

## Tiimivetäjän päiväkirjaopinnäytetyö

Henri Marjakangas



<b>Tekijä(t)</b> Henri Marjakangas	
<b>Koulutusohjelma</b> Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
<b>Opinnäytetyön otsikko</b> Tiimivetäjän päiväkirjaopinnäytetyö	<b>Sivu- ja liite- sivumäärä</b> 28
<b>Opinnäytetyön otsikko englanniksi</b> Team leader diary thesis	
<p>Tämä opinnäytetyö kertoo työstäni johtavan IT-toimijan palveluksessa tiimivetäjän roolissa 8 viikon seurantajaksolla. Seuranta alkoi 10.12.2018 päättyi 01.02 2019.</p> <p>Työympäristö on vähittäiskaupan toimialalla toimivien asiakkaiden ERP-ympäristöjen jatkuvan palvelun tuki- ja ylläpidon varmistaminen sopimuksen mukaisesti sekä toimialalla toimivien uusien sekä nykyisten asiakkaiden lisämyyntiin keskittyvää.</p> <p>Seurantajakso on yllä kuvattu, jaksolle sijoittuu muutama katko johtuen työmatkasta sekä lomasta.</p> <p>Seurantajakso oli antoisa ja johtamistaidot kehittyivät eniten tämän aikana. Nämä määrittelen myös tärkeimmäksi taidoksi rakentaa yhdessä tiimini kanssa menestystä. Seurantajaksoa tarkastellessa huomaa myös päivien rikkonaisuuden ja haasteen oman kalenterin hallinnassa. Tämä asia on jatkuvasti kehittämisen alla. Liiketoiminnan kehittäminen omien tuotteiden osalta on myös kehittynyt.</p> <p>Ylläpidän ja kehitän johtamistaitojani lukemalla verkkojulkaisuja johtamiseen liittyen sekä toimialaan liittyen alan yleisimpiä trendejä sekä julkaisuja. Oman kalenterin sekä pirstaleisuuden hallintaan luen alan kirjallisuutta (Paju, Oinonen ja Rieki 2019).</p>	
<b>Asiasanat</b> Tiiminvetäminen, henkilöjohtaminen, myynti, IT,	

## Sisällys

1 Johdanto .....	1
2 Lähtötilanteen kuvaus .....	2
2.1 Oman nykyisen työn analyysi.....	2
2.2 Sidosryhmät työpaikalla .....	3
3 Päiväkirjaraportointi.....	4
3.1 Seurantaviikko 1 .....	4
3.2 Seurantaviikko 2 .....	7
3.3 Seurantaviikko 3 .....	10
3.4 Seurantaviikko 4 .....	12
3.5 Seurantaviikko 5 .....	14
3.6 Seurantaviikko 6 .....	17
3.7 Seurantaviikko 7 .....	18
3.8 Seurantaviikko 8 .....	21
3.9 Seurantaviikko 9 .....	23
4. Pohdinta ja päätelmät .....	27
Lähteet .....	28

# 1 Johdanto

Työskentelen nykyisin tiimivetäjän roolilla johtavassa IT-toimialalla toimivassa yrityksessä. Olen aloittanut yrityksen palveluksessa jo vuonna 2004. Olen työskennellyt yrityksessä monissa eri rooleissa ja viimeiset vuodet palvelupäällikkönä vastaten nimettyjen asiakkaiden jatkuvien palveluiden ja projektien vetämisestä. Nykyisessä tehtävässä olen aloittanut 1.10.2018. Vastaan muutaman oman tuotteen kehittämiseen, tukemiseen ja myymiseen liittyvästä tekemisestä sekä tiimistä, Lisäksi vastuullani on pääosin Suomessa toimivien NAV- ja LSNav- asiakkuuksien tukipalvelut sekä Virossa toimiva Retail servicedesk.

Opinnäytetyöni päiväkirjaosuus alkaa maanantaina 10.12.2018 ja päättyy 01.02.2019. Opinnäytetyöni päiväkirjaosuuden viimeisenä viikkona käsitellään 19.10 – 21.10.2020. Tavoitteena on suunnitella päivittäinen tekeminen etukäteen sekä analysoida päivän päätteeksi kulunut päivä. Viikon päätteeksi tavoite on vetää yhteen kulunut viikko, jossa pyrin löytämään asioita, jotka ovat onnistuneet/epäonnistuneet ja joissa olen kehittynyt. Analysoinnin avulla pyrin hakemaan kehitettäviä kohteita sekä oppimaan uuden roolini mukaisia asioita.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Alla on kuvattuna nykyinen tehtävän kuva:

- NAV ja LSNav tukipalvelutiimien vetäminen
- Virossa toimivan Retail Service Deskin vetäminen
- Omien tuotteiden parissa työskentelevien kehittäjien, konsulttien ja projektihenkilöiden tiimin vetäminen
- Tiimin vetämiseen liittyvät työt
- Vastuullani olevien asiakkuuksien palveluiden varmistaminen sopimuksen mukaisesti
- Lisämyynti nykyasiakkaille
- Uusien asiakkaiden hankkiminen
- Omien asiakkuuksien sopimushallinta.
- Työssäni tarvitaan myynnillistä otetta, hyvää kommunikointi kykyä niin omien tiimiläisten kuin asiakkaiden kanssa. Priorisointi- ja organisointikykyä.
- Nykyiseen rooliin olen kasvanut pitkän työhistorian myötä.
- Pitkä historia toimialalla on tuonut mukanaan vahvaa toimialaosaamista.

Olen aloittanut roolissani vasta lokakuussa ja olen roolissani vielä vahvasti oppimispolulla. Uusi tehtäväkuva toi mukanaan paljon uusia asioita ja ensimmäisenä näistä on tiimivettäminen josta minulla ei ole aiempaa kokemusta. Tämän osalta tulee paljon uutta asiaa ja kollegoiden kanssa tarvitaan jonkin verran yhteistä läpikäyntiä.

Myynnillinen kulma työtehtävissä on edellisestä roolista jo jossain määrin tuttua, mutta nykyisessä roolissa tämä on suuremmassa roolissa ja tavoitteet ovat suurempia. Lisäksi myynnillisesti caset ovat hieman isompia ja nämä ovat tuoneet mukanaan talon sisäisiä uusia prosesseja. Suurelta osin nämä ovat tuttuja ja eteneminen onnistuu omatoimisesti, mutta jossain määrin tarvitaan tukea kollegoilta.

Sopimushallinta kulkee enemmässä määrin nykyisen roolin mukana. Tämän osalta eteneminen omatoimisesti onnistuu, mutta lakiosastomme tukee vahvasti, jotta varmistetaan sopimuksellisesti, ettemme tule luvanneeksi mitään, joka aiheuttaa ongelmia tulevaisuudessa. Näiden osalta olen ehkä keskitasolla, sillä asioiden edistäminen onnistuu omatoimisesti suurelta osin.

Muutamit kuukaudet nykyisessä roolissa ovat olleet antoisia ja kehittymistä on tapahtunut kaikilla osa-alueilla. Tiiminvetämiseen liittyvät työt ovat ottaneet harppauksia eteenpäin ja näiden osalta ei tarvitse jokaista asiaa tiedustella erikseen. Perusrutiinit sujuvat, mutta kehittymistä tarvitaan vielä paljon esimerkiksi erikoistilanteiden ja hankalien asioiden puuttumisen osalta. Nämä ovat sen kaltaisia asioita, joita ei päivittäin tule vastaan sekä ovat yleensä luonteeltaan kovin henkilökohtaisia, joiden käsittely pitää tehdä hienovaraisesti.

Myynnillisessä mielessä taso on noussut hieman, mutta vielä tarvitaan esimerkiksi tarjousten esittelyiden osalta vahvasti lisää kokemusta. Materiaalin kasaamiseen liittyen pohjat tulevat monesti tiimin jäseniltä ja hyväksyntä prosessit ovat jääneet omalle osalle.

## **2.2 Sidosryhmät työpaikalla**

Alla kuvattuna sisäiset sekä ulkoiset sidosryhmät.

Sisäisiä sidosryhmiä:

- esimiehet
- kollegat ja kollegoiden tiimit
- omat tiimin jäsenet
- hr
- Lakiosasto

Ulkopuolisia sidosryhmiä:

- asiakkaat
- yhteistyökumppanit
- viranomaiset

### 3 Päiväkirjaraportointi

#### 3.1 Seurantaviikko 1

*Maanantai 10.12.2018*

Päivä on kalenterin osalta varsin täysi, mutta päivään sisältyy tapaaminen Lahdessa ja ajomatkan aikana tavoite on hoitaa muutamia rästissä olevia asioita. Maanantai alkaa jatkuvien palveluiden asiakkaiden tilanteiden läpikäynnillä. Palaverissa kukin palvelupäällikkö kuvaa lyhyesti hoidossaan olevien asiakkaidensa jatkuvan palvelun tilannetta sekä mahdollisia haasteita sekä tarpeita. Näihin koetetaan kulloisen tarpeen mukaan löytää palaverissa ratkaisua tai vaihtoehtoisesti nimetään henkilöt ratkaisua hakemaan yhdessä asiakkaan kanssa työskentelevien konsulttien, suunnittelijoiden yms. kanssa. Palaverin jälkeen tulisi hoitaa omien tiimiläisten edellisen viikon tuntikirjausten hyväksynät. Tämän jälkeen on tapaaminen kollegoiden kanssa ja käydään tulevan viikon myynnilliset aktiviteetit läpi sekä käynnissä olevien myyntihankkeiden tilanne. Päivään sisältyy tiimiläisen tapaaminen Lahdessa HR-asioihin liittyen. Tämä vie päivästä ison osan. Lisäksi tavoitteena on hoitaa erääseen asiakkaaseen liittyvää raportointia asiakkuuden omistavan yksikön asiakastapaamista varten. Päivän loppuksi on vielä varattuna lyhyt puolen tunnin koulutus CRM-järjestelmään liittyen. Tapaamisten välissä on itsellä aktiivisessa työstössä olevien asioiden edistämistä sekä sähköposteihin ja puheluihin vastaamista.

