



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Päiväkirjaopinnäytetyö HR- assistenttina

Aino Hällström

2018 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

**Aino Hällström
Liiketalous
Opinnäytetyö
Toukokuu 2018**

Aino Hällström

Päiväkirjaopinnäytetyö HR-assistenttina

2018

51

Tämän päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena on seurata ja kehittää HR-assistentin työtä yrityksessä, joka tarjoaa rekrytointipalveluita suurelle Suomalaiselle finanssialan yritykselle.

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjan muodossa. Päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena on kuvata päivän työtehtäviä ja jokaisen viikon päätteeksi tehdään analyysi, jossa pohditaan ja kehitetään jotain työn osa-aluetta ammattikirjallisuuteen pohjautuen. Viikkoanalyysien aiheet perustuvat kymmenen viikon aikana ilmenneisiin kehityskohteisiin. Valikoituneet kehittämisen kohteet ovat osaamisen kehittäminen, perehdyttäminen, reklamaatio, työnhallinta ja itsensä johtaminen, etätyö, asiakaslähtöisyys, digitalisaatio, sisäinen viestintä, palkitseminen sekä käyttäjäystävällisyys.

Viikkoanalyysien tavoitteena on kehittää yrityksen viestintää, henkilöstön osaamista osana yrityksen kilpailukykyä ja asiakaskokemuksen hyödyntämistä kilpailutekijänä. Toisaalta opinnäytetyön tavoitteena on kehittää opiskelijan omia kykyjä toimia yrityksen kehittämisessä ja ehdottaa ratkaisumalleja.

Opinnäytetyön perusteella yritykselle syntyi kuva sen henkilöstön osaamisen kehittämisestä ja viestinnän tärkeydestä. Yrityksen viestintää tarkastellaan sekä sisäisesti että ulkoisesti asiakaskokemuksena ja osana yrityksen kilpailukykyä. Laadukkaan perehdyttämisen merkitys korostui osana henkilöstön työn tuottavuutta ja sen miellekyyttä.

Asiasanat: rekrytointi, palveluliiketoiminta, kehittäminen

Aino Hällström

Thesis diary of a HR-Assistant

2018

51

The aim of the following thesis diary is to track and develop the job of Human Resource (HR) assistants within a company, that offers recruiting services to a large organization working within the finance industry in Finland.

This thesis is based on a diary presentation. The aim of using a diary-based format, was to describe daily given job assignments and to analyze the results at the end of each week. Weekly analysis reflects and evaluates areas related to mentioned job role, based on academic literature. Themes gathered from the weekly analysis were based on areas of development revealed as a result of a ten-week work period. Selected targets for focused development were human resource development, orientation, complaints, work- and self-management, telecommuting or “working from home”, customer relations and orientation, digitalization, internal communication, recognition and user experience.

The goal of weekly analyses is to develop and advance communicative transactions of the organization, employee proficiencies as part of a company’s strategic capabilities and utilization of customer experience to protect competitive advantage. Furthermore, the goal of the thesis is to strengthen the student’s personal abilities related to working with company development and provide convincing solutions and strategic approaches.

Keywords: Recruiting, Service business, developing

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	7
2.1	Oman työn analyysi	7
2.2	Sidosryhmät.....	9
2.3	Vuorovaikutus työpaikalla	10
3	Päiväkirjaraportointi	11
3.1	Viikko 1	11
3.2	Viikko 2	16
3.3	Viikko 3	20
3.4	Viikko 4	23
3.5	Viikko 5	28
3.6	Viikko 6	31
3.7	Viikko 7	34
3.8	Viikko 8	36
3.9	Viikko 9	39
3.10	Viikko 10	41
4	Pohdinta ja päätelmät	44
	Lähteet	49

1 Johdanto

Käsittelen tässä päiväkirjaopinnäytetyössäni omaa työtäni HR-assistenttina ja sitä kuinka kehittäisin sekä itseäni työntekijänä että omaa työtäni. Dokumentoin omaa työtäni 10 viikon ajan jokaisena arkipäivänä 12.3-14.5.2018. Kirjoitan aina viikon päätteeksi analyysin omasta viikostani ja keskityn teorian pohjalta aina johonkin suurempaan teemaan omassa analyysissäni.

Toimeksiantajani on yritys, joka tuottaa ulkoistettuja rekryointipalveluita asiakasyrityksille. Emme ole vuokratyöfirma vaan toteutamme kaikki rekryointimme asiakkaan nimissä kokonaisvaltaisesti käyttäen heidän järjestelmiään. Teen itse töitä tällä hetkellä vain yhden asiakkuuden parissa selkeyden vuoksi. Asiakkaamme on suuri finanssialan työllistäjä Suomessa ja heidän toimintansa jakaantuu moneen eri osa-alueeseen. Asiakkaallamme on toimintaa vain Suomessa ja se työllistää täällä n. 12 000 henkilöä. Yrityksemme hoitaa kaikki asiakkaamme rekryoinnit, joita on jatkuvasti auki n.500.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman työn analyysi

Oma työni koostuu useasta pienemmästä rekrytointia tukevasta työtehtävästä. Työtehtäviäni ovat tikettijärjestelmän kautta ongelmien ratkaiseminen, puhelimen kautta tapahtuva asiakaspalvelu, hallinnollisten rekrytointien hoitaminen, harjoittelijoiden perehdyttäminen, laskutus sekä erilaisten ohjelmien käyttäminen ja päivittäminen. Järjestelmien sekä excelin käyttäminen on työssäni hyvin suuressa osassa. Työssäni käyttämiäni järjestelmiä ovat rekrytointijärjestelmä SAP SuccessFactors, oman yrityksen Service Now, asiakasyrityksen Service now, Lead Desk- puhelinasiakaspalvelu järjestelmää, Recright sekä laskutusjärjestelmä Ariba.

Yksi suurempi kokonaisuus on Service Now -ohjelman kautta toteutettava tikettijärjestelmä. Asiakkaat, hakijat sekä kollegani lähettävät viestejä sähköpostiimme ja Service now -ohjelma tekee niistä tiketin. Tehtäväni on hoitaa asiakkailta, hakijoilta ja kollegoilta tulevia tikettejä. Tiketit ovat ongelmia ja tehtävänantoja.

Hakijat kysyvät usein rekrytointien etenemisestä ja mahdollisista hiljaisista työpaikoista eli työpaikoista, jotka eivät ole julkisessa haussa. Monet haluavat myös kuulla palautetta, miksi eivät päässeet jatkoon jossain tietyssä rekrytoinnissa. Tehtäväni on selvittää asia rekrytointikonsultilta tai esimieheltä ja välittää tieto hakijalle. Hakijoilla on myös kysymyksiä rekrytointijärjestelmämme teknisistä ongelmista ja yleisesti sen käyttämisestä. Tehtäväni on vastata erilaisiin kyselyihin sähköpostin välityksellä. Tiketteihin tulee myös esimiehiltä kyselyitä järjestelmän käytöstä. Sen lisäksi työni on auttaa heitä erilaisissa rekrytointiin liittyvissä käytännön asioissa, kuten ilmoituksen kirjoittamisessa ja työtarjouksen valmistelussa.

Työni koostuu suurimmalta osin kollegoideni tikettien hoitamisesta. Tyypillinen tiketti on haastatteluiden koordinoiminen. Työni on etsiä esimiehen ja rekrytointikonsultin kalenterista yhteinen aika ja sovittaa se yhteen työnhakijan kanssa. Sen jälkeen luon tapahtumasta kalenterikutsun, jonka ohessa varaan haastattelua varten neuvotteluhuoneen. Tämän jälkeen hakijalle tulee vielä lähettää työpöersonallisuustestiin linkki ja kooste haastattelun tiedoista. Toinen puhelimella hoidettava tiketti on hakijan suosittelijoiden tarkistaminen. Tarkistamme jokaisen hakijan kohdalla suosittelijat, jotta saamme hakijasta paremman käsityksen. Kysymme hakijasta mm. hänen työskentelytyyliään sekä aiempia työtehtäviään. Tämän tarkoituksena on myös varmistaa, että hakijan kertomat asiat pitävät paikkansa. Puhelun jälkeen kommentoin rekrytointikonsultille, oliko suosittelijasoiotossa mitään poikkeavaa.

Jokaiselle ulkoiselle hakijalle teetetään työpöersonallisuustestit, jotta heistä saadaan mahdollisimman tarkka kuva ennen työhön ottoa. Myös sisäisille hakijoille voidaan teettää työpöersonallisuustesti, mikäli heidän työnkuvansa muuttuu merkittävästi tai he siirtyvät esimerkiksi

esimiestehtäviin. Työpersoonallisuustesti tehdään verkossa koska tahansa ja sen jälkeen hakija tulee keskustelemaan tuloksista esimiehen ja rekrytointikonsultin kanssa. Testi perustuu aina työntekijän omiin vastauksiin ja haastattelussa korostetaan, että tulokset eivät ole absoluuttisia totuuksia vaan hakija saa itse kommentoida tuloksia. Työpersoonallisuustestissä selvitetään esimerkiksi työntekijän tunnollisuutta, paineensietokykyä, sopimista esimies tehtäviin sekä tarkkuutta. Kyseinen testi ei määritä ihmistyyppiä vaan se luo tuloksista taulukon, jossa käydään läpi vastakohtia ja mihin kohtaan kyseinen henkilö sopii. Vastakohtia voi olla esimerkiksi tunnollinen ja joustava.

Rekrytointikonsulteilta tulee myös usein videohaastattelu pyyntöjä. Nauhoitan kysymykset videolle ja lähetän hakijoille linkin videohaastatteluun. Hakijat vastaavat kysymyksiin omalla ajallaan, jonka jälkeen videot tallentuvat järjestelmään rekrytointikonsultin katsottavaksi.

Saan usein myös pyyntöjä rekrytointikonsulteilta siirtää hakijoita eri statuksiin. SAP SuccessFactorsissa voi siirtää hakijoita esimerkiksi työtarjoustilaan, jolloin esimies pystyy antamaan meille tiedot työtarjousta varten. Yleinen pyyntö on myös hoitaa SAP SuccessFactorsin kautta hakijaviestintää. Järjestelmän kautta pystyy lähettämään jokaiselle hakijalle saman viestin esimerkiksi rekrytoinnin viivästyessä. Lähettämme myös ei kiitos- viestit järjestelmän kautta. Tiketit sisältävät myös pyyntöjä muuttaa jotain tietoja järjestelmästä. Myös kaikki ilmoituksemme julkaistaan rekrytointijärjestelmän kautta ja se on myös yksi tyypillinen pyyntö tikeissä. Välillä julkaisen valmiin kirjoituksen sen jälkeen, kun olen oikolukenu sen. Välillä taas tulee kirjoittaa koko ilmoitusteksti.

Pidän työssäni koko ajan päällä muiden töiden ohessa puhelinasiakaspalvelujärjestelmäämme Lead Deskiä klo 8-16. Puheluiden kautta tulee saman tyyllisiä kyselyitä kuin tiketteihin, mutta puhelimesta työskentelyyn liittyy enemmän hakijoiden ja esimiesten ohjeistamista järjestelmien sekä prosessin kanssa. Esimiehet ottavat useammin yhteyttä puhelimitse, joten olen sitä kautta enemmän yhteydessä asiakkaaseen.

Hallinnolliset rekrytoinnit ovat myös yksi suuri osa työtäni. Yleensä rekrytointikonsultit hoitavat rekrytoinnit alusta loppuun, mutta hallinnolliset rekrytoinnit ovat taustatiimin vastuulla, koska niissä ei ole haastatteluja. Sen vuoksi tärkeitä aloituskeskusteluja ei tarvitse käydä niin tarkasti läpi. Näissä tapauksissa on usein kyse määräaikaisten työsuhteen jatkamisesta, henkilön vakinaistamisesta tai tapauksesta, jossa sisäinen työntekijä vaihtaa samankaltaiseen työtehtävään. Aloituskeskusteluun riittää usein sähköpostin välityksellä käyty keskustelu. Yleensä hallinnollisissa rekrytoinnissa tulee kirjoittaa sisäinen ilmoitusteksti, koska asiakkaamme haluaa lisätä sisäistä liikkuvuutta. Tämän jälkeen mahdollinen valmis kandidaatti hakee tehtävää ja siirrän hänet työtarjous vaiheeseen, jotta esimies voi kirjata tarvittavat tiedot järjestelmäämme työtarjousta sekä -sopimusta varten. Yksi suurimmista töistä hallinnollisissa

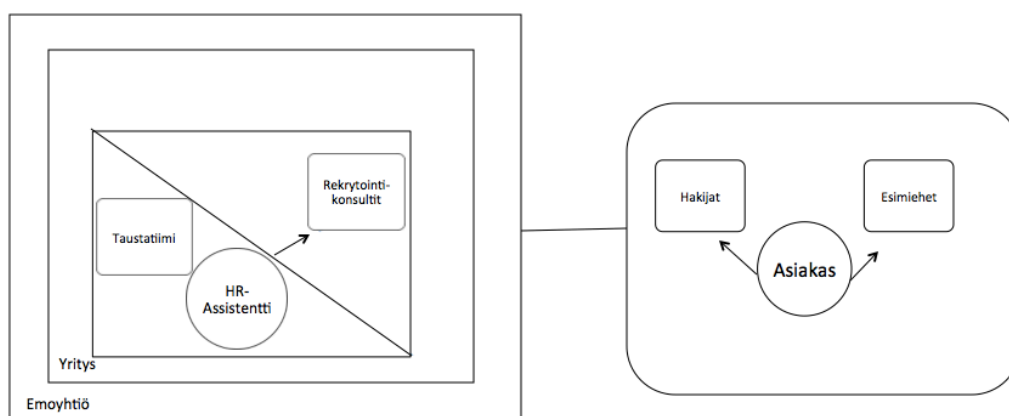
rekrytoinnissa tulee järjestelmien täyttämässä, kun rekrytoinnin tilanne täytyy olla koko ajan tasalla järjestelmässämme.

Työssäni tarvitaan kokonaisvaltaista osaamista ja ymmärrystä rekrytoinnin eri vaiheista. Monet työkavereistani ovat opiskelleet kasvatustieteitä, sosiologiaa tai liiketaloutta. Hyvät vuorovaikutustaidot ovat hyvin keskeisessä asemassa työssäni, koska olen tekemisessä hyvin monen erilaisen ihmisen kanssa. Myös sujuva kirjallinen viestintä on tärkeää, koska rekrytointi luo myös hyvin vahvaa mielikuvaa yrityksestä. Itsensä johtaminen on hyvin tärkeässä roolissa omassa työssäni, koska työni koostuu pienistä osa-alueista ja kokonaisuutta tulee hallita itse.

Olen urani alkuvaiheessa ja oma tavoitteeni on edetä urallani kohti rekrytointikonsultin tehtävää. Uskoisin pystyväni hyödyntämään rekrytointikonsulttina parhaiten omia vahvuuksiani, joita ovat esimerkiksi erinomaiset vuorovaikutustaidot, herkkyyys ihmisten kanssa sekä hyvä paineensietokyky kiireenkin keskellä. Nykyinen työni on pitkälti rutiinityötä, jossa ei olla suoraan kontaktissa ihmisiin puhelinasiakaspalvelua lukuun ottamatta.

2.2 Sidosryhmät

Yrityksemme koostuu useammasta pienemmästä henkilöstöasioita hoitavasta yrityksestä ja oma yrityksemme tuottaa ulkoistettuja palveluratkaisuja. Olen itse tiimissä, joka tuottaa rekrytointipalveluita yritykselle. Tiimimme koostuu taustatiimistä sekä rekrytointikonsulteista. Molemmilla tiimeillä on omat esimiehensä. Olen itse osa taustatiimiä, mutta olemme jatkuvasti tiiviissä yhteistyössä rekrytointikonsulttien kanssa. Koko rekrytointiprosessi on rekrytointikonsultin vastuulla lukuun ottamatta hallinnollisia rekrytointeja, jotka ovat taustatiimin vastuulla. Taustatiimi tukee erilaisissa työtehtävissä kuten haastatteluiden varaamisesta, videohaastatteluiden nauhoittamisesta sekä hakijoiden asiakaspalvelussa.



