

## Myyntireskontra-asiantuntijan päiväkirja

Kriti Huhtinen



<b>Kriti Huhtinen</b>	
<b>Liiketalouden koulutusohjelma</b>	
<b>Opinnäytetyön nimi</b> Myyntireskontra-asiantuntijan päiväkirja	<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 78 + 1
<p>Tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä kuvattiin myyntireskontra-asiantuntijana työskentelyä kansainvälisessä pörssiyhtiössä. Tämän päiväkirjaopinnäytetyön tavoitteena oli kehittää kirjoittajan asiantuntijuutta sekä itsensä johtamisen, ajanhallinnan ja priorisoimisen taitoja. Opinnäytetyön tavoitteena oli lisäksi parantaa kirjoittajan työhyvinvointia.</p> <p>Opinnäytetyö koostuu lähtötilanteen analyysistä, opinnäytetyön tavoitteiden asettamisesta, kymmenen viikon mittaisesta päiväkirjaraportoinnista ja loppupohdinnasta. Jokaisen viikon päätteeksi kirjoittaja analysoi ja reflektoi viikon aikana esille nousseita aiheita ja pohti tavoitteiden saavuttamista ja etenemistä.</p> <p>Opinnäytetyön raportointiviikkojen aikana kirjoittaja kehitti asiantuntijuuttaan opimalla ajanhallintaa ja priorisointia eri toimintamalleja hyödyntäen. Opinnäytetyön raportointiviikkojen aikana on tavoitteena oli kehittää kirjoittajan työhyvinvointia.</p> <p>Opinnäytetyön teko on opettanut kirjoittajalle useita eri työkaluja priorisoimiseen ja ajanhallintaan, kuten Eisenhowerin nelikenttämatriisi ja Pomodoro-tekniikka. Erilaisten työkalujen hyödyntäminen ajankäyttöön ja priorisoimiseen on vapauttanut aikaa asiantuntijuuden kehittämiseen ja mahdollistanut parempaa itsensä johtamista.</p>	
<b>Asiasanat</b> Taloushallinto, myyntireskontra, itsensä johtaminen, työhyvinvointi	

# Sisällys

1	Johdanto .....	2
1.1	Työtehtävissä tarvittava tietoperusta .....	2
1.2	Toimeksiantajan esittely .....	3
1.3	Talouspalvelut .....	3
2	Lähtötilanteen kuvaus .....	6
2.1	Oman työn analyysi .....	6
2.2	Oman osaamisen analyysi .....	7
2.3	Kehittyminen .....	8
2.4	Sidosryhmät .....	9
2.4.1	Sisäiset sidosryhmät .....	9
2.4.2	Ulkoiset sidosryhmät .....	10
2.5	Vuorovaikutus työpaikalla .....	11
2.6	Tiimityöskentely .....	12
3	Opinnäytetyön tavoitteet .....	13
4	Päiväkirjaraportointi .....	15
4.1	Viikko 1 .....	15
4.2	Viikko 2 .....	26
4.3	Viikko 3 .....	32
4.4	Viikko 4 .....	34
4.5	Viikko 5 .....	40
4.6	Viikko 6 .....	47
4.7	Viikko 7 .....	51
4.8	Viikko 8 .....	55
4.9	Viikko 9 .....	60
4.10	Viikko 10 .....	65
5	Pohdinta .....	69
5.1	Itsensä johtaminen .....	70
5.2	Ajankäyttö ja priorisointi .....	70
5.3	Työhyvinvointi .....	71
5.4	Yhteenveto .....	72
6	Lähteet .....	73
7	Liitteet .....	77

# 1 Johdanto

Käsittelen tässä päiväkirjamuotoisessa opinnäytetyössä omaa työtäni myyntireskontra-asiantuntijana suuressa pörssiyhtiössä, jossa tiimimme hoitaa emoyhtiön lisäksi useampien suomalaisten sekä eurooppalaisten tytäryhtiöiden myyntireskontraa. Opinnäytetyön seurantajakso on 22.2.2021-30.5.2021. Olen solminut työnantajan kanssa vaihtolopimuksen, jonka vuoksi työnantajaani ei mainita nimeltä tässä opinnäytetyössä.

Opinnäytetyön tavoitteenani on kehittää asiantuntijuuttani sekä ajankäyttöä tehtävässä, joka vaatii useiden eri tehtävien tekoa samanaikaisesti ja jatkuvaa priorisointia. Tämän opinnäytetyön avulla aion asettaa itselleni lyhyt- ja pitkäaikaisia tavoitteita, seurata omaa kehittymistäni ja tarkastella tavoitteiden toteutumista.

Tavoitteenani on kehittää myös työhyvinvointiani, sillä etätyön tuomien joustavuuden ja vapauden lisäksi, etätyötä tehdessä unohtaa monesti tauot ja tekee ruokatauollakin töitä. Hyötyliikunta on myös jäänyt vähäisemmäksi etätöiden myötä, joka on vaikuttanut vireyteeni ja jaksamiseen negatiivisesti.

Myyntireskontran asiantuntijan tehtävä koostuu päivittäisistä luotonhallinnan ja myyntilaskutuksen tehtävistä, jonka lisäksi työtehtäviini kuuluvat prosessien kehittäminen ja harmonisointi eri yhtiöiden välillä. Tehtävässäni on tärkeää noudattaa tiukkoja aikatauluja, sillä oma aikataulussa pysyminen vaikuttaa suoraan muiden tiimien osakirjanpitoon ja pääkirjanpitoon.

## 1.1 Työtehtävässä tarvittava tietoperusta

Myyntireskontran tehtäviäni sääntelee muun muassa kirjanpitolaki, arvonlisäverolaki, perintälaki sekä hyvä perintätapa. Työtehtäväni vaatii myös kirjanpito-osaamista sekä osaamista laskentatoimesta.

Ensimmäinen valitsemani tietoperusta on Susanna Lahden ja Tero Salmisen teos Digitaalinen taloushallinto. Teos luo kattavan tietoperustan päivittäisiin työtehtäviini ottaen huomioon myös digitalisaation näkökulman sekä kehitysnäkökulman. Teos antaa lukijalle käsityksen keinoista, joiden avulla digitaalisuutta voidaan hyödyntää taloushallinnon prosesseissa ja miten

taloushallinto voidaan hoitaa mahdollisimman automatisoidusti ja tehokkaasti uusimpien ratkaisujen ja innovaatioiden avulla. (Lahti & Salminen 2014, 12)

Toinen valitsemani tietoperusta on Pentti Sydänmaanlakan Älykäs itsensä johtaminen. Opinnäytetyössäni tulee olemaan paljon tavoitteita, jotka vaativat itsensä johtamista. Teos luo kattavan kuvan itsensä johtamiseen liittyvästä teoriasta ja hyvinvoinnista. Jatkuva työympäristön muuttuminen on tehnyt sen, että ei ajatella enää pelkästään työnhallintaa, vaan on siirrytty kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan ja ajanhallinnasta itsensä johtamiseen. (Sydänmaalakka 2017, 16)

## **1.2 Toimeksiantajan esittely**

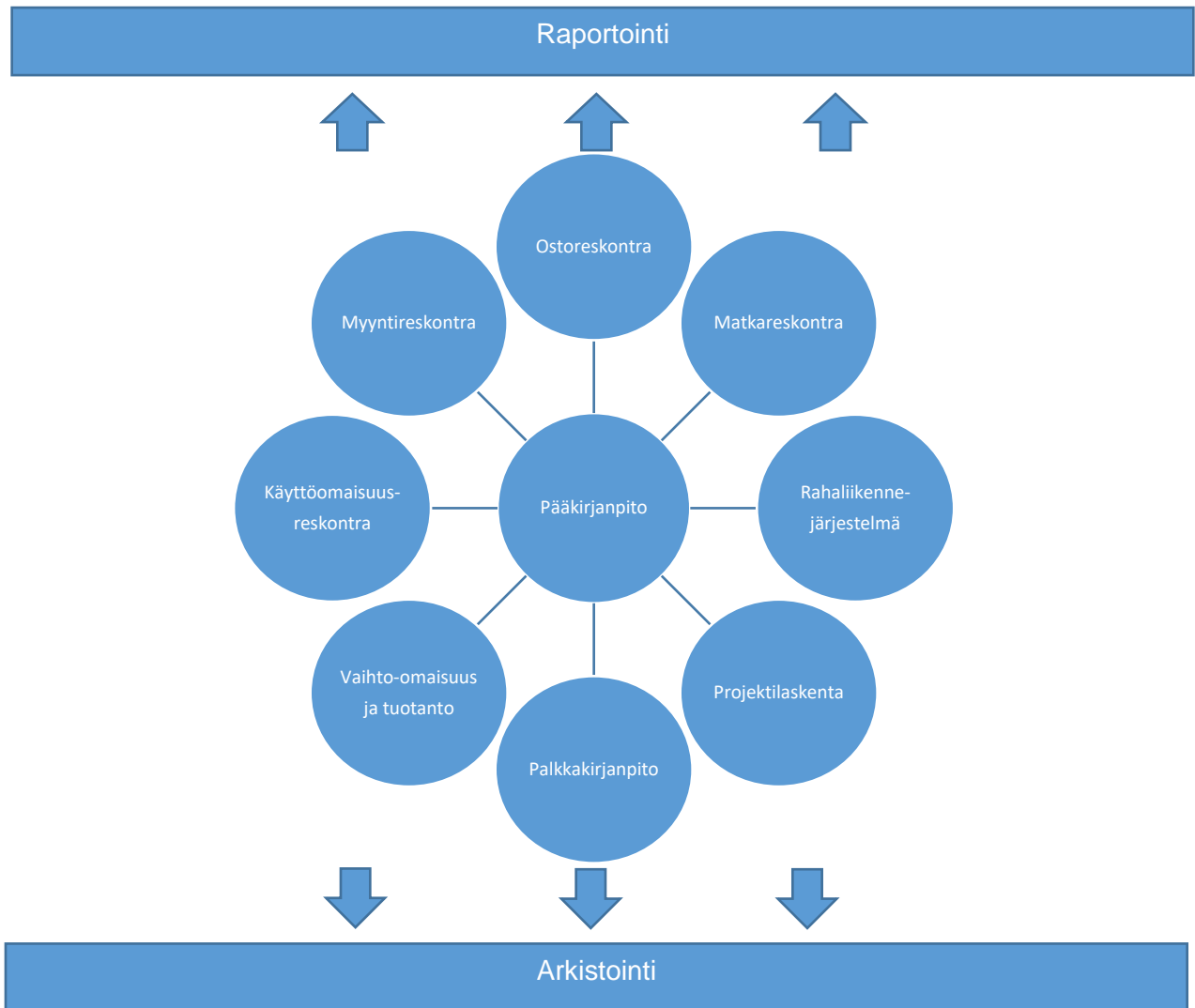
Työskentelen myyntireskontra-asiantuntijana suomalaisen rakennus- ja ympäristötekniikan järjestelmiä tuottavassa pörssiyhtiössä. Tiimimme on osa yrityksen talouspalveluita, joka hoitaa konsernin emoyhtiön lisäksi useita tytäryhtiöiden myyntireskontraa ja luotonhallintaa.

Toimeksiantajani palveluksessa työskentelee lähemmäs 4 000 työntekijää 26 maassa Euroopassa sekä Pohjois-Amerikassa. Toimeksiantajayrityksen liikevaihto vuonna 2020 oli reilu miljardi euroa.

## **1.3 Talouspalvelut**

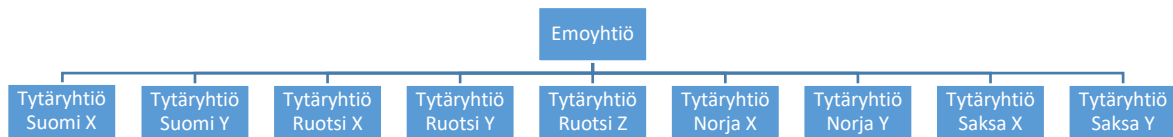
Laskentatoimen tehtävänä on kerätä ja rekisteröidä tietoa yrityksen liiketapahtumista ja laatia niiden pohjalta erilaisia raportteja. (Jormakka ym. 11) Ulkoinen laskentatoimi tuottaa myös informaatiota ulkoisille sidosryhmille, kuten asiakkaille, toimittajille, viranomaisille ja muille yhteistyökumppaneille. Työni sisältää pääasiassa ulkoista laskentatoimea sekä asiakaspalvelua sisäisille ja ulkoisille sidosryhmille.

Sisäisen laskentatoimen tehtävänä on tuottaa tietoa yrityksen oman päätöksenteon tueksi. Sisäinen laskentatoimi, eli johdon laskentatoimi syventää ulkoisen laskentatoimen raportointia antaakseen laajemman kuvan organisaatiosta. (Jormakka ym. 12)



Kuvio 1. Kirjanpidon osa-alueet (mukaillen Lahti & Salminen, 2014)

Taluspalvelumme koostuvat maksu-, ostoreskontra, myyntireskontra-, sekä salku- ja raportointitiimistä. Myyntireskontratiimissä hoidetaan emoyhtiön lisäksi usean tytäryhtiön myyntilaskutusta, luotonhallintaa, myyntisaatavien hallintaa, perintätoimeksiantoja sekä kirjanpitokauden salkuun liittyviä tehtäviä.



Kuvio 2. Myyntireskontratiimin vastuumaat

Ostoreskontratiimissä käsitellään ja prosessoidaan ostolaskuja, luodaan toimittajia CRM-järjestelmään, jonka lisäksi ostoreskontran tehtäviin kuuluvat myös kirjanpitokauden salkuun liittyvät tehtävät.

Maksutiimissä prosessoidaan ja käsitellään kaikkia lähteviä ja saapuvia maksuja, sekä hoidetaan avustavia treasury tehtäviä.

Salku- ja kirjanpitotiimissä hoidetaan yritysten pääkirjanpitoa ja raportointia. Kaikki talouspalveluiden tiimit ovat kytköksissä toisiinsa ja vaikuttavat suoraan pääkirjanpitoon ja raportointiin.



Kuvio 3. Myyntireskontratiimin vastuumaat

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman työn analyysi

Oma työni koostuu useasta pienemmästä myyntireskontraan ja luotonhallintaan liittyvistä työtehtävistä. Työtehtäviä on monenlaisia ja työpäivät eivät koskaan ole samanlaisia.

Päivittäisiin työtehtäviin kuuluvat:

- uusien asiakkaiden luonti asiakastietojärjestelmään
- asiakkaiden luottolimiittien asettaminen ja monitorointi
- tilausten vapauttaminen asiakkaiden luottolimiitin puitteissa
- saatavien hallinta
- 

Tehtäviini kuuluvat lisäksi:

- uusien työntekijöiden perehdytys
- maksumuistutusten prosessointi
- saatavien raportointi sisäisille sidosryhmille
- perintätoimeksiantojen prosessointi ja seuranta
- myyntireskontran täsmäytys
- laskutus ja netottaminen
- kirjanpitokauden salkkuun liittyvät tehtävät ja raportointi
- ostolaskujen hyväksyntä ja tiliöinti



Vastaan tällä hetkellä kahden suomalaisen tytäryhtiön myyntireskontrasta ja hoidan yhdessä kollegoiden kanssa myös norjalaisten tytäryhtiöiden myyntireskontria. Työtehtäväni vaativat kirjanpito-osaamista, tuntemusta kirjanpito-, arvonlisävero-, sekä perintälaista ja hyvästä perintätavasta. Työtehtäväni vaativat numerotarkkuutta sekä asiakaslähtöistä työskentelyä. Työtehtäväni vaatii myös kielitaitoa, sillä työskentelen pääosin englanniksi, mutta usein myös suomeksi ja pääsen myös hyödyntämään ruotsinkielentaitoani hoitaessa Norjan yhtiöiden myyntireskontraa.

Olen päivittäin yhteydessä sisäisiin sidosryhmiin sähköpostitse ja Microsoft Teams-sovelluksen kautta. Ulkoisiin sidosryhmiin olen päivittäin yhteydessä sähköpostitse ja silloin tällöin myös puhelimitse. Tapaan ulkoisia sidosryhmiä myös Microsoft Teamsin välityksellä esimerkiksi koulutusten merkeissä.

Olen hankkinut tarvittavaa osaamista tähän työtehtävään muun muassa aikaisemmista työpaikoista, joissa olen hoitanut yritysten ostoreskontraa ja myyntireskontraa. Ammattikorkeakoulussa suoritetut kirjanpidon kurssit ovat myös antaneet hyvän tietoperustan ja valmiuden nykyiseen työtehtävään.

Pääsen suunnittelemaan työpäiväni ja työviikkoni hyvin itsenäisesti, voin ajoittaa päivittäiset työt ja muutkin tehtävät hyvin vapaasti. Päivät ovat monesti hektisiä ja erityisesti kuun vaihteen aikaan on kiirettä, sillä kuun vaihte on määräaika myyntilaskutukselle, täsmäytys- ja sulkutehtäville sekä raportoinnille.

## **2.2 Oman osaamisen analyysi**

Aloitin työssäni 13.4.2020. Perehdytys ja työskentely on tapahtunut täysin etänä Skypen ja Microsoft Teamsin välityksellä. Olen koko tämän ajan tehnyt luotonhallintaan liittyviä tehtäviä. Tällä hetkellä olen luotonhallintaa pisimpään hoitanut työntekijä, joten neuvon myös uudempiä työntekijöitä päivittäin luotonhallintaan liittyvissä tehtävissä. Olen ollut mukana myös transiatioissa, kuten siirtämässä Norjan luotonhallintaa ja myyntireskontraa meidän talouspalveluille Suomeen, kun aiemmin kyseiset tehtävät on hoidettu paikallisesti Norjassa. Vaikka olen ollutkin tehtävässä pian vuoden, opin jatkuvasti uutta tehtävästä ja haluan kehittää osaamistani entisestään. Arvioisin, että olen tasolla kokenut asiantuntija, eli pystyn

kehittämään työtehtävissä vaadittavia toimintamalleja, sekä ohjaamaan/opastamaan muiden toimintaa. Vaikka arvioin olevani tasolla kokenut asiantuntija, koen, että osaamistani tulisi vielä kehittää paljon.

Tammikuusta lähtien olen hoitanut myös myyntilaskutusta sekä myyntilaskujen netottamista ostolaskuihin. Laskutan pääasiassa sisaryhtiöitä ja teen myös silloin tällöin laskutusta ulkoisille asiakkaille. Myyntilaskutuksen ja netotuksen opettelu jatkuu edelleen, ja minulla on ollut hieman haasteita ajankäytön suunnittelussa ja hallinnassa, sillä luotonhallinta vie edelleen paljon aikaa, eikä etukäteen voi tietää millainen päivä on tulossa. Tämän vuoksi on vaikea pysyä myyntilaskutuksen aikataulussa, jonka olen itselleni luonut. Olen pysynyt minulle määrätyissä määrärajoissa, mutta on ollut hankalaa ajoittaa ennakkoon tehtäviä, jotta kaikki kiire ei jäisi kuun kiireisimpään, eli kuun vaihteen aikaan.

### **2.3 Kehittyminen**

Olen vielä loppujen lopuksi kovin alkuvaiheessa ammatillisessa kehityksessä. Tavoitteenani on kehittyä kirjanpidon ammattilaiseksi, jolla on vahvaa osaamista ja kokemusta eri kirjanpidon osa-alueista. Koen, että ostoreskontrasta minulla on paljon kokemusta, sekä opin jatkuvasti uutta myyntireskontrasta ja kehitän osaamistani myyntireskontra-asiantuntijana. Seuraava tavoitteeni olisi syventää osaamistani pääkirjanpidosta ja tilinpäätöksestä. Huomaan, että ymmärrän oman osa-alueeni kirjanpidon prosesseista ja verotuksesta, mutta en esimerkiksi tiedä mitä kaikkea tapahtuu kirjanpidossa sen jälkeen, kun olemme hoitaneet myyntireskontrakirjanpidon.

Haluan jatkossa panostaa ajankäyttöön ja oppimaan priorisoimaan työtehtävät entistä paremmin. Tällä hetkellä teen monta tehtävää samaan aikaan, jolloin uuden oppiminen ja koulutukseen keskittyminen on haastavaa. Aion jatkossa panostaa myös siihen, että ilmaisen enemmän mielipiteitäni palaverissa, sillä kehitäksemme prosesseja, on tärkeää kuulla ja jakaa eri näkemyksiä ja kokemuksia.

Haluan myöskin oppia hyödyntämään paremmin esimerkiksi Business Intelligenceä työssäni sekä keksiä uusia työkaluja myyntireskontran hoitamiseen, kuten uusien raporttien luominen ja prosessien kehittäminen.

Haluan myöskin kehittää kirjanpito-osaamista entisestään ja syventää osaamistani pääkirjanpidosta.

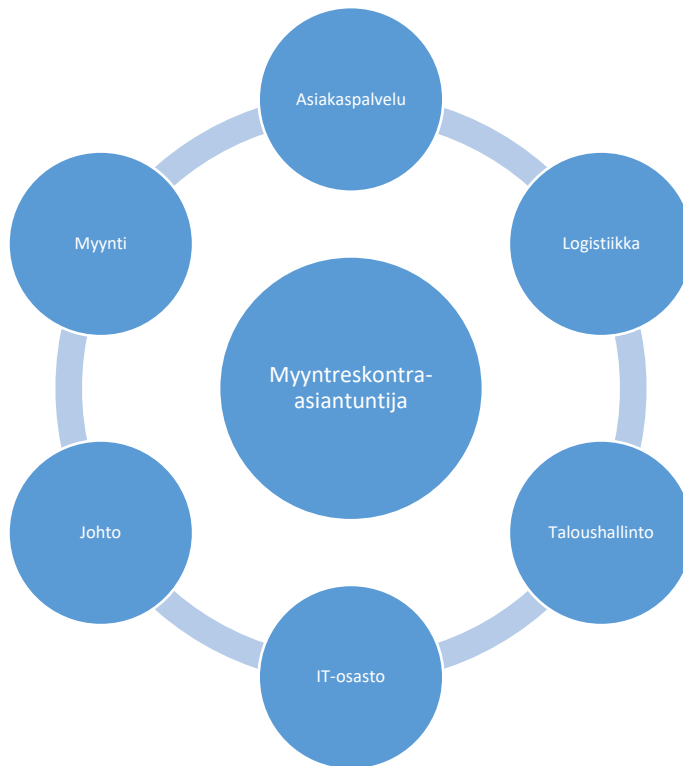
## **2.4 Sidosryhmät**

Myyntireskontra-asiantuntijan työ koskettaa monia sisäisiä sekä ulkoisia sidosryhmiä, joiden kanssa olen päivittäin tekemisissä.

### **2.4.1 Sisäiset sidosryhmät**

Yrityksen sisäisiin sidosryhmiin kuuluvat muun muassa työntekijät, johto, hallitus sekä osakkeenomistajat. (Lumenlearning s.a)

Olen päivittäin tekemisissä useiden sisäisten sidosryhmien kanssa. Luotonhallinnan tehtävissä olen jatkuvasti tekemisissä myynnin ja asiakaspalvelun kanssa. Olen myös jatkuvasti tekemisissä eri taloushallinnon tiimien kanssa sekä silloin tällöin johdon kanssa. Myyntitiimin ja asiakaspalvelun keskeisiä intressejä työssä ovat myynnin kasvattaminen, asiakassuhteen jatkuvuuden varmistaminen sekä hyvän asiakassuhteen luominen, kun taas taloushallinnon keskeinen tavoite on turvata yrityksen talous ja minimoida muun muassa luottoriskit. Monesti käymme neuvottelua tällaisista hankalista tilanteista, jossa esimerkiksi asiakkaalle kertyy erääntyneitä saatavia ja koitamme löytää molemmille osapuolille sopivan ratkaisun, ottaen huomioon luottoriskit ja asiakassuhteen jatkuvuuden.