Päivä eteni karkealla tasolla suunnitelman mukaisesti. Kalenteriin merkatut asiat tuli hoitettua suunnitellusti, mutta tavoite rästissä olevien asioiden edistämisestä matkalla ei edennyt. Matka-aika Lahteen meni käsitellessä akuutteja resurssointiin liittyviä haasteita muutamaasi asiakkuuteen liittyen. Tapaaminen Lahdessa meni suunnitellusti, mutta vaati hieman enemmän pohjatyötä kuin olin osannut ajatella, sillä tapaaminen oli ensimmäinen laatuaan omalla kohdalla. Lähtö kotiin päin viivästyi muutamalla tunnilla kun päivän aikana tuli muutamia edistettäviä asioita erääseen sopimukseen liittyen sekä muutamaasi myynnilliseen tapaamiseen liittyvien järjestelyiden sopimiseen. Matka-aika kotiin meni pelkääntään ajaessa, mutta sähköpostien purkua vielä hetkinen kotona.

*Tiistai 11.12.2018*

Tiistain osalta päivän aloittaa management- tapaaminen, johon on varattuna kolme tuntia. Tapaamisten agenda vaihtelee. Tapaamisissa käsitellään kulloinkin tarpeellisia sekä huomioita vaativia asioita kuten resurssointi-, rekrytointi ym. tarpeita. Tämän jälkeen vuorossa on mahdollisen alihankkijan tapaaminen sovelluskehittäjien vajauksen täyttämiseksi. Päivän lopussa on Viron servicedeskin viikkopalaveri.

Management- tapaaminen lyheni puolella aikatauluhaasteista johtuen. Vapautuneen ajan käytin yhden asiakkuuden asioiden edistämiseen sekä muutaman maksuhäiriöisen asiakkaan asioiden selvittelyyn. Tämän jälkeen oli tapaaminen sovelluskehittäjävajaukseen liittyen palveluita tarjoavan yrityksen kanssa. Tapaamisen jälkeen servicedeskin viikottainen tilannepalaveri oli poikkeuksellisesti jo tiistaina. Palaverin jälkeen oli asiakkuuksiin liittyvien asioiden edistämistä, sähköpostien purkamista yms. Illalla tein vielä tulevan päivän henkilöstötyytyväisyyskyselyn esimiehen valmistelut tapaamista varten.

#### *Keskiviikko 12.12.2018*

Päivän aloittaa yksikkömme henkilöstöinfo, jonka kesto on noin pari tuntia. Infon jälkeen olen varannut muutaman tunnin erään asiakkaan muutossopimuksen kirjoittamiseen ja valmisteluun. NAV TechDays tapahtuman osalta on tunnin läpikäynti tapahtumaan osallistuneiden henkilöiden vetämänä. Tämän jälkeen on tunnin kokous Viron servicedeskin laadun parantamiseen ja seurantaan. Lisäksi on tunnin tapaaminen tiimiläisen henkilöstötyytyväisyyskyselyn avaamiseen liittyen.

Kulunut päivä meni hieman suunnitellusta poiketen. Henkilöstöinfon jälkeen olin varannut muutaman tunnin sopimusasioiden edistämiseen ja sopimusmuutosten kirjoittamiseen. Tämä venyi tekemisen katkaisseista puheluista johtuen ja jouduin perumaan osallistumiseni NAV TechDays ja laadunparantamisen palaveriin. Henkilöstötyytyväisyyskyselytapaaminen meni suunnitellusti. Päivän aikana tuli hoidettua normaalisti sähköpostin, puhelimen ym. kautta tulleita asiakkaisiin sekä tiiminvetoon liittyviä asioita, kuten seuraavan päivän henkilöstötyytyväisyyskyselyn valmistelut. Sähköpostien purkaminen jäi pääosin iltaan.

#### *Torstai 13.12.2018*



Päivän aloittaa esimiehille suunnattu info. Tämän jälkeen on tunnin tapaaminen tiimiläisen henkilöstö tyytyväisyyskyselyn avaamiseen liittyen. Tämän jälkeen on tunnin viikkopalaveri Nav helpdeskin kanssa. Seuraavaksi on tapaaminen alihankkijan sopimuksen jatko-neuvotteluiden käynnistämisen merkeissä. Tapaamisen jälkeen on tarkoitus hoitaa omien tiimiläisten palkankorotuksiin yms. liittyviä asioita sekä purkaa sähköposteja sekä muita rästejä.

Päivä eteni varsin suunnitellusti. Alihankkijan tapaamisen jälkeen suunnittelimme sisäisesti vaihtoehtoja asiakkaalle tarjottavasta jatkoehdotuksesta. Tämän myötä päivä hieman venyi ja suunnitellut sähköpostien ym. läpikäynnit venyivät iltaan.

*Perjantai 14.12.2018*

Päivän aloittaa yksikkömme resurssointiin keskittyvä palaveri, jonka alussa läpikäydään uutta työkalua resurssoinnin suunnitteluun. Tämän jälkeen on vuorossa henkilöstötyytyväisyyskyselyn avaamiseen liittyvä tapaaminen tiimiläisen kanssa. Tulevan viikon asioita pitäisi myös hieman käydä läpi. Loppupäivä on varattu erään myyntihankkeen suunnitteluun.

Päivä eteni pääosin suunnitellusti. Myyntihankkeen edistäminen onnistui suunniteltua nopeammin. Muuten normaalia asiakkuuksien ja tiiminvetoon liittyvien asioiden edistämistä. Tulevan viikon asioiden valmistelu jää viikonlopulle.

*Viikkoanalyysi*

Viikko oli jälleen varsin kiireinen. Asioita tuli hoidettavaksi varsin paljon eikä kaikkeen ennättänyt tälläkään viikolla valitettavasti paneutua. Rästilista kasvaa hieman joka viikko. Kulunut viikko oli kuitenkin osaamisen kannalta antoisa. Viikko piti sisällään uusia asioita omalla työuralla. Nämä liittyvät nykyiseen rooliini tiimivetäjänä ja tämän myötä joutuu käsittelemään jonkin verran hankaliakin asioita (Pendolin 2016). Lisäksi henkilöstön tyytyväisyyskyselyiden käynnistymiset tulivat osaksi uusina asioina, vaikka pöydän toisella puolella on tullut oltua aiemmin. Tämän lisäksi jonkin verran tuli uutta asiaa sopimustekni-

sessä mielessä, kun asiakassopimusten muutoksia tuli edistettyä yhdessä lakiosastomme kanssa.

Viikon aikana suurimmat haasteet, joita joutui selvittämään, liittyvät resurssointiin. Haasteena tässä työkuorman tasainen jakaminen henkilöiden välillä sekä riittävän osaamisen varmistaminen, jotta asiakkaillemme tarjottavat palvelut tulevat suoritetuksi sopimuksessa luvatus kaltaisesti. Viikon ongelmat kulminoituvat tähän samaan resurssointihaasteeseen. Jonkin verran oli havaittavissa oman roolini lyhyestä historiasta johtuen muutaman tiimiläisen yritykset vaikuttaa asioiden ohjaamiseen itselleen edulliseen suuntaan liiketoiminnan hyödyistä piittaamatta. Tämä vaatii tulevilla viikoilla jonkin verran huomioita itseltäni lisää.

### **3.2 Seurantaviikko 2**

*Maanantai 17.12.2018*

Päivä on kalenterin osalta varsin väljä. Tämä antaa mahdollisuuden edistää rästissä olevia asioita. Päivä alkaa projektikatsauksella, jossa kukin projektipäällikkö käy omien projektien tilanteen läpi. Lisäksi on tapaaminen asiakkaan ja kolmannen osapuolen kanssa maksupäätävaihtoihin liittyen. Lisäksi on sisäinen valmisteleva palaveri tiistain asiakastapaamista varten. Muuten on tavoite edistää normaalit rutiinitekemiset sekä kesken olevia asioita.

