

Päiväkirja: Palvelupäällikkö ulkoistuspalvelutoimittajalla

Matti Jäppinen

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2016



Tekijä(t) Jäppinen Matti	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Päiväkirja: Palvelupäällikkö ulkoistuspalvelutoimittajalla	Sivu- ja liite-sivumäärä 60 + 4
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Portfolio: Service Manager for Outsourcing provider	
<p>Tämä ulkoistustoimittajan palvelupäällikkötyöstä kertova portfoliomainen päiväkirjaopin- näytetyö koostuu yhdeksän viikon aikana tehdystä työseurannasta ja viikoittain tehdyistä viikkoanalyyseistä.</p> <p>Työympäristön sidosryhmät koostuvat Suomen ja ulkomaiden tuotantoyksiköistä, Suomen asiakashallintaan liittyvistä yksiköistä ja asiakkaista. Palvelupäällikön työtehtävät koostuvat kommunikoinnista ja vuorovaikutuksesta asiakkaan henkilöiden kanssa, asiakkaan lasku- tuksesta, tarjousten täyttämisestä ja niiden tietojen keräämisestä, raportoinnista asiak- kaalle ja johdolle sekä asiakassopimusten hallinnoinnista ja päivittäisestä. Asiakirjahallin- non alle kuuluvia tehtäviä ovat prosessin jalkautus, kehitysylläpito ja seuranta oman yksi- kön näkökulmasta.</p> <p>Viikkoanalyyseissä kerron tarkemmin reklamaatioihin vastaamisesta, ITIL:n muutos-, häi- riö- ja ongelmanhallintaprosesseista, sopimusten neuvottelusta sekä niihin liittyvistä JIT- ehdoista, henkilökohtaista johtajasuuntautuneisuudesta, johtajasuuntautuneisuuden kehi- tystä, videoneuvottelutyökaluista, etätyöstä, pilvipalveluista sekä Euroopan tulevasta tieto- turva-asetuksesta. Pääpaino kaikista edellä mainituilla alueilla on omassa työssäni kerätyt kokemukset ja tottumukset.</p> <p>Päiväkirjan tekemisen ansiosta tehtävien priorisointi ja kokonaisuuden hahmottaminen on parantunut. Myös henkilökohtaiset kehittymiskohteet ovat selkiytyneet ja palaverien järjes- tely on tehostunut.</p> <p>Jatkon osalta voisi myös olla hyödyllistä tehdä vastaavaa analysointia niin päivittäisten työ- tehtävien kuin johtajuussuuntautuneisuuden osalta myöhemmin tulevaisuudessa, nyt kun kehittämisaalueet ja –toimenpiteet ovat selvillä. Ajoittainen analysointi varmistaisi sen, että kehitystoimenpiteet ovat tehokkaita ja mahdollistaisi valittujen kehityskohteiden muokkaam- isen. Näin kehitystä voidaan paremmin ohjata kohti haluttua johtajuussuuntautuneisuutta.</p>	
Asiasanat oppimispäiväkirjat, ulkoistaminen, kehitys, johtajuus	

Author(s) Jäppinen Matti	
Degree programme Business Information Technology	
Report/thesis title Portfolio: Service Manager for Outsourcing provider	Number of pages and appendix pages 60 + 4
<p>This portfolio-based journal thesis about outsourcing service manager work consists of the work routine and weekly analysis carried out over nine weeks, from February to May 2016.</p> <p>The groups that require this type of work include Finnish and global production units, Finland client management related units and clients. Service manager's duties consist of communication and interaction with client personnel, client billing, filling and providing offers, collecting information for offers, reporting to clients and management as well as client contract management and updating. The records management tasks are process cascading, development, management and follow up from the authors units point of view.</p> <p>Weekly analyses covered responding to reclamations, ITIL change, incident and problem management processes, contract negotiations and related JIT terms, personal management orientation, management orientation development, video conferencing tools, working from home, cloud services and European cyber security enactment. The primary focus to all the above areas are the experiences and habits collected through the authors own work.</p> <p>Task prioritizing and understanding the whole industry status have improved over the course of writing this diary. Additionally, personal development areas have been identified meeting organization skills have been honed.</p> <p>It would be beneficial to do a similar analysis of daily tasks and management orientation as the development areas and tasks are clear for the future. An occasional analysis would verify that selected improvement tasks are being accomplished efficiently and that they could be changed if necessary. This makes it possible to guide the development towards the leadership dimensions.</p>	
Keywords Learning journal, outsourcing, development, leadership	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	5
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla	6
3	Päiväkirjaraportointi	8
3.1	Seurantaviikko 1	8
3.2	Seurantaviikko 2	14
3.3	Seurantaviikko 3	18
3.4	Seurantaviikko 4	23
3.5	Seurantaviikko 5	28
3.6	Seurantaviikko 6	32
3.7	Seurantaviikko 7	37
3.8	Seurantaviikko 8	43
3.9	Seurantaviikko 9	48
4	Pohdinta ja päätelmät	54
	Lähteet	58
	Liitteet	61
	Liite 1. Tekstissä mainitut lyhenteet	61
	Liite 2. Keskeiset käsitteet	61

1 Johdanto

Tämä päiväkirjamainen opinnäytetyö perustuu keväällä 2016 tehtyyn päiväkirjaan. Päiväkirjatyyppisen opinnäytetyön raportointi tapahtuu päivittäisellä työtehtävien kuvaamisella ja viikoittaisella analyysillä. Tässä työssä päiväkirjaa on pidetty palvelupäällikön ja records custodianin näkökulmista. Records custodian on CGI:n asiakirjahallintaprosessin mukainen, yksikössä prosessista ja sen noudattamisesta vastaava henkilö, joka raportoi suoraan Records Coordinatorille.

Palvelupäällikön työssä tarvitaan osaamista niin kirjallisissa, kuin suullisissakin kommunikointitaidoissa. Myös palveluprosessien ymmärtäminen on IT-alan palvelupäällikkötyössä hyödyllistä. ITIL on tähän tarkoitukseen suunniteltu kokoelma prosesseja. Kirjallisia taitoja saa esimerkiksi *Liikeviestinnän käsikirjasta*. Kirjassa on hyvin kuvattu erilaisia monikansallisia esimerkkejä hyvistä kommunikaatioperiaatteista. On tärkeää huomioda, että muissa maissa eivät välttämättä toimi samantyyppiset kommunikointitavat kuin Suomessa. Kirja antaa hyviä esimerkkejä erilaisiin käytännön kommunikaatiotarpeisiin. Palvelupäällikkö on usein tekemisissä tilausten, tarjousten ja reklamaatioiden kanssa ja näihin löytyy kirjasta hyvät pohjat, joita tosin täytyy hieman soveltaa tarjottavien palveluiden mukaisesti. (Binder T ym. 2006.)

ITIL-sertifikaatti on yleensä pakollinen IT-palvelutoimittajalla työskennellessä. Tämän sertifikaatin suorittamisessa auttaa esimerkiksi teos *Passing your ITIL Foundation Exam*. Teos kuvaa lyhyesti kaikki ITIL-prosesseihin liittyvät osat ja niiden keskinäiset suhteet sekä antaa esimerkkejä hyvistä toimintatavoista ja malleista. Vaikka ITIL on periaatteessa selkeä kokonaisuus prosesseja ja niiden välisiä toimintamalleja, ei sitä voida sellaisenaan ottaa käyttöön tai toimia täysin sen mukaisesti. Jokaisella yrityksellä, palveluntuottajalla ja toimijalla on oma tapansa soveltaa ITIL-prosesseja. ITIL antaa vain perusteet omien toimintatapojen ja prosessien luomiselle. Kirjassa on avattu tärkeimmät käsitteet ja toimintamallit perustason tentin läpäisemiseksi. ITIL kerää yhteen palvelutuotannon mallit ja auttaa mm. saavuttamaan ISO laatusertifikaatin. (ITSMF & British Standards Institution, 2011.)

Toinen hyvä osaamisalue palvelupäällikön työssä on asiakkaan IT-hallinnon ymmärtäminen. Ymmärrys siitä, kuinka asiakas tekee päätöksiä IT-hankintojen ja organisaation taustalla helpottaa päivittäistä työtä. Hyvä pohja ymmärrykselle löytyy kirjasta *IT Governance*.

Kirja auttaa ymmärtämään kokonaisuuden jonka parissa palvelupäällikkö työskentelee päivittäin. (Weill P., Ross J., 2004.)

Palvelupäällikön työ vaatii hyviä asiakastyöskentely- ja vuorovaikutustaitoja, sekä perustietoa laskutuksen ja raportoinnin toiminnasta, liiketoimintaprosesseista, Suomen lainsäädännöstä sekä työehtosopimuksista. Apua on myös asiakasyritysten liiketoiminnan ymmärryksestä, teknisestä valveutuneisuudesta; etenkin uusia ja tulossa olevia teknologioita ajatellen, sekä vuorovaikutustaidoista yrityksen eri osastojen henkilöstön ja esimiesten kanssa. Records Custodianin tehtävät vaativat osaamista yrityksen tietojen tallentamisessa ja niihin liittyvien lakien ja asetusten tuntemista. Apua on myös erilaisten teknisten tallennustapojen ymmärryksestä. Records Custodianin tulee olla valmis avustamaan muita yksikön jäseniä ja toimimaan yhteistyössä muiden yksiköiden Records Custodianien kanssa. (Lahti L., 2008.)

Koska työtehtäviini liittyy paljon tietosuojan ja yrityssalaisuuksien piiriin kuuluvia asioita, tulen kertomaan niistä vain hyvin pinnallisesti. Näissä yhteyksissä käytän myös usein termiä ”kirjalliset harjoitukset” jolla tarkoitetaan niitä kirjallisia tehtäviä, joita en voi tarkemmin mainita julkisessa opinnäytetyössä.

Tässä opinnäytetyössä mainitut lyhenteet on avattu *liitteessä 1, lyhenteet* ja keskeiset käsitteet on selitetty *liitteessä 2, keskeiset käsitteet*.

CGI Suomi Oy on osa kansainvälistä CGI-konsernia. CGI työllistää maailmanlaajuisesti yli 65 000 asiantuntijaa ja on toiminut jo yli 40 vuoden ajan. CGI tarjoaa asiantuntijapalveluita IT:n ja liiketoimintaprosessien kehittämisen tueksi. Minä työskentelen GIS Nordic-yksikön CEM yksikössä Suomessa. Tarjoamme palvelua IT-palvelujen ulkoistamiseen liittyen. Yksikköön kuuluu Palvelupäälliköiden lisäksi Tuotantopäälliköitä ja Palvelukoordinaattoreita. Työtä tehdään pääsääntöisesti asiakkaiden tiloissa ja CGI:n pääkonttorilla, sekä satunnaisesti myös etätöinä kotoa käsin. (CGI, 2016.)

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Tässä kappaleessa kerrotaan erilaisista työtehtävistä, joita toimenkuvaani kuuluu. Työtehtävät jakautuvat palvelupäällikön ja asiakirjahallinnon tehtävien alle. Palvelupäällikön työtehtävät koostuvat kommunikoinnista ja vuorovaikutuksesta asiakkaan edustajien kanssa, asiakkaan laskutuksesta, tarjousten täyttämisestä ja niiden tietojen keräämisestä, raportoinnista asiakkaalle ja johdolle sekä asiakassopimusten hallinnoinnista ja päivittämisestä. Asiakirjahallinnon alle kuuluvia tehtäviä ovat prosessin jalkautus, kehitys, ylläpito ja seuranta oman yksikön näkökulmasta.

Kommunikointi ja vuorovaikutus asiakkaan kanssa koostuu kolmenlaisista asioista: Ensimmäkin asiakkaan kanssa käytävät, säännölliset kokoukset ja palaverit; Toiseksi asiakkaan kanssa käytävä kirjeenvaihto sähköpostitse tai kirjeitse ja kolmanneksi asiakkaan kanssa käytävät keskustelut puhelimitse. Kokouksia ja palavereita erottaa muista kommunikointitavoista määrämuotoisuus ja selkeä sisältö. Kokouksista tehdään aina esimateriaali ja pöytäkirja, kun toisaalta palavereiden sisältö voi olla hieman vapaampi. Palvelupäällikön tehtävänä on yleensä koota tarvittavat esitysmateriaalit ja pitää pöytäkirjaa. Suurimpaan osaan kokouksista ja palavereista rakenne muodostuu jo palvelusopimuksen tai palveluprosessin mukaisista vaatimuksista. Kokoukset, palaverit ja sähköpostitse tehtävä kirjeenvaihto edellyttävät kohtuullisia kirjallisia taitoja ja ymmärrystä kommunikoinnista. Sähköpostissa on usein vaara kommunikoida asioita siten, että eri osapuolet ymmärtävät ne eri tavoilla. Konkreettisiin kokous- ja palaveritehtäviin kuuluvat käytännön järjestelyt sisältävät tilavaraukset, osallistujien kalentereista vapaan ajan löytämisen, mahdolliset tarjoilut ja paikan päällä henkilöiden vastaanottamisen.

Sähköpostitse ja puhelimitse tehtävä kommunikointi ja vuorovaikutus voi olla monenlaista, esimerkiksi tiedon keräämistä tai toimittamista, kiireellisistä asioista sopimista tai jatkuvan vuorovaikutuksen ylläpitoa. Asiakkaan laskutus koostuu laskutuskauden tarjottujen palvelujen varmistamisesta ja sen koostamisesta laskutettavaksi. Itse laskurivien päivittäminen ja laskujen muodostus tehdään muualla. Tarjouksiin tarvittavien tietojen kerääminen riippuu tarjouksen luonteesta. Yleensä tarjousta tarvitaan asiakkaan tiettyyn tarpeeseen, jolloin ensin on tunnistettava käytettävissä olevat vaihtoehdot joko paikallisista tai kansainvälisistä yksiköistä. Tämän jälkeen valittavissa olevista vaihtoehdoista kerätään palveluvaukset ja hinnoittelut asiakkaalle toimitettavaksi. Tarjouksen toimittaminen asiakkaalle

edellyttää ”allekirjoitusoikeutta” vaaditulle summalle tarjouksen lähettäjältä. Tämän vuoksi tarjouksen koon mukainen hyväksyntä tulee hakea sisäisesti ennen sen lähettämistä asiakkaalle. Kun tarvittavat hyväksynnät on kerätty ja dokumentoitu, voidaan tarjous lähettää asiakkaalle heidän toivomallaan tavalla. Asiakasraportointi koostuu sopimuksen mukaan määritettyjen raporttien toimittamisesta asiakkaalle erikseen sovitulla tavalla. Raportit muodostetaan yleensä automaattisesti järjestelmien keräämän materiaalin pohjalta. Raporttien luominen on automatisoitu, mutta raportit täytyy käydä lävitse ja varmistua niiden oikeellisuudesta ennen asiakkaalle toimittamista. Toimittamistapana voi olla sähköposti tai yhä useammin myös jaettu työtila, jonne tarvittaville henkilöille on myönnetty pääsy.

Yhteisen työtilan pääsynhallinta asiakkaan henkilöiden osalta on myös palvelupäällikön vastuulla. Vastaavasti automaattisia tai manuaalisesti kerättäviä raportteja toimitetaan sisäisesti, yleensä johdon käyttöön. Muita raportointitarpeita saattaa olla esimerkiksi tulevien kehityshankkeiden ja projektien suunnittelun tukeminen. Asiakassopimusten hallinta ja päivittäminen tehdään yhdessä esimiesten, lakiosaston ja asiakkaan kontaktihenkilöiden kanssa. Käytännössä tekeminen keskittyy oikean sopimustekstin löytämiseen, tarvittavien hyväksyntöjen hakemiseen (allekirjoitus) ja sopimuksen uuden version päivittämiseen yhteisesti sovittuun säilytyspaikkaan. Kaikki edellä mainitut työtehtävät vaativat osaamista dokumenttien käsittelyssä, kirjallista osaamista, vuorovaikutustaitoja ja tarkkuutta tekemiseen (virhe voi tulla kalliiksi). Suurimman osan osaamisestani olen kerännyt työtä tekemällä. Asiantuntijatausta ja esimieskokemus ovat työssä etuja. Tiedon analysointi ja jäsentäminen on tärkeä osa kokonaisuutta, eikä ilman tuota taitoa tehtävää pystyisi suorittamaan.

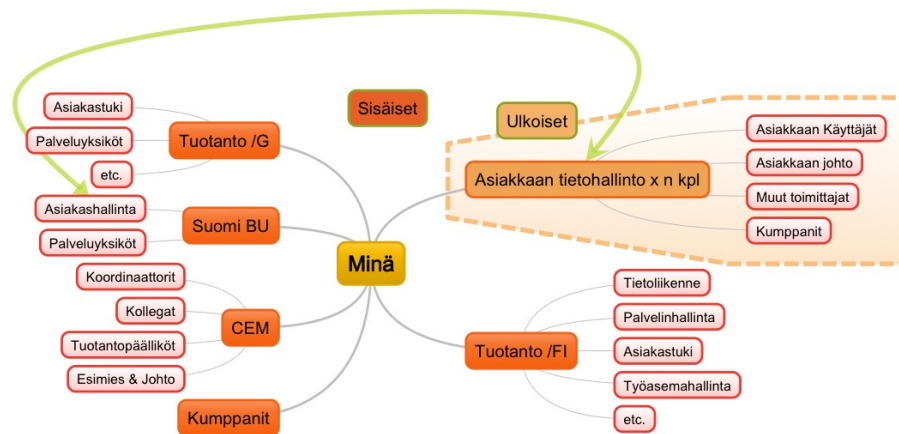
Palvelupäällikkötehtävissä olen jo kokenut asiantuntija. Olen ollut mukana monissa työtehtäviin liittyvissä muutoksissa ja nähnyt työtä myös muiden tekijöiden näkökulmista. Tehtäväkentän laajennuttua myös dokumentinhallintaan täytyy työtehtävissä pyrkiä myös huomioimaan muiden yksikön asiantuntijoiden päivittäin tekemä työ ja työtavat sekä heidän ja heidän muiden asiakkaidensa asettamat vaatimukset ja tarpeet. Eri osa-alueiden yhdistäminen onkin tärkeä osa päivittäistä työtä. Olen ehtinyt nykyisissä tehtävissäni toimia usean eri asiakkaan kanssa yhteistyössä. Olen saanut olla mukana erilaisissa projekteissa ja sopimusneuvotteluissa. Monet tehtävät onnistuvat helposti ja olenkin onnistunut kehittämään niihin liittyvää tekemistä esimerkiksi raportoinnin osalta parempaan suuntaan. Olen avustanut kollegoitani erilaisissa kysymyksissä ja toiminut heidän sijaisinaan tarvittaessa. Yrityksen sisäiset toimintatavat ovat minulle tuttuja ja tiedän, keneltä pyytää

apua tarvittaessa. Prosessien muuttuessa olen mielestäni pystynyt ymmärtämään ja säilyttämään muutokset helposti ja muuttamaan omia ajatus- ja toimintamalleja vastaamaan muuttunutta kokonaisympäristöä. Työtehtävissä voi aina kehittyä. Nykyisin kiireisessä työympäristössä, jossa muutoksia erilaisiin asioihin tapahtuu nopeasti, tulee pystyä ottamaan muutokset avoimin mielin vastaan ja muuttamaan omia toimintatapojaan vastaamaan uusia toimintamalleja ja työtehtäviä.

Ammatillisen kehittymisen vaihe näkyy työssäni vakaana ammattitaitona ja hyvälle osamiselle päivittäisessä tekemisessä. Kehittymiskohteitakin toki on: suuremmissa ryhmissä toimiminen, positiivisempi asiakaskommunikointi, tehtävien priorisointi ja kokouksiin valmistuminen. Kokouksiin valmistautuminen on erityisen tärkeää, johtuen suuresta kokousmäärästä ja sen viemästä työajasta. Paremmiin valmistaututut kokoukset onnistuvat nopeammin ja tehokkaammin. Tehtävien priorisointi vaatii jatkuvaa tilannekuvan hahmottamista. Mikä on oikeasti tärkeää tehdä nopeasti. Tämän osalta uskoisin kaikilla olevan kehittymisenvaraa.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Kuviossa 1 mainitut sidosryhmät muodostavat päivittäisten työtehtävieni eri kontaktikanavat. Ulkoisena kontaktikanavana toimii lähinnä Asiakas ja asiakkaan kautta mukaan liittyvät sidosryhmät. Sisäiset sidosryhmät muodostava pääasiassa tukirangan asiakasneuvotteluille. Kuviossa 1 kuvattu Suomi BU:n Asiakashallinnan ja asiakkaan tietohallinnon välinen yhteys kuvaa paikallisen yksikön suoraa neuvotteluyhteyttä yrityksen kokonaispalveluiden hallinnan osalta. Samaan aikaan minun yhteyteni tietohallintoon rajoittuu GIS palveluiden hallinnan osuuteen.



Kuvio 1. Sidosryhmien välinen vuorovaikutus työn tekemiseen

Keskeisimpiä sidosryhmiä ovat siis Asiakkaan tietohallinto ja henkilöstö, oma esimies ja paikallinen asiakashallinta. Muiden sidosryhmien tehtävänä on tukea asiakkaan kanssa käytävää kommunikaatiota ja tarjota asiakkaan käyttöön erilaisia palveluita. Tekninen osaaminen tulee Tuotantoyksiköistä, joten heidän mielipiteensä ja osaamisensa teknisestä näkökulmasta on tärkein. Asiakkaan intressit muodostavat koko muulle joukolle tavoitteet ja kokonaisuuden suunnittelun kannalta tärkeimmät intressit.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vuorovaikutustilanteet työtovereiden kanssa vaihtelevat suuresti. Työtovereiden kanssa keskustelut käytävällä ovat helppoja sosiaalisia tapahtumia. Enemmän haastetta tuovat isommat tiimikokoukset, yksikkökokoukset ja sisäiset koulutukset. Niissä täytyy yrittää muistaa kuunnella kaikkia läsnä olevia henkilöitä, samalla pystyen tuomaan esille omat näkemyksensä käsiteltävästä asiasta. Henkilökohtaisesti koen juuri suuret ryhmätilanteet haasteellisimmiksi. Pystyn keskustelemaan pienissä ryhmissä helpostikin, mutta suurten joukkojen kanssa keskustelut tekevät minut kärsimättömäksi. Tämä onkin yksi suurimmista kehittymiskohteistani. Asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa toimiminen tuovatkin erilaisia vuorovaikutustilanteita työtoveriin verrattuna. Asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa täytyy pystyä samaan aikaan löytämään mahdollisimman hyvä ratkaisu asiakkaalle yhdessä sidosryhmien kanssa, kuitenkin oman yrityksen etua ajaen. Esimerkkinä norma-

leista asiakastapaamisista, joissa täytyy pystyä keskittymään moneen asiaan, ovat esimerkiksi sopimuksessa määritetyt kokoukset. Kokouksilla on vakioasialista mutta läpikäytävien asioiden lisäksi täytyy pystyä tunnistamaan asiakkaan kertomasta lisämyyntimahdollisuuksia, kerätä talteen asiakkaan antama palaute nykyisistä palveluista, käsitellä mahdolliset reklamaatiot ja kaiken kaikkiaan saada asiakkaalle positiivinen mielikuva, riippumatta minkälainen kokonaistilanne ympäristössä hetkittäin on.