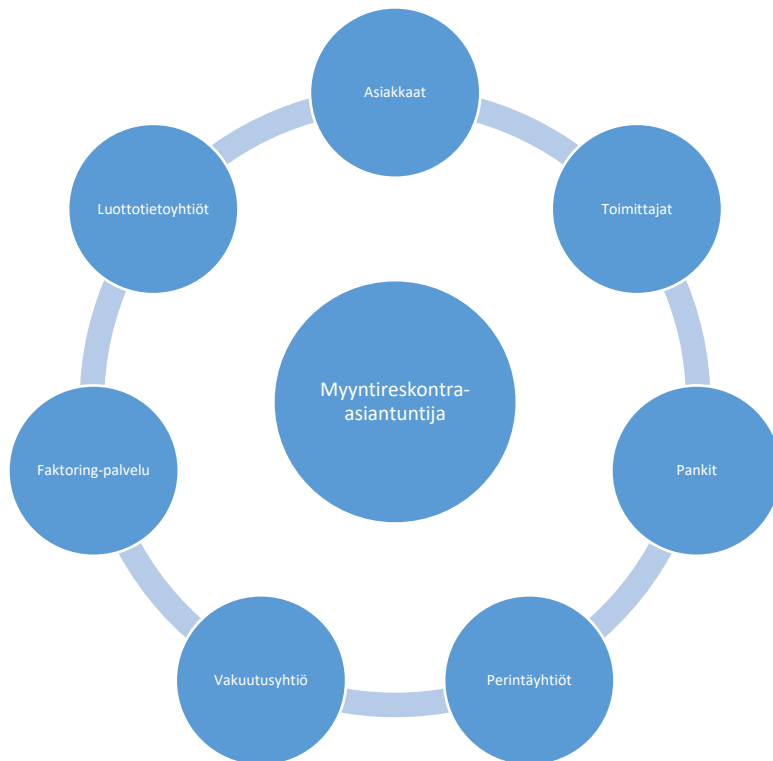
Kuvio 4. Sisäiset sidosryhmät

## 2.4.2 Ulkoiset sidosryhmät

Ulkoiset sidosryhmät ovat organisaation ulkopuolisia sidosryhmiä, joihin organisaation toiminta vaikuttaa, kuten asiakkaat, sijoittajat ja toimittajat. (Lumenlearning s.a) Ulkoisia sidosryhmiä työssäni ovat muun muassa asiakkaat, perintäyhtiöt, toimittajat, pankit ja vakuutusyhtiö.

Ulkoisista sidosryhmistä erityisesti perintäyhtiön ja vakuutusyhtiön keskeinen intressi on olla apuna luottoriskin minimoimisessa. Meillä on käytössä tarkka luottoriskipolitiikka, jota noudattamalla minimoimme luottoriskiä yhdessä vakuutusyhtiön ja perintäyhtiön kanssa. Tämä vaatii hyvin tarkkaa perinnän ja muistutusprosessin organisointia ja tarkat toimintatavat.

Asiakkaiden kanssa tärkeää on asiakaslähtöinen työskentely, ja pyrin aina vastaamaan hyvin asiakaslähtöisesti tiedusteluihin ja hoitaa tiedustelut ja esille tulleet ongelmat mahdollisimman pian.



Kuvio 5. Ulkoiset sidosryhmät

## 2.5 Vuorovaikutus työpaikalla

Yrityksen henkilöstöä sijaitsee useammassa eri maassa. Käytämme työssämme pääasiassa sisäisten sidosryhmien kanssa englantia, joka on yrityksen konserni kieli. Jotkin työtehtävät vielä vaativat joissain määrin suomen-, ruotsin-, ja saksan kielen taitoa. Tällä hetkellä viestintä tapahtuu pääosin Microsoft Teamsin ja sähköpostin kautta. Yrityksessämme kaikki työntekijät, jotka pystyvät työskentelemään etänä, tekevät etätöitä johtuen koronapandemiasta ja valtakunnallisesta etätösuosituksesta. Korona on muuttanut paljon työskentelytapoja, joka on vaikuttanut myös vuorovaikutukseen työssä.

Aiemmin koko talouspalvelut, jotka koostuvat maksu-, ostoreskonta, myyntireskontra-, sekä sulk- ja raportointitiimistä työskentelivät avokonttorissa ja palaverit sekä viestintä tapahtui monesti kasvotusten. Tilanne kuitenkin muuttui täysin viime vuoden keväänä, josta lähtien olemme työskennelleet etänä. Oma perehdys tehtiin myös täysin etänä Skypea ja Microsoft Teamsin välityksellä, ja olen tavannut vain pari kollegaa kasvotusten toimistolla.

Perehdytykseen tämä tuo tottakai hieman haasteita, kun on tottunut aina aloittamaan

kasvotusten perehdyttäjän kanssa. Alkujännityksestä huolimatta, olen huomannut kuitenkin, että etätö ja etäperehdytys on toiminut erinomaisesti ja pääsin perehtymään työhöni erinomaisesti virtuaalista kanavia hyödyntäen.

Taloushallinnon kollegoistani suurin osa sijoittuu Suomeen, mutta taloushallinnon kollegoja on myös ympäri Eurooppaa. Tiimimme pitää joka aamu vartin mittaisen yhteisen aamupalaverin, sekä kerran viikossa puolen tunnin mittaisen tiimipalaverin. Tämän lisäksi meillä on kerran viikossa kehityspalaveri, jossa käymme läpi harmonisointiprojekteja.

Esimiehen kanssa minulla on viikottain vartin mittainen 1-1, jossa jaan kuulumiset ja ja kerron työtilanteesta ja työn kuormittavuudesta. Olen huomannut, että esimerkiksi tiimipalaverissa, jotka pidetään Microsoft Teamsissa, on viestintä ja kanssakäyminen haastavampaa, kun ei voi havainnoida kaikkien reaktioita tai kuulla mielipiteitä samalla tavalla, kuin toimistolla voisi.

## **2.6 Tiimityöskentely**

Ryhmän välistä vuorovaikutusta voidaan tarkastella kommunikaatio-, tunne-, normi-, ja valtarakenteita. Ryhmän sisällä tunnerakenteet ovat suhteellisen pysyviä, ne määräävät ryhmän toimivuuden taikka toimimattomuuden ja ovat keskeinen tekijä ryhmäilmapiirille. Ryhmässä ilmeneviä tunteita olisi tärkeä käsitellä avoimesti, näiden tunteiden käsittely on oleellista tunnerakenteiden tiedostamisessa. Kun tunnerakenteita on tiedostettu, niitä työstämällä ja käsittelemällä vapautuu voimavaroja.

Käsitlemättömät tai kuvitellut käsityksen toisen tunnetiloista sitovat energiaa, jota ei tapahtuisi, jos tunteita käsiteltäisiin. (Paunonen-Ilmonen M. 2001, 77-78) Tunnerakenteiden käsittely on mielestäni hieman haastavaa tällä hetkellä, meillä on toki päivittäiset palaverit, mutta ei ole samanlaista fiilistä kun toimistolla, jossa voi hurrata jos jokin onnistuu tai purkaa tunteita kaikille avotoimistossa, varaamatta erillistä palaveria tähän.

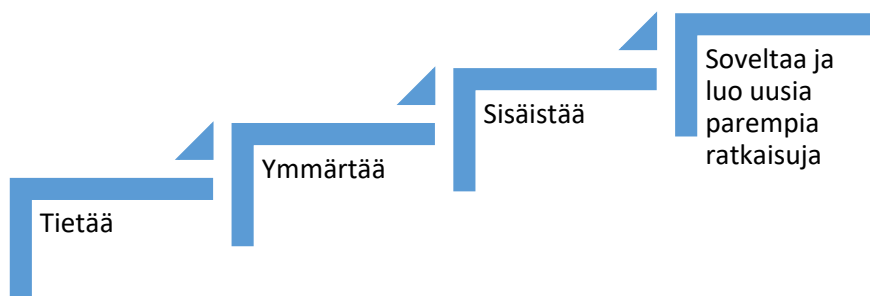
Koen, että ryhmässämme saa hyvin emotionaalista tukea sekä ryhmällä on terapeuttinen arvo, vaikka emme näkisikään toisiamme vaan kommunikoimme virtuaalisten kanavien kautta.

Koemme erilaisia tilanteita ja ongelmia ryhmässä ja niistä on helppo keskustella ryhmäläisten kanssa avoimesti.

### 3 Opinnäytetyön tavoitteet

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni tavoitteena on asettaa itselleni asiantuntijuuttani kehittäviä tavoitteita. Osa tavoitteista on pitkäaikaisia, joita edistän koko seurannan 10 viikon aikana, lisäksi asetan itselleni myös pienempiä päivä- sekä viikkokohtaisia tavoitteita. Pohdin ja reflektoin tässä opinnäytetyössä ammatillista kehittymistäni ja tavoitteiden saavuttamista. Tällä hetkellä minulla on haasteita ajankäytössä, kun työtehtäväni vaativat jatkuvaa multitaskaamista ja priorisointia, mutta se on tuonut haasteita. Tavoitteenani on kehittää ajanhallintaani ja samalla tehostaa työntekoani. Aion myös etsiä ja hyödyntää uusia menetelmiä ajanhallinnan tehostamisessa. Tavoitteenani on kehittää myös työhyvinvointiani, sillä etätyön tuomien joustavuuden ja vapauden lisäksi, etätyötä tehdessä unohtaa monesti tauot ja tekee ruokatauollakin töitä.

Koen, että olen tällä hetkellä työntekijänä oppimisen portaiden tasolla sisäistää. Tavoitteena on yltää korkeimmalle tasolle: soveltaa ja luo uusia parempia ratkaisua. Tällä hetkellä ajankäytön ja priorisoinnin haasteet ovat yksi syy, miksi tuntuu, että aikaa ei jää paljon muuhun, kuten prosessien ja itsensä kehittämiseen. Aion kehittää ajankäyttöäni entisestään, jotta hallitsisin työtehtävän kokonaisuuden paremmin ja pääsisin myös kehittämään prosesseja entisestään.



Kuvio 6. Oppimisen portaat (mukautettu Kamensky, 2015)

Tavoitteenani on kehittää myös työhyvinvointiani, sillä etätyön tuomien joustavuuden ja vapauden lisäksi, etätyötä tehdessä unohtaa monesti tauot ja tekee ruokatauollakin töitä.



## 4 Päiväkirjaraportointi

### 4.1 Viikko 1

#### Viikon tavoitteet

Aion hyödyntää Eisenhowerin kehittämää priorisoinnin nelikenttämatriisia tehtävässäni. Tällä hetkellä tuntuu, että on niin paljon erilaisia tehtäviä hoidettavana jatkuvasti ja minulla on ollut haasteita ajanhallinnan kanssa. Työssäni aiheuttaa haasteita se, että haluan saada kaikki mahdollisimman nopeasti valmiiksi, oli se sitten kiireinen tai kiireetön työtehtävä. Meillä on ollut politiikkana, että viesteihin tulisi vastata tunnin parin sisällä, josta tämä ajatustapa minulle on jäänyt. Joskus, kuten kuun vaihteessa tämä ei ole mitenkään mahdollista, ja vaikka olisikin, se syö työn tehokkuutta tärkeiltä tehtäviltä, eikä yhteen tehtävään pysty keskittymään.

Eisenhowerin matriisissa työtehtävät jaetaan neljään osaan niiden kiireellisyyden ja tärkeyden mukaan. Priorisoinnin nelikentässä listataan kaikki nykyiset ja tulevat työtehtävät sekä hankkeet, jotka vievät huomiota. Sen jälkeen tehtävät luokitellaan seuraavasti: Listaan ensin kaikki nykyiset ja tulevat työtehtävät sekä projektit, jotka vievät huomioni. Luokittelen sitten työt seuraavasti:

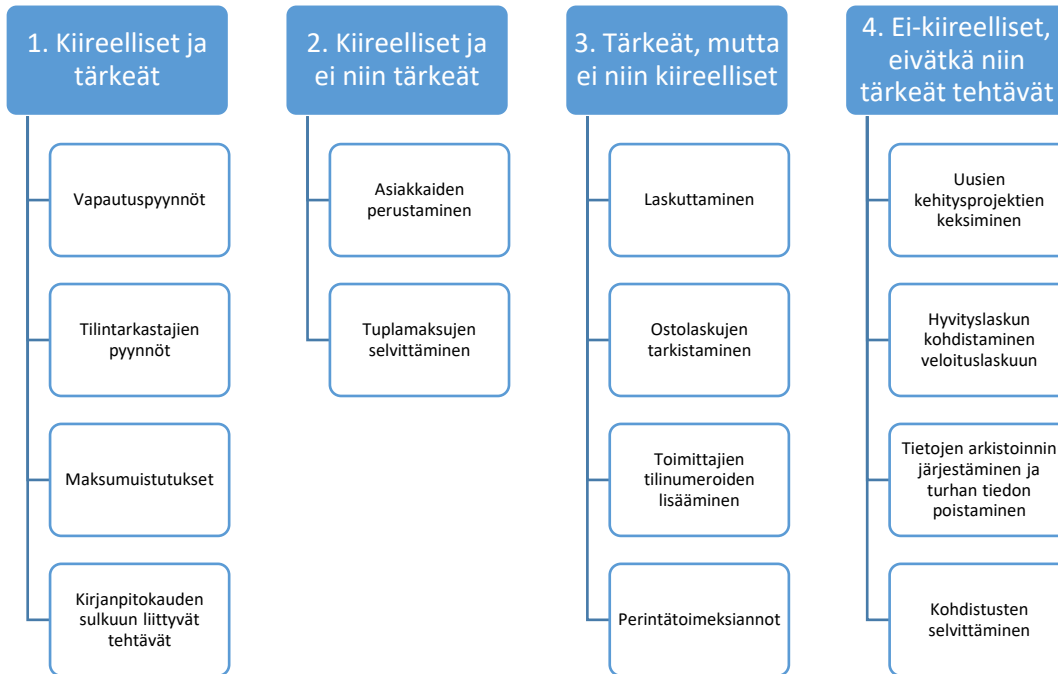
1. Kiireelliset ja tärkeät

2. Kiireelliset ja ei niin tärkeät

3. Tärkeät mutta ei niin kiireelliset

4. Ei-kiireelliset eivätkä niin tärkeät tehtävät

Taulukko 1. Eisenhowerin nelikenttämatriisikenttämatriisi



Taulukko 2. Nelikenttämatriisi työtehtävistäni

Maanantai 22.2.

Päivän tavoitteenani on perehdyttää kollegoitani perintäprosesseihin sekä hoitaa muita päivittäisiä töitä noudattamalla nelikenttämatriisia. Aamu alkoi perinteisesti aamupalaverin merkeissä klo 9.00, jossa käydään läpi ajankohtaisia asioita. Heti aamupalaverin jälkeen, pidin Teams-palaverin, jossa koulutin kahta kollegaa aiheesta asiakkaiden siirto perintään. Tämä lukeutui tärkeisiin, mutta ei niin kiireellisiin tehtäviin. Perintäyhtiömme on neuvonut, että hidas reagointi erääntyneisiin laskuihin johtaa hitaampaan takaisinmaksuun asiakkaalta, joten aktiivinen yhteydenpito asiakkaaseen edistää perintäprosessia ja on täten myös oman edun mukaista. Noudatamme perintälakia ja hyvää perintätapaa maksumuistutuksissa ja perintätapauksissa, ja selitin myös kollegoille, mitä toimenpiteitä meiltä vaaditaan, ennen asiakkaan perintään siirtoa.

Päivän mittaan tuli lukuisia tilausten vapautuspyyntöjä ja limiitin nojalla niitä vapauttelin. Silloin tällöin vapautuspyyntöjä tulee vain muutama päivässä, kun taas joskus niitä tulee kymmeniä päivässä. Vapautuspyynnöt lukeutuvat meillä kiireellisiin ja tärkeisiin tehtäviin, nämä tulee hoitaa samantien, kun huomaa pyynnön. Monesti asiakkaamme saattaa olla rekan kanssa tehtaalla

odottamassa tuotteidemme lastausta, mutta lastausta ei voida aloittaa, ennen kun olen vapauttanut tilauksen luottotarkistuksesta.

Iltapäivällä meillä oli kirjanpitokuukauden sulun tilanpalaveri, jossa katsoimme miten sulkuun liittyvät työt etenevät. Osallistuin uuden hoitamani yhtiön sulkupalaveriin, aiemmin olen ollut osallisena Norjan yhtiöiden sulussa. Olen useamman kuukauden hoitanut lähinnä luotonhallinnan puolta, mutta olen siirtymässä tekemään laskutus- ja netotustehtäviä ja näin ollen olen mukana myös enemmän kirjanpitoon liittyvissä asioissa ja samalla kiireinen kirjanpitoisuuden sulussa. Ehdin lähinnä hoitamaan kiireellisiä ja tärkeitä tehtäviä perintään siirron lisäksi. Jätin ei-kiireellisiä tehtäviä seuraavalle päivälle, nelikenttämatriisista oli paljon hyötyä tehtävien listaamisesta ja ajankäytön suunnittelemisessa ja pystyin keskittymään kiireellisiin ja tärkeisiin tehtäviin.

Tiistai 23.2.

Päivän tavoitteeni on suoriutua myös kiireettömistä tehtävistä kiireellisten lisäksi, kuten selvittää tukkumyyjän myyntireskontran kohdistuksia. Tukkumyyjän maksujen kohdistuksissa on ollut ongelmia, asiakkaan reskontrassa roikkuu useampi lasku avoimena. Tämä on ollut pitkä prosessi ja vie paljon aikaa, kun käyn läpi kymmenien maksujen tiedot, kohdistukset sekä tiliotteet.

Aamu alkoi päivittäisellä aamupalaverilla. Aamupalaverin jälkeen sain pikaisesti kuittauksen meidän maksutiimiltä, että tiliotteet ovat käsitelty ja pääsin aloittamaan maksumuistutusten ajot. Maksumuistutusten ajo lukeutuu kiireellisiin ja tärkeisiin tehtäviin. Näin korona-aikaan, meillä käy toimistolla vain kerran viikossa joku kollegoista, joten on tärkeää saada maksumuistutukset juuri sinä päivänä valmiiksi, jotta ne voidaan postittaa asiakkaille. Ennen maksumuistutusten ajoa on erityisen tärkeää, että kaikki maksut ovat kohdistustettu laskuille, jotta asiakkaille ei menisi aiheetonta maksumuistutusta.

Nykyään perintään mahdollisesti meneviä asiakkaita on useampi, kun esimerkiksi vuosi sitten niitä oli todella harvoin. Muun muassa Baltian rakennusalalla on ollut paljon ongelmia, kun asiakkaamme, eli urakoitsijat eivät saa loppuasiakkailta rahoja ajoissa, jolloin asiakkaamme maksaminen meillekin monesti viivästyy.

Maksumuistutusten jälkeen jatkoin tukkumyyjän kohdistusten selvittelyä. Tukkumyyjä käyttää maksuissaan laskusaatavaraohoitusta, eli factoring-palvelua, joka on aiheuttanut paljon sekaannuksia maksujen kohdistamiseen. Factoring on rahoitusmuoto, jossa rahoitusyhtiö tilittää myyntisaatavat yritykselle välittömästi, jolloin yrityksen myyntisaatavissa seisovat rahat saadaan käyttöön samantien. (Businesscredit s.a) Lähetin tukkumyyjän Factoring-rahoitusyhtiölle listan erääntyneistä laskuista, ja moniin erääntyneisiin sain tiedot maksupäivistä ja käytetyistä hyvityksistä. Näitä maksujen kohdistusotkuja olemme hoitaneet yhdessä maksutiimin kanssa jo useamman kuukauden, mutta projekti etenee hitaasti. Tämä selvitystyö lukeutuu tärkeisiin, mutta ei niin kiireellisiin tehtäviin. Tavoitteenani maksutiimin kollegan kanssa olisi kuitenkin hoitaa kohdistukset kuntoon ennen kvartaalin sulkua.

Ilmapäivällä pääsin osallistumaan tuotekoulutukseen. Ennen korona-aikaa, pääsivät työntekijät fyysisesti pääkonttorille tutkiskelemaan valmistamiamme tuotteita, sekä tutustumaan niihin. Nyt koulutus pidettiin virtuaalisesti Teams-sovelluksen kautta, jossa tutustuttiin yhtiön historiaan ja eri tuotealueisiin. Tämä on todella hyödyllinen koulutus minulle, vaikka työskentelenkin talouspuolella. On mielestäni erittäin tärkeää tuntea tuotteet ja toimiala myös taloustehtävissä. Tänään ehti kiireellisten tehtävien lisäksi tehdä tärkeitä, mutta ei niin kiireellisiäkin, kuten juurikin tukkumyyjän kohdistusten selvittelyä.

Sain paljon aikaiseksi päivän aikana ja päivä oli hyvin monipuolinen. Pääsin edistämään ei-kiireellisiäkin tehtäviä, joten pysyin hyvin päivän tavoitteessani.

Keskiviikko 24.2.

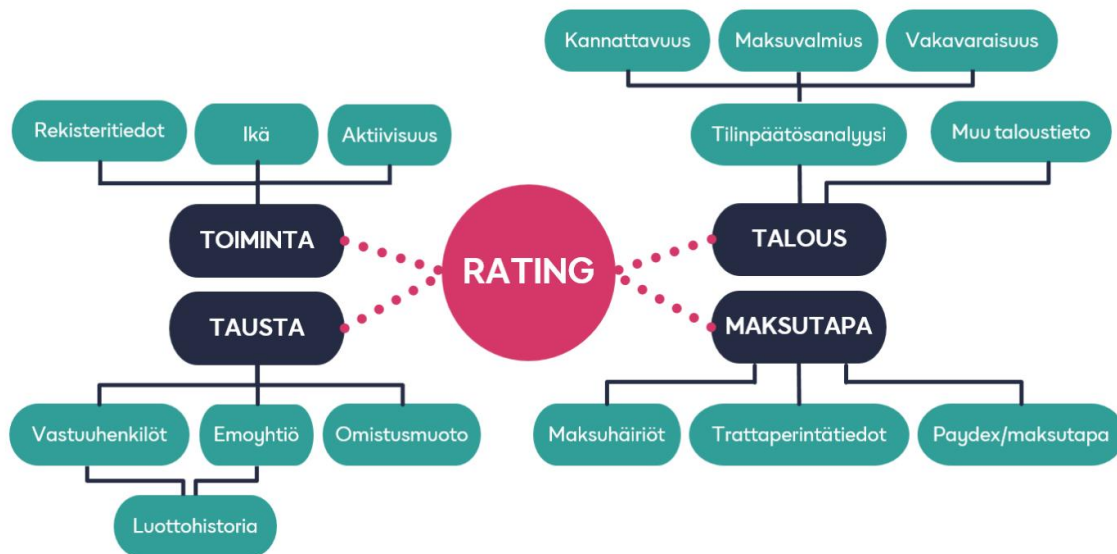
Päivän tavoitteenani on saada kiireellisten ja tärkeiden töiden lisäksi AR-raportti valmiiksi Norjan yhtiöille, jota olen työstänyt jo pidempään. Tämän raportin kehittäminen lukeutuu tärkeisiin, mutta ei-kiireellisiin tehtäviin. AR-raportti on Excel-muotoinen raportti, joka sisältää paljon hyödyllistä tietoa meille itsellemme, sekä sisäisille sidosryhmille muun muassa asiakkaan saatavien tilanteesta ja luottolimiiteistä.

Aamupäivällä luottotietoja tarjoava yritys esitteli meille palveluitaan. Monitoroimme heidän kauttaan asiakkaittemme luottoluokitusta ja teemme pienempiä luottopäätöksiä perustuen heidän analyysiin ja heidän tarjoamien taloudellisten tunnuslukujen perusteella. Suurempiin luottolimiitteihin haemme aina takausta vakuutusyhtiöltä. Tällä hetkellä myöskin monitoroimme

luottotietojen palveluntarjoajan järjestelmästä nykyisten asiakkaiden luottoluokitusta sekä kertaluottosuositusta, jonka lisäksi tarkastelemme maksuhäiriömerkintöjä ja muutoksia yrityksen omistajatiedoissa.