Päivä eteni suunnitellusti. Kalenteroitujen asioiden lisäksi päivän aikana tuli hoidettua henkilöstöasioita liittyen palkankorotuskierrosten tuloksiin. Osaltani tämä oli uusi tilanne ja vastaanotto korotusten osalta ei välttämättä ollut toivotun kaltainen tietyiltä osin. Treenattavaa tulevaa ajatellen jäi tämän kokonaisuuden osalta perusteluiden sekä talotason sääntöjen ja linjausten vahvempi hallinta. Edellä mainitun lisäksi asiakkaan ja kolmannen osapuolen integrointiin liittyvää asiaa tuli edistettyä ja sovittua asiakkaan kanssa etenevämmällä asian edistämiseksi. Aamupäivän tapaamisen pohjalta tehtävät tuli laitettua osin eteenpäin. Päivän aikana tuli keskusteltua myös helpdeskimme avoimista asioista ja näiden tarkempi käsittely sovittiin perjantaille. Loppupäivä tuli vietettyä kotitoimistolla, joten asiat etenivät.

*Tiistai 18.12.2018*

Päivälle on sovittuna asiakastapaaminen, joka vie aamupäivän. Lisäksi on varattuna muutama tunnin palaveri lähinnä sisäisesti asiakasasioiden edistämisen osalta. Muutoin on tarkoitus edistää jonossa olevia asioita.

Matka toimistolle tuli keskusteltua puhelimesta tulevaan asiakaspalaveriin liittyen tiimiläisen kanssa. Muuten päivä eteni kalenterin mukaisesti. Päivän aikana tuli keskusteltua tiimiläisen kanssa avoimista asioista sekä palkankorotusasioista. Asiakastarjouksen valmistelua oli muutama tunti sekä keskustelua alihankkijan kanssa heidän tarjouksestaan. Tein myös tarkennuksia myyntihankkeeseen. Päivän aikana tuli keskusteltua myös kontrollerin kanssa muutamaaan projektiin liittyen ja näiden pohjalta vein viestintää eteenpäin sekä viestin yrityksen procurementin kanssa alihankkijan sulautumisesta toiseen yritykseen ja tämän vaikutuksesta alihankintasopimukseemme. Pohdin asiakkaan D365 projektin resurssointia projektipäällikön kanssa. Lisäksi oli muutaman kriittisen projektin avainresurssien resurssoinnista keskustelua ja selvittelyä talon sisäisesti sekä varauksien ja toteuman tarkistaminen asiaan liittyen. Lisäksi oli normaalia sähköpostien yms, viestintävälineiden kautta tulevien pyyntöjen ja asioiden edistämistä.

Keskiviikko 19.12.2018

Tämän päivän osalta kalenterissa on neljä palaveria käsitellen resurssointia kriittisissä projekteissa. Lisäksi on asiakaslaskutuksiin liittyen aktiviteetteja johtuen lähestyvistä vuoden vaihteesta. Näiden lisäksi teen normaalia sähköpostien vaihtoa sekä tiimin asioita.

Päivä alkoi palaverilla, liittyen resurssointiin ja tuloksena saimme muodostettua mallin, jolla mahdollisesti päästään kriittisemmän vaiheen yli. Palaverin aikana tuli erääseen myynticaseseen liittyen muodostaa yhden osa-alueen osalta hinnoittelu ja materiaali perjantaihin mennessä. Palaverin jälkeen oli pikainen puhelu asian tarkennuksiin liittyen sekä materiaalin kasauksen aloittaminen. Tämän edistäminen jäi vaiheeseen seuraavan palaverin jo alkaessa, jossa käsittelyssä oli asiakkaan laskutukseen liittyvää selvittelyä projektipäällikön kanssa. Tämän jälkeen tein kollegan loman tuuraukseen liittyvää sopimista. Päivitin asiakas laskutusennusteen tulevan vuoden osalta. Keskusteltu asiakkaan kanssa palvelinympäristöön liittyen sekä suunniteltu tulevan päivityskierroksen vaihtoehtoja. Selvitetty tiimiläisten KIKYjen tilanne ja viestitty tiimiläisille tilanteesta ja aikatauluista. Keskusteltu tiimiläisen sekä HR:n kanssa resurssitarpeista liittyen kehittäjään, selvitelty talon vapaita .Net kehittäjiä sekä viestitty kollegan tiimissä olevalle vajaalla kuormalla työskentelevälle henkilölle mahdollisuudesta kiinnittää projektiimme.

Tein tuloutukseen liittyvää selvitystä muutamaa projektiin liittyen. Kanadan matkan ETA-lupa asioita selvitetty. Rästalista kasvoi taas muutamalla tehtävällä eikä vanhoja rästejä ennättänyt juurikaan edistää.

Torstai 20.12.2018

Päivälle on allokoitu eilisen päivän pohjalta kahden tarjouksen työstäminen ja muita aktiviteetteja on yhtä palaveria lukuun ottamatta siirretty eteenpäin.

Päivän aikana tuli sovittua joulun välipäiviin liittyen muutamien asiakkuuksien lomautuksista sekä selviteltyä näissä käynnissä olevista aktiviteeteista. Päivälle kalenteroitut tukipalveluiden viikkopalaveri venyi puoli tuntia yli sovitun asian määrästä johtuen. Tarjousten työstäminen vei päivästä suuren osan. Päivän lopussa tuli lähetettyä omille asiakkaille joulutervehdykset. Muuten päivä oli totutun tukkoinen, sähköpostin ja puhelimen välityksellä tulevien asioiden määrää ei ennättänyt hoitaa siinä määrin kun olisi halua.

*Perjantai 21.12.2018*

Tulevalle perjantaille on kalenterissa muutama tapaaminen, mutta jonkin verran pitäisi saada valmiiksi laskutuksellisia asioita vuoden vaihteen ja joulun lähestyessä. Aamupäivällä on palaveri helpdesk-asioihin liittyen. Tämän jälkeen pitäisi työstää tarjousta. Muuten teen muiden avoimien asioiden edistämistä.

Aamulla oli ensimmäisenä palaveri helpdesk-asioista. Avoimet asiat tuli käsiteltyä ja sovitua toimenpiteet jatkoa ajatellen. Tämän perään oli tarjouksen työstämistä ja sparraamista kollegan kanssa. Aamun aikana tuli varaus toisen tarjouksen katselmointiin ja tämän laskelmien läpikäynnissä meni muutama tunti ja tämä saatiin asiakkaalle lähetettävään kuntoon. Sen jälkeen tein aamun läpikäynnin pohjalta tarjouksen laskelmien työstämistä. Alihankkijan kanssa tuli keskusteltua sopimusasioihin liittyen. Päivän lopussa sovin kollegan tuurauksista hänen lomiinsa liittyen. Tein vielä tiimiläisten matkalaskujen ja tuntikirjausten hyväksynnät ja illalla vielä tarjouksen vääntämistä.

Lauantai 22.12.18

Päivän tavoitteena on tarjouksen työstäminen.

Päivän aikana sain valmiiksi tarjouksen vaihtoehtojen työstämisen siihen kuntoon, että voidaan hakea sisäiset hyväksynnät tulevana torstaina.

## Viikkoanalyysi

Viikon aikana tuli käsiteltäviä palkankorotuksiin liittyviä asioita ja nämä olivatkin osaltani uuden oppimista ja tulevaa ajatellen jäikin omalta kohdalta parannettavaa kommunikoinnin osalta. Vastaanotto ei kaikkien henkilöiden osalta ollut odotetun kaltainen johtuen korotuksen suuruudesta. Sinällään budjetti korotuksiin tuli annettuna, joten vaikutusmahdollisuus kaikkien henkilöiden osalta ei ollut sen kaltainen, jolla itse olisi halunnut huomioida henkilön panosta ja kasvanutta roolia. Tässä vaiheessa tuli hieman täytettyä syvimpiä kuoppia sekä huomioitua henkilöitä, jotka ovat erityisesti onnistuneet.

Henkilöstön rekrytointi ja talon vapaiden tekijöiden selvittelyt yhdessä HR:n kanssa oli myös viikon aikana tulleita uusia asioita. Näiden osalta mukava huomata ajantasaisen CV:n helpottavan huomattavasti vapaan kapasiteetin kartoittamista. Näiden osalta käynnistettiin muutamia selvityksiä vapaiksi ilmoitettujen henkilöiden käyttämisen mahdollisuudesta kehityksemme tukena. Tämä nopeuttaisi huomattavan paljon henkilön saamista projektien tukemiseen verrattuna uuden henkilön rekrytointiin, joka ottaa oman aikansa sekä sisältää aina pienen riskin henkilön osaamisen kannalta.

Myyntihankkeet ovat kokoluokassaan vielä kohtalaisen uutta minulle ja näiden työstämisessä tulee joka kerta jotain uutta opittavaa sekä tulevien hankkeiden osalta hyödynnettäviksi. Onneksi talon prosessit ovat kunnossa ja katselmoinneissa tulee huomioiduksi asiat, joita itse ei välttämättä ole huomannut tai osannut huomioida.

Kuluneen viikon haasteet liittyivät jälleen resurssointiin ja sen tasaamisen ja tasaisen kuorman varmistamiseen (Kallio 2019). Toimet ja toimenpiteet ovat käynnissä ja tavoite on saada vastauksia muutamaa käynnistettyihin asioihin vuoden vaihteen jälkeen. Osallaan nämä on linkitettyinä rekrytointiin, jota on kuvattu yllä.

