

Opinnäytetyö (AMK)

Tieto- ja viestintäteknikka

2019

Tommi Junnila

PÄIVÄKIRJAOPINNÄYTETYÖ

–Projekt- ja palvelupäällikkönä

IT- ja liiketoimintakonsultoinnin yrityksessä



OPINNÄYTETYÖ AMK

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Tieto- ja viestintätekniikka

2019 | 45 sivua

Tommi Junnila

PÄIVÄKIRJAOPINNÄYTETYÖ

–Projekt- ja palvelupäällikkönä IT- ja liiketoimintakonsultoinnin yrityksessä

Tämän päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena on kuvata IT- ja liiketoimintakonsultoinnin yrityksessä projekti- ja palvelupäällikön työtehtäviä 12.8.–18.10.2019 väliseltä ajalta. Tavoitteena oli seurata ammattitaidon kehitystä päivittäisen raportoinnin sekä viikoittain tehtävästä viikkoanalyysistä.

Nykytilanteen kuvauksessa kuvattiin työtehtäviäni ja kuvailin konkreettisesti kyseisiä työtehtäviä sekä minkälaista osaamista työtehtävissä tarvitaan.

Päivittäisessä raportoinnissa kuvattiin työpäivän aikana tekemiäni työtehtäviä, työpäivälle asettamiani tavoitteita sekä tavoitteiden toteutumista. Viikkoanalyseissä arvioitiin tavoitteiden toteutumista, mitä ongelmia esiintyi viikon aikana ja miten ratkaisin ongelmat sekä arvioitiin viikon aikana osaamiseni kehittymistä.

Pohdinnassa vertaan nykytilanteen kuvauksesta ja päiväkirjaraportoinnissa syntyneitä analyysejä. Mitä kehitystä on tapahtunut ja minkälaisia uusia ratkaisumalleja tai menetelmiä oli löytänyt sekä miten ammattitaitoni on kehittynyt päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen aikana.

ASIASANAT:

tietojenkäsittely, päiväkirja, projektinhallinta, projekti, palvelu, konsultti

BACHELOR'S THESIS

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Information and communication technologies

2019 | 45 pages

Tommi Junnila

DIARY-BASED THESIS

As a project/service delivery manager in an IT- and business consulting company

The purpose of this diary-based thesis is to describe the project/service delivery managers work tasks in an IT and business consulting company. Daily reports were written between 12.08.2019-18.10.2019 periods. The objective is to follow the development of the professional skills by daily reporting and week analysis done every week.

In the present situation, I describe my work tasks and assignments and describe what kind of skills were needed for the assignments.

In the daily reports, I describe the work tasks I am doing during the day and how I accomplish my appointed objectives. I describe what problems were found during the week and how the problems were solved.

In the consideration, I compare the description of the present situation and analysis, which has created in the diary reporting to what development has happened and what kind of new solutions or methods have I found and how my professional skills developed during the writing of the diary-based thesis.

KEYWORDS:

Data processing, diary, project management, project, service, consultant

SISÄLTÖ

| | |
|-------------------------------------|-----------|
| LYHENTEET | 5 |
| 1 JOHDANTO | 6 |
| 2 NYKYTILANTEEN KUVAUS | 7 |
| 2.1 Oman nykyisen työn analyysi | 7 |
| 2.2 Sidosryhmät työpaikalla | 9 |
| 2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla | 10 |
| 3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI | 12 |
| LÄHTEET | 45 |

LYHENTEET JA SANASTO

| | |
|--------|---|
| GDPR | General Data Protection Regulation (yleinen tietosuoja-asetus). Se on uusi henkilötietojen käsittelyä sääntelevä laki, jota sovelletaan kaikissa EU-maissa 25.5.2018 alkaen. (Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018.) |
| JIT | Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot. (Kuntaliitto 2018) |
| VPN | Virtual Private Network. Virtuaalinen erillisverkko |
| Liidit | Liidit on suomennos sanasta Sales Lead, joka tarkoittaa myyntijohtolankaa. (APSIS 2015.) |

1 JOHDANTO

Päiväkirjapohjaisessa opinnäytetyössä kuvataan päivittäisen IT- palveluiden projekti/palvelupäällikön tehtäviin kuuluvia työtehtäviä. Työtehtäviä ja haasteita kuvataan päivittäisellä raportoinnilla ja viikoittain tehtävällä analyysillä. Päiväkirjaraportointi ja viikkoanalyysit on tehty kymmenen viikon aikajaksolla 12.8.– 18.10.2019 välisenä aikana.

Raportoitu työ on tehty globaalisti noin 70 000 henkilöä työllistävässä IT- ja liiketoimintakonsultoinnin yrityksessä projekti/palvelupäällikön roolissa. Tehtäviini kuuluu seitsemän eri suomalaisen asiakkaan projektihallinnalliset tehtävät kuten tuloutukset, laskutukset, riskienhallinta, työmääräarvioinnit, resursointi, kannattavuus, ennustukset, myynti, asiakasviestintä, sisäinen viestintä ja raportointi. Asiakasyritykset raporteissa on nimetty kirjaimin A–G heidän yksityisyyden suojaamiseksi.

Asiakkaiden toimialat ovat seuraavat:

A: julkinen yleishallinto.

B: korkeakoulu.

C: teollisuus.

D: työvoima- ja elinkeinoasiain hallinto.

E: muu tekninen palvelu.

F: yleistukkukauppa.

G: julkinen yleishallinto.

2 NYKYTILANTEEN KUVAUS

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Toimin projekti- ja palvelupäällikkönä seitsemässä eri asiakkaan ja toimialan konsultointiprojektissa, joissa työtehtävät vaihtelevat monipuolisesti. Projekteissa työtehtäviini kuuluu projektihallinnallisia tehtäviä, joita on esitelty seuraavaksi.

Tuloutukset ovat kuukausittain tehtävä liikevaihdon tuloutusprosessi, jossa kirjataan ja hyväksytään sisäiseen järjestelmään henkilön ja sopimuksen tuoma kuukausittainen liikevaihto. Tuntiperusteisessa projektissa järjestelmään kirjautuu tuntikirjausten pohjalta muodostuva kuukausittainen liikevaihto, tämä liikevaihto joudutaan joissain tapauksissa eri syiden vuoksi oikaisemaan, vastaamaan asiakkaalta laskutettavaa summaa.

Laskutukset pohjautuvat asiakkaan kanssa tehtyyn sopimukseen, asiakasta laskutetaan asiakkaalle tuotetuista palveluista tai tuotteista. Yleisimmissä laskutuksissa asiakkaita laskutetaan kuukausittain kiinteällä hinnalla tai tuntiperusteisesti kuukausittain tehtyjen tuntien määrällä. Laskuista generoidaan tilapäiset laskut, varmistetaan laskun oikeellisuus ja hyväksytään lasku. Tämän jälkeen lasku lähtee asiakkaalle sekä arkistoituu sisäiseen järjestelmään.

Riskienhallinta tunnistetaan projekteissa mahdolliset riskit ja pienennetään niiden vaikutusta liiketoimintaan. Tarkastellaan riskejä laadun, tietoturvan ja jatkuvuuden kannalta. Kuvataan ja luokitellaan riskit sekä vastuut henkilölle.

Työmääräarvioinnit ovat arvioita joita voidaan tehdä useilla eri menetelmillä, riippuen mikä sopii projektiin parhaiten. Laskettu tai määritelty työmäärä on aina arvio jota pitää arvioida koko projektin ajan. Arviota voidaan tukea ja tarkentaa jo vastaavanlaisten tehtyjen tehtävien perusteella. Asiakkaat tilaavat projektiin mahdollista lisätyötä, tämä lisätyö arvioidaan ja ilmoitetaan asiakkaalle lisätyön arvioitu työmäärä sekä kustannukset.

Resursointi toimenpiteitä tarvitaan projektin kasvaessa ja tarvitaan lisää resursseja tai resurssit vaihtuvat ja tarvitaan korvaajia. Tehtävänä etsiä sopimuksessa asiakkaan määrittelemät asiantuntijoiden osaamiset huomioiden uusi/uudet resurssit. Resursointiin löytyy avuksi työkalu, josta näkee talon työtilanteen sekä asiantuntijoiden osaamisen. Resurssien löydyttyä näiden asiantuntijoiden sisäiset CV:t lähetetään asiakkaalle hyväksyttäväksi, asiakas mahdollisesti haastattelee asiantuntijaa ennen hyväksyntää.

Kannattavuus, jossa seurataan projektien taloudellisia lukuja projektin kannattavuuden kannalta.

Ennustukset, jossa ennustetaan projektin tulevaa liikevaihtoa, projektin historian ja tai tulevien tilausten ja työmääräarvioiden perusteella.

Myynti, omissa projekteissa olevien asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen ja asiakkaille mahdollisten ratkaisujen tarjoaminen, työmääräarvion ja tarjouksen tekeminen asiakkaalle.

Asiakasviestintä on asiakkaan kanssa käytävät projektiin liittyvät kommunikointi/asiakaspalvelu, tarpeiden tunnistaminen, yhteistyö, statuspalaverit, projektien eteneminen, raportointi, ongelmanratkaisu, sopimukset, tilaukset.

Sisäinen viestintä on asiantuntijoiden kanssa käytävä projektiin liittyvä kommunikointi.

Raportointi, jossa asiakkaalle raportoidaan kuukausittain asiantuntijoiden tekemä tuntimäärä, nämä tunnit asiakas käy läpi ja hyväksyy laskutettavaksi.

Sisäisesti lähes jokaiseen kohtaan tässä listauksessa sisältyy jonkinlaista raportointia sisäisiin järjestelmiin

Tikettijärjestelmien seuraaminen. Joissakin projekteissa on käytössä tikettijärjestelmä, johon asiakkaalla on mahdollisuus kirjata esiin tulleita ongelmia palvelussa tai järjestelmässä. Nämä kirjaukset ja ongelmien etenemiset käydään läpi asiakkaan kanssa statuspalavereissa sekä suljetaan ja poistetaan jo ratkaistut ongelmat.

IT- projekti- ja palvelupäällikkönä toimiminen edellyttää hyvää ongelmanratkaisukykyä, IT-alan perustietoutta tietojenkäsittelyohjelmista, tietokannoista ja ohjelmoinnista sekä hyviä projektinhallinta ja kommunikointitaitoja.

Suurin osa työajastani kuluu sisäiseen tai asiakaskommunikointiin joko sähköpostitse tai verkkopuheluiden välityksellä. Projektien etenemisen seuranta ja raportointi sekä kuukausittain projekteille tehtävät tuloutukset ja laskutukset

Olen työskennellyt työnantajalla puolen vuoden harjoitteluohjelman jälkeen noin puoli vuotta projekti- ja palvelupäällikön roolissa ja suoriudun työtehtävistäni työnantajan toivomalla tavalla, kouluttaudun ja ylläpidän aktiivisesti osaamistani itse sekä yrityksen tarjoamilla koulutuksilla. Olen motivoitunut ja täytän työnantajan kanssa käydyt tavoitteet ja kehityskeskusteluissa asetetut tavoitteet.

Jatkossa tulen panostamaan tavoite- ja kehityskeskusteluissa asetettuihin tavoitteisiin. Tämän vuoden tavoitteissa on suorittaa kaksi projektinhallintaan liittyvää sertifikaattia, Scrum ja mahdollisesti joko Prince2 tai IPMA (International Project Management Association). Lisäksi tavoitteena on saada useampi liidi, joka mahdollisesti johtaisi myyntiin.