Kuva 1. Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät

Ulkoisia sidosryhmiä on asiakas, joka koostu pääosin esimiehistä sekä hakijoista. Kehitämme prosesseja ja toimintaamme jatkuvasti asiakkaan kanssa.

2.3 Vuorovaikutus työpaikalla

Yrityksemme henkilöstöä on kolmessa eri kaupungissa, joten sisäisessä viestinnässä käytetään hyvin paljon sähköisiä kanavia. Olen itse osana rekrytointin taustatiimiä ja meidän tiimin henkilöt sijoittuvat myös kolmeen eri kaupunkiin. Olemme päivittäin yhteydessä Skypen välityksellä, koska se on hyvä kanava kysyä nopeasti vieraalta tuntuista aiheista kollegalta.

Oma toimistomme on avotoimisto, joten kollegani ovat aina käytettävissä hyvin matalalla kynnyksellä. Matalan hierarkian vuoksi voin olla helposti yhteydessä esimieheeni ja johtoomme. Yrityksessämme on hyvin vahva auttamisen kulttuuri ja toimistolla voikin kysyä jotain mieltä askarruttavaa kysymystä ja joku auttaa aina mielellään.

Olemme hyvin tiivistä yhteistyössä yrityksemme rekrytointikonsulttien kanssa. Kaikki työpyynnöt tulevat asiakkaamme tikettijärjestelmämme kautta, jotta saamme raportoitua työn määrää asiakkaalle. Mikäli tiketissä on jotain epäselvää, olemme usein yhteydessä rekrytointikonsulttiin sähköpostin välityksellä.

Ulkoisista sidosryhmistä olen eniten vuorovaikutuksessa asiakkaamme esimiesten sekä hakijoiden kanssa puhelimitse sekä sähköpostin välityksellä. Autan esimiehiä rekrytointiprosessiin liittyvissä asioissa puhelinasiakaspalvelun kautta sekä olen hyvin tiiviisti yhteydessä esimieheen omien hallinnollisten rekrytointien kautta. Hakijat ovat puolestaan kiinnostuneet avoimena olevista työpaikoista ja rekrytointien etenemisestä. Olemme aina yhteydessä rekrytointikonsultteihin, kun hakija haluaa tietää lisää rekrytoinneista ja palaamme vastauksen jälkeen takaisin hakijaan.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Maanantai

Aloitan päiväni aina lukemalla sähköpostini ja vastaan niihin, joihin pystyn ilman sen suurempaa selvittämistä. Aina sähköpostin jälkeen tarkistan tikettiemme määrän ja poimin sieltä minulle kuuluvat tiketit. Sähköpostin ja tikettijonon tarkistamisen jälkeen teen aina suunnitelman tulevasta päivästäni. Toteutin saman asian myös tänään.

Minulla oli vielä edelliseltä viikolta lähettämättä rekrytointikonsulttien pyytämiä haastattelukutsuja hakijoille ja kalenteri kutsuja esimiehille liittyen haastatteluihin. Sain myös yhdeltä hakijalta soiton, että hän ei ollut saanut perjantaina lupaamaani haastattelukutsua, joten lähetin sen heti ensimmäisenä eteenpäin.

Olen mentorina kahdelle harjoittelijallemme ja perehdytin heitä tänään haastatteluiden buukkaamiseen. Soitin ensin heille mallipuhelun, minkä jälkeen seurasin vierestä harjoittelijoiden soittamista. Harjoittelimme samalla myös hakijan suositelijasoiton soittamista samalla tavalla.

Tiistai

Tämä päivä oli yllättävän rauhallinen verrattuna edeltäneeseen kuukauteen, koska buukkauksia ei ollut niin paljon. Puhelinasiakaspalvelumme oli kuitenkin ruuhkainen koko päivän. Suurin osa puhelusta koskee tällä hetkellä käynnissä olevia kesärekrytointeja. Hakijat haluavat saada palautetta siitä, miksi eivät päässeet jatkoon haussa. Tehtäväni on ottaa yhteyttä rekrytoinneista vastaavaan henkilöön ja pyytää heitä ottamaan yhteyttä hakijaan. Palautteen antaminen ei kuitenkaan ole kovin helppoa, koska saamme usein lukuisia hyviä hakemuksia ja valinnat johtuvat useasta eri asiasta. Ensin teemme karsintaa toki koulutuksen ja kokemuksen perusteella, mutta myös henkilön työpersoonan piirteet vaikuttavat valintaan. Eri esimiehet myös etsivät erilaisia henkilöitä omaan tiimiinsä esimerkiksi persoonaltaan analysoijaa ja joskus taas visionääriä. Myös henkilökemia vaikuttaa siihen, kuinka uusi henkilö sopeutuisi mukaan tiimiin.

Sain myös puhelimen välityksellä pyynnön auttaa esimiestä valmistelevaan työtarjouksen rekrytointijärjestelmässämme. Soitin tämän jälkeen Skypellä esimiehelle, koska sen kautta on helppo jakaa esimiehen näyttö itselleni ja pystyn ohjaamaan tarjouksen tekemistä paremmin. Tässäkin tapauksessa esimies ei ollut kovin kokenut rekrytoinneissa. Rauhallisen päivän vuoksi

minulla jäi hyvin aikaa laskuttaa laskuja, jotka ovat jääneet vähemmälle huomiolle kovan kiireen vuoksi.

Päivän päätteeksi meillä oli palaveri suuremmasta rekrytointikokonaisuudesta. Kävimme läpi jokaisen työtehtävät ja vastualueet. Omalla vastuullani on vastata haastatteluiden kordinoinimisesta. Olen myös aktiivisesti toisen harjoittelijamme tukena näissä bukkauksissa.

Keskiviikko

Keskiviikkona oli tämän kevään kick off, jossa käynnistimme tulevan vuoden yhdessä koko tiimin kanssa. Sen vuoksi en tehnyt tänään normaaleja työtehtäviäni. Päivän yhtenä teemana oli käydä läpi yrityksen strategiaa ja nykytilannetta. Yksi päivän suurimmista tavoitteista oli myös keksiä ratkaisuja työtyytyväisyyskyselyssä ilmenneisiin ongelmiin. Tuokion suunnittelusta ja ohjaamisesta vastasi ulkopuolelta palkattu kouluttaja, jotta hänellä oli mahdollisimman objektiivinen näkemys asiaan. Kävimme ensin läpi yleistä luottamuksen kulttuuria työpaikalla. Meidät jaettiin neljään eri ryhmään pohtimaan työpaikan kehittämiskohteita. Sen jälkeen jokainen ryhmä kirjoitti isoille kartongeille havaitsemiaan ongelmia. Saimme tietyn rakenteen, jonka pohjalta työ tuli toteuttaa. Kun olimme saaneet oman ryhmän tuotoksen valmiiksi, se esitettiin muille ja sen jälkeen ryhmän ehdotuksista sai jättää palautetta post-it-lapuille. Loppuun teimme vielä yhteenvedon nousseista ehdotuksista.

Olin itse ryhmässä, joka otti käsittelyyn osaamisen kehittämisen. Saimme paljon hyvää ja monipuolista keskustelua aikaiseksi omassa ryhmässämme. Pohdimme esimerkiksi työntekijän omaa aktiivista vastuuta itsensä kehittämisessä, koska työntekijän pitäisi olla itse aloitteellinen uralla etenemisessään. Toisaalta taas tulimme siihen tulokseen, että organisaation tulee kuitenkin tukea työntekijää kohti näitä tavoitteita. Pohdinnoissamme korostui myös selkeät roolit työssä ja sen kautta oman osa-alueensa tietämyksen kehittämisen vieriooppimalla sekä yksittäisillä maksullisilla kursseilla. Koska resurssit ovat rajalliset ulkoisen koulutuksen suhteen, pohdimme myös kollegan tärkeyttä asioiden oppimisessa. Tälle perehdyttämislle tulisi kuitenkin varata tarpeeksi aikaa perehdyttäjän kalenterista.

Torstai

Tänään näkyi selvästi se, että en edellisenä päivänä pystynyt hoitamaan työtehtäviäni. Sähköpostiini oli tullut paljon pyyntöjä lähetettävistä kalenterikutsuista ja haastattelun varmenusviestejä hakijoille. Jotkut omista rekrytoinneista olivat edenneet ja siirsin hakijoita valmiiksi oikeaan tilaan rekrytointijärjestelmässämme. Esimiehet eivät saa siirtää hakijoita oikeisiin tiloihin, jotta pysymme paremmin ajan tasalla hakijoiden statuksesta. Saatamme myös haluta käyttää hylättyjä hakijoita muissa rekrytoinneissa. Lisäksi sähköpostiini oli tullut ilmoituksia laskujen hyväksymisistä, joten merkitsin ne omaan järjestelmäämme ja lähetin eteenpäin maksuun.

Sähköpostin lukemisen jälkeen kävin tarkistamassa tikettiemme määrän ja poimin sieltä itseleni tikettejä. Tiketit sisälsivät mm. hakijoiden ilmoituksia siitä, että he vetäytyvät hausta ja työpersoonallisuustestien linkkien lähettämistä hakijoille.

Suuret rekrytointikokonaisuudet työllistävät paljon tällä hetkellä ja pidimme aiheesta pitkän palaverin, jossa kävimme läpi nykyistä tilannetta ja tulevaisuutta. Palaverin tarkoituksena oli myös kerrata ihmisten vastualueita ja pohtia tulisiko jokin asia tehdä eri tavalla. Toistaiseksi pitäydyimme vanhoissa tavoissa tehdä asioita ja kertosimme nykyisiä rooleja. Oma vastualueeni on koordinoida haastatteluiden buukkaamista.

Perjantai

Päivä alkoi selvittämällä esimiehen rekrytointijärjestelmän kanssa olevia ongelmia. Hän ei pystynyt luomaan uutta rekrytointilupaa rekrytointijärjestelmäämme. Kävin ensin Skypen välityksellä läpi kyseistä ongelmaa, mutta ongelma ei ollut itselleni tuttu, joten ohjasin ongelman omaan tukeemme.

Olin tänään yksin vastuussa omasta puhelinasiakaspalvelustamme, jossa oli kova ruuhka. Puheluita tuli useamman kerran tunnissa, joten se keskeytti muuta työtä pienin väliajoin. Autoin mm. esimiehiä selvittämään, missä vaiheessa heidän rekrytointinsa on. Sen lisäksi yllättävän moni esimies halusi apua työtarjouksen valmistelemisen kanssa. Autoin myös hakijoitamme työhakemusten täyttämässä oikein.

Suuret rekrytointikokonaisuudet työllistivät myös tänään paljon. Tänäänkin oli paljon buukkauksia ja niiden johdosta kalenterikutsujen ja vahvistusviestien lähettämistä. Jotkut aikataulut olivat menneet sekaisin, joten selvitin uusia aikoja esimiesten ja rekrytointikonsulttien välillä. Pidimme myös suuremmalla joukolla palaverin liittyen tähän projektiin.

Nauhoitin kaiken kiireen keskellä myös videohaastatteluun kysymykset ja lähetin linkit hakijoille. Sen lisäksi edistin omia rekrytointejani kontaktoimalla esimiehiä ensimmäisen kerran. Tiedustelin mm. tietoja valmiista ehdokkaista ja tuleeko rekrytointia laittaa hakuun. Tikettijonomme on kovin pitkä, joten yritin poistaa sieltä tikettejä, joihin ei tarvitse vastata.

Viikkoanalyysi 1

Kulunut viikko on ollut hyvin kiireinen, koska suuremmat rekrytointikokonaisuudet ovat työllistäneet paljon. Viikosta jäi parhaiten mieleen keskiviikon kick off ja siellä läpikäymämme aihe osaamisen kehittäminen. Strateginen henkilöstön kehittäminen on nimensä mukaisesti vahvasti sidoksissa strategiaan ja sen tulisi noudattaa sitä. Mielestäni paras tapa hahmottaa strategista henkilöstöjohtamista on tarkastella sitä Garavanin (1991) määrittelemän yhdeksän piirteen avulla, joihin McCracken ja Wallace (2000) ottavat kantaa:

1. Henkilöstön kehittäminen on symbioosissa organisaation missioiden ja tavoitteiden kanssa
2. Ylin johto mukana
3. Ympäristön tunteminen
4. Henkilöstön kehittämisen suunnitelmat ja menettelytavat mukailevat liiketoiminnan muita suunnitelmia ja menettelytapoja
5. Henkilöstön suunnitteluun sitoutunut linjajohto
6. Täydentävien henkilöstöjohtamisen toimintojen olemassaolo
7. Laajempi käsitys kouluttajasta
8. Organisaation kulttuurin huomioonottaminen
9. Arvioinnin tärkeys

Henkilöstön osaamisen taso on hyvin tärkeää, jos organisaatio haluaa menestyä liiketoiminnassaan ja säilyttää oman kilpailukykynsä. Tämän varmistamiseksi organisaation tulisi pohtia ja kehittää ainakin omaa henkilöstön koulutusta, arviointia sekä urasuunnittelua henkilöstön kehittämien ohella (Schmidt & Vanhala 2010, 77). Osaamisen tason tulisi vastata aina yrityksen tarpeita kunakin hetkenä. Esimerkiksi teknologian alan uusimmat trendit ja osaamisen

taso muuttuvat jatkuvasti ja jälkeen jäänyt organisaatio ei ole kilpailukykyinen, kun muut saavat lisättyä esimerkiksi tehokkuutta sekä parempia ja laadukkaampia tuotteita. Nykymaailmassa ei enää riitä pelkkä perehdyttäminen vaan jokainen työtehtävä vaatii jatkuvaa työntekijän kehittämistä. Yritys ei voi tuudittautua siihen, että tämän päivän tieto olisi enää ollenkaan sama edes huomenna. Yrityksen tulisi aina pohtia mitkä toiminnot ovat sen ydintoimintoja ja kehittää niiden toimintaa jatkuvasti ja sen ulkopuolelle jäävät voidaan tarvittaessa ulkoistaa. (Österberg 2009, 129-130) On mielenkiintoista, että yksityinen puoli kuluttaa enemmän koulutukseen, mutta julkisella puolella kuitenkin koulutetaan määrällisesti enemmän. (Schmidt & Vanhala 2010, 77-79)

Henkilöstön kehittämiselle on monia muitakin tapoja kuin pelkkä koulutus. Organisaatio voi esimerkiksi hyödyntää työntekijöiden kierrättämistä erilaisissa työtehtävissä, jotta he voivat saada tietämystä mahdollisimman laajalta alalta. Toinen hyvä keino on sijaistaa hetkellisesti toista työntekijää. Myös mentoreiden ja perehdyttäjien käyttäminen on suosittavaa työn laajentamisen ohella. (Österberg 2009, 135-136)

Myös linjajohdon tulisi olla mukana miettimässä henkilöstön kehittämisen käytäntöjä ja suunnitelmia. Heidän tulisi pohtia yhdessä henkilöstön kehittämisen ammattilaisten kanssa, kuka tekee mitään, miten joku tekee, koska joku tekee ja missä. Organisaatiossa tulisi olla selvillä henkilöstön kehittämisen rooli ja sen ammattilaisten tulisi ilmoittaa selvästi linjajohdolle tarvitsemansa tuen määrän. Linjajohdon ja henkilöstön kehittämisen ammattilaisten tulisi muodostaa tiivis yhteistyö henkilöstön kehittämistä ajatellen. Myös henkilöstöjohtamisen tulisi mukailla henkilöstön kehittämistä. (McCracken & Wallace 2000, 283-284)

