikoittaisten toimintojen ympärille on jätävä myös aikaa hoitaa työpyyntöjä, järjestää sekä osallistua palavereihin sekä hoitaa vielä adhoc -tehtäviä samanaikaisesti muiden vastuiden kanssa.

Olen työskennellyt CRM:n parissa puolitoista vuotta ja nykyiseen rooliini olen hypännyt helmikuussa, joten olen mielestäni vielä aloittelevan toimijan sekä taitavan suoriutujan välimaastossa. Koen pystyväni suoriutumaan itsenäisesti työtehtävistäni päivittäisistä tukitehtävistä liittyen myynnin CRM:n, mutta samaan aikaan en pelkää kysyä kollegoideni näkemystä sekä apua tehtäviini.

Osaamista ja ymmärrystä olen hankkinut tutkimalla muita kilpailevia CRM järjestelmiä, ja sitä kautta koittanut hakea eriytyviä kohtia meidän CRM järjestelmään, jotta hahmottaisin paremmin CRM järjestelmien todellisen potentiaalin. Olen myös kuluvan vuoden ajan osallistunut pääkäyttäjä koulutuksiin koskien CRM-järjestelmää sekä saanut vanhoilta kollegoilta perehdytyksen ja oppeja nykyiseen työtehtävääni, heidän työsuhteensa päättyessä vastuuta on siirretty siis minun harteilleni.

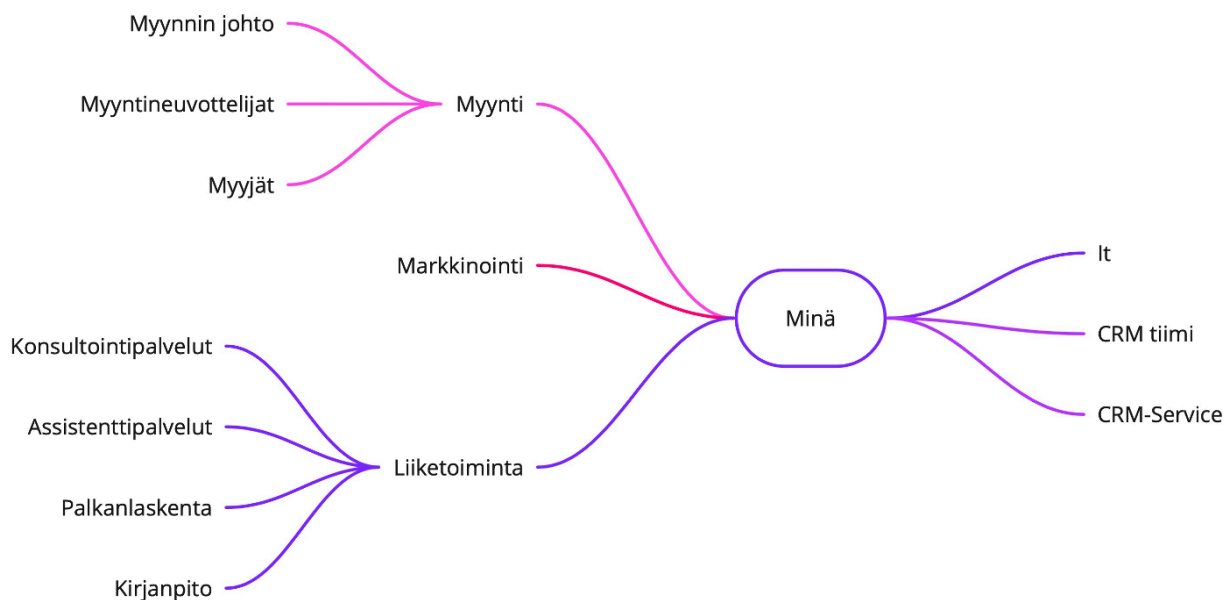
Itsevarmuus työni laadusta sekä ideoideni esittämisen osalta koen että tulen tarvitsemaan kehittämistä, koska arjessani kohtaan paljon ongelmakohtia mitä johtajat ja muut käyttäjät eivät huomaa ruohonjuuritasolla. Asiakasdatassa on paljon kehitettäviä osa-alueita sekä prosesseja tulisi muovata siten että se tukisi myös ison kuvan tavoitteita. Jos itse tunnistan asian ongelmaksi, minun tulisi tehdä siitä siis aloite ja näitä en ole tähän mennessä oikein vielä tehnyt, vaan olen keskittynyt pelkästään oppimaan, kuuntelemaan sekä seuraamaan muiden kollegoiden toimintamalleja ja vinkannut heille minun ajatuksiani.

Asiantuntijana minä siis ymmärrän aihealueet, joiden parissa työskentelen ja samaan yhteyteen minun tulisi uskoa itseäni sen verran että olen asian päällä ja minun näkemyksissäni on myös jotain perää. Toki oppimiskäyrä on loputon ja aina on mahdollisuus kehittää itseänsä vielä paremmaksi sekä itsenäisemmäksi asiantuntijaksi, koska tiimimme onkin hieman kapea siihen nähden, kuinka suuri kokonaisuus on kyseessä. Olen kokenut, että viestintätaidot ja aloitteen tekemisen osalta minulla on vielä parannettavaa, jotta voin itsenäisesti hoitaa muutostarpeet aina alusta tuotantoon asti.

Uskon olevani varsin kyvykäs roolissani ja tahtotilana onkin saada lisää vastuuta ja kartuttaa osaamistani, jotta pystyn palvelemaan kaikkien tarpeita ja vastaamaan edeltäjäni osaamistaitoja ja asiantuntijuutta mitkä ovat siirretty vastuulleni. Minun täytyy vain panostaa siihen, että en kuormita itseäni liikaa ja opettelen hallinnoimaan omaa aikaani ja resurssejani samalla tavalla kuin hallinnoin vastuualuettani ja samalla ottaa roolia vetovastuusta jos siihen mahdollisuutta tarjotaan, jotta voin olla paras mahdollinen henkilö roolissani.

2.2 Sidosryhmien esittely

Työskentelen työtehtävieni parissa sisäisten sekä ulkoisten sidosryhmien parissa, joista keskeisimmät sidosryhmät ovat visualisoituna kuvassa 1. Asiantuntijaroolissani vastaan sekä avustan varemmissä olevien sidosryhmien tarpeiden täyttämistä, toteuttamisesta sekä avustamisesta. Ensimmäisessä yhteydenotot tulevat yksittäisiltä henkilöiltä tai keskitetysti koko sidosryhmältä riippuen siitä mikä on ongelma tai tarve ja sitä lähdetään työstämään yleensä yhteydenottajan sekä minun välisenäni. Vaativampiin pyyntöihin saatan tarvita CRM tiimiläisten tukea sekä apua.



Kuva 1. Sidosryhmät

Muutostöistä vastaamme pitkälti oikealla olevien sidosryhmien kanssa siitä, että muutokset testataan, viestitään sekä jalkautetaan tuotantoon. Useimmiten ongelmatilanteita saatetaan ratkoa yhdessä meidän IT-yksikön kanssa, ja he yleisesti hoitavat tiedottamisen sisäverkkoon jos esiintyy ongelmia mitkä vaikuttavat järjestelmän käytettävyyteen sekä pahimmassa tapauksessa pysäyttävät jonkun tietyn toiminnon kokonaan.

CRM tiimin kanssa yhteistyö on päivittäistä, olemme eritelleet tietyt osaamisalueet tiimin sisällä ja vastuuta on täten hajautettu minulle ja tiimin jäsenille. Useimmiten osallistumme yhdessä palaveriin, jotta palaverissa on joku edustamassa myynnin näkemystä sekä liiketoiminnan näkemystä, jolloin voimme yhdessä päättää ja ideoida asioista ja saada toisiemme näkemyksen siitä, miten asioiden tulisi toimia. Tiimimme tapaa vähintään kerran viikossa missä läpikäymme viikon aikana

edistetyt muutospyyntöjä sekä tarpeet, jotka ovat tulleet kentältä ja yhdessä päätämme niiden edistämistä. Kykenemme itsenäisesti hoitamaan muutospyyntöjä ja viemään asioita tuotantoon.

CRM-Servicen rooli on taas avustaa meitä meidän kehitystarpeissamme ja meillä on resursoituna asiakkuuspäällikkö muutaman tunnin verran viikossa, ja esitämme hänelle useimmiten muutospyyntöjä ja jos tarvitsemme heidän ohjelmoijaltansa työtä, teemme heille työtilauksen asiakasportaaliin, missä hoidamme kommunikoinnin kyseisten henkilöiden kanssa. Tämä useimmiten vaatii sen, että käymme läpi ensin muutostarpeen pintapuolisesti ja varmistamme käytössä olevien resurssien muutoksen ajankohdan kanssa. Tämän jälkeen ohjelmoijalle tulee kirjoittaa tarkka speksi siitä mitä muutoksia haluamme tehdä ja mitä kaikkea työtilaus sisältää. Tämä dokumentoidaan asiakasportaaliin ja sieltä ohjelmoijat pystyvät nappaamaan työtilaukset työstöön, jonka jälkeen työtilaus toteutetaan. Kun muutos on toteutettu, suoritamme testauksen vielä muutokselle testiympäristössä ja annan palautteen, jos muutos vaatii vielä hienosäätöä tai korjauksia. Kun muutos on saanut hyväksynnän, siirrämme sen tuotantopuolelle.

Vasemmalla olevien sidosryhmien osalta, minun vastuualueelleni osuu markkinointi ja myynti, joiden kanssa olen hyvinkin paljon tekemisissä arjessani, heidän tarpeensa viestittää useimmiten minulle ja minä useimmiten edustan sekä ajan myynnin ja markkinoinnin intressejä sisäisissä palavereissa. Uusien tuotteiden ja palveluiden jalkauttamiseen taas minä olen useimmiten mukana heidän matkassaan ja olenkin keskeinen tukifunktio heidän koulutuksessaan sekä tietojärjestelmän käyttämisen avustamisessa.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työssäni kohtaan erilaisia vuorovaikutustilanteita kuten muutospyyntöjä, mitkä useimmiten vaativat erillisen palaverin missä läpikäymme tarkemmat tiedot muutoksesta, sen sisällöstä ja vaikutuksesta tuotannon puolelle. Useimmiten ulkoistamme palaverin varaamisen itse muutoksen pyynnön tekijälle, koska hän tuntee parhaiten omat aikataulunsa ja pystyy sopimaan palaverin hänelle sopivaan ajankohtaan. Palaverin jälkeen yleensä jatkamme vuorovaikuttamista sähköpostin välityksellä ja tarvittaessa järjestämme jatkopalaverin tuotoksen läpikäyntiä, tai lisätietojen keruuta varten.

Muita yleisiä vuorovaikutustilanteita voivat olla koulutukset, joita pidetään meidän loppukäyttäjillemme, yleensä uusien tuotteiden tai palveluiden julkaisun yhteydessä sekä uuden työntekijän aloittaessa pidän hänelle kattavan koulutuksen CRM-järjestelmästä ja sen toiminnoista.

Tukitehtäviä yleensä hoidan, joko puhelimen, Teams-sovelluksen tai sähköpostin välityksellä. Usein näihin tulee reagoida nopeasti, koska ne yleensä koskevat esiintyviä ongelmatilanteita tai kiireellisiä työpyyntöjä. Tiimimme viikkopalaverit ja keskustelut hoidetaan Teams-sovelluksen välityksellä, koska muut tiimiläiset istuvat Oulussa ja minä olen Helsingissä.

Projekteihin liittyen on useasti projektitiimi valittuna ja minun osallistumiseni riippuu yleensä aihe-alueesta ja sen vaiheesta. Useimmiten olen suunnittelu, toteutus sekä päättämisvaiheessa mukana, missä on mukana projektipäällikkö ja valikoitu tiimi.

Minun suurimmat haasteeni vuorovaikutustilanteissa on ehkä se, että en osaa kieltäytyä työpyynnöistä, vaikka tiedostan, että minulla ei ole ajallisesti riittävästi resursseja sen tekemiseen. Useimmiten joudun nipistämään omasta vapaa-ajastani tämän ylimääräisen ajan, jotta kykenen hoitamaan asian. Minun tulisi siis opetella kieltäytymään, jos tiedostan ajan olevan kortilla ja siirtämään pyynnön jollekin toiselle hoidettavaksi.

Toisena heikkoutena on palaverien vetovastuu, koska en ole itse vielä pahemmin organisoinut tai vetänyt palavereja vaan olen ollut enemmän mukana palavereissa ns. vastaamassa pelkästään omasta toimialueestani. Tiimimme on sen verran pieni, että poissaolot tai muut työhön liittyvät menot voivat aiheuttaa viikkopalaverien vetovastuun siirtyvän minulle, tai vastaavasti päivystän yksin, kun muut ovat lomalla, koska emme kaikki voi lomailla samaan aikaan. Tämä takaa sen, että töissä on vähintään yksi henkilö, joka pystyy vastaamaan tai hoitamaan hätätapauksia tai raportoimaan ongelmatilanteita korjattavaksi. Minun tulisi ottaa enemmän vastuuta ja alkaa hoitamaan enemmän palaverien vetovastuita, jotta niiden organisointi sekä vetäminen ei tuntuisi niin kammatavalta ja ne tuntuisivat luonnollisemmalta.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjamerkinnot kirjoitetaan jokaisena työpäivänä, jotka ajoittuvat arkipäiville. Merkinnot kuvaavat päivän aikana tehtyjä tehtäviä sekä pohdintaa päiväkohtaisista teemoista.

3.1 Seurantaviikko 1: Asiakkuudenhallintajärjestelmän nykytilanne

Seurantaviikon 1. teemana on asiakkuudenhallintajärjestelmän nykytilan kartoittaminen, järjestelmän lyhyt läpikäynti, järjestelmän käyttöaseen selvittäminen sekä se, ketkä sitä käyttävät ja mihin. Tämän tueksi pohdin, miten voisimme edistää järjestelmän käyttöastetta ja miten saisimme sitoutettua käyttäjäryhmät valjastamaan asiakkuudenhallintajärjestelmän täyden potentiaalin.

– Maanantai 19.09.2022

Työpäivän alussa: Työpäiväni sisältää tänään käyttöönottoihin kehitysryhmäpalaverin, missä läpikäymme kyseisen sidosryhmään tarpeet, toiveet ja tehdyt toimenpiteet läpi sen, mitä edellisen kehitysryhmäpalaverin jälkeen olemme saaneet tuotettua. Kehitysryhmäpalaverin osallistuu meidän CRM-tiimi, joka koostuu minun lisäksi kahdesta muusta asiantuntijasta ja meidän virassa toimivasta ”business owneristamme”. Toinen asiantuntijoista edustaa liiketoimintaa ja tuntee kyseisen toimialueen prosessit sekä toinen asiantuntija, joka vastaa enemmän järjestelmäteknisestä toteutamisestamme. Mukana on myös käyttöönoton tiimiesihenkilö, sekä palkanlaskentayksikön yksikönpäällikkö. Tämän päivän tavoitteena on siis syventää ymmärrystä kyseisen sidosryhmän näkökulmasta, miten he käyttävät asiakkuuden hallinta järjestelmää ja miten voimme parantaa heidän käytettävyyttänsä kehittämällä olemassa olevaa järjestelmäämme. Huomionarvoista tässä on se, että heidän tarpeensa ja kehityskohteensa voivat sivuta myös muiden sidosryhmien käyttämiä toimintoja, joten pelkästään ei voida lähteä toteuttamaan heidän toiveiden ja tarpeidensa mukaan, vaan myös muiden sidosryhmien kanssa on keskusteltava muutoksesta sekä sen vaikutuksista ja mahdollisesti keksiä ratkaisu mikä palvelisi molempia käyttäjäryhmiä.

Viikkoni alkaa yleisesti kalenterin läpikäynnillä, mitä tulee ottaa huomioon kyseisen viikon aikana ja mitkä asiat tulee nostaa taas tuoreeseen muistiin ja perehtyä syvemmin asiaan. Listaan tarpeelliset asiat viikoittaiseen ”To do” -listaani. Ennen palaverin alkua läpikäyn edellisen palaverin muistion ja katson päivän palaverin agendan läpi. Kerään palaverin aikana itselleni kohdistetut työstettävät asiat ja hoidan pois alta nopeat muutokset ja jätän vaativimmat asiat odottamaan parempaa ajankohtaa. Tämän jälkeen siirryin työstämään olemassa olevaan dataan liittyvää analyysia. Analyysin pohjalta lähdimme kehittämään Asiakkuudenhallintajärjestelmää tukemaan tiedolla johtamista sekä rikastetaan olemassa olevaa asiakasdataa.

Työpäivän lopussa: Työpäivän päätteeksi pohdin miten käyttöönottoryhmän tarpeet ja asiakkuudenhallintajärjestelmän käyttö eroaa, perinteisen myyjän käyttötavoista. Ensimmäisenä mainittu käyttäjäryhmä noudattaa ohjeita ja toimintamalleja täysin ja jälkimmäinen taas tekee rajamailla ja omien mielitymyksiensä mukaan vaikka toisin olisi linjattu. Toinen näistä käyttäjäryhmistä on huomattavasti suurempi, mutta kumman suuntaan tulisi kääntyä, jos näiden kahden sidosryhmän kohdalle tulee ristiriita.

– **Tiistai 20.09.2022**

Työpäivän alussa: Työpäiväni ei sisällä CRM-järjestelmän kehittämiseen liittyviä palavereja, joten päivän teemaksi asetin oman CRM-järjestelmän käytön analysointi ja mihin hyödynnän sitä ja miten käytän sen tuottamia raportteja.

Työpäivän lopussa: Päivän aikana, huomasin oman käyttötapojeni eroavan muiden käyttäjien osalta, se että ymmärrän, miten järjestelmä toimii ja miksi tietyt toiminnot toimivat tiettyyn tarpeeseen, johtuu siitä, että olen ollut mukana ensimmäisistä piloteista asti testaamassa järjestelmää ja samalla opettelemassa, mikä on tehokkain tapa käyttää järjestelmää ja miten pääsen käsiksi helpoiten tietoon, jota tarvitsen järjestelmästä. Useimmiten tarpeeni vaihtelevat päivästä toiseen, joten raporttien luominen ja käyttäminen korostuu roolissani erityisesti. Ymmärrys syuseuraus suhteesta ja siitä miten raportteja rakennetaan, helpottaa huomattavasti datan exporttausta päätöksenteon tai määrittelyn tueksi.

– **Keskiviikko 21.09.2022**

Työpäivän alussa: Tänään on tiedossa hieman kevyempi päivä, osa meidän CRM-tiimistämme on työmatkalla, joten keskiviikkoisin käytettävä työaika asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämiseen on siirretty muihin tarpeisiin käytettäväksi. Tehtävälistalla on markkinapotentiaalain analysointi maakunnittain, mihin hyödynnetään olemassa olevaa asiakasdataamme, ja sen perusteella voimme kohdentaa resurssejamme paikkakunnille, missä on eniten koskemattomia asiakkuuksia. Tämän päivän tavoitteena on tarkastella asiakasdatan laadukkuutta, koska sen perusteella tullaan tekemään seuraavat toimenpiteet.

Analyysia varten kerään pohjadatan yrityshaku palveluntarjoajalta. Tähän dataan liitetään asiakkuudenhallintajärjestelmän data ja rikastetaan lähtödata meidän omalla datallamme tutkimuksen tueksi. Näin saadaan rajattua esim. ei halutut prospektit pois analyysista sekä voidaan rajata tietyt toimialat tai yhtiömuodot pois analyysin parista. Kun data on saatu haluttuun muotoon, voimme aloittaa tiedon mallintamisen mahdollisimman helposti käytettävään sekä sisäistettävään muotoon.

Useimmiten päättäjiä ei kiinnosta pohjadata vaan pelkät tulokset kiinnostavat kootusti ja mahdollisesti lopputuotoksen visualisointi helpottaa tuotoksien tulkintaa. Tutkimustuloksissa ovat niin paikkansapitäviä kuin meidän asiakasdatamme on, eli jos osa tiedoista ei ole ajan tasalla, niin asialle ei voi oikeastaan mitään tässä tilanteessa. Lopullisen tuotoksen toimitin henkilölle, joka tilasi toimeksiannon. Itse olen työskennellyt asiakasdatamme parissa jo puolitoista vuotta ja paljon on vielä edistettävää, jotta se olisi täydellistä, mutta asiat kehittyvät aikanaan ja osa kehitettävistä osa-alueista tukevat tätä tiedon paikkansapitävyyttä.

Työpäivän lopussa: Työpäivä oli oikein mielekäs, koska työtehtävänä oli tutkia koko suomen aluetta, mitä olen viimeksi reilu vuosi sitten tutkinut. Yleisesti analyysit ovat enemmän suuntaa antavaa, joiden pohjalta lähdetään tekemään toimenpiteitä ja näin minun oma osaamiseni ja työpanokseni on ruohonjuuritasolla, mutta vaikutus voi olla suurempi, kun miltä se tuntuu. Yksi keskeisimmistä ongelmista datan laadukkuuteen on se, että osa automatisoitavista prosesseista on edelleen työstössä, joten datan laadun ylläpitämiseksi joudutaan aika ajoittain tekemään manuaalista korjausta, mutta tähänkin on tulossa muutoksia aikanaan.

– **Torstai 22.09.2022**

Työpäivän alussa: Työpäivän ohjelmassa oli CRM-tiimin viikoittainen palaveri sekä palaveri kumppanuus strategia johtajan kanssa, olemassa olevan asiakasdatan hyödyntämisestä integraatio tietojen täydentämiseen olemassa oleville asiakkuuksille, jotta voidaan saada syvempi ymmärrys, mitä järjestelmiä asiakkaamme käyttävät sekä mihin järjestelmiin meidän tulisi kehittää rajapintojamme, jotta kehittämistyö tukisi meidän kasvutavoitteitamme. Päivän teemaksi asetin sisäisen viestinnän merkityksen kehitystyön ohessa.