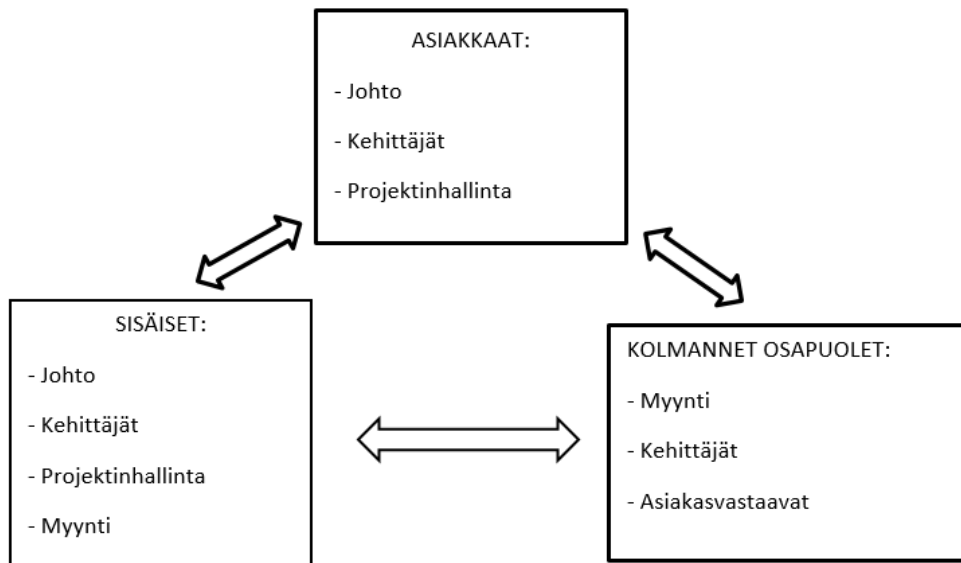
Näen, että sertifiointikoulutukset auttavat kehittymään projektinhallinta tehtävissä sekä suoritettut sertifikaatit saattavat antaa kilpailuetua joissakin tarjouskilpailuissa asetettuihin vaatimuksiin.

Sidosryhmät työpaikalla

Yleisimpiä sidosryhmiä projekteissani ovat sisäisesti yrityksen kehittäjät, johto, projekti- ja palvelupäälliköt sekä myynti ja markkinointi.

Ulkoisia sidosryhmyä asiakkaan puolelta ovat heidän projektipäälliköt, kehittäjät ja johto. Ulkoisia sidosryhmiä löytyy myös kolmannen osapuolen palveluntarjoajilta tai yhteistyökumppaneilta heidän kehittäjät, myynti ja asiakasvastaavat.

Sidosryhmäkaaviossa projektista riippuen asiakkaille tehdään kehitystyötä, konsultointia tai ovat tilanneet palvelun tai tuotteen joissa on mukana kolmannen osapuolen tuote ja/tai palvelu. Tämän tuotteen ja/tai palveluntarjoaja voi olla joko asiakkaan yhteistyökumppani, toimittaja tai tämä kolmannen osapuolen tuote ja/tai palvelu voi olla myös osa meidän toimittamaa palvelua tai tuotetta. Tällaisessa tapauksessa, jossa toimitamme asiakkaalle palvelua tai tuotetta, jossa käytämme kolmannen osapuolen palvelua tai tuotetta, olemme asiakkaan roolissa kolmannelle osapuolelle.



Kuva 1. Sidosryhmät

Konsultointiyrityksenä tavoitteena on asiakkaan liiketoiminnan edistäminen, joten asiakkaan mielipiteet ja intressit ovat keskeisiä työni kannalta.

2.2 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Työtovereiden kanssa viikoittaisia vuorovaikutustilanteita ovat tiimipalaverit joissa käydään yleisesti läpi sisäiset uutiset, myynnin tilanne ja projektien yleiset kuulumiset sekä vapaa sana.

Samassa tiimissä olevia työtovereita on monella eri paikkakunnalla sekä osa tekee töitä etänä, joten joidenkin kanssa vuorovaikutustilanteita ei ole lainkaan kasvotusten, kommunikointi tapahtuu etänä joko pikaviestimillä, sähköpostilla, puhelimella tai verkkokokouksina. Samassa tiimissä samalla toimistolla olevien työtovereiden kanssa on helpompaa keskustella kasvotusten, mutta erikseen järjestettäviin kokouksiin neuvotteluhuoneissa on aina mahdollisuus liittyä etänä.

Projekteissa olen asiakkaiden yhteyshenkilönä, joten vuorovaikutustilanteet asiakkaiden kanssa on iso osa päivittäistä työtäni. Asiakkaiden kanssa vuorovaikutustilanteet ovat yleisimmin sähköpostit sekä etänä pidettävät kokoukset. Joidenkin asiakkaiden kanssa

tavataan kasvotusten noin kerran vuodessa. Asiakkaiden kanssa pidettävissä kokouksissa käydään läpi projektin etenemistä ja tulevia työtehtäviä.

Haasteellisena pidän etänä pidettäviä kokouksia, joissa osallistujien henkilömäärä on suuri. Näissä kokouksissa on hankala yhdistää puhuvaa henkilöä nimeen sekä vaikea saada henkilöitä ottamaan kantaa esitettyihin asioihin. Näissä kokouksissa, joissa henkilömäärä on suuri asiaa helpottaa, että kokoukselle on suunniteltu runko ja henkilö joka johtaa kokousta. Asiakkaiden kanssa pidettävissä kokouksissa henkilöiden määrä on maltillisempi.

3 PÄIVÄKIRJARAPORTOINTI

Seurantaviikko 1

Viikon tavoitteet

Tavoitteena on kerrata yrityksen sisäiset projekti- ja palvelupäälliköille suunnatut koulutukset, sisältäen muun muassa ketterät menetelmät, asiakirjahallinta, liidit, tuloutus, riskienhallinta, projektinelinkaari ja resusointi sekä projektien A–G etenemisen seuranta

Maanantai 12.8.2019

Tälle päivälle asetin tavoitteeksi osallistumisen viikoittaiseen tiimipalaveriin ja kahteen sisäiseen koulutukseen sekä projektien etenemisen seuranta

Päivän tehtävänä on osallistua ja kertoa tiimipalaverissa omien projektien viimeaikaiset kuulumiset tiimissä työskentelevien henkilöiden kesken sekä osallistua verkovälityksellä Helsingissä järjestettäviin viitekehys sekä ketteriä menetelmiä sisältäviin sisäisiin koulutuksiin.

Tavoitteet päivälle toteutuivat suunnitellulla tavalla. Kesälomien jälkeen suurin osa projekteissani olevista asiakkaistani elivät hiljaiseloa, joten projektienkuulumisia oli niukasti kerrottavana.

Tiistai 13.8.2019

Päivän tavoitteena on osallistua sisäiseen asiakirjahallinnan koulutukseen sekä projektien seuranta

Koulutuksessa käydään läpi prosessi, vastuut, käytännön esimerkkejä ja erilaiset roolit.

Päivän aikana kävin keskustelua kolmannen osapuolen kanssa asiakas D:lle tehtävästä tietokantojen versiopäivityksestä ja tietokantojen valmistelusta päivitystä varten sekä valmisteluista mahdollisesti syntyvistä kuluista.

Asiakas B ei hyväksynyt tuntiraporttia johtuen väärin kirjatusta selitteistä. Keskustelen asiakkaan kanssa, että pyydän asiantuntijoilta selvityksen näihin selitteisiin.

Pidän palaverin asiantuntijoiden kanssa tuntikirjausten läpikäymiseksi, jotta saamme päivitetyt raportit asiakas B:lle.

Päivälle asetetut tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja sain kertausta sisäisistä koulutuksista

Keskiviikko 14.8.2019

Tavoitteena on osallistua sisäiseen projektin tuloutuskoulutukseen

Tuloutuskoulutuksessa käydään läpi tuntiperusteisten ja kiinteähintaisten projektien tuloutus prosessi. Tässä koulutuksessa olin mukana vain kohdat, joihin kaipasin kertausta.

Asiakas A:lta on tullut tikettejä tikettijärjestelmään koskien ympäristön hitautta ja tuotannon kantojen kopioimisesta testiympäristöön. Olin yhteydessä asiantuntijaan, joka mahdollisesti tietää kantojen kopioimisesta testiympäristöön ja ilmoitan asiakkaalle, että asia huomioitu sekä että asiantuntijamme selvittää asiaa.

Asiakas B:n tuntiraporttien selvittelyä asiantuntijoiden kanssa

Asiantuntijan ohjeistamista asiakas C:n tietokantojen osoitus ongelmaan. Asiakas C on havainnut ongelman uusissa tietokannoissa, että osoittavat väärään paikkaan ja tämä tulisi korjata osoittamaan oikeaan paikkaan.

Resursointi asiakas D:lle tehtävään tietokantojen valmistelu päivitystä varten. Yritän etsiä resurssia joka pystyisi tämän tietokantojen valmistelun tekemään päivityksiä varten

Päivän tavoitteena ollut sisäinen tuloutuskoulutus ei onnistunut tavoitellusti, johtuen samanaikaisesti tehtyjen muiden tehtävien johdosta, joten olin koulutuksessa vain osan aikaa, mutta sain oltua mukana niissä kohdissa, joihin kaipasin kertausta.

Torstai 15.8.2019

Tavoitteena on osallistua, liidit ja riskienhallintaa sisältäviin koulutuksiin sekä resurssin etsiminen asiakas D:lle.

Ensimmäisessä koulutuksessa läpikäydään, miten jokainen asiakaskohtaaminen on mahdollinen myyntitilaisuus ja miten projekti- ja palvelupäällikkö toimii myyjänä. Tietoa sisäisistä järjestelmistä miten käyttää työkaluna myyntitapahtumissa.

Toisessa koulutuksessa käydään läpi yleisesti riskienhallintaa projekteissa, sisäisen tarkastuksen ja tarkastuksen näkökulma sekä laadukkaat projektit ja palvelut

Olin antanut asiantuntijalle väärän koodin, jolle kirjata työtehtävistä kertyneitä tunteja ja pyydän asiantuntijaa siirtämään jo kirjattuja tunteja eri koodille.

Resurssin etsiminen asiakas D:lle tehtäviin tietokantojen valmisteluihin versiopäivitystä varten. Keskustelin asiantuntijan kanssa, joka pystyy valmistelut tietokantoihin tekemään.

Asiantuntija on selvittänyt asiakas A:lta tullutta tikettiä. Asiantuntija on palauttanut kannat ja ongelma on korjautunut, ilmoitan tästä asiakkaalle, että tämä on kunnossa.

Asiakas C:llä on ongelmana, että yrityksen järjestelmään ei nouse uusimmat päivitettyt uutiset. Olen yhteydessä asiantuntijaan joka ollut mukana tässä projektissa mutta nykyään vähemmän käytettävissä eikä ehdi pikaisella varoituksella asiaa nyt selvittämään. Kuulen työkaverilta, joka oli kesälomasijaiseni, että samanlainen ongelma on ollut heinäkuussa, ja silloin eräs toinen asiantuntija oli tämän selvittänyt, joten otan yhteyttä häneen ja hän lupaa selvittää asian.

Käyn läpi asiakas A:lle tehdyn muutossopimuksen sopimusluonnoksen ja lähetän tämän asiakkaalle kommentoitavaksi.

Päivälle asetetut tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja resurssin nopeasti löytymisen johdosta ehdin myös käymään läpi asiakas A:lle tehtyä muutossopimuksen luonnosta.

Perjantai 16.8.2019

Päivän tavoitteena on osallistua sisäisiin koulutuksiin, valmistautua ensi viikon tuloutuksiin, työtuntimäärien arviointi asiakas B:lle sekä osallistua kuohuviinitarjoiluun kilpailutuksen voiton kunniaksi.

Koulutuksissa käydään läpi projektin elinkaari. Projektin perustamisesta sen päättämiseen, viikoittaiset ja kuukausittaiset tehtävät, talouden kalenteri, myyntisaatavien seuranta sekä kokonaisprosessissa käytössä olevia työkaluja.

Kuohuviinitarjoiluun kokoonnutaan samaan tiimiin kuuluvien kesken ja työkaveri lukee esimiehen lähettämät terveiset, että kilpailutuksen voiton kunniaksi juomme kuohuvat.

Keskustelin asiantuntijan kanssa, joka tekee valmistelut asiakas D:n tietokantapäivityksiä varten. Asiakkaalle tarvitsee tilata uusi kanta kehitysympäristöä varten.

Arvioimme asiantuntijoiden kanssa asiakas B:lle tehtävistä tunneista.

Päivälle asetetut tavoitteet toteutuivat osittain, mutta en ehtinyt valmistautumaan ensiviikolla tehtäviin tuloutuksiin. Tämä ei kuitenkaan ole kiireellinen asia, mutta olisi säästänyt aikaa ensiviikolta. Koulutuksissa opin uutta työkalujen ominaisuuksista joita en tiennyt olevan.

Viikkoanalyysi

Viikon tavoitteet toteutuivat mielestäni hyvin, tavoitteita oli maltillisesti, joten tilaa oli myös asiakkaiden ja sisäisiin muihin viikon aikana tullessiin tehtäviin. Viikon aikana olleissa koulutuksissa opin kertaamisen kautta sisäisissä työkaluissa olevista ominaisuuksista ja sain päivitettyä osaamistani.