### **3.3 Seurantaviikko 3**

Maanantai 24.12.2018

Lomapäivä

Tiistai 25.12.2018

Lomapäivä

Keskiviikko 26.12.2018

Lomapäivä

Torstai 27.12.2018

Joulun välipäivät alkamassa, joten pitäisi olla kohtalaisen rauhallista asiakkaiden ja kollegoiden suurelta osin lomaillessa. Varattuna on kaksi tapaamista ja muilta osin pitäisi hoitaa rästitöitä pois alta.

Päivän aikana oli kalenterin mukaisesti pari palaveria ja näistä toinen oli viikoittainen tukipalveluiden palaveri. Toinen tapaaminen oli asiakkaan alihankintaan liittyvä tapaaminen, joka eteni suunnitellulla tavalla. Päivän aikana tuli vuoden lopun lähestyessä käytyä läpi myös asiakkaiden laskutusasioita. Jonkin verran työllisti oman tiimin lisäksi kahden kollegan lomasijaistus, jonka myötä erinäisiä tiedusteluja yms. tuli päivän mittaan hoidettua. Lisäksi oli palvelupäällikön loman johdosta muutaman asiakkaan päivittäiseen tekemiseen liittyvää asioiden hoitamista esimerkiksi palvelinympäristöön liittyen.

Perjantai 28.12.2018

Päivälle on varattuna neljä palaveria, joista suurella todennäköisyydellä yksi tulee peruuntumaan lomista johtuen. Muilta osin jatkuu rästitöiden purkaminen.

Neljästä päivän palaverista peruuntui kolme, joten aikaa jäi hyvin rästitöille, joista tärkein tuli lähes kokonaisuudessaan hoidettua eli asiakaslaskutuksia. Päivästä nämä veivät lähes puolet. Myyntihankkeeseen liittyvä sisäinen tarkentava palaveri oli ajallaan ja tämän osalta ei tässä vaiheessa lisätarpeita tullut esiin. Lisäksi päivästä edeltävän päivän kaltaisesti esimiestyö vei suuren osan.

Viikkoanalyysi

Johtuen joulusta oli kulunut viikko rauhallinen ja edeltävät muutamat vapaapäivät toivat taas hieman lisävirtaa. Viikko lyhykäisyydestään ja ajankohdastaan johtuen ei tuonut mukanaan juurikaan uusia asioita, vaan kului enemmänkin rästissä olevia tuttuja asioita hoitaen. Ainoastaan offshoren kustannuksen laskemiseen liittyen sain viikon aikana muutama vinkin, jota voi jatkossa hyödyntää (Pendolin 2016).

Haasteet olivat jokseenkin tuttuja jo kuluneelta syksyltä ja liittyivät tiimiresurssointiin tai oikeastaan resurssien vähyyteen ja siihen kuinka tuleva kevät pystytään nykyisellä joukkueella suoriutumaan. Toimia tilanteen parantamiseksi on jo toki käynnistetty.

### **3.4 Seurantaviikko 4**

Maanantai 31.12.2018

Maanantai näyttää varsin rauhalliselta päivältä. Palavereita tai tapaamisia ei ole kalenterissa. Tavoite on saada hoidettua rästissä olevia töitä alta pois.

Maanantai käynnistyi perinteisesti tiimiläisten tuntikirjausten tarkastamisella ja hyväksymisellä. Näistä osa tuli jo viikonloppuna kahlattua johtuen siitä, että muutama kollega oli lomalla ja heitä sijaistaen oli hieman enemmän läpikäytävää. Päivän aikana tuli käytyä vielä myynnin kanssa läpi asiakascasen hinnoittelua tulevan keskiviikon katselmointiin. Ostolaskujen hyväksyntään ja tarkastuksiin meni hetkinen.

Päivän aikana tuli edistettyä asiakkaan sopimusasioita ja ensimmäinen versio lähtikin asiakkaalle päivän päätteeksi. Lisäksi tein erään asiakkaan laitetilauksen toimittajalle. Päivän aikana tuli hoidettua juoksevia tiiminvetämiseen liittyviä asioita sekä edistettyä kehityksen resurssitarpeen täyttämistä.

Tiistai 1.1.2019

Lomapäivä

Keskiviikko 2.1.2019

Päivälle on kalenteroitu muutama viikkopalaveri tukipalveluiden kanssa. Lisäksi on alihankkijan sopimusasioiden sisäinen läpikäynti esimiehen kanssa. Myynnillisissä asioissa myyntihankkeen katselmointi on luvassa myös. Tavoite saada viimein hoidettua alta pois myös tulevaa työreissua varten ETA- ja ESTA-hakemus.

Tukipalveluiden kanssa olevat palaverit menivät aikataulussaan ja nämä ovat viikoittaista rutiinia. Ei ollut suurempaa haastetta näiden osalta. Alihankkijan sopimusasiat tuli käytyä läpi ja valmisteltua tammikuun lopun tapaamiseen. Tarjouksen katselmointi sujui myös hyvin, eikä tämän osalta ollut suurempia ongelmia, vaikka hieman hinnoittelumallia muokattiin. Tulevaa työreissua varten sain haettua ETA:n, mutta ESTA jäi vielä työlisterille. Jonkin verran päivästä söi aikaa kehitystiimin resurssitilanteen selvittäminen ja korvaavien

resurssien etsiminen. Tämän osalta oli keskustelua ja CV-läpikäyntiä offshoren tiimivetoajan kanssa.

Muilta osin päivän aikana tein asiakkaiden asioiden edistämistä sähköpostitse ja puhelimitse.

Torstai 3.1.2019

Torstaille on kalenterissa yksi pidempi asiakastapaaminen kestoltaan neljä tuntia. Lisäksi kaksi myynticasen liittyvää valmistelevaa sisäistä palaveria. Muilta osin tiedossa on normaalia päivittäistä tekemistä ja päivän aikana tulevien asioiden edistämistä.

Päivän tapaamiset menivät aikataulun mukaisesti. Toisen myyntihankkeisiin keskittyvän tapaamisen pohjalta tuli tehtäväksi valmistella tulevan viikon asiakastapaamiseen ehdotus tukipalveluiden eri malleista. Tämä on ajastettu tulevan viikon maanantaille. Päivän aikana tuli hoidettua myös projektien tuloutukseen liittyvien avoimien asioiden edistämistä sekä asiakaskohtaisia hinnankorotuksia tulevalle vuodelle. Tähän liittyen joutui hieman etsimään ja selvittämään myös 2018 vuoden korotuksien osalta jotta tulee huomioiduksi asiakaskohtaiset sopimuksissa määritellyt rajat.

Perjantai 4.1.2019

Aamu alkaa palaverilla helpdeskin avoimista asioista. Lisäksi kalenterissa on tavoite valmistella muutamia sopimusasioita. Muuten teen avoimien asioiden hoitamista kiireellisyysjärjestyksessä.

Aamun palaveri hieman venyi odotettua enemmän, mutta avoimet asiat saatiin käsiteltyä. Tämän jälkeen oli keskustelua asiakkaan kanssa laitehankintoihin liittyen palvelupäällikön ollessa lomalla. Resurssoinnin osalta oli toisen talon sisäisen yksikön kanssa keskusteltu lainaresursseista ja tämän osalta päästiinkin alustavaan sopuun, muutamia tarkennuksia tehdään vielä maanantaina. Sovin myös tapaamisesta tulevan demon valmistelun merkeissä ja tähän henkilöiden kiinnityksestä. Alihankkijan sopimuksen muutoksiin liittyen lähetin ehdotuksen alihankkijalle. Muilta osin tein päivittäisiä eteen tulleiden asioiden edistämistä. Sopimusasiat siirtyivät valitettavasti eteenpäin.

Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli vielä osittain välipäiväviikko ja alkuviikko oli vielä kovin hiljaista toimistolla. Toki työtä oli kokoviikolle reilusti ja rästilistä tuntuu venyvän koko ajan johtuen päivien mukanaan tuomista uusista asioista jotka menevät aikatauluissa monien asioiden edelle.



Tämä tarkoittaa taas sitä, että alle jäävien asioiden edistäminen tapahtuu taas vastaavasti kun aikataulullisesti alkaa olla kiire. Tämä tarkoittaa aina väistämättä huonompaa laatua kuin haluaisi itse tuottaa. Lisäksi moniin asioihin keskittyminen jää valitettavan ohuelle huomiolle. Varsinkin tiimin asiat jäävät valitettavan usein vähäiselle huomiolle myyntiin ja asiakkaisiin liittyvien asioiden takia. Tälle pitäisi löytää enemmän aikaa ja priorisoida jokaiselle viikolle pieni hetki, jossa käydään löpi tiimiläisten asioita lyhyesti joko kasvotusten tai puhelimen välityksellä (Vahala 2014).

Viikon aikana jonkin verran meni aikaa jo pidempään vaivanneen kehityksen resurssien vajauksen täyttämiseen liittyviin selvityksiin. Mukana tässä on ollut ulkoinen yritys, oma offshore –tiimimme sekä kollegoiden tiimien vajaan varauksella olevat henkilöt. Tähän liittyvät prosessit ovat tulleet tutuiksi ja näyttäisi, että täydennystä olisi saatavilla. Kehityspotkussa on kuitenkin sen verran tekemistä, ettei omat kehittäjät enää riitä. Tämän myötä ongelma siirtyi eteenpäin projektihenkilöiden puolelle, joka taas vaatii niin ikään huomiota.

