



Verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattorin tehtävät startup yrityksessä

Walteri Vuorimaa

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tietojenkäsittely tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Waltteri Vuorimaa
Tutkinto Tradenomi, Tietojenkäsittely
Raportin/Opinnäytetyön nimi Verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattorin tehtävät startup yrityksessä
Sivu- ja liitesivumäärä 21 + 0
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämä opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjana, jossa kuvailen yksityiskohtaisesti työnkuvaani, sekä kokemuksiani verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattorina startup yrityksessä. Kirjaan päivittäin työpäiväni kulun, sekä viikoittaisen raportin, jossa tarkastelen syvemmin omaa oppimistani ja kehittymistäni kommunikoinnissa asiakkaiden ja yrityksen sisäisten sidosryhmien kanssa, kuin myös eri it-rajapinnoissa tekemiäni asioita. Päiväkirjan seurantajakso on 26.02.2024 – 19.04.2024 välisenä aikana.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on kuvailla mahdollisimman yksityiskohtaisesti työtehtäviäni, samalla seuraten ja tarkastellen omaa kehittymistäni. Opinnäytetyöprojekti rajautuu vain niihin seurattaviin tehtäviin, joita päiväkirjassa on tuotu esiin. Opinnäytetyössä kuvatut tehtävät ovat toteutettu it-alan startup yritykselle, joka tarjoaa asiakkailleen veroratkaisua käyttäen alv-automaatioteknologiaa, joka poistaa IOSS, OSS, non-Union OSS ja Yhdistyneen kuningaskunnan alv-säännösten monimutkaisuuden suosituimmilla verkkokauppa alustoilla. Nämä edellä mainitut osaamisalueet ovat keskeinen osa teoriaa, joka sisältyy verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattorin työhön.</p> <p>Opinnäytetyö kuvaa yksityiskohtaisesti yhden ihmisen perspektiivistä kokemuksia työnteosta kasvavassa startup yrityksessä. Päiväkirjan merkinnät on tehty omien kokemusten pohjalta, ja ne antavat kuvauksen yrityksen toiminnasta ja työpäivien sisällöstä, samalla tuoden esille kehittämisen kohteet kuin myös jo toimivat asiat. Lisäksi tämä opinnäytetyöprojekti on mahdollistanut kirjoittajalle oman kehittymisensä analysoinnin ja helpottaen tunnistamaan omia kehittämisen kohteitaan. Tuloksena tämän opinnäytetyön aikana tekijä on saanut työpaikaltaan ohjausta ja on näin ollen pystynyt kehittymään paremmaksi ja osaavammaksi työntekijäksi tällä jatkuvasti kehittyvällä alalla.</p>
Asiasanat ecommerce, verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattori, verkkokauppa

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	2
2.1	Oman nykyisen työ analysointi	2
2.2	Sidosryhmien esittely	4
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet	4
2.4	Työn vaatimukset ja oma kehittyminen.....	5
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen	7
3.1	Seurantaviikko 1.....	7
3.2	Seurantaviikko 2.....	8
3.3	Seurantaviikko 3.....	10
3.4	Seurantaviikko 4.....	11
3.5	Seurantaviikko 5.....	13
3.6	Seurantaviikko 6.....	14
3.7	Seurantaviikko 7.....	15
3.8	Seurantaviikko 8.....	17
4	Pohdinta.....	20
	Lähteet.....	22

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyöpäiväkirja kuvaa laajasti kahdeksan viikon aikana tekemiäni työtehtäviä verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattorina it-alan startup yrityksessä. Yritys on johtava ALV- ja tulliasiantuntija ja SaaS-palveluntarjoaja, jonka tarkoituksena ratkaista sähköisen kaupankäynnin toimijoiden, sekä logistiikka-alan toimijoiden EU:n sääntelyyn liittyvät haasteet. Yrityksen tarjoama tuote on sovellus, joka mahdollistaa asiakkailleen ratkaisun IOSS, OSS, non-Union OSS ja Yhdistyneen kuningaskunnan ALV-säännösten monimutkaisuuteen. Sovellus käyttää alv-automaatioteknologiaa, joka näin ollen parantaa asiakkaan verkkokaupassa asioivien ostokokemusta, eliminoi virheitä, minimoi tilintarkastus riskejä ja alentaa kustannuksia. Opinnäytetyöprojektin työympäristönä toimivat mm. Hubspot, yrityksen oma manager, yrityksen oma dashboard, yrityksen google drive, sekä asiakkaiden eri ecommerce alustoilla toimivat verkkokaupat. Edellä mainitut tekniset asiakokonaisuudet ovat niitä teoria-asioita, joita työntekijänä minun on IT-asiantuntijana osattava teknisesti ja soveltaa niitä käytäntöön työssäni. Tähän päiväkirjaan sisältyvät käsitteet, ja ohjelmistojen nimet ovat tarkemmin kuvattuna luvussa 2.1

Työskentelen yrityksemme Support-Tiimissä, jossa tehtäviini sisältyy mm. Asiakkaiden kanssa kommunikointi chatin tai sähköpostien välityksellä, asiakkaiden verkkokauppojen konfigurointi ja yrityksemme tarjoaman sovelluksen asentaminen ja konfigurointi asiakkaan tarpeen mukaan, verkkokauppojen konfiguroinnin vaiheet ja kaappoihin tehtyjen muutosten kirjaus asennusraporttiin, sekä muita tarvittavia työtehtäviä mitä kasvussa olevassa startup yrityksessä mahdollisesti voi tehdä, kuten uusien järjestelmien testausta. Työtehtävät vaativat laajaa tietämystä ja ymmärrystä edellä mainituista osa-alueista ja eri maiden arvonlisäverotuksesta eli lyhyemmin ALV:sta, joka on Euroopan unionissa yleinen, laajapohjainen kulutusvero, jota käytetään lisäämään tavaroiden ja palveluiden arvoa ja sitä käytetään enemmän tai vähemmän kaikkiin tavarihin tai palveluihin, joita ostetaan tai myydään käytettäväksi tai kulutettavaksi EU:ssa (Taxation and customs union s.a.), sekä myös ongelmanratkaisukykyä.

Yritys on maailman johtava automatisoitua ALV-ratkaisua sovelluksen muodossa tarjoava tekijä (Easproject 2024). Yrityksen tavoitteena on yksinkertaistaa monimutkaisia ALV-säädöksiä auttamalla myyjiä virtaviivaistamaan toimintojaan ja helpottamaan pääsyä Euroopan markkinoille. Suurin osa asiakkaista on Yhdistyneestä Kuningaskunnasta ja Yhdysvalloista.

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä osiossa kuvailen työtehtäviäni, työnvaatimuksia, sekä tärkeimmät sidosryhmät, analysoin oman lähtötilanteeni, omaa kehittymistäni ja sitä, miten voin kehittyä ja vahvistaa ammatillista osaamistani, jotta työtehtävien suorittaminen on mahdollista tehdä esimerkiksi senior-tasolla tulevaisuudessa. Päiväkirjassa seurataan ja käydään myös läpi työpaikan vuorovaikutustilanteita tiimin ja eri sidosryhmien näkökulmista ja listaan työssäni käytössä olevia järjestelmiä, sekä ohjelmia, joiden ammatillinen osaaminen on välttämätöntä erkkokauppojen käyttöönottokoordinaattoriin tehtävässä.

2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Työtehtäviini kuuluvat pääasiallisesti asiakkaiden kanssa kommunikointi sähköpostin välityksellä, asiakkaiden verkkokauppojen konfigurointi, jossa ensimmäiseksi pyydetään asiakkaalta mahdolliset luvat kauppaan shopifyssa, asiakas luo meille väliaikaisen käyttäjän verkkokauppaansa (woocommercessa ja kun asiakas kun on myöntänyt luvat tai luonut käyttäjän, on meidän luotava asiakkaalle tili järjestelmäämme, jota kutsumme manageriksi ja asiakkaalle tarkasteltavaksi tuleva käyttäjä toiseen käyttämäämme yrityksen sisäiseen järjestelmään dashboardiin, josta asiakas näkee omat sähköpostiasetuksensa, sekä sovellukseen tarvittavat käyttäjätiedot. Näiden toimenpiteiden jälkeen konfiguroidaan asiakkaan verkkokauppa seuraten rekisteröinnissä asiakkaan täyttämää lomaketta, minkä perusteella saadaan kauppa konfiguroitua oikein, sekä kirjataan minkälaisen tilauksen asiakas, on valinnut järjestelmäämme. Tällä hetkellä asiakas voi valita starter, basic, tai plus tilauksen mistä vain tai useammastakin asiakkaan tarpeisiin vastaavasta suunnitelmasta (Easproject 2024). Konfiguroinnin yhteydessä täytetään myös asiakkaalle lähetettävä asennus raportti, josta asiakas näkee millaisia muutoksia, on tehty.