Seurantaviikko 2

Viikon tavoitteet

Tämän viikon tavoitteina on osallistua mahdollisimman moneen viikon aikana järjestettävään koulutukseen, osallistua tiimipalaveriin, joka on siirretty maanantain sijaan keskiviikolle, osallistua verkon välityksellä oman yksikkömme yksikköinfoon, kuukausittain projekteille tehtävät tuloutukset, asiakas B:n statuspalaveri ja projektien etenemisen seuranta sekä osallistua harjoittelijoiden jatkoja käsittelevään palaveriin.

Maanantai 19.8.2019

Päivän tavoitteena on osallistua laskutusta ja talouden perusteita käsittelevään koulutukseen sekä valmistautuminen tuloutuksiin.

Ensimmäisessä koulutuksessa käydään läpi tuntiperusteisten ja kiinteähintaisten projektien laskutusta sekä käytettävissä olevia työkaluja tämän tekemiseen sekä raportointiin. Toisessa koulutuksessa aiheena on talouden perusteet projekti- ja palvelupääallikoille. Tässä koulutuksessa käsitellään jaksotukset, tuloutukset, meno tulon kohdalle –periaate, varaukset, laskutusarvojen eroavaisuudet, alihankintakustannusten käsittely, jälkilaskenta, ylipäänsä projektien talouden seuranta ja siihen tarjotut työkalut.

Asiakas C:lle tehtävässä tietokantojen osoittaminen toiseen osoitteeseen ongelmassa, tekijänä on liettualainen asiantuntija, ja ohjeistan häntä tehtävään sekä kommunikoin asiakkaan kanssa. Asiantuntija yrittää korjata virhettä, mutta korjaus antaa virheen käyttöoikeuksien puuttumisesta. Asiakkaan täytyy olla yhteydessä kolmanteen osapuoleen käyttäjäoikeuksien selvittämiseksi/lisäämiseksi.

Valmistaudun tuloutuksiin keräämällä projektikohtaisesti tuntiraportointia omaan Exceliin. Ilmoittaudun Helsingissä järjestettävään henkilöstötilaisuuteen sekä teen majoitus ja kuljetus varaukset henkilöstöhallinnon kautta.

Päivälle asetetut tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja sain paljon uutta tietoa päivän toisesta talouden perusteita käsittelevästä koulutuksesta.

Tiistai 20.8.2019

Tälle päivälle asetin tavoitteeksi osallistua raportointia ja työkaluissa olevia uudistuksia käsitteleviin koulutuksiin, osallistua yksikköinfoon sekä kerrata eilisen koulutuksen materiaaleja.

Asiakas G:n projektissa oleva asiantuntijan kanssa käydyssä keskustelussa hän kertoo projektin tilanteesta, että migraatio on tällä hetkellä pienessä jumissa ja jäljellä on vielä muutamia pieniä juttuja. Kuitenkin asiakas ja kolmas osapuoli ovat erimieltä asioiden etenemisestä, joten työt saattavat kestää vielä pitkälle syksyyn. Näin ollen asiakas todennäköisesti tulee tilaamaan lisää työtä.

Kesän aikana myynnin järjestelmässä on tullut käyttöön uusia toimintoja ja kirjauskäytäntöjä on tarkennettu. Tätä asiaa koskeva kooste pyydetään lukemaan huolellisesti ja ottamaan uudet toimintatavat käyttöön.

Osallistun yksikköinfoon, jossa kerrotaan, kuinka tulemme organisointumaan alkavaa tilivuotta varten.

Osallistun raportointia käsittelevään koulutukseen, jossa käydään läpi raportoinnin työkalua projekti- ja palvelupäällikön näkökulmasta. Koulutuksessa käsitellään erilaiset roolit ja niiden vaikutus raportointiin sekä käyttövinkkejä raportointityökaluihin.

Tavoitteet täyttyivät muilta osin paitsi edellisen päivän koulutusmateriaalia en ehtinyt kertaamaan. Yksikköinfosta sain ajankohtaista tietoa siitä mitä on suunniteltu tulevaisuudessa tapahtuvan sekä koulutuksessa olleista käyttövinkeistä raportointityökaluihin on varmasti hyötyä.

Keskiviikko 21.8.2019

Päivän tavoitteena on osallistua tiimipalaveriin ja asiakas B:n statuspalaveriin sekä projektien etenemisen seuranta. Tämän päivän koulutuksen aihe ei koske tällä hetkellä projekteja joissa olen, joten tämän jätän pois päivän tavoitteista.

Asiantuntija, joka tekee valmisteluita Asiakas D:lle tehtäviin tietokantojen päivityksiin ilmoittaa, että ei saada VPN (virtual private network) yhteyttä asiakkaan suuntaan toimimaan. Lähetän asiakkaalle sähköpostia asiasta, että onko näihin yhteyksiin kenties tullut muutoksia. Samalle asiantuntijalle lähetän pyynnön oikeuksista tuntikirjauksia varten tälle asiakas D:n projektille. Pyyntö kuitenkin hylätään, koska projektin päivämäärät ovat vanhentuneet ja asiantuntijan kirjausoikeudet ylittävät projektin päätymsajan. Pyydän lisäselvitystä, mistä projektin päättymispäivää pääsee muuttamaan ja käyn muuttamassa päivämäärän.

Asiakas B:n statuspalaverissa käymme ensin asiakkaan puolen projektipäällikön kanssa hallinnolliset asiat ja uutiset jotka vaikuttavat projektiin, tämän jälkeen asiantuntijat kertovat mitä ovat tehneet ja mitä ongelmia kohdanneet sekä onko jotain mitä asiakkaan puolella voidaan tehdä asian korjaamiseksi. Lopuksi keskustellaan mitä tullaan tekemään seuraavaksi ja sovitaan seuraavan statuspalaverin ajankohta. Asiakkaan ja meidän asiantuntijat jatkavat palaveria tekniikan osalta.

Tiimipalaverissa käymme läpi yksikköämme koskevat uutiset, myynnin tilanteen ja projektien kuulumiset.

Päivän koulutuksessa käsitellään prosessia, joka ei ole relevanttia minulle projektien osalta, joten en osallistu koulutukseen.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti, ja opin, mistä pystyy vaihtamaan järjestelmässämme luodun projektin arvioitua päättymispäivämäärää.

Torstai 22.8.2019

Tänään tavoitteenani on osallistua GDPR (General data protection regulation) -koulutukseen, kerrata pätevyys arviointia koskevaa koulutusmateriaalia ja mahdollisesti tehdä projekti- ja palvelupäälliköille tarkoitettu pätevyys arviointi, osallistua harjoittelijoiden jatkopäätöksiä koskevaan kokoukseen sekä tutustua ja merkata oma työmääräennuste loppuvuodeksi, uuteen käyttöön otettuun työkaluun.

Koulutuksessa käydään läpi GDPR projekti- ja palvelupäällikön näkökulmasta ja siihen meillä olevasta raportointityökalusta sekä sen käytöstä. Tämän työkalun käytössä käyttäjät jotka kirjaavat tietoja järjestelmään minut itseni mukaan lukien ovat kokeneet tämän hankalaksi ja epäselväksi, valitettavasti tästä koulutuksesta ei ollut hyötyä sen selventämiseksi.

Kertaan koulutusmateriaalia koskien projekti/palvelupäälliköille tarkoitetun pätevyys arvioinnin tekemiseen ja aloitan arvioinnin tekemisen. Osan arvioinneista valmiiksi saatuani huomaan, että järjestelmässämme on käyttökatko enkä pysty arviointia toistaiseksi tekemään loppuun.

Pidämme kokouksen koskien harjoittelijoiden sopimusten jatkamista. Kokouksessa projekti/palvelupäälliköt kertovat esimiehelle, miten kukin harjoittelija on työtehtävistään suoriutunut ja miten näkee, että mitä työtehtäviä harjoittelijat tulisivat tulevaisuudessa tekevän.

Tutustun uuteen käyttöön otettuun järjestelmään ja työkaluun, johon tullaan jatkossa kirjaamaan oma työmääräennuste projektikohtaisesti ja kirjaan on ennusteeni vuoden loppuun asti.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti, mutta koulutus raportointityökalusta jäi valittavasti epäselväksi.

Perjantai 23.8.2019

Tavoitteena on käydä läpi tuloutuksia kontrollerin kanssa, tehdä muutoksia tikettijärjestelmään, osallistua sopimushallintaa käsittelevään koulutukseen sekä yksiköntilannekatsaus kokoukseen.

Yritän tehdä muutoksia tikettijärjestelmään, mutta en pääse kirjautumaan järjestelmään. Olen yhteydessä järjestelmän tekniseen tukeen, josta käy selviää, että tunnukseni ovat vanhentuneet ja näin käy ilmoituksetta kolmen kuukauden välein. Teknisestä tuesta saan uuden salasanan mutta en pääse sillä kirjautumaan ja tuesta ilmoitetaan, että kuulun epäonniseen joukkoon jotka vielä tuntemattomasta syystä eivät pääse kirjautumaan.

Selvitämme kontrollerin kanssa muutamaa projektia, joissa taloudenseurantajärjestelmässä esiintyy poikkeama. Poikkeaman etsimiseen kuluu yllättävän paljon aikaa ja syytä tähän ei löydetä, joten joudumme palaamaan asiaan uudestaan.

Osallistun sopimushallinnankoulutukseen, jossa käsitellään määritelmiä, mikä on sopimus, sopimusten syntyminen, kuka tai ketkä voivat tehdä sitovia sopimuksia, sopimustyytit ja sopimuskäytännöt. Sopimusehdoista käsitellään mm. vakioehdot, JIT, muut ehdot, sopimusliitteet, sopimusliitteiden pätemisjärjestys sekä miten sopimukset vaikuttavat siihen, miten projektit perustetaan sisäisiin järjestelmiin ja raportointijärjestelmiin.

Yksiköntilannekatsauksessa esitellään liiketoimistasuunnitelman ja strategian status, yksiköiden talouden lukuja, tyytyväisyyskyselyjen tuloksia, markkinoinnin ja viestinnän esitys sekä muita tiedotettavia asioita

Päivän tavoitteet eivät juurikaan täytyneet, kirjautumisen ja talouden poikkeaman ratkaisun osalta, mutta sopimushallinnankoulutuksesta sai hyvän perustan sopimushallinnalle ja tietoa, miten huomioida sopimukset projektin perustamisvaiheessa.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolle asetetut tavoitteet toteutuivat vain osittain, muutamia selvittämättömiä asioita ja kirjautumisen ongelmia sekä järjestelmän katko. Tämän viikon aikana olleista koulutuksista hyödyllisimpänä näen sopimushallinnankoulutuksen. Projekti- ja palvelupäällikön roolissa tulee olla hyvä tietämys projektien sopimuksista ja tästä koulutuksesta sai hyvän perustan sopimushallinnalle sekä raportointityökalujen käyttöön projektia perustaessa.

Seurantaviikko 3

Viikon tavoitteet

Tavoitteena on osallistua yrityksen sisäisiin projekti- ja palvelupäälliköille suunnattuihin koulutuksiin ja projektia esittelevään tilaisuuteen, tehdä kuukausittainen projektien tuloutus prosessi, sekä projektien A–G etenemisen seuranta.

Maanantai 26.8.2019

Päivän tavoitteena on valmistautua projektin tuloutus prosessiin lataamalla projekteille tehtyjen hyväksytyjen tuntikirjausten listat sekä niiden läpikäynti. Lataan sisäisestä järjestelmästä jokaisen projektini tuntikirjaustaulukot, joista lasken projektikohtaisesti kuukauden kustannusarvon, joka muodostuu asiantuntijoiden tekemien tuntien ja sopimustenmukaisten asiantuntijoille asetettujen hintojen perusteella.

Päivän aikana käymme kontrollerin ja muiden tiimiin kuuluvien projektipäälliköiden kanssa läpi projekteissamme käytettävien lisenssien kustannuksia ja niistä syntyvää liikevaihtoa, nämä tiedot raportoidaan yksikönjohdolle.

Asiakas D:n ympäristöön ei saada VPN-yhteyttä, yritän selvittää asiakkaalta ovatko yhteyden tiedot muuttuneet ja onko mahdollista ottaa heidän tietokannasta varmuuskopio meille kehityskäyttöön.

Saan asiakas G:ltä sähköpostitse tilauksen konsultointityön jatkamisesta. Varmistan asiantuntijoiden esimiehiltä asiantuntijoiden työtilanteen ja että voidaanko heidän kiinnostusta jatkaa projektissa. Sähköpostitse tehty tilaus liitetään arkistoon muiden sopimusten joukkoon.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja ongelmitta sekä opin että valmistautumisesta tuloutuksiin saattaa olla aikaa säästävää hyötyä.

