

# Tuotannonohjauksen assistenttina Caverionin HelpDes- kissä

Rosanna Partanen



<b>Tekijä(t)</b> Rosanna Partanen	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Tuotannonohjauksen assistenttina Caverionin HelpDeskissä	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 76 + 0
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Working as a dispatcher at Caverion HelpDesk	
<p>Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisesti ja se keskittyy työskentelyyn tuotannonohjauksen assistenttina kiinteistötekniikan alan yrityksen Caverionin HelpDeskissä. Opinnäytetyö koostuu työpäivien pohjalta kirjoitetuista päiväkirjamerkinnöistä sekä niiden perusteella laadituista viikoittaisista analyyseistä. Seurantajakson päätteeksi on koottu loppupohdinta, jossa analysoidaan seurantajakson aikana havaittua kehitystä omaan työskentelyyn ja osamiseen liittyen. Opinnäytetyön seurantajakso sijoittuu aikavälille 26.8.-17.11.2019 (viikot 35-46).</p> <p>Opinnäytetyö alkaa johdannolla, jossa esitellään työn tietoperustaan liittyvää ammattikirjallisuutta, työtehtävissä tarvittavaa osaamista ja yritystä eli Caverionia sekä kuvataan tarkemmin työympäristöä. Lisäksi johdannossa on kuvattu keskeiset ammattikäsitteet ja avattu niiden merkitystä. Tämän jälkeen on kirjoitettu lähtötilanteen kuvaus, jossa kerrotaan työtehtävistä, arvioidaan oman osaamisen tasoa sekä pohditaan ammatillista kehittymistä. Lähtötilanteen kuvaukseen sisältyy myös sidosryhmien ja vuorovaikutustaitojen havainnollistaminen. Seuraavaksi on esitetty varsinainen päiväkirjaraportointi, johon sisältyy työpäiville suunniteltujen tavoitteiden asettaminen ja osaamisen kehittymisestä kertominen. Jokaisen työviikon lopuksi on lisäksi kirjoitettu viikkoanalyysi, jossa analysoidaan tarkemmin viikon aikana tehtyjä havaintoja sekä niiden pohjalta tapahtunutta ammatillista kehittymistä. Opinnäytetyön päätteeksi on koottu loppupohdinta, jossa vertaillaan aluksi kirjoitettua lähtötilanteen kuvausta ja päiväkirjaraportoinnin perusteella syntyneitä analyysejä.</p> <p>Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana on tehty useita havaintoja liittyen oman toiminnan kehittämiseen työtehtävien hoitamisen osalta sekä opittu tunnistamaan ammatillisen kasvun mahdollistavia tekijöitä. Seurantajakson aikana merkittävintä muutosta on tapahtunut ajankäytön seurannassa, toiminnassa paineen alla, stressinhallintakeinoissa, vuorovaikutus- ja koulutustaidoissa sekä omalla epämukavuusalueella toimimisessa.</p>	
<b>Asiasanat</b> HelpDesk, palvelupyyntö, tiketti, asiakaspalvelu, SAP	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
1.1 Keskeisimmät ammattikäsitteet.....	3
2 Lähtötilanteen kuvaus .....	4
2.1 Oman nykyisen työn analyysi.....	4
2.2 Sidosryhmät työpaikalla .....	6
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	8
3 Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1 Seurantaviikko 1 .....	10
3.2 Seurantaviikko 2 .....	16
3.3 Seurantaviikko 3 .....	23
3.4 Seurantaviikko 4 .....	28
3.5 Seurantaviikko 5 .....	35
3.6 Seurantaviikko 6 .....	41
3.7 Seurantaviikko 7 .....	47
3.8 Seurantaviikko 8 .....	54
3.9 Seurantaviikko 9 .....	60
3.10 Seurantaviikko 10 .....	66
4 Pohdinta ja päätelmät.....	72
Lähteet .....	75

# 1 Johdanto

Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuotoisesti ja se keskittyy työhöni tuotannonohjauksen assistenttina kiinteistötekniikan alan yrityksen Caverionin HelpDeskissä. Opinnäytetyön toteuttaminen kestää yhteensä 12 viikkoa ja se sijoittuu aikavälille 26.8.-17.11.2019 (viikot 35-46). Työviikot on jaoteltu siten, että ensimmäinen viikko (viikko 35) on aloitusviikko, jonka aikana kirjoitetaan projektisuunnitelma sekä opinnäytetyön johdantoteksti ja lähtötilanteen kuvaus. Aloitusviikosta eteenpäin seuraavat kymmenen viikkoa (viikot 36-45) ovat raportointiviikkoja, joiden aikana tehdään päivittäisiin työtehtäviin liittyviä päiväkirjamerkintöjä sekä niiden pohjalta viikoittaiset analyysit. Viimeinen viikko (vko 46) on lopetusviikko, joka on tarkoitettu analyysien viimeistelylle ja pohdinnalle sekä jälkiarvioinnille.

Opinnäytetyön kirjoittamisessa on hyödynnetty seuraavia työn tietoperustaan liittyviä teoksia:

*Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Marko Filenius. 2015.*

Teos keskittyy asiakaskokemuksen toteuttamiseen digitaalisessa ja monikanavaisessa toimintaympäristössä. Teos pyrkii valottamaan sitä, kuinka asiakkaat kokevat digitaalisessa ympäristössä tuotetut palvelut ja kuinka kyseisiä palveluita voitaisiin kehittää asiakaslähtöisemmästä näkökulmasta. Teosta on hyödynnetty opinnäytetyön tekemisessä, koska se puuttuu digitaalisessa toimintaympäristössä tuotettujen palveluiden yhteydessä esiintyviin haasteisiin. Työni oma toimintaympäristö on juuri tällainen ja teos auttaa pohtimaan sitä, miten hyvä asiakaskokemus voidaan saavuttaa digitaalisen toimintaympäristön muuttuvissa olosuhteissa.

*Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Merja Fischer & Satu Vainio. 2014.*

Teos käsittelee syvällisesti sitä, kuinka palveluliiketoimintaa voidaan toteuttaa asiakaslähtöisemmin keskittymällä eri sidosryhmien väliseen vuorovaikutukseen sekä käyttäytymiseen. Teos korostaa sitä, että asiakaskokemuksen luominen on sidosryhmien yhteinen asia, josta kaikki ovat omalta osaltaan vastuullisia. Teos sopii hyvin opinnäytetyön kirjoittamiseen, koska se auttaa ymmärtämään eri sidosryhmien välisiä suhteita sekä vuorovaikutusta ja sitä, millainen vaikutus näillä on asiakaskokemuksen syntymiseen. Tämä on olennaista työni kannalta, johon liittyy paljon vuorovaikutusta eri sidosryhmien kanssa.

*Onnistu kouluttajana: 7 askelta yleisön hurmioon. Timo Valvio & Taina Parviainen. 2013.*

Teos tarjoaa sekä käytännön esimerkkejä että teoriatietoa koulutuksen suunnittelutyöhön sekä toteuttamiseen. Teos antaa lisäksi hyödyllistä tietoa siitä, miten koulutus tulisi val-

mistella, mitä sen aikana tulee ottaa huomioon ja mitä sen jälkeen on muistettava. Teosta on hyödynnetty opinnäytetyön tekemisessä, koska se antaa hyvän lähtökohdan oppia hallitsemaan koulutustilanteita, joita kohtaan työssäni.

Olen toiminut nykyisessä työssäni tuotannonohjauksen assistenttina vuoden 2017 maaliskuusta lähtien. Caverionin HelpDeskin toiminnan tarkoituksena on, että asiakkaat voivat tehdä kiinteistöihin liittyviä palvelupyynnöitä 24/7 joko soittamalla tai sähköpostitse. Keskeisiin työtehtäviini kuuluu siis palvelupyynnön vastaanottaminen tikettijärjestelmän kautta sekä sen kirjaaminen ylös joko SAP-toiminnanohjausjärjestelmään tai vaihtoehtoisesti johonkin digitaaliseen huoltokirjaan – asiakkuudesta riippuen. Näin tieto palvelupyynnöstä välittyy eteenpäin huollon suorittavalle asentajalle ja siitä jää merkintä. Lisäksi akuuttia huoltoa vaativat palvelupyynnöt myös soitetaan eteenpäin, jotta apu saataisiin paikalle mahdollisimman pian.

Työ vaatii asiakaspalveluhenkisyttä, koska siinä ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa niin puhelimitse kuin sähköpostitsekin. Työ on lisäksi melko itsenäistä, joten se vaatii oma-aloitteisuutta sekä kykyä luottaa itseensä. Myös ongelmanratkaisutaidot ovat keskeisessä osassa työtä, koska työssä täytyy pystyä löytämään toisinaan akuuttikin ratkaisu asiakkaan tekemään palvelupyyntöön. Työssä käytetään paljon erilaisia digitaalisia huoltokirjajärjestelmiä sekä SAP-toiminnanohjausjärjestelmää, joten kyky omaksua uusien järjestelmien käyttämistä sekä halu oppia uutta ovat hyödyksi. Työ voi ajoittain olla todella hektistä ja siksi omaa ajanhallintaa on osattava tarkkailla sekä asiat täytyy pystyä laittamaan tärkeysjärjestykseen, jotta korkeamman prioriteetin tehtävät saadaan hoidettua ajallaan.

Caverion on kiinteistötekniikan alan yritys, joka toimii kymmenessä eri maassa ja niistä Suomessa 65 eri paikkakunnalla. Sen toimialaan kuuluu teknisten ratkaisujen suunnittelu, toteuttaminen, huolto ja ylläpitäminen. Caverion työllistää noin 15 000 työntekijää ja itse työskentelen Caverionin pääkonttorilla Vantaan Vapaalassa. HelpDeskissä on tällä hetkellä töissä 21 henkilöä, mutta suunnitelmissa on rekrytoida lisää työntekijöitä. Koska HelpDesk on avoinna 24/7, ottavat HelpDeskin omat työntekijät palvelupyynnöitä vastaan klo 22 asti, mutta tämän jälkeen palvelupyynnöiden yöaikaisesta (klo 22-6.30) vastaanottamisesta vastaa Caverionin valvomo. Itse työskentelen useimmiten iltaja viikonloppuvuoroissa, jolloin tulevat akuutit työpyynnöt ovat päivystysaikaisia töitä, jotka vaativat pikaista reagointia. Iltavuorot ovat arkisin klo 14-22 ja iltavuorossa on arkipäivinä paikalla kaksi työntekijää samaan aikaan. Iltavuorolaiset hoitavat myös viikonloppuvuorot, jolloin lauantaisin on paikalla kolme työntekijää ja sunnuntaisin kaksi.

## 1.1 Keskeisimmät ammattikäsitteet

Alla olevassa taulukossa (taulukko 1) on listattuna keskeisimmät työhöni liittyvät ammattikäsitteet sekä avattu niiden merkitystä.

Taulukko 1. Keskeisimmät ammattikäsitteet

<b>Horizon</b>	Tikettijärjestelmä, jossa asiakkaiden soittamalla tai sähköpostitse tehdyt palvelupyynnöt näkyvät.
<b>Toimittajahaku</b>	Kiinteistötietorekisteri, josta löytyy kiinteistöihin liittyvää tietoa sekä tiedot kiinteistöistä vastaavista palveluntuottajista.
<b>SAP</b>	Toiminnanohjausjärjestelmä, jonne suurin osa Caverionin asentajille tulevista töistä kirjataan.
<b>Keskon Tampuuri</b>	Keskon kohteille tarkoitettu digitaalinen huoltokirja.
<b>Kevan Tampuuri</b>	Kevan kohteille tarkoitettu digitaalinen huoltokirja.
<b>FIMX</b>	Digitaalinen huoltokirja, joka on käytössä monilla satunnaisilla asiakkailla.
<b>Fatman Frame</b>	Digitaalinen huoltokirja, jonne esim. Teboilia koskevat palvelupyynnöt kirjataan.
<b>Granlund Manager</b>	Digitaalinen huoltokirja, joka on käytössä esim. SSO:n kohteilla.
<b>tiketti</b>	Horizonin tikettijärjestelmässä näkyvä palvelupyyntö, jonka asiakas on tehnyt joko soittamalla tai sähköpostitse.
<b>työnumero</b>	SAP:iin tai johonkin huoltokirjaan kirjatun palvelupyynnön tunnusnumerosarja, jota käytetään esim. työn laskuttamiseen.
<b>tampuurinumero</b>	Sama kuin em., mutta viittaa nimenomaan Keskon Tampuuriin kirjattavien töiden tunnusnumerosarjoihin.
<b>päivystysaika</b>	Normaalin työajan ulkopuolelle sijoittuva aika eli arkisin noin klo 15:30-6:30. Myös lauantait ja sunnuntait ovat päivystysaikaa.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Työtehtäviini kuuluu asiakkaiden tekemien palvelupyyntöjen vastaanottaminen sekä puhelimitse että sähköpostitse tikettijärjestelmä Horizonin kautta, palvelupyyntöjen kirjaaminen ylös joko SAP-toiminnanohjausjärjestelmään ja/tai johonkin digitaaliseen huoltokirjaan, palvelupyyntöjen välittäminen eteenpäin oikealle palveluntuottajalle, HelpDeskissä käytävien asiakas- ja kiinteistötietorekisterien ylläpitäminen ja uusien työntekijöiden perehdyttäminen.

Asiakkaat ilmoittavat Caverionin HelpDeskiin erilaisia kiinteistöihin liittyviä vikailmoituksia sekä palvelupyyntöjä, jotka vaihtelevat kaikesta tukkeutuneen viemärin avaamisen ja kiinteistön managerin yhteystietojen tiedustelun välillä. Vikailmoitukset ja palvelupyynnöt ovat siis luonteeltaan hyvin vaihtelevia. Työni on päivystysluontoista eli olen koko työvuoron ajan puhelimitse tavoitettavissa ja seuraan sekä käsittelen samalla myös aktiivisesti sähköpostitse tulleita palvelupyyntöjä. Kun asiakas soittaa HelpDeskiin, on minun tehtävänäni selvittää puhelun aikana mahdollisimman tarkka viankuvaus sekä asian kiireellisyys ja kysyä asiakkaalta myös tarvittavat tiedot, kuten vikaa koskevan kiinteistön osoite sekä asiakkaan nimi ja yhteystiedot. Palvelupyynnön käsittely tapahtuu tikettijärjestelmä Horizonissa, joka luo kaikista palvelupyynnöistä tiketit, joille on mahdollista tehdä palvelupyyntöä koskevia merkintöjä. Kun olen kirjannut asiakkaalta tarvittavat tiedot ylös tiketille, selvitan vikaa koskevan kiinteistön tietojen perusteella kiinteistötietorekisteri Toimittajahakua apuna käyttäen oikean palveluntuottajan, jolle palvelupyyntö tulee välittää. Toimittajahaun kautta saan myös tiedon siitä, mihin järjestelmään (joko SAP-toiminnanohjausjärjestelmään ja/tai digitaaliseen huoltokirjaan) palvelupyyntö kirjataan ylös. Jos palvelupyyntö on kiireellinen eli vaatii nopeaa reagointia vielä saman päivän aikana, soitan sen eteenpäin oikealle palveluntuottajalle, mutta muussa tapauksessa palvelupyynnön kirjaaminen sille osoitettuun järjestelmään riittää. Järjestelmän kautta palvelupyynnön suorittajalle lähtee siitä tieto sähköpostitse ja samalla järjestelmä luo palvelupyynnölle työnumeron, jota voidaan myöhemmin käyttää esimerkiksi työn laskuttamisessa. Kun palvelupyyntö on kirjattu oikeaan järjestelmään ja välitetty siitä vastaavalle palveluntuottajalle, kirjataan palvelupyynnölle osoitettu työnumero ylös Horizonin tiketille ja tämän jälkeen tiketin voi sulkea eli tiketin käsittely on päättynyt.

Koska työ keskittyy asiakkaiden kanssa vuorovaikuttamiseen, ovat asiakaspalveluhenkisyys sekä hyvät vuorovaikutustaidot edellytys työssä menestymiselle. Tämän lisäksi työ vaatii ongelmanratkaisu- ja tiedonhakutaitoja, sillä toisinaan työssä voi tulla vastaan tilan-

teita, joihin ei välttämättä löydy suoraa ratkaisua ja tällöin ratkaisua on lähdeittävä etsimään itse. Työ onkin melko itsenäistä ja siksi on tärkeää olla oma-aloitteinen sekä pystyä luottamaan itseensä, koska toisinaan työssä täytyy tehdä akuuttejakin päätöksiä asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Myös ajanhallintataidoista on ehdottomasti työssä hyötyä, sillä työ voi olla välillä varsin kiireistä ja siksi on olennaista osata laittaa asiat tärkeysjärjestykseen sekä sitä kautta priorisoida palvelupyynnöitä, jotka vaativat nopeampaa reagoitua. Työhön kuuluu lisäksi paljon SAP-toiminnanohjausjärjestelmän sekä erilaisten digitaalisten huoltokirjojen käyttöä, joten kyky omaksua uusien järjestelmien käyttämistä ja halu oppia uutta ovat tärkeitä.

Ennen nykyistä työtäni en ollut juurikaan tehnyt asiakaspalveluun liittyviä töitä, joten työni kautta minulle on kertynyt paljon osaamista siitä, miten onnistunutta asiakaspalvelua toteutetaan ja millaista vuorovaikutuksen asiakkaan kanssa tulisi olla, jotta päästään tavoiteltuun lopputulokseen. Koen, että työni on antanut minulle hyvät valmiudet selviytyä haastavistakin vuorovaikutustilanteista sekä antanut minulle itseluottamusta, jonka avulla uskallan tehdä työn kannalta ratkaisevia päätöksiä epävarmoissakin tilanteissa. Myös tiedonhaku- ja ongelmanratkaisutaitoni ovat kehittyneet merkittävästi työni parissa, koska työssäni kohtaan paljon tilanteita, joihin ei välttämättä ole valmista toimintamallia ja tällöin vastuu ratkaisun löytämisestä on minulla. Lisäksi tietoteknisemmältä kannalta ajateltuna työni on opettanut minulle todella paljon SAP:n käyttämisestä, koska järjestelmä ei ollut minulle aluksi juuri ollenkaan tuttu. Nykyisissä työtehtävissäni käytän kuitenkin järjestelmää jokaisen vuoron aikana ja siksi ymmärrän sen käyttämisestä sekä ominaisuuksista nyt huomattavasti enemmän.

Olen toiminut nykyisessä työssäni noin 2,5 vuoden ajan ja siksi sanoisin, että osaamiseni on kokeneen asiantuntijan tasolla. Kohtaan edelleen työssäni tilanteita, joihin minulla ei välttämättä ole valmista ratkaisua, mutta kokemukseni ansiosta tiedän, mistä lähteä liikkeelle, jotta ongelmaan löytyisi ratkaisu ja useimmissa tilanteissa kykenen löytämään ratkaisun itsenäisesti. Työn luonne on kuitenkin sellainen, että toisinaan vastaan tulee täysin uusiakin tilanteita, joiden ratkaisemiseksi minun on konsultoitava kollegoitani tai mahdollisesti muiden sidosryhmien edustajia, kuten huoltopäälliköitä. Ratkaisevaa on tosin se, että pystyn minulle kertyneen kokemuksen perusteella havaitsemaan työtehtävissäni esiintyvissä toimintamalleissa olevia kehityskohtia, joihin täytyy puuttua, jotta työnteko olisi sujuvampaa. Suoriudun työtehtävistäni siis jo sillä tasolla, että minun on myös mahdollista opastaa muiden toimintaa. Osoituksena tästä on se, että nykyään osana työtehtäviäni on perehdyttää uusia työntekijöitä. Uuden työntekijän perehdyttäminen edellyttää sitä, että minulla on tarpeeksi syvällistä osaamista työtehtävistäni ja pystyn lisäksi hahmottamaan

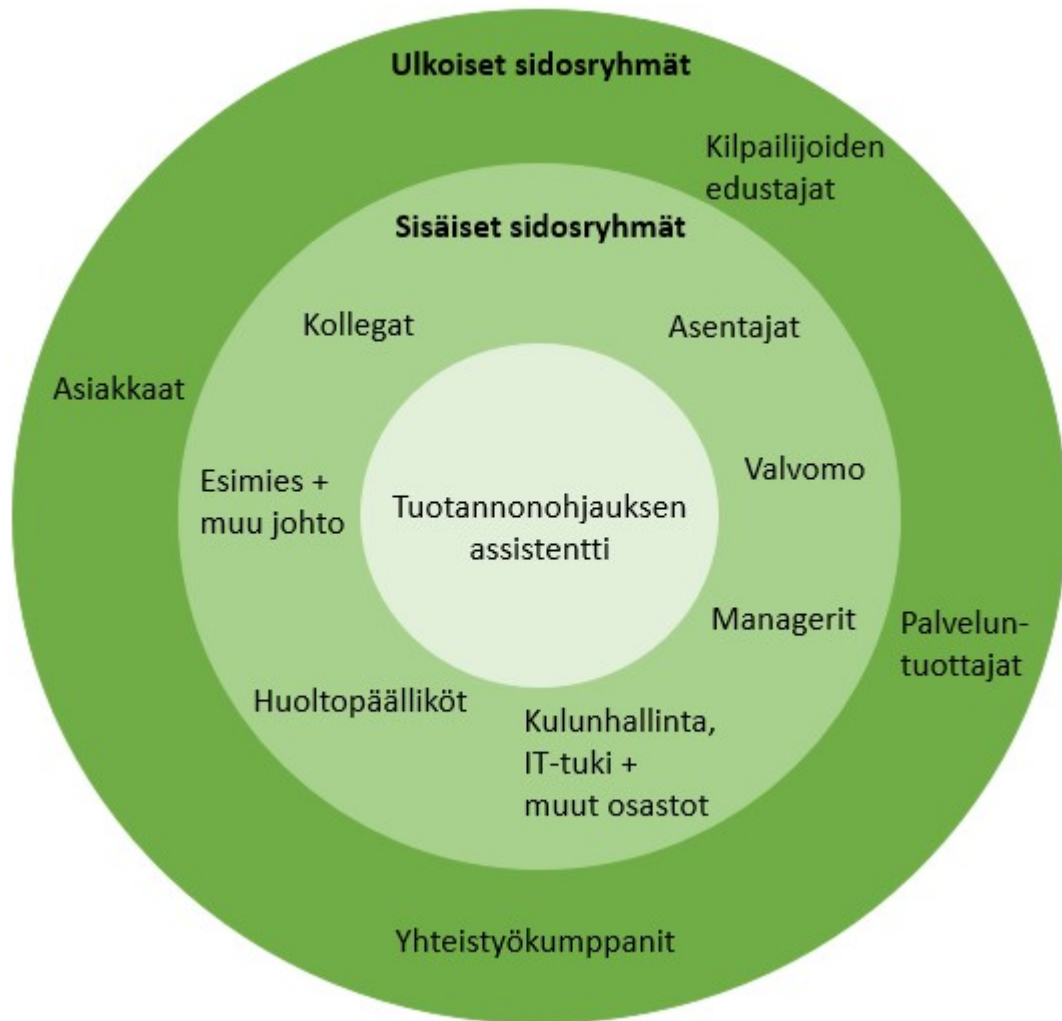
työtehtäviin liittyviä toimintamalleja, jotka minun on tarkoitus saada myös perehdytettävä työntekijä sisäistämään.

Kuten edellä mainituista seikoista käy ilmi, on nykyisen työni suhteen ammatillisen kehittymiseni taso suhteellisen korkealla. Päivittäisessä työssäni tämä ilmenee siten, että suoritudun työtehtävistäni pääsääntöisesti itsenäisesti ja kykenen ratkomaan myös sellaisia tilanteita, jotka eivät ole minulle entuudestaan tuttuja. Tässä on suuri ero siihen, kun olin vasta aloittanut työssäni ja jouduin alussa konsultoimaan kollegojani lähes jokaisen palvelupyynnön kohdalla, jotta pystyin löytämään niihin oikean ratkaisun. Työssäni tulee hyvin ilmi se, että työtä oppii parhaiten tekemällä ja kokemuksen kartuttua osaa itsenäisesti lähteä ratkaisemaan hankaliltakin tuntuja tilanteita. Muutenkin työssä esiintyvien haasteiden ratkominen helpottuu, kun oma kehittyminen on sellaisella tasolla, että pystyy kyseenalaistamaan sekä muuttamaan työssä havaittuja toimintamalleja, jotka on todennut toimimattomiksi.

Vaikka koenkin, että ammatillisen kehittymiseni taso on jo melko korkealla, niin ammatillinen kasvu on silti jatkuvaa ja aina voi löytää uusia tapoja kehittää sekä itseään että omia toimintamallejaan. Jatkossa haluaisinkin yhä paremmin oppia tunnistamaan niitä toimintamalleja, joita toteutan omassa työnteossani sekä mahdollisesti kehittää niitä parempaan suuntaan. Esimerkiksi joissain vuorovaikutustilanteissa asiakkaan kanssa olen jälkikäteen saattanut pohtia, miksi hoidin tilanteen tietyllä tavalla, kun olisin voinut hoitaa sen toisella tavalla, joka olisi ollut tavoitellun lopputuloksen kannalta hyödyllisempi. Haluaisin lisäksi kehittyä uusien työntekijöiden perehdyttäjänä, koska sitä kautta opin myös omasta osaamisestani sekä toiminnastani lisää. Oma kehittymiseni on jo sillä tasolla, että työtehtävien hoitaminen on osittain automatisoitunutta ja siksi perehdyttämisen yhteydessä on tärkeää pohtia, miksi työtehtävät hoidetaan jonkin tietyn toimintamallin mukaisesti ja yrittää miettiä, voisiko niitä mahdollisesti pyrkiä kehittämään.

## **2.2 Sidosryhmät työpaikalla**

Alla olevassa kuviossa (kuvio 1) on kuvattu sekä ulkoiset että sisäiset sidosryhmät, joita työni koskettaa.



Kuvio 1. Ulkoiset ja sisäiset sidosryhmät.

Sisäisten sidosryhmien osalta olen poikkeuksetta joka työvuorossa tekemisissä kollegoiden, asentajien sekä huoltopäälliköiden kanssa. Kollegoiden kanssa käsittelen työtehtäviin liittyviä asioita ja pyydän heiltä tarvittaessa apua eri palvelupyynnöjen ratkaisemiseen. Asentajien kanssa olen tekemisissä siltä osin, että välitän heille palvelupyynnöjä sekä saatan myös tiedustella vanhojen palvelupyynnöjen tilaa, jos asiakas on tätä pyytänyt. Huoltopäälliköiltä puolestaan tiedustelen, kenelle asentajalle tietty palvelupyyntö voidaan välittää, jos en löydä siihen entuudestaan mitään ohjeistusta. He osaavat myös yleensä auttaa vanhojen palvelupyynnöiden selvittämisessä. Olen työtehtäviini liittyen paljon tekemisissä lisäksi managereiden kanssa, mutta en kuitenkaan välttämättä joka vuorossa. Managerit eli tekniset isännöitsijät vastaavat eri asiakkuuksien kiinteistöistä ja osaavat antaa sekä asiakkuuksista että kiinteistöistä tarkempaa tietoa. Heidän puoleensa voi kääntyä myös laskutukseen liittyvissä asioissa. Niin ikään valvomoonkin olen usein yhteydessä työtehtäviini liittyen, mutta valvomo pystyy auttamaan vain tietynlaisissa palvelupyynnöissä ja siksi palvelupyynnön tyyppi vaikuttaa merkittävästi siihen, voiko valvomo auttaa pyynnön ratkaisemisessa vai ei. Valvomolta voi kysyä esimerkiksi erilaisista hälytyksistä, koska he näkevät monien eri kiinteistöjen hälytykset ja voivat tarvittaessa kuitata hälytyksiä etäyh-

teyden avulla. Valvomo pystyy myös etäyhteyden kautta säätämään esimerkiksi kiinteistöjen valoja ja ilmastointia, joten niihin liittyvissä palvelupyynnöissä voi ja kannattaa kääntyä valvomon puoleen. Esimieheni kanssa taas olen luonnollisesti tekemisissä, mutta muun johdon en niinkään. Myöskään muiden Caverionin osastojen – kuten kulunhallinnan ja IT-tuen – kanssa en juurikaan ole tekemisissä työtehtäviini liittyen, mutta joskus palvelupyynnöt saattavat olla sellaisia, että asiakas täytyy ohjata muiden osastojen puoleen asian selvittämiseksi.

Ulkoisista sidosryhmistä tärkein on luonnollisesti asiakkaat, joiden kanssa olen jatkuvasti vuorovaikutuksessa ja joiden ympärille koko työni rakentuu. Asiakkailla on siis merkittävä rooli työssäni ja siksi heidän intressinsä ohjaavat paljon sitä, miten hoidan työtehtäviäni. Toinen ulkoinen sidosryhmä, jonka kanssa olen myös tiiviissä vuorovaikutuksessa jokaisen työvuoroni aikana, on palveluntuottajat. Palveluntuottajilla viitataan Caverionin ulkopuolisiin toimijoihin, joille HelpDeskin työntekijät välittävät asiakkaiden tekemiä palvelupyynnöitä hoidettavaksi. Näitä voivat olla esimerkiksi urakoitsijat tai lukkoliike. Työssäni olen lisäksi tekemisissä kilpailijoiden edustajien kanssa, koska jotkut palvelupyynnöt välitetään HelpDeskistä suoraan esimerkiksi kilpailijan asiakaspalveluun, jos he vastaavat jonkin tietyn asiakkaan kiinteistönhuollosta. Yhteistyökumppaneiden kanssa puolestaan en ole niin usein tekemisissä, mutta välillä myös heitä on konsultoitava palvelupyynnöihin liittyen.

