



# Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö IT- konsulttina kehittymisestä

Noora Elki

2021 Laurea





Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö IT-konsulttina kehittämisestä**

Noora Elki

Tradenomi (AMK), Tietojenkäsittely

Opinnäytetyö

Tammikuu, 2021

Noora Elki

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö IT-konsulttina kehittymisestä**

Vuosi

2021

Sivumäärä

40

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia ja havainnoida työntekoa sekä oman osaamisen kehittymistä kymmenen viikon seurantajaksoilla ALM Partners -yrityksessä. Tavoitteena oli myös luoda tiimille toimivampi palvelumalli asiakkailta saapuvien palvelupyyntöjen käsittelyyn. Kymmenen viikon aikana raportoitiin päivittäisiä työtehtäviä, sekä jokaisesta viikosta oma yhteenveto. Opinnäytetyön tietoperusta rakentui rikastamalla viikkoanalyysien pohdintaa relevantilla lähdemateriaalilla.

Viikkoanalyseissä tutkittiin erilaisia työnteon tapoja sekä tiimin että organisaation tasolla, mutta myös yksilötasolla. Seurantajakson aikana saatiin uusia ehdotuksia organisaatiolle työtapojen parantamiseksi, sekä luotiin ja implementointiin tiimin käyttöön uusi palvelumalli. Kymmenen viikon aikana havaittiin osaamisen tason kasvua alkutilanteeseen verrattuna. Seurantajakson lopulla oli mahdollista hoitaa asiakasviestintää ja pienkehityshanketta itsenäisesti. Palvelumallia ja pohdintoja etätöntavoista voidaan hyödyntää muualla organisaatiossa, mutta myös organisaation ulkopuolella.



**Laurea University of Applied Sciences**

**Abstract**

Degree Programme in Business Information Technology

Bachelor's degree

Noora Elki

**A Diary Thesis on Professional Development as an IT consultant**

Year

2021

Pages

40

---

The purpose of this Bachelor's thesis was to study and observe daily work and the development of skills. The observation period was ten weeks long and done in a company called ALM Partners. The goal was to create a better service model for customer service request's. Daily work tasks were reported during a ten week period and also a summary was made separately for each week. Knowledge base was build for this thesis by gathering relevant source material to enrich weekly summaries.

The weekly analyses investigated different ways of working on a team and organization levels, but also individually. During the monitoring period new suggestions were made considering to improve ways of working in the organization. Also a new service model was created and implemented for the team. During the ten week period, there was improvement at the level of competence compared to the beginning of the monitoring period. At the end of the monitoring period the ability to handle customer communications and small development project was reached. The service model and findings about the ways of distance working can be benefit throughout the organization and also outside this company.

Keywords: it-consultant, service model, development

## Sisällys

1	Johdanto.....	8
1.1	Käsitteet.....	8
2	Nykytilanne.....	9
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen .....	9
2.2	Sidosryhmät .....	10
2.3	Vuorovaikutustaidot .....	10
2.4	Kehittäminen .....	10
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet .....	11
3	Päiväkirjaraportointi.....	11
3.1	Viikko 1 .....	11
3.2	Viikko 2 .....	14
3.3	Viikko 3 .....	17
3.4	Viikko 4 .....	19
3.5	Viikko 5 .....	22
3.6	Viikko 6 .....	25
3.7	Viikko 7 .....	29
3.8	Viikko 8 .....	31
3.9	Viikko 9 .....	34
3.10	Viikko 10.....	36
4	Yhteenveto .....	38
	Lähteet.....	40

## 1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on seurata ja analysoida työssä tapahtuvaa osaamisen kehittymistä. Seuranta toteutetaan päivittäisillä päiväkirjamerkinnoilla, sekä viikkoanalyseilla. Päiväkirjamerkintöjä tehdään kymmenen viikon ajan, välillä 7.9-13.11.2020.

Opinnäytetyö suoritetaan konsulttiyrityksessä, joka tarjoaa pankeille ja rahoituslaitoksille palveluja esimerkiksi viranomaisraportoinnin ja taseenhallinnan palveluita. Yritys työllistää noin 70 asiantuntijaa. Oma tiimini on viiden hengen vahvuinen ja keskittynyt treasury-hallintajärjestelmän implementointi- ja pienkehityshankkeisiin, sekä tuotetukeen.

### 1.1 Käsitteet

Treasury - Pankin tai rahoituslaitoksen treasury-osaston tehtävänä on huolehtia organisaation maksuvalmiudesta ja maksukyvyistä. Tämä osasto vastaa myös organisaation sijoitussalkusta, jossa käydään kauppaa arvopapereilla.

Teams - Microsoftin pikaviestintätyökalu, jossa suurin osa kollegoiden välisestä viestinnästä tapahtuu. Tällä työkalulla voi järjestää videokokouksia, lähettää chat-viestejä tai keskustella yhteisellä kanavalla.

Viranomaisraportointi - Pankkien ja rahoituslaitosten tulee raportoida erilaisiin määräyksiin ja lakeihin perustuen liiketoiminnastaan määrämuotoisia raportteja viranomaisille. Raportointia tehdään esimerkiksi Finanssivalvonnalle.

EBA - EBA tarkoittaa European Banking Authoritya. Osa viranomaisraportoinnin vaatimuksista ovat yhteisiä eurooppalaisille pankeille ja EBA on se organisaatio, joka näitä pankkeja valvoo.

Google Cloud - Googlen pilvipalvelu, johon voidaan säilöä tietoa.

Azure - Microsoftin pilvipalvelu, jossa on mahdollisuus luoda ja käyttää virtuaalikoneita.

PowerBI - Microsoftin raportointityökalu, jolla voi luoda erilaisia dynaamisia raportteja.

Git - Ohjelmoinnissa käytettävä versionhallintatyökalu. Tämän avulla kukin käyttäjä voi tehdä omalla koneellaan kehitystyötä ja lisätä sen yhteiseen versioon lopuksi. Versionhallintaan tallentuvat aiemmat muutosversiot, joten edelliseen toimivaan versioon on helppo palata, mikäli uusin versio ei toimi.



Jira - Atlassianin ohjelmisto, jossa voidaan luoda tikettejä. Käytämme tätä Kanban-taulun muodossa.

Lean - Ajattelutapa, jossa pyritään minimoimaan hukkaa työssä ja työympäristössä.

Kanban - Lean-työkalu, joka on lähtöisin tehdasympäristöstä. Tarkoituksena on mallintaa työn kulkua ja havainnollistaa visuaalisesti, missä vaiheessa kukin työtehtävä on.

Confluence - Atlassianin ohjelmisto, jonne voidaan koota erilaisia ohjekokonaisuuksia. Tarvittaessa Confluence-ohjeita voidaan myös linkata Jira-tiketteihin.

Testiympäristö - Asiakkailla on erikseen testiympäristö, joka pitkälti vastaa tuotantoympäristöä. Kehitystyö tehdään ja testataan täällä ennen tuotantoon siirtoa, jotta asiakkaan tuotantoympäristö säilyy toimintakykyisenä uusien toimintojen tuodessa.

Tuotantoympäristö - Asiakkaan tuotantoympäristössä tapahtuu kaikki päivittäiselle liiketoiminnalle tärkeä aktiviteetti. Suoraan tuotantoympäristöön ei tehdä muutoksia testaamatta niitä ennen testissä.

Python - Python on ohjelmointikieli, jota meidän tiimissämme eniten käytetään.

Ketterä kehitys - Ketterän kehityksen periaatteita ja työkaluja on monia. Esimerkiksi Kanban-taulu on yksi tällainen

Scrum - Ketterän kehityksen menetelmä, jossa keskiössä on sprintti. Sprintti on lyhyehkö, noin 2-4 viikon ajan jakso, jonka jälkeen järjestetään retrospektiivi. Retrospektiivin tarkoituksena on jatkuvasti kehittää sprinttejä toimivammiksi.

Kiinnitysluottopankki - Kiinnitysluottopankkitoiminnassa pankki laskee liikkeelle arvopaperin, jolla on vakuutena esimerkiksi asuntolainoja. Tällaisen vakuudellisen luoton etuna arvopaperin ostajalle on, että mikäli liikkeellelaskija olisi maksukyvytön, siirtyvät vakuutena olleet lainat arvopaperin ostajalle rahavirtoineen.

## 2 Nykytilanne

### 2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Työtehtäviini kuuluu pääasiassa pankkien ja rahoituslaitosten treasury-järjestelmään liittyvät pienkehitys, asennus- sekä ylläpitotehtävät. Näiden edellä mainittujen lisäksi järjestelmäimplementaatioita tehdään myös, mutta harvemmin kuin pienkehityshankkeita.

Olen aloittanut tehtävässäni keväällä 2020, joten perehtyminen työtehtäviin on vielä käynnissä. Uusiin työtehtäviin tutustun kokeneempien kollegoiden avustuksella. Työssä suoriutuminen vaatii vielä paljon ohjeiden lukemista, sekä harjoittelua käytettävien järjestelmien ja koodikielten osalta.

Työssä menestyminen edellyttää hyviä vuorovaikutustaitoja asiakkaiden kanssa kommunikointiin, sekä ymmärrystä pankkiliiketoiminnasta. Järjestelmäosaaminen on myös keskiössä tiimin työtehtävien kannalta. Työpäivien sisältö vaihtelee kovasti. Jokaiselle viikolle on yleensä jokin pienkehityshanke, jota viikon aikana pääsee edistämään. Asiakkaiden kysymyksiä tipahtelee pitkin päivää sähköpostiin, jolloin ne otetaan mahdollisimman pian työn alle. Joskus asiakkaiden kysymyksiä tulee viikon aikana paljon, toisinaan ei juuri ollenkaan.

## 2.2 Sidosryhmät

Sidosryhmiini kuuluvat sisäisesti yrityksen muut tiimit. Ulkoisiin sidosryhmiin puolestaan kuuluvat asiakkaat, jotka ovat eri kokoisia pankkeja sekä rahoituslaitoksia. Asiakasorganisaatioita on tällä hetkellä neljä. Asiakkuudet ovat salaisia, sillä toimimme finanssialalla. Asiakasympäristöihin on tiukka pääsynhallinta, joka aiheuttaa silloin tällöin hidasteita, kun uusille työntekijöille tilataan tunnuksia.

## 2.3 Vuorovaikutustaidot

Tarvitsen uutena työntekijänä vielä apua tiiminvetäjältäni tai tiimiläisiltäni. Pyydän tarvittaessa ohjausta ensisijaisesti Teams-kanavalla, jotta kuka tahansa tiimistä voi vastata ja viestikeskustelu jää kaikkien näkyville. Kommunikoimme tiimissä suomeksi, mutta firma on kaksikielinen. Firman viikkopalaverit pidetään suomeksi, kun taas kuukausipalaverit pidetään englanniksi. Ulkomaisten asiakkaiden kanssa kommunikointikieli on myös englanti. Valtaosa yrityksen työntekijöistä ja asiakkaista puhuu suomea.

Asiakkaiden kanssa kommunikoidaan pääasiassa sähköisesti, mutta joskus myös puhelimitse. Asiakasviestinnässä tärkeää on ymmärtää myös liiketoiminnallista puolta, jotta asiakkaiden tarpeita ja ongelmia voi ratkoa.

## 2.4 Kehittäminen

Tiimille on isomman implementaatioprojektin aikana kertynyt odottamaan pienempiä kehityshankkeita, joita tullaan syksyn aikana toteuttamaan. Lisäksi tiimin sisäisinä kehityshankkeina esimerkiksi JIRA-työkalun käyttöönotto sekä uuden järjestelmäversion asentaminen tiimin käyttöön. Tiimin työtehtävissä tarvittavaa osaamista ovat esimerkiksi Python-ohjelmointi, Azure- ja Google Cloud-pilviympäristöt, tietokantaosaaminen ja

tietokantakyselyiden teko, rahoitusinstrumentit sekä treasury-järjestelmän asiantuntemus, joissa pyrin kehittymään jatkuvasti.

## 2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoitteena tässä opinnäytetyössä on kuvata oman osaamiseni kehittymistä ja siirtymistä noviisista kohti ammattilaista. Päiväkirjaseurannassa kuvataan ja havainnoidaan päivittäisiä työtehtäviä, sekä niihin liittyviä kehityskohteita. Tarkoituksena on myös luoda tiimille päiväkirjahavaintojen pohjalta palvelumalli asiakkailta saapuville ylläpitotehtäville, jota hyödynnettäisiin jatkossa päivittäisessä työssä.

## 3 Päiväkirjaraportointi

### 3.1 Viikko 1

#### Maanantai 7.9

Viikko alkaa aina tiimin yhteisellä palaverilla, jossa katsotaan työn alla olevat projektit. Tämän jälkeen on myös koko firman laajuinen viikkopalaveri, jossa käydään nopeasti läpi kunkin tiimin työn alla olevat projektit. Vielä kohtalaisen uutena tulokkaana firmassa, koen firman viikkopalaverit välillä vaikeiksi seurata, sillä nopeassa läpikäynnissä vilisee erilaisia lyhenteitä. Erityisesti regulaation ja viranomaisraportoinnin termit ovat itselleni vieraita, enkä varsinaisesti työskentele niiden parissa. Nämä ovat kuitenkin asiakkaille tärkeitä tarpeita, jotka tulee mielestäni tunnistaa. Treasury-järjestelmästä on tarve nostaa erilaisia lukuja viranomaisraportointiin ja esimerkiksi tilintarkastukseen. Tästä syystä olisi tärkeää tuntea termit ainakin pintapuolisesti ja tietää, mistä voi hakea lisätietoa. Viikkopalaverissa muistutetaan viranomaisraportoinnin koulutuksesta, joka koskee NSFR-raportointia. Termi ei kuulosta tutulta, joten lienee hyvä osallistua tähän.