Päivä alkoi Sanomatalolla aamu kahdeksan aikaan, kävin sähköpostit luonnollisesti päivän alussa läpi ja listasin mitä kaikkea päivän aikana tuli hoitaa pois tehtävälialta. Sähköpostien purkamisen jälkeen kirjasin muutaman kentältä tulleen kehitystoiveen CRM-tiimin ”to do kanban tauluun” jossa hallinnoimme ja seuraamme kehitystoiveita sekä niiden edistymistä. Viikkopalaveri alkoi 10:00 ja palaverin alkuun, meidän tuotepäällikkömme liittyi hetkeksi palaveriin esittämään heidän tarpeensa ja näin huomasimme, että tarve oli noussut esiin jo muita kanavia pitkin kehitystiimin tietoon. Kävimme läpi aiheet, mihin olemme odottaneet vastauksia palveluntarjoajaltamme, osa kehitettävien toimintojen aikatauluttaminen, menee palveluntarjoajan käytössä olevan ajan mukaan, eli vaikka meidän tarpeemme olisi kriittinen, osaan työtilausten aikataulutuksista meillä ei ole vaikutusvaltaa. Itse herätin muutaman työtilauksen, mitkä ovat olleet kesän ajan työjonossa, mutta viimeinkin työtaakka alkaa helpottamaan, jolloin on enemmän aikaa purkaa rästissä olleita tehtäviä.

Asiakkuuden hallintajärjestelmän asiakaskorttien asiakastilat ovat pitkälti olleet samassa tilassa, julkaisun jälkeen ja osa asiakastiloista tarvitsee taustaprosessin automaation tueksi, joten merkka- sin itselleni loppuviikon tavoitteeksi kirjoittaa ”Speksin” valmiiksi ensi viikon myynnin ja markkinoin- nin kehitysryhmäpalaveria varten sidosryhmien läpikäytäväksi.

Ilmapäivällä oli vielä toinen sisäinen palaveri missä kävimme läpi BI-tiimiltä saadun datan ja mie- timme miten sitä tulisi jalostaa, jotta sitä voitaisiin hyödyntää olemassa olevien asiakkuuksien tieto- jen rikastamiseksi. Sovimme tuotoksen läpikäynnille palaverin seuraavalle viikolle, joten tälle voi- daan varata aikaa ensiviikon puolelle.

Työpäivän lopussa: Pohdin miten sisäinen viestintä on joko edesauttanut tai haitannut kehitystyötä. Välillä nopeita ratkaisuja on tehty puhtaasti huutokulttuurin perusteella ja tämä aiheuttaa sen, että tieto ei kulje muille sidosryhmille, ja esimerkiksi osa raportoinnista voi vääristyä koska muutoksia on tehty asiakkuudenhallintajärjestelmään vain kahden ihmisen viestinnän perusteella. Nykymal- limme on hieman konservatiivisempi, vaikka työpyyntö olisi kuinka kiireinen, käymme sen yhdessä läpi tiimin kesken, ja pohdimme mitkä sidosryhmät tulee ottaa huomioon kyseisen työpyynnön to- teuttamiseksi sekä millä aikataululla se halutaan toteuttaa. Kiireessä toteuttaminen voi hyvinkin vai- kuttaa toteutuksen laatuun ja pahimmassa tapauksessa ratkaisut eivät ole pitkäkestoisia vaan enemmänkin kertakäyttöisiä, mitä ei asiakkuudenhallinta järjestelmään haluta.

– **Perjantai 23.09.2022**

Työpäivän alussa: Ensimmäinen seurantaviikko alkaa lähenemään loppua, päivittäisen kirjoittami- sen rutiinia on ollut hieman vaikeaa hakea, työpäivän alussa ja lopussa kirjoittaminen on ollut vä- lillä haastavaa, yleisen väsymyksen ja päivittäisten tehtävien analysointi on toki antanut hieman uutta perspektiiviä omiin työtehtäviin. Päivä ei sisällä palavereja ollenkaan vaan ajan voi käyttää tehtävälistalla oleviin töihin. Päivän teemaksi asetin asiakastila speksin kirjoittamisen valmiiksi ja miten taustaprosesseja voitaisiin optimoida tukemaan myyjää myyntiprosessissaan.

Päivä alkoi määrittely speksin kirjoittamisella. Kirjoittamisen tukena käytin vanhaa luonnostani, jonka olin tehnyt kesän aikana, mutta se oli enemmänkin ajatuskartan tasolla vielä. Kuvitus tuli kir- joittaa auki ja nostaa huomion arvoiset kohdat esiin, jotta niiden toiminnoista voitaisiin keskustella, palveleeko nykyinen malli meidän toimintaamme.

Jokainen asiakastila tuli kirjoittaa auki, mihin sitä käytetään, onko siihen rakennettu valmiiksi mi- tään taustaprosesseja, tarvitseeko tehdä muutoksia ja tarvitseeko luoda kokonaan uusi taustapro- sessi sen tueksi. Speksin kirjoittamisen aikana huomasin yhden taustaprosessin muokkaavan asia- kastilaa, vaikka rajaukset olisi tullut tehdä siten, että toiminto ei koske tiettyjä asiakastiloja, koska

ne ovat niin sanottuja lopputiloja, joihin tulisi vaikuttaa ainoastaan, jos asiakkuus poistuu tai peruu palvelunsa. Myös kirjoittamisen tueksi tutkin meidän asiakaskorttimme massaa sekä niillä olevaa dataa ja paikkansapitävyyttä. Lisäkenttiä on ensimmäisen vuoden aikana luotu muutamaan otteeseen, ja osa käyttäjäryhmistä ei ymmärrä asiakaskortilla olevaa tietoa täysin, miksi se on siellä ja mihin sitä hyödynnetään. Ongelmaksi muodostuu se, että eri sidosryhmillä on eri toimintatavat, jotka eivät aina ole linjassa toisten sidosryhmien toimintatapojen kanssa. Tämä aiheuttaa lisätöitä esimerkiksi asiakasdatan siivoamisessa, jos tiedot eivät ole oikein merkattuna, voi vahingossa siivouksen osaksi joutua asiakaskortti, joka ei kuuluisi siivoukseen. Samassa yhteydessä nousi useampaan otteeseen se, että myyjät eivät ole tehneet asioita meidän toimintamallimme mukaisesti ja tätä myös vahvistaa se, ettei ajoittaisia koulutuksia tai best practices päiviä ole kyetty järjestämään vuoden aikana.

Päivän lopussa: Asiakastila speksi saatiin valmiiksi ja samalla vahvistui kouluttamisen merkitys, koska puutteita ilmeni datan tutkimuksen aikana sekä jatkuva kouluttaminen voisi todellisuudessa parantaa asiakasdatamme laatua ja samalla osa käyttäjistä voi joko oppia uusia asioita tai vastavasti vahvistaa käyttäjien olemassa olevaa osaamista. Asiakaskorteilla on paljon hyödyllistä tietoa, mutta vielä on paljon asioita, mitkä täytyy saada asiakashallinta järjestelmän pariin. Mitä laadukkaampaa dataa meillä on yrityksistä ja asiakkaista, sitä helpommin myyjät voivat hyödyntää tietoa asiakkuuksien prospektoinnista ja tapaamisilla jää enemmän aikaa itse asiakkaan tarpeiden kartoittamiseen, jos lähtötietoa on jo olemassa järjestelmässämme.

Viikkoanalyysi: Asiakkuudenhallintajärjestelmän nykytilanne

Kuluneen viikon aikana tarkasteltavana oli asiakkuudenhallintajärjestelmän nykytilanteen kartoittaminen. Järjestelmä on ollut vajaa vuoden verran käytössä, ja osa käyttäjäryhmistämme käyttää järjestelmää päivittäisissä työtehtävissään. Ajatuksena järjestelmän käyttöasteesta olisi se, että liiketoiminta, myynti sekä markkinointi käyttäisi sekä hyödyntäisi olemassa olevaa dataa ja täten kaikki edellä mainitut käyttäjäryhmät hoitaisivat vähintään osan tehtävistään asiakkuudenhallintajärjestelmässä. Tällä hetkellä osa toiminnoista hoidetaan edelleen ulkoisessa järjestelmässä, mutta tavoitteena on sada nämä integroitua asiakkuudenhallintajärjestelmään, jotta toiminnot löytyisivät kaikki samasta järjestelmästä ja samalla voidaan hyödyntää myös kerättyä dataa verkkosivuilta. Viikon aikana kohdattuja ongelmia oli muutamia ylitse muiden, esimerkiksi käyttäjien huolimattomuus, eli osa tiedoista on puutteellista tai asiakkuudenhallintajärjestelmää on käytetty jollain tasolla väärin. Toinen ongelmakohta oli raporttien pitäminen ajantasaisena, kun uusia toimintoja tai ominaisuuksia otetaan käyttöön, samaan aikaan näiden vaikutus tulisi ottaa huomioon myös raportoinnin puolella.

Tässä korostuu sisäisen kommunikoinnin merkitys sidosryhmien välillä, ja koen että viestintää tulisi edistää tai yrittää saada tarvittavat tahot keskustelemaan yhdessä aiheista ja teemoista.

Asiakkuudenhallintajärjestelmä on vielä suhteellisen tuore, vuoden verran järjestelmä on ollut vasta käytössä, joten uuden oppiminen on vahvasti läsnä edelleen, koska järjestelmän implementointi ei mennyt aivan täysin suunnitelman mukaisesti. Osa käyttäjistä on edelleen sidoksissa vanhoihin toimintatapoihinsa ja ilman aluejohdon vaatimia standardeja mahdollistamme sen, että käyttäjien sitouttaminen uusiin toimintamalleihin on haastavampaa, kun sen tulisi olla. Tommi Oksanen (2010, 31-32) nostaa esiin kirjassaan asiakkuudenhallinta järjestelmä projektien erinäisiä muotoja, joista meidän CRM-järjestelmään voidaan lukea: Pilottiprojekti, sekä jatkokehitysprojekti. Järjestelmämme pilotointi jäi sen verran lyhyeksi, että ensimmäisen version käyttöönotto oli meidän pilotimme, jonka perusteella järjestelmää kehitettiin ja muutettiin pilotin aikana nousseiden huomioiden perusteella. Tämän takia ongelmakohtia saattoi nousta esiin käyttöönoton aikana, koska pilotointia ei ollut tehty etukäteen ja käyttäjien sitouttaminen uuden järjestelmään alkoi horjumaan, syystä että sen uskottavuus kärsi huomattavasti käyttöönoton yhteydessä, erinäisien teknisten ongelmien takia. Käyttöönoton tueksi luotiin kattavat ohjevideot ja kirjalliset käyttöohjeet, jotka ovat koko organisaation käytettävissä, mutta katsojakertojen perusteella, kaikki käyttäjät eivät ole tutustuneet ohjevideoihin vaan elävät puhtaasti muiden avun varassa.

Nykyhetkellä elämme CRM-järjestelmän jatkokehittämis- vaiheessa, missä kehitämme joko olemassa olevia toimintoja tai kehitämme täysin uusia toimintoja olemassa olevaan järjestelmäämme. Osa toiminnallisuuksista on edelleen paperilla toteuttamattomana, mutta järjestelmää kehitetään, jotta voidaan saada maksimaalinen kannattavuus, tuotto sekä asiakastyytyväisyys. (Oksanen, 2010, 22) Yksi kulmakivi myös jatkokehittämisen ohessa on myös jatkuva kouluttaminen käyttäjille sekä heidän motivointinsa oikeaoppiseen käyttöön, jotta raportoitavaa dataa voidaan hyödyntää tulevaisuudessa, potentiaalisten asiakkuuksien tunnistamiseen.

Seuraavan viikon aikana tullaan lyömään lukkoon asiakastilojen taustaprosessien määrittely. Ongelman tueksi on maanantaina myynnin ja markkinoinnin kehitysryhmä, missä pääsemme kuulemaan sidosryhmien mielipiteen, voisiko ehdotus toimia ja puuttuuko kenties jotain, mikä ei omaan työtehtävääni vaikuta, mutta se voi vaikuttaa jonkun muun ryhmän käytettävyyteen. Palaverin perusteella tulen tekemään viimeiset muutokset ehdotelmaan, jonka jälkeen ehdotelma viedään liiketoiminnalle päätettäväksi, mennäänkö näillä ja laitetaanko tuotantoon asti uusi taustaprosessi.

3.2 Seurantaviikko 2: Kehitettävien osa-alueiden tunnistaminen myynnin näkökulmasta

Toisella viikolla pääpaino seurannassa on miettiä kokonaisuutta enemmän myynnin perspektiivistä ja tunnistaa kipukohtat ja miten itse voin vaikuttaa kehitettäviin osa-alueisiin.

– Maanantai 26.09.2022

Työpäivän alussa: Päivän keskeisin asia tulee olemaan myynnin ja markkinoinnin kehitysryhmä, jossa tulemme keskustelemaan kehitettävistä osa-alueista sekä myös palaverissa kuullaan sidosryhmiltä palautetta käyttäjien tekemisestä. Päivän teemaksi haluan asettaa myyjien myyntiprosessin varrella olevien toimintojen optimoinnin mahdollisuuksien tutkimisen. Koen, etteivät toiminnot ja tiedot eivät ole loogisessa paikassa, jotta prosessi tuntuisi siltä, että myyjän tarvitsee vain seurata punaista lankaa ja sen matkan varrelta löytyy kaikki tarpeellinen kaupantekoon.

Päivän lopussa: Kehityspalaverissa sivuttiin teemoja, mitkä auttaisivat ohjaamaan myyjää myyntiprosessin läpi, yhtenä esimerkkinä asiakkuudenhallintajärjestelmän soittokoneen käyttö, joka helpottaisi myyjää kirjaamaan asiakaskontaktit, ja soiton tiedot saisi kirjattua suoraan asiakkuudenhallintajärjestelmään asiakaskortille, mikä pienentää riskiä. Jos myyjä jää äkillisesti sairauslomalle ja tarjousta tulisi edistää, ilman lähtötietoja tai kartoituspalaverista saatuja tietoja, ratkaisun luominen voi olla erittäin haastavaa, toisin kuin osassa asiakkuudenhallintajärjestelmissä, pääset näkemään suoraan muiden kollegoiden tietoja, jos ne ovat kirjattuna asiakkuudenhallintajärjestelmään. Koska toiminnot eivät täysin vielä tue myyjää esimerkiksi tietojen kirjaamiseen, niin edellä mainittu riski voi olla hyvinkin mahdollinen. Kontaktien kirjaamisen tueksi aloitimme pilotin muutamalla myyjällä, ja testaamme ovatko tulokset haluttuja pilotointijakson jälkeen. Jos pilotti onnistuu, tulee sen tueksi kirjoittaa laajempi speksi, miten tämä muutos tullaan toteuttamaan ja millä aikavälillä.

– Tiistai 27.09.2022

Työpäivän alussa: Päiväni koostuu tänään enemmän muista työtehtävistä, missä ei asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittäminen ole keskiössä vaan enemmänkin, miten minä itse hyödynnän järjestelmää työssäni.

Päivän lopussa: Kuunvaihe on lähestymässä, joten kuukausittaisten raporttien tekeminen alkaa olemaan ajankohtaista. Jotta raportit voidaan tehdä, tulee raportoitavien tietojen olla kunnossa ja helposti käytettävissä. Koen itse oman järjestelmän käytön tason korkeaksi, ja tunnen järjestelmän suhteellisen hyvin loppukäyttäjien verrattuna. Jos minä suoritan tietyn toiminnon asiakkuudenhallintajärjestelmän kautta, on se helpompaa kuin jos minä suoritan sen manuaalisesti.

linta järjestelmässä, erot voivat olla huomattavat. Jos asiakas on keskiössä asiakkuudenhallintajärjestelmässä, niin onko toimintojen sijaitseminen asiakaskortilla, on yleisesti loogista, että navigoidaan ensimmäisenä halutulle asiakaskortille ja sieltä tehdään tarvittavat toiminnot. Samasta paikkaa löytyvät myyjille valmiiksi luodut toiminnot, mistä löytyy kaikki tarvittava myyntiputkeen asiakkuuden kohdalla. Toinen ero on oman käyttöjärjestelmän räätälöiminen omiin tarpeisiin, minä itse olen luonut itselleni valmiiksi dashboardeja mistä näen kootusti myynnit, kalenterit ja muuta mitattavia asioita. Olen luonut myös itselleni listat mistä pääsen näkemään asiat kootusti ja pikarajauksien avulla voidaan rajata tietueet haluttuun aikaväliin. Kaikki tieto ja räätälöinti on käyttäjien käytävissä, mutta proaktiivinen tekeminen ja asioiden opettelu voi tuntua hankalalta, jos räätälöinnit tehdään hallinnon toimesta tai tiedot ovat saatavilla muutaman klikkauksen päässä.

Best Practices koulutus voisi olla oleellinen käyttäjille, jolloin pystyisimme vuorovaikuttamaan käyttäjien kanssa samanaikaisesti ja ongelmat voitaisiin käydä läpi koko sidosryhmän edessä. Osa voisi saada hyödyllisiä vinkkejä omaan päivittäiseen käyttöön ja osalle voi tulla jopa ahaa elämyksiä, siitä miten järjestelmää kannattaa käyttää, maksimaalisen potentiaalin saavuttamiseksi.

– **Keskiviikko 28.09.2022**

Työpäivän alussa: Kalenterissani on palaveri CRM-specialistin kanssa, missä tulemme käymään asiakkuudenhallinnan raportoinnin nykytila, mitä tietoa on saatavilla, mitä mitataan ja mitä tarvitaan.

Tietoa on toki aina saatavilla, mutta onko asiat tehty mahdollisimman tehokkaaksi ja käyttäjäläheisesti, koska osa raporteista päivittyy kahden tunnin viiveellä, ja toiset ovat täysin ajantasaisia, räätälöitävissä sekä kattavampia raportteja. Käytössä on "Business Intelligence raportit", jotka hyödynnevät myynnin ja markkinoinnin sekä liiketoiminnan tuottamaa dataa, joko tuottaakseen johdolle konkreettista sekä ajantasaista tietoa, joka voidaan visualisoida esimerkiksi käyttäjien etusivunäkymiin, jotta tieto olisi helposti saatavilla ja helposti tulkittavaa. Taulukot ovat myös toinen mihin hyödynnetään, nämä voivat olla seurantataulukoita millä mitataan esimerkiksi asiakkuuksien elinkaarta, mikä on liidin konversio aika keskimäärin liidi vaiheesta asiakkuuteen. Raportoinnin tavoitteena on tunnistaa kehitettäviä osa-alueita, missä suoriudutaan hyvin ja missä täytyy parantaa.

KPI:t (Key Performance Indicator) mittaavat millä tasolla saavutamme liiketoiminnan asettamat tavoitteet. Mittareita voidaan hyödyntää yrityksen sisällä, omissa yksiköissä, esim. myynnin ja markkinoinnin osalta mittareita voi olla enemmän, koska myynti on merkittävässä roolissa organisaation kasvun osalta ja sen toteutumisesta. Yksiköiden suoriutumista mitataan kenttämyynnin tasolta aina koko suomen myynnin skaalaan asti, ja näin voidaan tunnistaa paremmin, missä kannattaa lisätä

markkinaosuutta ja missä kannattaa vastaavasti supistaa markkinaosuutta. Resurssien määrä eri yksiköissä on myös tärkeässä roolissa, koska jos potentiaalinen massa on suuri paikassa x mutta samaan aikaan siellä on liian monta tekijää samalla alueella versus paikassa y missä potentiaalinen osuus on keskenertainen, mutta samaan aikaan paikassa ei ole resursseja allokoituna vielä alueelle.

Työpäivän lopussa: Päivän aikana, tuli tutkittua myös muiden asiakkuudenhallintajärjestelmien raportointia ja mahdollisuuksia. Löytämäni oli silmiä avaava, koska asiat eivät ole aiemmin ilmenneet ja myöskään määrittely ei ollut vielä työtehtäväni ennen käyttöönottoa eikä sen aikana. Palaverin aikana totesimme, raportoinnin kattavan vaatimustason nykyhetkellä, mutta vielä on paljon varaa optimoinnille sekä kehittämiselle, jotta tieto olisi helpommin saatavilla sekä olemassa olevien raporttien jalostaminen kattavammaksi sekä yleishyödyllisemmäksi. Tähän tarvitaan lisää sitoutumista sekä dataa, jotta voidaan paikantaa ongelmakohtat yrityksessä, ja tämän tukena toimii myös sisäiset palaverit sidosryhmien kanssa, jos eri yksiköt huomaavat puutteita tai kehitettävää toisen yksikön vastuualueista.

– **Torstai 29.09.2022**

Työpäivän alussa: Torstaisin tuttuun tapaan, on viikkopalaverin aika CRM-tiimin kanssa, jossa palaamme takaisin avoimiin työpyyntöihin, edistämme olemassa olevia sekä läpikäymme uusia linjoja pitkin tulleita työpyyntöjä. Päivän tavoitteena oli pohtia syvemmin, miten saisimme ratkaistua ongelman, missä työpyynnöt tulevat kentältä eri kanavia pitkin tiimimme jäsenille.

Päivän aikana osallistuin edellä mainittuun viikkopalaveriin, missä sivuttiin aihetta: miten voisimme koota kaikki työpyynnöt ja kehitysideoita samaan paikkaan, ilman että ne tulevat meidän sähköposteihimme, Teams-keskusteluihin tai suullisesti. Osa työpyynnöistä täten altistuu riskille, että a) henkilölle, jolle se on suunnattu ei ole aikaa hoitaa sitä, b) se voi hyvin nopeasti unohtua tai jäädä hoitamatta ja c) se ei pahimmassa tapauksessa kuulu edes tiimimme työpöydälle. Palaverissa muutama työpyyntö vaati myös minulta edistämistä, keräsin työpyynnöt ylös ja tavoitteena on hoitaa nämä perjantai työpäivän päätteeksi pois työjonosta.