### **2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla**

On hyvin yleistä, että työvuoron aikana tulee keskusteltua kollegoiden kanssa paljon asiakkaiden tekemistä palvelupyynnöistä. Tavallisesti nämä vuorovaikutustilanteet liittyvät siihen, että kysyn joltakin kollegaltani apua palvelupyynnön selvittämiseen tai vastavuoroisesti kollegani pyytää minulta apua. HelpDeskissä päivävuoroa tekevät työntekijät on jaoteltu sen mukaan tiimeihin, että yksi tiimi on erikoistunut pääkaupunkiseudun asiakkuuksiin, toinen taas Länsi-Suomen asiakkuuksiin ja kolmas Itä-Suomen sekä Keski-Suomen asiakkuuksiin. Pohjois-Suomen asiakkuuksista vastaava tiimi ei ole osa HelpDeskia, mutta HelpDeskin työntekijöiden vastuulle kuuluu välittää heille Pohjois-Suomea koskevia palvelupyynnöitä. Tiimeistä on se hyöty, että tiimien jäsenillä on mahdollisuus erikoistua juuri heidän tiiminsä hallinnoimiin asiakkuuksiin. Näin myös minun on helpompi kysyä apua oikealta kollegalta sen mukaan, minkä alueen asiakkuutta palvelupyynnö koskee. Ilta- ja viikonloppuvuoroa tekevät työntekijät eivät kuulu mihinkään näistä tiimeistä, mutta meillä on puolestaan syvällisempää osaamista juuri päivystysaikaan sijoittuvien palvelupyynnöiden hoitamisesta.

Kollegoiden lisäksi vuorovaikutusta esiintyy luonnollisesti jatkuvasti myös asiakkaiden kanssa sekä puhelimitse että sähköpostitse. Kohtaan siis työssäni paljon erilaisia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden parissa. Kaikki vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa eivät aina ole positiivisia ja mielestäni on tärkeää hyväksyä, että se on osa työtäni ja kyseisistä tilanteista on kuitenkin mahdollista oppia sekä selviytyä. Negatiiviset asiakaspalvelutilanteet antavat mahdollisuuden pohtia omia toimintamallejaan kyseisissä tilanteissa ja parhaimmillaan tämä johtaa siihen, että jatkossa osaa muuttaa omaa toimintamalliaan siten, että negatiivisesti alkanut asiakaspalvelutilanne päättyykin positiivisesti. Vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa tuovat työhöni omat haasteensa, mutta niiden kautta olen huomannut merkittävää kehitystä omissa vuorovaikutustaidoissani.

Työssäni olen vuorovaikutuksessa paljon myös muiden sisäisten ja ulkoisten sidosryhmien edustajien kanssa. Sisäisten sidosryhmien osalta vuorovaikutusta tapahtuu eniten – kollegoiden lisäksi – asentajien ja huoltopäälliköiden kanssa. Asentajat ovat niitä, jotka vastaavat konkreettisesti HelpDeskistä heille välitettyjen palvelupyynnöiden suorittamisesta ja siksi heihin tulee oltua usein yhteydessä. Asiakkaat saattavat esimerkiksi kysellä aiemmin tehdyn palvelupyynnön perään ja tällöin minun tehtäväni on olla yhteydessä siihen asentajaan, jolle kyseinen palvelupyynnö on välitetty ja selvittää asentajalta, mikä kyseisen palvelupyynnön tilanne on. On myös tärkeää varmistaa, että vuorovaikutus minun ja asentajan välillä on sellaista, että molemmat osapuolet saavat tarvittavat tiedot, jotta palvelupyynnöiden käsittely olisi mahdollisimman sujuvaa. Ulkoisten sidosryhmien osalta puolestaan vuorovaikutusta on luonnollisesti eniten asiakkaiden kanssa, mutta myös palveluntuottajien kanssa tapahtuu paljon vuorovaikutusta. He vastaavat Caverionin omien asentajien tapaan palvelupyynnöiden suorittamisesta, mutta ovat siis Caverionin ulkopuolisia toimijoita. Palveluntuottajien osalta on erityisen tärkeää varmistaa, että vuorovaikutus minun ja heidän välillä on toimivaa, koska näin palvelupyynnöt saadaan käsiteltyä tehokkaasti ilman puutteellisen tai epäselvän vuorovaikutuksen aiheuttamia viivästyksiä.

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Seurantaviikko 1

*Maanantai 02.09.2019*

Maanantait ovat lähes poikkeuksetta viikon kiireisempiä päiviä, joten varaudun jo valmiiksi siihen, että asiakkailta tulee paljon palvelupyyntöjä sekä puhelimitse että sähköpostitse. Olen myös tietoinen siitä, että viime viikko oli ollut erittäin kiireinen ja tästä syystä Horizonsiin on kertynyt normaalia enemmän tikettejä, jotka odottavat vielä käsittelyä. Otan päivän tavoitteeksi pyrkiä purkamaan mahdollisimman paljon viime viikolta jääneitä tikettejä. Pidän kuitenkin mielessä, että jos palvelupyyntöjä tulee tänään paljon puhelimitse, ei minulle jää välttämättä paljonkaan ylimääräistä aikaa tehdä jonossa odottavia aiempia tikettejä.

Työvuoron päätyttyä voin todeta, että osuin arviossani oikeaan eli työvuoro oli varsin kiireinen. Minulle ei jäänyt juurikaan aikaa purkaa edellisen viikon tikettejä, koska puhelimitse tulleita palvelupyyntöjä oli niin runsaasti. Tässä mielessä en onnistunut päivän tavoitteessani kovin hyvin, mutta koska ohjeistuksemme HelpDeskissä on, että puhelimitse tulleita palvelupyyntöjä tulee priorisoida sähköpostitse tulleiden pyyntöjen edelle, olen kuitenkin toiminut ohjeistusta noudattaen. Tulin kuitenkin miettineeksi, onko nykyinen toimintamalli tikettien priorisoimisen osalta paras mahdollinen, koska puhelimitse tulleet palvelupyynnöt eivät aina välttämättä ole kiireellisempää reagointia vaativia kuin sähköpostitse välitetyt palvelupyynnöt, vaikka asiakkaita on toki ohjeistettu ilmoittamaan kiireellistä reagointia vaativat palvelupyynnöt soittamalla.

Yksi erityisen mieleenpainuva hetki työvuorosta oli hieman hankalampi vuorovaikutustilanne erään asiakkaan kanssa. Asiakas ei ollut tyytyväinen kiinteistöhuollosta vastaavan palveluntuottajan toimintaan ja oli tästä hyvin turhautunut, koska hän koki, että asioita ei hoideta ajallaan ja häntä ei informoida tarpeeksi palvelupyyntöjen etenemisestä. Yritin ratkaista tilanteen siten, että pahoittelin huollon viivästymistä sekä pyrin parhaani mukaan selvittämään asiakkaalle, missä vaiheessa työ sillä hetkellä oli. Puhelun päätyttyä laitoin asiakkaan palautteen vielä eteenpäin sekä palveluntuottajalle että kiinteistön managerille.

Asiakas ei ollut kovin asiallinen puhelun aikana ja vaikka yritin tehdä parhaani asian selvittämiseksi, oli hän edelleen turhautunut. Tällaiset vuorovaikutustilanteet ovat opettavaisia ja muistuttavat siitä, että on tärkeää pitää oma pää kylmänä, vaikka vuorovaikutustilanteen toinen osapuoli käyttäytyisikin haastavasti. Tilanne on helpompi selvittää, kun osaa

suhtautua siihen riittävän ammattitaitoisesti sekä keskittyä asiakkaan ongelman ratkaisuun hänen sen hetkisen käytöksensä sijaan. Tästä vuorovaikutustilanteesta minulle jäi lisäksi erityisesti mieleen se, kun asiakas mainitsi, ettei häntä informoida tarpeeksi palvelupyyntöjen etenemisestä. Tämä sai minut pohtimaan, mitä voisimme HelpDeskissä tehdä ja miten voisimme muuttaa toimintamallejamme sellaisiksi, että jatkossa asiakas kokisi saavansa riittävästi tietoa palvelupyyntöjen etenemisestä.

*Tiistai 03.09.2019*

Eilisen työvuoron kiireellisyydestä osaan päätellä, että tämänkin päivän osalta tikettejä on jo valmiiksi paljon odottamassa jonossa. Päätän ottaa päivän tavoitteeksi sen, että seuraan, miten hallitsen omaa ajankäyttöäni työtehtävien parissa sekä yritän miettiä, voisinko mahdollisesti tehdä jotain eri tavalla, jotta työtehtävien hoitaminen olisi tehokkaampaa.

Yllätyksekseni tämä päivä ei kuitenkaan ollut yhtä kiireinen kuin eilinen. Palvelupyyntöjä tuli paljon soittamalla, mutta ei yhtä tiheään tahtiin kuin eilen. Tästä syystä minulle jäi huomattavasti enemmän aikaa tehdä jonossa odottavia sähköpostitikettejä sekä sain myös rauhassa paneutua päivän tavoitteeseeni eli oman ajankäyttöni pohtimiseen.

Panin merkille työvuoroni aikana, että osaan jo melko hyvin käyttää aikaani tehokasta työtapaa edistäen. Esimerkiksi välittäessäni kiireellistä palvelupyyntöä eteenpäin soittamalla palveluntuottajalle, jouduin muutaman kerran jonottamaan puhelimesta palveluntuottajan asiakaspalveluun. Päätin käyttää aikaani tällä välin hyödyksi käsittelemällä jonossa olevia sähköpostitikettejä. Näin sain jonotusajan kuluessa hoidettua useamman tiketin pois alta.

Voisin jatkossa siis kiinnittää yhä enemmän huomiota siihen, millä tavoin voisin tehostaa omaa ajankäyttöäni työtä tehdessäni. Huomasin vuoron aikana sen, että kun omaan ajankäyttöön kiinnittää jatkuvasti huomiota, on helpompaa havaita myös keinoja, joilla ajankäyttöä voisi tehostaa. Esimerkkinä tästä on se, että käytin puhelimesta jonottamani ajan hyödyksi käsittelemällä sähköpostitikettejä. Oivalsin myös sen, että ajankäytön tehostaminen ei välttämättä vaadi suuria muutoksia, vaan jo pienilläkin muutoksilla on mahdollista tehdä työnteosta tehokkaampaa.

*Keskiviikko 04.09.2019*

Koska olin ottanut eilisen tavoitteeksi keskittyä erityisesti omaan ajankäyttööni työn parissa, päätän vielä tämän päivän vuoron ajan jatkaa osittain samalla linjalla ja ottaa päivän

tavoitteeksi tunnistaa palvelupyyntöjen hoitamisessa sellaisia kohtia, jotka mahdollisesti hidastavat tai hankaloittavat työntekoani. Näin voin jatkossa miettiä, miten nämä kohdat kannattaisi hoitaa, jotta palvelupyyntöjen käsitteleminen olisi sujuvampaa.

Tämän päivän työvuoro oli huomattavasti rauhallisempi kuin kaksi aiempaa vuoroa tällä viikolla. Puheluita tuli hyvin maltilliseen tahtiin ja viimeinkin minulla oli runsaasti aikaa purkaa jonossa odottavia sähköpostitikettejä. Saimme toisen iltavuorossa olleen kollegani kanssa vähennettyä tikettien määrän puoleen siitä määrästä, mitä tikettejä oli vuoron alussa. Olin siis varsin tyytyväinen työpanokseemme vuoron loputtua, koska saimme helpotettua myös huomisen työtaakkaa.

Pystyin keskittymään vuoron aikana myös hyvin itselleni asettamaan tavoitteeseen eli tunnistamaan kohtia, jotka hidastavat tai hankaloittavat palvelupyyntöjen hoitamista. HelpDeskissä on tavallista, että yhtä palvelupyyntöä on saattanut käsitellä useampi työntekijä ja tämän lisäksi se on voitu välittää myös jollekin sidosryhmän edustajalle – esimerkiksi huoltopäällikölle – joka on saattanut välissä kommentoida jotakin palvelupyyntöön liittyvää ennen kuin se on välitetty lopulliselle palveluntuottajalle. Yksi palvelupyyntö saattaa siis kiertää todella monen eri osapuolen kautta ennen kuin se saadaan lopulta kuitattua valmiiksi. Panin merkille, että tällaisissa tilanteissa tulee erityisesti kiinnittää huomiota siihen, että tiketille on merkitty muistiinpanoihin riittävän selkeästi, miten sitä on missäkin vaiheessa käsitelty, jotta mahdolliset informaatiokatkokset pystytään estämään ja tiketin käsittely tapahtuisi kohtuullisen ajan sisällä. Olisi myös hyvä, jos tiketti ei kiertäisi todella monen eri osapuolen kautta, mutta joissain tapauksissa tätä voi olla vaikea välttää, koska joskus palvelupyyntöjä täytyy selvittää useamman osapuolen toimesta.

Tämän päivän vuoro oli siinä mielessä opettavainen, että tulin todella pohtineeksi sitä, miten oma tapani käsitellä palvelupyyntöjä vaikuttaa myös muiden työhön. Jos olen esimerkiksi tehnyt tiketille liian epäselviä tai puutteellisia muistiinpanoja, on seuraavan tikettiä käsittelevän henkilön vaikea lähteä jatkokäsittelymään tikettiä. Etenkin kiireisissä vuoroissa on vaarana, ettei tiketille muista tehdä riittävän selkeitä muistiinpanoja toimenpiteistä, joita on tehnyt. Tämä on ehdottomasti sellainen asia, johon minun tulee jatkossa kiinnittää enemmän huomiota.

*Torstai 05.09.2019*

Eilisen työvuoron aikana kiinnitin huomiota siihen, miten oma tapani käsitellä palvelupyyntöjä vaikuttaa muiden työhön ja tulin ymmärtäneeksi, että puutteelliset muistiinpanot tiketillä saattavat vaikeuttaa tiketin jatkokäsittelyä huomattavasti. Siksi tämän päivän vuoron

ajan päätän keskittyä siihen, että teen jokaiselle käsittelemälleni tiketille tarpeeksi selkeät muistiinpanot, joista on apua mahdollista jatkokäsittelyä varten. Päätän myös kysyä jonkun kollegani mielipidettä tikettieni muistiinpanojen suhteen.

Työvuoron aikana tuli palvelupyynnöjä soittamalla maltilliseen tahtiin, mutta sähköpostitikkien määrä oli taas päässyt hieman kasvamaan eilisestä. Työtä siis riitti, mutta puhelujen vähäisemmän määrän vuoksi kiirettä ei oikeastaan ollut. Tämän päivän tehtävät koostuivat täten lähinnä sähköpostitse tulleiden palvelupyynnöjen käsittelystä.

Olin ottanut tavoitteekseni keskittyä tiketeille tekemieni muistiinpanojen laatuun ja vuoron aikana huomasinkin, että välillä muistiinpanoni saattavat olla sekavia. Olisi tärkeää muistaa, että vaikka muistiinpanot olisivat itselleni selkeät, ei välttämättä joku muu osaa tulkita muistiinpanoja yhtä hyvin. Kysyin myös kollegaltani tikettieni muistiinpanoista ja hän huomautti, että lyhenteitä ei kannattaisi käyttää tikettien muistiinpanoissa, koska kaikilla ei välttämättä ole tietoa, mihin viitataan joillakin lyhenteillä. Puhelun aikana asiat on nopeampi kirjata ylös tiketille käyttämällä lyhenteitä, mutta tulini oivaltaneeksi, että puhelun päätyttyä ja ennen tiketin sulkemista, olisi lyhenteet hyvä kirjoittaa auki. Näin on varmempaa, että tikettiä jatkokäsittelyä kollegani tietää, mistä on alun perin ollut kyse.

Yksi puhelimitse tänään tullut palvelupyyntö sai minut kiinnittämään huomiota siihen, kuinka paljon eri toimijoita yhden palvelupyynnön käsittelyssä voi olla. Pyyntö koski sitä, että asiakas olisi halunnut päivystysaikaan paikalle siivouksen. Soitin asiasta ensin kiinteistön siivouksesta vastaavalle siivousliikkeelle, joka ilmoitti, ettei heillä ole päivystysaikaan toimivaa siivousta. Tämän jälkeen soitin Caverionin päivystävälle huoltomiehelle, joka sanoi, ettei siivouksen hoitaminen ole hänen vastuullaan, koska häneltä ei edes löydy siihen tarvittavia välineitä. Hän kuitenkin neuvoi soittamaan eräälle siivousliikkeelle, joka tarjoaa siivousta myös päivystysaikaan. Tässä vaiheessa olisin voinut soittaa suoraan siivousliikkeelle, mutta päätin soittaa vielä kyseisen kiinteistön managerille, jotta sain vahvistuksen sille, että siivousliikkeen saa varmasti tilata päivystysaikaan paikalle, koska siitä aiheutuu enemmän kustannuksia. Lopuksi soitin vielä takaisin ilmoittajalle ja annoin hänelle siivousliikkeen numeron sekä pyysin häntä olemaan itse siivousliikkeeseen yhteydessä, koska ajattelin asian menevän näin mutkattomammin eteenpäin.

Kun yhden palvelupyynnön käsittelyssä on mukana näin paljon eri osapuolia, on erityisen tärkeää, että tiketille merkitsee myös sen, keihin kaikkiin palvelupyynnön suhteen on oltu yhteydessä. Näin palvelupyynnön selvittäminen on myöhemmin huomattavasti helpompaa, jos siihen pitää vielä jälkikäteen palata jostain syystä. Yleensä onneksi muistankin

merkitä tiketille ylös kaikki selvittämiseen osallistuneet osapuolet, mutta kiireisissä vuoroissa tämä saattaa olla uhkana unohtua.

*Perjantai 06.09.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 07.09.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 08.09.2019*

Ei vuoroa.

*Viikkoanalyysi*

Ensimmäisen seurantaviikon päätteeksi voin todeta, että viikko oli työtahdiltaan suhteellisen tasainen ja siinä mielessä helppo, että minulle ei juurikaan tullut vastaan sellaisia palvelupyynnöitä, joiden selvittämisessä olisi ollut suuria haasteita. Koska olen tehnyt työtäni jo yli kahden vuoden ajan, on toisaalta täysin luonnollista, että toimintamallit eri palvelupyyntöjen suhteen ovat minulle entuudestaan tuttuja ja pystyn siksi käsittelemään palvelupyynnöt yleensä ongelmitta. Ensimmäinen seurantaviikko auttoi minua kuitenkin ymmärtämään sen, että vaikka työtä olisi tehnyt jo useamman vuoden ajan ja olisi sitä kautta saanut paljon kokemusta, voi omista toimintamalleista tästä huolimatta olla kehitettävää. Kun kehityskohdat tunnistaa ensin omassa toiminnassaan, on myös helpompi havaita kehityskohtia koko työyhteisöä koskettavien toimintamallien tasolla.

Yksi viikon aikana itselleni asettamista tavoitteista oli oman ajankäyttöni seuraaminen sekä sen pohtiminen, että voisinko jotenkin tehostaa omaa ajankäyttöäni työtehtävien parissa. Tämä oli siinä mielessä opettavainen tavoite, että kun todella kiinnitin huomiota omaan ajankäyttöni, oli minun myös helpompi havaita asioita, joilla pystyin tehostamaan työntekoani. Esimerkkinä tästä oli tilanne, jossa minun täytyi välittää eräs palvelupyyntö soittamalla eteenpäin palveluntuottajan asiakaspalveluun ja asiakaspalveluun jonottaessani aloin samalla tehdä Horizonissa olevia sähköpostitikettejä, joita kukaan ei ollut ehtinyt vielä käsitellä. Työni alkuaikoina oli mielestäni vaikeaa keskittyä useamman tiketin hoitamiseen samaan aikaan, mutta huomasi nykyisin luottavani jo omaan osaamiseeni sen verran, että pystyn käsittelemään useampaa tikettiä samanaikaisesti ilman pelkoa siitä,

että tekisin jotain väärin. Tämä on ehdottomasti keino, jota minun kannattaa hyödyntää myös jatkossa. Huomasin lisäksi sen, että omaan osaamiseen luottamisella on tärkeä merkitys sen kannalta, että uskaltaa kokeilla työtehtävissä uusia toimintatapoja sekä mahdollistaa tätä kautta oman kehittymisensä.

Työssäni ajankäytön hallintaan vaikuttaa olennaisesti se, kuinka kiireinen vuoro on. Filenius (2015, 148) mainitsee teoksessaan, että kiire voi pahimmillaan johtaa siihen, että samoja virheitä toistetaan yhä uudestaan ja uudestaan, koska on liian kiire kiinnittää huomiota yksityiskohtiin. Ensimmäisen seurantaviikon aikana tulini huomanneeksi tämän itseni, sillä kiireen keskellä keskittymiskyky herpaantuu helpommin ja samoja virheitä voi huomaamattaan toistaa. Hyvänä esimerkkinä tästä työssäni on se, että kiireisen vuoron aikana puhelutikettejä saattaa kerääntyä käsittelyyn huomattava määrä ja tällöin tiketeille tehdyt muistiinpanot saattavat jäädä epäselviksi, koska kiireen takia yrittää käsitellä tikettejä mahdollisimman nopeasti ja ei välttämättä muista tehdä muistiinpanoista tarpeeksi selkeitä. Tämä tietysti hankaloittaa puolestaan tikettien mahdollista jatkokäsittelyä ja vaikeuttaa palvelupyyntöjen selvittämistä, mikä taas heijastuu asiakaskokemukseen negatiivisesti.

Työni suurimmat haasteet liittyvät usein vaikeisiin vuorovaikutustilanteisiin asiakkaiden kanssa. Se, kuinka paljon tällaisia tilanteita tulee vastaan, on hyvin vaihtelevaa, mutta tyypillisesti niitä on muutama yhden työviikon aikana. Tämänkin viikon aikana heti maanantaina minulle tuli vastaan tilanne, jossa asiakas ei käyttäytynyt kovinkaan asiallisesti ja oli turhautunut, koska hän koki, ettei asioita hoideta ajallaan ja ettei hän saa tarpeeksi tietoa palvelupyyntöjen tilanteesta. Tällaisissa tilanteissa on mielestäni erittäin tärkeää suhtautua asiaan riittävän ammattitaitoisesti ja olla päästämättä liikaa omia tunteitaan pintaan, vaikka jotkin asiakkaan sanat saattaisivatkin olla provosoivia. Itse ratkaisin kyseisen tilanteen siten, että pahoittelin aiheutuneita viivästyksiä sekä pyrin selvittämään asiakkaalle mahdollisimman tarkasti, missä tilanteessa palvelupyynnön suorittaminen oli. Asiakas oli tästä huolimatta puhelun lopuksikin vielä turhautunut tilanteeseen ja jäinkin pohtimaan, olisinko voinut tehdä jotain toisin tai paremmin.

Vuorovaikutustilanteiden kannalta ratkaisevaa on se, miten yksilö säätelee omia tunteitaan ja kuinka hän kykenee pääsemään yli aikaisempien vuorovaikutustilanteiden aiheuttamista kokemuksista. Yksilön tulisi siis tunteiden säätelyn osalta keskittyä siihen, millaisen suhtautumistavan hän valitsee eri tilanteita varten ja kuinka hän mahdollistaa kontrolloidun toiminnan yllättävissäkin tilanteissa. (Fischer & Vainio 2014, 19.)

Työssäni saatan joutua toisinaan hyvinkin yllättäviin vuorovaikutustilanteisiin asiakkaiden kanssa, ja niihin on mahdotonta varautua etukäteen. Tällaisissa asiakaspalvelutilanteissa olisi erittäin tärkeää muistaa, että pystyy itse toimimaan kaikesta huolimatta kontrolloidusti sekä riittävän ammattimaisesti. Tämä on mahdollista saavuttaa kiinnittämällä huomiota omien tunteidensa säätelyyn, kuten Fischer ja Vainio edellä mainitussa tekstissä tuovatkin esille. Haluaisin siis jatkossa pystyä kiinnittämään omien tunteitteni säätelyyn yhä enemmän huomiota, jotta minun olisi entistä helpompi selviytyä haastavista vuorovaikutustilanteista sekä näin myös parantaa syntyvää asiakaskokemusta.

Fischer ja Vainio (2014, 19) ottavat lisäksi esille negatiivisen panssarin käsitteen, jolla viitataan erityisesti positiivisten kontaktien sekä vaikutteiden torjumiseen. Tämän taustalla on aikaisempien vuorovaikutustilanteiden kautta koettujen pettymysten tuoma kyynisyys. Panssari siis suojaa mahdollisilta uusilta pettymyksiltä, mutta samalla myös estää uusien asioiden löytämisen ja toimintatapojen kehittämisen. Jotta negatiivista panssaria ei syntyisi, on todella tärkeää, että negatiivisten vuorovaikutustilanteiden aiheuttamista kokemuksista pystyy pääsemään yli. Ymmärränkin, että minun olisi huomattavasti vaikeampaa pyrkiä työssäni luomaan onnistunut asiakaskokemus, jos suhtautumiseni vuorovaikutustilanteeseen olisi jo valmiiksi negatiivinen. Jatkossa minun tulee siis edelleen oppia tunnistamaan niitä keinoja, joilla minun on mahdollista selviytyä negatiivisista vuorovaikutustilanteista ja pyrkiä hyödyntämään niitä työtehtävissäni, jotta pystyn muuttamaan omia toimintamallejani toimivimmiksi myös asiakaskokemuksen kannalta.

## **3.2 Seurantaviikko 2**

*Maanantai 09.09.2019*

Maanantaina varaudun jälleen kerran siihen, että työvuorosta tulee kiireinen. Koska edellisen viikon aikana päätin seurata omaa ajankäyttöäni, päätän tänään ottaa tavoitteekseni seurata sitä, kuinka kiire ja paineen alla oleminen vaikuttavat toimintaani.

Heti vuoron aluksi sain huomata, että maanantai oli tuttuun tapaan ruuhkauttanut HelpDeskin. Esimieheni tulikin sanomaan minulle, että voisin olla ensimmäisen tunnin vuorostani kokonaan pois puhelimesta ja hoitaa vain jonossa olevia sähköpostitikettejä. Aloitin siis sähköpostien purkamisesta ja sainkin suhteellisen hyvän määrän tikettejä käsiteltä, mutta silti minusta tuntui siltä, että kun olin saanut yhden sähköpostitiketin valmiiksi, niin tilalle tuli heti kaksi uutta. Työvuoro oli siis melko hektinen.

Tarkoitukseni tänään oli keskittyä omaan toimimiseeni kiireen ja paineen alla ja panin merkille, että kovassa kiireessä keskittymiseni saattaa herpaantua helpommin kuin normaalisti. Esimerkiksi avatessani työnumeroa SAP-toiminnanohjausjärjestelmään huomasin, että kiireessä työlle voi vahingossa unohtua kirjata jokin asia, koska on vaikea keskittyä täydellisesti siihen, mitä tekee, kun yrittää saada palvelupyynnöt hoidettua mahdollisimman nopeasti eteenpäin. Jatkossa minun tulisi muistaa, että vaikka kiire painostaa minua tekemään työtehtäväni nopeammin, on minun silti pidettävä huolta siitä, että teen kaiken yhtä huolellisesti, jotta mahdollisilta virheiltä vältytään. Pahimmassa tapauksessa yksi virhe palvelupyynnön kirjaamisessa voi heijastua työn laskuttamiseen asti ja tämä vie resursseja aivan turhaan. Paineensietokyky on siis ehdottomasti asia, jota haluaisin vielä omassa toiminnassani kehittää.

Vuorosta jäi myös se mieleen, että kollegani pyysi minulta apua erään tietyn asiakkuuden palvelupyyntöjen välittämiseen ja kirjaamiseen, koska hän ei ollut ennen hoitanut kyseisen asiakkuuden palvelupyyntöjä. Tästä tuli minulle onnistunut tunne, koska koin, että osaa-miseeni luotetaan sen verran, että minulta halutaan pyytää apua uusissa tilanteissa.

*Tiistai 10.09.2019*

Tänäänkin on odotettavissa, että sähköpostitickettejä on vielä huomattava määrä jonossa. Suositus meille HelpDeskissä on, että tekisimme sähköpostitickettejä vanhimmasta tiketistä lähtien, mutta itse saatan joskus olla hieman valikoivampi. Etenkin, jos ticketti koskee jotakin asiakkuutta, joka on minulle vähemmän tuttu, on kynnys siirtyä seuraavaan tickettiin melko matala. Siksi otan tämän päivän tavoitteeksi haastaa itseäni tekemällä sähköpostitickettejä järjestyksessä vanhimmasta uusimpaan ja ottamalla itselleni tuntemattomammista asiakkuuksista tarkemmin selvää.

Tämän päivän vuoro oli siinä mielessä yllättävä, että yhtä suurinta asiakastamme eli Teboilia koskien oli ilmennyt toimintahäiriö, jonka vaikutus ulottui kaikkiin Teboilin toimipisteisiin ympäri Suomea. Vuoron alku oli siis todella kiireinen, koska Teboilin toimintahäiriötä koskevia puheluita tuli jatkuvasti, kun kaikki ilmoittivat samasta ongelmasta. Emme edes suoranaisesti pystyneet tekemään mitään toimintahäiriölle, koska palveluntuottajalla oli jo ongelma tiedossa ja sitä oli alettu selvittää heidän toimestaan. Niinpä päädyin vain selittämään asiakkaille, että ongelma on tiedossa ja sitä selvitetään sekä kirjasin palvelupyynnöt ylös Fatman Frame -huoltokirjaan. Toimintahäiriö saatiin lopulta selvitettyä palveluntuottajan toimesta noin kahden tunnin kuluttua ja tämän jälkeen soittamalla tulleiden palvelupyyntöjen määrä laski huomattavasti.

Kun puheluiden tulva vihdoin rauhoittui, pystyin taas keskittymään sähköpostitickettien tekemiseen. Myös sähköpostitickettien määrä oli kasvanut, koska Teboilin toimintahäiriön aikana juuri kenelläkään ei ollut aikaa hoitaa sähköpostitickettejä. Olin asettanut tavoitteekseni tehdä sähköpostitickettejä järjestyksessä vanhimmasta uusimpaan sekä ottaa tarvittaessa minulle vähemmän tutuista asiakkuuksista selvää, jotta jatkossa en olisi yhtä valikoiva tickettejä tehdessäni asiakkuuksien suhteen. Tämä oli hyvä tavoite, koska minun oli pakko haastaa itseäni ja perehtyä niihin asiakkuuksiin, joiden kanssa olen yleensä vähemmän tekemisissä. Sain selville, että oikeastaan joidenkin asiakkuuksien töiden kirjaaminen ei ollutkaan yhtä vaikeaa kuin olin joskus kuvitellut. Olen saattanut vältellä joidenkin asiakkuuksien palvelupyynnöiden hoitamista, jos olen asiakkuuden Toimittajahausta etsiesäni huomannut, että asiakkuuden kohdalla on todella pitkät ohjeet palvelupyynnön kirjaamisesta. Kun kuitenkin luin ohjeet tarkasti ja seurasin niitä kohta kohdalta, oli palvelupyynnön kirjaaminen lopulta suhteellisen helppoa, vaikka se veikin huomattavasti enemmän aikaa kuin minulle tuttujen asiakkuuksien palvelupyynnöiden kirjaaminen. Jatkossa minun tulisi rohkeammin tarttua minulle tuntemattomampien asiakkuuksien palvelupyynnöiden hoitamiseen, jotta oppisin niistä enemmän ja pystyisin kirjaamaan kyseiset palvelupyynnot nopeammin.