Viikon ensimmäisenä työtehtävänä asennan treasury-järjestelmän uutta versiota tiimimme omaan testiympäristöön. Järjestelmäasennuksessa hyödynnän järjestelmätoimittajan ohjeita, jotka asennuspakettien mukana tuli. Uuteen versioon tutustuminen on tiimille tärkeää, sillä järjestelmä on työtehtävien keskiössä. Uuden version korjatut bugit ja muut edut tutkitaan, kun järjestelmä on asennettu, jotta osaamme kertoa niistä asiakkaille. Kun kohtaan asennuksessa ongelman, postaan sen Teams-kanavalle, jotta tiimiläiseni voivat auttaa minua eteenpäin.

Iltapäivällä osallistun NSFR-koulutukseen, joka tulee sanoista ”Net Stable Funding Ratio” eli pysyvän varainhankinnan vaatimus. Pankkien tulee raportoida tätä osana likviditeetin hallinnan viranomaisraportointia, lukuunottamatta pienimpiä pankkeja ja rahoituslaitoksia.

Koulutuksessa käydään läpi Euroopan pankkiviranomaisen (EBA) ohjeet raportoinnista ja esitellään varsinaiset tyhjät raporttipohjat.

#### Tiistai 8.9

Päivä alkoi kuukausittaisella firman yhteisellä korkomarkkinapalaverilla, jossa käydään läpi talouden tapahtumia viimeisen kuukauden ajalta. Jo jonkin aikaa koronatilanne on aiheuttanut epävarmuutta niin Suomessa kuin maailmallakin. Tämä vaikuttaa talouden näkymiin ja korkoympäristöön. Vaikka en teekään korkoanalyttikkona töitä, on mielestäni tällä alalla arvokasta ymmärtää laajemmin talouden tapahtumia ja miten ne vaikuttavat pankkisektoriin.

Tällä viikolla tavoitteenani on jatkaa tiimin sisäisen työkalun kehitystä, jota olen työstänyt jo jonkin aikaa. Rakensin PowerBI-raportin, joka visualisoi työtunteja kategorioittain. Tämän avulla lopulta jokainen tiimiläinen voisi tarkastella omia työtuntejaan ja tunnistaa helpommin, mihin oma työaika kuluu. Tämän viikon agendana on rakentaa valmiiksi dataputki, joka siirtäisi lähtöaineistona olevan tuntikirjaus CSV-tiedoston tietokantaan. PowerBI-raportille tiedot haettaisiin sitten tietokannasta, johon jokaisella tiimin jäsenellä olisi oma personoitu näkymä. Näkymän avulla rajataan tunnit niin, että kaikki näkevät vain omat tuntinsa, mutta tiimin vetäjä voisi tarkastella kaikkien tunteja.

Aloitan dataputken kehityksen tiistaina. Minulla on vielä kohtalaisen vähän kokemusta Python-kielestä, jota pääasiallisesti meillä käytetään koodauksessa. Tämä on erinomainen harjoitteluprojekti, jossa pääsen hiomaan ongelmanratkaisutaitojani. Olen jo muutaman viikon ajan opiskellut Python koodausta ja erilaisten kirjastojen käyttöä. Näistä taidoista on varmasti paljon apua tässä projektissa. Olen jo aikaisemmin tutkinut erilaisia vaihtoehtoja skriptin rakentamiseen ja nyt alan kasata ratkaisua.

Illtapäivällä tutustumme tiimin kanssa vähimmäisvarantovaaderaportoinnin ratkaisuun, joka on nykyisellään rakennettu toiseen järjestelmään, mutta asiakas toivoisi samanlaista raporttia treasury-järjestelmään. Oman sisäisen läpikäynnin jälkeen aikataulutamme suunnittelupalaverin asiakkaan kanssa, jotta voimme selvittää asiakkaan tarpeet ja toiveet tarkemmin.

#### Keskiviikko 9.9

Koko päivä kuluu dataputken rakentamisessa, eikä tälle päivälle ole sovittu yhtäkään palaveria. Tämä on melko harvinaista, sillä melkein joka päivälle on yleensä vähintään jokin lyhyt palaveri tai koulutus. Dataputken testaaminen vie yllättävän paljon aikaa. Yhden virheilmoituksen korjattuani tulee seuraavalla testikierroksella jokin toinen virhe tilalle. Ratkon kohtaamiani virheviestejä hakemalla verkosta tietoa ja muiden ehdottamia ratkaisuja.

## Torstai 10.9

Dataputken testaus jatkuu koko päivän. Lisäksi valmistelen powerpoint-esitysmateriaaleja dataputkesta, sillä esittelen sitä perjantaina tiiminvetäjille sekä tiimilleni. Käytän itselleni uutta ohjelmaa, jolla piirrän ylätasoinen kuvauksen dataputken toiminnasta ja sen osista.

Iltapäivällä tiimin sisäisessä koulutuksessa käydään läpi treasury-järjestelmän tietomalleja. Pohdimme myös, ovatko ER-kaaviot käyttökelpoisia tietokantojen mallinnukseen. Mielestäni isojen tietokantojen kanssa ER-kaavio näyttää helposti sekavalta ja hankalalta, joten en itse käyttäisi tällaisessa tapauksessa sitä mallintamiseen.

## Perjantai 11.9

Esittelen tekemääni dataputkea tiiminvetäjälleni sekä hänen esihenkilölleen. Koen projektin olleen hyvää harjoitusta tulevia asiakasprojekteja varten. Ratkaisin eteen tulleita ongelmia itsenäisesti tietoa etsimällä ja tarvittaessa kysyin apua, mikäli en päässyt eteenpäin. Tekemäni koodi on toimivaa, mutta siinä selkeästi näkyy, että kyseessä on aloittelijan tekele. Tässä on siis hyvä kehityskohde jatkoa varten.

Viikon päätteeksi käymme tiimin kanssa läpi, mitä on saatu aikaan. Samalla hahmotellaan, mitä työtehtäviä seuraavalla viikolla on edessä. Tänään tiimin läpikäynnin lisäksi on luvassa firman yhteinen kuukausipalaveri, jossa käydään läpi firman ja eri asiakkaiden kuulumiset. Mielestäni kuukausipalaveri on hyvä käytäntö, sillä se lisää läpinäkyvyyttä ja ymmärrystä, millaisia työtehtäviä mikäkin tiimi tekee.

## Viikkoanalyysi

Viikko koostui pitkälti dataputken rakennuksesta ja testauksesta, sekä pienemmistä koulutuksista. Olen tyytyväinen lopputulokseen, vaikka koodi ei olekaan tehokkainta mahdollista. Osaamisen kehittämisen voi aloittaa vain siltä tasolta, jolla nyt on ja suunta on vain ylöspäin. Työterveyslaitoksen blogissa Mervi Hasu toteaa, ettei koulusta hankittu osaaminen kannata enää koko työuran läpi, vaan jatkuva oman osaamisen kehitys on tärkeää (Hasu 2017). Tämä pitää varmasti paikkansa kaikilla aloilla, mutta erityisesti IT-alalla erilaisia uusia teknologioita ja apuvälineitä tuntuu putkahtelevan jatkuvasti. Aloitin firmassa trainee-ohjelmassa, joka sisälsi kaikille uusille työntekijöille samat yhteiset koulutukset. Tämä oli mielestäni onnistunut tapa tutustuttaa uudet työntekijät firmaan, sekä kunkin tiimin omaan vahvuusalueeseen.

Toisaalta taas osaamisen kehittämistä tulee tehdä myös itsenäisesti, kuten tämän viikon projektissani teinkin. Frank Martelan ja Karoliina Jarenkon Draivi-kirjassa todetaan: Yksilön työtehtävät suunnittelemaalla niin, että hän pystyy ainakin joissain tehtävissä toimimaan osaamistasonsa ääri rajoilla ja jatkuvasti opettelemaan uusia asioita, pystytään luomaan

jatkuva kehittymisen mahdollisuus työn arkeen (2015, s.100). Tällainen jatkuvan kehityksen tunne on työntekijälle palkitseva ja mahdollistaa tarttumisen uudenlaisiin työtehtäviin. Aivan liian vaikeat työtehtävät aiheuttavat ahdistusta, kun taas puolestaan jatkuvasti toistuvat oman osaamisalueen rutiinitehtävät eivät tarjoa mahdollisuutta kehittymiseen. Mikäli jatkuva kehitys toteutuu organisaatiossa, se avaa työntekijöille urapolulla etenemisen ja yritykselle puolestaan uusia liiketoimintamahdollisuuksia.

Seuraavalla viikolla on luvassa lisää osaamisen kehittämistä erityisesti perehtymällä treasury-järjestelmän uuteen versioon, sekä eri asiakkaiden tapoihin käyttää treasury-järjestelmää. Sain hyviä kehitysehdotuksia tuntikirjausraporttiin, sillä siinä voisi hyödyntää jo nykyään firmassa käytössä olevaa tuntikirjaustietokantaa, jolloin CSV-tiedostoja ei tarvitsisi manuaalisesti siirtää Azureen.

Tällä viikolla asiakastikettien osalta ei tullut minulle juurikaan työtehtäviä. Joka viikko ei välttämättä asiakkailta saavu selvitystä vaativia asioita. Toisaalta tiimissä on useampi henkilö, joten työtehtävät myös jakaantuvat niin, ettei joka viikko jokainen välttämättä vastaile yhteiseen ”service desk”-nimiseen sähköpostilaatikkoomme.

### 3.2 Viikko 2

maanantai 14.9

Viikko alkaa tavalliseen tapaan tiimin yhteisellä viikkopalaverilla, sekä tiimin yhteisellä palaverilla. Tällä viikolla luvassa on asiakasprojektien suunnittelua ja työstöä, sisäisiä koulutuksia sekä kehityskeskustelu. Lisäksi maanantain prioriteetti on saada firman CV-pankkiin oma ansioluetteloni, jota voidaan sitten tarjota asiakkaille, mikäli sopiva projekti tulee eteen.

Tämän päivän agendalla oli katsaus erään asiakkaan tietovarastoprojektiin, jota tiimi on työstänyt jo aiemmin keväällä. Asiakas kehittää itse varsinaista tietovarastoa, mutta kehitämme asiakkaan määrittelyiden mukaisia raportteja treasury-järjestelmästä tietovarastoon vietäväksi. Hyvä tietovarasto palvelee tietotarpeita niin, ettei tietoa tarvitse aina jalostaa aivan alusta alkaen (Naatula 2020). Tiedot kerätään eri järjestelmistä yhteen varastoon, josta niitä voidaan hyödyntää vaikkapa raportointiin. Ensimmäinen testiversio asiakkaalle on jo tehty ja nyt tavoitteena on perehdyttää tiimin uudet vahvistukset myös ajan tasalle projektista, sekä jakaa tehtävät, jotta projektissa päästään eteenpäin. Tarkoituksena on, että asiakas saa treasury-järjestelmän datan keskitetysti pilveen, jotta sitä voidaan käyttää helpommin kaikenlaiseen raportointiin organisaatiossa.

Tutkin muiden tekemiä ansioluetteloita, jotta saan hieman paremmin kuvan, mitkä tiedot ovat relevantteja. Hyödynnän myös omaa LinkedIn-sivua, johon olen jo aikaisemmin

kirjoittanut auki osaamistani. Lopuksi saan tiiminvetäjältäni apua siihen, mitä minun kannattaa tuoda ilmi erityisesti. Olen työskennellyt nykyisessä positiossani vasta vähän aikaa, joten ansioluettelo tulee päivittää myöhemmin, kun lisää kokemusta eri projekteista kertyy.

tiistai 15.9

Eri asiakkailta on hieman erilainen tapa käyttää treasury-järjestelmää, jonka tuotetukena tiimini toimii. Sisäisenä koulutuksena käymme läpi erään asiakkaan testiympäristöstä esimerkkitapauksia, miten järjestelmään mallinnetaan esimerkiksi vakuuksien panttaus.

Tänään on luvassa asiakaspalaveri, jossa on tarkoitus keskustella asiakkaan toiveista vähimmäisvarantoraportista. Pankeilla on säädelty vähimmäisvarantovaade, jonka tulee täyttyä kunkin pitokauden ajalla. Tämän seuraamiseksi on asiakkaalla olemassa jo nyt raportti, mutta se vaatii tietojen syöttämistä käsin ja tarkoitus olisi saada aikaan automatisoidumpi ratkaisu.