Tiistai 27.8.2019

Tämän päivän tavoitteena on osallistua sisäiseen koulutukseen, joka käsittelee tietojen ylläpitoon ja kuukausittain tehtäviin raportointiin liittyviä asioita sekä osallistua kokoukseen yksikönjohdon kanssa, käsittelemään eilen raportoituja lisenssien liikevaihtoja.

Lisenssien liikevaihtoa käsittelevässä kokouksessa toteamme, että tarvitsemme varasuunnitelman toimittajien osalta, joiden kanssa on haasteita saada yhteistyösopimusta. Tässä kokouksessa emme kuitenkaan sopivaa vararatkaisua löydä.

Asiakas D:n VPN ongelmat eivät ole selvinneet ja asiakkaalla on tiedossa vastaavaa ongelmaa, että on yksittäisiä koneita, joista ei ole selvinnyt miksi VPN-yhteys on lakannut toimimasta, vaikka kaikki asetukset ovat samalla tavalla, kuin muillakin samassa työyhteisössä. Kolmasosapuoli on tätä ongelmaa selviteltyt kuitenkin saamatta selvitettyä vikaa.

Tavoitteet tälle päivälle eivät toteutuneet suunnitellusti. Tavoitteena olleeseen koulutukseen en osallistunut, johtuen päivän tiukasta aikataulusta.

Keskiviikko 28.8.2019

Tälle päivälle en asettanut muita tavoitteita kuin tuloutusten tekeminen projekteille ja projektien etenemisen seuranta. Tuloutuksissa on tietty aikaväli, jolloin tuloutukset on mahdollista tehdä, tästä johtuen pyrin pitämään tämän ajankohdan ainakin osittain vapaana muilta työtehtäviltä, jotta aika varmasti riittää tuloutusten tekemiseen.

Asiantuntijalla on ehdotus kolmannelle osapuolelle asiakas D:n VPN ongelmiin, jolla he mahdollisesti saisivat tämän vian korjatuksi. Esitän tämän ehdotuksen asiakkaalle, jotta asiakas voi keskustella tästä asiasta kolmannen osapuolen kanssa ja päättää miten edistää asiaa. Asiakas C puolestaan lupaa selvittää heidän tietokantojen osoituksiin liittyviä oikeuksia joita tarvitsemme korjataksenne nämä osoitukset oikeisiin paikkoihin.

Tuloutukseen tarvittavat listat avautuivat muokattavaksi ajallaan, joten pääsen tekemään tuloutuksia projekteilleni. Listaukset raportointityökalussa vastaavat omia lukemiani yhtä projektia lukuun-ottamatta, saan asian selvitettyä, että tämä johtuu siitä, että projektilla ei ole ollut liikevaihtoa tänä kuukautena. Kun tarvittavat korjaukset projekteille on tehty, käyn hyväksymässä jokaisen projektini, että näille on tuloutus tehty.

Tilikausi lähestyy loppuaan, ja kaikki seuraavan tilikauden tiedossa olevat projektit ja jatkuvat ylläpidot pitää olla syötettynä myynnin järjestelmään. Tämä myynnin järjestelmä ei ole minulle kovinkaan tuttu, joten sovin työtoverin kanssa palaverin ensikuulle joka pystyy minua tämän kanssa auttamaan.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellulla tavalla eikä päivälle olisi muita tavoitteita luultavasti mahtunut ja siten ehdin myös kommunikoidaan asiakkaiden kanssa.

Torstai 29.8.2019

Tavoitteena tälle päivälle on osallistua projekti- ja palvelupäälliköille suunnattuun infoon koskien muutosta projektin perustamisvaiheessa sekä tiimipalaveriin ja kokoukseen tietyn tuotteen projektien läpikäymiseksi yksikön uuden johdon kanssa.

Muutokset koskien projektin perustamista ovat hyvin pieniä sisäisenjärjestelmään täyttämässä olevia eroavaisuuksia ja projektin perustamisessa tarvittava hyväksyntä kontrollerilta.

Ylensä tiimipalaverissa käymme läpi yleiset asiat, myynnin tilanne ja projektien kuulumiset, mutta tällä kertaa yksikön uusi johto on esittäytymässä ja aika käytetään esittäytymisiin. Uuden johdon kanssa projekti- ja palvelupäälliköt käyvät läpi kaikki tietyn tuotteen projektit, niiden liikevaihto ja mahdolliset lisämyynnit.

Asiakas C:n tietokantojen osoitus ongelmaan asiakas ei tiedä mitä oikeuksia meille tulisi antaa, että pääsisimme muuttamaan osoituksia oikeaan paikkaan. Etsin projektin dokumentaatiosta selvitystä oikeiden oikeuksien saamiseksi, mutta mistään dokumentista en tähän viittavia tietoja löydä. Asiakkaalla on myös ajoittain ongelmia järjestelmänsä sisältöhaun kanssa, johon pyydän asiantuntijaa tarkistamaan ongelman tilannetta.

Päivän tavoitteet täyttyivät suunnitellusti. Päivän aikana kokouksessa yksikön uuden johdon kanssa pääsin kuulemaan muiden projekti- ja palvelupäälliköiden omien vastaavien projektien kokoluokkia liikevaihdon suhteen.

Perjantai 30.8.2019

Päivän tavoitteena on osallistua projektin esittelytilaisuuteen sekä oman tiimin töidenorganisointipalaveriin, jossa käydään läpi tiimin asiantuntijoiden työtehtäviä. Projektien etenemisen seuranta ja asiakas C:n ongelmien selvittämistä sekä oma kalenterin tarkistaminen ja valmistautua ensiviikon työtehtäviin.

Projektin esittelytilaisuudessa samassa yksikössä oleva asiantuntija esittelee projektia, jossa hän on itse mukana. Näiden noin kerran kuukaudessa järjestettävien esittelyiden tarkoituksena on esitellä hyvin onnistuneita projekteja muille samassa yksikössä oleville työntekijöille ja levittää sisäistä tietoutta siitä mitä yksikkömme sisällä tehdään.

Töidenorganisointipalaverin joudun jättämään kesken kiireellisen asiakas C:n sisältö-haku ongelman vuoksi johon asiakas pyytää pikaista reagointia. Saan pikaisesti asiantuntijan katsomaan asiakkaan järjestelmän ongelmaa ja ongelma saadaan toistaiseksi korjattua. Asiakkaan kanssa todetaan, että tähän ongelmaan tulisi kehittää pysyvämpi ratkaisu tällaisten tilanteiden välttämiseksi.

Suunnitellut tehtävät tälle päivälle toteutuivat vain osittain johtuen asiakas C:n kiireellisestä ongelmasta. Projektin esittelytilaisuudessa pääsin näkemään, ohjelmistokehittäjän näkökulmasta minkälaisessa projektissa tuntemani asiantuntija työskentelee.

Viikkoanalyysi

Asetin viikolle maltilliset tavoitteet, sillä tämän viikon korkein prioriteetti oli projektien talouden seuranta, tulouttaminen ja tulosten raportointi. Viikon aikana esiintyi useita ongelmia ja osa ongelmista saatiin ratkaistua vain osittain. Selvittämättömät ongelmat jäävät selvitettäväksi tulevaisuudessa.

Torstain tiimipalaverissa, jossa yksikön uusi johto esittäytyi, oli mielenkiintoista kuulla, miten tiimin tekemään tuotteeseen jatkossa tullaan panostamaan. Uudella johdolla on myös taustaa tuotteistamisesta, mitä tullaan hyödyntämään tiimin tuotteeseen.

Seurantaviikko 4

Viikon tavoitteet

Tavoitteena on laskuttaa projektien asiakkaat, jatkaa asiakas C:n ongelmien selvittelyä, perehtyä muutoksiin projekti- ja palvelupäällikön resursointi prosessiin ja selvittää voiko asiakkaiden palveluiden hintoja korottaa.

Maanantai 2.9.2019

Päivän tavoitteena on osallistua tiimipalaveriin ja jatkaa asiakas C:n ongelmien selvittelyä sekä valmistella asiakkaiden laskutusta.

Tiimipalaverissa käydään läpi myynnin tilanne, projektien kuulumiset ja tiimiä koskevat yleiset asiat.

Päivän aikana kontrolleri pyytää lisäselvitystä viime viikon tuloutuksissa olleisiin negatiivisiin tuloutuksiin. Teen kontrollerille listauksen asiantuntijoiden tuntikirjauksista, jotka ovat siirretty eri projekteille ja näin ollen tuloutettu eri projektissa.

Yhdessä asiantuntijan ja asiakas C:n kanssa jatkamme keskustelua kestävämmästä ratkaisusta sisällönhaun ongelmiin. Asiantuntijalla on jonkinlainen näkemys asiasta millä ongelma saataisiin korjattua, hän toivoo, että löytäisin vielä järjestelmäarkkitehdin, jolta voitaisiin pyytää mielipidettä ja kommentointia asiaan.

Päivän aikana muiden töiden ohella valmistelen asiakkaille lähteviä laskujen liitteitä kuten tuntierittelyjä ja laskujen luomiseen tarvittavia listoja.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja asiakas C:n sisällönhaun ongelmiin asiantuntija mahdollisesti löysi toimivan ratkaisun, josta pääsemme jatkamaan ja toivottavasti korjaamaan ongelman.

Tiistai 3.9.2019

Tavoitteena on osallistua asiakas C:n statuspalaveriin ja jatkaa asiakkaan sisältöhaun ongelman parissa.

Asiakas C ilmoittaa tietokantojen osoitus ongelmaan liittyvistä oikeuksista, että kolmasosapuoli on luonut oikeuksia/tunnuksia ja pyytää meitä testaamaan näitä. Ohjeistan tästä asiantuntijaa ja hän lupaa palata asiaan tämän viikon torstaina.

Asiakas C:n statuspalaverissa käymme läpi tikettijärjestelmässä olevia tikettejä. Osa tiketeistä on valmiita ja ne voidaan sulkea. Avoimista tiketeistä keskustellaan, tehdäänkö niistä työmääräarvio ja aloitetaanko niiden kehitys. Asiakas toivoo, että meillä olisi ensi kuun statuspalaverissa esittää ehdotus yrityksen sisältöhaun ongelman korjaamiseksi.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Pääsin tutustumaan minulle uuteen työkaluun, asiakas C:n toivottua selvittämään onko työkalua mahdollista ottaa käyttöön heidän järjestelmässä.

Keskiviikko 4.9.2019

Tänä päivänä en työskennellyt, joten päivälle en asettanut muita tavoitteita kuin, että olen tavoitettavissa kiireellisissä asioissa puhelimitse.

Päivän aikana ei tullut kiireellisiä asioita.

Torstai 5.9.2019

Tavoitteena on perehtyä muutoksiin projekti- ja palvelupäällikön resursointiprosessissa sekä valmistella ja lähettää tuntiraportointi asiakas G:lle.

Asiakas C:n tietokantojenosoitus ongelmaa hoitanut asiantuntija ilmoittaa, että oikeudet eivät vielä kukaan toimi, että pääsisi tekemään tarvittavat muutokset ongelman korjaamiseksi. Ilmoitan tästä asiakkaalle, että emme vielä kukaan pääse asiaa korjaamaan.

Tutustun projektinhallintakäytännön julkaisemaan aineistoon, jonka tarkoituksena on tukea esimiestä uuden projektipäällikön rekrytoinnissa. Projektipäällikkökandidaatile tulaa tekemään jo rekrytointivaiheessa pätevyysarviointi, itsearviointi ja haastattelun perusteella. Tällä varmistetaan sitä, että rekrytoitava henkilö on profiililtaan ja osaamiseltaan sopiva tehtävään tai projektiin, johon häntä ollaan rekrytoimassa. Aineisto on suunnattu globaalisti ja ei täten suoraan ole sovellettavissa Suomessa.

Keskustelin asiakas C:n kanssa, yrityksen haluamasta työkalusta. Tätä mahdollisuutta selvitellessä tulin tulokseen, että tämän yksittäisen työkalunkäyttöön otto ei ole mahdollista, mutta varmuudeksi pyydän tästä vielä asiantuntijalta kommenttia.

Valmistelen ja lähetän tuntiraportit asiakas G:lle hyväksyttäväksi. Asiakkaan tarkistettua ja hyväksytyä raportit, lähetän heille laskun kyseisistä tunneista.

