



Portaaliuudistuksen testauksen kehittäminen

Linda Foxell

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Portaaliuudistuksen testauksen kehittäminen

Linda Foxell
Tietojenkäsittely
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2023

Linda Foxell

Portaaliuudistuksen testauksen kehittäminen

Vuosi

2023

Sivumäärä

43

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisena työn ohessa syksyllä 2023. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää organisaation portaaliuudistuksen testaustoimintoja. Työn raportointijakson aikana reflektoitiin portaalitestauksen kehittämisen ohella omaa ammatillista kasvua. Toimeksiantajana toimi suuri suomalainen media-alan yritys, johon viitataan tässä työssä nimellä Yritys X.

Jokaisen raportointiviikon päätteeksi analysoitiin menneeltä viikolta valittua teemaa ja tarkasteltiin omaa ammatillista kehittymistä testausprosessin edetessä. Työssä keskeisesti käytettyjä teemoja olivat muun muassa projektinhallinta, digitalisaatio ja testaustyöpajojen fasilointi.

Työn keskeisenä tuloksena toimeksiantajalle on tehty konkreettisia kehittämissuhteita testausprosessin parantamiseksi tulevia projekteja ajatellen. Toimeksiantajalle tarjottiin myös kehitysehdotuksia organisaation eri osa-alueista ja havaintoja omasta ammatillisesta kehitymisestä.

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor's degree

Linda Foxell

Optimizing testing processes for portal renewal

Year

2023

Pages

43

The thesis was conducted in the form of a diary-based thesis project and carried out alongside the author's work duties in the fall of 2023. The aim of this thesis was to enhance the testing functions related to the organization's portal renewal. During the reporting period, the focus was not only on the development of portal testing but also on reflecting on the author's professional growth. The client for this thesis was a large Finnish media company referred to as Company X.

At the end of each reporting week, the selected theme from the previous week was analyzed, and the author's professional development was examined as the testing process progressed. Key themes used in the work included project management, digitalization and facilitation of testing workshops.

A significant outcome of the work for the client was to provide concrete suggestions for enhancing the testing process for future projects. Additionally, the client was presented with suggestions for development in various areas of the organization and observations regarding personal professional development.

Keywords: portal testing, customer service, translations

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Lähtötilanne	7
2.1	Oma työ ja osaaminen	7
2.2	Sidosryhmät	10
2.3	Vuorovaikutustaidot	11
2.4	Opinnäytetyön tavoitteet.....	11
3	Testauksen suunnittelu ja kehittäminen.....	12
4	Päiväkirjaraportointi	13
4.1	Viikko 1.....	13
4.2	Viikko 2.....	16
4.3	Viikko 3.....	20
4.4	Viikko 4.....	23
4.5	Viikko 5.....	26
4.6	Viikko 6.....	30
4.7	Viikko 7.....	34
4.8	Viikko 8.....	37
5	Yhteenveto ja pohdinta.....	40
	Lähteet	42
	Kuviot.....	44

1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii suuri media-alan yritys, jota kutsutaan tässä opinnäytetyössä nimellä Yritys X. Keskeisenä tavoitteenani on keskittyä Yritys X:n portaaliuudistuksen testaukseen ja kehittämiseen. Testausprosessin optimoiminen on olennainen osa nykyistä tehtäväkuvaani, ja haluan syventyä siihen entistäkin perusteellisemmin. Tavoitteenani on luoda selkeät ohjeet ja dokumentaatio, jotka mahdollistavat jouheamman ja tehokkaamman testausprosessin. Lisäksi tarkoituksena on seurata ja dokumentoida ammatillista kehittymistäni teknisenä tuoteasiantuntijana media-alan yrityksessä. Prosessin aikana pyrin hankkimaan syvällistä ymmärrystä tehtäväalueestani sekä kehittämään ja soveltamaan ammattitaitoani käytännön työtehtävissä. Opinnäytetyö etenee päiväkirjamuotoisesti, joka mahdollistaa yksityiskohtaisten havaintojen ja kokemusten tallentamisen päivittäisistä työtehtävistä. Työjakson aikana kerään laajaa tietoa työtehtävistäni, niiden haasteista sekä onnistumisista.

Opinnäytetyö suoritetaan työnohessa syksyllä 2023, kattaen kahdeksan viikon ajanjakson aikavälillä 18.9.-10.11.2023.

2 Lähtötilanne

2.1 Oma työ ja osaaminen

Tällä hetkellä työni sisältää alla mainittuja tehtäviä, mutta päivittäin saan myös nopeaa reagoimista vaativia tehtäviä ja pyyntöjä.

- Asiakaspalvelu
- Asiakkaiden tekninen tuki
- Tiimin sisäinen tekninen neuvonta
- Tikettien luominen
- Kuukausiraportointi
- Laskutus
- Testaus
- Myynnin tuki

Toimin Yritys X:ssä teknisenä tuoteasiantuntijana ja asiakaspalvelijana. Kuuden hengen tiimimme koostuu lisäksi tuotetiiminvetäjästä, suunnittelijasta, markkinoin asiantuntijasta ja

kahdesta myyjästä. Kaikki tiimin jäsenet aloittivat tehtävänsä vuoden 2022 alussa, mikä asetti omat haasteensa päivittäisten työtehtävien suorittamiseen.

Tehtäväni asiakaspalvelijana käsittävät asiakkaiden avustamisen eri kanavien kautta, kuten puhelimitse ja sähköpostitse. Olen vastuussa sopimusten, palvelun käytön ja kaikkien asiakkaiden kysymysten ratkaisemisesta. Lisäksi tuen myyntiä myymällä pienempiä sopimuspaketteja, jotta myyntitiimillä olisi enemmän aikaa keskittyä avainasiakkaisiin. Työtehtäviini kuuluu myös sähköpostin seuranta, erityisesti uusien tilausten ja irtisanomisten osalta. Hallintajärjestelmämme avulla seuraamme uusia sopimustilauksia ja käsittelemme jo olemassa olevia sopimuksia.

Teknisenä tuoteasiantuntijana vastuullani on JIRA-järjestelmän virhetiketöinti ja raportointi kehitystiimillemme Ruotsissa. Kyseinen tiketöintijärjestelmä oli minulle entuudestaan tuttu, mutta nykyisessä roolissani olen oppinut hyödyntämään sitä laajemmin. Testaan myös uudet tuotteet, virhekorjaukset ja muut mahdolliset lisätoiminnallisuudet palvelussa ennen tuotantoon viemistä. Lisäksi hoidan asiakkaiden aineistosiirtojen avaamiset ja mahdolliset vikatilanteet sekä niiden ratkaisemisen.

Oman osaamisen arviointi

Olen toiminut nykyisessä roolissani vuodesta 2022, eli lähes kaksi vuotta. Toimiala oli minulle ennestään tuntematon, joten ensimmäiset kuukaudet kuluivat siihen tutustuessa. Olen yksin vastuussa asiakaspalvelusta, mikä on antanut minulle mahdollisuuden kehittää työtehtävässä tarvittavia toimintamalleja, tiedon ja osaamisen jakamista muiden tiimin jäsenten kanssa.

Käytäntöjen jakamiseen tarvitaan monenlaisia keinoja ja välineitä. Tässä alla on muutamia yleisesti käytettyjä toimintatapoja, joilla voidaan edistää tiedon ja osaamisen jakamista sekä hyvien käytäntöjen leviämistä:

- Kokoukset ja työpajat: Järjestämällä säännöllisiä kokouksia ja työpajoja voidaan tuoda tiimi yhteen keskustelemaan ja jakamaan ideoita, kokemuksia ja tietoa.
- Yhteiset projektit: Työskentely yhdessä projektien parissa kannustaa tiedon jakamiseen ja yhteistyöhön eri tiimien välillä.
- Dokumentointi ja raportointi: Kehittämällä selkeitä dokumentointiohjeita ja raportointiprosesseja varmistetaan, että tieto tallennetaan ja jaetaan asianmukaisesti.
- Koulutusohjelmat: Järjestämällä koulutusohjelmia voidaan tukea työntekijöiden osaamisen kehittämistä ja samalla edistää tiedon jakamista.

Nämä toimintatavat voivat olla tehokkaita, kun ne sovitetaan organisaation tarpeisiin ja kulttuuriin. Kaiken kaikkiaan tiedon ja osaamisen jakaminen edellyttää sekä selkeitä prosesseja että yksilöiden motivaatiota ja halua tehdä yhteistyötä. (Ojala 2018, 219.)

Olen myös vastuussa uusien tuotteiden testaamisesta testiympäristössä ennen niiden julkaisua, mutta tähän prosessiin ei ole ollut selkeää mallia. Tämän osalta pyrin kehittämään prosessia ja sen dokumentointia tässä opinnäytetyössä. Tavoitteena on tarkistaa kehittäjän luoma koodi ja sen toimivuus, saattaa ohjelma valmiiksi ja siirtää se tuotantoon. On erityisen tärkeää pitää tiimi ajan tasalla prosessin eri vaiheista. Tämä saattaa ajoittain vaatia hieman vaativampaa otetta, ja juuri tästä syystä testiaan on oltava sosiaalinen, kykenevä perustelemaan näkemyksensä vakuuttavasti, jämäkkä eikä helposti taipuva, ja ennen kaikkea kärsivällinen (Sogeti 2023).

Kehittyminen

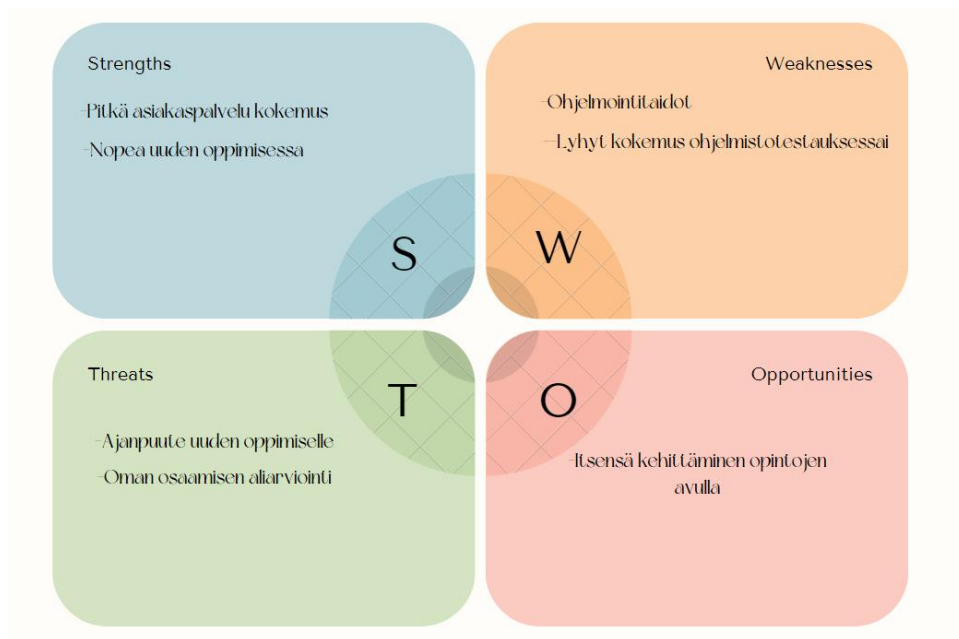
Olen kerryttänyt runsaasti kokemusta erilaisista asiakaspalvelutehtävistä urani aikana. Sen sijaan teknisenä tuoteasiantuntijana minulla on vielä verrattain vähän kokemusta. Vaikka olenkin oppinut lyhyessä ajassa paljon, koen, että minulla on kehityskohteita ja mahdollisuuksia parantaa taitojani. Tekninen osaaminen vaatii jatkuvaa itsensä kehittämistä ja opiskelua.

Yleisesti ottaen ICT-osaamista voi kuvata ymmärrykseksi siitä, miten teknologia muuttuu jatkuvasti, ja miten se vaikuttaa yksilöiden ja tiimien aktiivisuuteen sekä heidän vastuuseensa omasta oppimisestaan. Digitalisaation voimistuessa työyhteisön ICT-osaamisella on merkittävä vaikutus organisaation toimintakulttuuriin ja sen kykyyn menestyä omassa ydintehtävässään. Siksi on erittäin tärkeää, että ICT-osaamista kehitetään suunnitelmallisesti ja kokonaisvaltaisesti organisaatiossa. (Otava 2021, 7.)

Olen pohtinut tulevaisuuden urasuunnitelmaani ja pyrkinyt miettimään, mitä voisin oppia voidakseni kehittää nykyistä teknistä rooliani entistäkin vahvemmaksi. Olen erityisesti pohtinut syvällisempää ymmärrystä eri ohjelmointikielistä. Nykyisessä työssäni näen kehittämistarpeita erityisesti edellä mainitussa ohjelmoinnissa sekä tehokkaammassa testausprosessissa.

Ainoa ohjelmointikokemukseni on peräisin koulusta, enkä ole vielä päässyt hyödyntämään sitä käytännössä. Testausprosessi puolestaan vaatii minulta yksinomaista vastuuta dokumentaation luomisessa ja ohjeistuksen kehittämisessä, jotta prosessi voidaan optimoida. Näiden ohjeiden avulla varmistetaan, että testausprosessi pysyy sujuvana myös tulevaisuudessa.

Kuviossa 1, jonka näette alla, olen avannut ja analysoinut omia heikkouksiani ja vahvuuksia yleisesti käytettyyn SWOT-kaavioon.



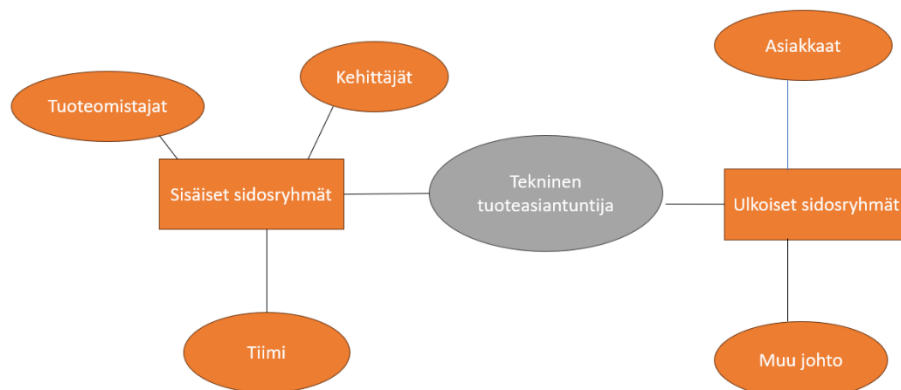
Kuvio 1: Swot-analyysi

2.2 Sidosryhmät

Työni sidosryhmät koostuvat pääasiassa sisäisistä toimijoista, mutta niihin kuuluu myös ulko-
puolisia sidosryhmiä. Sisäiset sidosryhmät ovat olennaisessa asemassa, ja tärkein ryhmä koos-
tuu niistä henkilöistä, joiden kanssa teen päivittäin yhteistyötä. Tähän ryhmään kuuluvat tuo-
teomistajat ja ohjelmoijat, joiden asiantuntemus ja näkemykset vaikuttavat suuresti työni
onnistumiseen. Lisäksi sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat tiimini jäsenet.