Pidämme tiimin kanssa yhteisen Teams-kokouksen ennen asiakaspalaveria, jotta voimme sisäisesti selvittää tavoitteet projektille sekä miettiä jo valmiiksi kysymyksiä. Olen ensimmäistä kertaa mukana tämän kyseisen asiakkaan tapaamisessa, joten tällä kertaa olen pitkälti kuunteluoppilana tarkkailemassa. Tapaaminen sujuu hyvin ja saamme selkiytettyä kuvaa siitä, mitä asiakas tarkalleen tarvitsee ja haluaa.

keskiviikko 16.9

Olen aloittanut tehtävässäni viime keväänä ja määräaikainen sopimukseni on päättymässä, joten on aika keskustella kehityskeskustelussa sopimuksen jatkosta. Olen viihtynyt tehtävässäni ja firmassa kokonaisuudessaan oikein hyvin. Osaaminen on karttunut roimasti ja vielä riittää paljon opittavaa. Tiimin työtehtävät vaativat osaamista sekä pankkitoiminnasta että asiantuntemusta treasury-järjestelmästä, jonka parissa työskentelemme. Aikaisemmasta työkokemuksestani kuluttaja-asiakkaiden parissa pankissa on ollut jonkin verran hyötyä, mutta pankin treasury-toiminnot ovat hyvin erilainen liiketoiminnan alue kuin päivittäispankkipalvelut. Osaamiseni on karttunut hyvin ja toivon pääseväni mukaan erään asiakkaan kiinnitysluottopankin perustamiseen liittyviin projekteihin.

Tiiminvetäjänä toimii konsulttina asiakasprojektissa tiimin pyörittämisen lisäksi. Asiakasprojekti vaatii syksyn ja kevään aikana niin paljon tunteja, että hän siirtyy sivuun ja oma tiimini sulautuu johonkin muuhun tiimiin. Pidän tätä hyvänä ratkaisuna, sillä ei ole kenenkään etuna, jos tiiminvetäjällä ei ole tarpeeksi aikaa tiimille.

torstai 17.9

Järjestelmätoimittaja on julkaissut treasury-järjestelmästä uuden version, jota olenkin jo viime viikolla päässyt asentamaan. Tutustumme yhdessä tiimiläisemme koostamaan yhteenvetoon järjestelmän uusista ominaisuuksista, joita asennuspaketin mukana tullessa dokumentaatiossa on kuvattu.

perjantain 18.9

Perjantai ei lähes koskaan ole palavereista vapaa, sillä viikon läpikäynti on tavallisesti perjantaisin. Koska tällä viikolla palaveri pidettiin jo torstaina, jäi perjantai omalta osaltani täysin vapaaksi. Käytin päivän pitkälti osaamisen kartuttamiseen. Kehityskeskusteluissa olemme yhdessä tiiminvetäjäni kanssa kirjanneet ylös sellaisia teemoja ja teknologioita, joiden kehittämisestä on työssäni hyötyä. Näitä ovat esimerkiksi tietokantaosaaminen, Python-koodaus sekä pilvipalvelut.

Aiheen ja tilanteen mukaan hyödynnän eri materiaaleja osaamisen kehittämisessä. Treasury-järjestelmän toiminnallisuuksiin liittyvät teemat löytyvät yleensä järjestelmätoimittajan dokumentaatiosta tai tiimin kokoamasta ohjekokonaisuudesta. Koodaamisessa ja erilaisten ohjelmistojen opettelussa suosin videoita, sillä koen kuvan ja äänen yhdistelmän tuottavan voimakkaamman muistijäljen, kuin pelkkä ohjeiden lukeminen. Työnantajani tarjoaa Coursera-verkkokurssialustan kaikille työntekijöille ja sieltä löytyykin valtavasti materiaalia itsenäiseen opiskeluun eri aihealueilta.

Viikkoanalyysi

Uutena työntekijänä minulla on ollut kehityskeskusteluja noin kerran kuussa ja koen sen hyväksi toimintatavaksi. Näin uran alussa ja firmassa tuoreena kasvona on vaikea hahmottaa itsenäisesti oman osaamisen tasoa ja kehityskohteita. Osaamissuunnitelma onkin koottu yhdessä tiiminvetäjän kanssa.

Yrityksissä on erilaisia toimintatapoja kyvykkyyden johtamiseen. Esimerkiksi Vincitillä on käytössään sisäisten mentoreiden malli. Tämä tarkoittaa, että osa työntekijöistä on tarjoutunut mentoriksi, joiden kanssa voi käydä puhumassa ajanvarauksella. Jokaisella mentorilla on oma teemansa, jonka puitteissa voi piipahtaa juttelemassa. Mentoreiden lisäksi tarjolla on ulkopuolisia uravalmentajia, jotka avustavat ammatillisen kehittymisen kysymyksissä sekä omien vahvuuksien löytämisessä. (Jarenko & Martela 2015, s.109)

Erityisesti näin etätyöaikana näkisin, että tällainen mentorimalli voisi olla hyvä tiimien välisten siilojen kaventamiseen ja työtovereihin tutustumiseen yli tiimirajojen. Koska toimistolla ei olla koko firman voimin, jää muiden tiimien työ itselle etäisemmäksi, kun sitä ei tule edes vilaukselta nähtyä. Myös tiimin sisäisessä kommunikoinnissa on syytä ottaa etätyössä aktiivinen rooli. Ajatusten vaihto ei tapahdu itsestään kahviautomaatilla tai lounaan ohessa,



kun koko tiimi tai osa siitä työskentelee etänä. Etätiimit voivat viestiä monella tapaa, mutta tärkein on, että valittu viestintätapa sopii omalle tiimille (Haapakoski, Niemelä & Yrjölä 2020, s.50). Tällä hetkellä kommunikointi on hieman pirstaloitunut Teams-kanavien, Jira- taulun, sähköpostin ja chatin välillä. Viikon aloitus- ja viikon päätöspalaverit pitävät kuitenkin pakettia kasassa, sillä näissä voidaan käydä tiimin kanssa yhteisesti sellaisia asioita läpi, joita ei muuten ehkä Teams-kanavilla tulisi keskusteltua.

Kuten viime viikolla arvioin, tämän viikon pääkohdat olivat tiimin sisäisiä koulutuksia treasury-järjestelmästä. Tämän lisäksi asiakkaan tietovarastoprojekti tietänee töitä lähiviikkoina, joten läpikäynti oli todellakin paikallaan. Seuraavalla viikolla yksi tiimiläisistä lomailee, joten yhteisiä koulutuksia ei ole. Lisäksi käynnissä on keskustelu tiimin mahdollisesta yhdistämisestä toiseen tiimiin. Ensi viikolla kuulemme näistä suunnitelmista todennäköisesti lisää.

### 3.3 Viikko 3

maanantai 21.9

Viikko käynnistyy tuttuun tapaan viikkopalavereilla. Tiimin vahvuus on tällä viikolla vajaa, kun yksi tiimiläisistä lomailee.

tiistai 22.9

Jo aiemmin asiakastapaamisessa käsitelty vähimmäisvarantoraportti odottaa nyt toteutusta. Minulla on kohtalaisen vähän kokemusta raporttien rakentamisesta treasury-järjestelmään, mutta kollegani on jo tutkinut mahdollisia toteutusvaihtoehtoja, jotta pääsen alkuun. Vähimmäisvarantoraportin mahdollisista toteutusvaihtoehdoista on kirjattu tiimin Confluence-sivustolle dokumentointi, josta oli minulle kovasti hyötyä. Aloitan eri vaihtoehtojen tutkimista asiakkaan testiympäristössä, mutta törmään pian ongelmaan, etten muista kovinkaan hyvin raporttien rakentamista.

keskiviikko 23.9

Eilinen selvittelytyöni ei onnistunut, sillä en muistanut tarpeeksi raporttien rakentamisesta. Tänään siis tutustun tiimin omassa demoympäristössä olevaan dataan ja tutkin erilaisia raportteja, sekä miten ne ovat rakennettu. Vähitellen raporttien kokoaminen ja tietojen yhdistely eri raporteilta palaa mieleeni. Näyttäisi siltä, ettei valmiista tilien korkotason kertovasta raportista saa tuotua tietoa kuitenkaan uusille raporteille. Näin ollen raporttiin tulee keksiä jokin muu lähestymistapa, johon kaipailen apuja kokeneemalta kollegalta.

torstai 24.9

Oma tiimini on yhdistymässä toiseen tiimiin ja tänään asiasta on tiimien yhteinen Teams-kokous. Tiimissäni aiemmin tiiminvetäjänä toiminut henkilö siirtyy täysipäiväisesti asiakasprojekteihin, joten tiimin vetovastuu siirtyy häneltä pois. Yhdistymme toiseen tiimiin, joka ei työskentele saman järjestelmän parissa kuin me. Tästä syystä tiimiä vetää jatkossa kaksi henkeä, joista toisella on vastuullaan erityisesti treasury-järjestelmäkysymykset. Suhtaudun muutokseen avoimin mielin. Uskon, että kahden tiimin yhdistyminen luo synergiaetuja. Lisäksi on mukava päästä tutustumaan uusiin tiimin jäseniin, sillä etätöissä ei ole tullut juuri tutustuttua oman tiimin ulkopuolisiin, kun heitä ei toimistolla tapaa.

Torstaisin on myös viikoittainen ”syysvetki”, joka on käytännössä puolen tunnin vapaamuotoinen ja vapaaehtoinen kahvitteluhetki. Tällainen oli myös kesällä käynnissä, joskin lomakaudella siihen osallistui joskus aika vähän porukkaa. Olen osallistunut näihin silloin tällöin, jos mitään akuuttia muuta kokousta tai työtehtävää ei ole ollut päällä. Tällainen etähetki on ollut käytännössä ainoa paikka tutustua muiden tiimien jäseniin. Viikoittaisissa kokouksissa ja firman kuukausipalavereissa on strukturoitu etenemisjärjestys, eikä näissä synny juuri ollenkaan spontaania keskustelua, joten on mukavaa, että HR-osasto on tällaisen kahvihetken erikseen järjestänyt.

perjantai 25.9

Eräs asiakkaamme on perustamassa kiinnitysluottopankkitoimintaa ja tätä varten ensi viikolla on luvassa asiakaspalaveri aiheen tiimoilta. Pidämme sisäisen katsauksen, mitä on tarkoitus käydä asiakkaan kanssa läpi ja mitkä asiat ovat vielä avoimia kysymyksiä.

Tavalliseen tapaan viikko päättyy tiimin läpikäyntiin. Ensi kuun alusta alkaen tiimi sulautuu toiseen tiimiin, joten tämä jää viimeiseksi viikon läpikäynniksi tällä porukalla. Vielä ei ole tiedossa, millaisia palaverikäytäntöjä uuden tiimin voimin otetaan käyttöön.

Viikon lopuksi on luvassa vielä Git & Jira-koulutus. Molemmat työkalut ovat minulle jo pintapuolisesti tuttuja, mutta osallistun mielelläni koulutukseen kuullakseni kokeneemalta käyttäjältä vinkkejä ja hyviä käytäntöjä. Koulutus ei tuonut valtavasti uutta tietoa ollessaan vain noin tunnin mittainen, mutta siitä sai hyvää näkemystä, miten muut tiimit näitä työvälineitä käyttävät.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla meille kerrottiin tiimien yhdistymisestä. Muutos ei herättänyt juurikaan keskustelua ja oli ainakin treasury-tiimin puolelta jokseenkin odotettu. Tiimin työtehtäviin ei tule muutoksia, vain tiimin vetovastuu muuttuu.

Tiimin yhdistymisen myötä tiimin yhteisiin käytänteisiin saattanee tulla muutoksia. Treasury-järjestelmätiimin käytänteissä on vaikutteita erilaisista ketterän kehityksen viitekehyksistä. Sovelton blogissa Anssi Rusanen toteaa ketterän kehityksen olevan ajattelutapa (Sievänen 2019). Vaikka erilaisia ketterän kehityksen menetelmiä ja viitekehyksiä on monenlaisia, ne ovat kuitenkin vain apuvälineitä, eivätkä yksinään toimi. Yksittäisiä menetelmiä tärkeämpää tiimin toiminnan kannalta ovat mielestäni yhteinen suunta, sekä yhteisesti sovitut työtavat - ovat ne sitten ketterää kehitystä tai jotakin muuta. Kaikenlaiset muutosvaiheet, kuten tämä tiimien yhdistyminen, ovat loistavia paikkoja implementoida uusia käytänteitä tai toimintatapoja tiimille. Uudessa tilanteessa joutuu joka tapauksessa hetken aikaa totuttelemaan, eikä kaikkea voikaan tehdä autopilotilla, joten uusia tapoja on mielestäni helpompi omaksua jonkin muun muutoksen yhteydessä.

Ketterän kehityksen malleissa keskiössä on jatkuva iterointi, joka on vastavoima menneiden vuosien projektinhallinnalle. Aikaisemmin projektin alussa tehty määrittely on kantanut aina projektin loppuun asti, joka on voinut aiheuttaa asiakkaalle ikävän yllätyksen, mikäli lopputulos ei olekaan toivotun kaltainen. Ketterässä kehityksessä, jota itsekin toteutamme, asiakkaalle toimitetaan mahdollisimman aikaisessa vaiheessa ensimmäinen versio, jota voidaan sitten jatkokehittää. Näin vältetään myös turhaa työtä. Asiakas ei välttämättä osaa täysin sanoittaa tarvettaan, eikä konsultti aina ymmärrä asiakkaan toiveita samalla tavalla. Tällöin on vaarana, että tulisi tehtyä täysin turhaa työtä jonkin väärinymmärrätyn ominaisuuden parissa, mikäli kesken matkaa määrittelyä ei voisi ketterästi muuttaa.