Työssäni tarvitaan eri käytössä olevien järjestelmien ja sovellusten tuntemusta ja osaamista, hyviä kommunikointi taitoja eri sidosryhmien välillä, ongelmanratkaisukykyä ja perustason ymmärrystä ALV:sta. Tällä hetkellä taitoni ja tarvittava osaaminen ovat vielä perustasolla. Tietoni ja taitoni on tähän mennessä saatu kerättyä yrityksen sisäisellä perehdytyksellä järjestelmiin, verkkokauppojen konfigurointiin, asiakkaiden kanssa kommunikointiin, raportointiin, sekä lukemalla työssä tarvittavia tietoja sisältäviä dokumentteja.

Työssäni tarvittavia järjestelmiä ja ohjelmia, jotka ovat lueteltuna seuraavaksi:

1. Hubspot. Yrityksen käyttämä CRM-ratkaisu ja käytävä asiakaspalvelu järjestelmä, josta löytyy tiketit, sähköpostit ja live chat, sekä työtehtävät. (Hubspot s.a.)

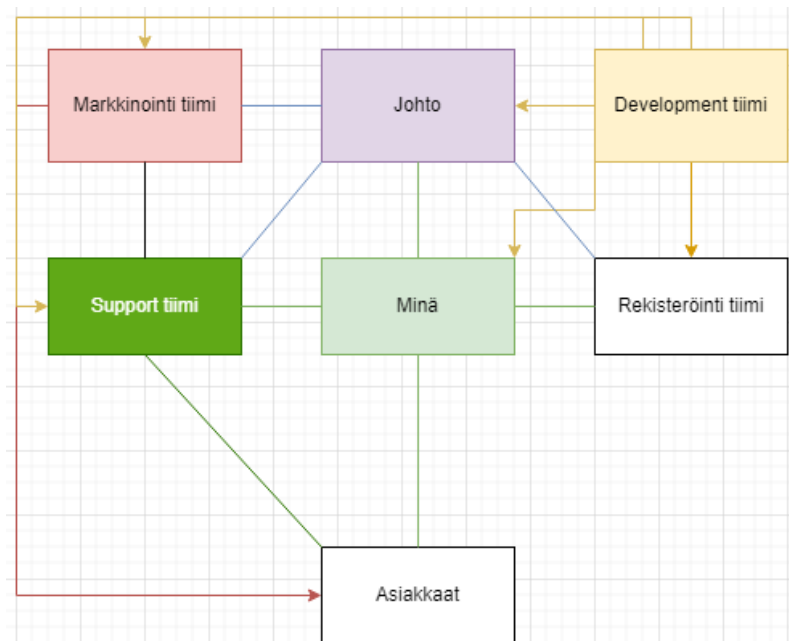
2. Manager. Yrityksen oma järjestelmä, josta löytyy asiakastiedot, asiakkaiden tilaustiedot ja tätä kautta luodaan asiakkaalle käyttäjä yrityksen omaan dashboardiin. (Easproject 2024)
3. Dashboard. Oma dashboard, josta asiakas näkee omat tietonsa ja raportit. (Easproject 2024)
4. MPM. Oma järjestelmä, jossa voi käydä asiakkaiden woocommerce kauppojen tuotelistaa ja muokata sitä, esimerkiksi lisäämällä omat Harmonized System Code tuotteille, jotta ne voidaan tullissa sitten tunnistaa. (Easproject 2024)
5. Yrityksen oma sovellus. Yrityksen oma sovellus on vähän erilainen eri ecommerce alustoilla, mutta idea on sama. Sovellus laskee automaattisesti verot ja ilmoittaa ne meidän järjestelmäämme, jolloin me hoidamme verojen maksamisen asiakkaan puolesta ja asiakas maksaa sitten meillä tästä palvelusta ja hänen myynneistään kertyneistä kuluista. Sovelluksen saa asiakkaan kauppaan lataamalle sen eri ecommerce alustojen sovelluskaupoista ja yhdistämällä sen meidän järjestelmäämme asiakkaan rekisteröinnin yhteydessä luoduilla käyttäjätiedoilla, näin ollen mahdollistaen helpotusta veroasioissa yrityksen asiakkaille, kuin myös asiakkaiden verkkokaupoissa asioiville, poistaen tullauksen monimutkaisuuden. (Easproject 2024)
6. Google drive. Yrityksen oma drive, mistä löytää asiakkaiden rekisteröinti. ja muut tarpeelliset lomakkeet. Google drive on googlen oma pilvitalennus palvelu. (Google s.a.)
7. Ron's editor. CSV tiedosto editori, jota tarvitsen muokatakseni asiakkaiden tuotelistoja shopifyn puolella tai lisätäkseni alennetuissa veroluokissa olevat veroprosentit woocommerce kaupoissa. (Rons editor s.a.)
8. Shopify merchants. Pääsy asiakkaan shopify kauppaan, kuin myös tarvittavien oikeuksien pyytäminen shopifyn järjestelmästä. (Shopify s.a.)

Oma ammatillinen kehittymiseni on tässä päiväkirjaopinnäytetyö projektissa vielä aika alkutekijöissä, koska kyseessä on kasvussa oleva startup yritys ja näin ollen asennuksia on ollut vasta rajoitetusti. Työssä on tärkeä oman kehittymiseni kannalta keskittyttävä asiakkaiden erilaisten lähtötilanteiden ymmärtämiseen, vastaaminen asiakkaan tarpeisiin oikealla tavalla, sekä syvempi ymmärrys ALV:sta eri maissa, sekä eri käytössä olevien järjestelmien syvempi tuntemus. Vaikka osaamiseni on tällä hetkellä aloittelevan toimijan tasolla eli kollegani tarkistaa vielä konfiguroimani kaupat ja tarkistaa asennusraportin sisällön, niin jatkossa minulla on vielä mahdollisuus kehittyä

edellä mainituissa osa-alueissa aina paremmaksi osaajaksi, joka tällöin helpottaa työntekoa ja vähentää inhimillisten pienten virheiden syntymistä.

2.2 Sidosryhmien esittely

Yrityksen sidosryhmät on kuvattu kuvassa yksi (Kuva 1), joita ovat yrityksen johto, Asiakkaat, Markkinointitiimi, Development tiimi, Rekisteröinti tiimi ja Support-tiimi, jonka osana minäkin olen. Yrityksen pienen koon takia minun odotetaan olevan jatkuvassa kanssakäymisessä käytännössä kaikkien sidosryhmien kanssa, koska jokainen sisäisten sidosryhmien jäsenistä tekee myös muiden sidosryhmien hommia. Tärkein sidosryhmä oman Support-tiimin lisäksi on Rekisteröinti tiimi, koska ilman asiakkaan rekisteröintiä ei ole mahdollista konfiguroida asiakkaan kauppaa eli tällöin en voi tehdä työtäni, koska en saa asiakkaan sovellukseen ja sen konfigurointiin tarvittavia tietoja meidän järjestelmästäme.



Kuva 1. Yrityksen sidosryhmät 2024

Vaikka organisaatiossa on olemassa eri sidosryhmiä, niin loppujen lopuksi kaikki tekevät enemmän tai vähemmän myös kaikkia yrityksen sisällä tehtäviä töitä, omasta työnkuvastaan riippumatta, sillä yritys on vielä kasvujohteinen ja työntekijöiden pienen määrän takia sitä vaaditaan, jotta saumaton yhteistyö asiakkaiden kanssa onnistuu mahdollistaen parhaan mahdollisen lopputuloksen.