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluu muu johto ja asiakkaat, joiden kanssa olen päivittäin vuorovai-
kutuksessa. Heidän tarpeensa ja palautteensa ohjaavat osaltaan työskentelyäni.

Sidosryhmät on kuvattu alla olevassa kuviossa (kuvio 2).



Kuvio 2: Sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Kiinteä työpisteeni sijaitsee Helsingissä. Toimistossamme on kaksi suurta avointa tilaa, joita henkilökunta voi käyttää vapaasti valitsemallaan tavalla. Toisessa kerroksessa vallitsee hiljaisuuden ilmapiiri, kun taas toinen on varattu avoimelle keskustelulle. Tarvittaessa voimme käyttää myös pienempiä kokoustiloja, erityisesti tarkkuutta vaativissa työtehtävissä.

Koska suurin osa työstämme tapahtuu etänä, sisäinen viestintämme perustuu pääasiassa Teamsin ja Slackin käyttöön. Päivittäin olen aktiivisesti yhteydessä tiimin jäseniin Slackin välityksellä. Tiimissä keskustelemme niin suullisesti kuin sähköisten välineiden avulla. Joka viikko pidämme virallisen viikkopalaverin, jossa käsittelemme tiimin sisäisiä asioita. Kerran kvartaalissa järjestetään myös esihenkilön kanssa kehityskeskustelu.

Muiden tiimien jäsenten kanssa kommunikointi on vähäisempää kuin oman tiimini sisäinen viestintä. Normaalin työviikon aikana keskustelemme muiden tiimien jäsenten kanssa lähinnä sähköisten viestintävälineiden välityksellä. Viikoittain osallistun myös koko toimistohenkilöstön yhteiseen viikkopalaveriin, jossa käsitellään yrityksen yhteisiä asioita. Pidän tätä kokousta tarpeellisena, koska siellä saamme usein tärkeää tietoa koko yrityksen tilanteesta ja muiden tiimien kuulumisista.

Työtehtäväni keskittyvät pääasiassa asiakaspalveluun ja teknisten asioiden selvittelyyn. Vuorovaikutustilanteet tapahtuvat pääosin puhelin- tai sähköpostikeskustelujen muodossa niin sisäisten kuin ulkoisten sidosryhmien kanssa. En toistaiseksi ole kohdannut asiakkaita kasvotusten. Yleisimpiä vuorovaikutustilanteita ovat palvelun tilaamiseen liittyvät keskustelut, joihin pyydän asiakkailta tarvittavia tietoja. Lisäksi vastaan reklamaatioiden käsittelystä ja erilaisien teknisten kysymysten ratkomisesta.

Kommunikointi muiden sidosryhmien kanssa kuin asiakkaiden on vähäisempää. Haastaviksi vuorovaikutustilanteiksi koen tilanteet, joista minulla ei ole aiempaa kokemusta tai tietoa keltä kysyä asiasta. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi selvittelyä vaativat työtehtävät, jotka esihenkilöni antavat minulle, sekä asiakkaiden vaikeat kysymykset ja reklamaatiot.

2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön keskeisenä tavoitteena on tarkastella ja kuvata teknisen tuoteasiantuntijan monipuolisia työtehtäviä organisaatiossamme. Yksi merkittävä tehtäväni on uuden portaalin testaaminen. Tämä portaali on osa laajempaa palvelukehitystä, ja minun vastuullani on varmistaa sen toimivuus ja tehokkuus.

Lisäksi minun tehtäviini kuuluu käännöstyö uuteen portaaliin. Tämä edellyttää tarkkuutta ja kielitaitoni hyödyntämistä. Käännösten on oltava tarkkoja ja ymmärrettäviä, jotta käyttäjät voivat hyödyntää portaalaa tehokkaasti eri kielillä.

Olen myös vastuussa muiden palveluun liittyvien kehityskohteiden testaamisesta. Näihin kuuluvat esimerkiksi käyttöliittymän parantamiseen liittyvät muutokset ja toiminnallisuuden optimointi. Tämä vaatii huolellista testaamista ja havaintojen dokumentointia.

Opinnäytetyön aikana minun tulee myös luoda testaussuunnitelma tiimilleni. Tämä suunnitelma sisältää yksityiskohtaisen kuvauksen testattavista kohteista, testauksen aikataulusta ja resursseista. Tavoitteena on varmistaa, että testausprosessi on järjestelmällinen ja tehokas, ja että tiimilläni on selkeä käsitys siitä, mitä tulee testata ja miten se tehdään.

Hyvin harkittu testaussuunnitelma auttaa saavuttamaan testaukselle asetetut tavoitteet ja takaa, että ohjelmisto toimii odotetusti. Samalla se mahdollistaa ohjelmiston pahimpien virheiden havaitsemisen ja korjaamisen ennen julkaisua. Tarkemmin ottaen suunnittelu auttaa määrittelemään tarvittavat resurssit ja testauksen aikataulutuksen. Se auttaa myös selventämään, mitkä ovat testauksen keskeiset tavoitteet ja kuinka ne sovitetaan yhteen laajemman laadunvarmistusstrategian kanssa. (Vala 2023.)

3 Testauksen suunnittelu ja kehittäminen

Työtehtävien kehittäminen edellyttää vanhojen toimintatapojen kyseenalaistamista ja uusien toimintatapojen kokeilemistä tai omaksumista. Olen vuosien varrella keskittynyt pääasiassa asiakaspalvelutehtäviin ja olen pystynyt kehittämään niitä muun muassa selkeämpien ohjeistusten ja tehokkaamman raportoinnin avulla.

Opinnäytetyössäni yksi keskeinen osa-alue on uuden portaalin testausprosessi. Tarkoitukseni on myös tarkastella testausta laajasti eri projekteissa, jotka ovat joko käynnissä tai käynnistyvät päiväkirjani kirjoittamisen aikana. Tiimimme työskentelee parhaillaan useiden projektien parissa, joista suurin on käyttöliittymän yhtenäistäminen toisen vastaavan palveluntarjoajan kanssa. Tämä projekti tarjoaa runsaasti mahdollisuuksia testauksen kehittämiseen opinnäytetyöni aikana.

4 Päiväkirjaraportointi

4.1 Viikko 1

Ensimmäisellä raportointiviikolla tulen kuvaamaan aluksi jokapäiväisiä työtehtäviäni, jotka vaihtelevat asiakaspalvelutehtävistä teknisiin tehtäviin. Ensimmäisen viikon aika painopisteen on tarkoitus siirtyä pikkuhiljaa kohti portaalitestauksen aloittamista. Tämä tulee olemaan keskeinen osa opinnäytetyötäni, ja odotan innolla mahdollisuutta syventyä tähän aiheeseen. Portaalitestausta on kriittinen vaihe uuden portaalin kehittämisessä ja sen toiminnan varmistamisessa. Lisäksi viikon aikana minun on keskityttävä paljon käännöksiin, jotka liittyvät uuteen portaaliiin.

Maanantai 18.9.2023

Työviikko alkoi tarkistamalla tietokannasta henkilötietoja GDPR-syistä. Asiakkaat haluavat tietää ja tarkistaa, löytyykö heistä tallennettuja tietoja organisaatiomme järjestelmistä. Tämä vaatii tarkkaa ja huolellista työtä varmistaa, että noudatamme tietosuojasetuksen vaatimuksia ja voimme tarjota asiakkaillemme täyden avoimuuden heidän tietojensa käsittelystä.

Seuraavaksi siirryin käännöstehtävien pariin, jotka teen Poedit-nimisellä ohjelmalla. Organisaatiomme ruotsinkielinen portaalii on jo uudistettu, ja tämä tarkoittaa sitä, että kaikki tekstit, kuvaukset ja ohjeet tulee kääntää ruotsista suomeksi.

Poedit on käännöstyökalu kääntäjille ja kehittäjille. Poedit auttaa säästämään aikaa arkisissa käännöstehtävissä kevyellä ja helppokäyttöisellä käyttöliittymällään sekä älykkäillä ominaisuuksilla, kuten esikäännöksellä ja konekäännöksellä. (Poedit 2023.)

Lisäksi osa päivästani kului tiimijäsenteni avustamisella. He tarvitsivat pääsyn testiympäristöömme, jotta voisivat suorittaa tarvittavia testejä uudessa portaalissa. Hoidin heidän tunnuksiensa luomisen ja varmistin, tunnukset toimivat kuten pitävät. Tarkoituksemme on järjestää testaustyöpaja tiimiläisteni kanssa. Tätä varten loin Miro-järjestelmään pohjan, jota voimme hyödyntää testauksessa. Työpajan tarkoituksena on syventyä palvelumme eri osa-alueisiin ja varmistaa niiden toiminta sekä löytää mahdollisia parannuskohteita. Päivän päätteeksi keskityin vielä asiakkaan laskutukseen liittyviin tehtäviin.

Tiistai 19.9.2023

Tiistait ovat meille tiimissämme erityisiä päiviä, sillä ne ovat varattu toimistotyölle ja tiimityöskentelylle. Toimistopäivät ovat meille ennen kaikkea aikaa ryhmätyöskentelylle ja uusien ideoiden kehittämiselle.

Päivän kohokohta on viikoittainen tiimipalaverimme. Kokouksen aikana tarkastelemme työn alla olevia asioita ja arvioimme, mitä vielä tarvitsee tehdä. Se on myös mahdollisuus jakaa ideoita ja antaa palautetta toisillemme.

Yksi vastuualueistani tiimissäni liittyy sivustomme sisältöön. Kerran kuukaudessa julkaisemme artikkeleita, jotka liittyvät toimialaamme. Minun tehtäväni on huolehtia siitä, että nämä artikkelit julkaistaan ajoissa. Tämä edellyttää tarkkaa aikatauluttamista ja yhteistyötä kirjoittajien kanssa. Artikkelien julkaisuun käytän organisaatiomme muissakin yksiköissä käytössä olevaa tuotetta Newspilot.

NewsPilot on autopilottinen uutiskriptialusta, joka on kehitetty CodeIgniter PHP Frameworkin ja MySQL-tietokannan pohjalta. Ohjelman avulla voi luoda manuaalisesti uutisia, sijoittaa AdSense-mainoksia, luoda rajattomasti uutiskategorioita ja lähteitä sekä luoda uutiswidgettejä. (Webhelios 2023.)

Tänään vietin myös aikaa varmistaakseni, että seuraava testaustyöpajamme sujuu suunnitellusti. Jatkoin Miro-työkalun suunnittelua, joka auttaa meitä organisoimaan työpajan ja varmistamaan, että kaikki tarvittavat resurssit ovat käytettävissä. Lisäksi varasin päivän, jolloin työpaja järjestetään - tiistai 3.10.2023. Tämä vaati huolellista harkintaa, sillä halusimme varmistaa, että kaikki tiimiläiset pystyvät osallistumaan ja että se sopii muiden projektien aikatauluihin.

Keskiviikko 20.9.2023

Aamuni alkoi perinteisesti vastaamalla asiakkaiden kysymyksiin. Monet asiakkaat olivat ottaneet yhteyttä sopimuksiinsa liittyvissä asioissa, ja tehtäväni oli tarjota heille selkeät ja ymmärrettävät vastaukset. Asiakkaiden tyytyväisyys on aina etusijalla, ja pyrin aina auttamaan heitä parhaani mukaan. Päivä oli hyvin kiireinen ja asiakaspalvelutehtävien lomassa oli siirryttävä jo seuraavaan tehtävään, joka vaati teknistä osaamista. Eräs asiakas oli ilmoittanut ongelmista aineistonsiirrossa, ja tehtäväni oli selvittää, mistä ongelma johtui. Aloin tarkastella asiakkaan lähettämää XML-tiedostoa, joka oli avain ongelman ratkaisemiseen. Vertasin tiedostoa tarkasti tekniseen kuvaustiedostoomme, jotta voisin havaita mahdolliset poikkeamat ja virheet.

Toinen isompi tehtävä oli chatbotin rakentaminen. Yksi palvelukokonaisuusistamme oli ulkoiselta toimittajalta tilattu chatbot, ja sen rakentaminen on vastuullani. Asiakas oli lähettänyt meille chatbotin kysymys- ja vastauspolun sekä brändivärinsä, ja nyt oli aika aloittaa työ. Chatbotin rakentaminen on mielenkiintoinen projekti, joka vaatii luovuutta ja teknistä osaamista. Halusin varmistaa, että chatbot vastaisi asiakkaan tarpeisiin ja heijastaisi heidän brändiään.

Päiväni oli täynnä erilaisia tehtäviä, mutta jokainen niistä oli tärkeä osa asiakkaidemme palvelamista. Kiireinen päivä toi mukanaan haasteita, mutta myös mahdollisuuden oppia ja kehittyä työssäni.

Torstai 21.9.2023

Aamuni alkoi viimeistelemällä ja testaamalla edellisenä päivänä aloittamani chatbot-projektin. Asiakas oli esittänyt tarkat toiveensa chatbotin toiminnasta ja ulkonäöstä, ja tehtäväni oli räätälöidä botin näiden toiveiden mukaiseksi. Kun olin saanut Chatbotin viimeisteltyä ja testattua välitin botin skriptin kehittäjillemme, jotta saimme chatbotin tuotantoon.

Toinen saavutus päivän aikana oli aiemmin aloittamani käännöstyö uutta portaalia varten. Olin työstänyt käännöksiä huolellisesti varmistaen, että ne olivat sekä kielellisesti oikein että kontekstissaan ymmärrettäviä.

Lisäksi jatkoin portaalin testausprosessia. Testaus oli tärkeä vaihe varmistaessamme, että kaikki toimii moitteettomasti ennen kuin portaalit julkaistaan asiakkaillemme. Päivän päätteeksi keskityin Miro-työkalun viimeistelyyn tiimimme yhteistä testaushetkeä varten.

Perjantai 22.9.2023

Tänään päivä oli omistettu kokonaan asiakaspalvelutehtäville ja myynnin tueksi. Työtehtäväni olivat monipuolista. Aamuni alkoi asiakaspalvelutehtävillä, vastaamalla asiakkaiden kysymyksiin ja tarpeisiin.

Myös myyntituki oli osa päivän tehtäviä. Tuki myyntitiimillemme on olennainen osa organisaatiotamme, ja pyrimme tarjoamaan heille kaiken tarvittavan tuen myyntiprosessin sujuvuuden varmistamiseksi.