Myyntihankkeiden puolelta tuli uutena 24/7 -mallisen tukeen liittyvän selvitystyön käynnistäminen ja erilaisten mallien muodostaminen ja esittäminen asiakkaalle tulevalla viikolla.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

Maanantai 7.1.2019

Maanantai päivä alkaa totutusti jatkuvien palveluiden viikkokatsauksella. Tämän jälkeen on ajatus pureutua erään käynnissä olevan projektin jatkuvan palvelun sopimukseen. Kalenterissa on tämän jälkeen muutaman asiakastarjouksen työstäminen sekä valmistautuminen asiakastapaamiseen. Välissä on viikoittainen myynnillisten asioiden katsaus sekä helmikuun alussa palvelu- ja projektipäälliköille järjestettävän päivän agendan ja materiaalin kasaamista. Tarkoitus on myös edistää normaaleja päivittäisiä rutiineja muiden tehtävien lomassa.

Päivän kulku hieman muovautui taas kiireen mukaan. Aamulle kalenterissa oleva jatkuvien palveluiden palaveri eteni sovitusti ja myös myynnillisten asioiden katsaus tulevan viikon aktiviteeteista oli sovitusti paikallaan. Kalenteriin merkattujen tarjousten työstäminen hieman lyheni alkuperäisestä sovitusta, mutta valmistelut näiden osalta saatiin hoidettua. Lisäksi päivän aikana tuli tartuttua kehityksen resurssointiin, joka on vaivannut jo pidemmän aikaa sekä tehtyä normaaleja päivittäisiä rutiineja, kuten tiimiläisten tuntien hyväksynnät. Päivä eteni kutakuinkin suunnitellusti.

Tiistai 8.1.2019

Tiistaille on yksi asiakastapaaminen myynnillisessä mielessä sekä sisäinen palaveri palvelupäällikön kanssa asiakkaan laitehankintojen mallien kartoittamiseksi. Lisäksi tarkoitus on käydä controllerin kanssa syksyn järjestelmän vaihdon jälkeisiä avoimia asioita muutama tunti läpi. Lisäksi avoimia asiakasasioita tulisi edistää. Päivän päätteeksi on tarkoitus kasata materiaalia oman tuotteemme osalta tulevaa sisäistä Viron kollegoille esitettävää demoa varten.

Päivän kulku eteni aikalailla, kuten oli suunniteltu. Asiakastapaaminen vei matkoineen muutaman tunnin päivän aikataulusta. Laitehankintoja ei valitettavasti ennätetty suunnitella. Demo valmistelut sekä controllerin tapaaminen sujuivat suunnitellusti. Erään asiakkaan rajapintaan liittyvä läpikäynti tuli pikaisella aikataululla päivän agendalle ja vei tilaa muilta asioilta. Asiakkaiden avoimia asioita tuli edistettyä, mutta rästissä olevien asioiden määrä on kohtalaisen suuri ja joitain asioita tästä saatiin edistettyä.

Keskiviikko 9.1.2019

Keskiviikon osalta on viikoittainen Nav-tukitiimin tapaaminen sekä retail servicedeskin tapaaminen. Lisäksi on tapaaminen mahdollisen tulevan resurssin kanssa ja iltapäivällä on asiakasohjausryhmän kokoontuminen sekä päivällinen. Aamupäivällä on muutama alustava varaus myyntihankkeisiin liittyen, osin päällekkäin jo sovittujen tapaamisten kanssa.

Päivästä myyntihankkeet veivät osan, joten tukipalvelu-tiimien tapaamiset jäivät valitettavasti välistä. Asiakasohjausryhmä sekä päivällinen oli suunnitellusti ja tämä vei päivästä valtaosan. Muutama muuttuja tuli päivän aikana ohi suunnitellun, osa näistä oli tiimivetämiseen ja tiimiin liittyviä sekä osa asiakkaan palvelininfraan liittyvää. Nämä saatiin päivän aikana hoidettua siltä osin kuin oli mahdollista.

Torstai 10.1.2019

Päivä alkaa palvelupäällikön kanssa valmistelevalla puhelinpalaverilla, jonka ajattelin hoitaa matkalla asiakkaan luo Pasilaan. Tapaamisessa on tarkoitus käydä asiakkaan kanssa läpi sopimusasioita sekä versiopäivitystarjousasioita läpi. Asiakastapaamisen jälkeen on toisen asiakkaan sopimusasioiden läpikäyntiä ja uuden sisäisen toimintamallin käyttöönottoon liittyvän seurantalaverin läpivienti ja tapaamisessa tulevien tehtävien edistäminen. Muilta osin päivän aikana on normaalia tiiminvetoon ja asiakaskommunikointiin liittyvää tekemistä.

Asiakastapaaminen ja sitä edeltänyt valmisteleval palaveri etenivät hyvin ja palaverin jälkeen päivän agendalle tuli tapaamisen seurauksena työmäärien tarkistaminen ja vahvistaminen palvelupäällikölle sekä yhteinen sisäinen läpikäynti ja hyväksyntä näiden osalta palvelupäällikön kanssa. Tarkennettu tarjous saatiin toimitettua asiakkaalle. Muilta osin päivä eteni kutakuinkin suunnitellusti. Aikaisemmin toimitettuun myyntihankkeeseen liityen tein tarkennuksia tikettimääriin, sekä muutamien asiakkaiden kanssa kommunikointia laskutuksiin liityen. Päivä sisälsi myös normaalia sähköpostikuorman purkamista illalla. Rästilista kasvoi taasen muutamalla asialla.

Perjantai 11.1.2018

Päivälle on kalenteriin merkattu yksikkömme resurssointipalaveri projektien ja jatkuvien palveluiden osalta aamuksi ja tämän jälkeen on tarkoitus siirtyä yksikkömme tiiminvetäjille Juuriharjan järjestämään esimieskoulutukseen, joka vie päivästä nelisen tuntia. Tämän jälkeen on vielä asiakaspalaveri Skypellä tukipalveluiden tilanteesta.

Päivä eteni suunnitellusti ja kalenteriin merkatut tapaamiset tuli hoidettua. Iltapäivän asiakaspalaverin pohjalta sain muutaman avoimen asian edistettäväksi ja näitä tuli laitettua liikkeelle. Muuten päivä eteni normaalin kaavan mukaan, oli asiakaskommunikointia sekä asioiden edistämistä, puhelimitse ja sähköpostilla. Nämä pitivät sisällään mm sopimusasioita ja laskutusasioita.

Lauantai 12.1.2018

Lento Montrealiin Kanadaan. Välilasku Lontoossa ja hieman pidempi vaihto aika. Vaihdon aikana on tavoite saada edistettyä työasioita. Käytännössä tämä tarkoittaa rästitöiden purkamista.

Päivän agendalla oli lento Lontoon kautta Montrealiin eikä tämän osalta ollut mitään ihmeellistä. Olin illalla paikallista aikaa perillä. Lontoossa oli vaihdon aikana mahdollista edistää rästitöitä.

Sunnuntai 13.1.2018

Työnantajan järjestämä leadership-koulutus alkaa iltapäivällä.

Koulutus alkoi iltapäivällä ilmoittautumisella sekä illallisella tutustumisella muualta maailmalta tulleisiin kollegoihin.

### Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli kuten jonkin aikaa ollut jo, hieman kiireinen eikä normaalit työviikon tunnintunnu riittävän. Onko sitten mies liian hidas vai tehtävää liikaa, vaikea ottaa kantaa. Viikon aikana tuli hoidettua normaaleja tiiminvetoon liittyviä rutiineja näiden sujuessa jo omalla painollaan. Tähän liittyen tulee joka viikko uutta asiaa, joka tulisi ottaa haltuun. Suureksi ongelmaksi koen tiiminvetoon ja tiimiläisiin keskittymiseen olevan ajan vähyyden. Helsingin toimistolla olevia tiimiläisiä tulee päivittäin nähtyä ja muutama sana vaihdettua. Muualla suomessa olevat jäävät vähäisemmälle huomiolle, asia vaivaa jonkin verran itseä. Tämä pitää ottaa aikatauluissa paremmin huomioon ja sovittaa aikatauluun käyntiä muilla toimistoilla. Kuluneella viikolla kulminoituu kuten aikaisemmillaakin viikoilla oma ajankäyttö sekä priorisointi. Asiaa tulee kaikilla välineillä paljon ja vaikuttaa ajan käyttöön omien tiimiläisten kanssa. Tämä vaatii enemmän huomiota (Vanhala, Tilev ja Lindström 2012).

Viikko oli muilta osin kiireestä huolimatta antoisa. Palvelu- projektipäälliköillemme järjestettävässä päivässä olen mukana ensimmäistä kertaa järjestävällä puolella. Agendan koostaminen on ollut mukavaa. Aikaa tapaamiseen on vielä, joten agendan täydentäminen on vielä kesken. Erään myyntihankkeen 24/7 palvelun luominen ja tarjouksen hahmottaminen on ollut myös palkitsevaa, tämän osalta olen saanut paljon uutta asiaa. Viron kollegoille järjestettävä demo antoi myös paljon uutta.