Vuoron aikana törmäsin myös sellaiseen tilanteeseen, että meillä ei ollut tiettyjen palvelupyynnöiden osalta päivystysaikaista toimintaohjetta. Caverion vastaa joissakin Keskon kohteissa alipaineviemäröinnin huoltamisesta, mutta meillä HelpDeskissä ei ollut tietoa siitä, kuuluuko tähän myös päivystysaikaisten huoltotoimenpiteiden hoitaminen. Päivystysaikaisen toimintaohjeen puuttuminen on työtä vaikeuttava tekijä, koska päivystysaikaan ei välttämättä pysty tavoittamaan esimerkiksi jotakin huoltopäällikköä, joka tietäisi asiasta tarkemmin eli ohjeistus olisi hyvä olla valmiina. Laitoin siis tästä heti esimiehelleni sähköpostia, jotta tarvittava ohjeistus saataisiin käyttöön mahdollisimman pian. Työssäni on tärkeää, että jos huomaa joitakin puutteita esimerkiksi ohjeistusten osalta, niin ottaa asian omaaloitteisesti hoidettavakseen ja etsii siihen ratkaisun, jotta voisi helpottaa paitsi omaa, mutta myös kollegoiden työtä.

*Keskiviikko 11.09.2019*

Ei vuoroa.

*Torstai 12.09.2019*

Minulla ei eilen ollut työvuoroa, joten en osaa arvioida kovin tarkasti etukäteen tämän päivän työvuoron työtaakkaa. Tiistaina sähköpostitickettejä oli huomattava määrä jonossa,

joten saattaa olla, että jono on edelleen yhtä pitkä, jos kukaan ei ole puheluiden suuren määrän vuoksi ehtinyt juurikaan tekemään sähköpostitickettejä. Koska tiistain vuoron aikana olin myös huomannut, että meiltä puuttui kokonaan tiettyjä palvelupyyntöjä koskeva päivystysaikainen ohjeistus, päätän tämän vuoron aikana keskittyä siihen, että tarkistan tänään käsittelemieni asiakkuuksien osalta, että meiltä löytyy tarvittavat ohjeistukset ja että ne ovat ajan tasalla. Ohjeistusten on tärkeää olla riittävät, jotta palvelupyyntöjen käsittely olisi sujuvaa.

Tämän päivän vuoro ei ollut puhelujen osalta kovinkaan kiireinen, mutta sähköpostitickettejä oli edelleen jonossa merkittävä määrä. Suurin osa vuorostani menikin siis sähköpostitickettien käsittelyyn. Esimieheni tuli lisäksi vuoron alussa käymään luonani HelpDeskissä tällä viikolla aloittaneen uuden työntekijän kanssa, koska minun on tarkoitus alkaa kouluttaa kyseistä työntekijää seuraavalla viikolla.

Olin ottanut päivän tavoitteeksi sen, että pyrkisin kiinnittämään huomiota käsittelemiini asiakkuuksiin liittyviin ohjeistuksiin ja tarkistaisin, ovatko ohjeistukset riittäviä sekä ajan tasalla. Otin tämän puheeksi kollegani kanssa ja hän huomautti muutamien asiakkuuksien ohjeistuksista, joissa hän oli havainnut puutteita. Tämä oli erittäin hyödyllistä, koska en olisi itse välttämättä huomannut samoja puutteita. Listasimme kollegani kanssa ohjeistuksiin liittyviä puutteita ylös, jotta saisimme ne selvitettyä esimiehemme kanssa ja siten käsiteltäviä palvelupyynnöt jatkossa helpommin. Tulin tämän kautta huomanneeksi, että kollegojen kanssa kannattaa aina keskustella mahdollisista töitä vaikeuttavista tekijöistä, koska he saattavat tuoda esille sellaisia asioita, joihin ei itse välttämättä satu kiinnittämään huomiota.

Työvuoron aikana poikkeuksellista oli se, että tikettijärjestelmäämme Horizoniin tehtiin päivitys, joka kesti noin tunnin verran ja tänä aikana puhelut eivät tulleet tikettijärjestelmän kautta, vaan jouduimme käyttämään matkapuhelinta. Tämä oli melko vaivalloista, koska matkapuhelinta täytyi pitää toisessa kädessä ja samaan aikaan toisella kädellä täytyi kirjata muistiinpanoja puhelusta. Työnteko muuttui siis huomattavasti hitaammaksi. Panin merkille, että työni sujuvuuden kannalta on hyvin olennaista, että käytössä on riittävän modernit ja toimivat työvälineet. Päivitys onnistui kuitenkin ongelmitta ja sen jälkeen pystyin taas normaalisti käyttämään Horizonia.

*Perjantai 13.09.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 14.09.2019*

Lauantain iltavuorot ovat yleensä rauhallisia puhelimitse tulevien palvelupyyntöjen osalta, joten oletukseni on, että työvuoro tulee pääosin koostumaan sähköpostitickettien käsittelystä. Minulla ei eilen ollut työvuoroa, joten en tiedä, onko sähköpostitickettien jonoa saatu purettua, mutta arvelen tikettejä olevan edelleen runsaasti jonossa. Päätän tästä syystä ottaa päivän tavoitteeksi keskittyä siihen, mitä voisin muuttaa omassa toiminnassani, jotta saisin mahdollisimman monta sähköpostitickettiä käsiteltyä vuoron aikana.

Vuoro oli puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen osalta hiljainen, kuten olin arvellutkin. Myös sähköpostitickettien jonoa oli saatu suhteellisen hyvin purettua eli tikettejä ei ollut enää yhtä paljon jonossa kuin alkuvuorokalla. Minulla oli siis runsaasti aikaa käsitellä vielä tekemättömiä sähköpostitickettejä ja keskittyä päivän tavoitteeseeni.

Tulin kiinnittäneeksi huomiota siihen, että yleensä sähköpostitickettejä tehdessäni en toimi kovin järjestelmällisesti, vaan hoidan satunnaisesti eri asiakkuuksien tikettejä. Päätin kokeilla siksi sellaista tapaa, että otin Horizonista käsittelyyn samaa asiakkuutta koskevat ticketit ja hoidin kaikki samalla kertaa. Huomasin, että tämä toimintatapa osoittautui nopeammaksi kuin tickettien hoitaminen satunnaisesti, koska nyt minulla oli jo valmiiksi tarvittavat huoltokirjat auki ja sain kaikki saman asiakkuuden ticketit kirjattua ylös yhdellä kertaa. Oli muutenkin selkeämpää keskittyä yhteen asiakkuuteen kerrallaan. Pystyin siis näin tehostamaan omaa toimintaani ja ymmärsin, että voisin jatkossakin yrittää käsitellä sähköpostitickettejä järjestelmällisemmin.

Vuoron aikana suunnittelin hieman myös alustavasti sitä, miten aloittaisin uuden työntekijän kouluttamisen seuraavan viikon maanantaina. Olen ennenkin kouluttanut uusia työntekijöitä eli siinä mielessä tehtävä ei ole minulle uusi, mutta edellisestä koulutuskerrasta on jo jonkin verran aikaa ja siksi koin hyödylliseksi, että suunnittelin tulevaa koulutusta hieman etukäteen. Uusi työntekijä on saanut alustavaa perehdytystä esimieheltäni eli minun ei tarvitse maanantaina lähteä täysin nollasta liikkeelle.

*Sunnuntai 15.09.2019*

Ei vuoroa.

*Viikkoanalyysi*

Toinen seurantaviikko osoittautui työtahdiltaan yllättävän rauhalliseksi lukuun ottamatta maanantaita, joka on yleensäkin kiireinen sekä tiistaita, jolloin Teboiliin liittyvä valtakunnallinen toimintahäiriö aiheutti ruuhkaa HelpDeskissä. Tämän seurantaviikon aikana minulla oli siis runsaasti aikaa keskittyä eri päiville asettamiini tavoitteisiin sekä seurata omaa kehittymistäni tavoitteiden osalta. Viikon lopuksi tulin kuitenkin myös huomanneeksi, että olin asettanut eri päiville jokseenkin toisiinsa liittymättömiä tavoitteita ja tästä heräsi ajatus, että seuraavan seurantaviikon aikana voisin keskittyä enemmän jonkin yhden tietyn teeman ympärille. Näin sain analysoitua kehittymistäni syvällisemmin yksi osa-alue kerrallaan.

Heti seurantaviikon alussa olin valinnut yhdeksi tavoitteekseni seurata sitä, miten toimin paineen alla ja kuinka paine vaikuttaa suoriutumiseeni. Erityisesti maanantain vuoro oli todella hektinen ja kiire heijastui myös omaan toimintaani. Kun palvelupyynnöjä tuli paljon soittamalla, kerääntyi minulle myös Horizonissa suuri määrä puhelutikettejä, koska en ehtinyt käsitellä edellisiä tikettejä ennen kuin puhelin alkoi taas soida. Tulin huomanneeksi, että kun käsiteltäviä tikettejä kerääntyi paljon, yritin myös saada ne kirjattua sekä välitettyä eteenpäin mahdollisimman nopeasti. On hyvä, että paineen alla pystyy toimimaan tehokkaasti ja ripeästi, mutta tässä on myös vaarana se, että oma keskittyminen herpaantuu ja saattaa tulla tehneeksi helpommin virheitä. Sain lisäksi huomata sen, että kiireen aiheuttaman paineen alla toimiessa ei huomaa tekemiään virheitä yhtä helposti, vaan todennäköisesti ne havaitsee vasta siinä vaiheessa, kun kollega tai joku muu sidosryhmän edustaja huomauttaa palvelupyynnön välittämisen yhteydessä tehdystä virheestä. Jatkossa minun tulisi siis myös paineen alla koittaa pysyä itse rauhallisena ja varmistaa, että käsittelen palvelupyynnöt riittävän huolellisesti, vaikka kiire tuntuisikin painostavan minua hätäisempään toimintaan. Näin pystyn omalla toiminnallani ehkäisemään sellaiset virheet, jotka vaikeuttavat ja hidastavat muiden työtä.

Tämän viikon lopuksi huomasin myös sen, että eri päivilleni asettamat tavoitteet liittyivät epämukavuusalueelle menemiseen. Paineen alla toimimisen lisäksi olin päättänyt haastaa itseäni viikon aikana ja käsitellä sellaisten asiakkuuksien palvelupyynnöitä, jotka eivät olleet minulle ennestään kovinkaan tuttuja. Jouduin siis menemään omalle epämukavuusalueelleni ja perehtymään näihin asiakkuuksiin paremmin, jotta pystyin käsittelemään niihin liittyviä palvelupyynnöitä. Tämä oli hyödyllinen tavoite, koska minun oli pakko opetella jotain uutta, jotta sain kyseiset palvelupyynnöt käsiteltyä. Oli muutenkin palkitsevaa huomata, että pystyin käsittelemään palvelupyynnöt onnistuneesti, vaikka en ollutkaan aiemmin ollut juurikaan tekemisissä kyseisten asiakkuuksien kanssa.

Fischer ja Vainio (2014, 43-44) pohtivat teoksessaan sitä, tapahtuuko kehitystä vain epä-mukavuusalueelle mentäessä ja tuovat esille, että myös mukavuusalueella on mahdollista kokea kehitystä, sillä ratkaisevinta on se, että yksilö löytää hänelle itselleen sopivimmat tavat tehdä työtä sekä tarttua erilaisiin haasteisiin, eikä vain yritä tehdä työtä hänelle itselleen epätyypillisellä tavalla vastatakseen muiden odotuksiin. Ymmärrän itsekin, että omalla mukavuusalueellani toimiessani pääsen toteuttamaan niitä työtapoja, jotka koen itselleni sopivimmiksi, mutta epä-mukavuusalueelle meneminen auttaa minua muokkaamaan ja mahdollisesti myös löytämään kokonaan uusia työtapoja, jotka mahdollistavat kehittykseni sekä rohkaisevat minua venymään uusiin haasteisiin.

Tämän seurantaviikon aikana myös kollegojen merkitys työlleni korostui hyvin. Yhtenä tavoitteenani viikon aikana oli käydä läpi eri asiakkuuksiin liittyviä ohjeistuksia ja tarkistaa, ovatko ohjeistukset riittäviä sekä ajan tasalla. Pyysin tähän kollegani apua ja hän huomautti heti muutamasta asiasta, joissa hän oli havainnut puutteita. Tajusin, että en olisi itse välttämättä edes osannut kiinnittää kyseisiin asioihin huomiota ja ne olisivat jääneet minulta huomaamatta. Vaikka olenkin työssäni jatkuvassa vuorovaikutuksessa kollegoitteni kanssa, ei silti esimerkiksi tämän tyyppisistä asioista tule aina välttämättä keskusteltua heidän kanssaan. Se olisi kuitenkin erittäin hyödyllistä työntekijöiden sujuvuuden kannalta, koska näin erilaisia työtä vaikeuttavia tekijöitä olisi helpompi ehkäistä tai ainakin lieventää niiden vaikutuksia. Jatkossa voisinkin pyrkiä siihen, että yrittäisin keskustella tekemistäni työntekoon liittyvistä havainnoista yhä useammin kollegoitteni kanssa, jotta kuulisin myös heidän mielipiteensä ja mahdollisen ratkaisunsa asiaan liittyen.

Myös Fischer ja Vainio (2014, 97) korostavat, että toiminnan kehittämisen ja päämäärien saavuttamisen kannalta on erityisen tärkeää, että työyhteisön jäsenet oppivat yhdessä. Fischer ja Vainio kuitenkin myös muistuttavat, ettei tämä tarkoita sitä, että kaikkien tulisi aina olla samaa mieltä ja vuorovaikutuksessa ei saisi olla minkäänlaisia vaikeuksia, vaan erimielisyydet toimivat ”luovana jännitteenä”, jonka kautta on mahdollista päätyä parempaan suoritukseen. Itse näen tämän siis siten, että erilaiset mielipiteet työyhteisössä auttavat työyhteisön jäseniä näkemään myös uusia näkökulmia, jotka poikkeavat heidän omistaan ja näin jäsenten on yhdessä mahdollista oppia uutta toimintatavoistaan sekä muokata niitä päämäärien saavuttamiseksi. Omassakin työssäni olen huomannut hyödylliseksi sen, että olen kysynyt johonkin asiaan liittyen kollegani mielipidettä ja vaikka hänen kantansa on saattanut olla erilainen kuin omani, olen pystynyt hahmottamaan, miksi hän toimii tietyllä tavalla ja soveltamaan tätä toimintatapaa myös omaan työntekooni. Parhaimmillaan ristiriitatilanteet johtavat siis siihen, että pystyy erottamaan omista toimintamalleistaan sellaisia asioita, joita muuttamalla on mahdollista tähdätä oman toimintansa kehittämiseen.

### 3.3 Seurantaviikko 3

*Maanantai 16.09.2019*

Tänään minun on tarkoitus alkaa kouluttaa HelpDeskin uutta työntekijää, joka tulee tekemään vuoroja iltaisin sekä viikonloppuisin eli päivystysaikaan. Otan päivän tavoitteeksi, että kerron uudelle työntekijälle yleisimpiä työhön liittyviä ohjeistuksia sekä käyn hänen kanssaan läpi palvelupyyntöjen kirjaamista SAP-toiminnanohjausjärjestelmään sekä eri huoltokirjoihin. Jos aikaa jää, voi hän myös itse kokeilla kirjata muutaman palvelupyynnön. Hänen ei ole tänään kuitenkaan vielä tarkoitus ottaa palvelupyyntöjä puhelimitse vastaan.

Päivä alkoi todella kiireisenä, sillä palvelupyyntöjä tuli paljon soittamalla. Tämä oli hankalaa koulutuksen kannalta, koska minulla oli koko ajan niin paljon tikettejä käsiteltävänä, että oli haastavaa yrittää samalla keskittyä myös kouluttamiseen. Toisaalta kiireestä oli se hyöty, että uusi työntekijä pääsi heti näkemään, kuinka hektistä työ voi välillä olla ja kuinka kiireisistä tilanteista selviää. Selitin esimerkiksi siitä, kuinka palvelupyyntöjä tulee priorisoida kiireen koittaessa, jotta ne saadaan välitettyä ajallaan palveluntuottajille.

Kun puhelujen määrä tasoittui, pääsin viimein käymään läpi uuden työntekijän kanssa rauhallisemmin työhön liittyviä yleisiä ohjeistuksia, kuten mitä puhelun aikana asiakkaalta tulee selvittää. Kerroin hänelle myös eri asiakkuuksiin liittyvistä toimintaohjeista sekä näytin, kuinka eri huoltokirjat sekä SAP toimivat. Uusi työntekijä ei vielä tässä vaiheessa hoitanut itse yhtäkään tikettiä, vaan seurasi vuoron ajan minun toimintaani.

Koulutustilanteet ovat todella opettavaisia myös itselle, koska työtä joutuu miettimään siitä näkökulmasta, että ei tietäisi palvelupyyntöjen käsittelystä yhtään mitään etukäteen. Minun täytyi siis kertoa kaikki tiedonhausta lähtien niin, että uusi työntekijä pystyi ymmärtämään, mistä lähteä liikkeelle. Tämä oli yllättävän haastavaa, koska itselleni tällaiset asiat ovat jo automatisoituneet kertyneen työkokemuksen kautta. Jatkossa minun tulee siis vielä paremmin keskittyä siihen, että avaan työhön liittyviä toimintamalleja koulutustilanteessa entistä selkeämmin.

*Tiistai 17.09.2019*

Uuden työntekijän koulutus jatkuu vasta huomenna, joten tämän päiväisen vuoron aikana pystyn taas keskittymään palvelupyyntöjen käsittelyyn tavalliseen tapaan. Osittain eilisen vuoron kiireellisyyden takia minulle jäi tunne, että olisin voinut toimia koulutustilanteessa selkeämmin ja siksi asetan tämän työvuoron tavoitteeksi suunnitella huomisen vuoron

koulutusta paremmin sekä miettiä, kuinka pystyisin itse toimimaan koulutustilanteessa johdonmukaisemmin.

Vuoro alkoi puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen osalta kiireisenä ja siksi työvuoron alku kului minulla suurimmaksi osaksi puhelutikettien käsittelyyn, eikä muuhun jäänyt aikaa. Iltaa kohden puhelujen määrä laski kuitenkin huomattavasti ja pystyin keskittymään paremmin päivän tavoitteeseen eli huomisen koulutuksen suunnitteluun.

Tein suunnitelmaa siten, että listasin ensin tärkeimmät asiakkuutemme ylös ja kirjasin muistiin niitä asioita, jotka kunkin asiakkuuden osalta tulee ottaa erikseen huomioon niiden palvelupyyntöjä käsiteltäessä. Merkitsin myös itselleni ylös ne asiat, jotka olin jo maanantaina ehtinyt käymään uuden työntekijän kanssa läpi ja lisäksi listasin puolestaan ne asiat, joita en ollut vielä päässyt käsittelemään hänen kanssaan. Näin sain hahmotettua itselleni paremman kokonaiskuvan siitä, mitä koulutuksessa tulisi ottaa vielä esille.

Suunnitelmaa tehdessäni mietin myös sitä, miten minun tulisi itse toimia koulutustilanteessa, jotta uusi työntekijä saisi siitä mahdollisimman paljon irti. Saatan helposti puhua aivan liian nopeasti ja paljon kerralla, joten siksi minun pitää jatkossa keskittyä selittämään asiat rauhallisemmin. Minun olisi lisäksi hyvä ottaa välillä koulutuksen keskellä enemmän pauseja ja varmistaa, onko koulutettavalla työntekijällä esimerkiksi tullut joitakin kysymyksiä työhön liittyen mieleen.

*Keskiviikko 18.09.2019*

Tämän päivän vuoron tarkoituksena on taas jatkaa uuden työntekijän kouluttamista. Olin eilen suunnitellut koulutusta jonkin verran etukäteen, joten nyt minulla on selkeämpi kuva koulutuksen etenemisestä kuin viimeksi. Päätän ottaa päivän tavoitteeksi kiinnittää erityisesti huomiota omaan toimintaani koulutustilanteessa ja pohtia, missä minulla on vielä kehitettävää.

Vuoron aluksi esimieheni kävi vielä joitakin käytännön asioita läpi uuden työntekijän kanssa, joten tällä välin hoidin palvelupyyntöjä sekä puhelimitse että sähköpostitse normaaliin tapaan. Tämän päivän vuoro ei ollut puhelujen osalta kovin kiireinen, mikä oli hyvä asia, koska minulle jäi hyvin aikaa keskittyä rauhassa koulutukseen.

Huomasin heti koulutusta jatkaessani, että tekemäni suunnitelma tämän päivän koulutuksen asioista auttoi paljon. Minun oli huomattavasti helpompaa edetä johdonmukaisesti sekä kertoa esimerkiksi eri asiakkuuksista tarvittavia tietoja, kun olin suunnitellut koulutustilan-

netta etukäteen. Saimmekin mielestäni uuden työntekijän kanssa hyvin käytyä eri asiakkuuksiin liittyviä toimintaohjeita läpi ja päätin siksi, että hän voisi myös itse kokeilla käsitellä muutaman sähköpostiticketin. Kysyin lisäksi olisiko hän halunnut jo ottaa ensimmäisen puhelun vastaan, mutta päädyimme sopimaan, että hän ottaa ensimmäisen puhelun vastaan seuraavalla koulutuskerralla.

Tavoitteeni tälle päivälle oli tarkkailla erityisesti omaa toimintaani koulutustilanteessa. Tavoite oli opettavainen, koska kun tietoisesti kiinnitin omaan toimintaani huomiota, oli minun myös helpompi havaita heti asioita, jotka olisin voinut hoitaa toisella tavalla. Yritin keskittyä erityisesti siihen, että koulutustilanne ei mennyt liialliseksi yksinpuheluksi osaltani, vaan pyrin myös pitämään pauseja, joiden aikana annoin uudelle työntekijälle mahdollisuuden esittää kysymyksiä, jos hänelle oli niitä tullut mieleen. Tämä selvästi rohkaisikin häntä kysymään eri asioista ja selvittämään epäselviä kohtia.

*Torstai 19.09.2019*

Seuraava koulutuskerta uuden työntekijän kanssa on vasta seuraavan viikon maanantaina eli tänään voin taas keskittyä normaalisti palvelupyyntöjen käsittelemiseen. Asetan päivän tavoitteeksi keskittyä tapaani toimia vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa puhelimesta ja miettiä, mitä vuorovaikutustilanteiden kannalta olennaista minun pitäisi maanantaina kertoa uudelle työntekijälle, kun hän ottaa ensimmäiset puheluticketit vastaan.

Puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen määrä oli selkeästi alkanut taas vähentyä loppuviikkoa kohti, koska vuoron aikana tuli puheluja varsin maltilliseen tahtiin. Niinpä työtehtäväni keskittyivät tänään lähinnä sähköpostitickettien käsittelyyn. En ollut viime vuorossa ehtinyt purkaa sähköpostitickettien jonoa lähes ollenkaan, koska suurin osa ajastani oli mennyt uuden työntekijän kouluttamiseen, mutta nyt sain jonoa purettua hyvään tahtiin.

Keksimme vuoron aikana kollegani kanssa, että voisimme molemmat valita jotain tiettyä asiakkuutta koskevia sähköpostitickettejä käsittelyyn jonosta ja hoitaa kaikki saman asiakkuuden ticketit yhdellä kertaa eteenpäin. Näin työmme oli organisoidumpaa ja saimme tehokkaasti käsiteltyä sähköpostitickettejä sekä lyhennettyä sähköpostitickettien jonoa yhdessä. Tämä oli mielestäni hyvä osoitus siitä, että kollegoiden kanssa ideoimalla on yllättävän vaivatonta keksiä tapoja, joilla työntekoa voi tehostaa.

Varsinainen tavoitteeni päivälle oli tarkastella omaa tapaani toimia puhelimesta vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa sekä huomioida asioita, jotka minun pitäisi tuoda esille

seuraavalla koulutuskerralla uudelle työntekijälle. Itse kysyn asiakkaalta aina hänen itsensä sekä hänen edustamansa yrityksen nimen, vikaa koskevan kiinteistön osoitteen, mahdollisimman tarkan viankuvauksen sekä vian kiireellisyyden. Nämä ovat asioita, jotka myös uuden työntekijän täytyisi muistaa kysyä, kun hän alkaa ottaa puheluja vastaan. Kiinnitin myös huomiota siihen, että selitän aina puhelun lopuksi asiakkaalle, miten lähden viemään asiaa eteenpäin eli esimerkiksi soitanko paikalle päivystävän asentajan tai välitänkö asian sähköpostitse kiinteistön managerille tms. Tämä on olennainen osa vuorovaiikutustilannetta, jotta asiakkaalle jää varmempi tunne, kun hän tietää, miten asia hoidetaan eteenpäin. Panin lisäksi merkille, että pyrin puhelimessa olemaan mahdollisimman kohtelias ja kiitin asiakasta yhteydenotosta aina puhelun päätteeksi. Tällä tavoin yritän jättää asiakkaalle positiivisen kuvan vuorovaikutustilanteesta.

*Perjantai 20.09.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 21.09.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 22.09.2019*

Ei vuoroa.

*Viikkoanalyysi*

Tämä seurantaviikko oli siinä mielessä erilainen, että suurin osa ajastani kului uuden työntekijän kouluttamiseen sekä itse koulutuksen suunnitteluun. Tällä viikolla en siis saanut käsiteltyä palvelupyyntöjä yhtä suurta määrää kuin normaalisti johtuen käytettävissä olevan ajan rajallisuudesta. Viikko oli kuitenkin mielenkiintoinen, koska pääsin toimimaan normaalista työarjesta poikkeavassa tilanteessa koulutuksen vuoksi sekä minun täytyi myös miettiä sekä työtäni että omaa toimintaani erilaisesta näkökulmasta koulutuksen onnistumiseksi.

Aloitin uuden työntekijän kouluttamisen heti viikon alussa maanantaina ja sain melkein heti huomata, etten ollut valmistautunut koulutustilanteeseen riittävästi. Osittain tähän vaikutti varmasti myös se, että maanantain vuoro oli puhelujen runsaan määrän vuoksi erittäin hektinen ja vaikeutti siksi kouluttamista, mutta omassa valmistautumisessanikin oli

ehdottomasti puutteita. Olen ennenkin kouluttanut uusia työntekijöitä, mutta viimeisimmästä kerrasta oli jo ehtinyt kulua jonkin verran aikaa ja kuitenkin jostain syystä luotin siihen, ettei minun tarvitsisi valmistautua mitenkään sen erityisemmin. Positiivista silti oli, että tajusin tämän vääräksi arvioksi ja ryhdyin heti toimiin seuraavan koulutuskerran suunnittelun osalta.

Valvion ja Parviaisen (2013, luku 2) mukaan kouluttajan olisi hyvä pyrkiä löytämään itselleen sopivia valmistautumiskeinoja – liittyivät ne sitten esimerkiksi muistiinpanojen tekemiseen tai tapaan säädellä omaa ajoitustaan. Kun aloin suunnitella koulutusta, huomasin itsekin, että itselleen sopivat valmistautumiskeinot on todella hyödyllistä löytää. Ensimmäisen koulutuskerran aikana panin merkille, että minun oli vaikea hahmottaa koulutuksen kokonaiskuvaa ja siksi edetä koulutuksessa johdonmukaisesti. Niinpä tein itselleni koulutusta varten muistiinpanot eri asiakkuuksien mukaan ja listasin ylös asiat, jotka olin jo käynyt läpi sekä asiat, joita en ollut vielä ehtinyt käsitellä. Listasin myös ylös sellaisia erityispiirteitä, jotka tulisi erityisesti ottaa huomioon eri asiakkuuksien palvelupyntöjä käsitellessä. Näin sain koulutuksen kokonaiskuvaa selkeytettyä itselleni, ja minulla oli seuraavalla koulutuskerralla paljon varmempi käsitys siitä, miten lähdin viemään koulutusta eteenpäin.

Edellisiin havaintoihini liittyen Valvio ja Parviainen (2013, luku 2) mainitsevatkin, että koulutustilanteen valmistelu ja suunnittelu tulisi aina aloittaa riittävän ajoissa, koska näin koulutukseen liittyvä sisältö on paljon helpompi sisäistää ja sitä voi myös hallita paremmin. Tämä on täysin totta, koska oma puutteellinen valmistautumiseni sai minut tuntemaan, etten pystynyt hallitsemaan koulutustilannetta kunnolla. Työhöni liittyy jatkuvaa tiedonhankua sekä ongelmanratkaisua ja koska olen tehnyt työtäni jo parin vuoden ajan, ovat näihin liittyvät prosessit minulle jo suhteellisen helppoja, koska useimmiten tiedän, mistä lähteä liikkeelle asian selvittämiseksi. Koulutustilanteessa minun tulisi siis jatkossa painottaa itselleni entistä enemmän, että koulutettava työntekijä ei vielä tiedä työhön liittyvistä asioista yhtä syvällisesti kuin minä ja siksi minulle itsestäänselvyyksiksi muuttuneet asiat eivät ole yhtä selviä koulutettavalle työntekijälle. Tätä on yllättävän hankala muistaa, koska asioita lähtee helposti selvittämään omien taustatietojensa tuella, mutta koulutettavalla työntekijällä näitä taustatietoja ei luonnollisestikaan vielä ole. Koulutuksen riittävä valmistelu sekä suunnittelu mahdollistavat täten myös sen, että pohtii koulutuksen sisältöä siltä kannalta, ettei olisi koskaan ollut sen kanssa missään tekemisissä ja pyrkii tätä näkökulmaa hyödyntäen avaamaan työhön liittyviä toimintamalleja mahdollisimman selkeästi.