Päivään mahtui myös organisaation yhteinen henkilöstöinfo. Tämä oli tilaisuus, jossa saimme päivittää tietomme organisaation uusista kehityksistä ja tulevista suunnitelmista. Perjantaisin meillä on myös perinne nimeltä "pössi". Organisaation jäsenet kokoontuivat tällöin yhteen ja keskustelemaan ajankohtaisista aiheista. Tällä kertaa teemana oli EU:sta tulossa oleva datatasäntelykokonaisuus: Big five. Tämä oli tärkeä aihe, joka vaikuttaa suoraan työhöme ja toimintaamme, ja oli hienoa saada tietoa ja näkemyksiä siitä.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäinen raportointiviikko käynnistyi kiireisesti, kun työpöydällä oli lukuisia erilaisia tehtäviä. On vaikea erottaa yksittäisiä merkittäviä tapahtumia viikon ajalta, sillä asiakaskohtaukset sujuivat suurelta osin rutiininomaisesti. Onneksi pystyin pitämään kiinni päivittäisistä ja viikoittaisista työtehtävistäni ja hoitamaan ne määräajan puitteissa. Kokonaisuudessaan viikon aikana mietin myös laajemmalla tasolla, miten olisi parasta järjestää testaustyöpaja tiimin kesken ja miten siihen voisi valmistautua mahdollisimman tehokkaasti.

Työpajat ovat tehokas tapa parantaa työntekijöiden työtyytyväisyyttä, sitoutumista, viestintätaitoja ja tiimin yhtenäisyyttä. Ne auttavat vahvistamaan suhteita työkavereihin, kehittämään ammatillisia taitoja ja lisäämään työntekijöiden työtyytyväisyyttä. Lisäksi ne kannustavat yhteistyöhön ja parantavat tuottavuutta. Tiimityöpajoissa voidaan myös vahvistaa työntekijöiden ja työnantajien välistä suhdetta avaamalla keskustelun työpaikkaan liittyvistä kysymyksistä ja tavoitteista. Työpajojen avulla voidaan kehittää tulevaisuuden johtajia organisaatiossa, lisätä työntekijöiden osallistumista ja työtyytyväisyyttä, luoda parempaa viestintää ja rakentaa vahvempia ihmissuhteita työyhteisössä. Samalla ne parantavat yrityskulttuuria ja yrityksen tuottavuutta. (Corporate class inc 2023.)

Hyvän työpajan järjestäminen vaatii huolellista suunnittelua ja taitoa pitää osallistujat motivoituneina ja oppimisen keskiössä. Työpajan tarkoitus on antaa osallistujille mahdollisuus oppia ja soveltaa teknisiä käsitteitä käytännön harjoitusten avulla. Jotta työpaja olisi onnistunut, on tärkeää valmistautua huolellisesti, toimia järjestelmällisesti itse työpajan aikana ja tarjota jatkomateriaaleja ja mahdollisuus palautteeseen työpajan jälkeen. Ennen työpajaa on keskeistä varmistaa, että osallistujat ovat valmistautuneet asianmukaisesti. Ohjeet ja aikataulu tulee lähettää osallistujille riittävän ajoissa, jotta he voivat asentaa tarvittavat ohjelmistot ja tehdä muut valmistelut ennen työpajaa. On myös tärkeää tarkistaa, että ohjeet ovat selkeät ja testata niitä kollegoilla tai ystävillä saadakseen palautetta. Työpajan aikana on huolehdittava ajankäytöstä. Osallistujia tulisi kannustaa osallistumaan aktiivisesti ja jakamaan ratkaisunsa muiden kanssa. (Dijkstra 2018.)

4.2 Viikko 2

Viikon tavoitteena on keskittyä monipuolisiin työtehtäviin ja tehokkaaseen työskentelyyn erilaisten tehtävien parissa. Viikon aikana tulen keskittymään erityisesti tiimityöhön, asiakaspalveluun ja portaaliprojektin edistämiseen.

Maanantai 25.9.2023

Viikko alkoi jälleen kiireisenä asiakaspalvelutehtävien parissa. Ensimmäisenä tehtävänäni oli avata asiakkaalle aineistosiirto, jotta he saavat kohteensa siirtymään sujuvasti palveluumme.

Paneuduin tarkemmin sprinttiaikataulumme selvittelyyn, joka on muuttunut hieman sekavaksi kesän jälkeen. Tavoitteenani oli tuoda selkeyttä ja varmistaa, että tiimimme oli täysin aikataulussa projektin eri vaiheiden suhteen. Tämä vaati tiivistä yhteistyötä muiden tiimin jäsenten kanssa ja useiden keskustelujen käymistä. Uskon meidän saavuttaneen selkeän aikataulun, joka auttaa meitä etenemään suunnitellusti.

Yksi päivän mielenkiintoisimmista tehtävistä oli myyntitiimin kanssa työskentely uuden portaalin myyntitekstien laatimiseksi. Myyntitekstien laatiminen on keskeisessä roolissa uuden

portaalimme testausprosessia sekä markkinointia varten. Yhteistyö myyntitiimin kanssa oli antoisaa, ja yhdessä pystyimme luomaan houkuttelevia ja informatiivisia tekstejä, jotka auttavat houkuttelemaan uusia asiakkaita.

Tiistai 26.9.2023

Suoritin päivän aikana useita tehtäviä, jotka olivat olleet kehityspöydällämme jo jonkin aikaa. Aloitin päivän tarkistamalla chatbottiemme toimivuuden viimeisimmän evästeasetusmuutoksen jälkeen.

Toinen tehtävä päivän aikana liittyi sopimusehtojen päivitykseen. Tiimimme oli valmistellut uudet sopimusehdot verkkosivustollemme, ja minun tehtävänäni oli varmistaa, että ne päivitetään sivustolle sekä lisätä tieto niiden päivityksestä.

Lisäksi päivään kuului viikoittainen viikkopalaveri tiimin kanssa. Palaverissa kävimme läpi työpöydällä olevien projektien tilanteet, jaoimme ajankohtaista tietoa ja päivitimme toisiamme tulevista tehtävistä ja tavoitteista.

Keskiviikko 27.9.2023

Aamulla aloitin työni tarkastamalla ja testaamalla virhekorjaukset. Tekniikkaamme oli tehnyt muutamia muutoksia ja päivityksiä, joiden tarkoituksena oli korjata havaittuja virheitä palvelussa. Tehtävänäni oli testata, että nämä virheet oli todella korjattu ja että kaikki toimi odotetusti. Erityisesti hinnastossa ilmenneen pienen virheen ja mainostusratkaisumme näkyvyysongelman korjaaminen oli tärkeää, jotta voimme tarjota asiakkaillemme virheetöntä palvelua.

Päivän aikana saimme myös lisättyä muutamia uusia ominaisuuksia palveluumme. Ennen niiden julkaisua oli tärkeää varmistaa, että ne toimivat moitteettomasti ja ovat käyttäjäystävällisiä. Tämä vaati huolellista testausta ja varmistamista siitä, että uudet ominaisuudet integroituvat saumattomasti olemassa olevaan järjestelmään.

Päiväni loppuosa oli omistettu asiakaspalvelutehtäville. Sain sähköpostitse ja puhelimitse useita kysymyksiä asiakkailtamme liittyen sopimukseen ja palveluihimme.

Torstai 28.9.2023

Työpäiväni oli tänäänkin täynnä erilaisia tehtäviä, jotka tarjosivat mahdollisuuden monipuoliseen työskentelyyn ja yhteistyöhön tiimin kanssa.

Aamuni alkoi kollegan avustamisella uutiskirjeen lähetyksessä Liana-järjestelmän kautta. Uutiskirjeen aiheena oli sopimusehtojemme päivitys, ja oli tärkeää varmistaa sen sujuva jakelu asiakkaillemme. Yhteistyössä kollegani kanssa saimme viestin lähetettyä onnistuneesti.

Päivän aikana tein myös lisää pieniä käännöstehtäviä uutta portaalia varten. Portaalimme kehittyi jatkuvasti, ja kehittäjäme saavat uusia ominaisuuksia valmiiksi. Näiden uusien ominaisuuksien myötä tarvitaan lisää käännöksiä, jotta varmistetaan, että käyttäjät saavat selkeät ohjeet ja tiedot.

Lisäksi päivitin laskuja ja valmistelin huomiseksi suunniteltuja laskuja. Tämä sisälsi laskutusosoitteiden keräämistä ja oikeiden tuotekoodien varmistamista, jotta laskujen tekeminen sujuisi mahdollisimman nopeasti.

Perjantai 29.9.2023

Tänään työpäiväni oli kiireinen ja antoisa. Aamulla saimme loistavia uutisia myynnin osalta, kun he onnistuivat sopimaan erittäin hyvät kaupat erään asiakkaamme kanssa. Asiakas oli erityisen tyytyväinen palveluumme ja pyysi meitä lähettämään laskut heidän haluamallaan tavalla. Aloin työstämään laskuja jo eilen, ja tänään sain vihdoin ne valmiiksi. Lisäksi päivääni kuului kuun vaihteen tehtäviä, kuten sopimuksien sulkemisia niiden asiakkaiden osalta, jotka olivat päättäneet irtisanoa palvelumme. Tarkistin huolellisesti alustavan laskutuksen ja varmistin, että kaikki tiedot olivat kohdillaan. Ensi viikolla alkaakin laskujen lähettäminen asiakkaille.

Työpäivään kuului myös perinteinen organisaation yhteinen infotilaisuus. Tilaisuudessa päivitimme toisiamme projekteista ja tulevista tehtävistä.

Viikkoanalyysi 2

Viikko oli täynnä monipuolisia tehtäviä sekä tiimityötä. Monien tehtävien joukosta halusin päällimmäisenä perehtyä tarkemmin projekti aikatauluihin ja niiden selkeyttämiseen. Meneillään olevien projektien aikataulut olivat kesän jälkeen muuttuneet hieman sekaviksi. Pyrin perehtymään tarkemmin niihin seikkoihin, jotka auttaisivat projektinhallinnassa ja aikataulussa pysymiseen.

Muutamia tyypillisiä syitä projektin epäonnistumiselle ovat liian optimistiset aikataulut, projektien epäselvyys ja riittämätön viestintä tiimin kesken. Jos keskitytään puhtaasti aikatauluihin, tulisi projektiin sisällyttää riittävästi joustovaraa aikatauluun, jotta odottamattomiin tilanteisiin voidaan vastata vaarantamatta koko projektin aikataulua. (Msc 2020.)

Projektiajanhallinnassa on seitsemän keskeistä prosessia, jotka auttavat projektin aikataulun hallinnassa. Vaikka ajanhallinta voi usein vaikuttaa yksinkertaiselta tehtävältä, se on itse asiassa monimutkainen ja tärkeä osa projektinhallintaa. (Wrike 2023). Keskityn nyt näihin seitsemään vaiheeseen ja niiden merkitykseen. Näiden seitsemän vaiheen avulla voidaan tehokkaasti hallita projektin aikataulua ja varmistaa, että se pysyy suunnitellussa aikataulussa. Ajanhallinta on keskeinen osa projektinhallintaa, ja sen huolellinen suunnittelu ja toteutus voivat auttaa varmistamaan projektin onnistumisen (Wrike 2023).

Alla olevaan kuvioon olen avannut tarkemmin projektihallintaan liittyvät vaiheet Wriken mukaan:

PROJEKTIHALLINNAN VAIHTEET

1.	<p>HALLINNAN SUUNNITTELU</p> <p>Ennen kuin projektissa voi edetä on suunniteltava ajankäyttöä. On pohdittava, millaista ohjelmistoa tai työkaluja halutaan käyttää, kuka on vastuussa niiden käytöstä, ja kuinka usein aikataulua tarkistetaan. Tämä suunnitelma antaa raamit ajanhallinnalle.</p>
2.	<p>TOIMINTOJEN MÄÄRITTÄMINEN</p> <p>Kun aikataulun hallintasuunnitelma on valmis, voi tunnistaa ja määrittellä projektin toiminnot. Usein käytetään työn hajottamista (WBS) auttamaan toimintojen ja tehtävien määrittelyssä. Tämä auttaa hahmottamaan, mitä kaikkea projektiin kuuluu, ja määrittelemään tärkeät virstanpylväät.</p>
3.	<p>TOIMINTOJEN JÄRJESTÄMINEN</p> <p>Kun tiedossa on kaikki tehtävät, jotka on suoritettava, voidaan aloittaa niiden järjestämisen oikeaan järjestykseen. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi verkko- tai järjestelmäkaaviolla, joka näyttää tehtävien väliset suhteet ja niiden aikataulun.</p>
4.	<p>RESURSSIEN ARVIOINTI</p> <p>Resurssit eivät tarkoita pelkästään ihmisiä, vaan myös muita tarvittavia resursseja, kuten työkaluja, materiaaleja, järjestelmiä ja budjettia. Jokaiselle tehtävälle on selvitettävä tarvittavat resurssit.</p>
5.	<p>AIKATAULUN ARVIOINTI</p> <p>Kun tiedetään, mitä tehtäviä on suoritettava ja mitä resursseja tarvitaan, voidaan arvioida, kuinka kauan kunkin toiminnon suorittaminen kestää. Tämä vaihe auttaa laatimaan realistisen aikataulun projektin eri vaiheille.</p>
6.	<p>PROJEKTI-AIKATAULUN LAATIMINEN</p> <p>Tässä vaiheessa voidaan syöttää kaikki tiedot aikataulusovellukseen, mukaan lukien toiminnot, kestot, aloitus- ja päättymispäivät sekä suhteet toimintojen välillä. Tämä tuottaa kokonaisvaltaisen projektiaikataulun.</p>
7.	<p>AIKATAULUN HALLINTA</p> <p>Kun aikataulu on luotu, sitä on seurattava ja hallittava säännöllisesti. Tämä tarkoittaa edistymisen tarkistamista ja päivittämistä suunnitelman kanssa. Näin voidaan havaita ajoissa, jos aikataulusta ollaan jäämässä jälkeen ja tehdä tarvittavat korjaustoimenpiteet.</p>

Kuvio 3: Projektihallinnan vaiheet (mukaillen Wrike 2023.)

4.3 Viikko 3

Viikon tavoitteena on uuden portaaliprojektin etenemisen tehokas testaus ja mahdollisten virheiden havaitseminen. Tämän lisäksi on tarkoitus keskittyä testausprosessin tulosten tehokkaaseen raportointiin kehitystiimille.

Maanantai 2.10.2023

Kuukauden sekä viikon ensimmäinen työpäivä lähti kiireesti käyntiin. Ensimmäisenä oli aika päivittää olemassa olevia sopimuksia, joihin tuli tehdä muutoksia heti kuun vaihteessa. Tämä vaatii tarkkuutta ja huolellisuutta, jotta kaikki tiedot tulee päivitettyä oikein.

Aamupäivä sujui nopeasti laskujen parissa. Lähetämme edellistä kuuta koskevat laskut asiakkaille aina kalenterikuukauden ensimmäinen arkipäivä. Laskujen käsittely tapahtuu yhteistyössä reskontran kanssa. Kommunikoimme tiiviisti varmistaaksemme, että kaikki laskut olivat kunnossa ja saimme lähetettyä ne eteenpäin asiakkaillemme.