Kouluttamisessa on ollut perinteisesti johtajia. Sen sijaan nykyään kouluttajien tulisi toimia enemmänkin konsultteina, jotka kouluttavat ihmisiä innovaation kautta. Jokaisen kouluttajan tulisi nähdä henkilöstön edustajat yksilöinä ja sitä kautta miettiä jokaiselle omat parhaat tavat oppia ja kehittyä. Ennen koulutuksen miettimistä olisi hyvä miettiä, halutaanko henkilöstö saada enemmänkin sisäistämään nykyisiä käytäntöjä vai jotain aivan uusia asioita. Yksi tärkeä osa henkilöstön kehittämistä on saada henkilöstö toteuttamaan organisaation kulttuuria. Toisaalta hyvin toteutetulla strategisella henkilöstön kehittämisellä voidaan muuttaa koko organisaation kulttuuria. Organisaation tulisi luoda itselleen kulttuuri, jossa se kannustaa henkilöstöään kehittämään itseään ja oppimaan lisää. Kuten kaikessa muussakin onnistuneessa muutoksessa ja liiketoiminnassa, myös henkilöstön kehittämistä varten tehtyjä toimia täytyy arvioida kriittisesti ja asioiden kehittymistä tulee seurata jatkuvasti. (McCracken & Wallace 2000, 285)

Johdon on hyvä tehdä yhdenmukainen suunnitelma siitä kuinka itsensä kehittäminen voi näkyä työntekijän urapolulla. Itsensä kehittämisen ilmapiirin luomiseksi työntekijöiden omia opintoja voidaan tukea rahallisesti osittain tai jopa kokonaan. Organisaation tulisi muistaa

jokaista itseään kouluttavaa edes pienellä kiitoksella. Koulutuksen loppuun saamista voidaan vaikka juhlistaa työyhteisön kesken. (Österberg 2009, 135)

3.2 Viikko 2

Maanantai

Edellisen viikon innoittamana yritän varata tällä viikolla mahdollisimman paljon aikaa perehdyttämiseen. Harjoittelijamme ovat nyt jakautuneet eri asiakkuuksille, joten mentoroin tällä hetkellä pääosin yhtä harjoittelijaa. Yritän pystyä varaamaan mahdollisimman paljon aikaa vierioppimiselle, vaikka onkin kova kiire. Kävimme tänään läpi ikävän tilanteen, jossa tieto ei ollut kulkenut eri osapuolten välillä ja sen vuoksi hakija oli saapunut haastatteluun turhaan. Harjoittelijasta tuntui epävarmalta soittaa kyseinen puhelu, joten soitin hakijalle itse samalla, kun harjoittelija seurasi vierestä. Näissä tapauksissa on hyvin tärkeää asettua hakijan puolelle ja pahoitella tapahtunutta. Yleensä hakijat ottavat asian hyvin, kun myöntää oman virheensä. Toisaalta lähtökohtaisesti hakijat ovat myös altavastaajan asemassa, kun he haluavat antaa itsestään mahdollisimman hyvän kuvan.

Sähköpostiini oli tullut viikonlopun aikana muutama hyväksytty työtarjous, jotka hyväksyin ja lähetin eteenpäin taustatiimiimme. Lisäksi sähköpostiini oli tullut ilmoituksia hyväksytyistä laskuista, jotka merkitsin järjestelmäämme. Päivä koostui muuten lähinnä hakijoiden viesteihin vastaamisesta ja kalenterikutsujen lähettämisestä.

Tiistai

Päivästä jäi eniten mieleen haastattelujen bukkaukset. Uusia haastatteluun kutsuttavia tuli tänään hyvin paljon, joten suuri osa päivästä kului kalenterikutsuja ja haastatteluiden vahvistusviestejä lähetellen. Pidimme tänään taas palaverin koskien suurta rekrytointikokonaisuuttamme. Esimiehille ja rekrytointikonsulteille oli tullut ongelmia löytää samaan paikkaan, koska kalenterikutsuissa ei lue oikeaa neuvotteluhuonetta. Esimiehet varaavat aina neuvotteluhuoneensa omasta toimipisteestään, koska meillä ei ole pääsyä heidän varausjärjestelmiinsä. Pohdimme palaverissa kuinka asian voisi hoitaa paremmin. Yhtenä ehdotuksena oli, että lähettäisimme esimiehelle ja rekrytointikonsultille erillisen viestin, jossa kerrottaisiin tietyt pelisäännöt ja molempien osapuolien yhteystiedot. Erillinen viesti toisi kuitenkin taas yhden

uuden lisävaiheen muutenkin pitkään ketjuun. Sen vuoksi ehdotin, että kalenterivarauksen yhteyteen tulee vain molempien osapuolten yhteystiedot ja tieto siitä, että esimies vastaa neuvotteluhuoneen varauksesta.

Päivään sisältyi myös perehdytys kalenterikutsujen lähettämisestä. Sen lisäksi puhelinasiakaspalveluumme tuli kyselyitä mm. rekrytointien tilanteesta. Kirjoitin myös ilmoituksen ja julkaisin ilmoituksen sisäisessä työnhakukanavassa. Tikettijonossamme on nyt mm. paljon ilmoituksia hakijoilta siitä, että he eivät ota paikkoja vastaan ja myös kyselyitä, miksi ei ole pääsyt jatkuon haussa. Vastasin erilaisiin kysymyksiin sähköpostin välityksellä. Tiketteihin oli myös tullut pyyntö nauhoittaa videohaastattelua varten kysymykset.

Keskiviikko

Keskityin tänään erityisen paljon perehdyttämiseen, koska haastatteluiden bukkauksia oli aiempaa vähemmän. Sen vuoksi myös harjoittelijamme pystyi irtautumaan puheluiden soittamisesta. Tämän päivän perehdyttämisen ideana oli, että teimme kaikki työtehtäväni yhdessä, jotta harjoittelija saa mahdollisimman hyvän kuvan tyypillisestä työpäivästäni. Kävimme läpi erityisesti eri viesteihin vastaamista. Saamme usein saman tyylisiä viestejä, joihin meillä on valmiit pohjat. Neuvoin harjoittelijaamme etsimään vastauksia oikeasta paikasta. Annoin harjoittelijamme vastata hakijoiden kysymyksiin ja kerroin samalla, miksi vastaamme mihinkin tietyllä tavalla. Perehdytin tänään myös määräaikaisten työsuhteiden jatkamiseen tarvittavat toimet, kuten esimiehille viestiminen ja tietojen täyttämisen järjestelmäämme.

Muita työtehtäviin tänään oli esimerkiksi ilmoituksen julkaisu, esimiesten avustaminen rekrytointiprosessissa Skypen välityksellä sekä videohaastattelun kutsujen lähettäminen.

Torstai

Buukkauksia oli tänään taas vähemmän, joten puhdistin suurta tikettijonoamme oikein urakalla. Suljin jonosta tiketit, joihin ei voi vastata. Tällaisia viestejä ovat esimerkiksi vastaukset lähettämiimme vastauksiin. Vastasin myös useisiin hakijoiden kysymyksiin.

Harjoittelijamme sai tänään viimeisetkin tunnuksensa, joten päivään mahtui myös perehdyttämistä. Tällä kertaa harjoittelija pääsi itse lähettämään kalenterikutsuja sekä vahvistusviestejä avustuksellani omalla sähköpostillaan. Perehdytin hänet samalla varaamaan neuvotteluhuoneita sähköpostimme kautta.

Perjantai

Aloitin päiväni vastaamalla sähköposteihini. Viestit koskivat esimerkiksi haastatteluaikojen muuttamista sekä esimiesten vahvistuksia valmiista hakijoista hallinnollisissa rekrytoinneissa. Vastasin sen lisäksi tikettijonossamme oleviin hakijoiden viesteihin. Tikettijonossa oli taas monta ilmoitusta, että vetäytyy hausta, koska on saanut muualta töitä.

Keskityin loppupäivän laskuttamiseen, koska se on jäänyt vähemmälle huomiolle. Kävin läpi "kesken"-tilassa olevia laskuja ja tarkistin yksitellen, täsmääkö hallintajärjestelmämme tiedot laskutusjärjestelmämme kanssa. Tämä on hyvin tärkeää, koska laskut lähetetään seuraavaan vaiheeseen hallintajärjestelmämme kautta. Osa "kesken"-tilassa olevista laskuista on jo neljä kuukautta vanhoja.

Viikkoanalyysi 2

Jäin pohtimaan viime viikon innoittamana rooliani harjoittelijamme perehdyttäjänä. Varsinainen perehdytysjakso alkaa olla lopussa, joten halusin panostaa siihen erityisen paljon meneellä viikolla. Varsinainen tiiviimpi perehdyttäminen on jatkunut tämän kuukauden ajan, mutta jatkuu vierioppimisena niin pitkään kuin on tarvetta. Omat kokemuksestani opettajan sijaisena ja sen tukena olleet kasvatustieteen opinnot toimivat hyvänä pohjana perehdyttämiselle. Hyödynsin myös tässä perehdyttämisessä etukäteen suunniteltua perehdyttämisen rakennetta ja ohjaavaa otetta sen sijaan, että olisin vain kertonut asioita. Pyrin myös sitomaan jokaisen perehdyttämisen käytännön tilanteeseen. Sen vuoksi varasin perehdyttämiset usein siinä vaiheessa, kun huomasin oikean työtehtävän tikettijonossa, jotta asiat eivät jäisi vain teorian tasolle.

Harjoittelijamme aktiiviset perehdytykset kestävät noin kaksi viikkoa, mutta sen jälkeen perehdyttäminen jatkuu vierioppimisena koko harjoittelujakson ajan. Tällä hetkellä perehdyttäjien sekä mentoreiden työstä ei ole vapautettu työtehtäviä perehdyttämistä ja mentorointia varten. Voisiko tulevaisuudessa pohtia, että perehdyttäjä ehdisi olemaan aktiivisesti läsnä perehdytettävän työssä jonkin aikaa?

Perehdyttäminen ei ole työnantajan vapaavalintainen päätös vaan jo työturvallisuuslaki velvoittaa työnantajan perehdyttämään työntekijän. Perehdytettävällä on oikeus saada riittävästi tietoa esimerkiksi työvälineistä, terveyteen liittyvistä asioista sekä työolosuhteista. (Liski, Horn & Villanen 2007, 8.)

Perehdyttämisen tarkoituksena on saada työntekijä mahdollisimman nopeasti kiinni omaan työhönsä. Myös työnantaja hyötyy siitä, kun työntekijä oppii tekemään työnsä mahdollisimman tehokkaasti ja virheettömästi. Kun perehdyttämiseen kiinnitetään tarpeeksi paljon huomiota, työntekijän on helpompi alkaa tekemään työtä ilman ohjauksen tarvetta. Mikäli perehdyttäminen laiminlyödään ja työntekijä tekee virheitä tämän vuoksi, oikean tavan oppiminen virheiden jälkeen on hyvin paljon vaikeampaa. Perehdyttäminen muistetaan usein uuden työntekijän kohdalla, mutta se unohdetaan usein, kun työntekijä siirtyy työstä toiseen. Perusteellinen perehdyttäminen myös lisää myös työntekijän työhyvinvointia, koska se lisää turvallisuuden tuntua. (Österberg 2014, 115.)

Työntekijän perehdyttämiseen liittyvät toimet tulisi aloittaa jo ennen työn alkamista. Mikäli se on mahdollista, esimerkiksi tunnusten tilaaminen kannattaa tehdä jo ennen työntekijän saapumista. Työntekijän olo kannattaa tehdä mahdollisimman tervetulluksi, joten olisi mielekästä, että hänellä olisi valmiina vähintään oma työtila ja tärkeimmät työhön liittyvät laitteet. Yrityksen tulisi myös laatia itselleen kirjallinen perehdytysuunnitelma, jonka mukaan edetään. Näin varmistetaan, että kaikki asiat tulee käytyä läpi. Jonkun olisi hyvä myös olla vastuussa koko perehdytysuunnitelman toteutumisesta. (Hyppänen 2013, 183-184.)

Heti ensimmäisenä päivänä uudelle työntekijälle tulisi antaa erilaisia materiaaleja yrityksestä. Materiaalien olisi hyvä sisältää myös käytännön asioita henkilöstöhallinnosta. Kaikki perehdytyksessä käytävät asiat olisi hyvä saada myös kirjallisena, jotta niihin voi tarvittaessa palata. Perehdytyksessä tulisi käydä läpi vähintään työsuhdeasioita sekä työnopastukseen liittyviä käytänteitä. Työsuhde asioista tulisi käydä läpi työhön liittyvät käytännön pelisäännöt kuten työajat, virkistyspalvelut, palkkaukseen liittyvät asiat ja poissaolosäännökset. Työnopastukseen tulisi sisältyä turvallisuuteen liittyvät asiat, työnkuva, häiriötilanteiden toimitaohjeet, työn arviointi sekä kollegat, joilta voi pyytää tukea. Uudelle työntekijälle tulisi määrittää joku tietty mentori, joka perehdyttää käytännön työtehtäviin. Sama henkilö on ongelmatilanteita varten käytettävissä. Vierioppimisen tulisi kuitenkin jatkua useamman kuukauden. Mentorin olisi hyvä perehdyttää työntekijälle asioita pienemmissä kokonaisuuksissa, jotta tietoa ei tule liikaa kerralla. Mentorin olisi hyvä muistaa, että uusi työntekijä voi tuoda uutta näkökulmaa työhön. Näin oppimista voi tapahtua molempiin suuntiin. (Hyppänen 2013, 183-185; Österberg 2014, 118-123.)

Uuden työntekijän perehdytyksen ei tulisi päättyä parin ensimmäisen viikon jälkeen vaan sitä tulisi jatkaa vähintään vierioppimiselle useamman kuukauden ajan. Uuden tulokkaan kanssa tulisi järjestää säännöllisiä keskusteluita perehdytyksen onnistumisesta ja siitä, mitkä asiat ovat jääneet epäselväksi ja tarvitsevat vielä tarkempaa selvittelyä. (Hyppänen 2013, 186.)

Jäin pohtimaan miltä perehdytykseni vaikuttaa harjoittelijoiden silmin ja olenko onnistunut tuomaan asiani esille selkeästi. Keskustelin asiasta harjoittelijoiden kanssa, jotta pystyn ke-

hittämään omaa perehdyttämistä jatkossa. He kehuivat paljon rauhallisuuttani, selkeää opetamista ja virheiden hyväksymistä. Sain myös hyvää palautetta siitä, että minua on helppo lähestyä, kun tarvitsee apua. Olen itse sitä mieltä, että perehdyttämiselle olisi voinut varata enemmän aikaa omasta kalenteristani, jotta olisin voinut olla vieläkin enemmän läsnä.

3.3 Viikko 3

Maanantai

Viikko alkoi taas hoitamalla viime viikolta jääneitä asioita. Jatkoin vieläkin vanhojen laskujen läpikäyntiä muutaman tunnin aamusta. Yritän saada tämän projektin valmiiksi mahdollisimman pian, jotta se ei veisi niin paljon aikaa muilta töiltä. Muuten aamupäivällä oli muutama palaveri, jossa käytiin läpi kaikkien työn statuksia. Tulimme myös siihen tulokseen, että harjoittelijamme ottaa päävastuun haastatteluiden buukkaamisesta, vahvistusviestien lähettämisestä sekä kalenterikutsujen lähettämisestä. Näin minulle jää enemmän aikaa keskittyä muihin töihin.

Kovan kiireen vuoksi olemme saaneet nyt jonkun verran huonoa palautetta asiakkaalta asioiden viivästyisestä. Meillä on myös tiettyjä lupauksia, joiden puitteissa eri dokumentit tulisi toimittaa esimiehelle, mutta nyt emme ole päässeet tavoitteisiimme. Esimerkiksi työtarjous ja -sopimukset ovat olleet muutaman päivän myöhässä.

Tiistai

Sairaana kotona.

Keskiviikko

Sairaana kotona.

