Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Päiväkirjaopinnäytetyö ICT-Elinkaaripalveluiden työstä

Jani Markkula

Opinnäytetyö
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
2020

Haaga-Helia
ammattikorkeakoulu Oy

Tiivistelmä

20.05.2020

Tekijä(t)
Markkula Jani

Koulutusohjelma
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Opinnäytetyön otsikko
Päiväkirjaopinnäytetyö ICT-Elinkaaripalveluiden työstä

Sivu- ja liite-sivumäärä
74

Opinnäytetyön otsikko englanniksi
Diary Thesis About Lifecycle Management Work

Opinnäytetyöni on portfoliomainen päiväkirjaopinnäytetyö, joka kuvaa koordinaattorin työtä suuressa IT-alan palveluyrityksessä, jossa tuotan elinkaaripalveluita. Päiväkirjaopinnäytetyön tarkastelujakso on 10 viikkoa, yhteensä 12 viikkoa, joista yksi on tarkoitettu aloituspalaverille ja toinen lopetuspalaverille, jossa omaa kehitystä analysoidaan.

Opinnäytetyö koostuu johdannosta ja lähtötilanteen kuvauksesta, jossa kuvataan työtilanteen lähtövaihe ja avataan hieman mitä elinkaaripalvelut tarkoittavat käytännössä. Elinkaaripalveluiden työssä ylläpidetään asiakkaan laiterekisteriä ja laitekantaa. Kommunikoidaan eri sidosryhmien kanssa, jotka työskentelevät asiakkaan laitteiden parissa niiden elinkaaren alusta loppuun. Lisäksi työhön kuuluu asiakaskontaktit sähköpostitse, puhelimitse ja kasvotusten. Keskeinen osa on myös tilausprosessin käsittely ja asiakaspalvelun tehtävät sisältäne myös lähituen koordinoinnin.

Asiasanat
Tietotekniikka, asiakaspalvelu, toimitus, elinkaari, työasemat

Sisällys

1 Johdanto 1
2 Lähtötilanteen kuvaus 3
2.1 Oman nykyisen työn analyysi 3
2.2 Sidosryhmät työpaikalla 5
2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla 7
2.4 Keskeisiä käsitteitä 8
3 Päiväkirjaraportointi 9
3.1 Seurantaviikko 1 9
3.2 Seurantaviikko 2 15
3.3 Seurantaviikko 3 21
3.4 Seurantaviikko 4 28
3.5 Seurantaviikko 5 34
3.6 Seurantaviikko 6 42
3.7 Seurantaviikko 7 49
3.8 Seurantaviikko 8 54
3.9 Seurantaviikko 9 60
3.10 Seurantaviikko 10 66
4 Pohdinta ja päätelmät 70
Lähteet 73

1 Johdanto

Päiväkirjaopinnäytetyö käsittelee päiväkirjamaisesti työtä suuressa kansainvälisessä IT-alan palveluyrityksessä elinkaaripalveluiden koordinaattorin osalta. Tarkastelujakso päiväkirjaopinnäytetyölle on kymmenen viikkoa aikajaksolla 17.2.2020-3.5.2020. Opinnäytetyössä seurataan eri työtehtävien haasteita ja edistymistä elinkaaripalveluiden koordinoijan työssä. Tähän sisältyy asiakaspalvelun haasteet, sidosryhmien haasteita, laitetilausten haasteet ja eri projektien haasteet. Työni sisältää sopimuksen mukaisesti paljon salassa pidettävää sisältöä, joten en voi mainita nimeltä yksittäisiä sidosryhmiä, organisaatioita ja järjestelmiä mitä käytän työssäni. Tämä tekee opinnäytetyön kirjoittamisesta hieman haastavaa, mutta sen sijaan käyn lävitse eri prosesseja yleisellä tasolla ja peilaan omaa tekemistäni niihin. Olen tekstissäni kuvaillut esimerkiksi paljon yleisesti käytössä olevia malleja ja prosesseja, mutta tämä ei tarkoita sitä, että itse soveltaisin näitä työssäni. Tarkoituksena on hakea tietoa näistä ja samalla oppia eri metodeja, miten työn tekemistä on mahdollista muuttaa. En tule välttämättä ottamaan käyttöön seurantajakson aikana opittuja malleja, tarkoitus on lähinnä tutustua niihin.

Työssäni palvelen pientä kansainvälistä asiakkuutta, mutta hoidan tätä asiakkuutta yksin, joten tehtävässä on paljon vastuuta. Aikaisempi taustani on Service Desk työstä, josta siirryin nykyisiin tehtäviini. Olen itse kokenut, että Service Desk työ on antanut hyviä valmiuksia suoriutua nykyisistä tehtävistäni. Elinkaaripalveluiden koordinaattori tarvitsee kykyä suunnitella ja jäsennellä asioita. Tulevien tarpeiden huomioon ottaminen niin sisäisesti, kuin asiakkaan näkökulmasta on tärkeätä. Eri palvelunhallintajärjestelmien tunteminen, sekä tietotekninen osaaminen ovat erittäin hyödyllisiä tehtävien suorittamiseen. Myös, koska asiakkaani on kansainvälinen yritys, työntekijät ja toimipisteet ovat ympäri maailmaa. Englannin kielen sujuva puhuminen, kirjoittaminen ja ymmärtäminen on ehdoton vaatimus asiakaspalvelutyössä.

Mitä elinkaaripalvelut sitten ovat käytännössä tässä kontekstissa? Sovelluspuolella, kun puhutaan sovellusten elinkaaresta, tarkoitetaan sovelluksen julkaisun ja tuen päättymisen aikaa. Laitteiden elinkaaressa kyse on taas laitteiden tilauksen ja käyttöönoton välistä aikaa laitteiden kierrätykseen. Omassa tehtävässäni vastaan asiakkaan laitetilauksista, sekä käyttöönoton koordinoinnista. Luon ja ylläpidän ohjeistuksia, minkä perusteella lähituki suorittaa laitteiden käyttöönottoja asiakkaalla. Suurin työmäärä on laitteiden palautuksissa ja kierrätyksissä. Nämä ovat suuria projekteihin rinnastettavia kokonaisuuksia ja nämä työllistävät eniten, riippuen joka kvartaalilla palautettavien laitteiden määrästä. Käytännössä tämä tarkoittaa laitteen tilaamista vanhan tilalle, laitteen käyttöönottoa ja vanhan kierrätystä. Tämän prosessin tarkoituksena on kierrättää asiakkaan laitteita jatkuvasti,

jotta laitekanta pysyy tuoreena. Riskienhallinnan kannalta asiakkaan työssä ei tapahdu katkoksia tai hidastuksia esimerkiksi vanhan laitteen hidastelun tai hajoamisen myötä. Teen tiiviisti työtä asiakkaan kanssa, joka on mielestäni työni paras puoli, kun on mahdollista toimia lähellä asiakasta.

Työ sisältää rutiininomaisia tehtäviä, mutta myös kyky tarjota ratkaisuja asiakkaiden eri ongelmiin ja oman osaamisen esille tuominen on myös tärkeätä tässä asiakaspalvelu työssä. Useimmiten käytetyt työkalut elinkaaripalveluiden koordinaattorin työssä, ovat sähköposti, puhelin, Excel, Sharepoint ja muut työvälineet mistä saan dataa työni suunnittelemiseen. Lisäksi työn hallinnointiin käytetty palvelunhallintajärjestelmä, joka sisältää dataa kaikista tilauksista ja töistä, jotka minun tai eri sidosryhmien tulee hoitaa. Suuressa organisaatiossa vastuut ovat tarkoin rajattuja, minkä lisäksi kommunikaatiossa on paikoin ongelmia. Byrokratiasta on raskasta ja sitä on paljon. Tästä huolimatta, pidän kuitenkin työstäni ja työyhteisöstäni. Isolla yrityksellä on ison yrityksen ongelmat ja muutokset ovat hitaita. Työssäni tuloksien näkemisessä kestää kauan, mutta palkitsevaa on nähdä isomman kokonaisuuden valmistuminen, sekä tyytyväinen asiakas.

Työssä haastavaa on asiakkaiden eri tarpeisiin sopivan ratkaisun löytäminen ja eri sidosryhmien kanssa kommunikointi. Olen itse harvoin yhteydessä suoraan Loppukäyttäjään. Suurin osa ajasta menee eri sidosryhmien koordinointiin tai keskinäiseen kommunikointiin. Eniten asiakkaan puolelta kommunikointia tapahtuu palveluntilaajan kanssa, eli asiakkaan tietohallinnon. Joskus tosin myös loppukäyttäjiin tulee olla yhteydessä suoraan, sillä yleensä tiettyihin kysymyksiin saa nopeitten vastauksen soittamalla. Ulkoisien syitten takia myös pitkälle tulevaisuuteen katsominen on välttämätöntä palvelun toimituksen osalta. Laitteiden saatavuutta pitää ennustaa ja määrät tulee kommunikoida laitteiden toimittajalle, yleensä monien kuukausien päähän.

2 Lähtötilanteen kuvaus

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Elinkaaripalveluiden koordinaattorina pääsääntöinen tehtäväni on, että asiakkaan loppukäyttäjillä on tarvittavat laitteet mitä tehtävissään tarvitsevat käytössään ja saatavilla. Lisäksi tämä sisältää laitteiden käyttöönoton ja tässä lähituen koordinoinnin ja ohjeistusten laatimisen. Lopuksi ylätasolla tehtäväni on pitää yllä laiterekisteriä, eli päivittää käyttäjätietoja, laitesijainteja ja hoitaa laitteiden rahoitussopimuksia. Tehtävänäni on myös pitää yllä lähituen työjonoa sellaisten töiden osalta, joista minä vastaan ja jotka koskevat minun vastuullani olevaa palvelua.

Tilausten suhteen minun tulee seurata loppukäyttäjiltä saapuvia tilauksia ja tehdä näistä työpyyntöjä omaan palvelunhallintajärjestelmäämme. Sopimuksen mukaisesti tilataan pyydetyt laitteet sovitulta toimittajalta, joka toimii tärkeänä sidosryhmänä työssäni. Tietyt tuotteet tulee tilata laskulla ja toiset rahoitussopimuksella. Vain ennalta sovitut tuotteet kuuluvat seurannan piiriin. Kannettavien osalta loppukäyttäjät ja lähituki ottavat uudet laitteet käyttöön ja informoivat elinkaaripalvelua asennetuista laitteista, jotta laitekanta pysyy ajan tasalla. Mikäli huomataan laitekannassa tai prosessissa virheitä tai poikkeamia, minun on puututtava tähän ylätasolla joko lähestymällä asiakasta, tai meidän lähitukeamme asian selvittämiseksi. Myöskin laitteiden rahoitusten seuranta kuuluu vastuulleni. Rahoitusyhtiö pitää omassa järjestelmässään listaa rahoitetuista laitteista ja tehtäväni on pitää myös meidän tietomme ajan tasalla. Teen vertailua heidän ja meidän dataamme, jotta tiedot olisivat kummassakin järjestelmässä yhtenevät. Tilausten yhteydessä myös rahoitukseen menevien laitteiden sopimukset on tarkastettava.

Työ vaatii paitsi tarkkaavaisuutta, myös hyviä organisointi kykyjä. tehtävässä täytyy katsoa pitkälle eteen, jotta esimerkiksi kolmen kuukaudenkin päästä asiakkaalle on tilata laitteita toimittajalta. Työssä käsitellään konkreettisesti asiakkaan pääomaa ja rahaa, niin dokumentointi on tehtävä tarkasti. Hoidan tätä palvelua oman asiakkaani osalta yksin, niin myös isojen kokonaisuuksien hallinta on pakollinen taito. Aluksi muistan työn olleen erittäin stressaavaa ja tästä johtuen teinkin aluksi pitkiä päiviä ja kulutin itseäni asioiden sisäistämiseen. Onneksi, olen saanut paljon tukea esimieheltäni ja kollegoiltani työn alussa. Eri organisointi kyvyt ovat tällä ajalla selvästi kehittyneet itselläni. Ajattelun on oltava asiakaskeskeistä. Ratkaisujen on oltava sellaisia, jotka tukevat parhaiten asiakkaan liiketoimintaa ja pysyvyyttä. Esimerkiksi tilanne, missä laitteet eivät saavu ajallaan niin tällä voi olla suora vaikutus asiakkaan liiketoimintaan. Mikäli asiakkaalla ei ole laitteita millä tehdä

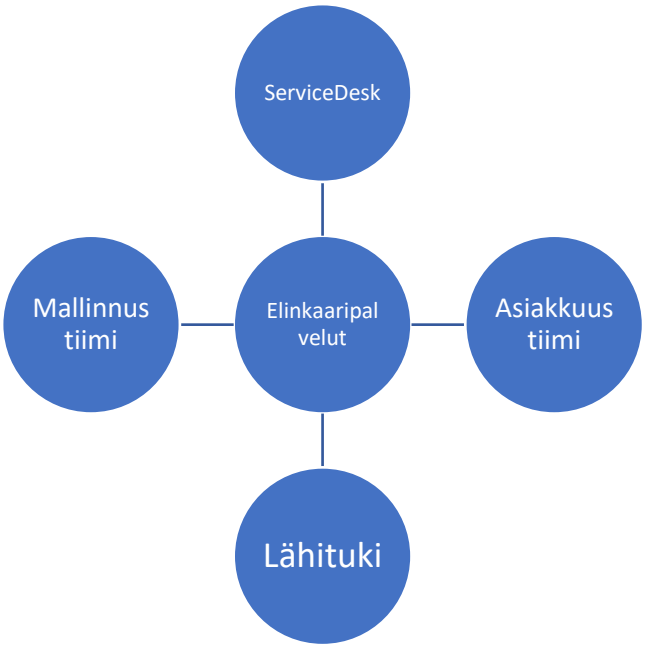
töitä, niin resurssit niin sanotusti kuluvat hukkaan. Excelin ja eri taulukoiden tulkinta ja hallinnointi ohjelmassa on pakollista suurten kokonaisuuksien hallintaan. Lisäksi koska asiakkaani on monikansallinen, niin englannin kielen taito on välttämätön. Lähtötasoni tältä osin oli onneksi erittäin hyvä.

Nykyisissä tehtävissäni olen toiminut tällä hetkellä hieman vajaan vuoden. Tällä hetkellä sanoisin, että oma alueeni on erittäin hyvin halussa ja en juurikaan tarvitse ohjeistusta omaan tekemiseeni liittyen tai tarvitsen erittäin vähän. Työhöni tosin liittyy paljon asioita, jotka eivät ole yksinomaan minun päätettävissäni. Kyseisissä tapauksissa minun täytyy konsultoida esimerkiksi esimiestäni, tai vanhempaa kollegaani. Koen kuitenkin, että minulla on vielä paljon kasvu varaa nykyisissä tehtävissäni. Koordinoinnin ja asioiden hahmottamisen ja tilannetajun suhteen on aina parannettavaa ja eri sopimusten, ja asiakkaan liiketoiminnan ymmärtämisessä näen vielä esimerkiksi paljon parannettavaa. Mikäli esimerkiksi tekemäni päätökset vaikuttavat asiakkaan liiketoimintaan myönteisesti, esimerkiksi pääoman säästöinä ja riskien minimoisessa, niin luonnollisesti nämä seikat tekevät asiakkaan erittäin tyytyväiseksi. Yksinkertaisia toimia tämän suorittamiseen on esimerkiksi se, että hyödynnetään asiakkaalla olevia varalaitteita. Varastossa saattaa olla uusia laitteita, jolloin uusia ei tilata. Tämä siksi, että uusissa hankinnoissa asiakkaan pääomaa kiinnittyy näihin hankintoihin ja vastaavasti olemassa olevat resurssit jäävät hyödyntämättä. Tämä auttaa myös itseäni, sillä tämä säästää toimittajan varastoa ja uusia laitteita on varmemmin saatavilla. Tässä tosin on otettava huomioon, että asiakkaalle toimitettava laite vastaa asiakkaan tarpeita.

Aloitin nykyisessä työpaikassani aikoinaan asiakaspalvelijan tehtävissä, josta sain hyvät valmiudet nykyisiin tehtäviini ja näen, että nykyinen tehtäväni on luonnollinen askel urallani ja vastaa osaamistani. Työni tosin ei tällä hetkellä ole kovin teknistä, mutta teknisestä tietämyksestä on paljon etua. Työssäni seurataan eri mittareita, millä palvelun laatua tarkastellaan. Asiakkaan ja palveluntuottajan välillä on sopimus palvelun vähimmäisvaatimuksesta, jota kutsutaan SLA:ksi (Service-level agreement). Eri menetelmät ja prosessit tulevat olemassa olevasta prosessien kirjastosta, eli ITIL:stä (Information Technology Infrastructure Library). Tämän suhteen tavoitteenani on suorittaa ITIL:in sertifikaatti, mutta tällä hetkellä tämä ei ole ajankohtainen tavoite itselläni. Tämän toteutuminen vaatii erään toisen asian toteutumista työni suhteen ensin. Kehitykseni kannalta odotan tulevia projekteja asiakkaan kanssa ja yrityksessämme sisäisesti. Lisäksi minun tulisi kouluttaa itselleni sijainen omiin tehtäviini, joten minun täytyy päivittää asiakkuuteni ohjeistukset ajan tasalle. Lisäksi minun pitäisi allokoida omaa aikaani noin 20 – 30% myös toiseen asiakkuuteen. Nämä ovat konkreettisia tavoitteita, jotka minun tulee joka tapauksessa suorittaa ennen kesää ja omia lomiani.

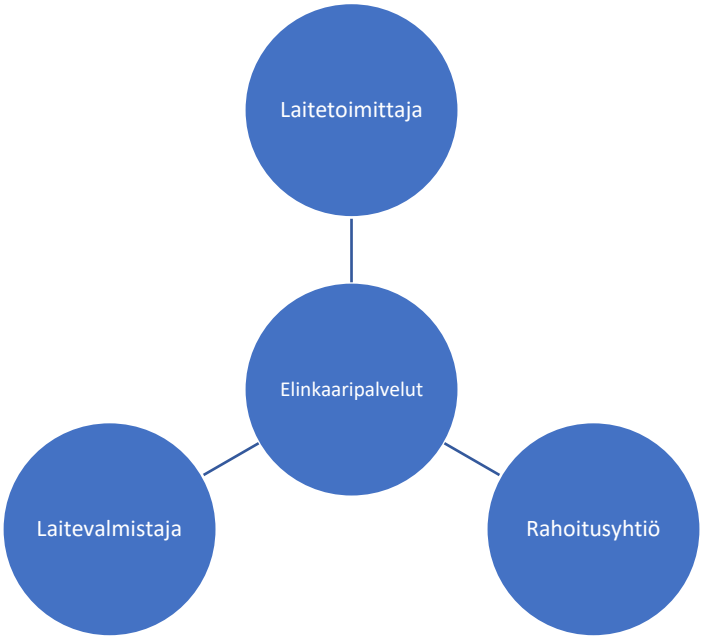
2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Organisaatio, jossa työskentelen, on iso. Tuotamme paljon palveluita asiakkaalle ja joudunkin tämän takia tekemään yhteistyötä monien sisäisten sidosryhmien kanssa. Emme kuitenkaan esimerkiksi toimita laitteita itse, joten tämä on esimerkki ulkoisesta sidosryhmästä.



Sisäiset sidosryhmät työssäni. kuva 1

Kuvassa yksi on kuvattu kaikki merkittävimmät organisaation sisäiset sidosryhmät. Asiakkuudessani on käytössä SPOC-menetelmä (Single Point Of contact) mikä tarkoittaa, että lähtökohtaisesti kaikki loppukäyttäjien työpyynnöt ja yhteydenotot tulevat sisään järjestelmäämme yhtä ja samaa kanavaa kautta. Käytännössä tämä tarkoittaa yhteydenottoa ServiceDeskille. Laitteiden osalta ServiceDesk voi olla yhteydessä minuun niin selvitän epäselviä tapauksia heille. Mikäli asiakkaan järjestelmissä tarvitaan toimenpiteitä, niin yleensä minun tulee kierrättää nämä pyynnöt ServiceDeskin kautta. Tämä johtuu siitä, että pääsyni asiakkaan ympäristöön ja eri järjestelmiin ovat rajalliset. Asiakkuustiimi vastaa koko palvelusta, joten minä vastaan heille. Lähituki tekee tehtäviä mitä ohjaan heille ja vastaan heidän ohjeistamisestaan ja toiminnastaan oman palveluni toteuttamisen osalta. Mallinnustiimi vastaa asiakkaan ympäristön yhdenmukaisesta toiminnasta sovellusten ja vakio laitteiden osalta. Autan heitä laitetoimitusten suhteen ja projekteissa, missä asiakas esimerkiksi ottaa uusia laitteita käyttöön heidän ympäristössään. Nämä tehdään yhteistyössä mallinnustiimin kanssa.



Ulkoiset sidosryhmät työssäni kuva 2

Kuvassa kaksi on eritelty eri ulkoiset sidosryhmät, joiden kanssa palvelua tuotetaan. Ulkoisissa sidosryhmissä useimmiten keskustelen laitetoimittajan kanssa ja rahoitusyhtiön. Laitevalmistajaan tulee harvoin olla yhteydessä. Yhteydenotot koskevat yleensä takuun alaisia huoltoja tai tiedusteluja laitteiden rakenteeseen tai muuhun saatavuuteen. Toimittajalle arvioin tarvittavien laitteiden kysynnän, jolloin he pyytävät laitetoimittajalta riittävän määrän laitteita heidän varastoonsa. Tasapaino tässä on tärkeä, sillä mikäli laitteita on liian vähän, ne eivät riitä ja mikäli laitteita on liikaa, niin tämä kuluttaa varaston tilaa. Yhteistyökumppanimme, eli laitetoimittaja kärsii kasvavista varastointi kustannuksista, kun pääoma oma on kiinni laitteissa varastossa. Rahoitusyhtiön tehtävänä on rahoitussopimusten luominen asiakkaalle laitteiden tilauksessa ja laitteiden kierrätys sopimuksen lopussa. Rahoitusyhtiöön on oltava yhteydessä, mikäli asiakkaan ja rahoitusyhtiön välisissä sopimuksissa on jotain epäselvää, tai kun tiedot järjestelmässä ovat muuten väärin. Näissä tilanteissa epäselvyydet on selvitettävä heidän kanssaan. Lisäksi kun laitteet on palautettava sopimuskauden päättyessä rahoittajalle, on rahoittajalle ilmoitettava palautuvat laitteet ja koordinoitava heidän kanssaan laitteiden nouto ja poikkeavuudet. Eri laitteet siis palautetaan rahoittajalle sopimuskauden päättyessä, jonka jälkeen laitteet huolletaan, myydään eteenpäin tai kierrätetään.

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Sisäisesti kollegoitteni ja esimieheni johdolla pidämme tiimipalavereja, joissa käsitellään kaikkia elinkaaripalveluiden asiakkaita ja tilaa kokonaisvaltaisesti. Tämä sisältää myös tulevat projektit ja ajankohtaiset asiat yrityksen sisällä. Työskentelen avokonttorissa, joten kollegani ovat aina lähellä ja lähestyminen on helppoa ja kasvotusten keskustelu vaatii vain muutaman askeleen. Avokonttorin tosin tuottaa ajoittain paljon ääntä, minkä takia ohjeistuksessa on, että esimerkiksi asiakas palaverit tulisi pitää pienissä neuvotteluhuoneissa, joihin on mahdollista mennä ilma ajanvarausta. Etiketin mukaan tietenkin mahdollisuuksien mukaan on taattava kaikille työrauha.

Pääasiallinen kontaktikanavani on asiakkaani oma IT-osasto, joka toimii meidän näkökulmastamme palveluntilaajana. Keskustelen myös silloin tällöin loppukäyttäjien kanssa, kun esimerkiksi tilauksissa on jotain epäselvää, tai kun jokin ei ole toiminut oikein. Tällöin kommunikaatio kanavana toimii esimerkiksi puhelin tai sähköposti. Helpointa on yleensä soittaa, koska näin vastauksen saa nopeitten. Tilauksien osalta esimerkiksi asiakkaita täytyy ohjeistaa tilausprosessissa, tai tiedustella lisätietoja, kun asiakkaan tilaus on puuteellinen. Esimerkiksi joskus asiakkaat eivät välttämättä tiedä mitä haluavat ja pyyntö saattaa olla kovin yleinen. esimerkkinä, ”tilaan ergonomia hiiren” niin tällöin yleensä valitaan laitetoimittajalta sopivin vaihtoehto ja tätä ehdotetaan asiakkaalle.

2.4 Keskeisiä käsitteitä

Elinkaaripalvelut = IT palveluissa palvelu, sisältää laitteiden hankinnan, kierrätyksen ja inventaarion. Tarkoituksena laitteiden, eli resurssien tehokas hyödyntäminen.

Loppukäyttäjä = Tuotteen tai palvelun käyttäjä lopullinen käyttäjä tai hyödyntäjä.

Sharepoint = Microsoftin kehittämä yhteistyötila ja dokumenttien hallinta alusta. Toimii myös alustana tiedon tallentamiselle ja jakamiselle.

Tietohallinto = Asiakasyrityksessä toimiva osa, jonka vastuulla on IT infrastruktuurin ja IT palveluiden tarjoaminen loppukäyttäjille asiakasyrityksessä. Tietohallinto tukee yrityksen liiketoimintaa teknologian avulla. Toimii it ulkoistuksissa palvelun tilaajana.

Laitteiden käyttöönotto = Uuden laitteen asennus ja käyttöön valmistelu loppukäyttäjälle. Pitää sisällään asennuksen ja asiakkaan työkalujen valmiiksi laittamisen.

Palvelunhallintajärjestelmä = Kohdistettu alusta, missä käsitellään loppukäyttäjien pyyntöjä ja ongelmia työpyyntöjen muodossa. Toimii alustana työn tekemiselle ja palvelunlaadun seurannalle.

SLA eli Service-level agreement = Sopimuksen mukainen palvelun minimi laatu standardit määrittävä sopimuksen kohta.

ITIL eli Information Technology Infrastructure Library = Kokoelma eri metodeja ja prosesseja it-palveluiden hallintaan. Sisältää alan vakio toimintamalleja ja parhaaksi katsottuja prosesseja, sekä toimintatapoja palvelun hallintaan.

SPOC eli Single Point Of Contact = Loppukäyttäjien keskitetty palvelupyyntö kanava, joka toimii asiakkaille vakio kanavana kaikille heidän tarpeilleen ja pyynnöilleen.

Tehokäyttäjä = Tiettyyn järjestelmään tai osa-alueeseen erikoistunut loppukäyttäjä. Ammattilainen esimerkiksi tietyn työkalun tai järjestelmän käytössä.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 24.02.2020

Elinkaaripalveluiden koordinaattorina tehtäväni on, että asiakkaalla on saatavilla laitteita heidän toimintaansa varten, sekä huolehtia heidän omistamiensa laitteiden (assets) kirjanpidosta. Tämä kattaa kenellä laitteet ovat käytössä, kuka niistä on vastuussa ja mikä on laitteiden fyysinen sijainti ja millä sopimuksella laite on hankittu asiakkaalle. Kun asiakas tietää tarkasti, miten heillä on eri resursseja käytössä eri laitteiden muodossa, pystytään toimintaakin sen perusteella tehostamaan ja pitämään optimaalinen määrä laitteita asiakkaalla. Jokainen laite mitä asiakas joutuu tilaamaan, näkyy heidän taseessaan rahan ollessa kiinni eri laitteissa. On tärkeätä, että esimerkiksi laitteet eivät seiso varastossa tyhjänpanttina, sillä tämä ei tuota asiakkaalle arvoa. Tämän perusteella aionkin ottaa tavoitteekseni asiakkaan eri resurssien tehokkaan kierrättämisen varastosta loppukäyttäjille. Kiinnitän erityistä huomiota varaston tilanteeseen ennen kuin asiakkaalle tilataan uusia laitteita ja ehdotan myös ratkaisuja oma-aloitteisesti. Näin tehdään kustannussäästöjä asiakkaalle. Tämä on hyvä tavoite myös senkin takia, sillä Koronavirus epidemian kärjistyessä laitteiden toimituksissa saattaa esiintyä paikoin pitkiä toimitusviiveitä. Näin tätä riskiä pystytään myös ennalta ehkäisemään, kun toimittajan varastoja ei käytetä tyhjiksi. Kaikki toiminta tältä osin, mikä tuottaa asiakkaalle arvoa on mielestäni palkitsevaa työtä.

