



Organisaation toiminnan kehittäminen palveluneuvojan työssä

Jasmin Lampinen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

2024

Tiivistelmä

Tekijä(t) Lampinen Jasmin
Tutkinto Tradenomi
Raportin/Opinnäytetyön nimi Organisaation toiminnan kehittäminen palveluneuvojan työssä
Sivu- ja liitesivumäärä 59 sivua
<p>Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö käsittelee palveluneuvoja työtehtäviä. Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä on kerrottu palveluneuvojan keskeiset työtehtävät ja keskeiset sidosryhmät. Lisäksi esitellään tietoperustaa palveluneuvojan työtehtävien taustalla. Opinnäytetyö aloitettiin tammikuun lopussa 2024 ja saatiin päätökseen toukokuussa 2024.</p> <p>Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä on raportoitu yhdeksän seurantaviikon päiväkirjamerkinnot. Viikkoraportoinnissa kerrotaan palveluneuvojan päivittäisistä työtehtävistä. Jokaisen seurantaviikon päätteeksi tulee viikkoanalyysi. Viikkoanalyysi käsittelee kuluneen viikon työtehtävien toiminnallisuutta valitun teorian rinnalla. Viikkoanalyysien tarkoituksena on tutkia yrityksen viestintää ja osallistamista osana yrityksen kilpailukykyä. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on kehittää palveluneuvojan taitoja ja mahdollisuuksia osallistua organisaation kehittämiseen.</p> <p>Teorioita on sovellettu opinnäytetyön viikkoraportoinnissa strategian osallistamiseen ja palveluneuvojan työtehtäviin. Käytetyt teoriat raportoinnissa ovat ketterät menetelmät kuten lean menetelmä. Lisäksi muutoksen johtamisen tukena tutkin Kotterin muutosjohtamisenmallia. Viestinnässä tarkasteltiin ongelmapuumenetelmää. Lisäksi hiljainen tieto on nostettu esiin, koska se on tärkeä osa-alue palveluneuvojan työtehtävää. Teoriassa on myös otettu huomioon Great Place To Work -sertifiointiin vaikuttavia osa-alueita kuten yrityskulttuuri.</p> <p>Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön pohdintaluvussa on esitelty viikkoanalyysien pohjalta jo olemassa olevia hyviä toimintatapoja. Nimen muutoksen vaikutuksia organisaatiossa tarkastellaan viestinnän ja osallistamisen kehittämiseen sidosryhmien välillä. Lisäksi pohdinnassa on ehdotuksia palveluneuvojan työtehtävien ja organisaation toimintatapojen kehittämiseen.</p>
Asiasanat Strategia, kehittäminen, osallistaminen, viestintä, sidosryhmät, asiakaspalvelu

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Bassadone Automotive Nordic ja AutoBassadone	1
1.2	Palveluneuvojan työtehtävät	2
1.3	Tietoperusta työtehtäviin	3
2	Lähtötilanteen kuvaus	5
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	5
2.2	Sidosryhmät organisaatiossa	7
2.3	Vuorovaikutus sisäisten sidosryhmien kanssa	8
3	Päiväkirjaraportointi	10
3.1	Seurantaviikko 1: Nimenmuutokseen osallistaminen	10
3.2	Seurantaviikko 2: Tietojärjestelmät ja toimintaympäristöt	16
3.3	Seurantaviikko 3: Kehittämismenetelmät – Agile menetelmät	19
3.4	Seurantaviikko 4: Organisaation tarpeet - toimialan ja asiakkaiden tarpeet	22
3.5	Seurantaviikko 5 Viestintä ja tiedon siirtyminen työssä	27
3.6	Seurantaviikko 6: Palveluiden tarjoajat	32
3.7	Seurantaviikko 7: Toiminta sisäisten sidosryhmien kanssa	36
3.8	Seurantaviikko 8: Great Place To Work – Yrityskulttuuri	40
3.9	Seurantaviikko 9: Jaksaminen ja hyvinvointi	45
4	Pohdinta	49
	Lähteet	53

1 Johdanto

Päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä käsitellään palveluneuvojan työtehtävää asiakkaiden ja organisaation tarpeiden näkökulmasta. Monimuotoisiin ja lisääntyviin työtehtäviin haluan pohtia työn kehittämismahdollisuuksia. Lisäksi ottaa pohdinnassa huomioon alan nykytilanne ja tulevaisuuden tarpeet. Opinnäytetyöni on päiväkirjamuotoinen, joka sisältää 9 Seurantaviikkoa, sekä pohdinta osion.

Opinnäytetyössä haluan keskittyä työn kehityskohtiin eri menetelmien kannalta. Asetan viikkoseurannalle viikoittaiset tavoitteet, mikä on helpointa työnkuvani kannalta. Tavoitteena on löytää ratkaisuja, miten työtä voisi sujuvoittaa ja löytää ratkaisuja kaikkien osapuolten parhaaksi. Aihe on tärkeä sosiaalisen vastuun näkökulmasta, koska työskentelen ”Great Place To Work - palkitussa” työpaikassa. Haluan nostaa tämän esille osana pohdintaa ja siihen, miten tämä käytännössä näkyy yrityksen päivittäisessä toiminnassa. Organisaation kehittämiseen liittyen tarkastelen Lean menetelmää ja sen tuomia mahdollisuuksia organisaatiolle.

Sitoutuneet työntekijät edistävät Leanin menestystä ja kestävyyttä. Työntekijöiden sitoutuminen riippuu Lean-käsityksestä ja johtajien kyvystä selittää Leanin tarkoitus ja periaatteet. Affektiivisesti sitoutuneet työntekijät osallistuvat aktiivisesti organisaation toimintaan ja tukevat sen tavoitteita. Affektiivinen sitoutuminen ja Leanin käsite korreloivat vahvasti keskenään, ja ne liittyvät myös päätöksenteon hajauttamiseen ja työntekijöiden osallistumiseen. Affektiivinen sitoutuminen perustuu työntekijöiden tunnustuksen tunteeseen ja ammatilliseen kehitykseen, mikä on linjassa Lean-filosofian kanssa. Lean-organisaatiot vahvistavat työntekijöiden sitoutumista, mikä parantaa suorituskykyä ja pienentää kokonaiskustannuksia. (Benkarim & Imbeau 2021, 11-12.)

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sopii minulle, koska pystyn yhdistämään sen päivätyön kanssa. Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöohjeen mukaisesti asetan jokaiselle viikolle viikotavoitteen, jonka esitän jokaisen viikon alussa ja jonka toteutumista arvioin viikoittain analyysissä. Ohjeen mukaisesti voisin valita myös päivittäiset tavoitteet, mutta työtehtävieni luonteen vuoksi on sisällöllisesti järkevämpää asettaa viikotavoitteita. Päiväkirjan tarkoituksena oli havainnoida yrityksen nimen ja nimen muutoksen vaikutuksia työtehtäviäni ja sen kehittämiseen paremmin. Lisäksi tarkoitus on pohtia muutoksen seurauksia koko organisaatiossa ja sidosryhmissä.

1.1 Bassadone Automotive Nordic ja AutoBassadone

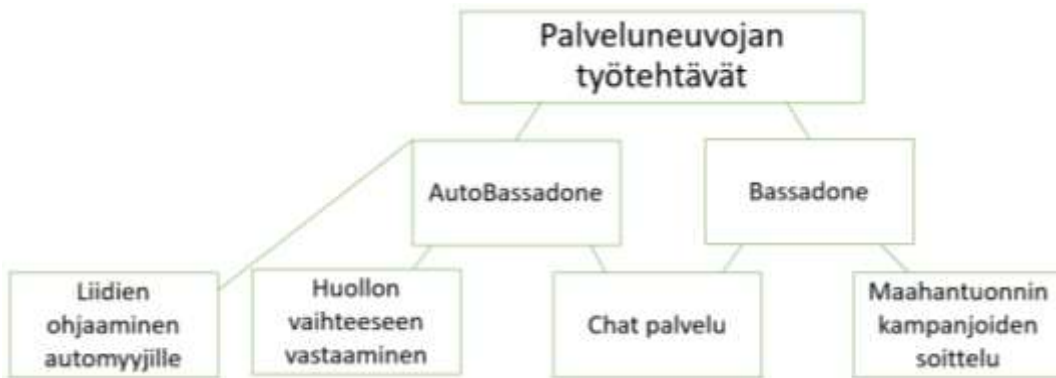
Työskentelen autojen maahantuonnissa Bassadone Automotive Nordic nimisessä yrityksessä. Työtehtäviä teen Bassadone Automotive Nordicin lisäksi tämän tytäryhtiölle AutoBassadonelle, joka on Bassadonen automerkkien jälleenmyyjä ja huoltaja. Teen yrityksille erilaisia työtehtäviä,

mutta työn tavoitteet ja sen tuoma lisäarvo yritykselle on samaa. Työni muodostuu maahantuonnin palveluista, kuten chat-palvelu, missä jokaiselle merkille on oma kanavansa. Chat-palvelun tukena maahantuontien työntekijät avustavat palveluneuvoja asiakkaiden kysymyksiin. Maahantuonneilla on myös omia soittokampanjoita, mitä soitetaan tarpeen mukaan, esimerkiksi uusien mallien koe-ajoista tai huollon tarjouksista.

Suurin osa päivittäisestä työmäärästä tapahtuu AutoBassadonelle, tiimi hoitaa AutoBassadonelle asiakaspalvelun, vastaan chat-palvelun asiakkaille ja puhelimesta vaihteeseen. Työni on ohjata asiakkaat oikeaan osoitteeseen. Varaan asiakkaille myös määräaikaishuoltoja, renkaiden vaihtoja ja pieniä korjauksia. Myynnin osalta välitän asiakkailta tulleet yhteydenotot ja liidit myyjille, jotka kontaktoivat asiakkaat. Olen itse ollut yrityksessä kolme vuotta ja näiden kolmen vuoden aikana maahantuonnille tekemä työ on pysynyt hyvin samana, mutta AutoBassadonelle tekemä työ muuttuu jatkuvasti eri toimintatapojen, järjestelmien ja uusien toimipisteiden myötä. Haluan tässä huomioida yrityksen osaa sosiaalisessa vastuussa, miten työpaikka ja miten ala tukee tulevaisuuden näkymiä.

1.2 Palveluneuvojan työtehtävät

Palveluneuvojan työtehtäviinkuuluu puhelintyö asiakkaiden kanssa, vastaan AutoBassadonen puheluihin. Soitan asiakkaille maahantuonnin puolesta huolenpidon asialla. Vastaan chat-palvelussa eri merkkien ja AutoBassadone asiakkaille. Lisäksi välitän tulleet liidejä eteenpäin jälleenmyyjille. Tärkeässä osassa on tuntee mihin osoitteeseen asiakas voidaan ohjata ja missä tilanteessa tulee itse osata auttaa ja palvella asiakasta. Myös eri maahantuonnin merkkien välillä voi olla eri toimintatapoja. Eri järjestelmien ja tiedonhaku on tässä tärkeässä osassa. Työtehtävissä kehitytään jatkuvasti, koulutuksen jälkeen oppiminen jatkuu ja osaamiseen ei ole huippua. Työtehtävien kannalta on etua, mitä oma-aloitteisempi työntekijä on ja kuinka paljon on valmis tutkimaan ja tekemään tiedonhakua. Kuvassa 1 havainnollistan palveluneuvojan työtehtäviä.



Kuva 1. Palveluneuvojan työtehtävät

Kuvassa näkyy selkeästi eri työtehtävien jaottelu. Vähittäiskaupalle on enemmän työtehtäviä, mikä näkyy päivittäisessä työntoessa. Yhteistä työnkuvassa maahantuonnilla ja vähittäiskaupalla on chattien tekeminen. Maahantuonnin kampanjoiden soittaminen on keskeistä työssä, koska tätä kautta tiimi saa tehtyä varminten kauppvoja ja tulosta. Joka kuukausi soitamme vähittäiskaupan huollettuja ja myytyjä autoja vuoden takaa. tarjoamme asiakkaille huoltoaikoja niiden määräaikaishuoltoihin.

1.3 Tietoperusta työtehtäviin

Palveluneuvojan työtehtävät ovat pitkälti asiakaspalveluun ja työnhallintaan liittyviä taitoja. Tietoperustassa olen halunnut käyttää materiaaleja, jotka tutkivat asiakaspalvelua, yrityksen strategiaa ja eri menetelmiä miten olla vaikutuksessa eri sidosryhmien kanssa. Lisäksi viestintä ja tiedon siirtäminen ovat keskeisiä palveluneuvojan työtehtävissä.

Strategia on suunnitelma ja ihmiset ovat sen toteuttajia. Ihmiskeskeisen strategian keskiössä on sen inhimillistäminen ja vieminen käytäntöön, kulttuurin, kyvykkyyksien ja tavoitteiden välityksellä. (Kilpinen 2022, 4-6). Osallistaminen ja osaava henkilöstö ovat keskeisiä tekijöitä strategian toteuttamisessa. Suurissa organisaatioissa osallistaminen voi olla haastavaa, mutta siitä tulee viestiä ja luoda ymmärrystä työntekijöille. Strategian kehittämisessä tulisi nojata koko henkilöstön osaamiseen eikä pelkästään yksittäisiin osajiin. Kulttuurin on oltava linjassa strategian kanssa, jotta se voidaan toteuttaa tehokkaasti. Ihmiskeskeinen lähestymistapa haastaa organisaatiot uudistamaan toimintatapoja, kulttuuria ja johtamista (Kilpinen 5.10.2022, 10-15min).

Janhonen (2020, 81–83) korostaa asiakaspalvelun näkökulmaa strategian edistämässä ja tiedottamisessa, jossa tiedon jakaminen tiimityössä on avainasemassa. Asiakaspalvelun taso ja luottamus säilyvät muutoksen keskellä, kun tiedon siirto ja jakaminen toimivat tehokkaasti. Tiedon jakaminen ja oppiminen liittyvät toisiinsa. Tiedon jakamista edistäviä tekijöitä ovat organisaation tuki,

kommunikaatio, sosiaalinen tuki, osallistumismahdollisuudet, sitoutuminen, jaetut päämäärät, tietoresurssit ja teknologia. Estävinä tekijöitä voi olla fyysinen etäisyys, osaamattomuus, pelko, valtakamppailut sekä kunnioituksen ja huomion puute. Tutkimuksissa on myös huomioitu tiedon vastaanottajan tarpeet ja työtehtävät. Tiedon jakamista motivoi tarve täyttää yksilöllistä ja organisaation tietovajetta. Sosiaalista vuorovaikutusta tiedon jakamisessa korostetaan työprosessien ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitystä tiedon jakamisen mahdollisuuksissa. Käytäntöyhteisöt nähdään informaalisina ryhminä, joissa jaetaan asiantuntemusta ja intohimoa yhteiseen tehtävään. Tiedon jakamisessa on tärkeää huomioida niin välittömän vuorovaikutuksen konteksti kuin myös työprosessit ja niiden järjestämisen tavat. Tiedon jakamista edistävät rakenteet voivat olla fyysisiä puitteita, toiminnallisia rutiineita tai tietoteknologian hyödyntämisen tapoja työprosesseissa. (Heiskanen, Otonkorpi-Lehtoranta & Leinonen 2019, 3-4.)

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Palveluneuvojan työ autoalalla voi olla monipuolista. Tässä opinnäyteyössä tarkastelen asiaa organisaation tarpeiden ja työtehtävien näkökulmasta. Lisäksi tarkastellaan, miten työtä voisi kehittää vastaamaan paremmin asiakkaiden ja organisaation tarpeita. Työssä tapahtuu jatkuvasti muutoksia toimintatapojen ja esimerkiksi sesonkien välillä. Tässä varsinkin saattaa olla haasteita esimerkiksi uusien toimintatapojen muistaminen ja niiden käyttöönotto. Uusien toimintatapojen kehittäminen ja muutoksesta kommunikointi osallistaa eri tiimejä ja näistä tulisi tehdä yhdessä päätöksiä. Paine muutoksille tulee pääsääntöisesti vähittäiskaupan puolelta, jotka perustuvat asiakaspalvelun parantamiseen ja työtapojen parempaan organisoituihin.

Rakennustietomallinnus (BIM) on joukko vuorovaikutteisia käytäntöjä, prosesseja ja teknologioita. BIM tarjoaa paremman päätöksenteon, parempien suunnitteluvaihtoehtojen, paremman yhteistyön, projektin ajan. Lisäksi se mahdollistaa kustannusten pienenemisen, paremman terveyden ja turvallisuuden sekä paremman laadun edut. Kulttuuria on pidetty olennaisena osana tietomallin käytäntöä. Organisaation tietomallikulttuuri on kokoelma perususkomuksia, jotka on luotu tietomallinnusta käytävään organisaatioon ja välitetty uusille työntekijöille tietomallin avulla. Tietomallia käyttävillä organisaatioilla on joko heikko tai vahva tietomallikulttuuri. Organisaation BIM-kulttuurin asianmukainen analysointi ja ymmärtäminen ovat välttämättömiä strategian toteuttamiseksi heikosta tietomallikulttuurista vahvaksi tietomallikulttuuriksi. Tietomallin käyttöönotto on kysymys teknologioiden muuttamisesta, organisaation uudelleen positioinnista. Lisäksi yrityksen prosessien ja toiminnan muutoksesta. (Alankarage, Chileshe, Rameezdeen, Edwards & Samaraweera 2023, 1-2.) Koko BIM-prosessin aikana organisaation tiettyjä puolia on muokattava. Merkittävät näkökohdat näissä parannuksissa liittyvät prosessiin, teknologiaan ja ihmisiin. Ihmisten muutokset ovat merkittäviä, sillä ihmislähtöiset muutokset ovat haastavia ja monimutkaisia. Työntekijöihin liittyviin muutoksiin, tietomallinnus vaatii uusia taitoja ja tiukkaa noudattamista. Muutokset työntekijöiden rooleissa, käytöksissä ja osaamisessa tietomalli ympäristössä luovat eroja yksilöiden uskomuksiin, asenteisiin ja arvoihin. (Alankarage ym. 2023, 14.)

Vähittäiskapalla on tapahtumassa nimenmuutos, joka tulee luomaan uusia toimintatapoja työnteke- miseen. Muutoksesta kerrottiin hyvissä ajoin. Tiedotus sisälsi seikkoja, jotka vaikuttavat nimen muutoksen sisäistämiseen ja omaksumiseen. Ajoissa tiedottaminen antoi aikaa asennoitua uuteen muutokseen ja mitä se piti sisällään. Muutoksen julkistamisesta kerrottiin aikataulu ja sitä ennen oli annettu monia tiedotteita muutoksista. Brändimuutos voidaan nähdä osana organisaation strate- gian muutosta. Tiimin toimintatapa on arkistoida tulleet ilmoitukset ja tiedotteet tiimimme sähköpos-

tin arkistoon missä nopeissa asiakastilanteissa voi tiedon käydä vahvistamassa. Omaan työtehtävääni liittyen tärkeintä asiakaspalvelun kannalta oli nimen muutos ja esimerkiksi tietosuojaan liittyvät asiat. Tämä voi herkästi aiheuttaa hämmennystä, joten sain näihin mahdollisiin yhteydenottoihin ohjeet. Asiakasviestintään liittyen sain tiedot, mitä lähetetty viestintä on sisältänyt ja miten asiakkaat voivat itse halutessaan poistaa tietonsa. Organisaatio julkisti nimenmuutoksen agendan ja yrityksen uuden arvolupauksen: ”Autoilijan asiantuntija”. Vaikka uutta mottoa ei voi täysin työtehtäviini rinnastaa, koska työtehtäviini ei vaadita tiettyä koulutusta. Näen tämä olevan asiakaspalvelun kehittämiseen ja sen laadun parantamiseen liittyvänä tekijänä. Koen, että oma osaaminen on jo hyvällä tasolla. Olen ollut työtehtävissäni jo pitkään, mutta olen innokas kehittämään tätä lisää.

Kyseinen strategian on vähittäiskaupan osa nimen muutosta. Työssäni teen enimmäkseen töitä vähittäiskauppaan vaikuttavissa tehtävissä. Esimerkiksi strategian toteuttamisessa huollon osalta, on tulossa koulutuksia, joiden avulla vahvistamme arvolupausta ja sen toteutumista. Koulutusten tavoitteena on saada huollon ja tiimin välille parempaa yhteisymmärrystä ja viestintää. Näiden kehittäminen näkyy asiakastyytyväisyyden nousussa ja toiminnan ketteryydessä. Tavoitteena on asiakaspalvelulle saada tehdä vapaammin ratkaisuja huoltoon liittyviin toimintoihin. Lisäksi tavoitteena on lisätä osaamista, mitkä vähentävät huollon taakkaa ja nopeuttavat asiakkaiden asiointiprosessia. Tällä hetkellä huollon ja asiakaspalvelua hoitavan tiimini fyysinen etäisyys vaikuttaa myös pitkälti siihen, miksi asiaa tarvitsee kehittää ja tiimini työnkuva ei ole organisaation muiden sidosryhmien tiedossa riittävän hyvin. Tämä voi aiheuttaa väärinkäsityksiä.

Päivittäinen työ voi vaihdella paljon asiakkaiden tarpeiden ja kysynnän mukaan. Tiimin sisällä työskentelytapa on sovittu, että chattia ja puheluita otetaan vastaan saman aikaisesti. Esimerkiksi työntekijöillä ole suunniteltuja vuoroja kumpaankaan työrooliin. Näin voin varmistaa tasaisen työpanoksen ja kuormituksen. Oma-aloitteisuuteen liittyy liidien välittäminen myyjille ja ulospäin menevien maahantuonnin kampanjoiden- tyypillisesti huoltopalveluita tarjoavien soittojen tekeminen. Puheluiden määrä on hyvin riippuvaista siitä, minkälainen työpäivä on asiakkaiden suhteen. Tyypillisesti päivittäin tavoitteena on 30-60 puhelua, tähän lasketaan sekä sisäänpäin ja ulospäin olleet puhelut. Chattien määrä voi vaihdella 15-30 chatin välillä. Tiimiin kuuluu 7 työntekijää, mutta päivittäinen työntekijöiden määrä ei ole vakio, mikä näkyy työpäivien kiireellisyydessä ja mahdollisuuksissa tehdä ulospäin suuntautuvaa työtä. Opinnäytetyötä aloittaessani olin työskennellyt työtehtävissä 3 vuotta, joten osaamiseni oli vahvaa ja kehitys tasaantunut. Olen usein mukana uusien työntekijöiden koulutuksessa, viestin eri sidosryhmien kanssa kehityskohteista ja neuvon muita kollegoita oikeissa toimintatavoissa. Uuden strategian myötä halusin tarkastelujakson aikana osallistua työn kehittämiseen ja keksiä keinoja, miten vaikuttaa sidosryhmien väliseen toimintaan.

2.2 Sidosryhmät organisaatiossa

Sidosryhmät voidaan jakaa sisäisiin ja ulkoisiin sidosryhmiin. Sisäisiä sidosryhmiä ovat oma tiimi, eri maahantuontien merkkien työntekijät, markkinointi, IT, johto ja HR. Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluu asiakkaat, liitot, yhteistyöyritykset ja palveluiden tarjoajat. Sisäiset sidosryhmät määräävät pitkälle työtiimin tehtävät ja tavoitteet. Vähittäiskaupalla on 5 eri toimipistettä Vantaa, Espoo, Hämeenlinna, Turku ja Tampere. Espoo ja Tampere näistä uusimmat. Työmäärältään tiimiini vaikuttavat suurimmat toimipisteet ovat Vantaa, Espoo ja Tampere. Espoon ja Vantaan välillä yhteistyö on tiiviimpää toimipaikkojen olevan maantieteellisesti lähempänä toisiaan, myös asiakkaat usein voivat vaihdella asiointia näiden toimipisteiden välillä.

Maahantuonnin ja vähittäiskaupan intressit eivät eroa toisistaan ja mene päällekkäin, mikä on tärkeää, että kummankin osapuolen tavoitteet toteutuvat. Maahantuontien kesken tehtävät ja toimitatavat eriävät, mikä voi olla haastavaa erotella. Sidosryhmiä olen havainnollistanut seuraavassa kuvassa.



Kuva 2. Sidosryhmät, jotka vaikuttavat palveluneuvoajan työhön

Ulkopuolisten sidosryhmien osallistuminen organisaatioiden välisiin projekteihin on ratkaisevan tärkeää arvon tuottamiseksi, mutta sen järjestäminen lisäarvoa tuottavalla tavalla on haastavaa. Sisäiset sidosryhmät organisoivat ulkoisten sidosryhmien osallistumista. Projektin sidosryhmäjohtamisessa korostetaan usein projektipäälliköiden roolia ulkoisten sidosryhmien osallistumisen järjes-

tämisessä. Sisäiset sidosryhmät ovat avainasemassa prosessissa, ja niiden roolia ulkoisten sidosryhmien osallistumisen organisoimisessa tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Sisäiset sidosryhmät organisoivat ulkoisten sidosryhmien osallistumisen organisaatioiden välisissä projekteissa. Osallistamisen fasilitointi voidaan nähdä ongelmanratkaisuprosessina kolmen haasteen kautta. Tähän kuuluu tehtävien jakaminen, palkitseminen ja tiedon tarjoaminen. Osallistaminen käsittää roolit, vastuut, toiminnot, järjestelyt ja tapahtumat. (Lehtinen & Aaltonen 2020, 2-4.)