Torstaina

Sähköpostiini oli kerääntynyt paljon sähköpostia, koska olin ollut edelliset kaksi päivää sairaana. Moni oli kysynyt oman rekrytointinsa tilannetta ja missä vaiheessa heidän työtarjouksensa ja -sopimuksensa olivat. Selvitin jokaisen rekrytoinnin tilanteen erikseen tarkistamalla tilan-

teen eri ohjelmista ja raportoin tilanteista esimiehille. Seuraamme työsopimustemme tilannetta excelistä ja työtarjousten tilannetta asiakkaan hallinnointijärjestelmästä.

Työtarjouksia ja -sopimuksia on nyt todella paljon, joten rauhoitimme niitä hoitavien ihmisten työpäivän yhteen asiaan. Normaalisti kyseiset henkilöt vastaavat kanssani esimerkiksi puhelinasiakaspalvelusta sekä tikettijonon viesteihin vastaamisesta. Tämän erityisjärjestelyn vuoksi olin yksin vastuussa puhelinasiakaspalvelustamme. Sain paljon puheluita hakijoilta kesärekrytointin tilanteesta, koska heille alkaa tullemaan tarjouksia muualta. Puheluiden välissä vastasin tikettijonossamme oleviin kyselyihin ja sain myös tarkastettua hieman ”kesken”-tilassa olevien laskujen statuksia.

Myös tänään tuli valituksia rekrytointiprosessin kestosta. Valitukset koskivat lähinnä työtarjousten ja -sopimusten viivästymistä.

Perjantai

Pääsiäisen vuoksi lomalla.

Viikkoanalyysi 3

Viikosta jäi parhaiten mieleen kovan kiireen keskeltä saatu huono palaute. Sairastumisien ja lomien vuoksi on tullut paljon painetta läsnä oleville työntekijöille. Esimiesten turhautuminen asioista johtuu pääosin siitä, että he ovat itse viestineet hakijoille, että työtarjous tulee jopa seuraavana päivänä ja nyt lupaukset eivät ole pitäneet paikkansa. Yleisenä lupauksenamme on toimittaa työtarjous hakijalle muutaman päivän kuluessa. Hoidamme asiat yleensä nopeammin kuin olemme luvanneet, joten esimiehet odottavat yhtä nopeaa palvelua aina. Olemme nyt viestineet esimiehille, että teemme työsopimuksia alkamispäivämäärän perusteella, koska kiireisimmät tapaukset priorisoidaan ensin. Jotkut esimiehet toivoivat, että lähettäisimme aina viestin heille kuinka monta päivää työtarjouksen tai työsopimuksen tekemisessä kestää. Kyseinen selkeä viestintä olisikin ihanteellista, mutta veisi todella paljon aikaa, jos jopa 150 esimiehelle lähetettäisi heidän tilanteensa statuksen. Tästä seuraisi se, että dokumentit myöhästyisivät entisestään. Viestintää voisi tehostaa, lähettämällä kaikille tiketin lähettäville automaattisen viestin, jossa kerrotaan ruuhkasta ja siitä, että asian hoitaminen saattaa venyä, mutta käsittelemme asiat mahdollisimman pian. Loppuun voisi lisätä, että mikäli asia on hyvin kiireinen, voit olla yhteydessä asiakaspalveluumme.

Asiakas on lähtökohtaisesti aina oikeassa, mutta tulee aina ottaa huomioon myös se tosiasia, että asiakkaat voivat olla taipuvaisia liioittelemaan ja jopa valehtelemaan. Lähtökohtana tulisi olla, että palvelu pyritään suunnittelemaan niin hyvin, että mahdollisia valituksia ei tulisi. Tämä tapahtuu niin, että yritys pysyy omassa lupauksessaan ajan ja tuotteen suhteen. Usein suurimmat valitukset tuleekin myöhästymisistä. Yrityksen pitäisi pystyä varautumaan yllättäviinkin myöhästymisiin hyvinkin nopeasti. (Lilley 2013, 100-101) Omassa yrityksessämme on nyt tilanne, että selviämme työstä juuri ja juuri, mikäli jokainen työntekijä on paikan päällä, mutta jonkun esimerkiksi sairastuessa tai irtisanoutuessa emme pysty toteuttamaan tehtäviämme välittömästi. Myös myöhästymiset tulevat heti kuvioihin. Yhtenä ratkaisuna voisi olla tarvittaessa työhön kutsuttava henkilö, joka perehdyttäisi tehtävään kunnolla.

Huonoa palautetta ei tule koskaan ottaa henkilökohtaisesti, jotta pystyy pysymään tarpeeksi rauhallisena. Yrityksen tulisi myös muistaa, että huono palaute asiakkaalta on hyväksi yritykselle. Palaute on aina asiakkaan tapa ilmoittaa mikä palvelussa ei toimi kunnolla. Tämä on erittäin tärkeää tietoa, jos yritys haluaa olla asiakaslähtöinen yritys. Yhtenä tärkeänä puolena on myös, että huonon palautteen avulla asiakas antaa vielä mahdollisuuden parantaa tilanne. Pahimmassa tapauksessa asiakas ei kerro yritykselle omasta pettymyksestään, mutta kertoo asiasta laajalle verkostolleen. (Löytänä & Kortesus 2011, 38.)

Aivan ensimmäisenä yrityksen tulisi reagoida valitukseen mahdollisimman nopeasti ja kiittää asiakasta siitä, että hän toi ongelman esille. Sen jälkeen olisi hyvä varmistaa, että on ymmärtänyt oikein valituksen aiheen, jotta siihen osataan reagoida oikealla tavalla. Viimeisenä vastauksessa tulisi tulla ilmi kuinka asiakkaan ongelma ratkaistaan ja missä ajassa. (Löytänä & Kortesus 2011.)

Itse valituksen aikana tulisi aina antaa asiakkaalle kuva, että häntä ymmärretään ja hänen valituksensa otetaan todesta. Asiakasta tulee aina kuunnella aidosti ja parhaimmassa tapauksessa asiakkaan ongelma olisi hyvä kirjata ylös. Ylös kirjaaminen antaa myös asiakkaalle kuvan, että hänen ongelmaansa aletaan todella hoitamaan. Puhelimessa voi vaikka sanoa, että kirjaa asiat ylös. Pelkkä kuuntelu ei kuitenkaan riitä vaan asiakkaalle tulee aina käydä ilmi, että olet hänen puolellaan ja samaistut tilanteeseen. (Lilley 2013, 109-113) Pahoittelen aina esimiehiä rauhallisesti myöhästymisestä ja olen heidän kanssaan aidosti samaa mieltä, että asioiden myöhästymisen aiheuttaa ongelmia ja harmittaa. Lupaan myös aina realistisen ajan, jossa asiat tulee hoidetuksi, mutta varon lupaamasta liikoja. Usein esimiehet rauhoittuvat, kun asiasta ottaa syyt omille niskoilleen. Työssäni onkin usein palkitsevinta, kun saan käännettyä vihaisen asiakkaan tyytyväiseksi asiakkaaksi.

Yrityksen kannattaa aina luvata vähän vähemmän kuin se pystyy todellisuudessa parhaimmillaan toteuttamaan. Tilanne vain pahenee, mikäli vielä huonon palautteen jälkeen pahennetaan tilannetta. Mikäli tilanne pystytään pelastamaan vielä paremmin kuin luvattiin, asiakas

on luultavasti vieläkin tyytyväisempi kuin ennen valitusta. (Lilley 2013, 101,115) Lupaamme usein, että yritämme saada kiireellisen asian hoidettu viimeistään seuraavana arkipäivänä, vaikka yritämme saada asian tehtyä jo saman päivän aikana. Usein esimiehet ovat sitäkin tyytyväisempiä, kun heidän pyytämänsä asia tulee nopeammin kuin he olivat odottaneet. Tämä antaa myös asiakkaalle kuvan, että olemme tehneet kaikkemme, jotta asia saadaan hoidetuksi.

3.4 Viikko 4

Maanantai

Pääsisäisen vuoksi lomalla.

Tiistai

Otan täksi viikoksi tarkasteluun työn hallinnan ja sen mistä työpäiväni koostuvat todellisuudessa. Merkitsen ylös jokaisen työtehtävän eriteltyinä. Tämä auttaa itseäni hahmottamaan kuinka paljon työtä teen todellisuudessa. Keskustelin kollegoiden siitä minkä tyylinen taulukon tulisi olla ja tulimme siihen tulokseen, että excel on tähän kaikkein helpoin työkalu, koska siitä näkee selkeästi jokaisen työtehtävän eriteltyinä. Usealla meillä on hyvin kapea käsitys siitä mitä työpäivään todellisuudessa kuuluu.

Päivään kuului eniten tikkettijonon tyhjentämistä ja viesteihin vastaamista.

Tiistai
sähköpostit
Puhelu – mikä rekry status
tiketti vastaaminen
puhelu – työtarjouksessa avustaminen
lounas
laskujen läpikäynti
puhelu
laskujen läpikäynti
puhelu
puhelu
laskujen läpikäynti

Keskiviikko

Tämä päivä koostui hyvin pitkälti laskutuksesta ja puheluista. Olin tänään taas kiireen vuoksi yksin puhelinasiakaspalvelussa ja tänään sattui olemaan kiireinen päivä puheluiden osalta. Puhelinasiakaspalvelu keskeyttää aina työn hetkeksi ja sen jälkeen menee aina hetki, että pääsee takaisin kiinni työhön, jonka keskeytti. Puhelut koskivat hyvin paljon hallintajärjestelmämme käyttöä sekä rekrytointien statuksia. Myöhästymiset aiheuttavat myös tällä viikolla paljon kyselyitä. Ehdin laskuttamana jonkun verran puheluiden välissä.

Saadakseni parhaimman hyödyn irti listauksistani, päädyin laittamaan tekemäni työt ylös minuuttikohtaisesti.

Keskiviikko

7- sähköposteihin vastaaminen ja pyyntöjen toteuttaminen – järjestelmän päivittäminen

8.05puhelu – missä työtarjous menee

8.10 Tikettijonon läpikäynti – tikettien ottaminen itselle

8.25 puhelu - missä vaiheessa ~~kesä~~rekry

8.30 – missä mennään? Tulossa isompi rekrytointikokonaisuus, kuka tekee mitään?

9.15 Missä vaiheessa rekrytointi on

9.20 Kyselyä statuksesta konsultille

9.25 Tikettijonon purkaminen – kyselyitä statuksesta ja palautetta

9.45 Puhelu – Voinko siirtää henkilön työtarjous-tilaan

9.50 Kyselyä konsultilta voinko siirtää työtarjous tilaan

9.55 Tikettijonon viesteihin vastaamista ja asioiden selvittämistä

10.15 Konsultti vahvisti henkilön siirron – etsin rekrytointin ja henkilön ja siirsin työtarjous tilaan ja ilmoitin esimiehelle, että homma tehty

10.30 Skypessä pikainen pyyntö lähettää maksusitoumus kandille huumausainetestiä varten. En ole tehnyt aikaisemmin, joten kysyin asiaa toiselta henkilöltä. Allekirjoitus, skannaus ja lähetys

Lounas

11.30 puhelu- kandi ei saa tehtyä huumausainetestiä yhteistyökumppanilla, tieto, että kyllä sairaalan pitää tietää asiat (voisimmeko selvittää oikean huumausainetestin?)

11.40- laskutus

12.02 puhelu – väärä nimi sopparissa – ilmoitus tekijälle

12.04puhelu - voiko sopimuksen tekemisessä kiertää vaiheita – ei voi väittely

12.15 Puhelu - Missä työ sopimus menee – on myöhässä ei voi kestää enää!

12.20 laskutus

12.50 puhelu -Hakijan Jopo ei toimi – selvitimme asiaa -> viesti tukeen

13.00 laskutus

13.10 puhelu – kysely lomien kertymistä, selvitimme kuka sijaistaa HR-päällikkö -> ohjaus oikeaan paikkaan

13.20 laskutus

13.50puhelu – autoin luomaan rekrytointiluvan

14.00
14.15 laskutus
14.30 puhelu – missä vaiheessa rekry menee
14.35 laskutus
14.55 puhelu – missä vaiheessa tunukset menee
15.00 Kotiin

Torstai

Olen torstain ja perjantain vastuussa yksin puhelinasiakaspalvelusta ja tänään tuli todella paljon puheluita. Päiväni oli taas hyvin rikkonainen, koska työ keskeytyi usein.

Torstai
8.00 Sähköpostin lukeminen
8.45 puheluita koskien työtarjouksia, paikkojen sulkeutumista-voiko vielä hakea, henkilöiden työtarjousten katoamista
9.20 Selvitystä missä työsopimukset menee
9.30 Selvittämistä voiko vielä yhteen paikkaan hakea
9.45 Puhelu – Missä työsojimus menee
9.45 hyväksyin työtarjouksia ja lähetin ne eteenpäin työsojimusien tekemistä varten
9.55 Puhelu – kesähakija haastateltu ja valitaan – yhteyshenkilö ei vastaa – yritin auttaa, mutta en löytänyt henkilöä järjestelmästä , ohjasin sijaiselle
10.00 Puhelu – kuinka luodaan lupa- avustin luvan luomisessa
10.10 puhelu – Missä työsoppari menee
10.15 Tikettijonon läpikäynti ja omien tikkettien poimimista
10.30 Harjoittelijan lisäperehdytys rekrytointiprosessiin
11.30 ilmoituksen kirjoittaminen ja lähettäminen esimiehelle
11.50 Tiketin viestin lukeminen ja valmiin vastauksen etsiminen (hakija ilmoitti, että vetäytyy hausta
11.55 Hakija soitti onko meillä vapaana harjoittelijan paikkaa ja mistä voi hakea- opastin kuinka jättää avoin hakemus
12.10 Lähetin hakijalle kiitos ilmoituksesta –viestin ja konsultille ilmoituksen, että hakija vetäytyy hausta
12.15 Tikettijonon viesteihin vastaamista
13.00 Puhelu – Esimies halusi siirtää hakijoita työtarjous-tilaan
13.15 Tikettejonon viesteihin vastaamista
13.45 Puhelu – Esimies kyseli missä vaiheessa työsojimus menee
13.50 Tikettejonon viesteihin vastaamista
14.05 Puhelu – Esimies pyysi jatkamaan hakua ilmoituskanavissa
14.14 Haastattelujen buukkaus – tuli pyyntö tikettijonoon
14.45 Puhelu – Hakija peruutti haastattelun
14.50 Haastattelujen buukkaus – hakijoiden tavoittaminen
15.15 Puhelu – kysely missä työtarjous menee
15.29 Haastattelujen buukkaus – hakijoiden tavoittaminen
16.00 Kotiin

Perjantai

Puhelin soi tänään hiukan vähemmän ja sain hoidettua muutaman buukkaus tiketin kunnolla loppuun. En tavoittanut joitain hakijoita, joten heidän osaltaan buukkauksia jää vielä ensi viikkoon. Muuten päivä koostui viesteihin vastaamisesta ja hallinnollisten rekrytointien edistämisestä.