Yritysjohtaja Matti Alahuhta (2015, s.30) toteaa kirjassaan: ”Koska toimintaympäristö muuttuu jatkuvasti, yrityksen toiminnankin on jatkuvasti uudistuttava. Kaikki asiat voi aina tehdä paremmin, ja pitääkin tehdä paremmin”. Mielestäni tämä on loistava kiteytys, joka tulisi pitää mielessä aivan jokapäiväisissä työtehtävissä. Sekä omia että tiimin työtapoja kannattaa jatkuvasti tarkastella kriittisellä otteella, eikä jättää kehityskohteita vain kerran vuodessa kehityskeskustelun oheen esille otettaviksi. Tällä viikolla molemmille tiimeille kerrottiin tiimien yhdistymisestä. Juurikaan kysymyksiä tai kommentteja ei herännyt kummastakaan tiimistä yhteiseksi käsiteltäväksi. Varsinaiset tiimin työtehtävät eivät kummallakaan muutu, ainoastaan tiimin vetovastuu siirtyy.

Ensi viikolle on odotettavissa useampi palaveri asiakkaan kiinnitysluottopankkitoiminnan käynnistykseen liittyen. Näiden lisäksi loppuviikosta pidetään tiimin yhteinen retrospektiivi. En ole aiemmin osallistunut retrospektiiveihin, joten odotan innolla siellä esiin nousevia havaintoja. Tälläkään viikolla minulle ei tullut asiakastikettejä hoidettavaksi.

### 3.4 Viikko 4

maanantai 28.9

Viikko alkaa tuttuun tapaan viikon läpikäynnillä tiimin kesken ja sitten firman yhteisellä läpikäynnillä. Tälle päivälle luvassa tavallista enemmän palavereja, sillä asiakkaillamme on käynnistymässä lähiaikoina isoja projekteja, joita tänään käydään läpi sisäisesti.

Eräs asiakkaamme on tekemässä ison versiopäivityksen treasury-järjestelmäänsä ja olemme tiiminä tässä apuna. Käymme sisäisesti hieman läpi, millaisia rooleja kullakin on päivitykseen liittyen. Meillä myös tiiminä on tärkeä olla uusin versio omassa demoympäristössämme kunnossa, jotta osaamme ennakoida mahdollisia ongelmia asennuksessa. Toistaiseksi minulta ja yhdeltä muulta tiimiläiseltä puuttuvat tunnuksat kyseisen asiakkaan testi- ja tuotantoympäristöön, joten se rajoittanee osallistumistamme projektiin. Asiakkaalta tilataan tunnuksat meillekin, mutta niiden toimitusaika voi olla pitkäkö. Jää siis nähtäväksi, milloin saamme tunnuksat ja pääsemme täysimääräisesti avuksi projektissa.

Seuraava sisäinen läpikäynti liittyy jo viime viikolla keskusteltuun kiinnitysluottopankkitoimintaan, jonka eräs asiakkaamme on aloittamassa. Varsinainen asiakaspalaveri on tiistaina, mutta tänään käydään läpi huomisen esitysmateriaalit ja tarkennetaan niihin vielä joitakin termejä.

Tänään on vuorossa myös ensimmäinen uuden tiimin yhteinen tilanpalaveri. Tiimillä, johon oma tiimini yhdistyi, on ollut maanantaisin tapana käydä yhdessä läpi mitä työtehtäviä kullakin on luvassa tällä viikolla ja mitä kukin on viikonloppuna puuhailut.

tiistai 29.9

Firmastamme osallistuu muutama senior-tason konsultti asiakaspalaveriin liittyen asiakkaamme kiinnitysluottopankkitoiminnan aloitusta ja siihen liittyviä järjestelmämuutoksia. Olen mukana seuraamassa Teams-kokousta myös ja olen luvannut vastata mahdollisiin asiakkaan kysymyksiin niin hyvin kuin suinkin osaan. Kovin montaa treasury-järjestelmään liittyvää kysymystä ei ilmennyt, mutta olen iloinen voidessani ottaa muutamaan kantaa. Asiakkaalla on kiinnitysluottopankkiin liittyviä raportointitarpeita, jotka toteutettaisiin treasury-järjestelmässä. Asiakkaan edustaja pohdiskeli, mihin raportit olisi järkevää säilöä, kun ne otetaan käyttöön. Heillä on samaan aikaan käynnissä myös tietovarastoprojekti, johon on tarkoitus säilöä tällä hetkellä käytössä olevat raportit treasury-järjestelmästä. Tuon ilmi näkemykseni, etten näe syytä säilöä uusia raportteja eri paikkaan, kuin muita raportteja, vaan kaikki tulisi olla tallessa samassa tietovarastossa. Asiakkaan edustaja on samaa mieltä tästä.

keskiviikko 30.9

Tänään keskustellaan sisäisesti asiakkaan toiveesta pystyä suorittamaan päivittäisiä korkoriskilaskentoja. Tällä hetkellä laskennat tehdään kerran kuussa. Tässäkin keskustelussa

nousee esiin tietovarastoprojekti. Koska tietovarasto on jo työlistalla ja ensimmäinen iteraatio jo tehty, olisi järkevää tehdä raportointiin liittyvää lisäkehitystä vasta kun uusi tietovarasto on valmis. Näin voidaan testata suoraan, että raportti toimii uudessa dataputkessa eikä samaa työtä tarvitse tehdä ensin vanhaan dataputkeen ja sitten vielä uuteen.

torstai 1.10

Tiimillä työn alla ollut projekti kirjanpituosmoduulin implementoinnista treasury-järjestelmään on päättymässä. Projekti alkoi toukokuussa, kun olin aivan vasta aloittanut, joten en ollut itse projektissa mukana. Pidän kuitenkin järkevänä käytäntönä pitää tällaisesta isommasta projektista koko tiimin yhteinen retrospektiivi. Näin ollen asiakas ja tälle toimeksiantajalle tehdyt projektit tulevat edes hieman tutuiksi myös niille tiimiläisille, jotka eivät ole olleet tiiviisti asiakkaan kanssa yhteyksissä. Vaikuttaisi siltä, että kyseisellä asiakkaalla voisi olla tiimille tulevaisuudessakin erinäisiä kehitysprojekteja, joten todennäköisesti tulen itsekin heidän kanssaan töitä tekemään.

Retrospektiivin ajatukset ja löydökset kirjattiin tiimin Confluence-sivuille, jotta ne ovat myöhemminkin löydettävissä sieltä ja hyödynnettävissä jatkossakin projektien käytänteiden hiomiseen. Hyvänä käytänteenä pidettiin esimerkiksi etukäteen aikataulutettuja statuspuheluja kahdesti viikossa asiakkaan kanssa. Näin keskusteluyhteys pysyi jatkuvasti auki, eikä pullonkaulaa syntynyt asiakasviestinnässä asiakkaan ajanpuutteen vuoksi. Haasteena koettiin etätö, sillä työn koettiin edistyvän paremmin silloin, kun sitä edistettiin yhdessä toimistolla.

perjantain 2.10

Tarjoamme tuotetukea treasury-järjestelmän kanssa ja asiakkaaltamme on saapunut järjestelmän virhetilanteeseen liittyvä virheilmoitustiketti. Järjestelmän on tarkoitus lähettää sähköpostiin limiittihälytys, mikäli asiakkaan asettama katto ylittyy tiettyä vastapuolta kohden. Hälytys on jäänyt saapumatta asiakkaalle vain yhden vastapuolen osalta, muiden osalta se on toiminut normaalisti. Tämä rajaa pois vaihtoehdon, että hälytyksen muodostuminen tai lähettäminen olisi kokonaan järjestelmän puolella vioittunut. Kokeneemman kollegan avustuksella koetamme tarkastella mahdollisia syitä vikaan, mutta ilman pääsyä asiakkaan tuotantoympäristöön, vian selvittäminen ei juurikaan edisty. Pyydämme asiakasta tarkastamaan tuotantoympäristöstä, näkykö lokitiedoissa virheilmoituksia. Jäämme odottamaan vastausta tähän tikettiin.

Meidän tiimillämme on ollut tapana käydä sekä maanantaisin että perjantaisin tiimin työlista läpi. Toinen tiimi, johon olemme nyt yhdistynyt, on aikaisemmin kokoustanut näissä merkeissä vain kerran viikossa. Tästä viikosta lähtien koko uusi tiimi kerääntyy ruutujensa

äärelle myös perjantaisin läpikäyntiin. Olemme ottaneet tavaksi pitää kameroita päällä näissä viikon aloitus- ja läpikäyntipalaverissa. Minusta on mukavaa nähdä tiimiläisiä näin etätyöaikana vähintäänkin videokuvan välityksellä edes silloin tällöin. Pelkän äänen välityksellä ihmisten välinen interaktio vähenee, kun kaikki ilmeet ja eleet puuttuvat.

### Viikkoanalyysi

Tällä viikolla pidetty retrospektiivi oli ensimmäinen, johon olen koskaan osallistunut. Retrospektiivi on peräisin scrum-menetelmästä. Lyhyemmin retroksi kutsutussa tilaisuudessa tiimi kokoontuu miettimään, mikä meni hyvin ja mikä huonosti, sekä mitä voitaisiin tehdä paremmin (Kiiskinen 2019). Tiimillämme ei ole käytössä scrum-menetelmän keskiössä olevia sprinttejä, vaan retroja olisi tarkoitus pitää jokaisen isomman projektin päätteeksi jatkossa. En ollut tässä kyseisessä projektissa juurikaan mukana, mutta mielestäni oli hyvä olla mukana kuitenkin pidetyssä retrossa, sillä pääsin kuulemaan lisää asiakkaasta sekä näkemään millaisia retrot jatkossakin ovat.

Viime viikon viikkoanalyysissä pohdin jatkuvan kehittymisen tärkeyttä. Retrospektiivi on yksi työkalu, joka auttaa tässä tiimitasolla. Vincitin blogissa Pirkka Rannikko toteaa tiimien hyödyntävän retroja analyttisesti toimintansa kehittämisen, mutta yhtä tärkeää on päästä jakamaan tuntemuksia tiimin kesken (2020). Tämä nousee erityisesti etätyöaikana esille, sillä projekteihin liittyvät palaverit ovat yleensä täysin asiapitoisia, jolloin projektin aiheuttamat tuntemukset uhkaavat jäädä käsittelemättä, ellei niille varata erityistä paikkaa ja aikaa. Mielestäni retrospektiivit ovat hyvä käytäntö jatkossakin, jotta tiimin toimintatapoja voidaan yhdessä käydä läpi ja kehittää.

Ensi viikolla tavoitteenani on tutkia tiimin nykyistä palvelumallia ylläpitotikettien osalta. Tällä viikolla olin mukana hoitamassa asiakastikettiä, joten sain siitä hyvää käsitystä ylläpitotikettien hoidosta. Se auttaa minua myös muodostamaan parempaa palvelumallia tulevaisuudelle.

Tiistaina on tarkoitus myös siivota tiimin Jira-taulu ja tarkistaa kaikkien tikettien tilanne siellä. Loppuviikosta on myös firman vuosittainen ajankohtaispäivä, joka minulle on ensimmäinen laatuaan. Odotan innolla ajankohtaispäivän esityksiä, vaikkakin on harmillista, ettei tapahtumaa voida järjestää tänä vuonna tavalliseen tapaan, jotta pääsisin tapaamaan asiakkaita päivän aikana. Ajankohtaispäivän esitykset lähetetään suoratoistona verkossa.

### 3.5 Viikko 5

maanantai 5.10

Tiimin työtehtäviin liittyy kiinteästi tuotetuen tarjoaminen asiakkaille treasury-järjestelmän ylläpitosopimuksen nojalla. Tiimillä on tähän joitakin käytäntöjä, mutta niitä on dokumentoitu tiimin Confluence-sivustolle niukasti. Tavoitteenani on muodostaa palvelumalli, esitellä se tiimille ja dokumentoida se Confluenceen. Erityisesti uusille työntekijöille kattavasta dokumentoinnista on apua, kun aivan kaikkea ei tarvitse kysyä ja opetella kantapään kautta, vaan hyvistä käytänteistä on jo kooste. Koen olevani vielä sen verran uusi kasvo tiimissä, että katson prosesseja tuorein silmin. Löydän varmasti jotakin viilattavaa tai uusia käytänteitä tiimille ehdotettavaksi.

tiistai 6.10

Olemme ottaneet käyttöön tiimin yhteisen Jira-aulun muutama viikko sitten. Taulun toimintaperiaate on kuten kanban-aululla. Työtehtävä kirjataan ylös tiketiksi, joka voidaan tarvittaessa jakaa myös pienempiin alatiketteihin. Taulun käyttö on koettu läpinäkyvyyttä lisääväksi, kun työtehtävät ovat kaikkien nähtävillä. Työkalun käyttöönotossa on kuitenkin ollut hieman alkukankeutta ja tiimin vetovastuukin on vaihtunut, joten tälle aamulle aikataulutettu Jira-aulun läpikäynti on mielestäni erinomainen idea.

Käymme yksi kerrallaan läpi kaikki tiketit. Joihinkin tiketteihin lisätään tarkentavia alatikettejä, osaan tarvitaan asiakkailta tarkennuksia ja osa jätetään ennalleen. Taulun siivoamisen jälkeen on helpompi jatkaa työkalun käyttöä. Tällainen suurempi siivoushetki lienee järkevä pitää kvartaaleittain. Uskon taululle kertyvän väistämättä joitakin sellaisia tikettejä, jotka eivät edisty minnekään syystä tai toisesta. Nämä olisi hyvä käydä läpi ja selvittää syyt junaaviin tiketteihin.

keskiviikko 7.10

Kuukausittainen korkomarkkinapalaveri on tänään ja markkinakatsauksessa pinnalla ovat esimerkiksi koronaviruspandemian eteneminen sekä tulevat Yhdysvaltain presidentinvaalit. Korkoympäristö on jo pitkään ollut pankkien korkokatteen kannalta hankala, sillä korot ovat lähes nollassa tai jopa sen alapuolella. Muutoksia tähän ei ole näköpiirissä analyttikoidemme arvioiden mukaan pitkään aikaan.