Ulkoiset sidosryhmät eivät näy yhtä vahvasti työnkuvassani, mutta esimerkiksi yhteistyökumppaneiden kannalta yhteistyöyrityksille tarjotaan oma palvelun numero, jotta voin tehokkaammin tehdä heidän kanssa yhteistyötä ja palveluun ollaan tyytyväisempiä. Myös esimerkiksi näihin olen laske-
nut palveluiden tarjoajat, joiden kanssa tulee olla hyvä kommunikaatio palveluiden takkuilla ja esimerkiksi käyttöön liittyvissä ominaisuuksissa. Palveluntarjoajat menevät usein markkinoinnin tai IT:n kautta, vain yksi järjestelmä on suoraan yhteydessä tiimini esijohtajaan.

2.3 Vuorovaikutus sisäisten sidosryhmien kanssa

Timissä vuorovaikutus on tärkeää, uutta informaatiota tulee jatkuvasti ja esimerkiksi pienten asioiden kuten aukiolojen ja eri toimipisteiden toimintatapojen muistaminen helpottaa tiimityötä, jossa tiimiläiset pystyvät tukemaan toisiaan asiakkaiden palvelussa. Suurin osa organisaatiota koskevasta informaatiosta löytyy Intranetistä, täällä löytyy lähinnä henkilöstöä koskevat uutiset ja muutokset. Liiketoiminnan ja informaation kannalta on kehitetty oma sisäinen tietokanta BAN-NET. Tällä koko organisaatiota informoidaan eri merkkien ja vähittäiskaupan muutoksista, mitkä vaikuttavat esimerkiksi sisäisiin toimintatapoihin, asiakkaiden informointiin ja keskeisiin toimintoihin. Myös on huomioitava, että esimerkiksi IT-ongelmien selvittäminen on helpompaa työpaikalla, kun asiasta vastaava tiimi on samassa talossa.

Sidosryhmien välillä viestintäkanavat vaihtelevat. Vähittäiskaupan puolelta vuorovaikutus on pääsääntöisesti sähköpostin välillä. Hiljaisen tiedon siirtyminen vähittäiskaupan puolelta tiimiini on hitaampaa ja tämä tieto ei ole aina kaikkien löydettävissä. Esimerkiksi Teams -kanavien kautta tullut tieto katoaa helposti keskustelun joukkoon ja kasvokkain käytyt keskustelut unohtuvat helposti, kun niitä ei ole kirjallisessa muodossa saatavilla. Jokaisessa vähittäiskaupan toimipisteessä toimii karkeasti jaettu myynti ja huolto. Eri toimipisteissä on erilaiset toimintatavat ja omat muistettavat seikat, mitä tulee tietää asiakkaita palvellessa. Huollolle viestintä esimerkiksi Vantaalla on jaettu eri merkkien mukaan, mutta toisilla toimipisteillä viestintä on sama merkistä riippumatta. Myynnin kanssa viestintä on yksilöllisempää suoraan yksittäisten myyjien ja heidän esihenkilöiden kanssa. Tiimiä on helpottanut suuresti yhden huoltoneuvojan kanssa oleva yhteinen Teams -kanava, joka auttaa kiireellisten asioiden hoitamisessa ja meille valtuuttamisessa tiettyjen asioiden hoidossa.

Yhteistyön ja tehokkaan kommunikaation näkökulmasta muutkin toimipisteet ovat osoittaneet kiinnostua liittyä tähän. Koska lopulta tämä voi vähentää varsinkin huollolle liittyvää kuormitusta ja yksinkertaisempien työtehtävien delegointia omalle tiimille. Maahantuonnin kanssa ollaan Teamsin välityksellä yhteydessä, siellä saan vastauksia asiakkaiden kysymyksiin ja muihin tarkennusta vaativiin seikkoihin.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1: Nimenmuutokseen osallistaminen

Maanantai 18.3.2024

Maanantai alkaa viikonlopun aikana tulleiden liidien ohjaaminen myyntiin ja lopulta yksilöllisesti myyjille. Chatin ja puhelintyön ohella vastasin asiakkailta tiimiin tulleihin sähköposteihin annoin ohjeita tai välitin viestit oikealle taholle. Organisaatio oli juuri edellisellä viikolla julkaisut vähittäiskaupan nimen muutoksen. Tähän liittyen päivän aikana tuli paljon kysymyksiä eri työskentelykanavia pitkin. Kävin kertaamassa muutokseen annetut ohjeistukset, jotta pystyy vastaamaan asiakkaiden kysymyksiin. Nimen vaihdoksen myötä tulleen nimen vaihdos näkyi päivän aikana asiakkailta tulleiden yhteydenotoissa. Asiakkaiden kysymykset liittyivät pitkälti heille tulleeseen asiakastiedotteeseen. Suurin osa asiakkaista, jolle vastasin asian tiimoilta, ymmärsi tiedotteen sisällön ja osalle annoin ohjeet halutessaan omien tietojen poistamiseksi. Osan vastauksista ohjasin eteenpäin markkinoititiimille, joka on vastannut tiedotteen laatimisesta.

Koin, että päivän aikana tulleiden yhteydenottojen käsittely ja kontaktointi sujui mutkattomasti ja asiakkaat kokivat vastaukset positiivisena. Lisäselvittelyjen avulla itsellekin tuli varmuus asian suhteen, mitä tulee vastata ja mihin esimerkiksi mainittu tiedote perustuu. Jokaisen tiimiläisen vastuulla on itse perehtyä aiheeseen ja esijohtajan kautta voi kysyä tarvittaessa tarkennuksia ja kysymyksiä asiaan. Itse koen olevan oma-aloitteinen, joten harvemmin tähän tarvitsen tukea. Selvitän asiat itse, jotta olen itse tietoisempi siitä, missä mennään ja osaan neuvoa ja palvella asiakkaita paremmin. Päivän aikana koin onnistuneeni tässä hyvin.

Tiistai 19.3.2024

Aloitin päivän lukemalla liidit ja sähköpostit. Tänään tiimissä oli poissaoloja, joka vaikuttaa työmäärään. Tämä näkyy siihen, miten ennättäisin ulospäin suuntautuvaa työtä tekemään. Tällaisessa tilanteessa asiakkaat määrittävät työn tahdin ja heitä priorisoidaan. Tärkeää on ylläpitää asiakaspalvelun taso kiireestä huolimatta. Tällöin keskityn vain yhden kanavan kautta tuleviin työtehtäviin. Työtehtävät ovat alttiita kausimuutoksille, esimerkiksi nyt renkaidenvaihtokausi on alkamassa. Saisonkien aikana yleinen työmäärä ja varausten määrä nousee. Renkaiden vaihtokausi on kahdesti vuodessa ja tällöin kertaan tähän liittyvät ohjeistukset ja otan esille työhön liittyvät apuvälineet. Vähittäiskaupan eri toimipisteiden välillä on eroja, miten kalenteri avautui asiakkaille varattavaksi. Tästä tuli paljon kyselyitä, joita vahvistin eri toimipisteiden huollonpäälliköiden kautta ja palasin asian vahvistuttua asiakkaille. Nimen muutoksen myötä asiakkaiden yleisin kysymys liittyi toimipis-

teiden sijaintiin ja heidän autojensa tietoihin ja renkaiden säilytykseen. Näistä mikään ei ole muuttunut, mutta asiakkaille tämä on hyvä vahvistaa, jotta muutoksen toteutus näkyy asiakkaille onnistuneena ja luottamus toimintaan säilyy.

Vaikka eri toimipisteisiin kontaktointi ja sieltä vastauksen saaminen voi vaihdella ei tämä nopeissa asiakastilanteissa näy. Vaikka asiakkaalle ei saadakaan heti vastausta, otan asiakkaiden tiedot ylös ja kirjaan asiat omalla muistiinpanot listalle, jotta asiaan palaamiseen ei huku liikaa aikaa tai asiakas ei unohdu. Hetkittäin yhteydenotot voivat kasaantua, mutta vastauksen myötä ne voidaan purkaa. Kiireestä huolimatta sain kaikki päivän asiat hoidettua ja seuraavalle päivälle ei jäänyt asioita rästiin.

Keskiviikko 20.3.2024.

Keskiviikkona oli yrityksen uuden strategian ja Suomen Parhaat Työpaikat 2024 -julkistustilaisuus. Näiden kunniaksi oli järjestetty aamupala henkilöstölle. Tilaisuutta ennen tuli sulkea linja, jotta voin poistua tehtävistä ja asiakkaat eivät jää ilman palvelua. Itselle toki jäi tapaus hoidettavaksi, vaikka tilaisuus oli jo alkanut. Tämä on tyypillistä, kun asiakkaiden tarpeita ei voi ennustaa ja asiakastilanteen kesto voi vaihdella. Hoidin asian loppuun ja liityin tilaisuuteen. Olen maahantuonnin kanssa samoissa tiloissa ja maahantuonnin ollessa iso, on organisaatio sijoittunut kahteen eri taloon. Oli mukava nähdä toisenkin talon työntekijät, koska muuten emme ole tekemisessä työn ohella. Tilaisuus antoi mahdollisuuden jutella kollegoiden kanssa ja seurasin organisaation sijoittumista Great Place To Work kilpailussa. Tilaisuudessa selvisi, että Bassadone sijoittui sijalle 7. Suomen parhaiden työpaikkojen suurten yritysten kategoriassa. Bassadone on valittu neljänä vuonna peräkkäin yhdeksi Suomen parhaista työpaikoista. Valintaan vaikuttaa niin Trust Index -henkilöstökyselyn tulokset kuin Culture Audit, jossa arvioidaan muun muassa yhtiön johtamiskäytäntöjä.

Aamun tilaisuutta seurasi organisaation toimitusjohtajan selostama tilannekatsaus, missä katsottiin viimevuoden ja alkuvuoden tuloksia ja siirrettiin katsetta tulevaan. Tiedotustilaisuus lisäsi ymmärrystä yrityksen tilasta ja loi motivaatiota suoriutua työtehtävistä vieläkin paremmin. Tiedotuksessa purettiin myös strategian ja markkinoiden vaikutusta tulevaisuudelle ja organisaation muutoksen tuomia mahdollisuuksia tulevaisuudelle. Loppupäivän aikana tiedotustilaisuuden myötä motivaatio ja työmoraali nousi selkeästi. Päivän loppuun asiakkaan kautta minulle tuli vähittäiskappaan liittyvä palaute, mikä vaikutti minuun negatiivisesti. Varsinkin tiedotustilaisuuden myötä sidosryhmien välisen toiminnan parantaminen nostettiin esille ja koin, että tähän kaikki ei kuitenkaan tähtää samalla omistautumisella. Toki tähän liittyi monia muita ennen strategian muutosta tapahtuneita seikkoja ja muutoksen toteuttaminen vie aikaa.

Torstai 21.3.2024

Torstaina oli minun viikon etäpäivä. Etänä tiimissä työskentelyyn liittyy selkeästi kommunikaatio, olen tiimin kanssa yhteydessä Teams -kanavan kautta. Jaan tulleet liidit kollegojen kesken ja teen omaan tahtiin omat liidit. Kommunikaatio auttaa tulkitsemaan kollegoiden saatavuuden muiden työtehtävien ohella. Tänä töissä oli koko tiimi, mikä näkyi työntahdissa. Kaikkien tiimin jäsenten ollessa töissä, vaihdan kuulumisia ja päivitän yhteisiä tietoja varmistaakseni, että kaikki ovat ajan tasalla. Rauhalliset päivät antavat hyvän mahdollisuuden pysähtyä tarkastelemaan miten uusi strategia sopii työhön tai miten sitä pitäisi muokata työhön sopivaksi. Tällaisena päivänä soitan ulospäin maahantuonnin kampanjoita, sovin tiimin kesken esimerkiksi mitä paikkakuntia tai kampanjaa kukin soittaa. Tämän päivän tavoitteena oli siis tasainen työtahti ja ulospäin soittojen tekeminen. Näen tämän olevan optimaalisin työpäivä, koska jokaiselle asiakkaalle voidaan tarjota saman tasoista palvelua ilman kiireen tuntua ja strategian tavoitteet toteutuvat asiakaspalvelun tasolla.

Soitan joka kuukausi seuraavan kuukauden aikana huollettuja ja myytyjä autoja, joille tarjoan huollon ajan varaamista. Näin kuun lopussa listat ovat pienentyneet, ja listalla löytyy henkilöitä, joita on aiemmin tavoiteltu. Tänä soitettavaa oli siis vähemmän ja vastaus prosentti alhainen listojen ollessa jo pitkälti karsittuja. Käytän töissä monia järjestelmiä ja ollessa etänä on käytössäni vain tietokoneen näyttö, joten työtahtini hieman hidastuu etänä ollessa. Tästä tiimi on tietoinen ja aina ilmoitan, että esimerkiksi von hoitaa seuraavan asiakkaan. Sain päivän aikana soitettua enemmän kuin tyypillisesti, myös muiden töiden jakautuminen kollegojen kanssa oli tasainen. Työpäivä tuntui onnistuneen ja työssä tuleva kuormitus ei tuntunut.

Perjantai 22.3.2024

Päivä alkoi perinteiseen tapaan liidien ja sähköpostien välittämällä. Heti aamusta lähtien huomasin, että tänään tulee olemaan kiireellisempi päivä. Chat palvelu on kasvanut viimeisen vuoden aikana. Tämä on vaikuttanut työn organisointiin ja ulospäin suuntautuneeseen työhön, koska tämä ei ole prioriteetti ja tätä tehdään, kun ei ole muita asiakkaita palveltavana. Heti aamusta lähtien chatien määrä oli suurempi ja työtä tuli jatkuvalla tahdilla. Muutoksen myötä tähän keskityin vahvemmin ja paine tehdä ulospäin suuntautuvaa työtä on helpottanut uuden strategian myötä.

Työpäivän aikana kuulin yhdessä toimipisteissä olevista poissaoloista ja sain uudet ohjeet nopeasti, esimerkiksi kenet tulee lisätä yhteydenottopyynnöissä sähköpostin välityksellä kopioksi, jotta asia tulee toimipisteessä huomioiduksi. Tämän perusteella koin uuden strategiaa toteutettavan eri toimipisteissä ja kommunikaation parantuneen. Uuden ohjeistuksen myötä sain vastauksia yhteydenottoihin ja tämän myötä asiakkaat saivat tehokkaampaa palvelua.

Viikkoanalyysi

Onnistunut strategian jalkauttaminen lähtee sen tavoitteen ymmärtämisestä. Organisaatioissa esihenkilöillä on tärkeä rooli strategian jalkauttamisessa, heidän vastuulla on jalkauttaa johtoryhmästä saadut strategian tavoitteet siten, että ne vastaavat työntekijöiden työtehtäviä sekä parhaimmillaan käyttävät ja kehittävät heidän osaamistaan. Strategian tulisi ohjata esihenkilön ja työntekijöiden työtä siten, että tietyn väliajoin toimintaa mietittäisiin ja keskitettäisiin vastaamaan strategian keskeisiä tehtäviä. Esihenkilön tehtävänä on myös kerätä työntekijöiltään palautetta strategiasta ja sen jalkauttamisesta. Strategian onnistumisen käytännössä määrittää lopulta työntekijöiden osaamisen ja tiedostamisen ohella heidän motivaatio. (Dillinger, Kagerer & Reinhart 2021, 331.) Tämän viikon aikana halusin tarkastella, miten uuden strategian jalkauttaminen on näkynyt eri toimipisteissä ja niiden toiminnassa. Tämä on näkynyt omassa organisaatiossa ja jopa oman tiiminiki sisällä ennen strategian julkistamista. Tähän näen selkeästi vaikuttaneen hyvissä ajoissa muutoksesta tiedottaminen ja strategian syyn selittäminen ja uuden arvo lupauksen ”autoilijan asiantuntija” sisäistäminen.

Strategian arvon määrittää sen toteutus. Strategian lähtökohtana tulisi olla asiakkaat ja sidosryhmät, yleensä painotetaan liikaa kilpailijoita. Varsinkin suomessa organisaatiot eivät uskalla tehdä tarpeeksi rohkeita päätöksiä. Tästä syystä monella alalla vakiintuneiden yritysten strategiat muistuttavat toisiaan ja jäävät arvo lupauksen tasolle. Strategiat yleensä painottavat asiakaskokemusta, kannattava kasvu ja hyvä työpaikka. Organisaation menestyksen kannalta on osaava henkilöstö, eikä vain yksittäiset osaajat. Strategiaa kehittäessä nojaututaan liikaa yksittäisten henkilöiden osaamiseen eikä koko henkilöstön kykyyn luoda strategiaa. (Kilpinen 5.10.2022, 5-15min.) Tämä esimerkki korostaa miksi strategian tulisi olla enemmän yhteisöä osallistavaa tiimityötä, eikä yksittäisten osaajien työskentelyä. Toki avainhenkilöiden huomioiminen strategiaa kehittäessä on hyvä ottaa mietintään, koska kyvystä lähtee strategian toteuttaminen.

Oman organisaation muutoksen arvolupaus kiteyttää hyvin strategian rohkeuden, mikä omalla tavalla auttaa ymmärtämään työntekijöitä suuremmasta muutoksesta. Organisaation kulttuurin ollessa avoin, joka näkyy Great Place To Work sertifikaatissa. Varsinkin yhteisön arvojen ollessa sertifikaattiin vaikuttavista seikoista yhtiön vahvin osa-alue. On strategian osallistaminen ja yhteistyö sidosryhmien välillä helpompaa verrattuna yritykseen, jossa nämä arvot eivät ole samalla tasolla. Näen strategian sopivan hyvin yrityksen arvoihin ja kulttuuriin ja tällä on mahdollisuus valjastaa jo olemassa olevan osaamisen ja yhteistyön vaikutusta strategian onnistumiseen. Muutos on otettu hyvin vastaan ja se on jopa lisännyt intoa organisaation sisällä.

Yksi yleisimmistä muutosjohtamiseen liittyvistä malleista on Kotterin malli. John Kotter on yhdysvaltalainen taloustieteilijä, joka kirjoitti muutoksen johtamiseen liittyvän artikkelin ja tämän suosion

innoittamana hän kirjoitti lopulta kirjan ”Muutos vaatii johtajuutta”. Kirjassa kootaan syitä miksi strategiat ja eivät onnistu ja mallissa on kiteytetty onnistuneeseen strategian vaikuttavat tekijät. Malli koostuu kahdeksasta vaiheesta, jotka organisaation tulee käydä läpi onnistuneen muutoksen saavuttamiseksi. (Kotter 2012, ix.) Kotterin muutosjohtamisen mallissa tutkimuksissa havaitut kahdeksan epäonnistumisen keskeistä syytä käännettiin onnistuneen muutosprosessin 8-vaiheiseksi kuvaukseksi. Kotterin muutosjohtamisen malli on yksi tunnetuimmista malleista ja se sopii hyvin niin yritysten kuin julkisorganisaatioiden käyttöön. Kotterin mukaan onnistunut muutosjohtaminen on 90 %:sti leadership-johtamista, eli henkilöstön motivointia ja sitouttamista. Vain 10 % on perinteistä management-johtamista, eli suunnittelua, budjetointia ja kontrollointia. (Vuorio & Huikkola 2023, 166-167.) Kotterin malli korostaa vision ja strategian merkitystä muutoksessa sekä johdon aktiivista roolia muutoksen läpiviennissä.

John Kotter's eight stages



Kuva 3. Kotterin kahdeksan askeleen muutosmalli (mukaillen Kotter 2012, 21)

Mikään strategia ei toteuta itse itseään. Strategia on suunnitelma ja ihmiset ovat sen toteuttajia. Ihmiskeskeisen strategian keskiössä on sen inhimillistäminen ja vieminen käytäntöön, kulttuurin, kyvykkyyksien ja tavoitteiden välityksellä. Ideaalia olisi, että kaikkia organisaation jäseniä voisi kuunnella, mutta käytännössä tämä on vaikeampi käytännössä toteuttaa. Osallisena oleminen on tärkeää strategian toteuttamisessa. Suurissa organisaatioissa tämä varsinkin on haastavampaa. Osallistamisesta tulee viestiä organisaatioissa ja työntekijöille tulee luoda ymmärrystä, että heitä on kuultu ja vastata palautteeseen ja selittää, miksi esimerkiksi tiettyä palautetta voidaan tai ei voida toteuttaa. (Kilpinen 5.10.2022, 5-15min.) Oma organisaationi on hyvin joustava ja avoin. Esimerkiksi nyt tapahtuvissa uudistuksissa ei olla törmätty esimerkiksi muutosvastarintaan ja strategia on sovitettu hyvin yrityksen arvoihin. Myös viestintä, esimerkiksi nettisivujen mahdollisista korjauksista on annettu selkeät ohjeet, miten toimia.

Onnistunut toteutus tuottaa strategialle arvoa, uusi strategia oli arvokas yrityksen kehittämisen ja toiminnan kannalta. Toteuttamisen kannalta ja sen varmistamiseksi organisaatiossa pitäisi nimetä ne avainhenkilöt, jotka strategiaa lähtee jalkauttamaan. (Suutinen 22.11.2022, 4-10 min.) Esimerkiksi eri tiedotuskanavoiden käyttäminen ja osallistaminen on myös tapa viestiä. Etenemisen viestiminen lisää motivaatiota ja muistuttaa päämäärästä. Palkitseminen eri osuuksien saavuttamista on myös yksi keino edistää strategian toteuttamista. (Suutinen 22.11.2022, 34-40min.) Omissa työtehtävissäni jalkauttaminen ja muutoksesta viestiminen on jaettu kollegoiden ja esihenkilön kesken. Huolehdin, että asiakkailta saadut palautteet välitetään eteenpäin, jotta niihin voidaan reagoida. Viestin myös uusien toimintatapojen toimivuudesta ja kehitysehdotuksista. Viestinnän toteutuksella on suuri merkitys, miten organisaatiossa strategian toteuttaminen ja sen osaksi ottaminen tulee onnistumaan. Ihmiset ovat erilaisia ja viestiminenkin tulee ottaa huomioon erilaisuuden. Esimerkiksi aikaisemmin viikolla ollut Great Place To Work tapahtuma loi hyvää ilmapiiriä uudesta muutoksesta ja toimitusjohtajan pitämä tilannekatsaus oli hyvä muistutus siitä, miksi muutosta toteutetaan ja mitä työntekijöiltä organisaatiossa vaaditaan tulevaisuudessa hyvän suoriutumisen vuoksi.

Muutoksen ollessa hyvin varhaisessa vaiheessa, ei sen tavoitteita vielä näy tapahtuneen. Toimintaa kehittäessä ja omaa työtä tehtäessä kohtasin vanhoja toimintatapoja tai tapauksia missä vanhat tavat vaikuttavat nykyhetkeen. Tämä sinä tilanteessa tuntui haastavalta, koska mielikuva uuden strategiaan sitoutumisesta ei ole vahvaa ja työntekijöiden sitoutuminen eri sidosryhmissä tuntui olevan eri tasolla. Toki tässä oli hyvä muistaa, että muutos vaatii aikaa ja tiedän, että asioihin tehdään muutoksia vielä ja vanhoista toimintatavoista ja niiden asiakaspalautteista voidaan kuulla vielä pitkään, vaikka strategian muutos olisi onnistunut kokonaisuudessaan. Oman työni kannalta tärkeää on pysyä avoimena ja ylläpitää kommunikaatiota eri sidosryhmien välillä.

Oman työni kannalta tärkein kehitettävä osa-alue on tiimini ja eri toimipisteiden huollon välinen viestintä ja toimintatapojen selventäminen. Tähän ollaan tekemässä muutoksia, joiden ideointiin voin vaikuttaa antamalla ehdotuksia esihenkilölle ja kokouksissa keskusteluun osallistumalla. Olen oma-aloitteinen henkilö ja kerron kyllä herkästi kehityksen kohteita ja olen mukana keskustelussa viemässä niitä käytäntöön. Koulutuksia on tulossa seuraavien viikkojen aikana, tämän taustalla on eri tiimien työnkuvan ymmärtäminen ja päivittäisen työn organisointi, missä työntekijöitä kuunnellaan ja pääsen vaikuttamaan tehokkaasti työtehtäviin vaikuttaviin muutoksiin.