Jos mietitään kehittymistäni tämän seurantaviikon ajalta myös muuhun kuin kouluttajana toimimiseen liittyen, tulee mieleeni yksi erityinen asia. Tällä viikolla torstai oli puhelujen

osalta hiljaisin työvuoroni ja minulla oli siksi runsaasti aikaa hoitaa jonossa olevia sähköpostitikettejä. Tulin miettineeksi, miten olisin pystynyt käsittämään sähköpostitikettejä mahdollisimman tehokkaasti ja siten lyhentämään jonoa, joten päätin kysyä myös kollegaltani ideoita tähän liittyen. Yhdessä keksimmekin, että kumpikin meistä valitsi jonkin tietyn asiakkuuden ja tämän jälkeen otimme Horizonista kaikki tätä tiettyä asiakkuutta koskevat sähköpostiticketit käsittelyyn samalla kertaa. Näin pystyimme kumpikin keskittymään yhteen asiakkuuteen kerrallaan ja käsittämään sitä koskevat ticketit pois jonosta. Saimme siis tehostettua toimintamalliamme sähköpostitickettien käsittelyn osalta ja huomasiin jälleen, kuinka hyödyllistä kollegoiden kanssa ideointi voi olla.

Tähän liittyen myös Fischer ja Vainio (2014, 146-147) painottavat, että työyhteisön jäsenten positiivinen vuorovaikutus johtaa positiivisen merkityksen ja positiivisten tunteiden syntymiseen, mitkä puolestaan laajentavat työyhteisön jäsenten ajattelumalleja sekä parantavat kykyjä ratkaista ongelmat yhdessä. Olen itsekin huomannut, että kollegoiden kanssa koetut positiiviset vuorovaikutustilanteet sekä vahvistavat yhteishenkeä että mataltavat kynnyksiä ratkaista ongelmia yhdessä ja tämä on erittäin arvokasta työtehtävien sujuvan hoitamisen kannalta. Parhaimmillaan kollegoiden välinen onnistunut yhteistyö heijastuu myös välittömästi positiivisena tekijänä asiakaskokemukseen.

### **3.4 Seurantaviikko 4**

*Maanantai 23.09.2019*

Tänään minun on tarkoitus jatkaa uuden työntekijän kouluttamista. Olimme viime koulutuskerralla sopineet hänen kanssaan, että tämän vuoron aikana hän ottaa ensimmäiset palvelupyynnöt vastaan puhelimitse. Päivän työtehtävät koostuvat siksi pääasiassa tarkemmin Horizoniin tutustumisesta, koska sen kautta tapahtuu tickettien käsittely. Minun täytyy lisäksi käydä uuden työntekijän kanssa vielä perusteellisemmin läpi SAP-toiminnanohjausjärjestelmää, koska emme olleet aiemmin ehtineet perehtyä siihen kovin tarkasti. Päivän tavoitteeksi asetan keskittyä erityisesti uuden työntekijän toimintaan vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa, jotta pystyn itse opastamaan, miten hänen kannattaisi toimia kyseisissä tilanteissa.

Maanantain työvuoro osoittautui yllättävän rauhalliseksi puhelujen osalta ja tämä oli hyvä asia, koska näin minulla oli paremmin aikaa keskittyä uuden työntekijän perehdyttämiseen, eikä hänen tarvinnut hoitaa palvelupyynnöitä kamalassa kiireessä. Aloitimme vuoron siten, että uusi työntekijä seurasi vielä muutaman puhelun ajan minun toimintaani, mutta sitten hän pääsi ottamaan itse puhelimitse palvelupyynnöt vastaan.

Uuden työntekijän ensimmäinen vastaanotettu puhelu sujui varsin hyvin. Hän muisti kysyä asiakkaalta olennaiset asiat, kuten kiinteistön osoitteen ja tarkan viankuvauksen, ja hän muutenkin toimi riittävän selkeästi sekä johdonmukaisesti puhelun aikana. Tikettien kirjaamisessa hän tarvitsi vielä apua, mutta tämä oli oletettavaa, koska eri huoltokirjoihin tottuminen vie oman aikansa ennen kuin kirjaamisesta tulee enemmän automatisoitua. Pääsimme myös käymään uuden työntekijän kanssa hyvin Horizonia ja SAP-toiminnanohjausjärjestelmää tarkemmin läpi ja etenkin palvelupyyntöjen kirjaaminen SAP:hen alkoi sujua häneltä koko ajan vaivattomammin, kun teimme monta kirjausta peräkkäin.

Päivän varsinainen tavoitteeni oli keskittyä uuden työntekijän toimintaan vuorovaikutustilanteessa asiakkaan kanssa ja neuvoa häntä tarpeen tullen. Muutaman puhelun kohdalla uusi työntekijä meinasi unohtaa kysyä joitakin olennaisia asioita, kuten kiinteistön osoitteen, ja silloin osasin huomauttaa asiasta puhelun aikana, jotta hän sai tarvittavat tiedot ylös ja muistaisi kysyä niitä myös jatkossa. Vastaan tuli lisäksi yksi puhelu hieman hankalammalta asiakkaalta ja tässä tilanteessa yritin parhaani mukaan neuvoa uudelle työntekijälle puhelun aikana, miten asia tulisi hoitaa, jotta asiakkaalle jäisi positiivinen mielikuva puhelun jälkeen. Loppujen lopuksi asia saatiin ratkaistua siten, että neuvoin uutta työntekijää sanomaan asiakkaalle, että välitämme palvelupyynnön eteenpäin kiinteistön managerille ja pyydämme häntä olemaan suoraan asiakkaaseen yhteydessä, jotta asiaan saataisiin ratkaisu. Asiakas oli tähän tyytyväinen ja puhelun lopuksi hän olikin jo huomattavasti leppyneempi eli vuorovaikutustilanne oli onnistunut.

*Tiistai 24.09.2019*

Eilinen vuoro oli yllättävän rauhallinen puhelujen osalta, joten arvelen, ettei tämäkään päivä tule olemaan kovinkaan kiireinen. Uuden työntekijän koulutus jatkuu vasta seuraavalla viikolla eli voin taas keskittyä loput tämän viikon työvuorot käsittelemään palvelupyyntöjä normaaliin tapaan. Eilisen vuoron aikana seurasin uuden työntekijän toimintaa vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa ja tulin siksi miettineeksi, että toiminko itse aina riittävän johdonmukaisesti erilaisissa vuorovaikutustilanteissa. Päätän siksi ottaa päivän tavoitteeksi keskittyä erityisesti tähän.

Aavistukseni osui oikeaan eli työvuoron aikana ei tullut puhelimitse palvelupyyntöjä kovinkaan ripeään tahtiin, vaikka muutaman ensimmäisen tunnin aikana puhelin soikin useammin. Tämän ansiosta minulla olikin hyvin aikaa käsitellä sähköpostitikettejä, ja pitkästä ajasta sain jonoa lyhennettyä merkittävästi, eikä vuoron päätteeksi jonoon jäänyt kuin enää muutama sähköpostitiketti. Tästä tuli minulle onnistunut tunne, koska sähköpostitickettien

jono oli jo useamman päivän ajan ollut huomattavan pitkä, mutta nyt sain sen oman työpanokseni ansiosta selkeästi lyhyemmäksi.

Päivän tavoitteeni oli miettiä omaa johdonmukaisuuttani vuorovaikutustilanteissa asiakkaiden kanssa ja huomasinkin toiminnassani joitakin kehityskohtia. Sorrun todella helposti siihen, että alan puhua asiakkaan päälle ja tästä minun tulisi päästä eroon. Minun tulisi keskittyä siihen, että jos asiakas esimerkiksi puhuu hitaasti, pitäisi minun mukautua hänen puhetyyliinsä ja yrittää puhua itsekin rauhallisesti, vaikka mieleni tekisikin hoitaa asia pikaisesti puhumalla nopeasti. Näin vuorovaikutustilanne olisi sujuvampi.

Kiinnitin toiminnassani huomiota myös siihen, että jos minulle tuli puhelu, jonka aikana en heti osannut antaa asiakkaalle ratkaisua, saatoin ilmaista liian epäselvästi, miten lähdän viemään asiaa eteenpäin. Tähän olisi erityisen tärkeää kiinnittää jatkossa huomiota, koska pahimmassa tapauksessa asiakas jää epävarmaan tilaan puhelun päätyttyä ja hän kokee, ettei hänellä ole riittävää varmuutta siitä, että palvelupyyntö tulee käsiteltyä. Minun tulisi siis jatkossa muistaa kertoa asiakkaalle mahdollisimman tarkasti, mitä teen palvelupyynnön selvittämiseksi, vaikka minulla ei olisi suoraa ratkaisua. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kerron asiakkaalle esimerkiksi välittäväni asian sähköpostilla huoltopäällikölle, jota pyydän olemaan suoraan puhelimitse yhteydessä asiakkaaseen asian selvittämiseksi.

*Keskiviikko 25.09.2019*

Tämän päivän vuoron osalta on tarkoitus taas käsitellä sekä puhelimitse että sähköpostitse tulleita palvelupyyntöjä tavalliseen tapaan. Sain eilisen vuoron aikana purettua sähköpostijonoa tehokkaasti, joten on kiinnostavaa nähdä, onko jono päässyt taas kasvamaan vai onko rauhallisempi työtahti jatkunut. Eilissä vuorossa minulle tuli lisäksi muutama puhelu, joiden aikana minulla ei ollut antaa asiakkaalle suoraan ratkaisua hänen palvelupyntönsä ja kyseiset puhelut vaativat siksi enemmän selvittämistä sekä tiedonhakua. Tämän takia päätän ottaa tavoitteeksi tarkkailla omia tiedonhakutaitojani sekä pohtia, mitä kehitettävää minulla olisi niiden osalta.

Työvuoro osoittautui yllättävän rauhalliseksi. Puhelimitse tulleiden palvelupyntöjen määrä väheni selkeästi iltaa kohti ja myös sähköpostitietien jono pysyi lyhyenä koko vuoron ajan. En muista, milloin viimeksi työvuoroni olisi ollut tahdiltaan yhtä kiireetön. Koska palvelupyntöjen määrä oli niin vähäinen, tuli esimieheni antamaan minulle vuoron alussa erään työn, jota kukaan muu ei ollut vielä ehtinyt hoitaa. Hän pyysi minua kuittaamaan Keskon Tampuurista listan palvelupyntöjä valmiiksi, koska kyseiset palvelupyntöt oli jo suoritettu, mutta ne olivat jääneet kuitenkin Tampuurista epähuomiossa kuittaamatta. Ky-

seisiä kuittaamattomia palvelupyynnöitä oli melko paljon, joten minulla meni noin tunnin verran aikaa kuitata kaikki listan palvelupyynnöt valmiiksi.

Päivälle asettamani tavoite oli tarkkailla omia tiedonhakutaitojani sekä pohtia, mitä kehitettävää minulla vielä on niiden osalta. Tähän liittyen mieleeni jäikin erityisesti yksi vuoron aikana puhelimitse tullut palvelupyyntö. Kyseinen palvelupyyntö liittyi todella uuteen asiakkuuteen, joka oli alkanut meillä HelpDeskissä vasta noin viikko sitten. Minä tai vuorossa kanssani ollut kollega emme olleet kumpikaan käsitelleet kyseiseen asiakkuuteen liittyviä palvelupyynnöitä aiemmin, joten työn eteenpäin välittäminen vaati jonkin verran selvittämistä. Kollegani oli aluksi sitä mieltä, ettei kyseinen työ kuuluisi meille ja itsekin hieman arvelin asian olevan näin, mutta sanoin kollegalleni, että asiaa kannattaisi yrittää ensin selvittää ennen kuin asiakkaalle toteaa, ettei kyseinen työ ole meidän vastuullamme. Niinpä yritin ensin etsiä asiakkuudesta tietoa Toimittajahaun kautta, mutta asiakkuutta ei ollut vielä ehditty päivittää Toimittajahakuun. Tämän jälkeen aloin käymään asiakkuuteen liittyviä minulle välitettyjä sähköposteja läpi ja lopulta löysinkin erään sähköpostin liitteestä päivystysnumeron, josta arvelin saavamme apua. Kollegani soitti siis kyseiseen numeroon ja lopulta asia ratkesikin, kun päivystysnumeroon vastannut asentaja sanoi ottavansa työn hoitoonsa ja välittävänsä sen eteenpäin.

Sain palvelupyynnön lopulta siis selvitettyä tiedonhakutaitojeni avulla, vaikka aluksi arvelin kollegani tapaan, ettei kyseinen palvelupyyntö olisi välttämättä edes kuulunut meidän vastuullamme. Työssäni on täten erittäin tärkeää yrittää ensin selvittää palvelupyynnöön ratkaisua monipuolisella tiedonhaualla ennen kuin asiakkaalle toteaa, ettei asialle ole mitään tehtävissä meidän kauttamme. Työni kannalta hyvät tiedonhakutaidot ovat toisinaan huomattavan ratkaisevassa asemassa ja siksi minun tulisi jatkossakin pyrkiä kehittämään niitä entisestään.

*Torstai 26.09.2019*

Eilinen työvuoro oli yllättävän hidastempoinen ja arvelin, että myös tämän päivän vuoro tulee olemaan rauhallinen. Tällaisessa tilanteessa on myös mahdollista saada kaikki sähköpostitietit jonosta käsiteltyä, minkä jälkeen työtehtävät koostuvat pelkästään palvelupyynnöiden vastaanottamisesta puhelimitse. Kyseistä tilannetta ei ole kuitenkaan juuri koskaan tullut itselleni työssäni vastaan, mutta päätän silti varmuuden vuoksi ottaa päivän tavoitteeksi miettiä, miten työaikaa voi käyttää mahdollisimman tehokkaasti hyödyksi, jos palvelupyynnöitä on vain vähän.

Työvuoro osoittautui myös tänään rauhalliseksi puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen osalta, kuten olin arvellutkin. Sähköpostitikkettien jono oli pysynyt lyhyenä, mutta tikettejä oli kuitenkin sen verran, että suurin osa työvuorostani kului sähköpostitikkettejä käsitellessä. Vuoron aikana ei myöskään tullut vastaan mitään epäselviä tilanteita eli pääsin melko helpolla.

Päivälle asettamani tavoite oli pohtia, miten voisin käyttää työaika mahdollisimman hyvin hyödyksi, jos palvelupyyntöjen määrä on alhainen. Tämä oli oikein sopiva tavoite tämän päivän työvuorolle, koska palvelupyyntöjä tosiaan oli suhteellisen vähän. Sainkin hyvän idean hyödyntää aikaani, kun eräs kollegani mainitsi, että useissa Pohjois-Suomen alueen asiakkuuksissa oli Toimittajahaussa vanhaa tietoa palveluntuottajien osalta. Niinpä käytin aikaani siihen, että kävin näitä asiakkuuksia Toimittajahausta läpi ja päivitin asiakkuuksien kohdalle oikeat tiedot, jos ne olivat minulla tiedossa. Jos taas eivät, lähetin asiakkuutta hallinnoivalle yhteyshenkilölle sähköpostia ja pyysin häneltä oikeita tietoja, jotta ne voitaisiin päivittää Toimittajahakuun. Näin sain aikani käytettyä hyvin hyödyksi huolimatta siitä, että palvelupyyntöjä ei tämän päivän aikana ollut yhtä paljon kuin normaalisti.

Tulin huomanneeksi, että työvuoron aikana saattaa helposti tehdä joitain työn kannalta hyödyttömiä asioita, jos palvelupyyntöjä ei juurikaan ole. Työn kannalta olisi tietysti kuitenkin paljon parempi tehdä jotakin oikeasti hyödyllistä. Siksi voisinkin jatkossa kiinnittää toiminnassani enemmän huomiota siihen, että jos palvelupyyntöjen osalta on hiljaista, niin pyrkisin silti käyttämään aikani mahdollisimman hyvin hyödyksi ja pohtimaan, mitä muuta voisin tehdä kuin käsitellä palvelupyyntöjä.

*Perjantai 27.09.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 28.09.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 29.09.2019*

Ei vuoroa.

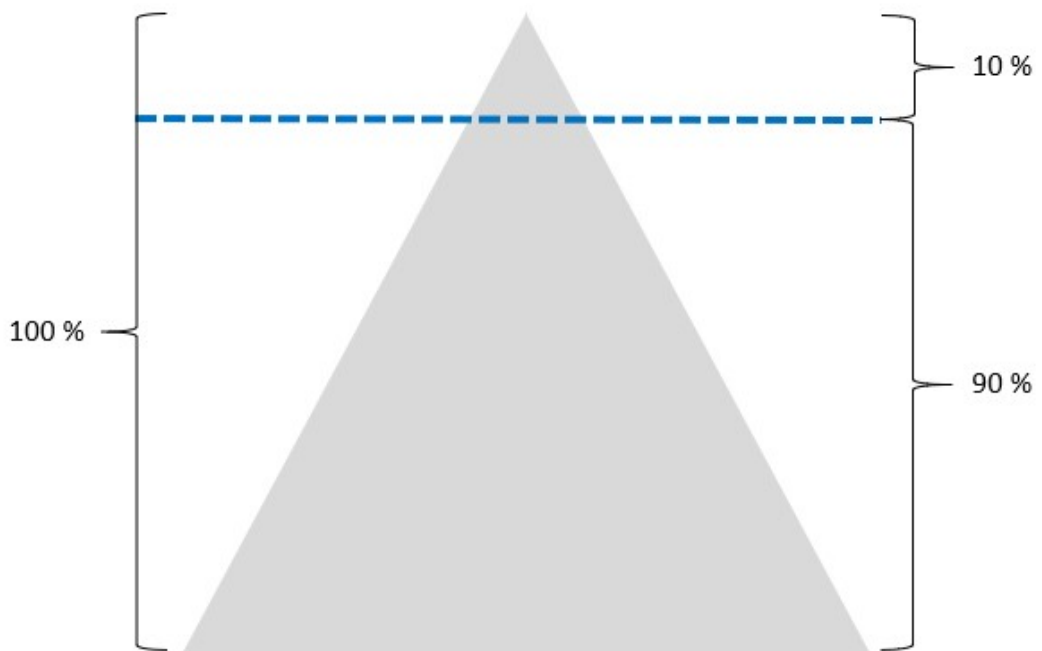
*Viikkoanalyysi*

Tällä seurantaviikolla poikkeavaa oli se, että työtahti oli huomattavasti rauhallisempi kuin aiemmillä seurantaviikoilla, sillä sekä puhelimitse että sähköpostitse tulleiden palvelupyynnöiden määrä pysyi tavallista alhaisemmissa lukemissa koko viikon ajan. Tästä johtuen tein viikon aikana muutamia normaaleista työtehtävistä poikkeavia asioita, kuten kuittasin jo suoritettuja töitä Keskon Tampuurista valmiiksi ja päivitin Toimittajahaun tietoja. Jouduin siis viikon aikana pohtimaan, millä muilla tavoilla voisin käyttää työaikaani mahdollisimman hyvin hyödyksi, kun käsiteltäviä palvelupyynnöitä ei ollut yhtä paljon kuin normaalisti. Tämä oli tilanne, johon en kovinkaan usein joudu ja siksi huomion kiinnittäminen siihen oli hyödyllistä.

Viikko alkoi sillä, että jatkoin uuden työntekijän kouluttamista. Olin saanut vietyä koulutuksen siihen pisteeseen, että mielestäni uusi työntekijä oli valmis ottamaan ensimmäiset palvelupyynnöt vastaan puhelimitse ja näin päädyimmekin tekemään heti maanantaina. Omalta osaltani tämä tarkoitti sitä, että minun täytyi pystyä olemaan uuden työntekijän tukena puhelujen aikana siten, että hän saisi hoidettua vuorovaikutustilanteen asiakkaan kanssa mahdollisimman onnistuneesti sekä ottamaan kaikki palvelupyynnön käsittelyyn vaadittavat tiedot ylös. Huomasin, että aluksi oli jokseenkin haastavaa yrittää olla mukana vuorovaikutustilanteessa, koska en suoranaisesti itse ollut kumpikaan vuorovaikutustilanteeseen osallistuvista osapuolista, vaan minun oli tarkoitus ottaa osaa vuorovaikutustilanteeseen sen ulkopuolelta. Muutamaa uuden työntekijän ja asiakkaan välistä vuorovaikutustilannetta seurattuani minun oli kuitenkin yhä helpompaa ja helpompaa tunnistaa kohtia, joissa huomasin uudella työntekijällä jotain parannettavaa ja pystyin näin paremmin ohjeistamaan hänen toimintaansa oikeaan suuntaan.

Kouluttajalla tulisi olla täysi ymmärrys siitä, mistä hän kouluttaa ja miten hän kouluttaa sekä mitä hän jättää tietoisesti koulutustilanteesta pois. Koulutustilanteen rakenteen kuvaamiseen voidaan hyödyntää Freudin jäävuoriteoriaa, jonka mukaan ihmisen mieli on jakautunut siten, että vedenpinnan yläpuolelle jäävä jäävuoren huippu on ihmiselle itselleen tietoinen osa, kun taas vedenpinnan alle jäävä jäävuoren osa kuvaa ihmisen tiedostamatonta aluetta, jota ihminen ei tunne kovinkaan hyvin. Jako osien välillä menee siten, että kymmenen prosenttia ihmisen mielestä on hänelle itselleen tietoista ja loput yhdeksänkymmentä prosenttia ovat tuntematonta aluetta. Koulutustilanteeseen mallia voidaan soveltaa siten, että kouluttaja itse tuntee aiheensa sataprosenttisesti, mutta koulutettava työntekijä tuntee aiheesta kouluttajaan verrattuna vain kymmenen prosenttia ja kaikki muu on hänelle ennalta tuntematonta tai ainakin jäsentymätöntä aluetta. (Valvio ja Parviainen 2013, luku 2.)

Jatkossa minun tulisi koulutustilanteissa pitää edellä mainittu malli yhä paremmin mielessä, jotta koulutus olisi mahdollisimman onnistunutta ja koulutettava työntekijä saisi siitä riittävän paljon irti. Alla olevassa kuviossa (kuvio 2) on hahmotettu sitä, kuinka jäävuoriteorian mukaan kouluttajalla tulisi olla koulutuksen aiheesta täysi tietämys, kun taas koulutettava työntekijä tietää koulutuksen aluksi vain sen, mitä jäävuoresta on näkyvillä vedenpinnan yläpuolella ja loput jäävuoresta vedenpinnan alapuolella ovat tuntematonta aluetta. Valvion ja Parviaisen (2013, luku 2) mukaan tarkoituksena olisi, että koulutuksen edetessä koulutettava työntekijä pääsisi myös näkemään paremmin vedenpinnan alle jäävälle alueelle, jonka kouluttaja jo tuntee.



Kuvio 2. Freudin jäävuoriteorian soveltaminen koulutustilanteeseen.

Mielestäni jäävuoriteorian soveltaminen koulutustilanteeseen on hyödyllinen idea ja aion ehdottomasti ottaa sen käyttöön seuraavan viikon koulutuksessa. Se auttaa minua pitämään mielessä sen, että koulutettava työntekijä ei tiedä aiheesta yhtä paljon kuin minä ja siksi minun täytyy koulutustilanteessa pyrkiä miettimään opettamiani asioita yhä enemmän siltä kannalta, että miten toimisin, jos minulla ei olisi aiheesta yhtä kattavaa taustatietoa kuin nyt. Näin minun on myös helpompi miettiä sitä, mitä minun kannattaa koulutustilanteessa tuoda erityisesti esille vedenpinnan alle jäävältä alueelta, joka on koulutettavalle työntekijälle tässä vaiheessa vielä suurimmaksi osaksi tuntematonta.

Viikolta jäi erityisesti mieleen lisäksi tilanne, jossa käsitelin kollegani kanssa erästä palvelupyynnöstä, joka liittyi todella uuteen asiakkuuteen. Emme olleet kollegani kanssa kumpikaan käsitelleet aiemmin kyseiseen asiakkuuteen liittyviä palvelupyynnöitä ja siksi jouduin

tekemään jonkin verran selvitystä, että palvelupyynnöt saatiin käsiteltyä. Sain tämän myötä taas huomata, kuinka merkittävässä osassa hyvät tiedonhaku- ja ongelmanratkaisutaidot ovat työssäni. Tällaiset tilanteet, joissa minulla ei etukäteen ole asiakkuudesta juurikaan taustatietoa, ovat hyvin opettavaisia, vaikka toisinaan palvelupyynnön ratkaiseminen saattaa vaatia paljonkin selvittelyä. Vastaavanlaiset uudet tilanteet kehittävät tiedonhakutaitoja sekä auttavat muodostamaan toimintamalleja, joiden avulla osaa jatkossa selvittää kyseiset palvelupyynnot sujuvammin, kun tietää, mistä lähteä liikkeelle.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

*Maanantai 30.09.2019*

Tänään minun on tarkoitus jatkaa uuden työntekijän kouluttamista. Viime koulutuskerralla hän otti ensimmäiset palvelupyynnot vastaan puhelimitse ja minun tehtäväni oli istua hänen vieressään kuuntelemassa puheluita sekä antaa hänelle tarvittavia ohjeita palvelupyyntöjen käsittelemiseksi. Tämän vuoron aikana aion antaa hänen työskennellä itsenäisemmin siten, että en enää ole koko ajan vieressä kuuntelemassa puheluita, vaan keskityn myös itse palvelupyyntöjen käsittelyyn ja autan häntä tarvittaessa. Itsenäisempi työskentely vaatii enemmän oma-aloitteista tiedonhakua ja siksi päätän ottaa päivän tavoitteeksi pyrkiä parhaani mukaan opastamaan uudelle työntekijälle, kuinka erilaisten palvelupyyntöjen kohdalla kannattaa toteuttaa tiedonhakua, jotta hän jatkossa ymmärtäisi yhä paremmin, mistä lähteä liikkeelle palvelupyyntöjä käsitellessään.

Työvuoro alkoi kiireisenä puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen osalta ja myös sähköpostitietokoneiden jono oli taas päässyt kasvamaan. Kiire toi työvuoron alkuun omat haasteensa, koska en voinut omien palvelupyyntöjeni käsittelyn lomassa keskittyä yhtä tarkasti uuden työntekijän opastamiseen, mutta toisaalta oli myös hyvä, että hän pääsi heti käsittelemään palvelupyyntöjä itsenäisemmin ja näki, millaista työskentely kiireen keskellä on.

Iltaa kohti puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen määrä alkoi laskea ja pystyin taas paremmin keskittymään kouluttamiseen. Olin asettanut päivän tavoitteeksi keskittyä opastamaan uutta työntekijää erityisesti tiedonhaussa, jotta hänen olisi jatkossa helpompi käsitellä itse palvelupyyntöjä. Minun tuli miettiä tiedonhakua uuden työntekijän näkökulmasta siten, ettei minulla olisi vielä jäsentynyttä tietoa eri asiakkuuksiin liittyen ja en tietäisi, mistä lähteä liikkeelle, kun otan palvelupyynnön vastaan. Niinpä kävin uuden työntekijän kanssa vielä tarkemmin läpi eri asiakkuuksiin liittyviä yksityiskohtia ja pyrin selittämään, että kannattaako palvelupyynnön selvittämiseksi lähteä hakemaan tietoa ensin esimerkiksi Toimitajahausta vai Keskon Tampuurista tms. Tämän jälkeen annoin uuden työntekijän kokeilla

ohjeistukseni pohjalta käsitellä palvelupyynnöitä itse ja seurasin, miten hän lähti selvittämään palvelupyynnöitä, jotta saisi ne käsiteltyä. Panin merkille, että etenkin toistosta on paljon hyötyä tiedonhakutaitojen kehittämisessä, koska riittävän monta samaan asiakkuuteen liittyvää palvelupyynnöitä käsiteltyään, osasi uusi työntekijä lähteä koko ajan yhä itsenäisemmin välittämään palvelupyynnöitä eteenpäin oikeille työsuorittajille.

Omalta osaltani päivä oli varsin opettavainen, koska jouduin miettimään tiedonhakua siltä kannalta, että minulla ei olisi mitään taustatietoja. Tämä oli yllättävän haastavaa ja siksi aluksi pelkäsin, etten osaisi selittää uudelle työntekijälle tarpeeksi selkeästi, miten eri palvelupyynnöiden kohdalla kannattaa toimia ja mistä syystä. Yritin siis koko ajan pitää mielessäni ajatuksen, etten tietäisi asiakkuudesta etukäteen mitään ja tämän avulla minun oli helpompi yrittää opastaa uutta työntekijää tiedonhaussa.

*Tiistai 01.10.2019*

Uuden työntekijän koulutus jatkuu vasta seuraavalla viikolla, joten tänään keskityn taas normaaliin tapaan palvelupyynnöiden käsittelemiseen. Eilinen työvuoro oli alkuun kiireinen ja hiljeni iltaa kohti, joten arvelen myös tämän päivän vuoron olevan samanlainen. Päätän ottaa päivän tavoitteeksi perehtyä paremmin meille viime viikon lopulla tulleisiin uusiin palvelupyynnöiden vasteaikaohjeistuksiin, jotta osaan jatkossa merkitä töille varmasti oikeat vasteaikaluokitukset.

Työvuoro alkoi todella kiireisenä puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden osalta ja myös sähköpostitietokenttien jono oli pysynyt yhtä pitkänä kuin eilen. Alkuvuoro kului siis osaltani puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden selvittämiseen. Loppuvuoro oli onneksi hiljaisempi ja pystyin keskittymään myös sähköpostitietokenttien purkamiseen paremmin.

Olin ottanut päivän tavoitteeksi perehtyä HelpDeskin uusiin vasteaikaohjeistuksiin, jotka olivat tulleet meille jo viime viikon lopulla, mutta en ollut tuolloin ehtinyt tutustua niihin vielä kovinkaan tarkasti. Ehdinkin käymään ohjeistukset hyvin läpi, kun puhelujen määrä väheni. Mielestäni on hyvä, että saimme palvelupyynnöiden välittämiseen tarkemmat ohjeet vasteajoista, koska aiemmin jokainen on asettanut vasteajat osittain omaan käsitykseensä vian kiireellisyydestä pohjautuen. Jatkossa siis palvelupyynnöiden välittämisen tulisi olla meidän osaltamme yhtenäisempää, kun kaikilla on tiedossa samat ohjeet ja näin myös mahdollisten virheiden määrää palvelupyynnöiden välittämisessä voidaan vähentää. Uusien ohjeistusten sisäistämiseen menee aina jonkin verran aikaa ja huomaisinkin vuoron aikana, että meinasin muutaman kerran unohtaa merkitä vasteajat palvelupyynnöille uuden ohjeistuksen mukaisesti. Etenkin kiireen keskellä tällaisia virheitä sattuu helposti ja

siksi on tärkeää muistaa olla riittävän tarkka, kun kirjaa palvelupyynnöksi joko SAP-toiminnanohjausjärjestelmään tai johonkin huoltokirjaan.