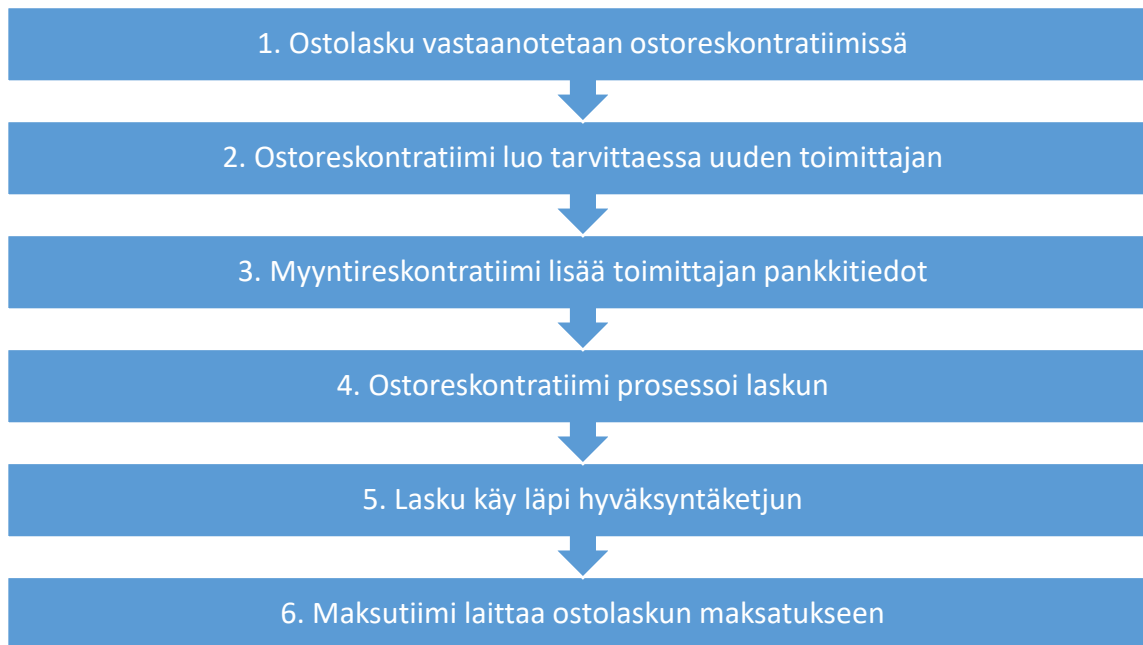
Asiakkaiden rating, eli luottoluokitus on avainasemassa luottopäätöksen tekemisessä. Kuitenkin välillä pelkkä luottoluokitus ei kerro kaikkea ja tarkastelemme myös taloudellisia tunnuslukuja, analysoimalla tilinpäätöstä, maksutapaa, maksuhäiriöitä, emoyhtiön taloudellista tilannetta sekä paljon muuta. Alla olevassa kuviossa näkee, mitkä kaikki tekijät vaikuttavat Bisnoden tarjoamaan Rating-malliin. Itse analysoimme yleensä vain taloutta, maksutapaa, sekä emoyhtiöitä, mutta luottotietoyhtiöt keräävät tietoa myös paljon toiminnasta ja taustasta.

### Rating-malli



Kuvio 7. Bisnoden rating-malli (Bisnode s.a)

Iltapäivällä pidimme palaverin, jossa kävimme läpi toimittajan pankkietojen lisäystä. Toimittajatietojen muokkaus kuuluu ostoreskontratiimille, joka käsittelee myös ostolaskut. Turvallisuussyistä toimittajien pankkitilit lisätään eri tiimissä, eli meidän myyntireskontran tiimissä, pankkitilitietoja ei voida käsitellä samassa tiimissä, kuin missä ostolaskut käsitellään tai laitetaan maksuun. Tällä hetkellä pankkitilien varmistamisprosessi vie paljon aikaa meiltä myyntireskontran tehtävistä, mutta tämä prosessi ei voi olla turvallisuussyistä ostoreskontra- tai maksutiimissä, jossa käsitellään lähteviä maksuja tai prosessoidaan ostolaskuja



Kuvio 8. Ostolaskujen käsittelyprosessi

Meillä oli myös talouspalveluiden virtuaalikahtauko, jossa voi höpötellä niitä näitä kollegoiden kanssa. Silloin tällöin kahvitauoilla on sovittuna jokin agenda, kuten lemmikkien esittely, kävelytuokio, venyttelytuokio ja välillä vain juttelemme vain ihan mitä tahansa tuleekaan mieleen. Vuorovaikutus jää hyvin vähäiselle näin etätyötä tehdessä ja koen kahvitauot erittäin tärkeäksi itselleni, jolloin pääsen vaihtamaan kuulumisia, kommentoia säätä, tai jakaa tunteitani työkavereiden kanssa.

Iltapäivällä täydensin AR-raporttia, jota olen kehittänyt Norjan kahdelle yhtiölle. Tällä hetkellä Suomen yhtiöillä on käytössä Excel-muotoinen AR-raportti, josta näkee myyntisaatavien ikäjakauma, kommentit maksumuistutuksista, perinnästä, konkurssista, sisäisistä limiiteistä ja vakuutusyhtiön myöntämistä limiiteistä. Norjan yhtiöllä oli ainoastaan raportti myyntisaatavien ikäjakaumasta sekä kommentteja maksumuistutuksia. Norjan yhtiöllä tiedon saanti ja tallennus on ollut hieman suppeaa, joten ehdotin, että tällaista AR-raporttia käytettäisiin myös Norjan ja Ruotsin yhtiöille.

Sain lisättyä Norjan yhtiöiden raporttiin ajankohtaiset tiedot perintätapauksista, sisäisistä limiiteistä ja maksumuistutuksista. Tavoitteenani on kehittää Excel-raporttiin vielä linkit, joista pääsisi suoraan sisäisten limiittien hyväksyntäviesteihin. Tilintarkastajat vaativat näitä tietoja

aina kvartaaleittain, ja tällä hetkellä hyväksynyt saattavat olla Norjan kollegojen henkilökohtaisessa sähköpostissa, joita niitä on mahdoton saada. Loppupeleissä päivä oli hyvin kiireinen, mutta aikaa jäi onneksi AR-raportin viimeistelyyn.

Torstai 25.2.

Tämän päivän tavoitteena on edistää laskutusta. Tuntuu, että luotonhallintaan liittyvät tehtävät ovat vieneet niin paljon aikaa, että laskutuksen kanssa alkaa olemaan kiire ennen kuun sulkua. Monet luotonhallinnan, sekä laskutuksen tehtävät ovat kiireellisiä ja tärkeitä. Kuun vaihde on sellaista aikaa, että molemmissa voi olla kiirettä.

Aamupalaverin jälkeen jatkoin edelleenlaskutuksen parissa. Edelleenlaskutin yrityksiä muun muassa sähkökuluista. Edelleenlaskutuksessa on erityisen tärkeää valita ja tarkistaa oikeat tiliöinnit, kustannuspaikat ja arvonlisäverotiedot. Edelleenlaskutuksessa kulu edelleenlaskutetaan lähtökohtaisesti kulun alkuperäisellä verokannalla, sillä tuotteen tai palvelun luonne pysyy samana myös edelleenlaskutuksessa. (Laki Verohallinnosta 27.9.2019 (503/2010) On kuitenkin tärkeää aina tarkistaa arvonlisäverojen tietojen oikeellisuus. Teemme edelleen paljon manuaalista laskutusta, joka on hyvin työlästä.

Ilmapäivällä oli tiimin kehityspalaveri, jossa kävimme läpi kehitystehtävien etenemistä. Minulla oli projektina luoda uusia työohjeita tiimille ja kääntää sekä muokata olemassaolevia ohjeita suomesta englanniksi. Ohjeita tuli kirjoitettua ja käännettyä suomesta englanniksi yhteensä noin viitisenkymmentä sivua. Tämän projektin saimme merkityä valmiiksi kehityspalaverissa. Tämä ohjeiden kääntäminen on erityisen tärkeää, kun meillä on kollegoja, jotka eivät puhu suomea ja monet ohjeet olivat vain suomen kielellä saatavilla. Lisäsin ohjeeseen myös paljon kuvakaappauksia järjestelmästä, jotta ohjeet olisivat mahdollisimman helposti ymmärrettävissä.

Ilmapäivällä otin yhteyttä tukkumyyjiin, jotka olivat virheellisesti maksaneet yrityksemme laskun sisaryhtiölle. Aiemmin olemme siirtäneet näitä maksuja manuaalisella kirjanpitosiirrolla oikean yhtiön alle, mutta tulleet siihen tulokseen, että ilmoitamme näistä virheellisistä maksuista asiakkaille, ja palautamme maksut heille. Näin ollen asiakkaat kiinnittävät jatkossa tarkemmin huomiota, että heidän maksut menevät oikealle yhtiölle, eikä meille tulisi manuaalista korjattavaa jatkuvalla syötöllä.

Päivä oli loppujen lopuksi taas hyvin kiireinen, enkä saanut laskutusta edistettyä yhtä paljon, kuin oli tavoitteena. Kollegani auttoi minua tekemällä osan laskuista, sillä luotonhallinnasta ei jäänyt kovin paljoa aikaa laskutukselle.

Perjantai 26.2.

Päivän tavoitteenani on viimeistellä laskutus, jotta voimme sulkea myyntireskontran helmikuun osalta ajoissa. Kävin heti aamusta läpi kalenteria ja priorisoin työtehtäviäni. Monesti kuun viimeisenä työpäivänä laskutustietoja joutuu odottamaan iltaan asti, mutta tällä kertaa saimme tiedot ajoissa ja laskutettua määräaikaan mennessä. Teimme paljon edelleenlaskutuksia sisaryhtiöille. Osa sisaryhtiöistämme kuuluu netotuksen piiriin, eli netotamme laskut keskenään, kun taas osa sisaryhtiöistä maksavat laskut kuten ulkoisetkin asiakkaat. Netottamisella tarkoitetaan sitä, että myyntisaatavat kuitataan ostolaskuja vastaan, jolla vähennetään maksujen määrää, kun ei tarvitse erikseen maksaa ostolaskuja ja myyntilaskuja. (Academy Treasurers s.a)

Tarkistimme sisaryhtiöiden väliset myynti- ja ostoreskontran väliset saldot, että ne täsmäävät Business Intelligence-raporttien kanssa. Kun saldot ovat tarkistettu, prosessoimme netotusmaksut, jolloin myyntilaskut kuitataan maksetuksi ostolaskuja vastaan.

Päivä oli odotetusti kiireinen, mutta sain onneksi vapautettua luotonhallinnasta aikaa laskutukseen, ja kollegani auttoivat luotonhallinnan kiireellisissä ja tärkeissä tehtävissä,

Yhteenveto

Viikko oli kiireinen ja monipuolinen. Pääsin tutustumaan syvällisemmin yrityksemme tuotteisiin ja toimintaan. Lisäksi pääsin tutustumaan tarkemmin meidän luottotietoja palvelevan yhtiön palveluihin ja sain tietoa mahdollisista lisäpalveluista. Viikon tavoitteena oli saada laskutus valmiiksi, sekä selvittää luotonhallinnan tehtävistä, ja näissä onnistuinkin kiireestä huolimatta.

Sain viimeisteltyä AR-raportit Norjalle. Alla olevat kuviot kuvaavat, millaista tietoa uusi AR-raportti antaa verrattuna edelliseen.





Kuvio 9. Norjan yhtiöiden vanha AR-raportti



Kuvio 10. Norjan yhtiöiden uusi AR-raportti

Priorisointi on monesti hieman haastavaa minulle, kuten tälläkin viikolla, sillä loppujen lopuksi suurin osa päivittäisistä tehtävistämme ovat tärkeitä sekä kiireellisiä. Olen kuitenkin oppinut höllentämään. On täysin normaalia, että sähköpostista ei pysty hoitaa kaikkea tunnin sisällä. Multitaskaamisella tarkoitetaan sitä, että tehdään samaan aikaan monia eri muistia, ajattelua ja keskittymistä vaativia tehtäviä ja se syö keskittymistä vaativalta työtehtävältä. (Terveystalo s.a)

Keskeytykset sekä usean asian tekeminen samaan aikaan ovat haitallisia aivoille. Helsingin yliopiston professori Minna Huotilaisen mukaan keskeytykset sekä useiden tehtävien tekeminen samanaikaisesti kuormittavat aivoja, jolloin aikaansaaminen ja ideointi vähenee. Tällaisissa tilanteissa tehdään myös enemmän virheitä ja vähemmän hyviä päätöksiä. (Puurunen, 2019)

Loehrin ja Schwartzin mukaan ihmiset keskittyvät nykyään yhteen tehtävään keskimäärin vain 11 minuuttia kerrallaan, minkä jälkeen siirrymme tekemään muuta. Keskeytämme tämän yksitoista minuuttisen ajanakin työmme keskimäärin kolme kertaa häiriötekijöiden vuoksi. Tällainen työn katkonaisuus heikentää vakavasti ihmisen kykyä tehokkaaseen työskentelyyn. (Salminen & Heiskanen 2009, 38) Aion jatkossa kiinnittää huomiota siihen, että pystyn todellakin keskittymään paremmin yhteen tehtävään kerralla ja vältellä häiriötekijöitä. Useiden tehtävien tekemisellä samaan aikaan ei saa sellaista hyötyä aikaiseksi työssäni, että se olisi kannattavaa. Silloin tällöin tottakai voi joutua tekemään useampia tehtäviä samanaikaisesti, jos kohdalle osuu kaksi erittäin kiireellistä ja tärkeää tehtävää samaan aikaan.

Itse teen helpommin virheitä, kun teen samanaikaisesti useita tehtäviä, kuin keskittymällä yhteen tehtävään kerralla. Vaikka monesti multitaskaaminen on tuntunut ainoalta vaihtoehdolta, olen huomannut, että se ei ole tehokkain eikä paras vaihtoehto itselleni.

Aion keskittyä jatkossa myöskin enemmän stressinhallintaan ja pitää huolta tauoista. Työelämässä kohtuuton työmäärä, sekä ongelmat ajanhallinnassa ja työn hallinnassa voivat aiheuttaa stressiä. Jouko Lönnqvistin mukaan yksi stressin hallinnan periaatteista on: jos stressiä aiheuttavat tekijät ovat tiedossa, niille altistumista voidaan koittaa välttää tai aiheuttavat tekijät voidaan myös täysin eliminoida. (Kivimäki ym. 2019) Altistan itseni stressille hieman liiankin vaativilla itselleni asettamilla tavoitteilla, joten aion höllentää näiden kanssa ja välttää altistumista stressiä aiheuttaviin liian vaativiin tavoitteisiin.

Kokemukseni nelikenttämatriisista

Varsinkin kiireelliseen kuun vaihteen aikaan oli hienoa huomata, kuinka hyvä työkalu tehtävien listaaminen nelikenttämatriisiin avullani oli. Työtehtävien jakaminen nelikenttämatriisiin vähensi minulla multitaskaamista, kun osaan jaotella työtehtävät eri alueisiin, ja huomasin, että kaikkea ei ole pakko saada samaan aikaan valmiiksi. Olen jostain syystä mielessäni pitänyt aina kaikkia työtehtäviä kiireellisinä ja tärkeinä, työtehtävieni luetteleminen nelikenttämatriisiin neljään osaluueeseen kuitenkin selkeytti sen, että tehtävät voidaan jakaa moneen eri luokkaan kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella. Tämä nelikenttämatriisi myös avasi minulle tehtävien todellisen kiireellisyyden ja tärkeysjärjestyksen.

Aion soveltaa jatkossa nelikenttämatriisia hieman soveltaen, on mielestäni erittäin tärkeää listata jatkossa etukäteen päivän/viikon tehtävät ja jaotella ne itselleen sopivalla tavalla kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella. Mielestäni kaikki tehtävät ovat loppujen lopuksi tärkeitä työtehtävissäni, joten aion luokitella tehtävät pikemmin kiireellisyyden perusteella. Vaikka sainkin listattua työt alunperin kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella, on minusta hieman hankalaa luokitella työtehtäviä ei-tärkeiksi, sillä kaikki ovat loppujen lopuksi tärkeitä minulle sekä toimeksiantajalleni. Koen, että kiireellisyysluokittelulla pystyn hahmottamaan hyvin, miten tehtävät tulisi ajoittaa.

1. Erittäin kiireelliset

2. Kiireelliset

3. Ei niin kiireelliset

4. Ei-kiireelliset

### Taulukko 3. Sovellettu nelikenttämatriisi

On mielestäni tärkeää valmistautua tulevaan viikkoon, ja se toimii parhaiten, kun on listannut tulevia tehtäviä ennakkoon ja tarkistanut etukäteen tulevan viikon aikataulut ja palaverit. Olen aiemmin ajatellut kaikki tehtävät tärkeiksi ja kiireellisiksi, joka on aiheuttanut paineita suoriutumisesta tietyssä ajassa, ja olen määrännyt itselleni turhan tiukkoja tavoitteita, joka taas on aiheuttanut minulle turhaa stressiä.

## 4.2 Viikko 2

### Viikon tavoitteet

Tämän viikon tavoitteena on tutustua enemmän meidän Business Intelligence-raportointityökaluun. Business Intelligencellä tarkoitetaan sovellus- ja tekniikkatyökalua tietojen keräämiseen, analysointiin sekä tallentamiseen, jotka auttavat yrityksen käyttäjiä tekemään liiketoimintaan liittyviä päätöksiä. Business Intelligence tarjoaa työkaluja yrityksen päätöksentekoon, tietojen hakemiseen, raportointiin, tilastolliseen analysointiin, ennustamiseen sekä tiedon käsittelyyn. (Brijs, Bert, 2016, luku 1.)

Yrityksessämme on jo käytössä Business Intelligence-palvelu, mutta meidän tiimissä sitä hyödynnetään harmillisen vähän. Emme ole saaneet paljoa koulutusta aiheesta, eikä meillä ole pääsyä useampiin työkaluihin, mitä tarvitsisimme päivittäisessä työssämme ja tekisivät prosesseista tehokkaampia. Olen huomannut muiden tiimien ja Controlloreiden lähettämistä tiedoista, kuinka sekunneissa on mahdollista analysoida asiakkaiden luottolimiittejä, saatavien tilannetta sekä saada muun muassa laskutus-, ja maksukäyttäytymisdataa. Business intelligence mahdollistaa raportteja, joita tällä hetkellä ajamme hyvin manuaalisesti kirjanpitojärjestelmässämme.

Toinen tavoitteeni on hyödyntää sovelletun nelikenttämatriisin hyödyntämistä työssäni ja jatkaa tehtävien priorisointia, ja koitan välttää usean tehtävän tekemistä samanaikaisesti.

Tiistai 2.3.

Päivän tavoitteenani on tutustua paremmin Business Intelligenceen ja pyytää sen käytössä neuvoja, sekä pohtia mihin voisimme jatkossa käyttää BI-raportointia.

Kävimme läpi eri maiden AR-raportteja koko tiimin kesken Teams-palaverissa. Raportille päivitimme ajankohtaiset tiedot eräänntyneiden laskujen tilanteesta, sekä ajankohtaiset limiitit ja perintätoimeksiantojen statukset. Tämä on hieman manuaalista työtä, mutta tämän avulla saamme controllereille, myynnille sekä asiakaspalvelulle erittäin kattavan kuvan myyntisaamisten ja koko myyntireskontran tilanteesta. Lähetämme aina kirjanpitokuukauden

sulun jälkeen eri yhtiöiden sisäisille sidosryhmille päivitetyn AR-raportin, joka on antanut heille tärkeää tietoa myyntireskontran tilanteesta.

Minulla oli muutamia asiakkaita, jotka ovat menossa perintään, mutta haluan antaa heille ensin mahdollisuuden vielä maksaa laskut ennen perintään siirtoa. Tämä on tärkeää siksi, koska jos laitamme perintään, asiakkaat voivat menettää luottolimiittinsä pysyvästi, vaikka kyse olisikin heillä hetkellisestä kassavajeesta, eli emme voi lähtökohtaisesti jatkaa heidän kanssaan asiakassuhdetta, vaikka he olisivatkin maksaneet saatavat.

Kollegani lähetti minun luomaani AR-raporttipohjaan tehdyn AR-raportin Norjan yhtiöiden controllereille ja myynnille, joka sisälsi nyt paljon uutta tietoa samassa Excel-tiedostossa. Tämä uusi pohja otettiin hyvin vastaan ja luo varmasti lisäarvoa Norjan yhtiöiden controllereille, myynnille sekä maajohtajalle.

Olen selvittänyt meidän Business Intelligence Key Userin kanssa, mitä kaikkea tietoa BI:n kautta on mahdollista saada. Tällä hetkellä esimerkiksi tilintarkastajille on haettu hyvin manuaalisesti tietoja ja tiedonhaussa kestää kauan. BI:n kautta on mahdollista saada dataa vuoden aikaisesta kaikkien asiakkaiden myyntilaskutuksesta aivan hetkessä, kun taas kirjanpitojärjestelmä yleensä kaatuu, jos tällaista dataa hakee. Aiemmin kirjanpitoimistä joku on auttanut hakemaan tällaisia raportteja, kun meillä ei ole ollut tarvittavia oikeuksia BI:hin tai kokemusta BI:n käytöstä. BI:tä voisimme käyttää laskutusdatan analysointiin, tilintarkastuksiin, sekä saatavien seurantaan.

Päivä hyvin tehokas ja pääsin tutustumaan BI-raportointiin, vaikka se ei lukeudukaan kiireellisiin tehtäviin. Pääsimme pohtimaan kollegojen kanssa AR-raportin harmonisointia ja hyödyntämään uutta AR-raporttia myös Norjan yhtiöille.

Keskiviikko 3.3.

Päivän tavoitteenani on täsmentää Norjan yhtiöiden sulkuun liittyviä ohjeita sekä perehdyttää kollegaani sulkutoimenpiteisiin.

Aamu alkoi sillä, kun selasin vanhoja sähköposteja ja hoidin muita päivittäisiä tehtäviä. Autoin kollegaani myös Norjan myyntireskontran sulussa. Norjan sulkutoimenpiteet ovat siirtyneet minulta uudelle kollegalleni, koska hoidan nykyään yhden Suomen yhtiön sulkua ja laskutusta

luotonhallinnan lisäksi, eli kädet eivät riitä enää Norjan yhtiön sulun hoitamiseen. Päivitin sulkutoimenpiteitä tehdessä myös luomiani Norjan sulkutoimenpideiden ohjeita, kun huomasimme, että ohjeet kaipaavat selkiyttämistä. On hyvä kysyä koulutettavalta suoraa mielipiteitä ohjeista, kun he opettelevat täysin uutta tehtävää. Minulla on jo niin pitkältä ajalta kokemusta ja osaamista sulkutoimenpiteistä, että en välttämättä itse huomaa jos jokin ohjeen osa-alue kaippaa täsmentämistä.

Ilmapäivällä tuli ilmoitus, että norjalainen asiakkaamme, jonka saatavat siirsimme perintään pari viikkoa aiemmin, on ajautunut konkurssiin. Konkurssilla tarkoitetaan sitä, kun velallinen on pysyvästi kykenemätön maksamaan erääntyneitä velkojaan. Konkurssiin voidaan asettaa yritys, luonnollinen henkilö, kuolinpesä tai muu yhteisö. Velallinen tai velkoja voi hakea velallisen konkurssiin asettamista. (Yrittäjät s.a)

Jatkotoimenpiteistä keskustelemme controllerin kanssa. Tässä tapauksessa Norjan Controllerimme oli jo toimittanut paljon tietoa konkurssipesän juristille ja me toimitimme myös lisätietoja konkurssivalvonnan hoitamisesta perintäyhtiölle.