Viikon päättänyt koulutuksen aloitus oli myös erittäin antoisa.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

Maanantai 14.1 – torstai 17.1.2019

Leadership-koulutus Kanadassa

Perjantai 18.1.2019

Paluulento takaisin Suomeen. Paluulento lähti myöhässä Montrealista ja odotellessa hoidin viikon aikana kasaantuneita rästejä.

Lauantai 19.1.2019

Laskeutuminen Suomeen.

Sunnuntai 20.1.2019

Tänään on tulevan viikon valmistautumiset sekä sähköpostien kahlaamista kuluneelta viikolta. Illalla on skype-palaveri tiistaina järjestettävään demoon liittyen.

Päivän aikana valmistelin tulevan viikon asioita sekä kävin läpi sähköpostikuormaa. Illalla oli tunnin skype-palaveri palvelupäällikön kanssa demon tiimoilta.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

Maanantai 21.1.2019

Maanantai on kalenterin osalta varsin täynnä. Aamusta on jatkuvien palveluiden viikkokatsaus. Tämän jälkeen on tarjouksen kasaaminen tulevan viikon perjantain tarjouksen jättöä ajatellen. Lisäksi alihankkijan sopimusmuutos pitää viimeistellä sekä välitettyä lakiosastolle hyväksyttäväksi. Iltapäivästä on vielä tarjouksen tilanteen katselmointi ja resurssointi. Tiistain demon materiaali pitää vielä viimeistellä. Muilta osin on edellisen viikon rästien purkamista.

Aamusta oli jatkuvien palveluiden palaveri suunnitellusti. Tarjouksen kasaaminen otti odotettua enemmän aikaa päivästä, tähän kului aikaa nelisen tuntia. Tarjouksen hinnoittelun läpikäyntiin ja tarkennuksiin kului toivottua enemmän aikaa.

Muuten päivän aikana sovitut resurssointi asiat sekä seuraavan päivän demon valmistelut olivat suunnitellusti. Sähköpostien purkaminen jatkui myöhään iltaan.

Tiistai 22.1.2019

Päivä alkaa sisäisellä palaverilla erään asiakkaan palvelinympäristö- ja kantamuutosten suunnittelulla. Tälle on varattuna tunnin palaveri, jonka jälkeen on kolmisen tuntia varattuna sovelluksemme demolle sekä esimerkki caseille. Iltapäivästä kollegan on kanssa valmistelua keskiviikon tarjouksen katselmointiin. Muuten edistän päivän aikana asiakasasioita.

Aamun suunniteltu palaveri pidettiin sovitusti ja tämän osalta saatiin sovittua eteneminen. Tämän jälkeen oli vuorossa demo Viron kollegoillemme, joka oli varsin onnistunut. Tarjouksen taloudellisen katsauksen materiaali tuli kasattua ja lähetettyä eteenpäin hyväksyttäväksi. Yllätyksenä päivään tuli meiltä pois lähteneen koodarin koneen avaaminen, joka vaati isomman porukan kasaamisen, jotta saimme luvan avata yhdessä IT:n kanssa koneen. Saimme pikaisella aikataululla HR:n, päaluottamusmiehen sekä muut tarvittavat

henkilöt tapaamiseen, jotta saimme tarvittavan datan koneelta ulos. Lisäksi asiakkaan huoltopalveluista tuli keskusteltua asiakkaan kanssa puhelimesta. Muuten oli normaalia kommunikointia asiakkaiden ja sisäisten sidosryhmien kanssa.

Keskiviikko 23.1.2019

Päivä alkaa tiedonjaolla kahden kollegan kanssa, käymme läpi tilannetta vapaisiin resursseihin liittyen. Viikoittaiset tukipalvelutiimien palaverit ovat myöskin tulevan päivän agendalla. Lisäksi on yksi kvalifiointi erääseen hankkeeseen liittyen. Muutama sopimusasia tulisi saada myöskin käynnistettyä päivän aikana. Iltapäivästä on tarjouksen taloudellinen läpikäynti esimiehen sekä kontrollerin kanssa.

Päivä eteni suunnilleen suunnitelmien mukaan. Sovitut tapaamiset tuli hoidettua ja näistä esiin tulleet selvitystarpeet tuli kirjattua ja käynnistettyä. Tarjouksen katselmoinnin osalta tuli lisäselvitettävää ja näiden työstämiseen meni muutama tunti enemmän aikaa kuin oli suunniteltu. Tiimiin liittyviä asioita tuli myös selvitettäväksi ja nämä tuli laitettua eteenpäin. Päivä venyi iltaan sähköpostien ja rästien merkeissä.

Torstai 24.1.2019

Torstai aamuna olisi tarkoitus palvelupäällikön kanssa kasata materiaalia tulevalle viikolle asiakkaan ohjausryhmän kokoukseen. Päivän agendalla on myös laskutukseen liittyvää keskustelua sekä muutama työstettävänä olevan tarjouksen edistämistä sekä kvalifioinnin pohjalta jatkokeskustelut toisen hankkeen osalta. Iltapäivästä on toimintamallimme jalkautukseen liittyvä statuspalaveri.

Aamulla kasasimme tulevan viikon ohjausryhmään materiaalia, tämä otti aikaa kolmisen tuntia. Tosin samalla tuli asiakkuuteen liittyen edistettyä muitakin avoimia asioita. Tarjouksen tarkennukset perjantaina jätettävään tarjoukseen ottivat hieman enemmän aikaa. Tähän meni muutama tunti, kun hinnoittelumalleja käytiin läpi. Lisäksi jatkokeskusteluja käytiin toisen myyntihankkeen osalta, tästä jäi vielä perjantaille eri foorumissa käytävään keskusteluun muutamia avoimia asioita. Muilta osin päivän suunnitellut aktiviteetit tuli hoidettua, tosin päivä hieman venyvät iltaan sähköpostien muiden asioiden edistämisen merkeissä.

Perjantai 25.1.2019

Perjantain agendalla on resurssointipalaveri palvelu- ja projektipäälliköidemme kanssa. Tämän lisäksi pitäisi aamusta selvittää lisenssilaskutuksia erään asiakkaan osalta. Myyntihankkeeseen liittyvä lyhyt puolen tunnin palaveri on näiden jälkeen. Tästä siirryn asia-

kastapaamiseen, johon on varattuna loppupäivä. Tapaaminen alkaa yhteisellä palaverilla asiakkaan ja tukipalveluidemme kanssa ja tämän jälkeen on asiakkaan kanssa ”joululounas. Tämä on asiakkaan kanssa sovittu pidettäväksi joulukiireistä johtuen vasta tammi-kuussa. Illalla on vielä henkilöstötilaisuus.

Kulunut päivä eteni suunnitelman mukaisesti. Asiakstapaaminen meni hyvin, saimme yhdessä asiakkaan ja tukipalveluidemme tapaamisessa jaettua tietoa puolin ja toisin. Uskon että tällä positiivinen vaikutus tukemme tekemisen laatuun heidän ymmärtäessä asiakasta paremmin. Perään pidetty joululounas oli myös varsin onnistunut tapaaminen, saimme hyviä ideoita kehittää asiakkaan palveluita sekä onnistuimme jakamaa tietoa uusista tuotteitamme asiakkaalle.

### Viikkoanalyysi

Kulunut viikko oli jälleen erittäin kiireinen, osittain tämä johtui edellisen viikon reissusta, jonka aikana en ehtinyt reagoimaan kuin kriittisimpiin sähköposteihin. Lisämausteen toi vielä alkuviikolle lievistä jatkunut jet lag, jonka takia alkuviikon nukkuminen jäi muuttamaan tuntiin yöstä kohden.

Viikon aikana kuitenkin tuli opittua uutta, jota toki syksyn roolimutoksesta johtuen tulee koko ajan uutta. Mukava oli olla mukana kasaamassa tarjousta, jossa palvelu tuotetaan offshoresta. Tämä oli uutta minulle. Tämä tuotti jonkin verran haasteita, mutta oli palkitsevaa, kun saa asioita niputettua kasaan sekä oppii uutta samalla.

Viikon aikana tuli perehdyttyä myös talosta lähteneen henkilön koneen avaamiseen vaadittavien toimenpiteiden osalta. Tämä oli hieman mutkikkaampaa kuin olin ajatellut. Kone kuitenkin saatiin avautettua sääntöjen mukaan ja saimme tarvittavan tiedon ulos.

Tarjouksen kvalifioinnissa en aikaisemmin ole ollut mukana ja tämä oli hyvä ja tulevaan valmisteleva tapaaminen, tämän osalta jäi paljon oppia käsiin. Lisäksi viikon päättäneet asiakastapaaminen oli varsin onnistunut, tästä jäi hyvä fiilis sekä poiki hieman meille mieltävää tulevan viikon samaisen asiakkaan kanssa järjestettävään roadmap-tapaamiseen (Hakovirta 2008).