Jokaiselle työntekijälle pakollinen GDPR-koulutus on minulta vielä suorittamatta, joten teen sen tänään. Finanssialalla jo pidemmän aikaa työskennelleenä olen hyvin tietoinen pankkidatan sensitiivisyydestä. Kaikkia pankkijärjestelmien tietoja tulee käsitellä varoen ja välttää niiden tarpeetonta käyttämistä. Kenelle tahansa finanssialan toimijalle tietosuojarikkomus tai tietovuoto on valtava maineriski.

Tiimillä on oma demoympäristö, joka ei sisällä aitoa asiakasdataa, vaan järjestelmän toiminnallisuuksien testaamista varten luotuja keksittyjä tilinumeroita esimerkiksi. Näitä

voidaan käyttää vaikkapa järjestelmää esiteltäessä asiakkaalle, mutta myös monessa muussa testaustapauksessa, jolloin vältetään käyttämästä asiakkaiden testiympäristöjä, jotka myös sisältävät arkaluontoisia tietoja.

torstai 8.10

Alm Partnersilla on vuosittain järjestetty ajankohtaispäivä syksyisin. Aikaisempina vuosina tapahtumaan on kutsuttu paikan päälle asiakkaita ja puhujia, mutta koronatilanteen vuoksi tämän vuoden tapahtuma järjestetään webinaarina. Pidän eniten tulevaisuudentutkija Mika Aaltosen puheenvuorosta, jossa hän esitteli näkemyksiään tulevaisuuden mahdollisuuksista.

perjantai 9.10

Kuukausittainen viranomaisraportoinnin katsaus on tänään, kuten myös firman yhteinen kuukausipalaveri. Osallistun näihin molempiin, kuten aikaisempinakin kuukausina. Palavereista jäljelle jäävän ajan käytän hahmottelemalla tiimille sopivaa palvelumallia asiakkailta saapuville palvelu- ja selvityspyynnöille. Tiimillä on jo Confluenceen dokumentoidut peruseriaatteen asiakasviestintään, sekä jokseenkin vakiintunut tapa hoitaa palvelupyynnöitä. Olen havainnoinut tiimin tapaa hoitaa palvelupyynnöitä erityisen tarkasti näiden edeltävien seuranta viikkojen aikana ja koen, että etätyöaikana palvelumalli kaipaa hieman viilaamista palvelukseen asiakkaitamme mahdollisimman hyvin.

Asiakkailta saapuvat kysymykset ja palvelupyynnöt vaikuttaisivat näin etätyöaikana odottavan tiimin yhteisessä sähköpostilaatikossa välillä muutaman päivänkin, jotta viikon aloitus tai lopetuspalaverissa katsotaan yhdessä, kuka viestin ottaa hoitaakseen. Toimistolla työnjako kävisi helpommin, kun kaikki olisivat samassa tilassa ja asiasta voitaisiin siellä spontaanimminkin keskustella. Tämä etätyön aiheuttama työnjaon hidastuminen on prosessin pullonkaula.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla siivosimme hieman aikaisemmin käyttöön otettua kanban-taulua, joka on Atlassian ohjelmistoyrityksen Jira-alustalla. Kutsumme tiimin kesken taulua Jira-tilaksi ja kanban-tilun kortteja Jira-tiketeiksi. Kanban linkittyy jo aiemmin viikkoanalyysissä käsiteltyihin ketterän kehityksen periaatteisiin. Se ei ole projektinhallintamalli, vaan työkalu työn tehokkuuden optimointiin (Hietaniemi 2020). Etuna taulussa on esimerkiksi läpinäkyvyyden ja ymmärryksen lisääntyminen, kun kaikki tiimiläiset näkevät toistensa työn alla olevat tehtävät, sekä niiden määrittelyt.

Taulu sisältää meillä viisi saraketta: ”määrittelyssä”, ”teossa”, ”kaipaa tukea”, ”nelisilmävalidoinnissa” sekä ”tehty”. Isommalla tikitillä voi olla alatikettejä, joissa on samat sarakkeet. Kun uusi tiketti avataan, sen työvaiheet ja tavoitteet kirjataan tikkettiin. Esimerkiksi asiakkaalta saapunut pienkehityshanke voitaisiin tiketoida ja vasta sitten päättää,



kuka sen ottaa hoitaaakseen. Niin kauan, kun tikettiä ei ole kukaan ottanut hoitaaakseen, se on määrittelyssä. Kun tiketillä on omistaja ja sitä edistetään, se siirtyy tekoon.

Mikäli tiketin hoitaja kohtaa haasteita, voi hän siirtää tiketin ”kaipaa tukea”-kenttään. Tällöin tiketin prioriteettimerkintä pomppaa automaattisesti korkeimpaan kategoriaan. Kun tukea on saatu tiimiltä, voidaan tiketti siirtää takaisin tekoon tai vaihtoehtoisesti nelisilmävalidointiin, jos se tulee valmiiksi. Validoinnin voi hoitaa joku tiimiläinen tai vaihtoehtoisesti asiakas. Validoidut tiketit siirtyvät takaisin tekoon, jos niissä on jotakin korjattavaa tai valmiiksi, jos niissä on kaikki kunnossa.

Mielestäni tällaista visuaalista taulua on helppo seurata ja jäsentää. Jokaisen tehtävän kirjaaminen ja määrittely vapauttaa myös siitä pelosta, että unohtaisi hoitaa jonkin asian. Kun kaikki työtehtävät löytyvät taulusta, voi aina virkistää muistiaan sitä kautta.

Seuraavalla viikolla on tarkoitus pitää tiimin yhteinen toimistopäivä, sillä kevään jälkeen emme ole nähneet kasvotusten lainkaan. Alkuviikko kuluu varmasti vielä palvelumallin parissa, sillä siitä on tarkoitus koko tiimin vahvuudella keskustella toimistolla.

### 3.6 Viikko 6

maanantai 12.10

Asiakkaalta on saapunut sähköpostitse kysymys treasury-järjestelmään rakennetun raportin toiminnallisuuksista. Järjestelmässä on mahdollisuus muuttaa erilaisia oletusasetuksia ja ratkaisu vaikuttaisi olevan jostakin sellaisesta kiinni. Tutkimme asiakkaan kysymystä yhteistuumin, mutta vielä tänään emme saa sitä ratkaistuksi.

Viikon alkuun kuuluu taas tuttuun tapaan viikon aloituspalaverit firman, treasury-järjestelmäosaajien sekä koko tiimin kanssa. Tiimimme on tapaamassa keskiviikkona toimistolla, jota odotan kovasti. Olen aloittanut toukokuussa työskentelyn ALM Partnersilla, mutta tautitilanteen takia tehnyt töitä kotoa käsin lähes koko ajan. Olen valmistautunut esittelemään toimistopäivänä tiimille havaintoni palvelupyynnöistä, sekä esittelemään ehdotukseni prosessin parantamiseksi.

tiistai 13.10

Valmistelen huomiseksi esitysmateriaaleja palvelumallin parantamiseen liittyen. Tutkimusmuotona nykyisen toimintamallin suhteen olen käyttänyt havainnointia ja huomisen esityksen yhteydessä on tarkoitus haastatella palvelumallin käyttäjiä eli tiimiläisiäni heidän ehdotuksistaan. Tarkoituksena on ottaa toimintamalli käyttöön ja seurata sen sopivuutta

tiimille. Ketterän kehityksen periaatteiden mukaisesti otetaan käyttöön tämä nyt luomani palvelumalli ja kehitetään sitä eteenpäin entistä toimivammaksi, kun käytössä huomataan, että mikä toimii ja mikä ei.

En ole vielä dokumentoinut mallia tiimin nähtäväksi, sillä haluan kirjoittaa sen puhtaaksi vasta huomisten parannusehdotusten jälkeen. Tiimin Confluence-sivut ovat vielä kohtalaisen uudet ja sieltä puuttuu esimerkiksi nykyisen palvelumallin dokumentointi. Jotta jatkossa uusille tekijöille löytyy tiimin toimintatavat auki kirjoitettuna, ne tulisi aina muistaa kirjata ylös, vaikka konkareille toimintatavat olisivatkin jo kristallin kirkkaat.

keskiviikko 14.10

Tänään on kauan odotettu toimistopäivä, jolloin koko tiimi kerääntyi konttorille. Aloitamme päivän valmistelemallani lyhyellä esityksellä ehdotuksistani nykyiseen palvelumalliin. Aloitan kertomalla, että olen päätenyt tutkimaan lähemmin nykyistä palvelumalliamme osana opinnäytetyöprosessiani. Käyn läpi nykyisen prosessimme palvelupolun, joka on kuvattu tarkemmin myös viikkoanalyysissä.

Etätyön aiheuttama pullonkaula näyttäisi olevan se, että tiimin yhteisen sähköpostilaatikon viestit odottavat silloin tällöin viikon aloitus- tai lopetuspalaveriinkin asti, jotta niiden hoitamisesta sovitaan. Tähän vaikuttaisi havaintojeni mukaan olevan monia osatekijöitä. Tiimin uudemmat vahvistukset eivät vielä osaa ratkaista kaikkia kysymyksiä itse, joten he eivät välttämättä voi ottaa saapunutta viestiä hoitaakseen itsenäisesti. Etätyöaikana myös viestintä on pirstaloitunut moneen kanavaan ja Teams-kanavalla ilmoille heitetty kysymys sähköpostien työnjaosta voi sinne hukkua. Mikäli saapunut viesti on merkattu yhteiseen sähköpostiin avatuksi, on muille helppoa olettaa sen olevan hoidossa jo jollakin muulla. Aikaisemmin työnjako on ollut helpompi huikata avokonttorilla ja näin on voinut varmistua, etteivät asiakasviestit jää roikkumaan.

Ehdotukseni prosessin parantamiseksi on, että hyödynnämme tiimin Jira-taulua tehokkaammin. Ensimmäinen yhteissähköpostista asiakkaan kysymyksen huomannut siirtää sen tiketiksi Jira-tauluun. Tikein luomiseksi riittää asiakkaan viestin suora kopiointi. Tämä siksi, ettei mallista muodostuisi liian hankalaa ottaa käyttöön. Luotuun tikettiin mainitaan ”tag”-toiminnolla tiimiläisten nimet, josta lähtee kaikkien omaan sähköpostilaatikkoon viesti uudesta tiketistä. Tikein kommenttikentässä voidaan keskustella, mikäli tikein ratkaisu vaatii esimerkiksi yhteistä läpikäyntiä. Jira-tikettiin kirjataan sille hoitaja (assignee), joka vastaa asiakasyhteydenpidosta kyseisen tikein kohdalta. Tikein määrittelyä voidaan muuttaa myöhemmin, mikäli asiakkaan alkuperäinen viesti ei ole ollut riittävän kattava työtehtävän määrittelyn kannalta.

Kaikkia asiakkaiden toiveita ei voida ratkaista ylläpitosopimuksen puitteissa, vaan jotkin jonkinlainen pienkehitysprojekti saattaisi olla paikallaan. Asiakkaiden tulee yleensä sisäisesti hyväksyttää erikseen tuntityönä laskutettavat projektit, jolloin pienet projektit saattavat unohtua sähköpostikeskusteluiden syövereihin pidemmäksi aikaa. Ehdotukseni on, että keräisimme tiimin Confluence-sivuille kunkin asiakkaan kohdalle tällaiset projektit, joista on asiakkaan kanssa keskusteltu, mutta jotka eivät ole asiakkaalla heti prioriteettilistan kärjessä. Näin voisimme tarjota asiakkaalle jo hyvissä ajoin näitä pienkehitysprojekteja, kun edellinen projekti lähestyy loppuaan ja muistuttaa asiakasta siitä, mitä tarpeita järjestelmän suhteen olisi kehitettävänä. Erilaisista keskusteluissa olleista mahdollisista hankkeista lienee jokaisella tiimiläisellä jonkinlainen lista päässään, mutta asian dokumentointi ei tässäkään kohtaa olisi haitaksi. Mikäli joku tiimiläisistä vaihtaa työpaikkaa, häviää tämäkin tieto siinä mukana.

Tiimin vastaanotto ehdotuksiani kohtaan on myönteinen ja keskustelemme siitä, onko Jira- vai Teams-ryhmä parempi paikka saapuvien sähköpostien työnjakoon. Myös palvelumuotoiluprosessissa luomani käyttäjäpersoonat herättivät keskustelua. Olimme yhtä mieltä siitä, että asiakkaiden meille lähettämät kysymykset ovat useammin jo kokeneempien käyttäjien. Uudet käyttäjät vaikuttaisivat kääntyvän asiakasorganisaatioissa sisäisesti kokeneempien käyttäjien puoleen, eivätkä niinkään meidän puoleemme. Meillä on sisäiseen käyttöön luotu suomenkielinen dokumentaatio järjestelmän perustoiminnallisuuksista, jota olen myös itse kesän mittaan kirjoittanut. Kun varmasti tulevaisuudessa saamme täysin uusia asiakkaita, kannattaa tätä jo olemassa olevaa dokumentaatiota hyödyntää perustoiminnallisuuksiin liittyvissä kysymyksissä.