Toimipisteiden ollessa ympäri Suomea vaikuttaa se yhteistyön sitoutumisen tasoon, esimerkiksi läheisintä työtä tiimi tekee Espoon ja Vantaan toimipisteiden kanssa. Myös huomioitavaa on se, kuinka kauan on toimipisteet olleet yrityksessä mukana. Suurin osa toimipisteistä on tullut yritysostojen kautta, mikä näkyy siinä, että toimipisteiden välillä on voinut olla suuriakin yrityskulttuuriin ja toimintatapoihin liittyviä eroja. (Liimatainen & Lähteenmaa 2020, 119.) Tämä luo omalle tiimilleni

haasteita yksityiskohtien ja eri toimintatapojen muistamiseen. Yrityskulttuurin ollessa avoin onneksi viestintä näiden toimipisteiden välillä sujuu ja saan tiimille talteen ohjeet, miten toimia erilaisissa tilanteista kunkin toimipisteen tavoin. Myöskin yritysostojen myötä ei organisaatio ole halunnut lähteä liikaa muuttamaan eri toimipisteiden kulttuuria tai toimintatapoja, koska tämä voi helposti luoda muutosvastarintaa. Yritysostoissa otettiin käyttöön best of both -integraatio, missä molempien osapuolten parhaat toimintatavat otettiin käyttöön. (Liimatainen & Lähteenmaa 2020, 125-129.) Organisaation arvoihin kuuluu, se että ihmiset saavat olla sellaisia kuin he ovat ja yrityksessä on matala hierarkia ja työntekijöiden on näin helppo kertoa omia mielipiteitä muutoksiin liittyen. Toivoisin kuitenkin että strategiaa kehittäessä ja uusien toimintatapojen käyttöönotossa jokaisen toimipisteen välillä pidettäisiin tapaaminen, missä epäselvyyksistä voitaisiin keskustella ja miettiä yhdessä molempia osapuolia helpottavia tapoja.

3.2 Seurantaviikko 2: Tietojärjestelmät ja toimintaympäristöt

Maanantai 25.3.2024

Maanantaina alkoi viikonlopun aikana tulleiden työtehtävien tekemisellä. Huomasin liidejä tehtäessä, että ulkoisen markkinointialustan kautta liidit, olivat tulleet tuplana. Välitin tästä tiedon eteenpäin myyntiin, joka voi olla palveluntarjoajaan yhteydessä vian korjaamiseksi. Ymmärsin vian olevan sähköpostin nimen muutoksesta johtuva. Strategian muutokseen liittyen vähittäiskaupan nettisivut muuttuivat, minkä johdosta korjauksia ja virheitä voi näkyä sivuilla. Myös nettisivujen asettelu oli muuttunut edellisestä. Koska käytän työtehtävissäni nettisivuja tiedonhakemiseen, on tärkeä tietää mistä kyseinen tieto löytyy asiakaspalvelutilanteissa. Päivän aikana huomasin muutaman asiakkaan huomautuksesta, että sivuilla oli kohtia mitä vaativat korjausta tai tarkennusta. Selvensin oikean tiedon asiakkaalle ja välitin korjausehdotukset eteenpäin. Koin että päivän aikana sain korjattua virheellisiä tietoja ja uusien nettisivujen käyttö onnistui sujuvammin.

Tiistai 26.3.2024

Tällä ja edellisellä viikolla oman tiimin ja huollon välinen yhteistyö on alkanut. Tiimistä yksi työntekijä käy vuorollaan huollon tiimin tiloissa työtään läpi, tämän tavoitteena on oppia molempien osapuolien työstä ja lisätä ymmärrystä mitä eri työtehtävät vaativat. Tämä on hyvä tilaisuus kysyä yksityiskohtaisempia tietoja, eri järjestelmien ja toimintatapojen logiikasta, jotta voin paremmin ymmärtää, miten omilla työtehtävissäni voin tukea huollon työtä. Esimerkiksi päivän aikana sain selville, että automaattiset muutokset varausvahvistuksista tulee käydä itse manuaalisesti erikseen aktivoimassa. Tämän tiedon välitin tiimille ja jatkossa tämä toimintatapa otetaan käyttöön itse varauksia tehtäessä. Järjestelmä, jota huolto käyttää on sama, mitä itse käytän työtehtävissäni. Järjestelmän toiminnallisuuksia ei kuitenkaan opeteta samalla tavalla kuin huollon työntekijöille. Omat

työtehtävät ei ole yhtä vaativia kuin huollon, joten kaikkien toiminnallisuuden osaamista ei työtehtävänä vaadi. Päivän aikana huollosta tuli hyviä huomautuksia työtehtävistä, mitä tiimi voisi ottaa omaksi hoidokseen.

Keskiviikko 27.3.2024

Keskiviikkona tiimin kesken oli kehityskeskusteluita alustava palaveri, jossa käytiin läpi toimintaa ja uusien muutoksen tuomia kehityskohteita. Keskustelu liittyi paljon huollon väliseen yhteistyöhön. Tässä nostin esille, miksi toimintaa voisi delegoida myös tiimille helpottaakseen huoltoon liittyvää painetta. Puheena oli tietojärjestelmät ja kouluttautuminen. Tiimin osaaminen on rajoittunut pitkälle apuohjelmien käyttöön liittyvillä alueilla, jota voisi kehittää kuten eilen tulleesta esimerkistä huomasin. On paljon tehtäviä mitä tiimi voisi tehdä lisäksi, kunhan näihin tehtäviin saadaan ohjeistus. Näiden viikkojen aikana on tullut uusia tehtävän antoja ja tieto tulee yleisesti sähköpostin välityksellä, josta saadaan arkistoiduttua tiedotteet ja ohjeistukset. Viime viikkojen toiminta on luonut pohjaa uuden strategian toteutukselle ja varsinkin tällä viikolla toimintaa on alettu käytännössä toteuttamaan.

Torstai 28.3.2024

Torstai oli minun viikon etäpäivä. Päivittäin asiakkaiden kanssakäyntiin liittyy myös välillä heidän tietojensa päivitys, esimerkiksi varauksia tehtäessä päivitän soitetietoja ja sähköposteja vähittäiskaupan tietokantaan. Maahantuonti ja vähittäiskauppa käyttää AutoMaster nimistä ohjelmistoa. Ohjelmistoon kuuluu huoltoon ja myyntiin liittyviä toimintoja, joita hallinnoidaan AutoMasterin kautta. Kun aloitin nykyisen työtehtäväni sain ohjelmistoon koulutuksen, jotka liittyivät omien työtehtävien tekemiseen. Työssä kehittytyäni ja ohjelmistoa tutkiessa itse pystyin opettelemaan sen käyttöä ja eri toimintoja. Tämä on helpottanut oman työni tekemistä, löydän helpommin tietoja ohjelmiston sisältä ja asiakaspalvelutilanteissa olen nopea, kun ohjelmiston käyttö on tuttua. Oma-aloitteisuuden myötä olen myös voinut neuvoa muita kollegoita ohjelman käytössä ja etsiä heidän puolesta puuttuvia tietoja.

Viikkoanalyysi

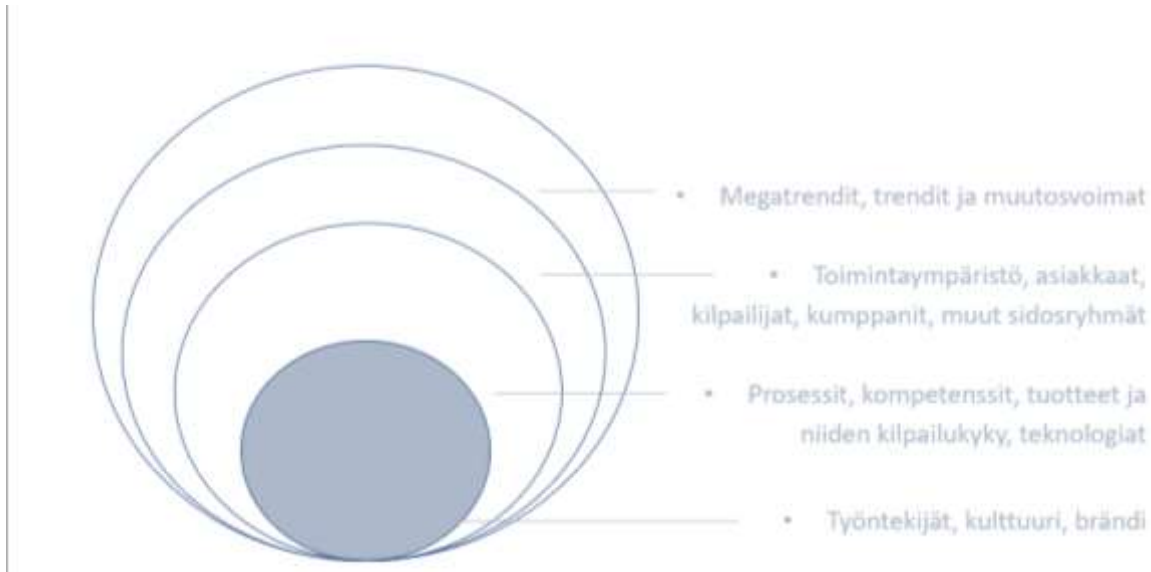
Vaikka digitaalinen työympäristö mahdollistaa uusia toimintatapoja tiimien ja sidosryhmien välillä tämä ei velvoita työntekijöitä käyttämään näitä palveluja samalla tavalla. Toimintaympäristöä kehitäessä yksilökeskeisen mallin tavoitteena on toteuttaa uudistuksia ihmisten tarpeista lähtien. Tavoitteena on mahdollistaa tehokkaampia työtehtävien tekotapoja. Muutosjohtamisen suunnitelmassa pyritään huomioimaan, uuden työtavan ja tietojärjestelmän vaikutukset näkyvät työntekijöiden arjessa. Muutoksiin liittyy usein muutosvastarintaa. Digitaalisen työympäristön uudistukset voidaan nähdä työntekijöiden asenteiden ja taitojen muokausprojektina, jossa johto, esijohtajat ja

työntekijät sitoutetaan uuden teknologian käyttöön. Pää tavoitteena on saada organisaation työntekijät omaksumaan määritellyt toimintatavat. (Gassen 2022, 28-29.) Organisaation sisällä teknologian ja toimintatapojen suhteen muutos tulee enemmänkin tiimien johtajien aloitteesta, ei niinkään johdolta. Johto tiedostaa kyllä muutoksen tarpeen, mutta operatiivinen muutos tapahtuu yrityksen alemmilla tasoilla. Uuden strategian myötä olen pohtinut mitä välineitä ja alustoja voisin hyödyntää esimerkiksi kommunikaation ja työtehtävien organisoinnin kannalta.

Huono tiedonkulku ei ole välttämättä viestintäongelma, vaan se voi kertoa myös asiantuntijatyön organisoinnin ongelmista. Nykypäivän monimutkaisessa ja muuttuvassa maailmassa organisaati-on rakenne ei aina kuvaa sidosryhmiä, jotka tekevät yhteistyötä keskenään. Tieto kulkee melko hyvin tiimissä kollegojen kesken, mutta siirryttäessä omasta tiimistä sidosryhmiin tiedonkulku voi heiketä (Gassen 2022, 31.) Oman organisaation sisällä tämä ilmiö on myös ollut esillä ja uuden strategian myötä sitä on pyritty ratkaista uusilla apuvälineillä ja toimintatavoilla.

Organisaation välinen yhteistyö alkaa, kun ymmärretään, kuinka tärkeää laadukas ja kirjallinen kommunikointi on toiminnan menestymiselle. Perinteisten ja aikaa vievien kokousten pitämisen sijaan, tiedottamista voisi tehostaa. Koska sidosryhmien yhteistyössä on kyse keskeneräisten epävarmojen asioiden kommunikoinnista muille, tulisi työntekijöiden kirjoittaa keskeneräisiä ajatuksiinsa toistensa näkyville esimerkiksi yhteiseen työtilaan. Nykyinen organisaatiokulttuuri ei tue keskeneräisen tiedon jakamista digitaalisissa kanavissa, eikä ongelmaa juuri noteerata. Samalla yhteistyön digitalisointi sen kaikissa muodoissaan on vaikeaa. Jotta asiaan on mahdollista pureutua, on kiinnitettävä enemmän huomiota yhteistyön edellytysten luomiseen. (Gassen 2022, 38.)

Toimintaympäristöt ovat olleet murroksessa viimeisen vuosikymmenen aikana. Silloin yrityksillä oli selkeä käsitys omasta toimialastaan ja sen tunnetuista toimijoista. 2000-luku ja digitalisaation myötä muutos on jatkunut ja kiihtynyt. Nykyiselle toimintaympäristölle ennakoimattomuus ja yllättävät tapahtumat ovat pysyviä ominaisuuksia. (Tanner 2024, 76-79.) Toimintaympäristö vaikuttaa organisaation päätöksentekoon, resurssien käyttöön, riskienhallintaan ja mahdollisuuksien hyödyntämiseen. Organisaation on tärkeä seurata ja analysoida toimintaympäristöään jatkuvasti ja reagoida muutoksiin nopeasti, jotta se voi menestyä kilpailluilla markkinoilla. Toimintaympäristöön vaikuttavat organisaation ulkoiset ja sisäiset tekijät, jotka vaikuttavat sen toimintaan ja menestymiseen. Ulkoisiin tekijöihin kuuluu toimialan markkinatilanne, kilpailutilanne, lainsäädäntö, teknologian kehitys ja asiakkaiden tarpeet. Sisäisiin tekijöihin kuuluu puolestaan organisaation resurssit, johtamisjärjestelmä, yrityskulttuuri ja strategia. Kuvassa 4 havainnollistetaan eri tekijöitä yrityksen strategian kehittämisen kannalta.



Kuva 4 Toimintaympäristön ymmärrys (mukaillen Tanner 2024, 76.)

Uuden strategian jalkauttamiseen liittyy pitkälti viestintä. Lisäksi kuten aiemmin totesin, on toimintaympäristön muuttuessa digitaalisemmaksi on viestinnän tehokkuudella merkitystä. Strategiaviestintää tapahtuu monella tasolla. Vain pieni osa viestinnästä on muodollista viestintää, kuten tiedotustilaisuuksia, sähköposteja tai sisäisille verkkosivuille päivitettävää sisältöä. Epämuodollista strategiaviestintää ovat esimerkiksi Teams-viestit, keskustelut esihenkilön ja tiimin kesken ja kuulumisten vaihto kahvihuoneessa. (Tanner 2024, 185).

Omassa organisaatiossa, jos asiaa tarkastellaan sisäisten sidosryhmien kannalta, työkuultuuri muokautuu uuteen strategiaan. Yksittäisten työntekijöiden puolelta asiaa tulee vahvemmin toistaa, jotta uuden strategian tavoitteet ja muutoksen syyt ymmärretään. Lisäksi maahantuontien ja vähittäiskaupan henkilöstössä on enemmän kulttuurisellisesti eroja. Organisaatiossa haasteena onkin miten 400 hengen yrityksessä strategian muutos toteutuu kaikissa sen eri toimipisteissä. Koska toimintatavat eivät ole sama eri toimipisteiden välillä, tämä eroavaisuus vaikuttaa erityisesti omaan tiimiin. Tämä korostaa, miksi tiedottaminen ja ohjeistus tulisi olla kirjallisessa muodossa ja viestintä eri digitaalisten järjestelmien kautta toimivaa. Muissa organisaation tiimeissä nämä erot eivät näy toimintatapojen suhteen.

3.3 Seurantaviikko 3: Kehittämismenetelmät – Agile menetelmät

Tiistai 2.4.2024

Pääsiäisen jälkeen työviikon aloitus alkoi pyhien aikana tulleiden työtehtävien hoitamisella. Työmäärän ollessa suurempi kuin normaalisti on tiimityössä tärkeää viestintä ja oma-aloitteisuus. Sovin tiimin kesken, kuinka monta liidiä tekisin ja viestin tästä kelle nämä ohjasin. Tämä on tärkeää,

jotta vältän turhaa työtä ja päällekkäisyyksiä. Olin saanut edellisellä viikolla tiedon toisen toimipisteeseen liittyvästä henkilöstön muutoksesta ja muistutin tästä tiimiä, koska tämä muutos vaikuttaa kahden eri toimipisteeseen liittyvästä toimintatavasta. Muutin vastaanottajalistat uuden toimintatavan mukaisesti. Kiireestä huolimatta uusista muutoksista ja työtehtävien ohjaamisesta päivä sujui hyvin ja toiminnasta ei tarvinnut muiden sidosryhmien muistutella.

Pyhien aikana IT oli ilmoittanut päivittävän AutoMaster järjestelmää, mitä käytän työtehtävissäni. Päivityksen jälkeen järjestelmän toiminnassa oli viiveitä, näistä ilmoitin IT puolelle heidän oman lomakkeen kautta. Lisäksi ilmoitin tiimille laittavani tiketin, koska muukin huomasi samaa ja näin vältetään päällekkäisyyksiä ja kuormitusta IT osastolle. Lomake on hyvä, koska siitä tulee tiketti ja siihen reagoidaan ja tapaus suljetaan. IT vastasi pian tikettiin ja selvensi järjestelmän toimintaa. Järjestelmän toiminnasta ja viimeisimmistä korjauksista ilmoitin tiimille, jotta tietävät kauan korjauksissa menee ja milloin järjestelmän voidaan olettaa toimivan normaalisti. AutoMaster on järjestelmänä monen eri sidosryhmän käytössä oleva ja tästä johtuen vioista tulee ilmoittaa mahdollisimman nopeasti, jotta IT voi asian korjata ja tiedottaa lopulle organisaatiolle.

Keskiviikko 3.4.2024

Organisaatio täyttää keväisin vuosia, jonka vuoksi huolto ja myynti on käynnistänyt juhlakampanjoita eri tuotteiden osalta. Tiimini työ on myynnin ja asiakaspalvelun rajapinnassa, joten on tärkeää, että tiedän ajankohtaiset kampanjat ja tapahtumat. Edellisellä viikolla oli kampanjan tiimoilta pidetty kokous, missä kerrottiin tulevista tarjouksista ja niihin liittyvistä toimintatavoista. Sain kampanjan alettua kopiot asiakkaille lähetetyistä tarjouksista, jotta tietoni on vähintään sama mitä asiakkaalla ja asiakaspalvelu tämän myötä ketterää. Uuden strategian myötä yhteistyöhön ja sidosryhmien väliseen viestintään on tehty parannuksia. Eri sidosryhmien esijohtajat ovat nimittäneet ne henkilöt, joihin tulee olla yhteydessä parannusten ja tarkennusten osalta. Juhlakampanjoiden osalta, välitin markkinoinnin yhteyshenkilölle tiimin puolesta tarkentavia kysymyksiä. Näihin sain pikaisesti vastauksen, jotka välitin tiimille kaikkien nähtäväksi.

Torstai 4.4.2024

Autoala on altis kausimuutoksille, varsinkin vähittäiskaupan puolella. Kevään tultaessa renkaidenvaihto kausi alkaa ja kylmistä säistä johtuen asiakkaat peruivat aikoja lyhyellä aikataululla. Peruuksista on tärkeä viestiä huollolle, jotta he voivat uudelleen organisoida päivän työt ja mekaanikot eivät jää vailla töitä. Kiireellisissä tapauksissa toimintatapa eroaa normaalista ja varsinkin uusien työntekijöiden kohdalla on tärkeää varmistaa, että toimivat oikean ohjeistuksen mukaan. Tiimissä on aloittanut kaksi uutta työntekijää viimeisen kuuden kuukauden sisällä. Kausien välillä uusi toimintatapa opetetaan sen lähestyessä. Kertasin harjoittelijoiden kanssa toimintatavan ja näytin

mistä he voivat itse varmistaa kelle kaikille asiasta tulee viestiä. Päivän myötä harjoittelijat toimivat oma-aloitteisesti ja minun ei tarvinnut ohjeistaa heitä enää kertauksen jälkeen. Tiimi tekee keskenään hyvin tiivistä yhteistyötä, kysyn neuvoja muilta ja vastaan muiden kysymyksiin. Koska olen ollut työtehtävissäni pitkään neuvon usein päivän aikana muita. Päivän päätyttyä kaikki päivän työtehtävät olivat onnistuneet ja epäselvyyksiltä vältyttiin.

Perjantai 5.4.2024

Perjantai oli minun viikon etäpäivä. Tiimin ja AutoBassadonen huollon välinen koulutus oli loppunut edellisellä viikolla. Kokosin ajalta tehdyt muistiinpanot muiden kollegojen kanssa. Näistä kokosin yhteisen tiedoston koko tiimille, missä eri työtehtäviin liittyvissä tilanteista voidaan toimia eri tavalla ja palvella asiakkaita paremmin. Tiedosto jaettiin sähköpostiin yhteiseen kansioon, mistä kaikki kävivät tiedot läpi ja ohjeisiin voi palata tarvittaessa. Kävin työpäivän aikana tiedostoa läpi ja opin sieltä paljon uutta ja hyödyllisiä seikkoja mitä pystyin heti alkaa hyödyntämään työtehtävissäni. Tiedoston tietojen pohjalta sain paremman käsityksen yleisesti huollon päivittäisestä toiminnasta ja tehtävien organisoinnista. Koin uusien tietojen auttavan omassa työssä ja pystyin niiden pohjalta paremmin tuomaan lisäarvoa yritykselle.

Viikkoanalyysi

Organisaation uusi kehittämissuunnitelma muistuttaa paljon Lean menetelmiä. Tämä alan huomioiden on järkeenkäyvää, koska Lean filosofia tulee autoalan yritykseltä Toyotalta. Lean on kehittämisfilosofia, joka lähtee liikkeelle asiakaslähtöisyydestä. Tärkeintä, mitä yritys voi tehdä on tuottaa asiakkaalle arvoa. Yrityksen toimintoja voidaan lähteä tarkastelemaan, kun on määriteltä mitä arvoa halutaan tuottaa asiakkaalle. Tämän jälkeen toimintoja voidaan lähteä tarkastelemaan arvon tuoton kannalta ja jakaa seuraavasti 1. Arvoa tuottavat aktiviteetit 2. Tukitoiminnot välttämättömiä arvon tuottamisen kannalta 3. Hukka toiminto, joka voidaan poistaa. Uuden strategian myötä työssä on alettua keskittyä entistä enemmän keskeisiin toimintoihin ja miten hukkatoinnitoja saataisiin poistettua, jotta työn tekeminen olisi mahdollisimman tehokasta. Lean filosofiaan kuuluu ihmisten arvostaminen ja jatkoa kehittäminen. Tavoitteena on löytää organisaation yhteinen puhe, jolloin uudelleen määritellään työtä ja kehittämistä. Asiakkaat otetaan kehittämiseen mukaan ja vuoropuheisuus on tässä hyvä työkalu. Virheet ovat oppien kautta menestyksen salaisuus, ja tämä vaatii usein organisaatiossa asenne muutosta, jotta voimme nähdä totuuden kehittämisen lähtökohtana. (Katko 2023, 16-18.)

Lean ajattelun pää ideana on määritellä ja tunnistaa arvoa tuottavat toiminnot, jolloin arvottomat ja turhat toiminnot voidaan poistaa. Aktiviteetit pyritään saamaan mahdollisimman sujuviksi virtauksiksi ja niitä pyritään parantamaan aktiivisesti. Kun yritys omaksuu Lean-ajattelu mallin, yritys pyrkii

jatkuvaan parantamiseen ja kehittämiseen. Organisaatiossa ihmisistä pyritään hyödyntämään kaikki osaaminen, jotta virtaukset olisivat mahdollisimman sujuvia. Leanin onnistumista voidaan myös mitata erilaisilla mittareilla. (Katko 2023, 24.) Lean-ajattelu voidaan ottaa käyttöön, kun yritys haluaa parantaa jotain toimintoa organisaation sisällä. Lean-ajattelu prosessina muuttaa yleensä niin ihmisiä, kuin organisaatiotakin. Lean perustuu ajattelu tapaan, minkä mikä tahansa organisaatio voi omaksua. Kyseessä ei siis ole mikään tietty malli. Lean-ajattelussa päätavoite on niin sanottu ”pohjan tähti”, joka määrittää toiminnan suunnan. (Katko 2023, 21.)

Lean:in perusajatuksia käyttäen voi esimerkiksi työilmapiiriä parantaa poistamalla tarpeetonta ”pultonkaula” ongelmia ja lisäämällä läpinäkyvyyttä ja tiedonkulkua. Työkalulla saadaan roolinjako ja tehtävät selkeytettyä sekä henkilö näkee paremmin kokonaisuuden. Näin myös ymmärrys ja kunnioitus muiden työhön parantuu automaattisesti ja keskeinen kunnioitus työyhteisössä paranee. Lean:ssa voi käyttää hyödyksi visuaalista ”Kanban” taulua, johon kerätty tyotehtävät ja toiminnot ja sen jälkeen lähteä yhdessä keskustelemaan miten tehostaa ja tuoda parhaiten arvoa. Kokeilujen eli pienien ”sprinttien” kautta menetelmää on hyvä kehittää juuri sille henkilölle, tiimille taikka organisaatiolle sopivaksi. Ajatuksena ketterästi kokeile, testaa paranna ja toista. Lean sopii jatkuvaan kehittämiseen. (Dank & Hellström 2021, 91-94.)