Työpäivän lopussa: Päivä oli mielekäs, koska vanhoja työnkulkujia piti päivittää, osalle piti rakentaa kokonaan uudestaan ja samalla tuli palauteltua muistiin, miten työnkulkujia luotiin ja päiviteltiin. Tiedetyt toiminnot halutaan automatisoida ja yksi näistä on esimerkiksi vastuulliselle henkilölle ilmoittaminen, aina kun uusi vinkki generoituu järjestelmäämme. Tällä saamme varmistettua, että asiaa tullaan edistämään ja tieto myös kulkeutuu perille. Toki aina kun jotain uutta luodaan, tulee toiminto samassa yhteydessä testata alusta loppuun. Palaverin aikana totesimme, että paras tapa koota

kaikki kehitysideoita ja työpyynnöt samaan paikkaan ja varmistua samalla, että niistä jää kädenjälki on perustaa tiimille oma yhteinen sähköposti, mistä kaikki tiimin jäsenet voivat käydä selaamassa tulleita pyyntöjä ja samalla edistää lukemattomia pyyntöjä, jos osa tiimistä on poissa.

– **Perjantai 30.09.2022**

Työpäivän alussa: Kyseessä on kuun viimeinen kauppapäivä sekä vuosineljänneksen viimeinen päivä. Tiedossa on kuun kiireisin kauppapäivä, joten toivottavasti päivä sujuu jouhevasti, eikä puutteita tai ongelmia nouse esille päivän aikana. Työjonossa on ohjeistuksen kirjoittamien myyjille, minne dokumentit tulisi varastoida järjestelmään ja miten varmistamme työnkulun jatkuvuuden ja suoraviivaisuuden, tekemällä asiat niin kuin ne on suunniteltu toimivan. Päivän teemana on kouluttaminen ja viestintä. Nämä kaksi on tärkeitä asioita, jotta asiakkuudenhallinta järjestelmää voidaan hyödyntää sen täyden potentiaalin mukaisesti.

Päivän lopussa: Virka-ajan lähestyessä loppuaan, kohtasimme järjestelmätekniisen ongelman, mikä aiheutti sen, että tietyt toiminnot tuli suorittaa vaihtoehdoisella tavalla ja ongelman syytä ei saatu selvitettyä päivän loppuun mennessä, koska selvitystyöhön tarvittavat henkilöt olivat poistuneet, jo viikonlopun viettoon. Tämän vuoksi kentälle tuli viestiä, ongelmasta ja vaihtoehdoisesta tavasta suorittaa toiminto, ja miten asian kanssa edetään. Samalla tieto ilmoitettiin asianomaisille, jotta tieto ei jää pelkästään muutaman henkilön varaan vaan tieto on kantautunut asianomaisille, kenen tulee tietää asiasta, esimerkiksi CRM-tiimille. Sisäisen viestinnän avulla tärkeä tieto saadaan kantautumaan laajalle joukolle saman viestikanan avulla. Useat yritykset käyttävät yhteistä viestintäalustaa sisäiseen viestintään, ja tämän avulla tieto saavuttaa henkilöt saman tien.

Kouluttamisen tueksi käyttäjille ilmoitetaan sekä kirjoitetaan selkeät ohjeet, miten tilanteissa tulee toimia, kun esiintyy ongelma tai häiriö, mikä vaikuttaa käyttäjien järjestelmän käytettävyyteen. Riippä toiminta myös pienentää, ongelman haittaa, jos asiasta tunnistetaan ja tiedotetaan ajoissa käyttäjille. Tämän tueksi voisi yhteiseen viestintäkanavaan perustaa esimerkiksi yhteisen ns. kiireelliset ilmoitusluontoiset kanavan, mihin käyttäjät voisivat ilmoittaa kohdatusta ongelmasta ja samalla tieto kulkeutuisi myös muille käyttäjille. Muuten sisäinen viestintä toimii sujuvasti.

Viikkoanalyysi 2: Kehitettävien osa-alueiden tunnistaminen myynnin näkökulmasta

Kuluneen viikon aikana olen tarkastellut prosesseja ja toimintoja myynnin näkökulmasta, ja tähän on kuulunut itse ruohonjuuritasolla myyjien käyttämisen tarkastelua aina Business Intelligence tason raportoinnin seuraamiseen mikä perustuu käyttäjän tuottamaan dataan. Ilmenneitä ongelmia on esiintynyt käyttäjien eriävissä käyttötavoissa, muutoksien vastaanottamisesta, ratkaisujen innovoinnissa, jotka olisivat pitkäkestoisia sekä eivät mene ristiin muiden sidosryhmien tarpeiden kanssa sekä itse mitattavien asioiden valossa.

Hyvä esimerkki tähän on se, että asiakkuudenhallintajärjestelmän tulisi ohjata myyjää sekä muita myyntiprosessiin liittyviä tahoja myyntiprosessin erinäisten vaiheiden läpi. (Dyché, 2001) mukaan myyntiprosessin eri vaiheissa voi olla eri henkilö hoitamassa myyntiaktiiviteettia ja osa henkilöistä pysyy siis putken alusta loppuun saakka asiakkaan kanssa tekemisissä. Putken alussa kyseessä voi olla myyntineuvottelija tai ihan myyntiedustaja hoitamassa asiakkaan ensikontaktia tai vaihtoehtoisesti asiakkaalla on herännyt ostotarve, ja hän on täyttänyt yhteydenotto lomakkeen yrityksen verkkosivuilta, ja tämä on päätynyt sitten myyjän pöydälle hoidettavaksi. (Kostojohn, 2011) Painottaakin asiakkuuden siirtovaihetta kriittiseksi asiakaskokemuksen keskiössä. Esimerkiksi kun myyntivalmis liidi siirretään vastuulliselle, ja palvelulupauksemme säilyy, vastuullisen tulisi reagoida asiakkuuden siirtoon, joko laittamalla vahvistusviestin asiakkaalle asiakastapaamisesta tai vaihtoehtoisesti asiakkuuden tulisi nousta myyjän myyntiputkessa olevaan listaan ja parhaassa tapauksessa asiakkuudenhallintajärjestelmään on rakennettu työnkulku, jonka ehdot täytyessä järjestelmä osaa lähettää vastuulliselle esimerkiksi sähköpostiviestin minkä sisältö ilmoittaa hänelle, että yritys x on siirretty vastuulliselle hoidettavaksi ja lisätietoineen. Jos esitietoja ei lueta kunnolla läpi, voi mahdollisesti kaupanteko kaatua jo siihen, että tapaamisen agenda on vaihtunut vahingossa, koska kaikkea olemassa olevaa tietoa ei ole huomioitu.

Toinen selkeä kehitettävä osa-alue on CRM:n kehittämistyön visualisoiva etenemissuunnitelma, joka koostuisi kahdesta osasta, toisesta mistä pystyisi tarkastelemaan, mitkä toiminnot ovat kehitysvaiheessa tai tulevat kehityspotkeen seuraavan kahden vuoden ajanjakson aikana, sekä toisesta missä ilmenee itse toteutuksien prosessi, missä mennään ja millä aikataululla. Toimintasuunnitelmia luodessa (Kostojohn, 2011) on tärkeää muistaa, että kyseiset aikajajat elävät todella usein alkuperäisten asetettujen aikamääreiden valossa, koska suunnitelmaan voi kohdistua ulkoisia sekä sisäisiä riskejä mitkä vaikuttavat suunnitelmien toteutumiseen. Nykyhetkellä johtoporras sekä CRM tiimi on perillä siitä mitä kehitetään ja milloin kehitetään, mutta muut käyttäjäryhmät elävät osittain pimennossa tiedon kanssa, milloin on tulossa mitään. Tieto voi löytyä pirstaloituneena eri sidosryhmien asettamista tavoitteista, mutta kootusti yksi toimintasuunnitelma mikä kuvastaisi seuraavan kahden vuoden toimintasuunnitelmaa, olisi hyvä myös pitää henkilöstön tiedossa.

Kolmas ongelmakohta on käyttäjä palautteen analysointi ja tutkiminen. Palaute tulee tällä hetkellä eri kanavia pitkin kehityksestä vastaavalle porukalle ja samaan aikaan, on haastavaa pysyä ajan tasalla, mihin työpyyntöön on jo reagoitu ja mikä vaatii edelleen toimenpiteitä tiimimme jäseneltä. Yksi keskeisistä ratkaisuksista tähän oli tiimin yhteisen sähköpostilaatikon avaaminen, mihin tulemme tulevaisuudessa keräämään, henkilöstöltä tulleet kehitysideat ja tarpeet ja näin työpyynnöt voidaan linkittää suoraan tiimimme viestintäalustan tehtävälisätauluun, missä eri työpyyntöjen etenemistä hallinnoidaan ja raportoidaan liiketoiminnalle. Yksi vaihtoehtoinen tapa kerätä lisää käyttäjäpalautetta on laatia henkilöstökysely, missä kysymme asiakkuudenhallintajärjestelmää käyttäviltä käyttäjiltä heidän mielipiteitänsä, laatimalla erinäisiä kysymyksiä järjestelmästä ja sen käytön optimoinnista. Mikä on käyttäjien mielestä hyvä, mikä on keskenkertainen ja missä on parannettavaa. Näin voisimme tarkastella vastanneiden kesken, kokevatko muutkin näitä samoja asioita ongelmaksi ja voisiko näitä useammin esiintyneitä asioita mahdollisesti kehittää tai helpottaa vaihtoehtoisesti.

Asiakastilojen määrittely, ei saanut valitettavasti aikaa palautteelle, tämän viikon aikana ja kyseinen toimenpide vaatii palaverin aiheesta missä läpikäymme kaikki tilat ja tarpeet työnkuluille ja niiden toiminnalle. Tässä nousee esiin se, että asiat voivat olla jonkun muun tärkeysjärjestyksessä korkeammalla kuin muiden, mutta aikataulut eivät taas kohtaa, jotta asiaa voitaisiin yhdessä edistää. Mutta jos mietitään isoa kuvaa, keskeisimmät pullonkaulat ovat asiakasdata, käyttäjien eriävät käyttötavat ja jatkuvan valvonnan ja koulutuksen vähäisyys. Asiakkuudenhallintajärjestelmän ylläpidolliseen prosessiin lukeutuukin tuki toiminnot, kouluttaminen, teknologian ylläpitäminen sekä varmuuskopion säilyttäminen. Kouluttaminen painottuukin useimmiten työsuteen alkupäähän, missä käyttäjälle opetetaan järjestelmän peruskäyttö ja käytännöt minkä raameissa toimitaan ja miten toimitaan. Kouluttamisen ei tietenkään tulisi katketa siihen vaan jatkuvalla kouluttamisella ylläpidämme, ja samalla kehitämme käyttäjien osaamista ja taitoja, mikä taas vähentää sitten tuen määrän tarvetta ja vertaiset kykenevät auttamaan myös toisiansa, jos he kohtaavat jonkun arkisen ongelman järjestelmässä. Etenkin kun tulee järjestelmäpäivityksiä tai muuta uusia toimintoja tai ominaisuuksia, keskiössä tulisi silloin opettaa miksi nämä ovat olemassa ja miten näitä käytetään, jotta jalkauttaminen olisi mahdollisimman jouheva.

3.3 Seurantaviikko 3: Sidosryhmien tarpeet ja toiveet asiakkuudenhallintajärjestelmälle

Tämän viikon pääpainona on tarkastella muiden, kun myynnin tarpeita sekä toiveita, miten ne eroavat meidän perustoiminnoistamme ja vaativatko kyseiset sidosryhmät erilaisia ominaisuuksia tai työkaluja.

Työpäivän alussa: Päivän tehtäviin lukeutuu hallitusraportin tekeminen, myyntineuvottelijoiden tapaamisten raportointi sekä perjantain häiriön selvittelytyö ja muuta hallinnollista tehtävää. Luonnollisesti kun raportoitavana on myyntineuvottelijoiden tekemiset, päivän teemana on siis myyntineuvottelijoiden tarpeet ja toiveet. Nykyisen toimintamallin mukaan, sidosryhmällä on omat asettamansa tavoitteet, ja niiden seuranta varten tarvitaan raportointia. Tiimivetäjät ovat ulkoistaneet raportoinnin minulle, eli tuotan heille kuukausittain raportit viimekuussa toteutuneista tapaamisista.

Kyseinen sidosryhmä käyttää CRM:n omaa soittajärjestelmää, minkä kautta he soittavat potentiaalisille asiakkaille, ketkä ovat yrityksen kohderyhmää, joko sijainnin, yrityksen koon tai toimialan perusteella. Soittajärjestelmää varten tulee luoda soittolistat asiakkuudenhallintajärjestelmän asiakastietojen perusteella ja soitettavaa massaa voidaan näin rajata mahdollisesti olemassa olevien tietojen perusteella. Tämän lisäksi, jos myynti haluaa kohdentaa fokuksensa tiettyyn toimialaan, voidaan esimerkiksi tässä tapauksessa kohdentaa soittamista haluttuun toimialaan toimialaluokituksen perusteella ja näitä kutsumme soittokampanjoiksi. Kampanjoita yleisemmin ohjaa myynnin ja markkinoinnin tavoitteet, esimerkiksi uusi kumppanuus tai pr tapahtuma voi lisätä kysyntää tietyn toimialan alla, joten näissä tapauksissa tuloksia halutaan seurata tarkemmin.

Päivän lopussa: Työpäivän aikana huomasin puutteita, muutaman myyntineuvottelijan tekemisissä ja ilmoitin tästä heidän tiimivetäjälleen, jotta asia saadaan korjattua mitä pikemmin ja vahinkoja ei syntyisi tämän enempää. Kyseisen sidosryhmän tarpeet keskittyvät olemassa olevien asiakaskorttien datan paikkansapitävyyteen, toimintojen automatisointiin sekä tuloksien seurantaan, mitkä kaikki ovat toimivan asiakkuudenhallintajärjestelmän keskiössä. Ongelmana on toisaalta se, että kehitysideat ovat täysin aiheellisia, mutta järjestelmätekniistä toteutusta ei pahemmin ole ajateltu ja onko kyseinen edes mahdollista toteuttaa tai voisiko vaihtoehtoisesti löytyä joku muu toimintamalli mikä poistaisi kokonaan olemassa olevan tarpeen? Sisäinen viestintä kyseisen sidosryhmän kanssa voi olla ajoittain haasteellista, koska jos emme reagoi asiaan saman tien tai toteutus ei tule menemään heidän toiveidensa mukaisesti, voi asiasta aiheutua eripuraa.

– **Tiistai 4.10.2022**

Työpäivän alussa: Työpäivän sisältöön ei alustavasti sisälly asiakkuudenhallintajärjestelmän kehittämistä, enemmänkin vuorovaikutusta erinäisten sidosryhmien kesken sekä muuta hallinnollisia toimia, mitä kuun vaihteeseen liittyykään. Tälle päivälle voisin asettaa teemaksi markkinoinnin tarpeet ja toiveet. Markkinointi on tärkeässä roolissa liiketoiminnan kasvulle, oli se sitten uusien potentiaalisten liidien hankinnassa, näkyvyyden saavuttamisessa tai materiaalien tuottamisessa, kaikkia edellä mainittuja tarvitaan kasvun tueksi.

Tällä hetkellä olemme suunnittelemassa markkinoinnin työkalulle rajapintoja ja toimintoja meidän asiakkuudenhallintajärjestelmäämme. Tämä tulee mahdollistamaan saumattoman tiedonkulun markkinointityökalun ja järjestelmän välillä, ja samalla saattaisiin tuottaa samalla myös tulokset esimerkiksi kampanjoiden tuottavuudesta suoraan järjestelmäämme ja myös käyttäjien nähtäväksi. Markkinoinnin automaatio tulisi hyödyntämään olemassa olevaa asiakasdataamme sekä markkinointityökalun kerryttämää asiakasdataa esimerkiksi käyttäjien vierailuista verkkosivuilla yms. Tämän tueksi voitaisiin luoda erinäisiä työnkuluja, mikä tarkoittaa sitä, että kun tietty ehto toteutuu, järjestelmä aloittaa automatisoidun prosessin tai esimerkiksi asiakkaalle, myyjälle tai myyntineuvottelijalle voitaisiin lähettää informoiva viesti niin sanotusta kiinnostavasta liidistä. Toinen isossa roolissa markkinoinnin osalta tällä hetkellä on brändiuudistus, mikä tulee muuttamaan yrityksen ilmeen modernimmaksi. Tätä varten sidosryhmien välinen kommunikaatio on suuressa roolissa, jotta lopputulos palvelee kaikkia ja on yhdenmukainen tavoitteiden kanssa.

Päivän lopussa: Iltapäivästä ilmeni pienimuotoinen järjestelmä ongelma, missä työnkulun ehdoista oli nollaantunut kenttä, mikä meinasi sitä, ettei järjestelmä lähettänyt ilmoitusluontoista viestiä sovitusta palaverista, mutta asia saatiin korjattua ja mitään sen suurempaa vahinkoa asiasta ei aiheutunut. Tosin palautetta annettiin, ja kovasti ihmeteltiin, mikä aiheutti vian ja kuka, vaikka se nyt ei ehkä keskeisimmässä roolissa ole toiminnan sujuvuuden varmistamiseksi. Markkinoinnin osalta taas heidän tavoitteensa ja tarpeet ovat linjassa meidän kasvustrategiamme kanssa, mutta osa toteutuksista on aikataulusidonnaisia, mihin emme sisäisesti voi vaikuttaa. Yksi keskeisimmistä asioista toiveiden ja tarpeiden ohessa on toteutuksen teknisten tietojen kirjoittaminen, mikä on haastavaa, jos käyttäjät tai kirjoittaja ei osaa vastata mihin toteutusta tullaan käyttämään tai miksi toteutus halutaan tehdä. Jonkun, joka ymmärtää sidosryhmän arkea ja tarpeita tulisi kantaa siis vastuu tästä teknisten tietojen kirjoittamisesta ja me CRM-tiimi analysoimme speksin ja sovimme seuraavat askelmerkit toteutukselle, riippuen vaatiiko lisäselvittelyä, keskustelua muiden sidosryhmien kanssa tai siirretään toteutukseen, jos speksi on tarpeeksi kattava.

– **Keskiviikko 5.10.2022**

Työpäivän alussa: Päivä tulee olemaan enemmän hallinnollisia tehtäviä, mutta päivään sisältyy myös asiakkuudenhallintajärjestelmän raporttien läpikäyntiä, uuden kollegan kanssa kenelle opetan miten raporteja kannattaa ja tulee hyödyntää arkisissa työtehtävissä. Samalla läpikäymme kollegani luomat kuukausiraportit ja käymme ne läpi ja teemme korjauksia tarvittaessa. Päivän teemana oli tarkastella taloushallinnon asiantuntijoiden CRM-järjestelmän käyttöä ja miten käyttämistä voitaisiin kehittää.

Päivän lopussa: Keskustelin muutaman THA:n (taloushallinnon asiantuntijan) kanssa järjestelmästä, miten järjestelmän käyttöönotto on vastaanotettu ja mitä ongelmia järjestelmässä on havaittu. Yksi asia paistoi vahvasti läpi ja se on asioiden hoitaminen keskitetysti, eli mitä vähemmän eri työkaluja käyttäjillä tarvitsee olla, sitä tehokkaammaksi saadaan työ. Jos toiminnot ja käytettävyys saadaan sille tasolle, että järjestelmät keskustelevat keskenään, voidaan näin siis vähentää tehtäviin tarvittavaa työaikaa ja kirjauksien määrää. Työn tehokkuus on tärkeässä keskiössä ja käytössä olevien työkalujen tulisi helpottaa käyttäjien arkea, joko automatisoimalla prosesseja, enustamalla tarpeita tai vaikka kehittämällä työnkulun, joka luo asiakkaalle automaation avulla valmiiksi luotuja aktiviteetteja tulevaisuuden asiakaskohtaamisia varten. Järjestelmästä pystytään hallinnoimaan sekä tarkastelemaan asiakkaan ja vastuuhenkilöiden välistä kommunikaatiota asiakaskortin keskustelujen perusteella. Näin saadaan kirjaukset sekä keskustelujen sisällöt talteen ja näiden tueksi on myös luotu asiakastyytyväisyyskyselyjä, joiden perusteella asiantuntijat saavat siten palautetta omasta toiminnastaan ja mahdollisista risuista ja ruusuista, mikä voi taas edistää asiantuntijoita ja miten he palvelevat asiakkaita ja heidän tarpeitansa.

– **Torstai 6.10.2022**

Työpäivän alussa: Kyseisen päivän aikatauluun sisältyy kolmen sisäisen palaveriin osallistuminen, joista käydään läpi työstettävät aihealueet sekä uudet kehitettävät tarpeet. Valmistaudun päivän palaveriinkin läpikäymällä edellisten palaverien muistiot sekä nostan taas pinnalle aiheeseen liittyvät avoinna olevat toimeksiannot.

Ensimmäisenä vuorossa on CRM-viikkopalaveri, missä luonnollisesti kävimme läpi mitä edellisen viikon aikana on tehty, mihin avoimiin kysymyksiin olemme saaneet vastauksen ja mihin työpyyntöihin on vastattu ja ratkottu ja näin ollen voidaan sulkea pois työjonosta. Osa läpikäydyistä työpyynnöistä eivät ole niin ajankohtaisia koska toteutus tulee ajoittumaan ensivuodelle, mutta samalla on hyvä kirjata väliaikatietoja ja kommentteja mahdollisimman laajasti kehitystyöstä, jotta tulevaisuudessa jos on tarve palata työpyyntöihin, on helpompaa päästä kiinni työnkulkuun, kattavien tietojen avulla. Kanban-taulukon ideana on kuvittaa työnkulku taulun avulla, ja taulu koostuu eri työvaiheista työpyyntö vaiheesta aina valmis vaiheeseen asti. Kanban-taulun toimintaa ohjaa erinäiset rajaukset, kuten kuinka monta työpyyntöä saa olla työn alla samaan aikaan ja paljonko on esimerkiksi resursseja käytettävissä. Tämä vaikuttaa myös työpyyntöjen läpimenoaikaan, koska osa vaatii lisäselvitystä sidosryhmiltä tai hyväksyntää liiketoiminnalta, joihin emme itse kykene vaikuttamaan. Oleellinen mittari Kanban taulun toiminnasta on työpyyntöjen läpimenoaika, mitä ei

tässä vaiheessa olla vielä mitattu, osittain siitä, ettei kukaan tiimijäsenistä keskity täysin sataprosenttisesti tikettien työstämiseen, vaan kehittämistyö on meidän arkisten työtehtävien lisänä, jolloin aikaa on rajallisesti käytettävissä.