Maanantait ovat yleensä viikon kiireisimpiä päiviä, sillä suurin osa käsiteltävistä tilauksista saapuu alkuviikosta. Viikonlopun jälkeen loppukäyttäjät ja sidosryhmät ottavat aktiivisemmin yhteyttä. Yleensä olen varannut kalenteriini, joka toiselle maanantaille ajan, jolloin tarkastan asiakkaan laskuja. Työn määrä riippuu siitä, miten paljon viime aikoina laitteita on tilattu rahoitussopimuksella. Tämän jälkeen mahdollisimman aikaisin aamusta pyrin käymään läpi saapuneet tilaukset ja viemään nämä eteenpäin laitetoimittajalle. Näin heidän huolintansa ja logistiikkansa saavat tilaukset eteenpäin mahdollisimman nopeasti asiakkaalle. Monien tilausten mennessä Suomen ulkopuolelle, myös toimitusajat ovat yleensä sellaisten lähetysten osalta 3 – 5 arkipäivää. kotimaassa 1 – 3 arkipäivää riippuen tuotteesta ja sen saatavuudesta. Myöskin toimittajan logistiikka yhteistyökumppanin toiminnan onnistuminen vaikuttaa toimitusten nopeuteen.

Tilausten jälkeen Tarkastelen tilausten yleistä tilannetta palvelunhallintajärjestelmästä ja mikäli jotain poikkeamia ilmenee, niin näihin on tartuttava ja varmistuttava, että tilaukset

menevät maaliin. Asiakkailta tulee silloin tällöin myös suoraan kysymyksiä elinkaaripalveluihin. Tänään esimerkiksi asiakas on tiedustellut kannattaako hänen puhelintaan korjata vai tilata uusi. Tapaukset katsotaan aina tapauskohtaisesti ja asiakkaan tarpeet huomioon ottaen. Mikäli varastosta on saatavilla korvaava laite heti, niin tätä voidaan tarjota, tai laite voidaan korjauttaa tai tilata uusi. Useimmiten tapauksissa joudutaan suosittelemaan uuden puhelimen tilaamista. Yleensä puhelinten korjaamisen kustannukset nousevat kohtuuttoman korkeaksi tai muuten sopimuksesta johtuen puhelinta ei voida huoltaa takuuhuoltona, eikä korvaavaa mallia ole varastossa. Näissä tapauksissa on suositeltava tilaamaan kokonaan uusi puhelin.

Tiistai 25.02.2020

Teknisestä ratkaisusta johtuen saan yleensä omaan työjonooni aina aamuyöstä ilmoitukset automaattisesti työntekijöistä, jotka ovat lopettaneet työskentelyn asiakasyrityksessä. Heidän tapauksessaan tehtäväni on tarkistaa rekisteristä, että onko heillä laitteita mitä heidän pitää palauttaa työsuhteen päättyessä. Laitteet ovat tärkeä saada nimenomaan lähituen kautta varastoon, sillä nämä jättävät aina merkinnän järjestelmään ja polun, josta on myöhemmin mahdollista selvittää laitteen sijainti. On valitettavaa monesti alkaa etsimään vuosia vanhaa laitetta, minkä on määrä palautua rahoitusyhtiölle sopimuskauden päättyessä, kun laitteesta ei ole mitään muuta tietoa, kuin että se on esimerkiksi asennettu jollekin vanhalle työntekijälle kolme vuotta sitten. Työntekijä voi olla sen jälkeen lähtenyt yrityksestä esimerkiksi kaksi vuotta sitten. Mikäli selvitystyön lähtöasetelmat ovat tämänlaiset, niin laitteen löytyminen vaatii onnea. Vaikka laite olisikin hukkunut elinkaaripalveluista johtumattomista syistä, niin näitä on myöskin ikävä aina jälkikäteen selvittää. Nämä aiheuttavat luonnollisesti turhia kustannuksia ja työajan menetystä sekä elinkaaripalveluille, lähituelle ja asiakkaalle. Windowsin ympäristön hallinnan työkaluissa on muutamia työkaluja, mitä on mahdollista käyttää kadonneen laitteen etsintään. On mahdollista esimerkiksi, että laite on siirtynyt käyttäjältä toiselle ilman merkintää tai ilmoitusta elinkaaripalveluille tai palvelunhallintajärjestelmään. Tapaukset selviävät, kun laitteella esimerkiksi kirjaudutaan asiakkaan verkkoon, niin näen, kuka on laitteella kirjautunut ja milloin.

Uusia laitteita tilattaessa laitteet esiasennetaan ennen toimitusta asiakkaalle. Ideana on, että asiakas saa laitteen mahdollisimman nopeasti käyttöön ja voi aloittaa oman työnsä nopeasti. Käyttöönotto tilanteet tehdään aina lähituen henkilön kanssa, joka valmistelee työaseman siten, että kaikki asiakkaan tarvitsemat työkalut ovat heti saatavilla ja asennettuna töiden aloitusta varten. Tämän lisäksi lähituki ilmoittaa asennetun laitteen tiedot elinkaaripalveluille ja mahdolliset pois kerätyt laitteet. Esiasennuskeskuksessa laitteet myös

tarroitetaan ja tarrasta selviää tärkeitä tietoja, kuten asiakas yritys, laitenimi ja bios-sarjanumero. Tänään selvitin tilannetta, missä tarran muste pyyhkiytyy pois tarroista helposti ja miten asia voidaan korjata. Tämän lisäksi kävin erään sisäisen sidosryhmän, ServiceDeskin kanssa läpi heidän ohjeitaan ja avustin heitä saamaan ohjeitaan ajan tasalle siltä osalta, miltä pystyin vastaamaan heidän laitekysymyksiinsä.

Asiakkaan eräältä toimipisteeltä oli myös varalaitteet loppumassa, joten esitin tähän ongelmaan sen huomattuani oma-aloitteisesti ratkaisuehdotuksen asiakkaan tietohallinnolle. Ratkaisussa heidän toimipisteestään osa laitteista sijoitettaisiin heidän toimipisteeseen, missä laitteet ovat melkein lopussa. Toimenpiteeseen saatuani luvan päätin luoda asiasta suunnitelman ja koordinoinnin lähitukea huomenna 26.02.2020 erikseen. Lisäksi suoritin koordinointia asiakkaan laitevaihtoihin liittyen. Asiakkaalla on osasta laitteista loppumassa rahoitussopimus ja nämä on keräilty loppukäyttäjiltä pois ja asennettu uudet korvaavat laitteet tarvittaessa tilalle. Vanhat laitteet palautetaan rahoitusyhtiölle ja asiakas pitää omaa laitekantaansa uutena.

Keskiviikko 26.02.2020

Työssäni minun on mahdollista työskennellä etänä esimerkiksi kotoa käsin. Mielestäni tämä tuo mukavaa joustavuutta työskentelyyn ja pyrinkin työskentelemään kerran viikossa aina etänä. Tämä tuo vaihtelua työskentelyyn ja viikot tuntuvat menevän etätyöpäivien ansiosta nopeammin. Pidän kuitenkin myös työskentelystä toimistoympäristössä, mutta silloin tällöin on mukavaa, kun työaikaa ei mene esimerkiksi aamulla ja illalla työmatkoihin.

Tänään otin tavoitteekseni tarkastella työpyyntöjä ja tarvittaessa kiirehtiä niitä, mikäli ne jostain syystä ovat eri sidosryhmillä jääneet pitkäksi aikaa odottamaan. Myöskin eri lähituen toimintaohjeiden ja ohjeistuksien laatiminen kuuluu työhöni. Monella lähituen henkilöllä on hieman eri tavat toimia, mutta on tärkeätä, että eri paikoissa ja varsinkin eri maissa toimiessa prosessit olisivat riittävän samanlaiset. Todellisuudessa tämä ei ole aina mahdollista, sillä eri toimipisteet ja toimintatavat ovat aina hieman erilaisia. Joka tapauksessa, prosessin ytimen pitäisi toimia joka paikassa suhteellisen samalla tavalla. Prosessien ohjeistukset ovat päivittämisen tarpeessa, minkä lisäksi minun tulisi laatia ohjeistukset kollegalleni, jonka on tarkoitus hoitaa tehtäviäni esimerkiksi itseni ollessa lomalla. Tarkastin ohjeistuksien tilanteen ja paikallistin kriittisimmät kohdat ja mitkä ovat eniten päivittämisen tarpeessa. Tämän enempää muiden rutiini tehtävien ohessa minulla ei ollut aikaa perehtyä tähän asiaan, joten palaan tähän hieman myöhemmin.

Viimeiseksi päivän lähestyessä loppua tarkastin vielä laiterekisterikannan, että tämä olisi mahdollisimman ajan tasalla ja että myöskin tietomme vastaavat rahoittajan tietokannan kanssa yhteen.

Torstai 27.02.2020

Laitetoimituksien pitkittyessä, päätin aloittaa tänään asiakkaan laitevaihtojen suunnittelun kolmannen kvartaalin osalta. Asiakkaalla vaihtuu paljon haastavia työasemia kolmannessa kvartaalissa, joten tämä voi olla mielestäni potentiaalinen riski näissä vaihdoissa. Uskon, että varautumalla laitevaihtoihin mahdollisimman hyvissä ajoin pystymme pienentämään riskejä ja palauttamaan laitteet ajoissa rahoittajalle. Ennusteiden laatiminen ajoissa laitetoimittajalle varmistaa myös sen, että toimittaja pystyy hankkimaan laitevalmistajalta ajoissa tarpeeksi laitteita asiakasta varten, jotta laitteet ovat tarpeeksi ajoissa tilattavissa. Valitettavasti erään yleisesti tiedossa olevan komponenttivalmistajan ongelmista johtuen laitetoimitukset voivat viivästyä valmistajalta toimittajalle. Ajoissa oleminen pienentää myös tätä riskiä. Laadin viime kvartaalin ennusteet mielestäni aikaisin, mutta silti näyttää siltä, että laitteet eivät ehdi aivan siihen ikkunaan, mitä olisimme alun perin toivoneet. Pitkälle tulevaisuuteen ennustaminen on tietenkin hankalaa, niin meidän kuin asiakkaan kannalta, mutta onneksi olemme onnistuneet tässä kohtalaisen hyvin viime aikoina.

Laitteiden kierrätysten koordinoinnista on sovittu asiakkaan kanssa, että elinkaaripalvelut koordinoivat näitä lähituen kanssa. Aikaisemmin tänä vuonna olin huomannut, että kierrätykseen oli mennyt rikkinäinen laite, mutta kuitenkin laite oli vielä rahoitussopimuksella. Tämä tuli ilmi muiden asioiden ohella tänään ja tämä on aina ikävää, että näitä sattuu, mutta onneksi tämä virhe huomattiin kuitenkin suhteellisen aikaisessa vaiheessa. Kyseiset tapaukset ovat ongelmallisempia niiden ilmetessä lähempänä laitteen palautumisen ajankohtaa.

Päivän päätteeksi laadin suunnitelman ja koordinoin aikaisemmin mainitsemani varalaitteiden siirto prosessin asiakkaan sisällä.

Perjantai 28.02.2020

Tämän päivän tavoitteeksi asetin mahdollisimman tehokkaan työskentelyn ja asiakkaan tiedonantoihin mahdollisimman nopean reagoimisen. Aikaisemmin viime vuosi kvartaalin yhteydessä olin laittanut itselleni kalenteriin merkinnän erään asian hoitamisesta ja tänään

kalenterini muistutti minua tästä, joten tämä asia oli päiväni prioriteetti. Kyseessä oli erään laitteen palautukseen liittyen selvitystyö, mikäli laitetta ei löydetä. Laitetta ei löydetty, joten prosessin mukaan nämä laitteet tullaan lunastamaan rahoittajalta. Tämä on tärkeää, sillä kyseisien asioiden jäädessä hoitamatta näistä aiheutuu ylimääräisiä kustannuksia asiakkaalle. Epäonnistuminen tässä saa oman organisaationi näyttämään ei niin uskottavalta. Kyseisiä poikkeustapauksia tulee onneksi harvoin ja näiltä vältytään paljolti siten, että toimitaan alusta alkaen prosessin mukaan ja huolellisella raportoinnilla. Tämä koskee sekä sisäistä toimintaa, sekä asiakkaiden toimintaa.

Asiakas saattaa pyytää konsultointiapua laitehankinnoissa ja yleensä heillä on kysymyksiä tietyn sovelluksen toiminnasta tietyllä laitteella. Kyseisiin kysymyksiin on yleensä vaikea vastata, etenkin jos ei itse käytä kyseessä olevia sovelluksia niin välttämättä näissä tilanteissa ei näe mikä asia esimerkiksi loppukäyttäjän kannalta on oleellista valinnoissa. Kuitenkin, näissä tilanteissa pyrin antamaan konsultaatio apuani parhaan mahdollisen kykyni mukaan asiaa selvittämällä. Asian luonteesta riippuen päällinen selvitys riittänee, sillä ensinnäkin ongelmien luonteet ovat sellaisia, että yksityiskohtaisia asioita ei tarvitse selvittää, eikä koko järjestelmää ei ole tarkoitus opetella. Kysymys on enneminkin suuntaratkaisujen antaminen. Päätöksissä asiakkaan tietohallinto tekee lopulliset päätökset, mutta mikäli mielipidettä kysytään, niin mielestäni niitä on myös mukava aivan oman osaamisen kehittämiseksi myös selvittää. Tässä tosin pitää noudattaa varovaisuutta, sillä ei pidä esittää totuutena asiaa, mistä ei voi mennä takuuseen, sillä muuten oma uskottavuus kärsii. Mikäli asia vaatii toista näkökantaa niin parempi vain ohjeistaa asiakasta oikeaan suuntaan, kuin jakaa niin sanotusti maallikon neuvoja. Onneksi kuitenkin monissa ongelmissa voi aina kääntyä sidosryhmien puoleen joko organisaation ulkopuolella tai sisällä niin vastauksen löytäminen on paikoitellen varsin yksinkertaista.

Viikkoanalyysi

Seurantaviikon alussa otin tavoitteekseni tuottaa asiakkaalle mahdollisimman paljon arvoa ja pitää huolen, että asiakkaan resursseja käytetään tehokkaasti. Tässä vaiheessa vuotta laitehankintoja on vähän, sillä yleensä uusia työntekijöitä aloittaa vähän alkuvuodesta ja jos aloittaakin, niin kyseessä on henkilöitä, joiden laitetarve on vain hetkellinen. Tosin, näissäkin tilanteissa heille tulee tarjota laitteita, jotka vastaavat heidän tarpeitaan. Asiakkaalla on paljon laitteita varastossa, mitä voidaan näissä tapauksissa hyödyntää. Suoritin harkintaa siis jokaisessa vastaanottamassani tilanteessa tällä viikolla ja pyrin huomioimaan asiakkaan tarpeen aina ensisijaisesti. silloin tällöin tämä vaatii hieman tulkintaa, sillä

kun asiakas esimerkiksi tilaa laitteita vain henkilölle X, mutta ei kerro tarpeesta sen enempää niin on vaikea päätellä tarpeen luonnetta. Epäselvissä tapauksissa asiakkaalle tulee esittää tarkentavia kysymyksiä. Normaalisti näkisin lisäkysymysten esittämisen tarpeettomana, sillä täytyy luottaa asiakkaan ilmoittamiin tietoihin. Ei tosin olisi ensimmäinen kerta, kun asiakas tilaa väärin ja tästä aiheutuu ylimääräistä työtä kaikille. Laitteiden harvuudesta johtuen resursseja on myös käytettävä tehokkaasti.

Työ vaatii ongelmanratkaisutaitoja, mitä aikaisemmin olen päässyt harjoittamaan paljon ServiceDeskin työssä ollessani. Yleisin ongelma asiakaspalvelutyössä on mielestäni se, että asiakkaat eivät aina osaa kertoa tarkalleen mikä heidän ongelmansa on ja tämä aiheuttaa turhautumista heissä, kun ongelman ratkaisussa kestää. Asiassa ei päästä ennen ongelman hahmottamista eteenpäin. Nykyisessä tehtävässäni tulen vastaavien asioiden eteen harvemmin ja ongelmien ratkominen on enemmän proaktiivista. Ongelmat ovat myös isompia ja konkreettisia parannuksia ei saavuteta aivan yhtä nopeasti kuin perus tietokone ongelmien selvittämisessä.

Lean-ajattelussa tavoitteena olisi, että katsotaan pulmissa nykytilan ja tavoitetilan välistä eroa ja ongelmanratkaisun kautta siirrytään hitaasti kohti tavoitetilaa saavuttaen näin ”jatkuvaa parantumista” (Torkkola 2015.)

Olen jonkin aikaa laittanut merkille, että työssä aika menee nopeasti ja vaikka mielestäni olen koko ajan tekemässä toimia ja töitä, niin en saa annetussa ajassa aikaiseksi niin paljon kuin haluaisin. Ensi viikolla Aionkin ottaa tavoitteekseni oman työni tehostamisen ja rutiinin omaisten tehtävien mahdollisimman varhaisen suorittamisen aikaisin aamulla, jotta muihin tehtäviin jäisi mahdollisimman hyvin aikaa. Lisäksi puhelimen käyttöä työkaluna tulee lisätä, sillä se mahdollistaa tiedonkulun ja asioiden selvittämisen huomattavasti nopeammin, kuin sähköpostilla vastaava kommunikointi.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 02.03.2020

Päivän tavoitteeksi aioin ottaa mahdollisimman monen rästiin jääneen työn, eli ”backlog” töiden edistämisen. Yleensä nämä ovat kiireettömämpiä töitä, kuten sähköpostin järjestely ja ohjeistuksien tarkistaminen tai tiettyjen sisäisten prosessien edistäminen tai tarkistaminen. Itselläni näitä on jonkin verran ja haluaisin saada nämä valmiiksi viimeistään ennen omia lomiani.

Sain asiakkaalta pyynnön, jossa minun tuli selvittää uuden akun hankkimisesta erittäin vanhaan erikoispuhelimeen. Selvityksen jälkeen sain tietooni, että puhelin johon asiakas tässä tapauksessa halusi uuden akun, oli erittäin vanha EX-puhelin. Puhelimia käytetään tietyissä tuotannon ympäristöissä ja nämä ovat niin sanottuja ”räjähdyksen kestäviä puhelimia”. Asiakkaan puhelinta ei ole valmistettu tai toimitettu sitten vuoden 2011. Malliin suositeltiin käytettävän vain tietynlaisia akkuja, joten meidän kauttamme en pystynyt tähän suoraan auttamaan. Tämä johtui siitä, että meidän yhteistyökumppanillamme ei ollut toimittaa sopivaa akkua. Olin tämän jälkeen yhteydessä asiakkaan tietohallintoon ja kerroin heille tilanteen. Heilläkään ei ollut tässä tapauksessa tietoa, mitä kautta uutta akkua tai varaosia tulisi hankkia laitteeseen. Tässä tapauksessa todettiin, että tietohallinto keskustelee asiakkaan kanssa heidän tarpeestaan ja tarvittaessa tilataan uusi samanlainen puhelin, mikäli tämän kaltaiselle laitteelle on tarvetta.

Rutiininomaisen työn ja eri selvitystehtävien lomassa en päässyt päiväkohtaiseen tavoitteeseeni johtuen selvitettävään työhön tarvittavasta ajasta. Ylimääräiset selvitystyöt saattavat olla erittäin aikaa vieviä ja niistä pitäisi saada asianmukainen korvaus riippuen tehdystä sopimuksesta. Tällä kertaa kuitenkin otin tapauksen oman oppimiseni kannalta.

Tiistai 03.03.2020

Päivän tavoitteeksi otin saman mitä eilen, eli rästitöiden loppuun viemisen. Rutiininomaisten tehtävien lomassa onnistuin hyvin pienentämään kesken jääneiden tehtävien määrää, sillä päivä oli eritäin hiljainen ja käsiteltäviä tilauksiakin tuli vain muutama. Yleensä tällaisina päivinä organisoin myös omaa työtäni, jotta seuraavana päivänä olisi taas helppoa päästä työhön kiinni, kun tietää heti mitä on tehtävä ja mikä on jo hoidettu. Eri viestien arkistoiminen on tärkeää sähköpostin ollessa pääasiallinen työkalu eri pyyntöjen vastaanot-

tamisen kanavana. Olen muuttanut käsittelyä kuitenkin omana aikanani siten, että mahdollisimman suuri osa tiedosta olisi meidän palvelunhallintajärjestelmässä, koska järjestelmän tarkoituskin on jäsennellä palvelua ja työpyyntöjä paremmin. Valitettavasti mielestäni käytössämme olevaa järjestelmää on hidas käyttää ja tähän kuluu kohtuuttomasti aikaa. Datan etsiminen on myös vaivalloista.

Kävin tänään osan kehityskeskustelua esimieheni kanssa. Aiheena oli esimerkiksi se, mikä on tulevaisuuden suunnitelmani yrityksessä ja mitä haluaisin tehdä. Puhuimme eri sertifikaateista mitä haluaisin suorittaa, sekä tuen mahdollisuutta firmassa näiden suorittamiseen liittyen. Puhuimme myös uusista haasteista, mitä minulle olisi tarjota. Esimieheni ehdotti minulle roolia erääseen tulevaan projektiin ja suostuin tähän, mikäli sieltä aukeaisi paikka minulle. Valitettavasti ajan puutteen vuoksi en ehtinyt kertoa tilanteessa myös muista suunnitelmistani, kuten halustani suuntautua pilviteknologiaan ja tiettyjen työkalujen kuten powershellin opettelu ja tätä kautta jonkinlaisen järjestelmäasiantuntijan roolin saavuttaminen jonakin päivänä. Tähän liittyen minulla on vielä yksi keskustelu hetki muutaman viikon päästä, niin aion ottaa asian esille siellä.

Keskiviikko 04.03.2020

Tavoite tälle päivälle oli työn järjestelmällisyyteen panostaminen. Kiireessä esimerkiksi kaikkia tietoja ei tule heti arkistoitua kunnolla, eikä sähköposteja tule vietyä heti palvelunhallintajärjestelmään. Tämä voi aiheuttaa sen, että tietoja unohtuu siirtää sähköpostista. Jos tietoja täytyy joskus katsomaan uusiksi, ja mikäli sähköpostit eivät ole siellä missä pitäisi, niin selvittäminen tämän osalta vie ylimääräistä aikaa, kun tietoa joutuu etsimään sähköpostin arkistoista. Olen omalta osaltani kehittänyt tätä varten systeemin, mikä toimii siten, että arkistoin omasta sähköpostistani saapuneet kansioon tulleet lähetykset vasta sen jälkeen, kun olen vienyt tiedon joko Sharepointtiin, palvelunhallintajärjestelmän työpyynnölle tai muualle. Mieluummin arkistoin kumpaankin riippuen tiedon laadusta.

Tämän päivän osalta rahoitusyritykselle oli tarkoitus palautua asiakkaalta laitteita eräästä heidän toimipisteestään. Valitettavasti päivän päätteeksi sain lähituelta tiedon, että laitteiden luovutus on siirtynyt seuraavan viikon 11.03 päivään johtuen siitä, että kuriiri, joka oli tullut hakemaan laitteita, erehtyi osoitteesta. Viime aikoina eri poikkeamia on tullut valitettavan usein kuriirien kanssa ja logistiikan toimivuuden osalta. Jokaisella palautuskerralla viime aikoina on ollut jotain ylimääräistä, mikä vaatii lisäselvitystä. Onneksi tässäkin tapauksessa olimme ajoissa laitteiden palautuksen suhteen, joten tämä ei sinänsä ollut ongelma. Tilanne oli kuitenkin turhauttava, sillä sama asia piti koordinoida kahteen kertaan. Ideaalia olisi tietenkin, että työt olisivat kerralla valmiita, mutta valitettavasti kaikkeen ei voi

toimistosta käsin vaikuttaa. Tapaus on kuitenkin huomioitu ja tämä tulee eskaloida, mikäli se toistuu.

Päivä oli todella hiljainen, joten onnistuin tavoitteessani hyvin rutiininomaisten tehtävien ja selvitettävien tehtävien lomassa. Sähköposti oli siistimmässä kunnossa ja työtehtävät eivät kasaantuneet.

Torstai 05.03.2020

Päivän tavoitteena oli hyödyntää puhelinta työn teossa mahdollisimman paljon. Puhelimen käyttö on tehokasta, sillä soittamalla saa yleensä vastauksia paljon sähköpostia nopeammin. Yleensä viestintä on myös ymmärrettävämpää kuin sähköpostilla viestiteltäessä. Oma toimintatapani on, että mikäli jotain sovitaan puhelimitse, niin lähetän vielä puhelun jälkeen lyhyen koosteen mitä on sovittu puhelimitse, jotta epäselvyyksiä ei synny ja jotta myös sovituista asioista on jotain ”paperilla”.

Sain aiemmin asiakkaalta toimeksiannon selvittää uusia työasemamalleja, joita heidän tehokäyttäjät voisivat käyttää. Tutkin asiaa koko päivän tehden eri vertailuja asiakkaalle perustuen heidän tarpeisiinsa. Tämän jälkeen laitetoimittajalle toimitetaan valituista konemalleista ehdotukset osille ja ominaisuuksille, jolloin he pyytävät tarjouksen laitevalmistajalta. Ennen tarjouksen esittämistä meille, he tekevät uuden tarjouksen mikä sisältää toimittajan katteen laitteiden myynnistä. Tämä tarjous esitellään sitten asiakkaalle.

Olisin tähän asiaan liittyen halunnut olla yhteydessä suoraan laitevalmistajan yhteyshenkilöömme, mutta minulla ei ollut hänen puhelinnumeroaan. En saanut häneltä vastausta myöskään sähköpostilla. Tästä johtuen asia lankesi omaksi selvitettäväkseni ja koostin eri vaihtoehtoja laitteista, mitkä voisivat asiakkaalle sopia. Lisäksi kysyin tarkentavia kysymyksiä asiakkaalta heidän tarpeisiinsa nähden. Asiaa tutkiessani selvitin muun muassa mitä eroa on esimerkiksi Näytönohjainvalmistaja Nvidian kuluttaja näytönohjaimilla (Geforce) ja niin sanotuille teho tai työkäyttäjille tarkoitetussa Quadro-näytönohjaimissa. Sain myös rahoitusyhtiöltä viestin, että eräässä laskussa oli ongelma, joka ei ollut aivan yksiselitteinen. Minun tuli selvittää tämä mahdollisimman pian, mutta tämän päivän osalta aika loppui kesken.

Perjantai 06.03.2020

Päivän tavoitteeksi otan työajoista kiinni pitämisen. Olen huomannut nykyisissä tehtävissäni, että on helppoa jäädä pitkiksi ajoiksi tai työpäivän jälkeen kiinni työtuoliin jotain asiaa

selvittämään tai miettimään. Monesti missaan omia taukojani ja en nouse tuolista tarpeeksi usein mitä pitäisi ja tällä on pitempi aikaisia vaikutuksia jaksamiseen ja työ ergonomiaan. Myöskin lounastaminen olisi hyvä tehdä työkollegoiden kanssa, joskus myös missaan lounaan kokonaan, kun en huomaa ajan kulua.