Lean toimintamalli sopii alan ja yrityksen kulttuurin puolesta organisaatioon. Lean mallissa hierarkkinen johtamiskulttuuri kääntyy, niin että työntekijät toteuttavat ja ideoivat uusia toimintatapoja. Johto osallistuu tähän työhön työntekijöiden kanssa. (Ranta 2021, luku 5.3.2.) Lean-konsepti vaikuttaa yksinkertaiselta, mutta lean prosessi voi olla pitkä. Tehokas lean-johtaminen vaatii työntekijöiltä ymmärrystä, jatkuvaa kehittämistä ja muita seikkoja, joita voidaan usein kehittää prosessin myötä. Kehitysmenetelmien käyttöönotossa ei voida heti olettaa organisaation tai työntekijöiden olevan asiantuntijoita. Lean toimintamallit vaatii harjoittelua ja toiminnan kehittämistä. (Graban 2019, 6.) Tämä on omassa organisaatiossa uuden strategian myötä vahvistunut käytäntö. Uuden strategian slogan ”autoilijan asiantuntija” liittyy Lean toimintamalliin, jossa keskeisenä on asiakkaalle parempi arvon luonti. Myös toimintamallin joustavuus on tärkeää, esimerkiksi miten eri toiminnot uudistavat toimintaa ja prosessien jatkuvaa parantamista, kunnes löydetään sopivin ratkaisu, josta tulee lopulta standardi.

3.4 Seurantaviikko 4: Organisaation tarpeet - toimialan ja asiakkaiden tarpeet

Maanantai 8.4.2024

Viikko alkoi kiireellisesti heti aamusta. Asiakkailta tuli paljon yhteydenottoja niin huollon kuin myynnin osa-alueilta. Kevät tyypillisesti lisää myyntiin vilkkautta ja tämä näkyy lisääntyneinä yhteydenottoina ja lisäksi ajankohtaisten kampanjoiden toimivuutena. Tällä viikolla on käynnissä kampanja,

mihin kaksi talon merkkiä osallistuu. Tämän kampanjan vaikutus alkoi näkyä heti aamusta, sekä maahantuonnin Chat-palvelussa ja vähittäiskaupan puolella. Kampanjoiden yksityiskohdat löytyvät merkkien omilta nettisivuilta, lisäksi saan tarvittaessa maahantuonnilta vastauksiin tukea yhteisen Teams-kanavan kautta. Maahantuonnin työntekijöiden antama tuki on hyvin tärkeää hyvän asiakaspalvelun ylläpitämisessä ja laadukkaan palvelun varmistamisessa. Nopean ja hyvän palvelun tarve on varsinkin viime vuosina korostunut teknologian kehittyessä. Päivän aikana sain hyvin vastauksia Teamsin kautta ja asiakkaat jättivät mielellään yhteydenottopyyntöjä. Lisäksi saamani vastaukset jaoin muille tiimiläisille, jotta yksityiskohtien osalta kaikki olivat ajan tasalla ja asiakkaat saivat saman tasoista palvelua. Teams kanavilla löytyy jokaisen merkin kohdalta oma tiedosto mihin kootaan usein kysytyjä kysymyksiä ja niiden vastauksia. Tiedostoja päivitetään sitä mukaan mitä uusia palveluita tulee markkinoille.

Tiistai 9.4.2024

Aamu alkoi rauhallisesti, joten työtehtävät tuli hoidettua huolellisesti. Rauhallisina päivinä keskityn ulospäin soittamiseen. Sain viikon alussa seuraavan kuukauden listat. Ulospäin soittaminen on tärkeää huolenpidon, jälkimarkkinoinnin ja kanta-asiakkuuksien kannalta. Asiakkailta tulee hyvää palautetta tästä palvelusta, myös tämä työ on hyvin palkitsevaa itselleni. Pääsääntöisesti varaan aikoja vähittäiskaupan toimipisteisiin, mutta toki asiakkaan toiveiden mukaan voin varata kyseisen automerkin muihin merkkikorjaamoihin. Muihin merkkikorjaamoihin usein tulee enemmän varauksia myytyjen autojen soittolistalta, missä asiakkaat voivat olla ympäri Suomea. Muut merkkihuollot ympäri suomea tuntevat tiimin, missä työskentelen ja ajoittain soitan myös muiden merkkihuoltojen omia kampanjoita. Tämä on mielestäni hyvä käytäntö, koska palveluiden tarjoaminen ei rajoitu vain vähittäiskaupan toimipisteisiin ja pääkaupunkiseutuun vaan muihinkin maakuntiin.

Päivän aikana sain kontaktoitua monia asiakkaita ja suurelle osalle varasin huollon. Huolto varaukset merkitsin soitto-ohjelmassa kaupaksi. Työtäni ja tuloksia tarkastellaan säännöllisin ajoin, koska työni arvoa on vaikea mitata rahasummissa. Tavoite on, että joka kolmas puhelu olisi kauppa ja tämä kyllä toteutui päivän aikana. Kauppojen määrät kuukauden aikana voivat vaihdella siitä, kuinka uudet soittolistat ovat käytössä ja kausittaiset muutokset.

Keskiviikko 10.4.2024

Tänään alkoi merkin ja tunnetun tavaratalon yhteinen kampanja. Päivän aikana tuli paljon yhteydenottoja ja tiedusteluista saatavilla olevista autoista. Työpäivän aikana sain maahantuonnista tiedon Teamsin välityksellä, että yksi myytävistä malleista oli myyty loppuun. Kommunikaatio on tärkeää tällaisissa tilanteista, jotta tietoni miten ohjeistan asiakkaita, on ajankohtaista ja osaan tarjota

muita vaihtoehtoja. Työroolini ei ole minkään alan asiantuntija, mutta palvelun kannalta on hyödyllistä osata kertoa esimerkiksi eri automallien eroista tai muista yksityiskohdista. Organisaation sisällä on 16 eri merkkiä, joten en osallistu myyntikoulutuksiin suuren volyymin takia, mutta kaikki työssäni tarvittava tieto löytyy nettisivulta ja maahantuontien tarjoamissa tiedotteissa. Toki teknologian edetessä tietojärjestelmiä on tullut paljon lisää eri merkkien palveluihin. Asiakkaiden tarpeita voi olla vaikea chatista arvioida, koska teknologian lisääntyessä autoihin ja niiden hallintaan on lisääntynyt teknisten taitojen tarvetta. Tässä voi välillä olla haasteita, koska eri merkeillä on erinimiset järjestelmät ja ohjeet palveluiden käyttöön. Tähän olen saanut tiedostot maahantuonneilta, jotka löytyvät tallennettuna Teams kanavalta. Tarvittaessa ohjeistuksen saa haettua Teamisista, jos se on unohtunut. Kolmen vuoden aikana työtehtävien automaatio on syntynyt toiston kautta. Moni asia on muistissa ja tietoa ei tarvitse hakea asiakaspalvelutilanteissa uudelleen.

Kevät on tyypillisesti kiireistä aikaa myynnin kannalta. Vähittäiskaupan tuotteisiin kuuluu useampi eri leasing vaihtoehto. Leasing on kasvattanut suosiotaan ja tämä näkyy työssäni yhteydenottoina ja tuotteiden tiedusteluissa. Yleisin kysymys liittyy sopimukseen, mistä löytyy tiedot verkkosivuilta. Tehtäväni asiakaskohtaamisissa on auttaa asiakasta löytämään tieto tai kertomaan suoraan yksityiskohdat, tämä riippuu aina tilanteesta. Yhteydenottopyynnöt myyjille välitin asiakkaan paikkakunnan mukaan, jotta nouto, palautus ja huollon tilanteessa asiakas saa jo tutun toimipisteen ja myyjän.

Torstai 11.4.2024

Päivän aloitus liidien tekemisellä on muuttunut hieman uuden ohjeistuksen mukaan. Uuden toimittavan mukaan välitän vain vaihtoautoihin tulleet liidit. Merkeiltä tulleet liidit jakautuu myyjille suoraan maahantuojan oman järjestelmän mukaan. Keskityin aamulla vain vaihtoautoihin liittyviin liideihin. Muutoksen myötä tiimin keskeinen kommunikaatio korostuu, jotta liidit ja yhteydenottopyynnöt jaetaan tasaisesti eri myyjille. Sähköistymisen myötä autojen huoltokirjat, sopimustiedot ja ohjattavuus on siirtynyt elektroniseen muotoon. Sain päivän aikana monta eri applikaatioon tai järjestelmään liittyviä kysymyksiä, mihin pystyin antamaan vastauksen ja ohjeistamaan oikein asiakkaita ongelmiansa kanssa. Koska merkkejä on monia ja järjestelmät muuttuvat ei aina uusi tieto saavuta miina yhtä nopeasti.

Päivän aikana minulle tuli yksi selvitettävä tapaus mihin ei oltu annettu tarkempaa ohjetta, kun kyseessä oli ennakkotapaus ongelmasta. Sain maahantuonnista vastauksen, miten saman kaltaisten tapausten kanssa tulee toimia ja jaoin tämän tiedon muulle tiimille. Työssäni on tärkeää olla yhteydessä maahantuontiin esimerkiksi toistuvien tai useampien yhteydenottojaan myötä, mitkä liittyvät applikaatioihin tai verkkosivuihin. Nämä ovat tärkeä tuoda maahantuontien tietoon, esimerkiksi jär-

jestelmän virheiden tai muiden teknisten ongelmien kannalta. Tilanteesta riippuen saan uuden ohjeistuksen tai neuvoja mitä voi jakaa asiakkaille. Lisäksi voi olla ongelmia mitä ei ole vielä maahantuonti ehtinyt huomata ja näihin päästään tekemään korjauksia nopeammin.

Perjantai 12.4.2024

Edellisen päivän aikana oli tullut paljon yhteydenottoja sekä huollon, että myynnin puolelta. Uuden strategian myötä kommunikaatio on lisääntynyt, mikä näkyy sisäisten sähköpostien määrässä. Näiden läpikäyminen vie enemmän aikaa työpäivästä, mutta samalla informaation kulku ja oppiminen on lisääntynyt. Huollon ja tiimin välinen yhteistyö jatkuu etänä omien työpisteiden välillä. Ohjeistin tiimiä, miten sisäisestä tietokannasta näen asiakkaiden autojen tiedot, mikäli Automaster järjestelmästä nämä eivät löydy. Sisäinen tietokanta tarjoaa maahantuontien omien järjestelmien tiedot, jotka ovat varmoja ja näitä voidaan asiakkaillekin jakaa. Ohjeistuksen välitin sähköpostissa koko tiimille ja lisäksi lisäsin sen yhteiseen tiedostoon, mistä löytyy kaikki tekniset ohjeet eri järjestelmien käyttöön ja tiedon etsintään.

Päivän aikana tuli kiireisempiä hetkiä ja tällöin tärkeää on priorisoida Chat palvelu. Soittotyökalun laitoin kiireen hetkellä Chat tilaan, niin järjestelmä rekisteröi miksi linja on kiinni ja ei ota puheluita vastaan. Esihenkilö voi tätä tarkastella ja varsinkin etätöissä tämä on tärkeää, jotta voi seurata tilannetta. Chateja voi olla useampi samaan aikaan, koska keskustelut kestävät pidempään kuin puhelimitse käydyt. Kun tilanne taas rauhoittui, avasin puhelinlinjan ja tauon jälkeen voi olettaa puhelun tulevan heti kun linjan avaa. Ennen linjojen uudelleen avaamista on tärkeä organisoida aikaisemmat työt alta, jotta ne eivät kasaannu. Päivän lopulla minulle jäi yksi työtehtävä tekemättä, mikä vaati toiselta sidosryhmältä tietoa. Tyypillisesti jättäisin tämän seuraavalle työpäivälle, mutta tapaus oli aikaherkkä, joten ohjasin sen kollegalle, joka jäi iltavuoroon. En tyypillisesti jätät työtehtäviä tekemättä tai rästiin, mutta esimerkiksi soittopyyntöjä ilta-aikaan voin ohjata iltavuorolaisille hyvän asiakaspalvelun saavuttamiseksi. Välitin tapauksen tiedot kollegalle ja hän vielä viesti siitä työpäiväni jälkeen, että sai asian tehtyä.

Viikkoanalyysi

Asiakkaiden tarpeiden ja mieltymyksien kartoittaminen on jatkuvassa muutoksessa digitalisaation myötä. Tulevaisuutta ei voi ennustaa ja olettaa. Ymmärrystä tulee lisätä ja tietoa asiakkaiden tarpeista tulisi kerätä ketterästi. (Vuorela 2024, 23-25.) Pandemia on muuttanut asiakkaiden tarpeita, ostokäyttäytymistä sekä tyytyväisyyttä. SERVQUAL-malli mittaa viittä palvelun laatua koskevaa ulottuvuutta kuten aineellisuutta, reagointikykyä, luotettavuutta, varmuutta ja empatiaa. Nämä ulottuvuudet liittyvät positiivisesti merkkihuollon palvelun laatuun ja asiakastyytyväisyyteen. Palvelun laadulla on keskeinen rooli asiakkaiden tyytyväisyydessä. Merkkihuoltojen tulisi parantaa palvelun

laatua lisätäkseen asiakkaiden tyytyväisyyttä. Sosiaalisen median sivujen laadun parantaminen voi auttaa merkkihuoltoja tarjoamaan tarkempaa tietoa ja parantamaan palvelun laatua. Sosiaalinen media tarjoaa asiakkaille mahdollisuuksia olla vuorovaikutuksessa yritysten kanssa ilman fyysistä kontaktia. Näin ollen sosiaalisen median käyttö yrityksissä palveluiden välineenä on vakiintunut pandemian jälkeen. Yritykset voivat löytää uusia mahdollisuuksia ja saada kilpailuetua käyttämällä tehokkaita sosiaalisen median strategioita. Palvelun laatu liittyy positiivisesti asiakkaiden tyytyväisyyteen. Korkeampi palvelun laadun tavoittelu lisää asiakastyytyväisyyttä autokorjaamoissa. Sosiaalisen median tehokas käyttö on tärkeä työkalu palvelun laadun parantamisessa ja asiakkaiden tarpeiden tunnistamisessa. Lisäksi koulutus ja kehitys työntekijöille parantaa palvelun laatua ja asiakaspalvelua. (Zygiaris, Hameed, Ayidh Alsubaie & Ur Rehman 2022, 1-5.)

AutoBassadone on hiljattain julkaissut uusia palveluita. Kevään aikana käyttöön otetaan uudet ympäri vuorokauden toimivat avainautomaatit. Automaattien avulla asiakkaat voivat noutaa ja tuoda autonsa huoltoon aukioloaikojen ulkopuolella. Tavoite liittyy saavutettavuuteen niin verkossa kuin vähittäiskaupassa. Avainautomaatit ovat hyvä esimerkki tämän tavoitteen ratkaisemiseksi. Lisäksi sivuille on tulossa palvelu, minkä kautta asiakkaat voivat seurata autonsa valmistumista huollosta. Huollon tilanteen lisäksi, mekaanikot voivat suoraan verkon kautta kommunikoida huollon lisätöistä asiakkaan kanssa. (AutoBassadone s.a.) Kyseiset palvelut nopeuttavat tiedon siirtymistä huollosta asiakkaalle, parantavat tavoitettavuutta ja tyytyväisyyttä. Myös nämä uudistukset tulevat näkymään merkittävästi omassa työssäni yhteydenottojen määrässä.

Kuluttajien odotukset kasvavat ja digitalisaatio muuttaa myyntiä ja markkinointiprosesseja. Digitaalinen läsnäolo on pakollista ja digitaalinen kaupankäynti kehittyy nopeasti. Yhä enemmän autoja ostetaan näkemättä, mikä vaatii kehittyneempää digitaalisia palveluita. Organisaatio kuuluu alan edelläkävijöihin ollessaan ensimmäinen yritys Suomessa ja ensimmäisten joukossa koko maailmassa, jonka nettisivujen kautta voi auton hankkia alusta loppuun esittelystä toimitukseen. Lisäksi tarjoamat palvelut, kuten yksityisleasing, kotiinkuljetukset ja muut palvelut ovat olleet tienraivaajia kehittäessä suomalaista autoilua. (AutoBassadone s.a.) Kolmen vuoden aikana etämyynnin palvelu on kehittynyt, verkkosivujen kautta auton tilaaminen on helpompaa ja kaikki tarvittava tieto löytyy sivuilta. Toiston kautta osaan ohjeistaa ja neuvoa asiakkaita tilausprosessissa ja kertoa tarkemmin tilauksen yksityiskohdista.

Strategian muutoksen myötä organisaation halu vahvistaa osaamista ja asiakkaiden palvelua autoilun asiantuntijana liittyy alan muutokseen. Sähköiset palvelut kuten, autojen applikaatiot, verkkosivut ja tietojärjestelmät muokkaavat asiakkaiden tarvetta asiantuntevasta palvelusta ja nopeasti saatavasta tiedosta. Sähköistymisen myötä asiakkaat saavat enemmän oma-aloitteisuutta autonsa hallintaan ja siihen liittyviin toimintoihin. Digitaaliset palvelut antavat yksilöille enemmän hallintaa,

joustavuutta ja vaihtoehtoja heidän elämässään. Tässä voimaantuminen liittyy saatavilla olevien palveluiden valintaan. (Kempainen, T, Paananen 2024, 16). Asiakkaiden palvelu tapahtuu useammin etänä ja palvelun toivotaan olevan pikaista ja asiantuntevaa. Talouden taantuma on näkynyt vähittäiskaupan puolella varaosien ja korjaamojen toiminnassa. Varaosien kysyntä ja korjaamoiden työ on lisääntynyt taantumana aikana. Tähän selkeästi vaikuttaa kuluttajien päätös korjata autoa mieluummin kuin ostaa uutta. Korjaamon ja varaosatoimintaa tulee kiinnittää enemmän huomiota sen kysynnän noustessa. Strategian yksi keskeinen osa-alue oli korjaamon toiminnan kehittäminen. Tämä on näkynyt myös omassa työssäni, yhteistyön osa-alueella. Muutos tähän mennessä on ollut positiivista ja palvelu parantunut jo lyhyessä ajassa.

Autoala on muutoksessa, lakimuutosten ja talouden tilanteen myötä. Esimerkiksi sähkö- ja hybridi autojen kysyntä on noussut viimeisen viiden vuoden ajan. Lisäksi sähköistymistä on nopeuttanut sähköauton edulliset käyttökustannukset ja verot. Lainsäädäntö on vaikuttanut paljon sekä Suomessa, että EU:ssa autojen sähköistymiseen ja niiden hankintaan. 2018-2022 täyssähköisten henkilöautojen hankintatuki, lisäsi sähköautojen kysyntää. Autokannan sähköistymistä hidastaa talouden taantuma, korkeana jatkuva inflaatio ja kasvava korkotaso. Nämä tekijät ovat heikentäneet kotitalouksien ostovoimaa ja yritysten investointimahdollisuuksia. (Autoalan tiedotuskeskus s.a.) Uusin EU:n linjaus tulee vaikuttamaan tulevaisuudessa autoteollisuuteen. Linjauksessa uusien autojen hiilidioksidipäästöjen raja-arvoista, jonka mukaan kaikkien uusien henkilö- ja pakettiautojen tulee olla nollapäästöisiä viimeistään 2035. Ajan tasalla oleminen on tärkeä osa työtäni. Näiden trendien ja maailman tilanteen tiedostaminen näkyy työssä asiakkaiden käyttäytymisessä ja tarpeissa.

3.5 Seurantaviikko 5 Viestintä ja tiedon siirtyminen työssä

Maanantai 15.4

Maanantai oli minun viikon etäpäivä. Etäpäivänä viestiminen kollegoille on erityisen tärkeää. Esimerkiksi viestin liidien tekemisestä, chattien vastaan ottamisesta ja ollessani tauolla tai lounaalla. Tiimityöskentely vaatii enemmän kommunikaatiota, jotta työtehtävät tehdään tasaisesti ja ajallaan. Työpäivän aikana on tärkeää jakaa myyjille menevät yhteydenotot tasaisesti ja tästä viestin tiimin kanssa näitä välittäessä. Pääsääntöisesti viestintä tapahtuu tiimin sisällä yhteisellä Teams kanavalla. WhatsAppin välityksellä viestin kiireellisistä asioista ja oma esihenkilö käyttää tätä kanavaa eniten tiedottamisessa. Päivän aikana esille nousi, että kaikilla ei ole ajantasainen tieto sähköpostin jakeluketjusta. Tämä tieto oli tullut aiemmin Teamsin välityksellä ja tänne alustalle voi helposti hukkuu tieto, varsinkin jos kaikki työntekijät ei ole paikalla. Tapauksesta johtuen tein Ryhmälle oman jaetun Teams kanavan, mihin ainoastaan lisätään kaikkia muita kanavia kautta tullut ajankohtainen tieto poissulkien sähköposti. Kanavan tarkoituksena on pysyä ainoastaan tiedotukseen käytettävänä, jotta keskustelut eivät hukuta tietoa ja tieto saadaan haettua helposti. Päivän aikana

jaoin omaa hiljaista tietoa muille. Tiimissä tapahtuu epävirallista mentorointia hiljaisen tiedon jakamisessa. Olen itse tässä asemassa, missä jaan muille kokemuksen kautta syntyneitä hiljaista tietoa uusimmille työntekijöille.

Tiistai 16.4

Päivä alkoi rengassesongin selvityksillä. Vantaan ja Espoon toimipiste tekee keskenään tiiveintä yhteistyötä välimatkan ollessa lyhyt. Esimerkiksi espoolaiset asiakkaat, jotka asioivat aiemmin Vantaalla, ovat nyt siirtyneet Espooseen asioimaan uuden toimipisteen johdosta. Sesongin aikana esimerkiksi asiakkaat voivat siirtää renkaansa säilöstä Vantaalta Espooseen. Päivän aikana tuli useampi varaus, missä renkaat tuli siirtää toimipisteestä toiseen. Vantaan ja Espoon rengashotellin toimintatavat ovat keskenään erilaiset, joten tähän aiemmin saatu toimintatapa ei pätenyt. Espoon toimipisteen työntekijä välitti asiasta tarkemmat tiedot tiimille, Vantaan huollolle ja rengashotellille. Tässä esimerkiksi olennaista oli tieto millä aikataululla renkaat saadaan siirrettyä toimipisteiden välillä. Asiakaspalvelutilanteissa on tärkeää ottaa tämä huomioon, jotta virheitä voidaan välttää ja ajanvaraus onnistuu.

Viestintä sidosryhmien kanssa tapahtuu pääsääntöisesti sähköpostin välityksellä. Sähköposti on tiimissä sama, joten kaikki saavat samat tiedot ja vastaukset näkyville. Myös työtehtävissä on tärkeää, että poissa olojen ja lomien aikana nähdä, mitä toinen kollega on kirjoittanut. Työtehtäviini kuuluu kiirehtiä asiakkaiden yhteydenottopyyntöjä, tässä on tärkeää löytää alkuperäinen yhteydenottopyyntö, mikä voi olla toisen kollegan välittämä. Välillä aina tapahtuu virheitä, missä viesti on välitetty henkilökohtaisesta sähköpostista ja tällöin alkuperäistä viestiä ei löydetä ja asiakasta on vaikeampi palvella. Tämä on harmillista varsinkin, jos kaikki työntekijät eivät ole paikalla ja tietoa ei voida hakea tästä syystä. Tähän kiinnitän kuitenkin aina huomiota ja omalta osalta tätä ei tapahdu lähes ollenkaan. Jos tietoja ei löydy onneksi palveluntarjoajilta on mahdollisuus tieto löytää. Esimerkiksi chat-palvelusta voi hakea menneitä keskusteluja ja puhelinjärjestelmään tallentuu kaikkien puhelut.