2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Aktiivinen kommunikaatio eri sidosryhmien välillä on todella isossa osassa yrityksessämme ja se on elintärkeää työn onnistumisen kannalta. Päivittäisissä vuorovaikutustilanteissa pääsen olemaan

asiakkaiden kanssa sähköpostien välityksellä tai livechatin kautta auttaen ja selvittäen ongelmatilanteita, selventäen prosessin etenemistä ja mahdollisesti vastaten kaikkiin asiakkaiden kysymyksiin. Sisäisten sidosryhmien kanssa kommunikointi tapahtuu erinäisten ohjelmistojen kautta, kuten WhatsAppin välityksellä, hubspotissa jättämällä viestejä esimerkiksi pyytäen asiakkaiden rekisteröimistä tiettyyn suunnitelmaan tai sitten sähköpostilla.

Työpaikallani ongelmia vuorovaikutustilanteissa kielimuuri aiheuttaa pieniä vaikeuksia ymmärtää asioita eri taustojen takia, mutta pääasiallisesti kaikki osapuolet ymmärtävät toisiaan ja pystyvät kommunikoida keskenään sillä tasolla, että työt on mahdollista toteuttaa. Osaamiseni on ehkä osittain vaikeahkon ja joskus vajavaisen sanaston tai sanojen unohtamisen takia ollut aika ajoittain hieman vaikeaa, mutta kehitys on kuitenkin jatkuvaa ja vuorovaikutustilanteista tulee näin ollen koko ajan helpompia ja selkeämpi kaikille osapuolille.

2.4 Työn vaatimukset ja oma kehittyminen

Työssäni vaaditaan osaamista seuraavilta osa-alueilta:

1. Tekninen osaaminen: Käytössä olevista järjestelmistä on osattava hakea oikeat tiketit, luoda asiakkaille käyttäjät ja laitettava oikeat tiedot järjestelmään, ymmärrettävä ecommerce verkkokauppa alustojen toimintaa niin, että kaupat saadaan konfiguroitua oikein. Teknisellä osaamisella tarkoitetaan erilaisten ohjelmistojen tai laitteiden käyttöä työn suorittamisen yhteydessä ja monessa tilanteessa tekniset taidot ovat kriittisessä osassa työn onnistumisen kannalta. (Jobseeker s.a.)
2. Kommunikaatio ja viestintä: Hyvät kommunikointitaidot ovat kriittisessä osassa niin asiakkaiden kanssa vuorovaikutuksessa kuin myös omien tiimien jäsenien kanssa suorittaakseen työn moitteettomasti. Kommunikaatio on myös hyvä tapa luoda ja uudistaa omaa osaamistaan. Tämän lisäksi on merkittävää, että monipuolistuminen näkyy myös viestinnän välineissä ja tämän seurauksena vaatimukset sekä oman osaamisen taso kasvavat sekä muuttuvat. (Niinistö-Sivuranta 2013, 5.)
3. Ongelmanratkaisu: On tärkeää omata hyvät ongelmanratkaisutaidot, jotta voin tunnistaa mahdolliset työssä kohtaamani ongelmat ja löytää niihin ratkaisut. Ongelmanratkaisutaidot ovat kyky, joka auttaa ymmärtämään ja ratkaisemaan ongelmatilanteita, joihin ei ole ilmeistä ratkaisutapaa. Se on myös halukkuutta ryhtyä kyseenalaisiin tilanteisiin sekä oman osaamisensa hyödyntämistä. (Kyllönen & Nissinen 2014,10.)

4.Organisointi: Työssäni on oltava järjestelmällinen ja tarkka, jotta voin hoitaa työni hyvin ja oikein. Työn hyvä organisointi auttaa välttämään työnkuormitusta. (Työterveyslaitos 25.4.2019)

5.Tiimityö: Tiimityö on tärkeää, koska ilman muiden tiimien jäseniä ja sisäisiä, sekä ulkoisia sidosryhmiä, minulla ei ole mahdollisuutta tehdä omaa työtäni, koska se vaatii muilta osapuolilta toimenpiteitä ennen kuin voin aloittaa oman työni. Tiimityöllä tarkoitetaan yksilöistä koostuvan ryhmän toimintaa yhteisen tavoitteen saavuttamiseksi. (Murtonen 2023)

Työssäni olen kehittynyt monissa osa-alueissa, kuten osaamiseni eri järjestelmien ja käytössä olevien sovellusten kanssa on mennyt eteenpäin. Olen saanut myös itsevarmuutta ongelmanratkaisutilanteisiin kehittymiseni myötä, jos verrataan siihen mitä se oli aloittaessa, sekä organisointi on suoraviivaisempaa, kuin mitä se oli viikkoja sitten. Työssäni on ollut omat vaikeutensa useiden teki-
jööiden takia, kuten oman opiskelun pitkittyminen, ei niin opintoja edistäneen opiskelijavaihdon ja Ammattikorkeakoulun vaihdon myötä, minkä jälkeen asennoituminen ja motivaatio opiskeluun oli hieman hukassa, sekä stressi opintojen suorittamisesta, monien uusien asioiden oppiminen ja sisällyttäminen ja oman taloudellisen tilanteen turvaaminen.

Vaikka kehitystä on harjoittelun aikana tullut jonkin verran, niin vielä on matkaa siihen, että voisin nähdä itseni ammattilaisena ja kehitettävää minulla on vielä kaikilta edellä mainituilla osa-alueilta koska, kehitystä tällä alati kehitävällä alalla tarvitaan jatkuvasti, jotta voi pysyä teknologioiden hui-
pulla.

3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 26.02.2024

Ensimmäinen seurantapäivä. Sovin edeltävällä viikolla työpaikan kanssa, että koska oli talviloma-
viikko ja opettajatkin olivat lomilla, niin käytän tämän päivän harjoittelujaksoon valmistautumiseen
ja pidin tapaamisen opettajani kanssa siitä, miten asiat pitää hoitaa ja miten aloitan opinnäytetyö-
prosessin ym. tarvittavat toimenpiteet. Olin yhteydessä myös työpaikalle harjoittelun aloituksesta ja
sovimme, että tulen seuraavana päivänä tiistaina kello 11 aikoihin paikalle.

Tiistai 27.02.2024

Ensimmäinen työpäiväni alkoi kello 11 toimistolla ja aloitin päiväni tutustamalla yrityksen tiloihin ja
hakemalla avaimet, että pääsen liikkumaan vapaasti. Minulle luotiin myös yrityksen google tili, jolla
pääsen käsiksi sitten kaikkiin järjestelmiin, sekä yrityksen sähköpostiin, jonka lisäksi tutustuttiin
vielä muihin työntekijöihin ja käytiin pikaisesti läpi yrityksessä käytössä olevia sovelluksia ja järjes-
telmiä, joita tulen käyttämään tämän harjoittelujakson aikana.

Keskiviikko 28.02.2024

Työpäiväni alkoi osallistumalla erään työntekijän kanssa asiakaspalaveriin, missä pääsin seura-
man, miten kommunikointi tapahtuu tällaisissa tilanteissa ja miten asiakastapaamiset ylipäättänsä
menevät, että olen sitten valmis mahdollisesti tulevaisuudessa hoitamaan tarvittaessa niitä myös
itse. Palaverin jälkeen minulle luotiin hubspottiin tili ja aloitimme harjoitella tikettien tekoa ja miten
niitä hoidetaan ja käsitellään, jonka lisäksi katsottiin mitä valmiita sähköposti pohjia hubspotista
löytyy ja miten niitä käytetään riippuen siitä mitä palvelua asiakas haluaa, miten asiakas haluaa
asennusten tehtävän ja kuinka saan pyydettyä tarvittavat luvat shopifyn kautta niin, että pääsen
käsiksi asiakkaan kauppaan ja voin tehdä tarvittavat konfiguraatiot. Kaiken tämän lisäksi minua
alettiin pikkuhiljaa myös perehdyttämään syvällisemmin eri tarvittavien sovellusten ja järjestelmien
käyttöön kuten, firman oman managerin käyttö, asiakkaille tarkoitetun dashboardin käyttö ja asen-
sin vielä itselleni Rons editorin, jolla voin muokata näissä verkkokaupoissa tarvittavia CSV tiedos-
toja. Päivän aikana pääsin myös laittamaan ensimmäiset sähköpostini asiakkaille.