Päivän aikana meillä oli myös mielenkiintoinen perehdytys koko tiimin kesken uuteen portaaliiin liittyen. Vaikka olinkin itse jo ehtinyt perehtyä portaaliiin enemmän kuin muut tiimiläisteni, koin tämän hyvin tärkeäksi testauksen kannalta. Uskon, että tänään oppimamme asiat auttavat meitä huomiossa työpajassamme.

Tiistai 3.10.2023

Tänään oli tiimin yhteinen testaustyöpaja, joka oli omistettu uuden portaalin testaamiselle. Olin tehnyt etukäteisvalmisteluja viime viikkojen aikana, jotta saisimme tämän päivän aikana tehokkaasti läpikäytyä suunnitellun testausprosessin. Apuna käytimme Miro-taulua, jonka olin luonut ja jossa olin eritellyt jokaisen testattavan aiheosion.

Aloitin avaamalla tiiminjäsenille, mikä tämän testausprosessin tarkoitus oli. Tavoitteemme oli löytää suurimmat virheet tästä portaaliiin "raakaversiosta" niin kielellisesti, toiminnallisesti kuin visuaalisesti. Halusimme varmistaa, että portaalii toimii moitteettomasti ja tarjoaa käyttäjilleen laadukkaan kokemuksen.

Työpajalle oli varattu kolme tuntia, mutta pian huomasimme, että aika ei riittäisi kaikkien suunniteltujen testausosien läpikäymiseen. Pääsimme noin puoleen väliin, ja päätimme, että kukin tiimin jäsen jatkaisi osioiden testaamista itsenäisesti myöhemmin.

Kirjaan havaitut ongelmat yksityiskohtaisesti ylös, jotta voin välittää ne kehittäjillemme. He tekevät tarvittavat muutokset parantaakseen portaaliiin toimivuutta. Minä puolestani vastaan

käännöksiin liittyvistä korjauksista, jotta varmistamme portaalin monikielisen käytettävyyden.

Keskiviikko 4.10.2023

Työpäiväni alkoi jatkamalla eilisen testaustyöpajan aikana haivattujen keskeneräisten tehtävien hoitamista. Eilisessä työpajassa havaitut virheet vaativat huolellista dokumentointia, jotta kehittäjäme voivat tehdä tarvittavat korjaukset mahdollisimman sujuvasti ja tehokkaasti. Tämän vuoksi päätin kirjata havainnot yksityiskohtaisesti ja selkeästi, jotta tiedot olisivat heidän saatavillaan ja helposti ymmärrettävissä.

Seuraavaksi keskityin kirjoittamaan ohjeistusta tiimillemme siitä, miten he voivat kirjata omat havaintonsa niistä asioista, joita emme ehtineet testata eilisen työpajan aikana. Tämä oli tärkeää, jotta kaikki mahdolliset virheet ja puutteet saataisiin dokumentoitua ja niille voitaisiin myöhemmin tehdä tarvittavat toimenpiteet. Ohjeistus sisälsi selkeät ohjeet siitä, miten havainnot tulisi kirjata, mitä tietoja tulisi sisällyttää ja miten ne tulisi toimittaa eteenpäin.

Lopuksi muokkasin Miro-taulun ohjeistuksen mukaiseksi. Miro-taulu on keskeinen työkalumme projektissa, ja sen selkeys ja käytettävyys olivat ensiarvoisen tärkeitä. Tein tarvittavat muutokset taulun rakenteeseen ja lisäsin ohjeistusta sen käytöstä, jotta kaikki tiimin jäsenet pystyvät hyödyntämään sitä tehokkaasti projektin etenemisen seurannassa.

Torstai 5.10.2023

Uuden portaalin testauksen lisäksi meillä oli paljon muita testaustarpeita, jotka liittyivät itse sivustoon. Näiden testausten suorittaminen oli välttämätöntä, jotta voimme viedä ne tuotantoon mahdollisimman pian ja varmistaa sivuston sujuvan toiminnan. Päätin ottaa nämä tänään työnalle, jotta voisin keskittyä niihin tarkemmin ja varmistaa niiden laadun.

Näiden sivuston sisäisten testien lisäksi minun oli myös hoidettava uuden portaalin jatko testaaminen. Päädyin jakamaan päiväni kahtia ja viettämään ensimmäisen osan sivuston testaamisen parissa ja toisen osan uuden portaalin testauksen parissa. Tämä auttoi minua hallitsemaan työtaakkaa ja varmistamaan, että molemmat osa-alueet saivat tarvittavan huomion.

Lisäksi päivän aikana vastailin tiimiläisteni kysymyksiin uuden portaalin toiminnallisuuksista. Heillä oli erilaisia kysymyksiä ja tarpeita, joten pyrin tarjoamaan heille selkeät vastaukset ja ohjeistukset. Samalla kirjasin ylös heidän kehitystoiveitaan, jotta voimme välittää ne suoraan kehittäjillemme.

Perjantai 6.10.2023

Keskityin tänään pääasiassa testaustyöpajan tulosten käsittelyyn. Aloitin tarkastelemalla saatuja tuloksia, ja huomasin, että kaikkia havaintoja ei vielä ole dokumentoitu. Päätin, että on tärkeää saada kaikki huomiot dokumentoitua mahdollisimman selkeästi.

Jatkoin materiaalin siistimistä ja osan tekstin ollessa suomeksi, käänsin samalla ne englanniksi, jotta ruotsinkieliset kehittäjämme voisivat ymmärtää ne. Tämä vei odotettua enemmän aikaa.

Lisäksi mietin jo etukäteen, miten haluan esitellä havaitut tulokset kehittäjille. Pohdin erilaisia vaihtoehtoja, ja harkitsin prototyyppimaista ratkaisua, jonka voisin toteuttaa esimerkiksi Figmassa. Tämä antaisi kehittäjille visuaalisen käsityksen parannusehdotuksista. Toisena vaihtoehtona harkitsin näytön nauhoittamista. Tämä mahdollistaisi ääneen selostamisen korjattavista kohdista ja havainnoista. Tämä voisi olla hyödyllinen vaihtoehto erityisesti silloin, kun on tarpeen käydä läpi monimutkaisempia toiminnallisuuksia.

Viikkoanalyysi 3

Työviikon pääkohtana oli itselleni yhteisen työpajan fasilitointi ja suunnittelu. Seuraaviin vaiheisiin kuuluu tulosten esittely kehittäjillemme. Halusinkin perehtyä paremmin siihen, kuinka kehittäjät toivovat, että heille esiteltäisiin tuloksia. John Waldron (2016) mukaan kehittäjät ovat yksi organisaation tärkeimmistä voimavaroista, sillä he luovat ohjelmistot, jotka mahdollistavat liiketoiminnan kasvun ja kehityksen. Ilman heitä yritys saattaisi joko pysähtyä paikoilleen tai pahimmassa tapauksessa epäonnistua. Kommunikaatio ohjelmoijien kanssa poikkeaa muiden työntekijöiden kanssa käytävästä vuorovaikutuksesta, sillä he eivät aina ole kaikkein sosiaalisimpia ihmisiä. Tästä syystä on hyvä oppia kommunikoimaan heidän kanssaan käyttämällä oikeita termejä.

On erityisen tärkeää pystyä perustelemaan kehittäjille muutoksista loppuasiakkaan näkökulmasta. Kehittäjät arvostavat, kun heille avataan yksityiskohtaisesti pyynnön tausta ja tavoitteet. Yksi tärkeimmistä alkuvaiheen askelista tulosten esittelyssä on suunnittelu ja dokumentointi. On tärkeää tuntea projektin vaatimukset, ja ne tulisi dokumentoida ammattimaisesti. Jatkuva vuoropuhelu kehittäjien kanssa on myös erityisen tärkeää, sillä he auttavat ymmärtämään, miten toteuttamiskelpoisia kaikki ehdotetut korjausehdotukset ovat. (Sashneh 2017.)

Alla olevaan kuvioon olen avannut tarkemmin Yurii Pukhovin (2021) ohjeistusta siitä, miten kehittäjien kanssa tulisi keskustella:



Kuvio 4: Miten kehittäjien kanssa tulisi keskustella (mukaillen Pukhov 2021.)

Työni sisältää paljon keskustelua kehittäjiemme kanssa. Pukhovin (2021) mainitsema kohta ”ymmärrä tavoitteesi” kiinnitti etenkin huomioni. Viikoittain saan pyyntöjä tiimini jäseniltä, jotka edellyttävät kehittäjien panosta. Ongelmana on kuitenkin se, että nämä pyynnöt eivät aina sisällä riittävän yksityiskohtaisia tietoja, joiden avulla voisin selkeästi viestiä kehittäjillemme tarpeemme ja tavoitteemme.

Lisäksi olen huomannut, että kehittäjät asettavat usein korkeat vaatimukset myös vähäpitoiselta vaikuttaville pyynnöille. Tällaisia pyyntöjä ovat esimerkiksi pienen painikkeen siirtäminen hieman sivummalle. Tämä tarkkuus ja vaatimusten selkeys ovat sinänsä hyviä asioita, mutta ne vaativat myös minulta perehtymistä ja kykenemistä perustelemaan, miksi tietyt muutokset ovat välttämättömiä. Pidän tätä kuitenkin myönteisenä asiana, sillä se auttaa minua pysymään ajan tasalla tulevista muutostöistä ja niiden tärkeysjärjestyksestä. Tämä puolestaan helpottaa kommunikointiani asiakkaiden kanssa, sillä pystyn vastaamaan heidän kysymyksiinsä ja perustelemaan, miksi asiat ovat juuri niin kuin ne ovat.

4.4 Viikko 4

Viikon tavoitteena on oman ammatillisen kehittymisen ja osaamisen laajentaminen.

Maanantai 9.10.2023

Tämä viikko starttasi esimieheni kanssa käydylä kehityskeskustelulla. Keskustelussa keskityimme tarkastelemaan niitä alueita, joissa koen olevani vahva ja missä voisin vielä parantaa.

Esimieheni tarjosi arvokasta palautetta, joka tarjoaa hyvän pohjan oman osaamiseni ja taitojeni edistämiseksi.

Keskustelu vahvisti omia näkemyksiäni vahvuuksistani ja heikkouksistani, ja se auttoi minua hahmottamaan selkeän suunnan tulevaan kehittymiseeni. Erityisen merkittäväksi huomioon otettava pointti oli tarve ottaa vastaan kriittistä palautetta ilman, että se otetaan liian henkilökohtaisesti. Tämä taito on avainasemassa omassa kasvussani, ja aion ottaa sen huomioon jatkossa.

Tiistai 10.10.2023

Eilisen kehityskeskustelun jälkeen tartuin tänään uuden portaalin testaukseen uudesta näkökulmasta. Olin saanut arvokasta palautetta esimieheltäni, joka innosti minua tarkastelemaan asioita entistä perusteellisemmin ja eri näkökulmasta.

Sovimme esimieheni kanssa yhteisen testauspalaverin ensi viikolle, ja odotan innolla yhteistyötä. Portaalin käynnösten viimeistely yhdessä on varmasti hyödyllistä, ja vaikka nautinkin itsenäisestä työskentelystä, arvostan muiden näkemystä ja apua testauksessa. Yhdessä työskenteleminen tuo uusia näkökulmia ja auttaa minua oppimaan nopeammin, erityisesti ottaen huomioon, ettei minulla ole aiempaa kokemusta suurempien projektien testaamisesta.

Keskiviikko 11.10.2023

Tänään päivä kului koko yhtiön yhteisessä kasvupäivässä, joka toteutettiin Teamsin välityksellä. Päivän aikana järjestettiin kaiken kaikkiaan viisi erilaista koulutusta, jotka kaikki liittyivät tekoälyyn. Aiheina olivat niin lakisääteiset näkökulmat kuin konkreettiset tavat hyödyntää tekoälyä omassa työssään.

Vaikka tekoäly ei suoranaisesti liity omaan nykyiseen rooliini, oli äärimmäisen mielenkiintoista syventyä aiheeseen. Koulutukset antoivat minulle paljon uusia näkökulmia ja ideoita siitä, miten voisin mahdollisesti hyödyntää tekoälyä tulevaisuudessa ja laajentaa omaa osaamistani.

Torstai 12.10.2023

Tänään oli jälleen yksi niistä päivistä, jotka olivat täynnä monenlaisia työtehtäviä, kuten olen aiemmin maininnut. Alun perin olin suunnitellut päivälle portaalin käynnösten työstämistä, mutta päivä ei kulunut ihan suunnitelmieni mukaan. Asiakkailta ja tiimijäseniltä alkoi nimitäin tulla kysymyksiä sivustomme toiminnallisuuteen liittyen.

Päätin ryhtyä selvittämään näitä kysymyksiä niin itsekseni kuin yhdessä kehittäjiemme kanssa. Alkuun ajattelin, että tämä saattaa olla pieni mutta tarpeellinen keskeytys päivässäni, mutta

pian huomasin, että kyseessä oli monimutkaisempia asioita, jotka vaativat perusteellista selvittelyä.

Olen tottunut aikataulutamaan työni ja pitämään kiinni suunnitelmistani, mutta tänään oli yksi niistä päivistä, jolloin joudin laittamaan omat aikatauluni uusiksi. Kuitenkin päivän päätteeksi huomasin, että vaikka en päässytäkään paneutumaan uuden portaalimme käännöksiin, päivän aikana tekemäni selvittelytyöt auttoivat minua ymmärtämään palveluamme paremmin ja kokonaisvaltaisemmin. Vaikka päivä ei mennyt suunnitelmien mukaan, sain arvokasta tietoa ja taitoa, jota voin hyödyntää tulevaisuudessa uuden portaalin kehitystyössä.