Päiväni keskittyi paljolti Norjan yhtiöiden myyntireskontran hoitamiseen liittyviin asioihin. Sain viimeisteltyä Norjan sulkutoimenpiteisiin liittyviä ohjeita sekä täsmennettyä niitä. Lisäksi tuli vastaan norjalaisen asiakkaan konkurssi ja selvittelin tähän liittyviä toimenpiteitä. On mielenkiintoista nähdä, miten konkurssitoimenpiteet hoidetaan Norjassa ja paljon prosessit eroavat Suomen prosesseista.

Torstai 4.3.

Päivän tavoitteena on selvittää Norjalaisen asiakkaan konkurssitapausta, sillä tämä lukeutuu kiireellisiin ja tärkeisiin tehtäviin, kun konkurssiin mennyt asiakas on meille paljon velkaa. Emme ole siirtäneet monia norjalaisia asiakkaita perintään, ja etenkin Norjan konkurssiprosessi on minulle vierasta.

Meidän perinnässä olevan Norjalaisen asiakkaan konkurssitapausta etenee, perintään menneille saataville on takaus, joten olemme selvittelleet kollegan kanssa miten tämä tapaus ja milloin takaus maksetaan. Takausyhtiö luvannut maksaa saatavat ilman arvonlisäveroa, mutta se, että missä vaiheessa Norjalainen takausyhtiö maksaa meille korvauksen, on vielä auki. Konkurssia

kuitenkin valvotaan Norjassa sekä perintäyhtiömme valvoo sitä myös Suomesta käsin. Asiakas on ollut urakoitsijana hankkeessamme, ja koska rakennushanke on vielä kesken, jatkamme tuotteidemme myyntiä suoraan loppuasiakkaalle. Näin ollen hanke etenee urakoitsijan konkurssista huolimatta, joka on sekä meidän, että loppuasiakkaan edun mukaista.

Työpäivä on ollut hyvin kiireinen, päivittäisten töiden lisäksi on ollut maksumuistutusten tekemistä sekä paljon aikaa vieviä selvittelytapauksia. On pitänyt priorisoida tärkeimmät asiat, ja tuntuu, että on niin kiire, että muut asiat saattavat unohtua, kun jatkuvasti monta asiaa hoidettavana. Olen kuitenkin listannut tehtäviä ylös kiireellisyysluokan mukaan, joka on helpottanut kokonaisuuden hallitsemista.

Meillä on yksi norjalainen asiakas perinnässä, mutta he ovat lähettäneet meille ostolaskun heiltä tilaamastamme palvelusta. Asiakas maksoi meille myynti- ja ostolaskun erotuksen ja Norjan maajohtaja pyysi netottamaan ostolaskun myyntilaskuun. Saimme netotettua myyntilaskun ostolaskun kanssa, joten perintä suljettiin Norjan keississä. Tällaisia tapauksia tulee hyvin harvoin vastaan, joten varmistin vielä perintäyhtiöltä, että onhan tämä menetelmä sopiva.

Päivä oli hyvin kiireinen ja pääsin tutustumaan poikkeuksellisiin tilanteisiin Norjan yhtiöiden osalta. Hoidin konkurssitapauksen niin, että saamme jatkossa myös suomalaiselta perintäyhtiöltä tiedon konkurssin etenemisestä norjalaisen juristin lisäksi. Päivä oli hieman stressaava, ja olin päivän päätteeksi hyvin väsynyt.

Perjantai 5.3.

Tavoitteenani on ehtiä hoitamaan viikon päätteeksi kaikkia myös ei-kiireellisiä tehtäviä. Tänään on selvitelty eroja myyntilaskun lähettäjän ja vastaanottajan saldoissa eri tytäryhtiöiden välillä. On otettu selville voisiko johtua kurssieroista, kun olemme laskuttaneet eri valuutoissa. Ero saldoissa johtui kuitenkin jaksotuksista, jonka kirjanpitäjä otti asiakseen ilmoittaa Puolaan kollegoille. Yleensä, kun vertaamme oman myyntireskontran saldoa sisaryhtiön ostoreskontran saldoon, löydämme itse selityksen erolle, joka voi johtua esimerkiksi kurssieroista, tai siitä, ettei jokin lasku ole mennyt perille laskun vastaanottavalle taholle. Tässä tapauksessa jouduin kuitenkin turvautumaan kirjanpitäjän apuun, kun osannut löytää syytä erolle.

Katsoimme kollegan kanssa Norjan maksumuistutusten asetuksia. Ne eivät ajaudu järjestelmässä oikein, ja olemme muistuttaneet asiakkaita erääntyneistä laskuista lähettämällä vain laskukopioita sähköpostitse muistutusviestin kanssa. IT-osastomme korjaa tietoja, jonka jälkeen meidän täytyy muokata asetuksia Oraclessa, jotta oikeat tekstit tulostuvat maksumuistutuksille ja voisimme alkaa hyödyntämään muistutusprosessissa PDF-muotoisia maksumuistutuksia. Olemme ajaneet testiympäristössä maksumuistutuksia, mutta jostain syystä ne eivät tulostu kaikille asiakkaille. Nämä maksumuistutukset pitäisi saada toimimaan mahdollisimman pian, sillä tämänhetkinen väliaikainen prosessi vie paljon aikaa, kun etsimme aina asiakkaiden reskontrista laskukopiot erääntyneistä laskuista AR-raporttimme perusteella.

Päivä oli loppujen lopuksi taas kiireinen, mutta pääsimme myös edistämään Norjan maksumuistutusprosessia. En saanut tehtyä kaikkea, mitä olin suunnitellut tehtäväksi päivän aikana, mutta onneksi ne olivat ei-kiireellisiä tehtäviä, jotka jäävät seuraavalle viikolle.

#### Yhteenveto

Viikko oli todella kiireinen ja monipuolinen. Alkuvuikosta pääsin tutustumaan Business Intelligenceen, ja opin paljon hyödyllisiä työkaluja sieltä. Tiedän kuitenkin, että esimerkiksi Closing and Reporting –tiimi sekä muun muassa controllerit käyttävät vielä paljon laajemmin BI:tä, joten jätän tavoitteeksi vielä syvällisemmän tutustumisen BI:hin muiden tiimien avulla ja aion pyytää myös koulutusta BI:n käyttämisestä. BI:n hyödyntämiseen tarvitsisimme myös tiimillemme laajemmat käyttöoikeudet erilaiseen dataan, ja aion tästä keskustella tiimin kanssa.

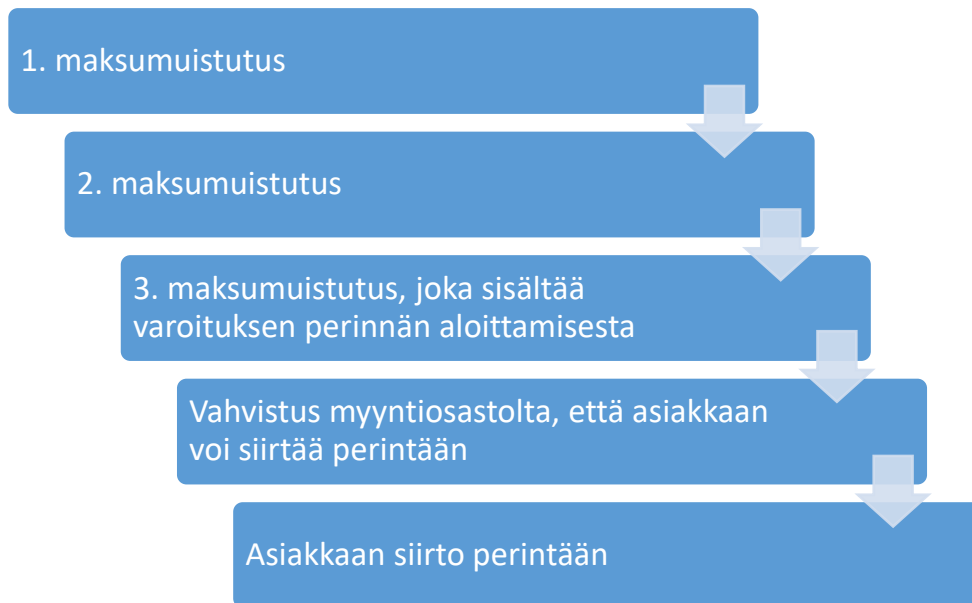
Business Intelligencen käyttämisen hyödyt myyntireskontrassa:

1. Tiedonhaun nopeus
2. Laskutusdatan helppo saatavuus
3. Ajansäästö tiedon lajittelussa ja raportoinnissa
4. Erinomaiset työkalut myyntireskontran analytiikkaan
5. Mahdollisuus luoda paljon laajemmin erilaisia raportteja muun muassa laskutusdatasta verrattuna kirjanpitojärjestelmän raportteihin

Viikon aikana pääsin myös tutustumaan hieman lisää Norjan perintälakiin ja miten asiat siellä toimivat. Norjan controller kertoi, että hänen tietonsa mukaan perintään siirtäminen vaatii aina



sen, että asiakkaalle kirjoitetaan kirjallisesti, että lasku menee perintäyhtiön perittäväksi. Ei siis riitä, että lähetämme asiakkaalle vain vapaamuotoisia maksumuistutuksia.



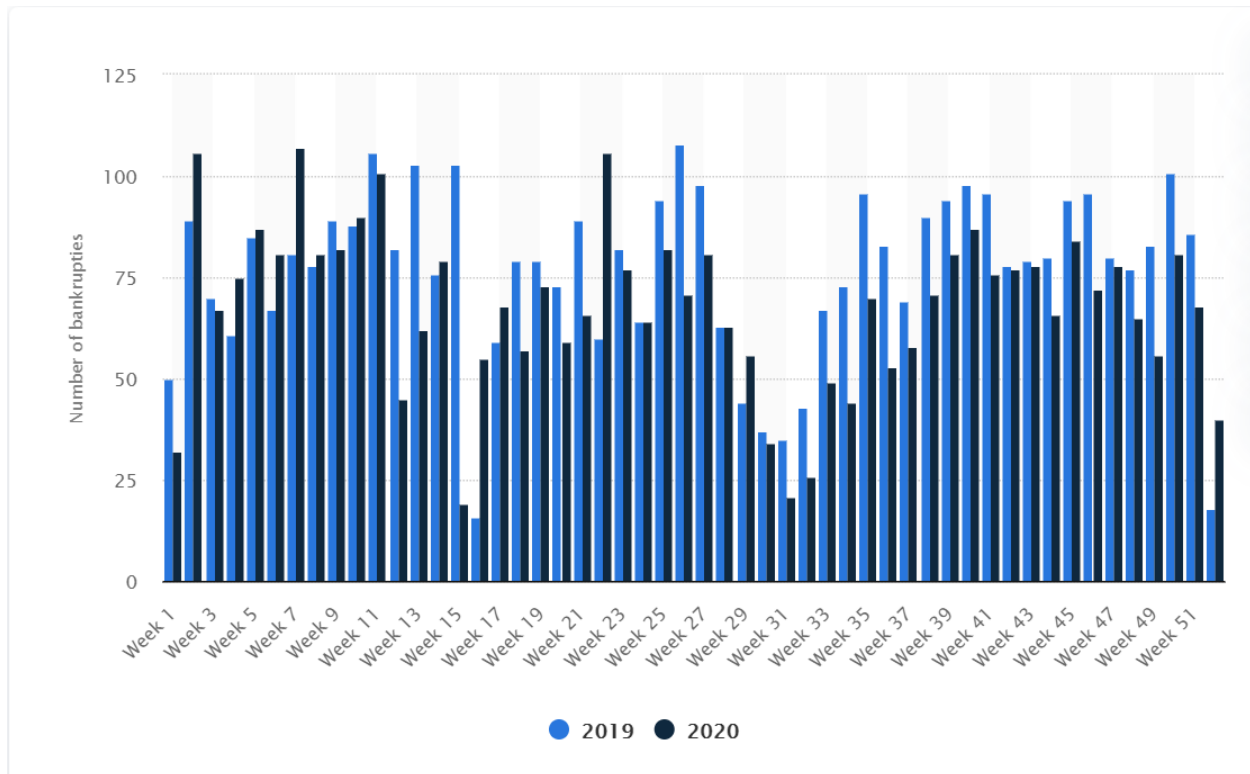
Kuvio 11. Norjan yhtiöiden maksumuistutusprosessi

Etsin myös tietoa konkurssimenettelystä Norjassa. Norjassakin, kuten Suomessa voi velkoaja tai velallinen hakea velallisen asettamista konkurssiin lähettämällä konkurssihakemuksen oikeuteen. Konkurssihakemusta varten tulee löytyä dokumentaatiota siitä, että velallinen on maksukyvytön. Velkojan epäonnistuneet velkojen kotiuttamisyriytykset kolmen kuukauden ajalta luovat lailliset edellytykset maksukyvyttömyydestä. (Konkursrådet 2012)

Norjan myyntireskontra siirtyi transition kautta viime vuoden heinäkuussa paikalliselta kirjanpitäjältä minulle hoidettavaksi Suomeen. Norjassa ei ollut aiemmin vuosiin mennyt asiakkaita perintään lainkaan, joten en ole saanut perehdytystä Norjan perintälaista tai säännöksistä. Aion ottaa tehtäväkseni kysyä esimerkiksi meidän perintätoimistolta hieman tietoa Norjan perintälaista, sillä tietämys perintälaista olisi erittäin arvokasta työssäni. Jos mahdollista, aion myöskin pyytää koulutusta aiheesta minulle, sekä kollegoilleni, jotka hoitavat Norjan yhtiöiden myyntireskontraa.

Jostain syystä Norjalaisia asiakkaita on alkanut siirtymään paljon perintään, kun esimerkiksi vielä viime kesänä ei ollut edes tiedossa, milloin olisimme siirtäneet norjalaisia asiakkaita perintään. Vaikka alla oleva taulukko näyttää, ettei konkurssitapauksissa ole selkeää nousua

Norjassa vuonna 2020 verrattuna edellisvuoteen, meidän rakennusalan asiakkaila on alkanut olemaan paljon ongelmia maksujen kanssa, joka saattaa johtua koronan vaikutuksista, tai jostain ihan muustakin.



Taulukko 4. Viikottaisten konkurssien määrä koronaviruksen puhkeamisen jälkeen Norjassa vuonna 2020. (Statista Research Department 2020)

Työviikkoni oli kovin työntäyteinen, priorisoin toki kiireellisimmät ja tärkeimmät tehtävät, mutta tuntui, että paljon jäi tekemättä seuraavalle viikolle. Olisin voinut edistää tehtävien etenemistä ja suoriutumista delegoimalla joitain tehtäviä kollegoille, ja aionkin jatkossa aion pyytää apua kiireellisinä päivinä.

### 4.3 Viikko 3

Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteenani on edistää laskutusta jo hyvälle mallille, että kuun puolessa välissä ja kuun vaihteessa ei tulisi kiire niiden kanssa. Lisäksi tavoitteenani on luoda oma mindmap laskutuksesta, siihen liittyvistä tehtävistä ja aikataulusta. Laskutuksesta on olemassa ohjeita,

mutta minun on hieman vaikea hahmottaa laskutuksen ja netottamisen kokonaisuutta, sillä myyntilaskudataa tulee useammasta paikasta, laskutustakin teemme asiakkaasta riippuen eri järjestelmissä.

Maanantai 8.3.

Maanantait ovat yleensä suhteellisen rauhallisia, ja päivän tavoitteenani on päivittäisten töiden lisäksi edistää vastuullani olevan kehitysprojektin etenemistä suunnittelemalla sitä ja varaamalla palaveri koko tiimille, jossa toimin fasilitaattorina. Fasilitaattorilla tarkoitetaan henkilöä, joka ryhmäprosessien vetäjänä vie ryhmää hyviä ratkaisuja kohden tilanteeseen sopivia työkaluja käyttäen. (Nummi, 33) Tämän lisäksi tavoitteenani on täsmentää ohjeita perinnästä.

Saimme työnantajaltamme postipaketin kotivelle, joka sisälsi proteiinipatukkaa, suklaata, rentoutumisteetä, inkiväärishotin ja piikkimaton. Pidin samantien pienen tauon piikkimatossa ja se rentoutti hyvin kesken työpäivän. Mielestäni työnantajamme on ottanut erityisen hyvin jaksamisemme huomioon näin etätöitä tehdessä ja jaksamiseemme on panostettu. Meiltä on myös kerätty tuntemuksia etätöiden hyvistä ja huonoista puolista.

Päivä olikin loppujen lopuksi hyvin kiireinen, kun yksi tiimiläinen oli pois töistä ja päivä kului tuuratesa tiimiläistäni hänen tehtävissään. Päivittäisten töiden lisäksi en ehtinyt edistämään laskutusta.

Yhteenveto

Töissä oli loppujen lopuksi kovin kiirettä. Omien luotonhallintaan liittyvien töiden lisäksi tuurasin myös kollegaa tehtävissä. Esimies otti myös puheeksi tiimin rakennusasioita, aiomme jatkossa pitää kuukausittain yhteisen virtuaalilounastauon.

Yhtä kollegaa lukuunottamatta, olemme aloittaneet kaikki koronapandemian keskellä etätöissä, ja aiommekin jatkossa tehdä jotain tiimiytymisaktiviteetteja, virtuaalina toki vielä. Loppuviikon olin poissa töistä, enkä päässyt edistämään laskutusta.

#### 4.4 Viikko 4

Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteenani on täsmentää laskutusohjeita itselleni. Lisäksi aion siirtää arkistointia pilveen. Tällä hetkellä emme käytä kovinkaan paljon sähköistä arkistointia, ja jos jokin serveri ei yhtäkkiä ole toiminnassa, emme pääse käsiksi tärkeisiin tiedostoihin.

Ammatilliseen kehittymiseen liittyvä pidempiaikainen tavoitteeni on olla enemmän äänessä ja kertoa rohkeasti mielipiteitäni muun muassa kehityspalavereissa, tähän myös esimieheni on minua kannustanut. Monesti tuntuu, että näin Teamsin välityksellä jään hieman varjoon ja on vaikeampaa ottaa itselleen puheenvuoro. Viikko on hyvin palaveritäyteinen, joten voin harjoitella hyvin tätä mielipiteeni jakamista palavereissa.

Viikosta on tulossa hyvin kiireinen, ja olenkin päättänyt varata kalenterista jo etukäteen tietyt ajat tietyille tehtäville, jolloin saan myös kalenterimuistutuksen tehtävästä. Aion hyödyntää edelleen Eisenhowerin nelikenttämatriisia, kuten kuluvinakin viikkoina olen tehnyt.

Maanantai 15.3.

Päivän tavoitteenani on päivittää laskutusohjeitani, sillä pian alkaa kiireinen kausi laskutuksen ja laskujen netottamisen kanssa.

Paljon on läpikäymistä poissaolon ajalta. Selvittelin myös asiakkaan kanssa heidän reskontran tilannetta, ja mitä netotettavaa heillä on. Netottamisella tarkoitetaan sitä, että kuittaamme ostovelkoja myyntisaamisiin. Esimerkiksi jos yritys A on yritykselle B 100 000 € velkaa, ja yritys B on yritykselle A 50 000 € velkaa, kuitataan nämä velat keskenään, jolloin yritys A maksaa velkojen erotuksen 50 000 € yritykselle B.

Täsmensin laskutusohjeita ja lisäsin niihin omia muistiinpanoja sekä loin kaavion laskutuksen kuukausiaikataulusta. Päivä oli todella kiireinen, vaikka meillä siirtyi muutama palaveri muille päiville.

Varasin palaverin koko tiimille liittyen kerta-asiakasprosessin kehitysprojektiin, jossa toimin fasilitaattorina. Fasilitaattori toimii ryhmäprosessin vetäjänä, joka neutraalina osapuolena keskittyy kokouksen etenemiseen. (Nummi, 34) Kehitysprojektin tarkoitus on tarkastella kertaluontoisten asiakkaiden prosessia eri maissa ja yhtiöissä, ja löytää mahdollinen harmonisoitu prosessi kertaluontoisten asiakkaiden käsittelyyn. Olen huomannut, että fasilitaattorin avulla olemme saaneet kehitysprojekteja vietyä hyvin eteenpäin, verrattuna siihen, että kaikki tiimiläiset ovat yhtäläillä vastuussa kaikista kehitysprojekteista.

Päivä oli kiireinen, mutta sain onneksi rästiin jääneet tehtävät hyvin hoidettua päivän aikana sekä luotua oman laskutusohjeen.

Tiistai 16.3.

Päivän tavoitteena on opettaa kollegoilleni entistä enemmän Suomen yhtiöiden luotonhallintaa. Suomen ja muiden maiden luotonhallinnan prosessien eriäväisyys johtaa siihen, että kaikki pystyvät hoitamaan oman vastuuyhtiönsä tehtävät, mutta on hankala tuurata työkaveria toisen yhtiön tehtävissä. Tämän vuoksi meillä on jatkuvasti harmonisointiprojekteja.

Meillä oli aamulla myös koulutus, jossa selitettiin, miten raaka-aineiden hinnan nousulla on suuri merkitys yrityksemme kannattavuuteen, sillä automaattisesti meidän tuotteiden hintojen nostaminenkaan ei ole vaihtoehto. Tämä koulutus syvensi tietämystäni yrityksen toiminnasta ja kannattavuuteen vaikuttavista tekijöistä, ja miten näitä jatkuvasti analysoidaan. Raaka-aineiden hinnannousu vaikuttaa suoraan katetuottoa pienentävästi, jos muut tekijät, kuten tuotteen myyntihinta pysyvät ennallaan.

Iltapäivällä pidin kahdelle kollegalle koulutuksen, jossa kävimme läpi eri maiden yhtiöiden välisiä eroavaisuuksia sekä opetin miten Suomen yhtiöiden luotonhallintaa hoidetaan. Suomen yhtiöiden luotonhallinnasta on ohje, joka kattaa reilu 30 sivua, joten koin, että on hyvin tärkeää myös hieman avata ohjeita ja selittää niistä.

Päivä oli hyvin kiireinen, mutta pysyin hyvin tavoitteessani ja pääsin opettamaan kollegoille Suomen yhtiön luotonhallintaa, että he pystyvät tarvittaessa tuuraamaan minua.

Keskiviikko 17.3.

Päivän tavoitteenani on jatkaa luotonhallinnan perehdytystä muiden töiden ohella. Opetin yhdelle kollegalleni lisää Suomen luotonhallinnan tehtäviä, sillä minun olisi tarkoitus irtautua luotonhallinnan tehtävistä, jotta laskutukselle jäisi enemmän aikaa.

Tällä hetkellä etätö tuo haasteita paperisessa maksumuistutusprosessissa ja viikoittain jonkun kollegan pitää käydä toimistolla vain postittaakseen maksumuistutuksia, vaikka muuten työskentelemme täysin etänä johtuen koronapandemiatilanteesta. Laitoin paperisten maksumuistutusten mukana asiakkaille dokumentin, jossa pyydämme heidän sähköpostitietojaan, jotta jatkossa maksumuistutukset voisivat mennä sähköpostitse ja voisimme siirtyä digitaaliseen maksumuistutusprosessiin.

Olin suunnitellut päiväni etukäteen, että missä välissä minulla on aikaa hoitaa mitään tehtäviä. Päivän aikana oli useampi muuttuva tekijä, enkä pysynyt millään kiinni aikataulussani. Olen huomannut, että työpäivien tarkka aikatauluttaminen ei toimi tällaisessa tehtävässä, jossa yhtäkkiä sähköpostiin saattaa tulla pyyntö hoitaa samantien sellainen tehtävä, jonka parissa kuluu jopa tunti.