Torstai 29.02.2024

Tänään sain pääsyn yrityksen omaan woocommerce testiympäristöön, missä sitten pääsin kokeilemaan kaikkia mahdollisia toiminallisuuksia ja katsomaan miltä tulevat woocommerce kaupat mahdollisesti näyttävät ja mistä löydän tarvittavia tietoja ja asetuksia kaupan konfigurointiin ja työstä tehtävään raporttiin löytyvät, sekä sain ensimmäisen perehdytyksen woocommerce kaupan konfiguroinnista asiakkaan kaupassa. Lisäksi tarkastelin firman sovellusta ja sen asetuksia testikaupassa. Tein tarvittavat toimenpiteet tiketeille hubspotissa ja vastasin asiakkaiden sähköposteihin vielä ohjeiden saattelemana. Yritys julkaisi myös uudet kotisivut.

Perjantai 01.03.2024

Tänään pääsin jatkamaan eilen aloitetun asiakkaan woocommerce kaupan konfigurointia ja myös asennus raportin tekemistä. Minun lisäksi yrityksessä aloitti nyt toinenkin harjoittelija ja pääsimme hänen kanssaan harjoittelemaan ohjatusti shopify kaupan konfigurointia ja myös siihen tehtävän asennus raportin tekemistä. Aloitin myös opettelemaan lisää verotuksesta ja miten se toimii eri maissa ja miten eri tuotteet voivat olla eri veroluokissa maasta riippuen.

Viikkoanalyysi 1

Ensimmäinen viikko takana ja tässä kohtaa kaikki tuntuu oikein hyvältä ja se, että on ollut ehkä vaikea vielä sisäistää sitä, että olen saanut hankittua itselleni harjoittelupaikan, koska sitä olikin jo koitettu hakea jo puolisen vuotta. Työ on aika vapaamuotoista eikä meillä ole ns. virallista työaikaa vaan päivät aloitetaan aina noin kello 11 ja kotiin lähdetään, kun hommat on tehty. Perehdytys on lähtenyt käyntiin hieman hitaamman puoleisesti, koska pienen työntekijämäärän takia resurssit ovat tältä kannalta osittain vajavaiset, mutta se jättää myös samalla meille harjoittelijoille enemmän tilaa sitten opetella juttuja itse ja aina kuitenkin autetaan, jos jotain epäselvää tulee.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 01.03.2024

Tänään perehdytys jatkui shopify kaupan onboardauksen parissa. Harjoiteltiin tunnistamaan asiakkaan tarpeita ja laitetaan verotus niitä vastaaviksi. Katsottiin, että asetukset ovat kunnossa ja testattiin asiakkaan verkkokauppa niin, että tehdään testi osto ja katsotaan, että meidän tarjoama sovelluksemme laskee verot varmasti oikein ja näyttää ne myös asiakkaan puolella, jos hän niin haluaa. Sain tänään myös käyttäjät yrityksen dashboardiin ja manageriin, joita tarvitsen löytääkseni asiakkaan käyttäjätiedot sovellustamme varten, managerista löydän myös asiakkaiden tilaukset.

Tiistai 04.03.2024

Tänään jatkettiin vielä lisää shopifyn puolella perehdytystä ja tätä samaa toistoa tulee nyt jonkin verran, jotta varmasti sisäistää kaiken toiminnan ja oppii muistamaan mistä löytyy kaikki tarvittavat asetukset ja ymmärtää miten eri asetukset toimivat. Shopify harjoittelun lisäksi seurasin taas toisen työntekijän asiakastapaamista, jossa sain taas nähdä, miten asiakkaiden kanssa asiat hoidetaan, kuinka heidän kanssaan puhutaan. Jatkoin verodokumenttien lukemista ja siihen liittyvien asioiden opettelua. Nämä ovat todella tärkeitä asioita ymmärtää, jotta voin hoitaa työni moitteettomasti ja osaan ymmärtää asiakkaan tarpeet. Lisäksi opettelin IOSS, OSS ja Non-union OSS ohjelmista ja niiden eroista. Vielä edelleen jatkettu asennus raportin täyttämisen opettelua.

Keskiviikko 05.03.2024

Tämä päivä alkoi samalla kaavalla kuin eilen. Aloitin päivän vastaamalla asiakkaiden tiketteihin ja tein siihen tarvittavat jatkotoimenpiteet ja harjoittelin vielä lisää asennus raportin tekemistä. Koska olen harjoittelijana pienessä startup yrityksessä, niin työnkuvaani kuuluu myös muut pienet hommat yrityksen sisällä, joten pääsin seuraavaksi käymään firman vasta julkaistua uutta kotisivua ja etsin sieltä helpcenteristä kaikki kuvat, jotka ovat rikkinäisiä ja listasin kaikkien niiden välilehtien URL-osoitteet, jotta developerimme voi ne vaihtaa.

Torstai 06.03.2024

Aamu alkoi isolla viikkopalaverilla missä käydään läpi avoimia tikettejä ja mikä on niiden tilanne, sekä mitä on tapahtunut muissa tiimeissä ja miten asiat etenevät esimerkiksi uuden dashboardin valmistumisessa tai miten myyntitiimillä menee. Harjoittelin lisää shopifyn onboardausta ja siihen tehtävän raportin täyttämistä. Pääsin taas tekemään tarvittavat toimenpiteet uusille tiketeille. Sain ensimmäisen oman woocommerce kaupan itselleni asennettavaksi, vaikkakin se on vielä ohjattua. Asensin asiakkaan kauppaan sovelluksemme, laitoin sovellukseen asiakkaan käyttäjätiedot, jotka hain managerista ja laitoin kaupan veroasetukset kuntoon ja täytin raportin ja lisäsin siihen tarvittavat kuvat asiakkaan kaupasta ja sieltä tehdystä testitilauksesta, jotta asiakas näkee, että kaikki toimii oikein.

Perjantai 07.03.2024

Perjantaina aamulla oli palaveri, jonka hoidin etänä minkä jälkeen söin aamiaisen ja lähdin työpaikalla, jossa harjoiteltiin toisen harjoittelijan kanssa vielä, miten onboardausta tapahtuu ja samalla harjoiteltiin vielä lisää, miten tehdään raportti tehdystä työstä ja koska toimistolla ei ollut ketään,

eikä ollut enää uusia hommia mitä olisi voitu tehdä niin meille annettiin lupa lähteä jo suhteellisen aikaisin kotiin.

Viikkoanalyysi 2

Toinen viikko meni nopeasti. Oli paljon uutta opeteltavaa ja muistettavaa, mutta kyllä tässä koko ajan huomaa, että jotain on oppinut. Vaikka nautin työstäni ja on kiva oppia uutta, niin olen kyllä huomannut kuinka paljon kaiken opettelu ja stressaaminen opinnäytetyöstä, sekä oman taloudellisen tilanteen selvittely vie aika paljon voimia. Perehdytys on edennyt tasaisesti samalla kaavalla, että vähän ohjataan, kun ehditään, koska resurssit ovat vajanaiset vielä tässä vaiheessa. Olen tykännyt tosipaljon työn monipuolisuudesta joka tapauksessa.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 11.03.2024

Tänään taas pääsin jatkamaan hommia normaaliin tapaan eli aloitin päiväni sillä, että katsoin omien tikettieni tilan ja tein tarvittavat toimenpiteet avoinna oleville tiketeille, eli toisin sanoen lisään tikettiin oikean rekisteröinti sähköpostin järjestelmästä ja tarkastan asiakkaan kaupan alustan ja minkä suunnitelman asiakas on valinnut ja laitan sen mukaan asiakkaalle sähköpostin, jossa on sitten ohjeet jatkotoimenpiteistä, kuten esimerkiksi ohjeet miten annetaan meille luvat shopifyn puolella. Tein myös asiakkaan shopify kaupan konfigurointi ja siihen tarvittavan asennusraportin, kuin myös yhden woocommerce kaupan konfigurointi ja siitä asennusraportin.