*Keskiviikko 02.10.2019*

Oletan, että puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden määrä alkaa taas laskea loppuviikkoa kohti ja siksi arvelen tämän päiväisen vuoron olevan rauhallisempi kuin maanantai ja tiistai. Sähköpostitickettejä on varmasti kuitenkin edelleen paljon, joten aikani kuluu todennäköisesti suurimmaksi osaksi niiden käsittelyyn. Olin eilisen vuoron aikana perehtynyt uusiin vasteaikaohjeistuksiin, joiden totesin olevan hyödyllisiä HelpDeskin toiminnan yhtenäistämiseksi ja siksi päätän asettaa tämän päivän tavoitteeksi pohtia, pystynkö havaitsemaan muita kohtia toiminnassamme, jotka kaipaisivat enemmän yhtenäistämistä.

Heti vuoron alussa kävi ilmi, että olin arvioinut työmäärän aivan väärin. Palvelupyynnöksi tuli puhelimitse koko vuoron ajan todella tiheään tahtiin ja myös sähköpostitickettien jono oli suorastaan räjähtänyt. En oikeastaan edes ehtinyt käsitellä sähköpostitickettejä juuri ollenkaan, koska aikani kului lähes kokonaan puhelutickettien käsittelemiseen. Työtahti oli siis koko vuoron ajan todella hektinen.

Vuoron aikana tuli vastaan myös yksi uusi tilanne. Sain soiton managerilta koskien erästä palvelupyynnöstä, jonka hän halusi välittää valtakunnallisesti yhtä merkittävintä asiakkuuttamme eli Keskoa koskien. Hän olisi siis halunnut, että ilmoitan asiasta kaikille Keskon asiakkuudesta vastaaville palveluntuottajille ympäri Suomea ja työ tulisi olla hoidettuna jo seuraavana aamuna, kun manageri soitti HelpDeskiin asiasta vasta klo 18 aikaan illalla. Manageri tiedusteli, olisiko tämä mahdollista hoitaa esimerkiksi massailmoituksella huoltokirjan kautta ja jouduin toteamaan, etten ole koskaan tehnyt vastaavanlaista ilmoitusta, mutta lupasin selvittää, jos sellaisen tekeminen olisi mahdollista. Yritin myös selittää managerille, että niin lyhyellä varoitusajalla olisi käytännössä mahdotonta tavoittaa kaikki palveluntuottajat, koska Keskon kohteita on Suomessa reilusti yli 1000. Lopulta manageri tuntui ymmärtävän tämän ja päädyin sopimaan hänen kanssaan, että ilmoitan muutamalle suurimmalle palveluntuottajalle asiasta soittamalla heille välittömästi.

Soitin kyseisestä palvelupyynnöstä myös esimiehelleni, koska se oli niin poikkeava tapaus. Hänkin sanoi, ettei managerin tiedusteleman massailmoituksen tekeminen ole mahdollista ja ohjeisti minua soittamaan palvelupyynnöstä suurimmille palveluntuottajille, jotta he pystyisivät lähtemään viemään asiaa eteenpäin. Sain siis lopulta asian ratkaistua, vaikka en kuitenkaan täydellisesti. Jouduin kuitenkin muistuttamaan itseäni, että manageri

oli asettanut minut lähes mahdottoman tilanteen eteen, koska varoitusaika oli huomattavan lyhyt ja eri palveluntuottajia todella paljon ympäri Suomea.

Tämän vuoron aikana minulle ei jäänyt aikaa keskittyä päivän tavoitteeseeni eli sellaisten kohtien löytämiseen, jotka kaipaisivat HelpDeskin työntekijöiden toiminnassa yhtenäistämistä. Suoraan sanottuna unohdin tavoitteen kiireen ja managerilta tulleen erikoisen palvelupyynnön takia. Päätän siis ottaa saman tavoitteen huomiselle.

*Torstai 03.10.2019*

Minulla on ennen työvuoroa hieman stressaantunut olo eilisen kiireen sekä epätavallisen palvelupyynnön takia, jota jouduin eilen selvittämään. Päätän kuitenkin yrittää rauhoittua parhaani mukaan, koska tämän päivän vuoro saattaa olla täysin erilainen. On kuitenkin mahdollista, että kiire jatkuu myös tänään ja päiväni tulee kulumaan lähinnä puhelutietien käsittelyyn. Tänään aion kuitenkin paremmin keskittyä tavoitteeseen, jonka olin asettanut jo eilisen vuorolle. Tarkoitukseni on siis pohtia, pystynkö löytämään toiminnastamme kohtia, jotka kaipaisivat yhtenäistämistä palvelupyyntöjen käsittelyn osalta.

Työvuoro alkoi kiireisenä, sillä puheluita tuli jälleen tiheään tahtiin. Iltaa kohti puheluiden määrä alkoi kuitenkin tasoittua ja minulle jäi enemmän aikaa käsitellä sähköpostitikettejä, joita oli jonossa edelleen huomattava määrä. En saanut sähköpostitikettejä käsiteltyä niin paljain kuin olisin halunnut, mutta onneksi sain ainakin joitakin kiireellisempiä palvelupyyntöjä välitettyä eteenpäin.

Varsinainen tavoitteeni päivälle oli tarkastella, pystynkö löytämään palvelupyyntöjen käsittelyn osalta yhtenäistämistä kaipaavia kohtia toiminnassamme. Keskustelin tästä kollegani kanssa ja huomasimme, että monet työntekijät käsittelevät eri asiakkuuksia koskevia palvelupyyntöjä oman tapansa mukaan ja toiminnan yhtenäistämiseksi voisi olla tarvetta. Jotkut kollegani esimerkiksi avaavat tietyistä palvelupyynnöistä suoraan työnumeron SAP-toiminnanohjausjärjestelmään, kun taas toiset varmistavat työnumeron avaamisen ensin huoltopäällikön kautta. Tajusin, että tällaisia tilanteita olisi mahdollista nopeuttaa, jos kaikilla työntekijöillä olisi yhteisesti tiedossa, voiko työnumeron avata suoraan asentajalle vai pitääkö se ensin varmistaa huoltopäällikön kautta. HelpDeskin työntekijöiden toimintaa voisi siis koittaa jatkossa yhtenäistää entistä paremmin, jotta palvelupyyntöjen käsittely olisi tehokkaampaa.

*Perjantai 04.10.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 05.10.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 06.10.2019*

Ei vuoroa.

### *Viikkoanalyysi*

Tämä seurantaviikko osoittautui tähän mennessä seuranta-ajan kiireisimmäksi työviikoksi. Puhelimitse tulleita palvelupyynnöitä oli ajoittain niin paljon, ettei minulle jäänyt lähes ollenkaan aikaa keskittyä sähköpostitietokantojen tekemiseen. Puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden määrän kasvaessa vaikutus heijastuu heti sähköpostitietokantojen jonoon, joka oli päässyt kasvamaan viikon aikana huomattavasti. Toisena poikkeavana asiana tältä viikolta jäi erityisesti mieleeni myös managerin soittama Keskoa koskeva palvelupyynnö, jonka ratkaiseminen oli erittäin haastavaa.

Heti viikon aluksi maanantaina tehtävänäni oli taas kouluttaa uutta työntekijää. Hän oli aiemmin ottanut puheluita vastaan siten, että olin ollut koko ajan hänen vieressään tukena seuraamassa vuorovaikutustilannetta hänen ja asiakkaan välillä sekä antamassa neuvoja palvelupyynnön käsittelemiseksi. Maanantain osalta päätin kuitenkin, että hänen olisi hyvä alkaa ottaa puheluita vastaan itsenäisemmin, jotta hän pystyisi oma-aloitteisesti selvittämään, kuinka hän lähtee viemään palvelupyynnöitä eteenpäin ja näin myös hänen tiedonhakutaitonsa pääsevät kehittymään.

Omalta osaltani tämä tarkoitti sitä, että minun täytyi pyrkiä miettiä palvelupyynnöihin liittyvää tiedonhakua siltä kannalta, ettei minulla olisi ennalta mitään taustatietoja esimerkiksi eri asiakkuuksiin liittyen. Näin minun oli mahdollista asettaa itseni uuden työntekijän asemaan ja yrittää selittää hänelle mahdollisimman selkeästi, miten hän osaisi jatkossa esimerkiksi kohdistaa tiettyä asiakkuutta koskevan tietynlaisen palvelupyynnön juuri siitä vastaavalle palveluntuottajalle. Mielestäni oli jokseenkin haastavaa miettiä tiedonhakua tältä kannalta, mutta yritin pitää mielessäni viime viikkoanalyysissä esittelemäni Valvion ja Parviaisen jäävuoriteorian ja opastaa uutta työntekijää tiedonhaussa jäävuoriteorian näkökulman mielessäni pitäen.

Valvio ja Parviainen (2013, luku 2) ohjeistavat miettimään jäävuoriteorian kautta sitä, miten koulutuksen sisällön jakaa erityisesti sen osalta, kuinka paljon aikaa käyttää vedenpinnan yläpuolella olevaan jäävuoren huippuun eli koulutettavalle jo entuudestaan tuttuihin asioihin ja kuinka paljon aikaa käyttää puolestaan vedenpinnan alapuolelle jäävään jäävuoren osaan, jota koulutettava ei vielä tunne laisinkaan. Kyseisen jaon miettimisestä oli minulle huomattavaa apua, kun pyrin opastamaan uutta työntekijää palvelupyyntöihin liittyvässä tiedonhaussa. Oivalsin, että koulutettavan on helpompi jäsentää tietoa, jos etenen jo hieman tutumpien asioiden kautta tuntemattomien aiheiden käsittelyyn, koska näin koulutettavan on mahdollista hyödyntää hänelle kertyneitä taustatietoja uusiin aiheisiin tutustuessa. Huomasin lisäksi sen, että tuttujen asioiden kertaaminenkin on hyödyllistä, koska niiden osalta koulutettava osaa jo toimia lähes kokonaan itsenäisesti palvelupyynnön käsitellessään ja tämä puolestaan vahvistaa hänen onnistumisen tunnettaan työnteon suhteen. Sanoisinkin, että tämän seurantaviikon aikana kehityin itse erityisesti siinä, että pystyn nyt paljon paremmin hahmottamaan koulutustilanteen tietorakenteen ja voin jatkossa sen turvin viedä koulutusta eteenpäin yhä tavoitteellisemmin.

Tämän viikon aikana mieleeni jäi erityisesti yhtä tärkeintä asiakkuuttamme eli Keskoa koskeva palvelupyyntö, josta eräs manageri soitti minulle. Palvelupyyntö oli varsin kiireellinen ja se koski valtakunnallisesti kaikkia Keskon kohteita. Lisäksi sen varoitusaika oli todella lyhyt ja manageri olisi halunnut minun välittävän tiedon kaikille palveluntuottajille ympäri Suomea. Tehtävä oli käytännössä mahdoton, koska palveluntuottajia on niin huomattava määrä, joten lopulta päädyin sopimaan managerin kanssa, että soitan palvelupyynnön kiireellisenä eteenpäin suurimmille palveluntuottajille. Manageri itse ehdotti myös Keskon Tampuurin kautta kaikille kohteille tehtävää massailmoitusta, mutta tällaista en ollut ikinä itse tehnyt. Niinpä soitin asiasta vielä esimiehelleni kesken vuoron ja tiedustelin, onko kyseisen massailmoituksen tekeminen mahdollista, mutta hänen mukaansa ei ollut eli palvelupyyntö oli pakko välittää soittamalla eteenpäin palveluntuottajille.

Tilanne oli jokseenkin stressaava, koska palvelupyyntö koski HelpDeskille erittäin tärkeää asiakkuutta ja olin käytännössä yksin vastuussa siitä, että tieto tavoittaa palveluntuottajat. Oli kuitenkin mielestäni hyvä, että pysyin koko puhelun ajan managerille täysin rehellisenä ja selitin hänelle, kuinka tilannetta voidaan realistisesti lähteä ratkaisemaan, enkä luvannut kuuta taivaalta. Näin managerikin ymmärsi tilanteen lopulta minun kannaltani paremmin ja saimme yhdessä sovittua tilanteeseen ratkaisun, joka oli niin lyhyellä varoitusajalla toimivin. Mielestäni se, että varmistin asian vielä esimiehelläni soittamalla, oli myös osoitus sekä oma-aloitteisuudesta että vastuuntuntoisuudesta, koska halusin vielä hänen kauttaan saada vahvistuksen, että palvelupyyntö hoidetaan eteenpäin parhaalla mahdollisella tavalla.

Psykologisella pääomalla viitataan voimavaraan, joka auttaa meitä onnistumaan ja menestymään elämässä. Sillä, kuinka vahvasti esimies uskoo alaistensa kykyihin, on suuri vaikutus alaisten kokeman psykologisen pääoman määrään. On myös tutkittu, että alaiset pitävät esimiehensä tärkeimpänä ominaisuutena kykyä auttaa ja tukea alaisia kehittymään omilla vahvuusalueillaan. Erittäin tärkeää esimiehen tuki on haastavissa tehtävissä, joiden kautta alainen voi kasvattaa sinnikkyytään. Kun alainen suoriutuu haastavistakin tehtävistä, kokee hän merkitystä työssään. (Fischer & Vainio 2014, 45-46.)

Kuten edellä olevasta viittauksestakin käy ilmi, oli juuri esimieheni tuella suuri merkitys sille, että sain managerilta tulleen haastavan palvelupyynnön ratkaistua. Sain lisäksi viikon lopuksi kuulla esimieheltäni, että Keskolta oli tullut palautetta, että HelpDeskin toiminta oli ollut kiitettävää kyseisen palvelupyynnön hoitamisen osalta ja tästä tuli minulle todella onnistunut tunne. Mielestäni on hyvä, että omasta toiminnastaan saa esimieheltä riittävän usein palautetta, koska se auttaa merkittävästi oman toiminnan kehittämisessä sekä vahvistaa tunnetta siitä, että osaa hoitaa työtehtävänsä menestyksekkäästi.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

*Maanantai 07.10.2019*

Viime viikko oli aiempiin viikkoihin verrattuna paljon kiireisempi ja saattaa hyvinkin olla, että kiire jatkuu myös tällä viikolla. Jos näin on, tulee työvuoro kulumaan suurimmaksi osaksi puhelutikettejä käsitellessä, eikä sähköpostitickettien tekemiseen jää välttämättä kovinkaan paljon aikaa. Tämän päivän tavoitteeksi päätän ottaa sen, että tarkkailen toimintaani epäselvien palvelupyyntöjen käsittelemisessä ja yritän miettiä, onko toiminnassani jotain parantamisen varaa

Tämän päivän vuoron työtahti osoittautui varsin sopivaksi. Puheluita tuli tasaisesti koko vuoron ajan, muttei kuitenkaan liian tiheään tahtiin ja siksi sain rauhassa keskittyä yhteen palvelupyyntöön kerrallaan, vaikka tekemistä riitti. Sähköpostitickettien jono oli myös lyhentynyt, mutta tikettejä oli kuitenkin vielä sopivasti tehtävänä. Viime viikon kiireisemmän työtahdin jälkeen oli vaihteeksi mukavaa käsitellä palvelupyyntöjä rauhassa.

Varsinainen tavoitteeni oli keskittyä toimintaani epäselvien palvelupyyntöjen suhteen ja pyrkiä huomioimaan, miten voisin kehittää toimintaani tällaisten palvelupyyntöjen käsittelyn osalta. Tavoite oli osuva, koska sain vuoron aikana muutaman hieman epäselvän palvelupyynnön. Ensimmäinen näistä koski sellaista asiakkuutta, jonka kanssa en ollut koskaan ennen ollut tekemisissä ja tästä johtuen soitin ensin vanhaan päivystysnumeroon,

joka ei yhdistynyt minnekään. Jouduin siis selvittämään asiakkuuteen liittyviä tietoja Toimittajahausta ja lopulta löysin oikean päivystysnumeron, johon soitin ja sain palvelupyynnön välitettyä eteenpäin oikealle palveluntuottajalle. Tämän palvelupyynnön osalta kiinnitin toiminnassani huomiota siihen, että jatkossa voisin yrittää perehtyä tarkemmin myös minulle ennalta tuntemattomampiin asiakkuuksiin, jotta tulevaisuudessa niitä koskevat palvelupyynnöt olisi helpompaa käsitellä.

Toinen epäselvä palvelupyyntö liittyi siihen, että asiakas pyysi suorittamaan päivystysaikaa AV-laitteistoon liittyvän korjauksen, mutta Caverionin AV-puolella ei ole päivystävää huoltomiestä. Asiakas kuitenkin kovasti toivoi, että paikalle olisi päästy päivystysaikaan hoitamaan vikaa, joten soitin asiasta AV-puolen huoltopäällikölle. Hän ohjeisti soittamaan minua yhdelle AV-puolen asentajalle, jota olisi voinut kysyä paikalle. En kuitenkaan tavoittanut asentajaa enää työajan ulkopuolella. Niinpä soitin asiakkaalle ja pahoittelin, ettei paikalle saatu ketään päivystysaikaan ja lupasin laittaa huollon eteenpäin heti seuraavalle päivälle. Tässä tilanteessa toimin mielestäni siinä mielessä hyvin, että pyrin kaikesta huolimatta selvittämään, jos paikalle olisi saatu asentaja päivystysaikaan, vaikka olisin vain voinut todeta asiakkaalle, ettei AV-puolella ole päivystysvelvoitetta ja siksi paikalle ei saada ketään.

*Tiistai 08.10.2019*

Ei vuoroa.

*Keskiviikko 09.10.2019*

Ei vuoroa.

*Torstai 10.10.2019*

Minulla ei ole ollut kahteen päivään peräkkäin vuoroa, joten on mielenkiintoista päästä näkemään, onko työtahti pysynyt yhtä sopivana kuin maanantaina vai onko palvelupyyntöjen määrä päässyt jälleen kasvamaan. Jatkan uuden työntekijän kouluttamista huomenna, joten tänään päiväni koostuu pääasiassa palvelupyyntöjen käsittelemisestä. Koulutus on jo sen verran hyvällä mallilla, että päätän ottaa päivän tavoitteeksi suunnitella huomista koulutuskertaa sen verran, että pyrin miettimään päivystysaikaan tapahtuvan itsenäisen työskentelyn suurimpia haasteita, jotta voin huomenna opettaa uudelle työntekijälle sellaisia vinkkejä, jotka tukevat häntä erityisesti itsenäisessä työskentelyssä.

Työtahti oli selkeästi rauhoittunut loppuviikkoa kohti, koska palvelupyynnöitä tuli puhelimitse melko maltillisesti. Sähköpostitikkettä ei ollut paljon ja siksi sain koko jonon purettua lukuun ottamatta muutamaa tikkettä, jotka oli järkevämpää jättää seuraavalle päivälle normaalilla työajalla selvitettäväksi. Päivystysaikaan kyseisiä tikkettä ei olisi voinut selvittää, koska niistä olisi täytynyt ensin soittaa esimerkiksi huoltopäällikölle tai asentajalle ja koska tikketit eivät olleet kiireellisiä, en viitsinyt lähteä häiritsemään kyseisiä henkilöitä normaalin työajan ulkopuolella.

Koska sain sähköpostitikketit käsiteltyä ja puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden määrä oli alhainen, oli minulla hyvin aikaa keskittyä päivän tavoitteeseen eli huomioida sellaisia työskentelyyn liittyviä haasteita ja poikkeustilanteita, jotka vaikuttavat palvelupyynnöiden käsittelyyn päivystysaikaan. Huomasin muutamaa kiireellistä palvelupyynnöitä käsitellessäni, että en ollut aiemmin muistanut mainita uudelle työntekijälle joistakin SAP-toiminnanohjausjärjestelmään tehtäviin kirjauksiin liittyvistä päivystysaikaisista erityisohjeistuksista. Yksi näistä oli uudempi ohjeistus, jonka mukaan jatkossa kaikille päivystysaikaisille töille tulisi kirjata kellonaika, jolloin puhelu on tullut HelpDeskiin. Toinen oli se, että joissakin kohteissa päivystystöistä ei avata uutta työnumeroa, vaan valmiiksi avattu työnumero välitetään aina uudestaan työn suorittavalle asentajalle.

Panin merkille, että olin unohtanut mainita myös muutamista muista eri asiakkuuksiin liittyvistä päivystysaikaisista erityisohjeistuksista uudelle työntekijälle. Siksi oli siis erittäin hyvä asia, että kävin poikkeustilanteita ajatuksella läpi, jotta muistaisin mainita mahdollisimman monesta uudelle työntekijälle. On kuitenkin todella haastavaa saada tuotua kaikki poikkeustilanteet esille, koska niitä on niin paljon. Olen työssäni todennut, että poikkeustilanteet oppii tuntemaan parhaiten, kun ne tulevat työtehtävissä vastaan ja niiden mukaan täytyy toimia palvelupyynnön käsittelemiseksi.

*Perjantai 11.10.2019*

Jatkan tänään uuden työntekijän kouluttamista, mutta hän pystyy kuitenkin ottamaan puheluita vastaan sen verran itsenäisesti, että minulle jää todennäköisesti hyvin aikaa myös itse käsitellä palvelupyynnöitä. Koska uudelle työntekijälle on tähän mennessä kerääntynyt jo jonkin verran taustatietoa eri asiakkuuksista, otan tämän päivän tavoitteeksi käydä hänen kanssaan läpi joitakin yleisimpiä poikkeustilanteita, jotka saattavat hankaloittaa palvelupyynnöiden välittämistä eteenpäin.

Päivän työtahti osoittautui sopivan tasaiseksi koko vuoron ajan. Palvelupyynnöitä tuli alkuvuoron ajan tiheämpään tahtiin ja iltaa kohti puheluiden määrä hieman laski. Sähköpostiti-

kettien määrä oli pysynyt alhaisena, joten saimme uuden työntekijän ja toisen kollegani kanssa lähes kaikki tiketit käsiteltyä.

Sopiva työtahti mahdollisti sen, että sekä minulla että uudella työntekijällä oli koko ajan jotain tehtävää, mutta minulle jäi myös hyvin aikaa tarpeen tullen opastaa uutta työntekijää. Hän pystyikin jo ottamaan puheluita vastaan melko itsenäisesti, mutta tarvitsi vielä apua palvelupyyntöjen kirjaamisessa SAP-toiminnanohjausjärjestelmään ja eri huoltokirjoihin. Yritin siis parhaani mukaan opastaa häntä vielä SAP:n ja eri huoltokirjojen käytössä, jotta niiden käyttäminen tulisi hänelle tutummaksi ja jatkossa kirjausten tekeminen olisi hänelle helpompaa.

Päivän tavoitteeni oli käydä uuden työntekijän kanssa läpi niitä poikkeustilanteita, jotka vaikuttavat palvelupyyntöjen käsittelyyn ja joita olin eilisen vuoron aikana pannut merkille. Tähän jäi hyvin aikaa puheluiden määrän vähentyessä iltaa kohti ja sain käytyä kaikki havaitsemani poikkeustilanteet läpi uuden työntekijän kanssa. Yritin selittää poikkeustilanteet mahdollisimman selkeästi ja johdonmukaisesti, jotta ne jäisivät uudelle työntekijälle mieleen, eivätkä aiheuttaisi jatkossa ongelmia palvelupyyntöjen käsittelyssä. Pyrin myös varmistamaan, oliko hänelle herännyt poikkeustilanteisiin liittyen kysymyksiä ja näin sain vielä käytyä hänelle epäselviä asioita tarkemmin läpi. Koin, että olin valmistellut tämän koulutuskerran riittävän perusteellisesti ja sain avattua palvelupyyntöihin liittyviä poikkeustilanteita uudelle työntekijälle tarpeeksi kattavasti, vaikka niitä olikin useampi.

*Lauantai 12.10.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 13.10.2019*

Sunnuntain vuorot ovat yleensä rauhallisia, joten arvelen puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen määrän pysyvän alhaisena. En myöskään usko, että sähköpostitickettien määrä on päässyt kasvamaan merkittävästi sitten perjantain työvuoron. Koska arvelen työtahdin olevan rauhallinen ja minulle jäävän siksi ylimääräistä aikaa, päätän ottaa tässä vaiheessa seurantaan päivän tavoitteekseni pohtia, missä haluaisin vielä erityisesti kehittyä omassa toiminnassani. Näin voin tulevien seurantaviikkojen aikana keskittyä vielä etenkin näihin kehityskohtiin.

Päivä osoittautui hieman vilkkaammaksi kuin olin etukäteen ajatellut. Aamun ajan puheluja ei juurikaan tullut, mutta päivän edetessä puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen määrä

alkoi kasvaa. Myös sähköpostitikkettien määrä oli hieman lisääntynyt, joten alkuvuoro kului pääasiassa sähköpostitikkettien käsittelyyn.

Vuoron aikana ei tullut vastaan mitään kovinkaan epätavallista, koska lähes kaikki vuoron aikana tulleet palvelupyynnöt koskivat Keskoa eli minulle varsin tuttua asiakkuutta. Sunnuntain vuoroille on hyvin tyypillistä, että suurin osa silloin tulevista palvelupyynnöistä koskee Keskoa, koska muilla asiakkuuksilla ei juurikaan ole toimintaa sunnuntaisin.

Minulla oli sopivasti aikaa keskittyä päivän tavoitteeseen eli miettiä sitä, missä haluaisin vielä erityisesti kehittyä omassa toiminnassani. Tulin miettineeksi sitä, että välillä saatan työvuoron aikana stressaantua melko helposti, jos työtahti on todella hektinen ja kuormitus tuntuu suurelta. Tästä aiheutunut stressi saattaa välillä rasittaa myös työvuorojen ulkopuolella ja siksi haluaisin jatkossa kehittyä erityisesti stressinhallinnassa. Voisinkin tulevien seurantaviikkojen aikana keskittyä etenkin siihen, millaisia stressinhallintakeinoja minulla on ja mitä voisin mahdollisesti tehdä toisin, jotta oppisin kehittämään omaa toimintaani stressaavissa tilanteissa.

### *Viikkoanalyysi*

Tämä seurantaviikko osoittautui työtahdiltaan varsin sopivaksi, koska liiallista kiirettä ei missään vaiheessa ollut, mutta tekemistä kuitenkin riitti tasaisesti koko viikon ajan. Sähköpostitikettejä oli tosin ehkä hieman normaalia vähemmän, koska sain kollegoitteni kanssa sähköpostitikit käsiteltyä kokonaan pariin otteeseen. Seurantaviikon aikana ei myöskään tullut kovinkaan paljon uusia tai epäselviä tilanteita vastaan lukuun ottamatta paria alkuvuorolla käsittelemääni hieman epätavallisempaa palvelupyyntöä.

Seurantaviikon aluksi olin ottanut yhdeksi tavoitteekseni keskittyä toimintaani epäselvien palvelupyyntöjen käsittelemisessä ja yritin pohtia, olisiko toiminnassani jotain parantamisen varaa. Tämän tavoitteen kohdalla minulla oli vastassa palvelupyyntö, joka koski asiakkuutta, jonka kanssa en ollut aikaisemmin ollut tekemisissä. Jouduin siis ensin tutustumaan asiakkuuteen paremmin Toimittajahaun kautta ennen kuin sain riittävät tiedot ja pystyin välittämään palvelupyynnön eteenpäin oikealle palveluntuottajalle. Jos olisin aiemmin tutustunut asiakkuuteen paremmin, olisin saanut palvelupyynnön huomattavasti nopeammin välitettyä eteenpäin ilman turhia lisäselvityksiä.

Ymmärsinkin tämän yhteydessä, että tällä hetkellä noudatan työssäni jossain määrin liikaa ”tekemällä oppii” -asennetta. Tällä viittaa siihen, että epäselviä palvelupyyntöjä kohdatessani luotan siihen, että osaan etsiä tilanteen vaatiessa tarvittavat tiedot palvelupyyn-

nön käsittelemiseksi, enkä siksi välttämättä viitsi perehtyä kaikkiin eri asiakkuuksiin kovin-kaan perusteellisesti. On hyvä, että minulla on kyky luottaa omiin taitoihini, mutta saisin palvelupyynnöt nopeammin käsiteltyä, kun tietäisin ennalta, miten minkäkin asiakkuuden suhteen tulee toimia. Lisäksi palvelupyynnön ilmoittaneelle asiakkaalle jää palvelusta myönteisempi kuva, jos pystyn heti puhelun aikana antamaan hänelle vastauksen siihen, miten lähden viemään asiaa eteenpäin, enkä joudu vain toteamaan hänelle, että minun täytyy ensin selvittää asiaa ja jättää hänet odottelemaan vastausta. Myös Filenius (2015, 13) tuo tähän liittyen esille, että yleensä asiakkaiden tarpeet ja niihin liittyvät odotukset ovat useimmiten aivan arkipäiväisiä asioita ja siksi hyvä asiakaskokemus syntyy yleensä pelkästään jo sen kautta, että asia hoidetaan asiakkaan kannalta nopeasti ja vaivattomasti.

Tämän seurantaviikon aikana panin erityisesti merkille, että olen kehittynyt etenkin koulutustaitojeni suhteen. Merkittävin muutos on tapahtunut siinä, että olen osannut valmistautua paljon paremmin koulutustilanteisiin, koska olen oppinut suunnittelemaan niitä ennalta huolellisemmin ja perusteellisemmin. Teoksessaan Valvio ja Parviainen (2013, luku 6) mainitsevatkin, että etukäteen mietityt tavat vastata haasteisiin auttavat yllättävien tilanteiden edessä ja helpottavat sitä, ettei tilanne pääse karkaamaan käsistä. Koulutuksen alussa huomasinkin, että minulla saattoi useamman kerran olla tunne, ettei opetustyyliissäni ollut oikein päätä eikä häntää ja minun oli itsekkin vaikeaa saada otetta siitä, miten minun kannattaisi käsitellä asioita uuden työntekijän kanssa. Tällä hetkellä minulla on kuitenkin paljon varmempi olo itsestäni kouluttajana, koska olen osannut rakentaa koulutustilanteita aivan uudella tavalla tekemieni suunnitelmien ja havaintojen pohjalta. Olen oppinut lisäksi huomioimaan koulutettavaa henkilöä koulutustilanteissa paremmin, sillä alussa minulta saattoi esimerkiksi unohtaa varmistaa, oliko uudella työntekijällä herännyt kysymyksiä jonkin asian suhteen. Nykyisin muistan rohkaista uutta työntekijää esittämään kysymyksiä heti, jos jokin asia tuntuu epäselvältä ja hän kaipaa siihen lisäohjeistusta.