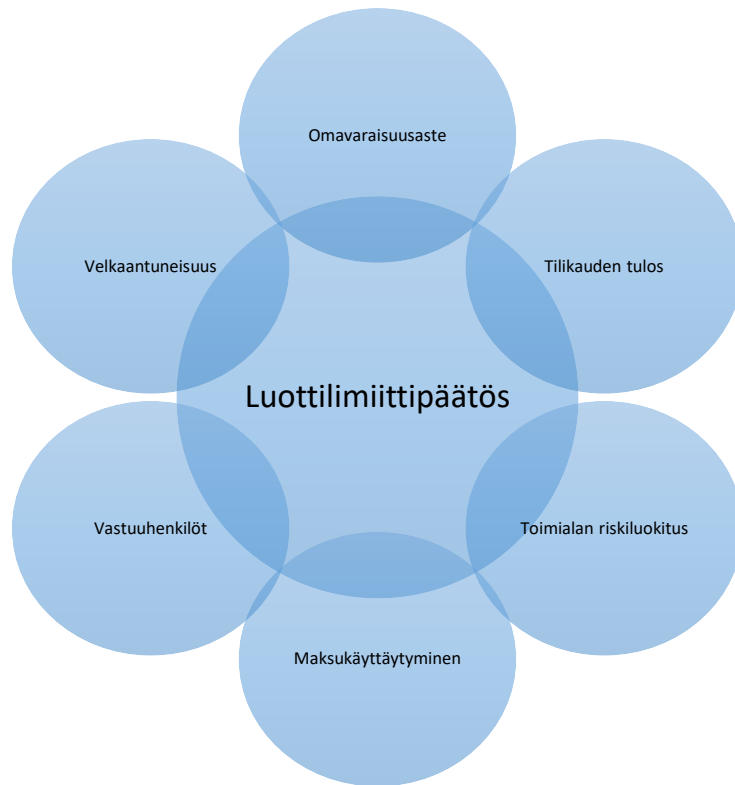
Torstai 18.3.

Päivän tavoitteenani on hoitaa luotonhallinnan lisäksi myös myyntilaskutusta eteenpäin, jolloinka kuun vaihteessa ei tulisi kiire laskutuksen kanssa.

Sain asiakaspalvelulta pyynnön hakea luottolimiittiä uudelle asiakkaallemme. Asiakasyritys oli kuitenkin edellispäivänä perustettu osakeyhtiö, eikä vakuutusyhtiöllä ole tarvittavaa tietoa limiitin myöntämiselle. Ehdotin vakuutusyhtiölle, että antaisin taloudellisia tunnuslukuja asiakkaan entisestä toiminimestä, jos tämä auttaisi asiakkaan luokittelussa. Tähän vakuutusyhtiö vastasi myöntävästi ja pyysin taloudellisia tunnuslukuja myyjältämme, joka on asiakkaaseen yhteydessä.

Olen huomannut, että muun muassa asiakasyrityksen velkaantuneisuus, omavaraisuusaste, tilikauden tulos sekä maksukäyttäytyminen vaikuttavat kaikki luottolimiittipäätökseen. Silloin

tällöin olen itse analysoinut etukäteen näitä lukuja, joiden nojalla on helpompi perustella vakuutusyhtiölle limiitin myöntämisen perusteita.



Kuvio 12. Luottolimiittipäätökseen vaikuttavat tekijät

Aiemmin tiimissämme on ollut tapana vertailla asiakkaiden limiittejä meidän asiakastiedot vastaan vakuutusyhtiön tiedot kerran vuodessa ja prosessi vie paljon aikaa. Tällä haluamme tarkistaa, että asiakastietoihin syötetyt tiedot ovat ajantasalla. Ehdotin esimiehelle meidän kahdenkeskeisen Teams-puhelun aikana, mikäli tarkistaisimme jatkossa nämä limiitit kvartaaleittain ja etsisimme eroja vain limiiteissä, joihin on tullut kvartaalin aikana muutoksia. Tämä tekisi prosessista sujuvampaa, eikä tarvitse kerran vuodessa käydä satoja/tuhansia limiittejä läpi per työntekijä. Esimiehen mielestä tämä oli hyvä idea ja pyysi jakamaan idean tiimin jäsenille seuraavassa aamupalaverissa.

Perjantai 19.3.

Päivän tavoitteenani on selvittää tiimin kanssa mahdollisimman järkevä järjestelmä limiittivertailuun, sillä nykyisellä tavalla projekti vie hyvin paljon aikaa, eikä se ole tehokkain mahdollinen tapa toimia.

Ehdotin aamupalaverissa koko tiimille, että tarkistaisimme kvartaaleittain, että uudet limiittimuutokset täsmäävät kirjanpitojärjestelmän ja vakuutusyhtiön välillä. Kollegat olivat samaa mieltä, että järkevämpää etsiä eroja vain limiiteistä, joihin on tullut kvartaalin sisällä muutoksia. Tällä tapaa säästämme huomattavasti aikaa limiittien vertailussa, kun ne tehdään useammin kuin kerran vuodessa, eikä tarvitse tarkistaa jokaista limiittiä kerralla.

Iltapäivällä meillä oli kirjanpitokauden sulkuaan liittyvien tehtävien harmonisointipalaveri. Kirjanpitokauden sulkuaika on kiireisintä aikaa koko talouspalveluilla ja olisi hyvä olla backup-suunnitelma, jos joku kollega onkin esimerkiksi sairaana kirjanpitokauden sulun aikaan. Prosessien harmonisointi mahdollistaisi sen, että kuka tahansa pystyisi hoitamaan minkä tahansa yhtiön kirjanpitokauden sulun tehtävät.

Iltapäivällä oli talouspalveluiden yhteinen virtuaalinen joogatauko. Työnantajamme tarjosi meille myös jookataukon päätteeksi mahdollisuuden tilata työnantajan piikkiin joogalisenssin kolmeksi kuukaudeksi, jonka otin heti käyttöön.

Pääsin viemään eteenpäin ideaani limiittivertailusta, ja kollegat ottivat sen hyvin vastaan ja aiomme jatkossa vertailla limiittejä kvartaaleittain. Näin säästämme useita tunteja per yhtiö. Kesällä kun hoidimme kaikkien asiakkaiden limiittivertailun kerralla, kesti kollegallani päiviä käydä asiakkaiden limiitit läpi ja vielä erikseen selvittää eroja. Nyt uskoisin, että meillä menee limiittivertailussa alle tunti per yhtiö, kun tarkistamme limiitit kvartaaleittain, eikä limiittivertailu ole yhden työntekijän vastuulla.

Yhteenveto

Olen ilokseni huomannut, että pystyn nykyään jo ajatuksissani luokittelemaan työtehtäviä kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella, jota en ennen Eisenhowerin nelikenttämatriisia hyödyntämistä osannut kovinkaan hyvin. Tämä on ollut hienoa huomata ammatillisen



kehitykseni kannalta, sillä se on vaikuttanut positiivisesti ajankäytön parantamiseen sekä vireyteeni, kun en tee jatkuvasti monta tehtävää samaan aikaan.

En koe, että kalenteriin eri tehtävien merkitseminen tiettyyn aikaan sopii työhöni, ellei kyseessä ole tehtävä, joka tulee hoitaa tiettyyn aikaan tietynä päivänä, kuten viikoittainen maksumuistutusten lähettäminen tai kirjanpitokauden sulku.

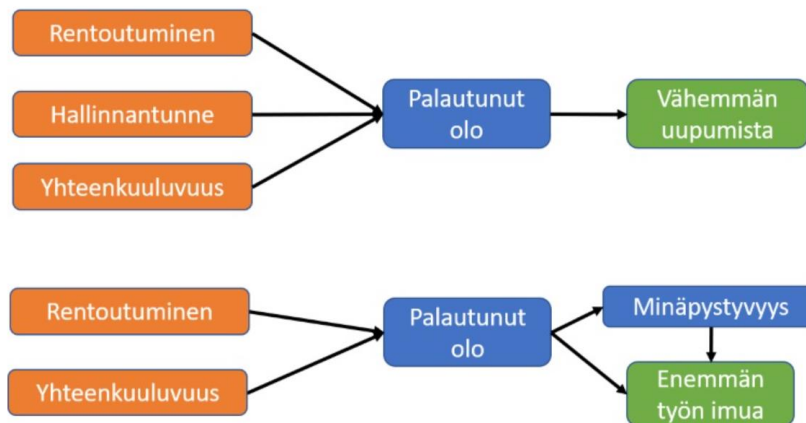
Olen ottanut rohkeasti puheenvuoroja palavereissa ja päättänyt olla enemmän äänessä palavereissa ja jakaa mielipiteitä ja ideoita koko tiimille. Rohkealla puhumisella olen myös edistänyt pitkäaikaista tavoitettani, joka on jakaa rohkeasti mielipiteitäni palavereissa kollegoilleni.

Tutkimuksia työaikana palautumisesta on tehty vähemmän kuin työpäivän jälkeisestä palautumisesta (Feldt T, Mauno S, 2017) Olen itsekin pitänyt aiemmin palautumista tärkeänä vain työpäivän jälkeen, mutta en ole tunnistanut palautumisen tärkeyttä myös pienten taukojen merkeissä työpäivän aikana. Suomalaisen tutkimuksen mukaan lounastauon aikana pidetty 15 minuutin puistokävely ja rentoutumisharjoitus lisäsivät keskittymiskykyä lopputyöpäivälle ja vähensivät väsymystä. (Sianoja M, 2016). Tutkimuksen mukaan rentoutumisharjoitus auttoi irrottautumaan töistä kun taas puistokävelyn myönteiset vaikutukset tulivat lounastauon nauttimisen kautta.

Olen monesti lounastauollakin käytettävissä, pidän tietokoneen ääntä päällä, ja jos koneelle kilahtaa Teams-viesti tai puhelu, olen heti tarkistamassa onko kyseessä joku kiireellinen asia. Tällainen tauko ei auta irrottautumaan työstä tai rentoutumaan. Olen oppinut eron tauoissa ja palauttavissa tauoissa, tauot, joissa työasiat pyörivät mielessä, eivät auta palautumaan tai virkistymään.

Perjantaina pidetty joogatuokio myös muistutti siitä, kuinka tärkeää on välillä hengähtää, ottaa pieni tauko töistä ja esimerkiksi venyttellä. Tavoitteenani on jatkossa pitää päivittäin työpäivän aikana pieni venyttelyhetki. Jooga- ja venyttelyhetket ovat kuitenkin toimineet minulla loistavasti työstä irrottautumisessa ja palautumisessa, ja aionkin jatkossa harrastaa näitä useammin. Tällainen pieni työstä irrottautuminen auttaa minua yhdessä opinnäytetyön pitkäaikaisessa tavoitteessani kehittää työhyvinvointiani sekä lisätä liikumista, sillä hyötyliikunta on jäänyt minimaaliseksi etätöiden myötä.

Mielenhuollon tutkimuksen mukaan hallinnan tunteella sekä rentoutumisella on vaikutus palautuneeseen oloon. Tämän olen itsekin huomannut työssäni kun olen pitänyt silloin tällöin esimerkiksi joogataukoja tai käynyt lounastauolla ulkona kävelyllä, oloni on paljon virkeämpi ja ehdin palautua työstä. Aion jatkossa panostaa niin työpäivän aikana sekä vapaa-aikana tapahtuvaan palautumiseen ja aion panostaa taukojen laatuun.



Kuvio 13. Mielenhuolto (Feldt ym., 2017)

## 4.5 Viikko 5

### Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteena on hoitaa kaikki roikkuvat luotonhallinnan tehtävät sellaiselle mallille, että mitään selvitystehtävää ei jäisi ja pystyn keskittymään päivittäisten luotonhallinnan tehtävien lisäksi laskuttamiseen. Aion myöskin päivittäin pitää 10 minuutin tauon, jolloin meditoin tai joogaan.

Maanantai 22.3.

Tavoitteenani on luoda taulukko itselleni, johon listaan laskutukseen liittyviä tehtäviä, jotka on edelleen tekemättä ja tehdä suunnitelma näiden tehtävien hoitamiseksi. Listasin kaikki puuttuvat laskut, joihin olen saanut jo laskutusdatan ja varasin kalenteristani jokaiselle päivällä ajan, jolloin teen laskutusta. Ennakkosuunnittelulla saan paremman kuvan laskutuksen tämänhetkisestä

tilanteesta ja loin tarkan suunnitelman, miten saan edistettyä laskutusta sille mallille, että kuun vaihteessa ei tulisi kiire.

Tiistai 23.3.

Päivän tavoitteena on hoitaa luotonhallinta sille mallille, että kuun vaihteessa ehdin keskittyä pääasiassa laskutustehtäviin. Lisäksi päivän aikana on useampi palaveri liittyen laskutukseen ja toimittajätietojen muokkaukseen.

Päivä oli loppujen lopuksi hyvin kiireinen luotonhallinnan kanssa, enkä pystynyt edistämään suunnitellusti laskutusta. Vaikka luotonhallintaa voi delegoida kollegoille, erityistapauksissa kuten saneerausmenettelyiden seurannassa ja konkurssitapauksissa monesti kollegat kaipaavat apuani, sillä näitä tulee harvoin vastaan, eikä näistä ole olemassa ohjeita.

Päivän aikana oli paljon selviteltäviä asioita asiakkaiden kanssa sekä päivittäisten tehtävien, kuten limiittipyyntöjen kanssa oli kiirettä.

Keskiviikko 24.3.

Tavoitteeni tälle päivälle päivälle olisi edelleen edistää luotonhallinnan tehtäviä sille mallille, että laskutukselle jäisi enemmän aikaa. Päivällä on myös harmonisointipalaveri, jossa toimin fasilitaattorina.

Olen selvittellyt asiakkaiden erääntyneitä maksuja ja ilmoittanut myynti-tiimille, että parin asiakkaan saatavat pitäisi siirtää pian perintään. Perinnän aloittaminen aikaisessa vaiheessa on tärkeää, jotta asiakas maksaa todennäköisemmin saatavamme. Kävimme myös läpi kuun sulkun liittyvässä palaverissa laskutuksen tilannetta, ja kerroin, että on ollut kiirettä ja en ole ehtinyt hoitaa laskutusta. Minulla on ollut haasteita sen kanssa, että on kiireellisiä luotonhallintaan liittyviä tehtäviä, jotka pitäisi hoitaa ennen kuun vaihdetta. Kerroin myös esimiehelle huoleni, että laskutukseen en saa millään tarpeeksi aikaa, vaikka kuinka priorisoin.

Toimin fasilitaattorina palaverissa, jonka varasin tutkiaksemme kerta-asiakasprosessia, ja mietimme yhdessä onko järkevää luoda jokainen kerta-asiakas asiakastietojärjestelmään erikseen, vai käyttää yhtä asiakasnumeroa kerta-asiakkaille. Tämä kerta-asiakasnumero

säästää aikaa alussa, kun uutta asiakasnumeroa ei tarvitse luoda järjestelmään, mutta luo haasteita saapuvien maksujen kohdistamisessa ja maksumuistutusprosesseissa. Tästä on tavoitteena keskustella asiakaspalvelun kanssa ja pohtia kerta-asiakasnumeron luopumisesta

Harmonisointipalaverissa listasin lisäksi Excel-pohjaan kyseisen prosessin hyvät ja huonot puolet. Laskulla näkyy ainoastaan kerta-asiakasnumero, eikä laskutusasiakkaan tietoja, joten maksumuistutus- ja perintäprosessi vie paljon aikaa, kun pitää selvittää erikseen todellinen laskutusasiakas.

Hyödyt	Haitat
<ul style="list-style-type: none"><li>• Ajansäästö asiakkaan perustamisvaiheessa</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Hankaluudet maksumuistutus- ja perintäprosessissa</li><li>• Hankaluudet saamisten seurannassa</li></ul>

Taulukko 5. Kerta-asiakasnumeron hyödyt ja haitat

Päivä oli kiireinen, kuten muutkin päivät tällä viikolla. Pääsin harmonisointipalaverissa toimimaan palaverin vetäjänä ja luoda struktuurin palaverille, joka oli hyvin mielenkiintoista. Pääsin harjoittelemaan äänessä olemista Teams-palavereissa, ja se tapahtui luontevasti palaverissa, jossa toimin fasilitaattorina.

Torstai 25.3.

Päivän tavoitteena on keskittyä täysin laskutuksen tehtäviin. Osallistun lisäksi Closing and Reporting-tiimin tiimipalaveriin ja iltapäivällä on myyntireskontratiimin kehityspalaveri, jossa seurataan harmonisointiprojektien etenemistä.

Aamu alkoi sähköpostien läpikäynnillä ja päivän suunnittelulla. Pidimme myös pienen Teams-palaverin esimiehen ja minua luotonhallinnassa tuuraavien kollegoiden kanssa. Oli luotava selkeä suunnitelma, jolloin todella vapautuisi aikaa laskutuksen tekemiseen ja opetteluun. Tällä hetkellä luotonhallinnan tehtävät ja niissä kollegojen neuvominen vie minulta paljon aikaa. Vaikka en tekisikään luotonhallinnan tehtäviä, tällä hetkellä kysymyksiä tulee paljon kollegoilta, ja samalla jatkuvia keskeytyksiä laskutuksen tekemisessä. Kollegat kysyvät apuja uusissa tilanteissa, ja nämä ovat usein todella kiireellisiä, ja joudun jatkuvasti keskeyttämään laskuttamisen. Tämä on ongelmallista minulle, sillä itsekin vasta opettelen laskutusta ja jatkuvat keskeytykset häiritsevät oppimisprosessiani.

Jaoin huoliani ajankäyttöön liittyen esimieheen, joka piti palaverin ja selkeytti myös minulle, sekä kollegoilleni mitä priorisoida. Esimieheltä sai hyviä vinkkejä, miten voisin pidättäytyä suunnitelmissani aikatauluissa vielä paremmin. Voisin laittaa do not disturb-tilan Microsoft Teamsiin ja sopia kollegoiden kanssa aina päivästä esimerkiksi tunnin palaverin, jossa käymme läpi heille heränneitä kysymyksiä luotonhallinnan tehtävistä.

Päivä loppujen lopuksi yllättävän myös kiireinen siksi, että tilintarkastajilta tuli useampi pyyntö dokumenttien toimituksesta suoraan henkilökohtaiseen sähköpostiini, eivätkä kollegat täten saaneet pyyntöjä. Aluksi hoidin nämä tilintarkastajien pyynnöt itse, mutta loppupäivästä oli niin kiire, että välitin osan pyynnöistä kollegoilleni.

Perjantai 26.3.

Päivä oli hyvin kiireinen, enkä saanut laskutettua laskuja, joita olin suunnitellut hoitavani kuluneen viikon aikana. Listasimme kollegan mitä kaikkiea laskutuksesta on tekemättä ja miten voimme edistää laskutuksen etenemistä, listasimme jäljellä olevat tehtävät ja loimme aikataulun näille. Seuraava viikko tulee olemaan kiireinen luotonhallintaan liittyvissä tehtävissä sekä laskutuksessa, joten tarkoitus olisi viikonloppuna tehdä hieman töitä, että seuraavasta viikosta tulisi sujuva.

Sunnuntai 28.3.

Kävin läpi viime perjantaina laatimani listaa tehtävistä, jotka olisi tarkoitus saada nyt sunnuntaina tehtyä, tavoitteenani on hoitaa laskutus sille mallilla, että kuun viimeisinä päivinä ei

jäisi paljon laskutettavaa. Kuun viimeinen päivä on aina määräaika laskutukselle, ja usein saamme paljon laskutustietoa vasta kuun viimeisenä päivänä, joten on hyvä laskuttaa jo mahdollisimman paljon ennen kuun loppua. Loin kansiot kuluvaan kuukauteen laskuille ja muokkasin AGIS-laskupohjat valmiiksi laskutusta varten. Tämä on hyvin manuaalista työtä, ja tekemällä nämä valmiiksi, vähenee tulevan viikon työmäärä. AGIS-laskut ovat suhteellisen automaattisia laskuja, mutta tämän laskutusohjelman muokkaaminen vie aina aikaa.

Aloin tekemään laskua, jota prosessoidessa tuli virheilmoitus. Koitin prosessoida laskua useaan otteeseen siinä onnistumatta. Hoidin lisäksi muutaman manuaalilaskun, jotka jäivät roikkumaan alkuviikolta.

Yhteenveto

Ajankäytön suunnittelu

Viikon tavoitteena oli hoitaa laskutustehtäviä ennakkoon, että kuukauden viimeisellä viikolla ei tulisi liian kiire. Alkuviikosta minulla oli haasteita ajankäytön kanssa, kun oli monta kiireellistä tehtävää samaan aikaan, ja priorisointi on hankalaa. Päivät ovat tällä viikolla venyneet, eikä siltikään laskutukselle jäänyt paljon aikaa, vaikka olen priorisoinut tehtäviä. Tuleva kvartaalin sulku luo myös paineita sille, että luotonhallinnan selvitystehtäviä ei voi jättää roikkumaan, nekin tulisi hoitaa mahdollisimman pian sekä tietenkin laskutus määräaikaan mennessä. Delegoin osan tehtävistäni kollegoille, jolloin tehtävät pysyivät paremmin hallinnassa.

Loppuviikosta pääsin hoitamaan laskutusta ilman keskeytyksiä. Oli hyvä, että otin stressin ja kiireen puheeksi esimiehen kanssa, joka onneksi pystyi auttamaan minua varhaisessa vaiheessa ja saimme luotua toimivan tavan hoitaa työtehtäviäni siten, että pystyn keskittymään yhteen tehtävään kerralla ilman keskeytyksiä. Työterveyslaitos neuvoo, että jos kokee olevansa kuormittunut, kannattaa asia ottaa puheeksi esimiehen kanssa. Liiallisella työmäärällä ja jatkuvalla kiireellä on yhteys väsymykseen, stressiin ja virheisiin työssä. (Työterveyslaitos s.a.)

Etenkin alkuviikko oli stressaava, stressi kuitenkin helpotti heti, kun jaoin huoleni esimiehelleni ja pohdimme parempia toimintatapoja kollegoiden ja esimieheni kanssa, että pystyn hallitsemaan työmäärän paremmin ilman jatkuvia keskeytyksiä ja kiirettä.

Ilmaisutaitojen kehittäminen

Viikon tavoitteena ja pidempiaikaisenakin tavoitteena on myös olla enemmän äänessä ja kertoa mielipiteitä ääneen, johon esimieheni on kannustanut minua. Esimies kertoi, että minulla on paljon hyviä ideoita, mutta ne jäivät monesti hieman piiloon, kun en kerro niitä avoimesti Teams-palavereissa. Tällä viikolla olen kuitenkin rohkaissut itseäni kertomaan ääneen mielipiteitäni enemmän. Luin myös teosta, josta sain muutaman konkreettisen vinkin siitä miten etänä voi luoda toimivan keskustelun; Pidä keskusteluun osallistumisen kynnyksen mahdollisimman matalalla, älä säästä vuorovaikutusta palaverin loppuun sekä suosi kameran käyttöä.

(Kankaanpää H, 2021, luku 5.)

Aiemmin säästin monesti kommenttini juurikin palaverin loppuun, jolloin ei usein jäänyt paljoa kommentoitavaa. Kameraakin käytin aiemmin harmillisen vähän. Olen jo pidempään huomannut kameraa käyttävistä kollegoista sen, että jo elekielestä näkee, jos kollegalla on jotain asiaa ja on helpompi saada puheenvuoro. Aion jatkossa käyttää kameraa mahdollisimman paljon ja lisäksi kommentoida ja tuoda esille mielipiteitäni palavereissa aina, kun on jotain kommentoitavaa.