Saan ilmoituksen myynniltä, asiakas A:n vanhenevasta tiedosta myynnin järjestelmässä. Myynnin järjestelmä ei ole minulle kovin tuttu, niin tutustun järjestelmän ohjeisiin ja kertaan materiaalin myynnin järjestelmän työkalun koulutuksesta. Käyn korjaamassa vanhenevan tiedon järjestelmään.

Tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Päivän aikana käytin paljon aikaa muutoksiin projekti- ja palvelupäällikön resursointiprosessiin perehtymisessä sekä kertaamalla myynnin järjestelmän koulutusmateriaalia, joka auttoi kehittymään myynnin työkalun käyttöä.

Perjantai 6.9.2019

Tämän päivän tavoitteina on tarkistaa projektieni sopimuksista, voidaanko projektin asiakashintoja korottaa ja osallistua töidenorganisointipalaveriin.

Päivän aikana käyn jokaisen projektini sopimukset läpi ja etsin tietoa, onko vuosittaisia hinnankorotuksia mahdollista tehdä. Joidenkin projektien kohdalla hinnankorotus on rajattu tiettyyn prosenttimäärään, ja hinnankorotusprosentti ei ole minulla vielä tiedossa, joten jäävät odottamaan prosenttimäärän julkistamista. Asiakas C:n projektin asiakasvastaava ilmoittaa minulle, että tämän asiakkaan osalta hinnankorotukset neuvotellaan erikseen. Tällä hetkellä ainoastaan asiakas F:n sopimuksen mukaan voidaan heille tehdä vuosittainen hinnankorotus.

Töidenorganisointipalaverissa käymme läpi tiimin henkilöiden työtehtäviä, allokaatioita ja työmääräarvioita. Näissä palavereissa ei minua koskevaa asiaa ole kuin ajoittain, mutta mahdollisuuksien mukaan olen mukana kuulemassa ja oppimassa.

Päivä meni suunnitellusti ja sopimusten kertaamisella oppii aina jotain uutta, mitä ei välttämättä ole aiemmin huomionut. Töidenorganisointipalavereissa minua kiinnostaa nähdä miten asiantuntijat ja työt järjestetään eri asiakkaiden projektien kesken suuremmissa mittakaavassa.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana kehittymistä tapahtui sopimusten ja koulutus materiaalien kertaamisen johdosta. Käytin paljon aikaa työviikon aikana uuden oppimiseen sopimusten, koulutusten ja asiakas C:n työkalun suhteen. Viikon aikana oli paljon selvitettäviä ja asiakkaiden ongelmia ratkottavana. Osa ongelmista saatiin asiantuntijoiden avulla ratkottua ja osassa taas edettiin toivotulla tavalla, osa ongelmista jäi avoimeksi, ja niihin palataan tulevaisuudessa.

Seurantaviikko 5

Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteena on tutustua projektiin, joka siirretään minulle toiselta projektipäälliköltä, osallistua asiakkaille vuosittain järjestettävään tuote-esittelypäivään sekä jatkaa asiakas C:n ongelmien selvittämistä ja seurata projektien etenemistä.

Maanantai 9.9.2019

Päivän tavoitteena on osallistua tiimipalaveriin sekä tutustua uuteen perittyyn projektiin.

Tiimipalaverissa käydään läpi myynnintilanne, projektien kuulumiset ja yleiset asiat. Tällä kertaa yleisissä asioissa muistutetaan poikkeuksista tuntikirjauksissa ja meidän yksikön Helsingin toimipisteen istumapaikkojen muutoksista sekä keskustellaan tällä viikolla olevasta vuosittaisesta tuote-esittelypäivästä.

Pyydän perittävän projektin projektipäälliköltä kaiken materiaalin projektiin liittyen, jotta pääsen tutustumaan ja perehtymään minkälaisesta projektista on kyse. Keskustelen myös hänen kanssaan käytännönasioista ja jaamme projektin siirtämiseen liittyviä työtehtäviä. Tässä tapauksessa toteamme, että varsinaista perehdyttämistä ei tarvita ja olen yhteydessä, jos tulee jatkokysymyksiä.

Keskustelen asiakas F:n projektin entisen projekti- ja palvelupäällikön kanssa hinnankorotuskirjeen lähettamisestä, palaamme tähän, kun korotusprosentti selviää.

Asiakas B:n projektissa oleva asiantuntija ilmoittaa lopettavansa yrityksessämme kuu-kauden lopussa. Asiakkaalle tämä oli harmillinen tilanne, sillä he olivat juuri kaavailleet tälle asiantuntijalle isompaa roolia heille tehtävässä projektissa.

Tavoitteet täyttyivät osittain, minulle uuden projektin materiaaliin en ehtinyt vielä tutustumaan, joten niihin palaan myöhemmin. Vuosittaiset hinnankorotukset ovat minulle ensimmäinen kerta, kun projekteissani näitä tehdään, joten toisilta projekti- ja palvelupäälliköiltä saatu apu ja kommentit olivat kehittäviä.

Tiistai 10.9.2019

Tälle päivälle tavoitteena on oppia tuote-esittelypäivässä tiimimme tekemästä tuotteesta, sen uudistuksista ja tulevaisuuden suunnitelmista.

Tuote-esittelypäivään jokainen projekti- ja palvelupäällikkö kutsui asiakkaansa, joilla kyseinen tuote on projektissaan. Olin kutsunut asiakas A:n osaltani, mutta yritykseltä ei päässyt ketään tulemaan tapahtumaan. Päivän aikana asiakkailla oli mahdollisuus ker-

toa kehityskohteita ja tarpeistaan minkälaisia ominaisuuksia tulisivat tarvitsemaan. Puheenvuoroja oli tuotteen tekoälykehityksestä, palvelun monitoroinnista sekä kolmasosa-puoli esittäytyi, jonka tuotetta käytetään meidän tuotteen sisällä. Tapahtuma päätettiin illalliseen asiakkaiden kanssa.

Tapahtumassa pääsin kuulemaan ja näkemään asiakkaita, joilla on kaikilla sama tuote. Oli hyvin kehittävää päästä keskustelemaan asiakkaiden kanssa kasvokkain ja kuulla minkälaisia kehitystarpeita heillä on. Vielä kehittävämpi tämä olisi minulle ollut, jos asiakas A olisi päässyt paikalle.

Keskiviikko 11.9.2019

Päivän tavoitteina on perehtyä perityn projektin sopimukseen ja materiaaleihin sekä resursointi asiantuntijan tilalle asiakas B:n projektissa.

Tutustun perityn projektin sopimukseen ja materiaaleihin sekä projektin talouteen. Pyydän projektin projektipäällikköä tekemään pyynnön minulle projektipäällikön oikeuksista, jotta pääsen kaikkeen materiaaliin käsiksi ja pystyn tekemään muutoksia.

Keskustelen yksikössämme työskentelevän projekti- ja palvelupäällikön kanssa mahdollisesta tarpeesta siirtää hänen projekteja minulle, hänen siirtyessä toisenlaisiin tehtäviin. Totean että tällä hetkellä minulla ei ole enää kaistaa jäljellä kuin jollekin vähemmän kuormittavalle projektille. Projektien siirto ei ole vielä ajankohtainen niin palaamme asiaan myöhemmin.

Asiakas B:lle olisi toivottavaa löytää mahdollisimman nopeasti uusi resurssi lopettavan asiantuntijan tilalle. Olen yhteydessä resurssimanageriin ja pyydän häneltä listausta kaikista työntekijöistä, kenellä on vastaavaa osaamista kuin lopettavalla asiantuntijalla.

Asiakas C:n tikkettijärjestelmään on kirjattu ongelma, että heidän testiympäristö ei aukea, välitän tästä tiedon eteenpäin asiantuntijalle, joka saa tämän pikaisesti korjattu.

Päivän tavoitteet toteutuivat osittain, osaan materiaaliin johon olin ajatellut perehtyvänä, minulla ei ollut oikeuksia, joten en päässyt niihin käsiksi. Kehittävää oli minulle uudenlaisen projektin sopimukseen ja materiaaleihin tutustuminen.

Torstai 12.9.2019

Päivän tavoitteena jatkaa resursointia asiakas B:lle, asiakas C:n sisältöhaun ongelman selvittely sekä muiden projektien talouden ja etenemisen seuranta.

Keskustelen resurssimanagerin kanssa kiireellisestä resursoinnista ja saan häneltä pyytämäni listauksen henkilöistä, joilla on vastaavaa osaamista kuin asiakas B:n projektissa lopettavalla asiantuntijalla. Listassa oli yllättävän monta asiantuntijaa, näistä kuitenkin karsittuani asiantuntijat joiden kokemus ei vastannut asiakkaan sopimuksessa määrittelemään minimikokemukseen, jäljelle jäi enää kahdeksan asiantuntijaa. Näiden kahdeksan asiantuntijan esimiehille laitoin kyselyn heidän työtilanteesta. Vastauksia sain hyvinkin nopeasti, että asiantuntijat ovat täysin työllistettyjä ja heitä ei voida irrottaa asiakas B:n projektiin. Tilanne jää vielä auki osasta asiantuntijoista.

Asiakas C ilmoitti, että heidän sisällönhaut ovat taas jumissa. Ilmoitan tästä asiantuntijalle, joka pääsee nopeasti tämän korjaamaan. Keskustelen asiakkaan kanssa, että olen mahdollisesti löytänyt järjestelmäarkkitehdin kenellä ollut projektissa vastaavanlaista ongelmaa ja häneltä mahdollisesti saadaan mielipide korjausehdotukseen.

Päivän päätteeksi varaan esimiehen kalenterista itselleni ajan tavoite ja kehityskeskustelua varten ja lataan talouden raporteja esimiehille.

Tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Kehittävänä näin keskustelun järjestelmäarkkitehdin kanssa joka kertoi mahdollisista ongelmakohtista asiakas C:n järjestelmässä ja mahdollisista korjaustoimenpiteistä.

Perjantai 13.9.2019

Tämän päivän tavoitteina on osallistua projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden kokoukseen, perityn projektin siirtotehtäviä sekä asiakas B:lle resurssin etsiminen.

Keskustelen yksikönjohdon kanssa asiakas A:n tilanteesta tilata päivitys heidän tuotteeseen. Asiakas A:lle on tehty alustava työmääräarvio päivityksestä, asiakas ei ole kuitenkaan palannut asiaan, että mikä on tilanne päivityksen suhteen. Asiakas ei ole uutta versiota kuitenkaan tyrmännyt, mutta heillä ei ole tälle vuodelle varoja enää jäljellä päivitykseen. Palaamme asiakkaan kanssa tilanteeseen vuoden lopussa.

Olen vasta hiljattain liittynyt projekti- ja palvelupäällikkö mentorit yhteisöön. Yhteisön tarkoituksena on mm. tukea uusia ja vanhoja projekti- ja palvelupäälliköitä heidän työssään toimimalla mentoriyhteisönä, tukihenkilöinä ja kouluttajina sekä olla mukana prosessi- ja työkalukehityksessä. Projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden kokouksessa meillä on aiheena töiden helpottaminen ja tehostaminen. Kokouksessa kerätään tietoa, mahdollisista työtä hankaloittavista prosesseista ja työtavoista joita voitaisiin helpottaa työtehtäviä ulkoistamalla tai työtapoja muuttamalla.

Minulle siirtyvässä projektissa on vireillä versiopäivitys, ja siitä on tehty työmääräarvio asiakkaalle. Tutkin projektin historiaa, miten projektille on tuloutuksia ja laskutuksia tehty, jotta pystyn ne omatoimisesti tekemään, kun tulee tuloutuksien aika.

Projekti- ja palvelupäällikkö jonka kanssa ollut keskustelua hänen projektien siirtämisestä minulle, ilmoittaa että on keskustellut yksikön johon kanssa ja jatkaa vielä näiden projektien hoitamista mahdollisesti vuoden loppuun asti.

Resursointiin asiakas B:lle saan kahden asiantuntijan esimieheltä ehdotuksen, että jos ketään vapaata ei löydy niin hän saa mahdollisesti irrotettua hiljaisemmasta projektista toisen asiakas B:n projektiin ja toinen asiantuntija pystyisi ottamaan tämän hiljaisemman projektin. Tämä ei kuitenkaan ole tarpeen, toinen esimies ilmoittaa, että hänen asiantuntija joka on listauksessani, on vapaana. Näin ollen pyydän häneltä yrityksen sisäisen CV:n minkä voin lähettää asiakkaalle hyväksyttäväksi. Keskustelen asiantuntijan kanssa, joka on lähdössä yrityksestä sekä projektista, hän osallistuu vielä seuraavaan asiakkaan statuspalaveriin ja voi vielä jakaa tietouttaan projektin suhteen muille.