Päivän toinen ja kolmas palaveri sivusi enemmän aiheita, miten keräämme asiakkailta käytössä olevien järjestelmien dataa ja miten voimme hyödyntää kerättyä tietoa. Nykypäiväisessä myyntimaailmassa on hyvä miettiä pitkällä tähtäimellä, mikä voisi poikia myöhemmin tulevaisuudessa ja miten pystymme kohdentamaan myyntiä tarkemmin tietyille asiakas segmentille, joka voisi olla ajankohtaista, kun mahdollistamme uuden ratkaisun, joka palvelee tiettyä kohderyhmää. Palaverissa siis ideoimme mahdollisia ratkaisuja ja mietimme miten seuraavaksi, edetään ja miten onnistumista mitataan ja millä aikavälillä mittausta tullaan tekemään.

– **Perjantai 7.10.2022**

Työpäivän alussa: Päivän agendana on avoimena olevien työpöytätyöjen edistäminen, tapaaminen liiketoiminnan ja kaupallisen johtajan kanssa, missä läpikäymme esiin nousseen tarpeen ongelmakohdat ja koitamme pohtia kyseiseen ongelmaan ratkaisua ja osallistua lokakuun ”kickoffiin”.

Päivän alussa olin mukana myynnin lokakuun kickoffissa missä läpikäydään edellisen kuukauden saavutukset, uudet julkaisut ja muuta esimerkiksi ominaisuuksien tai uudistuksien jalkauttamiseen liittyvää. Palaverin jälkeen kentältä kantautui tieto, että järjestelmässämme on havaittu ongelma mikä vaikuttaa huomattavasti käytettävyyteen, eikä vaihtoehtoista toimintamallia ole valitettavasti olemassa, joten mitä pikemmin otan yhteyttä palveluntarjoajamme yhteyshenkilöön ja laitan selvitystyöt aluilleen ja ilmoitan samalla käyttäjäryhmälle tiedotteen missä käydään läpi ilmennyt ongelma ja jatkotoimenpiteet.

Toimenpiteiden jälkeen siirryn seuraavaan palaveriin, missä läpikäymme ongelman sidosryhmien johtajille ja koitamme yhdessä keksiä ratkaisun mikä palvelisi molempia sidosryhmiä, joten minun täytyy kirjoittaa tästä tekninen kuvaus kaikista mahdollisista ratkaisuista, mitkä voisivat palvella molempia ja tuotos läpikäydään yhdessä ja valitaan parhaiten toimiva ratkaisu.

Palaverin jälkeen jatkoin edellä mainitun ongelman selvittelytyötä ja huomasin että palveluntarjoajamme viestintäkanavalla kiittauksen siitä, että ongelma on korjattu ja toiminnon tulisi toimia taas normaalisti. Käyn pikaisesti testaamassa korjauksen ja todentamassa samalla, että ongelma on todellakin korjaantunut. Tämän jälkeen viestin käyttäjille, että järjestelmä toimii taas normaalisti. Useimmiten ongelmatilanteet vaativat nopeaa reagointia, viestintää sekä selvittelytyötä, jotta niistä aiheutuvat vahingot saadaan minimoitua.

Viikkoanalyysi 3: Sidosryhmien tarpeet ja toiveet asiakkuudenhallintajärjestelmälle

Kolmas seurantaviikko sisälsi eri sidosryhmien tarpeiden sisäistämistä, tulkintaa ja samaan aikaan työpyyntöjen aikatauluttamista, jotta tavoitteet olisivat linjassa suurempien kokonaisuuksien kanssa. Markkinoinnin kulmakivenä oli markkinointityökalun integraation rakentaminen asiakkuudenhallintajärjestelmään, jotta tämä mahdollistaisi eri liidin tasojen hyödyntämisen asiakkuudenhallintajärjestelmässämme ja samalla helpottamaan myynnin tavoitteiden saavuttamista, koska liidin lämpöisyydellä on todellakin merkitystä ja oikean kontakti pisteen tunnistaminen on hyvin kriittistä myyntiprosessissa ja sen klousaamisessa.

Markkinoinnin ja myynnin tuottamaa dataa voidaan esimerkiksi hyödyntää myynnin johdon tukena, esimerkiksi mittaamalla kuinka monta yhteydenottoa tarvitaan yhden tapaamisen saamiseksi, kuinka monta tapaamista tarvitaan kauppojen toteutumiseksi ja niin edespäin. Tässä korostuu siis hyödyt, jos kaikki myyntiprosessin toiminnot suoritetaan asiakkuudenhallintajärjestelmän sisällä ja näin saadaan reaaliaikaista dataa liiketoimintakohtaisesti aina yksittäisen myyjän tasolle asti (Jalonen 2019). Osa markkinointitoiminnoista suoritetaan edelleen ulkoisesta järjestelmästä, niin kaikkea ajantasaisinta tietoa ei saada vielä myynnin käyttöön, mahdollisesti sitten kun rajapinnat on mietitty läpi, mihin tarpeeseen kyseinen tullaan tekemään.

Toinen viikon nousseista ongelmista on se, että osa järjestelmän toiminnoista on julkaisun jälkeen jäänyt alkuperäiseen malliin, mikä osittain johtuu aikatauluttamisesta tai olemassa olevien resursien käytettävyydestä. Toiminnot hoitavat perustarpeen, mutta niiden potentiaali voisi olla hyvinkin korkeampi, jos kaikkiin kehitettäviin osa-alueisiin saataisiin jatkojalostettua seuraavalle tasolle tai mahdollisesti, jopa osan toimintojen automatisoinnilla, voisimme helpottaa käyttäjäkokemusta. Lopputulokset ja heidän palautteensa voisi olla hyvinkin kriittistä jatkokehittämisen tueksi, koska he osaavat vastata kysymykseen, mikä toimii hyvin ja missä on kehitettävää. Tämä toki vaatii myös sen, että käyttäjälle on koulutettu järjestelmän käyttö mahdollisimman kattavasti ja samalla käyttäjä ymmärtäisi järjestelmän syyseuraus suhteet, eli miksi asiat tulee tehdä paikasta X, jotta saadaan haluttu lopputulos Y.

Koko kehittämisen hallinnointia helpottaisi, selkeä etenemissuunnitelma, mistä pystyttäisiin tarkastelemaan tiettyjen osa-alueiden kehittämistä ja näin tarkastella yksityiskohtaisemmin, missä olemme aikataulussa ja missä osa-alueella meidän täytyy edistää toimintoja. Tämän kaiken tukena hyödynnämme Kanban-taulua, joka visualisoi työjonon, mitkä työpyynnöt ovat edelleen työpyyntöjä, mitkä ovat työstössä ja kenellä on työstössä, mitkä vaativat keskustelua pyytäjän kanssa, mitkä ovat testausvaiheessa, mitkä odottavat julkaisua ja mitkä ovat valmiit. Työpyyntöjen priori-

sointi on välillä haastavaa, koska osa työpyynnöistä vaatii myös jonkun toisen asiantuntijan osaamista, joten toisinaan pyydämme apua toisiltamme tai vastaavasti työstämme asiaa yhdessä tiiminä.

Yleensä myös muutospyynnöt mitä kohtaamme, eivät ota huomioon sitä onko muutoksen takana joku suurempi kokonaisuus, joka täytyy muuttaa samassa yhteydessä, vai onko kyseessä pelkkä otsikkotason muutos. Ilman kokonaisuuksien ymmärtämistä, on haastavaa viestiä takaisin muutoksen pyytäjälle, ettei toive olekaan niin yksinkertainen, miltä se kuulostaa. Samalla viestintä nousee erittäin tärkeäksi, koska jos myynnille lanseerataan uusi tuote, mutta tuote ei ole lanseerausvaiheessa käyttövalmis järjestelmässämme, tai sitä ei ole keretty testaamaan kunnolla, ajanpuutteen vuoksi, voi lanseeraamien täten viivästyä pahimmassa tapauksessa.

3.4 Seurantaviikko 4: Järjestelmämuutosten testaus ja implementointi

– Maanantai 10.10.2022

Työviikkoni on hieman kevyempi tällä viikolla, olen perjantain vapaalla töistä, joten kuluvan viikon aikana tulee tehdä hieman pidempiä päiviä kattaakseni poissaoloni loppuviikosta. Kalenterini on täydentynyt viikonlopun aikana palavereilla, joten keskeneräisten asioiden edistämiseen on rajatumpi aika käytössä viikon aikana.

Viikon ensimmäinen palaveri oli yhdessä markkinoinnin kanssa, läpikävimme myyntimateriaalejamme mitä myynti käyttää myyntiprosessin aikana ja miten materiaalit toimivat tarjouslaskurimme yhteydessä CRM:ssä. Materiaalien päivittäminen vaatii useiden sidosryhmien välistä kommunikointia, jotta voidaan varmistua, että materiaalien sisältö on edelleen relevanttia ja ajantasaista ja tukee tiedonkeruuta ja seurattavia asioita. Sovimme seuraavan palaverin missä käymme läpi tehtävät muutokset ja millä aikataululla muutokset tulee toteuttaa.

Palaverin tueksi kaivelin myös kovaa dataa materiaalien käytöstä, kuinka paljon näyttökertoja materiaaleilla on kuukausitasolla, kuka on aktiivisin käyttäjä ja kuinka pitkään asiakkaat keskimäärin viettävät aikaa jaetuissa materiaaleissa.

Iltapäivästä sparrailin tiimiläisen kanssa perjantain palaverin ratkaisun ideoinniksi. Kävimme vaihtoehdot läpi ja päädyimme lopputulokseen, mikä täytti liiketoiminnan toiveen ja samalla ei vaikuttanut myynnin nykyiseen toimintamalliin ollenkaan, joten tämä myös tyydytti myynnin vaatimukset. Tätä varten siis otamme olemassa olevan toiminnon pois käytöstä, mutta emme pois sulje sen käyttöä

myöhemmin tulevaisuudessa, joten sitä kehitetään edelleen tulevaisuutta varten tukemaan automatisoituja työprosesseja.

– **Tiistai 11.10.2022**

Kyseinen päivä alkoi CRM-tiimin sähköpostikansion läpikäynnillä, viikonlopun jälkeen on tullut muutama työpöytä CRM-järjestelmän entiteettejä koskien. Otan työpöydän työstettäväksi ja kuitaan samalla työpöydän hoitoon itselleni, jotta muut huomaavat, että tiketti on jo hoidossa. Työpöytä koski duplikaattien yhdistelyä ja tietojen siivousta. Työpöydän hoidettuani, kuitaan työn tehdyksi pyytäjälle ja siirryn edistämään minulle kohdennettuja työpöytäjä Kanban-työkalusta.

Yksi avoimista työpöydästä on laskurin viittauksien siivousta, eli muutoksia on tulossa, joten muutokset täytyy todentaa toimivaksi testipuolella, joten lähdän tekemään muutoksia testiympäristöön dynaamisten kenttien kaavoihin. Testaamisen yhteydessä, huomaan laskentakaavassa virheen, mikä ei ota huomioon tarjouksella olevaa kenttää. Kopioin kaavan työkirjaan ja tutkin sitä tarkemmin ja huomaan että kaavasta puuttuu viittaus kenttään, joten lisään sen kaavaan ja testaan sen paikkansapitävyyden. Kun kaava on todettu toimivaksi, voidaan muutos viedä tuotannon puolelle.

Hoidin viittaukset kuntoon lounaan jälkeen, jota seurasi tuote demo palaveri. Palaverissa saatiin hyvin palloiltua ajatuksia sekä miten tuotetta voisi mahdollisesti hyödyntää myynnin automaatiassa. Keskustelimme tuotteistamiseen liittyen ja miten tuote voitaisiin saada toimimaan nykyisten työkalujemme kanssa, ja samalla vaikutus saattaisi olla piristävä kasvun tueksi. Päivän päätteeksi kuitasin päivän aikana hoidetut työpöydät valmiiksi Kanban-työkaluun ja valmistelin työhöndä, priorisoimalla tehtäviä, mitä ei ole edistetty taas hetkeen, jotta tuotokset saadaan vielä pyytäjälle ajoissa.

– **Keskiviikko 12.10.2022**

Päivän alkoi taas sähköpostien purkamisella, aamun aikana muutama avoin työpöytä oli edistynyt siihen pisteeseen, että muutokset oli viety tuotantoon ja tiedottaminen oli tehty vastuullisille. Seuraavaksi siirsin fokukseni kollegalta tulleeseen viestiin, missä käytiin erään uuden palvelun aiheuttamat muutokset läpi ja samalla annoin omat kommenttini toteutuksesta, mitä tarvitsemme lisäksi ja onko kaikki materiaali valmiina vai osittain työn alla ja mihin mennessä palvelu tulisi olla tuotannossa. Osa tehtävistä muutoksista on mahdollista tehdä saman tien, mieluiten testipuolelle, jotta voidaan todentaa prosessin toimivuus ennen kuin kentät luodaan tuotannon puolelle ja laitetaan käyttäjille näkyville. Ilmoitimme palvelun olevan valmis testattavaksi ja jäimme odottamaan tekstejä, käännöksiä ja speksiä lopullisesta toteutuksesta.

Loput työpäivästä meni ei kehitystyön parissa vaan hoidin raportointiin ja laskutukseen liittyvää työtehtäviä ja kun sain tehtävät tehtyä, valmistelin huomisen aamun KPI palaveriin materiaalia esitettäväksi.

– **Torstai 13.10.2022**

Vuorossa oli viikon viimeinen työpäivä ja paljon oli vielä avoimia tehtäviä hoidettavana. Aamun ensimmäisessä palaverissa kävimme läpi mitä lukuja haluamme seurata kumppanuus strategian toiminnan tuloksien todentamiseksi. Osa mitattavista arvoista seurataan kuukausitasolla ja osa kvartaaleittain, koska muuten tarkasteluväli olisi liian tiheä ja muutokset olisivat suhteellisen pieniä lyhyemmällä tarkasteluvälillä. Sain hoidettavakseni osan mittareista ja tulen raportoimaan luvut kumppanuus johtajalle kuukausitasolla sekä kvartaaleittain.

Seuraavana oli vuorossa CRM-tiimin viikkopalaveri, ensimmäiseksi testasimme kaksivaiheista tunnistautumista sisäänkirjautumisen yhteydessä. Aluksi toiminto ei toiminut oikein koska testipuolen asetuksista puuttui lähettäjän tiedot eli viesti ei voinut lähteä järjestelmästä. Tämän jälkeen testasimme uudestaan sisäänkirjautumista, ja saimme vahvistuskoodin, minkä avulla pääsi kirjautumaan sisään CRM-järjestelmään. Toiminto on vielä osittain kehityspöydällä, koska tahtotila olisi saada puhelimeen vahvistuskoodi, mikä on realistinen vaihtoehto tunnistautumiselle.

Palaverissa läpikävimme myös järjestelmän oman reklamaatioprosessin ja keskustelimme, mitä kehitettävää prosessissa vielä on ja miten työnkulut rakennetaan prosessin yhteyteen, jotta tieto saataisiin mahdollisimman automatisoiduksi. Kävimme samalla läpi viimeisten viikkojen aikana ilmenneet bugit ja keskustelimme, onko havaintoja tullut enempää kentältä.

Seuraavan palaverin agendana oli asiakastila speksin läpikäynti tiimiläiseni kanssa. Kävimme kirjoittamamme havainnot läpi ja mietimme toimintamallit mitkä a) ohjaavat myyjää hoitamaan asiakkuutta läpi myyntiputken b) tukee myös mittaamista sekä raportointia c) ovat selkeitä ja helposti koulutettavissa. Tämän kaltaisten muutosten jalkauttamisessa, isossa roolissa on sitouttaminen sekä kouluttaminen. Tahtotilana on se, että kaikki tekevät saman mallin mukaisesti, jotta tulokset ovat yhtä lailla verrattavissa aina myyjän tasolta alkaen. Muutokset tullaan hyväksyttämään ensin myynnin ja liiketoiminnan johdolla, ennen testiympäristöön viemistä.

Päivän viimeisessä palaverissa suunnittelimme raportointia seuraavalle vuodelle, mihin haluamme siirtää fokuksen ja olisiko mahdollista automatisoida reaaliaikaista raportointia ja halutaanko tuloksia seurata erillisessä datan visualisointi työkalussa, jotta se olisi helposti käytettävissä sekä ymmärrettävissä. Ennen lopullista ratkaisua, tulemme luomaan väliaikaisen raportointimallin mistä seuraamme kuluvan vuoden loppuun kovaa dataa myyjistä.

– **Perjantai 14.10.2022**

Perjantailta ei kirjausta, henkilökohtainen vapaa.

Viikkoanalyysi 4: Järjestelmämuutosten testaus ja implementointi

Kuluvan viikon aikana tutustuin paremmin olemassa olevaan testiympäristöömme. Testiympäristön ajantasaisuus on tärkeässä osassa, jotta testiympäristössä suoritettavat testit kuvastavat mahdollisimman realistisesti toimintoja tuotantoympäristössä ja samalla testauksen yhteydessä olisi tärkeää huomioida miten muutos vaikuttaa olemassa olevaan prosessiin ja näin toimintamalli tulee mukauttaa uuden prosessin mukaisesti, jotta ei raportoida turhia virheitä tai hukata aikaa väärin asioiden testaamiseen. (Oksanen 2010, 244–245.)

Ilmeisesti uusi palvelu mikä on tulossa, tulisi julkaista seuraavan kahden viikon sisällä, mikä taas aiheuttaa kiirettä meidän päädyssämme, jotta voimme tehdä oikeaoppisesti uuden tuotteen testauksen suunnittelun, materiaalien luomisen ja testaamisen, testaamisen osana myyntiprosessia, testaamalla speksiä vasten, ja lopuksi vielä vapaamuotoinen testaus täysin satunnaisten valintojen yhteydessä. Määrittelydokumentti on kirjoitettu valmiiksi ja ensiviikon keskiviikkona tullaan käymään dokumentti läpi ja materiaaleihin tulevat muutokset ovat luotu valmiiksi palveluntarjoajaa varten, jotta saamme uusimmat materiaalit tuotantoon.

Jotta kyseinen muutos saadaan jalkautettua sujuvasti, käyttäjille tullaan järjestämään aiheesta koulutus, jossa käydään läpi palvelun sisältö, mitä muutoksia se tuo ja miten se tuottaa asiakkaalle hyötyjä. Tämän tueksi vielä käyttäjille tullaan tekemään kysely palveluun liittyen eli miten he ovat kokeneet uuden palvelun käyttämisen, onko palvelussa jotain puutteita tai tarvitko erikseen tukevia materiaaleja jne. Palautteen läpikäyminen koko palvelun elinkaaren ajan läpi ja näin saadaan optimoitua lopputuotetta mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi.

Toinen ajankohtainen aihe viikonaikana koski asiakkuuden elinkaarta ja sen vaiheita asiakkuuden hankinnasta aina asiakkuuden hoitomalliin saakka. Järjestelmämme asiakastilat tulisi siis olla linjassa asiakkuuden eri vaiheiden kanssa uusasiakashankinnasta, vaikuttamiseen ja aina asiakkuuden hoitoon asti. Myyntiputkessa todellisuudessa vaiheita voi olla lukuisia ja asiantuntija saattaa vaihtua myös pahimmassa tapauksessa kesken myyntiprosessia. Tämän vuoksi vastuunsiirto myyntiprosessissa on erittäin kriittistä ja se että seuraava vastuullinen on ajan tasalla siitä mitä kaikkea asiakkaan kanssa on jo läpikäyty ja mitä on läpikäymättä. Tästä syystä kirjaukset halutaan

säilyttää asiakkuudenhallintajärjestelmässä, jotta tiedon säilyvyys olisi taattu ja samalla olisi mahdollisimman laaja käsitys siitä mitä asiakkaan kanssa on keskusteltu koko asiakkuuden elinkaaren aikana. Se että osa asiakastiloista laahaa jäljessä tai ei päivity automaation avulla vaikeuttaa esimerkiksi myyjää ja potentiaalisten asiakkaiden prospektointia crm:ssä koska tieto ei ole ajantasaista ja samaan aikaan myös raportointimme vääristyy siltä osin, että kuinka monta potentiaali tilassa olevaa asiakasta meiltä löytyy järjestelmästä. Onneksi tämän tueksi olemme rakentamassa uutta toimivaa automaatiota, joka yhdessä käyttäjän kirjausten kanssa hyödyntää automatiikkaa asiakastilojen kierrättämisessä, jotta tiedot olisivat mahdollisimman paikkaansa pitäviä ja samalla uusi toimintamalli opastaa käyttäjiä kirjaamaan muistiinpanonsa meidän järjestelmäämme talteen.

3.5 Seurantaviikko 5: Uudet tuotteet ja digitaaliset ratkaisut

– Maanantai 17.10.2022

Työviikko lähti käyntiin normaaliin tapaan sähköpostien läpikäynnillä, uusien työpöytätyöjen tiketöinnillä ja työviikon to do -listan valmistelulla. Olen huomannut edellisten viikkojen aikana, että jos en kirjaa ylös mitä viikon aikana tulee saada hoidettua ja pahimmassa tapauksessa unohdan hoitaa avoimen työpöytätyön tai toimeksiannon. Näin pystyn palaamaan aina edelliseen to do -listaan ja korjata sieltä rästissä olevat tehtävät.