3 Päiväkirjaraportointi

Päiväkirjaraportoinnissa seurataan päivittäisiä työtehtäviä ja viikkoanalyysissä käsitellään viikon tärkeimpiä tapahtumia sekä syvennytään johonkin työtehtävän osa-alueeseen syvemmin. Päivittäinen seuranta koostuu aamun arviolla tulevasta päivästä ja illan yhteenvedolla toteutuneista tapahtumista.

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai

Paluu arkeen. Viime viikolla pidetty kolmen päivän loma asettaa tälle päivälle hieman normaalia enemmän haastetta. Päivästä tulee varmasti kiireinen, etenkin operatiivisen tilan selvittämisen vuoksi. Päivän tavoitteena on ehtiä lukemaan loman aikana tulleet sähköpostit ja selvittää avoinna olevien tehtävien tilanne. Lisäksi iltapäivän aikana pitäisi tehdä eräälle asiakkaalle tehdyn loppukäyttäjätyytyväisyyskyselyn perusteella toimintasuunnitelma. Käytännössä toimintasuunnitelma tehdään yhteistyössä kyselyyn liittyneiden tuotantoyksiköiden kanssa. Suunnitelma kerätään pääasiassa käyttäjien antamien avointen palautteiden analysoinnin perusteella. Havaituista epäkohdista kirjataan toimintasuunnitelma, jonka tarkoituksena on nostaa loppukäyttäjätyytyväisyyttä.

Päivä alkoi pitkälti suunnitellulla tavalla. Tehtäviä aamupäivän osalta värittivät avoimista asioista asiakkailta tulleiden tapaamisten aikatauluttaminen kaikille sopivalla tavalla, asiakkaalle toimitettu vakuus käytetyistä SPLA-lisensseistä sekä asiakkaan reklamaatioselvityksen sopiminen yhdessä tuotannon kanssa. Asiakasreklamaatioihin pyritään vastaamaan mahdollisimman nopeasti, mutta viimeistään viikon sisällä sen saapumisesta. Usean osapuolen takia, tämän reklamaatioselvityksen toimittaminen asiakkaalle tulee kestämään lähes täsmälleen tuon viikon. Ehdin myös päivittämään kuluvan kuukauden liikevaihtoennustetta, varmistamaan useiden laskujen tilanteen sekä etsimään ja korjaamaan kollegoilleni tekemäni Excel-makron ja siinä vastaan tulleen virheen. Suurimman osan iltapäivästä käytin aiemmin mainitun loppukäyttäjätyytyväisyyskyselyn perusteella tehtävän toimintasuunnitelman miettimiseen yhdessä eri tuotannon edustajien kanssa. Suunnitelmasta tuli kohtuullisen hyvä ja se odottaa nyt muiden osapuolten hyväksyntää ennen toimitusta asiakkaalle. Loppuiltapäivästä ehdimme vielä sparrata eräajopalvelusta tehtävää

tarjousta ja siihen liittyviä etuja asiakkaalle. Tuon tarjouksen lopullinen hyväksyntä ja lähetys asiakkaalle pitäisi saada valmiiksi huomisen tai viimeistään ylihuomisen aikana. Kehittymistä ei varsinaisesti päivän aikana tapahtunut.

Tiistai

Päivä alkaa asiakkaan operatiivisella palaverilla. Palaverin tarkoitus on asiakkaan kanssa yhteistyössä käydä kaikki avoimet asiat lävitse ja keskustella mahdollisista tulevista hankkeista. Viikoittainen läpikäynti mahdollistaa myös aktiivisen kommunikointi ja vuorovaikutuskanavan asiakkaan toimintoihin. Lisäksi tarkoituksena on käynnistää projekti asiakkaan palvelun siirtämiseksi nearshore-palveluksi. Ensimmäisen läpikäynnin tarkoituksena on mahdollistaa projektisuunnitelman kirjoittaminen. Normaaleiden juoksevien asioiden lisäksi tarkoitukseni on myös suorittaa muutaman tunnin kestävä kysely, joka liittyy työnantajan järjestämään koulutukseen. Kyselyssä selvitetään, minkälainen johtaja kukin osallisista on ja miten henkilökohtaista kehittymistä kannattaa edistää. Kyselyn tulokset käydään lävitse seuraavalla koulutuskerralla noin kuukauden kuluttua.

Päivä meni pääosin suunnitellulla tavalla. Aamun asiakastilanne palaveri meni odotetulla tavalla. Alkavan projektin projektisuunnitelman pääosat saatiin käytyä lävitse ja tämän osalta saatiin jo sovittua asiakkaan kanssa yhteinen läpikäynti ensi viikolle. Myös toisen projektin osalta saatiin sovittua yhteinen läpikäynti ja sisäinen valmistautuminen tuohon läpikäyntiin. Päivän aikana päästiin sopuun asiakkaan ja sisäisten sidosryhmien kanssa myös monista pienistä asioista. Omaan kehittymiseen liittyvä kysely oli ajateltua nopeampi täyttää. Käytin siihen aikaa noin tunnin ja odotan mielenkiinnolla kolmen viikon kuluttua saatavia tuloksia. Kyselyn täyttämisen ansiosta jouduin miettimään omaa kehittymistäni uudesta näkökulmasta. Ehdin myös avustaa asiakastukea teknisessä kysymyksessä puhelinten tukeen liittyen sekä toimittamaan pienen yhteenvedon asiakkaan tilanteesta johdolle. Varsinaisia haasteita tai osaamisen kehittymistä ei tähän työpäivään mahtunut.

Keskiviikko

Päivä tulee oletettavasti kulumaan asiakasreklamaation läpikäyntiin ja kirjoittamiseen. Lisäksi päivälle on aikataulutettu eräajopalveluun liittyvä sisäinen läpikäynti, jonka tarkoituksena on saada aikaiseksi jo maanantaina keskusteltu tarjous. Tuotannon kustannuslaskel-

mat on vihdoin saatu sille tasolle, että oikeaa tarjousta voidaan lähteä työstämään. Loppupäivästä tarkoituksena olisi käynnistää ensi kuussa olevien palaverien aineiston kasaminen ja sisällön valmistelu.

Päivä oli kiireinen. Aamulla päivitin asiakkaan kanssa yhteisen ohjausryhmän kalenterikutsut vuoden loppuun. Tämän jälkeen vuorossa oli palaveri yhdessä alihankkijan kanssa. Palaverissa keskusteltiin asiakkaan antamasta reklamaatiosta ja miten siihen liittyvät toimenpiteet saadaan suoritettua onnistuneesti. Palaverin jälkeen etsin sähköpostiarkistosta samaan aiheeseen liittyvää kirjeenvaihtoa ja tein analyysin viimeaikaisista volyyminuutoksista. Seuraava palaveri liittyi asiakkaalle tehtävään tarjoukseen ja saimmekin tuon yhdessä läpikäytyä ja tehtyä valmiiksi johdon hyväksyttäväksi. Päivän viimeinen palaveri liittyi tuohon aikaisempaan reklamaatioon ja saimmekin kirjoitettua asiakkaalle vastineen. Lisäksi ehdin suunnitella ensi viikolla tulevia palavereja ja sopia asiakkaan kanssa jatkotoimenpiteitä avoimille tehtäville. Toimitin asiakkaalle ehdotuksemme tehtävistä parannustoimenpiteistä loppukäyttäjätyytyväisyyskyselyn perusteella. Yhdeltä asiakkaalta tuli myös palautetta toiminnastamme, jonka osalta sovimme korjaavista toimenpiteistä sisäisesti. Henkilökohtainen kehittyminen jäi päivän aikana vähäiseksi.

Torstai

Tuleva päivä näyttää jo vähän rauhallisemmalta. Useat kontaktihenkilöt pitävät lomaa, joten asioiden vieminen eteenpäin on hitaampaa. Iltapäivällä käymme asiakkuustiimin kanssa lävitse työjonoja ja varmistamme, ettei mikään työ ole jäänyt tekemättä. Samalla teemme analyysiä jo valmistuneista töistä, tarkoituksena on löytää mahdollisia virheitä prosesseista tai ohjeista.

Päivästä tuli odotettua kiireisempi. Aamupäivällä toimitin yhdelle asiakkaalle päivitetyn tarjouksen palveluista ja toiselle asiakkaalle vastineen reklamaatioon. Tämän lisäksi kolmannelta asiakkaalta tuli muutama tuotettuihin palveluihin liittyvä selvityspyyntö, joihin vastasin parhaani mukaan. Ehdin myös käydä yhden laskutusasian palvelukoordinaattorin kanssa lävitse sekä auttaa toista palvelukoordinaattoria Excelliin liittyvän kysymyksen kanssa. Annoin myös prosessiapua eräälle kollegalleni. Tein määrytyksiä oman asiakkaani tietojen osalta, jotta pian tehtävä toiminnanohjausjärjestelmän päivityksessä käytettävä tieto olisi ajan tasalla. Iltapäivä meni työjonojen läpikäynnissä. Tulokset käydään huo-

menna lävitse yhden palvelua tuottavan yksikön kanssa. Muiden yksiköiden kanssa läpikäyntiä en vielä ehtinyt varaamaan. Päivän aikana ei varsinaisesti henkilökohtaista kehittymistä tapahtunut.

Perjantai

Tänään on vuorossa työmatka Hämeenlinnan konttorille. Aamupäivä on varattu yhteiselle workshopille Hämeenlinnan asiakaspalvelutiimin kanssa. Workshopissa keräämme kehityskohteita toiminnasta ja pyrimme löytämään mahdollisia ohjeuutteita. Iltapäivällä käymme workshopin tuloksia läpi suuremman joukon kanssa. Samalla on tarkoitus esitellä aiemmin mainitsemani loppukäyttäjätyytyväisyyskyselyn tulokset asiakastuelle.

Työpäivä meni pitkälti suunnitellulla tavalla. Aamupäivän workshop tuotti hyviä tuloksia ja kehitysideoita myös jatkoa ajatellen. Kehitysideat liittyivät osittain tekemiseen ja osittain prosesseihin. Myös ohjeistuksesta löytyi parannettavaa. Iltapäivän läpikäynnissä saimme lisäpalautetta aamupäivän tuloksista ja lisäksi muita korjattavia ohjeita nousi esiin. Jatko-toimenpiteet näiden asioiden osalta sovittiin saman tien. Iltapäivän palaverista saimme myös hyvää palautetta suoraan asiantuntijoilta asiakkuuden yleisistä asioista ja ajankoh- taisista ongelmista. Tätä tietoa voimme hyödyntää tulevaisuudessa jatkokehityksessä ja asiakaskommunikaatiossa. Henkilökohtainen kehittyminen jäi tänäänkin vähäiseksi.

Viikkoanalyysi

Viikon kehittyminen on keskittynyt pääosin teknisiin asioihin. Reklamaatioselvityksen yhteydessä sain syvempää ymmärrystä keskuskoneen toiminnoista ja siihen liittyvistä määri- tyksistä. Tarjous selvittelyn tuloksena ymmärrän puolestani paremmin eräajoihin liittyviä teknisiä ratkaisuja ja hinnoittelumalleja myös lisenssien osalta. Työjonojen läpikäynnissä vastaan tuli asiakkaiden palveluihin liittyviä teknisiä kysymyksiä. Tämän myötä kunnioituk- seni asiakastuen henkilöstöä, joka vastaanottaa ja selvittää näitä työpyyntöjä, kohtaan kasvoi taas.

Viikon aikana esiin nousseista asioista selvitystyötä jouduin tekemään lähinnä laskutus- asioihin ja reklamaatioihin liittyen. Lisäselvitystä kaipaa vielä perjantaina asiakastuen kanssa käytyjen asioiden lomassa nousseet yhteistyökysymykset asiakkaan omien henki- löiden kanssa. Noiden asioiden selvitys täytyykin tehdä heti alkuviikosta. Perus selvitys- työtä vaati myös reklamaation tekniset kysymykset. Ymmärrys siitä mitä on tapahtunut ja

kuinka se voidaan estää jatkossa, voi olla välillä hyvinkin hankala löytää. Haasteita tuovat epäselvät asiat ja väärinymmärrykset. Tässäkin reklamaatiossa törmättiin useaan kohtaan, joissa asiakas oli ymmärtänyt väärin heille toimitettuja tietoja. Näiden väärinymmärrysten korjaamiseen joudutaankin varmasti panostamaan myös jatkossa. Tämä vahvisti entisestään käsitystäni siitä, että asiakaskommunikointiin on syytä panostaa. Vaikka asioita on yritetty käydä lävitse niin, että kaikkien osapuolten ymmärrys keskustelun tuloksista olisi samalla tasolla, ei tässä kuitenkaan ole aina onnistuttu. Asiakkaan eri henkilöille, etenkin jos henkilöt ovat tekniseltä osaamiseltaan eri tasoilla, selkeään viestintään panostaminen onkin yksi tärkeimmistä tavoista saavuttaa asiakastytyväisyys. (Virtanen, S. 2007.)

Reklamaatioiden käsittelystä hyvää oppia saa esimerkiksi Jaana Maskulinin tekemästä ylempään AMK-tutkinnon reklamaatioiden selvitystyöstä. Vaikka tutkimus kohdistui tavaramallin myyjien toimintaan reklamaatiokäsittelyssä, toimivat samat peruseräatteen itse reklamaation käsittelystä ja vastaamisesta kaikilla palvelualueilla. Molemmat edellä mainitut tutkimukset auttavat näkemään selkeämmin reklamaatiokäsittelyn ja asiakaskommunikation kokonaisosa-alueet ja niihin liittyvät prosessin vaiheet. Tästä näkökulmasta ajatellen korjattavia osa-alueita asiakaskommunikoinnissa ja reklamaatiokäsittelyssä on vain muutamia. Alkuperäinen asiakaskommunikaatio ei ole ollut tarpeeksi selkeää, koska se on voitu ymmärtää väärin. Asiakkaan käyttämä konsultti tekee myös osaltaan kommunikation haastellisemmaksi, sillä hänellä on työnsä puolesta tarve ymmärtää asiat väärin, jotta laskutusmahdollisuuksia tehdystä työstä löytyisi enemmän. Vaikka asiakas tässä toimiikin oikein keräämällä osaamista ulkopuolelta, kun sitä ei talon sisältä ole saatavissa, pitäisi konsultin ohjauksen ehkä olla tiukemmin asiakkaan käsissä. Muuten on mahdollista, että konsultin kysymykset sellaisista teknisistä seikoista, joita hän ei itse ymmärrä, aiheuttavat eripuraa. Reklamaation vastaanottaminen epäonnistui tässä osittain myös omalta osaltani. Lomalla oloani reklamaation saapuessa ei kuitenkaan kannata käyttää syynä vastauksen viivästymiselle. (Maskulin J. 2009.)

Olisin voinut viimeistään lomalta palatessani pahoitella, ettei reklamaatiota ja näin ollen asiakkaan antamaa palautetta ollut aiemmin kuitattu vastaanotetuksi ja kiittää samalla asiakasta annetusta palautteesta. Annettu palaute on kuitenkin yrityksen yksi vahvimista tavoista löytää kehityskohteita omasta toiminnastaan ja näin vahvistaa omaa liiketoimintaansa. Reklamaation käsittelyä helpotti asiakkaan selkeä reklamaatio palvelusta, ei niinkään itse tuotteesta. Tällöin palvelun sisältöä on helppo tarkastella joutumatta ongelmiin

tuotteeseen kohdistuvan palautteen taakse. Kerätyn selvityksen lopputuloksena oikaisimme asiakkaan väärinkäsitykset ja selvitimme niihin johtaneet seikat (selkeästi kuvien kanssa). Tämä lisäksi avasimme teknisen ratkaisun osalta asiakasta mietityttäneitä asioita ja oman näkökulmamme palvelun toiminnasta. Reklamaatioselvityksen osalta edellä mainitut asiat pyrittiin avaamaan siten, ettei asiakas koe saaneensa selittelyä palvelun toiminnasta, vaan sen sijaan oikeaa tietoa toiminnasta, teknisestä ratkaisusta sekä pahoittelut virheellisestä kommunikoinnista osaltamme. (Virtanen S. 2007.)

Jatkossa voisi olla hyvä hyödyntää vastineessa Liikeviestinnän käsikirjan reklamaatiovastauksen mallia. Vaikka yrityksellämme onkin käytössä selkeät viestinnälliset ohjeet, ei itse reklamaatioselvityksen sisällöstä ja muotoilusta ole selkeää ohjetta. Tämä johtunee siitä, että reklamaatiot, kuten monet muutkin asiakirjat, ovat paikallisia. Jokaisessa maassa siis kyseinen dokumentti käsitellään eri tavalla, paikallisen kulttuurin mukaan. Suomen yksikön osalta on tehty erilaisia dokumenttipohjia, mutta selkeämmät ohjeet reklamaatioiden osalta voisivat olla paikallaan. Yksikkömme asiakirjavastaavana on tehtävänä nostaa tällaiset epäkohdat oikean organisaation mietittäväksi ja voinkin käyttää tätä tapaus esimerkinä ohjeistuksen parantamisesta. Eniten jatkopohdiskeltavaa tämä tapaus kuitenkin aiheuttaa henkilökohtaisen asiakaskommunikoinnin onnistumisen kannalta. Vaikka aiemminkin olen pyrkinyt pitämään asiakkaan eri edustajat tietoisina tehtävistä konfiguraatioista ja palveluun kuuluvista muutoksista, on tässä tapauksessa harvinaisen hyvin nousut esille mahdolliset väärinymmärrykset, joita kommunikaatio voi aiheuttaa. Yksinkertaiset lauseet saatetaan nostaa ulos asiayhteydestä, mikäli kommunikaatio ei ole riittävän huolellisesti mietitty tai toteutettu. Vaikka eri henkilöiden väliset teknisen osaamisen erot aiheuttavat haasteita, tulisi silti pystyä löytämään kaikkia eri henkilöitä puhutteleva tyyli kommunikoida asioita ilman väärinymmärryksen mahdollisuutta. Tämän osalta tulenkin varmasti jatkossa suullisesti läpikäytyjen asioiden lisäksi kirjoittamaan lyhyitä ja helposti ymmärrettäviä pöytäkirjoja käydyistä keskusteluista ja jakamaan nuo pöytäkirjat kaikkien samaan palveluun liittyvien asiakkaiden kesken, väärinymmärrysten mahdollisuuksien minimoimiseksi. (Binder T. ym. 2006.)

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai

Tänään on tarkoituksena kerätä tietoa asiakirjahallintaprojektin tarpeisiin aamun aikana. Iltapäivä kuuluu palavereissa. Ensimmäisenä on operatiivisen tilanteen viikoittainen läpikäynti. Palaverissa käymme läpi kaikki avoimet asiat. Tuon jälkeen tietoliikenneasiantuntijamme käy asiakkaan kanssa lävitse olemassa olevaa tietoliikenneratkaisua ja siihen liittyviä tarjoamiamme palveluita. Iltapäivän päättää lakiosastomme kanssa käytävä palaveri asiakkaan sopimuspäivitykseen liittyvän työn käynnistämisestä.

Päivä ei mennyt kuin pieniltä osin suunnitellulla tavalla. Odotetusta poiketen eteen tuli useita kiireellisesti hoidettavia operatiivisia kysymyksiä ja yksi palaverista peruuntui. Toinen palaveri vuorostaan siirtyi torstaille. Sain vihdoinkin kiinni asiakkaan edustajan, joka ei vielä ollut ehtinyt lukea lähettämääni reklamaatiovastinetta. Asiakirjahallinnan osalta viikonlopun aikana oli tullut parikin huomioitavaa asiaa jatkuvia prosesseja ajatellen. Näiden tiedottaminen yksikölle ja eri tahojen kysymyksiin vastaaminen vei oman aikansa. Kävimme myös lävitse yksikön lomailmoitusten päivittämisen muiden yksikön jäsenten käyttöön. Tällä tavoin saatiin yksi selkeä tapa ja paikka ilmoittaa lomat. Henkilökohtainen kehittyminen ei tänäänkään ollut kovin suurena prioriteettina.

Tiistai

Tänään vuorossa on kiireinen aamupäivä. Päivä alkaa asiakkaan viikoittaisella operatiivisella seurantalaverilla. Heti operatiivisen seurannan jälkeen on vuorossa sisäinen valmistautuminen ensi viikon projektineuvotteluun. Projektineuvottelun jälkeen on tarkoitus käydä sisäisesti läpi eiliseltä siirtyneen palaverin muodossa asiakkaan käynnissä olevia sopimusneuvotteluja lakiosaston kanssa. Lounaan jälkeen pitäisi saada tuo asiakirjahallinnan dokumenttista aikaiseksi ja päivän päättää asiakkaan kanssa Skype for Business -työkalun avulla käytävä neuvottelu asiakastuen siirtoprojektista.

Päivä meni pitkälti odotetulla tavalla. Aamun operatiivinen seuranta saatiin käytyä läpi huomattavasti varattua aikaa nopeammin, joten juoksevien asioiden hoitoon jäi hieman enemmän aikaa. Valmistautuminen maanantain asiakaspalaveriin meni odotetulla tavalla ja odotukset tapaamisen osalta ovat korkealla. Asiakkaan sopimusneuvottelujen läpikäynti

oli tehokas palaveri ja lakiosaston asiantuntijat lupasivat tehdä yhteenvedon ennen torstain seuraavaa tapaamista. Sain kerättyä asiakirjahallintaa varten kaikki tarvittavat tiedot, mutta alun perin torstaille varattu läpikäynti siirtyi muutaman viikon päähän. Iltapäivällä ehdimme käydä asiakkaan kanssa lävitse asiakastuen Nearshore-siirtoprojektin ja asiakas oli hyvin tyytyväinen tekemäämme esitykseen. Henkilökohtaista kehittymistä tapahtui lähinnä asiakirjahallinnan osalta.