Tiistai 12.03.2024

Päivä alkoi taas tikettien oikeanlaisella käsittelyllä eli tarkastin taas asiakkaan kaupan alustan ja minkä suunnitelman asiakas on valinnut, jonka jälkeen laitan oikean sähköpostin asiakkaalle pyytäen oikeuksia kauppaan tai woocommercen puolella pyydän asiakasta tekemään meille väliaikaisen käyttäjän heidän wordpress tililleen. Minulla oli avoin tiketti asiakkaan shopify kaupasta, joten konfiguroin asiakkaan kaupan ja tein raportin tehdystä työstä, johon sisällytin taas kerran kuvat asiakkaan kauppaan tehdyistä muutoksista ja testitilauksista.

Keskiviikko 13.03.2024

Tänäänkin aloitin päivän samalla tavalla kuin eilenkin, tein tiketteihin tarvittavat toimenpiteet ja laitoin asiakkaille niiden mukaiset sähköpostit. Aloitin uuden shopify kaupan konfiguroinnin ja tein siihen asennusraportin vielä ohjeistuksen saattelemana.

Torstai 14.03.2024

Torstaina jatkoin tämän viikon työnkuvaani. Aloitin aamun katsomalla omien tikettieni tilanteet ja katsoin läpi uudet tiketit ja tarkastin niistä taas asiakkaiden rekisteröinti lomakkeet ja niiden perusteella laitoin asiakkaille taas sähköpostia. Sain taas yhden uuden shopify kaupan työn alle ja aloin itsekseni sitä konfiguroimaan ja ongelma tilanteissa minua sitten neuvottiin, miten asia tulisi hoitaa. Tein myös asennuksen yhteydessä asennusraportin ja ohjaajani tarkasti sen ja korjasi siitä virheet.

Perjantai 15.03.2024

Viikon viimeinenkin päivä jatkui tällä peruskaavalla eli aamulla luen sähköpostit ja vastaan asiakkaiden kysymyksiin, sekä tarkastan mahdolliset uudet tiketit ja teen tarvittavat toimenpiteet ja laitan sähköpostit niiden mukaan. Sain taas uuden shopify kaupan konfiguroitavaksi ja tein sitä itsekseni aina apua pyytäen ongelmia kohdatessani. Asennus raportin tein myös asennuksen yhteydessä ja otin taas tarvittavat kuvat asiakkaan kaupan asetuksista, testitulauksesta ja yrityksen dashboardista, sekä managerista. Päivän päätteeksi jätin taas ohjaajalleni tarkastukseen tehdyt työni, että jos niissä on jotain korjattavaa niin ei mene asiakkaalle väärää tietoa, koska se on kuitenkin virallinen dokumentti tehdystä työstä asiakkaalle, niin kuin myös muille työntekijöillemme.

Viikkoanalyysi 3

Viikko oli aika yksitoikkoinen, vaikka ei se mitään haittaa, sillä tarvitsen tässä kohdin vain toistoja toistojen perään, että saan varmasti sisäistettyä ja opittu kaiken tarvittavan pärjätäkseni tässä työssä ja hoitaakseni sen moitteettomasti. Porehdytys on edennyt koko ajan, vaikkakin se on vieläkin osittain hitaan puoleista, mutta mahdollisuuksien mukaan meitä harjoittelijoita kyllä opetetaan.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 18.03.2024

Aloitin taas päiväni tarkastamalla tikettien tilanteet ja näin ollen pyysin asiakkaan kauppaan lupia, koska huomasin, että aiemmin annetut luvat olivat vajavaiset, jolloin en pysty konfiguroimaan asiakkaan kauppaa, koska en pääse käsiksi kaikkiin siihen tarvittaviin asetuksiin. Tämän jälkeen päiväni oli vähän hiljaisen puoleinen aluksi, kun ei ollut uusia kauppoja minulle asennettavaksi. Sain kuitenkin loppupäiväksi hommia, kun aloin etsimään kaikkien EU maiden veroimistojen fyysisiä osoitteita, että voimme laittaa sinne postissa kyselyä veroasioista ja niiden hoitamisesta. Etsin fyysiset osoitteet siksi, koska niihin oli jo koitettu olla yhteyksissä puhelimitse, sekä sähköposteilla,

mutta se osoittautui liian hankalaksi, koska yleisesti ottaen siellä ei ollut haluttu tai osattu kommunikoida englanniksi tai ei muuten vaan vastattu.

Tiistai 19.03.2024

Aloitin aamuni käymällä sähköposti keskustelua asiakkaan kanssa, jossa selitin asiakkaalle, miten laskutus meidän yrityksessämme toimii, kun hän sitä kyseli. Sain asennettavaksi woocommerce kirjakaupan ja koska kirjat ovat joissain EU maissa vähennyksessä veroluokassa, niin pääsin käyttämään Rons editoria ja loin CSV tiedostot missä on eri veroluokat eri tuotteille. E-kirjat, audiokirjat sekä kovakantiset kirjat ovat kaikki eri veroluokissa, joten minun täytyi tehdä kolme eri verokokoelmaa, yhden jokaiselle kirja tyyppille ja lisäämällä niihin jokaiseen niitä vastaavat maakohtaiset veroprosentit, jonka jälkeen voin viedä ne asiakkaan kauppaan CSV tiedostolla. Viimeistelläkseeni asiakkaan kaupan pyysin sähköpostilla asiakkaalta tarvittavia tietoja asiakkaan kaupan rekisteröimiseksi järjestelmäämme, jotta voimme rekisteröidä hänet oikeaan ohjelmaan, jonka jälkeen asiakas saa oman IOSS-tunnisteen.

Keskiviikko 20.03.2024

Tänään oli vähän hiljaisempi päivä eikä aamulla ollut tullut edes uusia tikettejä. Päivän edetessä tein sellaisen huomion toisen harjoittelijamme kanssa, että meillä ei ole hubspotissa tarpeeksi oikeuksia, koska emme ilmeisesti nähneet kaikkia tikettejä. Tämä saatiin korjattua ja kaikki tiketit tulivat näkyviin.

Torstai 21.03.2024

Tänään oli aamulla iso viikkopalaveri missä taas käydään läpi kaikki yrityksen asiat. Aloitettiin tarkastamalla avoimien tikettien tilanne ja tilanne katsaus uuden dashboardin puolesta ja mahdolliset ratkaisut ongelmaan woocommercen blocks- ratkaisun kanssa, joka ei oikein vielä tässä vaiheessa toimi yrityksemme sovelluksen kanssa kunnolla, eli jos asiakkaalla on woocommerce kaupassa käytössä blocks-lisäosa niin meidän tarjoamamme sovellus ei toimi ja siihen koitetaan koko ajan kehittää ratkaisua. Myös käytiin läpi markkinointi tiimin kanssa uusia mahdollisia isompia asiakkaita tai yhteistyökumppaneita. Odotin vielä yhdeltä asiakkaalta dokumentteja asiakkaan IOSS rekisteröintiä ja kaupan viimeistelyä varten.

Perjantai 22.03.2024

Pienempi aamupalaveri vain support tiimin kesken missä käytiin läpi tikettien tilanteet. Tiedustelin asiakkaalta mitä ohjelmaa hän haluaisi käyttää, koska asiakkaalle ei ollut ollenkaan sähköisiä tuotteita, joten asiakkaan pyytämä OSS-rekisteröinti olisi turha ja hän tarvitsisi vain IOSS-rekisteröinnin

vain hänen fyysisille tuotteilleen. Tein pomolleni asennusraportin hänen tekemästään kaupan asennuksesta ja lähetin sen hänelle tarkastettavaksi ennen kuin laitoin sen asiakkaalle. Kysyin myös pomoltani shopify kaupassa olevasta markets pro sovelluksesta ja miten se vaikuttaa meidän sovelluksemme toimintaa. Selvisi, että markets pro lisäosa ei ole yhteensopiva meidän sovelluksemme kanssa, joten kerroin tästä asiakkaalle.