Seurantaviikon loppuksi olin ottanut yhdeksi tavoitteekseni pohtia sitä, missä minulla olisi vielä erityisesti kehitettävää. Tätä pohtiessani esiin nousi se, että työni ajoittainen hektisyys ja sen mukana tuleva kuormituksen tunne saattavat toisinaan aiheuttaa minulle stressiä, jonka vaikutus ulottuu välillä myös työvuorojen ulkopuolelle. Tulin siksi ajatelleeksi, että erityisesti stressinhallintakeinoni olisivat kehittymistä vailla. Näin osaisin jatkossa käsitellä stressaavilta tuntuvat tilanteet paremmin ja pystyisin minimoimaan sen riskin, että stressaavat työtilanteet seuraisivat minua myös töiden ulkopuolelle.

eTaskun blogikirjoituksessa (eTasku 30.7.2017) käsitellään ajattelutapoja, jotka yhdistävät vähemmän stressistä kärsiviä yrittäjiä sekä muita työntekijöitä. Yksi kirjoituksessa esitel-

lyistä ajattelutavoista on se, että "multitaskaaminen" ei ole tehokasta. Tällä kirjoituksessa tarkoitetaan sitä, että on paljon tehokkaampaa keskittyä yhteen asiaan kerrallaan ja lisäksi jatkuva työtehtävästä toiseen pomppiminen syö aivojen energiavarastoa sekä vaikeuttaa keskittymistä. Nämä seikat puolestaan johtavat lopulta stressin lisääntymiseen. Tämä saattaa hyvinkin olla yksi syy kokemaani stressiin, koska saatan huomattavan usein kesken yhden palvelupyynnön välittämisen esimerkiksi kirjoittaa sähköpostia tai tehdä toiseen palvelupyyntöön liittyvää kirjausta SAP-toiminnanohjausjärjestelmään. Voisin siis jatkossa keskittyä enemmän yhden työtehtävän hoitamiseen kerrallaan, jotta myös keskittymiskykyni säilyisi parempana.

Toinen eTaskun blogikirjoituksessa mainittu ajattelutapa on se, että pienten virheiden nopea unohtaminen tehostaa stressinhallintaa. Kirjoituksen mukaan stressiä voi aiheuttaa se, että epäonnistumisien murehtimiseen käytetään selkeästi enemmän aikaa kuin vastaavista onnistumisista iloitsemiseen. Omat virheet myös usein koetaan paljon suuremmiksi muiden silmissä kuin ne oikeasti ovatkaan. Myönnän, että syyllistyn tähän toisinaan. Olen mielestäni oppinut hyväksymään omat virheet paremmin ja nykyisin en jääkään murehtimaan niitä läheskään yhtä paljon kuin ennen, mutta joskus huomaan työssä tekemiäni virheiden jäävän vaivaamaan minua ja aiheuttavan siksi osaltaan myös stressiä. Kirjoituksessa neuvotaankin virheen sattuessa pohtimaan, onko virheellä oikeasti merkitystä itsensä tai asiakkaan kannalta, muistaako kukaan virhettä enää seuraavana päivänä ja miten saman virheen voisi välttää jatkossa. Tämän jälkeen voi siirtyäkin jo eteenpäin. Mielestäni tämä on todella hyvä vinkki stressinhallintaan ja aion ehdottomasti pitää sen jatkossa mielessä, jotta pystyisin kehittämään omia stressinhallintakeinojani.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

*Maanantai 14.10.2019*

Arvelen, että tänään on taas mahdollisesti edessä kiireisempi työvuoro johtuen siitä, että on maanantai. Myös sähköpostitietien määrä on saattanut nousta, jos kenelläkään ei ole ollut ylimääräistä aikaa keskittyä niihin puheluiden hoitamisen ohella. Saattaa hyvinkin siis olla, että aikani kuluu suurimmaksi osaksi puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen käsittelyyn. Päätän ottaa edellisen seurantaviikon inspiroimana päivän tavoitteekseni keskittyä toimintaani stressaavissa tilanteissa, jotta oppisin tunnistamaan omia stressinhallintakeinojani ja tätä kautta myös kehittämään niitä.

Työvuoro osoittautui rauhallisemmaksi kuin olin etukäteen ajatellut. Puhelimitse tulleita palvelupyyntöjä oli alkuvuoron ajan enemmän, mutta niiden määrä laski huomattavasti

iltaa kohti. Myös sähköpostitickettien määrä oli pysynyt alhaisena. Haasteita vuoron aikana aiheutti kuitenkin se, että SAP oli kaatunut kokonaan ja en voinut siksi kirjata mitään palvelupyynnöistä sinne. Jouduin siis jättämään kaikki SAP-toiminnanohjausjärjestelmään kirjattavat tiketit auki Horizonsiin, jotta kollegani voisivat huomisen aikana avata niistä työnumerot, kun SAP olisi taas toivon mukaan toiminnassa.

Kiireisemmän alkuvuoron aikana minulla oli hyvä tilaisuus keskittyä päivän tavoitteeseeni eli toimintaani stressaavissa tilanteissa. Huomasin, että kun työtahti on hektinen, alan helposti tekemään useita asioita samaan aikaan, jotta pystyisin käsittelemään palvelupyynnöt mahdollisimman nopeasti. Viime viikkoanalyysin yhteydessä olin perehtynyt erilaisiin stressinhallintakeinoihin ja yksi niistä oli, että "multitaskaamista" tulisi välttää. Yritin siis pitää tämän mielessäni, kun kiireen aiheuttama paine alkoi tuntua liian suurelta, jotta en pyrkisi keskittymään liian moneen asiaan samaan aikaan. Tulinkin huomanneeksi, että oloni oli heti paljon keskittyneempi, kun keskityin tarkemmin vain yhteen palvelupyyntöön kerrallaan, enkä yrittänyt hoitaa useita eri asioita samanaikaisesti. Jatkossa voisin siis hyödyntää tätä stressinhallintakeinoa vielä tehokkaammin.

*Tiistai 15.10.2019*

Eilinen vuoro oli yllättävän rauhallinen, joten arvelen, että rauhallisempi työtahti jatkuu myös tänään. Minulla tulisi siis olla hyvin aikaa käsitellä sekä puhelimitse että sähköpostitse tulleita palvelupyynnöistä. Koska arvelen aikaa olevan riittävästi, päätän ottaa päivän tavoitteeksi suorittaa Caverionin työntekijöille tarkoitetun henkilöstökyselyn, jonka avulla kartoitetaan esimerkiksi työntekijöiden ideoita Caverionin toiminnan kehittämiseksi sekä tunnustetaan Caverionin vahvuuksia.

Työvuoro osoittautuikin kiireellisemmäksi kuin olin aluksi arvellut. Puheluita tuli tasaisesti koko vuoron ajan, joten aikani kului suurimmaksi osaksi puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden käsittelyyn. Ehdin tehdä myös muutaman sähköpostiticketin, mutta niiden määrä oli muutenkin pysynyt alhaisena. Vuoron aikana poikkeuksellista oli se, että Horizonsiin tehtiin huoltokatko, jonka aikana puhelut tulivat varapuhelimenä toimivaan matkapuhelimeen. Tämä oli hieman vaivalloista, mutta onneksi huoltokatko kesti vain noin 30 minuuttia.

Vaikka puhelimitse tulleita palvelupyynnöistä olikin melko paljon, jäi minulle silti sopivasti aikaa suorittaa henkilöstökysely. Kyselyn idea oli, että se sisälsi erilaisia väittämiä liittyen esimerkiksi Caverionin toimintaperiaatteisiin sekä esimiehen toimintaan ja minun täytyi vastata väittämiin sen mukaan, kuinka paljon olin samaa mieltä väittämien kanssa. Mielestäni kysely oli hyödyllinen, koska se antoi minulle mahdollisuuden ilmaista tyytymättömyyteni

johonkin asiaan ja vastaavasti taas mahdollisti hyvien puolien esiin tuomisen. Se sai minut myös pohtimaan esimieheni toimintaa ja tulinkin havainneeksi, että toivoisin saavani enemmän palautetta omasta toiminnastani esimieheltäni. Näin saisin enemmän varmuutta siitä, mikä toiminnassani on hyvällä mallilla ja mikä kaipaisi vielä hiomista.

*Keskiviikko 16.10.2019*

Ei vuoroa.

*Torstai 17.10.2019*

Arvelen, että puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen määrä alkaa taas laskea loppuviikkoa kohti. En myöskään usko, että sähköpostien määrä on juurikaan kasvanut edellisen työvuoroni jäljiltä. Todennäköisesti siis tämän päivän työtahti tulee olemaan rauhallinen ja minulle jää hyvin aikaa käsitellä palvelupyyntöjä. Päätän ottaa päivän tavoitteeksi tunnistaa omia vahvuksiani työssäni, koska en ole aiemmin keskittynyt niihin vielä mitenkään erityisesti.

Arvioni päivän työtahdista meni jokseenkin pieleen, koska puheluita tuli tasaiseen tahtiin koko vuoron ajan. Varsinaista kiirettä ei ollut, mutta tehtävää riitti kuitenkin koko ajan. Myös sähköpostitietokenttien määrä oli päässyt kasvamaan, joten niissäkin riitti tekemistä. Päivän työtahti oli oikeastaan siis melko sopiva, koska suoranaista kiirettä ei ollut, mutta tehtävää oli kuitenkin tasaisesti.

Minulle jäi hyvin aikaa keskittyä päivän tavoitteeseen eli omien vahvuksieni tunnistamiseen. Yritin keskittyä vahvuksieni tunnistamiseen samalla, kun käsitelin palvelupyyntöjä, jotta saisin konkreettisen kuvan siitä, mitkä puolet omassa toiminnassani edistävät työnteokoani. Ensimmäisenä minulle tuli mieleen se, että tulen helposti erilaisten ihmisten kanssa toimeen ja olen muutenkin asiakaspalveluhenkinen. Tästä on suuri etu työssäni, koska olen jatkuvasti muiden ihmisten kanssa vuorovaikutuksessa työtehtävissäni ja siksi minun on hallittava erilaisten ihmisten kanssa toimiminen.

Toinen vahvuuteeni, mihin kiinnitin huomiota, on tietynlainen luovuus. En tarkoita tällä esimerkiksi taiteellista luovuutta, vaan sellaista luovuutta, että minun on helppo löytää asioihin uusia ratkaisuja ja muutenkin kyky ajatella asioita monesta eri näkökulmasta. Tästä on suuri apu esimerkiksi tiedonhaussa, kun minun pitää löytää johonkin palvelupyyntöön ratkaisu, joka olisi kaikkia osapuolia miellyttävä.

Yhtenä erityisenä vahvuutenani minulla tuli vielä mieleen oma-aloitteisuus sekä vastuuntuntoisuus. Työni vaatii joskus sitä, että minun on kyettävä tekemään ratkaisevia päätöksiä palvelupyynnön käsittelemiseksi ja siksi minun on uskallettava ottaa oma-aloitteisesti vastuuta asioista. Etenkin nämä vahvuudet ovat sellaisia, jotka minulla eivät ennen olleet yhtä harjaantuneita, mutta työni on opettanut minua niiden suhteen todella paljon sekä auttanut minua luottamaan itseeni.

*Perjantai 18.10.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 19.10.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 20.10.2019*

En ole pariin päivään ollut vuorossa, joten on vaikea sanoa, onko HelpDesk ehtinyt tällä välin ruuhkautua. Sunnuntait ovat kuitenkin yleensä työtahdiltaan rauhallisia, joten vaikka sähköpostitikettejä olisi päässyt kertymään, on minulla todennäköisesti hyvin aikaa purkaa jonoa, koska puheluita tuskin tulee olemaan paljon. Asetan päivän tavoitteeksi pohtia sitä, mitkä ovat erityisesti asiakaspalvelun osalta toiminnassa sellaisia kohtia, joissa minulla olisi vielä parantamisen varaa.

Puheluiden osalta päivä oli rauhallinen, kuten olin arvellutkin. Sähköposteja oli päässyt kertymään jonkin verran jonoon, mutta puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen alhaisen määrän vuoksi minulla oli hyvin aikaa saada sähköpostitikettejä käsiteltyä. Sainkin sähköpostitikkien jonon lähes kokonaan purettua.

Päivän aikana ei muuten tullut vastaan mitään kovinkaan erikoista, mutta erään asiakkaan koko kiinteistön kulunvalvontajärjestelmä oli kaatunut ja tämä aiheutti useamman soiton samasta aiheesta, kun ihmiset eivät päässeet kulkemaan ovista kulkulätkillään. Koska kulunvalvontapuolella ei ole päivystysvelvoitetta, ei asialle voitu päivystysaikaan tehdä muuta kuin soittaa vartija paikalle availemaan ovia. Ongelmaksi kuitenkin muodostui, ettei vartijalla ollut kuin kulkulätkä kohteeseen eli hänkään ei saanut ovia auki. Myös Caverionin päivystäjältä löytyi pelkkä kulkulätkä, joten hänestäkään ei ollut apua. Soitin asiasta vielä kahdelle eri huoltopäällikölle, joiden kanssa yritin löytää ongelmaan ratkaisun. Toinen heistä sanoi, että kiinteistöön saattaisi mahdollisesti löytyä putkilukon takaa kiinteä

avain ja neuvoi laittamaan päivystäjän paikalle vielä tutkimaan asiaa tarkemmin. Soitin siis asiasta vielä päivystäjälle, mutta heti tämän puhelun jälkeen sain soiton asiakkaalta, joka oli ollut paikan päällä odottamassa oven avausta, että hän oli päässyt sisälle kiinteistöön samalla, kun joku oli tullut kiinteistöstä ulos. Niinpä soitin takaisin päivystäjälle, joka oli sitä mieltä, ettei hänen kannata lähteä paikalle, jos akuuttia tarvetta oven avaukselle ei enää ole. Sovimme, että hän lähtee paikalle vasta sitten, jos paikalle tarvitaan vielä tämän päivän aikana akuutti oven avaus. Päädyin siis lopulta välittämään asian kulunvalvontapuolelle sähköpostitse, jotta paikalle saataisiin heti huomenna kulunvalvontapuolen asentaja korjaamaan vikaa.

Kyseinen tapaus oli asiakaspalvelutilanteena jokseenkin haastava, koska jouduin selvittämään ongelmaa melko kauan ja tämä ei tietenkään ollut asiakkaiden näkökulmasta kovinkaan positiivista. Lisäksi ongelmaan oli aluksi todella vaikeaa löytää ratkaisua, koska keneltäkään ei tuntunut löytyvän kiinteää avainta kiinteistöön ja siksi en pystynyt tarjoamaan asiakkaille heidän odottamaansa ratkaisua. Kiinnitinkin huomiota siihen, että asiakkaiden turhautuneisuus alkoi jokseenkin tarttua myös minuun ja tämä taas puolestaan lisäsi omaa stressaantuneisuuttani tilanteessa. Yritin tästä huolimatta tietenkin parhaani mukaan olla näyttämättä turhautuneisuuttani asiakkaille ja pahoittelin, että tilanteen selvittämiseen kului niin kauan aikaa. Päivän tavoitteeni olikin pohtia, mitä voisin parantaa omassa asiakaspalvelussani ja tämän vuoron jälkeen voisin todeta, että jatkossa minun tulisi vielä enemmän kiinnittää huomiota siihen, että pystyn hallitsemaan omaa toimintaani paremmin, enkä anna esimerkiksi asiakkaan turhautuneisuuden johtaa stressaantumiseen asti.

### *Viikkoanalyysi*

Viikko oli työtahtinsa puolesta jokseenkin vaihteleva, koska viikolle mahtui sekä rauhallisempia että hieman vilkkaampia vuoroja. Todella kovaa kiirettä ei tällä viikolla missään vaiheessa oikeastaan ollut, mutta tehtävää riitti silti tasaisesti koko viikon ajan. Tällaiset viikot ovat eniten omaan mieleeni, koska työtahdin ollessa riittävän rauhallinen, saa palvelupyynnöjä käsiteltyä huomattavasti keskittyneemmässä mielentilassa, kun ei tarvitse olla koko ajan huolehtimassa siitä, että palvelupyynnöt saisi mahdollisimman nopeasti välitetyä jonosta eteenpäin.

Yksi tämän seurantaviikon tavoitteistani oli keskittyä omiin stressinhallintakeinoihini sekä siihen, miten voisin parantaa niitä, koska olin edellisen seurantaviikon aikana todennut, että stressinhallintani kaipaisi vielä kehittämistä. Havaitsin tämän seurantaviikon aikana sen, että sorrun helposti monen asian tekemiseen yhtä aikaa, kun paine alkaa kasvaa

liian suureksi. Tämä taas vaikeuttaa keskittymiskykyäni ja johtaa lopulta siihen, että tulen stressaantuneeksi.

Creamailerin blogikirjoituksessa (Pietilä 10.1.2013) mainitaan, että usein työntekijä tuntee itsensä tehokkaaksi tehdessään monta asiaa samaan aikaan, mutta todellisuudessa yhtä asiaa kerrallaan työstävät saavat kuitenkin paljon enemmän aikaiseksi. Kirjoituksen mukaan "multitaskaamiseen" liittyy myös se harhaluulo, että "multitaskaus" kehittää tiedon suodatuskykyä, työmuistia sekä kykyä vaihtaa tehtävää nopeasti. Kirjoituksessa kerrotaankin, että tutkimusten perusteella on kuitenkin saatu tuloksia, että yhteen asiaan kerrallaan keskittyvät suoriutuvat kaikilla näillä osa-alueilla paremmin kuin ne, jotka yrittävät keskittyä usean tehtävän hoitamiseen samaan aikaan.

Huomasin itsekin viikon aikana, että monta asiaa samaan aikaan hoitaessani minulla on usein sellainen tunne, että toimin todella tehokkaasti ja saan paljon aikaan, mutta todellisuudessa minun on kuitenkin vaikeampi keskittyä ja minusta tuntuu, että hoidan työtehtävät hajamielisemmin sekä saatan tehdä helpommin virheitä esimerkiksi kirjatessani palvelupyyntöä huoltokirjaan. Niinpä kiinnitin viikon aikana huomiota siihen, että pyrin aina käsittelemään vain yhtä palvelupyyntöä kerrallaan. Jos sain esimerkiksi jonkin palvelupyynnön käsittelyn keskellä uuden kiireellisemmän palvelupyynnön, jätin edellisen palvelupyynnön siksi aikaa kesken, että sain kiireellisemmän palvelupyynnön käsiteltyä ensin pois alta ja jatkoin vasta sitten edellisen palvelupyynnön käsittelyä. Pystyin ymmärtämään, että on täysin hyväksyttävää antaa edellisen palvelupyynnön odottaa sen aikaa, että saan kiireellisemmän palvelupyynnön ensin käsiteltyä, eikä yrittää käsitellä palvelupyyntöjä samanaikaisesti. Näin minulla oli itsellenikin paljon selkeämpi kuva siitä, mitä olin tekemässä, kun sain rauhassa edetä palvelupyyntö kerrallaan. Etenkin palvelupyyntöjen priorisoinnista sekä palvelupyynnöstä toiseen hyppimisen välttelystä oli suuri apu stressinhallinnan suhteen ja voinkin sanoa, että tämän seurantaviikon aikana minun oli huomattavasti helpompaa sekä tunnistaa minua stressaavia tilanteita että löytää apukeinoja stressinhallintaan.

Päätin ottaa yhdeksi seurantaviikon tavoitteeksi tunnistaa omia vahvuuksiani työssäni, koska mielestäni omien vahvuuksiansa tunteminen on hyvin olennaista ammatillisen kehittymisen kannalta. Yhdeksi vahvuudekseni sanoisin tämän sekä aikaisempien seurantaviikkojen perusteella sen, että tulen helposti erilaisten ihmisten kanssa toimeen ja olen muutenkin asiakaspalveluhenkinen. Nämä ovat molemmat työni kannalta hyvin olennaisia taitoja, koska työssäni ollaan jatkuvassa vuorovaikutuksessa niin asiakkaiden kuin muidenkin sidosryhmien edustajien kanssa. Toinen vahvuuteni on kyky ajatella asioita monesta eri näkökulmasta ja löytää asioihin uusia ratkaisuja. Tällaisesta taidosta on paljon

hyötyä palvelupyyntöjen ratkaisemisessa, koska se tukee etenkin työssäni tarvittavia tiedonhakutaitoja. Lisäksi nimeäisin vahvuudekseni vielä oma-aloitteisuuden sekä vastuuntuntoisuuden ja näillä viittaa erityisesti siihen, että uskallan tehdä työtehtävieni vaatimia ratkaisevia päätöksiä itsenäisesti sekä luotan omiin taitoihini ja siihen, että pystyn tarjoamaan palvelupyyntöihin asiakasta tyydyttävän ratkaisun.

Aamulehdessä julkaistua artikkelia (Humalamäki 2.9.2016) varten on haastateltu erityispedagogiikan dosenttia ja positiivisen psykologian asiantuntijaa Lotta Uusitalo-Malmivaaraa, jonka mukaan omien vahvuuksien tunnistaminen paranee, kun saa palautetta työstään sekä muutenkin ulkopuolisten – kuten kollegoiden – arvioita omasta toiminnastaan. Olinkin aiemmin tällä viikolla Caverionin henkilöstökyselyä tehdessäni pannut merkille, että toivoisin saavani esimieheltäni enemmän palautetta omasta toiminnastani. En tullut tällöin ajatelleeksi, että voisin kysyä myös kollegoiltani palautetta suoritumisestani. Sekä esimieheltäni että kollegoiltani saatu palaute olisi todella arvokasta, koska se ei ainoastaan kertoisi minulle, mitä minun olisi vielä kehitettävä, vaan auttaisi minua saamaan varmuutta myös omista vahvuuksista ja näin minun olisi helpompi jatkossa keskittyä lisäksi vahvuuksieni hyödyntämiseen entistäkin tehokkaammin.

Viikon päätteeksi päätin vielä kiinnittää huomiota siihen, mikä asiakaspalvelussani kaipaisi parantamista. Tässä tavoitteessa nousi merkittävästi esille sunnuntain työvuoron tapaus, kun jouduin selvittämään kulunvalvontajärjestelmään liittyvää vikaa. Ongelmana oli siis, että asiakkaat eivät päässeet kulkemaan erääseen kiinteistöön kulkulätkillään, koska kulunvalvontajärjestelmä oli kaatunut ja paikalle ei saatu vartijaa tai Caverionin päivystäjää avaamaan ovea, koska kummaltakaan ei löytynyt kiinteää avainta, vaan pelkästään kulkulätkä. Suurin osa asiasta soittaneista asiakkaista ymmärsi tilanteen hankaluuden ja hyväksyi pahoitteluni, kun kerroin, että paikalle saataisiin vasta maanantaina kulunvalvontapuolen asentaja, joka voisi korjata kulunvalvontajärjestelmän vian. Yksi asiakas ei kuitenkaan tyytynyt tähän, vaan hän vaati, että ovi tullaan avaamaan mahdollisimman pian, koska hänen oli saatava toimistolta tavaroitaan. Selvittelin asiaa useamman eri tahon kanssa, jotta joltain olisi löytynyt kiinteää avainta kiinteistöön ja lopulta tilanne ratkesi, kun asiakas soitti minulle takaisin ja ilmoitti, että oli päässyt kiinteistöön samalla, kun joku oli tullut kiinteistön tiloista ulos.

Tässä asiakaspalvelutilanteessa ikävää oli se, että asiakkaan turhautuneisuus alkoi osittain tarttua minuun ja siksi koin tilanteen stressaavana. Asiaa ei myöskään auttanut se, että oikein kukaan ei tuntunut pystyvän auttamaan minua asian kanssa ja siksi minulle tuli sellainen olo, etten kyennyt ratkaisemaan asiaa tarpeeksi tehokkaasti. Asiakaspalvelutilanteen yhteydessä mieleeni muistui muutamia viikkoja sitten kohtaamani Fischerin ja

Vainion (2014, 19) teoksessaan esittelemä negatiivisen panssarin käsite, joka tarkoittaa vuorovaikutustilanteiden kautta koettujen pettymysten johtamista positiivisten kontaktien torjumiseen. Ymmärsin, että minulle oli kyseisessä asiakaspalvelutilanteessa ehtinyt muodostua jollain asteella negatiivinen panssari, koska ensimmäinen vuorovaikutustilanteeni asiakkaan kanssa oli ollut negatiivinen ja tämän jälkeen oma negatiivinen suhtautumiseni asiaan lisääntyi ja myös myöhempiä asiaan liittyviä vuorovaikutustilanteita varjosti tämä sama negatiivisuus. Kun asenteeni vuorovaikutustilannetta kohtaan oli siis jo valmiiksi negatiivinen, tuntui asian selvittäminen entistä kuluttavammalta. Tajusin kuitenkin kiinnittää tähän huomiota ja pyrkiä toimimaan tilanteessa mahdollisimman ammattimaisesti, vaikka asiakas ei aluksi ollutkaan kovin asiallinen omalta osaltaan. Asiakaspalvelutilanteen päätteeksi pahoittelin asiakkaalle vielä sitä, että asian selvittely oli kestänyt niin kauan sekä toivotin hänelle mukavaa sunnuntain jatkoa ja tämän jälkeen asiakas totesikin, ettei vika ollut minun syyni ja toivotti minulle samaa takaisin. Kyseinen asiakaspalvelutilanne päättyi kuitenkin lopulta siis positiivisesti ja uskon, että tähän johti osaltaan se, että pyrin pääsemään negatiivisen panssarin vaikutuksesta eroon sysäämällä aluksi tuntemani negatiivisuuden syrjään ja keskittymällä onnistuneen vuorovaikutuksen luomiseen.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

*Maanantai 21.10.2019*

Tänään olen pitkästä ajasta aamuvuorossa eli en tee töitä poikkeuksellisesti päivystysaikaan. Aamuvuoroon tuleminen on mukavaa vaihtelua ja lisäksi paikalla on paljon enemmän kollegoitani, koska päivystysaikaan paikalla on lisäkseni vain yksi kollega. Päätän ottaa tavoitteekseni keskittyä siihen, mitkä ovat merkittävimmät erot työssäni normaaliin työaikaan toimimisen ja päivystysaikaan toimimisen osalta sekä mitä vaikutuksia näillä eroavaisuuksilla on työlleni.

Vuoron aikana tuli puheluita tasaisesti koko päivän ajan ja siksi suurin osa ajastani kului puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen käsittelyyn. Myös sähköpostitietokoneiden määrä pääsi kasvamaan, koska puhelut työllistivät kaikkia sen verran paljon. Kiirettä kuitenkin helpotti se, että paikalla oli useampi työntekijä hoitamassa palvelupyntöjä toisin kuin päivystysaikaisissa vuoroissa, kun työntekijöitä on paikalla samaan aikaan vain kaksi.

Tavoitteenani oli keskittyä normaaliin työaikaan tapahtuvan työskentelyn sekä päivystysaikaisen työskentelyn välisiin eroihin sekä niiden vaikutukseen työssäni. Yksi merkittävä ero työskentelyssä normaaliin työaikaan ja päivystysaikaan on se, että normaaliin työaikaan paikalla on enemmän työntekijöitä ja siksi työt jakaantuvat tasaisesti monelle eri teki-

jälle ja pahimmat kiireet on helpompi välttää. Päivystysaikaan työntekijöitä on vain kaksi ja tällöin kiire saattaa muuttua todella pahaksi, jos puheluita tulee jatkuvasti molemmille. Toinen olennainen ero on myös siinä, että normaaliin työaikaan erilaisia palvelupyynnöitä on helpompi selvittää kuin päivystysaikaan, koska eri sidosryhmien edustajia on todennäköisempää tavoittaa. Lisäksi kun paikalla on useampia kollegoita, on tarjolla myös useampi henkilö valmiina auttamaan palvelupyynnön selvittämisessä. Päivystysaikaan palvelupyynnöiden selvittäminen on välillä huomattavasti vaikeampaa, koska joitakin sidosryhmien edustajia ei välttämättä tavoita ja kollegoita ei ole paikalla kuin yksi ja jos hän ei osaa auttaa asiassa, niin muiltakaan ei voi kysyä apua.

Jotta palvelupyynnöiden välittäminen päivystysaikaan olisi tarpeeksi sujuvaa, on tärkeää varmistaa, että päivystysaikaan töissä oleville löytyy riittävästi ohjeita palvelupyynnöiden käsittelemiseksi. Olen myös aina itse yrittänyt pitää huolta siitä, että jos kohtaan jonkin palvelupyynnön välittämisessä vaikeuksia, muistan selvittää asian laittamalla siitä esimerkiksi sähköpostia esimiehelleni tai kysymällä asiasta kollegoiltani, kun näen heitä päivystysaikaisten työvuorojen alussa. Näin pyrin takaamaan sen, että minä ja kollegani saisimme palvelupyynnöt käsiteltyä päivystysaikaan mahdollisimman vaivattomasti ja tehokkaasti.

*Tiistai 22.10.2019*

Oltuani eilen aamuvuorossa, en osaa sanoa, oliko viikko alkanut päivystysajan osalta kiireisenä. Arvelisin kuitenkin, että alkuvuorosta palvelupyynnöitä voi taas tulla tiheämpään tahtiin puhelimitse, joten varaudun siihen, että suurin osa ajastani kuluu puhelimesta. Olin eilisen aamuvuoron aikana kiinnittänyt huomiota siihen, että aamuvuorossa työskentelevät kollegani käyttävät SAP-toiminnanohjausjärjestelmää joltain osin monipuolisemmin kuin me iltavuorossa tekevät työntekijät ja siksi päätän ottaa päivän tavoitteeksi kiinnittää erityistä huomiota omaan osaamiseeni SAP:n suhteen. Näin saan selville, minkä osalta järjestelmän käytössä minun pitäisi vielä oppia lisää.