Keskiviikko

Luvassa on lyhyempi päivä. Aamu ja aamupäivä on varattu raportoinnille ja juokseville asioille. Lounaan jälkeen valmistaudutaan sisäisesti perjantaina olevaan asiakaspalaveriin. Palaverin aiheena on palvelinympäristön ja tallennusratkaisujen optimointi. Iltapäivä on vapaata.

Raportointiin ei päivän aikana ehtinyt paneutua. Asiakkaan laskutukseen ja juokseviin asioihin meni lopulta koko aamupäivä. Ehdin kuitenkin kommentoimaan sopimusneuvotteluihin liittyviä kysymyksiä sekä lisäohjeistamaan nearshore-transitioprojektin projektipäällikköä asiakkaan kanssa sovituista asioista. Sisäinen läpikäynti perjantain palaveriin meni odotetulla tavalla. Saimme askelmerkit sovittua ja valmistauduimme esittelemään asiakkaalle projektin kulkua ja tehtäviä. Henkilökohtainen kehittyminen jäi tänään taka-alalle, enkä voi sanoa sitä varsinaisesti päivän aikana tapahtuneen.

Torstai

Päivästä on tulossa palaveripainotteinen. Kaikki palaverit ovat Skypeen tai puhelimitse, iltapäivän tutustumiskäyntiä lukuun ottamatta. Aamu alkaa asiakkaan muutoshallintapalaverilla. Muutoshallintapalaverin jälkeen vuorossa on toisen asiakkaan operatiivinen viikko-seuranta, johon sisältyy myös muutoshallintakokous Aamupäivän palaveriputken päättää sisäinen sopimusneuvottelupalaveri, jossa pyritään saamaan aikaiseksi ensimmäinen versio sopimuksesta asiakkaalle esitettäväksi. Lounaan jälkeen on vuorossa asiakkaan johtoryhmän valmistelupalaveri yhdessä asiakkaan edustajan kanssa.

Päivän palaverit toteutuivat pitkälti odotetulla tavalla. Asiakassopimusneuvotteluiden osalta saimme sovittua tehtävät, joilla tarvittava sopimusesitys saadaan aikaiseksi. Aikaa tähän täytyi kuitenkin varata lähes viikon verran, koska päivitettävien liitteiden ja sopimuskohtien määrä on niin suuri. Palavereiden lisäksi ehdin täyttää sisäiset kuukausiraportit

niitä osin kuin se oli mahdollista. Lisäksi vastasin asiakkaalta tulleeseen reklamaatioon, aikataulutin asiakkaan johtoryhmän kesäkuun palaverin ja hoidin muita juoksevia asioita. Päivä oli erityisen kiireinen erilaisten kyselyiden ja selvitysten vuoksi. Henkilökohtainen kehittyminen keskittyi sopimusneuvotteluihin sekä palaverikäytäntöihin.

Perjantai

Päivä alkaa asiakkaan palvelinympäristöön liittyvän projektin käynnistyksellä yhdessä asi-
antuntijoiden ja asiakkaan henkilöiden kanssa. Projektin tarkoitus on uudistaa asiakkaan
ympäristöä kustannustehokkaammaksi varmistuen kuitenkin palvelun laatu ja turvallisuus.
Päivä jatkuu asiakkaan ongelmatilanteen tutkimisella. Päivän kolmas ja viimeinen palaveri
koskee toisen asiakkaan muuttunutta toimintatapaa hälytysten käsittelyssä. Asiakkaan so-
velluksista vastaava taho on muuttanut toimintamalliaan ja nyt tarkoituksena on sopia toi-
mintatavat työpyyntöjen ohjaamisesta oikeaan paikkaan. Palavereiden lisäksi päivän
agendalla on eilen aloitetun kuukausiraportin viimeistely ja muiden raporttien valmistelu.

Päivä sujui pitkälti odotusten mukaisesti. Kävimme läpi projektiin liittyvät yksityiskohdat
sekä tekniset ja operatiiviset asiat. Pääsimme hyvään yhteisymmärrykseen asiakkaan
kanssa seuraavista vaiheista. Ongelmatilanteentutkimispalaveri onnistui hyvin ja saimme
suljettua pois useita mahdollisia ongelman aiheuttajia. Hälytysten käsittelyyn liittyvässä pa-
laverissa saimme sovittua yhteiset toimintamallit ja jatkotoimenpiteet. Sain tehtyä kuukau-
siraportin loppuun ja lähetettyä sen eteenpäin. Lisäksi kävimme uuden projektipäällikön
kanssa lävitse alkavan projektin toimintatapoja ja toimintamalleja. Loppupäivä meni ra-
porttien ja laskutuksen osalta operatiivisten muutosten keskusteluissa ja selvityksessä.
Henkilökohtainen kehittyminen rajoittui päivän osalta kokouskäytäntöjen järjeistämiseen.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana osaamiseni kehittyminen on keskittynyt pitkälti uusiin näkökulmiin jo opi-
tuista asioista. Erilaiset kysymykset kollegoilta asioista, jotka olen oppinut tekemään tie-
tyllä tavalla, ovat saaneet minut ajattelemaan asioita myös muista näkökulmista. Viikon
pääpaino on selkeästi ollut sopimusneuvotteluissa ja niihin liittyvissä valmisteluissa. Sopi-
musneuvottelujen tärkeys on korostunut eri tahojen kanssa käydyissä keskusteluissa. Eri-
tyinen huolenaihe kaikilla osapuolilla on sopimuksen sisällön saaminen selkeästi yhden-
mukaiseksi, ilman ristiriitoja liitteissä. Sopimuksen tulee olla asiakkaan näkökulmasta hyö-
dyllinen, unohtamatta kuitenkaan toimittajan vaatimuksia ja kokonaisuuden järjestyttä. Ei

olisi järkeä tehdä esimerkiksi sopimukseen KPI-mittareita, joihin pääseminen olisi mahdollista valitun ratkaisun vuoksi. Mittareiden tekeminen komponenteille jotka eivät ole toimitajan vastuualueella ei myöskään ole järkevää.

Viikon aikana tulleiden ja vastattujen reklamaatioiden käsittely on myös noussut selkeästi esille. Uusiin reklamaatioihin olen vastannut viime viikolla läpikäydyltä positiivisemmalla tavalla. Käsittelyt on saatu tehtyä nopeammin niiden luonteen vuoksi ja näin ollen asiakaskin voi olla niihin tyytyväisempi. Kehittämistäkin toki on: viimeisimmässä reklamaatiossa olin kertonut asiakkaan tietohallintojohtajalle toimenpiteet, joita noudattaen vastaava tilanne ei pääse tapahtumaan uudestaan. Olin kuitenkin ilmaissut toimenpiteiden valmistumisaikataulun epäselvästi. Asiakkaan tietohallintojohtaja ymmärsi selvityksen hieman väärin ja tämä aiheutti vuorostaan asiakkaalle negatiivisen mielikuvan kokonaisuudesta. Nämä erilaiset käynnistyvät projektit ovat aiheuttaneet myös lisätyötä ja selvittämistä eri tahojen kanssa. Vaikka jokaisella projektilla on oma nimetty projektipäällikkönsä, tapahtuu kaikki projektiin liittyvä neuvottelu ja kommunikointi hyväksytyyn projektisuunnitelmaan saakka aina palvelupäällikön kautta. Palvelupäällikkö on loppukädessä vastuussa siitä, että kaikki tarvittavat osapuolet ovat tietoisia tapahtuvista asioista, että projekti on oikealla tavalla ja oikeat henkilöt ovat hyväksyneet ja että asiakkaan kanssa on keskusteltu mahdollisista muista tähän projektiin liittyvistä projekteista. Projektipäällikkö toimittaa palvelupäällikölle projektin aikana tarvittavat raportit ja projektin etenemisen tilanteen asiakkaan kanssa kommunikoidtavaksi. Projektipäällikkö on kuitenkin itse projektin tiimoilta asiakkaaseen jatkuvasti yhteydessä ja vetää projektin ohjausryhmän kokouksia.

Perjantaina keskusteltu ongelmanhallintapalaveri liittyy selkeästi ITIL-prosesseihin. ITIL eli Information Technology Infrastructure Library on kokoelma käytäntöjä IT-palveluiden hallintaan ja johtamiseen. (The Stationary Office, 2011.)

Ongelmanhallintaprosessin tarkoituksena on kerätä tietoa ympäristöstä ja liitännäisistä prosesseista ja löytää perimmäinen syy ongelmanaiheuttajalle. Tämän jälkeen muutoshallintaprosessin mukaisesti ympäristöön tehdään korjaus tai korjauksia, joiden ansiosta häiriöhallintaprosessiin tulevien ilmoitusten määrä. (The Stationary Office, 2011.)

Muutoshallintapalaveri torstaina oli esimerkki siitä, kuinka näiden muutosten läpikäynti yhdessä ns. Change Advisory Boardissa (CAB:ssa) tapahtuu. Torstain esimerkissä kyseessä oli asiakkaan järjestämä muutoshallintapalaveri, johon osallistuivat kaikki asiak-

kaan eri IT-palveluita toimittavat tahot. Näin kaikki eri toimijat tietävät minkälaisia muutoksia ympäristössä on tapahtumassa ja voivat varautua mahdollisiin toimenpiteisiin omalta osaltaan. Muutoshallintaprosessissa on erittäin tärkeää dokumentoida kaikki tehdyt muutokset jo olemassa olevaan ympäristödokumentaatioon ja päivittää myös mahdolliset liitännäiset dokumentit. (The Stationary Office. 2011.)

Tämä mahdollistaa häiriöhallintaprosessin mukaiset korjaavat toimenpiteet ja ympäristön palauttamisen häiriön käynnistymistä edeltävään tilanteeseen. Häiriöhallintaprosessin mukainen tilanteen palauttaminen voi kestää hyvinkin pitkään tai olla jopa mahdotonta, jos olemassa oleva dokumentaatio ei ole ajan tasalla. Tilanteen palauttaminen vanhentuneen dokumentaation mukaan voi aiheuttaa ongelmia esimerkiksi liitännäisiin järjestelmiin tai liitännäisiin osiin palautetussa kokonaisuudessa. Asiantuntijan tekemä työ tilanteen korjaamiseksi on myös vaikeampaa, jos sovellus ja alustakerros eivät ole yhteisellä tasolla. (The Stationary Office, 2011.)

Myös koko asiakashallintamalli on ITIL-viitekehyksestä johdettu. Kaikki tehtävät toimenpiteet ja prosessit liitetään yhteen Service Management -viitekehyksen avulla. CGI:n tapauksessa mukana on myös CGI:n oma hallintamalli, jota on kehitelty 1980-luvulta saakka. Näitä eri parhaita käytäntöjä yhdistämällä voidaan luoda kokonaisuus, jonka lopputuloksena saadaan aina tehokkain ja paras ratkaisu asiakkaan, toimittajan ja muiden osapuolten näkökulmasta.

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai

Päivä alkaa asiakaspalaverilla, jossa käsitellään mahdollisesti alkavaa projektia. Tarkoituksena on saada asiakkaalle ymmärrys projektin hyödyistä, tehtävistä ja kustannuksista. Muita palavereja päivän aikana ovat viikoittainen operatiivinen läpikäynti ja asiakasohjausryhmään valmistautuminen. Viikko näyttää alustavasti rauhallisemmalta kuin normaalisti.

Päivästä tuli melko kiireinen. Aamun aloittaneen projektipalaverin lopputuloksena lupasin asiakkaalle, että toimitan Business Case -analyysin ja ehdotuksen sopimusmuutoksesta. Asiakkaalta konttorille siirtymän jälkeen sähköpostissa odotti nippu kiireisiä tehtäviä. Operatiivinen viikkoseuranta meni odotetulla tavalla. Asiakasohjausryhmään valmistautumisen

osalta vastaan tuli useita korjattavia kohtia esitysmateriaaleihin. Osa korjauksista edellyttää lisätietoja, joita ei vielä ole saatavilla. Huomiselle valmiiksi varattua aikaa materiaalien keräämisen osalta täytyy siis käyttää tehokkaasti. Henkilökohtaista kehittymistä ei päivän aikana juurikaan tapahtunut.

Tiistai

Tänään vuorossa on raportointia. Päivä alkaa asiakkaan operatiivisella seurannalla. Raportointiin on tarkoitus käyttää koko loppupäivä, pois lukien puolen tunnin palaveri esimiehen kanssa. Esimiehen kanssa käytävä palaveri liittyy vuosittain tehtävään tyytyväisyysmittaukseen, johon jokaisen työntekijän tulee osallistua. Sekä asiakkaalle tehtävän että sisäisen raportoinnin valmistelu on yksi kuukauden suurimpia tehtäviä.

Päivä meni odotetulla tavalla. Asiakkaan operatiivinen seuranta saatiin käytyä läpi varattua aikaa nopeammin, joten raportointiin jäi enemmän aikaa. Sain kahden asiakkuuden laskutustiedot kerättyä ja päivitettyä. Laskutusta varten täytyy kerätä informaatiota useasta lähteistä ja koostaa niistä yksi asiakkaan kanssa yhdessä sovittu lasku. Raportointi sisältää erilaisia palvelutasomittareita ja lukumääräisiä raportteja. Palaveri esimiehen kanssa meni vuosittaisen rutiinin mukaisesti, vaikka esimies vuoden aikana onkin vaihtunut jo kaksi kertaa. Tyytyväisyyskysely sisältää kysymyksiä työkaluista ja sisäisistä prosesseista niin tiedottamisesta kuin päivittäisten työtehtävien hoidosta. Henkilökohtainen kehittyminen ei tänäänkään ollut etusijalla.

Keskiviikko

Päivästä on tulossa lakipainoitteinen. Aamupäivällä valmistelemme sopimusmuutosta asiakkaalle. Sopimusmuutos on laaja, koska siinä muutetaan myös kaikki sopimuksen liitteet. Työtä siis sen osalta riittää. Iltapäivällä valmistelemme puolestaan sopimusmuutosta, joka liittyy erään toisen asiakkaan palveluun ja sen hinnoitteluun.

Päivästä tuli odotettua kiireisempi. Sopimusmuutos palaverin lisäksi päivää vauhdittivat viikonloppuna tapahtuvan huoltokatkon valmisteluun liittyvät asiat sekä asiakkuusvastavan tarpeet loppuviikon asiakastapaamiselle. Erilaisia selvitystöitä jouduttiin tekemään myös muiden operatiivisten asioiden ja asiakkaan esittämien kysymysten vuoksi. Myös palvelinsiirtoon tapahtuvat valmistelut veivät paljon aikaa. Iltapäivän sopimus valmistelu onnistui myös hyvin. Saimme valmisteltua tarvittavat aineistot asiakkaan vakuuttamiseksi

projektin onnistumisesta. Päivän aikana opin uusia asioita palvelinten tekniseen siirtoon liittyen.

Torstai

Päivä alkaa asiakkaalla. Käymme yhdessä läpi automaattisten hälytysten prosessia. Tarkoituksena on varmistaa, että jokaisessa tilanteessa hälytykset ohjautuvat oikeaan paikkaan. Loppupäivä on varattu erilaisille raportoinneille ja sopimusten läpikäymiselle. Sopimusten läpikäynti tässä tarkoittaa puhtaaksikirjoittamista ja lähettämistä asiakkaalle.

Aamupalaverin anti jäi vähäiseksi, koska asiakas ei ollut kutsunut mukaan kaikkia tarvittavia tahoja. Lupasin tehdä asiakkaalle ehdotuksen toimintamallista tiistain ohjausryhmään. Kuukausiraportointi veikin kaiken lopun ajan. Powerpoint-esitysten täyttäminen ja sopimusasiakirjojen viimeistely on aikaa vievää työtä. Hieman jäi vielä tehtävää huomisollekin raportoinnin osalta.

Perjantai

Päivä alkaa asiakkaan tietohallintojohtajan esityksellä. Asiakkaiden tietohallintojohtajat käyvät pitämässä asiakaspuheenvuoroja, joiden tarkoituksena on tehdä selkoa asiakkaan liiketoiminnasta ja tämän hetkisestä tilanteesta suunnitelmiseen koko yrityksen henkilöstölle. Esityksen jälkeen käymme läpi alihankkijan toimittamaa selvitystä järjestelmän toiminnasta. Selvityksen perusteella täytyy laatia selonteko asiakkaalle. Tuon jälkeen on vuorossa säännöllinen asiakirjahallinnan kokoontuminen yhdessä ruotsalaisten kollegoiden kanssa. Päivän viimeisessä kokouksessa käymme läpi asiakkuuden tilannetta asiakasvastaavan johdolla. Lisäksi päivän aikana pitäisi saada valmiiksi eilen aloitettu raportointi.

Päivästä tuli odotettua kiireisempi. Asiakaspuheenvuoro oli hyvin mielenkiintoinen: asiakas kertoi avoimesti heidän historiastaan ja tulevista suunnitelmistaan. Alihankkijan toimittama selonteko oli hyvä ja saamme sen perusteella tehdä vastineen asiakkaalle. Asiakirjahallinnon kokoontuminen siirrettiin viikolla muiden kiireiden vuoksi. Asiakkuustilanteen läpi käynnissä tutustun asiakkaan antamaan palautteeseen. Palaute on osa CGI:n asiakastytyväisyysmittausohjelmaa. Sain toimitettua asiakkaalle kuukausiraportit, kvartaaliraportit ja luvatut sopimusmateriaalit. Henkilökohtaisen kehityksen kannalta positiivisempi lähestyminen asiakkaan suuntaan on noussut minulle tavoitteeksi.

Viikkoanalyysi

Viikosta tuli odotettua kiireisempi. Vähäinen määrä erilaisia palavereja helpotti kirjallisten töiden etenemistä, joskin aika kävi monen asian osalta vähiin. Osaamiseni ei varsinaisesti kehittynyt, mutta pääsin keskustelemaan monen ihmisen kanssa jo osaamiini asioihin liittyen, mikä vahvisti omia näkökulmiäni ja toimintatapani. Suurimpana ongelmana viikon aikana oli asioiden priorisointi ja joinain päivinä oli selkeästi nähtävissä priorisoinnin tärkeys ja työn tehottomuus, kun samaan aikaan työn alla oli useampi tehtävä. Tällaisen tilanteen huomaaminenkin voi olla hankalaa, päällä olevan kiireen ja eri suunnista tulevan painostuksen vuoksi. On kuitenkin tärkeää pystyä havaitsemaan tilanne ja tekemään tarvittavat toimenpiteet tilanteen purkamiseksi. Itse kykenin havaitsemaan tilanteen, hengertämään syvään ja priorisoimaan käynnissä olevat asiat järkevästi. Tämän jälkeen työt onnistuivat nopeammin ja tehokkaammin ja ne saatiin ajoissa valmiiksi.

Sopimusten päivittäminen ja neuvottelu ovat yksi tärkeimmistä palvelupäällikön tehtävistä. Hyvää kokemusta erilaisista tilanteista on kertynyt urani aikana jo paljon. IT-Palvelusopimukset voivat olla puitesopimustasolla suuria massadokumentteja liitteineen. Puitesopimus kattaa kaikki perusasiat, minkä vuoksi tarvitaan vähemmän neuvotteluja ja sopimisia eri komponenteista. IT-palvelusopimukseen kuuluu kokemukseni mukaan pääsopimuksen lisäksi ainakin hinnoittelu, laatu ja yhteistyömalli-liitteet sekä tietysti palvelukuvaus. Yleisesti puitesopimukseen voi kuulua myös alisopimuksia, esimerkiksi projekteittain tai palveluittain, mikäli jostain syy halutaan kyseisen palvelun tai projektin osalta poiketa jostain puitesopimuksen ehdosta. Sopimuksissa IT-alalla yleisesti käytetään myös JIT-ehtoja liitedokumenttina. Uusi versio on vuodelta 2015 ja se sisältää julkishallinnon käyttämät pykälät. Samoja ehtoja kuitenkin käytetään usein myös yksityisellä puolella soveltaen. (JHS, 2015.)

Joissain tapauksissa myös ehtoihin viitataan sopimuksessa, mutta sopimukseen lisätään toinen liite, jossa luetellaan JIT-ehdoista poikkeavat asiat. JIT-Liitettä 1 voidaan käyttää myös normaalin palvelusopimuksen runkona, mikäli ehtoja ei haluta käyttää sellaisenaan, muuttaen sitä soveltuvien osien vastaamaan sovittavan palvelukokonaisuuden ja palvelutyyppien sisältöä. (JHS Liite 1, 2015.)

Suurella IT-palvelutoimittajalla työskennellessä suurena etuna ovat erilaiset prosessit ja niiden kautta saatava tuki työn tekemiselle. Samaan aikaan nuo prosessit voivat tuntua

vaikeilta ja hitailta niille, jotka eivät ole päässeet prosesseihin sisään. Itse olen saanut hyvää tukea ja apua sopimustekstien osalta lakiosastoltamme. Legal Traineeet ja tukipalvelusta vastaavat tahot ovat toki kiireisiä, mutta heiltä saatu apu ja kommentit ovat avustaneet sopimusneuvotteluiden käymistä molemmin puolin. Joskus lakiosastolla osataan huomioida asiat, joita itse ei edes tule ajatelleeksi. Tällöin sopimus osataan laatia siten, ettei sen tekstin tulkittamisesta tarvitse tehdä oikeudessa, vaan ymmärrys ja yhteinen näkemys sopimuksesta ja sen sisällöstä on sama molemmin puolin pöytä. Vaikkakin kaikki Suomen lakiin ja aikaisempiin päätöksiin liittyvät materiaalit ovat saatavissa ja luettavissa internetistä, ei niiden tulkinta ole aina kovin helppoa. Aina ei myöskään osaa arvioida tilannetta, joka pitäisi sopimustekstissä huomioida. (Finlex, 2016.)

Mielestäni toinen tärkeä asia sopimustekstiä laatiessa on ymmärtää sopimuksen lopullinen tarkoitus. Yleensä tarkoituksena on mahdollistaa asiakkaalle tarjottavan palvelun tuottaminen ja siihen liittyvät ehdot. Sopimustekstin täytyykin aina tukea tuota tuotettavaa palvelua siten, ettei sopimukseen ole kirjattu asioita, jotka vaikeuttavat tai jopa estävät jonkin palvelukomponentin tuottamista. Samalla on kuitenkin huomioitava, ettei sopimus saa olla ristiriidassa säädösten, lain ja lainsäädännön kanssa. Hyvä esimerkki haasteista joita eteen usein tulee ovat erilaiset lisenssiehdot kolmansien osapuolten tuottamien sovellusten tai sovelluskomponenttien osalta. Lisenssien osalta onkin tärkeää kirjata sopimukseen, miten ehdot sitovat kutakin osapuolta ja miten toimitaan, mikäli noihin lisenssiehtoihin tulee muutoksia tai asiakas laajentaa tai pienentää toimintaansa yrityskauppojen myötä. Lisenssien osalta sopimustekstin tärkeys siis suurenee, kun toimittaja myy lisenssejä asiakkaan käyttöön. Palvelutuotannossa olevien sovellusten lisenssien osalta ei yleensä tarvitse erityisehtoja sopimukseen, koska palvelun siirtyessä toiselle toimittajalle tai poistuessa, eivät palvelun tuottamisena liittyvät sovelluskomponentit siirry toiselle toimittajalle.