Viikkoanalyysi 4

Ensimmäinen kuukausi takana ja oma osaamiseni on kasvanut huomattavasti. Osaan jo asioita paremmin, mutta silti asiakkaiden vähäisen määrän ja hitaan perehdytyksen takia en ole vielä täysin valmis toimimaan kokonaan itsenäisesti, eli kauppojen asennukset ja siihen liittyvät raportit tarkastavat vielä tässä vaiheessa pomoni tai sitten support tiimin vetäjä.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 25.03.2024

Aloitin aamuni tarkastamalla omien tikettieni, sekä uusien tikettien tilanteet ja tein niihin tarvittavat toimenpiteet ja laitoin oikeat sähköpostit asiakkaille. Sain konfiguroitavaksi espanjalaisen asiakkaan Verkkokauppojen, mikä osoittautui vaikeaksi, koska shopify jostain syystä laskee Kanarian saaret osaksi espanjaa, mikä aiheuttaa meille taas ongelman siinä kohdin, koska se ei ole osa EU:ta. Asiakkaan kaupan konfiguroin valmiiksi sen jälkeen, kun asiakas vaihtoi hetkellisesti kaupan sijainnin toiseen maahan ja lisäksi tein kauppaan asennus raportin.

Tiistai 26.03.2024

Tänään tein taas pomolleni asennusraportin hänen tekemästään kaupan asennuksesta, kun hän ei ollut sitä ehtinyt siinä samalla tehdä. Tein toimenpiteet uusille tiketeille ja pyysin lupia uusien asiakkaiden shopify kauppoihin. Päivä oli muuten aika hidas ja isompia hommia ei ollut. Seurasin loppupäivästä live chatista tilannetta, missä asiakkaan kaupasta oli hävinnyt kuvat ja tiedot olivat väärin ja niitä koitettiin sitten useamman työntekijän voimin saatu palautettua parhaan mukaan, joka sitten useamman tunnin jälkeen onnistui.

Keskiviikko 27.03.2024

Tänään pääsin tekemään lisää asennusraportteja jo konfiguroituihin kauppoihin. Asiakkaalla oli kaksi kauppaa, woocommerce ja shopify, joten tein asennusraportit molemmista. Sain tänään myös ensimmäisen oman livechat asiakkaan, missä selvitin asiakkaalle hänen kauppansa konfiguroinnin tilanteen ja miten laskutus yrityksessämme toimii. Konfiguroin asiakkaan woocommerce kauppaa ja tein siihen asennusraporttia.

Torstai 28.03.2024

Iso aamupalaveri missä käytiin taas läpi ensiksi support tiimin tikettien tilanteet, developer tiimin edistyminen dashboardin ja muiden sovelluskehitysten kanssa, sekä markkinointi tiimin tilanteet. Palaverin jälkeen olikin aika juhlistaa yrityksen toisen perustajan 50 v syntymäpäivää kakkukahvien kera. Viimeistelin eilen aloitetun asiakkaan kaupan konfiguroinnin ja tein loppuun myös siihen liittyvän asennusraportin, sekä tiedustelin asiakkaalta, miten hän haluaa jatkaa, koska hänellä on käytössä blocks-lisäosa ja se ei vielä toimi meidän sovelluksemme kanssa. Asiakkaan kauppa oli muutenkin hieman haastavampi kuin aikaisemmat konfiguroimani kaupat, sillä siellä oli paljon eri tuotteita vähennetyistä veroluokista, joten se vaati vähän enemmän tekemistä kuin suurin osa aiemmista.

Perjantai 29.03.2024

Pääsiäinen.

Viikkoanalyysi 5

Viikko meni taas aika lailla samalla kaavalla kuin aikaisemmat, muutamia tehtäviä lukuun ottamatta. Kehittymiseni on ollut nousujohteista, sillä huomaan, että alan paremmin muistamaan kaikki tarvittavat askeleet konfigurointien tekemiseen ilman, että tarvitsee enää kauheasti kysellä mitä sitten seuraavaksi tekee. Opittavaa vielä on, mutta tässä kohtaa hommat alkavat tuntua helpommilta ja näin ollen työ ei enää ole tuntunut niin raskaalta.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 01.04.2024

Pääsiäinen.

Tiistai 02.04.2024

Tehty asennusraportti asiakkaan kauppaan pomolleni, joka ei ollut sitä ehtinyt tehdä asennuksen yhteydessä. Tehty testitilauksia asiakkaan kauppaan, jolla oli ilmennyt ongelmia viimeviikolla. Asensin sovelluksemme asiakkaan kauppaan ja tein tarvittavat konfiguroinnit ja tein konfiguroinnin pohjalta asennusraportin, johon on kirjattu yksityiskohtaisesti asiakkaan kauppaan tehdyt muutokset.

Keskiviikko 03.04.2024

Tänään oli hiljainen päivä. Vastailin asiakkaille sähköposteihin ja koitin kerätä reddit-verkkopalvelussa käyttäjällemme lisää karmapisteitä julkaisemalla ja kommentoimalla verkkopalvelussa olevia julkaisuja, että yrityksellämme olisi mahdollista aktivoitua ja osallistua työhömme liittyviin keskusteluihin kyseissä palvelussa.

Torstai 04.04.2024

Aamulla iso viikkopalaveri, jossa käytiin samoja asioita läpi mitä aiemminkin. Tikettien tilanteet, developer tiimin edistymistä ja markkinointi tiimin tilanteet. Tein avoimille tiketeille tarvittavat toimenpiteet ja lähetin asiakkaille sähköpostia. Odottelin rekisteröinti tiimiltä asiakkaan rekisteröimistä järjestelmäämme ja IOSS-rekisteröintiä voidakseni tehdä asiakkaan kaupan konfiguroinnin ja muut tarvittavat toimenpiteet.

Perjantai 05.04.2024

Aamulla oli pieni support tiimin palaveri missä käytiin avoimien tikettien tilat lävitse. Tämän jälkeen otin haltuuni yrityksemme instagram tilin ja aloitin seuraamaan isompia asiakkaitamme. Loppupäivä menikin sitten vielä odottaessa eilisen asiakkaan rekisteröintiä, joten loppupäiväksi ei sitten ollut mitään muuta hommaa, kun reddit karman kerääminen.

Viikkoanalyysi 6

Kuudes viikko takana ja perehdytystä on tullut hitaasti, mutta varmasti. Olen oppinut paljon lisää käyttämistäni järjestelmistä ja sovelluksista ja olen myös huomannut, että kommunikointi eri sidosryhmien kanssa on myös jonkin verran kehittynyt ja siitä on tullut luontevampaa.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 08.04.2024

Aamulla pieni support tiimin palaveri, jossa taas tarkastellaan avoimien tikettien tilanteet. Palaverin jälkeen sain tehtäväkseni asiakkaalle woocommerce kaupan konfiguroinnin ja siihen tehtävän asennus raportin tekemisen, jotka tarkastin pomoni kanssa ennen kuin lähetin asennusraportin asiakkaalle ja ilmoitin, että kauppa on käyttövalmis. Viimeviikkoinen asiakas, jonka rekisteröintiä odotin useamman päivän, oli nyt rekisteröity ja pääsin viimeistelemään tämän kyseisen kaupan konfiguroinnin ja tehtyä siihen asennusraportin.

Tiistai 09.04.2024

Sain tehtäväkseni tehdä käyttäjiä geoliteen, joka on ilmainen paikannukseen käytettävä tietokanta (Geolite s.a.), jotta voin luoda yrityksellemme lisää MaxMind avaimia, joita sitten käytämme woocommerce verkkoalustalla meidän asiakkaidemme verkkokaupassa asioivien kuluttajien paikannukseen ja tunnistaaksemme asiakkaan sijainnin, jotta sovelluksemme osaa laskea maakohtaiset arvonlisäverot oikein. Jonka jälkeen sain asennettavaksi shopify kaupan, jonka sitten konfiguroin asiakkaan rekisteröinnissä ilmoitettujen tietojen mukaisesti ja tein siihen myös asennusraportin, minkä sitten laitoin support tiimin pomolle tarkastettavaksi ennen asiakkaalle lähettämistä ja ilmoittamista konfiguroinnin valmistumisesta.

Keskiviikko 10.04.2024

Aamulla pieni support tiimin palaveri, jossa tarkastettiin avoimien tikettien tilanne. Tämän jälkeen aloitin asiakkaan woocommerce kaupan konfiguroinnin ja tein siihen asennusraporttia. Sain myös tehtäväkseni etsiä pomolleni swisspostin sivuilta kaikki heidän tarjoamansa sovelluksen toiminnallisuksia eri ecommerce alustoilla ja tein niistä taulukon vertaillakseni niiden eroja.