Siirtyminen uuteen työtehtävään

Tulen uudessa työtehtävässäni Closing and Reporting-tiimissä hoitamaan pääkirjanpitoa, joten tavoitteenani on tulevana viikkoina tutustua etukäteen syvemmin pääkirjanpitoon. Olen tällä hetkellä hoitanut myyntireskontran täsmäytyksiä, mutta muut pääkirjanpidon tehtävät ovat minulle vieraita. Myyntireskontra on osakirjanpitoa, jotka yhdessä muiden osakirjanpidon osa-alueiden kanssa muodostavat pääkirjanpidon (Lahti & Salminen, 2014, 19). Pääkirjanpito kokoaa kaikki kirjaukset yrityksen liiketapahtumista (Kaarlejärvi, 2018, 145 ), jotka voivat olla esimerkiksi ostolaskujen kirjaukset, palkkakirjaukset ja myyntilaskujen kirjaukset. On mielenkiintoista nähdä pääkirjanpidon näkökulmasta, miten myyntireskontran tapahtumat vaikuttavat pääkirjanpidon tehtäviin.



Kuvio 14. Pääkirjanpito muodostuu osakirjanpidosta ja suoraan pääkirjanpitoon tehtävistä muistiotositteista (mukaillen Lahti & Salminen, 2014)

## Tauot ja palautuminen

Olen pitänyt kuluvan viikon jokaisena työpäivänä lyhyen 10 minuutin tauon ja joogannut. Saimme työnantajalta kolmen kuukauden joogavalmennuksen, josta löytyy laaja valikoima erilaisia lyhyitäkin joogatunteja. Joogalla on useita vaikutuksia jotka ovat tärkeitä hyvinvoinnille. Jooga muun muassa parantaa keskittymiskykyä, auttaa rentoutumaan ja opettaa hengitystä, kohentaa fyysistä kuntoa ja vapauttaa jännitystä. (Sydänmaanlakka, 2017, 51) Älykäs Itsensä johtaminen) Olen huomannut myös itse joogatessa sen, että joogan avulla pääsen aidosti rentoutumaan ja saan ajatukset pois töistä. Joogalla ei ole vaikutuksia vain työhyvinvointiini, vaan tutkimusten mukaan joogan avulla voi vähentää stressiä ja parantaa unenlaatua, joka vaikuttaa hyvinvointiini kokonaisvaltaisesti ja samalla työhyvinvointiini. (Insider, 2021)



## 4.6 Viikko 6

### Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteena on hoitaa kuun vaihteen tehtävien lisäksi listata itselleni työtehtäviä, joihin minun tulisi perehdyttää kollegani ennen siirtymistäni Closing and Reporting-tiimiin. Tulen uudessa työtehtävässäni hoitamaan pääkirjanpitoa, joten tavoitteenani on tulevina viikkoina tutusta itsenäisesti pääkirjanpitoon, muistiotositteisiin, jaksotuksiin, täysmäytyksiin liittyvään teoriaan ja käytäntöihin. Tämä mielestäni helpottaa uusien työtehtävien opettelua, kun tunnen teorian jo ennestään ja voin keskittyä prosessien opetteluun.

### Maanantai 29.3.

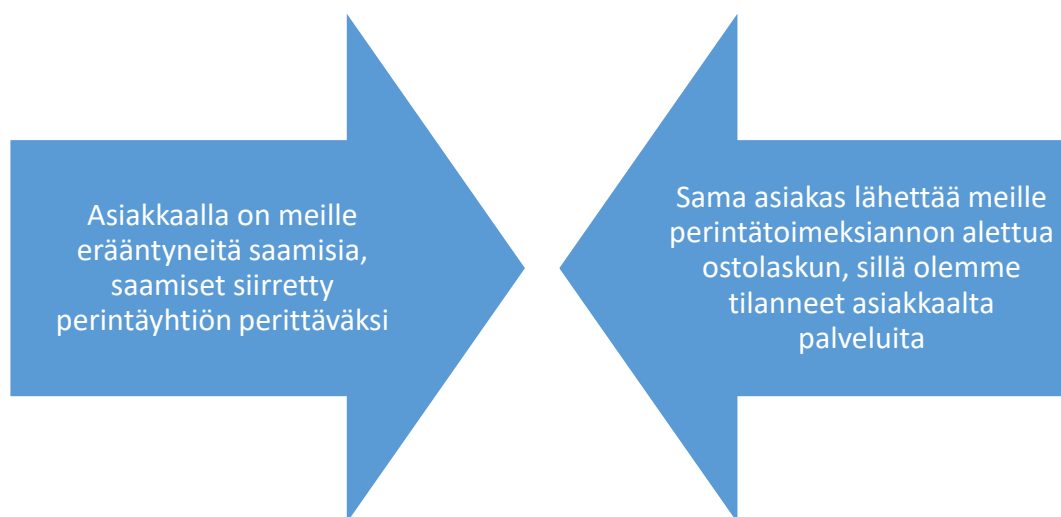
Sunnuntaityöt auttoivat siinä, että oli aikaa hoitaa luotonhallinnan tehtäviä heti aamusta. Tavoitteenani on seurata jo perinnässä olevien asiakkaiden tilannetta ja seurata myös mahdollisesti perintään menevien asiakkaiden eräänntyneitä saatavia, sillä nämä pitää raportoida heti kuukauden sulun jälkeen sisäisille sidosryhmille.

Sain kyselyn perintäyhtiöltä että mitä tehdä perintätapauksen kanssa, joka on edennyt oikeudelliseen perintään. Oikeudellinen perintä tarkoittaa perintää, joka on edennyt käräjäoikeuteen jos velalliselta ei saada suoritusta vapaaehtoisen perinnän aikana. (Visma s.a) Perintäyhtiömme ehdotti, että emme hyväksy asiakkaan pyytämää maksusuunnitelmaa. Keskustelin asiasta Business Controllerin kanssa, emmekä edenneet asiakkaan ehdotuksen mukaisesti, sillä viivyttelylle ei ole perustelua, emmekä hyväksyneet maksusuunnitelmaa.

Käyttämämme perintäjärjestelmän kautta on hankala löytää käynnissä olevia perintätapauksia, joten kävin AR-raportista läpi perintätapaukset, ja tarkistin asiakkaiden saldot, mikäli he ovat maksaneet saatavia suoraan meille. Perinnässä olevien asiakkaiden tulisi maksaa saatavat perintäyhtiölle, mutta monesti käy niin, että he kuitenkin maksavat suoraan meille. Näitä pitää seurata jatkuvasti ja ilmoittaa perintäyhtiölle, mikäli asiakas maksaa saatavia suoraan meille. Tarkistan nämä aina viimeistään ennen kuun vaihdetta, jolloin ehdimme raportoida maksut ja muut muutokset perintäyhtiölle hyvissä ajoin.

### Tiistai 30.3.

Tavoitteenani on selvittää miten toimitaan sellaisten tapausten kanssa, jossa asiakkaamme on perinnässä ja sama yritys on myös toimittajamme ja lähettää meille ostolaskun. Mielestäni emme maksa ostolaskua, kunnes asiakas on maksanut saamiset perintäyhtiölle. Minulle tuli sattumalta tapaus vastaan, jossa asiakas on perinnässä, mutta saimme heiltä ostolaskun. Kysyin Treasury-osaston mielipidettä tästä, sillä minun mielestäni tätä ei kuulu maksaa asiakkaalle, kun asiakas on meille velkaa ja saatavat on siirretty perintään asti. Treasury oli samaa mieltä, ja ilmoitin ostoreskontralle, että ostolaskua ei saa maksaa.



Kuvio 15. Yritys X asiakkaanamme ja toimittajanamme

Keskiviikko 31.3.

Päivä tulee olemaan kiireinen, päivittäisten tehtävien lisäksi tavoitteenani on lähettää asiakkaille ja samalla samalla tukkumyyjille maksumuistutuksia.

Tänään julkistettiin, että pääsen kesäksi Closing and Reporting -tiimiin. Nyt pitäisi alkaa suunnittelemaan miten saan kaiken tiedon hyvin kollegoille, jotka jäävät hoitamaan tehtäviäni. Tällä hetkellä olen vastuussa Suomen yhtiöiden luotonhallinnasta, ja pitäisi opettaa kollegoita auttamaan ja työskentelemään sen parissa entistä itsenäisemmin. Vaikka tavoitteenamme on

harmonisoida eri yhtiöiden prosesseja mahdollisimman paljon, on jokaisen maan ja yhtiön luotonhallinnassa paljon poikkeuksia ja eroavaisuuksia edelleen.

Pysyimme kollegan kanssa suunnitelmissamme ja lähetimme maksumuistutukset tukkumyyjille sekä muille asiakkaille. Maksumuistutusprosessi on edelleen hyvin manuaalista työtä ja vie useamman tunnin päivästä. Maksumuistutukset menevät tällä hetkellä paperipostina asiakkaille, mutta tavoitteena on siirtyä sähköpostitse lähetettäviin maksumuistutuksiin.

Torstai 1.4.

Perintäyhtiömme lähetti sähköpostiviestin saneerausohjelmasta. Kysyin meidän Business Controllerilta neuvoja, vaatiiko saneerausohjelma meiltä toimenpiteitä. Business Controller kertoi, että saneerausohjelmasta tulee pikkuhiljaa maksuja, mutta asiakkaan avoimet laskut ovat kirjattu jo luottotappioihin, eli saneerausmenettely ei aiheuta meille toimenpiteitä ennen maksujen saapumista. Saatavat voidaan kirjata luottotappioksi, joka vähennetään myyntisaamisista jos saatavan perintä ei ole tuottanut tulosta. (Korhonen, 2018) Tämän asiakkaan kohdalla kirjasimme saatavat jo ennestään luottotappioihin, joten saatavat on jo vähennetty ennestään myyntisaamisista ja kirjattu kuluihin.

Perintäyhtiömme kysyi, voiko norjalaisen asiakkaamme kanssa sopia ystävällisestä perinnästä. Norjan perintäkäytännöt ovat hyvin vieraita minulle ja ehdotin Norjan Business Controllerille Teams-puhelua, jossa hän voisi kertoa minulle lisää Norjan perintätavoista.

Yhteenveto

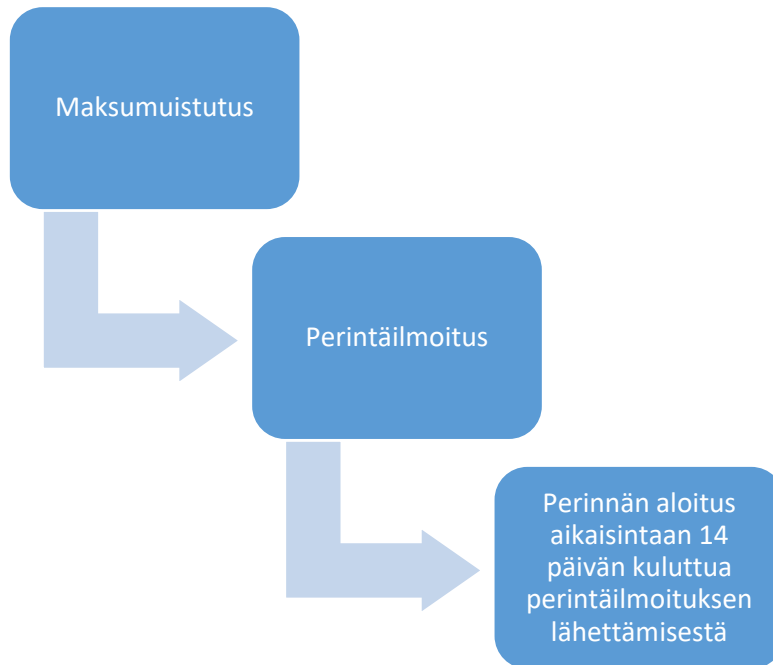
Viikko oli kiireinen ja paljon perintään ja konkurssitapauksiin liittyvää selvittelytyötä. Nyt kun tuli tieto, että siirryn Closing ja Reporting –tiimiin, pitäisi käydä läpi tämän hetkisiä prosesseja, ja miten saisin kollegoille kattavasti tietoa/ohjeita tämänhetkisistä työtehtävistäni. Sain varattua palaverin, jolloin käyn liikevaihtoilmoituksen prosesseja läpi kollegoiden kanssa. Tämän lisäksi minun pitäisi näyttää kollegoille, miten tiliöin ostolaskuja.

Pääsin tutustumaan myös saneerausohjelman käytäntöihin. Saneerausohjelman tarkoituksena on tervehdyttää yrityksen toiminta erilaisten toimenpiteiden ja järjestelyiden kautta. Saneerausohjelma sisältää myös maksuohjelman, joka määrittelee yrityksen velkojen

maksamista. (Minilex s.a) Meillä on muutama asiakas sauneerausohjelman alaisena, mutta en ole aiemmin päässyt hoitamaan tapauksia työssäni.

Norjan perintälaki ja käytännöt ovat vieraita minulle, ja otin työkseni selvittää millaisia vaatimuksia Norjan perintälaki tai muut asetukset asettavat meille velkoajille. Pidin puhelun Norjan Business Controllerin kanssa ja hän kertoi, että Norjassa on tärkeää ilmoittaa asiakkaalle, että saatavat siirtyvät perintään tietyn aikavälin jälkeen, mutta Business Controller ei tarkemmin osannut neuvoa asiassa. Norjan myyntireskontran hoito siirtyi meille transition myötä vuonna 2020, mutta emme saaneet lainkaan perehdytystä perinnästä, sillä Norjassa ei ole vuosiin siirretty asiakkaita perintään. Tämä perintäilmoitus oli meille uutta tietoa, jota aiomme jatkossa noudattaa.

Norjan perintäkäytännöistä oli hankalaa löytää tietoa englannin kielellä, eikä meillä ole käytössä työhjeitakaan aiheesta. Onnistuin pitkän etsinnän jälkeen löytämään Accountorilta lisätietoa perintäilmoituksesta ja sen vaatimuksista. Selvisi, että asiakkaalle pitää aina lähettää kirjallinen perintäilmoitus, ennen kuin saatavat voidaan siirtää perintään. Perintäilmoituksen voi lähettää halutessaan samantien laskun eräännyttyä, mutta perintäilmoituksen jälkeen asiakkaalle tulee antaa vähintään 14 päivää maksuaikaa, ennen kuin perinnän voi aloittaa. Perintäilmoituksessa tulee myös selkeästi esittää, että kyseessä on perintäilmoitus ja saatavat siirtyvät perintään, mikäli niitä ei makseta perintäilmoituksesta huolimatta. (Accountor, 2020) Tämä tieto asettaa erikoisvaatimuksia Norjan perintäprosessiin, josta ilmoitin kollegoilleni ja päivitin samalla työhjeisiin tiedon perintäilmoituksesta.



Kuvio 16. Norjan perintäprosessi

Suomessa ei ole käytössä erikseen perintäilmoitusta, vaan lähetämme maksumuistutuksia, jonka jälkeen siirrämme saatavat tarvittaessa suoraan perintäyhtiön perittäväksi noudattaen perintälakia.

Huhtikuun lopussa on määräaika liikevaihdon raportoinnille. Tällä hetkellä olen ainoa tiimissämme, joka on tehnyt tätä raportointia Suomen, Ruotsin ja Norjan yhtiöille. Varasin tulevalle viikolle ajan, jolloin näytän prosessin kollegalleni Teamsin välityksellä.

#### 4.7 Viikko 7

Tavoitteenani on viikon ajan kokeilla Pomodoro-menetelmää, jonka avulla aion keskittyä entistä enemmän ajankäyttöni ja keskittyä aina yhteen tehtävään kerralla ja pitää huolen taukojen noudattamisesta. Pomodoro tekniikassa keskitytään yhteen tehtävään 25 minuuttia, jonka jälkeen pidetään viiden minuutin tauko ja valitaan seuraava tehtävä ja siihen keskitytään 25 minuuttia ja pidetään 5 minuutin tauko, tämä sykli toistetaan neljä kertaa, jonka jälkeen pidetään

pidempi tauko. Tämän tekniikan on tarkoitus tehostaa ajankäyttöä ja madaltaa kynnystä ison projektin aloittamiseen, kun sen voi pilkkoa osiin.

#### Pomodoro-tekniikka

1. Valitse tärkein tehtävä
2. Keskity tehtävään 25 minuutin ajan
3. Pidä viiden minuutin tauko
4. Toista sykli neljä kertaa
5. Pidä pidempi tauko ja aloita alusta

(Lukiolainen, 2018)

Tiistai 6.4.2021

Päivän tavoite on hoitaa kirjanpitokauden sulkutehtävät ajoissa Pomodoro-tekniikkaa käyttäen. Lisäksi sulun jälkeen on tarkoitus lähettää Norjan ja Suomen yhtiöiden AR-raportit sisäisille sidosryhmille.

Saapuneita sähköposteja on useampi käsittelemättä, mutta olen päättänyt keskittyä yhteen tehtävään kerralla, sillä kauden sulussa on useampi keskittymistä vaativa tehtävä, eikä multitaskaaminen ole tehokkain tai järkevinkään työskentelytapa.

Pomodoro-tekniikka toimi hyvin näin kirjanpitokauden sulun tehtävien aikoihin. Kirjanpitokauden sulun aikaan, kun on useamman eri tehtävän määräaika ja lisäksi useita päivittäisiä tehtäviä hoidettavana, oli hienoa huomata, kuinka Pomodoro-tekniikka rytmitti päivää ja antoi myös mahdollisuuden pitää hengähdystaukoja.

Keskiviikko 7.4.

Olen päättänyt edelleen panostaa siihen, että en multitaskaisi jatkuvasti. Psykologian tohtori Mona Moisalan mukaan multitaskaus näkyy virheinä ja väsymyksenä ja se kuormittaa aivoja. (Järvinen, 2020). Olen itsekkin huomannut, että yhteen tehtävään keskittymällä toimin tehokkaammin ja työn jälki on tarkempaa ja virheiden riski pienenee. Pomodoro-tekniikka on erinomainen työkalu tähän multitaskaamisen vähentämiseen.

Työtehtävissäni on mahdotonta välttää täysin multitaskaamista, kun pitää hoitaa raportointia ja samalla myös päivystää tiimisähköpostia. Olen kuitenkin alkanut pyytämään kollegoita tuuraamaan sähköpostin kanssa, kun minulla on jokin keskittymistä vaativa työtehtävä. Ennen ajattelin, että kaikki pitää hoitaa itse.

Pomodoro-menetelmä myös toimii hyvänä varmistajana, että keskityn tietyn ajan yhteen tehtävään ja siirryn pian tauon jälkeen toiseen tehtävään. Pomodoro-menetelmän avulla keskityn siihen, että en tekisi useampaa tehtävää samaan aikaan, vaan jokaiselle tehtävälle on oma aikansa.

Torstai 8.4.

Päivän tavoitteena on Pomodoro-menetelmään kuuluvien taukojen aikana käydä kävelyllä ja yrittää rentoutua jokaisen lyhyenkin tauon aikana, ja miettiä auttaako lyhyt viiden minuutin ulkoilu tai venyttely vireyteeni.

Meille pidettiin luottotietopalvelua tarjoavan yhteistyökumppanimme pitämä koulutus liittyen heidän tarjoamiin palveluihin. Esittelijä näytti paljon eri asioita, mitä järjestelmässä voi tehdä. Kouluttaja myös näytti, mitä kaikkea lisäpalveluita on mahdollista tilata heidän luottoluokituspalvelustaan. Koen kuitenkin, että tämän hetkinen luottoluokituspalvelu palvelee yrityksen ja tiimini tarpeita erinomaisesti, eikä lisäpalveluille tällä hetkellä ole tarvitta. Varmistin vielä kollegalta kysymällä hänen mielipidettään asiasta, ja hänkin oli samaa mieltä, että lisäpalveluille ei ole tarvetta.

Päivä kului luotonhallintaan liittyvien tehtävien parissa, ja otin tehtäväkseni selvittää tukkumyyjän kohdistuksia, joita olemme maksutiimin avulla pyrkineet selvittämään jo pidemmän aikaa.

Pomodoro-menetelmän tauoilla nappasin jumppakepin ja venyttelin, kävin pienellä kävelyllä ja keskityin vaan rentoutumiseen ja työstä irtautumiseen. Itse huomaan virkistyväni paremmin sellaisilla tauoilla, joilla en käytä mitään muutakaan teknologiaa, kuten mobiilipuhelinta. Pomodoro myös tehostaa työntekoani, mutta samalla pitää huolen säännöllisistä tauoista.

Perjantai 9.4.

Päivän tavoitteena on tarkastella eri perintätapausten statusta ja raportoida ajankohtaiset tiedot AR-raporttiin. Aion keskittyä aina yhteen perintätapakukseen yhden pomodoron, eli 25 minuutin ajan, jos kiireelliset työt vievät osan tästä 25 minuutista, aion pidentää pomodoro-aikaa sen mukaisesti.

Siirsimme norjalaisen asiakkaan perintään sen jälkeen, kun olimme lähettäneet heille perintäilmoituksen, eikä maksua siitä huolimatta tullut. Olimme epävarmoja, voiko viivästyskoron periä, sillä itse maksumuistutuksissa emme ole maininneet viivästyskorkoa. Viivästyskorkoprosentti kuitenkin näkyy erääntyneellä laskulla, joten päätimme periä saatavat korkoineen.

Tarkastelin muiden asiakkaiden perinnässä olevien saatavien tilannetta, eikä niissä ole tullut kummemmin muutoksia. Meillä on muutama asiakas sopinut kanssamme maksusuunnitelman, jonka vakuutusyhtiömme on myös hyväksynyt, näissä on erityisen tärkeää seurata, että asiakas noudattaa maksusuunnitelmaa, muuten pitää edetä perintään mahdollisimman pian.

Pomodoro-tekniikka mielestäni tehosti työntekoani ja pystyin systemaattisesti hoitamaan useamman eri tehtävän kerrallaan.

Yhteenveto:

Olen huomannut, että oma suhtautumiseni kiireeseen työssä on muuttunut huomattavasti. Kiire heikentää tehokkuutta sekä arviointikykyä. Kiireessä ei usein käytetä aikaa parhaimman ratkaisun etsimiseen, vaan hoidamme työt niin, että ne tulisivat hoidettua mahdollisimman nopeasti. (Salminen, 14). Olen oppinut, että kaikkea ei tarvitse hoitaa aina samantien, kiireessä tehty työ usein jopa heikentää työn laatua ja multitaskaaminen lisää tunnetta kiireestä. Multitaskaaminen ei ole edes tehokas työskentelytapa omassa työssäni, vaikka silloin tällöin se on välttämätöntä.

Kiire on osittain myös tunne, eikä ainoastaan fakta. Mitä enemmän puhumme kiireestä ja mietimme kiirettä, sitä vahvemmalta kiire tuntuu. (Salminen, 14-15). Olen huomannut, mitä



enemmän annan itselleni mahdollisuuden tehdä tehtäviä rauhassa, sitä vähemmän minua stressaa kiire.

Pentti Sydänmaalakka antaa muutaman erittäin hyvän vinkin miten stressiä voi vähentää:

- Määrittelemällä itselleen kohtuullisia tavoitteita, kaikkea ei pidä saavuttaa tässä, nyt ja heti.
- Liikkumalla tarpeeksi, liikunta on erinomainen tapa purkaa stressiä
- Opettelemalla pysähtymään ja rentoutumaan säännöllisesti
- Lepäämällä riittävästi, palautumisaika pitenee iän myötä.

(Sydänmaalakka, 122)

Olen noudattanut useita Sydänmaalakan vinkkejä stressin vähentämiseen. Olen oppinut asettamaan itselleni kohtuullisia tavoitteita, enkä pyri saamaan kaikkea valmiiksi samantien. Olen lisännyt liikuntaa ja joogannut pienissä erissä ja käynyt ulkoilemassa entistä enemmän, joka on vaikuttanut selkeästi vireystilaani työpäivänkin aikana. Olen oppinut pysähtymään ja rentoutumaan säännöllisesti, esimerkiksi juurikin liikunnan parissa. Käytän kuitenkin hyvin vähän aikaa palautumiseen loppujen lopuksi työpäivän päätteeksi, joka osittain johtuu opiskeluista työn ohella. Aion kuitenkin panostaa jatkossa enemmän siihen, että työpäivän päätteeksi vietän hetken vain palautumalla ja lepäämällä.