Keskiviikko 17.4

Tiimissä vuorovaikutus tapahtuu sekä Teamsin ja paikan päällä olevien työntekijöiden keskustelujen välillä. On tyypillistä etätyöpäivän aikana yksi kollega on etänä, mikä näkyy aktiivisuutena Teamsin välillä. Olen ollut työtehtävissä kolme vuotta ja tiedän paljon hiljaista tietoa, mitä ei aina esimerkiksi koulutustilanteissa tule ilmi esimerkkien välityksellä Etäpäivän aikana on tyypillistä kysyä apua kysymyksiin Teamsin kautta, mihin kaikki tiimiläiset voivat vastata. Työpäivän aikana vastasin useaan kysymykseen Teamsin välillä. Kysymyksiä tulee eniten varsinkin uusimmilta työntekijöiltä, joilla kaikki asiat ei ole vielä täysin tiedossa. Nopea vastaaminen on tärkeää asiakaspalvelun kannalta,

asiakastilanteet ovat nopeammin ohi ja vastaus on saapunut nopeasti perille. Varsinkin Chat palvelussa asiakkaat olettavat nopeita vastauksia. Asiakkailla ei ole chatissa tyypillisesti aikaa jäädä odottamaan moneksi minuutiksi vastausta. Päivän aika sain autettua muita kollegoita heidän asiakaspalvelussa ja työssä, tämä ei häiritse omaa työtä ja sain omat tilanteet hoidettua nopeasti auttamisen ohessa.

Torstai 18.4

Päivä alkoi teknisten ongelmien selvittelyillä, koko toimistolla oli sisäinen verkko kaatunut. Tämä keskeytti työnteon hetkeksi, esimerkiksi puheluiden osalta. Chat toimi siitä huolimatta, mutta asiakkaiden palvelu on haastavampaa. Tässä tilanteessa ei ollut mahdollista päästä tietojärjestelmiin ja yhteydenottopyynnöt otettiin ylös, mutta niitä ei voinut vielä välittää eteenpäin. Katkos kesti noin 20 minuuttia, jonka jälkeen välitin kesken jääneet yhteydenottopyynnöt eteenpäin ja jatkoin työskentelyä. Katkoksen seurauksena puhelinpalvelussa oli paljon asiakkaita jonottamassa, mikä näkyi hetkellisenä kiireenä. Sain puhelut hoidettua ripeästi ja ruuhka kesti noin 10 minuuttia. Etänä olevilla katkos oli vaikuttanut vain tietojärjestelmiin. Etänä oleville työntekijöille tästä johtuen jakaantui puhelut edelleen normaalisti. Tilanteesta viestittiin tiimin kesken ja keskityin chattien ottamiseen, jotta etänä oleva voivat keskittyä puheluiden ottamiseen.

Perjantai 19.4

Päivä alkoi vanhojen ohjeistuksien kertaamisella. Koska kaikki työntekijät eivät ole joka päivä töissä, voi sen aikana tulla uutta tietoa ilmi, mikä ei sen jakamisesta huolimatta tavoita aina kaikkia. Heti aamusta ilmeni tapaus, mitä olin jo edellisellä viikolla selvittänyt. Selvensin tapauksen toimintatavan kaikille tiimiläisille uudestaan. Tilanne hoidettiin oikein korjaukseni myötä. Päivän teema tuntui olevan tiedon korjaaminen. Itselle tuli tapaus minkä harjoittelija oli ensin hoitanut, mutta onneksi kyseistä asiaa kiirehdyttiin asiakkaan pyynnöstä. Tilanteessa ymmärsin ensimmäisen yhteydenottopyynnön olevan tarpeeton ja hoidin asiakkaan asian itse loppuun. Tämän jälkeen kertosin asian harjoittelijalle, jotta hän voi ensi kerralla itse olla oma-aloitteinen ja asia saadaan nopeammin hoidettua. Usein harjoittelijat eivät uskalla tehdä itse kaikkea tai kysyä varmistuksia tietyistä toimintatavoista. Tämä ei ole negatiivista ja virheitä ei tapahdu, mutta usein nämä kuormittavat varsinkin huoltoa, kun asian voisi itse hoitaa. Iltapäivästä neuvoin toista kollegaa, miten käyttää yhtä tietojärjestelmää. Lopulta ilmeni, että hänen tunnukset eivät toimineet, joten katsoin tiedot hänen puolesta. Työpäivän aikana huomasin kuinka keskeisessä kuvassa oma-aloitteisuus on ollut työtehtävissä. Olen voinut kehittää osaamista oman mielenkiinnon ja omatoimisuuden kautta. Tiedän, että kaikilla ei tätä ole eikä sitä välttämättä vaadita työtehtävien tekemiseen, mutta se on helpottanut itseäni ja asiakaspalvelun taso on noussut.

Viikkoanalyysi

Hiljainen tieto voidaan jakaa eri osa-alueisiin. Hiljainen tieto voi näkyä tiimissä eri tavoin. Virhepäätelmiä syntyy tiimityössä, esimerkiksi selviytymisvinoumina, jossa samaa toimintatapaa voidaan jatkaa uusissa tilanteissa. Vahvistusvinoumassa tiedon luotettavuuteen vaikuttaa tiimin näkökulmasta myös sen sisäiset roolit työntekijöiden välillä. Esimerkiksi kokeneita työntekijöitä kuunnellaan enemmän ja luotetaan heidän tietoon. Jälkiviisauksivuouma on myös tyypillistä, mutta tämä on näistä opettavin, koska tällöin voidaan korjata toimintatapoja. (Soininen huhtikuu 2023, 0-6min). Olen ollut työtehtävissä kolme vuotta, jonka aikana olen saanut paljon ammatillista tietoa ja kokemuksellista tietoa työtehtäviini liittyen. Tämän ohella minulle on syntynyt hiljaista tietoa. Kausien ja uudistuksien myötä toimintatavat muuttuvat ajoittain ja uusin tieto on tärkeä olla tiedossa, jotta tiedonkulun ja asiakkaiden yhteydenottoihin reagoidaan yhtä nopeasti. Vahvistusvinouma on myös tyypillinen, usein uuden tilanteen tai harvinaisemman tapausten kohdalla oikeaa toimintatapaa vahvistetaan muilta kollegoilta. Tällöin jos kaikilla tai useammalla on vanhentunutta tietoa asian hoitamiseen, voidaan käyttää väärää toimintatapaa ja tämä väärä tapa voi vakiintua toimintatavaksi.

Yritysten sisäiset epäformaalit viestintäkanavat, kuten chat-palvelut, Teams ja sosiaalisen median kanavat, ovat osoittautuneet tehokkaiksi välineiksi hiljaisen tiedon jakamisessa. Erityisesti pikaviestintä on todettu tehokkaimmaksi työkaluksi tiedon jakamisessa. Lisäksi mentorointi on hyvä tapa jakaa hiljaista tietoa, ja siinä kokeneempi työntekijä toimii mentoroijana kokemattomammalle. Mentorointi hyödyttää sekä mentoroitavaa että mentoria, ja tietoa siirtyy luontevasti vuorovaikutuksessa. (Dalkir 2023, 76-78.) Työtehtäväni ja roolini tiimissä sisältää paljon hiljaista tietoa. Ennen strategian muutosta jaoin hiljaista tietoa suullisesti ja tieto opittiin toistojen kautta. Hiljainen tieto sisältää paljon eri osia kuten, asiantuntijuus, eri ympäristöjen tuoma tieto sisältäen, roolitukset, arvot ja normit. Hiljainen tieto on tärkeä osa organisaation tietopääomaa. Omassa työssä olen huomannut, että uusien työntekijöitä kouluttaessa on itse välillä haastavaa ohjeistaa toimintatapoja ja järjestelmien käyttöä. Tämä liittyy hiljaiseen tietoon, koska itselle nämä ovat hyvin itsestäänselviä seikkoja ja tekemiseen ei tarvitse enää käyttää paljon metatyötä. Varsinkin, kun työn luonne on toimintaa sitoutunutta ja sitä kautta oppimista ei kaikkia tapauksia ja tilanteita voi etukäteen opettaa. Tiimin sisäisten roolien kautta tapahtuu jatkuvaa hiljaista mentorointia, missä tietoa jaetaan jatkuvasti uusimmille työntekijöille.

Inhimillisen pääoman hallinta (HCM) tarkoittaa joukkoa toimintoja, jotka muuttavat perinteiset HR-toiminnot mahdollisuuksiksi, jotka lisäävät organisaation tehokkuutta, kiinnostusta ja tuloja. HCM edustaa organisaation yleistä inhimillistä puolta organisaatiossa, kuten taitoja, älykkyyttä ja asiantuntemusta. HCM on tärkeä missä tahansa organisaatiossa ja sen hallinta vaatii jatkuvaa optimointia ja kehittämistä. (Danao & Main, 22.12.2022.) HCM-prosessien tehokkuus määrää kuinka hyvin

organisaatio voi parantaa tuloksiaan, laajentaa tavoitteitaan ja lisätä kilpailukykyään. (Hossain & Roy 2016, 1021.)

Kasvotusten tapahtuva hiljaisen tiedon jakaminen on perinteinen ja tehokas tapa, mutta nykyään etätöiden yleistyminen on tuonut haasteita sen toteuttamiseen. Siksi informaatioteknologia tarjoaa hyviä keinoja hiljaisen tiedon jakamiseen, kuten yritysten sisäiset chat-kanavat ja tietokannat. Pandemian aikana etätöiden lisääntyminen on entisestään kasvattanut näiden alustojen käyttöä. (Dalkir 2023, 117.) Uuden strategian myötä hiljaisen tiedon taltiointia on alettu harjoittamaan entistä enemmän esimerkiksi yhteistyö tiimini ja huollon työntekijöiden kanssa. Lopputuloksena oli yhteinen laadittu tiedosto, missä löytyy ohjeistukset eri asiakaspalvelu tilanteisiin. Organisaation kannalta hiljaisen tiedon taltiointi ja tiedolla johtamisen tavat olisivat hyvä taltioida, jotta työntekijöiden vaihtuessa tietopääoma ei katoa ja tieto on konkretisoitu. (Soininen huhtikuu 2023, 1-7min.) Tiedon siirtymiseen organisaatiossa voi vaikuttaa useampi tekijä. Tiedon jakamista on havaittu estävän seuraavia tekijöitä, maantieteellinen etäisyys, tiedon hyödyntämiseen liittyvä osaamattomuus ja pelko, tietoon liittyvät hierarkia roolit, välinpitämättömyys ja kunnioituksen puute. Suomalaisissa organisaatioiden tutkimuksissa on nostettu tiedon siirtyminen ajankäyttöön ja kiireeseen. Myös johdon rooliin ja organisaatio kulttuuriin liittyviä tekijöitä liittyy tiedon siirtoon. Lisäksi tuntemattomien henkilöiden kanssa työskentely on nähty yhtenä esteenä tiedon siirtymiseen. (Heiskanen, Otonkorpi-Lehtoranta & Leinonen 2019, 3.) Varsinkin eri toimipisteiden välillä viestiminen on hyvin vaihtelevaa, työssäni olen päivittäin Vantaan ja Espoon toimipisteen kanssa vuorovaikutuksesta. Turun, Tampereen ja Hämeenlinnan toimipisteen kanssa vuorovaikutus on arviolta kerran viikossa. Vaikka työn määrä eri toimipisteiden välillä ei eroa on maantieteellinen matka osa selittävä tekijä, miksi vuorovaikutusta on vähemmän.

Tiedon jakamista edistävinä tekijöitä on kommunikaation, sosiaalinen tuki, osallistumismahdollisuudet, sitoutuminen, yhteiset päämäärät, tietoresurssit ja teknologia. (Heiskanen ym. 2019 3.)

Omassa organisaatiossa tämä on ollut selkeä voimavara ja näkyy omassa työssä ja työkuultuuriin. Viestinnällä on ollut suuri merkitys strategian etenemisessä. Tiheän ja avoimen viestinnän avulla uusia toimintamalleja ollaan voitu ottaa käyttöön ja viimeistellä tilanteiden mukaan Organisaation sisällä ongelmakeskeisestä ajattelusta on siirrytty ratkaisukeskeiseen ajattelutapaan ja tätä toimintaa kehitetään koko ajan. On ollut positiivista ja innostavaa huomata voivan vaikuttaa toimintatapoihin ja olla osana muutoksen tekemistä. Ratkaisukeskeinen malli on tuonut mukana myönteisyyttä ja vuorovaikutukselle on vielä avoimempi ilmapiiri. Ratkaisukeskeisessä mallissa pienetkin muutokset voivat vaikuttaa asian ratkaisuun tai ohjaa muutosta parempaan suuntaan. Tässä ihmiskeskeisyys on tärkeässä roolissa, koska työntekijöihin luotetaan tietävän parhaat toimintatavat ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen. (Kurttila & Aalto 2021, 25.)

3.6 Seurantaviikko 6: Palveluiden tarjoajat

Maanantai 22.4.2024

Viikko alkoi teknisten ongelmien kanssa. Automaster järjestelmään ei välittyneet sähköpostiin tulleet liidit ja en voinut niitä käsitellä valmiiksi myyjille järjestelmän kautta. Asiasta välitin tiedon IT:lle, josta vastattiin tutkivan asiaa. Tällä välin välitin liidit suoraan automyyjille, jotta järjestelmän häiriöstä huolimatta he voivat kontaktoida asiakkaat. Sain työpäivän aikana ensimmäisen puhelun uudesta yritysasiakkaille annetusta numerosta, mihin voi olla yhteydessä huollon ja teknisten vaikeuksien kohdalla. Soittotyökalu tunnistaa numeron ja antaa tiedon puhelun tullessa, mistä asiakas soittaa. Eri numeroista tuleviin vastataan eri tavalla. Hoidin puhelun ja välitin tiedon eteenpäin. Puhelun tietoihin kirjaan aina asiakkaan tiedot kuten, nimen, auton rekisteritunnuksen, kuvauksen keskustelusta ja paikkakunnan. Tietoja tallentaessa ilmeni, että numeron asetuksissa oli puuttuvia tietoja, minkä takia järjestelmä ei antanut niitä tallentaa. Välitin tiedon tästä esihenkilölle, joka pystyy hallinnoimaan eri numeroiden toimintoja. Puhelujen tietojen tallentaminen on tärkeää, koska tarvittaessa puhelu löytyy nopeammin ja asiakkaan ollessa uudelleen yhteydessä näkee mitä historiaa asiakkaalla on ollut ja tietoja ei tarvitse uudelleen kysyä. Päivän aikana numeron toiminnallisuudet korjattiin ja sain tiedot puhelulle tallennettua. Automaster järjestelmän teknistä vikaa ei saatu korjattua päivän aikana ja liidit välitin päivän aikana suoraan myyjille.

Tiistai 23.4.2024

Tiistaina olin etätöissä. Liidien siirto ei edelleenkään toiminut, joten välitin liidit aamusta suoraan myyjille sähköpostitse. Tiedustelin asiaa uudelleen IT:ltä ja sain tiedon, että asiaa oli välitetty Automaster järjestelmän palveluntarjoajalle ja korjauksessa kestäisi hetki. Järjestelmien häiriöitä tapahtuu ajoittain ja näiden sattuessa toimintatapaa muokataan. Itselle poikkeustilanteiden toimintatavat ovat vakiintuneet. Häiriöstä on tärkeä ilmoittaa asiasta vastaavalle taholle, jotta ongelma on tiedossa ja sitä voidaan alkaa korjaamaan. Tiimille on myös hyvä viestiä, jotta asiasta ei aiheudu sen enempää hämmennystä ja harjoittelijoille on hyvä kerrata toimintatapa. Päivän aikana tuli usea yhteydenottopyyntö yhteistyöyrityksiltä, tiedustelut liittyivät sekä myyntiin, että huoltoon. Yhteistyökumppaneiden kanssa toimintatapa voi vaihdella tapauskohtaisesti. Tyypillisesti yrityksillä on yksi määriteltä yhteishenkilö organisaatioissa, jolle välitän tiedot. Kolmen vuoden aikana olen oppinut muistamaan tiettyjen yhteistyökumppaneiden kontaktit ja toimintatavat ulkoa. Toki näiden yhteishenkilöiden poissa oltaessa toimintatapaa joutuu soveltamaan ja tätä joutuu tilanteessa miettimään tarkemmin. Koska poikkeustilanteissa ei näissä tapauksissa ole selkeää ohjetta kenelle asia kuuluu välittää. Konsultoin kollegoilta asiaa varmistaakseni, että ohjaan asian järkevälle taholle. Yh-

teistyökumppaneiden tiedustelut liittyvät tyypillisesti laskutukseen, sijaisautoihin ja autojen luovutuksiin. Kokemuksen kautta olen oppinut vastaamaan erilaisiin tiedusteluihin ja pärjään asiakaspalvelutilanteesta hyvin.

Keskiviikko 24.4.2024

Olin tänään poikkeuksellisesti myös etätöissä. Heti aamusta alkaen oli kiireistä säästä johtuvien ajanperuutusten johdosta. Saman päivän aika peruutukset ovat tärkeä välittää nopeasti eteenpäin, jotta huollossa ehditään reagoida ja järjestellä päivän työt uudelleen. Sain viestin Espoon toimipisteen huoltoneuvojalta, missä päivän aikana tulevat työt voisi ohjata hänelle suoraan. Tarkoituksena oli saada mekaanikoille töitä peruutusten seurauksena. Aamun kiire loppui ja ryhdyin soittamaan huollon kampanjaa. Koska soitan maahantuonnin puolesta voin varata asiakkaan halutessa mihin tahansa kyseisen merkin merkkihuoltoon ajan. Päivän aikana tuli muutama puhelu, missä varasin ajan toiseen merkkihuoltoon. Varauksen yhteydessä huomasin kyseisen merkkihuollon sivustoilla häiriön, josta välitin tiedon merkkihuollolle. Merkkihuolto vastasi yhteydenottooni ja varasivat asiakkaalle ajan loppuun. Lisäksi kyseinen merkkihuolto antoi vielä ohjeet, miten toimia jatkossa saman kaltaisten häiriötilanteiden kohdalla. Yhteistyö muiden jälleenmyyjien kanssa on toimivaa ja nämä tietävät tiimin merkityksen tukifunktiona ja myös heitä hyödyttävänä palveluna.

Torstai 25.4.2024

Päivä alkoi heti cattien tekemisellä. Chattien määrä on noussut tasaisesti viimeisen vuoden aikana. chat-palvelussa, merkitsen aina jokaisen chatin sille tarkoitetulla merkinnällä. Merkinnät ovat jaettu vähittäiskaupan ja maahantuontien välillä eri kategorioihin. Merkinnät ovat tärkeitä, koska niiden avulla mitataan minkälaisilla asioilla asiakkaat ottavat yhteyttä. Lisäksi tämän avulla voidaan tarkastella omia kauppoja ja liidejä, jotka ovat tulleet chatin kautta. Nimen muutoksen seurauksena vähittäiskaupan vanhat chat merkinnät tuli muuttaa. Kirjasin päivän aikana muita korjausehdotuksia ja havaintoja chatin toiminnasta. Välitin muutoksesta tiedon eteenpäin yhteyshenkilölle, joka välittää tiedon palveluntarjoajalle. Muutokset chat-palveluun tapahtuu muutaman päivän viiveellä.

Perjantai 26.4.2024

Perjantaina minulla oli kehityskeskustelu esihenkilön kanssa. Kehityskeskustelussa käytiin tiimin sekä henkilökohtaiset tulokset viimevuodelta ja alkuvuodesta. Kehityskeskustelussa on mahdollista myös nostaa esiin muita kehityskohteita tai mielen päällä olevia aiheita. Keskustelun aikana selvisi, että tekemäni kauppamäärät ovat tasaisia vuosien 2022 ja 2023 välillä, lisäksi työnteko tasaista. Olin tyytyväinen kuullessani tämän. Keskustelimme lisäksi tiettyjen ilmiöiden ilmaantumista koko tiimissä ja siihen johtaneita tekijöitä, joita tulisi parantaa. Nostin esiin keskustelussa tiimin työtehtä-

viin liittyviä asioita. Esimerkiksi sähköposteja, jotka oli ohjattu tiimin työ sähköpostiin ja niihin liittyvää työnkuvaa mistä ei oltu annettu tarkkaa ohjeistusta. Asia otettiin huomioon ja selvitettiin muiden sisäisten sidosryhmien kanssa. Kehityskeskustelun jälkeen jatkoin työpäivääni motivoituneena. Positiivisen palautteen jälkeen tulee aina hyvä tunne ja siitä saa lisämotivaatiota työhön. Oli huojentavaa kuulla, että tulokseni ei ole laskenut vaan pysynyt hyvin tasaisena huomioiden, opiskelun töiden ohella. Päivä sujui tasaisesti ja sain tehtyä chatit, puhelut ja soittamisen tasavertaisesti.

Viikkoanalyysi

Palveluyhteiskunta on muuttunut digitalisoituneen ja automatisoituneen ohjaten kuluttajien ja käyttäjien tarvetta niiden palveluntarjoajien mukaan. Muutosta voidaan katsoa mahdollisuutena, digitaaliset palvelut ja ohjelmistot ovat luoneet kuluttajille ja käyttäjille mahdollisuuksia helpompaan ja nopeampaan palveluun. Aiemmat toiminta- ja palvelumallit digitalisoituvat ja ihmisten tavat käyttää eri palveluja on muuttunut. Digitalisaatio on ilmiö, jossa työ, palvelut ja prosessit automatisoituvat. (Vuotilainen 2023, 17-18.) Digitaalisilla palveluilla on yhä tärkeämpi rooli asiakkaiden hyvinvointiin vaikuttamisessa, jokainen asiakaspalvelun vuorovaikutus tuottaa erilaisia tuloksia. Nämä tulokset voivat olla positiivisia tilanteissa, joissa digitaaliset palvelut yksinkertaistavat tehtäviä, kuten verkkopankkia. Vaikutus voi myös olla negatiivinen, jos digitaalinen palvelu estää henkilökohtaista vuorovaikutusta. (Kemppainen, T, Paananen 2024, 3.)

Teknologian kanssa työskentely voidaan nähdä työntekijän muutosmatkana, jonka tavoitteena on muuttaa työntekijän asenteita ja toimintatapoja. Päämääränä on saada työntekijä omaksumaan uusien työkalujen käytön perusteet. Lopputuloksena optimaalisesti on lisääntynyt työn tuottavuus ja avoimuus tietojärjestelmiä kohtaan. (Gassen 2022, 115.) Digitaalisessa työympäristössä toimimisen perustaidoista yksi osa-alue on eri sovellusten ja laitteiden käyttö. Kouluttaessa uutta työntekijää tai uutta ohjelmistoa käydään läpi työkalujen käytön tärkeimmät toiminnot, sekä sovellusten tietoturvallinen käyttö. Koulutuksissa on tärkeää keskittyä vahvistamaan työntekijöiden mielikuvaa omasta osaamisestaan ja sen tasosta. Käytännössä tämä tapahtuu kokeilemalla, epäonnistumalla ja yrittämällä uudestaan lannistumatta. (Gassen 2022, 189.) Vaikka moni ihminen ei välttämättä pidä itseään IT taitoisena, on työmaailmassa ja palveluympäristössä teknologian omaksuminen välttämätöntä.

Tukipalvelujen kuten, HR:n ja tietohallinnon osa organisaatiossa on tukea ja palvelua liiketoimintaa ja sen työntekijöitä. Tukipalvelut vastaavat yritysten tärkeistä sisäisistä toiminnoista kuten työntekijöille tarjottavista IT-järjestelmistä. (Gassen 2022, 162.) Teknologian muutosnopeuden lisäksi tietohallinnon toimintaan on näkynyt IT:n ulkoistamisen trendi. Loppukäyttäjäpalvelut ovat ulkoistaneet

kumppanin hoidettavaksi perustietotekniikkapalvelut kuten käyttäjätuen ja laitehallinnan. Ideaalisesti yritys määrittelee itse, millaisia palveluja työntekijöille halutaan tarjota. Käyttöjärjestelmien operatiivinen työ on nykyään usein ulkoistetun palveluntarjoajan vastuulla. Palvelujen kehittämistä ja toteutusta on kuitenkin haastavaa erottaa toisistaan. Moni rakennettava palvelu on uusi, mikä vaikuttaa palvelun muokattavuuteen. Vasta palvelun käyttöön ottaessa havaitaan, millaisiin seikkoihin lopulta organisaatio tulee ottamaan kantaa. (Gassen 2022, 166-167). Omassa organisaatossa palveluntarjoajien perustietotekniikkapalveluita ei ole täysin ulkoistettu. Palveluiden ulkoistaminen näkyy eri tavalla eri ohjelmistojen välillä. Itse operatiivista toimintaa ei ole organisaatiossa ulkoistettu juurikaan. Isoimmat järjestelmät kuten Automaster, mikä on maahantuonnin ja vähittäiskaupan käytössä. Organisaation IT:llä on mahdollista korjata tätä ja ajaa uusia päivityksiä itse niin sanotusti "in house". IT voi välittää palvelun omistajille tikettejä suuremmista vioista, johon ylläpitäjät korjaavat järjestelmään. Tähän IT saa sitten päivitykset ja ohjeet, miten muutokset voi ajaa talossa käytettäviin järjestelmiin. Tämä on hyödyllistä, koska järjestelmien vikoihin ja korjauksiin voi organisaatio reagoida nopeammin.