Paljon tälläkin viikolla joutui painimaan aikataulujen kanssa, aika ei tunnu riittävän, päivää joutuu jatkamaan illalla kotona. Usein tulee venytettyä päivää puolen yön asti, joka taas vaikuttaa työn tehokkuuteen ja laatuun. Tämä ei ole pidemmässä juoksussa hyvä asia.

### 3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 28.1.2019

Maanantai alkaa projektien lyhyellä katsauksella. Tämän jälkeen on skype-palaveri Viron kollegoiden kanssa tukipalveluiden akuuteista asioista. Muutama tunti on kalenterissa vapaata tämän jälkeen, jonka aikana edistän avoimia asioita.

Iltapäivästä on kollegoiden kanssa muutaman tunnin management-teamin kokous, jonka perään palaveri Dansken kanssa uusien ominaisuuksien integroimisesta tuotteisiimme. Lisäksi on vielä myynnillisten asioiden läpikäynti tulevan viikon osalta ja sisäistä keskustelua laitemyytiin liittyen.

Aamun aikatauluissa olleet tapaamisen etenivät kalenterin mukaan. Projektien katsaus oli aamulla ja sen jälkeen oli skype-palaveri Viron kollegoiden kanssa tavoitteena laadun parantaminen sekä muutama ongelma-kohtiin pureutuminen.

Muut palaverit olivat myös suunnitellusti. Päivän aikana ohi kalenterin tuli muutamia asioita, jotka hieman venyttivät päivää. Näitä oli yhden asiakkaan hieman venyneet sopimusasiat sekä aiemmin toimitetun CRM-muutosten läpikäyntiä.

Sähköpostien purkaminen jäi iltaan.

Tiistai 29.1.2019

Tavoite päivän aikana on saada läpikäytyä erään asiakkaan tukipalvelusopimuksen muutostarpeet sekä laskutusperusteiden läpikäynti. Lisäksi aamulla pitäisi saada muodostettua asiakaskannattavuuteen liittyvä raportointi pohja valmiiksi. Iltapäivästä asiakastapaamista varten on road mapin viimeistely.

Kulunut päivä ei juurikaan mennyt kuten olin ajatellut, jonkin verran jäi tekemättä suunniteltuja asioita. Aamulle suunniteltu tapaaminen asiakkaan tukipalveluiden läpikäynnin osalta tuli kahlattua sovitusti läpi, mutta muuten päivän täytti erään suuren asiakkaan sopimus ym. juoksevat asiat, jotka aikataulumielessä painavat päälle. Nämä ovat osittain vielä vanhan palvelupäällikköroolin tehtäviä, joita en ole täysimääräisesti pystynyt siirtämään uudelle palvelupäällikölle hänellä olevan projektin venymisestä johtuvasta syystä. Illalla tuli päivitettyä tulevan perjantain agenda ja laitettua yksi rekrytointi talon järjestelmiin.



Keskiviikko 30.1.2019

Päivä on varsin täynnä. Aamu alkaa iltapäivän ohjausryhmäkokouksen materiaalin tarkistuksella. tämän jälkeen on muutama viikoittainen palaveri help deskien kanssa. Näiden jälkeen on yhteistyöhön liittyvä sisäinen tapaaminen, jonka jälkeen on asiakastapaaminen. Päivä on täynnä palavereita, joten sähköpostikuorman purkaminen jää iltaan. Illalla on vielä yhdeksältä poikkeuksellisesti palaveri torstaisen asiakastapaamisen takia.

Päivä eteni kuten olin ajatellutkin. Palaverin täyteinen päivä sujui varsin hyvin. Päivä alkoi tulevan iltapäivän kokouksen materiaalin tarkistuksella, jonka jälkeen oli vuorossa viikoittaiset tukitiimiemme kokoukset. Näissä ei ollut suuria poikkeamia. Yhteistyöhön liittyvä palaveri sujui sovitusti ja muutama selvítettävä asia jäi minulle. Iltapäivä meni asiakastapaamisen merkeissä.

Illalla vielä pidimme vajaan kahden tunnin skype-kokouksen tulevan torstain asiakastapaamisen materiaalin ja työmäärien tarkistuksen tiimioilta.

Torstai 31.1.2019

Aamusta on puolen tunnin esimies-info, tämän jälkeen on asiakastapaaminen jolle on varattuna kolme tuntia. Iltapäivällä on yksi haastattelu rekrytointi mielessä. Muuten päivän aikana tarkoitus edistää asiakas ja tiimi-asioita.

Asiakastapaaminen vei päivästä kolme tuntia, samoin suunniteltu rekrytointipalaveri vei sovitun ajan. Muilta osin tuli edistettyä asiakasasioita päivän aikana. Nämä asiakasasiat sisälsivät sopimusasioita ja laskutusasioita. Uutena oli rekrytointi haastattelu. Päivän aikana tuli pikaisesti käytyä lounaalla kollegan kanssa Academic Workin edustajan kanssa. Tapaamisessa tuli keskusteltua kehittäjä tarpeesta ja sovittiinkin tapaamista muutaman viikon päähän tarkemman tarpeen kartoittamiseksi.

Perjantai 1.2.2019

Tulevalle päivälle on koko päivän varaus Palvelu- ja projektipäälliköillemme. Itsellä muutama tunnin esitys liittyen uuden toimintamallimme jalkauttamiseen sekä päivän polttaviin asioihin liittyen.

Päivä sujui kuten olin suunnitellutkin. Päivän lopussa koko porukalle esitellyt omat uudet tuotteemme saivat hyvän vastaanoton ja näiden osalta tarkoitus päästä asiakastapaamiin keskustelemaan lisää, josko saisimme myyntiä kasvatettua.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli edeltävän viikon tapaan todella kiireinen ja päivät venyivät pitkiksi. Vielä vaikutti jonkin verran muutaman viikon takainen reissu, rästejä tekemättä jonkin verran. Maanantaina läpikäyty palaveri yhdessä Viron kollegoiden kanssa oli antoisa ja toivottavasti tuottaa paljon hyvää tulevaisuudessa laadun parantumisen mielessä.

Viikon aikana tuli tutustuttua yrityksemme rekrytointi prosessiin. Jonkin verran menneiden kuukausien aikana on tullut painittua resurssivajeen kanssa ja tätä koetettu sisäisesti ratkoa henkilöiden, joilla kaistaa tällä hetkellä olisi enemmän tässä kuitenkin onnistumatta. Viikon aikana tuli aloitettua rekrytointiprosessi, tämä osalta tuli jonkin verran tehdä pohjatoita ja perustella kuinka uusi henkilö työllistyy ja kuinka varmistetaan laskutusaste.

Asiakkaamme järjestelmän road mapin rakentaminen sekä läpikäynti oli myös onnistunut. Toki tässä puoleltamme olisi pitänyt saada lohkaistua enemmän aikaa asiakkaan ympäristön innovointiin sekä erilaisten ratkaisuehdotusten kasaamiseen, tämä yleisesti ottaen on myös asiakkaiden toive. Innovointia pitää tehdä vaikkakin laskutettava työ on suuressa roolissa (Aho & Puistovaara 2018).

Loppuviikko sujui varsin tavallisissa merkeissä pois lukien perjantain palvelu- projektipäällikköpäivää, jonka järjestelyvastuu oli minulla. Aiheet olivat ajankohtaisia eikä palautetta tullut vielä puutteista. Päivä oli loppujen lopuksi onnistunut ja toivottavasti osallistujat saivat päivästä jotain mikä hyödyttää tulevissa tekemisissä.

### **3.9 Seurantaviikko 9**

*Maanantai 19.10.2020*

Päivä on kalenterin osalta varsin täysi. Aamusta on iltapäivän asiakkaan ohjausryhmän kokouksen valmisteleva sisäinen kokous. Tämän jälkeen on tiimin viikkopalaveri.

Päivän aikana on muutamia asiakaspalavereita sekä muutamia sisäisiä kokouksia. Sisäisissä kokouksissa käsitellään asiakkaisiin liittyviä asioita ja kumppanin sopimuksen uudistamiseen liittyviä asioita. Päivän päätteeksi on vielä resurssointiin liittyvä kokous sekä tiimiläiseni tavoitekeskustelu.

Päivä eteni suunnitellulla tavalla. Päivä oli varsin täynnä erilaisia tapaamisia. Päivän muutamissa asiakastapaamisissa esittelimme tarjoamaamme sekä kävimme käynnissä olevan hankkeen etenemään sekä palautteita läpi. Asiat etenivät hyvässä hengessä. Sopimukset

lisiä asioita tuli käsiteltyä kumppanin jälleenmyyntisopimuksen uusimisen merkeissä. Tätä edistin yhdessä lakiosastomme kanssa. Kaiken kaikkiaan antoisa päivä, sopimusasioita edistäessä tulee aina jonkin verran uutta oppia. Sähköpostien purkaminen jäi iltaan. Työpäivä tuli tehtyä etänä.

#### *Tiistai 20.10.2020*

Tulevan päivän kalenterissa on aamusta ennusteen päivitys sekä sisäinen pilvikoulutus. Koulutuksen jälkeen on muutama tunti aikaa edistää rästissä olevia töitä sekä käydä sähköposteja läpi. Tämän jälkeen on vuorossa muutama asiakkaisiin liittyvä palaveri. Näiden jälkeen haastattelen henkilöä tiimiimme. Päivän päättää edellisen päivän ohjausryhmän kokouksen pöytäkirjan läpikäynti.