Seuraavana oli vuorossa uuden palvelun demo/koulutus, jossa liiketoimintayksikkömme esitteli myynnille uuden julkaistavan palvelun, mitä se kattaa, miten sitä käytetään ja miten tämä muutos näkyy CRM-järjestelmässämme. Aikataulusta oli hieman eripuraa, koska kyseinen aikataulu mikä ilmoitettiin koulutuksessa ei vastannut aikataulua mikä oli toimitettu meidän CRM-tiimillemme. Toinen huolenaihe mikä nousi, oli materiaalit ja teknisen toteutuksen tiedot, mitkä olimme saaneet kyseisen liiketoiminnan yksikönjohtajalta. Eri näkemys siitä mitä muutos vaatii sopimukselle, järjestelmään sekä materiaaleihin oli ongelmana, koska ilman täyttä ymmärrystä siitä miten palvelun tulisi toimia ja missä vaiheessa sopimukselle nousee kyseisen palvelun tiedot sekä ehdot. Kävimme jälkeinpäin ongelmat läpi tahon kanssa ja pääsimme yhteisymmärrykseen, että teemme aikataulun vuoksi nyt näin ja korjaamme loput, kun palvelu on tuotannossa ensiviikon loppuun mennessä.

Kävimme sisäisen palaverin tiilimäiseni kanssa myöhemmin päivällä missä keskustelimme, mitä on toteutettu jo CRM-järjestelmään ja mitä muutoksia tulee tehdä vielä, jotta pääsemme testaamaan sen toimivuutta ja toimiiko se kuten on haluttu. Sovimme että käymme asian läpi tiimimme viikko-palaverissamme, ja käytämme tämän palvelun julkaisua käyttöesimerkkinä, missä voitaisiin parantaa ja miten.

Loppupäivän ajan tein raportointipohjia ja tauluja mitä hyödynnämme myynnin seurannassa loppuvuoden ja seuraavan vuoden ajan.

– **Tiistai 18.10.2022**

Päivän alussa kävin läpi sähköpostit ja to do -listan edistymisen, lista näyttää kasvaneen edellisestä päivästä ja prioriteettina ovat pari viikkoa vanhat toimeksiannot, mitä olen luvannut toimittaa viikon loppuun mennessä. Seuraavana oli vuorossa tiimimme uusi viikkopalaveri, mikä haluttiin pitää erillisenä asiakkuuspäällikön kanssa pidettävästä viikkopalaverista, koska on hyvä pitää sisäinen suunnittelu irrallisena meidän rajallisesta ajastamme ulkoisen asiakkuuspäällikön kanssa. Tämän palaverin ideana on luoda keskustelua siitä, missä mennään, mitä toimintamalleja meidän täytyy kehittää, jotta viestintä paranee organisaatiomme sisällä, ja millainen on meidän CRM-järjestelmämme tulevaisuus, mikä on meidän tavoitteemme.

Kävimme läpi viestintäsuunnitelman puutteen, eli mitä tulee tapahtumaan, kun tapahtumaketju A tapahtuu. Kuka tiedottaa kenelle, mikä on uutiskynnys ja miten varmistamme, että tiedote kantautuu kaikille osallisille. Jos CRM-järjestelmässämme havaitaan ongelma, niin normaalisti olen tiedottanut kentälle tiedon sähköpostilla ja samalla tiedottanut IT-tuelle, jotta he osaavat vastata käyttäjille, jotka ilmoittavat havainnoistansa. Tässä toimintamallissa, tiedote ei mahdollisesti kantaudu liiketoiminnan puolelle ja taas vastaavasti, jos uutinen julkaistaan intran infotaululle, tieto ei tavoita kentällä olevia. ”Force majeure” tilanteita varten täytyy siis olla viestintäsuunnitelma olemassa.

Saman palaverin aikana pohdimme CRM:n nykytilannetta ja missä haluamme CRM:n olevan 2 vuoden päässä, koska ilman määränpäättä on vaikea tiedostaa, olemmeko kehittämässä järjestelmää haluttuun suuntaan. Samassa yhteydessä tuli ilmi, että kaupallisella johtajalla oli keskusteltavaa minun kanssani tuotteistamisesta, joten päätin lähteä käymään konttorilla kyseisen keskustelun perässä. Konttori oli melkein tyhjä ja kaupallinen johtaja oli työmatkalla, joten jatkoin töitä avoimien to do tehtävien parissa.

– **Keskiviikko 19.10.2022**

Keskiviikkona menin konttorille töihin ja katsoin että kalenteriini oli ilmestynyt kalenterikutsu Hubspot järjestelmän integraation speksaukseen liittyen iltapäivälle, joten aikataulutin päiväni, että kerkeän hoitamaan avoimia tehtäviä aamupäivän verran ja iltapäivällä keskityn enemmän palaveriin. Olin saanut yhteydenoton myyjältä, että hänen kalenterinsa ei synkronoidu oikein CRM-järjestelmäämme, joten kävin vilkaisemassa asetuksia ja laitoin kalenterisynkronoinnin takaisin toimimaan.

Seuraavaksi kävimme läpi kollegani tuottamia raportteja CRM datan pohjalta ja esittelin tuotokset toimeksiantajalle, raportit olivat kattavat, mutta visualisuus ja havainnollistaminen oli vielä toimeksiantajan toiveena, joten palaverin jälkeen tein vaadittavat toimenpiteet ja palautin raportit toimeksiantajalle.

Hubspot palaveri oli hyvin mielenkiintoinen, koska kaikki paikallaolijat olivat joko eri paikkakunnalla tai eri mantereelta, eli hyvin laaja projekti tiedossa ja agendana oli, että läpikäydään ketkä kaikki tulevat olemaan osana projektin toteutusta, mitkä osa-alueet ovat kenelläkin hoidossa ja mitkä ovat seuraavat askelmerkit. Palaverin aikana mietimme missä vaiheessa vuotta toteutus tullaan aloittamaan, jotta osaamme varata tarpeeksi resursseja käyttöön halutulle ajankohdalle, ja sovimme että asia vahvistetaan ensiviikkoon mennessä, jotta pystymme suunnittelemaan tulevaa paremmin.

Tämän palaverin jälkeen kolme meistä osallistujista siirryimme omaan sisäiseen palaveriin missä agendana oli läpikäydä tulossa olevat uudet palvelut ja millä aikavälillä nämä tulee olla julkaisukunnossa. Maanantain palaverin huolet nostettiin tässä esiin uudestaan ja totesimme, ettei toteutusta voi aloittaa ennen kuin tiedämme toteutuksen todellisen laajuuden. Laitoimme siis toimeksiantajalle tarkentavia kysymyksiä ja samalla onnistuimme lisäämään työmäärää, koska he eivät olleet osanneet miettiä, että jos tulee uusi palvelu, meidän täytyy sen lisäksi luoda palvelulle tuote ja tuotteen toimivuus tulee todentaa myös CRM:n puolella sekä ERP:n puolella, palvelua ei voida julkaista suoraan tuotantoon ilman testaamista, aikataulullisesti toteutus on haastava koska CRM-tiimistämme on ensiviikolla ainoastaan paikalla minä, ja muut ovat syyslomalla. Sovimme kuitenkin, että teemme alkuun kevyemmän toteutuksen ja hiemme sen kuntoon, kun palvelu on tuotannossa. Samassa palaverissa nostimme esiin toisen palvelun, joka tulisi julkaista nyt seuraavan kuun alussa, mutta aikataulullisesti se on mahdotonta koska emme ole saaneet tarpeeksi ajoissa tietoa julkaisusta tai edes kaikkia palveluun liittyviä teknisiä tietoja.

Kävimme vielä palaverin päätyttyä kollegani kanssa läpi tuotteen luomisen, ja mitä kaikkia toimenpiteitä siihen liittyy, jotta voin hoitaa tämän toimeksiannon tuotantoon ensiviikolla, muiden ollessa lomalla ja läpikävimme yleistä koulutussuunnitelmaa ja mahdollisesti sitä, että kävisimme yhdessä pitämässä järjestelmäkoulutuksia eri maakunnissa yksiköillemme tulevaisuudessa. Tämä tukisi käyttäjien osaamisen ylläpitoa ja varmasti kannustaisi myös käyttäjiä enemmän itseohjautuvaan- ja itsevarmempaan käyttöön.

– **Torstai 20.10.2022**

Torstaina suuntasin taas jälleen konttorille, läpikävin sähköposteja ja olimme saaneet vastauksia nyt tulossa oleviin julkaisuihin ja aikatauluihin. Viestinnän yhteydessä nostimme esiin sen, että aikataulullisesti alkaa olemaan aika lopussa, jos tälle vuodelle on tulossa vielä suuria muutoksia tai palveluita, koska muutokset vievät aikaa ja resursseja mitä meillä on niukasti loppuvuodelle muiden olemassa olevien projektien takia. Vastauksien pohjalta varasimme tarvittavat läpikäyntipalaverit eri palveluita varten.

Seuraavana oli tiedossa viikkopalaveri, jossa kävimme läpi kokonaisuudessaan mitä pystymme nykyisillä spekseillä suunnittelemaan julkaisuja varten ja mitä täytyy mahdollisesti viivästyttää. Toisen palvelun osalta koska tiedottaminen on tullut niin myöhään, niin pahimmassa tapauksessa emme kerkeä toteuttaa julkaisuja samanaikaisesti. Toki koska nämä tulevat liiketoiminnalta, niin joudumme priorisoimaan julkaisut muiden kehitystöiden edelle, jotta saamme pidettyä heidät tyytyväisenä. Läpikävimme seuraavat askelmerkit ja jatkoimme omien töidemme parissa palaverin jälkeen.

Sain yhteydenoton IT-tuesta CRM-järjestelmään liittyen ja teimme niin sanotut vaihtokaupat, että ohjeistin kollegaa asiassa ja hän hoiti minun puolestani yhden työpyynnön. Tämän jälkeen muistin, että kollegani oli puhunut kuukausittain järjestettävästä CRM alkeet koulutuksesta ja yhteistuumin päätimme, että koulutuksia voitaisiin mainostaa viikkoinfon yhteydessä, jotta käyttäjät voisivat matalla kynnyksellä osallistua koulutukseen ja näin pystyttäisiin lisäämään käyttäjien osaamista järjestelmän parissa ja samalla henkilöt ketkä eivät jostain syystä ole saaneet koulutusta saisivat ainakin pohjatason järjestelmän käyttöön. Saman keskustelun yhteydessä keksimme, että tulevia tuotteiden/palveluiden julkaisuja varten voisimme luoda lomakkeen, mikä kattaa kaikki mahdolliset huomioitavat kohdat ja näin meidän ei täytyisi miettiä toimeksiantajan puolesta onko kaikki vaaditut asiat mietitty läpi jokaisesta näkökulmasta ja näin voisimme helpottaa myös aikatauluttamista, koska työpyynnöt tulisi siten ilmoittaa ajoissa meille kattavilla tiedoilla, ja näin säästäisimme aikaa ja vaivaa kun kaivamme sitä keskeistä syytä miksi palvelu tarvitaan ja mitä sen toiminnan tueksi halutaan. Tämä tosin meni kehitysjonon hännille, mutta se että tämä idea varmasti olisi hyvä toteuttaa tulevaisuutta ajatellen, koska tulee helpottamaan kaikkien arkea.

– **Perjantai 21.10.2022**

Perjantai oli hieman lyhyempi päivä, koska liukumaa oli kertynyt hieman kuluvan viikon aikana. Saimme palveluntarjoajalta ilouutisen, että palvelu saadaan kuntoon toivottuun julkaisupäivään mennessä, mutta tämä tosin vaatii sen, että palvelu ja muutokset testataan läpikotaisesti ennen tiistaita. Läpikävimme samassa yhteydessä julkaisun ylläpitoon liittyvät toimet ja rajasimme, mitkä kuuluvat meidän vastuullemme ja mitkä kuuluvat liiketoimintayksikön vastuulle.

Kävimme lisäksi kaikki muut avoimet ajankohtaiset työpyynnöt läpi, missä mennään ja mikä on seuraava toimenpide ja totesimme että hyvällä mallilla ollaan vielä tässä vaiheessa, koska suuri osa avoimista on odottanut toimeksiantajalta vastauksia, jotta tiedämme miten seuraavaksi, tulisi toimia.

Sain palveluntarjoajaltamme kuittauksen muutamaan avoimeen työpyyntöön, toinen liittyi CRM:n kehittämiseen ja toinen liittyi uuden palvelun julkaisuun ja testaamiseen. Sain ohjeet testaamiseen, mitä kaikkea tulee huomioida ja mistä kaikesta minun tulee raportoida takaisin, jos koen että liitteissä on puutteita tai palveluun liittyvät kentät eivät toimi niin kuin kuuluisivat. Testaamista en tälle päivälle enää koittanut mahduttaa, vaan keskityin kuluvan viikon to do -listan edistämiseen.

Viikkoanalyysi 5: Uudet tuotteet ja digitaaliset ratkaisut

Viikko on ollut silta osin mielenkiintoinen koska olemme kohdanneet erinäisiä ongelmia uusien tuotteiden tai palveluiden julkaisuprosessin yhteydessä. Tieto saattaa jäädä kokonaan vain liiketoimintayksikön sisällä olevien keskuuteen ja näin tarvittavat sidosryhmät eivät saa tarpeeksi aikaa asioiden työstämiseen julkaisua varten, tämän vuoksi on laadittava yhteiset toimintamallit organisaation sisällä palveluiden julkaisemisen tueksi. (Oksanen. 2010. 257) Kun toimintatavat ovat selkeät kaikille ja meillä on raamit ohjaamassa toimintaa, saadaan prosessi kulkemaan jouhevammin näin ja vähemmän aikaa kuluu asioiden selvittelyyn ja kaiveluun.

Kouluttamiseen olemme myös kaavailleet, että alkaisimme järjestämään ajoittaisia koulutuksia kaikille liiketoimintayksiköille, jotta käyttäjät osaisivat omaksua CRM:n oikeaoppisen käytön ja näin käytössä olevamme data ja sen laatu paranee huomattavasti, etenkin uusien julkaisujen yhteydessä on tärkeää miettiä kuka kouluttaa, missä koulutetaan, milloin koulutetaan ja ketkä osallistuvat koulutuksiin ja niin edespäin. (Oksanen. 2010.) Toinen osa kouluttamiselle on palautteen kerääminen mitä voisimme alkaa keräämään enemmän. Etenkin henkilöstökysely muotoinen kysely voisi auttaa kartoittamaan todelliset kipupisteet käyttäjien arjessa ja näin voisimme myös nostaa vastausten seasta relevanteimmat kehitysideat Kanban-tauluun toteutusta varten. Se että järjestelmä on ollut jo vuoden käytössä ja olemme päässeet suhteellisen pitkälle jo jatkokehitysprosessissa, ei silti sulje tarvetta sille, että kehitysideat tulisivat pelkästään yksikön johtajilta ja liiketoiminnalta, vaan parhaat vastaukset ja kehitysideat sijaitsevat varmasti ruohonjuuritasolla, missä järjestelmää todellisuudessa käytetään päivittäin ja on oleellinen työkalu käyttäjien arjessa.

Avoimien työpyyntöjen tiketöiminen to do -listaan on helpottanut asioiden priorisointia, koska jos asiat leijuvat sähköpostissa, kirjallisena tai pahimmassa tapauksessa suullisena, helposti voi käydä pieni vahinko ja sisältö saattaa unohtua tai koko työpyyntö jää hoitamatta. Oman työn organisointi voisi siis vaatia kehittämistä, koska työkuorma ei tule vähenemään tulevaisuudessa vaan varmasti

vastuuta tulee olemaan enemmän ja oman ajankäytön hallinta tulee siis olemaan keskiössä oman työn suoriutumisen osalta. Olen aikaisemminkin käyttänyt kyseistä metodia, mutta lista alkoi paisumaan käsistä enkä pysynyt enää kartalla mikä oli kesken ja mikä hoidossa kollegalla, joten oli aika-kin aloittaa taas puhtaalta pöydältä ja varata tähän hieman aikaa.

Seuraavan viikon julkaisut ja yksin julkaisuista huolehtiminen on tuottanut omalla tavalla hieman stressiä, mutta kattavalla valmistelutyöllä saan onneksi minimoitua käytettävän ajan, ja samalla olen selvittänyt tarvittavat tekniset tiedot etukäteen, koska muut ovat syyslomalla ensiviikon osalta. Testaaminen tulee hoitaa maanantain aikana ja korjaukset tehtävä kello 16:00 mennessä, jotta palvelu on tuotannossa tiistaina. Tämä on minun ensimmäinen julkaisuni minkä vien itse yksin tuotantoon ja vastaan sen tiedottamisesta vaadittaville sidosryhmille, kun palvelu on tuotannossa. Toivon että kyseinen prosessi sujuu mutkattomasti, jotta käyttäjämme saavat jälleen yhden tuotteen lisää tuoteportfolioonsa käyttöön.

Vastuuta olen saanut lisää syksyn mittaan digipuolella, mikä on selkeästi kiinnostanut minua muutenkin työarjessani, kehitystyö tuntuu todella mielekkäältä ja työni sisältää paljon nopeaa ajattelua ja ongelmanratkaisua, mitkä ovat myös keskiössä harrastukseni parissa. Toistuvat rutiinit ovat omalla tavalla mielekkäitä, koska varsinaista ajattelutyötä ei vaadita näissä työtehtävissä, mutta pitkällä aikavälillä tämä voi synnyttää pienimuotoisen paikallaan sakkaamis- illuusion omalle työuralle. Olen päässyt työskentelemään kehityspuolella vajaan vuoden verran ja koen jo, että olen löytänyt uuden palon työhön ja sen antamiin haasteisiin. Tähän mennessä olen toiminut järjestelmäasiantuntijana, mutta koen että minulla olisi mahdollisesti paljon enemmän annettavaa tälle liiketoimintayksikölle ja samalla pystyn hyödyntämään myyntityöhön liittyviä oppeja siltä osin, että esittelen lyhyesti omat kehitysideani johtoportaalille ja tätä kautta pääsisin itsekin vaikuttamaan siihen mihin suuntaan haluamme mennä tulevaisuudessa ja mahdollisesti päästä vetämään omia projekteja talon sisällä.

3.6 Seurantaviikko 6: Syyslomaviikko ja päivystysvuoro

– Maanantai 24.10.2022

Tämä viikko tulee olemaan hieman erilainen, kuin edeltävät seurantaviikot. CRM-tiimimme jäsenet ovat syyslomalla koko viikon, joten minulla on vastuu siitä, että julkaisut hoidetaan sovitussa aikataulussa ja päivystän ongelmatilanteita varten sekä minulla on viikkopalaverin vetovastuu. Koska tiimimme koko on muutenkin pieni, aikataululla ja suunnittelulla on suurempi merkitys toteutuksien kannalta, jotta meillä on tarvittavat resurssit käytettävissä tarpeen tullen.

Kokosin itselleni viikon to do -listan ja kävin läpi viikonlopun aikana saapuneet sähköpostit. Koevedokset sopimus pohjista olivat saapuneet, ja minun tuli tarkistaa niiden sisältö ja toimivuus tuotannon puolella. Testasin CRM:n puolella kaikki mahdolliset variaatiot missä palvelu oli mukana, ja että toiminnot toimivat niin kuin speksissä kirjattu. Kun testaus oli suoritettu, annoin vielä viimeiset palautteet sopimus pohjamuutoksista yhteistyökumppanille, ja tiedotin liiketoimintayksikölle väliaikaiset tiedot missä mennään ja mitä tulee toteuttaa vielä ennen, kuin palvelu on valmis tuotantoon.

Päivän aikana myös ilmeni ongelma CRM-järjestelmässä tarjousmoduulissa, osa tiedoista ei siirtynyt tiettyjen ehtojen täytyessä asiakaskortille, jotka tuli replikoida manuaalisesti asiakaskortille väliaikaisesti, joten tein ongelmasta tiketin ja asiaa alettiin selvittämään. Toinen ongelma mikä oli ilmennyt myös koski voitettujen tarjousten muokkaamista, ja tallentamisen yhteydessä ilmestyvää virheviestiä, mikä aiheutti lisää selvittelytyötä ja tämä ei ollut kuitenkaan niin kriittinen kuin edellä mainittu ongelma.

Sain myöhemmin päivällä kuittauksen, että tarjousmoduulin taustaprosessit oli saatu korjattua, joten CRM-järjestelmä palasi takaisin normaaliin käyttöön ja manuaalinen työvaihe jäi pois täten. Kello 16:00 jälkeen uuden palvelun muutokset astuivat voimaan tuotannon puolelle ja testasin kaikki variantit läpi ennen päivän lopettamisessa ja kun testaus oli tehty, ilmoitin palvelun olevan valmis tuotantoon, toimeksiantajalle sekä tarvittaville sidosryhmille.

– **Tiistai 25.10.2022**

Tiistai oli hieman hiljaisempi päivä, syystä että tiimikohtaista viikkopalaveria ei tällä viikolla ollut, koska muut jäsenet olivat lomalla ja muutenkin oli tulosjulkistuspäivä, joten fokus oli hieman muissa aiheissa päivän aikana. Toimistolla oli tunnetusti hälinää ja vilskettä ja itse päivystin CRM-järjestelmän osalta ongelmia ja keräsin seuraavan julkaisun tekniset tiedot kasaan.

Aikataulullisesti, jos pohditaan, kerkeämmekö me tekemään tarvittavat muutokset CRM-järjestelmään, sopimukseen sekä ERP:n seuraavan seitsemän päivän aikana olemassa olevilla resursseilla, eli minä ja asiakkuuspäällikkömme, niin tehtävä on mahdoton. Täten totesin, että asialle ei voida tähän hätään tehdä sen suurempia uhrauksia, koska resurssimme ovat muualla ja tähän julkaisuun emme voineet ennakoida, koska tieto tuli hieman lyhyellä varoitusajalla ja osui juuri syysloma sesongin kanssa päällekkäin.