Uuden työntekijän aloittaessa työn koulutukseen kuuluu eri ohjelmistojen käytön opettaminen. Eri työntekijöillä on usein eri taso teknologian käytössä. Tämä näkyy kouluttaessa työntekijöitä eri ohjelmien käytössä. Toki tietty mielenkiinto ja uteliaisuus on hyödyksi uutta järjestelmää omaksuessa. Työurani aikana osa järjestelmistä on pysynyt samana. Mitä kauemmin olen käyttänyt tiettyä järjestelmää ja tutkinut sen toimintoja oma-aloitteisesti. Niiden käyttö ja toimintojen mahdollisuudet ovat laajentuneet. Toisiin järjestelmiin on tullut muutoksia jopa muutaman kerran vuodessa. Nämä järjestelmät ovat olleet pitkälti organisaation sisäisiä ja itse luotuja järjestelmiä. Näiden vaihtumiseen on vaikuttanut niiden sujuvamman toimintatavan toivossa. Sisäisten järjestelmien muutokseen on helpompi vaikuttaa niiden käyttäjänä. Näiden järjestelmän luojat ovat organisaation sisällä. Lisäksi luotu järjestelmä on tehty sopimaan sen käyttäjän työtehtäviin.

Toimintojen muokattavuus on noussut melko keskeiseksi tekijäksi palveluita hankkiessa ja sillä on ollut iso merkitys työn sujuvuuteen ja tuottavuuteen. Myös järjestelmien muokattavuus on yksikermaisempaa, kun palveluntarjoajan ja käyttäjän välillä ei ole useita välikäsiä. (Gassen 2022, 168.) Teknisten ongelmien kannalta tietojärjestelmän ja yhteyshenkilöiden välinen etäisyys ja toimintaketju näkyvät korjauksia tehtäessä. Mitä suurempi on yhteys palveluntarjoajan, sitä nopeammin korjaukset saadaan tehtyä. Yhteistyön merkitys yrityksille korostuu erityisesti digitaalisen talouden aikakaudella, jossa teknologinen innovaatio tapahtuu yhteistyösuhteiden kautta. Yritysten on tärkeää olla halukkaita tekemään yhteistyötä muiden organisaatioiden kanssa, jotta ne voivat hyödyntää uusia mahdollisuuksia, vähentää oppimiskustannuksia ja lisätä luovuutta. Ohjelmisto on keskeisessä roolissa yritysten siirtyessä digitaalisiin järjestelmiin, mikä mahdollistaa uusien innovaatioi-

den ja palveluiden kehittämisen asiakkaiden tarpeisiin vastaaviksi. (Du, Zhang, & Wu 2022.) Uuden ulkoisen palvelun muuttuessa tiimi saa järjestelmän tarjoajalta tai palvelun hankkija taholta koulutuksen. Koulutuksessa näytetään järjestelmän perustoiminnot ja miten toiminta voi poiketa edellisestä järjestelmästä. Koulutukset antavat hyvän mahdollisuuden kysyä ohjelmiston toiminnallisuuksista ja mahdollisuuksista muokata toimintoja työhön soveltuvaksi. Koulutuksissa olen ottanut kantaa eri toimintoihin ja muokkauksiin liettyen

Teknologia mahdollistaa jatkuvan liitettävyyden ja organisaatiohyödyt, mutta aiheuttaa myös työkatkoja. IT-häiriöt ovat yleisiä ja vaikuttavat työskentelyyn negatiivisesti. Keskeytykset aiheuttavat huomiokonflikteja ja vaikuttavat suorituskykyyn eri tavoin riippuen tehtävän monimutkaisuudesta. Häiriöt ja viiveet järjestelmien toiminnoissa aiheuttavat enemmänkin hetkellistä mielen tilan muutosta. Käyttökokemuksella on merkitystä työn tekemiseen ja sen sujuvuuteen. (Addas, Pinsonneault 2015, 1-2.) Viikon aikana teknisten ongelmien seurauksena järjestelmien toiminnallisuuksiin tuli paljon selvittelyitä. Häiriöt eivät vaikuttaneet pitkällä aikavälillä työhön ja toimintatapoihin. Vaikka katkos olisi hetkellinen ei se aiheuttanut sen suurempaa häiriötä työn tekemiseen. Näissä tilanteissa tyypillisesti oikaistaan toimintatavoissa, missä tietoa ei esimerkiksi saada tallennettua tietojärjestelmään sillä hetkellä. Häiriötilat vaikuttavat toimintatavan muutokseen, joka voi olla epämieluisaa. Palveluntarjoajat reagoivat tyypillisesti nopeasti korjauksiin kuten tällä viikolla. Ainoa viive mitä tällä viikolla aiheutti korjauksen edistymistä, oli IT:n avainhenkilön poissaolo. Tästä huolimatta tieto kuitenkin liikkui eteenpäin asiasta vastaavalle taholle ja korjaus onnistui.

3.7 Seurantaviikko 7: Toiminta sisäisten sidosryhmien kanssa

Maanantai 29.4.2024

Päivä alkoi viikonlopun aikana tulleiden yhteydenottojen ja tiedotteiden läpi käymisellä. Edellisellä viikolla oli alkanut huoltokampanja, mikä oli työllistänyt tiimiä ja huoltoa. Kampanjalle oli tehty oma paketti varausjärjestelmään, mikä nopeuttaa ja helpottaa omaa työtäni. Päivän aikana tein useita varauksia kampanjan suorittamiseksi. Osa strategian muutosta on laajentaa työtehtävieni tekemistä paremman ja nopeamman asiakaspalvelun saavuttamiseksi. Työtehtävien lisääntyminen ei kuormita tai lisää työmäärää entisestään. Uusi toimintatapa jopa helpottaa työn tekemistä ja on palkitsevaa. Tänäkin kohtasin useita erilaisia tilanteita ja viestin toimintatavasta ja niiden kehittämisestä eteenpäin. Toimintatapojen muutokselle on avoimempi kanava ja toimintatapoja pyritään kehittämään molempia sidosryhmiä hyödyttäväksi. Myös strategian myötä muutoksiin reagoidaan nopeammin esimerkiksi kampanjan paketti luotiin kahdessa päivässä.

Tiistai 30.4.2024

Päivä alkoi asiakkaan yhteydenoton selvittämisestä. Vähittäiskaupan uutiskirjeviestinnän vastaukset tulee tiimin sähköpostiin. Aamulla hoidin uutiskirjeen vastaukseen tulleen yhteydenottopyynnön eteenpäin myynnille, mitä asiakkaan yhteydenotto koski. Asiakkaiden vastaukset markkinointiviestintään voivat olla liittyen heidän aikaisempiin yhteydenottoihin myyntiin. Näitä yhteydenottoja ei aina löydy, jos yhteys on otettu tiettyyn myyjään tai toiseen toimipisteeseen. Tämän takia toimintatapa ei ole spesifioitu tietyille toimipisteelle tai myyjälle. Automerkkien chatissa tulee paljon teknisiä kysymyksiä, mihin saa tukea merkkien Teams kanavan kautta. Päivän aikana minulle tuli nettisivujen toimintaan liittyvä kysymys, jonka kysyin Teamsissä maahantuonnilta. Teams on nopea ja osoittautunut parhaaksi kanavaksi nopean viestinnän ja tiedon siirtymiseen. Myös Teams kanavalla useampi maahantuonnin työntekijä voi vastata tiimin kysymyksiin tilanteen mukaan. Sain nopeasti vastauksen asiakkaan kysymykseen ja asiakas oli tyytyväinen palvelusta. Kolmen vuoden aikana olen oppinut päättämään mihin asiakas viittaa tai mikä voi olla chatin ratkaisu. Lisäksi tiedon etsiminen esimerkiksi merkkien omista järjestelmästä on nopeutunut.

Torstai 2.5.2024

Torstai alkoi vapun jälkeen kiireisenä. Heti aamusta tuli paljon puheluita, chatteja ja yhteydenottopyyntöjä. Tänäpäivä oli viimeinen kampanjapäivä vähittäiskaupassa, mikä selkeästi vilkastutti myyjille lähetettäviä yhteydenottoja. Työni on tärkeää ollessa asiakkaiden ensimmäinen kontakti maahantuojaan tai vähittäiskauppaan. Tiedon kulkeminen sidosryhmien välillä on tärkeää, jotta minulla on ajankohtaisin tieto ja voin tämän välittää asiakkaalle. Koska maahantuonnin merkkejä on monia ja vähittäiskaupan toimipisteitä useampi, tietovirta voi olla kuormittavaa. Maahantuontien kannalta tärkein viestimiskanava on Teams. Päivän aikana tuli yhden merkeistä chatiin useampi yhteydenotto applikaation teknisiin ongelmiin. Koska yhteydenottoja tuli useita kysyin tästä Teams kanavalla ja sain vastauksen, että kyseessä on laajempi päivitys. Tämä oli tärkeä tieto, jotta asiakkaita voidaan ohjeistaa päivittämällä sovellusversio ja häiriön takia ei ole tarvetta mennä jälleenmyyjälle. Tiedon saatuaani jaoin tämän tiedon tiimiläisilleni. Lisäksi lisäsin tähän saadun vastauksen chatalustalle, missä kysymykseen voidaan automaattisesti vastata ja tietoa ei tarvitse etsiä uudestaan Teams kanavalta. Päivän aikana lisäksi huomasin yhden merkin chatia tehtäessä, että jälleenmyyjä haku ei toiminut ja välitin tiedon Teamsissä merkille. Maahantuonti kiittivät huomiosta ja korjaus tähän aloitettiin. Tällaiset tilanteet ovat tyyppisiä, missä huomaan ensimmäisenä sivuilla olevan häikän ja välitän tiedon sen korjaamista varten.

Perjantai 3.5.2024

Viikon viimeinen päivä alkoi uusien soittolistojen saamisella. Uudet soittolistat luovat uutta motivaatiota tehdä ulospäin suuntautuvaa työtä. Sää vaikuttaa ihmisten mielialaan ja myös asiakkaiden asiointiin. Perjantai oli aurinkoinen ja töissä tilanne rauhallisempi, mikä antoi hyvän mahdollisuuden

soittaa uutta kampanjaa. Asiakkaat vastasivat hyvin ja sain varattua asiakkaille hyvin huoltoaikoja. Sain paljon hyvää palauteta huolenpidosta, mikä oli mukava lisä. Päivän aikana etänä oleva tiimiläinen kysyi tarkennusta vähittäiskaupan leasing sopimuksesta, mikä oli ilmaistu nettisivuilla himan tulkinnanvaraisesti. Tästä kyseisestä kohdasta on tullut aiemminkin useita kysymyksiä, johon minulla kyllä oli tarkentava vastaus. Tästä kuitenkin oli hyvä saada sivuillekin tarkennus. Markkinointi ja nettisivujen ylläpitäjät istuvat aivan tiimin vieressä, joten kävin heidän työpisteellä keskustelemassa asiasta. Keskustelin asiasta yhteyshenkilön ja muun asiaa hoitavan tiimin kanssa ja tästä päädyttiin muokkaamaan sivuilla olevaa tekstiä vielä tarkemmaksi. Muutoksesta tuli vielä virallinen tieto sähköpostiin, missä vastaanottajina oli tiimini, vähittäiskaupan myynti ja markkinoinnin johto. Loppupäivä sujui rauhallisesti ja monipuolisesti eri työtehtävien parissa. Päivän päätteeksi tarkistin päivän aikana tulleet kaupat ja olin tehnyt viikon ennätyksen kauppamäärissä. Esihenkilöni kiitti päivästä minua, sekä koko tiimiä suuren kauppamäärän seurauksena. Lisäksi esihenkilö kertoi edellisen kuukauden vähittäiskaupan tuloksesta, mikä syntymäpäiväkampanjan myötä oli ollut hyvin positiivinen. Tämä lisää motivaatiota ja kannustaa tekemään vielä tehokkaammin omaa työtä.

Viikkoanalyysi

Yksi tiimi ei pysty täyttämään organisaation kaikkia tavoitteita. Usein se vaatii kokonaisen ryhmän eri tiimejä, jotka tekevät yhteistyötä keskenään. Tiimit osallistuvat omalla tavallaan organisaation tavoitteiden toteuttamiseen. Monitiimijärjestelmät, koostuvat kahden tai useamman toisistaan riippuvaisen tiimin yhteistyöstä, joilla on yhteinen päämäärä. (Robbins 2024, 336.) Monitiimijärjestelmät suoriutuvat paremmin, kun niillä on rajoja ylittävät henkilöt, joiden tehtävä on koordinoita kaikkien eri tiimien kanssa. Tämä vähentää joidenkin tiimin jäsenten viestinnän tarvetta, mikä on hyödyllistä, koska se vähentää informaatiotulvaa. (Robbins 2024, 337.) Tiimissäni eri henkilöt hoitavat eri sidosryhmien kanssa työtehtäviin liittyviä asioita. Nämä henkilöt ovat tyypillisesti roolituksien mukaan ne, jotka ovat työskennelleet työtehtävissä kauiten. Joillakin monitiimijärjestelmän tiimeillä voi myös olla erilaisia näkökulmia, jotka estävät tehokkaan kommunikoinnin ja työtehtävien koordinaation. Näissä tapauksissa tiimit hyötyvät koulutuksesta, jossa kaikki tiimit omaksuvat samat näkemykset tai oletukset. Tämä muistuttaa oman tiimin yhteistyötä huollon tiimin kanssa, missä tavoitteena oli seurata toisten työpäivää oppiakseen eri työtehtävien vaatimukset ja mahdollisuudet.

Tiimien tehokkuuteen voidaan katsoa vaikuttavan neljä eri tekijää. Ensimmäinen on riittävät resurssit, koska tiimit ovat osa suurempaa organisaatiojärjestelmää. Jokainen organisaation työryhmä luottaa ryhmän ulkopuolisiin resursseihin sen ylläpitämiseksi. Resurssien niukkuus heikentää suoraan tiimin kykyä suorittaa työnsä tehokkaasti ja saavuttaa tavoitteensa. Yksi tehokkaan työryhmän tärkeimmistä ominaisuuksista on tuki, jossa ryhmä saa organisaatiolta rohkaisua ja hallinnollista apua. Toinen tekijä on johto ja organisaation rakenne. Tiimit eivät voi toimia, jos ne ovat eri mieltä

siitä, kuka tekee ja mitä. Lisäksi tiimien tulee varmistaa, että kaikki jäsenet jakavat työtaakan. (Robbins 2024, 339.) Kolmas tekijä on kulttuuri ja ilmapiiri. Kulttuuri kuten, arvot, ja ilmapiiri kuten, käytännöt ja menettelytavat ovat erittäin tärkeitä organisaatioissa. Tiimeillä voi kuitenkin olla omat kulttuurinsa ja ilmapiirinsä, jotka vaikuttavat niiden tehokkuuteen. Viimeinen tekijä on suorituksen arviointi- ja palkitsemisjärjestelmät. Johdon tulisi hyödyntää hybridi-suorituskykyjärjestelmiä, jotka sisältävät yksilöllisiä palkkioita tunnistaakseen yksittäisiä panoksia ja ryhmäpalkkioita positiivisten tiimien tulosten tunnustamiseksi. Ryhmäpohjaiset arvioinnit, voitonjako, pienet ryhmäkannustimet ja muut järjestelmän muutokset voivat vahvistaa tiimityötä ja sitoutumista. Lisäksi suoritusjohtamisjärjestelmää luotaessa, rakentavalla palautteella voi olla positiivinen vaikutus tiimin suoritukseen. (Robbins 2024, 339.) Aiemmin viikolla kuulin yhtiön hyvästä tuloksesta ja tiimin henkilökohtaisesta myyntiennätyksestä, nosti se motivaatiota. Lisäksi nämä voi nähdä toisiaan seuraavana tekijänä. Ensin kuultu tieto yhtiön tuloksesta ja tuotteliaasta kuukaudesta näkyi myös tiimin hyvänä suoritusena.

Kirjallinen viestintä sisältää sähköpostin, pikaviestit, sisäsetverkkosivut. Jotkut näistä luovat digitaalisen tai fyysisen pitkän aikavälin tietueen, kun taas toisten etuna on nopea, ohikiitävä tiedonvaihto. Kirjallinen viestintä on itsestäänselvyys nykypäivänä. Sen voi olettaa olevan vähemmän merkityksellistä kuin kasvokkain tapahtuvan viestinnän, mutta pienetkin satunnaiset viestintämuodot voivat vaikuttaa valtavasti esimerkiksi työntekijöiden motivaatioon. Oletamme usein, että suullinen viestintä on ylivoimainen tehokkaimpana, vaikka sähköposti ja pikaviestintä ovat kaksi pääasiallista kirjallisen viestinnän muotoa nykyaikaisissa organisaatioissa. (Robbins 2024, 364.) Työn sidosryhmien kanssa vuorovaikutus tapahtuu lähes poikkeuksetta teknologisten kanavien kautta. IT:n ja markkinoinnin kanssa voi olla fyysistä vuorovaikutusta. Vuorovaikutus voisi olla vielä enemmän kasvokkain tapahtuvaa, jos kaikki sidosryhmät sijaitisivat samassa talossa. Koska vähittäiskaupan toimipisteet ovat eri paikkakunnilla on vuorovaikutus teknologisten kanavien kautta tapahtuvaa. Lisäksi osa maahantuonnin merkeistä sijaitsevat viereisessä talossa ei näiden kanssa tule fyysistä vuorovaikutusta. Yritystoiminnan kannalta on kannattavaa luoda tiedon jakamiselle sopivat olosuhteet, kun ne ovat välttämättömät organisaation toiminnalle ja sen menestykselle. Tämä edellyttää tiedonjakamista edistävien ja haittaavien tekijöiden tunnistamista. Näitä tekijöitä voivat olla esimerkiksi teknologia ja organisaatiokulttuuri. (Heiskanen, Otonkorpi-Lehtoranta & Leinonen. 2019, 4.) Viestintä on keskeisessä osassa sidosryhmien kanssa. Työskentely organisaation sidosryhmissä on aika selkeästi rajattu. Vähittäiskaupan kanssa ollaan sähköpostitse yhteydessä ja pidetään tarvittaessa palaveriteita ja koulutuksia. Maahantuontien kanssa päivittäinen toiminta on Teams alustan kautta ja ajankohtaiset kampanjat välitetään sähköpostitse. Maahantuonnin ja vähittäiskaupalle tehtävän työn roolitus on selkeästi jaettu, mikä näkyy toiminnassa. Jako auttaa myös selkeyttämään roolitusta eri osapuolten toiminnassa. Maahantuonteihin menevät tiedotteet, ovat enemmänkin huomioita ja korjauksia vaativia tehtäviä.

Ongelmapuun analyysi auttaa löytämään ratkaisuja kartoittamalla syyn ja seurauksen anatomian ongelman ympärille. Ongelma voidaan jakaa hallittaviin ja määriteltävissä oleviin osiin. Tämä mahdollistaa tekijöiden selkeämmän priorisoinnin ja auttaa kohdentamaan tavoitteita. Ongelmaa ja sen usein toisiinsa liittyviä ja jopa ristiriitaisia syitä ymmärretään paremmin. Tämä on usein ensimmäinen askel kaikille osapuolille hyödyttävien ratkaisujen löytämisessä. Se voi auttaa määrittämään, tarvitaanko lisätietoa, todisteita tai resursseja vahvan väitteen esittämiseen tai vakuuttavan ratkaisun rakentamiseen. Analyysiprosessi auttaa usein rakentamaan yhteistä ymmärrystä, tarkoitusta ja toimintaa. (Opetushallitus 20.12.2023, 0-9min). Vähittäiskaupan kanssa yhteistyö tiivistyi varsinkin strategian muutoksen myötä. Yhteistyö huollon kanssa kehittyi koulutuksen kautta. Yhdessä kehitämme uusia toimintatapoja ja kanavia, miten palvelua saataisiin nopeutettua. Ratkaisut tulee olla molempia osapuolia hyödyntäviä, niin että tiimini voi olla mahdollisimman tehokas tukitoiminto huollolle. Yhteistyö näkyy päivittäisessä toiminnassa. Uuden haasteen ilmetessä pohditaan ratkaisuja sen helpottamiseksi. Tässä voidaan käyttää Ongelmapuu -mallia. Ongelmapuu menetelmä sopii hyvin yhteistyön kehittämiseen, koska työnkuvaan kuuluu yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Itselle eteen tulevat haasteet näkyvät varasti myös sen kohderyhmässä ja asiakkaiden ollessa ensikontakti saan tietoon heidän näkökulman. Asiakkaiden näkökulman sovittaminen toimintatapoihin on tärkeää suoriutumisen kannalta.

3.8 Seurantaviikko 8: Great Place To Work – Yrityskulttuuri

Maanantai 6.5.2024

Maanantai alkoi pulssikyselyn tekemisellä. Edellisellä viikolla HR oli tiedottanut pulssi kyselystä, joka toteutetaan keväisin. Pulssikysely on lyhyt henkilöstökysely ja on osa Great Place To Work -toimintaa. Tarkoituksena on saada tietää, miten henkilöstö kokee työpaikan ilmapiirin ja johtamisen juuri sillä hetkellä. Samalla tämä antaa mahdollisuuden mitata, kuinka syksyllä asetetut kehitystoimenpiteet ovat lähteneet toimimaan ja mitä tulee vielä kehittää. Kysely on anonyymi ja tavoitteena on saada rehellisiä vastauksia, jotta tulos olisi mahdollisimman totuuden mukainen. Kysely oli nopea ja helppo tehdä, lisäksi kyselyn lopussa oli avoin kommenttikenttä mihin sai vapaasti kirjoittaa hyviä ja kehitettäviä asioita organisaatiossa. Great Place To Work näkyy jokapäiväisessä työssä ja tämä on työyhteisössä ylpeyden aihe. Työpäivän aikana esihenkilö piti hetken tauon ja kertoi tiimille hyviä uutisia. Tiimi oli tavoittanut Bonus-sopimukseen kuuluvat tavoitteet, mikä tarkoittaa, että tiimi saa palkkion hyvästä työstä. Bonus järjestelmä on todella hyvä, koska työhöni ei kuulu provisiota kaupoista huolimatta. Bonus tuo lisämotivaatiota ja tunnetta siitä, että tekemääni työtä arvostetaan. Tämä uutinen oli oikein sopiva pulssikyselyn rinnalla, missä yksi kysymys liittyi palkitsemisjärjestelmiin. Bonus-uutinen nosti tunnetta hyvästä palkitsemisjärjestelmästä.

Tiistai 7.5.2024

Työyhteisö on hyvin avoin ja esimerkiksi tilat ovat avokonttorissa, mikä lisää yhteisöllisyyttä. Avokonttori näkyy myös yrityksen matalassa hierarkiassa, johtajat istuvat samoissa tiloissa muiden kollegoiden vieressä. Päivän aikana minulle tuli asiakkaalta tiedustelu, mihin tarvitsin vahvistuksen markkinoinnilta. Markkinointi tiimi istuu aivan vieressä ja kävin siitä kysymässä vahvistuksen ohjeistukseen. Päivän aika välitin useamman tiedustelun huollolle sähköpostitse. Sähköpostilla viestiminen vaihtelee eri toimipisteiden välillä. Yhteydenottojen vastauksissa voi olla muodollisia eroja hyvinkin paljon. Esimerkiksi vähittäiskaupan viestintä on rennompaa verrattuna maahantuontiin. Yhteydenottoja tehtäessä kiinnitän aina huomiota kelle viesti on suunnattu ja sen mukaan muokkaan sen muodollisuutta. Nimen muutoksen myötä viestintä on lisääntynyt varsinkin vähittäiskaupan kautta. Päivän aikana tuli paljon yhteydenottoja huoltoon liittyen. Selvittelyjen kautta tulee paljon uutta tietoa huollon toimintatavoista. Lisäksi yhteistyö on tiiviimpää asioiden ratkaisemiseksi. Koen, että nimen muutoksen jälkeen tekeminen on yhtenäistynyt osallistamisen kautta.