Pomodoro-tekniikan tehokkuus perustuu siihen, että kynnys ison tehtävän aloittamiseen on yleensä korkea. Pomodoro-tekniikassa puretaan tehtävät osiin ja loogisiin askeleisiin, jolloin on helpompi saavuttaa lopputulos. Pomodoroon on myös helpompi asennoitua, kun tietää työskentelevänsä tehokkaasti 25 minuuttia kuin esimerkiksi kokonaisen tunnin ajan. (Duunitori, 2021)

#### **4.8 Viikko 8**

Tavoitteenani on tarkistaa kaikki perehdytysmateriaalit yms, koska siirryn uuteen tiimiin ja aloittaa kesätyöntekijöitä. Aion pitää Pomodoro-työkalua osana työn suunnittelua jatkossakin, erityisesti kiireisinä aikoina, jolloin usein tauot unohtuvat.

Aion myös luoda Salmisen ja Heiskasen vinkeillä itselleni konkreettisen ajankäytön suunnitelman, johon listaan pitkän aikavälin suunnitelman, kuukauden suunnitelman sekä lyhyen aikavälin ajankäytön suunnitelman.

Tavoitteenani on kehittää itsensä johtamistani, josta meillä onkin koulutus keskiviikkona. Lisäksi tavoitteenani on käydä lounastauon yhteydessä aina pienellä happihyppelyllä lyhyen kävelyn merkeissä.

Maanantai 12.4.

Päivän tavoitteenani on luoda ajankäytön suunnitelman, jossa listaan muun muassa pitkän aikavälin suunnitelman, lähitulevaisuuden ajankäytön suunnitelman, päivittäisen ajankäytön suunnitelman ja tehtävälisan.

Aamulla pidimme palaverin, jossa pohdimme voisimmeko harmonisoida luotonhallintaan eri maissa toimivien tytäryhtiöiden välillä. Pohdimme yhdessä mikä olisi ideaaliprosessi, ja saisimmeko kaikille yhtiöille samat prosessit. Vaikka lähtökohtaisesti suurimmalla osalla yhtiöistä on sama luottoriskipolitiikka, silti on useita eroavaisuuksia eri yhtiöiden välillä. Pohdimme yhdessä, mikä olisi ideaaliprosessi ja aiomme viedä eteenpäin asiaa sidosryhmille jotka voivat päättää asiasta.

Minä, jonka vastuulla on Suomen yhtiöt, selitin miksi prosessi Suomen yhtiöillä on mielestäni ideaali ja miksi se tulisi ottaa käyttöön muillakin yhtiöillä. Olen päässyt viime aikoina kertomaan mielipidettäni useissa palavereissa, joka on yksi tärkeä asia oman ammatillisuuden kehittämisessä, jotta jaan enemmän kokemuksia ja ideoita kollegoille myös virtuaalipalavereissa.

Loin itselleni taulukon, johon lisäsin pitkän aikavälin tehtäviä ja tavoitteita, jotka on hyvä ottaa huomioon ajankäytön suunnittelussa. Loin itselleni myös kuukauden suunnitelman, johon listaan kuukauden tavoitteet sekä päivittäisen ajankäytön suunnitelman. Aion varata jatkossa itselleni kalenteriin säännöllisesti aikoja, jolloin voin edistää pitkän aikavälin suunnitelmia. Kuukauden suunnitelma ja päivittäisen ajankäytön suunnitelmat toteutuvat jo suhteellisen hyvin, mutta tuntuu, että pitkän aikavälin suunnitelman tehtäville ei jää aikaa.

<b>Pitkän aikavälin suunnitelma</b>	<b>Kuukauden suunnitelma</b>	<b>Päivittäisen ajankäytön suunnitelma</b>
Eri yhtiöiden prosessien välinen harmonisointi	Myyntireskontran tehokas hoito ja ajan tasalla pitäminen	Aamulla päivän tehtävien listaaminen, kuten maksumuistutukset ja perintätoimeksiannot
Prosessien tehostaminen ja kehittäminen	Kirjanpito-kauden sulkuaikataulun noudattaminen	Tehtävien priorisoiminen ja päivän aikatauluttaminen
Oman osaamisen kehittäminen	Myyntisaatavien aktiivinen seuranta ja tehokas perintä	Säännöllisistä tauoista huolehtiminen
Uusien tehtävien oppiminen ja kirjanpito-osaamisen kehittäminen	Myyntilaskutuksen tasainen jaksottaminen kuukaudelle	Multitaskaamisen välttäminen, jos mahdollista

Taulukko 6. Ajankäytön suunnitelma

Tiistai 13.4.

Päivän tavoitteenani on tutustua projektinhallinnan työkaluihin, ja olen päättänyt tutustua Mikko Mäntynevan teokseen Hallittu projekti.

Päivä on ollut hyvin kiireinen luotonhallinnan tehtävien parissa. Muutaman asiakkaan asiakastietojärjestelmässä on ongelmia, joka vaikuttaa laskutukseen ja tavaroiden toimitukseen. Olen kollegani ja sisäisten sidosryhmien, kuten IT-osaston kanssa yrittänyt korjata ongelmaa.

Mäntynevan teoksesta sain muutaman vinkin projektinhallinnan kehittämiseen. Määritä projektin tavoitteet ja laajuus kattavasti, kohdenna projektille riittävät resurssit ja seuraa sekä raportoi projektin etenemisestä. (Mäntyneva M, 152). Olen huomannut, että pitkän aikavälin projektien

resurssointi on minulla ollut hankalaa, sillä päivittäiset ja muut kiireiset luotonhallinnan ja laskutuksen tehtävät vievät kaiken aikani. Aion myöskin panostaa jatkossa projektien etenemisen seurantaan ja raportointiin, jotta saan kattavan kuvan eri projekteista ja niiden tilanteesta.

Keskiviikko 14.4.

Päivän tavoitteena on käydä kollegan kanssa läpi laskutusdataa, sekä luoda suunnitelma siitä, miten kesätyöntekijää perehdytetään laskutuksen parissa.

Meillä aloittaa useampi kesätyöntekijä pian, ja loimme suunnitelman miten perehdytämme heitä myyntireskontran tehtäviin. Sovimme, että kollegani opettaa kesätyöntekijöille laskutusta, mutta tarvittaessa minäkin toimin perehdyttäjänä.

Päivä kului hyvin pitkälti luotonhallinnan parissa ja kävimme kollegamme kanssa myös läpi Norjan yhtiöiden kirjanpitokauden salkuun liittyviä työtehtäviä ja mitä eroavaisuuksia niillä on muihin yhtiöiden nähden. Norjan yhtiöiden myyntireskontra hoidetaan hyvin erilaisella tavalla kuin muiden yhtiöiden, mukaan lukien kirjanpitokauden salkuun liittyvät tehtävät. Ideoimme yhdessä, mikä olisi ideaaliprosessi tähän ja aiomme ehdottaa prosessin harmonisointia.

Päivä oli mielenkiintoinen, ideoimme pitkän aikavälin tavoitteita ja loimme pitkän aikavälin suunnitelmia liittyen kesän työnjakoon, perehdytykseen ja samoin kirjanpitokauden salkuprosessien harmonisointiin.

Torstai 15.4.

Tavoitteenani on keskittyä itsensä johtamiseen ja hyödyntää koulutuksessa saatuja vinkkejä oman ammatillisuuden ja ajankäytön kehittämiseen.

Aamupäivällä talouspalveluille järjestettiin itsensä johtamisen koulutus, josta sai erittäin hyviä vinkkejä itsensä johtamiseen ja työnteon ja oman hyvinvoinnin parantamiseen. Koulutuksessa myös kerrottiin, kuinka paljon ajatukset ja tunteet vaikuttavat loppujen lopuksi työn tuloksiin. Ajatusten kehittämisellä voi olla paljon suurempi vaikutus tuloksiin kuin muuttamalla

työskentelytapoja. Tämä oli erittäin mielenkiintoinen näkökulma tulosten seurantaan ja niiden kehittämisenäkökulmaan.

Koulutuksessa myös keskusteltiin siitä, että etätyö on aiheuttanut sen, että on helpompi jäädä tekemään pidempää työpäivää ja hyötyliikuntakin vähenee. Tämä taas vaikuttaa kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin ja palautumiseen merkittävästi. Teknologian tarkoitus oli alunperin lisätä vapaa-aikaa, mutta olemme vuorokauden ympäri saavutettavissa teknologian vuoksi. Tämä on myös nähtävissä minunkin arjessa jatkuvasti ja työn ja vapaa-ajan ero on entistä pienempi.

Saimme tavoitteeksi järjestää viiden päivän hyvinvointihaasteen ja pohtia mitä aiomme muuttaa/poistaa/lisätä päivittäiseen käyttäytymiseen.

Perjantai 16.4.

Tavoitteenani on selvittää asiakkaiden myyntireskontran epäselviä kohdistuksia. Nämä ovat kiireettömiä tehtäviä, jotka pitää saada hoidettua jossain vaiheessa.

Aamulla raportoimme Suomen yhtiöiden liikevaihdon vakuutusyhtiölle. Yleensä olen hoitanut kaikkien yhtiöiden raportoinnin samalla, mutta jaottelin nyt eri yhtiöiden raportoinnit eri päiville, sillä perehdytän kollegaani tekemään liikevaihtoilmoituksia jatkossa. Päivä kului selvitystehtäviä hoitaessa ja sain hyvin tutkittua epäselviä maksuja ja niiden kohdistuksia.

Yhteenveto:

Vaikka olenkin tutkiskellut eri keinoja työhyvinvoinnin lisäämiseksi, huomasin kuitenkin, miten oma kokonaisvaltainen hyvinvointini vaikuttaa myös suoraan työhöni. Työaikana pidetyt tauot ja palautumishetket vaikuttavat tottakai työhyvinvointiin, mutta niin tekee työajan ulkopuolinen palautuminen ja lepo. Olen tutkiskellut useita työhyvinvointiini vaikuttavia tekijöitä, sekä koittanut eri keinoja työhyvinvointini parantamiseksi. Koen, että tämä työhyvinvointiin panostaminen on näkynyt minussa niin, että keskittymiskyky on parantunut, enkä koe olevani jatkuvasti väsynyt.

Olen itsekkin pitänyt etätöitä aina joustavana tapana tehdä työtä, mutta en ole huomannut sitä, että jään usein etätöitä tehdessä tekemään pidempiä työpäiviä, kun mitä tekisin toimistolla. Kotona työskennellessä on helpompi jäädä tekemään myöhään töitä, kun taas mitä toimistolla.

Asetin itselleni viiden päivän hyvinvointitavoitteiksi ruokavalion parantamisen, liikunnan lisäämisen ja yhteisiin kahvitaukoihin osallistumisen. Syön erittäin epäsäännöllisesti ja paljon pikaruokaa ja valkoista leipää. Niin sanotuilla höttöhiilihydraateilla, joihin valkoinen leipä ja pikaruoka sisältyy ei jaksaa koko työpäivää. Jos taas syö monipuolisesti kasviksia, laadukkaita hiilihydraatteja ja proteiineja sekä hyviä rasvoja, jaksaa iltapäivään asti paremmin. (Petteri Lindblad, 2017) Ruokavalion parantaminen vaikuttaisi vireyteeni työpäivän aikana, joka taas vaikuttaa suoraan työhyvinvointiini.

Itse olen lisännyt jo liikuntaa opinnäytetyön edetessä, mutta haluaisin lisätä sitä entisestään esimerkiksi tunnin kestävillä kävelylenkeillä työpäivän päätteeksi.

Korona-aikaan, kun työskentelen etänä, huomaan, että vuorovaikutus on hyvin minimaalista. Työnantajani järjestää meille Microsoft Teamsin välityksellä viikoittain kahvitaukoja, jolloin pääsee keskustelemaan kollegojen kanssa niitä näitä, tai silloin tällöin joogaamaankin, toki jokainen kotitoimistoltaan. Monesti kuitenkin kiireen takia olen jättänyt näitä kahvitaukoja väliin, vaikka se olisi erittäin tärkeää vuorovaikutusta. Etätö on lisännyt kuormitusta sosiaalisen vuorovaikutuksen vähäisyyden vuoksi. (Lassfolk-Feodoroff, 2020) Olen itsekkin huomannut, että sosiaalista vuorovaikutusta kaipaisi entistä enemmän, mutta en ole antanut sille tarpeeksi aikaa työpäivien aikana.

#### **4.9 Viikko 9.**

Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteenani on edelleen noudattaa viiden päivän hyvinvointihaastetta sekä tutkia päivittäin uusia itsensä johtamisen näkökulmia.

Maanantai 19.4.

Päivän tavoitteena on tutustua itsensä johtamisen näkökulmaan työnhallinnasta elämönhallintaan. Työnhallinnalla, eli siitä miten hyvin hallitsee työnsä ja miten työn vaatimukset osaamisesta ovat tasapainossa on suuri vaikutus ihmisen hyvinvointiin. Tämän vuoksi useammin puhutaankin työnhallinnan sijasta elämönhallinnasta. Elämönhallintaan kuuluu oman osaamisen ja taitojen tiedostaminen sekä kehittäminen ja soveltaminen. (Maanlakka 2017, 36)

Iltapäivällä meillä oli tiimin yhteinen lounastauko Microsoft Teamsin välityksellä, jolloin pidimme kamerat päällä, söimme yhdessä lounasta ja juttelimme niitä näitä. Tämä oli erittäin piristävää ja tuntui melkein siltä, kun olisimme toimistolla syömässä yhdessä lounasta, vaikka näimmekin toisemme vain kameran välityksellä.

Koen, että näin kotitoimistolla työskennellessä yhteiset kahvitauot ja lounastauot vaikuttavat hyvinvointiini merkittävästi ja samalla palautumiseen. Oma hyvinvointini vaikuttaa myös elämönhallintaan ja sitäkin kautta työnhallintaan.

Tiistai 20.4.

Päivän tavoitteenani on seurata ajankäyttöäni listaamalla päivittäiset työtehtävät ja katsomalla kuinka paljon aikaa mihinkin tehtävään kuluu. Ajanhallinta on itsensä johtamista ja oman toiminnan suunnittelua. (Nyyti ry s.a)

Päivittäisiin työtehtäviini saattaa kulua kolmesta-neljästä tunnista jopa koko päivä, riippuen esimerkiksi siitä, joutuuko ajamaan maksumuistutuksia ja kuinka paljon luotonhallintaan liittyviä työtehtäviä tulee hoidettavaksi päivän aikana. Olen kuitenkin huomannut, että yleensä kirjanpitokauden sulun jälkeen on rauhallisempaa, jolloin olisi loistava hetki aloittaa myyntilaskutuksen tekoa hyvissä ajoin.

Listasin, että hoitamalla myyntilaskutusta tasaisesti sitä mukaan kun ehdin, ei myyntilaskutuksen parissa kuluisi paljon aikaa. Vain puoli tuntia päivässä auttaisi jo paljon kuun vaihteen kiireen kanssa. Aion näin ollen varata jos ei päivittäin, niin viikottain itselleni kalenteriin ajan, jotta voin hoitaa myyntilaskutusta hyvissä ajoin.

Aamulla meillä oli myös itsensä johtamisen koulutuksen toinen osa, jossa yksi hyvin yksinkertainen, mutta tärkeä vinkki oli, että älä työskentele kovemmin, vaan työskentele fiksummin. Tämä on myös itsensä johtamista, jonka avulla voi vaikuttaa oman työn kehittämiseen etsimällä fiksumpia keinoja tehdä työ.

Keskiviikko 21.4.

Päivän tavoitteena on tutustua itsensä johtamisen näkökulmaan motivoinnista voimaantumiseen. Päivän tarkoituksena on lisäksi perehdyttää kollegojani Suomen yhtiöiden luotonhallintaan. Vaikka pysynkin saman työnantajan palveluksissa, emme voi laskea sen varaan, että voin neuvoa uudessa työtehtävässäni ollessani vanhaa tiimiäni jatkuvasti. Tarkoituksena on siirtyä uuteen tiimiin toukokuun alussa, ja paljon on vielä läpikäymistä kollegojen kanssa.

Osallistuin aamupäivällä Closing ja Reporting-tiimin tiimipalaveriin. Toinen tiimin kesätyöntekijöistä aloitti tällä viikolla, jonka vuoksi uusi esimies halusi, että osallistuisin myös tiimipalaveriin, vaikka en olekaan vielä vaihtanut tiimiä. Tiimipalaverissa selvisi, että kesän ajan tulen työskentelemään konserniemom ja muiden Suomen yhtiöiden pääkirjanpidon ja raportoinnin parissa. Suomen arvonlisäverotus ja kirjanpidon säännökset ovat minulle jo entisestään tuttuja, ja on hyvä mahdollisuus päästä oppimaan lisää aiheesta uudessa työssäni.

Iltapäivällä loimme liikevaihtoilmoitukset Norjan yhtiöille ja raportoimme nämä vakuutusyhtiölle. Raportoimme aina kvartaaleittain kolmen kuukauden liikevaihdon vakuutusyhtiölle ja ensi kerran tämä tulee tehdä heinäkuun lopussa. Liikevaihtoraportointi on tehtävä, jota olen aiemmin hoitanut ainoana henkilönä tiimissämme, mutta näytin ja selitin prosessin nyt kollegalleni, joka ottaa jatkossa tehtävän vastuulleen.

Motivaatiolla ja voimaantumisella on suuri merkitys itsensä johtamisen kannalta.

Voimaantumiseen ja vaikuttavat positiivisuus, selkeät päämäärät ja hyvä itseluottamus.

Voimaantuminen näkyy tietoisuuden kasvuna, joilloin tullaan tietoiseksi omista voimavaroistaan ja todellisesta minästä, jolloin pystyy johtamaan itseään paremmin. (Sydänmaanlakka 36). Olen huomannut, että olen nykyään enemmän tietoinen voimavaroistani, jaksamisestani ja niihin vaikuttavista tekijöistä. Tämä tietynlainen itsensä tutkiskelu on ollut tärkeä lähtökohta itsensä johtamisen mahdollistamiseen.



Torstai 24.4.

Tänään olen päässyt tutustumaan uuden tiimin tehtäviin ja minulle on pohjustettu mitä käy, jos jokin raportoinnissa menee pieleen tai kirjanpidon kanssa tulee viiveitä. Koulutuksen aikana minulle tuli useampi Teams-viesti kollegoilta, mutta päätin auttaa vain kiireellisissä asioissa, jotka pitää hoitaa esimerkiksi viiden minuutin sisällä. Normaalisti autan kollegoja jatkuvasti palavereissa, oli avuntarve sitten akuutti tai ei. Olen kuitenkin oppinut sen, että aina ei tule olla tavoitettavissa ja pitää pystyä keskittymään omiinkin palavereihin ja tehtäviin.

Yksilöstä kumpuava voimaantuminen on hyvin lähellä itsensä johtamisen ydintä.

Voimaantumiseen vaikuttaa taas hyvä itseluottamus. (Sydänmaanlakka, 36) Koen, että uuteen työhön siirtyessä itseluottamus saattaa olla aluksi koetuksella, kun on siirtymässä aivan vieraisiin tehtäviin. Uskon, että pohjustamalla itselleni tulevia työtehtäviäni pystyn parantamaan itseluottamustani uudessa työtehtävässä heti alkuun, joka on tärkeää itsensä johtamisen kannalta. Olen pitänyt näitä uuden työtehtävän ja tiimin prosesseihin pohjustavia koulutuksia hyvin tärkeinä itseni ja itsensä johtamisen kannalta.

Perjantai 23.4.

Päivän tavoitteena on myös tutustua positiivisen ajattelun vaikutukseen itsensä johtamisessa. Toinen päivän tavoitteeni on valmistautua uuteen tiimiin siirtymiseen. Monesti palvelupyynnöissä, joita teemme järjestelmäoikeuksien pyytämistä varten, kestää hyvin kauan, joten aion laittaa hyvissä ajoin IT-osastolle palvelupyyntöjä tarvittavista oikeuksista, joita tarvitsen uudessa työtehtävässäni Closing and Reporting-tiimissä.

Olen tarkastellut perehdyttäjäni kanssa oikeuksia järjestelmiin, joita tarvitsen siirtyäkseni ja hoitaakseni uusia työtehtäviäni toukokuun alusta alkaen. Tein näistä järjestelmäoikeuksista palvelupyyntöjä IT-osastolle uuden tiimin perehdyttäjän avustuksella.

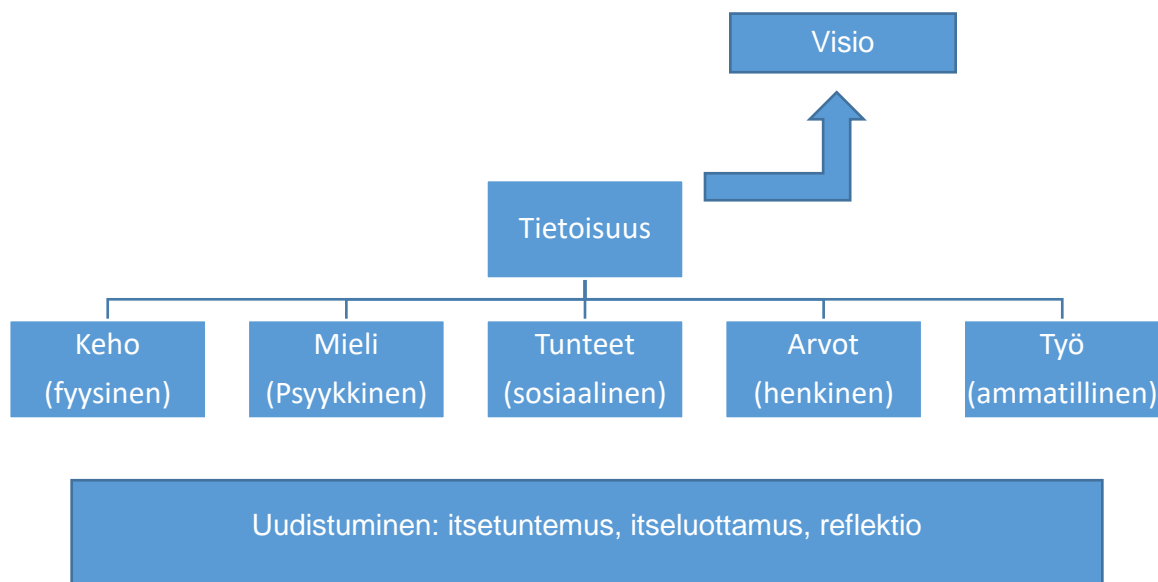
Iltapäivästä kävin läpi kollegani kanssa keskustelua, mikäli hän kaipaisi lisää perehdytystä joidenkin tehtävien parissa ennen siirtymistäni uuteen tiimiin. Tällä hetkellä listassamme ovat ostolaskujen tiliöintien harjoittelu, sekä liikevaihtoilmoitusten teko.

Positiivisesti ajatteleva henkilö pystyy kääntämään negatiiviset kokemukset vahvuudeksi, josta hän saa voimaa. Näitä voivat olla esimerkiksi negatiiviset ajatukset ja epäonnistumiset sekä kriisit. (Sydänmaanlakka, 40). Olen huomannut, että jos suhtaudun johonkin prosessin kehittämiseen pessimistisesti, enkä usko, että prosessia voi muuttaa tai kehittää, ei sitä voi myöskään edistää. Prosessien kehittämisen näkökulmasta positiivisuus on tärkeä lähtökohta, että uusia ratkaisuja ja tehokkaampia prosesseja voi saada aikaiseksi.