Perjantai
7.00 Kalenterikutsujen ja vahvistusviestien lähettämistä eiliseltä.
7.30 Luen sähköpostit ja vastaan niihin
8.15 Puhelu – Missä työ sopimus menee
8.20 Ilmoituksen kirjoittamista ja lähettämistä esimiehelle
9.02 Puhelu – Missä työtarjous menee
9.10 Tikettijonon läpikäymistä ja tikkettien poimimista itselle
9.30 Tikettijonoon oli tullut buukkauksia
10.15 Puhelu – Autoin valmistelevaan työtarjouksen ja lähetin ohjeet tulevaisuutta varten
10.35 Haastattelujen buukkaus – hakijoiden tavoittaminen
11.00 Lounas
11.40 Haastattelujen buukkaus – hakijoiden tavoittaminen
12.00 Kalenterikutsujen, työpöytäsuostestien ja vahvistusviestien lähettämistä
12.25 Puhelu – hakija ilmoitti, että ei pääse haastatteluun
12.30 Ilmoitin esimiehelle ja konsultille asiasta sekä peruin kalenterikutsut
12.40 Puhelu – Esimies pyysi työntekijän tunnuksia – ohjasin oikeaan paikkaan
12.45 Haastattelujen buukkaus – hakijoiden tavoittaminen sekä kalenterikutsujen lähettäminen
13.15 Tikettijonon viesteihin vastaamista - hausta vetäytyjiä ja harjoittelupaikan kyselijöitä
13.45 Puhelu – Esimies soitti ehtiikö hän saamaan työ sopimuksen – Kävimme läpi rekrytointiprosessia
14.00 Tikettijonon viesteihin vastaamista - hausta vetäytyjiä ja harjoittelupaikan kyselijöitä
14.25 Puhelu – Hakija kysyi kesätöitä
14.30 Kävin läpi omia rekrytointeja ja päivitin järjestelmäämme oikeita tietoja
15.00 Kotiin

Viikkoanalyysi 4

Keskityin tällä viikolla Työnhallintaan ja itsensä johtamiseen. Tein jokaiselta päivältä minuutikohtaisen päiväkirjan päivän töistä. Tekemästani päiväkirjasta näkee kuinka rikkonainen työpäiväni on ja sen vuoksi itsensä johtaminen sekä ajan hallinta on erityisen tärkeää. Keskustelimme viikon aikana kokoamistani taulukoista kollegoideni kanssa ja huomasimme kuinka paljon puhelimeen vastaaminen todella rikkoo työpäivää. Päätimme tämän jälkeen yhdessä,

että suuren kiireen kohdalla joku meistä voidaan vapauttaa kokonaan puhelinasiakaspalvelusta, jotta varsinaiseen asiaan pystyy keskittymään paremmin.

Harvemmin enää kuulee, että jollain ei ole kiire töissä tai ylipäätään elämässä. Kiireestä on tullut jopa arvostettu asia yhteiskunnassamme ja siitä kerrotaan muille sosiaalista mediaa myöten. Sen kuvitellaan antavan ihmisestä aikaansaavan ja tehokkaan kuvan. Töissäkin voi tuntea suurta painetta ilmoittaa kovasta kiireestä, jotta ei anna itsestään laiskaa kuvaa ja toisaalta taas kiireestä on tullut eräänlainen yleinen small talkin aihe. Kiireen esille tuominen voi olla myös tapa siirtää työn tekemistä tulevaisuuteen. Tällöin henkilö antaa itselleen luvan olla tekemättä työtä sillä hetkellä. Jokainen voisikin pohtia kuinka paljon turhaa aikaa ja ajatusta menee siihen, että päivittelee omaa kiirettään. Toki henkilöllä voi olla liikaa töitä, joita ei yksinkertaisesti pysty tekemään. (Wiskari 2014; Torppa 2013.) Tunnistan itsekin sen, että ensimmäisenä tulee puhuttua elämän kiireistä kysyttäessä kuulumisia. Kiireestä puhuttaessa työpaikalla, olisi mielestäni reilua myös myöntää työkavereille, että itsellään on rauhallisempaa ja voi täten helpottaa hetkellisesti työkaverinsa työtaakkaa.

Omaa kiireen tunnetta voi helpottaa itsensä johtamisen taidoilla. Itsensä johtaminen on tärkein johtamisen muoto ja sen merkitys kasvaa jatkuvasti työelämässä. Parhaimmassa tapauksessa henkilöllä on riittävän hyvä itsetunto sekä itsetuntemus. Hyvässä itsensä johtamisessa on olennaisena osana myös vastuun ottaminen asioista sekä ajan hallinta. Voidakseen johtaa itseään, itsetunnon sekä itsetuntemuksen on oltava hyvällä tasolla, jotta ihminen pystyy esimerkiksi myöntämään omat kehityksen kohteensa. Itseään voi kehittää vasta sitten, kun myöntää omat puutteensa. Hyvän itsetuntemuksen omaava henkilö tunnistaa itsestään ne asiat, jotka omaa toimintaansa ja motivaatiota. (Hyppänen 2013, 243-244; Wiskari 2014.) Pohdin usein omia kehittämisen kohteitani työssäni. Tiedostan hyvin sen, että minun tulisi kehittää omaa keskittymistäni rutiinitöihin. Huomaan helposti ajautuvani toisiin ajatuksiin liian yksitoikkoisissa töissä. Olen huomannut, että näissä tilanteissa auttaa, kun laitan musiikkia soimaan, jotta ajatukset eivät pääse harhautumaan liikaa. Asetan myös tietyn ajan tai määrän, jonka täytyy toteutua.

Vastuun ottaminen ja ajan hallinta ovat yhtä lailla tärkeitä itsensä johtamisen osa-alueita. Vastuun ottaminen töissä kuulostaa hyvin itsestään selvältä. Työntekijän tulisi aina muistaa myös kannustaa omia työkavereitaan ja ottaa sillä tavalla vastuu muistakin töissä. Jokaisen tulisi pitää itsestään huolta myös vapaa-ajalla, jotta hän kykenee parhaaseen suoritukseen myös työpaikalla. Esimerkiksi terveellisistä elämäntavoista ja itsensä kehittämisestä tulisi

huolehtia vapaa-ajallakin. (Hyppänen 2013, 244-245.) Opiskelen työn ohessa, joten kehitän itseäni ammattilaisena jo sitä kautta. Aion kuitenkin jatkaa opintojen tekemistä työn ohessa senkin jälkeen, kun saan opintoni päätökseen.

Ajan hallinta on iso osa itsensä johtamista, koska sen puute aiheuttaa hyvin paljon stressiä ihmiselle. Asioiden laittaminen tärkeysjärjestykseen on hyvin tärkeä osa ajan hallintaa. Työssä olisikin syytä käyttää erilaisia kalentereita ja muistilappuja työn selkeyttämiseksi. Olisi kuitenkin hyvä rajoittaa eri muistiinpanovälineet muutama vaihtoehtoon, jotta henkilö ei mene sekaisin pelkästään muistiinpanovälineiden määrästä. Työntekijän olisi myös hyvä pohtia, voisiko hän tehostaa jotenkin omaa toimintaansa miettimällä onko kaikki tehdyt asiat olennaisia vai voisiko esimerkiksi turhia palaveriteita karsia pois tai turhia työvaiheita jättää pois. Usein palaverit ovat myös huonosti organisoituja ja vievät turhaa aikaa. Taitava itsensä johtaja osaa myös myöntää koska omat voimavarat eivät riitä. Tällöin asia tulee ottaa puheeksi esimiehen kanssa ja voidaan pohtia voisiko töitä delegoida jollekin toiselle työntekijälle. (Hyppänen 2013, 249-250) Helpotan omaa kiireen tuntua tekemällä listoja, jotta hahmotan todellisen työn määrän. Usein asiat kuulostavat paljon pahemmilta, kun niitä miettii omassa päässään. Listan kirjoittamisen jälkeen pohdin, kuinka paljon aikaa menee suunnilleen yhden tehtävän hoitamiseksi.

3.5 Viikko 5

Maanantai

Tämän päivän perusteella vaikuttaa siltä, että tämäkin viikko tulee olemaan hyvin ruuhkainen puhelinasiakaspalvelun osalta. Puhelin soi useamman kerran tunnissa ja jotkut puhelut kestivät jopa 20 minuuttia. Pidemmät puhelut koskivat työtarjouksia ja henkilöiden sijoittamista oikeisiin rekrytointeihin. Yhdessä tapauksessa työsopimukseen oli tullut väärä nimi ja esimies halusi korjatun työsopimuksen saman päivän aikana. Selvittelin asiaa kollegoideni kanssa Skypen välityksellä ja kävimme samalla rekrytointiprosessia läpi esimiehen kanssa. Saimme kuin saimmekin toimitettua työsopimuksen esimiehelle saman päivän aikana. Esimies oli hyvin tyytyväinen saamaansa palveluun.

Päiväni koostui muuten haastatteluiden buukkaamisesta, ilmoituksen kirjoittamisesta, ilmoitusten julkaisuista, viikoittaisista palavereista, viesteihin vastaamisesta sekä videohaastattelun nauhoittamisesta.

Tiistai

Tänään oli taas kova ruuhka puhelimessa ja suurin osa soitoista koski työtarjouksien ja työsovimusten viivästymisiä. Nyt olemme saaneet kurottua kasaan myöhästymisiä ja dokumentit alkavat hiljalleen päätymään esimiehille ajoissa. Muuten puhelut koskivat tyypillisiä rekrytoinnin tilanteen kyselyitä.

Päivään sisältyi myös hyväksytyjen laskujen vastaanottamista ja niiden merkitsemistä hallintajärjestelmäämme. Asiakkaamme laskutusjärjestelmässä suoritetaan nyt kevätsiivousta, joten he ovat olleet minuun yhteydessä niiden laskujen osalta, joita esimiehet eivät ole jostain syystä hyväksyneet. Päivä kului pääosin selvitellessä miksi esimiehet eivät olleet hyväksyneet kyseisiä laskuja. Useimmissa tapauksissa oli tilanne, että esimies ei ollut ymmärtänyt miksi olemme laskuttaneet häneltä useampia haastatteluita. Moni esimies unohtaa sen, että perus rekrytointipakettiimme kuuluu 1-3 haastattelua ja ihmettelee sen vuoksi laskun suuruutta.

Keskiviikko

Lapseni sairastui, joten olen loppuviikon kotona. Pyrin kuitenkin tekemään töitä etänä aina, kun pystyn. Oma tavoitteeni on saada luettua päivittäin vähintään sähköposti, jotta voin vastata kyselyihin mahdollisimman nopeasti. Haluan myös aidosti auttaa työkavereitani työtäkassa edes jotenkin. Tämän päivän sähköpostissa oli yksi haastattelubuukkaus ja esimiesten vastauksia hallinnollisten rekrytointien tilanteeseen. Välitin haastattelun buukkauksen työkalverilleni, koska mielestäni ei olisi hakijaa kohtaan kohteliasta, että lapsi itkee taustalla. Olin aikaisemmin kirjoittanut esimiehille muutaman ilmoitusteksti luonnoksen ja sain nyt heiltä kuittauksen, että teksti on hyvä julkaisuun.

Torstai

Sähköpostissani oli tänään vain muutama laskun hyväksyntä, joten hyväksyin ne ja tarkistin tikettijonosta voinko auttaa jotenkin nopeasti työtaakassa. Vastasin muutamalle hakijalle, kun he tiedustelivat mahdollista harjoittelupaikkaa ja rekrytoinnin tilannetta.

Perjantaina

Eilisen illan aikana olit tullut vain yksi sähköposti, joka koski työntekijän siirtämistä työtarjoukseen. Tarkistin nyt omien hallinnollisten rekrytointieni statukset ja sen pitävätkö ne paikansa.

Viikkoanalyysi 5

Viikosta jäi parhaiten mieleen oma työskentelyni etänä. Saamme pitää kerran viikossa etäpäivän, kunhan siitä ilmoittaa omalle esimiehelleen. Tarvittaessa saamme pitää useammankin etätyöpäivän, mutta siitä täytyy sopia erikseen. Suurin osa työpaikkamme henkilökunnasta käyttää oman etätyömahdollisuutensa ja se onkin hyvin tärkeä useammalle meistä.

Etätyö onkin yksi palkitsemisen muoto ja se lisääntyy koko ajan digitalisaation myötä (Viitala 2014, 62.). Työntekijät ovat tulleet yhä tietoisemmaksi työpaikkojen etuisuuksista ja ne vaikuttavat työpaikan valintaan. Nykyään erityisesti tietotyöläiset pystyvät tekemään lähes kaiken etänä, koska tekniikka on sen verran kehittynyttä. Yrityksen tulisikin tarjota työntekijöilleen riittävän hyvät työvälineet, jotta työn tekeminen etänä onnistuu. Käytännössä tämä tarkoittaa riittävän hyvää tietokonetta ja tarvittaessa puhelinta. Toisaalta on taas työntekijän vastuulla järjestää etätyössä riittävän hyvä nettiyhteys, jotta töitä voi tehdä. (Hakonen & Nylander 2015, 25,167-169.) Jokaisella työntekijällämme on käytössään puhelin ja tietokone. Tietokone ja puhelin ovat työssämme elinehtoisen tärkeitä ja niiden toimivuudesta riippuu koko työmme. Mikäli työkoneessa on jotain vikaa, työn tekeminen on lähes mahdotonta. Työpaikallamme on käytössä kannettavan tietokoneen lisäksi näyttöpääte. Koen itse, että työni tekeminen on helpompaa kahdella näytöllä, joten käytän etätyössä myös television näyttöä apuna.

Etätyön yksi haasteista on järjestää työntekijöille mahdollisuus viestiä asioista nopeasti, vaikka istuvatkin eri osoitteissa. Eriaiset sovellukset ovat merkittävässä osassa etätyön onnistumisesta. Kokoaikainen tavoitettavuus johtaa kuitenkin myös osaltaan työn ja kodin väliseen häilyvään rajaan. Hyvien yhteyksien vuoksi myös asiakkaat ottavat nykyään yhteyttä työajan ulkopuolellakin ja he jopa odottavat saavansa vastauksia lähes koska tahansa. (Hakonen & Nylander 2015, 169.) Olen itse jo niin tottunut viestimään asioista sähköisesti, että asioista kysyminen Skypeä välityksellä tuntuu yhtä luontevalta kuin kasvotusten. Saatammekin jopa toimistolla ollessamme laittaa herkemmin Skypellä viestiä toisillemme kuin kävellä toisen työpisteelle.

3.6 Viikko 6

Maanantai

Suurin osa palaveristamme on maanantaisin, joten niihin kuuluu aina muutama tunti päivästä. Kävimme tällä kertaa läpi uudistunutta prosessiamme suorahaussa. Asiaa hoitavat vastuhenkilöt kertoivat prosessin alusta loppuun saakka. Kyseinen esitys ei koskenut kovin läheisesti omaa työkenttääni, mutta viikoittaisessa palaverissamme on mukana aina myös rekrytointikonsultit. Meillä on erikseen viikoittainen taustatiimimme kesken järjestettävä palaveri, jossa käymme läpi tikettijonon tilannetta ja jokaisen vastualueita tulevalle viikolle. Keskustelimme myös myöhästymisistä, joita on ollut lähiaikoina. Esimiehemme onneksi ymmärtää, että työtä on ollut keskimääräistä enemmän. Muuten päiväni koostui lähinnä puhelinasiakaspalvelusta ja tikettijonon purkamisesta.

Tiistai

Aloitin päiväni vastaamalla työntekijöille pakollisiin testeihin, jotka käsittelevät yleisiä toimintatapoja yrityksessä. Aiheita ovat mm. Lahjominen sekä tietoturva. Jokaiseen aihepiiriin kuuluu ensin lyhyt koulutusosio ja sitä seuraa aiheeseen liittyvä monivalintatesti. Koulutusten läpikäymiseen sekä testien tekemiseen kuuluu muutama tunti, joten aloitin päiväni jo klo 7.00. Onnekseni puhelinasiakaspalvelu oli hyvin rauhallinen tänään, joten pystyin keskittymään testeihin kunnolla. Laskutusjärjestelmästämmme puuttuu muutama tuote, joten olemme selvittäneet ongelmaa kollegani kanssa.

Muuten päiväni koostui esimerkiksi laskujen hyväksymisestä, tiketteihin vastaamisesta sekä esimiehille vastaamisista.

Keskiviikko

Harjoittelijamme oli saanut vihdoin oikeudet yhteiseen sähköpostiimme, mutta hän ei kuitenkaan pystynyt lähettämään muille viestejä kyseisestä sähköpostista. Tutkimme asiaa aikamme, mutta saimme lopulta sähköpostin toimimaan etsimällä sähköpostin uudestaan Outlookista. Tunnusten saamisessa kestää pitkään, koska ne hyväksytetään asiakkaan henkilöstöjohtajalla ja uusi työntekijä hakee itse uusia rooleja. Tätä voisi nopeuttaa sillä, jos esimieheni saisi luvan asiakkaalta hakea tunnuksia ennen työntekijän työsuhteen alkamista.