Päivän aikana yhteiseen sähköpostiin saapuu asiakkaalta palvelupyyntö, joka uuden käsitellään uuden palvelumallin mukaan. Pyyntönä on testata asiakkaalle markkinadatan hakemista tiettyjen tikkereiden kohdalta Bloombergin palvelimelta, enkä ole sellaista aikaisemmin tehnyt. Edellinen tiiminvetäjämme lupaa esitellä tähän hyödynnettävän ohjelmiston käyttöä huomenna koko tiimille.

Loppupäivän rakennan asiakkaan jo aikaisemmin työn alla olleeseen tietovarastoprojektiin liittyviä raportteja. Raportit rakennetaan suoraan treasury-järjestelmään ja ne tullaan sieltä siirtämään lopulliseen tietovarastoon CSV-muodossa. Nyt kaikki asiakkaan pyytämät raportit tähän projektiin liittyen ovat valmiit ja toimitetaan seuraavaksi asiakkaalle validoitavaksi.

Kokonaisuutena päivä on ollut varsin tuottelias. Monia asioita on voitu helposti keskustella yhdessä, kun kaikki ovat samassa tilassa. Toki keskustelu onnistuu Teams-puhelussakin, mutta niissä ihmiset ovat varovaisempia avaamaan mikrofoniaan, etteivät vain puhuisi kenenkään päälle ja useimmiten videot ovat pois päältä, jolloin muiden ilmeitä ja eleitä ei näe. Tiimiläisten tapaaminen toimistolla ja lounastaminen yhdessä on tuonut kaivatun

piristysruiskeen koronan keskelle. Pidän etätöistä, mutta vuorovaikutus paikan päällä toimistolla on aivan erilaista, kuin Teams-kokouksissa ja keskusteluissa.

torstai 15.10

Seuraan ruudunjaon välityksellä kyselytiedoston luomista, jolla voidaan kokeilla markkinadatan hakemista Bloomberg-palvelimelta. Palvelin ottaa vastaan vain tietyn muotoisia kyselytiedostoja, jotka luodaan juuri tähän suunnitellulla "Request Builder"-ohjelmalla. Kyselytiedosto lähetetään palvelimelle, kun siihen on valittu kaikki tarpeelliset kentät. Pienen odotuksen jälkeen vastaustiedosto saapuu kryptattuna ja se täytyy vielä purkaa asiakkaalla olevalla avaimella ennen kuin se on luettavissa selkokielenä. Asiakkaalle vastataan kyselyn tuloksista ja jääme odottamaan, onko heillä tarve tuoda treasury-järjestelmään nämä juuri testatut tiedot.

Eilisen palvelumalliesityksen ja -keskustelun pohjalta kirjoitan puhtaaksi tiimin Confluence-sivuille dokumentaation toimintatavoista palvelupyyntöjen suhteen. Palvelupyntöjä tulee joinain viikkoina enemmän ja toisinaan vähemmän, joten voi kulu useampi viikko ennen kuin uusi palvelumalli voidaan todeta toimivaksi tai vielä lisäkehitystä vaativaksi.

perjantai 16.10

Viikon päätteeksi jatkan hieman jo aiemmin aloittamaani verkkokurssia liittyen pilviympäristössä hyödynnettäviin teknologioihin. Tutustun tänään Kubernetes-teknologiaan, jonka avulla voidaan käynnistää sovelluksen tarvitsema ryhmä kontteja sekä määrittää millä palvelimilla kontit käynnistetään (Wallenius 2019). Toistaiseksi olen käyttänyt konttitekniologiaa melko vähän, mutta uskoisin tämä vaikuttaisi sellaiselta trendiltä, että näiden kanssa voi lähivuosina tulla puuhattua enemmänkin. Siksi on mielestäni järkevää tietää ainakin perusteet konttitekniologioista, jotta on valmiuksia hyödyntää näitä tarpeen tullen.

Viikkoanalyysi

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli luoda tiimille käyttöön uusi palvelumalli asiakastikettien käsittelyyn. Seurattuani aiempina viikkoina asiakaskysymysten hoitoa minulla oli tarpeeksi aineistoa uuden palvelumallin luomiseksi. Tässä apuna käytin palvelumuotoilun työkaluja, kuten käyttäjäpersoonia. Palvelumuotoilussa kehittämisen ytimessä on palvelupolku, eli prosessi, jonka käyttäjä käy läpi palvelun aikana (Forsberg, Koivisto & Säynäjäkangas 2019, s.35). Lähdin siis liikkeelle palvelumallin rakentamisesta siitä, minkä näköinen palvelupolku on asiakkaan näkökulmasta. Erilaisten asiakkaiden kohdalla palvelupolku voi näyttää hieman erilaiselta, mutta tavoitteena olisi kuitenkin tasalaatuinen palvelu kaikille.

Käyttäjäpersoonia muodostin kaksi. Toinen käyttäjäpersoonaa kuvaa jo pidempään järjestelmää käyttänyttä henkilöä ja toinen puolestaan vasta aloittelevaa järjestelmäkäyttäjää. Varsinainen palvelupolku on molemmille käyttäjille kutakuinkin sama, mutta asiakkailta saapuvien kysymysten taso on eri. Pidempään järjestelmää käyttänyt henkilö osaa jo ratkaista joitakin pienempiä virhetilanteita itsenäisesti, mutta uudella käyttäjällä voi olla vielä paljon kysyttävää aivan perustoiminnallisuuksista. Tiimillä on Confluence-sivulla jo dokumentaatiota järjestelmän perusominaisuuksista, jota ehdottomasti kannattaa hyödyntää näissä yksinkertaisimmissa kysymyksissä. Hankalampiin kysymyksiin voi olla hankalaa löytää vastauksia suoraan järjestelmän dokumentaatiosta. Ne edellyttävät yleensä syvällisempää ymmärrystä järjestelmän riippuvuuksista ja käytöstä ylipäänsä.

Tarjoamamme tuotetukipalvelun tavoite ja lisäarvo asiakkaalle on auttaa kysymyksissä, sekä kehitystarpeissa. Asiakkaan näkökulmasta palvelupolku järjestelmään liittyvän kysymyksen kanssa muodostuu ensimmäisestä yhteydenotosta, jota seuraa mahdolliset tarkentavat kysymykset meidän päästämme. Viimeinen vaihe luonnollisesti olisi saada ratkaisu kysymykseen. Itse asiakkaana toivoisin viestinnän olevan nopeaa. Mikäli viesteihin vastaaminen kestää kauan, voi asiakkaalle tulla tunne, ettei hänen ongelmaansa pidetä tärkeänä. Tämän vuoksi sisäisen prosessimme hiominen oli mielestäni paikallaan, jotta voidaan taata nopea ja jouheva viestintä asiakkaan suuntaan.

Olen oikein tyytyväinen tähän viikkoon. Työtovereiden tapaaminen toimistolla oli mukavan virkistävää, sillä tämä oli minulle vasta toinen kerta, kun vierailen paikan päällä toimistotiloissa. Ensi viikolla odotan työtehtäviä asiakkaan järjestelmäpäivityksen parista tai toisen asiakkaan tietovarastoprojektin parista, sillä heille toimitetaan validoitavaksi tietovarastoa varten muodostetut treasury-järjestelmän raportit.

### 3.7 Viikko 7

maanantai 19.10

Viikon aloituspalaverit ovat tällä viikolla taas tavalliseen tapaan. Asiakkaallamme alkaa treasury-järjestelmän versiopäivitys useamman vuoden vanhasta versiosta tämän vuoden versioon. Minulta puuttuu edelleen tunnukset asiakkaan ympäristöön, joten en pääse vielä varsinaisesti auttamaan järjestelmän asennuksessa.

Seuraan asennuksen edistymistä ruudunjaon kautta, kun kokeneempi kollega operoi asiakkaan ympäristössä. Asennus edistyy kohtalaisen hitaasti ja ruudunjaosta on välillä vaikea hahmottaa asennuksen tilaa. Toivon, että tunnukset saapuvat mahdollisimman pian, jotta pääsisin itsekin paremmin tutkimaan asiakkaan ympäristöä.

Tuntikirjausraportti, jonka kehitys on ollut useamman viikon nyt tauolla, saanee vieläkin odottaa. Tietokanta, johon työntekijöiden tuntikirjaukset tallennetaan, on huolto- ja päivitystoimenpiteiden kohteena.

tiistai 20.10

Tutkin dokumentointia tuntikirjauskannasta ja millaisia mahdollisuuksia olisi yhdistää se jo luomaani PowerBI-raporttiin. Vaikuttaisi siltä, että sarakkeet ovat saman nimisiä molemmissa kannoissa, jolloin raportin pitäisi toimia ilman suurempia muutostöitä. Tämä selvinnee todellisuudessa kuitenkin vasta kokeilemalla.

Eräs firmamme työntekijöistä on tutustunut asiakkaan pyynnöstä Azuren auditointimahdollisuuksiin. Tästä hän pitää kaikille avoimen Teams-koulutuksen, johon minäkin osallistun. Finanssiala on hyvin säädeltyä ja on tärkeää, että esimerkiksi tietokantoja käsitelleet henkilöt ovat tarvittaessa jäljitettävissä. Azuren auditointitoiminnoilla voidaan myös tarkastella, millaisia hakuja esimerkiksi johonkin tiettyyn tietokantaan on tehty. Tämä oli minulle uusi asia, mutta ominaisuus tulee varmasti tällä alalla tarpeelliseksi. Koulutus esitteli toimintoja pintapuolisesti, mutta tämän perusteella minulla on mahdollisuus perehtyä myöhemmin tarkemmin aiheeseen.

keskiviikko 21.10

Muodostamme yhdessä asiakkaan järjestelmäpäivitysprojektiin testaus suunnitelmaa koko tiimin voimin. Olen aikaisemmassa työssäni toiminut järjestelmätestaajana valmiin testaus suunnitelman kanssa, mutta tämä on ensimmäinen kerta, kun olen sellaista työstämässä. Suunnitelmaan sisällytetään päivittäisiä ja kuukausittaisia toistuvia rutiineja, joita järjestelmässä suoritetaan. Lisäksi pohdimme erilaisia muita harvemmin toistuvia, mutta kriittisiä toimintoja yhdessä. Testaus suunnitelma on tärkeä, jotta uuden järjestelmän mahdolliset häiriöt voidaan havaita jo testi ympäristössä, eivätkä ne näin ollen pääse tuhoamaan asiakkaan päivittäisen liiketoiminnan pyörittämistä tuotanto ympäristöön.

torstai 22.10

Odottelen edelleen tunnuksia asiakkaan ympäristöön, jotta voisin olla avuksi päivitysprojektissa. Koska tunnuksia ei ole saapunut, eikä muiltakaan asiakkailta ole tullut työtehtäviä, on taas hieman aikaa perehtyä konttitekniologioihin verkkokurssin parissa.

perjantai 23.10

Seuraan ruudunjaon välityksellä järjestelmäpäivityksen etenemistä. Tänään vuorossa on treasury-järjestelmän lisäpalikoiden asennus. Olen suorittanut näiden lisäosien asennuksen

tiimin demoympäristöön, joten tämä on osin jo tuttua. Järjestelmän asennuksia tehdään kuitenkin verrattain harvoin, joten on hyvä olla seuraamassa tätä mukana.

Viikko päättyy tuttuun tapaan tiimin yhteisellä läpikäynnillä. Asiakas on tänään toimittaneensa tunnukset heidän verkkoympäristöönsä, jotta pääsisin auttamaan päivitysprojektissa enemmän. Tunnuksia ei kuitenkaan näy, joten toivomme alkuviikosta niiden viimeistään nyt saapuvan.

#### Viikkoanalyysi

Olen odotellut tunnuksia asiakkaamme ympäristöön, jossa järjestelmäpäivitystä tehdään. Testaussuunnitelman edistäminen oli kuitenkin mahdollista ilman pääsyä asiakkaan ympäristöön. En ole testaussuunnitelmia aiemmin ollut tekemässä, mutta pidän sitä erittäin tärkeänä osana järjestelmäpäivitystä. Finanssialalla järjestelmien toimivuus on aivan ehdottoman kriittistä, joten mahdollisten järjestelmän testaus tulee tehdä erittäin huolellisesti. Hyvin hoidettu testaus edellyttää suunnitelmallisuutta.

Olennaisin osa testaussuunnitelmaa on tavoitteen asettaminen, eli mikä on haluttu lopputulos ja miten se on tarkoitus testata (Partanen 2009, s.12). Jotta kukin testattu ominaisuus voidaan todeta toimivaksi tai korjausta vaativaksi, tulee testaussuunnitelmassa määritellä selkeät hyväksymiskriteerit. Tarvittaessa yhdelle ominaisuudelle voidaan määrittää myös useampia kriteerejä. Hyvin laaditun suunnitelman avulla asiakas pystyy suorittamaan testausta järjestelmässä itsenäisesti ja raportoimaan mahdolliset havaitut virheet selkeästi.

Viime viikolla sovittu toimintamalli asiakkailta saapuville kysymyksille, on lähtenyt hyvin käyntiin. Kaikki service desk-sähköpostiin ja muuta kautta tulleet kysymykset sekä selvittelyä vaativat asiat ovat siirretty viipymättä Jira-tauluun tiketiksi. Tikit siirtyvät myös tekoon pääsääntöisesti saman päivän aikana, kun ne ovat kirjattu. Vaikuttaisi siis siltä, että muodostettu malli on toimiva, eikä aiheuta arjessa sellaista lisätyötä, joka estäisi tiimiläisiä palvelumallin toteuttamisessa.