Perjantai 13.10.2023

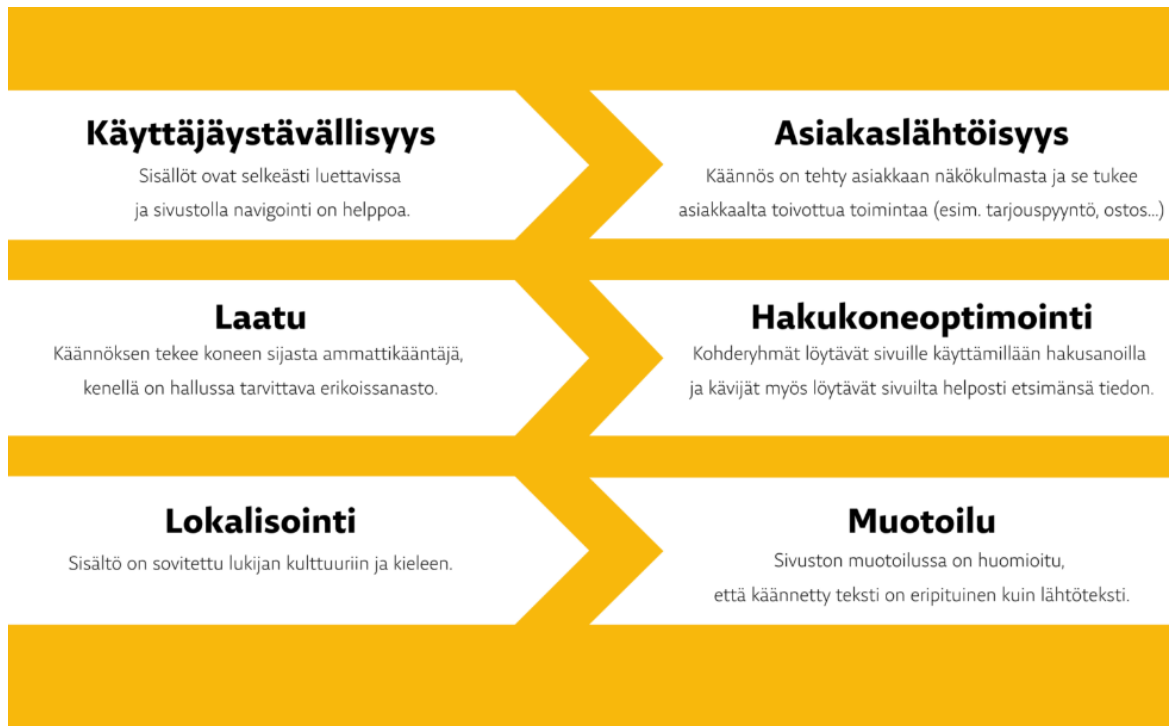
Tänään tein lyhyemmän työpäivän, minkä vuoksi en aloittanut uusi tehtäviä. Sen sijaan keskityin päivittäisiin asiakaspalveluun liittyviin tehtäviin ja hoidin sisäisiä kyselyitä.

Lisäksi aloitin sisäisen ohjeistuksen päivittämisen, sillä olen huomannut, että tiimissämme kuuluu toisinaan turhaa aikaa muiden auttamiseen, vaikka usein kysytyt kysymykset voisi koota yhteen paikkaan. Meillä on jo olemassa runko, josta löytyy asiakaspalvelun tuurausohjeet. Tarkoituksena on lisätä tähän samaan tiedostoon FAQ-osio (Usein kysytyt kysymykset) ja muita teknisiä ohjeistuksia. Vaikka en ehtinyt perehtyä tähän tänään kunnolla, lisäsin sen kuitenkin työlisterilleni, jotta voin palata siihen myöhemmin.

Viikkoanalyysi 4

Kuten edeltävinä viikkoina, olen myös tällä viikolla työskennellyt aktiivisesti portaalin käännosten parissa. Tällä kertaa haluan keskittyä käytännön seikkoihin ja tarkastella, mitkä tekijät tekevät käännöksestä laadukkaan. Moni on varmasti törmännyt huonoihin käännöksiin eri verkkosivustoilla, joista huomaa heti, että käännökset ovat toteutettu esimerkiksi Google-kääntäjän avulla. Riskinä on, että vierailijat eivät ymmärrä sivuston sisältöä ja poistuvat sivustolta saman tien.

Käännöspalveluita tarjoava Konjunkturi Oy (2023) korostaa artikkelissaan saavutettavuuden merkitystä globalisoituvassa maailmassa. Heidän mielestään tulisi keskittyä erityisesti nettisivujen käännosten tärkeyteen monikansalliselle asiakaskunnalle. Käännökset vaativat ammattilaisen osaamista varmistukseksi, että ne ovat kieliasultaan moitteettomia ja sopivat kohdeyleisölle. Myös huolellinen lokalisointi on tärkeää, jotta sivustot vastaavat kohdemaan kulttuurisia odotuksia ja tarpeita. Alla näkyvässä kuviossa Konjunkturi (2023) on avannut tarkemmin avainsanat nettisivujen kääntämiseen.



Kuvio 5: Avainsanat nettisivujen kääntämiseen (Konjunkturi oy 2023.)

Mielestäni jokaisen yrityksen tulisi panostaa verkkosivujensa saavutettavuuteen. Saavutettavuus perustuu pääasiassa käyttömukavuuteen. Kun verkkosivu on helposti saavutettava, voidaan varmistua siitä, että asiakkaiden tavoittaminen ei törmää teknisiin haasteisiin eikä siihen, että käyttäjä ei ymmärrä sivujen viestiä. Verkkovaraanin (2023) mukaan pelkästään Suomessa yli miljoona ihmistä tarvitsee saavutettavia verkkopalveluita, kuten ne, joilla on heikentynyt näkö tai kuulo, fyysisiä rajoitteita tai lukihäiriö. Saavutettavuudesta on hyötyä myös keskivertokäyttäjälle. Keskivertokäyttäjällä on tietynlaisia odotuksia käyttöliittymä toimivuuteen ja sujuvuuteen sekä ja sisältöjen ymmärrettävyyteen. Kenellä tahansa voi ilmetä yllättäviä haasteita verkon käytössä arkipäiväisten häiriötekijöiden takia.

Yritys X:n kohderyhmä on ensisijaisesti suomenkielinen, ja yrityksen käyttöliittymä on saatavilla ainoastaan suomeksi. Tästä syystä on erityisen tärkeää varmistaa käännösten korkealaatuinen toteutus.

4.5 Viikko 5

Viikon tavoitteena on portaalin käännösten kehittäminen ja hienosäätö. Lisäksi pyrin keskittymään prosessien parantamisen ja tiimityön kehittämiseen.

Maanantai 16.10.2023

Viikko alkoi portaalikäännösten tarkastelulla ja niiden kehittämällä yhteistyössä esimieheni kanssa. Esimiehelläni on pitkä kokemus sivustojen testausprosesseista sekä toimivien tekstien laatimisesta verkkosivustoille.

Edellisen viikon aikana esimieheni oli käynyt läpi tekemäni käännökset ja tarjosi minulle arvokasta palautetta sekä uusia ideoita siitä, miten käännöksiä voisi parantaa. Palaverin myötä ymmärsin, kuinka tärkeää on luoda käännöksiä, jotka eivät pelkästään vastaa alkuperäistä sisältöä, vaan myös tuovat esiin viestin tehokkaasti ja kiinnostavalla tavalla kohdeyleisölle. Palaveri oli erittäin mielenkiintoinen, ja se myös antoi minulle uutta motivaatiota jatkaa käännösten hiomista. Olen kiitollinen saamastani tuesta, joka auttaa minua kehittymään ammatillisesti ja tarjoaa suunnan käännöstyöni edistämiseksi.

Esimieheni ja minä päätimme, että jatkamme yhteistyötä tulevina viikkoina ja pidämme myöhemmin syksyllä lisää läpikäyntisessioita. Nämä palaverit mahdollistavat käännösten sujun seurannan ja varmistavat, että ne vastaavat verkkosivuston tavoitteita.

Tiistai 17.10.2023

Tänään oli taas perinteinen toimistopäivä, ja päiväni oli täynnä tiimipalavereita sekä pyrkimystä edistää monia työpöydälläni odottavia asioita, jotka vaativat myös tiimiläisteni näkemystä ja osaamista.

Työpöydälläni oli useita tehtäviä, jotka poikkesivat normaalista. Päätin, että oli aika kokoontua tiimin kanssa ja käydä nämä tehtävät yhdessä läpi. Tavoitteenani oli varmistaa, että kaikki tiimissä ovat samalla sivulla ja ymmärtävät tehtävien tärkeyden ja vaatimukset. Tällainen yhteistyö säästää aikaa ja estää myöhempiä ongelmia.

Yksi keskustelunaihe tiimipalaverissa oli prosessiemme tehostaminen. Erityisesti mietimme laskutusprosessia, joka on tällä hetkellä varsin manuaalista ja vie paljon aikaa. Vaikka ideat prosessin parantamiseksi olivat ilmassa, ei toimenpiteisiin ryhdytä nyt. Aikataulumme on tiukka, ja muut projektit vaativat huomiota. Odotan kuitenkin innolla uuden portaalin käyttöönottoa, joka toivottavasti tekee laskutusprosessista sujuvamman ja vähentää manuaalisen työn tarvetta.

Keskiviikko 18.10.2023

Tänään työpäiväni oli täynnä asiakaspalvelutehtäviä, eikä aikaa jäänyt juuri muille tehtäville, kuten portaalin testaukselle. Sain useita yhteydenottoja potentiaalisilta asiakkailta, jotka olivat kiinnostuneita kuulemaan lisää palvelustamme ja sen hinnoittelusta. Päivän aikana sain myös teknisempiä kysymyksiä, kuten tiedusteluja aineistosiirron päättämisestä ja uuden avaamisesta.

Olen aiemmin laatinut tiettyjä viestipohjia vastataksemme tällaisiin teknisiin kysymyksiin, mutta huomasin, että joudun silti tapauskohtaisesti muokkaamaan niitä vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja tilanteita.

Tämä herätti ajatuksia siitä, että voisin keskittyä kehittämään näitä viestipohjia ja prosesseja, jotta asiakaspalvelutehtävistäkin tulisi jouhevampia. Tavoitteenani on löytää tapoja automatisoida ja tehostaa vastausten antamista teknisiin kysymyksiin, jotta säästäisin aikaa ja voisin käyttää sen myös muihin työtehtäviin. Näin voimme tarjota entistä parempaa palvelua asiakkaillemme ja tehdä työstämme tehokkaampaa.

Torstai 19.10.2023

Tänään työpäiväni oli omistettu käännöstyölle. Aloitin käymällä läpi esimieheni kommentteja Miro-työkalulla, jossa olimme jakaneet projektin yksityiskohtia ja huomioita. Oli tärkeää ottaa nämä kommentit huomioon ja tehdä muutokset käännöksiin niiden pohjalta.

Lisäksi kirjasin ylös testaus vaiheita itselleni tulevista toimenpiteistä. Tavoitteenani oli tehdä sekä portaalintestaus että käännökset jatkossa jouhevammiksi ja tehokkaammiksi. Päätin laatia suunnitelman seuraavista vaiheista, jotta voisin välttää "ajan tuhlauksen" ja varmistaa projektin etenemisen.

Olen huomannut, että ajoittain testaustapani on ollut sekava ja melko hajallaan. Olen hyppeilyt osiosta toiseen ilman selkeää järjestystä, mikä on saattanut johtaa siihen, että jotkin osiot jäävät vähemmälle huomiolle kuin toiset. Tämä ei ole ollut tehokasta, ja lopputulos ei välttämättä ole ollut laadukas.

Tulevaisuudessa aion ottaa uuden lähestymistavan ja keskittyä yhteen osioon kerrallaan, vaikka tämä saattaa viedä enemmän aikaa. Uskon, että tämä tapa tuottaa laadukkaampia tuloksia ja auttaa minua saavuttamaan tavoitteeni tehokkaammin.

Perjantai 20.10.2023

Tänään suunnittelin omistavani koko päivän portaalin käännöstyölle, mutta suunnitelmani saivat yllättävän käänteen. Kun avasin käännöstiedoston, huomasin, että yli puolet tarvittavista käännöksistä puuttui.

Otin yhteyttä kehittäjiin, jotka ryhtyivät selvittämään tilannetta. Käännöstiedosto oli sidoksissa siihen, mitä kehittäjät tekevät parhaillaan portaalissa. Tämän päivän aikana he olivat tekemässä omia lisäyksiään portaaliiin, mikä vaikutti suoraan käännöstiedoston sisältöön. Tämä tarkoitti sitä, että en pystynyt edistämään käännöstyötä. Käännöstyöt jatkuvat siis jälleen ensi viikolla.

Päädyin lopulta käyttämään aikani siistimällä tiimimme testauspäivän aikana täyttämään Miro- taulua. Käänsin tiimiläisten kommentit englanniksi ja laadin yksityiskohtaisempia kommentteja huomioistamme. Tämän tarkoituksena oli auttaa kehittäjiä ymmärtämään, mitä tarkoitimme kommentteillamme ja vähentää tarvetta “turhiin” kysymyksiin myöhemmin. Vaikka kysymyksiä tulee aina, uskon, että tämä auttaa prosessia etenemään sujuvammin ja tehokkaammin tulevaisuudessa.

Viikkoanalyysi 5

Halusin syventyä digitalisaation käsitteeseen ja sen vaikutuksiin asiakaspalvelutehtävissä. Organisaationi on jo varsin pitkälle digitalisoitunut ja asiakaspalvelutyöni tapahtuu täysin verkon kautta, emmekä tarjoa asiakkaille fyysistä asiakaspalvelua. Halusin kuitenkin perehtyä yleisellä tasolla siihen, mitä digitalisaatio tarkalleen ottaen merkitsee yrityksille.

Digitalisaatio on prosessi, jossa hyödynnetään digitaalisia teknologioita muuttaakseen liiketoimintamallia luoden uusia tuloja tuottavia ratkaisuja. Tämä sisältää digitaalisten työkalujen ja järjestelmien integroimisen liiketoiminnan eri osa-alueille, aina hallinnasta ja viestinnästä tuotantoon ja asiakaspalveluun. Se mahdollistaa organisaatioiden sopeutumisen nopeasti muuttuviin markkinaolosuhteisiin, vastaamaan asiakkaan odotuksiin ja optimoimaan prosesseja suuremman tehokkuuden ja tuottavuuden saavuttamiseksi. (Walkme 2023.)

Walkmen (2023) mukaan digitalisaatio on prosessi, jossa tehdään työnkulkuja ja prosesseja helpommiksi sekä tehokkaammiksi. Erityisesti nykyaikaisessa teknologiavetoisessa maailmassa on elintärkeää omaksua digitaalinen kulttuuri selviytyäkseen ja menestyäkseen.

McKinsey & Companyn (2023) mukaan sähköinen asiakaspalvelu edustaa tulevaisuutta asiakaspalvelussa. Tutkimuksen mukaan asiakastyytyväisyys voi kasvaa jopa 33 prosenttia asiakaspalvelun digitalisoinnin avulla. Nykyaikaiset kuluttajat ymmärtävät helposti digitalisaation tuomat edut, ja heidän odotuksensa ovat kehittyneet sen mukaisesti. He odottavat nyt saavansa vastauksia kysymyksiinsä välittömästi.

Vaikka asiakastyytyväisyys voikin kasvaa radikaalisti digitalisoinnin avulla haluaa moni edelleen asioida ihmisen kanssa robotin sijasta. Accenture Strategyn (2023) tutkimus osoittaa, että on monia tilanteita, joissa asiakkaat - mukaan lukien ne, jotka yleensä suosivat digitaalisia kanavia - mieluummin vuorovaikuttavat yritysten kanssa perinteisellä tavalla. 75 prosenttia kuluttajista valitsee ihmisen digitaalisen laitteen sijaan, kun he tarvitsevat neuvoja, apua ongelman ratkaisemiseen tai reklamaation tekoon. Yli puolet (57 prosenttia) sanoo haluavansa käydä fyysisissä myymälöissä ja saada kasvokkain tapahtuvaa asiakaspalvelua tietyissä palveluissa.