Päivä oli muuten melko hiljainen, jatkoin suoraan siitä mihin eilen jäin. Asiakkaalta tuli eilen päivän päätteeksi toisen asian yhteydessä pyyntö tilata SER-kierrätysrullakko eräälle heidän toimipisteistään. Tämän koordinointi ja tilaaminen ovat mielenkiintoista ja mielestäni erittäin tarpeellista joissakin toimipisteissä, missä on vanhaa rautaa, joka on jo yli 10-vuotta vanhaa. Myöskin monien pisteien varalaitevarastot ovat täynnä rikkinäisiä puhelimia, joita mielestäni on turha pitää lojumassa nurkissa.

Kävin lounaalla ajoissa ja pyysin erästä kollegaa lounastamaan samaan aikaan. Lounaan aikana keskustelimme lyhyesti töistä, mutta myös muistakin ja nollauksen jälkeen kuppi kahvia ja takaisin pisteelle. Yrityksen tiloissa järjestettiin uniikki tapahtuma myöhemmin, johon osallistuin ja pystyin verkostoitumaan tätä kautta uusiin ihmisiin työpaikallani.

Viikkoanalyysi

Viikon tavoitteistani selvisin mielestäni kohtalaisesti. Tietyissä työn organisoimisessa ja jaksottamisessa minulla on vielä huomattavasti parannettavaa. Olen huomannut nykyisissä tehtävissäni erityisesti sen, että työt jakautuvat välillä erittäin epätasaisesti. Viikon alussa on yleensä piikki työnmäärässä, mutta erikseen ilmestyvät selvitystyöt voivat nostaa työn määrää radikaalisti. Olen perehtynyt tämän osalta Sari Torkkolan Lean asiantuntijatyön johtamisessa kirjan perusteella työn ”hukan” käsitteeseen ja siihen miten tiettyjä töitä olisi mahdollista suorittaa tehokkaammin.

Jotta työtä voidaan tehostaa, on ensin paikannettava kohdat missä ilmenee vaihtelua, ylikuormitusta tai hukkaa työn tehokkuudessa. Muutamia hukkia mitä itse olen omassa työssäni havainnut ovat: varastot ja keskeneräinen työ, odottaminen, materiaalin liike ja epätarkoituksen mukainen käsittely.

Keskeneräisellä työllä tai varastoilla tarkoitetaan työtä, mikä on aloitettu, mutta on syystä tai toisesta kesken. Omalta osaltani nämä ovat esimerkiksi raportteja mitä ei ole saatu valmiiksi ja sähköposteja. Odottamisella tarkoitetaan, että työ odottaa jotain hyväksyntää tai käsittelyä prosessin eri vaiheessa. Nämä voivat olla esimerkiksi asiantuntija työt missä tehtävät laitetaan asiantuntijoiden jonoon odottamaan käsittelyä tai esimerkiksi tietohallin

hyväksyntää tai asiakkaan lisätietojen saamista. Materiaalin liike tarkoittaa tiedon prosessoimista ja manuaalista syöttämistä järjestelmään tai usean eri järjestelmän käyttäminen ja tiedon syöttäminen järjestelmästä toiseen. Viimeiseksi epätarkoituksen mukainen käsittely. Tämä tarkoittaa tiedon yliprosessointia jota yleensä tapahtuu, kun ei esimerkiksi tiedetä mitä asiakas haluaa, niin laaditaan paljolti eri raportteja tai toimia mistä ei loppujen lopuksi ole kenellekään hyötyä. Asioiden tekeminen suurissa erissä, eri tarkistukset ja ylimääräiset työvaiheet. Tätä syntyy yleensä silloin, kun asiakkaan kanssa ei ole sovittu yhteisiä laatustandardeja. Työn pitäisi olla esimerkiksi pienempiä kokonaisuuksia.

Suurimman osan näiden hukkien syynä on mielestäni käytössämme oleva palvelunhallintajärjestelmä. Järjestelmästä on vaikea etsiä tietoa tehokkaasti ja tietoa on etsittävissä vain tietyistä paikoista, minkä lisäksi tiedon syöttäminen järjestelmään on todella hidasta ja vanhanaikaisen tuntuista. Tähän vaikuttaa myös omat työskentely menetelmäni, mutta paras tapa toimia on, että kaikki tiedot ovat yhdessä järjestelmässä, niin tiedot on pakko tuoda sähköpostista palvelunhallintajärjestelmäämme. Tietojen syöttämisen ollessa hidasta, dataa ei saa tehokkaasti siirrettyä sähköpostista järjestelmään, minkä lisäksi teksti on muotoiltava yleensä tietyissä sähköposteissa eri muotoon notepadia ja wordia käyttäen, jotta syötetty data on edes luettavaa. Ylimääräiset klikkailut ja vaiheet hidastavat tätä entisestään. Kun varastoja ei saada tehokkaasti tyhjennettyä, syntyy keskeneräistä työtä.

Erilaisten hyväksyntöjen odottaminen vie myös työaikaa ja viestinnän vaikeus joidenkin sidosryhmien kanssa. Esimerkiksi turhia yhteydenottoja syntyy, kun lähitukeamme ohjaava taho ei sulje tiettyjä työpyyntöjä, jolloin näistä tulee erikseen ottaa yhteyttä heihin, jotta he sulkevat ne. Myöskin joitakin asiakkaita on vaikea tavoittaa sekä puhelimitse, että sähköpostitse. Odottamisen osalta onneksi pystyn asiat hoitamaan pitkälti omalta osaltani loppuun itseni kanssa, joten tätä esiintyy omassa työssäni vähemmän.

Materiaalin liike aiheuttaa työajan hukkaa, kun työssä ei kaikkea tietoa ole yhdessä paikassa. Tämä on sinällään ok, sillä tämänkin osalta ainoa ongelma on se, että palvelunhallintajärjestelmän kautta on epäkäytännöllistä etsiä tietoa, jotenka joskus tietoa on etsittävä muualta uudestaan. Tähän on mahdollista itse vaikuttaa, kun järjestelmässä levittelee niin sanotusti ”leivän murusia” tiettyihin hakukriteereihin, niin tämän kautta on myös dataa helpompi löytää, mutta tämä on myöskin ylimääräistä työtä ja muistettavaa ja muut palvelunhallinta järjestelmien hakukoneet hoitavat tämän paljon paremmin.

Epätarkoituksen mukaisen käsittelyn osalta pyrin itse vaikuttamaan paljolti siihen, että dataa ei yli prosessoitaisi. Mielestäni minulle tällä hetkellä kuuluu jonkin verran tehtäviä, mitä

minun ei tarvitsisi tehdä, mutta koska tämä on jonkun toisen mielestä kätevää näin, niin täytyy tehdä. Myöskin joitakin asiakkaalle toimitettavia raportteja mielestäni yli prosessoidaan liikaa, mutta koska asiakkaan mukaan tämä tuo heille lisäarvoa niin nämä täytyy tehdä. Tämän osalta olen yleensä haastanut aina näkemykset, mikäli dataa yli prosessoidaan, joten sen suhteen tätä määrää olen saanut laskettua. Myöskin työmäärän suuri vaihtelu on omassa työssäni ongelma ja kuormittava tekijä. Työn määrä on suhteutettu siten, että tätä asiakasta hoitaa omien tehtävieni osalta yksi henkilö, mutta riippuen tuurista välillä tulipaloja on tosi paljon ja välillä työtä ei ole. Selvää syytä tähän en näe, että miksi näin, mutta joskus tämä saattanee johtua siitä, että työ kohdistetaan väärälle tekijälle johtuen osaamiseroista ja työntekijän näkyvyydestä. Mielestäni olen omassa työssäni todella näkyvä ja koska hoidan tehtävääni yksin, niin olen niin sanotussa ”avainhenkilö” asemassa, joka on sekä hyvä, että huono asia joskus. Nautin tästä roolista, mutta joskus varjopuoli on se, että sinulle tuodaan enemmän töitä kuin sillä hetkellä suorittamaan. (Torkkola 2015.)

Projektityön näkökulmasta onnistumiseen tarvitaan kauaskantoista suunnitelmaa ja eteenpäin tähtäävää suunnitelmaa. Ilmapiiri, missä tekijöitä vaaditaan jatkuvasti eri tulipalojen sammuttamiseen ydin projektityön suorittamisen sijaan ei ole ympäristö, missä projekti voi toimia. Eri muuttujien ympäristössä toimiminen tuo monia haasteita ja tämä voi lamaannuttaa projektin etenemisen. Tämä ei ole suoraan verrannollista nykyiseen työhöni siinä mielessä, että en ole tällä hetkellä suorittamassa projektia työssäni, mutta mikäli olisin, niin nykyiset tehtäväni voisivat haitata projektin asianmukaista suorittamista. Minun on siis varmistettava, että tietyt työajan hukkaa tuottavat ongelmat olisivat jossain määrin hallinnassa, jotta minulla olisi myös aikaa mahdolliselle lisä allokaatioille ja resursoinnille myös muihin mahdollisuuksiin. (Young 2016.)

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 09.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otin erään kiireellisesti hoidettavan rahoitus ongelman korjaamisen ja koordinoinnin. Koska asiakkaallani on toimipisteitä monissa eri maissa ja laskut on kohdistettava tarkkaan sen mukaan kuka tilaa. Tapauksessa olimme tilanneet asiakkaalle palvelun tuottamista varten laitteen, joka täytyy meidän puolelta vielä ensin valmistella käyttöön ennen toimitusta asiakkaan toimipisteeseen.

Laite oli tarkoitus saada muualle kuin suomeen rahoitukseen, mutta toimittajan puolelta meille kerrottiin, että he eivät pysty tilattua laitetta laittamaan toiseen maahan kuin suomeen rahoitukseen, sillä toimitusosoite oli suomeen. Tämä johtuu siitä, että laiteen toimitusosoite oli alun perin suomeen. Asiasta on keskusteltu rahoitusyhtiön ja toimittajan kanssa, mutta tässä tapauksessa laitetta ei pystytä rahoittamaan suomeen. Sopimus on tehtävä sinne maahan, minne toimitusosoite viittaa. Prosessia on muutettu tämän jälkeen, mutta tässä tapauksessa tämä tulee hoitaa näin. Poikkeava tapaus on tässä tapauksessa vietävä asiakkaan tietoon. Asiakaspalvelutyössä tulee vastaan monesti tilanteita, milloin joko omasta erehdyksestä tai muusta virheestä johtuen täytyy tuoda huonoja uutisia asiakkaalle. Virheitä sattuu kaikille ja reaktio yleensä riippuu siitä, miten asian esittää. Loppupäivä itselläni meni vanhojen työpyyntöjen läpikäyntiin ja niiden loppuun vientiin. Virheen johtuessa meidän toiminnasta, on asia parasta mielestäni esittää asiakkaalle siten, että virheen korjaamiseksi on jo ratkaisuehdotus valmiina.

Pääsin tavoitteeseeni osittain, sillä vaikka ilmoitinkin rahoitusyhtiölle asiasta, niin en saanut laskua vielä hyväksytyksi asiasta, joten en voinut asiaa viedä vielä eteenpäin. Tämä tulee vielä viedä asiakkaan tietoon ja tämän vien viimeistään tämän viikon torstaina 12.03.2020 asiakkaan kanssa käytävässä kuukausipalaverissa.

Tiistai 10.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otin työjononi tarkkailun ja asioiden kiirehtimisen tarvittaessa, mikäli yksittäiset tehtävät ovat syystä tai toisesta jääneet pitkäksi aikaa toimettomaksi.

Päivän osalta otin ensimmäiseksi käsiteltäväkseni eri jatkuvan palvelun tilaukset loppukäyttäjiltä. Tällä hetkellä erityisesti iPhone puhelimien osalta on ongelmia saatavuudessa

johtuen globaalista Korona-virus epidemiasta ja siitä, että Applen puhelimet valmistetaan Kiinassa. Vein asian tältä osin vielä asiakkaan tietoon.

Selvitin tänään loppuun rahoituksen aikaisemman rahoitussopimus ongelman. Onneksi asia oli vielä asiakkaalle ok, kun kyse oli yksittäisestä tapauksesta, mutta lähtökohtaisesti näitä ei pitäisi päästä sattumaan ja tämä myös näyttää huonolta asiakkaan suuntaan. Itse olin tätä ongelmaa ehkä itse stressannut enemmän kuin olisi ollut tarpeen. Viikonlopun jälkeen tämäkin asia oli jo paljon selvempi. Olen muutenkin huomannut omassa käyttäytymisessäni, että joskus loppujen lopuksi kovin yksinkertainen ongelma ja ratkaisu voi tuntua ylitsepääsemättömältä, mutta viikonlopun jälkeen töihin palatessa asiat näkyvät taas jotenkin uudessa valossa. Mikä ennen vaikutti vaikealta, onkin taas helppoa. Sanotaan, että joskus on hyvä ottaa hieman etäisyyttä ongelmaan, jotta sen pystyy ratkaisemaan ja allekirjoitan tämän kyllä täysin.

Lisäksi Asiakkaan toimipisteeseen oli Suomen ulkopuolella aikaisemmin kohta noin kaksi kuukautta sitten toimitettu laite tuotantoa varten ja tämä työpyyntö oli vielä auki. Kyseisellä tehtävällä ei ollut tuoreita merkintöjä, joten asialle ei oltu tehty mitään pitkään aikaan. Otin tämän edistämisen yhdeksi tavoitteekseni tältä päivältä. Tilauksen osalta laite on käynyt meidän sisäisessä asennuksessa ensin, missä laite valmistellaan sille tarkoitettua tehtävää varten. Tämän jälkeen laite jatko toimitetaan sen lopulliseen käyttökohteeseen. Itselläni on tiedossa laitteen sijainti logistiikka yrityksen seurannan kautta ja työpyyntö oli nähtävästi jo helmikuussa ”odottaa toimitusta” tilassa. Tämän jälkeen itseni tuli ylätasolla olla yhteydessä lähitukea erikseen koordinoivaan tahoon. Aina ei ole tietoa siitä, kuka lähituen henkilö hoitaa tiettyä työpyyntöä jossain kohteessa tai maassa. Yhteydenoton jälkeen onneksi lähituki otti työpyynnön nopeasti käsittelyyn ja yhdisti laitteen asiakkaan verkkoon. Tämän jälkeen soitin vielä lähituelle ja varmistin tilanteen. Selvitin, että tehtävässä on toimittu erikoisohjeiden mukaisesti ja siirsin työpyynnön meidän mallinnustiimille. Mallinnustiimin tehtävä on varmistaa, että laite toimii oikein. Itselläni ei ole pääsyä asiakkaan verkkoon tai järjestelmiin, joten tehtävien ulkoistaminen näiden osalta on välttämätöntä. On kuitenkin hyvä, että olen itse ollut ServiceDesk työssä aikaisemmin ja työskennellyt eri järjestelmien parissa. Tämä antaa minulle tietotaitoa asian hoitamiseen ja tiedän miten asian pitäisi toimia ja mikä on tärkeätä.

Tämän päivän tavoitteissa onnistuin kiitettävästi. Työjononi ei ole tällä hetkellä kovin pitkä ja odottavat työpyynnöt sisälsivät riittävästi tietoa miksi niitä ei ole vielä suoritettu. Huomenna itselläni tulee olemaan kiireinen päivä, sillä tarkoituksena on valmistautua tulevaan tapaamiseen asiakkaan kanssa. Tätä varten minun on valmisteltava materiaali mitä tarvit-

sen tapaamisessa ja samalla esittelen asiakkaalle uusia laitemalleja ja annan konsultaatiota heidän tarpeisiinsa. Lisäksi tarvitaan lisää tietoa siitä, mikä on asiakkaan tarve, jotta oikeanlainen tuote voidaan heille toimittaa.

Keskiviikko 11.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi aion ottaa huomiseen asiakaspalaveriin mahdollisimman hyvin valmistautumisen. Omassa asiakkuudessani on sovittu, että katsomme asiakkaan kanssa, palvelun tilannetta ja yleisiä asioita mistä minä vastaan vähintään kerran kuukaudessa. Asiakkaan kanssa on sovittu tietystä palaveri käytännöstä ja agenda on tietyiltä osin kaavamainen ja tietyt asiat tarkastetaan joka kuukausi. Palaveriin hyvin valmistautuminen sekä näyttää hyvältä ja tuo asiantuntevaa kokemusta asiakkaalle ja on myös hyvää asiakaspalvelua ja konsultointi käytäntöä.

Aloitin päivän tarkastamalla sähköpostini ja uudet tilaukset ja kiireelliset sähköpostit. Tilauksia oli jonkin verran ja myös joitakin selvitettäviä asioita ja kyselyitä mitkä osittain liittyivät myös huomiseen viikkopalaveriin. Tein vielä viimeisiä selvityksiä liittyen palaveriin ja sen aiheisiin ja lounaan jälkeen valmistauduin koostamaan viikkopalaverin agendaa ja esitystä. Normaalisti haluaisin, että agenda on asiakkaalla tiedossa jo viikkoa ennen, mutta olen tämän kuukauden palaverin valmistautumisessa hieman omasta mielestäni myöhässä ja tämä on minun oma vikani. Palaverit ovat tosin muuttuneet enemmän rutiininomaisiksi ja agenda on lähestulkoon sama joka viikko, joten agendan suhteen ei asiakkaalla tai meillä tule juuri yllätyksiä. Tämä mahdollistaa molemminpuolisen tehokkaan valmistautumisen.

Palaverissa tarkastellaan palvelun tilannetta, laitevarastoja, työpyyntö dataa, rahoitussopimuksia ja muita asioita mitä asiakas haluaa tällä hetkellä. Palaverin agenda on tehty asiakkaan tarpeet huomioiden. Valmistelin palaverin datan, esityksen ja PowerPointin, jonka jälkeen päätin päiväni. Valmistautumisen osalta pääsin mielestäni tavoitteeseeni. Materiaalini oli hyvissä ajoin valmis ja asianmukainen. Tämän lisäksi olin myös löytänyt ratkaisun asiakkaan pyytämiin kohtiin.

Torstai 12.03.2020

Tämän päivän tavoitteekseni otin asiakkaan palaverissa mahdollisimman hyvän esiintymisen ja artikuloinnin. Vaikka mielestäni osaan olla tarvittaessa vakuuttava, niin mielestäni tietyissä esiintymistilanteissa tarvitsen kykyä artikuloida kantani paremmin. Nautin näistä

palavereista, mutta mielestäni joissain tilanteissa saatan jaaritella liikaa. Kyse ei mielestäni ole enää jännityksestä, sillä palavereja on jonkin verran jo takana. Palavereihin hyvin valmistautuminen auttaa paljon tässä, mutta silloin tällöin asiakkaan näkökulma saattaa yllättää ja näihin tilanteisiin tulisi varautua ja olla valmiina.

Aloitin päivän rutiininomaisella sähköpostin tarkastuksella. tilaukset hoidettuani siirryin selvityspyyntöihin ja muihin asioihin mitkä vaativat joko lähituen koordinointia tai muuta koordinointia tai selvitystä elinkaaripalveluiden osalta. Osa aikaisemmin asiakkaalle tilatuista laitteista on saapunut viimein toimittajan varastoon. Näiden osalta tiedot viedään meidän laiterekisteriimme ja käyttöönotoista tehdään työpyynnöt lähituelle. Aikaisemmin johtuen Koronan vaikutuksista asiakas ilmoitti, että palaveria ei pidettäisi heidän tiloissaan, vaan palaveri pidettäisiin etänä. Tämä vapautti aikaani päivän osalta, sillä matkustamiseen ei tarvinnut varata aikaa.

Palaverissa asiakkaalle esitetty ennalta tutkitut tiedot ja data ja eri projektien tilanteista. Asiakkaalle esiteltiin uusia laitteita mitä he olivat pyytäneet ja he valitsivat niistä sopivimman heidän tuotantoonsa. Tämä tarkoittaa tiettyjä toimenpiteitä meidän prosessissamme ja eri sidosryhmien kanssa. Palaverin perusteella kirjoitan vielä muistion mitä on sovittu ja mikäli elinkaaripalveluilta vaaditaan toimia. Näille toimille sovitaan aikamääreet ja ne tulee suorittaa siihen mennessä. Uusien laitteiden tilauksen suhteen asetin itselleni aikamääreen ja esitin tämän asiakkaalle. Tavoitteista puhutaan AP:eina eli ”Action point”. Tämä tarkoittaa tehtävää, joka voi olla määrätty tietylle tai useammalle henkilölle, joka on vastuussa tehtävän toteutumisesta tiettyyn päivämäärään mennessä. Yleensä aikaraja on jokin tietty päivämäärä.

Työpäivän lopuksi saimme tiedotteen, että viruksen takia siirrymme etätöihin toistaiseksi ja toimistolle tuloa ei suositella. Lisäksi saimme tietää eräästä toisesta ikävästä asiasta.

Tavoitteessani selviydyin mielestäni tänään kohtalaisesti. etäpalavereissa on tiettyjä haasteita esimerkiksi tekniikan osalta ja siinä, että asiakasta ei näe. Mielestäni en saanut esitettyä vaivalla laatimaani esitystä siten, miten olisin toivonut ja näin ollen itsestäni tuntui, että valmistauduin palaveriin hieman liikaa jopa. Itselleni jäi kuva, että asiakas oli jo päättänyt pitkälti mitä halusi, joten vaihtoehtojen suhteen ehkä olin tutkinut hieman turhaan muita vaihtoehtoja ja vertailua niiden hyviin ja huonoihin puoliin. Tämän lisäksi asiakas vaikutti kiireiseltä, mutta näitä tilanteita sattuu.

Perjantai 13.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otan tehokkaan työskentelyn etätöiden osalta. Globaalin pandemian vuoksi yrityksessäni on lisätty etätöiden määrää ja tästä johtuen olen ensimmäisellä poikkeusolojen etäpäivällä kotoa käsin. Töiden teko tulee muuttumaan pian paljon, kun luultavasti poikkeusoloista johtuen monet työt tullaan tekemään etänä tästä eteenpäin.

Aloitin päivän tarkastamalla jatkuvan palvelun tilaukset ja käsittelemällä ne eteenpäin. Muuten tarkastin ja siistin oman sähköpostini sisältöä. Työpäivän aikana mietin, että mikäli kotoa käsin joutuu lähitulevaisuudessa tekemään enemmän töitä, niin tässä vaiheessa olisi hyvä panostaa hieman enemmän oman työergonomian parantamiseen. Tästä johtuen järjestelin työpisteeni uudestaan ja asensin oman tuolini, pöytäni ja näyttöni ergonomisten suositusten mukaisesti. Tämän jälkeen jatkoin oman työjononi siistimistä ennen lounasta.

Lounaan jälkeen sain asiakkaalta vahvistuksen tulevien laitevaihtojen suunnitelmasta. Tämä tarkoittaa omalta osaltani sitä, että tämän perusteella minun tulee ennustaa laitetoimittajalle tarvittavien laitteiden määrä, mitä asiakkaalle tullaan hankkimaan seuraavalla vuosineljänneksellä. Toimittaja tilaa näiden ennusteiden perusteella laitteet laitevalmistajalta. Ensin tosin minun tulee tarkistaa asiakkaan toimittama lista ja mikäli listassa on jotain epäselvää, niin nämä tulee selvittää tai varmistaa joko loppukäyttäjältä tai asiakkaaltamme. En ehtinyt kuitenkaan aloittaa tätä tehtävää vielä tänään, joten tämä jäi tältä osin ensi viikkoon.

Päivän päätteeksi huomasin, että aika on kulunut todella nopeasti ja olisin mielestäni voinut olla vieläkin tehokkaampi tämän etäpäivän osalta. Etäpäivien tehokkuuden parantamista tullaan todennäköisesti vielä harjoittelemaan lähitulevaisuudessa pandemia uhan takia paljon.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon tavoitteiden osalta asiakaspalaveriin valmistautuminen ja siinä suoriutuminen olivat tavoitteideni keskiössä ja tämä heijastui asettamistani tavoitteista ja tehtävistä viikon aikana. Yleensä tehtävissäni olen saanut paljon hyvää palautetta asiakaspalavereihin valmistautumisesta ja niiden läpikäymisestä, sekä niistä suoriutumisesta sekä asiakkaalta, että esimieheltäni. Noin vuoden aikana mitä olen nykyisissä tehtävissäni työskennellyt, olen tehnyt muutoksia palaverikäytäntöihin asiakkaan pyyntöjen mukaisesti, sekä myöskin omasta aloitteestani. Palavereissa oli ollut aikaisemmin ongelmia esimerkiksi valmistautumisen tasossa, sekä muistiinpanojen laadussa ja epämääräisyydessä. Sovittuja asioita ei oltu organisoitu riittävästi ja muistiinpanoista ei käynyt selvästi esille mitä oli sovittu, mikä on määräaika ja mistä palaverissa oli ylipäätään keskusteltu.

Muokkaamalla palaverin agendan tietyiltä osin säännölliseksi ja muuttumattomaksi palavereissa on nyt mahdollista käydä paljon asiaa mahdollisimman lyhyessä ajassa. Tämä mahdollistaa yksityiskohtaisemman asioiden läpikäynnin agendan lopussa, kun aikaa on enemmän. Muutamia asioita missä mielestäni olisi parantamisen varaa, on palaverin muistion saaminen asiakkaalle nopeammin ja agendan toimittaminen asiakkaalle aikaisemmin ennen palaveria. Yleisenä sääntönä on, että palaverin agenda pitäisi saada asiakkaalle viimeistään päivää ennen varsinaista palaveria. Olen pyrkinyt saamaan tämän samalla viikolla alkuviikosta asiakkaalle, kun itse palaverit ovat loppuviikosta. Tämä mahdollistaisi, että asiakkaalla on myös mahdollista tuoda omia nostojaan palaveriin ja tarvittaessa pyytää agendalle asioita, mistä he haluaisivat keskustella. Palaverit ovat kuitenkin asiakasta varten, joten tämä on erittäin oleellista.

Tällä viikolla olin mielestäni valmistautunut liikaa asiakaspalaveriin ja tähän oli ehkä käytetty omalta osaltani liikaa aikaa ja resursseja. Käytin esimerkiksi paljon aikaa uuden laitevaihtoehdon ja sen ominaisuuksien tutkimiseen ja vertailuun. Tosiasiassa asiakas oli jo pitkälti valinnut haluamansa laitteen, joten muiden vaihtoehtojen tutkiminen saattoi olla turhaa. Tässäkin tapauksessa, jos olisin esimerkiksi lukenut rivien välistä asiakkaan tarpeita paremmin, olisin voinut esimerkiksi keskittyä enemmän laitteeseen mistä asiakas oli selvästi enemmän kiinnostunut.

Asiakkaan on oltava äänessä näissä palavereissa ja asiakkaan täytyy antaa olla kuvainnollisesti tarinan ”päähenkilö”. Mikäli kerronta on liian liiketoiminta tai esitys keskeistä ilman, että asiakasta aktivoidaan keskusteluun ja palautteeseen, niin asiakas passivoituu.

Palavereista saadaan vähemmän irti ja pitkällä aikavälillä tämä voi haitata palaverien tarpeellisuuden arvioimisessa ja johtaa sitä kautta asiakassuhteiden rappeutumiseen. (Lennon, R 2019)

Asiakastapaamisissa kommunikaation lisäksi tärkeätä on lisäarvon tuottaminen asiakkaalle. Mikäli asiakas kokee, että häntä ei kuunnella tai kehitysideoita ei oteta vastaan tai niitä ei näy palvelussa, voi asiakas kokea, että heidän ostamansa palvelu ei tuota arvoa heille. Asiakas saattaa kokea, että heidän mielipiteellään ei ole merkitystä. (Hassan, W. 2017.)

Lähes jokaisella tapaamisella asiakkaan tai meidän puolelta on tullut jotain uusia kehitysideoita, korjauksia tai muita muutoksia mitä asiakas haluaa kokeilla. Tietyissä tapauksissa en pysty itse tekemään päätöksiä näistä, koska ensisijaisesti meidän täytyy kuitenkin menetellä tehdyn sopimuksen mukaan. Mikäli sopimuksesta poiketaan, on tästä sovittava erikseen. Ylimääräinen työ saattaa aiheuttaa prosessin eri vaiheissa lisäkustannuksia, joten kaikkia asiakkaan toiveita ei kuitenkaan voi suoraan toteuttaa sellaisenaan. Omana aikanani on kuitenkin tullut ehdotuksia esimerkiksi kokouskäytännön muutoksista, jotka ovat omalta osaltani helppoa muuttaa, tai esimerkiksi toiveita tilattavien tuotteiden osalta.