Arvioni vuoron kiireellisyydestä ei osunut kovinkaan oikeaan, koska puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden määrä oli melko vähäinen. Vuoron alussa puheluita tuli enemmän, mutta iltaa kohti puheluiden määrä väheni merkittävästi. Sähköposteja oli sen sijaan kertynyt jonoon jonkin verran, joten vuoro kului suurimmaksi osaksi niitä käsitellessä. Vuoro oli oikeastaan kaikin tavoin suhteellisen helppo, koska myöskään mitään hankalia palvelupyynnöitä ei tullut vastaan.

Päivän tavoitteeni oli keskittyä osaamiseeni SAP:n suhteen. Palvelupyynnöiden kirjaaminen SAP:hen on minulle todella tuttua, koska teen sitä joka työvuorossa. Joskus hankaluuksia saattaa aiheuttaa se, kun kirjaan palvelupyynnöitä liittyen johonkin sellaiseen asiakkuuteen, joka ei ole minulle ennalta tuttu. Tällöin joudun selvittämään tarvittavat tiedot, jotta saan kaikki palvelupyynnön kirjaamisen edellyttämät kohdat täytettyä SAP:ssä oikein. Tietoni SAP:n käyttämisestä ovat myös jokseenkin pinnalliset, koska käytän SAP:ssä aina samoja ominaisuuksia. En siis osaa suorittaa SAP:ssä esimerkiksi monimutkaisia hakutoimintoja palvelupyynnöihin liittyen, kun taas aamuvuorossa tekeville tällaiset toimenpiteet ovat paljon tutumpia, koska he tarvitsevat niitä työtehtävissään huomattavasti useammin. Voisin siis jatkossa tutustua SAP:n käyttämiseen vielä lisää ja kehittää taitojani sen käyttämisen suhteen, jotta voisin hyödyntää sitä työssäni monipuolisemmin.

*Keskiviikko 23.10.2019*

Eilisen vuoro oli melko kiireetön ja arvelen rauhallisemman työtahdin jatkuvan myös tänään. Suurin osa ajastani kuluu todennäköisesti sähköpostitietokantojen käsittelyyn. Koska olin eilen keskittynyt SAP:hen, päätän tänään keskittyä muihin työssäni käyttämiini digitaalisiin huoltokirjoihin, joihin kirjaan palvelupyynnöitä ylös. Otan siis päivän tavoitteeksi miettiä, olisiko näiden järjestelmien käyttämisen osalta toiminnassani vielä jotakin kehitettävää.

Vuoro osoittautui kiireellisemmäksi kuin olin ajatellut. Puheluita tuli tasaisesti koko vuoron ajan ja myös sähköposteissa riitti tehtävää. Mitään kovin erikoista ei tullut vastaan lukuun ottamatta Finnairilta ilmoitettua tietoliikenneyhteysvikaa. Caverion ei vastaa tietoliikenneyhteysvicioista, mutta yritin kuitenkin yhdessä päivystävän asentajan kanssa auttaa asiakasta parhaani mukaan. Loppujen lopuksi minä tai asentaja emme onnistuneet tavoittamaan ketään, joka olisi voinut auttaa asiassa, joten sovimme asiakkaan kanssa, että hän yrittää vielä selvittää Finnairin päässä vikaa. Hän oli tyytyväinen, että olimme tehneet parhaamme hänen auttamisekseen.

Päivälle asettamani tavoite oli miettiä sitä, olisiko toiminnassani vielä jotakin kehitettävää digitaalisten huoltokirjojen käytön osalta. Käytän työssäni useita eri huoltokirjoja, joista yleisimmät ovat Keskon Tampuuri, Kevan Tampuuri, FIMX, Fatman Frame ja Granlund Manager. Näiden käyttäminen on minulle jo niin tuttua, että useimmiten en kohtaa niiden käyttämisessä mitään vaikeuksia. Hankalampaa on, kun joudun käyttämään huoltokirjoja, joita käytän huomattavasti harvemmin. Näitä ovat esimerkiksi BEM ja Fastems. Kyseisten huoltokirjojen käyttöliittymät eivät ole kovin selkeät ja siksi minulla menee usein runsaasti enemmän aikaa kirjata niihin palvelupyynnöitä, koska joudun esimerkiksi selvittämään, miten palvelupyynnön välittäminen huoltokirjasta palveluntuottajalle tapahtuu. Olisi siis hyvä,

jos perehtyisin vielä tarkemmin minulle ennalta tuntemattomampiin huoltokirjoihin, jotta niiden käyttämisestä tulisi minulle vaivattomampaa.

*Torstai 24.10.2019*

Tänään minulla on viimeinen koulutuskerta uuden työntekijän kanssa ja sitten hän alkaa tehdä vuoroja itsenäisesti. Toivon, että päivän työtahti olisi riittävän rauhallinen, jotta minulle jää tarpeeksi aikaa keskittyä vielä uuden työntekijän neuvomiseen palvelupyntöjen käsittelyn lomassa. Asetan päivän tavoitteeksi sen, että varmistan käyneeni kaikki olennaiset asiat uuden työntekijän kanssa läpi sekä selvitän, onko hänellä mielessä vielä jotain, mistä hän haluaisi tietää lisää.

Työvuoro osoittautui suhteellisen rauhalliseksi puhelimitse tulleiden palvelupyntöjen osalta, koska vaikka puheluita tulikin melko tasaiseen tahtiin, alkoi niiden määrä vähentyä iltaa kohti. Sähköpostitickettien jono puolestaan oli pysynyt kohtuullisena eli tekemistä riitti niiden osalta sopivasti.

Koska varsinaista kiirettä ei oikeastaan missään vaiheessa vuoron aikana ollut, jäi minulle hyvin aikaa keskittyä vielä päivän tavoitteeseeni uuden työntekijän kanssa. Kävin aikaisempia koulutusmuistiinpanojani läpi ja varmistin, että olin tuonut kaiken olennaisen esille. Lisäksi kysyin myös uudelta työntekijältä itseltään, että oliko hänellä mielessä jotain, mikä olisi vielä jollain tavalla epäselvää hänelle. Hän ottikin esille, että haluaisi käydä läpi vielä joitakin sellaisia asiakkuuksia enemmän, mitä emme olleet kovinkaan tarkasti aikaisemmin käsitelleet. Oli hyvä, että hän kertoi tästä minulle, koska näin pystyin parhaani mukaan auttamaan häntä hänelle epäselvien asioiden suhteen. Käytimme siis osan vuorosta siihen, että kerroin uudelle työntekijälle hänen valitsemistaan asiakkuuksista vielä laajemmin ja toin esille, mitä kyseisten asiakkuuksien palvelupyntöjä käsitellessä tulee erityisesti ottaa huomioon.

Minulle jäi onnistunut olo viimeisen koulutuskerran jälkeen ja uskon, että uusi työntekijä tulee pärjäämään työtehtävissään oikein hyvin. Huomasin myös, että aikaisempia koulutuskertoja varten tekemäni muistiinpanot olivat siinäkin mielessä hyödylliset, että pystyin koulutuksen lopuksi muistiinpanojen avulla tarkistamaan, mitä kaikkea olin käynyt jo läpi koulutuksen aikana ja tarvittaessa vielä ottamaan puuttuvat kohdat esille.

*Perjantai 25.10.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 26.10.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 27.10.2019*

Ei vuoroa.

### *Viikkoanalyysi*

Tämä seurantaviikko osoittautui suhteellisen tasaiseksi, koska työtahti säilyi läpi viikon melko samanlaisena lukuun ottamatta maanantaina tekemääni aamuvuoroa, jolloin palvelupyntöjä tuli selkeästi enemmän puhelimitse verrattuna muihin viikon työvuoroihin. Myöskään mitään kovinkaan hankalia tilanteita ei tullut viikon aikana vastaan, vaikka Finnairilta ilmoitettu tietoliikenneyhteysvika olikin hieman erikoisempi palvelupyntö. Viikon mieleenpainuvuin asia oli varmasti se, että sain uuden työntekijän koulutuksen päätökseen ja seuraavaksi hän alkaa tehdä vuoroja itsenäisesti.

Viikko alkoi maanantaina poikkeuksellisesti tekemälläni aamuvuorolla eli olin siis töissä normaaliin työaikaan klo 7-15, enkä päivystysaikaan, kuten normaalisti. Tämä oli paitsi virkistävää vaihtelua, myös siinä mielessä avartavaa, että pääsin keskittymään paremmin normaaliin työaikaan tapahtuvan työskentelyn ja päivystysaikaisen työskentelyn eroihin. Oman toimintani kannalta yksi merkittävimmistä eroista on se, että aamuvuoroissa paikalla on useampi kollega, kun taas päivystysaikaan paikalla on lisäksi vain yksi kollega. Aamuvuoroissa on täten huomattavasti helpompi saada kollegoilta apua palvelupyntöjen selvittämiseen, koska paikalla on useita eri henkilöitä, jotka myös HelpDeskin sisäisissä tiimeissään ovat perehtyneet tarkemmin eri asiakkuuksiin ja näin ollen siis tietävät omille vastuualueilleen kuuluvista asiakkuuksista paljon syvällisemmin.

Duunitorin sivustolla julkaistussa artikkelissa (Duunitori 23.9.2018) korostetaan, että tiimi-työskentelyn tärkeimpänä ansiona voidaan pitää sitä, että ongelmaa tarkastellaan samanaikaisesti useasta eri näkökulmasta. Artikkelin painottaa, että ryhmässä useiden eri henkilöiden tuomat näkökulmat aiheeseen kehittävät ryhmän jäsenten ongelmanratkaisutaitoja, kun taas yksin tehty ongelmanratkaisu saattaa jäädä liian kapeaksi.

Pystyn itsekin samaistumaan artikkelin osoittamiin pointteihin, koska maanantain aamuvuoron aikana huomasin sen, että itselleni hankalalta vaikuttavaa palvelupyntö oli huo-

mattavasti helpompi käsitellä, kun sain useammalta eri kollegalta mielipiteen asiasta ja pystyin sen pohjalta tekemään asiaan ratkaisun. Päivystysaikaisessa vuorossa minulla on vain yhden kollegan tuki ja jos hänkään ei osaa auttaa asiassa, on minun tehtävä ratkaisu lopulta kokonaan itse. Päivystysaikaan minulla on siis merkittävästi enemmän vastuuta työssäni, ja se on auttanut minua luottamaan enemmän omiin kykyihini sekä tehnyt minusta oma-aloitteisemman. Kuitenkin aamuvuoroissa tapahtuva tiimityö kollegoiden välillä on myös korvaamaton etu ongelmanratkaisutaitojen kehittämiseen, koska se opettaa pohtimaan asiaa monesta eri näkökulmasta sekä auttaa ottamaan sellaisia asioita huomioon, joita ei olisi itse välttämättä tullut edes ajatelleeksi.

Viikon aikana keskityin erityisesti myös enemmän työni tekniseen puoleen. Olin päättänyt tarkastella omaa osaamistani sekä SAP:n että erilaisten digitaalisten huoltokirjojen osalta. Käytän molempia edellä mainittuja järjestelmiä jokaisen työvuoron aikana, mutta silti sain huomata, että voisin vielä kehittää taitojani järjestelmien osalta. SAP:n suhteen käytän lähinnä aina samoja tiettyjä toimintoja kirjatessani palvelupyynnöitä ja siksi osaamiseni sen suhteen ei ole yhtä syvällistä kuin esimerkiksi aamuvuoroa tekeville kollegoillani, joiden täytyy hyödyntää SAP:tä työssään monipuolisemmin. Viikon aikana paninkin merkille, että minun olisi hyödyllistä osata suorittaa SAP:ssä monimutkaisempia hakutoimintoja, koska niiden avulla voisin selvittää tarkemmin eri palvelupyynnöihin liittyviä asioita.

Huoltokirjojen osalta en juurikaan kohtaa työssäni enää haasteita, koska ne ovat minulle jo suurimmaksi osaksi todella tuttuja ja useimmat niistä ovat varsin helppokäyttöisiä. Viikon aikana huomasin kuitenkin, että eniten huoltokirjat aiheuttavat minulle päänvaivaa silloin, kun joudun käyttämään jotain sellaista huoltokirjaa, jota en normaalisti kovinkaan usein käytä. Näistä hyvänä esimerkkinä ovat BEM ja Fastems. En tunne kyseisiä järjestelmiä kovinkaan perusteellisesti, koska niihin kirjataan vain hyvin harvan asiakkuuden palvelupyynnöitä. En myöskään pidä näiden huoltokirjojen käytöstä, koska niiden käyttöliittymät eivät ole selkeimmästä päästä ja siksi minulla kuluu merkittävästi enemmän aikaa kirjata palvelupyynnöitä niihin.

Alfamen blogikirjoituksessa (Tiilikka 7.12.2016) luetellaan asioita, jotka luovat hyvän käyttökokemuksen ja yhdeksi näistä mainitaan helppokäyttöisyys. Kirjoituksen mukaan helppokäyttöisyydellä viitataan nimenomaan siihen, ettei palvelun käyttöä tarvitse erikseen ajatella, vaan se sujuu kuin itsestään. Olennaista kirjoituksen mukaan on lisäksi se, kuinka helposti käyttäjä oppii palvelun käytön. Käyttäjän ei tulisi siis joutua lukemaan ohjeita tai kysymään neuvoa.

Juuri edellä mainitut asiat ovat ongelmallisia BEM:n ja Fastemsin kohdalla, koska joudun käyttämään huomattavasti aikaa siihen, että esimerkiksi löytäisin palveluissa oikeat kohdat, joista pääsen välittämään palvelupyynnön eteenpäin oikealle palveluntuottajalle. Tällaisten huoltokirjojen käyttö siis hidastaa työtäni, koska niiden huonot käyttöliittymät vaikeuttavat palvelupyyntöjen kirjaamista. Jotta kyseisten huoltokirjojen käyttö olisi jatkossa sujuvampaa, tulisi minun perehtyä niihin vielä tarkemmin ja tehdä niiden käyttämisestä itselleni tutumpaa.

Viikon loppuksi minulla oli viimeinen koulutuskerta uuden työntekijän kanssa. Valvio ja Parviainen (2013, luku 7) tuovat teoksessaan esille, että koulutustilaisuuden aloituksen lisäksi myös koulutuksen lopetus on tärkeä, koska ihmiset muistavat yleensä aina parhaiten juuri koulutuksen aloituksen sekä lopetuksen. Valvion ja Parviaisen mukaan koulutus pitäisikin saada päätettyä siten, että osallistujalle jää myönteinen kuva koulutetusta aiheesta.

Viimeisen koulutuskerran aikana halusin erityisesti varmistaa, että olin käynyt kaikki olennaiset asiat läpi sekä selvittää vielä uudelta työntekijältä, oliko hänellä mielessään jotain, mistä hän haluaisi tietää enemmän. Koulutuksen aikana tekemistäni muistiinpanoista oli suuri apu, kun kävin läpi niitä asioita, joita minun oli ollut tarkoitus ottaa koulutuksen aikana esille. Sain niiden avulla helposti kuvan siitä, olinko käsitellyt kaikki ne asiat kuin olin alun perin suunnitellutkin. Tämän varmistettuani kysyin uudelta työntekijältä, tuntuiko jokin hänestä vielä epäselvältä ja hän pyysikin, että kävisimme vielä joitakin tiettyjä asiakkuuksia tarkemmin läpi. Oli siis hyvä, että otin asian hänen kanssaan puheeksi, koska näin sain varmistettua, että hänelle jäisi koulutuksen jälkeen varmempi tunne omasta osaamisestaan. Koulutuskerran päätteeksi minulle jäi onnistunut tunne sekä myös uusi työntekijä vaikutti olevan positiivisella mielellä, koska olimme saaneet käytyä perusteellisemmin läpi hänelle epäselviä kohtia.

### **3.9 Seurantaviikko 9**

*Maanantai 28.10.2019*

Arvelen, että viikko alkaa maanantaille tyypillisesti vilkkaana puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen osalta. Suurin osa ajastani tulee siis todennäköisesti kulumaan puhelimesta. Sähköpostien määrää en osaa arvioida etukäteen, koska en ollut loppuviikolla töissä. Otan päivän tavoitteeksi tarkastella omaa kykyäni priorisoida palvelupyyntöjä ja yritän miettiä, onko toiminnassani mahdollisesti jotain kehitettävää.

Arvioni maanantain vuoron kiireellisyydestä osui oikeaan. Vuoro alkoi vilkkaasti puhelujen osalta ja siksi minulle ei juurikaan jäänyt aikaa käsitellä sähköposteja. Iltaa kohti puheluiden määrä alkoi jonkin verran rauhoittua ja pystyin keskittymään myös sähköpostitikkettien jonon purkamiseen. Jonoon jäi kuitenkin silti vielä suhteellisen paljon sähköposteja, koska puhelimitse tulleet palvelupyynnöt olivat sen verran työllistäviä.

Koska päivä oli melko kiireinen, oli myös päivän tavoitteeni hyödyllinen, koska erityisesti kiireen aikana on osattava priorisoida oikeita työtehtäviä. Pyrin yleensä toimimaan sen mukaan, että käsittelen minulle puhelimitse tulleet palvelupyynnöt niiden saapumisjärjestyksessä, mutta jos jokin myöhemmin ilmoitettu palvelupyyntö vaatii akuutimpia toimenpiteitä kuin jokin aikaisemmin vastaanottamani palvelupyyntö, niin siinä tapauksessa hoidan akuutimman palvelupyynnön ensin. Näin haluan taata sen, että asiakas saa avun paikalle mahdollisimman pian. Sähköposteja puolestaan käsittelen vasta sitten, kun puhelimitse tulleet palvelupyynnöt on saatu hoidettua pois alta.

Osaan mielestäni priorisoida palvelupyynnöitä hyvin, mutta joskus kiireessä jokin palvelupyyntö saattaa unohtua minulta hetkeksi, jos puheluja tulee paljon. Tällöin on vaarana, että palvelupyynnön käsittely viivästyy ja asiakas joutuu odottamaan apua pidempään. Siksi erityisesti kiireen alla minun tulisi keskittyä siihen, että pyrin hoitamaan palvelupyynnöt niiden saapumisjärjestyksessä (ottaen palvelupyynnön huollon tarpeen kiireellisyyden huomioon), jotta mikään palvelupyyntö ei unohtuisi minulta, kun minulla on useampi tiketti käsittelyssä samaan aikaan.

*Tiistai 29.10.2019*

Ei vuoroa.

*Keskiviikko 30.10.2019*

En ollut eilen vuorossa, joten en osaa sanoa, onko maanantain vilkas työtahti jatkunut. Oletan kuitenkin, että tästä päivästä tulee rauhallisempi kuin maanantaista ja minulle jää hyvin aikaa keskittyä sähköpostien käsittelyyn puhelujen ohella. Uusi työntekijä on tänään ensimmäistä kertaa itsenäisesti vuorossa kanssani, joten päätän siksi ottaa päivän tavoitteeksi, että varaan riittävästi aikaa myös olla tarvittaessa hänen apunaan palvelupyyntöjen käsittelyssä.

Tämän päivän vuoro osoittautui lähes yhtä kiireiseksi kuin maanantain vuoro. Puheluita siis tuli suhteellisen nopeaan tahtiin ja myös sähköpostitikkettien jono oli päässyt kasva-

maan. Alkuvuoroni kului puheluiden lisäksi siihen, että korjasin esimieheni pyynnöstä Ca-verionin valvomon väärin kirjaamia palvelupyynnöitä SAP:ssä. Tähän meni jonkin verran aikaa, mutta sain kuitenkin mielestäni hoidettua kaiken lisäksi myös hyvän määrän sähköposteja, vaikka muutenkin vuoron aikana riitti tekemistä.

Päivän tavoite toteutui aluksi hyvin, mutta loppuvuorosta sattui yksi tilanne, jossa olisin voinut toimia paremmin. Uudelle työntekijälle tuli palvelupyyntö, joka koski sitä, että asiakas oli lukinnut itsensä kiinteistön ulkopuolelle ja hän tarvitsi oven avauksen. Kun uusi työntekijä otti vastaan kyseisen palvelupyynnön, olin niin keskittynyt hoitamaan omia työtehtäviäni, että lähes koko tilanne meni minulta ohi ja en siksi ymmärtänyt auttaa uutta työntekijää riittävästi palvelupyynnön käsittelyssä. Tilanteen käsittelyssä tapahtui täten muutama virhe ja asiakas teki siitä lopulta reklamaation. Onneksi kyseinen reklamaatio ei tullut uudelle työntekijälle, vaan minulle, koska koin, että tilanteen epäonnistunut käsittely oli myös minusta kiinni, sillä en pystynyt auttamaan tilanteessa riittävästi.

Kyseisessä tilanteessa minun olisi siis ehdottomasti pitänyt olla paremmin mukana, jotta olisin voinut estää tehdyt virheet. Tietysti on täysin inhimillistä, että virheitä sattuu ja uusi työntekijä teki tilanteessa parhaansa. Minun olisi kuitenkin itse pitänyt osata lukea tilannetta paremmin ja keskittyä siihen enemmän, jotta olisin pystynyt puuttumaan tilanteeseen ajoissa ja reklamaatiota ei olisi aiheutunut.

*Torstai 31.10.2019*

Ei vuoroa.

*Perjantai 01.11.2019*

Koska en ollut eilen vuorossa, en osaa tarkalleen arvella tämän päivän vuoron kiireellisyttä, mutta luulisin palvelupyynnöiden taas vähenevän viikonloppua kohti. Minulla tulee siis todennäköisesti olemaan hyvin aikaa käsitellä sähköpostitettejä puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden ohella. Päätän ottaa tämän päivän tavoitteeksi tarkkailla omaa toimintaani tiimipelaajana ja pohtia sitä, kaipaisiko toimintani tiimin jäsenenä joitakin muutoksia.

Tämän päivän vuoro oli siinä mielessä erilainen, että vietimme alkuvuorosta yhden kollegani läksiäisiä. Puheluita tuli sen verran vähän, että läksiäisten vietolle oli hyvin aikaa. Myöskään iltaa kohti puheluiden määrä ei lisääntynyt, vaan koko vuoro oli puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden osalta varsin rauhallinen. Sähköpostitettejäkään ei ollut paljon, joten vuoro oli oikeastaan poikkeuksellisen kiireetön.

Päivän tavoitteenani oli pohtia omaa toimintaani tiimipelaajana ja tulini loppujen lopuksi siihen tulokseen, että tiimityöskentelytaitoni ovat hyvällä tasolla, mutta toisinaan voisin kiinnittää vielä enemmän huomiota siihen, että tarjoan oma-aloitteisesti kollegoilleni apua. Autan aina, jos minulta pyydetään apua ja autan myös niissä tilanteissa, jos kuulen kollegoitteeni keskustelevan jostain ongelmasta ja minulta löytyy siihen ratkaisu. Voisin kuitenkin useammin suoraan kysyä, kaipaako joku kollegoistani apua esimerkiksi jonkin asian selvittämiseen. Näin toisin esille, että olen valmis tarjoamaan apuani ilman, että sitä täytyy pyytää erikseen.

*Lauantai 02.11.2019*

Minulla ei ole ollut vähään aikaan vuoroja lauantaisin, joten en oikeastaan tiedä, kuinka kiireisiä lauantaivuorot ovat olleet lähiaikoina. Yleensä aamusta puheluita on tullut tiheämmin ja iltaa kohti määrä on alkanut laskea. Olen itse aamuvuorossa, joten uskoisin päivän olevan puheluiden osalta tasainen eli tekemistä riittävän sopivasti koko vuoron ajan. Päätän ottaa päivän tavoitteeksi keskittyä siihen, että onko lauantaivuorojen osalta jotain, mihin pitäisi erityisesti kiinnittää huomiota ja miten se mahdollisesti vaikuttaa toimintaani.

Arvioni vuoron kiireellisyydestä osui oikeaan, sillä puheluita tuli tasaisesti koko vuoron ajan. Oli myös muutama hetki, jolloin puhelin soi useamman kerran peräkkäin eli kiirettäkin oli. Tämä yllätti minut, koska en muistanut lauantain vuorojen olevan näin kiireisiä. Sähköposteja puolestaan ei ollut paljon ja ehdin tekemään myös niitä jonkin verran puheluiden ohella.

Päivän tavoitetta pohdittuani tulini siihen tulokseen, että lauantaivuorot eivät juurikaan eroa arkipäivien päivystysvuoroista muuten, mutta suurin osa palvelupyynnöistä lauantaisin tulee Keskon kohteista. Tämä ei sinänsä ole yllättävää, koska Keskon kohteet ovat auki myös viikonloppuisin. Myös yksityisasiakkailta vaikutti tulevan lauantain vuoron aikana enemmän ilmoituksia kuin arki-iltaisina. Tämä voi tietysti olla vain sattumaakin. Lisäksi lauantain aamuvuoro osoittautui ainakin tällä viikolla kiireellisemmäksi kuin arkipäivien päivystysaikaiset vuorot.

Huomatut seikat eivät oikeastaan vaikuta toimintaani kovinkaan paljon. Jatkossa voisin tosin olla enemmän varautunut siihen, että ainakin lauantain aamuvuorot saattavat olla kiireellisiä. Näin olisin heti valmiina toimimaan siten, että osaan kiireen alla varmasti priorisoida oikeat työt. Tämän vuoron aikana minun piti erityisesti kiinnittää huomiota siihen,

että kun minulla oli useampi puhelutiketti avoinna samaan aikaan, sain varmasti kiireellimmät niistä välitettyä eteenpäin ensin.

*Sunnuntai 03.11.2019*

Arvioni tämän päivän vuorosta on, että puheluiden määrä tulee olemaan alhainen, koska sunnuntait ovat yleensä viikon hiljaisimpia päiviä. Myöskään sähköposteja ei jäänyt paljon eilisen jäljiltä, joten minulla ei todennäköisesti tule olemaan kiirettä työtehtävien hoitamisessa. Asetan päivän tavoitteeksi tarkistaa, olisiko rästissä joitakin sellaisia töitä, joita minulla olisi sopivasti aikaa hoitaa, jos ja kun palvelupyyntöjen määrä on alhainen.

Päivä osoittautui jopa sunnuntaiksi poikkeuksellisen rauhalliseksi. Puheluita tuli vain muutama ja sähköpostitikketejäkään ei ollut ehtinyt illan ja yön aikana tulla kuin muutama lisää. Jouduin tosin jättämään suuren osan sähköposteista tekemättä, koska ne olivat sellaisia, jotka vaativat selvittelyä ja siksi ne oli järkevämpää jättää hoidettavaksi normaalille työajalle, jolloin eri sidosryhmien edustajia on helpompi tavoittaa.

Oli hyödyllistä asettaa päivän tavoitteeksi tarkistaa, mitä ylimääräisiä töitä voisin hoitaa, koska palvelupyyntöjen käsittely vei minulta tänään niin vähän aikaa, että minulle jäi ylimääräistä aikaa huomattavasti. Keskityin lähinnä siihen, että kuittasin Keskon Tampuurista valmiiksi sellaisia töitä, jotka ohjeistuksiemme mukaan tulisi kuitata, mutta töiden kuitaukset olivat jostain syystä unohtuneet jäädä tekemättä. Tämän jälkeen kirjasin työtuntejani SAP:hen, koska siihenkin oli sopivasti aikaa.

Välillä hidas työtahti on mukavaa vaihtelua, mutta toisinaan se voi myös turhauttaa, jos tuntuu siltä, ettei työaikaa saa käytettyä hyödyllisesti. Seurannan aikana olenkin oppinut paremmin kiinnittämään huomiota siihen, mitä hyödyllistä voisin tehdä, jos palvelupyyntöjä sattuu olemaan vain vähän. Yleensä aina löytyy jotakin sellaista, mihin voi käyttää ylimääräisen ajan hyödyksi ja näin myös itselle jää työpäivän jälkeen ahkerampi tunne, kun on oikeasti pyrkinyt toimimaan koko työajan mahdollisimman tuotteliaasti.

*Viikkoanalyysi*

Tämä seurantaviikko oli siinä mielessä vaihteleva, että osa vuoroista oli yllättävän kiireellisiä ja osa puolestaan yllättävän rauhallisia. Viikon pari ensimmäistä vuoroa alkoivat kiireisinä ja tahti rauhoittui perjantaina, mutta lauantaina kiire puolestaan lisääntyi huomattavasti, kun taas sunnuntaina kiirettä ei ollut yhtään. Näin vaihtelevia työtahdiltaan viikot eivät yleensä ole, vaan viikko joko alkaa kiireisenä ja rauhoittuu viikonloppua kohti tai sit-

ten koko viikko on joko kiireinen tai rauhallinen. Muuten viikon aikana ei tapahtunut mitään kovinkaan poikkeuksellista, mutta mieleeni jäi erityisesti uuden työntekijän kanssa tapahtunut tilanne, joka johti lopulta asiakkaan tekemään reklamaatioon.

Kyseisessä tilanteessa siis uudelle työntekijälle oli tullut puhelimitse palvelupyyntö ja asiakas pyysi paikalle oven avausta, koska hän oli lukinnut itsensä kiinteistön ulkopuolelle. Uusi työntekijä teki palvelupyynnön käsittelyssä muutaman virheen, joista aiheutui asiakkaalle haittaa ja hän teki tilanteesta lopulta reklamaation. Koko tilanne meni minulta oikeastaan ohi, koska olin sen aikana keskittynyt selvittämään erästä omaa palvelupyyntöäni ja en tajunnut, että uudella työntekijällä oli vaikeuksia tilanteen selvittämisessä, koska hän ei suoraan kysynyt minulta neuvoa. Minun olisi kuitenkin pitänyt itse ymmärtää olla tilanteessa paremmin mukana, jotta olisin voinut estää tehdyt virheet ja reklamaatiota ei olisi aiheutunut. Uusi työntekijä siis teki tilanteessa parhaansa, mutta en ollut omaan toimintaani tyytyväinen. Jatkossa minun tulisi siis kiinnittää yhä enemmän huomiota siihen, että ovatko kollegani mahdollisesti apua vailla, vaikka he eivät sitä suoraan pyytäisikään. Muutenkin haastavia tilanteita on helpompi selvittää yhdessä, koska tällöin saa myös kollegan näkökulman sekä osaamisen asian selvittämisen tueksi.