Suurin haaste sopimusneuvotteluissa tulee tilanteessa jossa ostaja ei tiedä, mitä on ostamassa. Tämä ei ole uusi tai lähiaikoina katoava haaste. IT-palveluiden monimutkaistuminen tuo jatkuvasti uusia haasteita tietohallinnolle pysyä kehityksessä mukana. Ostajalla pitäisikin olla oman liiketoimintansa lisäksi tietoa tarjolla olevista ratkaisuista ja vaihtoehdoista IT:n osalta. Usein asiakas kuvittelee ostavansa jotain yksinkertaista ja helppoa, vaikka sopimuksen lopputuloksena on monimutkainen ja vaikeasti ymmärrettävä kokonaisuus. Sopimuksen allekirjoittamisen ja palvelun käynnistymisen jälkeen ihmetelläänkin, miksi asiat eivät toimi, kuten oli alun perin ajateltu. Toimittaja pyrkiikin kaupallisten tavoitteidensa lisäksi antamaan asiakkaalle sitä palvelua, mitä tämä tarvitsee. Se ei välttämättä

ole juuri sellaista, mitä asiakas on alun perin ajatellut. Joskus tämä kuitenkin saa asiakkaan luulemaan, ettei toimittaja halua auttaa ja toimittaa halpaa palvelua, vaan yrittää pakkomyydä kaikenlaista ylimääräistä rahastaakseen asiakasta. Neuvottelujen jälkeen voi olla edelleen epäselvää, miksei ostettu palvelu sisällä niitä asioita, joita asiakas oli ajatellut tarvitsevänsä. Silloin syyllisenä pidetään toimittajaa, joka ei kertonut tarvittavien komponenttien osalta, miksi niitä oli tarjoamassa. Kokonaisuuden osalta tärkeää onkin näiden asioiden kommunikointi avoimesti ja selkeästi koko prosessin ajan asiakkaalle. (IT-Viikko, 2012.)

Loppuyhteenvetona sanottakoon, että kaikkien asioiden huomiointi sopimusta kirjoittaessa vaatii loogista päättelykykyä ja käsitystä siitä, kuinka mikäkin seikka vaikuttaa toisiin seikkoihin. Asiat joita ei välttämättä sopimukseen ole kirjoitettu, mutta joilla saattaa olla jotain vaikutusta tarjottavaan palveluun, tulee tunnistaa ja ne tulee nostaa mahdollisiksi riskeiksi. Mielestäni tällä viikolla käytyjen neuvotteluiden ja sopimusvalmistelujen osalta on onnistuttu hyvin.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai

Aamupäivän tavoitteena on valmistella tiistaiamun asiakaspalaverin materiaalit ja toimittaa toiselle asiakkaalle sopimusehdotusdokumentaatio. Aamupäivä jatkuu viikoittaisella asiakastiimin asiakkuuksien tilanteen läpikäynnillä. Päivällä on myös erään projektin käynnistykseen liittyvä sisäinen läpikäynti. Iltapäivä on varattu asiakkaan sanomanvälityspalvelun ohjausryhmälle. Tarkoituksena on käydä lävitse kuluneen kuukauden raportointi sekä avoimet ja tulevat muutokset. Palaverissa keskustellaan luultavasti myös ehdotetusta projektista jatkuvan palvelun kustannusten laskemiseksi. Lisäksi päivän aikana täytyy varmistaa viikonloppuna tehtyjen muutosten tilanne ja tiedottaa asiakasta niiden tuloksista.

Päivästä tuli taas kiireinen. Aamun aikana sain valmisteltua tarvittavat materiaalit ja toimittamaan asiakkaan sopimusdokumentaatiot. Lisäksi hoidin perjantaina ja viikonlopun aikana tulleet juoksevat asiat. Asiakkuustilanteen läpikäyntipalaverista tuli normaalia lyhyempi, erilaisten lomien vuoksi. Myös projektipalaveri meni nopeasti ja jatkamme sen osalta keskustelua ensi viikolla. Sanomanvälityspalvelun seurantalaverissa keskustelu oli mielenkiintoista ja sen henki oli hyvä. Mitään suurempia ongelmia ei ole vastassa,

vaikka kehitettävääkin toki löytyy. Päivän lopuksi ehdin vielä käydä johdon kanssa asiakkuustilannetta läpi huomisen johdon tapaamisen pohjaksi.

Tiistai

Tänään on vuorossa hiljaisempi päivä ensimmäistä kertaa pitkään aikaan. Aamu alkaa asiakkaan taktisen tason ohjausryhmällä. Ohjausryhmässä katsotaan läpi kuluneen kuukauden tilanne ja katsotaan tulevia projekteja ja tapahtumia. Loppupäivä on varattu kirjalliseen harjoitukselle. Suurimpana kirjallisena harjoituksena edessä on operatiivisen käsikirjan kirjoittaminen kaikille asiakkaille. Vaikka käsikirja on jo aikaisemmin ollut olemassa, täytyy se nyt viedä oikealle uusitulle pohjalle.

Päivä meni puolittain suunnitellulla tavalla. Aamun asiakaspalaveri meni pitkälti ennakkomateriaalien mukaisesti. Lisäksi puhuttiin automaattisten hälytysten välittämisen prosessista sekä asiakkaan sovelluspäivityksen aiheuttamista ongelmista. Toimistolla odotti suuri määrä laskuihin liittyviä selvityksiä ja korjauksia. Loppupäivästä ehdin keskustella torstaina tulevasta asiakastapaamisesta konsultoinnista vastaavan henkilön kanssa sekä so-pia ja päivittää asiakkaan toukokuun ohjausryhmän tapaamisen ja kyberturvallisuuskeskuksen vierailun. Loppupäivä meni operatiivisen käsikirjan päivittämisessä, jonka osalta pääsin vasta alkuun. Henkilökohtainen kehittyminen rajoittui tekniseen oppimiseen.

Keskiviikko

Tänään on vuorossa online-palavereja. Aamusta aloitetaan asiakkaan operatiivisella viikkoseurannalla, joka jatkuu saman asiakkaan kuukausiseurannalla. Tämän jälkeen käydään läpi toiminnanohjausjärjestelmän vaihtoprojektia. Päivällä voi keskittyä operatiivisen käsikirjan päivittämiseen. Päivän päättää asiakaspalaveri tallennus- ja varmistusratkaisujen optimoinnista.

Päivä meni odotetulla tavalla. Palaverit saatiin loppuun kunnialla, vaikka viimeisessä ilta-päivän palaverissa teknisiä ongelmia oli. Operatiivisen käsikirjan päivittäminen ei edistynyt aivan odotetulla tavalla. Käsikirjassa olevien kohtien selvittäminen kestää yllättävän kauan. Toiminnanohjausjärjestelmän vaihtoprojektin suunnittelu alkoi hyvin ja ensimmäiset tehtävät on jo saatu tunnistettua.

Torstai

Aamupäivä on työnantajan järjestämää koulutusta, jonka aiheena on vuorovaikutus. Koulutus on osa koko yksikölle järjestettyä koulutusta, jonka tarkoituksena on kehittää ja löytää kehityskohteita henkilökohtaisesta toiminnasta. Lounaan jälkeen iltapäivällä on asiakkaan johtoryhmän palaveri. Palaveri on strategisen tason ohjausryhmä, jonka tarkoituksen on löytää ylemmän tason kehityskohteita ja tunnistaa korjausta vaativat asiat.

Aamun koulutus oli hyvin antoisa. Koulutuksessa käytiin lävitse kommunikointia ja vuorovaikutusta: millaisia vuorovaikutustapoja on ja miten niitä kannattaa käyttää, mitä tiedostamaton vuorovaikutus voi saada aikaiseksi ja kuinka itsestään tunnistaa oikeat vuorovaikutustavat. Aamupäivän aikana keskusteltiin myös yleisesti viestinnästä ja miten sen vaikutukset eri tilanteissa voivat vaihdella. Myös videoneuvotteluiden vuorovaikutustilanteita analysoitiin. Koska vuorovaikutuksesta vain 7% tulee sanoista, on selkeää, ettei videoneuvottelulla, jossa ei käytetä kuvayhteyksiä, voida saavuttaa kovin hyvää lopputulosta. Koulutuksessa saimme myös tulokset aiemmin tehdystä johtamiseen liittyvästä tutkimuksesta.

Iltapäivän ohjausryhmä oli hyvin antoisa. Asiakkaan kanssa käydyt sopimusneuvottelut ovat loppusuoralla, joten tämä oli laatuaan ensimmäinen ohjausryhmä uudella kokoonpanolla. Saimme käsiteltyä kaiken kaikkiaan suuren määrän erilaisia kysymyksiä ja näistä asioista saatiin sovittua hyvät jatkotoimenpiteet.

Perjantai

Tänään tavoitteena on saada eilisen johtoryhmäpalaverin uudet tehtävät liikkeelle ja sovitut toimenpiteet työn alle. Lisäksi käymme lävitse työnohjausjärjestelmän päivitysprojektia sekä viime viikolta siirtynyttä asiakirjahallintaa.

Asiakkaan johtoryhmän palaverissa esille nouseita asioita oli todella suuri määrä, mutta niistä saatiin jo lähes kaikki eteenpäin. Tehtävistä on sovittu jatkotoimenpiteet ja aikataulutettu läpikäynnit ja tilannetarkistukset. Lisäksi palaverin pöytäkirjan kirjoitus saatiin jo hyvään malliin, joskin sen puhtaaksikirjoittaminen vaatii vielä hieman hiomista. Työnohjausjärjestelmän päivitysprojektipalaverin tuloksena tulimme yhteisymmärrykseen projektin tavoitteista ja aikatauluista sekä asiakkaan tilanteen kaikille osallisille. Lisäksi saimme sovittua kahden viikon välein pidettävät statuspalaverit ja asiakaskommunikointisuunnitelman.

Asiakirjahallinnan osalta kävimme läpi uuden asiakirjahallintaohjeen ja valmistelussa olleen toimintaohjeen. Lisäksi keskustelimme erilaisista asiakirjahallinnan komponenttien välisistä riippuvuuksista ja uusien työtilojen käyttöönottoprojektin aikataulusta ja tavoitteista.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon viikkoanalyysissä avaan tarkemmin koulutuksessa tällä viikolla tehtyä johtajasuuntautuneisuus testiä ja sen tuloksia. Testin tulosten avulla pystytään määrittelemään sopivin urapolku ja henkilökohtainen kehittämisstrategia maksimoiden johtamispotentiaali. Olen tässä avannut niitä arvioinnin kohtia, joista minun on helppo olla samaa mieltä. Arviointi tehdään neljästä eri näkökulmasta: Strateginen ajattelu, omistautumisen vahvistaminen, ihmisten innostaminen ja tuloksellisuuden saavuttaminen. Johtajasuuntautuneisuus: Kehitysraportti auttaa ymmärtämään johtajuuteen liittyviä piirteitä ja motivaatiota. Kyseessä on IBM Workforce Sciences 2014 -testi, jossa verrataan asioita muihin testin tehneisiin henkilöihin. Testissä ei siis ole olemassa oikeaa tai väärää ominaisuutta. (IBM, 2016.)

Strategisen ajattelun raportti kertoo, että suosin kokonaiskuvan huomiointia yksityiskohtaisemman näkemyksen sijaan. Olen tyypillisesti vähemmän systemaattinen kuin muut ajattellessani, suunnitellessani tai toimeenpannessani päätöksiä. Luotan keskimääräistä vähemmän tietoon ja kallistun intuitiivisemmän lähestymistavan puoleen. Nautin monimutkaisten asioiden hoitamisesta ja näen yhteyksiä joita muut eivät näe. Olen hyvä omaksumaan uusia ideoita ja näen itseni tehokkaana ongelmien ratkaisijana. Tylsistyn helposti ja minulla on tapana menettää kiinnostukseni hitaasti kehittyvissä työympäristöissä. Tunnen oloni mukavaksi vaihtelevassa ja joustavassa ympäristössä. Pyydän aktiivisesti palautetta suorituksistani ja yritän oppia virheistäni. Käytän saamaani palautetta auttamaan kehityksissäni. Etsin uusia kehittymismahdollisuuksia aktiivisesti ja nautin uusista tilaisuuksista kasvaa ja kehittyä. Suoriudun yleensä parhaiten ja tunnen itseni sitoutuneeksi, kun työskentelen useiden tehtävien parissa yhtäaikaaisesti. Tunnen itseni vähemmän sitoutuneeksi ja minusta on vaikea keskittyä, kun hoidettavana on vain yksi asia kerrallaan. Otan mieluummin huomioon monien asioiden väliset suhteet, näkökulmat ja vaihtoehdot, kuin hoidan asioita peräkkäisessä järjestyksessä. Kuvittelen usein miltä tulevaisuus näyttäisi ja vision mahdollisuuksia.

Omistautumisen vahvistaminen osuus kertoo minun olevan mukautuva, yhteistyöhaluinen ja nopea auttamaan muita. Minua pidetään ryhmäsuuntautuneena ja halukkaana asettamaan ryhmän tavoitteet, omieni edelle. Teen mieluummin päätöksiä, jotka rakentavat ryhmän sitoutumista ja yhteenkuuluvuutta, välttäen päätöksiä, jotka voivat aiheuttaa niihin häiriöitä. Olen luonteeltani epäitsekäs ja asetan siis muut etusijalle. Tarjoan tukea ja avustusta kehottamatta. Etsin vaistonvaraisesti ystäviä ja työtovereita joilla on ongelmia ja jotka ovat turhautuneita ja autan heitä ilman, että minua pyydetäisiin toimimaan näin. Pidän itseäni taitavana valmentajana, opettajana ja mentorina. Olen kiinnostunut muiden auttamisesta ja saan tyydytystä roolimallina olemisesta. En tarvitse jatkuvaa vuorovaikutusta muiden kanssa, enkä näin ollen tunne oloani epämukavaksi ympäristöissä, jotka saattavat tarjota vähemmän kontakteja työtovereiden ja asiakkaiden kanssa. Pidän kuitenkin siitä, että ympärilläni on ihmisiä, joiden kanssa voin olla kanssakäymisissä. Olen yhtä sosiaalinen kuin suurin osa ihmisistä ja nautin toisten kanssa juttelusta. Suurin osa ihmisistä pitää minua ystävällisenä.

Ihmisten innostaminen ei ole minulle aivan niin luonnollista, kuin muut testissä tutkitut asiat. Olen luonteeltani määräävä, dominoiva ja hyvin voimakastahtoinen. Otan todennäköisesti johdon käsiini ja ohjaan muita kohti tavoitetta. Vaikka en ole riskihaluinen, saatan tehdä riskialttiita valintoja. Pysin kuitenkin valitsemaan mahdollisimmin tasapainoisen päätöksentekotavan. Olen yleensä henkilö, joka pystyy päättämään asioista suhteellisen nopeasti silloin, kun tilanne sitä vaatii, vaikka minusta onkin mukavampaa, kun saan mahdollisuuden miettiä ja harkita päätöstä. Olen melko tarmokas ja dynaaminen töideni suhteen tavoittelun päämäärinä innokkaasti. Minua motivoi tilanteet, joissa on mahdollisuuksia saada jotain aikaan joka päivä. Saatan tylsistyä ja tulla kärsimättömäksi rauhallisten kausien aikana. Haluan mieluummin olla aktiivinen ja nauttia haasteellisesta työstä. Minulta kysytään usein mielipidettä ja nautin täysin siemauksin ehdotusten tekemisestä siinä toivossa, että saan muut puolelleni. Olen ulospäin suuntautunut ja kiinnostava vaadittaessa monien erilaisten ihmisten seurassa. Puhun mielelläni ihmisten edessä ja jaan tietoa heidän kanssaan.

Tuloksellisuuden saavuttamisen osalta kommentteja olikin muita alueita enemmän. Näiden osalta kuitenkin kaikki eivät mielestäni aivan osuneet kohdalleen. Raportin mukaan minulla on korkeat työstandardit ja saatan kilpailla voitosta intensiivisesti. Haluan kohdata haasteita ja venyä työtehtävissä. Tunnen oloni mukavaksi joutuessani käyttämään suuria määriä energiaa tavoitteiden saavuttamiseksi. Hyväksyn erittäin todennäköisesti venymistä vaativat työtavoitteet ja torjun harvoin uran antamia haasteita. Olen äärimmäisen

kunnianhimoinen ja urasuuntautunut ja valmis tekemään uhrauksia urani eteen. Pidän menestyksellistä työuraa keskeisenä tekijänä menestyksekkään elämän saavuttamiselle. Vertailen yleensä omia saavutuksiani muiden saavutuksiin. Nautin kilpailuhenkisestä ympäristöstä, vaikka se ei olekaan ensisijainen motivaationi. Olen tunnollinen ja luottava ja hoidan työni kunnolla. Minun voi luottaa suoriutuvan työstäni ja vadin itseltäni riittävästi. Priorisoin tehtäviäni ja teen suurimman osan lupaamistani asioista loppuun saakka. Nautin keskittymistä ja täsmällisyyttä vaativasta työstä ja muiden mielestä minulla on silmää yksityiskohtille. Yksityiskohtein huomioimista ja laatua vaativat työt delegoidaan minulle.

Tulosten perusteella pystyn miettimään kehityssuunnitelman seuraavalle 12-18 kuukaudelle. Palaan tuohon suunnitelmaan seuraavan viikon viikkoanalyysissä.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai

Viikosta on tulossa kiireinen. Suuri määrä työtovereita on lomalla, joten asiat tulevat etenemään normaalia hitaammin. Maanantai on täynnä palavereja. Aamu alkaa asiakasprojektin sisäisellä tilanpalaverilla. Olen lisäksi luvannut tehdä Excel-makron kollegalleni aamupäivän aikana. Iltapäivällä vuorossa on palaveri tuotannon edustajien kanssa palvelutasoihin liittyen. Päivän päättää lähes kolmen tunnin talouskoulutus. Lisäksi päivän aikana täytyy pystyä hoitamaan lomalla olevien kollegoiden tuurauksiin liittyviä tehtäviä.

Asiakasprojektin palaveri saatiin käytyä läpi suunniteltua nopeammin. Tämä oli hyvä, koska aamua tuli värittämään asiakasympäristössä sattunut pieni häiriö. Excel-makron sain tehtyä muiden asioiden lomassa, tämäkin opetti taas hieman uutta tiedon käsittelyyn liittyen. Palvelutaso palaverissa saatiin sovittua selkeät tehtävät tilanteen ratkaisemiseksi. Tähän liittyvä valmistelu venytti talouskoulutuksen jälkeisen iltapäivän pitkälle iltaan. Tuurauksiin liittyvät tehtävät saatiin hoidettua muiden asioiden lomassa. Kehittymistä päivän aikana tapahtui lähinnä työtovereiden työtehtävien hoitamisen osalta.

Tiistai

Päivästä tulee ainakin kalenterin mukaan kiireinen. Aamu alkaa asiakkaan viikoittaisella operatiivisella seurannalla. Samaan aikaan tulee videolähetyksenä yksikön kuukausi-infotilaisuus. Heti noiden jälkeen on vuorossa toisen asiakkaan konsultointi liidien läpikäynti.

Tuon jälkeen jatketaan asiakkaan ongelmanhallintapalaverilla, jossa tarkoitus on löytää syitä asiakkaalle ilmenevään ongelmaan. Päivän päättää työtiloihin ja asiakirjahallintaan liittyvä workshop. Päivän palaveriputki on niin tiivis, ettei ruokataukoakaan ole aikataulutukseen mahtunut.

Päivästä tuli jopa kiireisempi kuin aamulla näytti. Asiakkaan operatiivinen seuranta kesti vain 15 minuuttia, joten tuon jälkeen pystyi keskittymään kuukausi-infoon. Samalla sain naputeltua Voice of Members -kyselyyn omat mielipiteeni tulevaa strategiasuunnittelua varten. Konsultoinnin kanssa läpikäyty kokonaisuus tuotti selkeän suunnitelman seuraavista vaiheista asiakkaan ympäristön parantamisen osalta. Ongelmanhallintapalaverissa sovittiin seuraavat vaiheet huomisolle asiakkaan kanssa yhteistyössä käytävälle läpikäynnille. Tuon jälkeen ehdin pikaisesti syömään ja iltapäivän workshoppiin hieman myöhässä. Workshop osoittautui todella hyödylliseksi asiakirjahallinnan ja työtilojen päivittämisen kannalta. Kaiken tämän lomassa sain tehtyä myös useita sijaistamisasiota asiakkaan toiveesta sekä asiakkaan luvan käyttää heitä referenssinä tulevassa myyntitapauksessa.

Keskiviikko

Päivästä pitäisi tulla jo alkuviikkoa rauhallisempi. Aamu alkaa rikkoutuneen automaattiraportin korjaamisella. Tämän jälkeen käydään lävitse asiakkaalla olevaa ongelmaa yhdessä asiakkaan ja asiantuntijoiden kanssa. Lisäksi päivän palaveriinkin kuuluu asiakkaan tietoturvatöiden suunnittelu. Muu aika on varattu juokseville asioille ja alkuviikosta kasaantuneiden tehtävien hoitamiseen.

Päivästä tuli kuitenkin kiireinen. Suunniteltujen palaverien lisäksi mukaan tuli asiakkaan muuton tietoliikenneasioiden läpikäyntipalaveri. Lisäksi aikaa veivät myyntihankkeet ja niiden aikataulut ja suunnittelu. Erilaiset kysymykset mm. asiakastuesta veivät selvityksiin myös paljon aikaa.

Torstai

Viikon viimeiselle työpäivälle ei ole palaverivarauksia. Kirjallisia harjoituksia sen sijaan riittää. Palaverien pöytäkirjat, työpyyntöanalyysit ja lukemattomat sähköpostit työllistävät tänään koko palkan edestä.

Sain tehtyä suurimman osan rästiin jääneistä kirjallisista harjoituksista. Lisäväriä päivään toi asiakkaan kiireellinen palvelintilaus, joita en normaalisti hoida. Lomalla oleva kollegani on hoitanut tilaukset ja tällainen sijaistustyö avaa hienosti silmiä erilaisille asioille joita kollegat tekevät.