Odotan jokaista tapaamista kuitenkin asiakkaan kanssa innolla, sillä asiakkaan tapaaminen on tietyllä tavalla aina virkistävää ja tuo hyvää vaihtelua puhelimitse ja sähköpostitse käytävään keskusteluun ja kanssakäymiseen. On hienoa nähdä myös vaikutukset ja saada palautetta asiakkaalta suoraan, miten esimerkiksi jokin projekti tai muu muutos on onnistunut tai näkynyt heidän liiketoiminnassaan. Jokaisella kerralla käteeni on näistä palavereista kuitenkin jäänyt jotain, joten katson, että nämä palaverit ovat tietyltä osin tällä hetkellä työni suola.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 16.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otin Mahdollisimman monen asian käsittelyn ja tehokkaan etätyöskentelyn. Uusi viikko alkoi Yrityksen suosituksen mukaan etätöissä. Myöhemmin päivällä oli tiimin sisäinen palaveri, missä esimieheni kertoi tiimille nykyisestä tilanteesta ja miten yrityksessä varaudutaan tähän pandemiaan ja miten tämä vaikuttaa työntekoon tällä hetkellä. Käytännössä olemme kaikki toistaiseksi etätöissä.

Aamulla tarkastin asiakkailta saapuneet tilaukset ja muut rutiininomaiset toimenpiteet mahdollisimman aikaisin. Tämän jälkeen aloin työstää Viime viikolla käytyä asiakaspalaverin muistiota ja sen puhtaaksi kirjoitusta. Ideaalisesti tämä tulisi tehdä joko samana päivänä, kuin itse palaveri on käyty. Lähtökohtaisesti kuitenkin niin pian kuin mahdollista tai seuraavana päivänä. Tällä kertaa olen hieman myöhässä tämän kanssa, tästä johtuen tämä on suoritettava viimeistään nyt. Olen aikaisemmin palaverin aikana ottanut itselleni omat muistiinpanot. Näiden perusteella teen muistioon tiivistelmän asiakkaan kanssa käydystä keskustelusta ja sovituista asioista. Muistioon tulee vielä tietyille tahoille osoitetut tehtävät ja niiden aikamääreet.

Lisäksi kuten asiakkaan kanssa aikaisemmin sovittiin, niin tilattavaa kännykkämallia vaihdettiin ja tästä ilmoitettiin toimittajalle. Näin vältymme mahdolliselta puhelinten vajaukselta. Päivän päätteeksi tein vielä työpyynnöt asiakkaan haluamista tehokannettavista ja tilaukseen laitettiin asiakkaan testilaite ja meidän mallinnustiimille laite. Mallinnustiimin tarkoitus on saada asiakkaan laite toimimaan saumattomasti asiakkaan omassa ympäristössä. Asiakkaalle varattu testilaite jää toimittajalla odottamaan, kunnes laite on todettu toimivaksi asiakkaan ympäristössä. Tämän lisäksi asennusdatan tulee toimia oikein.

Onnistuin päivän tavoitteessa tänään mielestäni hyvin. Onnistuin käsittelemään monia asioita ja sain paljon asioita eteenpäin omassa työjonossani.

Tiistai 17.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi halusin ottaa prosessien oikeanmukaisuuden ja rutiininomaisen työn. Työssäni on paljon rutiininomaista työtä muun selvityksen ja koordinoinnin ohella. Prosesseista on pidettävä kiinni ja varmistettava, että asiat tehdään niin kuin on sovittu. Oikeanlainen dokumentointi varmistaa sen, että asioita ei tarvitse selvittää jälkeenpäin.

Kun esimerkiksi kaikki keskustelut ja relevantit asiat ovat palvelunhallintajärjestelmässä tai muuten helposti löydettävissä niin epäselvyyksiä pääsee syntymään vähemmän. Tämä myös luo vähemmän ylimääräistä työtä.

Päivä alkoi rutiininomaisella työllä ja asiakkaiden tilausten käsittelyllä sekä muutamalla muulla rutiini toimenpiteellä. Tämän jälkeen olin viikko ”check-up” palaverissa tuotantopäällikön kanssa, jossa kävimme läpi yleisesti palvelun tilanteen ja mahdolliset nostot palveluun liittyen. Yleensä näissä käydään nykyisten projektien tilanne ja muut poikkeamat yleisestä.

Tämän jälkeen kävin läpi yleistesti eri työpyyntöjä ja varmistin, että mikään työpyyntö ei ole jäänyt niin sanotusti roikkumaan mistään tietystä syystä. Tällä hetkellä yleinen tilanne on hiljaisempi, joten tarkastettavampaa ei ole paljoa. Viimeiseksi tarkastin vielä asiakkaalle tapahtuvaa rahoituspalautusta vielä tarkemmin. Suunnittelin ja koordinoin laitepalautuksia varten tarvittavia laitemäärä tilauksia, sekä selvitin epäselviä palautus tapauksia.

Päivän pääteeksi varmistin, että sähköpostini on jäänyt hyväksyttävään tilaan ja mikäli jotain asioita oli vielä vietävänä järjestelmään, niin tein tämän tässä vaiheessa. Onnistuin itse asettamassani tavoitteessa tänään hyvin ja olin tähän tyytyväinen. Tämän lisäksi mielestäni päivä oli tuottoisa ja mukava.

Keskiviikko 18.03.2020

Päivän tavoitteeksi päätin ottaa tiimin kanssa kommunikaation lisäämisen. Koska työmme on melko itsenäistä ja varsinkin kun monet henkilöt hoitavat yksin tiettyjä asiakkaita itseni mukaan lukien niin harvoin näiltä osin on kommunikoitavaa kollegoitteni kanssa. Tiimin kesken on tietenkin yleisiä sisäisiä ja ulkoisia prosesseja jotka ovat joko samat tai riittävän samanlaisia, jotta niitä voidaan vertailla keskenään. On vaikea yleensä ennalta ennakoida, kuinka paljon kommunikointia päivän aikana tarvitaan, mutta päätin asiaa seurata tänään.

Aluksi tarkastin sähköpostini ja hoidin asiakkailta saapuneet tilaukset eteenpäin ja tarkastin muuten, että onko jotain kriittistä tapahtunut mihin tulisi reagoida nopeasti tai nostaa muuten prioriteettia. Asiakas ilmoitti ongelmasta laskussa, mutta tämä oli tässä tapauksessa viety jo rahoittajan tietoon ja työ oli siis tältä osin jo hoidossa. Soitin tämän suhteen vielä varmuuden vuoksi rahoitusyrityksen yhteyshenkilölleni varmistaakseni tilanteen ja pitääkseni itseni ajan tasalla tästä tilanteesta. Asiakas ilmoitti myös muutoksesta tuleviin

laitevaihtoihin. Tämän suhteen tein muutoksen suunnitelmaan ja tilattaviin laitemääriin. Lisäksi jatkoin selvitystä muiden epäselvien tapausten osalta ja olin yhteydessä loppukäyttäjään asian varmistamiseksi tapauksen osalta.

Päivän aikana samalla laitevaihto suunnittelun kanssa aloitin alkavaan laitevaihto kvartaaliin liittyen tilaamaan laitteita asiakkaalle heidän toimipisteisiinsä. Toimittajan mukaan laitteet saapuvat muutaman päivän kuluttua heidän varastoonsa. Tein tässä vaiheessa eri työpyynnöt, suunnitelmat ja tilaukset näiden osalta valmiiksi. Näin saapuvat laitteet voitaisiin allokoida tehtyihin tilauksiin välittömästi niiden saavuttua. En kuitenkaan tehnyt tässä vaiheessa kaikkia tilauksia valmiiksi, mutta aloitin haastavimmasta päästä. Tämä käsittää laitteet, jotka täytyy toimittaa suomen ulkopuolelle asiakkaan toimipisteisiin. Mielestäni tämä on aiheellista, koska ensinnäkin laitteiden toimituksessa kestää pidempään. Myös yleensä riippuen toimipisteestä nämä vaativat hieman enemmän koordinointia kuin suomen kohteet, ei kuitenkaan aina. Lisäksi erään kohteen palautuksiin tulee tältä kertaa soveltaa poikkeavaa prosessia. Päättelin, että näistä on hyvä aloittaa, jotta poikkeavat tilanteet saadaan pois alta mahdollisimman pian.

Tämän päivän osalta loppujen lopuksi keskityin paljolti omaan työhöni, eikä tältä osin kommunikaatiota tapahtunut juurikaan tiimini sisällä. Tämä on tavanomaista nykyisessä tehtävässäni, mutta näiltä osin en saavuttanut tavoitettani. Tämä olisi mielestäni kuitenkin erityisen tärkeätä muutenkin näinä aikoina, kun kaikki tekevät tällä hetkellä etänä työtä mahdollisuuksien mukaan.

Torstai 19.03.2020

Päivän tavoitteeksi valitsin etäpäivän pitämisen mahdollisimman rutiininomaisena mallintaen aivan kuin olisin itse toimistolla ja että aikataulu olisi myös sen mukainen. Aloitin päivän sähköpostin tarkastelulla ja kiireellisin viesteihin vastaamalla ja asiakastilausten käsittelemisellä. Asiakkaalta kysytty laitevaihtoihin tarkentavia kysymyksiä ja lopuksi ilmoitettu laitetoimittajalle tarvittavat laitemäärät mitä tilauksiin tarvitaan.

Myöhemmin päivällä lähituki vastasi erääseen aikaisempaan selvitettävään asiaan liittyen lisätietoja mitä tarvitsin erään lasku ongelman selvitystä varten. Keskustelin myös asiakkaan kanssa yleisestä pandemia tilanteesta lyhyesti. Miten asiakkaan kanssa tultaisiin valmistautumaan esimerkiksi pandemian pitkittyessä.

Päivän aikana arkirutiinit menivät pitkälti saman kaavaan mukaan kuin toimistolla. Pyrin pitämään huolen, että noin tunnin työskentelyn jälkeen nousisin ylös hieman veryttelemään. Pitäisin myös kaksi taukoa ja noin 30min ruokatauon, joka tapahtuisi pois kannettavan ja töiden ääreltä. Mielestäni välillä pienen etäisyyden ottaminen omiin töihin nähden auttaa tuottavuuden suhteen. Itselläni on tapana ajatella asioita liian monimutkaisesti, jos katson tiettyä ongelmaa liian pitkään ilman hetken taukoa tai muuta vastaavaa. Päivän lopuksi jatkoin asiakkaan laitevaihtojen tilausten ja työpyyntöjen tekemistä järjestelmään.

Onnistuin mielestäni tavoitteessani hyvin tänään ja pyrin myös pitämään tästä tavoitteesta kiinni myöhemmissä vaiheissa etätöitä.

Perjantai 20.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otin erään uuden laitteen käyttöönoton edistämisen mitä asiakkaan ympäristöön ollaan ottamassa. Asiakkaan tuotannossa ollaan jonkin aikaa oltu ottamassa käyttöön uutta pöytäkonemallia, mutta tämä on ollut pitemmän aikaa odottamassa uuden käyttöjärjestelmäversion käyttöönottoa. Omalta osaltani en vastaa sovellus tai asiakkaan sovellusympäristöön liittyvistä asioista niinkään, mutta tarkoituksena tuoda itseni ajan tasalle tämän suhteen.

Aloitin päivän sähköpostien läpikäynnillä ja asiakkaiden tilausten käsittelyllä. Näiden vaiheiden osalta ei ollut mitään erityistä. Tämän jälkeen olin yhteydessä erääseen kolmanteen osapuoleen, joka toimii asiantuntijana asiakkaan ympäristössä ja asiantuntijana tiettyyn laitevaihtoon liittyen. Tämä johdosta sain lisätietoa erääseen laitevaihtoon liittyen ja tämä myös tarkensi tarvittavan laitteen tarpeita mitä tilalle on hankittava. Laitetta ei kuitenkaan tässä tapauksessa tulla vaihtamaan, koska sen vaihtaminen tässä vaiheessa asiakkaan tuotannossa olisi kohtuuttoman hankalaa. Samalla ehdotettu parannusehdotusta erääseen riskitekijään asiakkaan ympäristössä. Riskin korjaamiseen liittyen saimme asiakkaalta myös vastauksen ja toimimme näiden ohjeiden mukaan. Pidimme myös yleisen palaverin liittyen pandemian tilaan ja miten palvelu tulee tämän johdosta muuttumaan, sekä myös käytännön neuvoja miten toimia tietyissä tilanteissa.

Päivän lopuksi korjasin vielä viimeisen kerran laitevaihtosuunnitelmaa. Keskustelin myös lähituen kanssa uuden laitteen käyttöönotosta ja missä vaiheessa tämän testaus on. Lähituen mukaan testauksen pitäisi olla valmis, joten olin tämän suhteen vielä yhteydessä asiakkaaseen. Asiakas lisäsi minut tiedotettavien henkilöiden listalle asian tiedottamisen suhteen, sillä Elinkaaripalveluiden tulee tilata testilaite, kun uusi järjestelmäversio on valmis.

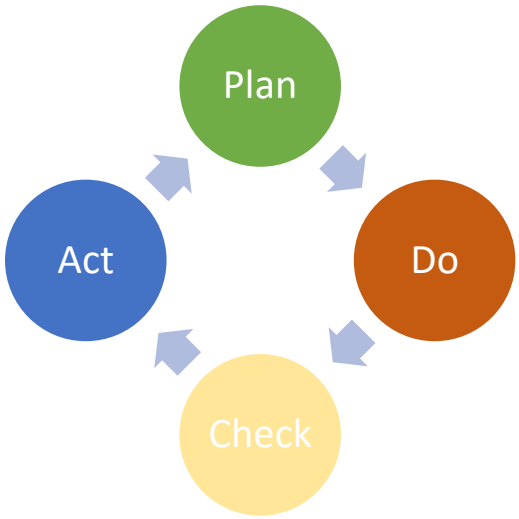
Saavutin päivän tavoitteen mielestäni. Nyt olen ajan tasalla tämän tilanteen edistymisestä, joskin asia on edelleen kesken, mutta nyt pystyn tarvittaessa olemaan yhteydessä oikeaan tahoon tilanteen suhteen, kun tiedän missä asia viipyy. Tämän perusteella arvioin, että asiakkaan testilaite päästäisiin tilamaan ensi viikon aikana.

Viikkoanalyysi

Etätyöskentelyn lomassa mielestäni onnistuin tämän viikon tavoitteissani kohtalaisesti. Tiimin sisäisiä palavereja on nyt lisätty johtuen etätyön lisääntymisestä ja pandemian laajenemisesta, mikä pakottaa kaikkien tahojen olevan sisällä etätyössä. Olisin mielestäni voinut olla paremmin yhteydessä kollegoihini saatavilla olevilla työkaluilla, mutta tästä on hyvä jatkaa. Olen tämän johdosta esimerkiksi tehnyt suoraan Outlookkiin kalenteri varauksia kollegoilleni, joiden kanssa minulla on jotain läpikäytävää mikä kestää hiemankin enemmän.

Eri menetelmiä tullaan kokeilemaan ja testaamaan todennäköisesti ensimmäistä kertaa tiimin sisällä johtuen väliaikaisesta työtapojen muutoksesta. Luin juuri tähän liittyen Torkkolan aineistoa liittyen lean malliin, missä uusia toimintatapoja ja prosesseja testataan jatkuvasti empiirisesti. Testaus on jatkuvaa ja epäonnistuneet ideat tiputetaan tarvittaessa pois. Tämän lisäksi kokeilujen laajuus alkaa pienestä ja laajenee tarvittaessa, kun uudet menetelmät ovat osoittautuneet käytännössä toimiviksi.

Lean ajattelussa yksi kehitysideoita kehittävä malli on nimeltään PDCA-malli, eli Plan, Do, Check, Act. Ideana on kehittämisen arvoisissa ideoissa testata teorioita empiirisesti kokemuksen perusteella ja huonot ideat hylätään ja hyviä viedään eteenpäin prosessissa. (Torkkola, S. 2015)



Plan vaiheessa idea pitää jalostaa siinä määrin valmiiksi, että siitä voidaan saada jotain kehittämisen arvoisia etuja tai tuotosta. Planning vaiheessa idean kehittelyyn tulisi käyttää hyvin aikaa, jotta konkreettisia tuloksia voidaan saada aikaan. Useita näkökantoja tulisi

tuoda tässä vaiheessa esille esimerkiksi uuden prosessin suhteen ja sen eri riskejä ja mahdollisuuksia tulisi punnita. Tapauksessa esimerkiksi kokeiltavaksi otettavaksi ideaksi ei kelpaa vain esimiehen ehdottama idea, mistä äänestetään. Do-vaiheessa teoriaa testataan käytännössä tarpeeksi pienessä mittakaavassa. Ideaa ei ole tarkoitus esimerkiksi viedä alkuun koskemaan koko osastoa, vaan kokeilua voi suorittaa esimerkiksi yksi henkilö omassa työssään muutaman viikon. Monet ideat kaatuvat alkuvaiheessa jo siihen, että niillä tähdätään liian isoihin muutoksiin liian nopeasti. Ideaa on esimerkiksi vaikea jalkauttaa koskemaan lyhyessä ajassa koko osastoa. Check-vaiheessa saatuja tuloksia voidaan analysoida esimerkiksi testaavien tahojen antamalla mielipidekyselyllä siitä, miten uusi menetelmä esimerkiksi vaikutti heidän työhönsä. Tässä vaiheessa on mahdollista vielä tehdä hienosäätöjä testattavaan menetelmään. Act-vaiheessa joko implementoidaan idea laajemmalle tai hylätään idea ja aloitetaan uudestaan Plan-vaiheesta uudella idealla. Lean-ajattelussa muutoksen on tarkoitus olla nopeatempoista ja jatkuvaa. Kyseisellä mallilla on mahdollista testata monia teorioita ja prosesseja valiten tehokkaasti kehityskelpoisimmat ideat. (Torkkola, S. 2015)

On mielenkiintoista nähdä, miten esimerkiksi uusia ideoita tullaan näinä poikkeus aikoina testaamaan ja ottamaan vastaan. Yllä mainittua mallia on tosin mahdollista käyttää pienessä mittakaavassa aivan oman työn parantamisen mallina. Esimerkiksi testaamalla oman työn organisoinnin kannalta jotain menetelmää aluksi pienen asian osalta ja tarvittaessa laajentaen mallia muihin osa-alueisiin. Mikäli malli osoittautuu omasta mielestä toimivaksi, voi tätä toimintatapaa ehdottaa esimerkiksi kollegalle, jos siitä näkee apua ja jos se on sellaisenaan siirrettävissä.

Ensi viikon osalta tulen tarkkailemaan enemmän etätyöskentelyn tehokkuutta ja pyrin parantamaan etätyön tehokkuutta. Työympäristö on etätyöskentelyssä erilainen, joten tällä voi olla jonkinlaisia vaikutuksia työn tehokkuuteen. Itselläni ei ole kuitenkaan vertailukohtia tässä vaiheessa, joten isompaa tarkastelua eroille ei ole mahdollista tehdä. On kuitenkin mahdollista tunnistaa tapauksen eri riskit ja maksimoida tehokkuus tunnistamalla myös etätyön vahvuudet.

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 23.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi valitsin Mahdollisimman tehokkaan työpäivän pitämisen. Aloitin päiväni tarkastamalla kiireisimmät asiat sähköpostistani ja asiakkaiden tilausten käsittelyllä. Pian tämän jälkeen osallistuin sisäiseen tiimipalaveriin, jossa käsiteltiin yleisiä asioista liittyen meidän palveluun näinä poikkeavina aikoina ja miten toimia tällä hetkellä. Palaverissa kävimme lävitse toimintamalleja ja miten tehostaa kommunikaatiota tiimin sisällä etätyöskentelyn aikana.

Palaverin jälkeen selvitin lähituen kyselyyn liittyen tilatun laitteen sijaintia. Lähituki ei näe tarkalleen missä tietyt tilaukset menevät. Heidän on mahdollista säästää aikaa esimerkiksi varmistamalla elinkaaripalveluilta, että onko tilaus jo saapunut ennen kohteeseen lähtemistä.

Seuraavaksi tarkastin ja päivitin asiakkaan laiterekisteriin kirjatut muutokset ja päivitin näiden tiedot palvelunhallintajärjestelmän laiterekisteriin. Eräässä asiakkaan tilauksessa oli tänään hieman enemmän selvittämistä. Asiakas tilasi lisävarusteita, tässä tapauksessa kuulokkeet ja konferenssi puhelin ja mikrofoni yhdistelmän. Pandemian alla etätöiden lisääntyessä ihmiset ovat tilanneet selvästi enemmän varusteita, jotka mahdollistavat tai auttavat etätyöskentelyssä. Tässä tapauksessa kaikki asiakkaan haluamat mallit konferenssi puhelimesta olivat loppuneet toimittajan varastosta, joten etsin asiakkaalle korvaavan mallin toiselta valmistajalta. Tätä mallia tuli ehdottaa asiakkaalle vielä, ennen tilaamista. Asiakas vastasi yhteydenottoon nopeasti ja tilaus pystyttiin viemään loppuun nopeasti.

Illalla pidin kollegani kanssa palaverin missä keskustelimme yleisesti tilanteesta ja katsoimme yleisesti asiakkuuteni ohjeistuksia lävitse. Ohjeistukset olivat yleisesti ottaen ajan tasalla, mutta muutamia kohti tuli muuttaa. Koska Kollegani on mielestäni paremmin selvillä yleisesti kaikkialla Elinkaaripalveluilla käytössä olevista prosesseista. Kirjasin itselleni muistiin epäkohtia jotka pystyn myöhemmin korjaamaan oikeaksi itse, jotta en tässä tapauksessa käyttäisi liikaa kollegani aikaa tämän asian selvittämiseen.

Onnistuin päiväni tavoitteissa mielestäni tänään. Sain paljon aikaiseksi ja hyödynsin aamulla ennen töiden aloitusta etätöiden isoa etua, eli työmatkoihin normaalisti kuluvaa ai-

kaa siten, että kävin ennen töitä nopeasti ulkona lenkillä. Tämä herätti ainakin itseni päivään mukavasti ja työpäivä alkoi heti aamulla energisesti. Tulen jatkamaan kyseistä tavoitetta vielä myös muina päivinä tällä viikolla.

Tiistai 24.03.2020

Tiistaina aloitin päiväni samalla tavalla kuin maanantain ja pyrin olemaan myös tänään olemaan aktiviinen ja mahdollisimman tuottoisa, sekä tehokas. Tämän päivän osalta eräs teknikkomme, jonka oli määrä mennä asiakkaan toimipisteeseen hoitamaan tehtävää, sairastui. Koska kyseessä oli hieman harvoin tehtävä ja poikkeava prosessi, olin tähän teknikkoon suoraan puhelimitse yhteydessä ja selvitin, mitä kyseisessä tehtävässä tulee tehdä ja miten toimia asiakkaan pisteellä tässä tapauksessa. Kyseinen tehtävä koski laitteiden kierrätystä, joten näissä tapauksissa pitää olla tarkkana mitä laitteita kierrätetään, jotta voimme päättää laitteiden elinkaaren asianmukaisesti, sekä ylläpitää meidän laiterekisteriämme prosessin mukaisesti.

Muiden tilausten yhteydessä huomasin myös, että eräiden puhelinten tarviketilausten osalta lisätarvikkeiden toimituksessa oli todella pitkiä viiveitä. Esimerkiksi puhelimen suojalasin toimituksessa saattoi toimittajan ilmoituksen mukaan kestää kaksikin viikkoa, ennen kuin heidän puolelta tämä voitaisiin lähettää eteenpäin. Tämä on outoa, sillä tuotteet ovat toimittajan mukaan varastotuotteita, joissa heillä toimitusaika arvio on 1 – 3 arkipäivää. Kyseisiä tapauksia on valitettavasti käynyt ennenkin, joten olin tästä toimittajaan yhteydessä. Toimittaja huomasi myös, että jostain syystä lisätarvikkeet on tilattu suoraan tukkurilta, vaikka tarvikkeita on varastossa vielä paljon jäljellä. Tämä korjattiin toimittajan osalta ja toimitusaika arvio tilauksen osalta parani huomattavasti.

Kyseinen päivä oli hieman rauhallisempi, joten loppupäivän tarkastelin palvelun ohjeistuksia ja tein muokkauksia, mikäli virheitä löytyi. Olen myös vapaa-ajallani pyrkinyt kehittämään omaa osaamistani, joten olen harjoitellut eri pilvipalveluita, tässä tapauksessa Microsoft Azurea. Palvelu on kuitenkin kokenut kapasiteetti pulaa pandemian alla, joten en ole pystynyt harjoituksia tekemään. Tästä syystä aloin loppupäivän perehtyä Amazon Web Services (AWS) pilvipalveluun. Uskon että tulevaisuudessa olemme väistämättä menossa kohti pilviteknologiaa tai vähintäänkin jonkinlaiseen hybridi malliin palvelinpuolella näin IT-maailmassa yleisesti. Tässä vaiheessa osaamista on hyvä päivittää tältä osin, vaikka tämä ei nykyisiin tehtäviini suoranaisesti kuulu. Haluaisin vielä joskus tulevaisuudessa tehdä myös enemmän teknisiä asiantuntija töitä.

Keskiviikko 25.03.2020

Eilisen päivän tavoitteissani olisi voinut olla vielä parannettavaa mielestäni. Joskus vaikka aika kuluu nopeasti ja aikaan tulee saatua paljon, tuntuu, että silti töissä ei ole ollut tarpeeksi tehokas. Mielestäni tähän vaikuttaa paljolti se, mitä työpäivän aikana on tullut saavutettua ennemmin kuin se, kuinka paljon on tullut tehtyä. Vaikka rutiininomaista työtä saattaakin olla tullut tehtyä paljon, niin tämä saattaa silti tuntua vähemmän merkityksellisellä, kuin esimerkiksi yhden haastavan pulman ratkaisu. Jatkan tämän päivän tavoitteen osalta eilistä tavoitettani.

Aloitin päiväni suorittamalla jatkuvan palvelun tilaukset loppuun ja muut rutiininomaiset tehtävät hoitaen pois alta. Tämän jälkeen nostin esille asiakkaalle heidän vakio kuulokkeidensa loppumisen toimittajalta. Etätöiden kasvun seurauksena eri etätöissä käytettävien työkalujen tilaaminen on kasvanut tai ainakin niissä on esiintynyt piikki. Toimittajan varastot ovat siis näiden osalta loppuneet. Asiakkaan vakio kuulokkeet ovat myös tästä johtuen loppuneet ja tämän vuoksi heille täytyy ehdottaa korvaavaa vaihtoehtoa, jotta välineiden toimituksessa ei kestäisi kohtuuttomasti. Asiakkaan kanssa sovittiin korvaavasta mallista, mitä toimittajalla on hyvin saatavilla.

Päivän lopuksi jouduin vielä selvittelemään erästä tilaus prosessia käsittelevää tapausta ja miten erään asiakkaan toimipisteessä tilaukset oli tehty. Kyseessä oli uuden työntekijän laitteiden käyttöönotto, mutta koska tilauksessa ei oltu lomakkeella valittu tiettyä kohtaa, niin tästä ei ollut tullut ilmoitusta elinkaaripalveluille. Tästä johtuen Lähitukea ei saapunut asiakkaalle paikalle, kun lomakkeen mukaan tätä ei oltu edes pyydetty. Asiakas oli tapauksessa kyllä lisätiedot kohdassa pyytänyt tätä, mutta tämä oli jäänyt ServiceDeskiltä huomioimatta. ServiceDeskiltä ei tässä tapauksessa voi myöskään olettaa tämän osan huomioimista, sillä ServiceDesk hoitaa myös paljon muutakin ja tämän prosessin pitäisi jossain määrin toimia automaatiolla.