Huomasin perehdyttyäni aiheeseen tarkemmin, että monet yritykset korostavat asiakaspalvelun digitalisoinnissa chatin ja chattibottien tuomia etuja. Monet yritykset pyrkivät tarjoamaan asiakkailleen ympärivuorokautista palvelua, joka on mahdollista juuri chattibottien avulla.

Organisaatiossamme käytössä olevat chatbotit eivät kuitenkaan ole perinteisessä asiakaspalvelutehtävässä, vaan niitä käytetään enemmänkin asiakkaidemme tulosten parantamiseksi. Mielestäni olisi kuitenkin harkitseminen arvoista hyödyntää chattibottia myös asiakaspalvelutehtävissä aukioloaikojen ulkopuolella. Toimialamme on kuitenkin haastava, enkä osaa sanoa, olisiko tästä suoranaista hyötyä asiakaspalvelun laadun parantamisessa. Mikäli saisimme konkreettista näyttöä chat/chattibottien vaikutuksesta asiakaspalvelun laadun parantamiseen, olisi mielestäni ehdottoman tärkeää ottaa tämä käyttöön.

4.6 Viikko 6

Viikon tavoitteena on olemassa olevien teknisten haasteiden ratkaisemisen ja pyrkimys parantaa tiimisisäistä tiedonjakoa ja ohjeistusta.

Maanantai 23.10.2023

Aamun aloitin aineistosiirron ongelman selvittelyllä eräälle asiakkaallemme. Tämä virheen selvittely ja korjaaminen vei osan päivästani. Tiedostojen integrointi asiakkaan järjestelmään vaatii huolellisuutta ja tarkkuutta, ja virheiden korjaaminen voi osoittautua aikaa vieväksi prosessiksi.

Välillä koen haastavaksi kommunikoida teknisiä ongelmia suoraan asiakkaille, erityisesti silloin, kun meillä ei ole tietoa asiakkaan teknisestä osaamisesta. On tärkeää puhua asiakkaan ymmärtämällä tasolla, mutta samalla tarjota riittävästi teknistä tietoa, jotta asiakas voi arvioida tilanteen vakavuutta.

Lisähaastetta tuo se, että saamamme kommentit ja ratkaisut kehittäjiltä voivat olla vähintäänkin kryptisiä. Tämä tarkoittaa, että minun on osattava avata nämä tekniset seikat myyntitiimille ja asiakkaille niin, että he ymmärtävät ne helposti. Tavoitteenamme on varmistaa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä ja luottavat ratkaisuihimme, vaikka tekniset yksityiskohdat voivat olla monimutkaisia.

Tiistai 24.10.2023

Tänään työpäiväni keskittyi kuukausittaisten artikkelien julkaisemiseen sivustollemme. Aloitin aamuni käymällä läpi artikkelit ja niiden sisällön. Haasteena oli järjestelmä, jota käytämme artikkelien julkaisuun. Se on melko vanhanaikainen ja vaatii aina enemmän aikaa kuin alun

perin olen suunnitellut. Joudun tekemään monia manuaalisia toimenpiteitä, jotta artikkelit näkyvät sivustollamme juuri halutulla tavalla.

Lisäksi päivän aikana sain tilaisuuden perehdyttää kollegani asiakaspalvelutyöhön. Delegoin hänelle joitakin tehtäviä ja avasin asiakaspalvelun keskeisiä prosesseja ja käytäntöjä.

Keskiviikko 25.10.2023

Päiväni alkoi tiimikaverin jatko perehdyttämisellä asiakaspalvelutöihin. Keskustellessamme tehtävistä ja vastuista mieleeni juolahti ajatus "FAQ"- eli useimmiten kysytyjen kysymysten päivittämisestä sisäiseen ohjeistukseemme. Tämä olisi erinomainen tapa varmistaa, että tiimimme jäsenet ovat aina ajan tasalla eri projektien yksityiskohdista ja prosesseista.

Olen yrittänyt kirjoitella ylös kysymyksiä, kun niitä tulee, mutta huomasin, että uudelta tiimikaverilta on aina hyvä saada kysymyksiä. Tämä johtuu siitä, että itselle osa kysymyksistä on jo niin rutiininomaisia, etten edes aina tule ajatelleeksi, että niistä tulisi olla kirjallinen ohjeistus saatavilla. Perehdyttämisen yhteydessä sain uutta näkökulmaa ja sain tärkeitä ideoita FAQ-ohjeistuksen parantamiseksi, mikä auttaa varmasti koko tiimiä eteenpäin.

Torstai 26.10.2023

Sain heti aamusta tiedon kehittäjiltämme siitä, että useammalla asiakkaallamme on ilmennyt virheitä heidän aineistosiirtotiedostoissaan. Ryhdyimme heti selvittämään virheitä, jotta voimme auttaa asiakkaitamme ratkaisemaan nämä ongelmat ja varmistaa, että heidän aineistonsa siirtyvät oikein ja virheettömästi.

Yhdessä kehittäjiemme kanssa kävimme kunkin asiakkaan virheet huolellisesti läpi. Sen jälkeen aloitin muotoilemaan viestejä, jotka lähetetään kullekin asiakkaalle, jotta he voivat korjata aineistosiirtotiedostonsa. On tärkeää varmistaa, että viestit ovat selkeitä ja ymmärrettäviä asiakkaillemme, jotta he pystyvät korjaamaan ongelmat.

Keskustelin myös kehittäjiemme kanssa siitä, miten voimme parantaa tapaamme tarkastella asiakkaidemme mahdollisia virheitä aineistotiedostoissa. Nykyinen menetelmämme on jokseenkin epäselvä, joten kehittäjämme ehdottivat uuden koodin kirjoittamista, joka auttaisi virhetilanteiden havaitsemiseen. Tämä auttaisi meitä havaitsemaan ja raportoimaan kaikki päivitysten yhteydessä löydetyt ongelmat. Päivitykset tehdään päivittäin, joten tämä tarkoittaisi, että saamme reaaliaikaista tietoa asiakkaidemme aineistojen virheistä.

Perjantai 27.10.2023

Työpäiväni oli tänään erittäin asiakaspalvelupainotteinen. Aloitin päivän hoitamalla niin GDPR-asioita kuin pienmyyntiä. Yleensä ohjaan kaikki liidit eteenpäin myynnille, mutta jos

kyseessä on selvästi pieni asiakas, hoidan nämä asiakaspalvelusta. Tänään tuli muutamia tällaisia asiakkaita, ja sain kaupat solmittua ja perustettua heille tilit. Molemmat asiakkaat halusivat myös aineistosiirron käyttöön, joten hoidin myös tarvittavat toimenpiteet avautua varten.

Olen tottunut aiemmissa tehtävissäni hoitamaan pienmyyntiä, mutta huomaan välillä, että minulta puuttuu omasta mielestäni ns. "myyjän mentaliteetti", mikä tekee myyntitilanteista minulle välillä haastavia. Silti teen parhaani tarjotakseni asiakkaille tarvittavat palvelut.

Iltapäivällä osallistuin vielä palaveriin, jossa käytiin läpi esimerkkejä siitä, kuinka eri yksiköissä on ryhdytty hyödyntämään tekoälyä. Palaveri oli erittäin informatiivinen ja antoi hyvän kuvan siitä, miten teknologiaa voidaan käyttää liiketoiminnan parantamiseksi eri aloilla.

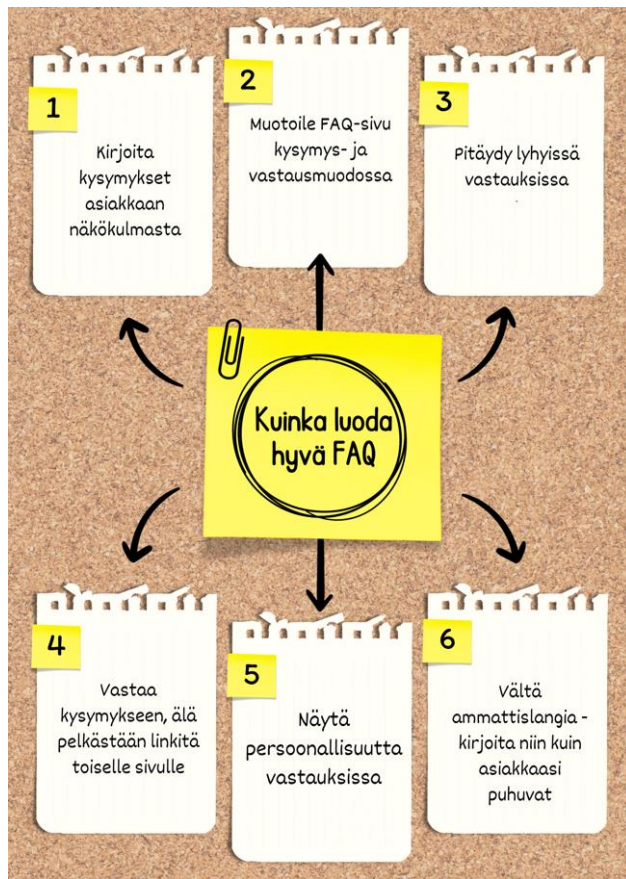
Viikkoanalyysi 6

Viikon tapahtumia pohtiessani mieleeni nousivat erityisesti kaksi asiaa: sisäinen FAQ-osiomme ja pienimyynti. Näiden kahden elementin yhdistäminen alkoi kiinnostaa minua, sillä uskon niillä olevan synergiavaikutus toisiinsa.

Usein kysytyt kysymykset, eli FAQ, on luettelo usein kysytyistä kysymyksistä tuotteeseen tai palveluun liittyen. Niitä voi löytyä verkkosivustoilta, omata omat erilliset foorumiosionsa tai olla osa verkkodokumentaatiota. FAQ-osio ei välttämättä käsittele pelkästään kysymyksiä, jotka ovat usein esitettyjä. Se voi myös olla kuvaavaa tai teknistä tekstiä, joka on kirjoitettu kysymys-vastaus-muodossa (Clickhelp 2020). Meillä on yksikössämme käytössä FAQ-osio sivuston vierailijoille, jossa on muun muassa otettu huomioon myös SEO-aspektit. Tämä osuus on toteutettu kuluvan vuoden aikana, joten se ei vaadi juuri nyt toimenpiteitä. Sen sijaan sisäinen FAQ-osiomme vaatii huomiota ja kehitystoimenpiteitä.

Useimmat FAQ-osiot ovat suunniteltu helpottamaan online-asiakaspalvelun tarpeita. Monet yritykset saavat toistuvasti samoja kysymyksiä. Niihin kaikkiin vastaaminen sähköpostitse voi olla pitkäväteistä ja tehotonta niin asiakkaan kuin yrityksenkin kannalta (Ogl 2023). FAQ on yksinkertainen ja nopea tapa jakaa vastauksia yleisiin kysymyksiin, joita vierailijoilla ja asiakkailla voi olla. Sama pätee myös yrityksen ja tiimin sisäiseen käyttöön. Hyvän FAQ-sivun tulisi aina olla hyödyllinen molemmille osapuolille.

Alla olevassa kuviossa näkyy Jimdon (2021) vinkit siihen, mitä hyvän FAQ-osion tulisi sisältää:



Kuvio 6: Kuinka luoda hyvä FAQ (mukaiillen Jimdon 2021)

Sisäinen FAQ-osiomme sisältää tällä hetkellä asiakkailta tulleita kysymyksiä ja ohjeistuksia, jotka liittyvät palvelumme toiminnallisuuteen ja siihen, mistä eri tietoja löytyy. Ehdottaisin, että yhdistäisimme tähän myynnillisen näkökulman. Mitä jos FAQ-osiomme ei vain vastaisi kysymyksiin järjestelmämme käytöstä, vaan tarjoaisi myös tietoa siitä, miten tuotteemme tai palvelumme voivat ratkaista asiakkaiden tarpeita. Voisimme sisällyttää kysymyksiin ja vastauksiin myynnillisiä näkökohtia, jotka osoittavat, miten tuotteemme voivat hyödyttää asiakkaita ja vastata heidän tarpeisiinsa. Lisäksi tämä voisi toimia erinomaisesti tuurausapuna loma- tai sairauspoissaolojen aikana. Näin varmistaisimme, että asiakaspalvelu pysyy sujuvana ja asiakkaamme saavat tarvitsemansa tuen myös poikkeustilanteissa. Tällä tavalla myös vähennetään riippuvuutta yksittäisistä asiakaspalvelijoista.

Sisäisen FAQ-päivitysprosessin edistäminen on tärkeää aloittaa yhteistyöllä. Kuten Forster Perelsztejn (2023) huomauttaa, myynti- ja asiakaspalveluosastot jakavat yhteisen päämäärän eli tyytyväiset asiakkaat. Tämän saavuttaminen edellyttää tiivistä yhteistyötä.

Yksi askel FAQ-päivitysprosessin parantamiseksi on, että myyntitiimi voisi säännöllisesti kirjata ylös tyypillisiä myyntitilanteita tai jopa pyytää asiakaspalvelua mukaan

asiakastapaamisiin. Tämä auttaisi asiakaspalvelua ymmärtämään paremmin asiakkaiden tarpeita, joita voidaan sisällyttää FAQ-osioon.

4.7 Viikko 7

Viikon tavoitteena on parantaa tiimien sisäistä yhteistyötä ja viestintää, kehittää strategiaa kilpailuedun vahvistamiseksi markkinoilla sekä tehostaa sisäisiä prosesseja, erityisesti botin rakentamisen osalta.

Maanantai 30.10.2023

Aamupäivästä minulla oli palaveri myyjämme kanssa ja käsitelimme asiakastapaamisessa ilmaantuneita kysymyksiä eri tuotteidemme toiminnallisuudesta. Tapaamisessa ilmeni kysymyksiä, jotka vaativat perusteellisia vastauksia, jotta myyntimme voisi tarjota asiakkaillemme parhaan mahdollisen vastauksen.

Lähdin selvittämään näihin kysymyksiin vastauksia myynnin puolesta. Useimpiin kysymyksiin pystyin vastaamaan omalla teknisellä osaamisellani ja tuotetuntemuksellani. Moni kysymyksestä oli kuitenkin hyvin spesifeiksi ja minun oli otettava yhteyttä kehitystiimiin. Esimerkiksi kaikkien tuotteiden päivitysaikatauluja en pysty näkemään, joten tarvitsin kehittäjien apua tarkempiin tietoihin.

Tämän selvittelytyön ohessa palasin jälleen viimeviikkoiseen pohdiskeluuni FAQ-osiosta. Uskoisin, että lisäämällä sinne vastauksia näihin epätavallisiin teknisiin kysymyksiin, joita asiakailta tulee, voimme parantaa myyjien työtä huomattavasti.

Tiistai 31.10.2023

Tänään meillä oli tiimin kesken QWL-tulosten läpikäynti. QWL tulee sanoista "Quality of Work Life" ja se on mittari, joka arvioi työntekijöiden hyvinvointia ja työympäristön laatua. Kyselyyn vastasi meidän suomen ja ruotsin tiimit, ja tulokset olivat mielenkiintoiset, mutta eivät mitenkään yllättävät.