Puhelinasiakaspalvelu on ollut nyt paljon hiljaisempi, mutta sieltä on tullut sitäkin haastavampia kysymyksiä liittyen palkkaneuvotteluihin ja työsuhteisiin. Olen selvittänyt asioita kollegoideni kanssa ja oppinut taas huimasti lisää asioita. Mielestäni yksi puhelinasiakaspalvelun yksi parhaimmista puolista on se, että lähes jokaisena päivänä joutuu oppimaan jotain uutta.

Torstai

Päiväni alkoi sähköpostin lukemisella ja sähköposteihin vastaamisella. Laskutusjärjestelmämme ylläpitäjältä oli tullut taas lisää epäselviä tapauksia, joita selvitin yhdessä esimiesten kanssa. Näissä oli taas sama tilanne, että esimies oli ymmärtänyt väärin tilaamansa palvelun sisällön. Rekrytointikonsultti käy aloituskeskustelussa aina läpi hinnaston, mutta se usein unohtuu rekrytointiprosessin aikana. Tässä tilanteessa voisi auttaa, jos esimiehen kanssa käytäisiin vielä lopussa läpi rekrytointin kustannukset ja mistä ne syntyvät. Tällä hetkellä lasku saattaa tulla jopa muutaman kuukauden jälkeen ja esimies on jo unohtanut tapauksen.

Koska tänään oli hyvin rauhallinen päivä muuten, kävin läpi jokaisen hallinnollisen rekrytointin tilanteen hallintajärjestelmässämme. Tarkistin jokaisen kohdalta täsmääkö eri järjestelmien tiedot. Mikäli eivät täsmänneet, päivitin tiedot oikeiksi.

Perjantai

Jatkoin tänään hallinnollisten rekrytointien läpikäyntiä. Lähetin epäselvistä tapauksista viestiä esimiehille. Järjestelmässämme näkyi esimerkiksi hyvin vanhoja tapauksia, joten kontaktoin esimiehiä siltä varalta, jos rekrytointi onkin keskeytetty.

Jostain syystä yhdessä ilmoituskanavassamme on ollut ongelmia ilmoitusten automaattisen poistumisen kanssa, joten kävin läpi nykyiset ilmoituksemme, jotta sinne ei jää enää roikku-
maan vanhoja. Kirjoitin tänään myös ilmoituksen, siirsin henkilöitä oikeisiin tiloihin järjestel-
mässämme sekä vastasin puhelinasiakaspalveluumme.

Viikkoanalyysi 6

Olen pohtinut huonon palautteen jälkeen sitä kuinka voin varmistaa mahdollisimman hyvän
asiakaskokemuksen asiakkaille, jotta satunnaisten huonojen kokemusten rooli ei esittäytyisi
liian suurena. Moni yritys ilmoittaa nettisivuillaan olevansa asiakaslähtöinen yritys, jonka
kaikki toiminta perustuu asiakkaan haluihin. On kuitenkin eri asia kuinka monella yrityksellä
tämä näkyy käytännöstä jokapäiväisessä toiminnassa. Ollakseen asiakaslähtöinen yritys, yri-
tyksen tulisi selvittää monia eri kanavia käyttäen omien asiakkaidensa haluja. Ennen yritykset
määrittivät valmistamansa tuotteet sekä palvelut ja asiakkaalle ei ollut kovinkaan paljon va-
linnanvaraa. Nykyään yritys ei selviä markkinoilla, mikäli se ei kuuntele asiakasta kunnolla.
Asiakkaat ovat tulleet paljon vaativammaksi ja vaativat alan parhaan palvelun ohella halpaa
hintaa. (Aarnikoivu 2005,13-16.)

Asiakaspalvelu on tullut yhdeksi suurimmista kilpailutekijöistä, koska on jo niin monia samaa
palvelua tarjoavia yrityksiä. Sen vuoksi on ihmeellistä, että esimerkiksi asiakaspalvelijoiden
rekrytointiin ei välttämättä käytetä yhtä paljon resursseja kuin markkinoijan. Asiakaspalveli-
ja saattaa olla kuitenkin ainoa henkilö, jonka kanssa asiakas on yhteydessä. Hyvän asiakaspal-
velun on pohja siitä, että asiakaspalvelija ymmärtää olevansa suuressa roolissa yrityksen mie-
likuvan luomisessa. Hän ei ole vain asiakkaan auttaja vaan myös markkinoi ja myy yrityksen
palveluita. Luottamus on hyvin tärkeässä osassa ja sen kautta luodaan pidempiaikaisia suhtei-
ta asiakkaaseen. On hyvin tärkeää, että asiakaspalvelija toteuttaa lupaamansa asiat lupaa-
massaan aikataulussa. (Aarnikoivu 2005,59.)

Jotta asiakaspalvelija voi tuottaa mahdollisimman tasokasta palvelua, hänellä täytyy olla
hyvä itseluottamus ja arvostus omaa työtään kohtaan. On myös hyvin tärkeää, että asiakas
kokee, että häntä kuunnellaan ja hänet pidetään ajan tasalla tilanteestaan. Palvelun tuotta-
minen eroaa merkittävästi tuotteen tuottamisesta siinä, että palvelua ei voi koskaan tehdä
valmiiksi vaan se tapahtuu ja elää aina asiakkaan kanssa. Huono asiakaspalvelukohtaaminen
voi johtua myös asiakkaan omasta turhautumisesta ja siitä, että hän ei osaa tuoda ongel-

maansa tarpeeksi hyvin esille. Asiakaspalvelijalla tulisikin olla herkkyyttä esittää oikeat kysymykset. (Fischer & Vainio 2014, 92, 132-134.)

Puhelinasiakaspalvelu tiimiimme kuuluu neljä henkilöä. Olemme kaikki vain hypänneet suoraan mukaan tekemiseen ja oppineet tekemisen kautta. Jokainen meistä on kuitenkin toivonut, että alkuun olisi jonkinlainen tietopankki yleisimmistä kysymyksistä, jotta puhelimeen vastaaminen ei tuntuisi niin vaivalloiselta alkuun. Tässä kohtaa tulee kysymykseen itsevarmuuden tärkeys asiakaspalvelussa. Itsestään antaa myös vakuuttavamman kuvan, kun tietää asioista. Tämän vuoksi tiimistämme voisi irrottaa aikaa jollekin, joka tekisi tulevia uusia työntekijöitä tietopankin yleisimmistä kysymyksistä. Toki tekemällä oppii parhaiten, mutta toisi lisää itsevarmuutta, jos alkuun pystyisi vastaamaan muutakin kuin, että palaan asiaan. Tilanetta kuvaa hyvin se, että asiakas sanoi kerran puhelimesta, että on turhautunut, koska olen ensimmäinen, joka tietää asiasta jotain. Hyvällä tietopankilla myös asiakas olisi tyytyväisempi saamaansa palveluun ja samalla työntekijöiden työhyvinvointi paranisi.

Meillä kaikilla on puhelinasiakaspalvelun lisäksi paljon muitakin työtehtäviä ja monet ovat kokeneet sen rankaksi. Pohdinkin voisiko puhelinasiakaspalveluun keskittää yhden ihmisen, joka hoitaisi sen ohessa esimerkiksi laskutusta? Toki puhelinasiakaspalvelijalle on hyvä varata sijaisia sairastumisen ja ruuhkan varalta. Tämä järjestely vapauttaisi muita henkilöitä keskittymään muihin töihin jatkuvan keskeytyksen sijaan. En itse koe stressiä jatkuvista keskeytyksistä, mutta toki työn tekeminen olisi helpompaa ilman jatkuvia keskeytyksiä. Näistä asioista olisi hyvä käydä avointa keskustelua viikoittaisessa taustatiimin omassa palaverissa.

3.7 Viikko 7

Maanantai

Päivä oli taas hyvin tyypillinen maanantai ja siihen sisältyi useampi palaveri. Palavereiden välissä keräsin tikettijonosta itselleni työpyyntöjä ja vastasin puhelimeen. Tikettijonossa oli nyt useampi pyyntö koskien ilmoituksen julkaisua eri kanaviin. Soitin myös haastattelubukkauksia, joita oli tullut useampi tikettijonoomme.

Tiistai

Sain tänään katsottua loppuun kesken jääneet laskut, koska muuten oli hieman rauhallisempaa. Keskityin vain laskuihin ja puhelinasiakaspalveluun. Puhelinasiakaspalveluun on tullut nyt eniten puheluita koskien rekrytointien tilannetta. Usein hakijat haluavat myös olla meihin yhteydessä, jotta he erottuisivat pelkkien ansioluetteloiden sekä saatekirjeiden joukosta. Valitettavasti emme ole vielä hyödyntäneet hakijoiden yhteydenottoja resurssipulan vuoksi. Ilmoituksissa on kuitenkin yleensä esimiehen yhteystiedot, jotta hakijat voivat olla yhteydessä suoraan heihin.

Keskiviikko

Rekrytointijärjestelmäämme tulee suuria muutoksia liittyen rekrytoinnin kirjaamiseen järjestelmäämme. Erityisesti rekrytointiprosessin loppuosa tulee muuttumaan kovasti työsopimusten ja tarjousten osalta. Meillä oli tänään uudistukseen liittyvä useamman tunnin kestänyt koulutus, jossa käytiin läpi käytännön asioita liittyen järjestelmään. Järjestelmämme huolellinen läpikäyminen on tärkeää, koska lähes koko työ perustuu siihen. Käsittelemme myöhemmin tehtävänjakoa liittyen uudistukseen.

Torstai

Edistin tänään useampaa hallinnollista rekrytointia esimerkiksi kirjoittamalla ilmoituksia ja siirtämällä henkilöitä työtarjous vaiheeseen. Keskustelimme myös esimiesten kanssa tarkemmin tehtävänkuvista, jotta pystyin varmistamaan mahdollisimman laadukkaan ilmoitustekstin.

Päivääni sisältyi sen lisäksi esimerkiksi tikettijonon viesteihin ja puhelimeen vastaamista sekä laskuttamista.

Perjantai

Laskuja on kerääntynyt nyt paljon, joten keskityin tänään laskuttamiseen lähes täysin. Olin luonnollisesti myös puhelinasiakaspalvelussa ja vastasin esimiesten akuutteihin kysymyksiin sähköpostin välityksellä. Sähköpostiini oli tullut kysymyksiä koskien työtarjouksen ja -sopimusten tilannetta. Neuvoin myös esimiehiä täyttämään rekrytointiluvan sekä työtarjouksen.

Ihmettelimme kollegoideni kanssa kuinka puhelin ei ollut soinnut kertaakaan koko aamupäivän aikana. Kello 12 eräs esimies oli laittanut kollegalleni sähköpostin välityksellä kyselyä miksi kukaan ei vastaa puhelinasiakaspalveluun. Sen jälkeen selvisi, että meillä oli tekninen vika

puhelinasiakaspalvelujärjestelmässämme Tämä tilanne osoitti taas kuinka toimimaton tekniikka voi vaarantaa hyvän palvelukokemuksen.

Viikkoanalyysi 7

Nykyään organisaation on lähes mahdotonta välttyä digitalisaatiolta. Organisaatio menettää oman kilpailukykyänsä, mikäli se ei ota digitalisoitumista osaksi omaa strategiaansa jo nyt. Digitalisaation etuja ovat mm. toimintavarmuus, kustannustehokkuus sekä joustavuus. Datan kerääminen tulee tulevaisuudessa osaksi jokaista menestyvää organisaatiota, joten taito hallita dataa, jota hän saa erilaisista lähteistä, tulee hyvin suureksi osaksi johtajan arkea. Dataa tulisi pohtia kriittisesti ja hyvän johtajan tulisi tunnistaa mitä tietoa tarvitaan ja miten tietoa voi hyödyntää. (Ilmarinen & Koskela 2015, 140-146.)

Digitalisoituminen aiheuttaa epävarmuutta työntekijöissä, koska monet pelkäävät oman työnsä katoamisen puolesta. Sen vuoksi hyvä ihmisten johtaminen korostuu tulevaisuudessa yhä enemmän. Johtajan tulisi tunnistaa omassa työyhteisössään vastarinta ja ottaa asia suoraan esille sekä käsitellä esiin nousseita aiheita avoimesti. Yksi tärkeimmistä johtajan tehtävistä tulevaisuudessa on saada työntekijät innostumaan digitalisaatiosta. Sen lisäksi on hyvin tärkeää, että yrityksessä on matala hierarkia ja johtaja jakaa vastuuta päätöksistä muille. Esimerkiksi sosiaalisessa mediassa voi joutua antamaan lausuntoja hyvin nopeasti, jotta yritys välttää suuren somekohun. (Ilmarinen & Koskela 2015, 160-167.)

Omassa yrityksessämme on yleisesti hyvinkin positiivinen suhtautuminen digitalisoitumiseen ja sen nähdään tuovan apua omaan arkeemme. Jokaisella meistä on paljon työtehtäviä, jotka voisi automatisoida täysin. Esimerkiksi oma työni on esimerkkinä työtehtävästä, joka saattaa kadota lähes täysin tulevaisuudessa. Tällä hetkellä ollaan kuitenkin tilanteessa, jossa aikaa vievät tehtävät voisi automatisoida. Voisiko tätä tilannetta helpottaa esimerkiksi buukkausohjelmalla, joka lähettäisi automaattisesti tiedon varauksesta hakijalle, esimiehelle ja konsultille? Tällä hetkellä hakijalle tulee kirjoittaa viesti varauksesta. Sen ohessa on tiedot mitä hakijan tulee ottaa mukaan haastatteluun ja kuinka hän saapuu paikalle. Tämän jälkeen esimiehelle ja konsultille lähetetään kalenterivaraus. Kalenterikutsun lähettämisen jälkeen konsultille lähetetään vielä koonti varatuista haastatteluista.

3.8 Viikko 8

Maanantai

Meillä oli tänään vapun vuoksi lyhennetty työaika, joten työpäiväni kesti tänään vain kuusi tuntia. Lyhennetyt työpäivät ennen vappua, juhannusta ja joulua ovat osa yrityksemme työntekijöiden palkitsemista. Päivästäni puolet kului palaverissa, joten ehdin sen lisäksi keskittymään lähinnä puhelinasiakaspalveluun ja tiketteihin vastaamiseen. Kuvittelimme kollegoideni kanssa, että vappua edeltävänä päivänä ei tulisi paljon puheluita, mutta puhelin soikin jatkuvasti. Soitot koskivat hyvin paljon rekrytointiluvan sekä työtarjouksen tekemistä.

Tiistai

Kotona vappua viettämässä.

Keskiviikko

Sain taas tänään hoidettavaksi paljon hallinnollisia rekrytointeja, joissa oli tarkoitus vakinaistaa määrä-aikainen työsuhde. Neuvoin muutamaa esimiestä rekrytointiprosessin kulusta, koska he eivät olleet kovin kokeneita rekrytoijia. Opastin myös tänään yhtä esimiestä täyttämään työtarjouksen. Työtarjous ja -sopimus piti saada pikaisesti uudelle työntekijälle, koska hänen piti irtisanoutua nykyisestä työstään. Ilmoitin myös taustatiimillemme, että he priorisoivat tämän rekrytointin dokumentteja.