Olin suunnitellut aloittavani päivän päivittämällä ennusteen. Tämä tiiminvetoon liittyvien tehtävien takia myöhemmäksi. Pilvikoulutuksen kävin suunnitellusti, sekä asiakkaisiin liittyvät palaverit. Asiakkaisiin liittyvistä kokouksista toisessa kävimme lakiosaston kanssa uuden asiakkaamme jatkuvien palveluiden sopimuspakettia. Käsittelyssä oli Saas-sopimus ja kävimme sopimuksen ehtoja yhdessä läpi. Sopimukset toki ovat aina vakio-pohjiin tehtyjä, mutta asiakaskohtaiset erot tulee huomioida. Tärkeimpänä kolmansien osapuolien esim. alustoihin liittyvät ehdot tulee saada riittävältä osin vyörytettyä asiakas-sopimukseen.

#### *Keskiviikko 21.10.2020*

Tuleva päivä on poikkeuksellinen tämän hetken tilanteesta johtuen. Keskiviikko on poikkeuksellisesti toimistopäivä ja illasta tiimiemme yhteinen ulkoilutapahtuma. Työpäivän alussa on tiiminvetäjien viikkopalaveri ja tämän jälkeen on tukitiimiemme viikoittaiset palaverit. Näiden valmistelemme tarjoustusta erääseen hankkeeseen liittyen. Iltapäivästä on vielä ennen tiimiemme ulkoilua asiakaspalaveri erääseen projektiin liittyen.

Aamupäivä eteni suunnitellusti, palaverit tosin hiukan aina venyvät. Tästä johtuen muutamia asioita, joita olin suunnitellut tekeväni kokousten välissä, jouduin siirtämään. Kävimme tarjoustamme ja asiakkaan vaatimuksia yhdessä tiimin kanssa läpi sekä käsitelimme tämän sisäisesti läpi. Tuloksena ettemme omalla tuotteellamme kykene asiakkaan tarvetta ratkaisemaan ilman suuria muutoksia, joten päädyimme selvittämään yrityksemme muuta tarjoamaa tuotteemme rinnalle avuksi. Illan ulkoilu huonosta säästä huolimatta oli mukavaa piristystä ja venyi myöhään.

*Torstai 22.10.2020*

Tänään olen aamupäivän kotitoimistolla ja siirryn iltapäiväksi toimistolle. Päivä on hiukan rauhallisempi palaverien kannalta. Aamulla on asiakaspalaveri ja iltapäivästä on henkilöstötyytyväisyyskysely tiimini henkilön kanssa. Päivän lopuksi on kumppanimme kanssa yhteistyöhön liittyvä palaveri. Muuten tavoitteena on edistää rästissä olevia asioita.

Päivän aluksi osallistuin AWS tietoisuuteen ja näistä aina saa irti asioita, jotka tukevat omien tuotteidemme kehitystä. Tämän jälkeen vuorossa oli asiakaspalaveri. Päivä eteni muuten suunnitellun kaltaisesti. Jonkin verran sain rästissä olevia töitä purettua. Yhteenvetona antoisimpia ovat aina asiakaspalaverit sekä tämän päivän osalta AWS tietoisuus. Henkilöstötyytyväisyyskyselyt ovat myös aina erittäin antoisia ja tavoitteeni onkin tiimiläisten kanssa luoda ympäristö, jossa voidaan puhua avoimesti asioista sekä jakaa palautetta puolin ja toisin. Näissä keskusteluissa esiin tulevien seikkojen avulla pyrimme luomaan mukana ja innostavan työympäristön.

*Perjantai 23.10.2020*

Perjantai on muutama lyhyttä hetkeä lukuun ottamatta varsin täysi. Aamusta on resurssointiin liittyvä palaveri. Päivän aikana on muutama asiakaspalaveri sekä sisäisiä kokouksia liittyen tiiminvetämiseen sekä asiakkaisiin.

Päivä sujui suunnitellusti. Kokoukset asiakkaiden kanssa menivät suunnitellusti. Päivän aikana saatiin päätös erään projektimme laajentamisesta maanantaina. Asiat tämän mahdollistamiseksi saatiin edistettyä viikon aikana suunnitellusti. Pidimme sisäisille sidosryhmille lyhyet läpikäynnit laajennusten sisällöstä, kokoluokasta sekä prosesseista niiltä osin kuin ne aiemmasta kokonaisuudesta poikkeavat. Juttelin myös puhelimesta aiemmin haastattelemani henkilön kanssa ja sovimme uuden tapaamisen tulevalle viikolle.

Viikkoanalyysi

Tämä viikko oli totutusti varsin täynnä, muutamaa poikkeusta lukuun ottamatta. Jonkin verran joutuu asioita käsittelemään iltaisin, johtuen päivien täyttymisestä kokouksilla. Viikon aikana sopimusasioita käsitellessä sain jälleen uusia näkökulmia ja oppia. Jokainen sopimus on aina hiukan erilainen.

Tärkeimmäksi haluan viikosta nostaa tiimin kanssa käydyt keskustelut eri yhteyksissä. Kohtaamiset ja keskustelut tiimiläisteni kanssa antavan avaimia ja ajatuksia rakentaa yhdessä heidän kanssaan voittavaa joukkuetta, mutta kehittävät myös itseäni tiiminvetäjänä. Positiivisena nostona tiimimme yhteinen ulkoilu viikolla oli myös mukavaa vaihtelua nykyisen etätyöhön painottuvan arkemme keskellä (Vilkman 2019).

#### 4. Pohdinta ja päätelmät

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on antanut läpileikkauksen menneeseen ja omaa tekemistä on päässyt myöhemmässä vaiheessa katsomaan ikään kuin ulkopuolisen silmin. Ensimmäisenä asiana huomioni on kiinnittänyt päivien pirstaleisuus ja oma ajankäytönhallinta. Liian usein arvio käytettävästä ajasta tulee mitoitettua hyvin paljon alle todellisen toteuman. Tämä asia monesti venyttää päivää pidemmäksi. Olen kuitenkin kehittynyt tämä asian osalta hiukan paremmaksi, mutta tekemistä on vielä kuitenkin edessä.

Priorisointikyky on tullut tämän seurantajakson aikana myös kehitettävien asioiden listalle.

Uudessa roolissani olen päässyt tutustumaan tiiminvetämisen saloihin ja omat havaintoni ovat olleet valitettavasti, ettei tämän hyvinvointiin valitettavasti ole riittävästi aikaa. Olen koettanut aiempaa suunnitelmallisemmin sopia eri paikkakunnilla olevien tiimiläisten tapaamisia esimerkiksi lyhyiden 1 to 1 muodossa. Haluan kehittyä hyväksi tiiminvetäjäksi ja opittavaa on vielä paljon henkilöstön hyvinvoinnin ja urapolkujen suunnittelemisen kanssa.

Osana roolia on tiimillämme myös vastuulla omia tuotteita. Näiden kehityspolkujen rakentaminen yhdessä on ollut palkitsevaa, mutta myös haastavaa.

## Lähteet

Aho, E. & Puistovaara, J. 2018. Innovaatiokumppanuus kehittämistyön alustana. Luettavissa:

[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154150/Aho\\_Emilia%20ja%20Puistovaara\\_Janina.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/154150/Aho_Emilia%20ja%20Puistovaara_Janina.pdf?sequence=1&isAllowed=y). Luettu: 31.01.2019.

Hakovirta, A. 2008. Asiakassuhteen johtamisen kriittiset menestystekijät.

Luettavissa: <https://tampub.uta.fi/handle/10024/79972>. Luettu 26.01.2019.

Kallio, K. 2019. Johtaja kuunteletko herkkiä. Luettavissa:

<https://www.talouselama.fi/kumppaniblogit/vtt/johtaja-kuunteletko-herkkia-jos-haluat-olla-edellakavija-se-kannattaa/2f1fba3b-e3e0-4c71-9491-5503eb030b67>. Luettu: 22.12.2018.

Paju, S. & Rieki, T. & Oinonen, V. 2019. Järki töihin. Tuuma Kustannus. Jyväskylä.

Pendolin, H. 2016. Mikä on roadmap. Luettavissa:

<http://www.prodman.fi/mika-on-roadmap>. Luettu: 15.12.2018.

Vahala, H. 2014. Hyvän esimiehen ominaisuudet. Luettavissa:

<http://www.theseus.fi/handle/10024/85674>. Luettu: 05.01.2019.

Vanhala, S & Tilev, K & Lindström S. 2012. Ristivetoa vai yhtä köyttä, Henkilöstöjohtaminen, työhyvinvointi ja tuloksellisuus. Luettavissa:

<https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11065/isbn9789526047676.pdf?sequence>. Luettu: 11.01.2019.

Vilkman, U. 2019. Etäjohtaja, näin edistät työhyvinvointia tiimissäsi. Luettavissa:

<https://etajohtaminen.fi/etajohtaja-nain-edistat-tyohyvinvointia-tiimissasi/>. Luettu: 23.10.2020