Päivän lopuksi asiakas pyysi vielä, että voiko tiettyä tulostin mallia tilata meidän toimittajalta. Laitoin tämän osalta kyselyä meidän toimittajalle ja jäin odottamaan vastausta.

Päivän tavoitteiden osalta jäin mielestäni vielä hieman tavoitteista, mutta päivä oli parempi kuin eilinen. Isompaan ongelmaan liittyen varasimme sisäisen palaveri ajan, mitä tulemme käsittelemään huomenna, sillä en voi yksin tätä prosessin ongelmaa ratkaista.

Torstai 26.03.2020

Aloitin päiväni jatkuvan palvelun tilausten käsittelyllä ja tavoitteekseni aioin ottaa mahdollisimman tehokkaan työpäivän.

Tämän päivän agendalla on sisäinen palaveri, missä käsittelemme mikä prosessissa on mennyt pieleen, kun asiakkaan ulkomaan toimipisteessä lähitukea ei ole tullut oikein paikalle.

Käsittelin päivän aikana seuraavan laitevaihtojen osalta asiakkaan erään ulkomaan toimipisteen laitevaihtoja ja niiden koordinaatiota. Kyseinen toimipiste on erittäin poikkeuksellinen meidän prosessissa johtuen maan ominaisuuksista, joten tämän osalta tulee toimia prosessista poikkeavalla tavalla.

Loppupäivän osalta keskityin itseni kehittämiseen ja työjononi seurantaan ja edistin myös asiakkaan testilaitteen tilausta eteenpäin. Päivän lopuksi keskustelimme sisäisesti prosessin parannuksista ja mikä on meidän kanta huomisessa palaverissa asiakkaan kanssa. Hyvä valmistautuminen tuo myös luottamusta asiakkaan suunnalta, kun he näkevät, että heidän ongelmaansa tai asiaansa on panostettu.

Perjantai 27.03.2020

Viikon viimeinen päivä ja jatkan tämän päivän osalta viimeisen kerran tavoitteellani olla mahdollisimman tehokas. Tämän päivän osalta kalenterini on jo täytetty ainakin osittain palavereilla, joten tämänkin osalta odotan päivän olevan melko tehokas.

Aloitin päiväni käsittelemällä asiakkaan tilaukset. Tämän jälkeen aamupäivällä järjestettiin meidän tuotantopäällikön, ja ServiceDeskin edustajan ja elinkaaripalveluiden välinen palaveri missä keskustelimme asiakkaan toimipisteen laitteiden käyttöönoton tapauksesta ja mitkä asiat olivat johtaneet siihen. Kävimme läpi myös kehitysideoita ja mitä toimenpiteitä tullaan ottamaan ja tekemään sen eteen, että näin ei vastedes pääse käymään. Tapauksen johdosta asiakkaan kanssa sovittiin, että loppukäyttäjiä tullaan ohjeistamaan tilauslomakkeen käyttämisessä ja asiakas mainitsi, että nykyinen malli tulee jossain vaiheessa vaihtumaan heillä. Asiaa ei ole tarvetta tässä vaiheessa sen enempää jalostaa.

Jouduin selvittämään erästä asiakkaan tilausta, sillä hänen pyytämänsä kuulokkeet olivat loppuneet toimittajalta. Tiedustelin häneltä, että olisiko tähän liittyen mahdollista tilata toi-

senlaisia kuulokkeita hänelle mitä toimittajalla on varastossa, jotta laitteita ei tarvitse odottaa kohtuuttoman kauan. Myöskin erään toisen asiakkaan tilausta koskien selvitin tilauksen tilaa. Asiakas tiedusteli tilauksen lähettämisen jälkeen, että olisiko puhelinta voinut tilata eri värillä. Lähtökohtaisesti yritysten välisessä kaupankäynnissä ei ole samanlaista suojaa, kuin kuluttajakaupan välillä, joten tehtyjä tilauksia ei voi samalla tavalla perua. Yleensä näistä on saatu sovittua toimittajan kanssa, mikäli tilaus ei ole heillä edennyt seuraavaan vaiheeseen. Kyseisessä tapauksessa toimittaja oli kuitenkin ehtinyt jo tilaamaan tapauksen osalta meidän tilaamat laitteet, joten asialle ei tässä vaiheessa ollut enää tehtävissä mitään. Tilausten muutosten ikkuna on yleensä hyvin pieni, joten muutokset on tehtävä nopeasti. Kyseessä oli kuitenkin esteettinen kysymys ja ominaisuus, joten tämän suhteen asiaa ei lähdetty sen enempää selvittelemään. Vaihtoehtoisesti myös tapauksissa asiakkaalle voidaan tilata uusi laite ja tämä laite voidaan sijoittaa jollekin toiselle, mutta tämäkin olisi ollut kohtuuton ratkaisu tilanteen vakavuuteen nähden.

Vastaanotin toimittajalta heidän vastineensa asiakkaan aikaisempaan tulostin tiedusteluun. Asiakkaan pyytämä tulostin oli poistunut tuote, eikä sitä ole tilattavissa. Tapauksen yhteydessä asiakkaalle suositeltiin toista korvaavaa mallia heidän tarpeisiinsa.

Illalla kävimme asiakkaan kanssa vielä yhdessä lävitse palaverissa miten nykyinen pandemia vaikuttaa tulevan kvartaalin laitevaihtoihin ja miten niihin on valmistauduttu ja mitä asian suhteen voidaan tehdä. Koska kaikki kontaktit ja kosketuspinnat meidän lähituen osalta on supistettu minimiin, asiakkaan kanssa sovittiin meidän aikaisemman ohjeistuksen mukaisesti, että ei-välttämätöntä tilaamista tulisi pandemian ja muiden rajoitusten aikana välttää tarpeen mukaan. Laitevaihdot tulisi laittaa tässä tapauksessa odottamaan, kunnes rajoituksia poistetaan ja asiakkaan työntekijät palaavat etätöistä takaisin toimistolle. Vain välttämättömimmät ja kiireisimmät laitevaihdot tullaan suorittamaan asiakkaan toimipisteillä, sekä asiakkaan tuotannon ja liiketoiminnankannalta kriittisemmät tilaukset ja vaihdot. Koska tähän liittyen olin ehtinyt jo tilaamaan muutamaan toimipisteeseen laitteet asiakkaille ja heille on työpyyntöjen luonnin yhteydessä lähtenyt tästä ilmoitukset, niin asiakkaan kanssa sovittiin, että elinkaaripalvelut ovat yhteydessä näihin henkilöihin, että laitevaihdot ovat näiltä osin odottamassa toistaiseksi. Lisäksi asiakkaan eräs toimipiste on kokonaan kiinni pandemian johdosta, joten asiakkaan kanssa tuli sopia poikkeavasta menettelystä laitetilauksen vastaanotosta. Lisäksi ilmoitin toimittajalle tästä, että heidän tulee muut tilaukset tähän toimipisteeseen laittaa toistaiseksi odottamaan.

Onnistuin päivän tavoitteissani tänään mielestäni hyvin. Päivän aikana tein paljon asioita ja pääsin monissa asioissa pidemmälle.

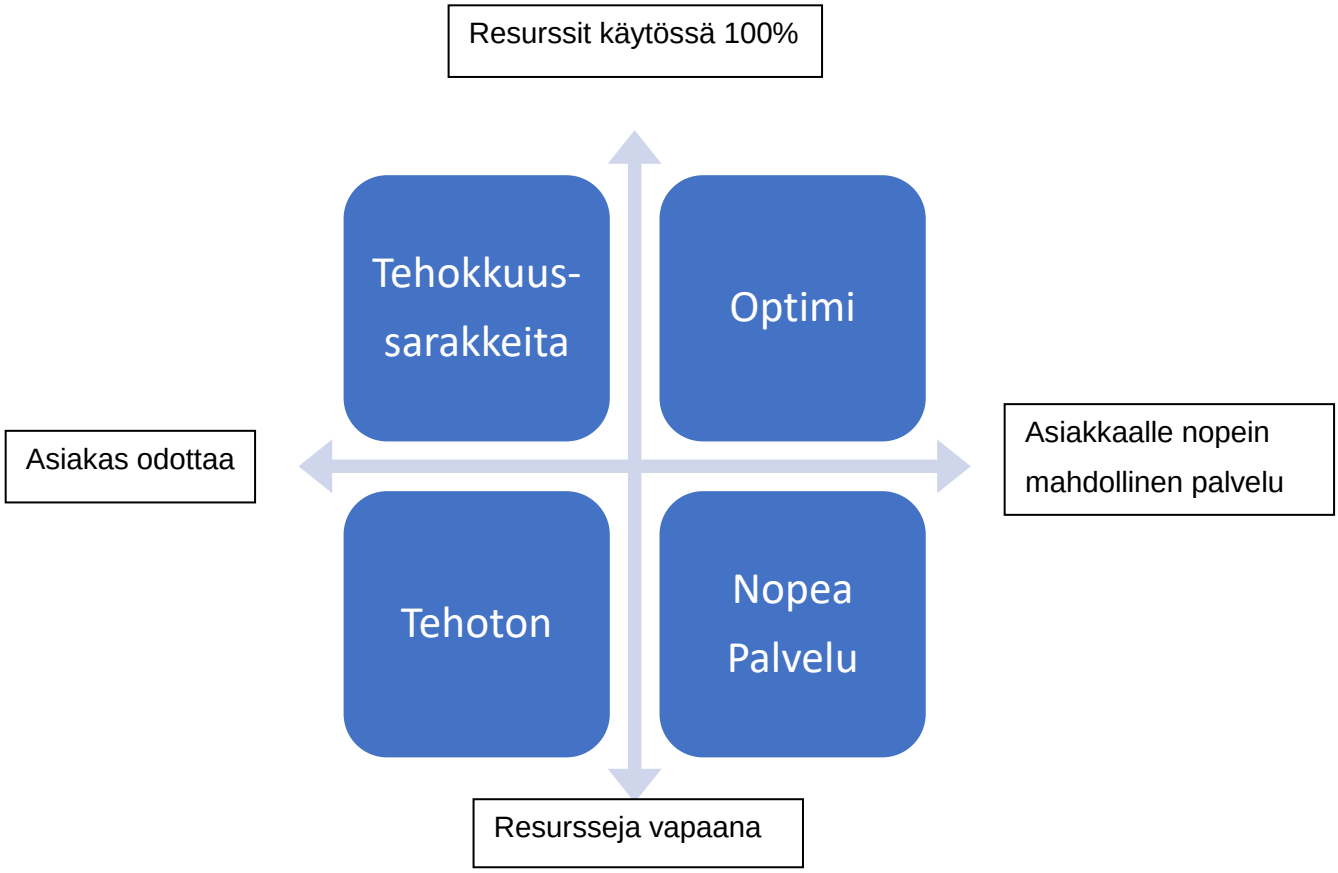
Viikkoanalyysi

Olen Tämän etäviikon osalta keskittynyt paljon etätyön tehokkuuden parantamiseen ja yleiseen työtehon parantamiseen. Huomasin, että monissa asioissa voisin olla tehokkaampi ja työssäni on tiettyjä pullonkauloja jotka rajoittavat työni tuottavuutta tai muuten hidastavat sitä. Aikaisemmin työskennellessäni ServiceDeskissä opin jo sen, että tapa jolla saa enemmän aikaan on keskittyä yhteen asiaan kerrallaan sen sijaan, että keskittyisi moneen asiaan kerralla, tai aloittaisi uusia tehtäviä jatkuvasti. Projektityössä ja työkuorman hallinnassa voidaan käyttää ”Kanban-menetelmää.” Menetelmässä eräs tärkeä periaate on: ” Aloita lopettaminen ja lopeta aloittaminen”. Periaatteen idea ei ole, että työ tehtäisi kerralla oikein, joskin tämä auttaa tässä onnistumisessa. Ideana on, että työtä ei vaihdettaisi ilman syytä toiseen. Työn jatkuva vaihtaminen kuluttaa resursseja turhaan. Kun tietyt prosessit ovat tärkeysjärjestyksessä ja oikein priorisoidut, niin työtä ei tarvitse vaihtaa ja on aina tiedossa, mitkä tehtävät ovat tehtävä ensimmäisenä.

Yritykset voivat olla joko resurssitehokkaita tai virtaustehokkaita. Resurssitehokas yritys tarkoittaa sitä, että yrityksen kaikki resurssit ovat käytössä sataprosenttia ajasta ja työntekijöillä ei ole odotusaikaa tehtävien välissä. Yleensä kyseisessä mallissa työntekijöillä on paljon töitä odottamassa ja työntekijät ovat kiireisempiä ja loppuun palaminen saattaa olla yleistä. Kyseisessä mallissa tosin ollaan kustannustehokkaita, kun resursseja on juuri se määrä mitä tarvitaan ja näin voidaan säästää kustannuksissa. Tässä mallissa tosin tuotteen laatu voi kärsiä ja asiakas saattaa joutua odottamaan kohtuuttoman kauan tilatun palvelun osalta. Asiakas siis voi kokea, että palvelu ei toimi, kun pyyntöihin ei reagoida tarpeeksi nopeasti tai tehtävät eivät valmistu tarpeeksi nopeasti asioiden joutuessa odottamaan. Resurssitehokkaassa on aina tehtäviä odottamassa tekijää ja resurssien käyttöaste on korkea. (Torkkola, S. 2015)

Virtaustehokkaassa yrityksessä asiakkaan kokema läpimenoaika minimoidaan ja yritys keskittyy siihen, että tehtäviä valmistuu mahdollisimman paljon ja nopeasti. Myös asiakkaan pyyntöihin reagoidaan nopeammin. Virtaustehokkaassa, toisin kuin resurssitehokkaassa organisaatiossa työntekijä voi joutua odottamaan työtä. Organisaatiossa esi-

merkiksi työ liikkuu sulavasti eri vaiheiden läpi ja ei odota turhaan käsittelijää.



Tämä on paradoksin ydin: kun johtajat hallitsevat kustannuksia, kustannukset nousevat, kun he oppivat hallitsemaan arvoa asiakkaalle (päästä päähän), kustannukset laskevat. Tämä on epäintuitiivinen totuus.

(John Seddon)

Kanbanin perusajatus on siis tarvetietoisuus ja työnteon rajoittaminen. Asioita tehdään vasta kun aikaisemmat ovat saatu valmiiksi. Kyseisessä menetelmässä jotta siitä saa jotain irti on kuitenkin huomioitava sen visuaalisuus, samanaikaisen työn rajoittaminen ja läpimenoajan mittaaminen. Mikäli esimerkiksi työssä käytetään vain visuaalisuutta, mutta tiimi ei tule tässä vastaan. Esimerkiksi tehtävät ovat kyllä taululla, mutta jokaisen huolehtiessa vain omista tehtävistään, ei voida kapasiteettia käyttää tehokkaasti, kun ketään ei esimerkiksi auta. Kenelläkään ei pitäisi olla enemmän tehtäviä kuin toisilla, vaan tehtävien tulisi jakautua tasaisesti, sekä WIP (work in progress) ei pitäisi siirtää taholta toiselle ilman

hyvää syytä. Tehtävien siirtyessä näin henkilöltä toiselle tieto voi siiloutua ja tietoa katoaa tehtävän vaihtovaiheessa. (Hämäläinen, H. 2016.)

Tämän perusteella tajusin, että sisäisessä kommunikaatiossamme käytämme työkuorma raporttia, jossa ihmiset näkevät eri tiimiläisten työkuorman määrän. Tämä tosin ei ole aina ajan tasalla, eikä tähän ole tällä hetkellä helppoa tiimin sisällä hypätä mukaan esimerkiksi auttamaan, sillä palvelut ovat hyvin erilaisia ja työ vaatii jonkinlaisen perehdytyksen tai opastuksen, mikä on poissa palvelua vakituisesti tuottavilta henkilöiltä. Tämä on kuitenkin asia, mitä on syytä kokeilla tai ainakin omalta osalta tutkia näin tiimin tuottavuuden kannalta.

Olen tämän viikon osalta tutkinut paljon eri tuottavuuden menetelmiä ja omaa tuottavuuttani tällä viikolla varsinkin etätöiden ohella. Onnistuin parantamaan omaa tuottavuuttani jonkin verran, mutta suurin hyöty seurannassa on ollut oman työni pullonkaulojen tunnistaminen. Jatkossa tulin tulokseen, että minun tulee asettaa selvät prioriteetit omalle tekemiselleni ja keskittyä vain yhteen asiaan kerrallaan, jotta mahdollisimman paljon työni osalta saadaan valmiiksi. Vastedes aion implementoida näitä keinoja omaan työhöni ja toimia tämän suunnitelman ja menetelmien mukaan. Kiinnitän myös huomiota tiimin sisäisiin kehitysideoihin, mutta en kynnys näiden nostolle on omalta osaltani korkealla, mikäli jotain parantamisehdotuksia löytäisinkin. Ensi viikolla pyrin työni ohella näkemään pandemian osalta eri riskejä mahdollisimman paljon ja niiden huomioimisessa. Harjoittelen myös muutamien asioiden osalta yksinkertaisen riskianalyysin laatimista.

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 30.03.2020

Tämän päivän tavoitteeksi aion ottaa työjononi tyhjentämisen mahdollisimman tyhjäksi, sekä jaloittelun tunnin välein, jotta työn ergonomisuus paranee.

Aloitin työpäiväni käsittelemällä lopettaneiden työntekijöiden laitteiden tarkastusta. Saan ilmoituksen, että käyttäjän tunnukset on poistettu käytöstä, jonka perusteella saan tiedon työntekijän lopettamisesta. Tämän perusteella tarkastan meidän laiterekisterin perusteella, että onko käyttäjän nimissä laitteita. Tämän lisäksi yleensä tarkastan vielä työasemapalveluiden raportista, onko käyttäjän tunnuksilla kirjauduttu mille työasemille ja onko heidän tunnuksillaan mitään puhelimia rekisterissä. Mikäli jonkin näiden perusteella löydän laitteita käyttäjältä, teen tämän perusteella lähituelle pyynnön laitteiden keräämisestä ja palauttamisesta asiakkaan laitevarastoon.

Tämän jälkeen osallistuin tiimin sisäiseen viikkopalaveriin, jossa kävimme lävitse yleistä palvelun tilannetta ja miten prosesseja parantaa työssämme. Palaverissa meille esiteltiin kanban-taulukko, jota tulisimme jatkossa käyttämään työn määrän hahmottamiseen ja ”Work in progress” työn määrän visualisointiin, sekä tiedon jakamiseen. Sattumalta olin juuri edellisen viikon viikkoanalyysissa käsitellyt aihetta, joten tämä yhteensattuma yllätti minut hieman palaverin aikana.

Palaverin jälkeen nousin hieman jaloittelemaan ja tein muutamat venytykset ja jatkoin työjononi purkua. Seuraavaksi käsittelin esiasennuskeskuksen ilmoituksia laitteiden asennuksista ja tämän perusteella informoin lähitukea. Tämä käsitti, mitä laitteita he ovat saamassa asennettaviksi ja millä aikataululla. Näiden osalta minun täytyy viimeistään huomenna tehdä ylimääräistä työtä. Asiakkaan kanssa sovittiin nämä tehtävän poikkeuksellisella menetelmällä pandemian aikana. Tämän jälkeen käsittelin päivän tilaukset, joita oli saapunut keskipäivän jälkeen ja lopuksi päivitin vielä laiterekisterin.

Päivän tavoitteen osalta olisin halunnut käydä läpi sähköpostia enemmän ja tiedon siirtämistä meidän palvelunhallintajärjestelmään. Valitettavasti olen tunnistanut, että koska järjestelmä on meillä niin hidas, niin tietyt toimenpiteet vievät paljon aikaa tämän suhteen. Lisäksi minulta jäi vielä asiakkaan laskujen tarkastaminen tekemättä tässä vaiheessa. Olen tehnyt itselleni säännön, että nämä tarkastan joka toinen viikko alkuviikosta. Tämän

täytyy olla huomenna tiistaina ensimmäisiä asioita, joita minun tulee tehdä. Käytin mielestäni aikani tehokkaasti päivän aikana, mutta yleisesti ottaen paljon työtä jäi vielä tekemättä siihen nähden, mitä olisin halunnut. Pyrin parantamaan tämän osalta huomenna, mutta huomisen tavoitteekseni otan asiakkaan poikkeuspyynnön loppuun käsittelyn.

Tiistai 31.03.2020

Päivän tavoitteeksi otin laiterekisterin päivityksen ennen kuun vaihdetta, sillä kuun vaihteessa järjestelmä kerää automaattisesti tiedon asiakkaan laiterekisteristä ja postittaa sen sekä meille, että asiakkaalle. Tämän osalta on sekä asiakkaalle, että meille hyvä, että rekisteri on mahdollisimman hyvässä kunnossa ja ajan tasalla tässä vaiheessa.

Aloitin päiväni asiakkaiden laitetilausten käsittelyllä ja viimeistelin muutamien kvartaalilaitevaihtojen tietojen vientiä laiterekisteriin, sekä lähituen työpyyntöjen luontia näistä tilauksista. Tämän jälkeen edistin työpyyntöjä työjonossani ja tarkastin, että mikä on avoimien tilausten tila toimittajan portaalissa. Mikäli jotkin tilaukset olivat odottamassa jotain tuotteiden toimitusta todella pitkään, niin olin näistä yhteydessä toimittajaan. Logistiikan takkuillessa on ongelmallista erityisesti, mikäli uuden työntekijän tarvikkeet saapuvat myöhässä asiakkaalle. Tämä on erittäin ikävää, sillä toimittajan lähetykset ulkomaille toimitetaan aina kokonaistoimituksina, vaikka toimitukselle valitsisi osatoimituksen. Tämä tarkoittaa sitä, että kun jokin tuote esimerkiksi loppuu toimittajalta, niin koko tilaus jää odottamaan esimerkiksi yhtä puuttuvaa näppäimistöä toimituksesta. Päällimmäisenä tässä on ikävää myös se, että joskus toimittajalla kestää 1 – 2 viikkoa varasto tuotteen toimituksessa, mitä heillä pitäisi olla varastossa heidän omien verkkosivujen mukaan satoja. Silti nämä tuotteet tulevat tilaukselle jostain paljon kauempaa, eikä ilmoitetusta varasto puskurista. Kun toimittajan varastotuotteiden tietoihin ei voi luottaa, niin tilaamisesta tulee erittäin hankalaa.

Päivitin seuraavaksi lisää asiakkaan laiterekisterin tietoja ja päivitin rahoitettujen laitteiden tietoja vastaamaan rahoitusyhtiön portaalin tietoja. Tämä käsittää muun muassa laitteen palautuspäivän ja tunnisteen laitteelle rahoittajan portaalissa. Tämän jälkeen käsittelin sähköpostia, jossa vastailin asiakkaan kysymyksiin ja suuremmista selvitettävistä asioista tein omat työpyynnöt.

Laiterekisterin osalta pääsin tavoitteeseeni ja se on nyt niin hyvässä kunnossa kuin mahdollista tässä vaiheessa. Itselläni on kuitenkin paljon työtä mitä pitäisi saada valmiiksi viimeistään huomenna, joten huomenna täytyy laittaa eri vaihde silmään työn edistämiseksi

ja tuottavuuden parantamiseksi. Työpäivä on aloitettava tässä tapauksessa mahdollisimman aikaisin.

Keskiviikko 01.04.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otin asiakkaan erään ulkomaan toimipisteen laitevaihtojen lähetykseen liittyvän ongelman ratkaisemisen.

Aloitin päiväni asiakkaiden tilausten käsittelyllä ja tarkastin sähköpostini, mikäli jokin kriittinen asia vaatisi huomiotani välittömästi. Kuukauden ensimmäisenä päivänä tehtäväni on ilmoittaa asiakkaan laitemäärät eri maiden osalta eteenpäin, jotta laskutuksen osalta asiat menevät oikein. Tämän lisäksi kuukauden ensimmäisenä päivänä saapuu paljon eri dokumentaatioita, mitkä tulee arkistoida tai ilmoittaa tarvittaessa tuotannossa eteenpäin. Lisäksi kuukauden ensimmäisenä päivänä saan aina ilmoituksen työpyynnöistä, mikäli SLA:n (service level agreement) osalta jokin työpyyntö tai tilaus on jäänyt tavoitteista tai sovitusta laadusta. Minun pitää selvittää miksi näin on käynyt ja mikäli tämä on meidän syy, niin prosessia on tämän osalta selvitettävä. Yleensä nämä tapaukset missä emme saavuta sopimuksen mukaista tasoa johtuu asiakkaasta johtuvasta syystä tai työpyynnön käsittelyn virheestä järjestelmässä.

Tämän jälkeen olin saanut muutaman asiakkaan tilauksen lisää, joten suoritin nämä pois alta ja tämän jälkeen aloin koordinoida laitteiden toimitusta asiakkaan toimipisteelle. Tilaus oli toistaiseksi odottamassa toimittajalla siksi aikaa, kun saisin selvyyden, miten tilaus toimitetaan. Asiakkaan toimipiste on väliaikaisesti suljettuna, mistä johtuen toimituksessa on ongelma. Soitin asiasta asiakkaan tietohallinnolle ja kysyin heiltä mitä mieltä he ovat tämän osalta ja miten he tällä hetkellä vastaanottavat postia kyseisessä toimipisteessä. Tämän jälkeen soitin asiakkaan toimipisteen johtajalle ja tiedustelin häneltä, miten tämän ongelman voisi ratkaista. Ehdotin hänelle ratkaisua, miten asian suhteen voisimme edetä. Minun tulee vielä varmistaa toimittajalta, voidaanko tilaus lähettää ehdotetulla tavalla asiakkaalle. Viimeiseksi olin yhteydessä toimittajaan tämän suhteen ja pyysin heiltä tiedustelemaan, että onko tätä mahdollista toimittaa poikkeavalla tavalla.

Päivän päätteeksi työstin sähköpostiani ja tarkastin asiakkaan laskut sovitun mukaisesti. Päivän tavoitteen osalta en päässyt vielä maaliin, sillä jäin vielä odottamaan toimittajan vastausta, joten tapaukseen liittyen tulee palata huomenna. Muuten olin päivän osalta tyytyväinen työpanokseeni ja pääsin osittain tavoitteeseeni.

Torstai 02.04.2020

Aloitin päiväni suoraan siitä mihin eilen jäin ja jatkoin laitevaihtojen toimituksien koordinointia. Olin yhteydessä toimittajaan vielä yksityiskohtien sopimiseksi ja varmistin vielä heiltä tilauksen tilannetta ja toimituksen ehtoja. Päivän tavoitteekseni otin asian selvittämisen ja asiakkaan ajan tasalla pitämisen tämän suhteen mahdollisimman hyvin.

Päivän aluksi kuten tavallista hoidin asiakkaiden tilaukset ensimmäiseksi prioriteetin mukaisesti. Tämän jälkeen työstin omaa sähköpostiani siihen tilanteeseen, että pystyn irtautumaan siitä hetkeksi keskittymään muihin asioihin. Erään asiakkaan tilaus tältä päivältä vaati enemmän selvitystä, sillä toimittajalta on mikrofoni kuulokkeet loppu. Korvaavaa vakiosta poikkeavaa mallia tulee ehdottaa asiakkaalle tässä tilanteessa. Yrityskäyttöön mainostetut kaikki kuulokkeet ovat toimittajalta myyty loppuun, joten ehdotin asiakkaalle eräitä pelikuulokkeita, joissa on mikrofoni. Kokemukseni mukaan, nämä vastaavat ominaisuuksiltaan yrityskäyttöön mainostettuja kuulokkeita. Ehdotin kyseistä mallia asiakkaalle. Kuulokkeet tietenkin ovat hieman poikkeavan näköisiä verrattuna yrityskäyttöön hankittuihin kuulokkeihin, joten tämän osalta tarvitsin vielä asiakkaan suostumuksen.