Tunnukset asiakkaan testi- ja tuotantopalvelimille eivät saapuneet, kuten odotin niiden tällä viikolla saapuvan. Näin ollen en päässyt auttamaan järjestelmäpäivitysprojektissa vielä tällä viikolla. Uskoisin tunnustilauksen ensi viikolla saapuvan, jolloin pääsisin myös mukaan projektiin kunnolla.

### 3.8 Viikko 8

maanantai 26.10

Tiimin omasta demoympäristöstämme puuttuu hieman dataa vielä, joten lisään sinne hieman niin sanottua staattista dataa. Maat ja valuutat esimerkiksi ovat hyvin stabiileja tietoja, jotka eivät muutu juuri koskaan. Nämä ohjelma käsittää staattiseksi dataksi. Ympäristöstä on puuttunut myös muutamia konfigurointeja markkinadatan latausputken osalta. Kollegani onkin ehtinyt hoitaa nämä asetukset jo kuntoon ja käyn vain validoimassa, että kaikki tarpeelliset osat on siirretty vanhasta järjestelmästä uuteen.

tiistai 27.10

Järjestelmäpäivitysasiakkaamme testaussuunnitelma kaipaa vielä hiukan hiomista. Työstämme sitä toisen kollegani kanssa, mutta ilman pääsyä järjestelmään, emme saa ihan kaikkia testaustapauksia suunnitelmaan. Auttaisi, jos voisi järjestelmästä katsoa, mitä ominaisuuksia käytetään ja kuinka usein. Toki perusominaisuudet on jo testaussuunnitelmaan aiemmin kirjattu, mutta eri asiakkaat käyttävät järjestelmää hieman eri tavalla, joten kaikkien ominaisuuksien osalta on hankalaa arvioida käyttötapauksia ilman pääsyä järjestelmään. Ilokseni tunnukset asiakasympäristöön saapuvat tänään. Niiden käyttöönotossa ilmenee ongelmia, joiden ratkomiseen kuluu tänään aikaa.

keskiviikko 28.10

Asiakkaan järjestelmäpäivityksessä on ilmennyt ikävä hidaste, sillä heiltä on hukkunut erään tietokannan kryptausavain, jolla kannan saisi siirrettyä asennusvaiheessa vanhasta versiosta suoraan uuteen. Kanta sisältää tiedot järjestelmään ajastetuista tehtävistä, jotka pyörähtävät päivittäin tai kuukausittain esimerkiksi siirtämässä järjestelmästä tietoja kirjanpitoon. Erilaisia ajastettuja tehtäviä on parikymmentä ja osassa on useampia osasia. Näiden siirtäminen käsin on huomattavasti hitaampaa ja inhimillisille virheille herkempää, kuin jos ne saataisiin siirrettyä kryptausavaimen avulla.

Mitään vaihtoehtoa käsin siirtämiselle ei näytä kuitenkaan olevan, joten kyseisen asiakkaan kanssa pidempään työskennellyt kollega esittelee ruudunjaolla näitä kopioitavia tehtäviä. Tällä alustuksella pääsemme toisen kollegan kanssa alkuun kopioinnissa. Osa tehtävistä on kopioitavissa hyvin nopeasti vain vertaamalla täytettäviä kenttiä vanhaan järjestelmään. Toisissa taas on enemmän muokattavaa, sillä uuden järjestelmän tiedostopolut esimerkiksi ovat hieman muuttuneet.

torstai 29.10

Asiakkaan ympäristöön pääsee kerrallaan vain kaksi henkilöä, joka hidastaa työtä hetkittäin. Aloitan kopioimaan eilen läpikäytyjä ajastettuja tehtäviä vanhasta tuotantoympäristöstä uuteen testiympäristöön. Kopiointi on varsin mekaanista naputtelua ja sisältää paljon



varmistelua, että tiedot tulevat varmasti oikein. Työ sujuu kuitenkin yllättävän jouhevasti ja uskon kaikkien ajastettujen tehtävien olevan huomenna siirretty.

perjantai 30.10

Kuten jo eilen aavistelin, tänään kaikki ajastetut tehtävät ovat kopioituna uuteen testiympäristöön. Ensi viikon alkuun jää vielä tiedostopolkujen läpikäynti python- ja bat-komentojen kohdalta, jotta tiedostopolku vastaa uuden ympäristön kansiorakennetta. Mikäli kansiorakenne jää komentoihin väärin, ne eivät toimi.

Viikon läpikäynnissä eräs tiimiläiseni vinkkaa, että tuntikirjaustietokannan huoltotoimenpiteet ovat ohi, joten PowerBI raportin kehittämistä voi jatkaa lähiviikkoina, jos asiakastöiltä jää aikaa.

Viikkoanalyysi

Dokumentaation merkitys on valtava, mutta valitettavan usein siihen suhtaudutaan vain yhtenä pakollisena osana projektia tai pienkehityshanketta. Huonosti dokumentoitu kehitystyö tai mikä tahansa huonosti dokumentoitu työtehtävä aiheuttaa paljon lisätöitä siihen nähden, jos ohjeistus ja dokumentaatio olisi kunnossa. Tärkeä seikka dokumentaatiossa on myös se, että se on ymmärrettävää myös jollekin toiselle. Mikäli dokumentaatio on kokeneen konkarin tekemä, ei se välttämättä osa huomioon sellaisia asioita, jotka kokeneelle ovat ihan itsestään selvyiksiä, mutta aloittelevalle työntekijälle täysin uusia. Olen kesän ja syksyn mittaan kirjoittanut tiimin Confluenceen dokumentaatiota, sekä parannellut aiempia jo olemassa olevia ohjeita, jotta seuraavalla aloittajalla olisi käytössään paremmat ohjeet.

Kerran dokumentoitu asia ei ole kuitenkaan ikuisesti relevantti. Dokumentaatiota täytyisi muistaa myös päivittää esimerkiksi uusien järjestelmäversioiden mukaan, sillä hyvästä ja kattavasti tehdystä dokumentaatiosta ei ole iloa, jos se on vanhentunut. Dokumentaation tarkoituksena ei ole vain tarkoitus toimia ohjeena uusille työntekijöille perehtymistä varten, vaan varmistaa myös tärkeiden tietojen säilyvyys tiimissä. Tiimin yhteisiä salasanoja voidaan säilöä esimerkiksi salasanapankissa, kuten meidän firmassamme on tapana. Tällöin ei pääsisi sattumaan samanlaista ikävää tilannetta, kuin asiakkaallamme, jolta eräs salasana oli hukkunut. Ihmisten vaihtuessa tiimissä on aina riskinä, että jotakin tällaisia hyvin tärkeitä tietoja voi jäädä siirtymättä. Siksi tulisi aina tasaisin väliajoin pohtia, onko omassa hallussani vaikkapa sellaisia sähköposteja, jotka olisi hyödyllistä siirtää vaikkapa tiimin yhteispostilaatikkoon. Siirtoa olisi hyvä tehdä jatkuvasti, eikä vasta siinä vaiheessa, kun on siirtymässä toisaalle firmasta.

Olemme odotelleet, että asiakkaalta tulisi kommenttia raporteista, jotka lähetettiin heille validoitavaksi kaksi viikkoa sitten. He ovat kuitenkin sisäisesti muokanneet hieman

tietovaraston määrittelyä, joten on mahdollista, että joitain tekemiämme raportteja joudutaan kokonaan muuttamaan. Tähän tulee lisätietoja tulevina viikkoina, mahdollisesti jo ensi viikolla. Joka tapauksessa tiimin työlliställä on ensi viikolla toisen asiakkaan järjestelmäpäivitysprojekti, joka tulee varmasti työllistämään minuakin jonkin verran.

### 3.9 Viikko 9

maanantai 2.11

Viikko käynnistyy palavereilla, kuten aiemminkin. Agendalla tänään on saada asiakkaalle käyttöön HTTPS-sertifikaatti, enkä ole sellaista aikaisemmin tehnyt. Tutkin asiaa ensin yksin ja sitten yhdessä kollegan kanssa. Tämäkin on päivityksen yhteydessä ilmenevä työtehtävä, jollaisia harvemmin tulee vastaan.

tiistai 3.11

Asiakkaamme toivoo treasury-järjestelmään tehtävän eräänlaisen päättelylogiikan, joka valitsisi oikean hinnan arvopaperille annettujen kriteerien mukaan. Tapaamme asiakkaan edustajia tämän pohjalta ja pohdimme alustavasti toteutusvaihtoehtoja, sekä millaisia tietoja tarvitsemme logiikan rakentamiseen. Alustavasti PowerShell-muotoinen skripti voisi olla hyvä ratkaisu tähän. Jäämme odottamaan asiakkaan toimittamia testiaineistoja, jotta pääsemme etenemään tämän kanssa.

keskiviikko 4.11

Tiimin service desk-sähköpostiin on tullut ilmoitus asiakkaalta kaatuneesta palvelusta, joka tulisi käynnistää. Tämä ongelma on ollut aikaisemminkin, joten meiltä löytyy ohjeet palvelun uudelleen käynnistykseen.

Asiakas toivoo myös treasury-järjestelmänsä tuotavan uusia markkinakäyriä, joten aloitan perehtymisen tähän yhdessä toisen kollegan kanssa. Käyrien saaminen järjestelmään asti edellyttää ensin kyselytiedoston luomista ”Request Builder”-työkalulla, sitten kryptatun tiedoston purkua sekä muuttamista treasury-järjestelmälle sopivaan muotoon ja lopuksi latausta itse järjestelmään. Lopuksi kaikki vaiheet ajastetaan tapahtumaan automaattisesti, mutta aluksi kaikki vaiheet tehdään manuaalisesti.

torstai 5.11

Eilen aloitettu pienkehitysprojekti etenee myös tänään, kun rakennamme kollegani kanssa toimivaa transformaatiota, jolla Bloombergistä ladattu markkinakäyrä saadaan treasury-

järjestelmän hyväksymään muotoon. Asiakkaalla on useampia käyriä, jotka he haluavat järjestelmään tuoda, mutta useampi niistä on hyvin pitkälti toistensa kaltainen. Näin ollen samalla transformaatiolla voinee käsitellä useamman käyrän, eikä kaikille tarvitse rakentaa täysin omaansa.

perjantai 6.11

Joihinkin ajastettuihin toimintoihin on tehty muutoksia, ja ne odottavat siirtämistä asiakkaan vanhasta ympäristöstä uuteen, päivitettyyn ympäristöön. Käyn kopioimassa muutetut toiminnot järjestelmästä toiseen manuaalisesti, kuten aiemminkin. Viikon päätteeksi on taas tiimin yhteinen läpikäynti viikon työtehtävistä.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla vauhtiin päässyt markkinakäyrien latausprosessin teko on tuonut hyvin esille, miten suuri merkitys kokeilemisella ja tekemällä oppimisella on oman kehittymisen kannalta. Kaiken kattavaa ohjeistusta kyseisen prosessin luomiseen ei ole, sillä asiakkaan haluamat kentät vaihtelevat markkinakäyrätyypin mukaan. Kullekin uuden tyyppiselle käyrälle on luotava omat transformaatio säännöt, joiden perusteella määrämuotoinen tiedosto puretaan treasury-järjestelmään oikein. Jo aikaisemmin käytössä olleiden käyrien säännöistä on voinut ottaa mallia, mutta oikea yhdistelmä löytyy vain kokeilemalla. Koen, että pystyisin toistamaan prosessin täysin itsenäisesti jatkossa tai tekemään olemassa oleviin transformaatio sääntöihin muutoksia.

Kokeilukulttuuri on mielestäni tärkeää firman ja tiimin työnteon tapojen kehittämisen kannalta. Kokeilemalla kehittämisen tavoitteena on joko luoda uutta tai oppia nopeasti, ettei kehitettävä idea käytännössä toimi (Hassi, Maila & Paju 2015). Uusien toimintatapojen käyttöönotossa voidaan toki ennakoita mahdollisia kipukohtia ja miten niitä voidaan ennaltaehkäistä. Kuitenkin vain käytännön kokeilu antaa mahdollisuuden reflektoida uutta toimintatapaa kunnolla. Seurantajaksolla käyttöönottamistamme toimintatavoista ja uusista työvälineistä arvioisin tässä vaiheessa, että ne toimivat hyvin. Jira-taulu on jokaisella tiimiläisellä käytössä ja sen etuna on etätöiden edelleen jatkuessa, että tiimiläiset pysyvät paremmin kartalla kunkin työtehtävistä. Toimistolla samassa tilassa vierestä seuraamalla käsitys kollegan sen hetkisestä työtehtävistä voisi olla kattavampi, mutta Jira-taulu mielestäni täyttää tehtävänsä hyvin pitämällä tiimin kartalla kaikista käsillä olevista työtehtävistä. Ideaalitulussa taulua ei jouduttaisi koskaan siivoamaan, vaan kaikki tiketit liikkuisivat määrittelystä valmiiksi asti, mutta pidemmän aikavälin käsitystä tästä ei vielä ole.