Keskiviikko 8.5.2024

Tänään luvassa oli uusien soittolistojen soitto. Sovin tiimini kanssa mihin kellon aikaan listoja alettiin soittamaan ja mitä listaa kukin soittaa. Tärkeää tiimityössä on soittamisen tasaisuus, jotta aikaa jää chatille ja sisään päin tuleville puheluille. Kampanjassa soitin eri merkkien puolesta ja eri merkeillä on usein erilaiset tietojärjestelmät, mistä voin tarkistaa huoltojen hinnat. Päivän aikana ilmeni tapaus missä yhdellä merkillä oleva huoltotarjouksen hinta riippui jälleenmyyjästä. Aloin tätä selvittämään ja menin kysymään asiaa suoraan toimistolla merkin työntekijöiltä. Sain ohjeistuksen, miten tällä aikaa voidaan olla asiakkaisiin yhteydessä. Lisäksi tähän oli tulossa vielä tarkempi ohjeistus, jonka tiimi saisi loppuviikosta. Työtilanteet ovat nopeita ja asiakkaille tulisi saada aina mahdollisimman nopeasti oikea tieto. Onneksi lisäselvittelyissä ei usein kestä päivää kauempaa, koska yhteistyö ja toisten auttaminen on keskeistä työyhteisössä. Päivän aikana tuli toinen tapaus mikä liittyi maahantuontiin. Kyseinen merkki, jota asia koski sijaitsee toisessa talossa. Tässä tapauksessa sähköposti tai Teams kanavaa käytetään yhteydenotoissa. Viestintä maahantuontien välillä on tehokasta, vaikka se tapahtuisi sähköisten kanavien kautta. Vastauksen tiedusteluun sain kymmenen minuutin sisällä ja sain tapauksen hoidettua loppuun.

Perjantai 10.5.2024

Perjantai oli minun viikon etäpäivä. Etätyön lisääntymisellä on vaikutus työkuultuuriin. Teen tiimityötä, jossa viestintä on keskeistä on viikossa yksi etäpäivä, jotta etänä olo ei vaikuta negatiivisesti tiedonjakoon. Sähköpostiini oli tullut vastaus yhden toimipisteen huoltopäälliköltä, jossa tiedustelin heidän toimintatapaa. Sain vahvistuksen, miten voin varata asiakkaalle aikaa muuhun kuin määräaikaishuoltoon. Vastasin viestiin vielä lisävarmisteluilla, jotta ajanvaraukset olisivat mahdollisimman oikein. Tärkeää on, että työ helpottaa huoltoon kohdistuvaa painetta ja varauksia ei tarvisi korjata

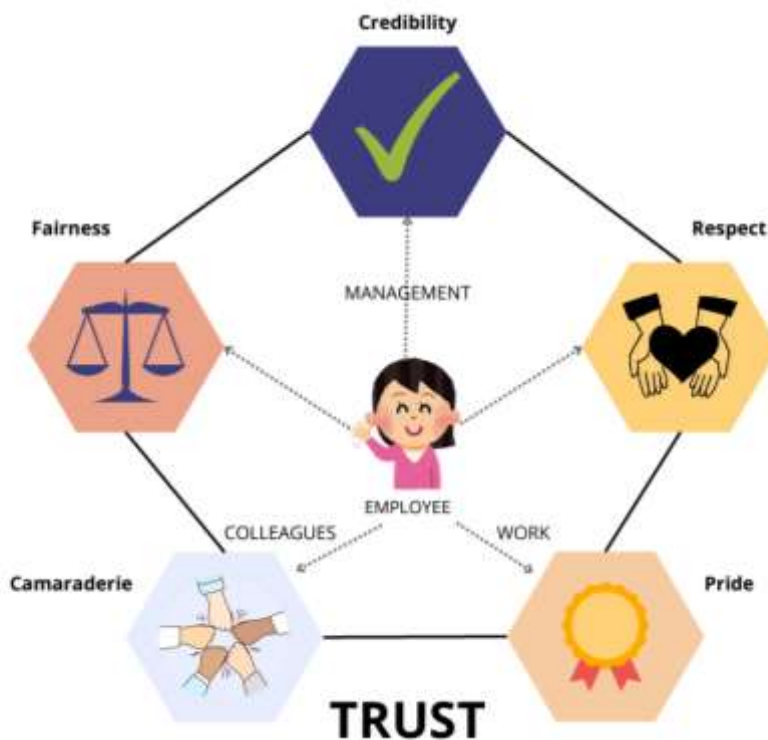
paljoa huollon toimesta. Sain vastauksen selvittelyille ja välitin tiedon koko tiimille, jotta kaikki voivat ottaa uuden toimintatavan käyttöön. Työtehtävät voivat erota eri toimipisteiden välillä, jokaisella eri toimipisteellä on heidän omat tavat. Tiimillä on ohjeistus jokaisen toimipisteen toimintatavoista ja uusien tapauksien myötä niitä tarkennetaan ja otetaan käyttöön. Eri toimintatavat kuvastavat jokaisen toimipisteen kulttuuria, koska käytännöt ja tavat ovat osa sitä. Myös toimipisteet hyödyntävät tiimiä eri tavoin, mikä voi olla välillä haastavaa toimintatapojen muistamisessa ulkoa. Päivän aikana harjoittelijalle tuli chati, joka on harvinaisempi. Huomasin harjoittelijan chatin ja hain ohjeistuksen kysymykseen. Välitin tarvittavat tiedot ja linkit Teamsin välityksellä, jotta harjoittelija sai vastattua nopeasti asiakkaalle. Chatin jälkeen kerroin vielä mistä tulevaisuudessa tieto löytyy, jotta harjoittelija voi tulevaisuudessa itse hakea tiedot. Tiimin kulttuurin keskiössä on toisten auttaminen, mikä näkyy tuloksissa positiivisesti. Kaikkien työntekijöiden toiminnalla on merkitystä yhteiseen tulokseen ja työtehtävien loppuun asti viemiseen. Tiimityössä yhteiset toimintatavat ja arvot ovat tärkeitä, jotta työtaakka jakautuu tasaisesti. Tällä hetkellä tiimissä on todella hyvä ilmapiiri ja kaikki auttavat toisiaan. Kulttuuri muokkaantuu aina hieman uuden työntekijän tullessa tiimiin, mutta muutokset tähän asti ovat olleet positiivisia ja mahdollistaneet toiminnan kehittämisen yhteistyössä.

Viikkoanalyysi

Yrityskulttuuri tarkoittaa yrityksen sisäistä toimintaa ohjaavia arvoja, normeja, käytäntöjä ja tapoja toimia. Yrityskulttuuri vaikuttaa siihen, miten työntekijät toimivat, miten he kohtaavat toisensa ja miten he suhtautuvat yrityksen tavoitteisiin ja arvoihin. Hyvä yrityskulttuuri voi luoda positiivista ilmapiiriä, motivoida työntekijöitä ja parantaa yrityksen tuloksia. Toisaalta huono yrityskulttuuri voi johtaa konflikteihin, alhaiseen työtyytyväisyyteen ja huonoihin tuloksiin. Yrityskulttuuri muodostuu yrityksen historiasta, johtamistyylistä, arvoista ja asenteista. Jokaisella organisaatiolla on oma uniikki yrityskulttuurinsa, joka vaikuttaa siihen, millaista toimintaa ja käyttäytymistä pidetään hyväksyttävänä ja arvostettuna. Yrityskulttuuria voi kehittää ja muokata tietoisesti esimerkiksi johtamiskäytäntöjen, viestinnän ja palkitsemisen avulla. (Luukka 2024, 14-16.) Kulttuurin keskiössä on työntekijäymmärrys, tämän avulla ihmisiä voidaan johtaa paremmin. Johtamisella ja kulttuurilla on suuri vaikutus siihen, miten työntekijöistä saadaan paras osaaminen käyttöön. (Luukka 2024, 45-55.)

Organisaatio on saanut nyt neljättä vuotta peräkkäin Great Place to Work sertifioinnin. Great Place to Work -henkilöstötutkimuksella mitataan työntekijäkokemusta, jonka perusteella pyritään tekemään organisaatiosta entistä parempi työpaikka. Great Place to Work Trust Index -kyselyssä keskitytään mittaamaan tapoja, joka johtaa luottavaiseen työympäristöön. Nämä tavat ovat keskeisimmät tekijät hyvän työpaikan luomisessa. (Great Place To Work s.a.) Kyselyn eri osa alueet on havainnollistettu alla olevassa kuvassa. Kyselyn tulosten perusteella kehitetään yrityskulttuuria ja

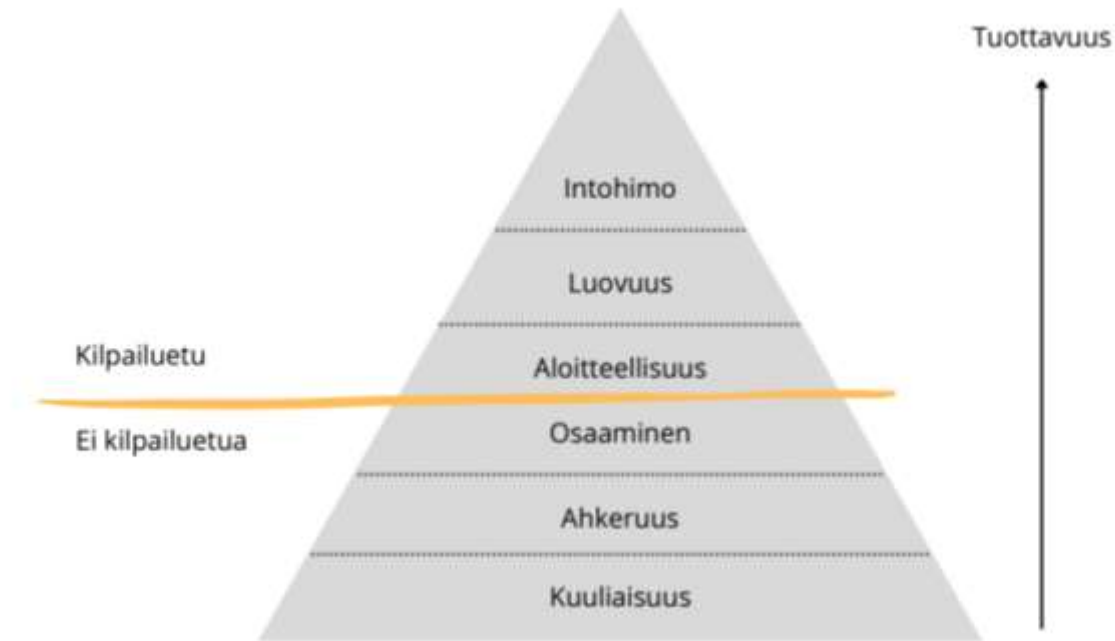
työntekijätyytyväisyyttä. Tiimeittäin laaditaan erikseen kehitystoimenpiteet, joiden toteutumista seurataan säännöllisesti. Henkilöstötutkimuksen toteuttamisella on ollut positiivinen vaikutus yrityskulttuurin jatkuvaan kehittämisprosessiin. Tutkimuksen avulla voidaan seurata esimerkiksi kokemusta ilmapiiristä ja johtamisesta. Lisäksi nähdään muutosten vaikutuksia työhyvinvointiin, kulttuurin kehittymiseen ja työntekijöiden tarpeisiin saada lisäkoulutusta. Tutkimuksen avulla pystytään tekemään konkreettisia tekoja. Kehitystoimenpiteitä omassa organisaatiossa on tehty esimerkiksi, koulutustarjontaan, yhteistyöhön ja viestintään. (Bassadone Automotive Nordic 2024)



Kuva 5. Great Place To Work, luottamus malli (mukaillen Great Place To Work s.a.)

Great Place To Work:n yksi keskeisistä teemoista on lahjatyö. Tämä tarkoittaa työntekijän panoksen olevan lahja organisaatiolle. Tämän ei tulisi olla itsestäänselvyys. Organisaatioissa kehoitetaan rakentamaan kulttuuria, jossa organisaatiot ovat itse lahjan antajia. Tämän tapahtuessa organisaatio saa työntekijöiltä vastalahjana enemmän kuin oletusarvon. Tämä perustuu vastavuoroisuuteen, missä hyvä kiertää ja oletuksena lahjan antajalle on saada tulevaisuudessa saman arvoinen lahja. Tämä näkyy esimerkiksi palkitsemisjärjestelmissä ja työsuhde-eduissa. (Luukka 2024,67-68). Työntekijät tuottavat yritykselle arvoa osaamisellaan. Mallissa on kuvattu, miten työntekijät pystyvät tuottamaan yritykselle kilpailuetua. Hierarkian mukaan tähän tarvitaan aloitteellisuutta, luovuutta ja intohimoa. Nämä osa-alueet eivät ilmesty pelkän palkkauksen kautta. Yrityskulttuuri mahdollistaa näiden osa-alueiden saavuttamisen. Hierarkiassa työntekijä aloittaa alimmalta tasolta ja

positiivisten kanssakäymisten seurauksena siirtyy ylöspäin pyramidissa. Työntekijän taso pyramidissa voi vaihdella työsuhteen aikana. Tästä johtuen työkuultuuria tulee ylläpitää ja kehittää jotta panos työhön ei tipahtaisi. ihmisten kyvykkyshierarkiassa on taustalla Great Place To Work:n gift-work ajatus, jossa työntekijä antaa yritykselle enemmän sitä mukaan kuin tämä saa takaisin. (Luukka 2024, 71-72.)



Kuva 6. Hamelin kyvykkyshierarkia (mukaillen Luukka 2024, 68)

Organisaatiossa on käytössä työyhteisön kehittämissuunnitelma. Suunnitelma on laadittu yhdessä työsuojeluvaltuutettujen, luottamusmiesten ja muiden henkilöstöä edustavien osapuolten kanssa. Yhteistoimintalaki (1333/2021) uudistui 1.1.2022 ja se edellyttää työnantajat laatimaan työyhteisön kehittämissuunnitelman. Työyhteisön kehittämissuunnitelma perustuu työnantajan ja työyhteisön edustajien väliseen vuoropuheluun. Suunnitelman tavoitteena on kehittää henkilöstöä pitkäjänteisesti. Itse suunnitelmaan kirjataan toimenpiteet, joiden avulla voidaan edistää henkilöstön osaamista ja työhyvinvointia. Työyhteisön kehittämissuunnitelma sisältää tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelmat. (Bassadone Automotive Nordic 2024) Organisaation kehittämissuunnitelma julkaistiin Intrassa, missä jokainen työntekijä pystyy tutustumaan suunnitelmaan.

Organisaation ja liiketoiminnan kehittymisen kannalta on tärkeää, että kaikilla työntekijöillä on mahdollisuus kehittää omia taitojaan. Yhtiö tukee henkilöstön kehittymistä esimerkiksi henkilöstönvalmennusten ja esimieskoulutusten kautta. Henkilöstön osaamistarpeita oli kartoitettu erillisellä kyselyllä syksyllä 2022 ja näiden pohjalta selvitettiin koulutusmahdollisuuksia. Henkilöstöä kannuste-

taan myös oma-aloitteisesti etsimään tapoja itsensä ja oman työn kehittämiseksi. Tähän työntekijöillä on käytössä Eduhouse verkko-oppimisympäristö. Tänne HR on tehnyt oppimisympäristöön valmiita koulutuskokonaisuuksia esimerkiksi digitaalisiin taitoihin liittyen. Organisaatiossa on lisäksi mahdollista työkierto. Kehittymisen ja työhyvinvoinnin edistämiseksi mahdollisuuksista keskustellaan esimerkiksi kehityskeskusteluiden yhteydessä. Esimerkiksi aiemmin yhtiössä on toteutettu aiemmin valmennuksia liittyen valmentavaan johtamisotteeseen ja oman työhyvinvoinnin johtamiseen. (Bassadone Automotive Nordic 2024.)

3.9 Seurantaviikko 9: Jaksaminen ja hyvinvointi

Maanantai 13.5.2024

Päivä alkoi kiireellisesti heti aamusta. Tiimin kanssa jaettiin chatit ja sisäänpäin tulevat puhelut. Kiireen keskellä on tärkeä muistaa pitää taukoja. Sovin tiimin kesken sopivan hetken, milloin pidin tauon. Taukojen merkitys varsinkin kiireisinä päivinä on suuri. Tällä viikolla alkoi myös hyvinvointiviikot, jotka järjestetään keväisin joka vuosi. Ilmoitauduin viikolla järjestettäviin aktiviteetteihin. Kävin lukemassa asiasta tarkemmin Intrasta. Sovin tiimiläiset kanssa työhyvinvointiviikon aikatauluista, jotta päällekkäisyyksiä ei tulisi liian paljon. Työhyvinvointiviikon aikana voin osallistua työpäivän aikana aktiviteetteihin työtehtävien ohella. Loppupäivä sujui tasaisesti ja ehdin soittamaan huollon kampanjaa.

Tiistai 14.5.2024

Tiistaina selvitin yhden jälleenmyyjän liikkeen sulun jälkeistä toimintatapaa. Päivän aikana oli tullut usea yhteydenotto asiaan liittyen. Yhteydenotot olivat tullut sekä puhelimitse, sekä vähittäiskaupan ja maahantuonnin chatista. Asiakkailta oli ollut yhteydessä asiasta ja siirtymä oli alkanut toiselta jälleenmyyjältä organisaation toimipisteisiin. Kysymykset lähinnä koskivat leasing autojen palautuksia, keskeneräisiä huoltotöitä ja huolenpitosopimuksia. Välitin tiedon esihenkilölleni, joka otti yhteyttä maahantuontiin asian selvittämiseksi. Muutaman tunnin jälkeen merkin toimitusjohtaja kävi tiimin tiloissa selventämässä asiaa, miten voidaan toimia tällä välin. Tällä välin välitin vielä tiedon maahantuontiin Teamsissä, jotta sivuille jälleenmyyjähausta poistetaan kyseinen toimipiste. Päivän päätteeksi sain vielä sähköpostiini ohjeistuksen jälleenmyyjän muutoksesta maahantuojalta. Pikainen toiminta asian selvittämisessä päivän aikana oli myönteinen kokemus. Omassa työssä on tärkeä tietää ajankohtaisin tieto ja toimintatapa. Tästä itselle tulee osaava ja ammattimainen olo asiakkaiden palveluun.

Keskiviikko 15.5.2024

Keskiviikko oli minun viikon etäpäivä. Aamu alkoi rauhallisesti. Aloin soittamaan huollon kampanjaa aamupäivästä, kun työtilanne sen salli. Päivän aikana soittojärjestelmässä ilmeni häiriötä, mitä huollon puoli tarkasteli testisoitoilla. Viestin etänä muulle tiimille asiasta. Sain myös tiedon, miten tulee toimia, jos omien puheluiden aikana tapahtuu häiriötä. Päivän aikana työtä tuli paljon ja etänä ei kuule tiimiläisten työntahtia se voi olla haastavaa jakaa työtehtävien osa-alueita. Tästä laitoinkin tiimille viestiä koska itselle puheluita tuli useita peräkkäin. Tästä johtuen en voinut ottaa chatteja vastaan enkä saanut puheluiden välissä takoa työstä ja sähköposteja jäi lähettämättä. Tilanne tästä ruohottui ja sain vastauksen muilta tiimiläisiltä, että he ovat linjoilla.

Torstai 16.5.2024

Torstai oli kiireinen. Rengassesonki on venynyt pitkälle ja asiakkailta on vielä renkaita vaihtamatta. Tästä olin välittänyt huoltoon viestiä ja sain tähän ohjeistuksen. Päivän aikana ilmeni muutama viikko sitten tulleet maahantuojan huoltokampanjaan liittyvä selvitys. Kyseinen kampanja oli tullut isolle osalle merkin malleista, mikä näkyi soittojen ja varusten määrässä. Vantaalle oli jo aiemmin mahdollista varata kyseinen kampanja. Vantaa tyypillisesti on ensimmäinen toimipiste missä tehdään kokeiluita huoltovarusteen uusiin mahdollisuuksiin liittyen. Tämä liittyy siihen, että huoltojärjestelmää hoitava taustatiimi työskentelee Vantaalla. Sain sähköpostiin tiedon, että maahantuonnin takaisinkutsukampanja laajentui kaikkiin toimipisteisiin varattavaksi. Maahantuonnin palaute aikojen varaamisesta mahdollisimman nopeasti oli vaikuttanut laajentumiseen. Lisäksi Vantaan huollon palaute tiimin tekemistä varauksista kampanjalle oli ollut positiivista. Päivän aikana tuli muutama kyseistä kampanjaa koskeva varaus ja sain ne asiakkaille heti varattua. Aktiivisuus ja uusien palveluiden ja esimerkkien esittely. Laajemat mahdollisuudet varata toimenpiteitä lisäsi työnimua ja tunne hyvin tehdystä työstä nousi.

Perjantai 17.5.2024

Chat palvelua ollaan laajentamassa myös vähittäiskaupan puolelle vaihtoauto myyjille. Tätä muutosta ennen pidettiin kokous, missä puhuttiin chat-palvelun korjauksista. Korjaukset tuli tapahtua ennen laajennusta. Lisäksi kokouksessa puhuttiin myyjien kouluttamisesta palvelun käyttöön, koska käytämme chat-palvelua päivittäin. Päivän aikana organisaation johto tiedotti menneestä kuukaudesta. Viimeisien kuukausien aikana nimen muutoksesta alkaen toimintoja on kehitetty ja muutokseen on osallistettu koko henkilökuntaa. Brändiuudistus on jo otettu käyttöön ja huhtikuun 2024 ja tulos on ollut positiivista. Tiedotus vahvisti käsitystä uudistuksen suunnasta ja työ mahdollisuuden kehittämisestä. Tiimin osa organisaatiossa tukifunktiona on alettu hyödyntämään sen täyteen potentiaalin. Tämä on nostanut omaa motivaatiota ja työhön on tullut lisää virtaa. Osallistaminen, kuten päivän kokoukseen osallistuminen luo merkityksen tunnetta. Yhtiön suurin vahvuus on ollut aina yhteisöllisyys.

Viikkoanalyysi

Työhyvinvointiin on kiinnitetty paljon huomiota viimeisen vuosikymmenen aikana. Terveiden työntekijöiden ja työpaikkojen edistäminen ja kasvattaminen on ratkaisevan tärkeää organisaation suorituskyvyn maksimoimiseksi. Työntekijöiden affektiivinen hyvinvointi ei ainoastaan paranna työntekijöiden terveyttä ja elämänlaatua. Se voi johtaa myös suurempaa liiketoimintayksiköiden asiakasuskollisuutta, korkeampaa tuottavuutta ja alhaisempaa vaihtuvuutta. Hyvinvointi on tärkeä käsite, joka kattaa fyysisen ja psyykkisen hyvinvoinnin. Affektiivinen hyvinvointi viittaa yksilön tyytyväisyyteen elämään ja työhön, ja sillä on positiivinen vaikutus luovuuteen ja työsuoritukseen. Sitoutuminen työhön ja kollektivistinen suuntautuminen vaikuttavat työntekijöiden käyttäytymiseen ja tuloksiin. Organisaation kansalaiskäyttäytyminen tuo positiivisia tuloksia organisaation tehokkuuteen, työtyytyväisyyteen ja johtamiseen. Emotionaaliset tekijät, kuten affektiivinen hyvinvointi, ovat tärkeitä vaikuttamaan organisaation kansalaiskäyttämiseen. Organisaatiokansalaisuus tuo positiivisia tuloksia yrityksen tehokkuuteen, työtyytyväisyyteen ja johtamiseen. Emotionaaliset tekijät, kuten affektiivinen hyvinvointi, ovat tärkeitä vaikuttamaan organisaatiokansalaisuuteen. (Xu, Xie & Chung 2019, 1-2.)

COR (Conservation of Resources) -teorian mukaan ihmiset pyrkivät säästämään ja hankkimaan resursseja välttääkseen työstressiä ja uupumusta. Työntekijät käyttävät tuottavaa työkäyttäytymistä saadakseen lisää resursseja, kun taas vähemmän resursseja omaavat käyttävät sopeutumattomaa selviytymiskäyttäytymistä resurssiensa suojelemiseen. Affektiivinen hyvinvointi voi toimia tärkeänä voimavarana resurssien säilyttämisessä ja auttaa työntekijöitä selviytymään työn vaatimuksista sekä suojelemaan heitä resurssien ehtymiseltä. (Xu, Xie & Chung 2019, 3.) Yksi keskeinen suorituksen näkökulma on roolisuoritus, joka on organisaation tavoitteiden saavuttamiseen tarvittavaa käyttäytymistä. Lisäksi on tärkeää tarkastella erityisiä työkäyttäytymisen muotoja kuten, työn laatu ja sopeutumiskyky. Organisaation kansalaisuuskäyttäytyminen ja haitallisella työkäyttäytymisellä on myös merkittävä rooli organisaatiossa. Organisaatiot ovat riippuvaisia yksittäisten ihmisten suorituksista, mutta viime aikoina on kiinnitetty enemmän huomiota tiimien toimintaan. Ryhmän hyvinvointiin vaikuttavat sosiaaliset vuorovaikutukset ja jaetut tunteet. Ryhmätason työtyytyväisyys ja sitoutuminen vaikuttavat työsuoritukseen ja asiakastyytyväisyyteen. Ryhmätason työskentely ja sitoutuminen ennustavat palvelun laadun ja asiakaskokemuksen parantumista. (Veldhoven & Peccei 2015, 28-31.)