Iltapäivällä osallistuin asiakkaan tietohallinnon edustajan kanssa palaveriin varmistamaan asiakkaan laitevaihtojen tilanteen yleisellä tasolla. Asiakkaan kanssa oltiin sovittu aikaisemmin, että kaikkia loppukäyttäjiä, joille oli aikaisemmin lähtenyt viesti laitevaihtoihin liittyen, oltaisiin yhteydessä erikseen muuttuneesta tilanteesta. Pian tämän palaverin jälkeen olin uudessa palaverissa, johon osallistui asiakkaan tietohallinto, rahoitusyhtiön edustaja ja minä. Kyseisessä palaverissa keskustelimme poikkeavasta tilanteesta, miten laitevaihdot voidaan suorittaa, miten rahoittajan osalta asiaan on varauduttu ja mitä heidän päästä voidaan asian suhteen tehdä.

Päivän päätteeksi soitin vielä eräälle asiakkaalle, jolle lupasin kertoa, miten tilanne heidän tilauksen suhteen kehittyy ja kerroin hänelle poikkeavasta järjestelystä. Asiakas oli mielestäni tähän palveluun liittyen erittäin tyytyväinen. Palvelu tuntuu aina enemmän henkilökohtaisemmalta, kun asioista ollaan puhelimitse yhteydessä asiakkaan asian selvittämiseksi. Onnistuin mielestäni päivän tavoitteessa, nyt tehtäväni on seuraavaksi seurata, miten tilanne kehittyy.

Perjantai 03.04.2020

Päiväni alkoi tiimipalaverilla, jossa käytiin tarkemmin läpi tiiminsisäisten toimintatapojen muutoksia ja miten jatkossa tiimin kesken tulisi asioita organisoida ja palvelua kehittää, sekä miten asiakkaalle tuoda lisäarvoa palvelullamme. Kävimme yhdessä läpi Kanban-taulukon periaatteita ja tähän liittyen esimiehemme vastasi kysymyksiin. Lean ja kanban mallin mukaisesti jatkossa tiimin kesken pidettäisiin noin 15min mittaisia hetkiä, missä kanban taulukon tehtävät käydään yhdessä läpi.

Palaverin jälkeen työstin asiakkaiden tilaukset ja koska on viimeinen viikonpäivä, niin oman prosessini mukaisesti pidän huolen siitä, että laiterekisteri on päivitetty. Kaikki uusi tieto mitä olen sähköpostistani saanut, on siirretty järjestelmään, jotta seuraavan viikon alku on mahdollisimman puhdas. tämän jälkeen suoritin asiakkaan viime kvartaalin laite-palautusten osalta viimeisen raportoinnin. Tarkastin, että kaikki on näiltä osin hoidettu ja asiat ovat tältä osin selviä. Asiakkaan kanssa on tältä osin sovittu, että heille lähetetään yhteenveto palautuneista laitteista, tai laitteista joiden sopimus on päättymässä. Yhteen-vedossa ilmenee mitkä laitteet ovat palautuneet ja mitkä esimerkiksi lunastettu ja mitkä ovat jääneet palautumatta. Yhteenvedosta ilmenee nopeasti koko kvartaalin laitepalautus-ten tilanne.

Päivän päätteeksi sain vielä kiireisen tehtävän. Asiakkaan tilaus uuden työntekijän lait-teista ei ollut tullut järjestelmän läpi. Todennäköisesti tapauksessa jäänyt hyväksyntäpro-sessiin jumiin. Uusi työntekijä aloittaa asiakkaan mukaan jo maanantaina, joten laitetilauk-set tarvitaan nopeasti eteenpäin ja myös lähitukea paikalle. Kyseessä oli iltapäivä, joten tämän osalta laitteet eivät enää tule kerkeämään maanantaiksi perille. Sovin siis asiak-kaan kanssa, että hän tekisi tilauksen uudestaan ja varmistaisi hyväksyvältä esimieheltä, että tilaus menee hänen osaltaan eteenpäin. Uusi työntekijä saisi kiireelliset laitteet käyt-töön lähituen varalaitevarastosta ja uudet laitteet asennettaisiin asiakkaalle myöhemmin, kun saapuvat. Tämän lisäksi soitin vielä lähituen työjohtoon, ja tiedustelin heiltä ennak-koon, että saako heiltä resurssia maanantaille näin kiireellisellä aikataululla. Tämän osalta kaikki saatiin hoitoon ja eteenpäin jopa tiukalla aikataululla ja asiakas oli tähän tyytyväi-nen.

Tämä viikko on mielestäni mennyt hyvin ja olen saanut paljon aikaan. Ensi viikolla on myös paljon töitä tiedossa. Harmillisesti huomasin perjantain työpäivän päätteeksi vielä, että eräässä tilauksessa oli virhe, joka tulee korjata. Ylimääräistä työtä ja tältä osin harmil-lista.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon osalta onnistuin mielestäni tavoitteissani kohtuullisesti. Toiminnassani on vielä omasta mielestäni paljon kehittämisen varaa ja haluan edelleen keskittyä oman tehokkuuteni parantamiseen. Tämän viikkoraportin osalta aion keskittyä hyvän asiakaspalvelun analysoimiseen ja millainen on hyvä asiakas kokemus.

Hyvän asiakas kokemuksen perustana on asiakkaan aktiivinen kuunteleminen. Asiakkaan ollessa yhteydessä IT-tukeensa on hänellä yleensä jokin huoli tai syy miksi hän on yhteydessä tukeen. Parhaimman asiakaskokemuksen asiakas saa, kun hänen ongelmansa ratkaistaan ensimmäisen kontaktin aikana. Kun asiakas joutuu odottamaan mahdollisimman vähän, hän kokee saavansa palvelua ripeästi. hyvää on myös, mikäli keskustelua käyvä asiakaspalvelija on mahdollisimman pätevän oloinen ja kohtelias. Asiakas saa lisäarvoa myös, kun hänen ongelmaa ratkaisee oikea ihminen, eikä esimerkiksi automatisoitu järjestelmä. Suurin osa asiakas kanssakäymisistä tapahtuu puhelimen välityksellä. Mikäli esimerkiksi asiakas joutuu tukeen soittaessaan navigoimaan pitkän pätkän eri numerovalintoja ja esivaiheita, ennen kuin hän pääsee puhumaan ihmiselle, niin tämä ei luo hyvää arvoa asiakkaalle. Tämän lisäksi pitäisi välttää sitä, että ensimmäinen ihminen joka asiakkaalle vastaa siirtää hänet toiselle käsittelijälle. Tällöin asiakas joutuu selittämään ongelmansa uudestaan ja tämä ei luo parasta mahdollista asiakaskokemusta. Paras tapa olisikin, jos ilman esimerkiksi puhelun siirtoa agentilta toiselle agentti pystyisi esimerkiksi saamaan tehokkaasti tarpeellisen tiedon kollegaltaan ilman, että siirto hänelle on välttämätöntä. Odottaminen saa asiakkaan turhautumaan. Joskin on hyvä, että esimerkiksi numerovalinnoilla asiakas pystytään ohjaamaan oikealle käsittelijälle heti.

Aktiivisella kuuntelulla on merkitystä, sillä asiakkaan tulee tuntea, että juuri kyseinen käsittelijä ymmärtää hänen ongelmansa ja pystyy sen ratkomaan. Asiakaskäyttäytymisen osalta tässä tapauksessa on hyvä, jos järjestelmästä pystyy tarkastamaan helposti, mistä ongelmista asiakas on aikaisemmin ollut yhteydessä. Näin kyseinen ongelma voidaan helposti paikallistaa ja parhaimmassa tapauksessa jopa korjata aikaisemmalla korjauksella tai tiedustella edelliseltä käsittelijältä tai asiantuntijalta taustatietoja. On tärkeää antaa asiakkaan selittää ongelmansa ilman keskeytyksiä ja tarvittaessa esittää tarkentavia kysymyksiä asiakkaan ydinongelmaan ja varmistaa, että asiakas tuntee asiakaspalvelijan ymmärtävän häntä. (Lawrence, F. 2006)

Oman työni osalta minun tulee varmistaa, että palvelun prosessit ja lähituen toiminta palveluiden toiminnan kannalta on asianmukaista ja toimivaa. Kriisejä hoidettaessa ja akuutimman ongelman ollessa käsissä toimin lähempänä ongelmaa. Tällöin eri sidosryhmien täytyy olla tietoisia ongelman laadusta ja kiireellisyydestä välittömästi, sekä mahdolliset erikoistoiminta ohjeet tulevat loppujen lopuksi elinkaaripalveluilta. Tämän osalta tiedonkulkua tulee siis nopeuttaa ja tehtäväni on varmistaa, että esimerkiksi kiireellinen tehtävä ei jää mihinkään prosessin vaiheeseen odottamaan. Tehtävä voi jäädä odottamaan tekijää tai muuta siirtoa. nämä on otettava käsittelyyn niin pian kuin mahdollista. Kriiseissä myös toimintamallit ja ratkaisut on tultava meiltä. Joissakin tapauksissa näistä on neuvoteltava eri sidosryhmien kanssa, sillä heidän täytyy myös pystyä taipumaan näihin poikkeustilanteisiin. Käytännössä asiakkaalle ei voi luvata aivan mitä vain. Lopuksi, näiden ratkaisujen tulee olla oikein mitoitettuja ja nämä eivät saa olla vastaan voimassaolevia sopimuksia meidän ja asiakkaan välillä. Tarvittaessa poikkeus menettelyjen aiheuttamat ylimääräiset työtunnit ja kustannukset täytyy myös kohdistaa oikeaan tahoon. Jos vika on asiakkaasta johtuva, niin tästä laskutetaan lähtökohtaisesti asiakasta ja mikäli ongelman syy johtuu meidän virheestä tai prosessin virheestä, niin silloin mahdolliset kustannukset tulee meidän vastuullemme ja maksettavaksi. Toiminnan tulee myös tältä osin olla läpinäkyvää asiakkaalle. Mikäli jokin ongelma ilmenee, mikä vaatii toimia ja on esimerkiksi meistä johtuva syy, tulee tästä asian mukaisesti olla yhteydessä asiakkaaseen ja ilmoittaa virheestä viipymättä. Tapauksen paikkaamisen suhteen tähän tosin on parasta olla myös valmis ratkaisuehdotus. Asiakas pystytään tämän osalta rahoittelemaan ja kertomaan, että tilanne on hallussa ja korjaaviin toimenpiteisiin on jo ryhdytty.

Päivittäisessä työssäni koen vastaavia tilanteita monta kertaa viikossa. Aikaisemman kokemukseen perustuen pystyn käsittelemään monia asioita samaan aikaan. Olen oppinut myös, että asiakkaalle ei myöskään pidä luvata liikaa. Asiakkaalle luvattaessa jotain, mitä ei myöhemmin pysty lunastamaan, tuottaa huonoa asiakaskokemusta ja karistaa luottamusta järjestelmään ja palveluun. Tilanteet vaativat monesti paljon eri ongelmanratkaisu taitoja ja laajaa asiakastuntemusta ja kykyä tunnistaa asiakkaan ongelma ja löytää sille tehokkaasti ratkaisu.

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 06.04.2020

Tämän viikon osalta tavoitteeni koostuivat lähinnä eri tuotannon prosessien hiomisessa ja oman työn organisoinnin parantelussa. Tämän päivän osalta aioin varmistaa, että viime perjantaina alulle pantu kiireellisyys vaatimus toteutuu asiakkaalla aloittavan uuden työntekijän osalta.

Päivän aluksi tarkastin loppukäyttäjiltä saapuneet tilaukset ja käsittelin nämä järjestelmään ja annoin toimittajalle toimeksiannot tilauksista. Lisäksi, koska oman prosessini mukaisesti tarkastan asiakkaan laskuja joka toinen viikko maanantaisin, hoidin tämän myös alta pois päivän alkuun. Tämän jälkeen tarkastelin yleisesti ottaen toimittajan portaalista eri tilauksien tilaa ja sitä, että tilaukset poikkeusoloissa etenevät toimittajalla asianmukaisesti. Tämän jälkeen soitin vielä varmuuden vuoksi lähituelle, jonka oli määrä olla suorittamassa käyttöönottoja uudelle aloittavalle työntekijälle ja että kaikki on tältä osin sujunut asianmukaisesti.

Erääseen osaan meidän prosessia on tullut hiljattain muutos johtuen vallitsevasta tilanteesta, joten ilmoitin tästä asiakkaalle ja kerroin, että tilanne on meillä selvityksessä. Tätä osaa palvelusta ei tosin ole mahdollista käyttää toistaiseksi. Kyseessä oli vielä varmistamattomat tiedot, että eräs yhteistyökumppanimme on tehnyt konkurssin. Tämän jälkeen olin yhteydessä laitetoimittajaan eräisiin poikkeaviin tilauksiin liittyen ja tämän jälkeen hioin päivän päätteeksi asiakkuuden ohjeistuksia.

Päivä oli mielestäni mukava ja olin tältä osin erittäin tyytyväinen maanantain työpanokseeni ja aikaan saannoksiini. jatkan tältä osin seuraavana päivänä asiakkuuden ohjeistuksien tarkastusta ja hiomista.

Tiistai 07.04.2020

Asiakkaan kanssa käytävä kuukausipalaveri lähestyy, joten tämän päivän osalta tavoitteeni on valmistautua palaveriin mahdollisimman hyvin ja koostaa palaveri agenda valmiiksi, sekä ilmoittaa tämä asiakkaalle saman päivän aikana ennakkoon. Hyvä palaveri

agenda ja tieto siitä, mistä palaverissa tullaan keskustelemaan auttaa kaikkia osallistujia valmistautumaan palaveriin asianmukaisesti.

Päivän aluksi hoidin rutiinitehtävät, kuten asiakkaiden tilausten käsittelyn ensimmäisenä alta pois ja tämän jälkeen aloitin valmistautumisen asiakkaan kanssa käytävään palaveriin. aamupäivällä kävimme viikkopalaverissa tuotantopäällikön kanssa yleiset asiat lävitse ja mahdolliset poikkeamat ja muutokset palvelussa.

Asiakas oli aikaisemmin ilmaissut kiinnostusta uuden telakka mallin testauksesta. Palaveria varten koostin tietoja siitä, mitä asiakkaan tulee ottaa huomioon uutta telakka mallia harkittaessa. Selvitin myös, mitä toimenpiteitä vaaditaan, mikäli asiakas päättää vaihtaa käytettävää telakkaa heidän ympäristössään. Asiakkaalla tarve perustuu muutamaan MAC-laitteeseen, mitä heillä on toimistolla. He tarvitsisivat telakat, jotka sopivat heidän Windows pohjaisten kannettavien kanssa. Universaali telakka teoriassa mahdollistaa tämän, mutta tällöin on otettava huomioon ainakin se, että saako asiakkaan kaikki laitteet tarpeeksi sähköä hankitusta telakasta. Miten vanhan telakka mallin ja uuden ajurit toimivat yhteen uuden kanssa, sekä ajurien jakelu kaikille tuotannon laitteille ja uuden telakan mallinnus. Lisäksi tein noston asiakkaalle useimmiten käytettävistä lisälaitteista ja varmistuksesta, että niitä on saatavilla kaikissa toimipisteissä loppukäyttäjille. Tämän lisäksi palaverissa käytäisiin muut asiat, sekä joka kuukausipalaverissa käytävät vakio aiheet.

Päivän päätteeksi käsittelin asiakkaan laiterekisteripäivityksiä ja muuten tyhjensin omaa sähköpostiani. Päivän tavoitteiden osalta olin tyytyväinen lopputulokseen. Ilmoitin tulevan palaverin agendan asiakkaalle ja pyysin heiltä mahdollisia täydennyksiä agendaan, mikäli heillä siihen jotain lisättävää olisi.

Keskiviikko 08.04.2020

Tämän päivän osalta otin tavoitteeksi työjononi tyhjentämisen ja mahdollisemman tehokkaan työskentelyn. Päivän aluksi tarkastin uudet saapuneet tilaukset ja käsittelin nämä tarpeen mukaan. Tämän päivän osalta uusia tilauksia ei ollut tullut aamulla yhtään ja olin jo eilisen päivän osalta tyhjentänyt työjonoani ja vienyt päivitykset ja muut tiedot laiterekisteriin, joten aamu päivällä ei ollut juuri mitään tekemistä.

Kirjoitin asiakkuuden ohjeistuksia ja työn alla olevaa tilausohjeistusta, sekä ohjeistuksia tulevalle tuuraajalleni, joka hoitaa tehtäviäni esimerkiksi lomani aikana. Tarkastin vielä huomisen palaverin osalta agendan ja materiaalin olevan kunnossa ja päivän päätteeksi kehitin itseäni. Tiimipalaverin osalta esimiehemme kertoi, että jatkossa tässä työssä tulee

tarvitsemaan enemmän analyysitaitoja, sekä tietojenkäsittelyä. Tästä johtuen päätin alkaa harjoitella omatoimisesti Microsoft Power Bi työkalua. Power bi on analysointi ja visualisointi työkalu millä voi eri datasta ja tietokannoista rakentaa data visualisointeja ja dataa voi helposti vertailla keskenään niiden suhteiden perusteella. Olen harjoitellut työkalun käyttöä omakustanteisesti ”Pluralsight” nimisen sivuston kautta. Sivustolla on laajalti kursseja eri tietotekniikan alan asioihin liittyen.

Päivän tavoitteisiin nähden onnistuin mielestäni kohtalaisesti. Hitaat päivät tuntuvat jotenkin oudoilta varsinkin näin etänä. Asioiden odottaminen ei ole mielekästä, joten tekemistä täytyy näissä tilanteissa keksiä tai hoitaa rästiin jääneitä tehtäviä. Kyse on siis kuitenkin loppupeleissä priorisoinnista, sillä kun vapaata aikaa on, niin tietyt tehtävät ottavat silloinkin prioriteetin.

Torstai 09.04.2020

Tämän päivän tavoitteeksi aioin ottaa mahdollisimman hyvän asiakastapaamisen pitämisen, sekä asiakkaan huomioimisen tapaamisessa ja aktiivisen kuuntelemisen. Aloitin päivän asiakkaiden tilausten käsittelyllä ja laiterekisterin päivittämisellä. Tämän jälkeen tarkastin työjonoani ja edistin tehtäviä vanhimmasta uusimpaan siltä osin, kun niiden tilanne oli epäselvä.

Ennen lounastaukoa tein pienen verryttelyn ja lounaan jälkeen tarkastin vielä viimeisen kerran tulevan palaverin agendan ennen itse palaveria. Tämän jälkeen sain sähköpostia lähituelta, joka kysyi uuden aloittavan työntekijän laitteista. Poikkeusolojen alettua toimittajan toimitukset tuntuvat olevan hidastuneet. Esiasennus on hidastunut myös. Esimerkiksi kannettavan esiasennuksessa tuntuu kestävän kaksi kertaa niin pitkään kuin normaalisti ennen sen siirtoa heidän logistiikassa toimitukseen. Lähituki tiedusteli siis laitteen tilaa, mitä ei ollut vielä heille saapunut. näissä tilanteissa minun tulee tarkistaa toimittajan portaalista tilauksen tila ja tämän perusteella selvitetään lähetyksen tila. Tarvittaessa lisätietoja täytyy tiedustella toimittajalta soittamalla yhteyshenkilölleni.

Iltapäivälle osallistuin asiakkaan kanssa kuukausipalaveriin, jossa käsittelimme heidän toimituksiaan ja tarpeitaan. Tämän perusteella tein itselleni tehtävät, eli action pointit (AP). Palaveriin perustuen tein palaverin aikana muistiinpanot ja näiden perusteella tulee tehdä palaveripöytäkirja. Pöytäkirjaan voidaan myöhemmin viitata, mikäli on muistettava, mitä esimerkiksi asiakkaan kanssa on sovittu.

Päivän osalta onnistuin mielestäni tavoitteessani kohtalaisesti. Vaikka olinkin varautunut palaveriin hyvin, niin mielestäni olisin voinut esiintyä palaverissa hieman vakuuttavammin ja selvemmin. Etäpalavereissa kommunikaatio on erilaista tietyllä tavalla, kun toisen ruumiinkieltä ei näe. Itselläni on myös paha tapa puhua liian nopeasti ja mielestäni puheen pitäisi myös olla johdonmukaista, eikä liian jaarittelevaa. Muuten oma uskottavuus kärsii. Koska palaveripöytäkirjani muistiinpanot ovat hyvät, niin jätän varsinaisen pöytäkirjan laatimisen lomien jälkeen. Muissa tehtävissä tämän osalta itselläni meni tänään niin myöhään, että en voinut tätä ylitöinä tehdä.

Perjantai 10.04.2020

Pitkäperjantai

Viikkoanalyysi

Tämän viikon osalta tavoitteeni ovat keskittyneet lähinnä eri prosessien ja toimintatapojen parantamiseen. Toimenpiteet mitä olen näiden parannusten osalta tehnyt ovat lähinnä olleet omalta kannaltani enemmän käytännöllisiä ratkaisuja, kuin mihinkään tietopohjaan perustuvia. Tietotekniikassa on laajalti käytössä eri toimintatapoja ja menetelmiä, joiden tarkoituksena on tehostaa työskentelyä tai standardisoida prosesseja. Aikaisemmassa analyysissa kirjoitin Lean-menetelmistä ja Kanban-taulukosta. Nämä ovat kuitenkin vain osa jäävuoren huipusta, sillä eri menetelmiä ja parhaaksi nähtyjä toimintatapoja on loputtomasti. Yksi näistä mitä aion tässä analyysissä tarkastella lyhyesti oman työni näkökulmasta pintapuolin, on ITIL, eli ”Information Technology Infrastructure Library”, joka kuvaa eri toimintatapoja ja malleja toimittaa IT-palveluita. Vapaasti suomennettuna kyseessä on kirjasto eri käytäntöjä ja prosesseja tietotekniikalle ja infrastruktuurille.

ITIL on yli 20 vuotta kehitetty kirjasto eri käytäntöjä, jonka kehitys lähti Britanniasta. Tarkoituksena on kuvata eri prosesseja ja käytäntöjä palveluiden ja prosessien toimitukselle asiakkaan tarpeet huomioiden. ITIL on käytännössä alan standardi palveluiden toimittamiselle ja asiakastyöskentelylle, sekä palvelun laadulle. ITILin ytimessä ovat arvon tuottaminen ilman, että asiakkaan täytyy kantaa odottamattomia riskejä. Optimaalisen palvelu arvon tuottaminen asiakkaalle, resurssien ja kapasiteetin optimointi, palvelut ovat joustavia ja luotettavan vakaita, kaikki prosessit ovat suunniteltuja ja standardisoituja. Roolit palvelun tuottamisessa on selvästi eritelty, sekä vastuunjako palvelun tuottamiselle. Eri tehtäviä hoitaa eri tahot. Lisäksi tavoitteena on jatkuva palvelun parantaminen asiakaspalautteen perusteella. (Agarwal, S. 2019)

Eri yritykset ja liiketoiminta pyörivät enenevässä määrin teknologian ympärillä. Tästä johtuen myös teknologia on täytynyt varustaa tukemaan mahdollisimman hyvin ja tehokkaasti kaikenlaista liiketoimintaa, riippumatta liiketoiminnan laadusta tai koosta. Esimerkkinä voitaisiin pitää esimerkiksi sitä, miten monella yrityksellä on esimerkiksi mobiili sovellus tai muu ohjelma, mikä tukee heidän liiketoimintaansa tai asiakaspalvelua. Teknologian luominen palvelun ympärille vaatii olemassa olevia rakenteita ja toimintatapoja niiden toteuttamiseen, mihin ITIL soveltuu. Teknologian on siis tuettava liiketoimintaa, tai muuten kyseessä on vain ylimääräinen kuluerä, joka ei tuo yritykselle tosiasiallista kilpailuetua markkinoilla. Kun eri prosessit ovat standardisoituja, myös eri riskien tunnistaminen ja ennustaminen ovat helpompaa. Riskeihin voidaan myös varautua kustannustehokkaammin. Optimoitu palvelu tarpeen mukaan myös tehokkaasti provisioitu, eikä turhaan kuormittava. Lisäksi SOP:t, eli Standardized Operations Procedures, auttaa organisaation henkilökuntaa suoriutumaan monimutkaisistakin rutiinitehtävistä. Prosesseille ja skenaarioille on olemassa riskienhallinnan mukaisesti laaditut toimintaohjeet. (Gregory, A. 2017)

Itse en ole kerennyt urani aikana tutustumaan syvällisemmin ITILiin, mutta eri käytännöt ovat tulleet työssä tutuksi. Pystyn peilaamaan eri prosesseja tähän malliin ja huomaamaan, missä kohtaa palvelua on otettu vaikutteita kyseisistä toimintamalleista. Toimintamallit ja käytännöt korostuvat erityisesti isossa organisaatiossa, missä monet eri toiminnot ovat keskitettyjä ja monet prosessit ovat standardisoituja. Kun kaikki seuraavat samoja ohjeita ja toimivat samojen periaatteiden mukaisesti, on tekeminen myös teoriassa tehokkaampaa. Jokaiseen eri prosessiin on olemassa toimintamalli, mitä ei tarvitse erikseen selvittää tai keksiä.

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 13.04.2020

Pääsiäispäivä

Tiistai 14.04.2020

Tämän päivän tavoitteeksi aion ottaa loman jälkeisten tehtävien loppuun viemisen ja kiireisien tehtävien suorittamisen tämän päivän aikana. Tämän päivän osalta tärkeä tehtävä on kirjoittaa ja palauttaa viime viikolla käydyn asiakaspalaverin perusteella muistio kokouksesta ja lähettää tämä asiakkaalle hyväksyttäväksi. Tämän lisäksi pidemmän viikonlopun ajalta on tullut jonkun verran tilauskertymää, joka tulee purkaa.

Aloitin päiväni tarkastamalla ja edistämällä asiakkailta saapuneet tilaukset. Lähituki oli ilmoittanut, että aikaisemmin tilattu uusi pöytäkone oli saapunut eräälle toimipisteelle vihdoin. Kyseinen työasema on tarkoitettu testattavaksi lähituen käyttöön. Aikaisemmin mallinnustiimimme oli mallintanut kyseisen laitteen asiakkaan ympäristöön toimivaksi, joten lähituen tehtävä on nyt testata eri tuotannon sovellusten toiminta työasemalla. Annoin tältä osin yleiset toimintaohjeet lähituelle ja kerroin, että tarkempia testausvaatimuksia tulee tiedustella asiakkaan tietohallinnosta.

Aloin seuraavaksi kirjoittamaan asiakkaan kanssa käytyä palaverimuistiota puhtaaksi. Muistion laadin osittain valmiille pohjalle ja erikseen keskusteltavista ei standardeista asioista on kirjoitettava erikseen. Asiakkaalle luvatut tehtävät on merkattava erikseen ja nämä on eriteltävä ja kerrottava muistiossa siten, että täysin ulkopuolinenkin ymmärtää, mitä asiakkaan kanssa on sovittu tarvittaessa. Tämän valmiiksi saatuani lähetin tämän asiakkaalle ja pyysin heitä vielä varmistamaan muistion oikeellisuus, jotta kummatkin olemme sen sisällöstä samaa mieltä.

Päivän päätteeksi tarkastin vielä laiterekisterin tilannetta ja tein sinne tarvittavia päivityksiä esimerkiksi puhelimien asennuksiin liittyen. Tämän päivän osalta sain tehtyä juuri ne tehtävät mitä olin jo päivän alussa visualisoinut ja ennen lomaani jopa ajatellut tekeväni. Tältä osin olin erittäin tyytyväinen tähän päivään.

Keskiviikko 15.04.2020

Aloitin päivän tarkastamalla uudet tilaukset asiakkailta. Erääseen tilaukseen liittyen soitin asiakkaalle, sillä lomakkeen perusteella arvioin, että asiakas on jättänyt vahingossa tilaamatta uudelle työntekijälle puhelimen. En saanut asiakasta puhelimitse kiinni, mutta laitoin asiaan liittyen sähköpostia perään ja tähän onneksi asiakas vastasi suhteellisen nopeasti. Asiakas kertoi, että oli tosiaan vahingossa jättänyt tilauksesta tilaamatta uuden puhelimen aloittavalle työntekijälle. Tiedustelin, minkä puhelimen tähän tarpeeseen tilattaisiin ja tämän jälkeen sain käsiteltyä tilauksen loppuun.