Perjantai

Loma.

Viikkoanalyysi

Viime viikolla kerätyn kokonaisarvion perusteella olen miettinyt kehitysalueita. Strategisen ajattelun kannalta kehittyminen onnistuisi esimerkiksi analyyttisellä tavalla ajattelevien ihmisten tarkkailulla ja heidän kanssaan keskustelulla. Olisi hyvä myös yrittää aktiivisesti etsiä tilaisuuksia, joissa voisi käyttää systemaattisempaa ja suunnitelmallisempaa tapaa ratkaista ongelmia.

Ajan käyttö tilanteiden ja ongelmien arviointiin on jatkossa hyvä tapa kehittää analyyttisempää ratkaisutapaa. Omiin tehtäviin keskittyminen on myös tärkeää, eikä aina tulisi etsiä muutosta, vaan sen sijaan tulisi keskittyä niihin asioihin, joita on käsillä, vaikka tämä voikin olla välillä haasteellista. Palautteen pyytäminen työtovereilta on myös hyödyllistä. Pidemmän ajan tavoitteiden miettiminen ja niihin pyrkiminen suunnitelmallisesti olisi järkevin tapa kehittyä kokonaisuuden kannalta, tätä en välttämättä ole osannut aiemmin järkevästi huomioida.

Oppimissuuntautuneisuuden kannalta minun tulisi pyrkiä pitämään esitelmiä ja koulutusilaisuuksia tai kirjoittaa koulutusmateriaalia osaamisen ja kehittymisen mahdollistamiseksi. Samaan aikaan muiden ihmisten kuuntelu ja heidän rohkaiseminen kertomaan omista kokemuksistaan olisi hyödyllistä niin asiaosuuden kuin kuunteluharjoittelunkin kannalta.

Omistautumisen vahvistamisen kannalta minun tulisi miettiä tarkemmin diplomatian käyttöä tilanteissa, sen sijaan, että yritän peräänantamattomasti viedä läpi omaa mielipidettäni. Kalenteriin olisi hyvä myös varata selkeitä ajanjaksoja, jolloin keskityn vain kirjallisille töille, enkä ole kollegoideni tavoitettavissa.

Minun tulisi hyväksyä, etten aina voi auttaa muita. On tilanteita, joissa muut eivät halua kuulla tai arvosta antamaani tukea tai palautetta. Minun tulisi siis pyrkiä ymmärtämään muutkin näkökulmat kuin omani.

Ihmisten innostaminen -osa-alueen kehittäminen vaatii itseymmärrystä. Minun täytyy oppia ymmärtämään, että ottaessani ohjat käsiini saatan tuntua muista ihmisistä määrätietoisemmalta, dominoivammalta tai voimakastahtoisemmalta kuin useimmat ihmiset. Minut täytyy pyrkiä ymmärtämään, kuinka muut näkevät oman käyttäytymiseni ja toimintani.

Päätöksiä tehdessäni minun täytyy oppia miettimään päätösten kokonaisuutta ja vaikutuksia kokonaisvaltaisesti ilman, että haen päätöksille hyväksyntää muualta. Kokonaisuuden hahmottaminen ja seurausten kantaminen täytyy tapahtua päätöksenteon perusteella. Päätöksiä ei siis saa tehdä niin nopeasti, että otan ylimääräisiä riskejä päätöstä tehdessäni, vaan tilannetta täytyy miettiä kokonaisuutena ennen päätöksen tekemistä.

Oman energian ja vireyden käyttöä oikeisiin asioihin täytyy miettiä jatkossa tarkemmin. Energian käyttö väärin asioihin ei johda haluttuun lopputulokseen järkevällä tavalla. Päämäärien tavoittamisen osalta kannattaa siis jatkossa miettiä, mikä on järkevin tapa päästä siihen.

Tärkeä huomioitava asia on myös oman energisyyden ja motivaation tartuttaminen muihin kollegoihin. Miten saisin motivaatiota nostettua koko työyhteisössä? Oman päämäärän ajamisen sijaan minun pitäisi ymmärtää tilanteet, joissa muiden mielipidettä vahvistamalla ja siihen lisäämällä omia näkökulmia tai lisäarvoa saadaan parempi lopputulos. Vastan asettumisen sijaan minun pitäisi pyrkiä vahvistamaan muiden mielipiteitä oikeaan suuntaan.

Saavutuksiin suuntautumisen kannalta on tärkeää ymmärtää työajan ja vapaa-ajan ero. Ystävien ja perheen huomiotta jättäminen työn varjolla ei ole hyvä tapa toimia. Suorituksen arviointi myös työtovereiden kannalta kannattaa miettiä loppuun saakka. Uralla eteneminen ei saa tapahtua muiden ihmisten kustannuksella, vaan yhteistyössä.

Kilpailuhenkisyys osalta pitää pystyä tunnistamaan tilanteet, joissa dynaamisuus ei toimi, vaan rauhallisempi lähestymistapa on oikea. Kilpailu ei saa muutenkaan olla liiallista, vaan kokonaisuuden kannalta täytyy tunnistaa tilanteet joissa yhteistyö ajaa kilpailun edelle.

Minun tulisi tarjoutua tarkastamaan raportteja, ehdotuksia ja muita dokumentteja, jotta voin auttaa muita tunnistamaan asioita, joita ei ehkä ole osattu huomioida. Samaan aikaan kannattaa muistaa, että liika pikkutarkkuus on hidas tapa edetä ja kaikissa asioissa ei voi mennä tarkimpiin yksityiskohtiin saakka.

Muiden huomioiminen ja heidän ominaisuuksiensa ymmärtäminen on myös tärkeää. Kokonaisuudesta täytyy oppia tunnistamaan henkilöt, jotka eivät välttämättä ole yhtä tarkkoja mutta, heillä on muita positiivisia piirteitä, joita minulla ei välttämättä ole.

Minun täytyy harjoitella ja oppia olemaan huomaavaisempi. Samalla minun täytyy oppia lukemaan heidän intonaatioitansa ja kehon kieltänsä heidän tunteidensa ja ajatustensa ymmärtämiseksi. Minun täytyy oppia näyttämään muille ihmisille, kuinka paljon heistä välitän.

Tämä kehitysalueiden kerääminen perustuu aiemmin kuvaamaani Johtajuusarviointiin. Arvioinnista olen kerännyt kehityskohteet selkeinä kokonaisuuksina kuvatuista kehitysaluista ja arviossa ehdotetuista kehitysmalleista, omaan ajattelumalliini soveltaen. (IBM, 2016.)

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai

Loma.

Tiistai

Lomaltapaluu on aina kiireinen. Tänään vuorossa on asiakkaan operatiivinen viikkoseurantapalaveri. Päivä jatkuu tallennusratkaisujen mietinnällä. Tämän jälkeen vuorossa on SQL-palvelimen elinkaaren päättymiseen liittyvä läpikäynti ja päivän päättää asiakkuuksien läpikäynti asiakastiimin kesken.

Päivä meni melko tavalla odotetulla tavalla. Lisäiltoa päivään toi laskujen hyväksyntä. Asiakkaan viikkoseurantapalaveriin haastetta toi palaveripöytäkirjan säilytyspaikkana toimi-

vaan järjestelmään liittynyt häiriö, jonka vuoksi viimekertaisen pöytäkirjan läpikäynti ei onnistunut. SQL 2005 palvelimen elinkaaren päättymiseen liittynyt läpikäynti oli positiivinen tietoisku asiakaskeskusteluita varten. Asiakkuustiimin läpikäynnissä sain lomalta palanneen kollegani ajan tasalle hänen lomansa aikana tapahtuneista asioista ja sovimme jatkotoimenpiteitä useisiin avoimiin asioihin. Lisäksi käytin aikaani sairauslomalta palanneen projektipäällikön ajan tasalle saattamiseen asiakkaan projektitilanteesta ja sovimme seuraavat askeleet kokonaisuuden edistämiseksi.

Keskiviikko

Päivä on täytetty kirjallisilla harjoituksilla. Aamupäivän aikana tulee kommentoida liikevaihtotulokset johdolle. Lisäksi valmisteltavana on asiakkaan johtoryhmän pöytäkirjan puhtaaksikirjoittaminen ja Operational Framework -dokumentaatiot.

Päivä oli ajateltua kiireisempi. Liikevaihdon kommentointi edellyttikin vähän enemmän selvittelyä, kun luvuista osa oli jäänyt puuttumaan. Johtoryhmän pöytäkirjaa en myöskään ehtinyt kirjoittaa, kun pienet operatiiviset asiat veivät huomioni. Operational Framework viivästyi asiakkaan sopimusneuvottelu- ja muiden juoksevien asioiden vuoksi. Päivän kehittymistoimenpiteet olivat hyvin rajallisia, johtuen kiireisestä päivästä.

Torstai

Päivästä tulee lyhyempi, koska lähdän lomalle iltapäivällä. Aamu alkaa asiakkaan muutoshallintapalaverilla. Laskutukseen ja kuukausiraportointiin liittyvät toimenpiteet käynnistyvät tänään, joten päivä lienee kiireinen niiden kanssa. Aamun muutoshallintapalaverin lisäksi muita kokouksia ei tänään poikkeuksellisesti ole.

Aamun muutoshallintapalaverissa sain tehtyä kehitysehdotuksen palaverin hallintomallista, joka otettiin positiivisesti vastaan. Sain hyväksytyä laskut ja aloitettua seuraavan kuukauden laskutusten päivittämisen. Operatiiviset asiat veivät suurimman osan päivästä. Mukaan mahtui myös eri projektien edistämisiin liittyviä toimenpiteitä.

Perjantai

Loma.

Viikkoanalyysi

Suurin osa palavereista joihin osallistun työssäni järjestetään videoneuvottelun välityksellä. Urani aikana olen käyttänyt kolmea eri ohjelmaa tai puhelinneuvottelujärjestelmää eri asiakkaiden kanssa ja sisäisesti käytävissä neuvotteluissa. Videoneuvottelu on sanana kuitenkin harhaanjohtava, koska itse videoyhteyttä käytetään harvemmin. Kaikki käyttämäni työkalut ovat mahdollistaneet työpöydän tai esityksen jakamisen kaikkien neuvotteluissa mukana olevien kesken. Tämä mahdollistaa yhteisen keskustelun ja neuvottelun etenemisen järkevällä tavalla.

Videoneuvottelujärjestelmissä on hyvät ja huonot puolensa. Hyvänä asiana on esimerkiksi se, että neuvotteluja ja palavereja voidaan sopia ja pitää peräkkäin eri asiakkaiden tai ihmisten kanssa ilman, että palavereiden välissä tarvitaan siirtymäaikaa paikasta toiseen. Myös erilaisen tiedon jakaminen työpöytäjako-ominaisuudella auttaa palaverin yhteistä läpikulkua. Heikkona puolena puolestaan on se, ettei palaverissa olevat henkilöt välttämättä näe toisiaan, jolloin kommunikointi on heikompa ilman kehonkieltä. Keskustelussa käytössä on vain puhe ja puheen rytmitys. Henkilön kasvot saa näkyviin käyttämällä videoominaisuutta, mutta videonäkymää ei yleensä käytetä sen suuren verkkokapasiteettitarpeen vuoksi. Työpöydän tai esityksen jakaminen vie yleensä kaistan yhdessä äänen kanssa.

Vanhin järjestelmästä on Microsoft Live Meeting, joka on jäämässä historiaan. Live Meeting -työkalu mahdollistaa työpöydän, äänen ja videokuvan jakamisen kahden laitteen välillä. Työkalun huonona puolena on sovelluksen asentaminen, joka on siis pakollista. Tämä asettaa rajoituksen alustoille, joilta palvelua voi käyttää. CGI:llä tämä aikaisemmin käytetty työkalu ei myöskään mahdollistanut äänien käyttämistä tietokoneen välityksellä, vaan edellytti aina soittamista palvelunumeroon. (Microsoft, 2007.)

Omat kokemukseni Microsoft Live Meeting -järjestelmään ovat melko kattavia. Käytin tuota järjestelmää usean vuoden ajan, joten erilaisia kokemuksia tuona aikana ehti kertyä. Ensimmäisissä versioissa kohdalleni sattui mielenkiintoinen virhe, jossa sovelluksen skandinavisten kirjainten käsittely ei oikein toiminut. Käytännössä nimessäni oleva ä-kirjain sekoitti avautuvan istunnon lisäämällä nimeeni erilaisia merkkejä. Tämä tapahtui jokaisessa istunnossa ja lopputuloksena järjestelmä ei päästänyt enää kirjautumaan, koska nimi oli liian pitkä. Tuota nimeä ei myöskään itse voinut vaihtaa, joten ongelman korjasi järjestelmän ylläpitäjä.

Muut kokemukset ovat lähinnä käyttämiseen liittyviä rajoitteita. Itse sovellus päivittyi melko aktiivisesti, eikä istuntoihin päässyt käsiksi kuin uusimmalla versiolla. Tämä tarkoitti melkoista päivitysrumbaa aina, kun versio vaihtui. Olen varma, että myöhästyin useasta palaverista juuri näiden asennusten vuoksi. Lisähaastetta päivityksiin toi myös se, etteivät ne aina onnistuneet. Koko ohjelman poistaminen ja uudelleen asennus on melko hidasta.

Itse palaverin läpimenosta minulla ei ole huonoa sanottavaa työkalun kannalta. Kaikki tarvittavat toimenpiteet ja asiat onnistuivat noissa palavereissa aina, kun tietoliikenne yhteys oli edes kohtuullinen. Heikommalla tietoliikenneyhteydellä kuvan päivittyminen saattoi kestää pitkiäkin aikoja ja mikäli yhteys katkesi, ei uudelleen liittyminen yleensä onnistunut automaattisesti, vaan vaati vielä uudelleenkäynnistyksen sovellukselle.

Microsoftin uudempi versio videoneuvottelusovelluksesta on Microsoft Skype for Business ja tietysti tästä kuluttajille tarkoitettu Microsoft Skype. Skype for Business mahdollistaa Microsoftin pilvipalveluna 250 yhtäaikaista käyttäjää ja mikäli yritys on ostanut audiokomponentin (lisäpalvelu), on mahdollista soittaa neuvotteluun myös puhelimella. Työkalu on levinnyt nopeasti yrityksiin, joiden strategiaan kuuluu Microsoft-tuotteiden ja etenkin Microsoft -O365 pilvipalveluiden käyttö. Skype for Business mahdollistaa siis kokoukseen liittymisen puhelimella tai vaihtoehtoisesti tietokoneella. Erillistä sovellusta ei ole välttämätöntä asentaa, mutta selaimen käytettävä näkymä edellyttää selainlaajennuksen asentamista. Lisäkomponentteja täytyy asentaa ääni- tai videoyhteyttä varten. (Microsoft, 2016.)

Skype for Business palvelun kautta järjestettävien videoneuvotteluiden osalta kokemukseni on hieman lyhyempi; toisaalta itse sovellukseen ei ole ollut kovin kauaa markkinoilla. Olen osallistunut videoneuvotteluihin lähes koko sovelluksen elinkaaren ajan, mutta päässyt järjestämään palaveria vasta muutaman kuukauden aikana. Itse sovelluksen käyttöliittymästä on tehty ilmeisesti helpompi käyttää, mutta karkkimainen olemus ja hassuihin paikkoihin piilotetut asetukset ovat aiheuttaneet melkoisesti päänvaivaa. Selaimen kautta käytettävien lisäosien osalta käyttökokemukset ovat vielä huonompia, koska esimerkiksi jaetun ruudun tarkastelu on vaikeaa sen pienen koon vuoksi. Laajemmat näkymät ja niiden saatavuus tuntuvat riippuvan myös käytössä olevasta selaimesta, joten etenkin tekstiä muokattaessa yhteistyössä haasteita riittää.

Sovelluksen integroituminen Outlookiin on kohtuullista silloin kun käytössä on O365-palvelu. Muissa tapauksissa tuo yhteenliittyminen on hieman ärsyttävällä tavalla rakennettu.

Haasteita tuo myös Outlookin eri tilien ja Skype for Business-sovelluksen yhteenkäyttö-ominaisuuksien puute. Haastetta tuo myös Skype for Business-sovelluksen käyttörajoitus, mikäli käytössä on muita Microsoftin pikaviestipalveluita samanaikaisesti. Esimerkiksi Skype for Business- ja Office Communicator-sovellusta ei voi käyttää yhtäaikaisesti.

Kolmantena videoneuvottelupalveluna olen käyttänyt Ciscon Webex-palvelua. Webex toimii vastaavasti kuin Microsoftin Skype for Business, joskin sen jakamismahdollisuudet ovat hieman kehittyneemmät. Lisäosina Webex tuo mahdollisuuden whiteboardien käyttöön yhteisesti osallistujien kesken, joka mahdollistaa esimerkiksi ideoinnin tai yhteisen kehityksen palaverin aikana. (Cisco, 2016.)

Webexin osalta kokemukseni on kaikkein vähäisin, näistä kolmesta eri työkalusta. Tähän mennessä suurimmat harmit liittyvät tietokoneen kautta muodostettaviin ääniyhteyksiin, joissa on paljon katkeilua. Harmia aiheuttaa myös puhelimen kautta muodostettavissa yhteyksissä suuri määrä ohjeita, jotka järjestelmä sanoo ennen etenemistä, sekä puhelinneuvottelukoodien pituus (tällä hetkellä 10 numeroa). Toimiessaan tuo järjestelmä on kuitenkin loistava ja mahdollistaa hyvän yhteistyön paikkariippumattomasti.

Alla olevassa taulukossa on vertailtu Skype For Business ja Webex palveluiden hintoja ja ominaisuuksia. Microsoft Live Meetingin olen jättänyt vertailusta pois, koska se on elinkaarensa loppupuolella, eikä sitä enää suositella otettavaksi käyttöön.

Taulukko 1. Skype for Business ja Webex palveluiden vertailu

Ominaisuus	Skype for Business	Webex
Kuukausihinta	alkaen 4,60 € / käyttäjä	24 \$ - 7 käyttäjää
Yhtä aikainen käyttäjämäärä	2 - 250	2 – 100
Puhelin	Kyllä	Kyllä
Ruudunjako	Kyllä	Kyllä
Whiteboard	Ei	Kyllä
Keskustelu	Kyllä	Kyllä
Webcast	Kyllä	Kyllä
Outlook lisäosa	Kyllä	Kyllä
Mobiililaitetuki	Kyllä	Kyllä

Kuten taulukosta 1 näkee, ovat molemmat palvelut hyvin samanlaisia, eikä niissä ole merkittäviä eroja ominaisuuksissa. Molemmat työkalut ovat ainakin minun mielestäni helppo oppia, eikä niiden käyttö vaadi välttämättä erillistä koulutusta.

Microsoftin tuotteet päivittyvät kokonaisuutena neljä kertaa vuodessa. Lisäksi pienempiä tietoturvapäivityksiä tulee kuukausittain. Webex ei ole julkaissut tarkempaa päivitysaika- taulua, mutta ainakin heidän tukiartikkeleidensa mukaan päivityksiä on julkaistu ajoittain.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai

Päivä alkaa sisäisellä koulutuksella. Tarkoituksena on parantaa osaamista sisäisestä myynninprosessista. Päivällä on myös viikoittainen asiakkuuksien läpikäynti. Lisäksi päivän aikana on mahdollisuus osallistua kahteen puolen tunnin infotilaisuuteen aiheista Agile sekä paikkatieto ja älyliikenne. Lisäksi sisäinen kuukausiraportointi tulee olla valmiina päivän aikana. Aikaisempia viikkoja peilatakseni uskoisin päivän olevan muutenkin kiireinen, operatiivisia sekä juoksevia asioita varmasti riittää, eikä perjantaina pidetty lomapäivä ainakaan helpota tuota tilannetta.

Päivän aloittanut koulutus oli hyvä muistutus oikealla tavalla toimimisesta sekä päivitys muuttuneisiin kohtiin. Asiakkuuksien läpikäyntiä jouduttiin siirtämään myöhemmäksi iltapäivään, jolloin kävimme läpi kaikki avoimet asiat. Avoimia asioita oli vähemmän kuin normaalisti, mikä on tavallaan hyvä mutta samaan aikaan myös huono asia myynnin kannalta. Agile-tilaisuuteen en ehtinyt mukaan ja teknisten vaikeuksien vuoksi myös tuo paikkatieto ja älyliikenne-info jäi väliin. Kuukausiraportoinnin sain päivitettyä odotetulle tasolle ja sen läpikäynti onkin varattu huomiseksi. Juoksevia asioita oli melko paljon ja loman aikana tulleet puolisen sataa sähköpostia toivat oman lisänsä päivän kulkuun, kuten aamulla ajattelin. Lisäksi ehdin keskustella useasta projektista asianosaisten kanssa sekä hyväksyä yksittäisen laskun lähtemään asiakkaalle.

Tiistai

Kalenteri näyttää päivän osalta melko täydeltä. Aamulla aloitamme asiakkaan kanssa viikoittaisella operatiivisten asioiden läpikäynnillä Webex-palaverina. Pienen henkilökohtaisen menon jälkeen vuorossa on kuukausittaisen sisäisen raportoinnin tarkennuspalaveri

yksikön raportoinnista vastaavien henkilöiden sekä johdon kanssa. Heti tuon jälkeen käydään lävitse viimeisen viikon aikana kulkenutta työpyyntövirtaa asiakkaan palvelulaadun varmistamiseksi ja töiden oikea-aikaisen läpimenon varmistamiseksi. Päivän päättää asiakkaan pilvipalveluihin liittyvä kehityspalaveri, jossa käymme sisäisesti vaihtoehtoja asiakkaalle tarjottavan palvelukokonaisuuden esittämiseksi.

Päivä ei mennyt aivan suunnitellusti. Aamupalaveri peruuntui, koska asiakkaan edustajista kukaan ei ehtinyt paikalle. Tämä antoi hyvää aikaa edistää avoimia tehtäviä. Henkilökohtainen meno ja lounas osuivat hyvään väliin ennen iltapäivän palaveriputkea. Sisäinen kuukausiraportointipalaveri meni odotetulla tavalla ja korjattavaa oli vain vähäisesti. Sovimme myös tarkennuksia käytäntöihin tulevia kuukausia silmällä pitäen. Työpyyntöjen läpikäynnissä kävi ilmi, että tilanne on selkeästi parempi edellisiin viikkoihin nähden ja korjaavat toimenpiteet alkavat purra. Iltapäivän esityksen valmistelupalaveri ei ollut kovin tehokas, vaikka paljon hyviä ideoita saatiin nostettua esiin. Palaveri venyi reilusti alun perin varatusta ja asiaa riitti vielä palaverin jälkeenkin. Asianosaiset lupasivat tehdä esityksen asiakkaalle, joka täytyy toki vielä hyväksyttäväksi sovittujen prosessien mukaisesti.