Asiakkaan tilanteesta tekemä reklamaatiopuhelu tuli minulle, eikä uudelle työntekijälle. Tämä oli mielestäni hyvä asia, koska en olisi välttämättä halunnut, että uusi työntekijä olisi joutunut näin aikaisessa vaiheessa ottamaan heti vastaan reklamaation. Negatiivista palautetta on aina tietyllä tavalla haastavaa ottaa vastaan ja olen huomannut, että kokemuksen kautta sen oppii käsittelemään rakentavammin.

Roidun blogikirjoituksessa (Päivärinta 16.4.2019) painotetaan, että asiakkaan antaessa palautetta saa myös mahdollisuuden korjata tilanteen vastaamalla palautteeseen nopeasti ja asianmukaisesti. Kirjoituksessa tuodaan lisäksi ilmi, että yksi tärkein osa negatiivisen palautteen vastaanottamisessa on tilanteen pahoittelu asiakkaalle, koska tällä tavoin asiakkaan kokemuksta voidaan validoida. Tilanteesta pitäisi jäädä asiakkaalle sellainen kuva, että häntä on kuunneltu, hänen antamallaan palautteella on merkitystä ja toivon mukaan tilanne ei enää toistu.

Myös taito osata ottaa vastaan negatiivista palautetta on tärkeä osa työtäni ja koen, että olen kehittynyt siinä huomattavasti. Työni alkuaikoina saatoin ottaa negatiivisen palautteen hyvin henkilökohtaisesti, mutta nykyisin osaan suhtautua negatiiviseen palautteeseen paljon ammattimaisemmin ja pyrin näkemään palautteen mahdollisuutena parantaa asiakaspalvelun laatua. Roidun blogikirjoituksen mukaisesti pahoittelin asiakkaalle heti ensimmäisenä tilannetta, kun hän soitti reklamoidakseen ovenavauspyyntöön liittyvän

tilanteen. Tämän jälkeen kuuntelin asiakkaan näkemyksen tilanteesta mahdollisimman tarkasti ja otin kaikki tarvittavat tiedot ylös. Lopuksi kerroin vielä asiakkaalle, kenelle kaikille välitän reklamaation eteenpäin ja sanoin vielä välittäväni hänen yhteystietonsa reklamaation yhteydessä, jotta häneen voidaan olla tarvittaessa yhteydessä. Pahoittelin asiaa vielä toisen kerran ennen kuin puhelu päättyi. Asiakas oli selkeästi ärtynyt, kun hän soitti tehdäkseen reklamaation, mutta ainakin itselleni jäi puhelun jälkeen sellainen tunne, että asiakas vaikutti olevan tyytyväinen tapaan, jolla olin käsitellyt hänen tekemänsä reklamaation.

Tämän viikon aikana keskityin erityisesti myös omaan toimintaani tiimin jäsenenä ja pyrin miettimään sitä, minkä osalta voisin vielä kehittää omia toimintamallejani. Viikon aikana tulin huomanneeksi, että pidän omia vuorovaikutus- ja tiimityöskentelytaitojani pääosin hyvinä, mutta erityisesti yhteen asiaan, jossa voisin kehittyä, tulin kiinnittäneeksi huomiota. Voisin nimittäin keskittyä olemaan parempi kuuntelija ja sitä kautta huomioimaan kollegani paremmin. Olen luonteeltani melko puhelias ja aloitan usein kollegoitteni kanssa keskusteluja töihin liittyvistä asioista, mutta kuuntelijan roolin osalta voisin kehittyä vielä paremmaksi.

Duunitorin sivuilla julkaistussa artikkelissa (Duunitori 6.2.2018) todetaan, että yksi tärkeimpiä vuorovaikutustaitoja työpaikalla on nimenomaan taito kuunnella, koska pahimmillaan huono kuuntelutaito voi aiheuttaa turhautumista, viestintäkatkoksia tai jopa vaikuttaa koko työyhteisöön lamauttavasti. Artikkelissa huomautetaan lisäksi, että usein kollegan taidolla kuunnella ongelmatilanteessa voi olla merkittävän suuri vaikutus. Ymmärrän siis artikkelin pohjalta, että taito kuunnella on vähintään yhtä tärkeä kuin taito keskustella asioista. Osoittamalla olevani hyvä kuuntelija, olisi minun mahdollista pystyä olemaan entistä paremmin kollegoitteni tukena työtehtävissä, kun olisin varmasti ajan tasalla siitä, millaisissa tilanteissa he kaipaavat apuani. Jatkossa haluan siis yhä enemmän keskittyä kehittämään omaa kuuntelemisen taitoani, jotta voin omalta osaltani edistää tiimimme jäsenten välistä vuorovaikutusta.

### **3.10 Seurantaviikko 10**

*Maanantai 04.11.2019*

Viime seurantaviikko oli kiireellisyydeltään vaihteleva, mutta arvelisin tämänkin viikon alkavan maanantaille tyypillisesti kiireisenä. Oletan siis, että suurin osa työajastani tulee kulumaan puhelutikettien käsittelyssä ja pyrin tekemään sähköpostitikettejä, jos aikaa jää.

Päätän ottaa päivän tavoitteeksi keskittyä erityisesti omiin vuorovaikutustaitoihini eri sidosryhmien edustajille kommunikoidessa ja pohtia, missä minulla olisi kehitettävää.

Osasin arvioida maanantain kiireellisyyden oikein, koska puheluita tuli varsinkin alkuvuoron aikana tiheään tahtiin. Iltaa kohti puheluiden määrä hieman rauhoittui, mutta puheluita riitti silti tasaisesti koko vuoron ajan. Sähköpostitikettejä oli puheluiden suuren määrän takia päässyt kertymään jonoon, mutta minulle ei juurikaan jäänyt aikaa käsitellä niitä.

Päivän tavoitteeseen keskittyessäni tulin siihen tulokseen, että sidosryhmien osalta juuri asiakkaiden kanssa kommunikoidessani vuorovaikutustaitoni joutuvat yleensä eniten koe- tukselle. Tähän on syynä se, että kohtaan asiakkaiden kanssa hyvin monenlaisia vuorovaikutustilanteita ja yleensä negatiivisista vuorovaikutustilanteista suurin osa tapahtuu asiakkaiden kanssa. Minun on siis vuorovaikutustaitojeni avulla pystyttävä luomaan mahdollisimman positiivinen asiakaskokemus, vaikka asiakas olisikin esimerkiksi huonolla tuulella ja tekisi siksi käytöksellään vuorovaikutustilanteesta haastavamman.

Tänäänkin kohtasin yhden haastavamman vuorovaikutustilanteen, kun eräs asiakas ei ollut tyytyväinen tapaan, jolla hänen soittamaansa palvelupyynnön oli käsitelty. Asiakas oli ärtynyt ja ryhtyi käskyttämään minua puhelun aikana, mikä puolestaan aiheutti itsessäni turhautuneisuutta. Ymmärsin kuitenkin ottaa tilanteen rauhallisesti ja pyrin selittämään palvelupyynnön käsittelytavan takana olevat syyt asiakkaalle mahdollisimman hyvin, jotta hän ymmärtäisi, miksi palvelupyynnön oli käsitelty juuri sillä tavalla kuin se oli käsitelty. Puhelun lopuksi asiakas olikin jo ymmärtäväisempi ja hyväksyi hänelle tarjoamani ratkaisun asian selvittämiseksi. Koin siis, että selvisin vuorovaikutustaitojeni avulla tilanteesta varsin hyvin.

*Tiistai 05.11.2019*

Minulla on tunne, että tämänkin päivän vuoro tulee olemaan puheluiden osalta kiireinen, koska maanantai aloitti viikon kiireisellä tahdilla. Arvelen siis suurimman osan ajastani kuluvan jälleen kerran puhelimitse tulleiden palvelupyynnöiden käsittelyyn. Pyrin kuitenkin tietysti tekemään myös sähköpostitikettejä, mutta niille ei välttämättä jää paljon ylimääräistä aikaa. Päätän ottaa tämän vuoron tavoitteeksi pohtia omia viestintätaitojani työpaikalla ja miettiä, mitä voisin vielä niiden osalta mahdollisesti parantaa.

Vuoro alkoi kiireisenä puheluiden osalta, mutta niiden määrä väheni hieman iltaa kohti. Myös sähköpostitikettejä oli päässyt kertymään eilistä määrää enemmän jonoon, joten yritin puheluiden ohella purkaa sähköpostien jonoa parhaani mukaan. Sainkin mielestäni

varsin hyvän määrän sekä puhelimitse että sähköpostitse tulleita palvelupyynnöitä käsiteltäviä vuoron aikana.

Päivän tavoitteen osalta panin merkille, että työni kannalta on erittäin oleellista, että viestintä sekä ulkoisten että sisäisten sidosryhmien välillä on sujuvaa. Epäselvästä tai puutteellisesta viestinnästä johtuvat ongelmat saattavat vaikeuttaa palvelupyynnöiden selvittämistä huomattavasti ja siksi viestinnän rooli on erittäin merkittävä. Huomasinkin vuoron aikana, että olen todella tarkka siitä, että viestiessäni joko suullisesti tai esimerkiksi sähköpostitse, pyrin aina varmistamaan, että välitän toiselle osapuolelle kaikki tarvittavat tiedot. Tällä haluan taata sen, että jos esimerkiksi joku kollegoistani joutuu myöhemmin selvittämään minun käsittelemääni palvelupyynnöitä, pystyy hän sujuvan viestinnän kautta samaan heti selville, miten olen palvelupyynnöitä käsitellyt.

*Keskiviikko 06.11.2019*

Ei vuoroa.

*Torstai 07.11.2019*

Koska en ollut eilen vuorossa, en osaa tarkalleen arvioida tämän päivän vuoron kiireellisyyttä etukäteen, mutta veikkaukseni on, että kiire alkaa rauhoittua loppuviikkoa kohti. En siis usko vuoron olevan puheluiden osalta kiireinen ja siksi luotan siihen, että minulle jää hyvin aikaa purkaa sähköpostitietokoneiden jonoa. Asetan seurannan viimeisen päivän tavoitteeksi pohtia vuoron aikana kohtaamieni palvelupyynnöiden osalta missä olen erityisesti kehittänyt ja miten.

Olin oikeassa päivän kiireellisyyden arvion osalta, sillä puhelujen määrä oli melko alhainen. Myös sähköpostitietokoneiden jono oli lyhentynyt alkuviikkoon verrattuna, mutta tiketeissä riitti silti suhteellisen hyvin tekemistä. Suurin osa vuorosta kului osaltani sähköpostitietokoneiden käsittelyyn.

Vuoron aikana kohtasin muutaman hieman haastavamman palvelupyynnön ja tulin huomanneeksi, että valmiuteni selvittää epäselviä palvelupyynnöitä ovat entistä paremmat ja sitä kautta myös tiedonhakutaitoni ovat kehittyneet. Tämä kävi ilmi, kun yhden palvelupyynnön ilmoittanut asiakas puhui huonosti englantia ja siksi vuorovaikutustilanne oli jokseenkin haastava. En saanut häneltä kaikkea palvelupyynnön selvittämiseen tarvittavaa tietoa ja siksi jouduin itse etsimään kyseiset tiedot. Käytyäni eri järjestelmiä läpi sekä etsittäni tietoja Googlesta, sain lopulta asian ratkaistua. Tästä tuli minulle erittäin onnistunut

tunne, koska jouduin oikeasti näkemään vaivaa tietojen selvittämiseksi ja lopulta pääsin-kin tavoitteeseeni.

*Perjantai 08.11.2019*

Ei vuoroa.

*Lauantai 09.11.2019*

Ei vuoroa.

*Sunnuntai 10.11.2019*

Ei vuoroa.

*Viikkoanalyysi*

Viimeinen seurantaviikko osoittautui työtahdiltaan siinä mielessä varsin tyypilliseksi, että viikko alkoi kiireisenä, mutta kiire väheni selkeästi loppuviikkoa kohti. Alkuviikon vuorot kuluivat lähinnä siis puhelimitse tulleiden palvelupyyntöjen käsittelyyn, eikä sähköpostien tekemiselle jäänyt siksi paljonkaan ylimääräistä aikaa ja niitä pääsi täten kertymään jonkin verran jonoon. Puhelujen määrän vähentyessä loppuviikkoa kohti, jäi minulle kuitenkin vielä sopivasti aikaa saada sähköpostitietokenttien jonoa purettua. Viimeinen seurantaviikko oli myös työvuorojen osalta kevyempi kuin normaalisti, koska minulla oli tällä viikolla vain kolme vuoroa.

Yksi alkuviikon tavoitteistani oli keskittyä omiin vuorovaikutustaitoihini eri sidosryhmien edustajille kommunikoidessa ja havainnoida tähän liittyviä kehityskohtia. Olen työssäni todella monien eri sidosryhmien edustajien kanssa vuorovaikutuksessa, mutta seurantaviikon aikana panin erityisesti merkille, että yleensä haastavimmat vuorovaikutustilanteet tapahtuvat nimenomaan juuri asiakkaiden kanssa. Tietysti muidenkin sidosryhmien edustajien kanssa joutuu välillä haastaviin vuorovaikutustilanteisiin, mutta tällaisiin vuorovaikutustilanteisiin liittyvät haasteet ovat tyypillisesti myös erilaisia verrattuna asiakaspalveluvuorovaikutukseen. Tällä viittaan siihen, että esimerkiksi asentajan kanssa keskustellessani saattaa vuorovaikutusta vaikeuttaa vaikkapa se, että asentaja käyttää joitakin ammattitermejä, joita en itse tunne ja siksi minulla voi olla vaikeuksia ymmärtää häntä. Asiakaspalveluvuorovaikutuksen haasteet puolestaan useimmiten liittyvät enemmänkin esimer-

kiksi siihen, että asiakas saattaa jo vuorovaikutustilanteen aluksi olla huonolla tuulella ja negatiivinen lähtöasetelma tekee vuorovaikutustilanteesta haastavan.

Ukko.fi:n blogikirjoituksessa (Peiponen 2.8.2018) mainitaan, että myös negatiiviset asiakaspalvelutilanteet pitäisi pystyä kohtaamaan asiakasta kuunnellen ja kunnioittaen, jotta asiakaspalvelun laatu ei kärsisi. Kirjoituksessa painotetaan lisäksi, että useimmiten hankalat asiakaspalvelutilanteet ovat juuri myös kaikista opettavaisimpia asiakaspalvelijan kannalta. Olen tästä samaa mieltä, sillä vaikeiden asiakaspalvelutilanteiden kohtaaminen ehdottomasti kehittää vuorovaikutustaitoja. Sain itsekin seurantaviikon aikana huomata erään haastavamman asiakaspalvelutilanteen yhteydessä, että olen oppinut selviytymään kyseisistä asiakaspalvelutilanteista aiempaa ammattimaisemmin. Nykyään osaan paremmin suhtautua tilanteisiin rauhallisesti sekä olla menemättä asiakkaan tunnetilaan mukaan ja näin pystyn vaikuttamaan siihen, että asiakaspalvelutilanne pysyy laadukkaana.

Viikon aikana päätin keskittyä myös omiin viestintätaitoihini työpaikalla ja pohtia, mitä kehitettävää minulla niiden osalta vielä olisi. Työni kannalta on erittäin oleellista, että viestintä on tarpeeksi sujuvaa ja selkeää, jotta palvelupyynnöt voi käsitellä mahdollisimman viivattomasti. Omalla kohdallani tämä heijastuu etenkin siihen, että pyrin toteuttamaan viestintää siitä näkökulmasta, että jos jonkun kollegoistani täytyy myöhemmin käsitellä jotakin palvelupyynnötä, jota olen itse käsitellyt alun perin, tulisi kyseiseen palvelupyynnöön liittyvän viestinnän olla sen verran kattavaa sekä selkeää, että kollegani pystyisi heti helposti jatkamaan palvelupyynnön käsittelyä.

Pahimmassa tapauksessa huono sisäinen viestintä voi johtaa siihen, että tieto ei kulje eteenpäin tai se on hankalasti saatavilla. Tällöin esimerkiksi muutoksiin liittyvä tieto kulkee eteenpäin pelkästään huhuina ja tarvittava tieto täytyy itse selvittää kyselemällä. Epäonnistunut tiedonvälitys näkyy myös konkreettisesti työtehtävissä. Työtehtäviä saatetaan laiminlyödä vain siitä syystä, että tieto ei ole välittynyt perille. Mahdollista on lisäksi se, että sama työtehtävä tehdään tarpeettomasti useamman kerran, koska ei ole tietoa siitä, että joku muu on jo ottanut työtehtävän vastuulleen. (Fulmore 14.2.2012.)

Työni kannalta riittävä viestintä on siitäkin syystä erittäin olennaista, että toimintatavoitteenamme tulee suhteellisen usein muutoksia ja tällöin on tärkeää, että tieto muutoksista tavoittaa kaikki asiaan liittyvät osapuolet. Siksi pyrin aina tiedottamaan kollegoitani kaikista tietooni tulleista muutoksista heti tiedon saatuaani, jotta kaikki saisivat tiedon riittävän nopeasti. Myös saman työtehtävän hoitaminen useamman kerran eri työntekijöiden toimesta on asia, joka voi sattua työssäni helposti, jos kollegoiden välistä viestintää ei ole riittävästi. Jos siis esimerkiksi huomaan, että joku kollegoistani käsittelee johonkin palve-

luppyntöni liittyvää asiaa, menen sopimaan hänen kanssaan kumman meistä kannattaa käsitellä palvelupyyntö loppuun, ettei samaa työtä tehtäisi turhaan kahteen kertaan.

## 4 Pohdinta ja päätelmät

Lähdin tekemään päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamiseen liittyvää seurantaasiemasta, että arvioin oman osaamiseni työni suhteen olevan kokeneen asiantuntijan tasolla. Päädyin tekemään tämän arvion, koska koin, että osaamiseni on siinä pisteessä, että pystyn tarvittaessa ohjaamaan muiden toimintaa sekä myös kyseenalaistamaan ja muuttamaan työhöni liittyviä toimintamalleja. Tekemäni arvio oman osaamiseni tasosta sai vahvistusta seurannan aikana, mutta tulin lisäksi huomanneeksi, että tästä huolimatta toiminnassani oli – ja on edelleen – vielä kehittämisen varaa. Ennen seurannan aloittamista tulinkin pohtineeksi, olisiko minun mahdollista löytää omasta toiminnastani kehityskoh-  
tia, koska olen kuitenkin tehnyt työtäni jo yli 2,5 vuoden ajan. Seuranta kuitenkin auttoi minua hahmottamaan, että ammatillinen kehitys on työkokemuksen määrästä riippumatta jatkuvaa ja aina on mahdollista löytää uusia tapoja kehittää itseään, kun oppii tunnistamaan oman toimintansa takana vaikuttavia toimintamalleja.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen aikana pääsin todella pohtimaan omaa toimintaani työtehtävien hoitamisen osalta sekä keskittymään ammatillisen kasvun mahdollistaviin tekijöihin. Päivittäiset raportointimerkinnot sekä viikkojen lopuksi tehtävät analyysit auttoivat huomattavasti avaamaan omien toimintamallien takana olevia syitä ja mahdollistivat siten myös niihin liittyviin ongelmakohtiin paneutumisen, jotta omaa toimintaa olisi mahdollista kehittää oikeaan suuntaan. Tulinkin seurannan aikana löytäneeksi monia uusia toimintatapoja, joista koin olevan apua työssäni.

Yksi ensimmäisiä asioita, joihin aloin kiinnittää enemmän huomiota seurannan ansiosta, oli oman ajankäytön seuraaminen työtehtävien hoitamisen osalta. Sain huomata, että työtehtävien hoitaminen on huomattavasti tehokkaampaa, kun omaa ajankäyttöään seuraa ja miettii, miten työaikaa kannattaa jakaa eri työtehtävien osalta. Näin työajan pystyy helpommin käyttämään kokonaisuudessaan hyödyksi, kun on itse paremmin tietoinen siitä, kuinka paljon aikaa mikäkin työtehtävä vaatii ja osaa kohdistaa toimintaansa sen mukaan. Ajankäytön seuraamisen kautta olen seurannan aikana huomannut lisäksi kehitystä siinä, että osaan myös paremmin priorisoida eri työtehtäviä. Osaan siis varata kiireellistä reagoimista vaativien palvelupyyntöjen käsittelyyn riittävästi aikaa, jotta saan ne välitettyä tarpeeksi nopeasti eteenpäin. Ennen saatoin huomaamattani hoitaa palvelupyyntöjä enemmänkin niiden saapumisjärjestyksessä, mutta seurannan myötä olen vielä paremmin ymmärtänyt, että ajankäyttöni tulisi ensisijaisesti olla keskittynyt akuuttien palvelupyyntöjen hoitamiseen ja jäljelle jäävän ajan voi käyttää kiireettömämpien palvelupyyntöjen käsittelyyn.

Seurannan aikana huomasin kehitystä myös omassa toiminnassani paineen alla. Kiireisten työvuorojen aikana minulle saattaa kerääntyä useampi tiketti käsiteltäväksi samaan aikaan puheluiden suuren määrän takia ja silloin saatan helposti yrittää käsitellä tiketit mahdollisimman nopeasti, jotta niitä ei olisi avoimena monia samanaikaisesti. Teinkin havainnon, että kiireen aiheuttama paine voi vaikeuttaa työtehtävien hoitamista sekä saattaa altistaa virheiden tekemiselle. Siksi opin, että paineen alla toimiessani minun tulisi olla erityisen tarkka palvelupyynnöiden käsittelyssä, jottei kiire altistaisi minua tekemään virheitä kirjatessani palvelupyynnöitä eri järjestelmiin. Nykyään muistankin paineen alla toimiessani tarkistaa palvelupyynnöt paremmin kirjaamisen yhteydessä, jotta mahdollisilta virheiltä kirjauksissa vältyttäisiin ja näin palvelupyynnöt saataisiin myös ongelmitta käsiteltyä kiireestä huolimatta.

Paineen alla toimimiseen liittyvät myös stressinhallintakeinot, joilla olen huomannut olevan merkittävän suuri rooli työssäni. Työni voi olla toisinaan erittäin hektistä ja saatan muutenkin kohdata esimerkiksi stressaavia vuorovaikutustilanteita asiakkaiden kanssa, joten siksi riittävän hyvistä stressinhallintakeinoista on ehdottomasti hyötyä työssäni. Seurannan aikana huomasin puutteita omissa stressinhallintakeinoissa ja päätinkin siksi perehtyä uusiin menetelmiin stressin ehkäisemiseksi. Sain erityisesti apua siitä, että pyrin pääsemään ”multitaskaamisesta” eli useamman eri asian hoitamisesta samaan aikaan eroon. Opin seurannan aikana huomaamaan, että minulle tulee ”multitaskatessa” varsin tuottelias olo, mutta todellisuudessa useampaan eri asiaan keskittyminen samaan aikaan on paljon tehottomampaa kuin yhden asian hoitaminen kerrallaan. Yritinkin seurannan aikana muuttaa toimintatapaani siten, että keskityin vain yhteen asiaan kerrallaan ja sainkin huomata, että pystyin keskittymään huomattavasti paremmin ja lisäksi myös stressaantuneisuuden tunne väheni.

Työssäni yksi olennaisimmista taidoista on vuorovaikutustaidot, koska kohtaan työssäni hyvin paljon erilaisia vuorovaikutustilanteita eri sidosryhmien edustajien kanssa. Erityisen tärkeä rooli vuorovaikutustaidoilla on asiakaspalvelutilanteissa. Seurannan aikana halusin tietoisesti kiinnittää paljon huomiota vuorovaikutustaitoihini etenkin asiakaspalvelutilanteiden suhteen, jotta pystyisin tunnistamaan niihin liittyviä kehityskohtia. Tulinkin havainneeksi, että vaikeissa asiakaspalvelutilanteissa omien tunteiden säätelyllä on erittäin merkittävä rooli. Olen huomannut kehitystä siinä, että osaan paremmin antaa asiakkaan negatiivisuuden olla vaikuttamatta itseeni ja pystyn suhtautumaan tilanteeseen mahdollisimman ammattimaisesti onnistuneen asiakaspalvelutilanteen luomiseksi. Ennen saatoin antaa negatiivisten vuorovaikutustilanteiden vaikuttaa enemmän myös omaan toimintatapaani negatiivisessa sävyssä, mutta nykyisin osaan paremmin tunnistaa toimintatapani

tällaisissa tilanteissa ja pystyn siksi suhtautumaan tilanteeseen rakentavammalla tavalla, jotta vuorovaikutus olisi asiakaspalvelutilannetta ajatellen toimivampaa.

Erityistä kehitystä toiminnassani tapahtui seurannan aikana myös koulutustaidoissani. Seurannan aikana koulutin HelpDeskissä aloittanutta uutta työntekijää muutaman viikon ajan ja tänä aikana sain huomata, että vaikka olin ennenkin kouluttanut uusia työntekijöitä, oli koulutustaidoissani silti vielä kehittämisen varaa. Tulin heti koulutuksen aluksi huomanneeksi, että en ollut valmistautunut koulutukseen riittävästi ja siksi jouduin heti muuttamaan toimintatapojani. Opinkin seurannan aikana suunnittelemaan koulutusta huomattavasti monipuolisemmin ja tämä auttoi minua hahmottamaan koulutuksen rakenteen paremmin, mistä johtuen minun oli helpompi viedä koulutusta eteenpäin. Opin lisäksi ajattelemaan koulutusta enemmän koulutettavan työntekijän kannalta eli minun tuli koulutusta suunnitellessani ottaa huomioon, ettei hänellä ole samanlaista taustatietoa työhön liittyvistä asioista kuin minulla ja siksi minun piti lähestyä koulutusta tästä näkökulmasta. Sain mielestäni koulutuksen toteutettua loppujen lopuksi varsin onnistuneesti, kun opin suunnittelemaan sen toimivammalla tavalla.

Yksi merkittävä havainto, jonka tein seurannan aikana, oli lisäksi se, että omalla epämukavuusalueella toimiminen edistää ammatillista kehittymistä. On totta, että omalla mukavuusalueella toimiessaan oppii löytämään itselleen parhaiten sopivat työtavat sekä saa mahdollisuuden kehittää niitä, mutta epämukavuusalueelle meneminen voi auttaa löytämään kokonaan uusia työtapoja, jotka mahdollistavat kehittymisen sekä rohkaisevat ratkaisemaan uusia haasteita. Sen takia olenkin seurannan aikana haastanut itseäni menemään myös omille epämukavuusalueilleni esimerkiksi käsittelemällä enemmän sellaisiin asiakkuuksiin liittyviä työpyyntöjä, jotka eivät olleet minulle ennestään tuttuja. Näin olen pystynyt sekä kasvattamaan itseluottamustani että löytämään uusia mahdollisuuksia kehittää itseäni sekä toimintatapojani.

Kaiken kaikkiaan sekä päivittäisten raportointimerkintöjen että viikoittaisten analyysien tekeminen on ollut todella avartavaa, koska niiden kautta olen oppinut tunnistamaan sekä kehittämään ja tarvittaessa myös muuttamaan työni taustalla vaikuttavia toimintamalleja. Arvelen, että ilman opinnäytetyöhön liittyvää seurantaa, en olisi välttämättä kiinnittänyt kyseisiin toimintamalleihin huomiota yhtä tiedostavasti. Seuranta on siis ollut ennen kaikkea opettavaista oman ammatillisen kasvuni kannalta ja lisäksi tulevaisuutta ajatellen pystyn ottamaan toimintani takana vaikuttavat mallit yhä paremmin huomioon sekä koen, että minulla on mahdollisuus kehittää itseäni jatkossakin niiden pohjalta uusia haasteita kohdattessani.

## Lähteet

Duunitori. 23.9.2018. Tiimityö ahdistaa? Näin sinustakin tulee kovan luokan tiimipelaaja. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/tiimityo-ahdistaa/>. Luettu: 25.10.2019.

Duunitori. 6.2.2018. Hyvä kuuntelija parantaa työhyvinvointia. Luettavissa: <https://duunitori.fi/tyoelama/hyva-kuuntelija-parantaa-tyohyvinvointia>. Luettu: 3.11.2019.

eTasku. 30.7.2017. 5 asiaa, jotka paremmin stressiä hallitsevat yrittäjät tietävät. eTasku-blogi. Luettavissa: <https://www.etasku.fi/blogi/stressin-hallinta/>. Luettu: 13.10.2019.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo. Jyväskylä. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/9789522911520>. Luettu: 30.8.2019.

Fischer, M. & Vainio, S. 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Talentum. Helsinki. Luettavissa: <https://www.ellibslibrary.com/book/978-952-14-2132-7>. Luettu: 31.8.2019.

Fulmore. 14.2.2012. Sisäinen viestintä = TÄRKEÄÄ! Fulmore-blogi. Luettavissa: <https://fulmore.fi/blogi/sisainen-viestinta-tarkeaa/?cookie-state-change=1573321643619>. Luettu: 8.11.2019.

Humalamäki, A. 2.9.2016. Hyvä kysymys: Miten työssä oppii tunnistamaan omat vahvuutensa? Aamulehti. Luettavissa: <https://www.aamulehti.fi/a/23877452>. Luettu: 20.10.2019.

Peiponen, P. 2.8.2018. Kuinka kohdata hankala asiakas ammattimaisesti? Ukko.fi-blogi. Luettavissa: <https://www.ukko.fi/blogi/kuinka-kohdata-hankala-asiakas-ammattimaisesti/>. Luettu: 8.11.2019.

Pietilä, E. 10.1.2013. Multitaskaus - harhaluulo tehokkuudesta? Creamailer-blogi. Luettavissa: <https://www.creamailer.fi/blogi/multitaskaus-harhaluulo-tehokkuudesta>. Luettu: 18.10.2019.

Päivärinta, K. 16.4.2019. Negatiivinen asiakaspalaute - miten siihen vastataan? Roidu-blogi. Luettavissa: <https://roidu.com/blogi/negatiivinen-asiakaspalaute-miten-siihen-vastataan/>. Luettu: 3.11.2019.

Tiilikka, P. 7.12.2016. Mistä muodostuu hyvä käyttökokemus? 4 tekijää. Alfame-blogi. Luettavissa: <https://www.alfame.com/blog/mista-muodostuu-hyva-kayttokokemus-4-tekijaa>. Luettu: 25.10.2019.

Valvio, T. & Parviainen, T. 2013. Onnistu kouluttajana - 7 askelta yleisön hurmioon. Helsingin seudun kauppakamari. Helsinki. Luettavissa: <https://haaga-helia.finna.fi/Record/3amk.269998>. Luettu: 31.8.2019.