Tuloksista ilmeni selkeästi puutteet tiimien välisessä kommunikoinnissa ja haasteet projektien eteenpäinviemisessä. Monet vastaajat kokivat, että tieto ei liikkunut riittävän sujuvasti eri tiimien välillä, mikä hankaloittaa yhteistyötä ja tehokasta työskentelyä. Tässä suurin syy oli se, että huolellista suunnittelua ei ollut tehty ennen projektien aloitusta.

Tuloksista otimme eniten kehitystä vaativat kohdat ylös ja laadimme niiden pohjalta parannussuunnitelman. Kullekin tiiminjäsenelle annettiin tietty vastuualue, jotta voimme varmistaa, että toimenpiteet etenevät suunnitellusti.

Keskiviikko 1.11.2023

Työpäiväni alkoi suhteellisen normaalisti, mutta päivän mittaan ilmeni useita teknisiä ongelmia, jotka vaativat huomiota. Olin kuitenkin päättänyt pitää eilisen QWL-tulosten läpikäynnin mielessäni ja pyrin selvittämään nämä tekniset ongelmat julkisella kanavalla, jotta kaikki tiimin jäsenet pääsisivät näkemään, missä mennään.

Vaikka olen tottunut keskustelemaan kollegoideni kanssa yksityisviesteillä ja nopeasti ratkaisemaan ongelmia, ymmärrän, että tietojen on oltava läpinäkyviä ja keskustelujen on tapahduttava julkisilla kanavilla. Tiedostan, että tämä voi olla vaikeaa, erityisesti kun olen tottunut nopeaan kommunikointiin yksityisviestin kautta.

Joskus tuntuu myös helpommalta huikata nopeasti kollegalle yksityisviestillä, jos haluaa varmistaa jonkin asian. Olen kuitenkin huomannut, että pienet asiat voivat helposti paisua suuriksi ”ongelmiksi”, ja siksi on tärkeää, että kaikki tiimin jäsenet ovat mukana keskusteluissa.

Torstai 2.11.2023

Tänään meillä oli innostava työpäivä tiimin kanssa co-working hotellissa, ja se oli omistettu työpajalle. Tavoitteenamme oli syventyä kilpailijatilanteeseen ja miettiä, miten voimme erottua entistä paremmin markkinoilla.

Coworking on konsepti, joka perustuu yhteisöllisyyteen. Coworking-tilat eivät tarjoa pelkästään työtiloja yrityksille, vaan myös monipuolisia palveluita ja tapahtumia. Näitä tiloja hallinnoi oma henkilökunta, jonka tavoitteena on luoda synergiaa tilassa työskentelevien ihmisten ja yritysten välillä. Ideana on, että tapahtumat ja palvelut edistävät positiivista vuorovaikutusta ja yhteistyötä tilassa toimivien välillä. (Sponda 2018.)

Aamu alkoi tiimin kokoontumisella, ja aloitimme päivän kertaamalla kilpailijatilannetta ja analysoimalla sekä meidän, että kilpailijoiden vahvuuksia ja heikkouksia. Tämän jälkeen siirryimme keskustelemaan siitä, miten voimme hyödyntää näitä havaintoja oman strategiamme vahvistamiseksi.

Ideointivaiheessa kaikki tiimin jäsenet osallistuivat aktiivisesti. Keskustelimme erilaisista ideoista ja innovaatioista, jotka voisivat auttaa meitä erottumaan kilpailijoista. Jokaiselle jäsenelle jaettiin omat vastualueet, jotta voimme varmistaa, että kaikki tarvittavat askeleet tulevat toteutetuiksi.

Tiimimme oli päättänyt aloittaa ideoiden toteuttamisen heti, mutta suurin osa toimenpiteistä suunniteltiin alkavaksi vahvasti ensi vuoden puolella. Tavoittemme on tehdä muutoksia ja parannuksia, jotka auttavat meitä erottumaan kilpailijoista ja vahvistamaan asemaamme markkinoilla.

Perjantai 3.11.2023

Tänään työpäiväni oli poikkeuksellisen lyhyt, sillä iltapäivällä oli tiedossa koko organisaation yhteiset pikkujoulut. Lyhyestä päivästä huolimatta sain hoidettua monia tehtäviä.

Aamupäivällä keskityin botin rakentamiseen, ja tuntuu jo siltä, että homma sujuu melkein ruutiinilla. Jokaisesta kerrasta olen oppinut, mikä on mennyt pieleen ja mikä on mennyt hyvin. Tämä oppiminen on auttanut minua tehostamaan prosessia ja tekemään botin entistä nopeammin, laadusta tinkimättä.

Olin jo aiemmin käynyt myyjiemme kanssa läpi kaikki tiedot, joita tarvitsemme botin rakentamista varten. Tämä tarkoitti sitä, että myyjät olivat jo myyntitilanteessa osanneet kysyä kaiken tarvittavan tiedon asiakkailta ja meillä on jo kaikki tarvittavat tiedot valmiina botin rakentamista varten. Tämä tulee varmasti nopeuttamaan botin kehitystyötä huomattavasti.

Viikkoanalyysi 7

Yhteisen tiimipäivämme innoittamana päätin syventyä tarkemmin kilpailijatilanteen selvittämiseen. Tiimityöskentely ja yhteiset työpajat ovat olennainen osa liiketoimintaa kehittävää prosessia, mutta on myös tärkeää ymmärtää, mitä muita työkaluja on tarjolla kilpailuympäristön tarkasteluun. Siksi päätin syventyä tarkemmin kilpailija-analyysiin ja sen hyödyntämiseen liiketoiminnassa.

Kilpailija-analyysi on prosessi, jossa tunnistetaan kilpailijat omalla toimialalla ja tutkitaan heidän erilaisia markkinointistrategioitaan. Kyseistä analyysia kutsutaan myös kilpailijoiden vertailuanalyysiksi. Tämä tieto toimii vertailupisteenä, jonka avulla voi tunnistaa oman yrityksen vahvuudet ja heikkoudet suhteessa jokaiseen kilpailijaan. Kilpailija-analyysin voi tehdä yleisellä tasolla tai keskittyä tarkastelemaan yhtä tiettyä osa-aluetta kilpailijoiden liiketoiminnassa. (Mailchimp 2023.)

Kilpailija-analyysi auttaa ymmärtämään, miten kilpailijat käyttävät markkinointibudjettejaan ja vuorovaikuttavat asiakkaidensa kanssa. Tämä tieto mahdollistaa yrityksen oman markkinoinnin tehokkaamman suunnittelun ja kohdentamisen. Analyysin avulla voi tunnistaa tuotteet tai palvelut, joita asiakkaat kaipaavat, mutta joita ei vielä ole tarjolla markkinoilla. Tämä tarjoaa mahdollisuuden kehittää uudenlaisia ratkaisuja, jotka täyttävät asiakkaiden tarpeet ja samalla kasvattavat liiketoimintaa. Se auttaa myös ymmärtämään kilpailijoiden heikkoudet, joita voi käyttää oman yrityksen eduksi. Kilpailija-analyysin avulla voi tehdä paremmin harkittuja päätöksiä niin tulevaisuuden suunnittelussa kuin reaaliaikaisissa päätöksissä. Se tarjoaa arvokasta tietoa, joka auttaa strategioiden ja investointien tekemisessä. (McKee 2023.)

Artikkelissaan *How to Do a Competitive Analysis* Mark Fairlie (2023) avaa syitä sille, miksi yritysten on tunnettava kilpailijansa ja pysyttävä uusimpien trendin aallonharjalla. Tekstissään hän mainitsee miksi varsinkin näin digitaalisen innovaation aikakaudella mikään yritys ei voi pysyä muuttumattomana ja odottaa selviävänsä. Yritykset voivat kadota yhdessä yössä, jos ne eivät kiinnitä huomiota uusiin trendeihin. Esimerkkinä Fairlie mainitsee Blockbuster yrityksen, joka alkuun väheksyi Netflixin palveluita. Tänä päivänä Netflix on menestyksen aallon harjalla, kun taas Blockbuster on käytännössä kadonnut.

Vaikka kilpailija-analyysin tekeminen ei kuulu suoraan toimenkuvaani, koen sen tärkeäksi. Ymmärrys siitä, mitä kilpailija-analyysi pitää sisällään, auttaa minua saamaan laajemman kuvan liiketoimintaprosesseista. Tämä auttaa minua myös näkemään, miten kilpailija-analyysin tuottama tieto voi vaikuttaa päätöksentekoon ja strategioihin organisaatiossamme. Näin voin tuoda oman panokseni yhteiseen tavoitteeseen kehittää liiketoimintaa kilpailukykyisemmäksi ja menestyksekkäämmäksi.

4.8 Viikko 8

Yleisesti viikon tavoitteena on korjata ja ehkäistä teknisiä virheitä, parantaa tiimien välistä kommunikaatiota, kehittää tehokkaampia seurantaprosesseja.

Maanantai 6.11.2023

Tänään työpäiväni oli pääasiassa omistettu teknisten virheiden korjaamiselle. Vaikka kyseessä oli pieneltä vaikuttavia ongelmia, niitä oli kertynyt päivän mittaan niin paljon, että niihin meni huomattava määrä aikaa.

Korjaustyöt koskivat monia eri osa-alueita, kuten chatbotteja, laskuja ja asiakkaiden aineistojen näkyvyyttä. Yksittäin nämä virheet eivät olleet ylitsepääsemättömän suuria, mutta niiden kasaantuminen aiheutti haasteita ja vei paljon aikaa.

Osa näistä virheistä olisi voitu välttää, jos tiimissämme olisi ollut parempi kommunikaatio. Aktiivinen tiedonjakaminen ja yhteistyö olisivat voineet auttaa estämään monia näistä ongelmista jo etukäteen. Jatkossa onkin tärkeää panostaa parempaan tiimityöhön ja virheiden ennaltaehkäisyyn, jotta voimme tehostaa toimintaamme ja välttää vastaavanlaiset tilanteet.

Tiistai 7.11.2023

Päivä alkoi tiimikokouksella, jossa kävimme läpi kuukausiseurantaraporttia. Tämä raportti on osa kuukausittaisia työtehtäviäni ja auttaa meitä pitämään silmällä palvelumme suorituskykyä. Tällä kertaa huomiomme kiinnittyi erityisesti asiakkaisiin, jotka olivat irtisanoneet palvelun. Palvelumme ei vaadi erillistä irtisanomisilmoitusta. Asiakkaat voivat itse päättää

sopimuksen halutessaan portaalimme kautta. Tämä asettaa haasteita meille, koska tästä syystä saamme tiedon irtisanomisista kuukauden viiveellä.

Pohdimme, miten voisimme parantaa tätä tilannetta ja seurata irtisanomisia reaaliajassa. Yksi ehdotus oli, että rupean tekemään irtisanomisten seurantaan tiheämmällä aikavälillä. Tämä tarkoittaa, että minun täytyy päivittää ja tarkkailla tietoja Excelissä useammin, jotta voimme olla nopeampia reagoimaan asiakkaiden päätöksiin. Vaikka tämä on manuaalista ja aikaa vievää työtä. Tämä kuitenkin auttaa meitä parantamaan asiakaspalveluamme. Seuranta-työn avulla voimme myös kehittää strategioita asiakassuhteen säilyttämiseksi ja varmistaa, että asiakkaat ovat tyytyväisiä palveluumme.

Keskiviikko 8.11.2023

Tänään työpäiväni keskittyi osittain portaalin testaukseen. Laskutuksemme tulee muuttumaan portaaliluudistuksen myötä, joten tehtävänäni oli kerätä kehittäjillemme tarvittavaa tietoa asiakkaistamme varmistaakseni, että he voivat tehdä tarvittavat muutokset. Yksi haasteista on se, että joillakin asiakkaillamme voi olla useampi sopimus samanaikaisesti. Tämä tarkoittaa, että meidän on määriteltävä yksi pääsopimus, jotta voimme varmistaa, että laskutus sujuu oikein ja virheettää.

Päiväni sisälsi myös pientä testiympäristössä pyörimistä, mutta huomasin nopeasti, että testausta on vaikea jatkaa ennen kuin saamme kaikki tarvittavat käännökset tehtyä. Valitettavasti käännöstiedostossa oli edelleen puutteellisia tietoja, joten en päässyt vieläkään edistämään tätä osa-aluetta. Toivon, että käännökset saadaan pian kuntoon, jotta voimme jatkaa portaalin testausta suunnitellusti.

Torstai 9.11.2023

Vietin osan päivästä viestitellen chatbot-tarjoajamme kanssa, boteissa toiminnallisuudessa ilmenneiden ongelmien vuoksi. Botit eivät toimi aivan niin kuten niiden pitäisi, ja vastausvaihtoehdot menevät näissä jotenkin hassusti päällekkäin. Olemme yhdessä chatbot-tarjoajan teknisentiimin kanssa testaillleet bottien toimintaa, mutta ikävä kyllä ongelma ei ole vielä ratkennut.

Päätin ottaa asiasta kopin ja pyysin myös muita tiimijäseniäni testaamaan bottien toiminnallisuutta. Ajattelin, että mitä useampi meistä testaa botteja sitä tarkemmin voimme kuvata ongelman ja auttaa tarjoajaa sen ratkaisemisessa. Toivottavasti saamme pian selville, mistä tämä pulma johtuu ja saamme chatbotit toimimaan.

Perjantai 10.11.2023

Tänään työpäiväni oli täynnä erilaisia tehtäviä, mikä loi päivään vaihtelevuutta. Aikaa ei oikeastaan ollut keskittyä yhteen tiettyyn asiaan, sillä jokainen hetki toi mukanaan uusia haasteita ja tehtäviä.

Vaikka yleisesti koen, että resurssit riittävät hyvin asiakaspalvelutehtävien ja omien projektien hoitamiseen, oli tänään päivä, jolloin asiakkaan tarpeet veivät enemmän aikaa kuin olin suunnitellut. Tämä on osa työtäni, ja vaikka se saa päivät tuntumaan hektisiltä, pidän vaihtelevista päivistä.

Työpäivän aikana sain kuitenkin hoidettua sekä asiakaspalvelutehtävät että omat työni, vaikka se vaati ajoittaista "multitaskausta" ja nopeaa siirtymistä tehtävästä toiseen. Pidän monipuolisista päivistä, mutta samalla koen, että aikatauluttaminen tässä roolissa voi olla haastavaa. Pysin pitämään kalenterini järjestyksessä ja asettamaan selkeitä tavoitteita päivälle, mutta joskus on joustettava.

Viikkoanalyysi 8

Päiväkirjaraportoinnin saavuttaessa loppuvaiheen, haluan syventyä aiheeseen, joka mielestäni nousee esiin tärkeimpänä tekijänä sekä työ- että arkielämässä, nimittäin kommunikaatio.