Viikkoanalyysi

Viikko oli hyvin kiireinen ja viikon aikana ehti tapahtumaan paljon asioita, kuten asiakastapaamisia, hinnankorotuksia, resursointia, ongelmienratkaisua, sisäisiä palavereita, asiakaspalavereita ja perehtymistä uuteen projektiin. Näiden asioiden parissa osaaminen kehittyi ja tulevaisuudessa näiden asioiden selvittämisessä tulen selviämään nopeammassa ajassa. Viikon aikana ei esiintynyt suurempia ongelmia, ja kaikki ongelmat olivat helposti ratkaistavissa. Viikko oli hyvin erilainen mitä alun perin kuvittelin, mutta viikolle asetetut tavoitteet toteutuivat siitä huolimatta suunnitellusti.

Seurantaviikko 6

Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteina on tuloutusten valmistelu, myynnin järjestelmään tutustuminen työtoverin kanssa, lisenssitilauksien uusiminen sekä asiakas B:n statuspalaveriin ja projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden kokoukseen osallistuminen.

Maanantai 16.9.2019

Tälle päivälle tavoitteena on tutustua myynnin järjestelmään työtoverin avustuksella, osallistua tiimipalaveriin sekä käydä esimiehen kanssa tavoite- ja kehityskeskustelu.

Tiimipalaverissa kävimme läpi myynnin tilanteen, projektien kuulumiset ja yleiset asiat.

Myynnin järjestelmään on tarkoitus syöttää projekteista mahdolliset tulevaisuudessa tulevat myynnit. Osa projekteista ovat jo kirjattuna järjestelmään, mutta näiden hakeminen ei onnistu, ellei tiedä millä tavalla ne ovat nimetty tai et ole niitä itse järjestelmään luonut. Minun projektien tapauksessa noin puolet löytyivät ja puolet projekteista loin järjestelmään. työtoverin avustuksella sain syötettyä järjestelmään tulevaisuuden myynnin arviot vuoden loppuun asti jokaisesta projektistani. Sain työtoverilta myös taulukkopohjan mihin kirjaukset kannattaa laittaa muistiin, helpomman näkyvyyden kannalta ja välttääkseen duplikaattien syöttämistä järjestelmään.

Asiakas B pyytää arviota, kuinka monta tuntia viikossa asiantuntijoilla on mahdollista käyttää heidän projektiin. Pyydän asiantuntijoita selvittämään, että onko heillä joku allokaatio esimiestensä puolesta tähän projektiin ja palaan aiheesta asiakkaalle, kun tämä on selvitetty.

Tavoite- ja kehityskeskustelussa käymme esimiehen kanssa läpi, miten viimevuoden tavoitteet on saavutettu ja asetimme tulevalle vuodelle tavoitteet ja kehityksen kohteet. Tavoitteita ensivuodelle olivat mm. projektipäälliköille suunnattujen sertifikaattien suorittaminen sekä liidit jotka mahdollisesti johtavat myyntiin.

Työkaverin avustuksella myynnin järjestelmään tutustuminen ja sen käytössä kehittyminen oli nopea ja tehokas tapa oppia. Päivälle asetetut tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja ajallaan.

Tiistai 17.9.2019

Päivän tavoitteena on valmistella tuloutuksia ja mahdollisesti katselmoida projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden työstämää projektikäsikirjaa.

Tuloutuksiin valmistaudun tutulla tavalla, lataamalla projekteille tehtyjen hyväksytyjen tuntikirjausten listat jotka läpikäyn ja lasken projektikohtaisesti kuukauden kustannusarvot sekä tarkistan kiinteähintaiset projektit.

Katselmoin ja perehdyn projektikäsikirjaan, kirjaan on kerätty yrityksemme ohjeistuksen mukaisia projekti- ja palvelupäälliköille suunnattuja koulutuksia sekä ohjeita.

Saan asiantuntijalta pyytämäni yrityksen sisäisen CV:n, jonka lähetän asiakas B:lle hyväksyttäväksi.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Projektikäsikirja on mielestäni hyvä ja hyödyllinen, josta projekti- ja palvelupäällikön on helppo löytää omaa työtään koskevia ohjeita samasta paikasta.

Keskiviikko 18.9.2019

Päivän tavoitteena on osallistua projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden työajan seuranta palaveriin sekä lisenssilauksen tekeminen asiakas F:lle.

Mentoreiden palaverissa yritettiin löytää aikaa vieviä pullonkauloja projekti- ja palvelupäälliköiden työtehtävissä ja ehdotuksena oli, että mentorit täyttäisivät lomakkeeseen aikoja, kuinka kauan mikäkin toimenpide missäkin työkalussa kestää. Tämän datan avulla on helpompi perustella muutos- ja kehitysideoita eteenpäin.

Ostotilausta lisenssistä tehdessäni huomasin, että järjestelmästäme puuttui toimittaja keneltä lisenssi pitäisi tilata. Asia selvisi, että toimittajan kanssa on ollut ongelmia yhteistyössä ja toimittajan auki saamiseksi järjestelmässämme tarvitaan ylemmän tason hyväksyntä. Saan pyydettyä toimittajan auki järjestelmään ja pääsen ostotilauksen tekemään.

Uudessa projektissani on tikettijärjestelmä käytössä ja projektin entinen projektipäällikkö ilmoittaa, että tikettijärjestelmästä tulee edelleen hänelle sähköpostiin ilmoitukset tike-teistä. Olen yhteydessä tikettijärjestelmän ylläpitoon ja ilmoitan projektipäällikön vaihdosta minut edellisen tilalle.

Päivän tavoitteet saavutettu, ostotilauksen tekeminen vei normaalia enemmän aikaa. Mentoreiden palaverissa oltiin kahta mieltä lomakkeen täyttämisen suhteen, että onko lomakkeen täyttö yksi aikaa vievä tehtävä lisää vai saadaanko sitä täyttämällä järkevää dataa. Itse en ole vastaavanlaisiin aikaa vieviin pullonkauloihin törmännyt, joten minulla ei ole tarvetta täyttää lomaketta.

Torstai 19.9.2019

Päivän tavoitteena on valmistella tuloutuksia ja osallistua asiakas B:n statuspalaveriin sekä pätevyysarviointikoulutukseen.

Asiakas B:n statuspalaverissa asiakas ilmoittaa, että uuden asiantuntijan CV näyttää hyvältä ja haluaa haastatella uuden asiantuntija enne hyväksyntää. Kun asiakas on hyväksynyt asiantuntijan, pidän sisäisen palaverin asiantuntijoiden kanssa, tuntikirjauksien tekemisen ohjeistamiseksi ja uuden asiantuntijan perehdyttämiseksi projektiin.

Asiakas F:lle pitää lähettää hintojenkorotuskirje vuosittaisesta hintojenkorotuksesta. Asiakas F:n asiakasvastaavaa lupaa tämän kirjeen lähettää.

Työtoverini ei pääse kirjautumaan järjestelmään, jossa luodaan laskuja, pyydän hänen lähettämään laskun tiedot ja tarvittavat liitteet niin voin luoda laskut hänen puolestaan.

Pätevyysarviointikoulutukseen osallistun kertaamaan, mitä arvioinnin tekemiseen tarvittavia liitteitä tarvitaan. Arvioinnissa tarvitaan liitteeksi lomakkeita, joihin täytetään projektien ja/tai palveluiden kompleksisuuden määrittämiseksi mm. projekteissa ja/tai palveluissa olevien asiantuntijoiden määrä, projektin/palvelun kesto, liikevaihto, onko mukana kolmansia osapuolia ja kauan on itse toiminut projektissa/palvelussa projekti- ja palvelupäällikkönä.

Päivän tavoitteet saavutettiin. Asiakas B:lle uuden asiantuntijan resursointi onnistui poikkeuksellisen helposti ja nopealla aikataululla. Pätevyysarviointikoulutuksessa sain kerrottua itselleni tarvittavat tiedot pätevyysarvioinnin tekemiseen.

Perjantai 20.9.2019

Päivän tavoitteina on tehdä valmisteluita ensiviikon tuloutuksia varten, projektien talouden sekä etenemisen seuraaminen ja mahdollisesti osallistua projektin esittelytilaisuuteen.

Asiakas C ilmoittaa jälleen, että sisältöhakujen kanssa on ongelmia, nämä ongelmat ovat myös asiantuntijan joka on näitä korjannut tiedossa ja hän on ehtinyt ne jo korjaamaan.

Keskustelen yksikönjohdon, ja projekti- ja palvelupäällikön kanssa jonka projekteja oltiin siirtämässä minulle. Tässä keskustelussa todetaan, että tilikauden vaihtumisen ja organisaatiomuutoksista johtuen, ei tehdä projektien siirtoja tähän hetkeen ja näihin palataan myöhemmin.

Ostotilauksen hyväksyntä prosessi lisenssitilauksia varten oli mennyt läpi ja pääsen tekemään lisenssitilausta toimittajalta.

Päivän tavoitteet toteutuivat osittain, projektiesittelyyn en osallistunut. Muuten valmistelut tuloutuksiin ja projektien etenemiset toteutuivat toivotulla tavalla. Päivä meni rutiinimaisesti ja mitään erityisen kehittävää ei päivän sisällössä ollut.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana kehitystä tapahtui työtoverin avustuksella myynnin järjestelmän oppimisella, pätevyysarviointikoulutusta kertaamalla sekä projektikäsikirjaa katselmoimalla. Selvitettäviä asioita viikolla oli runsaasti, ja ne saatiin ratkaistua ohjeisiin perehtymällä ja keskustelemalla asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa.

Seurantaviikko 7

Viikon tavoitteet

Tavoitteita tälle viikolle asetin oman yrityksensisäisen CV:n ja pätevyysarvioinnin päivittämisen, asiakas B:lle tehtävän hyvityslaskun selvittäminen ja tuloutusten tekeminen.

Maanantai 23.9.2019

Tämän päivän tavoitteena on olla tavoitettavissa kiireellisissä asioissa sekä käydä päivän aikana tulleet sähköpostit läpi. Tänään en ollut töissä, mutta osallistuin tiimipalaveriin, jossa käytiin läpi yleiset asiat, myynnin tilanne ja projektien kuulumiset. Palaverissa muistutetaan poikkeuksista tuntikirjauksissa sekä tavoite- ja kehityskeskusten varaamisesta esimieheltä.

Tiistai 24.9.2019

Tämän päivän tavoitteena on tuloutusten tekeminen sekä oman pätevyysarvioinnin päivittäminen sisäiseen järjestelmään.

Päivitin oman pätevyysarviointini liitteet ja yritin liittää niitä järjestelmään onnistumatta. Selvitin asiaa miksi liitteiden lisääminen ei onnistunut ja syynä oli järjestelmän huoltokatko, joten joudun myöhemmin palaamaan asiaan ja syöttämään tiedot järjestelmään.

Tuloutuksen listat avautuvat muutaman tunnin myöhässä ja pääsen tekemään tuloutuksia. Tuloutuksissa järjestelmän luvut projekteista vastaavat omiani, mutta uuden perityn projektin kohdalla varmistan asian vielä edelliseltä projekti- ja palvelupäälliköltä. Joissain projekteissa saattaa olla ennalta maksettuja tunteja mitkä vaativat hieman enemmän lisäselvittelyä, mutta tässä niitä ei ole.

Keskustelen kontrollerin kanssa asiakas B:lle tehtävästä hyvityslaskusta, onko laskun osahyvittäminen mahdollista. Järjestelmämme ei kuitenkaan pysty osahyvitystä tekemään, joten lasku pitää ensin hyvittää kokonaan ja laskuttaa jäljellejäävä osa uudella laskulla.

Päivän tavoitteet saavutettiin suunnitellusti ja rutiininomaisesti, kehittymisen kannalta sain uutta tietoa hyvityslaskuista kontrollerilta.

Keskiviikko 25.9.2019

Päivän tavoitteina on tehdä tuntikirjausten siirtopyyntöjä asiantuntijoille ja korjattujen tuntiraporttien lähetys asiakas B:lle

Hinnankorotusprosentti julkaistaan, prosenttimäärä ylittää hinnankorotuksesta avoimena olleiden projektien sopimuksessa olevan maksimi korotusprosentin, joten näille asiakkailla ei hinnankorotusta voida tehdä.