Eilen ilmennyt tarjousmoduulin bugi oli ilmennyt taas, joten avasimme tiketin taas työstöön ja jatkoimme selvitystyötä asian osalta. Asia on ollut nyt toista päivää putkeen käsittelyssä ja ongelma aiheuttaa ylimääräistä manuaalista lisätyötä, joten tämä on parasta korjata mitä pikemmin. Kyseinen ongelma tunnistettiin ja saatiin korjattua noin puolituntia yhteydenoton jälkeen, joten mitään

suurta vahinkoa ei päässyt tapahtumaan. Uusi palvelu oli tuotannossa ensimmäistä päivää ja ei siihen liittyen ei yhtään yhteydenottoa tullut, mikä on erittäin hyvä, että palvelu toimii kuten sen pitäisikin.

– **Keskiviikko 26.10.2022**

Keskiviikkona tiedossa oli yksi sisäinen palaveri, liittyen markkinointiautomaatio työkaluun ja sen integraation toteutukseen liittyen, sekä samalla kollegani oli toimistolla, joten päätin mennä toimistolle sparraamaan häntä tehtävissänsä ja pitämään palaverin.

Edellisessä markkinointiautomaatiotyökalun palaverissa meille toimitettiin aineistodokumentti, missä kuvattiin mitä tietoja tarvitsemme työkalua varten asiakkuudenhallintajärjestelmästä ja kävimme datapointit läpi sarake sarakkeelta, ja jos esiintyi kysymysmerkkejä aiheeseen liittyen, kirjassimme ne ylös ja palautimme ne projektipäällikölle saadaksemme selitykset näihin. Minulle jäi tästä palaverista hoidettavaksi, olemassa olevien tietojen tarkastaminen, sekä MQL/SQL määrien selvittely asiakkuudenhallintajärjestelmästä, joten lisäsin viikon työlistalle tämän tehtävän. Seuraava aiheeseen liittyvä palaveri on vasta kahden viikon päästä, joten tehtävä ei sinänsä ole kiireellinen.

Loppupäivän kävimme läpi kollegani kanssa hänelle delegoituja työtehtäviä ja niiden sisältöjä ja koulutin hänelle mistä tarvittavat tiedot saadaan käyttöön, ja mitä kaikkea tehtävissä tulee ottaa huomioon.

– **Torstai 26.10.2022**

Torstaina päivän agendana oli viikkopalaveri ja sain aamupäivän aikana yhden toimeksiannon hoidettavaksi päivän aikana. Kävimme keskustelua vanhan CRM-järjestelmän tietojen exporttauksesta IT tukihenkilön kanssa ja mietimme millä aikataululla kyseinen toimenpide saadaan suoritettua, jotta voimme sulkea vanhan järjestelmän pois käytöstä.

Seuraavaksi oli aika aloittaa viikkopalaveri, mikä oli itselle mukava näytön paikka, koska yleensä kollegani on vetänyt palaverit ja minä olen ollut enemmän kuuntelijan roolissa ja osallistunut keskusteluun. Läsnäolijoita minun lisäksi oli kaksi, joten aloitimme palaverin läpikäymällä avoimet tiketit, mitkä odottavat vastausta ja samalla kirjasin välikommentit tiketteihin, jotta voimme seurata niiden edistymistä ja jos on tarve palata tulevaisuudessa tiketteihin, niin kaikki väliaikatiedot löytyvät tiketiltä.

Seuraavaksi tikettien läpikäynnin jälkeen kävimme läpi seuraavan julkaistavan palvelun olemassa olevat tiedot läpi, ja kartoitimme samassa yhteydessä sen, että kuinka laaja muutos palvelun julkaiseminen tulee olemaan ja koitimme pohtia, voidaanko jotain muita muutoksia tehdä samassa yhteydessä, jolloin saamme enemmän irti käytössä olevista resursseistamme. Kokonaisuus alkoi hahmottumaan, mutta speksin kirjoittaminen palvelun osalta uupuu vielä, joten asiaa ei sen enempää kyetty edistämään päivän palaverissa. Loppuun kävin läpi vielä omaa työtä helpottavia kehitysideoita, mitkä tukisivat ajatusta siitä, että kaikki datankäsittely tehdään uuden CRM-järjestelmän puolella ja ”legacy” puoli jäisi jossain vaiheessa kokonaan pois käytöstä.

Palaverin jälkeen keskityin aiemmin tulleeeseen toimeksiantoon ja samalla aloittelin speksin kirjoittamista uudelle palvelulle loppupäivän ajan.

– **Perjantai 27.10.2022**

Perjantaina tulin toimistolle taas tekemään hommia, samalla kerkesin läpikäymään muutaman avoimen yhteydenoton, minkä olin saanut viikon aikana koskien asiakkuudenhallintajärjestelmässä olevaa bugia ja selittämään mistä oli kyse. Työlistallani on roikkunut pidemmän aikaa eräs työpyyntö, minkä tueksi alamme seuraamaan tietynlaisien kauppojen kehitystä ja vaikutusta asiakasymmärryksen kehittämiseksi.

Päivän aikana sain muutaman muun tiedotteen tulevista muutoksista mitkä jollain tapaa saattavat vaatia minulta aikaa sekä resursseja, joten minun täytyy alkaa aikatauluttamaan paremmin työviikkoja, jotta osaan ennustaa paljonko minulla on todellisuudessa annettavaa uusille projekteille, ilman että työkuorma kasvaa liian suureksi ja täten olemassa olevat työpyynnöt alkavat laahaamaan resurssien ja ajan puutteen takia. Olen muutenkin seurantajakson aikana huomannut työkuorman kasvaneen ja paljon olisi vielä loppuvuoden aikana tarkoitus toteuttaa, joten pikkuhiljaa täytyy alkaa myös miettimään henkilökohtaista jaksamista.

Tämän päivän päätteeksi listasin asioita ylös mitkä asiat ovat jääneet unholaan kuluvan vuoden aikana, koska aika ajoittain asiat nousevat taas pinnalle, eivätkä aivoni jaksa valitettavasti muistaa kaikkia suullisia työpyyntöjä mitä vuoden aikana on tullut kentältä. Nämä vaativat kuitenkin aikaa toteuttamiselle ja tavoitteena on saada ratkottua ajankäytön ongelmat sekä asioiden muistaminen.

– **Viikkoanalyysi 6: Syyslomaviikko ja päivystysvuoro**

Kuluva viikko oli omalla tavalla erittäin opettavainen, tulevaisuuden näkymien osalta, koska ajatus siitä, että itse olisin vetovastuussa projekteista ja omasta tiimistäni voisi olla hyvinkin mieluisa työni

parissa. Pikkuhiljaa alan itsekin huomaamaan sen, että olen täysin kykenevä itse hoitamaan asioita ja ymmärrän myös mitä toteutukset vaativat ja tärkeintä on se, että kaikki osapuolet ovat perillä siitä mitä tehdään ja miksi tehdään. Se että mahdollisuuksia tulee eteen kannustaa ainakin minua suoriutumaan asioista vähintään keskenkertaisesti, ellei hyvinkin, koska olen prosessin aikana alkanut ymmärtämään sen, että mitä työtehtäväni vaatii ja mitä osaamista tulisi vielä kartuttaa, jotta voin tulevaisuudessa suoriutua entistäkin paremmin, tai mahdollisesti myös johtaa projekteja.

Toisaalta tämä on aiheuttanut samalla myös sen, että suorittamisen paine aiheuttaa paljon stressiä, mikä saattaa aiheuttaa sen, että kommunikaatio tai ulosanti alkaa kääntyä hieman negatiiviseen sävyyn ja aiheuttaa niin suuren tunneallion, etten pysty keskittymään työtehtäviini ja joudun pitämään tauon, jotta saan ajatukseni kasaan. Onneksi tämän kaiken voi ratkoa joko aikatauluttamalla tehtävät paremmin tai vastaavasti opettelemalla jakamaan vastuita, jolloin en itse pysty vaikuttamaan lopputulokseen, mutta asia on vain opeteltava nielemään.

Jotta asiakkuudenhallintajärjestelmämme olisi vielä parempi, tavoitteena olisi lisätä asiakasymmärrystä markkinointiautomaatio työkalun avulla. CRM-järjestelmän tueksi voidaan siis valita eri syvyystason ratkaisuja taktisesta tietokannasta aina integroituun CRM ratkaisuun asti, jota tässä ollaan hakemassa. (Payne 2009). Integraatoratkaisun tarkoituksena on syventää meidän asiakasymmärrystämme ja lisätä asiakkaiden käyttäytymisen tutkimista esimerkiksi kotisivuillamme, kampanjoiden yhteydessä tai puhtaasti markkinoinnin tuottamien liidien ymmärtämiseen, jotta voimme tunnistaa helpommin myyntivalmiit liidit ja mitkä vaativat vielä hoivaa. Kun haluamme lisätä digitaalista myyntiä ja kehittää sitä pidemmälle, täytyy meidän verkkosivujen toimintojen ja palveluiden pystyä myös tuottamaan asiakkaalle enemmän personoitua palvelua. Esimerkiksi, jos asiakas tai yrittäjä lataa verkkosivuiltamme verkko-oppaan, täytyy hänen siis täydentää myös kyselylomake, minkä takaa paljastuu latauslinkki. Samassa yhteydessä saamme henkilön yhteystiedot talteen yritystietovarastoomme yhteydenottoa varten, ja voimme myös alkaa hahmottamaan mitä asiakas on etsinyt meidän verkkosivuiltamme. Tämän toiminnon jälkeen riippuen liidin kypsyydestä lokeroidaan omaan kategoriaansa ja sen perusteella valikoituu joko MQL:ksi tai SQL:ksi. Integroidut CRM ratkaisut lisäävät yrityksen mahdollisuuksia suoriutua kilpailusta paremmin ja samalla kerätyn datan avulla voimme koittaa parantaa asiakaskokemaamme paremman asiakastyytyväisyyden saavuttamiseksi sekä pitkäaikaisten asiakkuuksien vuoksi.

Toinen viikon konkreettinen ongelma on ollut taas uusien tuotteiden tai palveluiden käyttöönotto, mikä on aiheuttanut sen, että meillä ei ole etenemissuunnitelma olemassa missä olisi kuvattuna mikä projekti tulee toteuttaa missä vaiheessa vuotta ja myös se, ettei pystytä ennustamaan missä vaiheessa tarvitsemme minkä verran resursseja, jotta projektit saataisiin toteutettua ajoissa maaliin. Oksanen mainitseekin kirjassaan, että kiireisessä organisaatiossa suunnitelmien kirjaaminen.

saattaa tuntua tarpeettomalta ajanhukalta ja byrokratialta, mitä olemmekin kohdanneet käytön laajennuksen ohessa. (Oksanen. 2010. 297.) Kyse ei ole siitä, ettemmekö me haluaisi toteuttaa uusia jatkokehitys toimenpiteitä, vaan me tarvitsemme kattavan suunnitelman, jotta voimme toteuttaa sen niin kuin toimeksiantaja on toivonutkin. Toteutuksen toinen puoli on taas jalkauttaminen ja kouluttaminen käyttäjille, mikä tulisi olla aina myös aikataulutettu, jotta voimme varmentaa sen, että käyttäjät ymmärtävät palvelun hyödyt ja edut ja osaavat avata ne myös asiakkaalle kansankielellä. Jos jätämme julkaisun ja asian opettamisen käyttäjien harteille, voi pahimmassa tapauksessa olla niin että koko julkaisu ei saavuta edes haluttua käyttötasoa tai sitä ei osata myydä, koska asia ei olekaan niin selkeä käyttäjillemme, kuin se on alun perin ajateltu.

Tämän kokoisessa organisaatiossa olisi hyvä olla selkeät pelisäännöt, miten järjestelmäämme käytetään oikeaoppisesti ja samalla sen oikeaoppinen käyttö tukisi myös meidän muita tavoitteitamme, oli se sitten asiakasymmärryksen syväentäminen tai markkinan syvempi ymmärrys. Kun kaikille käyttäjille on päivänselvää, mikä kuuluu kenenkin vastualueeseen ja mitä pelisääntöjä tulisi soveltaa CRM-järjestelmän eri osa-alueilla, sekä käyttäjät kokevat olevansa vastuussa asiakastiedon paikkaansa pitävytydestä niin olemme siinä vaiheessa päässeet askeleen lähemmäksi tavoitteitamme.

3.7 Seurantaviikko 7: Ajanhallinta ja viestintä

– Maanantai 31.10.2022

Vuorossa on 7. seurantaviikko eli loppusuora alkaa hämöttämään. Työviikkoni alkuun pohdin mitä päiväkirjaprosessin aikana on tapahtunut ja mitä uusia näkökulmia asioihin on saavutettu. Kyseessä on kiireinen viikko, sillä kuun vaihe ajoittuu alkuviikkoon, sekä muutama julkaisu laahaa aikataulullisesti suunnittelun ja resursoinnin puutteen takia. Aamupäivän ajan valmistelen aineistoa raportointia varten, kasaan kuluva viikon to do -listan. Käyn läpi muutamat toimittamat raportit toimeksiantajan kanssa ja käymme läpi seuraavat askelmerkit.

Iltapäivällä on tiedossa kuukausittainen kehitysryhmäpalaveri, joka on muuttunut edellisestä formaatista siten että kaikki sidosryhmät ja heidän edustajansa osallistuvat kuukausittaiseen palaveriin, missä läpikäymme työstössä, tulossa, toteutetut ja hylätyt kehitysideat CRM-järjestelmään koskien. Ennen pidimme kaksi erillistä kehityspalaveria, myynnin ja liiketoiminnan kanssa erikseen, mutta tämän ongelma oli se, että liiketoiminnalta täytyi kuitata erikseen voivatko asiat edetä näin, tai vastaavasti palveleeko myynnin kehitysideat liiketoiminnan tarpeita. Ensimmäisenä nostona oli viestintäsuunnitelma, miten rajaamme mitkä asiat ovat uutisoitavia ja mitä kanavaa pitkin uutisointi

tehdään, jotta se tavoittaisi kaikki ketä uutinen koskee. Seuraavaksi kävimme aiheet mitkä koskevat kaikkia sidosryhmiä, ja esittelimme toteutetut toimenpiteet ja etenimme sidosryhmittäin. Palaverin päätteeksi kävimme läpi vielä kootusti mikä on CRM-järjestelmän tulevaisuus, ja mitä isossa kuvassa tapahtuu seuraavaksi.

– **Tiistai 1.11.2022**

Tiistai aamuna oli pienehkö pöhinä käynnissä, liiketoiminnalla oli omat toimeenpanonsa kyseisenä päivänä eli 1.11, mutta mitään ei olla saatu valmiiksi kyseiseen toimeenpanoon. Asia oli edelleen aiheeltansa hieman epäselvä, joten sovimme liiketoimintaomistajan kanssa, että hän sopii palaverin aiheesta meidän kanssamme, jotta voimme varmistua siitä, että ymmärrämme mitä toimeksianto tarkoittaa ja mitä toimenpiteitä se vaatii meiltä sisäisesti.

Seuraavana tiedossa oli sisäinen palaveri uuden myynnin työkalun käyttöönotto projektista sekä pilotoinnista. Palaveriin kutsuttiin kaikki osalliset, ketkä tarvitaan projektin toteutukseen ja kävimme läpi projektin sisällön, mitä linjavetoja tarvitsee sopia aluksi, jotta ymmärrämme paremmin, mikä on lopullinen haluttu tuotos. Sovimme työnjaon ja kävimme läpi mitä tietoa tarvitsemme seuraavaan palaveriin liittyen. Tämän jälkeen edistin markkinointiautomaatio työkalun datataulun tietojen kaive-
lua, toimitin tiedossa olevat tiedot toimeksiantajalle ja samalla kysyin lisäkysymyksiä, koskien liidien luokitteluun, koska CRM järjestelmässämme ei ole suoria vastinpareja MQL (marketing qualified lead) ja SQL (sales qualified lead) asiakkuustyyppeihin.

Seuraavana tiedossa oli CRM-tiimin sisäinen viikkopalaveri missä kävimme läpi syyslomaviikon aikana hoidetut toimeksiannot ja julkaisut, kävimme uudet läpikäytävät tai jatkopalaveria vaativat työpyynnöt läpi ja sovimme näihin palaverit tarvittavien tahojen kanssa ja koitamme hahmottaa mitä loppuvuoden rutistus tulee vielä sisältämään kehityksen osalta. Tässä suurimpana haasteena on aikataulu, koska jouluna resurssit ovat olemattomat, joten realistinen arvio on 1,5kk tehokasta työaikaa jäljellä toteutuksiin ja ottaen huomioon CRM-tiimin koon, kiirettä pitää.

Iltpäivästä pidämme kollegani kanssa sisäisen palaverin koskien vinkki toiminnallisuuden ideointia ja rakentelua. Kävimme läpi mitä meidän CRM-järjestelmästä löytyy valmiina, mitä voimme hyödyntää vinkki toiminnon työkuluissa. Kirjoitimme teknisten tietojen kuvauksen, joka kattoi mahdolliset näkökulmat toiminnosta ja miten toiminnon tulisi toimia ja jätimme odottamaan huomista, jolloin viemme muutokset tuotannon puolelle.

– **Keskiviikko 2.11.2022**

Tänään on vuorossa asiakastilaspeksin läpikäynti myynnin ja markkinoinnin kanssa, sekä viikoittainen työskentelypalaveri asiakkuuspäällikön kanssa, missä edistämme avoimia kehitysideoita ja pohdimme mahdollisia vaihtoehtoisia ratkaisuja meidän aihioillemme. Ensimmäinen palaveri jouduttiin siirtämään, koska osa osallistujista ei pääsykään palaveriin, joten siirsimme sen seuraavalle viikolle.

Seuraava palaveri ajoittui puolenpäivän aikaan. Päivän ensimmäinen agenda oli viimeistellä CRM-järjestelmän vinkki toiminto eli toiminnon viimeistely ja raportoinnin ja seurannan suunnittelu. Aloimme työstämään toimintoa eilisen suunnittelutyön pohjalta ja testasimme että toiminto toimii kuten sen on haluttu toimivan sekä kyseinen toiminto voidaan raportoida olemassa olevilla raportointityökaluillamme CRM-järjestelmästä. Seuraavana pohjustimme hieman tulevia muutoksia ja piilotimme turhia kenttiä järjestelmästä, jotta käyttöjärjestelmä olisi helpompi sisäistää ja ylimääräinen tieto olisi piilossa.

Näiden muutoksien yhteydessä kohtasimme pienehkön bugin. Tehtävät moduuli oli kadonnut kokonaan käyttöjärjestelmästä ja aloitimme selvittelytyöt saman tien. Kävin katsastamassa tilanteen ”testi” käyttäjälläni, jonka rooli on sama kuin muiden CRM käyttäjien ja totesin, että moduulin puuttumisen takia käyttäjämme kohtaavat ”error ”viestejä järjestelmästä ja tiettyjä toimintoja ei pystytä suorittamaan tällä hetkellä. Onnistuimme paikantamaan ongelman ja teimme tarvittavat muutokset ja järjestelmä toimi taas normaalisti. Tästä ei erillistä viestintää mennyt kentälle, koska tapaus hoidettiin pikaisesti ja sen suurempaa hämminkiä ei siitä aiheutunut. Toki tässä oli syntynyt semmoinen ongelma kun, muutokset on tehty virka-ajalla eli käyttäjät ketkä eivät ole kirjautuneet ulos muutoksien aikana, tulevat kohtaamaan ongelman. Kun käyttäjä kirjautuu ulos ja takaisin sisään, astuvat voimaan tuoreimmat muutokset. Tähän liittyen sain iltapäivän ja illan aikana muutaman yhteydenoton.

– **Torstai 3.11.2022**

Torstai alkoi normaaliin tapaan, sähköpostien läpikäynti sekä kävin läpi kollegani kanssa mitä avoimia työtehtäviä hänellä on mitä olen delegoinut hänelle. Seuraavana oli vuorossa CRM-tiimin viikopalaveri, missä kävimme Kanban taulun tikettien statukset läpi ja päivitimme tiketteihin missä mennään. Koitamme suunnitella resurssejamme marraskuun osalta, koska kuukauteen on mahduttava aika paljon, jotta toteutukset saadaan maaliin joulukuun puoliväliin mennessä.

Mitä enemmän saamme aikataulutettua asioita järkevästi, voimme välttyä ylimääräiseltä työltä joulun välipäivien aikana. Osa muutoksista ja toimenpiteistä voitaisiin toteuttaa tuotannon puolella suoraan, mutta muutokset tulisi lähtökohtaisesti testata testi käyttöjärjestelmän puolella. Tämä toki

vaatii sen, että tuotannossa oleva CRM replikoidaan testipuolelle mikä vie hieman aikaa, koska olemassa oleva data on sen verran suuri järjestelmässämme.

Uuden palkanlaskentamallin toimeksiantaja kyseli toimeksiannon statusta päivän aikana, mutta sähköpostiin en vastannut vielä, koska koko toimeksiantoa ei ole edes aloitettu, koska vajavaisilla tiedoilla on hieman haastavaa lähteä toteuttamaan toimeksiantoa ja tarkat tiedot julkaisusta ja toteutuksesta olivat vielä epäselvät.

Seuraavaksi kävin läpi it tuen yhteyshenkilölle uuden työvaiheen poistuvan työntekijän prosessiin, eli mitä muuta tulee tehdä, kun käyttäjä passivoidaan järjestelmästämme, jotta voimme massa ajaa käyttäjiltä vastuut pois tulevaisuudessa.

Iltapäivällä viimeisimpänä oli HR palveluiden johtavan asiantuntijan kanssa palaveri, missä läpikäytiin heidän liiketoimintayksikkönsä palvelut ja tuotteet läpi, perustimme ne crm-järjestelmään ja aloimme rakentamaan tarjousmoduuliin heidän palveluitansa tukevan blokin. Tiedossa oli pieniä muutoksia, mutta samaan yhteyteen selvisi, että vuoden vaihteessa on tiedossa paljon vaativammat muutokset, joten niiden toteutukselle tulee varata aikaa ja suunnitella mahdollisimman paljon etukäteen. Saimme tuntiin mahtumaan paljon mutta jatkamme huomenna vielä saman aiheen parissa.