Oman tiimini kohdalla koen, että kommunikaatio on suhteellisen toimivaa, mutta erilaisuutemme tuo mukanaan haasteita ja väärinymmärrysten mahdollisuuden. Tiimimme on monipaikkainen, hajautuen kahteen eri maahan ja neljään eri kaupunkiin. Tämä asettaa omat vaatimuksensa kommunikaatiolle, erityisesti kun otetaan huomioon kulttuuriset erot ja yksilölliset persoonallisuudet.

Monipaikkaisuuden ja kulttuuristen erojen vaikutukset kommunikaatioon ovat ilmeisiä. Erilaiset työskentelytavat ja käsitykset voivat johtaa väärinkäsityksiin, mikä korostaa tarvetta parantaa viestintää entisestään. On tärkeää tunnistaa, että kulttuuriset erot eivät vaikuta pelkästään työtehtävien suorittamiseen, vaan myös tiimihengen ja yhteistyön laatuun.

Työpaikan kulttuuriset erot voivat aiheuttaa väärinkäsityksiä ja epävarmuutta, etenkin niille, jotka eivät ole tottuneet monikulttuuriseen työympäristöön. Ratkaisu tähän voi olla oppia enemmän monikulttuurisesta kommunikaatiosta, erityisesti sen soveltamisesta työelämässä. Hyvä kommunikaatio on avain onnistuneeseen yhteistyöhön, olipa tiimi sitten monikulttuurinen tai ei. Mitä enemmän tätä aluetta ymmärtää, sitä sujuvammin navigointi tulevissa työympäristöissä. (Workwide 2019). Mielestäni työpaikan olisi hyvä tarjota työntekijöilleen kommunikaatiokursseja, jotka mahdollistavat sujuvan työskentelyn monikulttuurisessa organisaatiossa. Työnantajan tulisi myös kannustaa työntekijöitään itsenäiseen opiskeluun aiheesta.

Courseran (2023) mukaan voisimme parantaa kommunikaatiota tiimin sisällä tehokkaamman viestinnän avulla. Se on prosessi, jossa vaihdetaan ideoita, ajatuksia, mielipiteitä, tietoa ja dataa

siten, että viesti vastaanotetaan ja ymmärretään selkeästi ja tarkoituksenmukaisesti. Viestintä tapahtuu monissa muodoissa, mukaan lukien suullinen ja ei-suullinen, kirjallinen, visuaalinen ja kuunteleminen. Se voi tapahtua kasvokkain, sosiaalisessa mediassa, verkkosivuilla, puhelimitse tai postitse.

Loppujen lopuksi olemme kuitenkin kaikki vain ihmisiä. Vaikka tietäisimmekin kaikki kirjaesimerkit hyvälle kommunikaatiolle, voi jokainen voi omalla panoksellaan vaikuttaa positiivisesti työyhteisön ilmapiiriin. Tärkeää on muun muassa tervehtiä kaikkia, pitää kiinni sovitusta asioista ja tarjota apua kiireessä olevalle työkaverille. Avoin ja selkeä viestintä on avainasemassa, ja tiedon panttaamista tulisi välttää. Asiallisuus, ongelmista avoin keskustelu ja kiitossanon käyttö ovat myös tärkeitä elementtejä hyvässä työyhteisöviestinnässä (Sarkkinen 2017).

5 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyöni keskeisenä tavoitteena oli syventyä organisaation portaaliuudistuksen testaukseen ja kehittämiseen. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli luoda selkeät ohjeet ja dokumentaatio, jotka mahdollistavat jouheamman ja tehokkaamman testausprosessin, samalla seuraten ja dokumentoiden omaa ammatillista kehittymistäni.

Raportointijakson aikana huomasin, että portaalin testaaminen on merkittävästi laajempi tehtävä kuin aiemmat testaukseen liittyvät työtehtäväni. Viikkoraportointi auttoi minua syventymään testaukseen liittyviin seikkoihin ja ymmärtämään, että testausprosessiin kuuluu paljon enemmän kuin vain itse testaaminen. Erityisenä haasteena nousivat esiin aikatauluissa pysyminen sekä kommunikointi monipaikkaisessa ja monikulttuurisessa tiimissä. Työskennellessäni portaalin testauksen parissa kohtasin haasteita aikatauluissa pysymisessä, sillä kehitys- ja testausvaiheessa oli mukana useita osapuolia. Monimuotoisen tiimin kanssa ilmenneet kommunikaatio-ongelmat vaikuttivat myös aikatauluissa pysymiseen. Opin melko varhaisessa vaiheessa tunnistamaan testausprosessin monimutkaisuuden ja havahtuin siihen, että työn alkuvaiheessa minulla oli melko naiivi lähestymistapa prosessin kulkuun. Olen oppinut, että testausprosessi kokonaisuutena vaatii tarkempaa suunnittelua ja hallintaa. Myös käänösten parissa työskennellessäni huomasin, että aikatauluun liittyvät poikkeamat veivät suurimman osan ajastani, jättäen toiminnallisuuksien testaamisen toivottua vähemmälle. Tämä korostaa tarvetta tehokkaalle aikataulunhallinnalle ja priorisoinnille tulevilla projekteilla.

Portaaliuudistuksen osalta onnistuin dokumentoimaan eri testausvaiheet perusteellisesti sekä kirjallisesti että kuvien avulla, jotta kaikki tiimimme jäsenet saivat selkeän käsityksen testausprosessin vaiheista. Koen, että dokumentaatio toimi hyvänä työkaluna tiimin sisällä, helpottaen yhteistä ymmärrystä ja kommunikaatiota eri osapuolten välillä. Koen myös, että tämä dokumentaatio on ehdottomasti sellainen työkalu, jonka käyttöä kannattaa jatkaa tulevissa

testausprosesseissa. Selkeiden ohjeiden ja kuvauksien avulla voidaan parantaa testauksen tehokkuutta ja välttää jatkossa mahdolliset kommunikaatio-ongelmat tiimin sisällä. Tällainen dokumentointi toimii myös hyvänä pohjana tuleville projekteille ja mahdollistaa nopeamman perehdyttämisen mahdollisille uusille tiimin jäsenille ja kesken projektin mukaan tulleille työntekijöille.

Erityisenä painopisteenä oli kommunikaation kehittäminen työyhteisössä ja työpajojen fasilitointi, josta sain uusia ideoita ja rohkeutta niiden toteuttamiseen. Jatkokehityksenä suunnittelen syventyväni tarkemmin raportointijakson aikana suunnittelemani sisäiseen FAQ-osioon. Uskon, että tämä osio hyödyttää sekä minua että tiimiäni, välttämällä ylimääräistä työtä, kun suurin osa kysymyksistä on helposti saatavilla samasta paikasta, eikä meidän tarvitse olla riippuvaisia yksittäisen työntekijän läsnäolosta. Näin pyrin jatkossa tehokkaampaan ja sujuvampaan työskentelyyn organisaatiossamme.

Raportointijakson aikana koen myös kehittyneeni merkittävästi ammatissani. Viikoittainen perehtyminen kirjallisuuteen on ollut tärkeässä osassa tässä kehityksessä. Tämä on mahdollistanut paremmin oman osaamiseni esille tuomisen ja antanut rohkeutta tarjota kehittäviä ehdotuksia niin projekteissa kuin tiimin sisäisissä palavereissa.

Työnantajani hyötyi opinnäytetyöstäni saamalla arvokasta tietoa testaus- ja käännöstyöprosessien näkökulmasta. Analysoin työssä huolellisesti testauksen ja käännösten aikana esiin nousseita havaintoja, ja tarkoituksena on ottaa ne käyttöön prosessien parantamiseksi ja kehittämiseksi tulevaisuudessa. Havaintojeni avulla pystyimme tunnistamaan pullonkauloja ja tehostomuutta, mahdollistaen suoraviivaisemman ja tehokkaamman työnkulun. Lisäksi opinnäytetyöni tulokset ovat tarjonneet konkreettisia suosituksia testaus- ja käännösprosessien parantamiseksi. Näitä suosituksia soveltamalla voimme saavuttaa paremman laadun tuotteisamme ja viestinnässämme.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöni tulokset ovat tarjonneet konkreettisia ja käytännöllisiä parannusehdotuksia, joita voimme integroida päivittäiseen toimintaamme. Tämä ei ainoastaan optimoi nykyisiä prosesseja, vaan luo myös vankan perustan jatkuvalla kehitykselle ja innovaatioille. Työnantajani on näin ollen hyötynyt opinnäytetyöni tuloksista, ja ne muodostavat arvokkaan panoksen monipaikkaisen organisaatiomme pitkän aikavälin menestykseen.

Lähteet

Painetut

Otala, L. 2018. Ketterä oppiminen. Keino menestyä jatkuvassa muutoksessa. Helsingin kaup-
pakamari Oy

Sähköiset

Clickhelp. 2020. What is FAQ? Viitattu 29.10.2023. <https://clickhelp.com/clickhelp-technical-writing-blog/what-is-faq/>

Corporate class inc. 2023. The Benefits of Team Workshops. Viitattu 28.9.2022.
<https://www.corporateclassinc.com/team-workshops-benefits/>

Coursea. 2023. What Is Effective Communication? Skills for Work, School, and Life. Viitattu:
12.11.2023. <https://www.coursera.org/articles/communication-effectiveness>

Dijkstra, B. 2018. Running A Technical Workshop Like A Pro. Viitattu: 28.9.2023.
https://www.ministryoftesting.com/articles/1979db5c?s_id=15895913

Farilie, M. 2023. How to Do a Competitive Analysis. Viitattu 5.11.2023. <https://www.businessnewsdaily.com/15737-business-competitor-analysis.html>

Jimdo. 2021. How to Write an FAQ Page-with Examples. Viitattu 29.10.2023.
<https://www.jimdo.com/blog/how-to-write-an-faq-page-with-examples/>

Mailchimp. 2023. Competitor Analysis: What It Is and How to Conduct One. Viitattu 5.11.2023.
<https://mailchimp.com/resources/what-is-competitor-analysis/>

Mckee, M. 2023. Competitor Analysis: Definition, Benefits and Elements. Viitattu: 5.11.2023.
Saataavilla: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/competitor-analysis>

Mckinsey & Company. 2023. What's next in experience-led growth. Viitattu 25.11.2023.
<https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/how-we-help-clients/customer-experience>

Moverstech. 2023. Benefits of customer service digitization. Viitattu 22.10.2023. <https://moverstech.com/benefits-of-customer-service-digitization/>

Msc.2020. Miten toteuttaa projekti hallitusti? Viitattu 15.10.2023. <https://mcs.fi/miten-toteuttaa-projekti-hallitusti/>

Ogl. 2023. How an FAQ section can improve customer service. Viitattu 29.10.2023.
<https://www.ogl.co.uk/how-an-faq-section-can-improve-customer-service>

Otava. 2021. ICT-osaamisen kehittämisen pelikirja. Viitattu 23.9.2023. <https://raken-tamo.otava.fi/wp-content/uploads/2021/09/icteko-kevyt-sivuittain.pdf>

Perelsztejn, F. 2023. Why and How Your Sales and Customer Service Departments Should Work Together. Viitattu 29.10.2023. <https://www.getroof-top.io/blog/sales-customer-service-collaboration>

Poedit. 2023. Fast and easy translation. Poedit. 2023. Viitattu 3.10.2023. <https://poedit.net/features>

Pukhov, Y. 2021. Communicate with developers. How to? Viitattu 10.10.2023. <https://medium.com/yusmp-group/communicate-with-developers-how-to-d8bfbedc6a0a>

Sarkkinen, M. 2017. Näillä keinoilla jokainen voi parantaa työyhteisönsä vuorovaikutusta. Viitattu 12.11.2023. https://www.ttl.fi/tyopiste/nailla-keinoilla-jokainen-voi-parantaa-tyoyhteisonsa-vuorovaikutusta?pk_vid=1699803844ae74e5

Sasneh, R. 2017. How to Talk to a Developer. Viitattu 10.10.2023 <https://www.techwyse.com/blog/website-design/how-to-talk-to-a-developer>

Sogeti. 2021. Miksi kukaan haluaisi testaaajaksi. Viitattu 23.9.2023. <https://www.sogeti.fi/media/blog-posts/miksi-kukaan-haluaisi-testaaajaksi/>

Sponda. 2018. Mitä coworking tarkoittaa ja kuka siitä hyötyy? Viitattu 21.11.2023. <https://sponda.fi/mita-coworking-tarkoittaa-ja-kuka-siita-hyotyy/>

Vala. 2023. Opas testaussuunnitelman laatimiseen ja ilmainen malli. Viitattu 23.9.2023. https://www.valagroup.com/fi/blogi/opas-testaussuunnitelman-laatimiseen-ja-ilmainen-malli/?utm_term=testaussuunnitelma&utm_campaign=Traffic&utm_source=adwords&utm_medium=ppc&hsa_acc=9088882292&hsa_cam=812356547&hsa_grp=146254598855&hsa_ad=647340546633&hsa_src=g&hsa_tgt=kwd-923896387183&hsa_kw=testaussuunnitelma&hsa_mt=b&hsa_net=adwords&hsa_ver=3&gclid=CjwKCAjwmbqoBhAgEi-wACIjzEPSdJynl_Q_YcYOwWwFRZpwfSMINeL-0OzPBRD7Ow6jHwF6mJm8T-RoCgt4QAvD_BwE

Verkkovaraani. 2023. Verkkosivujen saavutettavuus. Viitattu 22.11.2023. <https://www.verkkovaraani.fi/verkkosivujen-saavutettavuus/>

Waldron, J. 2023. How to Communicate Your Ideas to Developers. Viitattu 10.10.2023. <https://www.netguru.com/blog/web-mobile-development-documentation>

Walkme. 2023. What is Digitalization? Viitattu 22.10.2023. <https://www.walkme.com/glossary/digitalization/>

Webhelios. 2023. NewsPilot - Automatic News Aggregator & Script. Viitattu: 3.10.2023. <https://codecanyon.net/item/newspilot-autopilot-news-script/13537114>

Workwide. 2019. Så handskas du med kulturella skillnader på arbetsplatsen. Viitattu 12.11.2023. <https://workwide.se/sa-handskas-du-med-kulturella-skillnader-pa-arbetsplatsen/>

Workz. 2023. Så kombinerar du digital och traditionell kundservice. Viitattu 22.10.2023. <https://www.workz.se/nyheter/s%C3%A5-kombinerar-du-digital-och-traditionell-kundservice>

Wrike. 2023. What is Time Management in Project Management? Viitattu: 2.10.2023. <https://www.wrike.com/project-management-guide/faq/what-is-time-management-in-project-management/>

Kuviot

Kuvio 1: Swot-analyysi.....	9
Kuvio 2: Sidosryhmät	9
Kuvio 3: Projektihallinnan vaiheet.....	18
Kuvio 4: Miten kehittäjien kanssa tulisi keskustella	22
Kuvio 5: Avainsanat nettisivujen kääntämiseen	25
Kuvio 6: Kuinka luoda hyvä FAQ	32