Keskiviikko

Päivä näyttää kalenterin perusteella melko vapaalta. Kalenterin ainoa palaveri on iltapäivällä. Palaverin aiheena on asiakkaalle tarjottavan palvelun tarjouksen valmistelu. Tarkoituksena on saada asiakkaalle nopeasti laadukas tarjous selkeään tarpeeseen. Muita päivän asioita ovat kuunvaihteen jälkeiset raportoinnit, tilanneselvitykset, laskujen hyväksynyt sekä päivittäinen operatiivinen toiminta.

Päivä alkoi laskujen hyväksynnöillä. Aamupäivä kului noiden jälkeen pitkälti operatiivisten asioiden (sähköpostilla, työpyynnöillä tai sisäisen keskusteluohjelman kautta saapuneiden) läpikäynnillä, vastaamisella ja delegoimisella. Iltapäivällä sain päivitettyä laskujen hyväksyntään liittyvän ohjeen ja toimitettua tuntiraportit asiaankuuluville henkilöille asiakkailla. Iltapäivän tarjouksen valmistelupalaveri onnistui hienosti ja saimme tarvittavat tiedot kasaan hyväksyttäväksi. Tarjouksesta puuttuu enää puhtaaksikirjoitus ja hyväksyntä ennen toimittamista asiakkaalle. Asiakkaan tietohallintojohtaja myös soitti iltapäivällä ja pyysi apua heidän uuden pääkonttorinsa tietoliikenneongelmaan liittyen. Ongelmaa ei ollut raportoitu asiakastukeen, joten taustatietojen kaivaminen olikin odotettua vaikeampaa. Sain kuitenkin ongelmanselvityksen käynnistettyä asiantuntijoiden toimesta. Lisäksi ehdin kon-

sultoimaan kollegoita muutamissa yksinkertaisissa asioissa laskutukseen ja sisäisiin järjestelmiin liittyen. Iltapäivällä sain myös valmistauduttua huomenna aamulla olevaan asiakkaan sopimusläpikäyntiin.

Torstai

Päivä alkaa asiakastapaamisella. Tapaamisen tarkoitus on käydä läpi sopimusmuutoksia ja päivityksiä palvelusisältöihin erityisesti muuttuneilta osin. Lyhyen lounastauon jälkeen on vuorossa valmistautuminen ensi viikolla olevaan asiakaspalaveriin hälytysten käsittelyyn ja ohjaamiseen liittyen. Tarkoituksena on sopia malli, jolla sovelluksiin liittyvät hälytykset saadaan oikeaan paikkaan sovitun prosessin mukaisesti. Iltapäivällä on tarkoituksena käydä esittelemässä asiakkaan näkökulmaa ja terveisiä palvelutuotannon esimiehille. Eriytyisenä aihealueena on työpyyntöjen käsittelyyn liittyvät palautteet ja asiakkaan toivomat muutokset prosesseihin.

Kokonaisuudessaan päivä oli mielestäni melko onnistunut. Asiakastapaaminen oli positiivisessa hengessä käyty keskustelu sopimuksen yksityiskohdista. Olemme asiakkaan kanssa samaa mieltä lähes kaikista asioista, joten sopimuksen saaminen allekirjoitetuksi näyttää hyvin todennäköiseltä. Hälytysten käsittelyyn liittyvä valmistautuminen oli myös hyvin positiivinen. Saimme piirrettyä koko hälytyksiin liittyvän asiakasprosessin auki ja tunnistettua mahdolliset haastekohdat. Prosessi täytyy vielä siirtää digitaaliseen muotoon ennen ensi viikon asiakastapaamista. Tuotannon esimiesten kanssa pidetty tapaaminen oli myös hyvin onnistunut. Tapaamisessa sain kerrottua esimiehille asiakkaan näkökulman ja asiakkaan näkökulmaan vaikuttavat tekijät, eli asiat jotka vaikuttavat asiakkaan toiveisiin. Esimiehet ottivat viestin vastaan hyvin positiivisesti ja kehittämishenkisesti. Heiltä tuli myös positiivisia ehdotuksia asiakasrajapinnalle kommunikaation kehittämiseksi. Tapaamisen lisäksi ehdin hoitaa lukuisia operatiivisia asioita ja selvittämään muutamiin laskuihin liittyviä tarkennuksia.

Perjantai

Tänään on vuorossa etäpäivä. Tämä tarkoittaa työn tekemistä kotoa käsin. Etätöiden positiivisena puolena on mahdollisuus keskittyä asiaan ilman häiriötekijöitä. Etätöiden tekemisen mahdollistavat erilaiset etäneuvotteluvälineet, joista kerroin tarkemmin edellisessä viikkoanalyysissä. Päivään mahtuu kolme palaveria kirjallisten harjoitusten lisäksi. Aamupäivällä oleva palaveriputki alkaa Asiakirjahallinnan pohjoismaisella yhteistyöpalaverilla. Heti tuon

jälkeen jatketaan asiakkaan ongelmanselvityksellä ja viimeinen palaveri on läpikäynti piakoin alkavan asiakasprojektin suunnitelman valmiustasasteeseen liittyen. Kirjallisia harjoituksia on lähinnä asiakkaalle toimitettavien palaveripöytäkirjojen ja palveluiden esittelyyn tarvittavien materiaalien kokoamisen osalta. Lisäpontta saa laskujen hyväksymisestä ja niihin liittyvien raporttien toimittamisesta asiakkaalle. Aikaisemmin tarkoituksena oli myös edistää Operational Framework -dokumenttien kirjoittamista, mutta ainakin näin aamusta aikataulu näyttää hieman tiukalta niiden osalta.

Etäpäivän tehokkuus toimi tänäänkin. Aamun ja aamupäivän osalta työnteko oli niin tehokasta, että unohdin pitää taukoja ja istuin koneella tekemässä töitä aktiivisesti. Palaverien vuoksi ensimmäinen tauko tuli vasta yhden jälkeen, kun lähdin nopealle lounaalle. Aamun ensimmäinen palaveri peruuntui sairaustapausten vuoksi, mutta toinen palaveri olikin sitäkin aktiivisempi. Saimme käsiteltä ja sovittua seuraavat toimenpiteet asiakkaan ongelmanselvityksen edistämiseksi. Ensi viikon tehtäväksi tulikin sopia asiakkaan kanssa yhteinen läpikäynti, jossa nyt sovitut toimenpiteet voidaan hyväksyä ja aloittaa näin ollen työt. Päivän toinen toteutunut palaveri meni myös hyvässä hengessä. Asiakkaan transformaatioprojektin projektisuunnitelma ja tehtävät ovat muotoutuneet hyvin ja meillä on selkeä suunnitelma asiakkaan kokonaisuuden parantamisesta. Lounaan jälkeen kalenteriin olikin ilmestynyt palaverikutsu, jota en ollut aamulla huomannut. Kävimme iltapäivällä lävitse asiakkaan tilannetta kaikkien palvelua toimittavien yksiköiden kesken. Saimme sovittua hyvät jatkotoimenpiteet ja selkeän raportointimallin, jolla asiakastyytyväisyyttä saadaan parannettua. Iltapäivästä tuli palaverinkin jälkeen vielä kiireinen, kun sain viimeinkin tuon asiakkaan johtoryhmän palaveripöytäkirjan toimitettua asiakkaalle. Pöytäkirjan mukana sain jo toimitettua päivitettyt tiedot sovituista tehtävistä ja tämän osalta tilanne näyttääkin nyt melko hyvältä. Haastetta kokonaisuuteen tuo asiakkaan järjestäytymättömyys IT-asioihin liittyen ja sen mukana tulevat prosessin ulkopuoliset eskaloinnit, joiden vuoksi asiat eivät etene toimivan prosessin mukaan, vaan niihin tulee mukaan erilaista häslinkiä.

Viikkoanalyysi

Viikko oli etenkin pienten ja nopeasti hoidettavien operatiivisten asioiden osalta kiireinen. Tekemistä ja selvittämistä riitti aamusta iltaan päivittäin. Osittain tähän vaikutti vielä aiemmin olleet lomamat, joiden aikana ei tullut tehtyä töitä. Vaikka osa lomapäivistä oli lomapäiviä kaikilla, ei kuukauden alkuvaiheessa tehtävien tehtävien määrä pienentynyt laisinkaan. Suurimmat haasteet tämä kuukauden alkupuolelle painottunut työtahti aiheuttaa niin aikoina, kun lomapäiviä on enemmän ja samaan aikaan vaihtuu tilivuosi tai kvartaali. Tällöin

kaikilla alkukuun tehtävillä on yleensä kovempi kiire kuin muina kuukausina. Palaverien määrä oli melko lailla normaali, mutta niiden sisältö ja tulokset olivat viikon aikana normaalia paremmat. Kokousten sisältö ja osanottajajoukko oli ehkä paremmin valittu kuin aikaisemmilla seurantaviikoilla. Muita syitä onnistumiselle lienee asiantuntijoidemme hyvä osaaminen ja selkeä ulosanti. Asiantuntijat kertovat myös avoimesti mahdollisista riskeistä tai muuten huomioon otettavista asioista.

Perjantaina tehty etätyö tuntuu olevan kiistelty asia monissa yrityksissä. Mielestäni monet innovatiivisilta ulospäin näyttävät yritykset käyttävät nimenomaan hyvin mietittyä ja toimivaa etätyömallia parantamaan tulostaan. Hyvän esimerkin saa esimerkiksi Tivin artikkelista, jossa kerrotaan Elisan kuluttaja-asiakaspalvelun esimiehen etätyökokemuksia. Riskinä liiassa etätyössä on totta kai syrjäytyminen, mutta etuina on puolestaan lyhyempi työmatkoihin käytettävä aika, minkä myötä ajattelu ja innovointi on tehokkaampaa. (Tivi, 2015.)

Etätyö on ”työtä, joka tehdään kiinteän toimiston ulkopuolella, esimerkiksi kotoa, etäpisteestä, hotellista tai liikkuvasta toimistosta käsin. Uusista tavoista organisoida työtä käytetään muun muassa nimityksiä etätyö, eTyö, mobiili työ ja monipaikkainen työ. Yhteinen piirre näille on sähköisen tieto- ja viestintätekniikan keskeisyys.” Etätyötä voi siis tehdä mistä tahansa, kunhan käytössä olevat työvälineet sen mahdollistavat. (Työterveyslaitos, 2014.)

Työministeriö on myös julkaissut oppaan työnantajille etätyöhön liittyen jo vuonna 2007. Oppaaseen on kerätty eri asiantuntijoiden ajatuksia ja suosituksia etätyöhön liittyen. Huomioitava on etenkin etätyön asettamat vaatimukset työvälineiden osalta, mutta myös esimerkiksi ergonomia ja tietoturva korostuvat työn tekemisessä muualta kuin konttorilta. Samaa aikaan etätyön antama vapaus kuitenkin korostaa innovoivaa ja tehokasta työilmapiiriä. (Työministeriö, 2007.)

Olen tehnyt etätyötä urani aikana hyvin satunnaisesti. Pisin yhtenäinen etätyöjakso on kestänyt viikon. Nykyisin etätyötä tulee tehtyä hyvin satunnaisesti yksittäisiä päiviä. Etätyöpäivän järjestely on yleensä haastavaa normaalin päivärytmin vaatiessa tapaamisia niin talon sisäisesti kuin asiakkaidenkin kanssa. Etätyöpäivä edellyttää työpäivää, jolloin tapaamiset ovat videoneuvottelutapaamisia tai niitä ei ole lainkaan. Täysin palaverittomia päiviä ei ole ollut todella pitkään aikaan. Mahdollisuus palaverittomaan päivään on kuitenkin suurimmillaan yleisinä loma-aikoina, kuten kesällä tai joulun välipäivinä. Valitettavasti

noina ajankohtina etätöiden tekeminen on yleensä kiellettyä, koska paikalla ei ole tarvittavaa määrää henkilökuntaa hoitamaan mahdollisesti esiin nousevia suurempia tilanteita tai tehtäviä.

Suurissa yrityksissä etätöiden tekeminen tuntuu olevan muutenkin enemmän säännösteltyä, luultavasti koska suuren henkilöstömäärän seuraaminen on vaikeampaa kuin pienemmässä yrityksessä olevan pienen henkilöstömäärän. Samalla eroa tuo myös pienen yrityksen tulosten helpompi seuranta. Suuressa yrityksessä olevat prosessit tuovat enemmän haastetta henkilöstön tulosten seuraamiseksi, minkä vuoksi myös etätöiden tulosten seuranta on haasteellisempaa.

Etätöiden tekeminen perustuu luottamukseen. Työnantajan täytyy luottaa työntekijään ja työntekijän työmotivaatioon. Jostain syystä suurilla työnantajilla suurin haaste tulee juuri tuon luottamuksen antamisesta henkilöstölle. Onhan tilastollisesti suurempi todennäköisyys, että joku käyttää tuota mahdollisuutta väärin kuin pienemmässä yrityksessä, jossa henkilöstömäärä ja dynaamiset suhteet tuovat suurempaa luottamusta. Pienissä yrityksissä myös henkilöstön läheisemmät suhteet helpottavat kokonaisuuden ylläpitoa ja seuranta. Mutta mikäli joku käyttää väärin tuota luottamusta, on pettymys usein henkilökohtaisempi. Suurissa yrityksissä tuonkin pettymyksen voi piilottaa prosessin taakse, mikäli esimiehen ja asiantuntijoiden väliset suhteet eivät ole kovin tiiviit. Suurissa yrityksissä myös esimiehen mahdollisuudet vaikuttaa oman henkilöstönsä valintaan ovat pienemmät kuin pienissä yrityksissä. Näin taas suuren yrityksen prosessit ja kasvottomuus tuovat mahdollisuuden väärinkäyttää annettuja mahdollisuuksia.

Työministeriön esityksessä listattujen vaatimusten lisäksi työnantajan vaatimuksena etätöille on luottamus. Luottamus pitää suurissa yrityksissä yleensä saavuttaa, kun pienissä yrityksissä sen voi puolestaan helpommin menettää. Tiedän, että yleistän tässä melkoisesti, mutta tämä pohjautuu omaan kokemukseeni erilaisissa työympäristöissä toimiessa. Nykypäivänä teknologia mahdollistaa tuon työnteon mistä tahansa, joten ainoat vaatimukset ovat tietoturva ja ergonomia. Tietoturvan osalta yritys yleensä pystyy määrittämään, kuinka salaisen aineiston kanssa henkilöstö tekee töitä ja näin ollen tekemään tarvittavat päätökset etätöiden mahdollistamisesta. Ergonomian osalta en usko yhdenkään yrityksen olevan edes kiinnostunut kotikonttorilla tehtävän työpisteen ergonomiasta, onhan etätö täysin vapaaehtoista eikä siihen yleensä pakoteta.

Omien etätyöpäivien kokemuksella voin sanoa, että yksin kotona ollessa tietoturvan vaatimukset täyttyvät hyvin. Muissa tiloissa tai muiden ihmisten seurassa työskennellessä ei tietoturvaa voida olettaa olevan lainkaan. Ergonomia on vaihdellut oman etätyöni osalta kovinkin paljon tilanteen mukaan. Joskus ergonomia on ollut parempi kuin konttorilla, mutta valitettavan usein työtä tulee tehtyä mitä moninaisimmissa asennoissa. Kotona ei myöskään pukeutumiskoodi ole voimassa, joten etätöiden tekeminen t-paidassa ja shortseissa on mahdollista myös keskitalvella. Luottamuksen osalta esimieheni luottaa siihen, että teen etätyöpäivänä töitä ahkerasti, kun etätyöpäivällä olen. Syynä tuohon lienee selkeät tulokset, joiden perusteella saan enemmän aikaa kotona kuin konttorilla. Esimiesteni yläpuolella olevat johtajat puolestaan eivät välttämättä ole kovin luottavaisia, koska he eivät tunne minua ja työskentelymoraaliani kovin hyvin. Itse suosin ja suosittelen siis etätyötä päiville, jolloin päivän päätavoitteena on saada aikaiseksi jonkinlaista kirjallista materiaalia, oli kyseessä sitten pöytäkirjat, esitykset tai tarjoukset.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai

Sairasloma.

Tiistai

Sairasloma

Keskiviikko

Päivästä tulee normaalia kiireisempi, johtuen alkuviikon poissaolosta. Aamu alkaa asiakkaan operatiivisella viikkoseurannalla, jonka jälkeen on toisen asiakkaan operatiivinen viikkoseuranta. Tuon jälkeen on hetki aikaa valmistautua asiakaspalaveriin, jossa käsitellään työpyyntöjen ohjaamiseen liittyvää prosessia. Iltapäivälle pitäisi vielä varata sisäinen läpikäynti ja asiakasmateriaalien valmistelupalaveri pilvipalveluihin liittyen. Tärkeänä asiana päivän aikana on saada huomisen aamun sopimusneuvotteluihin tarvittavat materiaalit kuntoon. Lisäksi päivän aikana pitäisi ehtiä käsittelemään kaikki sairasloman aikana tulleet sähköpostit ja tehtävät, kuten kuukausiraporttien toimitukset, laskujen hyväksynnit sekä tarjouspyyntöihin vastaaminen.

Päivästä tuli ehkä jopa odotettua kiireisempi. Asiakkaan viikkoseuranta siirtyi myöhemmäksi iltapäivälle, joten ehdin käyttää aamun sähköpostien läpikäyntiin. Päivitin myös muutaman projektin laskutukseen liittyviä määräytyksiä vastaamaan asiakkaan tarpeita. Työpyyntöjen ohjaamiseen liittyvän prosessin osalta päästiin hyvään yhteisymmärrykseen asiakkaan kanssa. Operatiiviset seurannat menivät odotetulla tavalla. Päästyäni asiakkaalta takaisin konttorille sain toimitettua asiakkaiden pyytämät raportit sekä päivitettyä asiakaslaskutusta. Iltapäivällä järjestyi palaveri asiakkaan sopimusneuvotteluihin liittyen ja myös tuo pilvipalveluihin liittyvä palaveri sopi hyvin aikatauluun. Ongelmaksi aiheutui kuitenkin unohdus, jonka vuoksi kaikkia asianosaisia ei ollutkaan kutsuttu palaveriin. Tämän vuoksi jouduin järjestämään jatkopalaverin heti huomiseksi aamulle. Lisäksi ehdin käydä erään johdon edustajan kanssa lävitse hänen asiakaspalaverinsa tulokset. Palaveriin liittyen olin eilen sairauslomalta päivittänyt hänelle asiakkuuden kokonaistilanteen. Kaiken kaikkiaan sain päivän aikana läpikäytyä ja hoidettua noin satakunta sähköpostia ja niissä mainittua operatiivista asiaa, palavereiden ja tapaamisten lisäksi.

Torstai

Viikon toinen oikea työpäivä tulee myös olemaan kiireinen. Aamu alkaa eilisen pilvipalvelun jatkoilla. Tarkoitus on saada asiakasesitys kustannuksineen mietittyä loppuun. Iltapäivällä on vuorossa erään asiakkaani mahdollisesti tulevan kilpailutuksen etukäteismietintäpalaveri. Lisäksi päivän aikana pitäisi ehtiä valmistelemään kaikkien asiakkaiden kuukausiraportointi ja laskutus valmiiksi ensi viikon seurantoihin ja hyväksyntäpalaveriin. Mikäli aikaa jää, on yhden asiakkaani sopimusneuvotteluihin liittyvä valmistautuminen ja dokumenttien kommentointi myös työlliställä. Sopimusneuvotteluihin liittyen on myös käytävä läpi mahdolliset hyväksyntäpalaverit, johtuen asiakkaan toiveista sopimuksen sisällön muuttamisen osalta. Myös johdon linjaus etenemiselle täytyy ehtiä käymään läpi johdon edustajan kanssa.

Jatkoimme pilvipalveluiden miettimistä yhdessä asiantuntijoiden kanssa. Saimme kerättyä yhteen vielä puuttuneet asiat ja valmisteltua vihdoin esityksen asiakkaalle. Yksi asiantuntija lupasi vielä tehdä yhteenvetokalvon ja päivittää aikataulun, jonka jälkeen esitys voidaan toimittaa asiakkaalle. Päivällä sain tyhjennettyä postilaatikkoa hieman ja hoidettua pois juoksevia asioita. Päivän toisessa palaverissa mietittiin asiakkaan tulevaa kilpailutusta ja siihen liittyviä kehitystoimenpiteitä. Saimme käytyä kaikki ajankohtaiset kohdat läpi ja sovittua jatkotoimenpiteet seuraavan viikon osalta. Viimeinen päivän palaveri onnistui

myös hyvin. Kävimme läpi asiakastuen koulutusmateriaalin asiakkaani osalta ja varmistimme sen ajantasaisuuden. Päivällä sain myös päivitettyä asiakkaan laskutuksen. Lyhyen hierojalla käynnin jälkeen työ jatkuikin iltamyöhään. Asiakas otti yhteyttä, koska haluaisi esitellä palveluitamme kolmannelle osapuolelle ja suositella heitä siirtymään samalle palveluntoimittajalle. Lisäksi tein illan aikana viikoittain tehtävän työpöytätyönsä laatusuorituksen ja toimitin asianomaiset palautteet ja raportit vastuullisille henkilöille.

Perjantai

Päivä näyttää kalenterin osalta melko tyhjältä. Kalenteriin on merkattu kaksi tapaamista. Ensimmäinen on asiakastuen edustajan kanssa heti aamusta. Tarkoituksena on käydä läpi uudentyyppisen tukikanavan perustamista asiakkaalle. Tukikanavana toimisi Microsoftin Yammer ja tarkoituksena olisi tarjota käyttöopastusta, ei niinkään teknistä tukea. Toinen päivän palaveri puolestaan liittyy asiakirjahallintaan. Asiakirjahallinnasta koko pohjoismaisella tasolla vastaava henkilö on pyytänyt minua ja ruotsalaista kollegaa kommentoimaan koko henkilöstölle tarjottavan koulutuksen materiaalia. Lisäksi päivän aikana täytyy päivittää asiakkaan laskutustiedot sekä tehdä ensi viikon seurantalavereiden materiaalit. Lisäksi päivän aikana pitäisi ehtiä hoitamaan loput sairasloman aikana tulleista operatiivisista tehtävistä.