Organisaatiomuutoksista johtuen projekteja tullaan siirtämään kustannuspaikkojen välillä ja tämän johdosta lokakuussa tulee olemaan muutaman päivän laskutuskatko, johon palataan myöhemmin.

Pyydän asiantuntijoita projektissa G tekemään tuntikirjauksiin siirtoja projektienvälillä. Samassa projektissa on useampi alaprojekti ja osa tuntikirjauksista pitää saada oikealle alaprojektille tuloutusten oikeellisuuden kannalta.

Lähetän asiakas B:lle korjatut tuntiraportit liitteeksi heille tehtyyn hyvityslakuun ja laskutettavan osan tunneista.

Asiakas C:llä asiantuntija käy taas korjaamassa jumiutuneita sisällönhakuja. Asiakkaan kanssa keskustelemme myös mahdollisesta käyttöoikeuksien ylittyneestä määrästä, mikä mahdollisesta olla osatekijä sisällönhaun ongelmissa. Asiakas lupaa tarkastaa käyttöoikeuksien tarkan määrän ja ilmoittaa minulle.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Päivä meni rutiininomaisesti ja mitään erityistä ei kehittymisen kannalta päivän sisällössä ollut.

Torstai 26.9.2019

Päivän tavoitteina on selvittää asiakas C:n sisällönhaku ongelmia ja projektien etenemisen seuranta.

Asiakas C:n sisällönhaun ongelmia selvitetään projektin asiantuntijoiden kanssa ja on huomattu, että erilaiset käyttöoikeuksiin liittyvät laskennat ovat jostain syystä raskas operaatio järjestelmälle. Asiakas pyytää varmistamaan sisällönhaun toimivuuden tänään heidän henkilöstölle tärkeän uutisen nousun kannalta. Pyysin asiantuntijaa tekemään tarvittavat toimenpiteen tämän uutisen nousun kannalta. Asiantuntija kävi tekemässä muutoksia uutisen nousun varmistamiseksi ja laittoi itselleen muistutuksen käydä asia varmistamassa uutisen tarkkana ajankohtana. Asiakas myös ilmoittaa, että he ovat luultavasti löytäneet tietokantojen osoitusongelman käyttöoikeuksien korjaamiseksi ja pyytävät asiantuntijaa käydä testaamassa toimivuutta.

Työtoverini ei edelleenkään pääse kirjautumaan järjestelmään jossa luodaan laskuja ja hän lähettää tiedot minulle laskujen tiedot ja liitteet, laskujen luomiseksi.

Pyydän asiakas B:lle resursoidun uuden asiantuntija täyttämään asiakkaan salassapitosopimuksen ja lähettämään sen asiakkaalle.

Päivän tavoitteet toteutuivat. Projektit etenevät toivotulla tavalla ja asiakas C:n sisällönhaun ja tietokantojen osoitusongelmissa ollaan lähempänä ratkaisua. Asiantuntijoiden kanssa käyty keskustelu ongelmien ratkaisemiseksi oli kehittävää projektin teknisen tietämyksen kannalta.

Perjantai 27.9.2019

Päivän tavoitteina on pitää perehdytyspalaveri asiakas B:n projektista ja päivittää yrityksen sisäinen CV.

Pidän perehdytyspalaverin asiakas B:n projektista uudelle asiantuntijalle, käymme läpi tuntikirjaukseen liittyviä asioita sekä yleiskäsitystä projektiin liittyvistä asioista. Asiantuntijat keskustelevat käyttöoikeuksista ja hyväksi havaituista työtavoista. Emme sovi uutta perehdytyspalaveria, pidämme uuden palaverin tarvittaessa, jos tulee jatkokysymyksiä.

Päivät oman CV:ni sisäiseen järjestelmään jonka lähetän esimieheni hyväksyttäväksi.

Päivän tavoitteet toteutuivat. Tänään pidin lyhyen päivän, joten pidin tavoitteet maltillisena. Päivä meni rutiininomaisesti ja mitään erityistä ei kehittymisen kannalta päivän sisällössä ollut.

Viikkoanalyysi

Viikon tavoitteet toteutuivat rutiininomaisesti ilman suurempia ongelmia. Viikon aikana selvitettäviä asioita oli muutamia, jotka sain selvitettyä keskustelemalla kontrollerin, asiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa. Oma kehitystä tapahtui hyvityslaskujen tekemisessä ja asiantuntijoiden kanssa käydyistä teknisistä keskusteluista.

Seurantaviikko 8

Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteina on osallistua asiakkaiden statuspalaveriin, projektien talouden ja etenemisenseuranta sekä valmistautua loppuviikkona toisella paikkakunnalla järjestettäviin henkilöstötapahtumiin.

Maanantai 30.9.2019

Päivän tavoitteena on lisätä asiakas B:n asiantuntijalle oikeuksia sisäisiin projektin raportointi työkaluihin sekä osallistua hinnankorotuskirjeitä koskevaan palaveriin.

Asiakas B:n asiantuntijalla on ongelmia päästä tekemään muutoksia tuntikirjauksiin, mikä johtuu poikkeuksista tuntikirjausten tekemiseen järjestelmän huoltokatkonvuoksi. Asiantuntija pyytää, jos minä pystyisin tuntikirjausten korjaukset tekemään. Korjauksia en kuitenkaan saa järjestelmään syötettyä, joten teen korjaukset käsin, asiakkaalle lähtevään raporttiin ja pyydän asiantuntijaa korjaamaan kirjaukset myöhemmin.

Hinnankorotuspalaverissa keskustelemme projektien sopimusten tulkinnasta, hintojenkorotuksen suhteen. Omissa projekteissani sopimukset ovat hyvin selkeitä, eikä näin olen voi tulkinnan nojalla perustella hinnankorotuksia.

Suunnitellut tehtävät toteutuivat osittain. Tuntikirjausjärjestelmän poikkeuksista johtuen, korjausten tekeminen ei järjestelmään onnistunut, mutta asiakkaalle lähtevään raporttiin sain tiedot käsin syötettyä. Osaamiseni kehittyi hinnankorotuksista ja sopimusten tulkitsemisesta keskustelussa asiakasvastaavan kanssa.

Tiistai 1.10.2019

Päivälle asetin tavoitteeksi osallistua asiakas B:n statuspalaveriin ja valmistautuminen loppuviikkona oleviin henkilöstö, yksikkö sekä projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden tapahtumiin toisella paikkakunnalla.

Asiakas B:n statuspalaverissa keskustelemme asiakkaan hallinnollisista uudistuksista sekä heidän näkemyksestään tulevaisuuden kehityssuunnitelmista. Asiakas on suunnitellut aikajanan heidän tulevaisuuden suunnitelmista ja esittää meille. Hallinnollisten asioiden jälkeen asiantuntijat jatkavat palaveria teknisillä asioilla.

Myyntinjärjestelmästä saan ilmoituksen, että järjestelmässä on avoinna myyntitapahtuma. Huomaan että tämä on duplikaatti ja käyn sulkemassa tapahtuman.

Valmistaudun tuleviin tapahtumiin varmistamalla asiakkaiden tilanteet sekä omat matkaliput ja hotellivaraukset.

Päivälle asetin maltillisesti tavoitteita, jotta ehdin valmistautumaan loppuviikon tapahtumiin toisella paikkakunnalla. Asiakas B:n statuspalaverissa käydyt keskustelut heidän tulevaisuuden näkemyksestä sekä asiantuntijoiden keskustelu projektin teknisistä asioita näin hyvin kehittävänä, projektin jatkoa ajatellen.

Keskiviikko 2.10.2019

Päivän tavoitteina osallistua projekti- ja palvelupäällikkö mentoreiden tapahtumaan sekä henkilöstötapahtumaan.

Projekti- ja palvelupäällikkömentoreiden tapahtumassa pidettiin esittelykierros, jossa jokainen mentori esittäytyi ja jokaiselta toimipisteeltä yhdellä projekti- ja palvelupäälliköllä oli lyhyt puheenvuoro. Erinäisiä puheenvuoroja ajankohtaisista ja tulevista asioista oli koko päiväksi.

Henkilöstötapahtumassa yrityksen johto kertoi menneen tilikauden tuloksista sekä tulevan kauden tavoitteista ja uudistuksista. Henkilöstötapahtumaan oli kutsuttu koko Suomen henkilöstö saman kato alle ja livelähetyksen avulla seurattiin yrityksen globaalin johdon esityksiä. Loppuillana esiintyi artisteja ja viihteellistä ohjelmaa.

Päivä meni suunnitellusti, tapahtumissa kerrotut yrityksen tulokset ja tulevat uudistukset kehittivät tietoutta globaalisti yrityksen tilasta ja suunnitelmista.

Torstai 3.10.2019

Tavoitteena on osallistua yksikön uuden tilikauden aloitustapahtumaan.

Tapahtumassa yksikönjohto esittelee tilannekatsauksen ensi tilikauden tavoitteet sekä prioriteetit. Loppupäivänä on viihteellistä ohjelmaa.

Tapahtuma meni suunnitellusti ja aikataulussa. Kehittävintä päivänäikana oli keskustelut muilta toimipisteiltä olevien työntekijöiden kanssa. Joidenkin kanssa olen ollut tekemisissä vain etänä, joten oli hyvä tilaisuus nähdä työtovereita myös kasvotusten.

Perjantai 4.10.2019

Vapaapäivä, en asettanut tavoitteita.

Päivän aikana asiantuntia oli proaktiivisesti käynyt korjaamassa asiakas C:n sisältöhaun ongelmia.

Viikkoanalyysi

Verkostoitumistaidot kehittyivät viikon aikana, henkilöstötapauksissa käytiin paljon keskusteluita muiden toimipisteiden henkilöstön kanssa. Viikon aikana oli hyvin vähän selvitettäviä asioita ja työtehtävät toteutuivat rutiininomaisesti.

Seurantaviikko 9

Viikon tavoitteet

Tällä viikolla teen lyhyempää työpäivää, joten tälle viikolle en asettanut muita tavoitteita kuin osallistua asiakas B:n ja C:n statuspalaveriin sekä olla tavoitettavissa kiireellisissä asioissa.

Maanantai 7.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on olla tavoitettavissa kiireellisissä asioissa sekä käydä päivänäikana tulleet sähköpostit läpi.

Päivän tavoitteet saavutettu. Tänään en ollut töissä kuin päivänpääätteeksi, jolloin kävin sähköpostit läpi.

Tiistai 8.10.2019

Tälle päivälle tavoitteet ovat keskustella asiantuntijoiden kanssa asiakas C:lle mahdollisen uuden työkalun avaamisesta heidän järjestelmässään.

Asiakas B:n projektissa asiantuntijat asiakkaalta sekä meiltä ovat pitäneet teknisiä asioita koskevan palaverin. Asiantuntijat informoivat minua palaverin kulusta.

Toimipisteellemme on löytynyt uusi esimies, joka esittäytyy ja sovitaan hänen kanssaan palaveri ensiviikolle, projektien läpikäymiseksi.

Keskustelemme asiakas C:n projektissa olevien asiantuntijoiden kanssa, että onko asiakkaalle mahdollista avata heidän toivomaa työkalua heidän järjestelmäänsä ja minkä kokoisesta työmäärästä on mahdollisesti kyse. Asiantuntia oli selvittänyt asiaa ja työkalun avaaminen olisi mahdollista, mutta työmäärältään melko suuri. Emme tee tästä työmääräarviota koska tämä työkalu ei ole asiakkaalle välttämätön ja he ovat ilmoittaneet, että tämä voidaan toteuttaa, jos ei ole kovin suuritöinen.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Asiantuntijoiden kanssa käydyt keskustelut olivat kehittäviä projektien teknisen osaamisen kannalta.

Keskiviikko 9.10.2019

Tämän päivän tavoitteena olla tavoitettavissa kiireellisissä asioissa sekä käydä päivän aikana tulleet sähköpostit läpi.

Päivän tavoitteet saavutettu. Tänään en ollut töissä kuin päivänpääätteeksi, jolloin kävin sähköpostit läpi.

Torstai 10.10.2019

Tämän päivän tavoitteina on osallistua asiakkaiden B ja C statuspalavereihin.

Asiakas F:lle tehtävästä versiopäivityksestä on tehty tarjous, ja tarjous lähetetty asiakkaalle. Itse en ollut mukana tarjouksen tekemisessä, joten projektin edellinen palvelu/projektipäällikkö informoi tästä minua.