Torstai

Aloitin päivän lukemalla sähköpostit. Olin auttanut eilen esimiestä täyttämään työtarjouksen ja nyt tehtävään valittu henkilö soitti, että miksi tarjouksessa puhuttiin määräaikaisesta työkierrosta vakituisen työn sijaan. Selvitin asiaa ja tässä tapauksessa esimies ei ollut maininnut asiasta hakijalle. Kehotin esimiestä olemaan yhteydessä hakijaan, jotta he voivat sopia mahdollisista muutoksista. Tässä tapauksessa hakijat suostui esimiehen tarjoamaan määräaikaiseen suhteeseen. Juuri tämänlaisten tapausten vuoksi esimiehet eivät saa koskaan tehdä suullista sopimusta työstä ennen kirjallista työtarjousta. Kirjallinen työtarjous menee myös aika HR-päällikön kautta, jotta hänkin hyväksyy tarjouksen ehdot.

Perjantai

Päivästä jäi parhaiten mieleen eräs rekrytointi, johon päätettiin hakea ensin ulkoista työvoimaa ilmoituksen avulla. Esimies oli kuitenkin tullut asiasta toisiin aatoksiin ja tämä kyseinen rekrytointi oli pyörinyt useamman työntekijämme pöydällä ja tämän vuoksi esimies oli hyvin turhautunut. Tänään selvisi, että työtehtävään onkin jo valmiina sisäinen työntekijä, joten tämä rekrytointi siirrettiin minulle. Asiasta oli tehty kolme eri sähköpostiketjua, joten asian

hahmottaminen oli itsellenikin aikamoisen työn takana. Lopulta yhdistin tiedot yhteen eri sähköposteista ja kirjoitin esimiehelle ilmoitusluonnoksen heti ensimmäisenä sekä siirsin valmiit hakijat kyseiselle rekrytointiluvulle.

Viikkoanalyysi 8

Kerroin alussa jo kick-off päivässämme käydyistä kehittämiskohteista. Yhtenä suurimpana epäkohtana nousi esille sisäinen viestintä. Työyhteisössämme kuulee usein puhuttavan siitä, että yrityksen muutoksista ollaan epätietoisia ja johdossa tehdään päätöksiä, joista muut eivät ole täysin selvillä. Usein tämän johtaa siihen, että työntekijöiden piirissä alkaa liikkumaan huhuja. Monet myös valittavat sitä, että yrityksen strategia ei ole selvillä ja sen vuoksi luotto johtoon kärsii. Sisäinen viestintä on hyvin tärkeä osa yrityksen menestystä, koska se lisää työntekijöiden sitoutumista. Sitoutunut työntekijä tuottaa yritykselle enemmän, joten siihen panostaminen tulisi olla suuressa roolissa yrityksessä. (Verčič & Vokić 2017, 885.)

Työntekijöidemme keskuudessa on yleistä kiireen keskellä lähettää kollegoille sähköpostikettejuja jostain rekrytoinnista, joka siirtyy jollekin toiselle. Voisiko olla jokaisen vastuulla ottaa pieni hetki kirjoittaa ylös tärkeimmät asiat ketjuista, jotta toisella ei kuluisi turhaa aikaa sähköpostiketjujen läpi käymiseen?

Digitaaliset viestinnän työkalut ovat tuoneet mahdollisuuden nopeaan ja tehokkaaseen viestintään. Ne soveltuvat erityisen hyvin yksinkertaisten viestien välittämiseen. Vielä nykyäänkin kasvotusten tapahtuvan viestinnän on todettu olevan tehokkain sekä mielekkäin viestinnän muoto suurissa ja tärkeissä kokonaisuuksissa. Kasvotusten pystyy käymään vuorovaikutteisesti keskustelua aiheesta ja tällöin jää vähemmän tulkinnan varaan. Vaikeista asioista viestittäessä korostuu erityisesti aktiivinen vuorovaikutus ja se onnistuu myös erilaisten ohjelmien välityksellä, joissa pääsee keskustelemaan heti aiheesta. Henkilöiden ei tarvitse välttämättä olla samassa tilassa fyysisesti. (Men 2014)

Sisäiseen viestintäämme oli nyt keksitty ratkaisuksi Microsoft Teams -alusta, jossa näkyisi yleisiä tiedotuksia ja siellä voisi keskustella asioista. Teams voisi olla toimiva järjestelmä

ainoana tiedotuksen kanavana, mutta nyt meillä on käytössä hallintajärjestelmät, Intra, asiakkaan intra, verkkolevy, WhatsApp, sähköposti, Skype ja tämä julkaistu Teams. Olisiko teamsin käyttöä voinut miettiä tarkemmin ennen sen julkaisua? Olisi voinut olla selkeämpää ottaa vastaan uusi työkalu, jos olisi etukäteen päätetty, mitkä tiedot menevät Teamsiin ja mitkä esimerkiksi verkkolevylle. Tulin pohtineeksi, että voisiko näitä asioita pohtia vielä yhdessä ja sen jälkeen järjestää yhteinen Teams -koulutus kaikille? Olisi varmasti selkeintä, jos edellä mainitsemiani työkaluja voisi yhdistää toisiinsa Teamsin avulla. Tällä hetkellä Teams on jäänyt monelta käyttämättä, koska sen käyttötarkoitus on jäänyt hieman epäselväksi.

Yrityksessämme voisi muutenkin lisätä sisäistä kasvotusten tapahtuvaa viestintää. Usein viikkopalaverissa käydään niin paljon asioita läpi, että suuremmat muutokset ja uutiset jäävät muiden varjoon. Esimerkkinä tästä on asiakkaallamme tapahtuva järjestelmämuutos, jossa meidän tulisi olla esimiesten tukena. Asiasta mainittiin lyhyesti viikkopalaverissa ja sen jälkeen tuli monta eri sähköpostia, joten kokonaisuuden hahmottaminen oli hankalaa. Voisiko suurten asioiden kohdalla järjestää aina erillisen oman palaverin, jossa asiat käytäisiin tarkasti läpi? Tämä helpottaisi myös asiakaspalvelun mielekkyyttä, jos asioista viestittäisiin kasvotusten sähköpostien sijaan.

3.9 Viikko 9

Maanantai

Tästä päivästä jäi parhaiten mieleen päivän palaverit ja perehdytysmateriaalien suunnittelu. Tulen taas perehdyttämään uuden työntekijän rekrytointiin liittyviin tehtäviin. Kävin läpi verkkolevyltämme löytyviä materiaaleja ja pohdin niitä sen kautta, mitä olisin itse ymmärtänyt, kun aloitin. Osa ohjeista oli jo osittain vanhentuneita ja muutenkin melko sekavia uudelle henkilölle. Otin tekemääni ohjeeseen kuvakaappauksia tärkeimmistä kohdista. Hahmotan itse parhaiten konkreettisten kuvien ja ohjeiden avulla. Ohjeiden tulisi olla niin selkeitä, että asiaa ensimmäisen kerran hoitava pystyy suoriutumaan siitä ohjeiden avulla.

Tiistai

Perehdytin tänään uuden työntekijän hallinnollisten rekrytointien työstämiseen. Kävimme läpi tekemäni materiaalin tukena mitä toimenpiteitä määräaikaisen työsuhteen jatko tarvitsee. Kerroin ensin teorian tasolla kuinka kyseinen asia viedään alusta loppuun ja sen jälkeen edistimme yhdessä nykyisiä rekrytointejani. Perehdytyksen jälkeen keskustelimme perehdytyksen onnistumisesta ja siitä mitä asioita tulisi vielä kerrata. Tulimme molemmat siihen tulokseen, että asian ymmärtäminen vaatii vielä monta oman rekrytoinnin hoitamista.

Perehdytettävä piti erityisesti lisäämistäni kuvista sekä siitä, että hoidimme yhdessä nykyisiä oikeita rekrytointeja.

Suunnittelin puhelinasiakaspalvelun sekä tikettijonon purkamisen ohessa seuraavan päivän perehdytyksen haastatteluiden buukkaamiseen sekä suosittelijoille soittamiseen.

Keskiviikko

Perehdytin henkilön tänään buukkaukseen ja siihen liittyvään työpersoonallisuus-linkkien lähettämiseen, kalenterivarauksiin sekä hakijaviestintään. Sen lisäksi käymme läpi kuinka suosittelijoille soitetaan ja mitä heiltä kysytään. Suosittelijoille soittamiseen on valmiina pohja, jota käytämme, joten sen läpikäyminen on nopeaa.

Torstai

Kotona viettämässä helatorstaita

Perjantai

Meillä oli tänään töissä muutaman tunnin kestänyt henkilöstöinfo, jossa käytiin läpi esimerkiksi tulevaa työtilannetta ja mahdollisia uusia asiakkaita. Oli mukava huomata, että kick off -tilaisuudessa saatu palaute sisäisestä viestinnästä oli otettu tosissaan ja lähitulevaisuuden tilanteesta pidettiin erillinen infotilaisuus. Tämä selkeytti monen tilannetta huomattavasti, koska tulevaisuus ei ole enää vieras. Infossa käytiin läpi esimerkiksi mahdollisia uusia asiakkaita ja yhtenä tärkeimpänä teemana uudistunutta bonus-mallia.

Analyysi 9

Tällä viikolla on ollut hyvin rauhallista töiden suhteen, joten olen pystynyt keskittymään paremmin hallinnollisten rekrytointien työstämiseen. On ollut mukava huomata kuinka paljon paremman palvelukokemuksen on pystynyt tuottamaan esimiehille, rekrytointikonsulteille sekä hakijoille. Olen pystynyt hoitamaan pyydettyt asiat lähes välittömästi. Sen huomaa myös esimiehistä kuinka tyytyväisiä he ovat nopeaan ja toimivaan palveluun. Jotkut ovat kiitelleetkin nopeasta palvelusta.

Viikosta jäi päällimmäisenä mieleen perjantain henkilöstöinfon aihe bonukset, joka on yksi aineellinen palkitsemisen muoto. Palkitsemiselle tulisi olla aina oma mietitty strategiansa, jotta se tuottaa yritykselle enemmän hyvää kuin huonoa. Kun palkitsemiselle on mietitty tarkat säännöt, niitä tulee seurattua tehokkaammin ja näin voidaan välttää helpommin epäreilu palkitseminen. Hyvällä suunnittelulla ja viestinnällä jokaisella on selvästi tiedossa millä tavoilla heitä palkitaan ja näin työntekijät voivat tavoitella helpommin kohti parempia tuloksia. (Ylikorkala, Hakonen, Hakonen & Hulkko-Nyman 2018, 13-16) Entisen Bonus-mallimme laskukaava on ollut kaikille vähän vieras, joten sitä muokattiin helpommin ymmärrettäväksi. Nykyään jokainen saa selkeästi tietyn prosenttimäärän palkastaan, kun koko osastomme pääsee tavoiteltuihin tuloksiin.

Palkitseminen lisää parhaimmillaan henkilöstön sitoutumista, ei tuota liikaa kustannuksia vaan lisää tuottavuutta, motivoi henkilöstöä sekä tekee yrityksestä haluttavamman työpaikan. Palkitseminen ei kuitenkaan tuota aina haluttua tulosta ja se voi pahimmillaan tuottaa vastakkaisen tuloksen kuin mitä tavoiteltiin. Usein mennään metsään siinä, että yrityksellä ei ole etukäteen suunniteltua palkitsemismallia tai siitä ei ole viestitty henkilöstölle. Palkitsemismallin ulkopuoliset palkitsemiset lisäävät usein van huonoa mieltä ja kateutta työntekijöiden kesken. Toisinaan palkitsemismallit mahdollistavat sen, että muut voivat ratsastaa toisen ahkeralla työllä. Yrityksissä on usein mietitty kuinka johtoa ja myyntiä palkitaan. Tällä jätetään täysin huomiotta muiden osuus tuottavuudessa. Yrityksen tulisikin aina miettiä kuinka se voi palkita koko yrityksen henkilökuntaa. (Ylikorkala ym. 2018, 13-16)

3.10 Viikko 10

Maanantai

Viikko alkoi hyvin rauhallisesti palavereiden merkeissä. Päivääni sisältyi myös esimiesten opastamista työsuhdeasioissa sekä asiakkaamme järjestelmän käytössä. Opastin esimiehiä esimerkiksi tekemään työtarjoituksen sekä kuinka järjestelmästä löytää hakijoiden tiedot. Rekrytointikonsulttimme antavat yleensä esimiehelle listan henkilöistä, jotka esimiehen kannattaisi erityisesti ottaa huomioon omassa haussa. Esimies tekee aina viimeisen päätöksen valinnassa, mutta rekrytointikonsultin tehtävänä on olla tukena prosessissa ja antaa oma näkemyksensä asiaan.

Tiistaina

Hyvin rauhallinen jakso jatkuu vieläkin. Tuntuu uskomattomalta, että koko ajan ei ole kauhea kiire ja omiin töihinsä pystyy keskittymään kunnolla. Välillä jopa havahtuu siihen tunteeseen,

että jotain on jäänyt varmasti tekemättä, kun on ollut niin paljon hiljaisempaa. Hiljaisuuteen on syynä se, että kesärekrutoinnit ovat nyt ohi ja asiakkaamme rekrytoi muutenkin paljon vähemmän kesän aikana.

Keskiviikko

Päivästä jäi parhaiten mieleen puhelu, jossa hakija ei osannut jättää meille hakemusta. Kyseessä oli hakija, joka yritti hakea montaa eri paikkaa asiakkaaltamme. Rekrytointijärjestelmämme jättää aina edellisen saatekirjeen uuden haun kohdalle, joten hakijat pelästävät häviääkö edellisen haun saatekirje, mikäli he tallentavat uuden saatekirjeen vanhan tilalle. Näin ei kuitenkaan käy, vaan hakijan tulee poistaa vanha saatekirje ja laittaa tilalle uusi tiedosto. Näin molempiin hakuihin tulee oikea tiedosto.

Torstaina

Tänään oli hyvin rauhallinen päivä ja se koostui lähinnä tikettijonon viesteihin vastaamisesta sekä puhelimeen vastaamisesta. Tikettijonoon oli tullut vielä kyselyistä mahdollisista kesätyöpaikoista sekä tiedusteluja mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö asiakkaallemme. Tikettijonoon oli tullut myös haastattelun buukkauspyyntö, joten otin myös en omaan käsittelyyni.

Perjantai

Tälle päivälle sattui paljon hallinnollisten rekrytointien edistämisiä. Laitoin esimerkiksi henkilöitä työtarjoustilaan sekä kysyin esimiehiltä lisätietoja rekrytointiin liittyen. Usein esimiehet unohtavat kirjata rekrytointiluvalla valitun henkilö nimen sekä sen, tarvitseeko kyseistä paikkaa laittaa sisäiseen hakuun viikoksi.

Saamme esimiehiltä tasaisin väliajoin kyselyitä työtarjouksen tekemisestä ja siitä, että asiakkaan rekrytointijärjestelmä ei ole kovin käyttäjäystävällinen. Tällä kertaa esimies yritti löytää omat rekrytointinsa asiakkaamme rekrytointijärjestelmästä, koska hänen tuli tehdä työtarjous hakijalle. Avustin esimiestä asioiden hoitamisessa, koska kyseinen järjestelmä ei ole kovin looginen.

Viikkoanalyysi 10

Näiden kymmenen viikon aikana on tullut vietettyä paljon aikaa puhelinasiakaspalvelussa. Yksi yleisimmistä syistä soittaa asiakaspalveluumme on ollut järjestelmän käytettävyyteen liittyvät asiat. Esimiehet ovat olleet kovin turhautuneita asiakkaamme rekrytointijärjestelmään, koska se ei ole helposti ymmärrettävissä ilman tarkempaa opastusta. Esimerkiksi etusivulla täytyy painaa kohdasta ”suodatusasetukset”, jos haluaa etsiä jotain tiettyä rekrytointia. Voisiko sen tilalla lukea vaikka ”tarkenna hakua” tms? Toinen sekoittava asia on työtarjoituksen luomisen kohdalla, kun valitun hakijan profiilista tulee painaa ”ryhdy toimiin” ja sen jälkeen ”tarjouksen hyväksyntä”, jos haluaa luoda työtarjoituksen. Työtarjoituksen tekeminen on yksi yleisimmistä asioista, joita esimiehet tekevät asiakkaamme rekrytointijärjestelmässä, joten voisiko sille oma kohtansa, jossa lukisi ”luo työtarjous”?