– **Perjantai 4.11.2022**

Päivä alkoi marraskuun kickoffilla, missä kävimme lokakuun tekemiset, onnistumiset ja saavutukset läpi ja seuraavana oli vuorossa eri liiketoimintayksiköiden palveluiden esittelyt ja muutoksista ilmoittaminen. HR-palveluista käytiin läpi kattava materiaali palveluista, hyödyistä sekä asiakaskokemasta. Tuotteet ovat kunnossa CRM:n osalta, joten palvelut ovat valmiita myyntiin. Palkanlaskenta yksikkö oli vuorossa seuraavaksi ja he esittelivät uuden palvelumallinsa. Palvelu esitettiin myynnille ja käytiin läpi sen sisältö ja mihin se taipuu. Nohevimmat myyjät kyselivätkin jo palvelun perään, että saahan myydä jo eikövain? Tuoteomistaja näin siis lupasi kentälle, että kaikki tarvittavat muutokset ja tuotantoon viemiset ovat tehty ja saa alkaa myymään. Saatoin keskeyttää loppukickoffin siten että astuin väliin ja ilmoitin että palvelu ei ole valmis käyttöönottoa varten.

Tämä viimeisin tempaus aiheuttikin sen, että seuraavaksi oli hahmotettava aikataulu, milloin palvelu saadaan tuotantoon ja mikä on kenenkin vastuualue. Koitin kysyä kollegaltani, oliko hän saanut työtilauksesta yhtään sen enempää tietoa, mitä minä olin saanut, ja totesimme, että täytyy pitää palaveri aiheesta, jotta osaamme hahmottaa kuinka suuri kokonaisuus kyseessä todellisuudessa. Saimme pidettyä palaverin vielä saman päivän aikana ja muutokset mitä tuli tehdä olivat huomattavasti laajempia mitä itse tuoteomistaja oli luullut. Aikataulullisesti emme lyöneet mitään

lukkoon, koska sopimusmuutoksia on muutenkin tulossa nyt loppuvuoden aikana, joten kustannusnäkökulmasta olisi edullisempaa laittaa muutokset työstöön kerralla eikä kahdessa erillisessä työtilauksessa. Todennäköisesti palvelu on valmis tuotantoon joulukuun alussa.

Myöhemmin iltapäivästä jatkoimme vielä HR palveluiden tarpeiden kartoittamista ja suunnittelimme yhdessä toteutusta sekä kävimme läpi aikataulullisia asioita sekä vastuunjakoa työtehtävistä ja työstössä olevista asioista. Kirjasin itselleni ylös vastuulleni jäävät tehtävät ja vastaan pitkälti laskentakaavojen päivittämisestä sekä testaamisesta testiympäristössä.

Viikkoanalyysi 7: Ajanhallinta ja viestintä

Kuluneen viikon osalta opin paljon siitä, miten aikatauluttaminen ja resursointi vaikuttaa oman työtehtävän suoraviivaisuuteen. Jos ja kun työpyynnöt tulevat lyhyellä varoitusaajalla työn lopputulos saattaa kärsiä ja pahimmassa tapauksessa joudun siirtämään fokukseni kesken kaiken aivan päinvastaiseen tehtävään, mitä olen työstämässä. Useimmiten tämä kiire ei ole minun aikatauluttamisestani tai itsensä johtamisesta kiinni vaan kiire vyörytetään harteilleni jonkun muun toimesta. Useimmiten asiantuntija roolissa nämä ulkoiset tekijät tulevat muilta tahoilta kuten esihenkilöiltä tai kollegoilta, jotka haluavat heidän asioidensa edistyvän mahdollisimman nopeasti. (Johansson 2018) Toisinaan myös se, että toimeksiantajat toimittavat vajavaiset tiedot toimeksiannosta kuluttavat myös minun aikaani ja resursseja siihen, että joudun itse selvittämään aiheeseen liittyviä teknisiä tietoja ja joudun myös selvittämään ovatko kaikki sidosryhmät tietoisia asiasta ja onko muutokset otettu huomioon myös muiden näkökulmasta, eikä pelkästään toimeksiantajan näkökulmasta.

Koen että osaan hallita kokonaisuuksia hyvin ja olen pätevä selvittämään toimeksiantoihin kaikki mahdolliset kulmat, jotta toteutus menisi ensimmäisellä yrityksellä maaliin. Fasilitointitaidot ovat siis keskiössä myös asiantuntijaroolissa, jotta kaikki vaadittavat sidosryhmät ovat ajan tasalla siitä missä mennään ja kaikkien näkemykset otetaan myös huomioon testi ja tuotantovaiheessa. Useimmiten toimeksiantojen aikataulut on lyöty lukkoon ennen kuin toimeksianto on edes esitetty asiantuntijalle, joka vastaa sen toteutuksesta, ja tästä syntyy eripuraa ja hieman kitkaa vuorovaikutustilanteissa. Olen itsekin huomannut, että haastavat aikataulut ja monen samanaikaisen toimeksiannon työstäminen aiheuttaa ylimääräistä stressiä ja asioiden muistaminen on vaikeutunut huomattavasti. Jos aikataulut sovittaisiin yhdessä toimeksiantajan kanssa, pystyisin itse vaikuttamaan siihen, että osuuko toteutus kuun kiireisimpään ajankohtaan vai valitaanko tuotantoon viennille ei kiireellinen ajankohta, jotta pohjatyöt sekä valmistelu voitaisiin tehdä mahdollisimman kattavasti. To do listalla olen pystynyt sentään hahmottamaan, mikä on kuluvan viikon kriittisimmät edistettävät asiat ja sen lisäksi listassa on särkymävaraa sille, että pienempiä toimeksiantoja voi tulla viikonmittaan. Asiantuntijatyön työkaluiksi listataankin tiettyihin ajanhallintakeinoihin kuten To do listat, sähköpostin luokitteluun tai puhtaasti siihen, että sulkeudutaan täysin omaan kuplaan, jotta

keskittyminen ajankohtaiseen toimeksiantoon olisi mahdollisimman hyvä sekä otollinen. (Huoviala 2017)

Toinen keskeinen ongelma roolissani on ollut se, että on hankalaa määrittää mikä osuus toimeksiannoista kuuluu kenenkin vastuulle, kun olemme keskustelleet kollegani kanssa siitä, että palvelemmeko me toimeksiantajia liiankin hyvin? Tuntuu usein siltä, että pienimmätkin toimeksiannot eivät ikinä ole ajateltu läpi ja oletuksena on, että kun pallo on heitetty minulle tai tiimilleni, seuraava toimenpide on julkaisu, vaikka todellisuudessa yhtä lailla toimeksiantajan tulisi kantaa myös vastuuta toimeenpanon ja testaamisen osalta. Asiantuntijana minun tulisi kyseenalaistaa toimeksiantajan toiveita ja näkemystä siitä, miten toimeksianto on ajateltu toteutettavan ja mitä asioita toimeksiannossa ei ole otettu huomioon. Nyt kun kaikki tämä sisältö tulee meidän päästämme, roolimme muuttuu enemmän opponenista itse toimeksiannon omistajaksi ja kukaan muu ei keskustele tai kyseenalaista itse toteutusta, ellei kohdata mitään suurempaa bugia tai ongelmaa.

Kommunikaatio suunnitelman puute on myös ollut yksi kivi kengässä läpi tämän päiväkirjaprosessin. Se ettei ole kattavaa suunnitelmaa siitä, miten tulisi toimia tapauksissa X, Y ja Z aiheuttaa tietokatkoksia ja pahimmassa tapauksessa tämä voi näkyä aina loppuasiakkaan päädyssä asti. Muutokset ja tuotteet mitkä viedään tuotantoon CRM-järjestelmään, tulee myös ottaa huomioon laskutusjärjestelmän puolella, eli suoraan sanottuna viestinnän täytyy myös tavoittaa tahot jotka vastavat laskutusjärjestelmän hinnoista. Toki se, että itse koen edellä mainitut asiat ongelmiksi, ei tarkoita sitä, etteikö asioita tai toimintamalleja voitaisi korjata paremmaksi, vaan muutosjohtaminen vaatii koko henkilöstön sitouttamista sovittuihin toimintamalleihin ja kommunikaatiosuunnitelma vaikuttaisi olevan yksi kulmakivistä mihin kaikkien tulisi sitoutua. Suuria muutoksia on vaikeaa toteuttaa ja raportoida lyhyellä aikavälillä mutta esimerkiksi kalenterivuosi alkaa olemaan jo tämän kokouksessa organisaatiossa sen pituinen aikaväli, että seuranta on jopa relevanttia ja muutokset kerehtään ajaa sisään ja hioa paremmaksi vuoden aikana. Toki tähän tueksi on asetettava tavoitteita, jotta voidaan vastata edes jossain määrin, onnistuttiinko vai eikö, koska toimintamme on hyvin laajaa ja kaikkia käyttäjiä ei voida yksittäin valvoa, niin tavoiteasetanta ja tavoitteen täyttymisen seuranta kertoo missä mennään. Toki en itsekkään ole asettanut tavoitteita työlleni koska suuri osuus työstä on reagointia, niin on vaikea hahmottaa, että kuinka monta toimeksiantoa saan viikon aikana valmiiksi, koska yleensä ne ovat aikaa vieviä eikä toteutukset ole pelkästään minun käsissäni.

3.8 Seurantaviikko 8: Projektinhallinta ja projektityöskentely

– **Maanantai 7.11.2022**

Työviikkoni alkoi klassisella to do -listan hahmottamisella. Viikko vaikutti palaverikutsujen osalta hyvin kiireiseltä viikolta ja paljon oli avoimia toimeksiantoja myös edistettävänä. Viikon tärkeimmät palaverit liittyvät myynnin työkalun hinnoitteluun, viikoittaisista CRM-tiimipalavereista, Hubspot Marketin Hub integraatioon, asiakkuuksien elinkaariin sekä 1 to 1 palaveri esimieheni kanssa.

Olin viikonlopun aikana saanut myynnin työkaluun liittyvää materiaalia missä selkeästi oli määritelty, mikä on projektin aikataulu, ketkä vastaavat mistäkin toimialueesta tai mikä on kenenkin rooli projektissa, mitä tarvitsemme projektin toteuttamiseen ja näin edespäin. Varasin kalenteristani itselleni aikaa valmistautuakseni hinnoitteluun liittyvään palaveriin ja siirryin päivän työtehtävien pariin.

Sain heti aamupäivän aikana yhteydenoton siitä, että CRM-järjestelmästä luodut palveluehdotukset eivät toimi normaalisti, joten aloin tutkimaan asiaa. Ensimmäisenä mieleeni tuli edeltävän viikon perjantaina tehdyt muutokset CRM-järjestelmän valikon arvoon. Kävin katsomassa materiaalien viittaukset ja yllättäen viittauksissa käytettiin arvojen todellista nimikettä, mikä päätettiin liiketoiminnan päädyistä muuttaa. Muutoksen osalta minun olisi pitänyt tajuta aiemmin mihin kaikkeen valintalistan arvon muokkaus vaikuttaa ja tästä syntyikin minulle keskusteluaihe 1 to 1 palaveriini. Tuplaroolitukseni vuoksi edustan järjestelmäasiantuntijana CRM-tiimiä palavereissa, mutta useimmiten tehtävää myös aiheutuu toiselle roolilleni, mitä en pahemmin ajattele enää aktiivisesti koska aikani kuluu suurimmaksi osaksi CRM:n parissa. Korjasin viittaukset kaikissa materiaaleissamme ja nostin ylös huomioita niiden sisällöstä, ja mitä kaikkea muutoksia materiaalit tulevat tarvitsemaan viimeistään vuodenvaihteessa. Ilmoitin näistä muutoksista tiimilleni, että osaamme myös huomioida muutoksien vaikutuksen meidän materiaaleihimme ja näin tiimiläiseni ovat myös tietoisia tekemisistäni muutoksista.

Seuraavaksi otin hoitoon toisen kiireellisen työpyynnön mikä on sinänsä kinkkinen siitä, että järjestelmämme ei tue kyseistä toivetta ja kukaan talossa olevista ei ollut minua yhtään paremmin kartalla aiheesta. Kyseessä on siis CRM-järjestelmässämme olevat kampanjat moduuli mihin haluttaisiin luoda kampanja mikä sisältää hävittyjä tarjouksia ja kyseisten yritysten yhteyshenkilöt. Tämä vaatii kolmen moduulin liitoksen ja nykyinen mallimme tukee pelkästään kahta, joten lähdin selvittämään, miten voisin kiertää tämän ongelman. Koska aisalla oli sen verran kiire, jouduin oikomaan hieman ja kampanjaan tuli ajettua mahdollisimman paljon olemassa olevien tietojemme perusteella. Speksit sain vanhasta mallista ja loin sen perusteella uuden vastaavanlaisen kampanjan huolimatta siitä oliko kampanja todellisuudessa sitä mitä haettiin, ihan vaan siitä syystä, jotta voin keskittyä oikeasti relevantteihin toimeksiantoihin. Läpikävin vielä aiheen kyseisen tahon kanssa, miksi kampanja ei ole juuri sitä mitä haettiin, ja koitan keksiä asiaan järkevän ratkaisun paremmalla ajalla.

– Tiistai 8.11.2022

Tiistai päivä lähti käyntiin edeltävän päivän sähköpostien läpikäynnillä. Kävin katsomassa mielenkiinnosta johtuen uuden lanseeratun palvelun toimivuuden ja huomasin siinä pienimuotoisen ongelman. Kävin perusteellisesti läpi palvelun tekniset tiedot ja tajusin mistä on kyse. Meidän CRM-järjestelmämme dynaamisten kenttien kaavoihin oli syötetty toiminto, joka ajaa tiettyyn kenttään arvon 01 aina kun uusi entiteetti luodaan ja ongelmana on se, että arvon tulisi olla aktiivinen ainoastaan, jos kyseinen palvelu on valittuna. Syystä että arvo syötetään kenttään entiteetin luomisen yhteydessä, se luo vääriä viittauksia, koska arvo on olemassa. Ongelman ratkaisu oli siis ottaa pois käytöstä kyseinen komento, ja raportoin tästä samalla tiimilleni, että näin olen tehnyt ja miksi olen tehnyt.

Seuraavana liityin meidän "Hubspot Marketing Hub" suunnittelupalaveriin, missä läpikävimme projektitiimin vastuualueita, mitkä ovat aikataulut ja kuka tekee ja mitä tekee. Palaverissa läpikäytiin toteutuksen yksityiskohtia, miten muuttajat tulevat vaikuttamaan sen toteutukseen, koska kyseessä suuri kokonaisuus ja toteutus tulisi saada kerralla oikein. Integraation tulee rakentamaan meidän palveluntarjoajamme päädyn koodaajat ja meidän päädytämme vastataan mitä tietoa haluamme käyttää, ja mitä tietoa haluamme siirtää markkinointityökaluun. Kokosimme Excel taulukkoon alustavat tiedot mitä tullaan tarvitsemaan ja kokoamme siihen kenttäviittaukset meidän CRM-järjestelmästämme. Palaverin päätteeksi sovimme seuraavan palaverin ajankohdan missä tulemme parittamaan tiedot Hubspotin kenttien kanssa.

Olin palaverin aikana saanut myös myyjältä yhteydenoton, koskien CRM-järjestelmäämme ja kyseessä oli virka-ajalla tehty muutos järjestelmäämme, mikä aiheuttaa sen, että käyttäjät ketkä ovat olleet sisään kirjautuneena muutoksen aikana kohtaavat "error" viestejä, koska muutokset eivät ole päivittyneet heidän kohdallansa. Ulos ja sisään kirjautuminen ratkaisee tämän ongelman, joten ohjeistin käyttäjää tekemään näin ja ongelma oli ratkaistu.

Loppupäivän ajan edistin muita vanhoja roikkuneita toimeksiantoja ja samassa yhteydessä seurustelin hieman markkinointipäällikkömme kanssa ja keskustelimme tulevista muutoksista. Ilmi tuli muutos, joka ajoittuu joulukuulle ja saman tien tajusin muutokseen liittyvät riskit. Kyseisestä muutoksesta johtuen joudumme päivittämään viittaukset dokumentteihimme, ja samalla pohdin, että vaikuttaako tämä myös käyttäjiemme käyttäjätunnuksiin, koska ne ovat sidonnaisina tiettyihin toimintoihimme. Kysyin tiimiltämme, oliko moisesta muutoksesta viestitetty ollenkaan ja totesimme että taas on unohtunut tiedottaa myös muutoksista mitkä vaikuttavat meidän CRM-järjestelmäämme. Loimme muutoksesta tiketin Kanban tauluumme siltä varalta, jos muutos vaatii toimenpiteitä meiltä vielä lähiaikoina, niin se on valmiina työstettäväksi.

– **Keskiviikko 9.11.2022**

Aamu alkoi luonnolliseen tapaan sähköpostien läpikäynnillä ja sähköposteihin vastailulla. Olin saanut kysymyksen uuden palvelun julkaisupäivästä, että milloin palvelu on tuotannossa ja vastasin palvelun olevan viimeistään joulukuun alussa tuotannossa, jotta kerkeään hoitamaan kaikki muut rinnakkaiset projektit myös kuluvan kuukauden aikana, enkä joutuisi kiirehtimään asioiden kanssa.

Kävin myös keskustelua erään projektin vetäjän kanssa hänen tulevasta projektistaan ja sparrasimme samaan yhteyteen, miten kerättyä dataa voitaisiin hyödyntää etenkin myynnissä, jotta ymmärtäisimme paremmin mitkä ovat ne kehitettävät alueet palvelussamme. Lyhyehkön sparrailun jälkeen siirryin valmistelevaan viikkopalaveria varten työstettäviä kohteita.

Aloitin uuden palvelun speksin kirjoittamisen ja samalla varmistelin, että onhan meillä kaikki tiedossa oleva tieto tulevasta palvelusta. Viikkopalaverimme alkoi ja aloimme työstämään CRM-järjestelmään uusia toiminnallisuuksia, kenttiä jne. ja kunnes piti vaihtaa seuraavaan palaverin missä läpikävimme meidän olemassa olevat tiedot CRM-järjestelmässä ja miten niitä voitaisiin hyödyntää uuden palvelun toiminnassa. Esittelimme miten järjestelmä toimii ja miten saamme haluttua tietoa käytettäväksi, ja mistä se löytyy ja mitkä rajoitteet tietoihin liittyy, koska osa tiedoista on ns. salaista tietoa, eli ainoastaan tietyt käyttäjäroolit saavat nähdä tietoja niin, tämä täytyy myös ottaa huomioon, että kyseisillä käyttäjillä on sitten oikeat oikeudet nähdä nämä tarpeelliset tiedot. Palaverin jälkeen jatkoimme vielä viikkopalaveri kokoonpanollamme asioiden työstämistä ja varasin tarpeelliset resurssit muutostöille uuden palvelun osalta, jotta julkaisu olisi mahdollista joulukuun alussa.

Speksin laitoin eteenpäin työstettäväksi ja aloin pohtimaan mitä kaikkia muita muutoksia palvelun julkaisu vaatii ja tajusin, että kaikki muutokset ovat yllättäen minun pöydälläni, joten minun on pakko varata myös muutoksille aikaa kalenteristani, koska muuten tuotantoon vienti viivästyy ja minä joudun kantamaan vastuun sen viivästymisestä.

Seuraavaksi aloin valmistautumaan toisen projektin hinnoittelupalaveriin missä mietimme, miten palvelu tulee hinnoitella ja mitä rajoituksia tämä sisältää. En valitettavasti kerennyt perehtymään asiaan kunnolla ennen palaveria, joten menin hieman vajavaisilla lähtötiedoilla palaveriin ja tämä todellakin näkyi palaverissa. Koin että minä valmistautumisen puutteen takia olin palaverin heikoin lenkki ja projektipäällikön kanssa sovimmekin uuden palaverin seuraavalle päivälle, jotta voimme ideoida lisää hinnoittelua varten.

– **Torstai 10.11.2022**

Torstai aamuna minulla oli kalenterissa kolme palaveria, ja päivä alkoikin asiakkuuden elinkaari ja asiakastila speksin läpikäyntipalaverilla. Palaveriin osallistui kaupallinen johtaja sekä minä että kollegani CRM-tiimistä. Olimme aikaisemmin valmistelleet speksin ja materiaalit lyhyttä esitystä varten. Kävimme materiaalin ja speksin läpi ja keskustelimme siitä, olisiko ehdottamamme malli soveltuva yrityksen käyttöön. Saimme hyväksynnän meidän ehdotuksestamme, joka tukee myös CRM:n käyttöä ja kirjauksien tekemistä sekä asiakasviestintää. Palaverin päätteeksi sovimme seuraavat toimenpiteet ja palaverit, jossa esittelemme sovitut linjaukset ja toimintamallit asianomaisille eli tiiminvetäjille sekä aluejohtajille.

Seuraavaksi hyppäsimme CRM-tiimin viikkopalaveriin missä käymme viikoittain Kanbantaulun tikettien edistymistä. Palaverin aikana kävimme tehtyjä toimenpiteitä läpi ja kirjasimme tiketeille seuraavat toimenpiteet, ja samalla keskustelimme loppuvuoden työjonon kapasiteetista, mitä kaikkea on mahdollista enää toteuttaa ennen joulukuun puoliväliä. Palaverissa nousi esim. tarve läpikäydä sisäisesti Hubspotin tarpeet markkinointia varten, jotta voimme varmistua siitä mitä kaikkea tietoa markkinointi tarvitsee, joten sovimme tälle palaverin seuraavalle viikolle.

Seuraavaksi valmistelin materiaaleja tulevaan hinnoittelupalaveria varten, tähän laskin hinnoittelun tiedossa olevien tietojen perusteella ja rajauksilla, mitä eilisessä palaverissa oli sovittu. Kun materiaali oli kasattuna, vahvistin vielä projektipäälliköltä palaverin ajankohdan ja sattumoisin hän ilmoittikin, että myöhästyy hieman, joten tähän väliin tein työtilauksen sopimuksen sisältöön, jotta saamme nostettua uuden palvelun tiedot ja hinnat sopimuksellemme.