Tietohallinto myös tiedusteli erään toimipisteen jakelupalvelimen asennuksesta. Työpyyntö oli jo jonkin aikaa ollut meidän mallinnustiimillä käsittelyssä ja näytti olevan siellä edelleen työn alla tai odottamassa. Mallinnustiimi oli kommentoinut, että uutta ja vanhaa palvelinta pidetään rinnakkain käytössä hetken aikaa, jotta voidaan varmistua, että uusi palvelin toimii oikein. Kysyin, että onko ongelmia ilmennyt ja tähän sain vastauksen, että ei ole ilmennyt ongelmia, vanha laite voidaan poistaa. Tämän johdosta, ilmoitin lähituelle, että he voivat edetä tämän osalta eteenpäin.

Loppuillasta sain vielä kiireisen tilauksen käsiteltäväksi, sillä uuden aloittavan työntekijän tilaus ei ollut saapunut elinkaaripalveluille tilausprosessin läpi. Tilaus oli jäänyt matkalla jonnekin jumiin. Asiakas sai tilauksen etenemään, mutta elinkaaripalvelut oli tältä osin tiedustellut tarvittavat tiedot jo ennakkoon, jotta tilaus saataisiin eteenpäin. Tältä osin asiakkaan kanssa sovittiin, että koska uudet laitteet eivät tästä johtuen enää kerkeä uuden työntekijän aloittamiseen perille, niin hänelle asennettaisiin varalaitevarastosta varalaitteet väliaikaisesti. Tämä kunnes asiakas saa uudet pysyvät laitteet postista. Asiakas oli vastaukseen tyytyväinen ja tältä osin lähituelle tehtiin jokaisesta laitteen vaihdosta oma työpyyntö. Työpyynnöillä väliaikaiset laitteet, sekä omat työpyynnöt uudet laitteet asennettaisiin.

Torstai 16.04.2020

Tämän päivän tavoitteeni on saada mahdollisimman paljon odottavia tehtäviä tehtyä, sekä tehokkuuden maksimointi. Aloitin päivän tarkistamalla asiakkailta saapuneet tilaukset ja muuten kiinnitin aamulla huomiotani odottavien työpyyntöjen edistämiseen. Asiakkaan eräässä ulkomaan toimipisteessä on paljon ongelmia työpyyntöjen käsittelyn suhteen. Työpyynnöt ovat aina väärässä tilassa järjestelmässä. Esimerkiksi, mikäli uudelle työntekijälle tilataan laitteita, niin siinä vaiheessa, kun laitteet lähetetään asiakkaan toimipisteelle,

niin lähituen pitäisi laittaa työpyynnöt odottavaan tilaan. Mikäli työntekijä esimerkiksi aloittaa, vaikka viikon päästä. Näin, työpyyntöjen sopimuksen mukainen käsittely aika mittari ei kulu. Ei tietenkään ole asianmukaista, että sopimuksen mukainen aika kuluu asiakasta odottaessa. Erikseen sovitut laatukriteerit esimerkiksi käsittelyajan osalta ovat nimeltään englanniksi ”Service Level Agreement”, eli ”SLA”. Eri palveluissa, missä tuotetaan palvelua, palvelun tulee täyttää tietyt laadun kriteerit, jotka sovitaan erikseen asiakkaan kanssa sopimuksella. Näin esimerkiksi, mikäli kärjistäen teleoperaattori ja toinen asiakas tekisivät keskenään sopimuksen, niin he voisivat sopia sopimusvapauden piirissä, esimerkiksi, että liittymän kuuluvuus on tietyllä alueella aina enemmän kuin 80%. Mikäli palveluntarjoaja ei pysty täyttämään tätä sopimusta, niin sopimuksessa on erikseen sanktiot mitkä otetaan käyttöön, mikäli palvelun laatu ei ole sovitun mukaista. Oma tehtäväni työssäni on, että palvelun laatu täyttää sovitut laatukriteerit ja tarvittaessa minun tulee edistää työpyyntöjä siten, että sovitussa pysytään.

Iltapäivällä tarkastin laiterekisteriä ja ohjeistuksia. Sain myös päivän aikana muutaman tiedustelun service deskiltä liittyen olemassa oleviin tilauksiin, joista asiakkaat tiedustelivat. Poikkeusolojen aikana tiettyjä tuotteita ei ole ollut heti saatavilla toimittajalta, joten tästä johtuen toimitusajat ovat myös tiettyjen tuotteiden osalta pidentyneet. Tarkastin tilausten tilan ja raportoin tästä service deskiin. Päivän päätteeksi siivosin sähköpostiani ja arkistoin vanhoja jo käsiteltyjä asioita ja varmistin, että viesteistä on jälki meidän palvelunhallintajärjestelmässä.

Päivän osalta onnistuin mielestäni tavoitteessani hyvin, tältä osin olen ollut viikkoon tyytyväinen ja mikäli huomenna ei tapahdu mitään radikaalia, niin voin lähteä hyvillä mielin viettämään viikonloppua.

Perjantai 17.04.2020

Päivän tavoitteeksi otin avoimien asioiden viimeistelyn ja ”pöydän” puhdistamisen ennen viikonloppua. Itselläni on tapana pyrkiä siihen, että ennen viikonloppua asiat olisivat mahdollisimmat hyvin hoidettu, jotta viikonlopun aikana ei tarvitse murehtia työasioita ja jotta maanantaina viikonlopun jälkeen töihin palaaminen olisi mahdollisimman sulavaa. Käytännössä tämä tarkoittaa, että kaikki uudet tilaukset ovat käsitelty, laiterekisteritiedot ovat päivitetty, sähköposti olisi mahdollisimman siisti, asennuskuittaukset olisi kirjattu ja mikäli kuukausi lähenee loppuaan niin rahoittajan datasta tulisi olla tuotuna kaikki oleellinen rahoitussopimuksiin liittyen laiterekisteriin.

Päivän alkuun perinteisesti tarkastin uudet tilaukset ja käsittelin nämä. Tämän jälkeen otin selville asiakkaan toimipisteen varastojen tilanteita, kuten viime kuukausipalaverissa olimme sopineet. Pitkin viikkoa lähitukipäivinä olin tiedustellut muiden isojen toimipisteiden varastojen tilannetta paikalliselta lähituelta, ja tänään saisin viimeisen toimipisteen tiedot itselleni. Kun olin saanut tiettyjen tuotteiden määrät tietooni viimeisestä toimipisteestä, koostin tästä yksinkertaisen, mutta selkeän raportin sähköpostiin asiakkaalle. Tämän perusteella olimme sopineet, että mikäli tiettyä tuotetta on vajavaisesti, niin tilaisimme täydennystä ja varautuisimme siihen, että poikkeusolot jatkuvat pitempään.

Loppupäivän kirjoitin palvelun ohjeistuksia ja täydensin tarvittaessa laiterekisteritietoja sitä mukaa kun uusia tapauksia tuli täydennettäväksi. Ohjeistuksien suhteen olin aikaisemmin saanut palautetta, että ohjeistukset ovat liian kattavat. Tältä osin en ole poistamassa yksityiskohtaisia tietoja ohjeistuksista, mutta mietin, että ohjeistuksiin olisi hyvä lisätä niin sanottu ”nopeat ohjeet” osiot. Tässä esimerkiksi tilausohjeista olisi lyhyt kooste, ja tarvittaessa toisaalta ohjeista löytyy yksityiskohtaisempi selitys, mikäli tähän on palattava. Lyhyt muistilista auttaa nopeasti rutiini asioiden hoitamiseen, eikä lukijan tarvitse perehtyä kattavaan tekstiin joka kerta syvällisesti, kun jokin kohta unohtuu. Omassa työssäni on paljon muistettavaa ja eri poikkeuksia on myös jonkin verran. Tästä johtuen yksinkertaisetkin ohjeet tulevat olemaan melko pitkiä.

Tämän viikon osalta olin melko tyytyväinen omaan suoritukseeni, sain asiat hoidettua hyvin ajallaan ja perjantaina lopettaessani työt olivat siinä mallissa hyvin hoidossa, että maanantaina olisi hyvä taas jatkaa töiden tekemistä, kun avoimia asioita ei jäänyt odottamaan, eikä tietoa tarvitsisi muistaa tai pitää mielessä viikonlopun ylitse.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon osalta olen pyrkinyt keskittymään laadullisesti työn läpivientiin ja siihen, että palvelusopimuksen mukaiset tavoitteet täyttyvät. Eri palveluissa mitä esimerkiksi yritykset tuottavat toisilleen, määritellään sopimuksessa palvelun tietty vähimmäislaatu. Tätä palvelusopimuksen määritettä kutsutaan lyhyesti SLA:ksi, eli ”service-level agreement”. Yksinkertaisillaan palvelusopimuksessa määritellään asiakkaan odotukset palvelun laadun osalta ja tämä voi olla esimerkiski sopimuksen mukainen dokumentti, mikä määrittää, missä rajoissa sopimuksen palvelun tulee pysyä. Sopimuksen dokumentaatio kuvaa myös mahdolliset sanktiot, mikäli sopimuksen mukaiseen tasoon ei päästä, sekä keinot vielä sen parantamiseen. Hyvin tehty sopimus ja palvelusopimuksen määrittäminen suojaavat

myös myyjää, kun asiakkaan, sekä myyjän oletukset palvelusta on selvät. Näin esimerkiksi asiakkaalle ei ylen myydä palvelua, mikä ei sovi heidän tarkoituksiinsa. Vastuualueiden jakaminen on myös sopimuksissa tärkeätä. Esimerkiksi, mikäli asiakas ei toimita myyjälle tarvittavaa tietoa, joka on kriittistä palvelun tuottamisen kannalta aiheuttaen viivästyksen, niin ei myyjää tai toimittajaa voi rankaista tällaisesta viiveestä. Sopimuksessa on määriteltävä myyjän reaktio ja ratkaisuajat, jotka ovat realistisia ja palvelevat asiakkaan tarpeita tarkoituksen mukaisesti. Palvelutason mittaamisen osalta asiakkaalla on yleensä käytössä eri mittareita, millä palvelun laatua voidaan valvoa. Asiakkaan kannalta on tärkeätä miettiä, minkälaisia mittareita ja valvontaa palvelun laadusta on tärkeää suorittaa, sillä liian raskas valvonta johtaa tehottomuuteen. Yleensä myös palvelusopimuksessa asiakas sitoo SLA:n oman yrityksen avainlukuihin, jotta on mahdollista seurata, minkälaisia vaikutuksia palvelulla on asiakaan liiketoimintaan. Tärkeää on myös, että palveluiden laatua mitattaessa keskitytään vain tärkeimpien palveluiden laadun seurantaan. (Pervilä, M. 2017.)

Monilla palveluntarjoajilla on standardeja palvelusopimuksia, joista voidaan neuvotella ja muuttaa asioita sopimuksen neuvotteluvaiheessa. Yrityksien on hyvä selvittää sopimuksen sisältöä ja juridiikkaa, jotta sopimus palvelee kaikkia osapuolia oikeudenmukaisesti. Palvelusopimuksessa yritysten on hyvä seurata seuraavia asioita: Palvelun saatavuus, poikkeamien määrä, tekninen laatu, turvallisuus, vaikutus liiketoimintaan. Kaikilla näillä osa-alueilla on suora vaikutus asiakas organisaation liiketoimintaan ja tästä johtuen nämä ovat hyviä lähtökohtia mietittäessä minkä asioiden seuraamisella on oleellisin vaikutus yrityksen liiketoimintaan. Valvottavien osien tulee myös kannustaa palvelun tuottajia oikeanlaiseen toimintaan ja kannustaa tähtäämään tulokseen, mikä parhaiten tukee asiakas organisaation tarpeita. (Overby S, Greiner L, Gibbons L Paul. 2017)

Omassa työssäni tehtävänäni on seurata lähinnä, että laitteiden asennukset suoritetaan ajallaan. Tämä on tärkeätä, sillä esimerkiksi mikäli asiakas tilaa uusia laitteita uudelle työntekijälle, ja nämä eivät saavu ajallaan, niin tällä on suora vaikutus asiakkaan liiketoimintaan. Tällöin, asiakkaalla on resursseja, jotka eivät pysty tekemään töitään tai työt viivästyvät. Tämä tosin vaatii sen, että asiakas ilmoittaa riittävän hyvissä ajoissa laitteiden tarpeesta. Vaikka työ siirtyisikin sulavasti eri käsittelijältä toiselle, niin laitteiden asennuksessa ja toimituksessa menee väistämättä aikaa, eikä näitä voi fyysisesti nopeuttaa tiettyä rajaa pidemmälle, vaikka asioita kuinka edistettäisiin. Palvelun tulee myös laadullisesti kattaa tiettyjä vaatimuksia ja tehtävien mukaisen tiedon tulee olla saatavilla ja virheetöntä. Mikäli asiakkaan omaisuutta hukkuu tai tieto ei muuten täsmää realiteetteja, niin nämä eivät palvele asiakkaan tarpeita. Koska seuraamme asiakkaan laitteita ja omaisuutta, niin

toisin sanoen käsittelemme asiakkaan omaisuutta ja varallisuutta, mistä johtuen tiedon oikeanlaisuus on tärkeätä. Tämän lisäksi laitteiden sijainti ja muut tilanne tiedot ovat myös tietoturvan kannalta merkityksellisiä. Kuukausittain tosin myös joudun käsittelemään työpyyntöjä, jotka paperilla eivät täytä palvelun tason mukaisia kriteerejä, ja kyseiset tapaukset, miksi kriteerit eivät täyty, tulee aina selvittää tapauskohtaisesti. Selvitettäessä olennaista on, miksi jokin työpyyntö ei ole täyttänyt tavoitteitaan. Mikäli työpyyntö on esimerkiksi myöhästynyt tavoitteista vääränlaisen työpyynnön käsittelyn seurauksena, mutta tosiasiallisesti työpyyntö on tehty oikeaan aikaan ja oikeassa ajassa, niin tämä ei ole sopimuksen mukainen rike. Mikäli työpyyntö myöhästyy meistä johtuvasta syystä, niin tällöin asiaa on selvitettävä tarkemmin. Selvitettäviä ovat tähän johtanut syy ja tarvittavat korjaukset on tehtävä selvitetyn datan perusteella.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 20.04.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otan maanantain tehtävien loppuun saamisen ja sen, että tehtäviä ei esimerkiksi kerry seuraavalle päivälle. Aloitin päivän tarkastamalla asiakkailta saapuneet tilaukset ja tämän jälkeen aloin suorittaa asiakkaan laskujen tarkistusta. Olen tehnyt itselleni säännön, että tarkistan asiakkaan rahoitusten laskut joka toinen viikko maanantaina. Näin Laskut tulevat säännöllisesti tarkistukseen ja laskut tulevat tarkistettua hyvissä ajoin aina ennen eräpäivää. Laskujen osalta ei ollut mitään poikkeavaa tällä kertaa. Yleensä tarkastukseen menee aikaa noin yksi tunti riippuen tarkistettavien laskujen määrästä.

Aamun rutiinien jälkeen keskustelin toimittajan kanssa muutamasta poikkeavasta tilauksesta ja niiden edistämisestä. Poikkeusolojen aikana olen huomannut, että olen paljon enemmän ja useammin yhteydessä toimittajaan johtuen yksittäisten tilausten tilanteesta tai muusta poikkeamasta. Asiakkaan puolella on ongelmallista, että toimistoilla ei välttämättä ole ketään vastaanottamassa lähetyksiä, mistä johtuen tilanteeseen on täytynyt etsiä muita ratkaisuja. Lisäksi jotkin asiakkaan toimipisteistä sijaitsevat paikoissa, missä poikkeusolot ovat tuottaneet koviakin rajoituksia esimerkiksi liikkuvuudessa ja tämä on aiheuttanut ongelmia lähetysten seurannassa. Pääsimme lopulta jonkinlaiseen ymmärrykseen toimittajan kanssa asiasta ja jäin itse odottamaan tilanteen kehittymistä.

Lounaan jälkeen päivitin laiterekisteriä ja tarkastin muita avoimia työpyyntöjä ja edistin niitä, mikäli tarve oli. Sattuneista syistä, tällä hetkellä monia asennuksia ei voi suorittaa, kun loppukäyttäjiä ei ole mahdollista saada kiinni. Tämän jälkeen käsittelin muutaman uuden aamupäivällä saapuneen tilauksen ja tämän jälkeen järjestelin ja arkistoin sähköpostiani ja varmistin, että kaikki tieto on siirretty palvelinhallintajärjestelmään.

Tämän jälkeen olin yllättynyt, miten tehokkaasti olin saanut päivän osalta eri tehtävät valmiiksi ja nyt seuraavaksi minulla ei ollut mitään erityistä suunniteltua kalenterissani tai päivän agendallani. Loppupäivän kehitin itseäni ja tein muutamia harjoituksia ja tehtäviä Power Bi:n suhteen Pluralsightissa. Sovelluksen suhteen olen tullut jo sen verran tutuksi harjoitusten suhteen, että tein asiakkaan laiterekisteri ja tilausdatasta muutaman mallinnuksen ja visualisoinnin testiksi, jotta pystyisin soveltamaan oppimaani käytännössä. Olin tyytyväinen lopputulokseeni ja tästä johtuen mainitsin myös eräälle tutulleni osaamisestani ja

hänellä oli töiden ulkopuolella käyttöä ehkä kyseiselle osaamiselle, joten pääsisin jatkossakin harjoittamaan muualla uutta taitoani.

Päivän tavoitteiden osalta pääsin tavoitteeseeni. Kaikki tehtävät, mitkä oli määrä suorittaa tältä päivältä. Maanantait ovat yleensä kiireisimpiä päiviä töissä, joten tämän suhteen olin tyytyväinen päivän tavoitteisiin ja tuloksiin nähden. Päivän päätteeksi itselleni jäi myös hieman aikaa itseni kehittämiselle, mikä sekin oli myös plussaa.

Tiistai 21.04.2020

Tämän päivän tavoitteeksi otan SLA:n pitävyyden edistävän toiminnan. Aloitin päivän viikoittaisella palaverilla tuotantopäällikön kanssa. Kävimme nopeasti lävitse elinkaaripalveluiden tilanteen asiakkaani osalta ja yleiset asiat mitkä ovat nyt työn alla. Tämän jälkeen tarkastin uudet tilaukset ja käsittelin saapuneet, jonka jälkeen vastasin sähköpostiin, sekä arkistoin ja siivosin sähköpostia. Ennen lounasta tarkastin palvelunhallintajärjestelmästä työjononi ja kiinnitin taas huomiota erään toimipisteen työpyyntöihin, jotka mitä todennäköisimmin ovat väärällä statuksella palvelunhallintajärjestelmässä. On ikävää, että jostain syystä lähituen tiedot eivät päivity heidän järjestelmästä tämän toimipisteen osalta meidän palvelunhallintajärjestelmään. Tästä johtuen joudun erikseen soittamaan asiasta lähituen keskukseen ja tiedustelemaan joidenkin työpyyntöjen tilannetta. Joskus työpyynnöt ovat suoritettu, mutta näitä ei ole suljettu, ja joskus työpyyntö odottaa jotakin. Tätä ei ole lähituen järjestelmään päivitetty syystä tai toisesta. Joka tapauksessa asiasta on turhauttavaa jatkuvasti soitella, kun asioiden pitäisi näkyä järjestelmässä reaaliajassa, kun lähituki tekee kirjaukset järjestelmään. Kyse ei siis ole siitä, että lähituki ei tekisi kirjauksia, vaan lähituen keskus ei vie kirjauksia järjestelmään. Integraatio veisi tiedot minun näkyvilleni. Tämä on tosin vain minun arvioni siitä, miksi prosessi ei toimi. Todellisuudessa vika saattaa olla muualla, mutta valitettavasti tämä sama ongelma toistuu tässä nimenomaisessa toimipisteessä jatkuvasti ja tieto ei kulje asianmukaisesti.

Eräältä asiakkaalta tuli tilaus myöhemmin saman päivän aikana pöytäkoneelle. Pöytäkoneiden tapauksessa tilauksissa on otettava monia asioita huomioon, koska niiden kokoonpano saattaa vaihdella riippuen siitä, mihin sitä käytetään tuotannossa. Yleensä nämä myös vaativat enemmän aikaa lähituelta käyttöönoton yhteydessä. Soitin tilauksen vastaanoton jälkeen vielä erikseen asiakkaalle ja kysyin muutaman tarkentavan kysymykseen hänen tarpeestaan ja laitteen käyttötarkoituksesta ja ehdotin tarvittaessa ratkaisuja ja ehdotuksia sen perusteella mitä he tarvitsivat. Lähtökohtaisesti kysymykseni liittyivät laitteiston vaatimuksiin, jotta tilattava pöytäkone varmasti sopii tarpeeseen.

Päivän osalta en ehtinyt hirveän paljon käyttämään aikaa mihinkään yksittäisen työpyynnön edistämiseen tai tarkasteluun, mutta tehdyillä toimenpiteillä päivän aikana mielestäni päästiin jo eteenpäin kuitenkin yleisesti. Päivän aikana oli paljon eri selvitettäviä asioita ja varmistuksia liittyen työpyyntöihin. Yleisesti ottaen olin tyytyväinen päivän työhön.

Keskiviikko 22.04.2020

Tämän päivän osalta otan tavoitteekseni töiden päättämisen ajoissa ilman ylityötä, sekä asioiden loppuun hoitamisen ja mahdollisesti kohdennetun työskentelyn. Päivän alkuun osallistuin nopeaan tiimipalaveriin ja tämän jälkeen tarkastin tapani mukaisesti saapuneet tilaukset ja laitemuutokset laiterekisteriin. Tämän jälkeen keskityin eri työpyyntöjen edistämiseen.

Tiedustelin toimittajalta eräästä tilauksesta, joka ei ole vielä saapunut asiakkaalle postin seurannan mukaan. Poikkeustilasta johtuen, näyttäisi siltä, että asiakkaan ulkomaan toimipisteelle lähetetty toimitus olisi kadonnut postissa. Seurannan mukaan lähetys on jäänyt odottamaan postin toimipisteeseen noutoa, mutta toimituksen olisi pitänyt mennä suoraan asiakkaan toimipisteeseen. Tästä eteenpäin ei ole mitään tietoa, että missä postin toimipisteessä lähetys odottaa. Toimittajan mukaan on mahdollista, että lähetys on hukkunut ja tästä johtuen voi olla, että lähetys ei ikinä tule palautumaan heille. Asia vaatii enemmän selvitystä, mutta mikäli tilanne on, että lähetys olisi hukkunut, niin tämä on toimittajan korvattava.

Tämän jälkeen tiedustelin lähituelta lisätietoja erääseen työpyyntöön liittyen. Työpyynnössä oli huollettavana eräs asiakkaan kannettava, mutta työpyynnöstä ei selvinnyt oikein, että oliko asiakkaalle vaihdettu jokin laite ja oliko rikkinäinen kannettava poistettu asiakkaalta. Tulkinnanvaraisia selvityksiä tulee lähituelta silloin tällöin. Itse luotan lähitukeemme, mutta joissakin tapauksissa varmistus on hyvä idea, sillä mikäli jokin asia näyttää epäselvältä niin paras tapa saada varmuus asioihin on soittaa ja kysyä. Monesti mikäli en olisi näin tehnyt, niin asiakkaiden tilauksissakin olisi voinut jäädä jotain tilaamatta, kun asiakkaat eivät esimerkiksi ole muistaneet rastittaa esimerkiksi puhelimen tilausta. Näin säästyy loppupeleissä kaikkien aikaa, kun vastaavat virheet saadaan kiinni ennen kuin ne tuottavat enemmän vaivaa myöhemmin.

Tiedustelin myös asiakkaan tietohallinnolta eräästä tapauksesta, missä erääseen asiakkaan toimipisteeseen olisi saapunut kaksi pöytäkonetta, kun paikalle olikin tilattu vain yksi.

Asiakas vahvisti, että tässä olikin vain tapahtunut väärinkäsitys ja tosiasiassa toimipisteelle olikin saapunut vain yksi laite.

Tämän päivän osalta eri selvitys tehtäviin meni odotettua enemmän aikaa. Onneksi päivä oli muuten jatkuvien palveluiden osalta hiljainen, joten niin sanottua ”ylimääräistä” selvitystyötä oli mahdollista tehdä. Loppupäivän harjoittelin lisää data analyysia ja Power Bi:tä.

Torstai 23.04.2020

Tarkastin asiakkaiden tilaukset ja tein laiterekisteripäivitykset aamusta. Sain myös aamupäivällä tiedustelun asiakkaalta liittyen erääseen monitorin tilaukseen, minkä olin laittanut eteenpäin tiistaina. Asiakas tiedusteli seurantaa tilaukselleen, jotta voisi sitä mennä hakemaan toimistolta sen sinne saapuessa. Annoin asiakkaalle oman arvioni siitä, milloin näyttö saapuu toimistolle ja samalla luovutin asiakkaalle tilauksen lähetyksen seurannan.

Päivä oli muuten melko hiljainen, joten edistin loppupäivän eri työpyyntöjä ja erikseen seurasin toimittajan tilausten tilaa, mitkä olivat edelleen käsittelyssä tai muussa tilassa, kuin ”toimitettu”. Lähetin asiasta tiedustelua toimittajalle, sillä muutama tilaus oli erikoisesti ollut samassa tilassa jo viikon tai enemmän. Sain toimittajalta tiedon, että eräs toimitus ei ollut lähtenyt, koska tilauksesta puuttuu tilattu tietokone hiiri. Toimittajan mukaan hiiri on saattanut tässä tapauksessa hukkua postissa. Pyysin toimittajaa kiirehtimään kyseistä tilausta, koska kyseessä olivat uuden aloittavan työntekijän laitteet ja pyysin, että tilaus saataisiin viimeistään tänään postiin, jotta tilaus varmasti ehtii ajoissa perille uuden työntekijän aloituspäivään.

Päivä oli melko rauhallinen ja tästä johtuen minulla jäi jälleen jonkin verran aikaa itseni kehittämiselle. Tavoitteiden osalta saavutin yleiset tavoitteeni tämän päivän osalta.

Perjantai 24.04.2020

Päivän tavoitteena on valmistautua viikonloppuun hoitamalla kaikki keskeneräiset asiat loppuun ja tehtävälistan siivoamisella ennen viikonloppua, jotta uuden viikon aloitus olisi mahdollisimman puhdas. Päiväni alkoi tiimipalaverilla, jossa keskusteltiin ylipäätään yleisestä tilanteessa poikkeusoloissa ja ylipäätään tulevaisuuden kehitysideoista. Tämän jälkeen tarkastin uusien tilauksien tilanteen, mutta tälle päivälle ei ollut saapunut yhtään uutta tilausta aamulla tai eilisen päivän iltapäivällä.

Valmistelin työasioita ja päivällä lounaan jälkeen osallistuin palaveriin esimieheni kanssa, jossa raportoin hänelle asiakkaani yleisestä tilanteesta ja mitä asioita on tällä hetkellä meneillään. Nopean palaverin jälkeen palasin tehtävieni pariin, joita ei tämän päivän osalta ollut paljoa. Sain kuitenkin asiakkaaltani aivan päivän lopussa salatun viestin, jonka sisältö oli lähetetty salattuna. Terveen skeptisenä, koska tilanne oli hieman poikkeava, en yleensä saa asiakkaalta salattuja viestejä, missä linkki ohjeistaa avaamaan salatun viestin linkin kautta, oletin aluksi viestin olevan tietojenkalastelu yritys. Selvitin asiaa hieman ja kyseessä on Outlookin ominaisuus. En kuitenkaan saanut salattua viestiä auki, joten päätin jättää tämän asian odottamaan ja soittaisin asiakkaalle ensi viikon maanantaina.