Torstai 11.04.2024

Iso aamupalaveri, missä käytiin avoimet tiketit läpi, käytiin läpi developer tiimin etenemistä ja saatiin nyt myös käyttöön uusi dashboard, sekä käytiin markkinointi tiimin asiat lävitse. Jatkoin myös eilisen woocommerce kaupan konfigurointia ja viimeistelin sen, sekä siihen liittyvän asennusraportin, jonka jälkeen kävin pomoni kanssa lävitse tekemäni työt, minkä jälkeen ilmoitin asiakkaalle työn olevan valmis ja lähetin hänelle tehdystä työstä raportin. Päivän viimeisenä hommana kävin läpi vanhan asiakkaan tilauksia ja keräsin niistä dataa jatkoselvityksiä varten.

Perjantai 12.04.2024

Aamu alkoi pienellä support tiimin palaverilla, missä taas normaalisti käytiin läpi avoimet tiketit ja niiden tilanteet. Seuraavaksi hommaksi sain selvittää asiakkaalle, jonka lähettämä tuote oli palautettu kuljetuksessa hajoamisen seurauksena, että miten palautus tehdään oikein järjestelmäsämme niin, että kaikki menee oikein ja verotus saadaan kuntoon ja että kaikki näkyy tällöin myös oikein kuukausittaisessa raportissa minkä asiakas meiltä saa ja lähetin hänelle siihen ohjeen. Tämän jälkeen aloitin asiakkaan woocommerce kaupan konfiguroinnin ja raportin teon. Kaupan konfigurointi osoittautui ongelmalliseksi, koska asiakkaan serveri oli erittäin hidas ja pelkästään kaupan välilehdiltä toisille siirtymisessä meni minuutteja eikä asiakkaan tuotteiden veroluokkaa voinut vaihtaa tämän takia. Kehotin asiakasta tarkastelemaan tilannetta ja mahdollisesti päivittämään heidän

serverinsä muistin ja prosessoinnin nopeutta saadakseni konfiguroitua kaupan loppuun. Päivän viimeisenä työnäni aloitin päivittämään woocommerce kaupan tilausten palautus dokumenttia mikä on vastaavanlainen kuin aamulla laittamani ohje palautuksiin, mutta se oli shopify alustalle. Uusi dashboard kun on nyt käytössä niin woocommerce palautusten dokumentti tarvitsee kuvien päivitystä, sillä uusi dashboard on nyt käytössä myös asiakkaille, joten kuvien on oltava vastaavanlaisia.

Viikkoanalyysi 7

Aika on mennyt tässä harjoittelussa todella nopeasti. Osaamiseni kehittyminen on ollut aika tasaista, eikä enää tarvitse kysyä läheskään niin paljon apua kuin aloittaessa ja varmuutta tekemiseen on tullut todella paljon verrattuna siihen mitä se alussa oli. Sidosryhmien kanssa kommunikointi on myös kehittynyt samaa tahtia, kun olen saanut lisää osaamista ja ymmärrystä termistöstä ja eri järjestelmien ja sovellusten toiminnallisuuksista.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 15.04.2024

Aamu alkoi palaverilla, niin kuin aina aikaisemminkin ja palaverissa käytiin läpi avoimet tiketit ja niiden tilanteet. Päästyäni palaverista otin työn alle asiakkaan ja kyselin sähköpostitse, että onko hän vielä kiinnostunut tarjoamastamme palvelusta, koska hänestä ei ollut kuulunut mitään rekisteröinnin jälkeen. Tämän jälkeen etsin käsiini listan sovelluksista, jotka ovat yhteen sopivia meidän woocommerce kaupan sovelluksemme kanssa, koska asiakkaalle oli ilmennyt jonkinlaisia ongelmia ja hän oli miettinyt, olisiko vika voinut olla yhteensopivuus ongelmien seurauksena. Lähetettyäni asiakkaalle listan sovelluksista jatkoin viime perjantaina aloittamani woocommerce palautuksiin liittyvän dokumentin päivitystä. Päivän viimeisenä hommana pistin asiakkaalle sähköpostia ja pyysin häneltä käyttäjää hänen woocommerce kauppaansa ja käyttäjätiedot nopeasti takaisin saaneenani aloitin kyseisen kaupan konfiguroinnin ja siihen liittyvän raportin valmistelun.

Tiistai 16.04.2024

Päivä alkoi isolla palaverilla, jossa olivat osallisena kaikkien sidosryhmien jäseniä ja missä käytiin lävitse töiden tilat. Tämä oli ensimmäinen kerta, kun pääsin osallistumaan tiistain palaveriin kunnonlla, sillä sain oman kutsun vasta viime viikolla, koska aiemmin olin vain seurannut kollegan koneelta kyseistä palaveria. Palaverin jälkeen selvitin sähköpostin välityksellä asiakkaalleni, miten yrityksemme laskutus toimii, koska tämä oli vielä hänelle epäselvää. Tämän jälkeen otin työn alle eilen jatkettun woocommerce kaupan ja konfiguroin sen loppuun raportin kera, jonka jälkeen lähetin

sen pomolleni vielä tarkistukseen ollakseni varma, että kaikki on kirjoitettu ja merkitty oikein. Raportin lähetettyäni otin hoidettavakseni vielä yhden uuden woocommerce kaupan ja aloitin sen konfiguroinnin ja raportin valmistelun.

Keskiviikko 17.04.2024

Aamulla pidettiin pieni support tiimin sisäinen palaveri, missä käytiin vain lävitse avoimet tiketit ja niiden edistyminen. Seuraavaksi palaverin jälkeen aloin testailemaan eilisen woocommerce asiakkaan kauppaa, sillä asiakas oli törmännyt eriskummallisiin ongelmiin kaupan checkout sivulla. Testaamisen jälkeen tein tarvittavat toimenpiteet uusille tiketeille. Päivän viimeiset hetket käytin vanhan asiakkaan shopify kaupasta ylimääräisten tuotteille tehtävien kokoelmien poistamista manuaalisesti.

Torstai 18.04.2024

Työpäivä alkoi isommalla palaverilla, missä olivat läsnä kaikki tiimit ja käytiin läpi jokaisen tiimin tilanteet ja niiden päivitykset. Palaverin jälkeen otin osakseni tehdä shopwaren foorumeille pari käyttäjää. Shopware on myös eräs, enimmäkseen Saksassa, Itävallassa, Sveitsissä ja Liechtensteinissä käytössä oleva ecommerce alusta. Tehtyäni nämä käyttäjät odottelinkin sitten asiakkailtani vastauksia sähköposteihini, missä olin kysellyt asiakkailta, miten he haluavat jatkaa kanssamme ja mitä suunnitelmaa he haluaisivat käyttää, koska ilman asiakkaan vastausta en voi tehdä tarvittavia jatkotoimenpiteitä, kuten pyytää asiakkaan rekisteröimistä tai edes aloittaa kaupan konfigurointia. Vastauksia ei päivän aikana asiakkailta saapunut, niin loppupäivä olikin sitten aika hiljainen.

Perjantai 19.04.2024

Aamulla pidettiin pieni support tiimin sisäinen palaveri, missä käytiin taas normaalisti läpi tikettien tilanteet ja päivitettiin muille niiden etenemistä. Seuraavaksi laitoin asiakkaalle sähköpostia ja vastasin hänen moniin kysymyksiinsä, mitä hänellä oli noussut kaupan konfiguroinnin jälkeen. Kun olin saanut sähköpostit kirjoitettua ja koottua asiakkaalle vastaukset otin käyttöön rons-editorin ja autoin kollegaani käymällä läpi hänen hoitamansa asiakkaan tuotteet edellä mainitun rons-editorin kanssa ja tarkistin, että kaikki verotettavaksi tarkoitetut tuotteet olivat merkattu verotettaviksi. Käytyäni tuotteet läpi aloitin pyytämään oikeuksia uusien shopify asiakkaiden kauppoihin. Pyydettyäni asiakkaalta lupia shopifyn kautta laitoin asiakkaalle vielä sähköpostia ja kyselin häneltä, haluaisiko hän tehdä sovelluksemme asennuksen ja konfiguroinnin hänen valitsemallaan video installation vaihtoehdolla, mikä tarkoittaa sitä, että asiakas asentaa itse sovelluksen ja laittaa kaikki asetukset samalla kun hän heijastaa ruutuaan jollekin meidän työntekijällemme, joka näin ollen tarkistaa, että kaikki menee oikein. Koitin tarjota asiakkaalle vaihtoehtoa, jossa minä tekisin asennukset ja konfiguroinnit, koska se olisi nopeampi ja parempi vaihtoehto molemmille osapuolille.