Päivästä tuli huomattavasti ajateltua kiireisempi. Aamu alkoi hyvin tuolla asiakastuen edustajien kanssa käydyllä palaverilla. Saimme käytyä lävitse kaikki suurimmat linjaukset ja perustoiminta idean. Jatko-toimenpiteet riippuvat asiakkaan kiinnostuksesta palvelun osalta. Palaverin jälkeen minulle tulikin sitten useampi kiireinen tehtävä. Toiselle asiakkaalle lähtevään tarjoukseen tarvittavan referenssimateriaalin ja luvan hankkimiseen meni hetki. Heti tuon jälkeen tulikin toinen vastaava pyyntö, mutta en ehtinyt saada asiakasta kiinni luvan varmistamiseksi. Lisäksi tein suuren määrän projekteihin liittyviä kirjausoikeuksia. Iltapäivällä vastaan tulikin asiakkaiden esitysmateriaalit seuraavalle viikolle. Suurin osa materiaaleista valmistui ja sain ne toimitettua. Muutama materiaali jäi toimittamatta, pohjatietojen puutteellisuuden vuoksi. Pohjatietojen pitäisi kuitenkin tulla maanantaina. Sain myös toimitettua asiakkaalle pilvipalveluiden palveluehdotuksen sekä tietoturvan kehitysehdotuksen. Yhden asiakkaan laskutuksen valmistelussa menikin sitten loppupäivä.

Viikkoanalyysi

Viikon alussa ollut sairausloma muutti loppuviikon hyvin kiireiseksi. Kalenterikuukauden alkupuolisko on aina kiireisempi raportointien ja laskutuksen valmisteluiden osalta. Lisäpontta viikkoon toi asiakkaan sopimusneuvottelut ja erinäiset tarjoukset ja projektit, joiden osalta oli pysyttävä aikatauluissa. Vauhdikasta priorisointia aiheuttivat erilaiset nopeasti tarvittavat avustukset erilaisiin tarjouksiin ja kyselyihin liittyen. Samalla kuitenkin kaikki viikolle aikataulutetut tehtävät valmistuivat aikataulussa, vaikka muutamia jatkokeskusteluita jouduttiinkin sopimaan tuleville viikoille. Asiakkaalta referenssiluvan kyselyitäkin ehti viikolla tulla muutamia, koska tuo kyseinen asiakkuus sopii palvelukokonaisuudeltaan lähes mihin tahansa tarjoukseen sisällön osalta.

Viikon suurimmat haasteet liittyivät järkevään aikataulutukseen ja torstain pitkä työpäivä oli osittain ratkaisuna priorisoinnin lisäksi. Kaikki pidemmälle tulevaisuuteen liittyvät tehtävät jäivät edistämättä ja toivon, että ensi viikolla olisi hieman hiljaisempaa ja näin ollen mahdollisuus edistää noita tehtäviä.

Viikolla, kuten myös aiemmilla viikoilla, yhtenä teknisenä keskustelun aiheena ovat olleet pilvipalvelut. Pilvipalveluita on monenlaisia, mutta suurissa ympäristöissä myös suuret toimittajat ovat omien pilvipalveluidensa kanssa etusijalla. Itse olen ollut mukana keskusteluissa CGI:n oman Private Cloud -palvelusta ja siihen liittyvistä lisäkomponenteista. Muita tutuksi tulleita kokonaisuuksia ovat mm. Microsoftin O365- ja Azure-palvelut, sekä Amazonin pilvipalvelimet. Asiakkaiden suurin kiinnostuksen kohde tuntuu tällä hetkellä olevan Microsoftin O365-kokonaisuus, jonka avulla kaikki toimistotyöntekijät saavat tarvittavat työkalut käyttöönsä helposti. Näiden työkalujen keskinäinen käytettävyys myös mahdollistaa tehokkaan ja innovatiivisen lähestymistavan työn tekemiselle.

Microsoft mainostaa omaa O365-palveluaan aina saatavilla olevana, kaikille laitteille. Muita palvelun hyötyjä Microsoftin mielestä ovat mm. tietoturva, yhteistyömahdollisuudet ja laaja työkalujen kirjo. (Microsoft, Office 365, 2016.)

Todellisuus on hieman erilainen kuin Microsoftin mainospuheet. Vaikka suurin osa työkaluista on saatavissa suurelle määrälle laitteita, on laitteiden yhteensopivuudessa ja työkalujen yksittäisissä ominaisuuksissa vielä selkeitä puutteita. Esimerkiksi Skype for Business -sovelluksen uusinta versiota ei ole saatavilla Applen laitteille toistaiseksi lainkaan, tarjolla

on vain vanhempi Lync-versio, jonka nimi on muutettu uudemmaksi. Vastaavasti esimerkiksi osa Outlookin ominaisuuksista, kuten käytettävät protokollat, on rajoitettu tietyillä alustoilla vain osaan vaihtoehtoista. Tämä aiheuttaa selkeitä haasteita yritysten tietoteknisten ratkaisujen valinnoille, koska kaikki mahdolliset yhdistelmät eivät ole käytettävissä. Samalla vaatimus laitteiden nopealle päivittämiselle on kasvanut, jotta laitteiden suorituskyky ja ominaisuudet riittävät uusien ominaisuuksien käyttöön.

Pilvipalveluina ostettujen palveluiden päivittäminen tapahtuu myös yleensä ilman, että käyttäjät tai palveluita ostavat yritykset saavat päättää mitä päivityksiä ja koska otetaan käyttöön. Microsoft pyrkii olemaan avoin omien päivitystensä osalta ja kertookin mitä päivityksiä on tehty, suunnitteilla tai peruutettu. Päätöksen päivityksistä tekee kuitenkin loppukädessä näissäkin tapauksissa Microsoft ja aikataulu voi helposti vaihtua nopeallakin syklillä. O365 on selkeästi toimistokäyttäjille tarkoitettu kokonaisuus, joka laajenee ajan myötä. (Microsoft, FastTrack, 2016.)

Toisena suurena yritysten käyttämänä pilvipalvelukokonaisuutena ovat ns. pilvipalvelimet ja palvelut. Käytännössä siis yritys voi ostaa pilvikapasiteettia, joka mahdollistaa minkä tahansa sovelluksen, tietokannan tai palvelun pyörittämisen ilman infrasta aiheutuvaa kustannusta. Suuret toimittajat, kuten Microsoft ja Amazon, ovat perustaneet konesaleja ympäri maailmaa ja tarjoavat niistä virtuaalista kapasiteettia. Haasteena suurien toimittajien tarjoamissa palveluissa ovat maantieteelliset sijainnit – käyttäjä ei välttämättä voi valita, missä maassa palvelu tuotetaan – sekä alustan fyysinen olemus, asetukset ja päivitykset. Pilvipalvelussa tarjotaan vain prosessoreja, muistia ja tallennustilaa ja loppukädessä ne voidaan tuottaa lähes millä tahansa fyysisellä laitteella. Tässä haasteeksi tulee sovellusten rakenne, joka joissain tapauksissa saattaa asettaa vaatimuksia myös alustalle, jossa sitä pyöritetään. Lisähaastetta tuo verkkolatenssi, joka saattaa asiakkaan toimiston ja palvelua tarjoavan konesalin välissä olla todella suuri, mikä puolestaan saattaa estää käyttämästä palvelua tarvittavalla nopeudella.

CGI tarjoaa monen muun ulkoistustoimijan tapaan myös Private Cloud -ratkaisuja. Tällöin tuo konesali on valitussa paikassa, CGI:n tapauksessa Suomessa, ja sinne rakennetaan täysin erillinen kokonaisuus asiakkaan tarpeita varten. Käytännössä kokonaisuus on yleensä sama kaikille asiakkaille, mutta se on erotettu omaksi kokonaisuudekseen tietoturvan varmistamiseksi. Tämä myös mahdollistaa erilaisten erikoiskokonaisuuksien yhdistämisen samaan kokonaisuuteen. Yksityisestä pilvestä tarjottu sovelluspalvelukin on tietoturvallisempi kuin julkisesta pilvestä hankittu. (CGI, pilvipalvelut, 2016.)

Yksityisen pilven tarjoaja on yleensä luotettu tekijä paikallisella markkina-alueella. Tärkeää tuo markkina-alue on kahdesta syystä, ensimmäisenä syynä on verkkolatenssin minimointi. Toisena syynä on mahdolliset lakien tai asetusten asettamat rajoitukset tietojen säilyttämisen ajalle tai sijainnille. Hyvänä esimerkkinä ovat Euroopan henkilötietoihin liittyvät määräykset, joiden mukaan henkilötietoja ei saa tallettaa tai käsitellä Euroopan ulkopuolella. (Euroopan Parlamentti ja Neuvosto, 2003.)

Mielestäni kaiken kaikkiaan pilvipalveluiden käyttö tulee edelleenkin lisääntymään, kunhan turvalliset ja edulliset ratkaisut yleistyvät kaikille eri sovellusalueille. Lainsäädäntö asettaa järjeviä rajoituksia tiedon siirtämiselle ja näiden huomioiminen on pitkälti toimittajan vastuulla tulevaisuudessa. Pilvipalveluiden kautta saatavat hyödyt ovat selkeästi haittoja suurempia ja paikallisten konesaliratkaisujen käyttö on varmasti pienempää jatkossa.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai

Viikko alkaa rauhallisesti. Maanantaina ei ole ainuttakaan palaveria, joten voin keskittyä tekemään kirjallisia harjoituksia. Päivän aikana on tarkoitus saada asiakkaan laskutus valmiiksi. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kerään tarvittavan aineiston eri lähteistä ja päivitän sen perusteella laskituksen. Päivään saattaa tuoda lisäpontta se, että kollegani on lomalla. Päivän aikana on myös tarkoitus saada aikaiseksi asiakkaiden kuukausipalaverien materiaalit. Palaverimateriaalit täytyy toimittaa ennen kuukausipalavereita, joista ensimmäinen on huomenna. Kuukausimateriaali pitää sisällään kaikki kuukauden aikana tapahtuneet asiat ja kaikkien mitattavien tavoitteiden toteumaluvut sekä tulevan kuukauden aikana tapahtuvaksi suunnitellut muutokset ja projektitehtävät.

Päivä meni pitkälti odotetulla tavalla. Esimieheni palasi lomalta, joten hänen kanssaan asioiden läpikäyntiin piti hieman käyttää aikaa. Sain valmiiksi kuukausiraportoinnin ja asiakkaan laskituksen. Kollegani lomalla olo ei aiheuttanut huomattavia toimenpiteitä. Syynä lienee vain yhden päivän loma, jolloin ei ehdi kerääntyä paljon tehtäviä. Päivän aikana sain myös käytyä asiakkaan sopimusneuvotteluissa tarvittavan materiaalin lävitse. Ehdin myös käydä läpi yhdessä konsultin kanssa tulevaa tarjousta asiakkaan tehdasympäristön

kehitykselle ja ylläpidolle. Myös perjantaina asiakkaalle luvattu materiaali sanomanvälityspalveluista valmistui ja sain sen toimitettua. Kaiken kaikkiaan päivä oli kuitenkin hyvin rauhallinen eikä varsinaista hoppua tullut missään vaiheessa, mikä on harvinaista herkkua.

Tiistai

Aamu alkaa asiakkaan kuukausiseurannalla. Käymme palaverissa lävitse asiakkaan kanssa jatkuvien palveluiden tilanteen tulevia projekteja ja mahdollisia muita hankkeita. Lisäksi keskustelemme asiakkaan oman konesalin kilpailutuksesta, jonka osalta valmistemme tarjousta. Päivän toisena palaverina on asiakkuuksien läpikäynti yhdessä kollegan kanssa. Normaalisti tuo palaveri olisi maanantaisin, mutta se siirrettiin tiistaille kollegani loman vuoksi. Päivän viimeinen palaveri liittyy uuteen työnohjausjärjestelmään, jonka suunniteltu käyttöönotto on kevään aikana. Loppupäivä menee varmasti erilaisten operatiivisten asioiden hoitamisessa ja muutamien palavereita uudelleen organisoimisessa.

Päivän sisältö muuttui aamun aikana. Aamun asiakaspalaveri onnistui hyvin ja saimme käytyä asiat lävitse puolessa tunnissa. Konttorilla odottikin sitten suuri määrä laskuehdotuksia, joiden läpikäyntiin meni useampi tunti. Lomalla ollut kollegani ilmoittautui sairaaksi, joten päivään mahtui myös omien työtehtävien ulkopuolelta tuurausta. Asiakkuuksien läpikäyntiin varattu palaveri kuitenkin peruuntui kollegani sairastumisen vuoksi. Sain kuitenkin päivän aikana tehtyä suuren määrän muita operatiivisia asiakkuuksiin liittyviä asioita ja valmisteltua projekteja ja tarjouksia asiakkaille. Iltapäivän päätti työnohjausjärjestelmään liittyvä palaveri, joka avasi hyvin suunniteltuja asioita ja tulevaisuuden visiota siirtojen jälkeen. Myös aikataulua asiakkaani osalta saatiin jo hieman tarkennettua. Päivän kruunasi ensi vuoden budjetin valmistelu omien asiakkaideni osalta.

Keskiviikko

Aamupäivällä vuorossa on jälleen koulutusta. Aiheena on Vaikuttava asiakastyö ja Tapa toimia – Uusien mahdollisuuksien kartoitus. Aiemmat koulutuskerrat ovat olleet mielenkiintoisia, joten tähänkin lähdän mukaan avoimin mielin. Iltapäivälle on varattu aikaa asiakkaan sopimusehdotuksen viimeistelyyn ja asiakkaan laskutuksen läpikäynti ja hyväksyminen yhdessä asiakkaan edustajan kanssa Skype-palaverissa. Mahdolliset hiljaiset hetket menevät varmasti sähköposteihin vastatessa ja operatiivisia asioita hoitaessa.

Aamupäivän koulutus oli hyvin mielenkiintoinen. Keskustelu keskittyi myyntiin ja asiakkaan tarpeisiin ja näkökulmiin sekä kilpailijoiden mahdollisiin uhkiin. Käytännön oppejakin keskustelusta jäi käteen, etenkin priorisoinnin ja päätösten tekemisen tueksi. Asiakkaan sopimusmateriaalien valmistelu onnistui hyvin ja sain toimitettua asiakkaalle kommentit ja perjantain keskustelun pohjaksi tarvittavan materiaalin. Asiakkaan laskutuksen ja KPI-mittareiden läpikäynti oli melko nopea palaveri. Saimme kuitenkin asiakkaan edustajien kanssa sovittua myös muita operatiivisia asioita ja ensi viikolle yhteisen F2F-palaverin. Päivän aikana sain hoidettua suuren määrän erilaisia pieniä operatiivisia asioita ja valmistettua tulevia tapaamisia.

Torstai

Aamulle olen varannut aikaa asiakkaan työpyyntöjen läpikäyntiin ja analysointiin sekä siihen liittyvän raportin täyttämiseen. Lounaan jälkeen käydään sisäisesti läpi asiakkaalle tarjottavaa palvelukomponenttia ja siihen liittyviä huomioitavia asioita. Päivän aikana pitäisi myös saada valmiiksi useita kirjallisia harjoituksia. Päivän loppuun vuorossa on budjetointiin liittyvä koulutus.

Aamun työpyyntöjen läpikäynti meni mukavasti. Seurannan tulokset on helppo nähdä ja kokonaisuus onkin jo hyvällä mallilla. Lounaan jälkeen läpikäyty palvelukokonaisuus edellyttää vielä jonkin verran asiantuntijan selvitystä, tuon osalta jatkoa käydään ensi viikolla. Esimieheni kanssa kävimme läpi ensimmäistä ehdotusta ensi tilivuoden budjetille ja siihen liittyviä ennusteita. Lisäksi hyväksyin asiakaslaskutukseen kaikki kuluva kuukauden laskut ja tein niihin liittyviä korjauksia. Päivän päätteeksi ollut budjettikoulutus olikin jo melko tuttua edellisiltä vuosilta, muutoksia ei varsinaisesti työkaluihin tai prosesseihin ollut tullut.

Perjantai

Päivästä tulee hieman normaalia erilaisempi. Aamu alkaa asiakkaan kanssa käytävällä sopimusneuvottelulla. Sopimusneuvottelun jälkeen tapaamme yhdessä muutaman kollegani kanssa yhden toimittajamme yhteyshenkilön lounaan merkeissä. Päivä loppuukin jo lyhyeen kun aloitamme perinteisen vuosittain pidettävän Town Hall -tapahtuman Suomen CGI:n henkilöstön kanssa Vantaan Energia Areenalla. Tilaisuudessa käydään läpi viimeisen vuoden tuloksia, tulevia suunnitelmia ja tietysti verkostoidutaan.

Aamun sopimusneuvottelut käytiin hyvässä hengessä. Jonkin verran keskustelua kävimme kuitenkin Euroopan tulevasta tietoturva-asetuksesta, joka aiheuttaa vaatimuksia niin asiakkaille kuin toimittajillekin. Toimittajan yhteyshenkilöiden kanssa käyty lounas oli hyvin valaiseva. Lounaan aikana kuitenkin tapahtui muutama suurempi häiriö palvelutuo-
tannossa, joten jouduin keskittymään niiden kommunikointiin asiakkaalle ja näin osa keskustelusta käytiin muiden kollegoideni kanssa. Päivän Town Hall -tapahtumassa saimme kuulla tuloksia, asiakaskokemuksia ja tulevaisuuden suunnitelmia yrityksen sisällä. Verkostoituminenkin onnistui mainiosti asiaosuuden jälkeen.

Viikkoanalyysi

Viimeinen seurantaviikko oli hieman erilainen aiempiin viikkoihin verrattuna. Suurimpia yksittäisiä muuttajia olivat kollegan sairastuminen ja koulutuksien ja henkilöstötapahtumien suuri määrä. Viikko oli erilaisten operatiivisten tehtävien osalta kiireinen, mutta aikaa silti jäi jonkin verran myös kirjallisten harjoitusten edistämiseksi. Työtehtävät menivät pääosin rutiininomaisesti, vaikka budjetointi edellyttikin jonkin verran vanhan muistelua.

Osaamisen kehittymisen kannalta positiivisia tapahtumia olivat keskiviikolle ja torstaille osuneet koulutukset. Keskiviikon myyntipainotteinen koulutus oli virkistävä ja mieltä avaava lisä normaaliin arkeen. Mahdollisuus keskustella kollegoiden kanssa avoimesti omaan työhön liittyvistä onnistumisista ja haasteista ja näin jakaa kokemuksia sekä ideoita oli todella positiivinen omasta mielestäni. Ehdotinkin vastaavanlaisten mahdollisuuksien lisäämistä oman yksikkömme työn jaon osalta. Torstain budjetointikoulutus puolestaan toimi hyvänä muistuttajana siitä, miten tulisi hoitaa sellaisia asioita, joita ei tee kovin usein. Satunnaisesti tehtävien tehtävien osalta olisikin positiivista saada ns. muistutuskoulutusta myös jatkossa.

Viikon lopussa vastaan tullut sopimusneuvottelu ja etenkin siinä keskusteltu Euroopan tietoturva-asetus oli mielenkiintoinen kokemus. Tietoturva-asetuksen tuomat vaatimukset ja toimintatapamuutokset ja niiden toteuttaminen käytäntöön niin asiakkaiden kuin toimittajienkin osalta ei varmastikaan tule olemaan helppoa. Uudesta tietoturva-asetuksesta julkaistujen tietojen ja sisällön perusteella erilaisia toimintatapa- ja järjestelmämuutoksia tullaan varmasti tarvitsemaan. (Eurooppa-neuvosto, 2016.)

Vasta hyväksytty asetus yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta on erityisen positiivinen yksittäisen henkilön osalta. Henkilötietojen käsittelyä varten yritykset tarvitsevat jatkossa luvan henkilöltä ja yrityksen pitää pystyä antamaan tai poistamaan pyydetty tiedot henkilön näin vaatiessa. Asetuksen alku-peräinen ehdotus on jo julkaistu ja lopullinen julkaisu tapahtuu kuluvan kevään aikana. (Euroopan Komissio, 2012.)

Jos uutta tietoturva-asetusta pohditaan oman työn ja erityisesti omien sidosryhmien näkökulmasta, voidaan todeta toteuttamisen aiheuttavan haasteita seuraavalle muutamalle vuodelle. Monet yritykset käyttävät useita eri järjestelmiä erilaisten tietojen tallentamiseen ja tietoja hyödynnetään mitä moninaisimmilla tavoilla. Jotta voimaan tulevan tietoturva-asetuksen ohjeita voidaan hyödyntää, täytyy yksittäisen henkilön tiedot pystyä keräämään kaikista näistä järjestelmistä ja toimittaa loppukäyttäjälle ilman viivettä. Mikäli yritys ei kykene tähän, voi siitä saatava sakko nousta 20 miljoonaan euroon tai 4 % koko yrityksen liikevaihdosta. Tämä tarkoittaisi esimerkiksi CGI:n tapauksessa, jonka liikevaihto vuonna 2015 oli 10,2 miljardia Kanadan dollaria (7,2 miljardia euroa), lähes 300 miljoonan euron sakkoa. (CGI, 2015.)

Jotta yksittäisen henkilön kaikki tallennetut tiedot saadaan kerättyä kaikista järjestelmistä, vaatii se yrityksen osalta joko yhtä järjestelmää, jonne kaikki tiedot tallennetaan tai selkeää prosessia, jolla tiedot kerätään eri järjestelmistä. Normaaleissa tapauksissa tällaisen yksittäisen järjestelmän rakentaminen ei varmastikaan ole kannattavaa. Sen sijaan yritykset tulevat luomaan selkeän ja yksinkertaisen prosessin, jolla tiedot kerätään eri järjestelmistä ja joilla tietoja voidaan tarvittaessa poistaa järjestelmäkohtaisesti.

Haasteita tuo varmasti myös vaatimus, jonka mukaan yksilön on saatava tieto, mikäli hänen tietonsa ovat jollakin tavalla vaarantuneet. Tällaisen tiedon ylläpitäminen ja tiedottaminen oikeaan aikaan oikeille henkilöille voi olla hyvinkin haasteellista. Kuinka valitaan tiedotuskanava henkilöille, joiden yhteystiedot ovat puutteelliset, tai niitä ei ole yrityksen käyttöön annettu? Näihin haasteisiin on mietitty ratkaisuja jo pidemmän aikaa ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja varmasti on olemassa, vaikka itse en niistä vielä olekaan kuullut.