Asiakas C:n statuspalaverissa käymme läpi tikkijärjestelmässä olevia tikettejä, osa tiketeistä ovat valmiita ja voidaan sulkea, avoimista tiketeistä keskustellaan, että tehdäänkö näistä työmääräarvio ja aloitetaanko niiden kehitys. Yksi asiakkaan tiketti ollut kauan järjestelmässä, enkä muistanut tiketin statusta, niin ilmoitan tästä asiantuntijalle.

Asiakas B:n statuspalaverissa uusi resursoitu asiantuntija on mukana ja asiakas perehdyttää häntä projektiin. Käymme läpi asiantuntijoiden tulevat työtehtävät ja sovimme seuraavan palaverin ajankohdan.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Asiakas F:lle tehtävästä versiopäivitystarjouksesta saamani informaatio edelliseltä projektin projekti/palvelupäälliköstä oli kehittävää projektin tulevaisuudennäkymän kannalta.

Perjantai 11.10.2019

Tämän päivän tavoitteena on olla tavoitettavissa kiireellisissä asioissa sekä käydä päivän aikana tulleet sähköpostit läpi.

Asiakas F:n tiketit tulevat edelleen projektin edelliselle projekti- ja palvelupäällikölle ja sovimme hänen kanssaan, että välittää toistaiseksi tiketit minulle, kunnes saadaan tiketit käännettyä minulle.

Saamme tietoa organisaatiomuutoksesta. Yksikkömme nimi muuttuu ja yksikön edellinen johto kiittää yhteistyöstä ja ilmoittaa mitkä asiakkuudet jakautuvat hänelle ja mitä uudelle yksikön johdolle.

Päivän aikana vastaan myös yksikkömme vuotuisen palautekyselyyn.

Tavoitteet saavutettiin. Päivän sisällössä ei mitään erityisen kehittävää ollut, mutta sain informoivaa tietoa yksiköstämme, yksikön johdolta sekä palautekyselystä.

Viikkoanalyysi

Tälle viikolle tavoitteina olivat ainoastaan asiakkaiden B- ja C- statuspalaverit sekä kiireellisissä asioissa tavoitettavissa oleminen. Tavoitteet toteutuivat, mutta työmäärää minun piti pitää maltillisempana. Osan töistä olisi voinut siirtää seuraavalle viikolle. Viikko oli kehittävä siinä mielessä, että oppii tulevaisuudessa arvioimaan omia työmääriä realistisemmin.

Seurantaviikko 10

Viikon tavoitteet

Tavoitteena on asiakas C:n sisältöhaun ongelmien selvittely, asiakaspalaverit, omien projektien läpikäynti uuden esimiehen kanssa sekä projektien A-G talouden ja etenemisenseuranta.

Maanantai 14.10.2019

Päivän tavoitteena on osallistua tiimipalaveriin sekä asiantuntijoiden kanssa järjestettävään palaveriin, jossa käydään läpi asiakas B:n järjestelmän teknisistä asioista.

Tiimipalaverissa käydään läpi myyntitilanne, projektienkuulumiset sekä yleiset asiat.

Asiantuntijoiden kanssa pidettävässä palaverissa olin lähinnä kuuntelevana osapuolena. Asiantuntijat keskustelevat materiaalista jota ovat asiakkaalta saaneet sekä tietovarastojen tietomallista. Keskustelemme mitä asioita tarvitsisimme asiakkaan puolelta selvitettävän, jotka voidaan ottaa esille asiakkaan kanssa järjestettävässä statuspalaverissa.

Pyydän asiantuntijaa selvittämään Asiakas C:n tikettijärjestelmässä olevan ongelman, testiympäristössä olevista taulukoista joita ei saada avattua.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja rutiininomaisesti. Asiantuntijoiden kanssa palaverissa käydyt keskustelut olivat kehittäviä projektin teknisen tietämyksen kannalta.

Tiistai 15.10.2019

Päivän tavoitteena on osallistua sisäiseen palaveriin, jonka tarkoituksena muodostaa yhteiskuva asiakas F:n palveluista ja projekteista sekä projektien etenemisen ja talouden seuranta.

Asiakas F:n asiakuutta kuvaavassa palaverissa jokaista projekti- ja palvelupäällikköä on pyydetty valmistamaan noin viiden minuutin puheenvuoro omasta näkökulmasta "asiakas F tänään ja huomenna". Oman puhevuoroni käytin asiakkaalle tehdyn versiopäivitystarjouksen esittämiseen. Palaverissa keskustellaan projekti- ja palvelupäälliköiden nykyisistä palveluista ja mahdollisista uusista avauksista tai palveluiden laajennuksista.

Sovimme asiantuntijoiden kanssa palaverin, asiakas C:n sisältöhaun ongelman korjaus ehdotuksen laatimiseen. Pyydän myös asiakkaalta selvitystä sisältökantojen koosta sekä paljon tilaa on kantapalvelimella.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Asiakas F:n projekti on minulle uusi ja olin ensimmäistä kertaa kyseisessä palaverissa. Palaverista sai hyvän kokonaiskuvan asiakuudesta ja kehittävää oli kuulla toisilta projekti- ja palvelupäälliköiltä minkälaisia palveluita ja laajennusmahdollisuuksia heillä on asiakkaan suhteen.

Keskiviikko 16.10.2019

Tänään tavoitteena on käydä läpi omat projektini uuden esimiehen kanssa sekä osallistua koulutukseen joka on tarkoitettu myynnin järjestelmää käyttävälle henkilöstölle.

Koulutuksessa esitetään uuden asiakkaan perustamista, mahdolliset poikkeustilanteet ja asiakastiedoissa tapahtuvat muutokset sekä muutamia muuttuneita kenttiä joihin kirjataan myynnin tapahtumia.

Uudelle esimiehelle esittelen jokaisen projektini taloutta ja työnkuvaa. Esimies on yrityksen ulkopuolelta valittu tehtävään, joten koitamme saada hänelle mahdollisimman tarkan kuvan projekteista ja palveluista.

Yrityksensisäinen yhteisö, joka järjestää tapahtumia yrityksen henkilöstölle, pyytää minua järjestäjäksi järjestämään yritysvierailua asiakas C:lle, mutta tämänhetkisen työtilanteen takia joudun tästä kieltäytymään ajanpuutteen vuoksi.

Päivän tavoitteet toteutuivat suunnitellusti. Päivän tehtävät toteutuivat rutiininomaisesti eikä päivän aikana ollut selvitettäviä asioita. Kehittävää päivässä oli uuden esimiehen kanssa käyty palaveri ja pääsin tutustumaan häneen.

Torstai 17.10.2019

Päivän tavoitteena on saada valmis korjausehdotus asiakas C:lle esitettäväksi.

Korjausehdotuspalaveriin on kutsunut asiantuntijoita, joille asiakas C:n ympäristö on jo tuttu sekä toisesta projektista asiantuntijan jolla on pitkä kokemus tekniikasta jota asiakas C käyttää. Palaveriin asiantuntijat ovat hyvin valmistautuneet ja heillä on hyvä käsitys, miten ongelma saataisiin korjattua. Asiakkaalta välittämäistäni tiedoista käy ilmi, että sisältökantojen koko on ylittänyt suositukset ja vaatii toimenpiteitä sisältökantojen jakamiseksi useampiin sisältökantoihin. Selvitämme myös kenellä mahdollisesti olisi aikaa näitä toimenpiteitä toteuttaa ja vaatiiko tämä huoltokatkoa asiakkaan päässä. Palaverin päätteeksi, kun meillä on yhteisymmärrys korjausehdotuksesta, sovin palaverin asiakkaan kanssa ehdotuksen esittämiseksi.

Yritän tehdä muutoksia tikettijärjestelmään, mutta en pääse järjestelmään kirjautumaan. Olen yhteydessä järjestelmänylläpitoon, josta saan uuden salasanan ja tunnuksen mutta en pääse niilläkään kirjautumaan. Järjestelmän tunnukset vanhenevat nopeasti ja tunnusten vanhenemisesta ei tule ilmoitusta, ylläpito selvittää asiaa ja palaa minulle, kun saavat ongelman ratkaistua.

Päivän tavoitteet toteutuivat ja kehitystä tapahtui teknisessä osaamisessa asiakas C:n sisällönhaun ongelman mahdollisesta korjauksesta.

Perjantai 18.10.2019

Päivän tavoitteena on projektien A–G etenemisen sekä taloudenseuranta.

Päivän aikana valmistelen raportteja asiakkaille sekä perehdyn uudempien projektieni sopimuksiin ja materiaaleihin. Pyydän asiantuntijoita selventämään tuntikirjausten selitteitä ja muuttamaan laskutusperusteita.

Selvitän minulle tulleesta kyselystä tuntemattomasta projektista, jossa ulkomailla olevassa toimipisteestä yritetään löytää projektin asiakasvastaavaa. Projekti viittaa nimeltään minun projektiani, mutta on kuitenkin eri projekti. Saan myynninjärjestelmästä selvitettyä projektin asiakasvastaavan ja ilmoitan tämän heille.

Tavoitteet toteutuivat suunnitellusti ja rutiininomaisesti. Osaamisen kehittymisen kannalta ei päivän aikana ollut erityisiä tehtäviä.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana kehittymistä tapahtui tekniikanosalta asiantuntijoiden kanssa käydyissä palavereissa sekä ongelmien selvitystilanteissa. Selvitettäviä asioita viikolla oli maltillisesti ja asiat saatiin selvitettyä asiantuntijoiden, asiakkaiden ja toisten projekti- ja palvelupäälliköiden avulla.

4. POHDINTA

Päiväkirjakirjauksien aikana olen soveltanut jo aikaisempaa osaamistani, mutta käynyt myös sisäisiä koulutuksia kertauksena ja päivittänyt osaamistani. Sisäiset koulutukset näen erittäin tehokkaina kehittymiseni kannalta. Koulutukset on suunnattu rooliini ja koulutuksia järjestetään neljä kertaa vuodessa, joten ne pysyvät myös ajan tasalla. Kuulun myös projekti- ja palvelupääälliköidenmentori ryhmään, jonka tarkoituksena on kehittää koulutuksia ja työtapoja sekä opastaa ja olla apuna uusille projekti- ja palvelupääälliköille.

Myös tekninen osaaminen on kehittynyt niillä tekniikan alueilla, mitä tekniikkaa projekteissa on käytetty ja kuinka paljon on ollut mukana lähinnä keskusteluiden ja töiden suunnittelun kautta.

Aikaisempaa osaamista projektien taloudesta minulla ei juurikaan ole ollut. Projektin talous sekä sen seuranta ja raportointi ovat osa-alueita, joissa olen eniten kehittynyt ja ottanut käyttöön uusia menetelmiä sekä työtapoja työkalujen ja raportoinnin käytössä.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytteen kirjoittamisen aikana olen oppinut asettamaan päivä- ja viikotason tavoitteita. Tavallisesti en ole henkilökohtaisesti tavoitteita asettanut ja analysoinut niitä jälkikäteen.

Huomasin, että päivälle ja viikolle asetettavat matalamman prioriteetin tavoitteet kannattaa pitää maltillisena yllättävien asiakkaiden korkeammin priorisoitujen tehtävien johdosta. Tulevaisuuden kannalta näen kuitenkin, että tavoitteita kannattaa ainakin viikotason tasolla asettaa ja seurata viikoittain. Tavoitteiden toteutumista voisi käyttää hyödyksi ainakin arvioidessa tulevia työmääriä.

Päivä- ja viikkoanalyyseillä pystyi tekemään huomioita, miten tavoitetyötehtävät jakautuivat viikolle vaihtelevista ja ennustamattomista työtehtävistä huolimatta. Omien analyysien lukeminen toimii myös hyvänä muistiona, kun työskentelee monessa eri projektissa ja monen asiantuntijan kanssa.

LÄHTEET

APSYS 2015.Liidi tarkoittaa potentiaalista asiakasta. Viitattu 11.12.2019. <https://www.apsisfinland.fi/blogi/mika-liidi-apsis>.

Kuntaliitto 2018. Julkisen hallinnon IT-hankintojen sopimusehdot. Viitattu 11.12.2019. <https://www.kuntaliitto.fi/laki/sopimukset-ja-vahingonkorvaus/yleiset-sopimusehdot/julkisen-hallinnon-it-hankintojen-sopimusehdot>.

Tietosuojavaltuutetun toimisto 2018. Yleinen tietosuojasetus. Viitattu 11.12.2019. <https://tietosuoja.fi/gdpr>.