Viikkoanalyysi 8

Viimeinen viikko takana ja päätän tähän seurantani. Aika tässä harjoittelussa on mennyt erittäin nopeasti ja ilman suurempia ongelmia. Osaamiseni on lähtökohtiin verrattuna mennyt eteenpäin todella paljon ja olen lisäksi saanut lisää itsevarmuutta asioiden hoitamiseen ilman, että pitäisi kysyä joltain ylemmältä taholta, että teenkö asian oikein. Ammatillinen osaamiseni sovellusten parissa on myös kehittynyt ja siitä on tullut rutiininomaisempaa ja vaikka kommunikaatio on kehittynyt kaiken muun lisäksi, niin siinä voi vielä kehittyä lisää ja siinä varmasti kehitynkin, jos vain saan mahdollisuuden jatkaa yrityksessä vielä tämän harjoittelu jakson päätyttyä.

4 Pohdinta

Edelliset kahdeksan viikkoa olen kirjoittanut tätä opinnäytetyöpäiväkirjaa, joka kuvailee työtäni Verkkokauppojen käyttöönottokoordinaattoriina startup yrityksessä. Koko tämän seurantajakson ajan olen pohtinut oppimiani asioita ja kokemuksia ja miten kehittynyt eri työssä tärkeissä olevissa osa-alueissa. Tämän päiväkirjan kirjoittaminen on tuonut työhöni uusia näkökulmia ja työkaluja, jotka ovat varmasti hyödyllisiä jatkossakin.

Jos tarkastelen tilannetta, jolloin aloitin tämän seurantajakson, niin en olisi silloin uskonut, että vain kahdessa kuukaudessa voin oppia aiheesta, joka oli itselleni aika tuntematon, näin paljon. Aloittaessani tämän harjoittelun en ymmärtänyt veroista tai varsinkaan ALV:sta juurikaan mitään, mutta lukuisien toistojen ja eri asiakkaiden kauppojen konfigurointien seurauksena olen tälläkin saralla saanut kerättyä huomattavasti tietoa, joka helpottaa työn tekemistä ja myös vähentää virheiden syntymistä. Sovelluksien ja käytettävien ohjelmien parissa osaamiseni on mennyt eteenpäin ja olen huomannut varsinkin näin harjoittelun lopussa, että näistä tietyistä asennuksien ja konfigurointien yhteydessä tehtävistä toimenpiteistä on tullut suorastaan rutiinin omaisia, eikä tarvitse enää miettiä mikä on seuraava askel työssäni tai mistä löydän asiakkaan kaupasta tai sovelluksestamme tiettyjä asetuksia. Olen myös lisäksi löytänyt tapoja helpottaakseni omaa työtäni, kuten esimerkiksi asiakkaan shopify kaupasta asiakkaan tuotteiden tarkistaminen on huomattavasti nopeampaa lataamalla asiakkaan tuotteet CSV-tiedostoksi ja avaamalla kyseisen tiedoston rons-editorilla, jonka kanssa tuotteiden selailu on paljon nopeampaa ja siinä löytyvillä suodatus ominaisuuksilla löydän tarvittavat tiedot sekunneissa ja näin ollen eliminoin sortumisen huolimattomuus virheisiin.

Uskon, että päiväkirjaopinnäytetyön kirjoittaminen auttoi minua osittain edellisessä kappaleessa mainitsemissani rutiininomaisuudessa, sillä kirjaamalla päivittäin tehdyt tehtäväni sain päiviini sen tietynlaisen rutiinin päivän lopetukseen. Lisäksi päiväkirjan kirjoittamisen myötä näen, että olen huomioinut enemmän sitä, miten kommunikoin eri sidosryhmien välillä ja ymmärrän nyt myös paremmin sen tärkeyden. Kuluneiden seurantaviikkojen aikana olen myös saanut erittäin paljon lisää itsevarmuutta työni tekemiseen ja uskon, että voin tehdä työni kunnolla ilman suurempia epäilyksiä itseäni tai tekemääni työtä kohtaan, sillä kun katson ensimmäisiä viikkojani yrityksessä ja sitä mitä olen kirjoittanut, niin voin hyvillä mielillä sanoa, että siitä epävarmuudesta on suurimmaksi osaksi päästy eroon ja olen saanut rohkeutta työhöni. Tämä oli mielestäni mukavaa huomata, että miten paljon oma kehittyminen, onnistuminen ja asiakkailta saatu hyvä palaute voi vaikuttaa positiivisesti omaan motivaatioon ja mielentilaan.

Vaikka olen kehittynyt paljon tämän seurantajakson aikana niin toimin kuitenkin alati kehittyvällä alalla, niin minun on pysyttävä trendien huipulla ja kehitettävä jatkuvasti itseäni, että voin tarjota

mille tahansa tulevaisuuden työnantajalleni parhaan mahdollisen työntekijän. Jos mahdollisesti jatkaisin tässä kyseissä yrityksessä, mistä tämä päiväkirjakin on tehty, niin vielä on tilaa parantaa omia kommunikaatio taitojani, ymmärtää vielä syvällisemmin sovellusten ja järjestelmien käytöstä ja opetella lisää ALV:sta ja sen mahdollisista monimutkaisuuksista ympäri maailman.

Lähteet

Easy Access System Project 2024. Easprojectin intranet. <https://easproject.com/>. Luettu: 20.4.2024.

Euroopan komissio s.a. What is VAT? Luettavissa: https://taxation-customs.ec.europa.eu/what-vat_en. Luettu: 20.4.2024.

Google. Google drive. Luettavissa: <https://www.google.com/drive/>. Luettu: 22.4.2024

Hubspot s.a. Our story. Luettavissa: <https://www.hubspot.com/our-story>. Luettu: 22.4.2024.

Jobseeker s.a. Tekniset taidot CV:ssä - mitä ne ovat ja kuinka niitä voi korostaa. Luettavissa: <https://www.jobseeker.com/fi/cv/artikkelit/tekniset-aidot>. Luettu: 22.4.2024

Murtonen, M. 2023. Tiimityön merkitys työelämässä. Luettavissa: <https://proakatemia-essee-pankki.tuni.fi/tiimityon-merkitys-tyoelamassa/>. Luettu 22.4.2024

Kyllönen, S. Nissinen, R. PISA 12. Suomalaisnuorten ongelmanratkaisutaidot. Opetus- ja kulttuuri-ministeriön julkaisuja 2014:16. Opetus- ja kulttuuriministeriö. Jyväskylä. Luettavissa: <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75218/okm16.pdf?sequence=1>. Luettu: 22.4.2024

Niinistö-Sivuranta, S. 2013. Sanoista syntyy yhteinen merkitys? Kommunikointitaidot luovassa oppimisympäristössä ja ammatillisessa kasvussa ammattikorkeakoulun visuaalisilla suunnittelualoilla. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, Kasvatustieteiden yksikkö. Luettavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/68132/978-951-44-9130-6.pdf?sequence=1&isAllo-wed=y>. Luettu: 22.4.2024.

Rons editor s.a. Rons CSV Editor. Luettavissa: <https://www.ronsplace.ca/products/ronseditor>. Luettu: 22.4.2024

Työterveyslaitos. 25.4.2019. Nämä ovat hyvinvoivan yrityksen neljä tukijalkaa – ja näin vahvistat niitä. Työpiste. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/nama-ovat-hyvinvoivan-yrityksen-nelja-tukijalka-ja-nain-vahvistat-niita>. Luettu: 22.4.2024