Tietojen käsittelyn osalta positiivista useissa maissa toimivien yritysten osalta kuitenkin on se, että kaikissa Euroopan maissa toimintatapa on samanlainen. Tämä tarkoittaa, että yksi prosessi tai järjestelmä voidaan ottaa käyttöön koko Euroopan alueella, eikä jokaista

maata varten tarvita erillistä järjestelmää tai toimintamallia. Asetus myös mahdollistaa erilaisten tietopyyntöjen kohdistamisen vain yhteen maahan, eikä sen vuoksi tarvita erillistä organisaatiota huolehtimaan tietopyynnöistä tai oikeuden kautta tulevista kyselyistä erikseen joka maahan. Sama sääntö koskee kaikkia Euroopan alueella toimivia yrityksiä, joten myös Euroopan ulkopuolelta palvelua tuottavien tai toimittavien yritysten on noudatettava näitä määräyksiä.

Loppukommenttina voidaan siis mainita, että tietoturva-asetus on hyvä asia niin yksityishenkilöille kuin yrityksillekin, kunhan sopivien prosessien ja järjestelmien käyttöönottoon tarvittavat toimenpiteet ja kustannukset on saatu katettua. Tietoturva-asetuksen ja muiden kyberturvallisuuteen liittyvien asioiden osalta tukea saa CGI:n Kyberturvallisuusyksiköltä, jonka vetäjän haastattelu on luettavissa Ratkaisu-lehdestä. (CGI, 2016.)

4 Pohdinta ja päätelmät

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittaminen on ollut mielenkiintoinen prosessi. Jokaisena päivänä tulevia ja tehtyjä tehtäviä on päässyt miettimään niin etukäteen kuin jälkeenkäinkin päin objektiivisesti. Tämä on mahdollistanut erilaisten henkilökohtaisten kehityskohteiden tunnistamisen. Koska palvelupäällikön työ on melko kiireistä ja siihen sisältyy paljon palavereja, on suurin kehittymisen tunnistaminen tapahtunut juuri tällä alueella. Kymmenien palaverien sisällön ja toimivuuden ajattelun seurauksena viimeisten viikkojen palaverien sisältö ja tulokset ovat olleet selkeästi parempia kuin ensimmäisten seurantaviikkojen. Myös oman työn tekemisen tunnistaminen ja priorisointi on hieman parantunut päiväkirjan ansiosta.

Uutena ratkaisumallina työn osalta puheentunnistuksen käyttö on noussut suurimmaksi yksittäiseksi tekijäksi. Päiväkirjan kirjoittaminen viikotasolla on tapahtunut pitkälti Applen iPhone:n puheentunnistusta käyttämällä, vaikka tietysti oikoluku on tehty ihan työasemalla. Tekniikan hyödyntäminen myös omassa työssä on ollut varsin toimivaa, kunhan työnteko tapahtuu hiljaisessa tilassa. Puheentunnistusta olisi mahdotonta käyttää avokonttorissa, taustalla olevan hälinän vuoksi. Puheentunnistuksella tehtävä kirjoitustyö myös pakottaa ajattelemaan asiaa, ennen sen lausumista ääneen. Puheentunnistuksella kirjoitettuun tekstiin tulee helposti mukaan sanoja kuten ”tota”, ”noin”, ”öö” jne., joita itse lopullisessa tekstissä ei kuulu olla.

Hyvänä ratkaisumallina on myös positiivinen asenne. Käymällä läpi alkuperäistä lähtötillannetta ja muuttunutta kokonaisuutta perustuen henkilökohtaisen kehittymisen osalta positiivisempaan asiakkaiden lähestymistapaan voin todeta tulosten puhuvan puolestaan. Asiakkaan kanssa käytyjen keskusteluiden ja palautteiden pohjalta asiakas on tyytyväinen tekemääni työhön ja siinä omasta mielestäni yhtenä selkänä syynä on positiivinen suhtautuminen. Myönnän, ettei kaikkiin asioihin ole aina pystynyt positiivisesti suhtautumaan tai vastaanottamaan, mutta jos suurimmassa osassa tapauksia pystyy hymyilemään, ei asiakasta häiritse muutama huono päivä, niitähän meillä on kaikilla.

Kirjoittamisen aikana olen oppinut kärsivällisyyttä. En olisi uskonut, että pystyisin tekemään säännöllistä kirjoitustyötä päivästä toiseen lähes päivittäin useamman kuukauden ajan. Kuitenkin lopputuloksena olen saanut aikaiseksi selkeän päiväkirjan tekemistäni töistä ja viikoittaiset pohdinnat aiheeseen liittyen. Vaikka olen mielessäni miettinyt tulevaa

kirjoittamista jo aina hyvissä ajoin etukäteen, ei lopputulos ole kuitenkaan aina ollut ajatusta vastaava. Alitajunta on muistuttanut kirjoittamisen aikana asioista, joita ei olisi tullut mieleenikään ilman jatko pohdintaa. Teknisten asioiden osalta oppia ei toisaalta ole juuriakaan tullut. Johtuen varmaankin melko laajasta osaamiskentästäni. Henkilöiden ja asiakkaiden kanssa työskentelystä toisaalta on tullut helpompaa oman työn ymmärryksen kasvaessa.

Opinnäytetyön kirjoituksen aikana positiiviseksi kokemukseksi on jäänyt erityisesti päivittäin tehtyjen tehtävien pohdinta. Vaikka itse analyysi on ollut melko toimintapainoitteinen, olen kuitenkin samaan aikaan päässyt pohtimaan miksi ja miten asioita tulee ajateltua ja lopulta tehtyä. Tämä heijastuu hyvin esimerkiksi palavereihin ja niiden sisältöön. Yksinkertainen ajatus, miksi tämä palaveri pidetään ja sen ajatuksen pitäminen mielessä koko palaverin ajan auttaa viemään keskustelua oikeille raiteille tai tarvittaessa kääntämään sen takaisin niille. Omien ajatusten jäsentäminen on myös välillä haasteellista ja kokonaisuuden miettiminen auttaa kehittämään ajatustyötä. Ajatusten jäsentäminen ennen niiden muodostamista lauseeksi on tärkeä osa henkilökohtaista kehittymistä.

Tulevaisuudessa tulen varmasti hyödyntämään nyt opittuja taitoja ajatusten jäsentämisestä. Mikäli työtehtävät tuntuvat sekavilta tai niiden kokonaisuuden hahmottaminen ei onnistu, uskon yksinkertaisen päiväkirjan kirjoittamisen, vaikkakin vain lyhyen aikaa, auttavan jäsentelyssä ja kokonaisuuden katsomisessa myös objektiivisesti. Koko kirjoitusprosessin ajan haasteena tekstin kirjoittamiselle on ollut aikatauluttaminen. Työ on kiireistä, eikä aikaa kirjoittamiselle ole joka päivä samalla tavalla. Aikatauluttamisen osalta olin lisännyt kalenteriin selkeät ajankohdat kirjoitustyölle. Jälkeenpäin ajateltuna, en luultavasti kirjoittanut varattuina aikoina kuin satunnaisesti ja tämän vuoksi myös loppuvaiheessa kirjoitustyötä kalenterimerkinnyt menivät ohi ilman, että edes kiinnitin niihin huomiota. Tästäkin voimme oppia sen, että jatkuvasti toistuvien asioiden muistaminen ja niihin huomion kiinnittäminen vaatii jonkinlaista muutosta toistuvaan, yksitoikkoiseen tekemiseen. Pienikin satunnainen muutos saa yksinkertaiset asiat jälleen raiteilleen ja asioihin paneutuminen on ainakin hetken aikaa helpompaa.

Opinnäytetyötä kirjoittaessani huomasin myös sen, että päivittäinen työni voi olla satunnaisesti hyvin yksitoikkoista. Samat asiat toistuvat viikko toisensa jälkeen, vaikka väliin mahtuukin jonkin verran uusia tai kokemusta laajentavia asioita. Normaaleihin rutiiniasioihin käytetään kuitenkin liikaa aikaa ja uusien asioiden, palveluiden ja toimintojen opiskelulle ja asiakasesittelyille aikaa näin ollen liian vähän. Hiukan apua näihin ovat tuoneet

omat automatisointini, joiden avulla yksinkertaisia asioita voidaan tehdä automaattisesti esimerkiksi makrojen ja lyhyiden komentojen avulla. Opinnäytetyötä kirjoittaessa automatisointi on tullut selkeästi tärkeämmäksi, jotta yksitoikkoisten asioiden tekemiseen käytettävää aikaa on voitu vähentää.

Erilliset koulutuspäivät ovat olleet kirjoitustyön lomassa positiivisia kokemuksia. Koulutukset ovat keskittyneet vuorovaikutukseen, asiakkaan kanssa toimimiseen ja myyntityöhön ja ne ovat olleet piristäviä kokemuksia. Erityisen hienoa on mielestäni olleet koulutusten osuudet, joissa jo opittujen taitojeni tueksi on tuotu teoriaa ammattilaisilta. Hyötynä kokonaisvaltaiseen kehittymiseen ovat tuoneet myös TED-videot ja niiden katselu. Vaikka en näitä olekaan aiemmin maininnut, ovat ne tulleet esille juuri koulutuksissa ja niiden kautta opitut asiat ovat tukeneet omaa kehittymistäni muiden oppimislähteiden tavoin.

Jatkokehityksen osalta hyvää pohjaa antavat johtajuudesta tehdyt analyysit ja niiden kautta löydetty kehitysalueet. Näiden kehitysalueiden kautta henkilökohtaisen kehityksen kartuttaminen on mielestäni vahvin vaihtoehto. Käytännössä teknistä osaamista on mahdollista pitää yllä ja kehittää työn lomassa helposti. Johtajuuden ja henkisen kehityksen mahdollistaminen vaatii enemmän ajattelua ja oman tekemisen ja mietinnän pohdintaa.

Jatkokutkimus on mahdollista kaikkien viikkoanalyyseissä käsiteltyjen asioiden osalta. Viikkoanalyyseissä olen päässyt vain hyvin lyhyesti sisälle käsiteltyihin aiheisiin. Vaikka olen avannut omia kokemuksiani eri alueiden osalta, on selkeästi mahdollista laajemmalla osaamisella ja syvemmillä opettelulla päästä parempaan ymmärrykseen ja sitä kautta parempaan hyödyntämiseen kaikkien osa-alueiden sisällön osalta. Laajempi ymmärrys antaa myös paremmat mahdollisuudet hyödyntää olemassa olevia mahdollisuuksia ja kokonaisuuksien ominaisuuksia.

Jatkon osalta voisi myös olla hyödyllistä tehdä vastaavaa analysointia niin päivittäisten työtehtävien kuin johtajuussuuntautuneisuuden osalta myöhemmin tulevaisuudessa, kun nyt mietityt kehittämisalueet ja niiden kautta löydetty kehittämistoimenpiteet on saatu tehtyä. Tuolloin on mahdollista varmistua kehitystoimenpiteiden tehokkuudesta ja mahdollisesti muokata valittuja kokonaisuuksia ja kehityskohteita. Näin kehitystä voidaan paremmin ohjata kohti haluttua johtajuussuuntautuneisuutta.

Työn analysointia on pystynyt hyödyntämään koko seurantajakson ajan. Päivittäin tehty seuranta on mahdollistanut selkeän ajattelun työn tuloksista ja seuraavista työn vaiheista.

Analysoinnin ansiosta päivittäisessä työssä tehtävät kokonaisuudet on helpompi priorisoida ja ajatella kokonaisuutta yksittäisten tehtävien sijasta. Viikkoanalyysiin tehdyt selvitykset ovat mahdollistaneet syvemmän ymmärryksen kerätyn tiedon kautta ja näin helpottaneet vastaavien asioiden kanssa toimimista myöhemmin. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön kirjoittaminen ja analyysien tekeminen on ollut mielenkiintoinen ja mieltä avaava prosessi.

Lähteet

Binder T., Kärnä E., Métivier C., Miestamo R., Salenius P., Sarvinainen P., Solonen S., Taimio A., Åberg K. & Salo K. 2006. Liikeviestinnän käsikirja – Viestit vaihtoon 7 kielellä. Edita. Helsinki.

CGI. 2015. Annual Review. Luettavissa <https://www.cgi.com/sites/default/files/pdf/cgi-2015-annual-review.pdf>. Luettu 24.4.2016.

CGI. 2016. Ratkaisu-lehti 01-2016. Luettavissa <https://www.cgi.fi/ratkaisu-lehti/1-2016/kyberturvaa-kellon-ympari>. Luettu 24.4.2016.

CGI lyhyesti. Luettavissa <http://www.cgi.fi/cgi-lyhyesti>. Luettu 6.2.2016.

CGI Pilvipalvelut. Luettavissa <https://www.cgi.fi/pilvipalvelut>. Luettu 16.4.2016.

Cisco. 2016. Webex. Luettavissa <https://www.webex.com/>. Luettu 3.4.2016.

Euroopan Komissio. 2012. Ehdotus Euroopan parlamentin ja neuvoston asetukseksi yksilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta (yleinen tietosuojasetus). Luettavissa <http://register.consilium.europa.eu/doc/srv?f=ST+5853+2012+INIT&l=fi>. Luettu 24.4.2016.

Euroopan Parlamentti ja Neuvosto. 2003. Henkilötietojen käsittely. Luettavissa <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/?uri=URISERV%3A114012>. Luettu 16.4.2016.

Eurooppa-neuvosto. 2016. Yleinen tietosuojasetus. Luettavissa <http://www.consilium.europa.eu/fi/policies/data-protection-reform/data-protection-regulation/>. Luettu 24.4.2016.

Hankonen R. 2002. IT-ulkoistus sopii osaavalle ostajalle. Luettavissa <http://www.itviikko.fi/hyotylinkki/2002/08/15/it-ulkoistus-sopii-osaavalle-ostajalle/200220121/7>. Luettu 13.3.2016.

IBM. Talent analytics and surveys - Cognitive analytics and survey data to help drive business outcomes. Luettavissa <http://www-03.ibm.com/software/products/fi/category/engagement-surveys>. Luettu 20.3.2016.

ISO20000. Luettavissa http://wiki.en.it-processmaps.com/index.php/ISO_20000. Luettu 22.2.2016.

JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot. Liite 1. Yleiset sopimusehdot (JIT 2015 – Yleiset ehdot). Luettavissa http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS166_liite1/JHS166_liite1.html. Luettu 13.3.2016.

JHS 166 Julkisen hallinnon IT-hankintojen yleiset sopimusehdot. Luettavissa <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs166>. Luettu 13.3.2016.

Lahti L. 2008. Monikulttuurinen johtaminen. WS Bookwell Oy, Juva.

Maskulin J. 2009. Reklamaatioiden kerääminen ja käsittely. Luettavissa https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6305/Maskulin_Jaana.pdf?sequence=1. Luettu 28.2.2016.

Microsoft. 2016. FastTrack. Luettavissa <http://fasttrack.microsoft.com/roadmap>. Luettu 16.4.2016.

Microsoft. 2007. Getting Started with Microsoft Office Live Meeting. Luettavissa <https://e-meetings.verizonbusiness.com/netconferencing/pdf/Office%20Live%20Meeting%20Service%20-%20Getting%20Started%20Guide.pdf>. Luettu 3.4.2016.

Microsoft. 2007. Live Meeting asennusohjeet. Luettavissa <https://www.microsoft.com/fi-fi/download/details.aspx?id=9559>. Luettu 3.4.2016.

Microsoft. 2016. Office 365. Luettavissa <https://products.office.com/en-us/business/explore-office-365-for-business>. Luettu 16.4.2016.

Microsoft. 2016. Skype for Business. Luettavissa <http://www.skype.com/en/business/skype-for-business/>. Luettu 3.4.2016.

Oikeusministeriö. Oikeudellisen aineiston julkinen ja maksuton Internet-palvelu. Luettavissa <http://www.finlex.fi/fi/> Luettu 13.3.2016.

The Stationary Office. 2007. Passing your ITIL Foundation Exam, The Official Study Aid. Crown, London.

The Stationary Office. 2011. Introduction to the ITIL Service Lifecycle. eBook.

Tivi. 2015. Etätyö säästää johtajan aikaa tunnin päivässä. Luettavissa [http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/2015-04-09/Et%C3%A4ty%C3%B6-s%C3%A4%C3%A4st%C3%A4-johtajan-aikaa-tunnin-p%C3%A4iv%C3%A4ss%C3%A4-3218530.html](http://www.tivi.fi/Kaikki_uutiset/2015-04-09/Et%C3%A4ty%C3%B6-s%C3%A4%C3%A4st%C3%A4st%C3%A4-johtajan-aikaa-tunnin-p%C3%A4iv%C3%A4ss%C3%A4-3218530.html). Luettu 10.4.2016.

Työministeriö. 2007. Etätyöopas työnantajalle. Yliopistopaino, Helsinki. Luettavissa https://www.tem.fi/files/18201/etatyoopas_tyonantajille.pdf. Luettu 10.4.2016.

Työterveyslaitos. Etätyö, eTyö, mobiili työ ja monipaikkainen työ. Luettavissa http://www.ttl.fi/fi/muuttuva_tyolama/tietotyon_muutokset/etatyo/sivut/default.aspx. Luettu 10.4.2016.

Virtanen S. 2007. "Asiakas rupes huutaan kun hinaaja" – Asiakaspalveluviestinnän konfliktien hallinta, Tampereen yliopisto. Luettavissa <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/78518/gradu02144.pdf?sequence=1>. Luettu 28.2.2016.

Weill P., Ross J. 2004. IT Governance. Harvard Business School Press. Boston.

Liitteet

Liite 1. Tekstissä mainitut lyhenteet

BU	Business Unit, Organisaatioyksikkö
CEM	Client Engagement Management, Asiakashallinta
CGI	Consultants to Government and Industry, yritys CGI-Group
F2F, F2F-palaveri	Face to Face, Kasvokkain
GIS	Global Infrastructure Services, Maailmanlaajuinen infrapalveluyksikkö
ITIL	Information Technology Infrastructure Library
KPI	Key Performance Indicator, tavoitetaso jota mitataan ja raportoidaan
SFS-ISO/IEC 20000-1	Palvelunhallintajärjestelmien vaatimusstandardi
SPLA	Service Provider License Agreement, Palvelutoimittajan kautta hankittava lisenssi

Liite 2. Keskeiset käsitteet

Käsitteet on kuvattu kuvatun työn näkökulmasta.

Asiakaspalvelutiimi

Ryhmä asiakaspalveluun erikoistuneita henkilöitä, jotka vastaavat asiakkaan yhteydenottoihin eri kontaktikanavien kautta

Asiakasraportointi

Asiakkaalle sopimuksessa sovittujen raporttien vaatimien tietojen kerääminen ja kasaaminen ja lopuksi toimittaminen asiakkaalle.

Asiakirja

Asiakirja voi olla mikä tahansa elektroninen tai fyysinen dokumentti jolla on yritykselle rahallista tai muuta merkitystä.

Asiakirjahallintaprosessi

Prosessi jossa varmistetaan asiakirjojen säilyttämisestä ja tuhoamisesta lakien ja asetusten mukaisesti.

Eräajopalvelu

Palvelu jolla hallinnoidaan asiakkaan eräajoja ja niihin liittyviä muutoksia.

Eskalointi

Prosessin puutteellisuuden tai virheen vuoksi tehty aloite korkeammalle tasolle asian saat-
tamiseksi loppuun

Infrapalvelu, Infrastructure Services

Perustietotekniikasta vastaava palvelukokonaisuus.

Jaettu työtila

Yleensä Microsoft Sharepoint-järjestelmään tehty sivusto, jonka käyttöoikeudet on rajattu
tietyn ulkoisen ja sisäisen käyttäjäryhmän väliseen kommunikointiin.

KPI-mittari

Key Performance Indicator on normaalisti sanktioitu, mitattava mittari jonka tarkoituksena
on varmistaa asiakkaan saaman palvelun nopeus tai laatu.

Laskutuskausi

Aika jolloin asiakkaalle tarjotusta palvelusta lähetetään lasku.

Liidi

Mahdollinen asiakastarve, jonka sisällöstä voidaan tehdä asiakkaalle tarjous.

Nearshore

Euroopan alueella oleva maa (muu kuin Suomi), josta tuotetaan asiakkaalle palveluita.

Palvelukoordinaattori

Henkilö jonka tehtävänä on koordinoida asiakkaan raportoinnin ja laskutukseen liittyviä
tietoja.

Palvelukuvaus

Asiakirja jossa kerrotaan palvelun sisältö ja siihen kuuluvat komponentit.

Palveluprosessi

Prosessi jonka tuloksena henkilö saa tarvitsemansa palvelun tai ratkaisun.

Palvelupäällikkö

Henkilö jonka tehtävänä on varmistaa palvelun sisältö, raportointi, laskutus ja muutokset.

Palvelutoimittaja

Yritys joka tuottaa asiakkaalleen palvelua.

Pilvipalvelu

Palvelu joka sisältää kaikki sen sisältämät komponentit yhtenä kokonaisuutena.

Projekti

Tehtäväjoukko jonka valmistumista johdetaan projektipäällikön toimesta.

Projektipäällikkö

Henkilö joka vastaa projektin valmistumisesta aikataulussa ja sovittujen kustannusten sisällä.

Records Custodian

Henkilö jonka vastuulla on oman yksikkönsä asiakirjahallintaprosessin toteutuminen.

Reklamaatio

Asiakkaan tekemä valitus toimitetusta palvelusta. Yleensä reklamaatioon sisältyy myös jonkinlainen hyvityspyyntö.

Siirtoprojekti

Projekti jonka tarkoituksena on siirtää jotain paikasta toiseen.

SPLA-lisenssi

Palvelutoimittajan kautta ostettu lisenssi jollekin tuotteelle tai kokonaisuudelle. Esimerkiksi Windows palvelimiin on mahdollista hankkia lisenssit palvelutoimittajan kautta, jolloin asiakkaan ei tarvitse tehdä erillistä sopimusta toisen lisenssitoimittajan kanssa.

Suomi BU

Organisaatioyksikkö joka sijaitsee Suomessa.

Tarjous

Kokoelma tehtäviä tai tuotteita jolle on määritetty aikataulu ja hinta jonka asiakas voi tilata.

TED-videot

Kokoelma asiantuntijoiden puheita jotka ovat julkisesti katsottavissa osoitteessa <https://www.ted.com/>

Toiminnanohjausjärjestelmä

Sovelluskokonaisuus jolla voidaan ohjata eri prosessien (esimerkiksi Incident, Problem, Change) tarvitsemia tukipyyntöjä

Tuotantopäällikkö

Henkilö jonka vastuulla on asiakkaalle tarjottava palvelukokonaisuus tekniseltä osuudeltaan.

Tuotantoyksikkö

Ryhmä henkilöitä joiden tehtävänä on tarjota tiettyä palvelua tai palvelun osaa. Esimerkiksi tietoliikennepalvelua tarjoava ryhmä on tuotantoyksikkö.