Toinen käyttöönotettu uusi toimintatapa on oikeastaan jatke Jira-taululle. Palvelumallissa hyödynnetään jo olemassa olevaa työkalua työn organisointiin ja lähes kaikki asiakkaiden kysymykset ovat siirretty tiketeiksi ihan saman päivän aikana. Jos eteen on tullut jotakin

sellaisia kysymyksiä, joita en osaa hoitaa itsenäisesti, olen saanut nopeasti apua asian ratkaisemiseen sovitun toimintatavan mukaan kysymällä tiketin kommentteissa jatko-ohjeita. Joitain sähköposteja on jäänyt niin, ettei niistä ole tehty tikettiä, mutta tämä on ihan odotettavaa, ettei uusi toimintatapa ole välittömästi painunut mieleen. Mikäli unohduksia sattuu enemmän vielä tulevina viikkoina, tulee mallin käyttökelpoisuutta arvioida uudelleen.

### 3.10 Viikko 10

maanantai 9.11

Viime viikolla aloitettu markkinakäyriin liittyvä kehitysprojekti jatkuu tälläkin viikolla. Viikon aloituspalaverien lisäksi juuri muuta ei maanantaihin mahdu, kuin transformaatioiden kehittämistä ja testaamista.

tiistai 10.11

Asiakkaalla on esiintynyt ongelmaa siinä, etteivät järjestelmästä asetetut sähköpostihälytykset lähde kaikkien hälytyksen kriteerit täyttävän rivin osalta. Asiakas on itse selvittellyt ongelmaa, mutta ei ole löytänyt siihen ratkaisua. Lähtemättömistä riveistä ei tunnu muodostuvan mitään kaavaa, jonka perusteella osaisin kertoa asiakkaalle mistä ongelma johtuu. Tämä vaikuttaisi vaativan vielä lisäselvittelyjä jonkun kokeneemman kollegan kanssa.

keskiviikko 11.11

Uusille markkinakäyrille työn alla olleet transformaatiot ovat nyt valmiit ja testattu sisäisesti, että ne toimivat ja käyrät saadaan treasury-järjestelmään asti. Ensimmäiset lataukset tehdään asiakkaan testikantaan ja jäämme odottamaan, että asiakas validoi nämä.

torstai 12.11

Siistin vielä joitakin turhiksi jääneitä rivejä pois transformaatiotiedostoista odotellessani vastausta asiakkaalta tarvittavista muutoksista. Nämä eivät ole varsinaisesti asiakkaalle näkyviä asioita, mutta helpottaa muutosten tekemistä myöhemmin, kun kehitystyön aikaiset testailut ja kokeilut on siivottu pois kehitysympäristöistä.

Kirjoitamme myös yhteistyössä kollegani kanssa ohjeistuksen uusien markkinakäyrien tuomisesta järjestelmään, jotta seuraavalla kerralla prosessi sujuisi hieman jouhevammin. Nyt prosessista ei ollut ohjeistusta kuvattuna, joten asiaan perehtyminen vei aikaa yrityksen ja erehdyksen kautta.

perjantai 13.11

Tarkastelujakson päättää kuukausittainen viranomaisraportoinnin kuukausikatsaus, sekä firman kuukausipalaveri. Viranomaisraportoinnin katsauksessa käydään läpi viranomaistiimin tekemää dokumentaatiota Conflunseen. Tiimiläiset olivat valmistelleet myös lyhyen kyselyn liittyen heidän kokoamaansa dokumentaatioon. Heidän tekemänsä dokumentaatio on varsin kattava ja pidin erityisesti sivulla olevasta sanastosta, sillä viranomaisraportoinnissa vilisee erilaisia kirjainlyhenteitä.

#### Viikkoanalyysi

Jo seurantajakson alussa totesin viranomaisraportoinnin olevan yksi kehityskohteistani ja olen edelleen samaa mieltä. Tarkoitukseni ei ole tulla viranomaisraportoinnin asiantuntijaksi, vaan järjestelmäasiantuntijaksi. Asiakkaiden liiketoiminnallisten tarpeiden ymmärtäminen kuitenkin vaatii käsitystä viranomaisten vaatimasta raportoinnista, sekä muutoksista, joita siihen on tulossa. Muutoksista pysyn kärryillä osallistumalla näihin firman yhteisiin viranomaisraportoinnin katsauksiin, mutta varsinainen asiasisältö tulisi olla omaksuttuna, jotta muutokset sisäistää kunnolla.

Vielä seurantajakson lopuksi haluan nostaa esiin etätyön murroksen, joka näyttää jäävän pysyvämmäksi tilanteeksi, eikä vain tautitilanteen aiheuttamaksi hetkelliseksi poikkeustilaksi. Jatkuva etätyö tuo mukanaan paljon mahdollisuuksia joustoihin, mutta mikäli työ pyörii tietokoneen ja kännykän ääressä, eikä taukoja pidetä, riskinä on tylsistyminen ja etätyöapatia. Työn tuunaaminen voi auttaa ehkäisemään etätyöapatiaa. Se ei tarkoita varsinaisesti työn muokkaamista, vaan niiden osien muokkaamista tai uusien näkökulmien omaksumista. Lähtökohdat ja tarpeet tuunaamiselle vaihtelevat, mutta jokainen voi miettiä omalta kohdaltaan pieniä parannuksia työarkeen. (Sarkkinen 2020)

Pienillä muutoksilla voidaan saada aikaan isoja asioita. Seurantajakson aikana käyttöön otetut uudet työtavat helpottavat ja edistävät avointa kommunikointia etätyöaikana, kun jokainen työskentelee pääasiassa kuitenkin yksin. Vaikka muutokset esimerkiksi palvelumallissa eivät ole valtavia, voi asiakkaan näkökulmasta nopeampi vastaus olla kuitenkin iso parannus ja ilon aihe.

Seuraavina viikkoina työtehtävät jatkuvat todennäköisesti pitkälti markkinadatakäyrien siirtämisellä testiympäristöstä tuotantoon, sekä asiakkaan tietovarastoprojektin parissa. Perehtyminen treasury-järjestelmään ja järjestelmäasiantuntijaksi kasvaminen jatkuu koko ajan työtä tehdessä ja asiakkaiden ongelmia ratkoessa.

#### 4 Yhteenveto

Tavoitteeksi tässä opinnäytetyössä asetin havainnoida ja kuvata omaa kehittymistäni trainee-positiosta kohti ammattilaista. Tunnistin kehittymiskohteita, joita liiketoiminnallisesta näkökulmasta ovat esimerkiksi viranomaisraportointi ja teknisestä näkökulmasta treasury-järjestelmän toiminnallisuudet. Olen kiinnostunut viemään osaamistani edelleen tekniseen suuntaan kehittämällä taitojani esimerkiksi koodauksen ja pilviympäristöjen suhteen. Muita kiinnostuksen kohteitani tekniseen osaamisen suhteen on kehittyä ja kehittää hyviä dokumentoinnin sekä testauksen ja validoinnin prosesseja. Erityisesti ihmisten väliset vuorovaikutukselliset prosessit ovat sellaisia, mihin uskon omalla palvelumuotoilun osaamisellani olevan paljon annettavaa tulevaisuudessa. Osaamisen kehitys jatkuu, vaikka opinnäytetyöprosessi päättyy.

Minun vahvuutenani tiimin jäsenenä on aiempi asiakaspalvelukokemukseni. Pidän asiakasrajapinnassa työskentelystä ja ongelmanratkaisussa auttamisesta. Toisaalta olen myös kiinnostunut teknisistä ratkaisuista, sekä niiden luomisesta mahdollisuuksista. Pidän nykyistä positiotani erinomaisena kasvualustana päästä kehittymään järjestelmäasiantuntijaksi ja samalla hyödyntäen aikaisempaa osaamistani sekä kiinnostustani finanssialaa kohtaan.

Olen kehittynyt seurantajakson aikana mielestäni juuri oikeaan suuntaan. Olen aloittanut vasta verrattain vähän aikaa sitten ja päässyt tekemään asiakastöitä vasta tänä syksynä kunnolla. Tarvitsen toki vielä apua kollegoiltani, mutta koen, että seurantajakson päätteeksi minulla on valmiudet myös hoitaa itsenäisesti asiakkaiden kysymyksiä ja pienkehitysprojekteja. Olen laajentanut osaamistani perehtymällä treasury-järjestelmän dokumentaatioon sekä muihin dokumentaatioihin ja verkkokursseihin. Myös varsinaisilla päivittäisillä työtehtävillä on ollut suuri merkitys toiminnallisuuksien omaksumisessa ja osaamisen kehittämisessä.

Tarkoituksena oli luoda tiimille päiväkirjahavaintojen pohjalta palvelumalli asiakkailta saapuille ylläpitotehtäville ja tämä otettiin käyttöön onnistuneesti. Tutkin myös tiimin ja organisaation työtapoja erityisesti etätöiden näkökulmasta, sekä tein ehdotuksia näihin jatkoa ajatellen. Aion jatkossakin hyödyntää palvelumuotoilun työkaluja ja näkökulmaa eri prosesseja tutkiessani ja kehittäessäni.

Pääasiallisena tutkimuskeinona koko seurantajakson ajan on ollut havainnointi. Havaintojen perusteella olen tehnyt ehdotuksia, joista osa, kuten palvelupyyntöjen palvelumalli, onkin jo käytössä. Opinnäytetyön havainnot esitellään sekä tiimille että yrityksen HR-osastolle. Mikäli kiinnostusta koko firman yhteiseen läpikäyntiin herää, sellainenkin voidaan järjestää.

Työnantajan näkökulmasta olen pystynyt parantamaan tiimin sisäistä prosessia tikettien hoitamiseksi ja toivon muistakin löydöksistä ja ehdotuksista olevan iloa koko organisaation

tasolla. Uskon, että monet työyhteisöt kamppailevat saman tyyppisten asioiden äärellä, kun etätyöhön on siirrytty äkillisesti, mutta pitkäaikaisesti.

Työn analysointi ja läpikäynti on ollut hedelmällistä, kun etätyö näyttäisi jäävän pysyvämmäksi tilaksi työelämässä. Etätyötä ja kommunikointia etätyössä helpottavat toimintatavat, sekä niiden tärkeys tulee varmasti vielä entisestään korostumaan tautitilanteen pitkittyessä. Vaikka etätyö voi monelle olla hyvin mieluisa tapa työskennellä, ei se jokaisen tarpeisiin, mieltymyksen ja elämäntilanteeseen sovi.

Tämän prosessin aikana opin itsestäni paljon. Löysin vahvuuteni tiimissä, etsin kehityskohteita osaamisestani sekä opin parantamaan tiimin yhteistoimintaa palvelumuotoilun avulla. Oli kiinnostavaa huomata, miten paljon kymmenessä viikossa voi edistyä. Ensimmäisillä viikoilla en viestinyt asiakkaiden kanssa juurikaan itsenäisesti, mutta seurantajakson lopussa sitä jo tein. Mielenkiintoista oli myös, miten pienillä muutoksilla palvelumallia saatiin parannettua.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi on ollut hyvin silmiä avaava. Uskon, että tästä urani alkuvaiheessa tehdystä työstä on minulle apua vielä vuosien päästäkin, koska tästä olen saanut hyvät valmiudet analysoida ja havainnoida sekä omaa että tiimin työtä kriittisesti.

Lähteet

Painetut

Alahuhta, M. 2015. Johtajuus. Kirkas suunta ja ihmisten voima. 4. painos. Jyväskylä: Docendo

Sähköiset

Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Viitattu 30.11.2020.

Haapakoski, K., Niemelä, A. & Yrjölä, E. 2020. Läsä etänä. E-kirja. Viitattu 20.9.2020.

Hassi, L., Maila, R. & Paju, S. 2015. Kehitä kokeillen. E-kirja. Viitattu 2.12.2020.

Hasu, M. 2017. Henkilöstön osaaminen on yrityksen kilpailuetu. Viitattu: 14.9.2020.  
Saatavissa: <https://www.ttl.fi/blogi/henkiloston-osaaminen-on-yrityksen-kilpailuetu/>

Hietaniemi, J. 2020. Mikä on Kanban? Blogi. Viitattu 1.12.2020. Saatavissa:  
<https://gofore.com/mika-on-kanban/>

Jarenko, K. & Martela, F. 2015. Dravi - Voiko sisäistä motivaatiota johtaa?, E-kirja. Viitattu 14.9.2020.

Naatula, M. 2020. Tietovarasto nyt ja tulevaisuudessa. Blogi. Viitattu 29.11.2020. Saatavissa:  
<https://www.enfo.fi/blogi/kuinka-ratkaista-tiedon-varastointi-tanaan-ja-tulevaisuudessa>

Partanen, P. 2009. Laadukkaan ohjelmistotestauksen piirteet. Opinnäytetyö. Viitattu 26.10.2020. Saatavissa:  
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/10184/Partanen.Panu.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Rannikko, P. 2020. Miten pidetään retrospektiivi tunnissa 30 hengelle? Blogi. Viitattu 30.11.2020. Saatavissa: <https://www.vincit.fi/fi/miten-pidetaan-retrospektiivi-tunnissa-30-hengelle/>

Sarkkinen, M. 2020. Torju etätyöapatia, tuunaa työtäsi paremmaksi. Artikkel. Viitattu 2.12.2020. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/torju-etatyoapatia-tuunaa-tyotasi-paremmaksi/>

Sievänen, M. 2019. Ketteryys on ajattelutapa. Blogi. Viitattu 29.11.2020. Saatavissa:  
<https://www.sovelto.fi/ketteryys-on-ajattelutapa/>

Wallenius, N. 2019. Mikä on Kubernetes ja mitä hyötyä siitä on? Blogi. Viitattu 2.12.2020.  
Saatavissa: <https://niklaswallenius.fi/kubernetes/>