Parhaimmillaan nettisivulta löytää tarvitsemansa tiedon helposti ja vaivattomasti. Nettisivujen tulisi olla niin selkeitä, että käyttäjä pystyy käyttämään niitä vaivattomasti ilman erillisiä ohjeita. (Vastamäki 2012.)

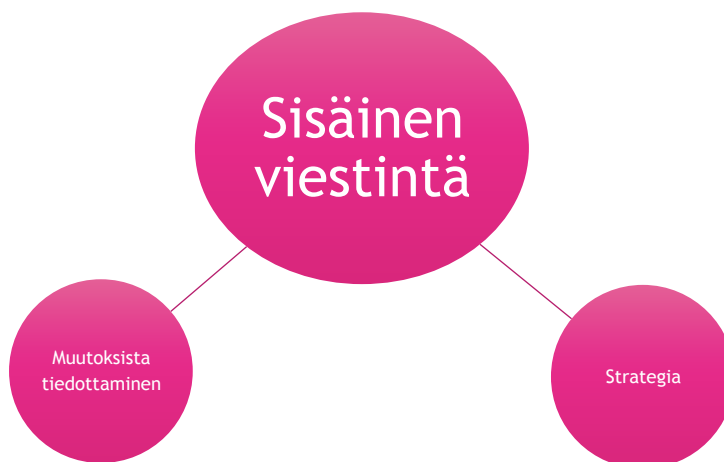
Jokaisen yrityksen tulisi pohtia oman järjestelmänsä käyttäjäystävällisyyttä, koska se luo käyttäjän yleistä tyytyväisyyttä yritystä kohtaan. Sen vuoksi olisi erinomaisen tärkeää, että järjestelmän käytettävyyttä testattaisiin säännöllisin väliajoin, koska vahat tekijät ovat jollin tottuneita huomatakseen epäloogisuudet. (Albert, Tullis & Tedesco 2010, 300-301)

4 Pohdinta ja päätelmät

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli etsiä kymmenen viikon ajan kehitettäviä asioita toimeksiantajallani yrityksen kilpailukyvyyn parantamiseksi. Käsittelin jokaisen viikon päätteeksi jostain viikolla ilmennyttä aihetta. Viikkoanalyysien aiheiksi valikoitui lopulta osaamisen kehittäminen, perehdyttäminen, reklamaatio, työn hallinta ja itsensä johtaminen, etätyö, asiakaslähtöisyys, digitalisaatio, sisäinen viestintä, palkitseminen sekä käyttäjäystävällisyys. Kymmenen viikon päätteeksi on ollut mahtava huomata kuinka yrityksessämme on luotu kulttuuri, jossa autetaan toista matalalla kynnyksellä. Myös esimieheen saa yhteyden heti, kun on tarvetta. Tämä tuo varmuutta työhön, kun tietää, että ei ole yksin ongelmiensa kanssa. Myös virheille annetaan tilaa ja niistä opitaan. Työnantajamme yksi suurimmista eduista on se, että henkilöstöön luotetaan ja se näkyy esimerkiksi etätyön mahdollisuutena.

Pohdin asioita ammattikirjallisuuden pohjalta ja heijastin teoriaa omaan pohdintaani. Keskustelin myös jokaisen viikon aikana omien kollegoideni kanssa jokaisen viikon aiheesta, jotta pystyin tarkastelemaan ilmiötä mahdollisimman monesta eri näkökulmasta. Kymmenen viikon ajalta nousi suurimpina kokonaisuuksina esiin yrityksen sisäinen viestintä, johon liittyy erityisesti strategiasta sekä muutoksista tiedottaminen. Toiseksi nousi vahvasti esiin strategiaan liittyvä työtehtävien sirpaleisuus ja epäselvät tavoitteet työlle. Kolmantena korostui yrityksen ulkoinen viestintä ja siihen liittyvä kiireestä viestiminen sekä hakijaviestintä. Neljäntenä suurena kokonaisuutena tuli esille henkilöstön osaamisen kehittäminen ja siihen liittyen perehdyttäminen sekä urapolut. Tämän työn myötä ilmeni myös digitalisaation hyödyntämisen tarve liiketoiminnassa ja se kuinka asioiden automatisoiminen vapauttaisi aikaa varsinaisille työtehtäville.

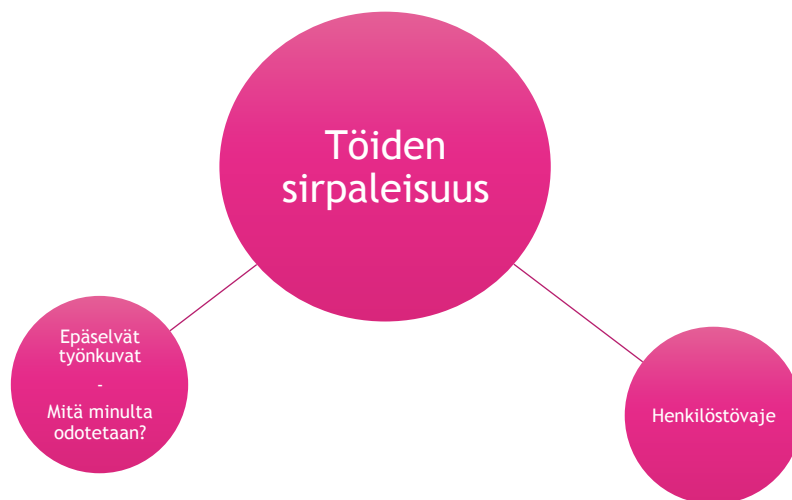
Yrityksen kehittämisen ohella suurena tavoitteenani oli oma ammatillinen kehittymiseni. Tarkkojen ja säännöllisten havaintojen pohjalta tein päätelmiä yrityksen toimintamalleista. Pohdin, miten asioita voisi tehdä toisin käyttäen apuna uusinta tutkimustietoa. Huomasin myös, että kehityin ammattimaisuudessa refleктоimalla omaa työtäni. Sain välineitä tulevia työtehtäviäni varten.



Kuva 2. Sisäinen viestintä

Yrityksen viestinnän puutteet korostuivat havainnoissani. Sisäisessä viestinnässä henkilökunta koki ongelmaksi, etteivät tunne yrityksen strategiaa. Tulevaisuus tuntuu epäselvältä ja herättää pelkoja ja kysymyksiä. Työntekijöille oli selvää yrityksen tavoite kasvattaa liiketoimintaa, mutta keinot sen saavuttamiseksi jäivät hieman epäselviksi. Monella työntekijällä jää myös epäselväksi oman roolinsa liiketoiminnan kasvattamisessa.

Yrityksen muutoksista tiedottaminen on ollut hieman niukkaa. Asioista ilmoitetaan usein nopeasti viikkopalaverissa ja sen jälkeen tiedotus tapahtuu sähköpostin avulla. Ilmoitukset ovat tehokkaampia, kun suurista muutoksista olisi mahdollisuus kysyä asiasta kasvotusten (Men 2014.). Tulevaisuudessa muutoksista voisi järjestää koulutuksen kaikille työntekijöille, koska jokaisen työntekijän pitää pystyä toimimaan asiantuntijana, kun asiakkaat kysyvät neuvoa. Varmuus toisi myös mielekkyyttä omaan työhön.



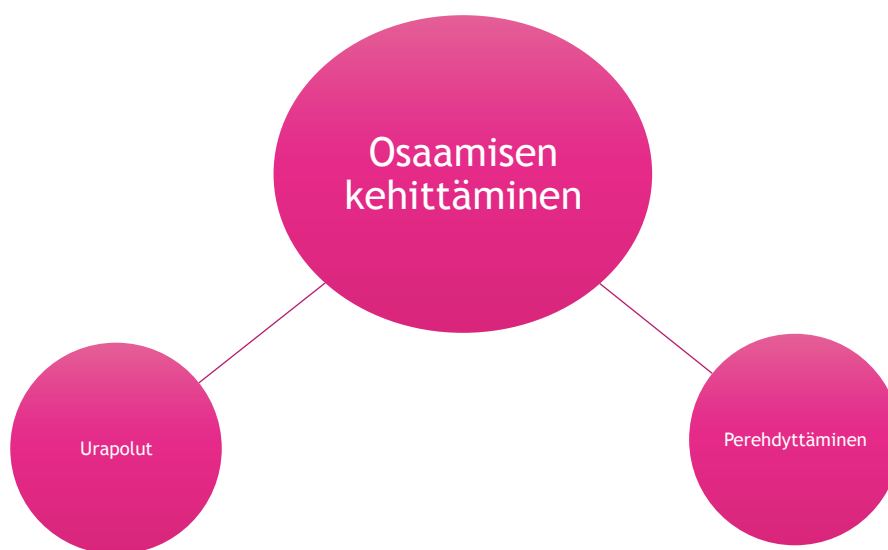
Kuva 3. Töiden sirpaleisuus

Työntekijämme ovat motivoituneita, kurinalaisia sekä ammattitaitoisia, mutta epäselvän toimenkuvan vuoksi tuntuu vaikealta ottaa vastuuta. Työn pirstaleisuus tuli hyvin esille tekemässäni minuuttikohtaisessa seurannassa. Tässä voisi auttaa selkeät tehtäväkuvat sekä tavoitteet. Strategian voisi laittaa selkeästi työntekijöiden nähtäville ja kehityskeskusteluissa käytäisi läpi mitä työntekijältä odotetaan?



Kuva 4. Ulkoinen viestintä

Kymmenen viikon aikana nousi useamman kerran esille ulkoinen viestintä ja sitä kautta asiakaskokemus. Saamme paljon kyselyitä asiakkailta rekrytointiprosessin etenemisestä ja syistä miksi ei päässyt jatkoon haussa. Tällä hetkellä emme ole valitettavasti ehtineet vastaamaan hakijoiden kysymyksiin, vaikka useampi hakija toivoisi sitä. Myös kovan kiireen vuoksi emme ole valitettavasti pystyneet toteuttamaan asiakkaalle annettuja lupauksia esimerkiksi työtarjousten toimitusajoissa. Tässä voisi olla hyötyä työhön kutsuttavasta työntekijästä, jotta yhden henkilön poissaolo ei hajottaisi palettia.



Kuva 5. Osaamisen kehittäminen

Viikkojen aikana on tullut usein esille henkilöstön osaamisen kehittäminen esimerkiksi perehdyttämisen ja urapolkujen kautta. Olisin halunnut itse pystyä panostamaan harjoittelujoidemme perehdyttämiseen ja mentorointiin jo heti alusta, mutta en ehtinyt paneutumaan siihen kunnolla muiden töiden ohessa. Käytäväkeskusteluissa kollegoiden kanssa tuli usein esille toive selkeistä urapoluista. Monet toivoisivat selkeitä suuntaviivoja omalla uralla etenemiseensä ja tietoa siitä kuinka omaa etenemistään on mahdollista edistää. Tätä voisi hyödyntää kehityskeskusteluissa sekä uusia henkilöitä rekrytoitaessa. Uutta työntekijää voisi motivoida hyvin paljon tieto selkeistä ohjeista etenemistä varten.

Olen kehittynyt huomasti ammatillisesti tämän kymmenen viikon opinnäytetyön tekemisen aikana. Kykenen nykyään kehittämään yrityksen prosesseja ja pystyn soveltamaan opintojeni

aikana oppimaan teoriaa käytäntöön. Olen päässyt tasolle, jossa pystyn opastamaan jo muita omassa työssäni ja pystyn jakamaan omaa ammattitaitoani muille.

Mielestäni onnistuin tarkastelemaan yrityksen prosesseja kriittisesti ja toin kehitysehdotuksia, jotka pohjautuivat teoriaan. Pohdin asioita monelta kantilta yhteistyössä työyhteisöni kanssa. Olen luonut näiden kymmenen viikon aikana kattavan raportin yrityksen kilpailukyvyn parantamiseksi. Huomasin kuinka kirjallisuuden pohjalta oli paljon helpompi alkaa ottamaan kantaa johonkin kehitettävään asiaan, joten aion tulevaisuudessakin lukea paljon alan kirjallisuutta, jotta osaaminen pysyy jatkuvasti ajan tasalla. Myös työtehtävien kirjaaminen ylös sekä työpäivän rakenteen miettiminen ovat olleet eriarvoisen tärkeitä oman työn hallinnan kannalta. Tällöin jouduin miettimään enemmän tiettyyn asiaan keskittymistä ja kiusaus tehdä joku pieni asia muiden välissä väheni. Sain tästä opinnäytetyöstä hyvät taidot kehittää yrityksen toimintaa teorian tukemana.

Lähteet

Aarnikoivu, H. 2005. Onnistu asiakaspalvelussa. Helsinki:WSOY.

Albert, B., Tullis, T. & Tedesco, D. 2010. Beyond the usability lab : conducting large-scale user experience studies. San Francisco, CA. : Morgan Kaufmann.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Helsinki: Talentum.

Garavan, T. 1991. Julkaisussa: Journal of European Industrial Training 01 January 1991, Vol.15(1)

Hakonen, A. & Nylander, M. 2015. Palkitseminen ihmisten johtamisessa. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen: liiketoiminnan menestystekijä. Porvoo: Bookwell

Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio. Helsinki:Talentum.

Lilley, R. 2013. Dealing with difficult people. Philadelphia: Kogan Page

Liski, M., Horn S. & Villanen, M. 2007. Hyvä perehdytys -opas : Kumppanuudella tuloksiin pk-yrityksissä - OR-BITS. , In: Lahden ammattikorkeakoulun julkaisu. Sarja B, Oppimateriaalia, osa 4, Lahden ammattikorkeakoulu. URN:ISBN:978-951-827-046-4

Löytänä, J. & Korteso, K. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Helsinki: Talentum

Mccracken, M. & Wallace, M. 2000. Julkaisussa: Journal of European Industrial Training 2000, Vol.24(5), p.281-90

Men, L. 2014. Julkaisussa: Management Communication Quarterly , Vol.28(2), pp.264-284

Schmidt, T. & Vanhala, S. 2010. Henkilöstöjohtaminen Suomessa 1992-2009 Tutkimus suurten yritysten ja julkisten organisaatioiden henkilöstökäytäntöjen omaksumisesta ja konvergoitumisesta. Helsingin kauppakorkeakoulu. Helsingin kauppakorkeakoulun julkaisuja B-115.

Torppa, T. 2013. Yksin työskentelevän opas. Helsinki: Talentum.

Verčič, A. & Vokić, N. 2017. Engaging employees through internal communication. Julkaisussa: Public Relations Review. Volume 43, Issue 5, December 2017, Pages 885-893.

Vastamäki, R. 2012. Internetmarkkinoijan käsikirja 2.0. Vaasa: Mainostajien liitto.
<http://www.klikkaatasta.fi/johdanto.php> Luettu: 27.5.2018

Viitala, R. 2014. Henkilöstöjohtaminen -

Wiskari, J. 2014. Kiireentappoase. Helsinki : Sanoma Pro 2014.

Ylikorkala, A., Hakonen, A., Hakonen, N., & Hulkko-Nyman, k. 2018. Kokonaispalkitsemisen johtaminen : ohjaa tai ajaudu. Helsinki : Alma Talent.

Österberg, M. 2009. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja (3.painos). Jyväskylä : Gummerus

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja (4.painos). Jyväskylä : Gummerus

Kuvaluettelo

<i>Kuva 1. Sisäiset ja ulkoiset sidosryhmät</i>	<i>9</i>
<i>Kuva 2. Sisäinen viestintä</i>	<i>45</i>
<i>Kuva 3. Töiden sirpaleisuus</i>	<i>46</i>
<i>Kuva 4. Ulkoinen viestintä</i>	<i>46</i>
<i>Kuva 5. Osaamisen kehittäminen</i>	<i>47</i>