Palaverin aika koitti ja läpikävimme tuotokseni ja keskustelimme siitä, miten näitä tulisi käyttää uudessa työkalussa ja läpikävimme kaikki vaihtoehtoiset sisällöt ja yhdistelmät hinnoittelulle. Keskustelimme myös siitä, miten voisimme lisätä aktiivisuutta verkkosivuillamme, jotta saamme mahdollisimman paljon dataa pilotoinnista. Palaverin päätteeksi toimitin materiaalit projektipäällikölle ja jatkoin uuden palvelun muutostöitä testi CRM:n puolella. Kun laskentakaavat ja muutokset oli testattu läpi, enää tuli odottaa, että saamme koevedokset sopimuksista takaisin, jotta voimme todentaa, että viittaukset toimivat kuten pitääkin. Viimein kun olin lopettelemassa päivän hommia, kohtasimme vielä bugin CRM-järjestelmässämme, joten raportoin vielä ongelman ja painelin kotiin.

– **Perjantai 11.11.2022**

Perjantaina oli tiedossa hieman kevyempi päivä, koska monia projekteja ja toimeksiantoja on kerääntynyt tähän loppuvuodelle, joten välillä on hyvä ottaa myös hieman rennommin. Kahdeksan viikon seurantajakson aikana, kaikenlaista on kerennyt tapahtumaan ja samalla on tullut todettua, että oma työn johtaminen ja aikatauluttaminen on ollut hyvin haastavaa tietyistä syistä. Järjestelmä

asiantuntijana minun osaamistani halutaan hyödyntää monissa erinäisissä projekteissa tai vastaavasti että konsultoin aiheita mitkä lukeutuvat toimenkuvaani. Ongelmana tässä on se, että yhteydenotot tai avunpyynnöt yleisesti katkaisevat ajatuksenjuoksun ja fokus tulee siirtää hetkeksi muualle. Etätyöskentely olisi varmasti mahdollista, mutta koen että työni tehokkuus kärsii tästä, joten viihdyn toimistolla enemmän töiden parissa. Toki etätyö voisi mahdollistaa minulle paremman työrauhan ja samalla keskeyttämisen riskit madaltuisivat, koska en olisi suoraan kenenkään näköetäisyydellä. Pidimme myös esihenkilöni kanssa pitkästä ajasta 1 to 1 keskustelun missä kävimme hieman työasioita, jaksamista ja muuta minun arkeeni kuuluvaa. Jaoin esimerkiksi tämän keskustelun aikana ajatuksia siitä, miten olen kokenut tämän roolituksen mielenkiinnon mutta samalla sen tuomat haasteet. Koen että olen matkalla oikeaan suuntaan ja oikeassa paikassa, joten tässä on paljon vielä opittavaa mutta huikeita mahdollisuuksia tiedossa.

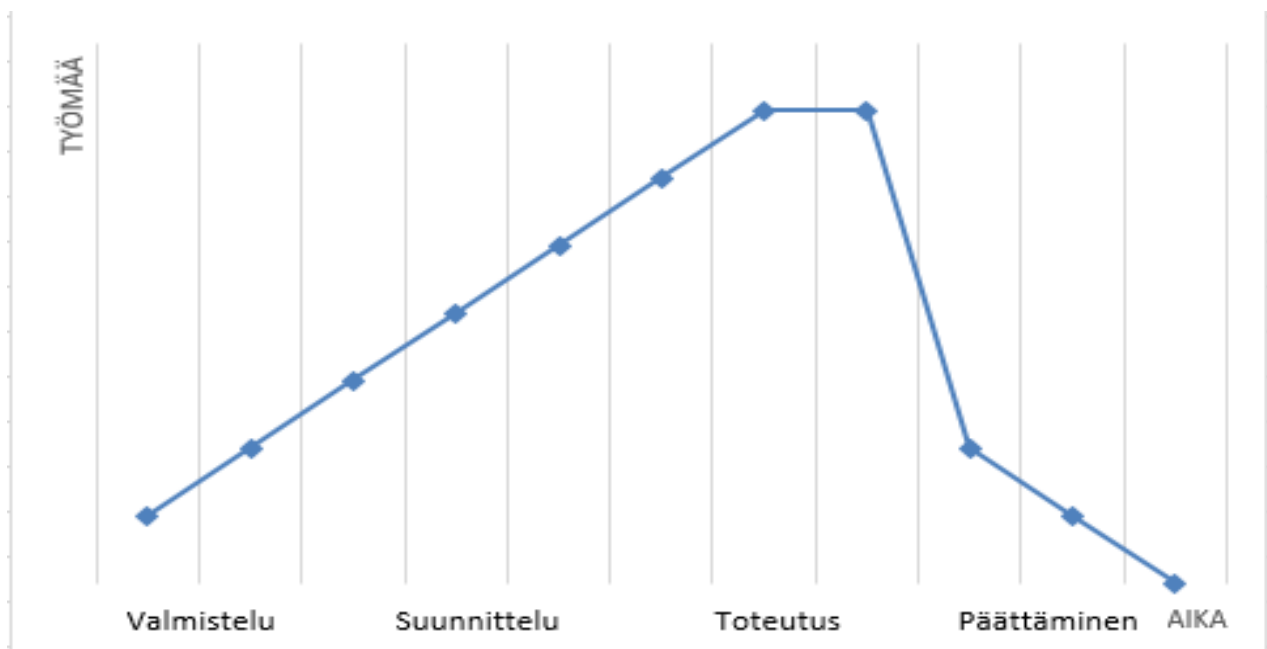
Viikkoanalyysi 8: Projektinhallinta ja projektityöskentely

Viimeinen seurantaviikko on omalla tapaa ollut hyvin opettavainen, ja olen herännyt itsekkin siihen, että vielä viimeiset rutistukset niin pääsen taas tavallisen arkeni pariin. Yleisesti julkaisujen ja projektien ajankohdat oisivat kriittistä olla tiedossa jo etenemissuunnitelma tai muussa aikataulutehdossa muodossa, jotta voidaan varmistua siitä, että etenemme asetettujen tavoitteiden mukaisesti. Etenemissuunnitelman tarkoituksena onkin visualisoida suunnitelma sekä tuoda yhteen paikkaan tiimien tavoitteet sekä aika-arviot, kuka on sidoksissa mihinkin ja vastaavasti ovatko tavoitteet linjassa yrityksen strategian kanssa. (Roadmunk) Yksi pullonkauloista mitä itse olen kokenut tässä vuoden loppua lähestyessä, on se, että muutokset tulevat lyhyellä varoitusajalla ja ei myöskään voida näin ennakoita onko meillä edes tarpeeksi resursseja käytössä, jotta toteutus voitaisiin tehdä. Usein miten muiden sidosryhmien tarpeet luovat minulle ja tiimilleni ylimääräistä hoputtamista sekä patistelua, milloin tuote tai palvelu on valmis tuotantoon ja milloin sitä saa alkaa myymään.

Vuorovaikutus tilanteissa kommunikaatio saattaakin olla hieman haastavaa välillä, koska kaikki eivät ymmärrä täysin sitä mitä muutostyöt vaativat teknisesti sekä ajallisesti toivottuihin aikamääreisiin on haastavaa päästä, jos haluamme kestäviä ratkaisuja eikä kertakäyttöisiä toimenpiteitä, jotka taas kuluttavat aikaa ja resursseja. Tätä varten olemme miettineet työtilauslomakkeen kehittämistä, jotta saisimme tehtävästä tarvittavat tiedot sekä selvennykset esimerkiksi sen laajuudesta, vastuista sekä aikataulusta kertaheitolla ja näin voisimme minimoida selvittelytyöhön käytettävää aikaa ja tehostaa toimintaamme. Parhaassa tapauksessa työtilaukset voitaisiin kirjata aina yhteen

paikkaan ja tarkistaa sen sisältö ja kirjata työvaiheiden edistyminen aina tehtävähallintaohjelmiin, jotta niiden hallinnointi ja seuranta olisi sujuvampaa ja tiedot ovat aina saatavilla paikasta riippumatta. (Microsoft 2019)

Suurin osa viikon palavereista keskittyikin projektien ja toimeksiantojen edistämiseen, joten itse projektin vaiheet tulisi aina ollakin mielessä projektin aloituksesta aina lopputoteutukseen asti. Projektien alkuun tulisikin määrittää vastaukset kysymyksiin mitä ja miksi, eli tavoiteasetanta, aikataulu projektille. Projektin suunnittelu onkin seuraavana vaiheena projektin edistämisessä, mitä tarkemmin suunniteltu kokonaisuus niin sitä kirkkaammin riskit, roolit sekä vastuualueet ovat tiedossa. Toteutusvaiheessa on hyvä pysytellä suunnitelmassa, toki aikataulullisesti aina ei pystytä pysymään alkuperäisessä suunnitelmassa, mutta lopputulos on keskiössä eikä se, että saavutetaanko tavoite määräajassa. Projektin päätösvaiheessa onkin hyvä pohtia ja reflektoida toteutusta sekä mahdollisesti toteuttaa palautekysely, jonka pohjalta voidaankin suunnitella seuraavat askelmerkit jatkokehitykselle. (Mäntyneva 2016, 17) Kuten kuvassa 2 nähdään, projektin edetessä työmäärä tulee kasvamaan ja täten Etenemissuunnitelma tukisi myös resurssien ennakkointia läpi projektin erinäisten vaiheiden. Toteutus ja pilotointivaihe on alullaan, joten projektiryhmän vastuulliset henkilöt ottavat enemmän koppia sen toteutuksesta sekä työmäärästä, omalta osaltani tulen vastaamaan hienosäätämistä vielä pilotin päättämisen vaiheessa.



Kuva 2. Kuvaaaja projektin vaiheista ja työmäärän kehityksestä (mukaillen Mäntyneva 2016, 17)

4 Pohdinta

Päiväkirjaopinnäytetyön alussa olin motivoitunut sekä varannut aikaa opinnäytetyön edistämiseen sekä kirjoittamiseen järjestelemällä työn ja vapaa-ajan aikatauluja uusiksi. Ideana oli tarkastella omaa työtä sekä kehitystä oman työn ohessa, mitä harvemmin arjessa tulee tehtyä. Kirjoittamisen keskiössä oli kuitenkin omien toimintamallien ja osaamisen kyseenalaistaminen sekä vaihtoehtoisten metodien keksiminen prosessin aikana. Olen ollut jo muutaman vuoden kyseisessä työpäivätyössä ja tietyt toimintamallit ovat pinttyneet työkalupakkiini ja eivät ole aina olleet tehokkaimmat tai järjestelmällisimmät menetelmät, joten oli aikakin miettiä asiat uusiksi.

Alkuperäinen visio opinnäytetyöstä oli hieman erilainen, mikä lopulta muuttui hieman prosessin aikana, keskiössä piti olla myynnin perspektiivistä kirjoittaminen, mutta sen aikana huomasin sen olevan ehkä neljännes siitä teemasta mitä todellisuudessa työnkuvassani teen. Näin lopputuloksena olikin enemmän asiantuntijaroolista kertova päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö.

Jos pitäisi kiteyttää kehittymiseni prosessin aikana, suurimmat kehitykset taitavat olla ajanhallintataidoissa, omien taitojen ja osaamisen arvostamisessa, sekä itseohjautuvamman ajatusmallin omaksumisessa. Koin lähtötilanteessa olevani aloittelevan toimijan ja taitavan suoriutujan välimaastossa ja prosessi on auttanut minua etenemään kohti taitavaa suoriutujaa työssäni. Uusia haasteita sekä vastuita olen kohdannut seurantajakson aikana, ja nämä ovat mielestäni olleet kriittisiä siinä mielessä, että joudun oikeasti poistumaan mukavuusalueeltani ja alkamaan itsenäisesti hoitamaan myös muutospyyntöjä suunnitteluvaiheesta aina tuotantoon asti. Perusarkiset tehtävät kuten tiketointi ja tukitehtävät ovat olleet entuudestaan tuttuja, mutta niiden osalta olen myös ymmärtänyt niiden merkityksen isommassa kuvassa. Miksi haluamme tarkat kirjaukset näistä, johtuu siitä, että kun kapula siirtyy seuraavalle henkilölle niin tiedot löytyvät helposti ja kirjauksista löytyy vastaukset sekä toimenpiteet siihen mitä on tehty sekä miksi on näin tehty.

Jos mennään ajassa hieman enemmän taaksepäin, kun mietin koulun penkillä olevaa minää oppitunnilla kuuntelemassa CRM-järjestelmiin liittyvää opetusta, aihe tuntui minusta hieman kuivahkolta teoriaa opiskellessa. Nykypäivänä olen sillä tasolla aiheen parissa, että järjestän koulutuksia, kehitän olemassa olevaa järjestelmää ja päivittäiset työtehtäväni pyörivätkin enimmäkseen aiheen ympärillä ja koen löytäneeni jotain missä voin kehittyä, kunhan jaksan oppia aiheesta lisää ja jatkan samaa rataa itseni kehittämällä asiantuntijaroolissa.

Aikaisemmin olen ollut erittäin epäjärjestelmällinen ja tietyt työtehtävät roikkuivat monitorin alalaidassa "post it" lapuilla, ja erinäisillä muistilehtiöillä, mitkä pahimmassa tapauksessa saattoivat olla väärässä paikkaa, kun niitä tarvittiin tai hukassa kaiken kiireen keskellä. Omat ajankäyttötaidot

sekä oman työviikon visualisointi on kehittynyt tämän seurantajakson aikana sille tasolle, että hyödynnän oikeasti käytössä olevia työkaluja enkä pidä enää vanhoja toimintamallejani niin hyödyllisinä kuten olin aiemmin luullut. Työarjen ollessa kiireellisempi ja hektisempi, jopa kalenterin käyttäminen alkoi tuntumaa luonnolliselta ja fiksulta siihen nähden, että aloin varaamaan omaa-aikaa kalenterista itselleni muutospyyntöjen edistämiseen sekä samalla rajasin omaa käytettävyyttäni muilta pois. Aiemmin omaksuin ajattelumallin missä koin, että minun täytyi olla koko ajan saatavilla sekä minulla täytyi olla työasiat käden ulottuvilla myös vapaa-ajallani, mikä aiheutti paljon ylimääräistä stressiä. Tähänkin löytyi ratkaisu siten että siirsin työasiat työpuhelimeni ja aloin rajoittamaan viestintää työasioihin liittyen virka-ajan ulkopuolella.

Koen itse omaksuneeni myös ajattelutavan missä kaikkia ei voida pelastaa ja kaikkia ei voida palvella, koska olemme myös kaikki ihmisiä, joilla on myös muuta elämässään kuin työt. Tämä ajatusmalli on auttanut pilkkomaan esimerkiksi työstä aiheutuvia paineita ja lievittämään stressiä siitä, että täytänkö jonkun pyynnön juuri sillä hetkellä vai odotanko rauhallisempaa hetkeä missä voin itse vaikuttaa siihen, milloin toteutan pyynnön. Roolini on hyvin itseohjautuva ja vastaan itse siitä, että minulla on tarpeeksi aikaa toimeksiannoilleni ja projekteilleni. Vastuuta olen saanutkin erittäin paljon tässä roolissa ja olen kokenut sen erittäin motivoivaksi, että minuun luotetaan ja olen saanut mahdollisuuden kehittyä CRM-järjestelmän parissa asiantuntijarooliin.

Välillä kohtasin haasteisiin mitkä vaikuttivat minuun, mutta eivät täysin olleet minun hallittavissa. Tämän ajattelumallin rinnalla on toiminut hallinnan ympyrä, missä on kolme kehää. Kehät kuvastavat sitä missä määrin voin itse vaikuttaa asiaan. Sisimmän kehän asiat useimmiten olivat asioita mitkä olivat täysin minun vastuullani, ja kyse oli puhtaasti siitä, että järjestän niille aikaa. Keskimäisessä kehässä on asiat mihin voin vaikuttaa, mutta en päättää ja tähän kategoriaan putosi esimerkiksi loppukäyttäjien toimintamallien muovaaminen sekä vaatimuksien nostaminen CRM-järjestelmän käyttöön liittyen. Näihin pystyin siis esittämään omat näkemykseni, mutta johtajat itse tekivät päätökset niistä, otetaanko käyttöön vai ei. Uloimmalla kehällä ovat taas asiat mihin en voi vaikuttaa enkä ole vastuussa päätöksen teosta, joten nämä asiat olivat sellaisia, jotka täytyi vaan hyväksyä ja ylimääräinen stressi aiheista tuli poistaa mielestä.

Muutospyyntöjen osalta, olemme siirtyneet huutokulttuurista siihen, että toteutamme muutospyyntöt meidän antamassa aikamääreissä. Ei ole mitenkään järkevää lähteä toteuttamaan asioita kiireessä ja ilman speksin kyseenalaistamista. Useimmiten kaikkia kulmia ei ole edes mietitty läpi ja myöhemmin joku tulee kompasumaan aiheeseen ja huomaa toteutuksen olevan puutteellinen. Tämän tueksi olemmekin perustaneet tiimillemme oman sähköpostikansion mistä jaamme saapuneita tukipyyntöjä ja kehittämällä työpyyntölomakkeen missä itse muutospyyntö tekijän vastuulla on miettiä kaikki kulmat läpi ennen kuin muutospyyntö tulee tiimimme työpöydälle analysoitavaksi.

Tämä toimintamalli säästää meidän aikaamme ja vähentää unohtamisen riskiä, koska kaikki löytyy tämän avulla kirjallisena ja tallennettuna paikkaan, minne voi aina palata paremmalla hetkellä. Myönnän toki välillä hoitavan tukipyyntöjä kiireessä vain siksi, että saan hetkeksi pyytäjän pois hengittämästä niskaani ja pystyn keskittymään täten oikeasti tärkeisiin muutospyyntöihin.

Minun oman jaksamiseni tueksi, minun täytyi myös ymmärtää se, että jos en itse viesti muille työkapasiteettini olevan täynnä, kukaan muukaan ei voinut siten ymmärtää sitä, etten kykene hoitamaan asioita juuri sillä hetkellä. Tämä linkittyi vahvasti siihen, että minun oli opeteltava sanomaan ei sekä viestimään myös muille siitä. Koenkin tämän osa-alueen kehittyneen huomattavasti siihen nähden mitä se on ollut prosessin lähtövaiheessa, koska yhtä lailla erinäiset asiat myös työn ulkopuolella kuormittivat myös minua. Kommunikointi esihenkilön kanssa ja viestintä siitä missä mennään, tulisi olla säännöllistä, jotta en omassa hiljaisuudessa polta itseäni loppuun.

Minusta tämän prosessin suurin hyöty on ollut oman potentiaalini hahmottamisessa sekä oman osaamisen ajatuksen vahvistamisessa siltä osin, että olen todellakin kykeneväinen roolissani ja olen löytänyt itselleni aiheen mikä aidosti kiinnostaa minua ja haluan jatkaa aiheen parissa työskentelyä nykyisessä organisaatiossa ja mahdollisesti joku päivä myös seuraavissa työsuhteissani. Vetovastuun karttuessa koen olevani itsevarmempi siitä, että joku päivä voisin itse olla vetovastuussa tai suuremmassa roolissa CRM-järjestelmän käyttöönottoprojektia ja mahdollisuudet ovat laajat, koska järjestelmää tullaan tarvitsemaan myös tulevaisuudessa ja osajille on aina tarvetta. Tämä vaatii vain sen, että nostan itseni esiin, kun on mahdollisuus siihen sekä tartun mahdollisuuksiin kiinni jos on elämässä tilanne, joka taipuu siihen mahdollisuuden ympärille, mutta minun täytyy ensisijaisesti kartuttaa lisää tietoa markkinoilla olevista järjestelmistä, jotta ymmärrän itsekin mitä kaikkea CRM-järjestelmällä voi saada aikaan taustaprosessien sekä toimintojen avulla.

Lähteet

Dyche. J. 2001. The CRM handbook. Pearson india.

Huovila, L. 17.05.2017. Asiantuntijatyössä tarvitaan yhteistä aikaymmärrystä. Luettavissa: <https://www.tsr.fi/tiedon-silta/asiantuntijatyossa-tarvitaan-yhteista-aikaymmarrysta/>. Luettu: 5.11.2022

Jalonen, R. 2019. CRM:n käytön kehittämisestä paljon potentiaalia myynnin kasvattamiseen. Luettavissa: <https://www.biit.fi/hub/blogi/tutkimus-crmn-kayton-kehittamisessa-paljon-potentiaalia-myyntin-kasvattamiseen/> Luettu: 8.10.2022

Johansson, S. 14.09.2018. Asiantuntijatyö muutoksessa. Luettavissa: <https://suvijohansson.com/2018/09/14/asiantuntijatyo-muutoksessa/> Luettu: 5.11.2022

Kianen. K. 23.09.2020. Pääkäyttäjäpalvelu tarjoaa monia hyötyjä. Luettavissa: https://www.lapit.fi/blogi/2020/paakayttajapalvelu-tarjoaa-monia-hyotyja?set_cookies=minimum Luettu: 6.11.2022

Kostojohn. S. 2011. CRM fundamentals. Apress.

Microsoft 365 Team. 8.2.2019. Pysy ajan tasalla helpolla tehtävähallintaohjelmistolla. Luettavissa: <https://www.microsoft.com/fi-fi/microsoft-365/business-insights-ideas/resources/keep-on-task-with-easy-to-use-task-management-software> Luettu: 12.11.2022

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: järkevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen.

Oksanen. T. CRM ja muutoksen tuska – Asiakkuudet haltuun. Alma Talent. Helsinki.

Payne. A. 2009. Handbook of CRM. 4. painos. Butterworth-Heinemann. Lontoo.

Roadmunk. What is a roadmap? Luettavissa: <https://roadmunk.com/guides/roadmap-definition/> Luettu: 12.11.2022

Salesforce. CRM 101: What us CRM? Luettavissa: <https://www.salesforce.com/crm/what-is-crm/> Luettu: 6.11.2022