Työhyvinvoinnin edistäminen auttaa ylläpitämään työntekijöiden terveyttä ja työkykyä. Ennaltaehkäisevät toimet luovat merkittäviä kustannussäästöjä. Lähes puolet rahallisesta hyödystä saavutetaan näiden kustannusten pienenemisellä ja toinen puoli hyödyistä syntyy tuottavuuden paranemista.

sen ansiosta. Sekä organisaation asiakastyytyväisyys että kannattavuus paranevat. Työhyvinvoinnista huolehtiminen parantaa jaksamista, stressin sietoa, motivaatiota ja luovuutta. Yhteistyö sujuvoituu. Tämä kaikki lisää työskentelyn tehokkuutta ja tuottavuutta sekä nostaa työn ja asiakaspalvelun laatua. (Manka 2015, alaluku Stressin talousvaikutukset).

Hyvinvoivat työntekijät ovat todennäköisemmin motivoituneita työskentelemään pitkäaikaisesti samassa yrityksessä, mikä vähentää rekrytointi- ja perehdytyskustannuksia. Tutkimusten mukaan työhyvinvointiin panostettu euro tulee lähes kuusinkertaisena takaisin. Työhyvinvointiin panostaminen viestii työntekijöille, että organisaatio välittää heistä. Hyvinvoivaan työyhteisöön on helpompi saada uusia osaavia työntekijöitä ja he ovat myös sitoutuneempia organisaatioon. Panostamalla työhyvinvointiin saadaan aikaan positiivisia tuloksia työntekijöiden, asiakkaiden ja työnantajan näkökulmasta. Lisäksi työhyvinvointi tukee osaltaan yksilön elämänhallintaa ja edesauttaa pitämään itsestä hyvää huolta myös vapaa-ajalla. Itsestään huolta pitävä ihminen voi hyvin ja jaksaa paremmin niin työssä kuin vapaa-aikana. Työhyvinvoinnin myönteiset vaikutukset voivat heijastua myös laajemmin yhteiskuntaan. Esimerkiksi terveydenhuollon kustannukset voivat vähentyä, kun työntekijät ovat terveempiä ja vähemmän sairaalomilla. Lisäksi alentuneet työttömyys- ja työkyvyttömyyseläkekustannukset voivat vähentää yhteiskunnan sosiaaliturva menoja. (Braun, Franczukowska, Teufl & Krczal 2022, 446-456.)

Työpaikan fyysisen jaksamisen tukeminen on tärkeää työntekijöiden hyvinvoinnin ja tuottavuuden kannalta. Työnantajien tulisi tarjota työntekijöille ergonomisesti suunnitellut työpisteet ja välineet. Työpisteiden säätömahdollisuuksien tulee olla riittävät, jotta jokainen voi säätää työasentonsa itselleen sopivaksi. Työntekijöitä tulisi kannustaa pitämään säännöllisiä taukoja työskentelyn aikana. Tauot auttavat palautumaan, ehkäisevät liiallista kuormitusta ja pitkät staattiset työasennot ovat ergonomian kannalta huonoja. Esimerkiksi oma esihenkilöni muistuttaa päivittäin, että välillä töitä tulisi tehdä seisoen. Lisäksi organisaatiossa kannustetaan osallistumaan taukojumppiin ja urheiluryhmiin.

4 Pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää omaa osaamista ja asemaa organisaatiossa. Raportointiviikkojen aikana käsiteltiin eri aiheita, kuten osaamisen kehittäminen, toimintatavat, osallistaminen, hiljaisen tiedon taltiointi ja tietojärjestelmät. Nimen muutoksen myötä tapahtuneen toiminnan kehittämisen myötä huomasin yrityksen luoneen vielä avoimemman kulttuurin, mitä se on aikaisemmin ollut. Muutoksen sitouttaminen oli toteutettu henkilöstöä ajatellen, organisaatio osallisti eri sidosryhmiä ja toteuttamisen ideoinnissa kuunneltiin työntekijöitä. Lisäksi sisäiseen viestintään ja henkilöstön osaamisen kehittämiseen oli panostettu aiempaa enemmän. Palveluneuvojana toivoin selkeyttä toimintatapoihin ja lisää yhteistyötä sidosryhmien välillä.

Strategian osallistamisen menetelmien ymmärtäminen auttoi minua kehittymään ammatillisesti ja kasvattamaan ymmärrystäni siitä, miten organisaation toimintaa voidaan vielä parantaa. Kirjallisuuden kautta tieto syventyi paljon organisaation tarpeisiin, sidosryhmiin ja operatiivisiin toimintoihin liittyen. Tämän seurauksena koen saaneeni syvän ymmärryksen oman organisaation toimintojen periaateihin ja rakenteisiin. Lisäksi opin arvostamaan ihmisläheistä, mutta myös järjestelmällistä lähestymistapaa työtehtäviin. Esimerkiksi tiedonjakaminen ja hiljaisentiedon menetelmät loivat parempaa ymmärrystä organisaation omavaraisuuteen ja menestymiseen liittyen.

Seuranta jakson aikana ilmeni sellaisia kehityksen kohteita, joita palveluneuvoja voi itsenäisesti toteuttaa päivittäisissä työtehtävissä. Päiväkirjan ansiosta huomasin kuinka paljon enemmän yhdellä työntekijällä on vaikutusta organisaatioon ja oman työn organisointiin. Viikkoanalyseissä on myös koko organisaatiota koskevia laajempia toimenpiteitä ja resursseja vaativia kehityskohteita pienten muutosten lisäksi. Monet näistä muutoksen osallistamisen menetelmien teorioihin perustuvista kehitysehdotuksista toteutuessaan helpottaisivat ja yksinkertaistaisivat palveluneuvojan työtä ja toimintatapojen vakiintumista. Muutoksen johtamiseen käytin Kotterin menetelmää, joka sopi parhaiten organisaation rakenteeseen. Menetelmässä painotetaan henkilöstön roolia muutoksen sitouttamisessa, mikä on tunnistettu olevan organisaation suurin voimavara. Kotterin menetelmä on todella tunnettu muutosjohtamisen menetelmä. Tästä tarkemmin kerroin luvussa 3.1. Projektin hallintaan liittyen tutkin Lean-menetelmää. Tämän käyttö opinnäytetyössä oli optimaalista, koska sen alkuperä pohjautuu autoalan yritykseen. Menetelmää tarkemmin tutkiessa ja verrattaessa omaan organisaatioon oli miellyttävää huomata kuinka hyvin sitä käytännössä toteutetaan. Luku 3.3 koostaa hyvin organisaatiossa toteutuneet teoriat ja miten ne ilmenevät lisäksi työkuultuurissa.

Muutoksen myötä toimintatapoihin on tullut paljon muutoksia prosessin aikana. Toisaalta moniin toimintatapoihin on tullut myös paljon selkeyttä. Esimerkiksi vähittäiskaupan eri toimipisteiden välillä päivittäiseen toimintaan ja tiimin mahdollisuuksiin varata asiakkaille aikoja on lisätty paljon

mahdollisuuksia. Kausittaisiin tilanteihin reagoitiin nopeammin kuin aikaisemmin ja tiimiä osallistettiin tukemaan huollon toimintaa ruuhkan välttämiseksi. Tämä näkyi asiakaspalautteissa. Tulevien kampanjoihin liittyen tiimiltä tiedusteltiin sen toimintatapoja ja mahdollisuuksia osallistua kampanjasta tuleviin yhteydenottoihin. Myönteistä oli myös huomata keskustelujen ja kirjallisuuden myötä organisaation korkea IT:n taso. Organisaatio osoittautui olevan osaava ja omavarainen teknisten taitojen osalta. Organisaation tekninen osaaminen tuo kilpailuetua. Lisäksi digitalisaation vakiintuessa tätä voidaan olettaa henkilöstöltä. Toisaalta organisaatio on tunnistanut tämän trendin ja alkanut kouluttaa henkilöstöä tähän jokaisen sidosryhmän tarpeet huomioiden.

Työn analysointia pystyin opinnäytetyön kirjoittamisen aikana hyödyntämään omassa tehtäviin kokemuksen avulla. Työn analysoinnin ansiosta voin myös jatkaa omien työtehtävieni tarkastelua ja etsiä jatkossa vielä tehokkaampia työskentelytapoja. Voin lisäksi tehdä päivittäisessä toiminnassa pieniä muutoksia, jotka helpottavat omaa ja tiimin työskentelyä. Esimerkiksi päiväkirjaraportoinnissa keskeiseksi aiheeksi nousi hiljainen tieto ja sen taltiointi. Tietovirta työssä on suurta ja paljon tästä ei saada arkistoitua tarpeeksi tehokkaasti. Toimin työtehtävissäni paljolti muistin ja kokemuksen kautta. Tämä on aihealue mihin aion jatkossakin kiinnittää huomiota, jotta kaikilla tiimiläisillä olisi samanlaiset valmiudet ja tiedot palvella asiakkaita samalla tasolla. Toisaalta tiimityön etuna on mahdollisuus aina kysyä neuvoa ja apuja tilanteissa, missä itse ei ole täysin varma. Tämä on omalla tapaa hyvä menetelmä, koska vastaan tuli usein tilanteita missä toimintatapa oli muuttunut tai asiaan oli tullut uutta tietoa. Toisaalta tällaisissa tilanteissa voi herkemmin ilmetä tietovinoumia, mitkä voivat vaikuttaa toimintaan negatiivisesti. Näistä kerroin tarkemmin luvussa 3.5. Tämä tilanne voitaisiin välttää, jos kaikki työntekijät saisi heti uuden tiedon ja se taltioitaisiin tehokkaammin omiin järjestelmiin. Raportoinnin aikana teinkin hiljaista tietoa varten oman tiedoston, joka ei huku ja sinne tulee ilmoitus uudesta tiedosta. Tämä on tärkeää, jotta poissaolojen jälkeen kaikki tiimin työntekijät ovat ajan tasalla oikeista menetelmistä.

Osaamista ja muutoksen osallistamista kehitän edelleen opinnäytetyön raportoinnin päätyttyäkin, koska oppimiselle ei ole olemassa huippua. Henkilöstön kehittäminen nähdäänkin organisaation voimavarana. Työtehtäväni jatkuvat opinnäytetyöni jälkeen ja toiminta tapojen kehittäminen jatkuu. Epävirallisena mentorina ja kokeneena työntekijänä vastuu tiimissä kasvaa. Voin kehittää osaamistani myöskin jatkossa. Toisaalta opinnäytetyön aikana kehittyminen mahdollistaa myös jatkossa esimerkiksi osallistumaan erilaisiin kehitystiimeihin tai työnkiertoon, joita organisaatiossa tapahtuu.

Nimen muutoksen toteutumista on raportoinnin myötä pystynyt seuraamaan hyvin. Viikkojen ajan toimintoja on otettu käyttöön ja viimeisinä viikkoina niiden hyödyt ovat alkaneet näkymään. Muutos on näkynyt monella eri osa-alueella. Tärkein näistä on ollut asiakastyytyväisyys. Tämän huomaan

omassa työssäni puheluiden ja chattien aiheina. Lisäksi tietynlaisten yhteydenottojen määrä on vähentynyt, mikä on ollut positiivista huomata. Viestinnän tehostuminen ja kommunikaatio on nopeuttanut tapausten hoitamista. Lisäksi kunnianhimoinen uusi motto ”autoilijan asiantuntija” on saanut luotettavuutta. Uudet oheispalvelut osoittavat organisaation olevan edelläkävijä autoalalla. Palveluiden käyttöönottoa ja vaikutuksia organisaation toimintaan jään innolla seuraamaan. Mielenkiintoista on myös nähdä miten nämä tulevan vaikuttamaan omaan työhön.

Haasteita opinnäytetyöhön tuli aikataulujen kautta. Päivittäinen työskentely ja tiheä raportointitahti oli ajoittain rankkaa. Toisaalta tämä helpotti raportointia, kun asiat olivat hyvin muistissa. Myös esimerkiksi aineistojen saatavuus ja laajuus tuotti valinnan vaikeutta. Aihetta tuli rajaa tarkemmin ja löytää omaan organisaatioon ja tavoitteisiin sopivia aineistoja. Haastavaa oli myös tutkailla omaa kehittymistä, koska olen ollut organisaatiossa ja työtehtävissä pitkään. Toisaalta organisaation ja oman työn kehittymistä on tässä ajassa tapahtunut paljon. Vähittäiskaupan kasvaessa työsuhteen aikana yhdestä toimipisteestä viiteen, on toimintaan tullut paljon muutoksia uudesta nimen muutoksesta puhumattakaan. Muutokset ovat näkyneet toimintatavoissa, yhteistyössä ja työn organisoinnissa. Uusien toimipisteiden myötä organisaatioon on tullut uusia toimintatapoja osana toimipisteiden vanhaa yrityskulttuuria. Kyseiset toimintatavat ovat osoittautuneet toimiviksi ja näin otettu kaikissa toimipisteissä käytäntöön.

Olen ollut organisaatiossa töissä, kun se on ollut jo Great Place To Work -sertifioitu työpaikka. Entinen työpaikka oli kaukana GPTW:n arvoja, joten kolmen vuoden aikana arvostus työnantajaa kohtaan on vain noussut. Sertifiointi näkyy päivittäisessä työssä ja kulttuurissa. Hyvinvointiin panostetaan myös työajan ulkopuolella, mikä on osoittautunut itselle hyvin tärkeäksi. Yrityksen toiminta voidaan nähdä pohjautuvan sertifiointiin liittyviin arvoihin. Uudet muutokset, yhteistyö ja kouluttaminen näkyy organisaatiossa vahvasti ja tähän panostetaan. Ihmisläheisyys ja henkilöstöstä välittäminen myös työn organisoinnissa ja päätöksissä on yrityksen vetonaula ja samalla kilpailuetu. Organisaatio ymmärtää henkilöstön tuovan sille arvoa monipuolisuuden, osaamisen ja sitoutumisen kannalta.

Olen oppinut kriittisesti arvioimaan työtehtäviäni ja kiinnostunut työskentelytapojen pitkäjänteisestä kehittämisestä. Päiväkirjaraportoinnin ja aineistojen myötä olen oppinut uusia mahdollisuuksia työn organisointiin. Opinnäytetyön ansiosta voisin tuoda paremmin oman ja tiimin työn arvon osana tukifunktiota kaikkien muiden organisaation sidosryhmien huomioon. Tämän rooliin ymmärrystä olisi hyvä lisätä sidosryhmiin, jotta organisaatio voisi saada tiimistä parhaan mahdollisen hyödyn irti. Nimen muutoksen myötä tapahtuneen yhteistyön kautta tiimi on toisaalta saanut enemmän arvostusta ja vastuuta organisaation toiminnassa. Olen myös ymmärtänyt, että pystyn vaikuttamaan asioihin enemmän kuin uskoinkaan. Myös uuden muutoksen myötä tämä on toivottavaa ja työntekijöiden ideoita otetaan vielä enemmän huomioon. Palveluneuvojan työtehtävät ovat monipuolisia ja

jatkuvasti muutoksessa, eri sidosryhmien tarpeista riippuen. Yhteenvedona päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen auttoi minua kehittymään ammatillisesti. Kirjoittaminen lisäsi kriittistä tarkastelua omiin työskentelytapoihin. Se auttoi minua löytämään kehityskohteita työn organisoinnissa sekä luomaan uusia, toimivia käytäntöjä työtehtävien suorittamiseen. Olen varma, että nämä oppimiskokemukset tulevat hyödyttämään minua tulevaisuuden työtehtävissäni ja auttamaan minua kasvamaan lisää ammatillisesti.

Lähteet

- Addas, S., Pinsonneault, A. 2015. The many faces of information technology interruptions: a taxonomy and preliminary investigation of their performance effects. Wiley Publishing, 5, 3. 231-273. Luettavissa: <https://interruptions.net/literature/Addas-InfoSystemsJ15.pdf> Luettu: 23.4.2024
- Alankarage, S., Chileshe, N., Rameezdeen, R., Edwards, D-J. & Samaraweera, A. 2023. Exploring BIM-triggered organizational and professional culture change: a systematic literature review. Construction Innovation, 23, 1. 229-247. Luettavissa: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/CI-04-2021-0084/full/html> . Luettu: 28.3.2024.
- Autoalan tiedotuskeskus s.a. Luettavissa: <https://www.aut.fi/autoala> . Luettu: 14.4.2024
- AutoBassadone s.a Luettavissa: <https://www.autobassadone.fi/> . Luettu: 14.4.2024
- Bassadone Automotive Nordic 2024. BAN Intranet. Työyhteisön kehittämissuunnitelma. Luettu 12.5.2024.
- Benkarim, A. & Imbeau, I. 2021. Organizational Commitment and Lean Sustainability: Literature Review and Directions for Future Research. MDPI, 13, 6. 1-24. Luettavissa: <https://www.mdpi.com/2071-1050/13/6/3357> . Luettu 18.5.2024
- Braun, A., Franczukowska, A-A., Teufel, I. & Krczal, E. 2022. The economic impact of workplace physical activity interventions in Europe: a systematic review of available evidence. Emerald, 15, 4. 445-466. Luettavissa: https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJWHM-04-2021-0105/full/html?utm_campaign=Emerald_Health_PPV_Dec22_RoN . Luettu: 19.5.2024
- Dalkir, K. 2023. Knowledge management in theory and practice. Cambridge, Massachusetts: MIT Press. Luettu 20.4.2024
- Danao, M., Main, K. 22.12.2022. Forbes. What Is Human Capital Management (HCM)? Luettavissa: <https://www.forbes.com/advisor/business/what-is-human-capital-management/> . Luettu 21.4.2024
- Dank, N., Hellström, R. 2021. Agile HR: deliver value in a changing world of work. Kogan Page. London. E-kirja. Luettu 25.4.2024.
- Dillinger, F., Kagerer, M. & Reinhart, G. 2021. Concept for the development of a Lean 4.0 reference implementation strategy for manufacturing companies. ScienceDirect, 104, 330–335. Luettavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2212827121009549> . Luettu: 30.3.2024

Du, J., Zhang, C. & Wu Q. 2022. The influence of organizational learning and external cooperation configuration on enterprise technological innovation: A study based on fsQCA approach. PLOS, 2.2. Luettavissa: <https://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0271960> . Luettu: 23.4.2024.

Fambition 22.4.2022. Put people first - miten edistää ihmiskeskeisyyttä? Luettavissa: <https://www.fambition.fi/blogi/tyontekijakokemus/put-people-first-miten-edistaa-ihmiskeskeisyytta> . Luettu: 19.2.2024

Gassen, R. 2022. Digitaalinen työympäristö: näin taivutat teknologian yrityksen tarpeisiin. Alma Talent. Helsinki. Luettu 20.3.2024.

Graban, M. (2019). Practicing Lean Learning How to Learn How to get Better... Better. Constancy Inc. Kindle Edition. Luettu 10.4.2024

Great Place To Work. s.a. Great Place To Work, Trust Model. Luettavissa: <https://www.greatplacetowork.com/trust-model> . Luettu: 12.5.2024.

Heiskanen, T., Otonkorpi-Lehtoranta, K. & Leinonen, M. 2019. Työprosessien ja sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys tiedon jakamisen mahdollisuusrakenteissa. Työelämän tutkimus, 17, 3. 219-234. Luettavissa: <https://journal.fi/tyoelamantutkimus/article/view/87127> . Luettu: 20.4.2024.

Hossain, M.U. & Roy, I. 2016. HUMAN CAPITAL MANAGEMENT: THE NEW COMPETITIVE APPROACH. International Journal of Economics, Commerce and Management. United Kingdom. IV, 5. 1020-1034. Luettavissa: https://www.researchgate.net/publication/321950483_HUMAN_CAPITAL_MANAGEMENT_THE_NEW_COMPETITIVE_APPROACH . Luettu: 21.4.2024.

Inhimillinen strategia - Paula Kilpinen. Pelastetaan strategia! Podcast vieraana Paula Kilpinen. 5.10.2022.Podcast. Kuunneltavissa: <https://talentree.fi/strategia-ja-johtaminen/paula-kilpinen-inhimillinen-strategia/> . Kuunneltu: 22.3.2024

Janhonen, M. 2020. Tiedon jakaminen tiimityössä. Hallinnon Tutkimus 30, 1. 81–83. Luettavissa: <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/100068>. Luettu: 3.4.2024.

Katko, N-S. 2023. The lean CFO: architect of the lean management accounting system. Routledge. New York. Luettu 24.4.2024

Kemppainen, T & Paananen, T-E. 2024. Dualities of digital services: Everyday digital services as positive and negative contributors to customer well-being. Emerald, 34, 3, 2055–6225. Luettavissa:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JSTP-03-2023-0075/full/html> . Luettu: 14.4.2024.

Kotter, J. 2012. Leading change. Mass. Boston. Luettu 24.3.2024.

Kurttila, M., Aalto, P. 2021. Pomon parhaat ratkaisut. Kauppakamari. Helsinki. E-kirja. Luettu: 21.4.2024

Lehtinen, J. & Aaltonen, K. 2020. Organizing external stakeholder engagement in inter-organizational projects: Opening the black box. ScienceDirect, 38, 2. 85-98. Luettavissa: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S026378631930866X?via%3Dihub> . Luettu 7.5.2024.

Liimatainen, A., Lähteenmaa, L. 2020. Kasvuun yritysostolla. Helsinki. Alma Talent. E-kirja. Luettu 11.5.2024.

Luukka, P. 2024. Tulevaisuuskyvykäs organisaatio. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 12.5.2024.

Mäkinen, M. 21.4.2021. Top Asiaa. Voittava strategia. Video. Katsottavissa: <https://topaasia.com/voittava-strategia-haastattelussa-marco-makinen/> . Katsottu: 12.2

Manka, M. 2015. Stressikirja. Alma Talent. Helsinki. E-kirja. Luettu: 18.5.2024.

Martin, R. 29.6.2022. A Plan Is Not a Strategy. Harvard Business Review. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=iuYIGRnC7J8> . Katsottu: 23.2.2024.

Opetushallitus. 20.12.2023. Ongelmapuu-menetelmä. Video. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=jW3J8uYX01g> . Katsottu: 5.5.2024.

Ranta, R. 2021. Kehittämisen käytännöt. Books on Demand GmbH. Helsinki. E-kirja. Luettu: 6.4.2024.

Robbins, S. P. 2024. Organizational behavior. 19th edition. Global edition. Pearson Education Limited. Harlow. England. E-kirja. Luettu: 5.5.2024.

Saaripää, J. 30.11.2022. Digital Rebel. MITEN MUUTTAA STRATEGIAN TEKEMISTÄ? Luettavissa: <http://digitalrebel.fi/fi/blogi/miten-muuttaa-strategian-tekemista> . Luettu: 28.2.2024.

Soininen, T. 15.4.2023. Asiantuntijatieto sisältää hiljaista tietoa. Karelia Ammattikorkeakoulu. Katsottavissa. <https://aoe.fi/api/v1/download/file/5tietovinoumatvalmis-1680935632988.mp4> Katsottu: 21.4.2024

- Soininen, T. 15.4.2023. Tietovinoumat. Karelia Ammattikorkeakoulu. Katsottavissa: <https://aoe.fi/api/v1/download/file/hiljaintieto-1681540940405.mp4> . Katsottu: 21.4.2021
- Suutinen, M. 22.11.2022. Strategian toteuttaminen. Podcast. Katsottavissa: <https://www.youtube.com/watch?v=aUpLObZSoDU&t=2409s> . Katsottu 23.3.2024.
- Talentree.11.2.2022. Pelastetaan strategia! Blogi. Luettavissa: <https://pelastetaanstrategia.fi/blogi/strategian-laatiminen-voi-olla-kaytannonlaheista/> . Luettu: 23.3.2024.
- Tanner, R. 2024. Strategiasta käytäntöön: 80/20 -säntö uudistumisen -vauhdittajana. E-kirja. Luettu: 30.4.2024
- Veldhoven, M & Peccei, R. 2015. Well-being and performance at work: The role of context. Psychology Press. New York. Luettu: 23.5.2024
- Vuorela, K. 2024. Kadotettu asiakas: Kohti asiakaslähtöistä ajattelua. Tammi. Helsinki. E-kirja. Luettu: 13.4.2024.
- Xu, J., Xie, B. & Chung, B. 2019. Bridging the Gap between Affective Well-Being and Organizational Citizenship Behavior: The Role of Work Engagement and Collectivist Orientation. MDPI, 16, 22, 1-16. Luettavissa: <https://www.mdpi.com/1660-4601/16/22/4503#> . Luettu: 22.4.2024.
- Yhteystoimintalaki 30.12.2021/1333 Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2021/20211333> . Luettu: 16.5.2024.
- Zygiaris S, Hameed Z, Ayidh Alsubaie M. & Ur Rehman, S. 2022. Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. Frontiers, 13, 842141. 1-9. Luettavissa: [Frontiers | Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry \(frontiersin.org\)](https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full). Luettu: 27.4.2024
- .