Päivän tavoitteiden osalta pääsin tavoitteisiini, sillä sain hoidettua kaikki tehtävät valmiiksi ennen viikonloppua.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon osalta keskityin paljolti jo oppimani tiedon hyödyntämiseen ja opittujen metodien hyödyntämiseen käytännössä. Monet eri metodit ovat aikaisemmin asetettuja tavoitteita ja sopimuksia itselleni, jotta voin tehdä niin laadukasta ja toimivaa palvelua, kuin vain mahdollista. Tähän tavoitteeseen pyrkiessäni olen nojautunut aikaisempaan säännöllisyyteen ja tapoihin, mitä olen kehittänyt työssäni, minkä lisäksi olen antanut aikaa enemmän osa-alueille, mitkä vaativat enemmän huomiota ja työtä. Vakiintunut käytäntö on itselläni melkeinpä se, että aamuisin tarkistan kaikki tilaukset ja päivitän tarvittaessa laiterekisteriä, mikäli tässä on jotain päivitettävää. Loppupäivä menee eri selvitystehtävissä tai projekteissa, sekä laajemmissa kokonaisuuksissa missä olen mukana.

Tuottavuuden parantamiseksi on monia erilaisia malleja, jotka perustuvat normaaliin työn jakamiseen, jaksottamiseen tai muuhun muutokseen. Muutosten saavuttaminen vaatii vaihtoa työtapoihin ja käytäntöihin. Pienillä muutoksilla arkityöhön voi olla suuri vaikutus. Esimerkiksi simppeli asia on aloittaa tärkeimmistä tehtävistä ensimmäisenä. Tämä vaatii sen, että on kyseiseen tehtävään kunnolla keskittynyt ja vailla ulkoisia häiriöitä, kuten sosiaalista mediaa. Myös monen asian hoitaminen yhtä aikaa haittaa erityisesti isompien kokonaisuuksien valmiiksi saamiseen. Mikäli keskittyy liikaa helppojen ja rutiininomaisten tehtävien suorittamiseen, niin vaarana on, että tämä vie keskittymistä pois itse työstä ja mieli alkaa harhailla. Mikäli työ on vain lista tehtäviä asioita ilman priorisointia, on helppoa takertua vain helppojen tehtävien hoitamiseen ja monimutkaiset tehtävät jäävät hoitamatta tai valmistuvat huomattavasti myöhemmin. Isompi tehtävä on myös helpompi suorittaa, mikäli sen jakaa pienempiin osiin. Kyseistä mallia hyödynnetään myös Lean-ajattelussa.

Tärkeää on myös pitää taukoja tarvittaessa. Ihmiset eivät voi keskittyä kokotyöpäivää putkeen kahdeksan tunnin ajan. Asiasta on monia tutkimuksia, että vain muutaman minuutin tauko, esimerkiksi lyhyt kävely auttaa keskittymään töihin paremmin. Taukojen tulee myös olla suunniteltuja, sekä niille tulee antaa tarpeeksi aikaa. Sähköpostin osalta pyrin suosimaan tilanteissa myös enemmin soittamista, kuin sähköpostin lähettämistä. Sähköposti on tietyllä tavalla tehoton tapa kommunikoida varsinkin, mikäli viestittely on jatkuvaa edestakaisin. Tapoja korjata tämä on esimerkiksi sähköpostin käytön vähentäminen viestinnän välineenä, sähköpostin piilossa pitäminen ruudulta ja sen tarkistaminen vain välillä ja kirjoittamalla enemmän tietoa lähteviin viesteihin. Mitä enemmän oleellista tietoa viestissä on, sitä vähemmän tulkinnan varaa viestissä on. Tällöin viestien kirjoittamiseen menee enemmän aikaa, mutta loppujen lopuksi tällä menetelmällä aikaa säästyy. (Benyamin, E. 2020)

Näillä menetelmillä muun muassa olen saanut omaa tuottavuuttani paremmaksi. Omassa työssäni on kuitenkin esimerkiksi työkaluja käytössä, mitkä mielestäni haittaavat työntekoa. Valitettavasti osa näistä työkaluista on myös erittäin oleellisia työkaluja, eikä niitä voi vain korvata.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 27.04.2020

Päivän tavoitteekseni otin rutiininomaisten tehtävien nopean suorittamisen. Pyrkimykseni tällä on päästä nopeasti enemmän aikaa vievien tehtävien pariin. Tarkastin aamulla uudet tilaukset, ja näitä oli viikonlopun aikana tullut kaksi. Eräs asiakas tilasi uusia kuulokkeita. Tältä osin, kuten aikaisemmin asiakkaan kanssa oltiin sovittu, ohjeistin asiakasta ottamaan uudet kuulokkeet paikallisesta varalaitevarastosta tilaamisen sijaan. Tämä johtuen siitä, että toimittajalta on kaikki kuulokkeet loppuunmyyty ja uusien toimituksessa tilaustuotteena kestäisi kohtuuttoman pitkään. Toisessa tilauksessa asiakas pyysi uutta puhelinta, sillä vanha akku ei kestä enää ollenkaan.

Tilausten jälkeen päivitin asiakkaan laiterekisterin ja tarkistin asiakkaan rahoitusrekisterin yhtenevyyden laiterekisterin kanssa. Palasin myös asiakkaan lähettämään salattuun viestiin. Soitin asiakkaalle ja kyse oli selvitys eräästä heille saapuneesta laskusta liittyen erääseen puhelimen huoltoon. Asian suhteen, koska tilannetta ei ollut enää meidän puolelta mahdollista selvittää, niin sovimme sisäisesti ja asiakkaan kanssa, että tämä laskun summa hyvitettäisiin asiakkaalle.

Sain myös ilmoituksen eräästä tilauksesta, jonka toimittaja ilmoitti viivästyvän. Tämän osalta päivitin tiedon itse työpyynnölle ja ilmoitin lähitukea tästä muutoksesta. Päivän tavoitteen osalta saavutin tavoitteeni, vaikka eräässä tilauksessa piti tehdä muutama mutka, että se saatiin tehtyä, mutta ratkaisu oli asiakkaalle tässä tapauksessa edullisempi.

Tiistai 28.04.2020

Päivän aluksi palautin esimiehelleni selvityksen liittyen eri laitteiden asennuksen ja käyttöönoton prosesseista ja lähituen arviot näiden toimenpiteiden kestolle. Tämän jälkeen tarkastin uudet tilaukset.

Uusissa tilauksissa asiakas tilasi uusia printtereitä, jotka ovat palvelun kannalta poikkeavia tilauksia, joten itselläni meni normaalia enemmän aikaa näiden tilausten käsittelyyn, sillä en ollut varma meidän laskutuskäytännöistä näiden tilausten suhteen. Kyselin tästä tietoa omalta esimieheltäni ja vanhemmalta kollegaltani. Haastavaa asiasta tekee se, että ainoastaan esimieheni tietää varman vastauksen tähän kysymykseen, sillä hinnat ja käytännöt vaihtelevat asiakkaittain, kun sopimukset ovat kaikilla toisistaan poikkeavia.

Tiedustelin myös lähituelta nykyistä varalaitteiden tilannetta. Tämän osalta uusia toimenpiteitä ei tarvittu, sillä ainoastaan uusista kuulokkeista oli osassa asiakkaan toimipisteissä pulaa. Lisäksi asiakkaan kanssa oltiin sovittu, että kuulokkeita hankitaan kerralla paljon joka toimipisteelle, ja tämä tilaus on jo tehty ja kuulokkeet ovat tulossa. Loppupäivän keskityin oman osaamisen parantamiseen ja omaan kehitykseen.

Keskiviikko 29.04.2020

Tämän päivän osalta otan tavoitteekseni itseni kehittämisen, kun vapaata aikaa vapautuu tai kun aikaa tulee töiden ohella. Olen aikaisemmin todennut harjoittelevani Power Bi:tä töiden ohella. Kesää kohti palvelu tulee hiljenemään ja yleinen tilanne huomioon ottaen tilausten määrä on myös pienoisessa laskussa. Asiakkaiden laitevaihdot tosin on tarkoitus suorittaa heti kun vain mahdollista, mutta muuten tilanne on rauhoittumaan päin.

Päivän alkuun tarkastin uudet tilaukset, näiden osalta oli muutama uusi tilaus mitkä tuli käsitellä, mutta ei sen enempää. Päivitin laiterekisterin ja tämän jälkeen siirryin edistämään työjonoani ja edistämään työpyyntöjä.

Iltapäivällä osallistuin vielä sisäiseen koulutukseen, joka koski yrityksen uutta oppimisympäristöä. Tämän jälkeen tarkastin yleisen työtilanteen ja valmistelin työn koordinointia huomiselle, sillä kyseessä on kuukauden viimeinen päivä jälleen kerran ja tämä merkitsee laiterekisterin päivittämistä niin ajantasaiseksi, kuin mahdollista. Loppupäivän harjoittelin ja kehitin itseäni.

Torstai 30.04.2020

Viimeisen seurantapäivän tavoitteeksi otan saman tavoitteen kuin eilen, itseni kehittämisen ja uusien taitojen kartuttamisen. Tämän lisäksi tämän päivän osalta on päivitettävä tulevan sijaiseni ohjeistuksia.

Aloitin päiväni perinteisesti tarkastamalla uudet tilaukset ja varmistamalla, että laiterekisteri on ajan tasalla, eikä uusia laiterekisteri muutoksia ole saapunut. tämän jälkeen jatkoin työn ohjeistusten päivittämisellä. Illalla osallistuin vielä sisäiseen palaveriin, missä keskustelimme sisäisesti eräästä asiakkaan tuotantoon vaikuttavasta projektista ja miten tämä on parasta tuoda asiakkaalle esiin, sillä uskomme, että meidän näkemyksemme mukaan tämän projektin suorittaminen on myös asiakkaan kannalta kannattavaa hoitaa kunnolla projektityönä.

Loppupäivän käytin itseni kehittämiselle. Toimittajalta saapui myös yksi lasku, mikä vaatii ensi viikolla toimenpiteitä, mutta muuten päivä oli erittäin rauhallinen.

Perjantai 01.05.2020

Vappu

Viikkoanalyysi

Viimeisen viikon osalta ei tapahtunut juuri mitään suurta tai mullistavaa. Viikon aikana keskityin aikaisempien vahvuuksieni kehittämiseen, sekä oman osaamiseni kehittämiseen. Viime aikoina olen käyttänyt paljon aikaa itseni kehittämiseen silloin kun töissä on ollut hiljaisempaa, sekä myös työajan ulkopuolella. IT-alalla itsensä kehittäminen on melkeinpä elinehto, mikäli haluaa pysyä alalla vielä vuosienkin päästä relevanttina. Olenkin itse miettinyt, mitkä osa alueet ovat sellaisia, mitä kannattaa lähteä opiskelemaan. Omat kriteerit tämän suhteen ovat, että asia mitä lähden opiskelemaan, tukee mieluiten nykyisiä tehtäviäni, sekä myös mahdollisesti tulevia työni osa-alueita. Tästä syystä olenkin aikaisemman mainitsemani perusteella aloittamassa oma-aloitteisesti opiskelemaan ITIL Foundation sertifikaattia varten opiskelumateriaalia, sekä työkalupuolella Microsoft Power Bi. Kummankin opiskelu tukee nykyisiä työtehtäviäni ja voi mahdollisuuksien mukaan tulevaisuudessa avata uusia ovia. Tämän lisäksi olen myös opiskellut eri pilvialustoja, kuten AWS ja Azurea, sekä eri teknologioita niissä. Alan standardit vaihtuvat jatkuvasti ja paikalleen jääminen voi koitua kohtalokkaaksi. On vaarallista mielestäni myös ajatella, että korvaamaton.

Urakehityksen kannalta sanotaan kliseisesti, että hyvä oppija etenee urallaan parhaiten. Vähintäänkin omaa potentiaalia pystyy todistamaan paremmin, mikäli itsellä on näyttöä omasta oppimisesta. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että on näyttöä siitä, että omalla ajalla on valmis opiskelemaan uusia teknologioita tai suorittamaan sertifikaatteja, joilla omaa osaamista voi todistaa. Myös, mikäli nykyisissä tehtävissä on tarjolla uusia mahdollisuuksia, mikä menee mukavuusalueen ulkopuolelle, mutta on silti valmis ottamaan haasteen vastaan ja opettelemaan uutta, on tämä myös positiivinen merkki. Eri vapaaehtoisiin tapahtumiin osallistuminen on myös plussaa, missä kannustetaan oppimaan ja omaan kehitykseen. Uusista teknologioista tulee olla kiinnostunut, ei vain sen vuoksi, että teknologia on uutta ja mahdollisesti sillä on vaikutus omaan alaan, vaan uusista teknologioista selville ottaminen kertoo oman alan uutisten ja muutosten seuraamisesta. (Schooley, S. 2019)

Yritysorganisaatiossa ja yksilö tasolla paikalleen jääminen voi tarkoittaa saavutetun edun menettämistä tai markkina-aseman menetystä. Historiassa on useita tarinoita yrityksistä, missä alan suurin nimi on tietyllä aikavälillä jäänyt kilpailijoiden jalkoihin, kun yrityksen sisällä ei olla pystytty enää vastaamaan kilpailijoiden palveluihin tai tuotteisiin. Yleensä näissä tapauksissa yritys on ensin ollut markkinajohtaja asemassa, mutta sitten joko liian nopeasti reagoimalla tai jopa täysin välinpitämättömästi suhtautumalla muutokseen on aiheutettu se, että yrityksen merkitys on huomattavasti alentunut. Samaa tilannetta voidaan peilata myös yksilö tasolle. Mikäli työntekijä tottuu liikaa nykyiseen ja lopettaa parantumisen ja vielä alkaa ottaa töissään oikoteitä, niin vaarana on kilpailun jalkoihin jääminen.

Työntekijöiden suhteen paikalleen jumittamisessa työntekijä saattaa etääntyä omista töistään, lopettaa ajattelun ja aloitteen tekemisen, eivät käytä aikaa itseensä, eivät mainosta itseään, eivät ota riskejä, menettävät intohimon työhönsä. Työyhteisössä tämä voi johtaa innovaation, sekä luottamuksen menetykseen. Uudet ideat eivät juurru samalla tavalla, sekä myöskään kilpailijoiden seuraaminen ei ole enää niin oleellista. Tuottavuus yleensä myös laskee seuraavissa tilanteissa. Tuottavuuden osalta hyvä mittari ei myöskään ole se, että työntekijöiden kalenteri on täynnä, sillä näissä tapauksissa kaikki tehtävät ovat kiireellisiä. Hyvää tuottavuutta ei myöskään takaa kiireellinen tekeminen jatkuvasti. (McDuffee, S. 2019)

Joskus olen huomannut kyseisiä piirteitä esimerkiksi omassa tekemisessäni, mistä johtuen olen miettinyt korjaavia keinoja, sekä asioita, millä itseä voisi kehittää. En sanoisi, että mitään olen näistä menettänyt, mutta tietynlaisia vaaran merkkejä olen nähnyt. Yleisesti ottaen asia on myös mielenkiintoinen tutkimuskohde yritystasolla. Kun isot yritykset kaatuvat tai jäävät kilpailijoista jälkeen, niin on mielenkiintoista miettiä, miksi näin kävi? Omalla kohtaan tosin, on tärkeää, että ongelma kohdat huomataan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, jotta korjaavia toimenpiteitä voidaan alkaa suorittaa näiden suhteen. Työskennellessäni ServiceDeskissä jokaisena päivänä oli jotain mitä aikaisemmin ei ollut tullut vastaan, joten tämän osalta kyseisessä tehtävässä tuntui, että joka päivä oppi jotain uutta. Nykyisissä tehtävissäni näen yhtenä ongelmana, että muutokset tapahtuvat hitaasti ja niitä ei välttämättä näe kuin vasta viikkojen päästä. Tästä johtuen näenkin uudet haasteet ja mahdollisuudet erittäin mielenkiintoisena mitä työssäni eteen tulee. Uudet projektit ja hankkeet ovat mahdollisuuksia oman osaamisen kartuttamiseen ja oman kehityksen panostamiseen. Erilaisia mahdollisuuksia onkin tarjottu itselleni, mistä olen myös ilmaissut kiinnostusta. Tämä tosin on ensin vaatinut myös sen, että olen ilmaissut omaa kiinnostustani eteenpäin.

4 Pohdinta ja päätelmät

Päiväkirjaopinnäytetyön alkuvaiheessa olin työskennellyt nykyisissä tehtävissäni noin vuoden ajan. Päiväkirjaseurannan aikana halusin keskittyä nimenomaan eri prosesseihin ja niiden vaikutukseen työssäni. Seurantakauden aikana pääsin kirjoittamaan raportointia asiakkaan liiketoiminnan kannalta kahden eri kvartaalin ajalta. Kokonaisuudet ovat isoja ja kvartaalit vaihdot voidaan käsittää työssäni isona kokonaisuutena. Kuitenkin muutoksen kannalta vajaa kaksi vuosi kvartaalia on vielä melko lyhyt seurantajakso. Tästä johtuen suuria muutoksia ei itse palvelussa saavutettu, tosin paljon on ehtinyt tässä ajassa tapahtua muuten. Noin puolessa välissä seurantaa maailma syöksyi globaaliin pandemiaan ja tämä on vaikuttanut työhöni merkittävästi. Teen työtä vielä melko samanlaisesti, mutta vaikutukset ovat näkyneet paljon esimerkiksi tuotteiden toimituksissa. Oman kehitykseni kannalta olen omaksunut monia uusia prosesseja ja menetelmiä. Olen seurantajakson aikana kokeillut ja opiskellut isoja prosessi kokonaisuuksia ja mahdollisuuksien mukaan peilannut omaa työtäni näihin.

Tiimimme sisällä on otettu käyttöön tänä aikana kanban-taulukko, olen opiskellut lean-periaatteita, olen keskittynyt oman rutiinini parantamiseen. Eniten olen parantunut uuden tiedon omaksumisen suhteen, sekä oman suunnitelmallisuuden parantamisessa. Olen myös huomannut, että kun kokemusta on ylipäätään karttunut enemmän nykyisistä tehtävistäni, niin olen myös enemmän itsevarmempi työssäni. Koen kuitenkin, että minulla on edelleen paljon kasvu varaa nykyisissä tehtävissäni ja näin monia eri suuntia, minne voin tästä jatkaa. Yksi asia mikä itselläni on varmasti edessä, on ITIL-sertifikaatin suorittaminen. Palveluperiaatteiden sisäistäminen tulee palvelemaan itseäni urakehitykseni kannalta ja tukee nykyisiä tehtäviäni. Muuten kasvua näen asiakaspalvelijana, sekä siinä, että opin paremmin huomioimaan asiakkaan tarpeet ja lisäarvon tuottamisen.

Suunnitelmallisuuden osalta olen huomannut, että pystyn ottamaan laajempia kokonaisuuksia paremmin huomioon työssäni. Muutokset tapahtuvat hitaasti ja toiminta vaatii kärsivällisyyttä ja suunnitelmallisuutta. Tähän olen oppinut käyttämään kaikkia mahdollisia työkalua, mitä minulla on käytössäni. Näiden kaikkien hyödyntäminen antaa parhaat valmiudet nähdä tarpeeksi kauas tulevaisuuteen, jotta hyvin suunnittelemalla voidaan välttää potentiaaliset riskit.

Asiakkaan tuotannossa tullaan ottamaan tulevaisuudessa uusia työkaluja käyttöön ja näissä tilanteissa itseni tulee olla uudelle valmis, sekä valmis omaksumaan uusia teknologioita ja tilaisuuksia. Lisäksi, useamman asiakkuuden sisäistäminen tuo omat haasteensa.

Tämä kuvaa myös sitä, minne voin tästä tilanteesta jatkaa. Eri asiakkuuksissa on omat haasteensa ja nämä tulee rohkeasti kohdata.

Koen olevani kehittynyt asiakaspalvelijana seurantajakson aikana. Pyrin yhä enemmän ottamaan huomioon asiakkaan tarpeet, sekä proaktiivisesti tuomaan asiakkaalle esille arvoa tuovat asiat. Koen, että itselläni on vielä kehittämisen varaa omassa artikuloinnissa asiakaspalvelutilanteissa. Olen tällä hetkellä valmistautunut näihin hyvällä valmistautumisella, esimerkiksi asiakaspalaverien osalta, mutta muuten tämä osa-alue vaatii toistoja ja kokemusta. Olen kehittynyt myös oman työni kannalta kommunikaatiossa eri sidosryhmien kanssa. Sidosryhmillä on myös omat tarpeensa, jotka tulee ottaa huomioon, minkä lisäksi ihmisten kanssa työskennellessä on huomioitava luonne ja tavat työskentelyssä. Tiimityöskentelyssä on siis huomioitava myös inhimillinen puoli ihmisissä. Yhteistyö ei voi sujua, mikäli tämä ei toimi. Palvelu ja prosessisuunnittelun osalta olen kehittynyt eri prosessien hiomisessa, sekä palvelun eri osa-alueiden parantamisessa ja huomioimisessa.

Olen myös kehittynyt omien työkalujeni käytössä. Palvelunhallintajärjestelmän osalta olen oppinut hyödyntämään sen kaikkia ominaisuuksia paremmin. Olen löytänyt uusia ominaisuuksia ja käyttämään järjestelmää paremmin. Olen myös parantunut Microsoft Excelin käytössä ja löytänyt uusia ominaisuuksia myös siitä. Näiden lisäksi olen opiskellut täysin uusia työkaluja, kuten Microsoft Power Bi ja olen myös tehnyt tällä joitakin mallinnuksia ja pyrkinyt tämän osalta kehittämään omaa osaamistani. Näen paljon potentiaalia ja kasvu varaa, mikäli pystyn sisäistämään Power Bi:n siten, että siitä on merkittävää hyötyä työssäni. Tätä osaamistani pystyisin myös hyödyntämään tarvittaessa koko tiimin sisällä. Analysoitiin ja tiedonkäsittelyn osalta asiakasdatan käsittely tulee olemaan tulevaisuudessa kätevää. Pyrin jatkamaan omaa kehitystäni tämän osalta myös seurantajakson jälkeen.

Ongelmaratkaisutaitojen osalta koen olevani myös kehittynyt. Aikaisemmasta kokemuksesta on ollut itselleni paljon apua nykyisissä tehtävissäni. Nykyisissä tehtävissäni ongelmanratkaisu on hieman erilaista verrattuna esimerkiksi servicedeskin ongelmanratkaisuun. Tehtävissäni korostuu ratkaisujen löytäminen isoille kokonaisuuksille ja ratkaisujen löytäminen sekä asiakkaalle, että sidosryhmille. Tämä vaatii ongelmanratkaisutaidon lisäksi myös esitys ja keskustelutaitoja, jotta toisen osapuolen kanssa voidaan asioista päästä yhteisymmärrykseen.

Työpäivien osalta huomasin, että päivät kuitenkin kuluvat töissäni todella nopeasti. Varsinkin eri tehtäviäni hoitaessa. Tämä Viittaa kuitenkin siihen, että pidän nykyisistä tehtävistäni ja koen, että niissä on riittävästi haastetta ja vastuuta. Kaikki päivät eivät ole samanlaisia, vaikka työssäni onkin paljon rutiininomaista työtä. Tämä ei kuitenkaan itseäni ole

koskaan haitannut, eikä haittaa tämän osalta itseäni vieläkään. En tosin muista yksittäisiä asioita välttämättä, mitä päivän aikana olen työstänyt tai mitä on tapahtunut. Varsinkin, mikäli päivä on muuten ollut hektinen ja olen hoitanut monia tehtäviä Päivän aikana. Mikäli jokin asia on päivän aikana jäänyt vaiheeseen, tai muuten en ole ollut tyytyväinen työn lopputulokseen, niin nämä asiat yleensä voivat jäädä vaivaamaan itseäni vielä työpäivän jälkeenkin.

Testasin ja opiskelin eri menetelmiä seurantajakson aikana. En ole sen enempää näitä menetelmiä tosin ottanut käyttööni mitä tässä opinnäytetyössä olen asiaa käsitellyt. Tiimin puolesta tosin kanban on otettu käyttöön ja tämän opinnäytetyön aikana olen asiaan perehtynyt jo ennalta. Muuten en ole tietoisesti ottanut muita opiskeltuja menetelmiä tai käytäntöjä käyttöön, joskin en sulje tätä vaihtoehtoa myöskään pois. Eri menetelmät ja prosessit ovat idea tasolla iskostuneet ajatteluuni ja vaikka en näitä tietoisesti hyödynnä, niin on näillä saattanut olla vaikutusta toimintaani.

Tulevaisuudessa tulen pyrkimään laajempien kokonaisuuksien ymmärtämiseen palvelussa ja työssäni ylipäätään. Itseni tulisi pystyä näkemään kokonaisuuksia vielä paremmin, joka auttaisi itseäni tekemään sekä asiakaspalvelun, että tuottavuuden osalta parhaimmat mahdolliset ratkaisut asiakkaalle. Prosesseja voidaan jalostaa ja kehittää, sekä epäkohtia nykyisessä on mahdollista poistaa. Näillä työkaluilla pystyisin tekemään oman näköistäni asiakaspalvelua, sekä olemaan parempi tiimityöntekijä, että asiakaspalvelija.

Lähteet

Agarwal, S. 2019. ITIL Key Concepts And Summary Of Processes- A Complete Guide. Luettavissa: https://www.knowledgehut.com/blog/it-service-management/itil-key-concepts-and-summary-of-processes-a-complete-guide. Luettu 04.05.2020

Benyamin, E. 2020. 18 Habits of Highly Productive People: What Efficient People Have in Common. Luettavissa: https://www.activecampaign.com/blog/habits-of-highly-productive-people. Luettu 06.05.2020

Gregory, A. 2017. Why ITIL Matters in an Unstructured World. Luettavissa: https://www.oneneck.com/blog/managed-services/why-itil-matters. Luettu 04.05.2020

Hassan, W. 2017. 6 Highly Effective Customer Relationship Management Tips for Businesses. Luettavissa https://socialnomics.net/2017/02/07/6-highly-effective-customer-relationship-management-tips-for-businesses/ Luettu 22.03.2020

Hämäläinen, H. 2016. Tehokas Kanban vai kasa lappuja seinällä? Luettavissa: https://contribyte.fi/2016/12/15/tehokas-kanban-vai-kasa-lappuja-seinalla/ Luettu 28.03.2020

Lawrence, F. 2006. Customer Service Delivery Research and best practices. Jossey-Bass, A wiley imprint. San Francisco

Lennon, R. 2019. How to Host the Perfect Customer Meeting. Luettavissa: https://blog.hubspot.com/service/customer-meeting. Luettu 22.03.2020

McDuffee, S. 2019. Complacency in the Workplace | A Productivity Killer. Luettavissa: https://www.teambonding.com/complacency-in-the-workplace/. Luettu 07.05.2020

Overby S, Greiner L, Gibbons L Paul. 2017. What is an SLA? Best practices for service-level agreements. Luettavissa: https://www.cio.com/article/2438284/outsourcing-sla-definitions-and-solutions.html.Luettu 05.05.2020

Pervilä, M. 2017. TIVI, Tämän vuoksi palvelutasosopimus on niin tärkeä – mittaa lupausten toteutumisen. Luettavissa: https://www.tivi.fi/uutiset/taman-vuoksi-palvelutasosopimus-on-niin-tarkea-mittaa-lupausten-toteutumisen/a9edde81-36ad-37e9-9c5a-3181ebb79b35. Luettu 05.05.2020

Schooley, S. 2019. Career Success Depends on Your Willingness to Learn. Luettavissa: https://www.businessnewsdaily.com/9256-career-boost-learning.html. Luettu 07.05.2020

Torkkola, S. 2015. LEAN Asiantuntijatyön johtamisessa. Talentum Pro. Helsinki

Young, T. 2016. Successful Project Management 5th edition. Kogan Page. Great Britain and United States