## Yhteenveto

Viikon aikana pääsin tutustumaan paljon uusiin työtehtäviin, sekä tutkimaan lisää itsensä johtamisen näkökulmia. Olen huomannut sen, että itseään ei voi johtaa vain ajankäytön suunnittelulla, vaan itsensä johtamiseen vaikuttavat muutkin tekijät, kuin oma ammatillisuus tai tehokkuus.

Itsensä johtaminen Oy Minä Ab-malli kuvastaa hyvin sen, miten jokainen meistä on oman rakenteensa ”yrityksensä” toimitusjohtaja. Oy Minä Ab-malli on syntynyt yhdistelmänä Stoalaisuutta, joogafilosofiaa, tietoisuustutkimusta ja liikkeenjohdon teoriaa. (Sydänmaanlakka, 30).



Kuvio 17. Oy Minä Ab-malli (mukaillen Sydänmaanlakka, 2017)

Jotta Oy Minä Ab:ta, eli toisin sanoen itseään voi johtaa, täytyy osata johtaa hyvin tätä kokonaisuutta. Itsensä johtamisessa on eri osastoja, keho, mieli, tunteet, arvot ja työ, joita jokaista pitäisi osata johtaa. (Sydänmaanlakka, 30). Mielestäni tämä kuvastaa hyvin sen, että vain työhön panostamalla ei voi johtaa itseään hyvin, vaan itsensä johtamisessa tulee ottaa huomioon fyysisiä, psyykkisiä, sosiaalisia ja henkisiä toimintoja. Itsensä johtamisessa on johdettava kokonaisuus, eikä vain yksi osa-alue. En voi johtaa itseäni vain yrittämällä työskennellä tehokkaasti, minun pitää johtaa samalla tunteitani, mieltäni ja kehoani.

#### **4.10 Viikko 10**

##### Viikon tavoitteet

Viikon tavoitteena on työskennellä enemmän työn lopputulokseen keskittyen kuin itse työtehtävään keskittyen, on tärkeää kysyä itseltään mitä haluaa tavoitella itseltään kuin vain listata tehtäviä ja hoitaa ne ajattelematta sen suuremmin päämäärää. Tämän vinkin sain viime viikkoiselta itsensä johtamisen koulutuksesta.

Maanantai 26.4.

Tavoitteenani on perehtyä entisestään Closing and Reporting-tiimin tehtäviin ja samalla varmistaa, että kollegani on saanut oikeudet järjestelmiin, joita hän tarvitsee tuuratessani minua kesällä. Iltapäivällä olisi tarkoitus raportoida myös Ruotsin yhtiöiden liikevaihto vakuutusyhtiölle.

Perehdyttäjäni piti koulutuksen kirjanpidon tehtävistä ja oli mielenkiintoista huomata kuinka eri meillä on käytössä yli 4 000 kirjanpitotiliä. Tietyt kirjanpitotilit ja kustannuspaikat ovat tulleet jo tutuksi minulle myyntilaskutuksen parissa, mutta niiden kokonaismäärä yllätti minut täysin.

Luotonhallinnan tehtävien kanssa oli hyvin kiirettä, enkä kerennyt näyttämään liikevaihtoilmoitusta kollegalleni, sillä aikataulut menivät jatkuvasti ristiin. Varasimme uuden ajan tiistaille, jolloin yritämme saada liikevaihtoraportoinnin valmiiksi.

Olen kiireestä huolimatta listannut päivittäin tehtävät, jotka haluan tehdä ennen siirtymistäni uuteen tiimiin, sekä listannut pidempiaikaisia tavoitteita. Olen huomannut, että tämä

valmistautuminen ja tavoitteiden listaaminen vaikuttaa minuun positiivisesti, ja koen, että työt ovat paremmin hallinnassa ja pystyn ohjaamaan töitä tehokkaammin.

Tiistai 27.4.

Päivän tavoitteenani on raportoida Ruotsin yhtiöiden liikevaihto vakuutusyhtiölle, jonka lisäksi aion näyttää kollegalleni, miten ostolaskuja tiliöidään.

Päivä oli hyvin kiireinen, sillä päivä oli täynnä palavereita. Kollegani kuitenkin valmisteli liikevaihtoraporttia itsenäisesti työohjeiden avulla, ja kävimme sen vain pikaisesti yhdessä läpi. Tämä oli hyvä testi siihen, oliko liikevaihtoilmoituksen ohjeet tarpeeksi kattavat, sillä kollegani pystyi niiden avulla hoitamaan raportit itsenäisesti.

Olen pyrkinyt luomaan prosesseista tarkkoja ja yksityiskohtaisia ohjeita, jotta uuden oppiminen on helpompaa tulevaisuudessakin, jos yksittäisten työntekijöiden vastuualueet muuttuvat tai uusia työntekijöitä aloittaa tiimissäni. Aiemmin olen tottunut perehdyttämään kollegoja samalla tavalla kuin olen itse perehtynyt työhön, jolloin ei ollut kattavia ohjeita ja tein omia muistiinpanoja. Haluan kuitenkin saavuttaa luotonhallinnassa sellaisen tilanteen, jossa jokaikisestä pienemmästäkin prosessista löytyy ohje. Näitä ohjeita olen tehnyt viime vuodesta saakka, mutta aion luoda puuttuvista tehtävistä selkeät ohjeet ennen siirtymistäni uuteen tiimiin.

Keskiviikko 28.4.2021

Päivän tavoitteena on luoda pitkäaikaisia tavoitteita liittyen luotonhallinnan prosesseihin. Tarkoituksena on keskustella toisen luotonhallintaa hoitavan kollegan kanssa tämänhetkisestä prosessista ja ideaaliprosessista.

Sähköposteja on hyvin paljon tiimin yhteissähköpostissa, eikä niitä ole kerennyt millään hoitamaan hyvissä ajoin. Olen huomannut, että priorisoinnin harjoittelu auttanut minua paljon, eikä suuri työmäärä aiheuta paniikkia.

Iltapäivällä pidin Business Controllerin kanssa Microsoft Teams-puhelun, jossa pyrimme selvittämään asiakkaamme konsernirakennetta, josta oli yllättävän hankala löytää tietoa. Analysoimme lisäksi yhdessä asiakkaan sekä emoyhtiön tilinpäätöksiä, joka oli hyvin

mielenkiintoista. Oli myös hienoa huomata, kuinka paljon itsekin ymmärtää tilinpäätöksistä, vaikka niitä on käynyt tähän asti vain koulussa läpi tarkemmin.

Pohdin pidempiaikaisia tavoitteita tiimillemme ja keskustelin kollegan kanssa, että luotonhallinta eroaa hyvin hoitamamme yhtiöiden välillä. Meillä on selkeät luottoriskipolitiikat, mutta silti monien yhtiöiden käytännöt poikkeavat näistä. Tavoitteenamme on päästä eroon näistä eroavaisuuksista ja luoda selkeät käytännöt luottoriskipolitiikkaa silmällä. Tämä vaatisi tarkkaa luottoriskipolitiikan tutkimista, sekä etsiä ja listata luottoriskipolitiikasta poikkeavia ohjeita ja toimintatapoja. Tällä hetkellä tämä eri yhtiöiden käytäntöjen erot luovat hyvin paljon sekaannuksia ja saamme jatkuvasti uusia ohjeita sisäisiltä sidosryhmiltä, jotka poikkeavat hyvin paljon muista hoitamistamme yhtiöistä. Keskustelimme aiheesta myös esimieheni kanssa, joka oli sen kannalla, että tätä harmonisointia tulisi viedä eteenpäin.

Torstai 29.4.2021

Päivän tavoitteena on luoda tiliointiohjeet ostolaskuille. Ilman ohjeita laskujen tiliointi vie paljon aikaa, kun joutuu etsimään aiempien laskujen tiliointeja.

Loin ohjeet ostolaskujen tiliöinnistä ja pyysin kollegalta kommenttia työohjeesta. Työohje oli kollegan mielestä hyvin selkeä ja hän pystyy niiden avulla tiliöimään ostolaskuja jatkossa itsenäisesti. Tämä ohjeiden luominen säästää vähintään 50% laskujen tiliointiin käytetystä ajasta, joka tehostaa prosessejamme.

Aiemmin olen kaivanut aina tiedot vanhojen laskujen tiliöinnistä edellisiltä laskuilta kirjanpitojärjestelmästä, ja saatan joutua käymään useamman laskun läpi, ennen kuin löytää oikeanlaisen laskun ja täten oikeat tiliöinnit. Prosessi oli aiemmin hyvin hidas ja työläs, joten on ohjeelle on ollut tarvetta.

Perjantai 30.4.

Päivän tavoitteena on olla tukena laskutuksen kanssa, kun kesätyöntekijämme siirtyy hoitamaan vastuuyhtiöni myyntilaskutusta.

Päivä oli loppujen lopuksi hyvin rauhallinen, oli ensimmäinen kuun vaihde pitkään aikaan, jossa pystyin keskittymään 100-prosenttisesti luotonhallintaan. Tämä rauhallinen kuun vaihde on hyvää vaihtelua pitkästä ajasta, ja huomasin samalla, että luomani ohjeet erilaisiin luotonhallinnan raportteihin ja prosesseihin ovat toimivat, kun kollegani selvisivät tehtävistä itsenäisesti.

Yhteenveto:

Viikko oli erittäin monipuolinen ja opettava, pääsin tutustumaan lisää kirjanpitoon ja tilinpäätöksen analysointiin. Lisäksi varmistin ohjeita testaamalla ja päivittämällä sen, että kollegani varmasti pärjää itsenäisesti työtehtävissä ja tarvittaessa kuka tahansa muukin työhjeita seuraamalla. Erittäin yksityiskohtaisten ohjeiden teossa kuluu paljon aikaa, mutta pidemmän päälle säästää aikaa, kun perehdytämme uusia työntekijöitä kattavilla ohjeilla.

Viikko oli myös hyvin jännittävä, sillä siirryn 6.5.2021 eteenpäin uusiin työtehtäviini. Minua huolestuttaa hieman se, että olenko perehdyttänyt kollegojani tarpeeksi kattavasti, jotta he pystyvät hoitamaan minun työt jatkossa. Keskustelin kuitenkin aiheesta kollegojen kanssa, ja heillä oli luottavainen tunne siitä, että pärjäävät työtehtävissä minun vaihdettuani tiimiä.

Tämä on myös päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni viimeinen raportointiviikko, ja tämä uuteen tiimiin siirtyminen ajoittui samoihin aikoihin, mitä on ollut mielenkiintoista seurata. Vaikka opinnäytetyötä aloittaessa en ollut tietoinen uuteen työtehtävään siirtymisestä, loi tämä tiimin vaihto minulle paljon uusia tavoitteita ja samalla entistä suurempaa tarvetta prosessien selkiyttämiseen ja kollegojeni sekä oman osaamisen kehittämiseen.

## 5 Pohdinta

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön teko on ollut hyvin opettava, jopa opettavampi kuin alunperin osasinkaan ajatella. Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli kymmenen viikon ajan tutustua itsensä johtamiseen, ajanhallintaan ja työhyvinvointiin, sekä pyrkiä kehittämään näitä. Tavoitteenani on myös kehittää asiantunijuuttani.

Oli kiinnostavaa huomata, että päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön avulla muutin työskentelytapojani pienin askelein hyvin merkittävästi. En osannut opinnäytetyötä aloittaessa arvata, että eri toimintamenetelmiä kokeilemalla ja oman työn ja hyvinvoinnin analysoinnilla pystyn muuttamaan omia toimintatapojani näinkin merkittävästi. Aiemmin koin jatkuvaa kiirettä töissä, ja kiireen keskellä oli hyvin hankala edistää pitkäaikaisia tavoitteita tai projekteja. Kiireen takia jopa ideointi tuntui monesti mahdottomalta. Aiemmin päiväni kuluivat lähinnä päivittäisistä työtehtävistä selviytymiseen, mutta nykyisin olen oppinut varaamaan aikaa palautumiselle ja pitkäaikaisille projekteille.

Työn analysointi ja oman toiminnan reflektointi on opettanut minulle paljon siitä miten oikeasti voin. Työn tehokkuuteen ja vaikuttavat monet eri tekijät, olen oppinut tunnistamaan näitä tekijöitä myös oman hyvinvoinnin näkökulmasta ja olen oppinut panostamaan omaan hyvinvointiini, joka on myös avain työn tehokkuuden parantamiselle ja asiantunijuuteni kehittämiseksi.

Opinnäytetyöprosessin aikana kehityin myös ammatillisesti, ja opinnäytetyöprosessissa opitut priorisoinnin, ajankäytön ja palautumisen työkalut ovat tärkeitä voimavaroja uuteen työtehtävääni siirtyessä. Priorisointi on nykyisessäkin työssä erittäin tärkeää, mutta kirjanpito- ja raportointitiimissä joutuu varmasti priorisoimaan entistä enemmän.

Tulevaisuudessa aion kehittää osaamistani entisestään varaamalla itselleni entistä enemmän aikaa pitkäaikaisten projektien edistämiseen. Olen päiväkirjaopinnäytetyön myötä oppinut varaamaan aikaa myös pitkäaikaisille projekteille, mutta haluan antaa näille entistä enemmän painoarvoa tulevaisuudessa.

Tarkoitukseni oli tutustua myös Business Intelligence-työkaluun ja hyödyntää sitä jatkossa päivittäisessä työssäni. Vaikka tutustuin työkaluun, silti sen hyödyntäminen tiimissämme on

minimaalista. Aion uudessa tiimissä työskennellessä hyödyntää BI:tä laajemmin, ja pyrin sitä kautta tuomaan työkalun myös myyntireskontratiimin käyttöön laajemmin tulevaisuudessa.

## **5.1 Itsensä johtaminen**

Olen tutustunut paljon itsensä johtamiseen ja kysynyt itseltäni kysymyksiä kuka minä olen, missä minä olen ja mihin olen menossa. Olen kehittynyt paljon itsensä johtamisen alueella, sillä aiemmin en ajatellut työskentelyä itsensä johtamisen näkökulmasta, vaan koitin usein suoriutua vaan kiireestä, eikä aikaa jäänyt prosessien kehittämiseen tai ideoimiseen.

Itsensä johtaminen on ollut suurilta osin itsensä tutkimista, olen tehnyt paljon havaintoja omista kehittymistarpeistani ja kehittymisestäni. Olen oppinut havainnoimaan, mietiskelemään ja refleктоimaan, mikä on erittäin tärkeää asiantuntijuuteni kehittämisen näkökulmasta kuin myös työhyvinvointini parantamisessa.

Aion tulevaisuudessa panostaa edelleen itsensä johtamiseen, aion keskittyä Oy Minä Ab-mallin mukaisesti kehoon, mieleen, tunteisiin, arvoihin ja työhöni, jotka ovat kaikki yhtä tärkeitä itsensä johtamisen kannalta. Aion panostaa jatkossakin omaan kehoon, mieleen, ja tunteisiin, ja tämän avulla huolehtia työhyvinvoinnin parantamisesta ja ylläpidosta ja samalla ammatillisesta kehittymisestä.

## **5.2 Ajankäyttö ja priorisointi**

Olen kehittynyt huomattavasti ajankäytön suunnittelussa ja työtehtävien priorisoinnissa. Olen oppinut tiedostamaan sen, että koko ajan ei tarvitse olla kiire. Kiire on haitallista hyvinvoinnille ja tehokkuudelle. Kiireilyssä on tärkeää tutkia miten oma energiatasomme vaikuttaa työn lopputulokseen, ilman energiaa ei voi saada mitään aikaiseksi. (Salminen & Heiskanen, 30). Olen huomannut itsekkin sen, että jatkuva kiireessä työskentely hidastaa aikaansaamista ja työssä tulee helpommin virheitä. Tämä kiireen tunteen välttely opettelu on helpottanut työnteokoani huomattavasti ja vähentänyt työstressiä.

Ennen opinnäytetyön aloittamista, en osannut priorisoida työtehtäviäni kovinkaan paljon. Ennen ajattelin, että kaikki pitää hoitaa saman tien, mutta tehtävien listaaminen kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella avasi minulle sen, että kaikkea ei tosiaan tarvitse hoitaa saman tien. Eisenhowerin nelikenttämatriisi toimi erinomaisena priorisoinnin ja ajankäytön suunnittelun



työkaluna. Työtehtävieni listaaminen neljään ryhmään kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella on avain siihen, että olen pystynyt hallitsemaan ajankäyttöäni järkevämmän, sekä suunnittelemaan työn aikataulutusta. Eisenhowerin nelikenttämatriisi toimii minulla jatkuvasti priorisoinnin työkaluna.

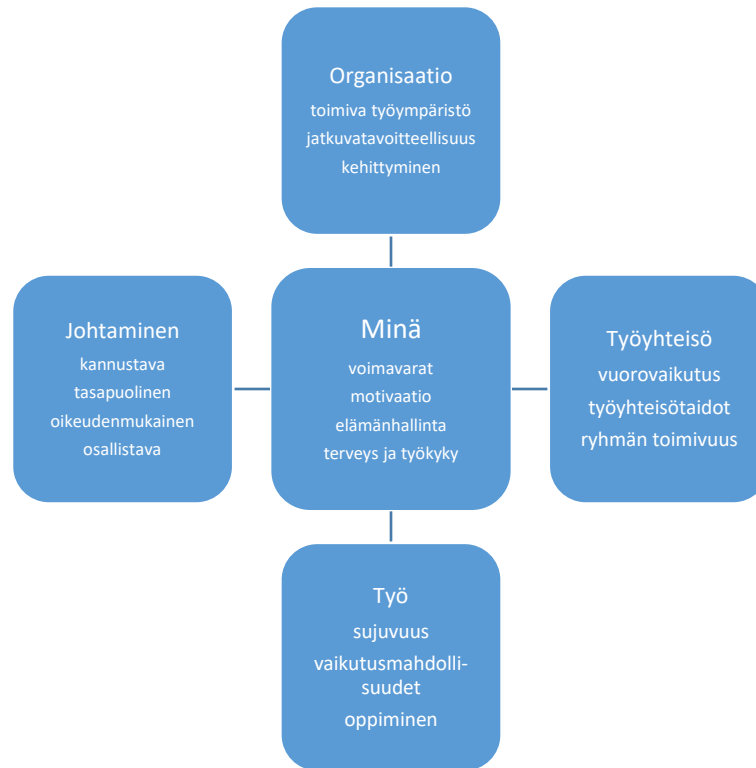
Minulla on aiemmin ollut ongelmia uusien projektien aloittamisessa, sillä suuren projektin aloittaminen kiireen keskellä on tuntunut hyvin vaikealta. Pomodoro-tekniikka kuitenkin toimi hyvänä työkaluna uusien projektien aloittamiseen ja ajankäytön hallintaan yleisestikin. Olen oppinut jakamaan isoja tehtäviä pieniin osa-alueisiin ja samalla oppinut pitämään säännöllisiä taukoja, joka on pitänyt mielen virkeänä.

### **5.3 Työhyvinvointi**

Olen opinnäytetyön ajan tehnyt paljon itsetutkiskelua siitä, miten voin parantaa työhyvinvointiani ja kokonaisvaltaista hyvinvointiani. Tärkeää kummankin kannalta on riittävä palautuminen sekä työpäivän aikana, että työajan ulkopuolella. Rasituksesta palautuneena saa enemmän aikaiseksi työssä ja tarttuu aktiivisesti asioihin ja oppii uutta. (Työterveyslaitos s.a). Ajankäytön tehostaminen on mahdollistanut sen, että minulla on mahdollisuus pitää säännöllisesti taukoja työpäivän aikana. Aiemmin ajattelin, että kahdeksan tuntia tehokasta työskentelyä ilman taukoja on toimiva työskentelytapa, mutta olen huomannut, että se syö työn tehokkuutta, enkä väsyneenä pysty tuottamaan yhtä paljon, kun virkeänä.

Olen huomannut olevani paljon virkeämpi, kun olen pitänyt pieniä joogataukoja ja käynyt kävelyillä kesken työpäivän, aiemmin töistä irtautuminen tauonkin aikana oli haastavaa, mutta olen oppinut antamaan tauoille enemmän painoarvoa.

Työhyvinvointiin vaikuttavat omien voimavarojen ja työkyvyn lisäksi myös organisaatio, johtaminen, työyhteisö ja itse työ. (Työterveyslaitos s.a) Olen huomannut, että olen kehittynyt työssäni, työstä on tullut sujuvampaa ja olen päässyt oppimaan paljon uutta muun muassa pääkirjanpidosta. Nämä ovat tukeneet minun työhyvinvointini parantamista, kun kaikkiin työhyvinvointiin vaikuttaviin tekijöihin on panostanut.



Kuvio 18. Työhyvinvointii vaikuttavia tekijöitä (mukaillen Manka, 2011)

Olen kiinnittänyt huomiota vuorovaikutukseen ja vaikutusmahdollisuuksiin, joka on luonut paljon uusia ideoita prosessien kehittämiseen. Johtaminen on ollut myös erinomaista, olen saanut esimieheltäni aina tarvittaessa tukea ajankäyttöön ja muihin ongelmiin.

#### 5.4 Yhteenveto

Koen, että päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö soveltuu erinomaisesti jo oman alan tehtävissä työskenteleville henkilöille. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö mahdollistaa ammatillista kasvua sekä henkistä kasvua. Opinnäytetyön raportoinnin aikana pääsee tutkimaan ja analysoimaan hyvin omia kehityskohteita ja löytämään työkaluja ammatillisuuden kehittämiseen ja omaan työhyvinvointiin panostamiseen.

## 6 Lähteet

Academy Treasures. What is netting? Luettavissa:

<https://academy.treasurers.org/resources/what-is-netting>. Luettu

Accountor. 2020. BLOGI Do you need to send out a debt collection notice? Luettavissa:

<https://www.accountor.com/en/norway/blog/send-out-debt-collection-notices-rules>. Luettu:  
2.4.2021

Brijs B. 2016. Business Analysis for Business Intelligence. O'Reilly Media

Businesscredit s.a. Factoring. Luettavissa: <https://www.businesscredit.fi/factoring>. Luettu:

23.2.2021

Dun & Bradstreet. AAA Rating-malli ja –luokat. Luettavissa: <https://finland.bisnode.fi/aaa-rating-malli-ja-luokat/>. Luettu: 24.2.2021

Duunitori. 2021. Vilma Vikman. Pomodoro-tekniikka. Luettavissa:

<https://duunitori.fi/tyoelama/pomodoro-tekniikka>. Luettu: 6.4.2021

Feldt T., Mauno S., Mäkikangas A. 2017. Tykkää työstä. 2017. PS-kustannus. Helsinki.

Helsingin uutiset. 2020. Crista Lassfolk-Feodoroff. Etätyössä ollaan tavallista tehokkaampia, mutta sosiaalisten kontaktien puute uhkaa työhyvinvointia. Luettavissa:

<https://www.helsinginuutiset.fi/paikalliset/3149917>. Luettu: 17.4.2021

Helsinki. Stressi. Luettavissa: <https://www.hel.fi/itsehoito/fi/tietoa-eri-aiheista/muisti-ja-mielenterveys/vaikeudet-ja-oireet/stressi>. Luettu: xxxx

Insider. Burtka Allison Torres. 2021. 7 science-backed physical and mental health benefits of yoga. Luettavissa: <https://www.insider.com/benefits-of-yoga>. Luettu: 28.3.2021

Kaarlejärvi S. 2018. Älykäs taloushallinto. Alma Talent Oy. Espoo.

Kamensky M. 2015. Menestyksen timantti. Alma Talent Oy. Espoo.

Kankaanpää H., Laakso H., Viikkula S. 2021. Kasvata vaikutusvaltaasi. Kauppakamari. Helsinki.

Kivimäki M., Lindholm J., Reijula K. 2019. Duodecim. Luettavissa:

<https://www.duodecimlehti.fi/duo14794>. Luettu: 27.2.2021

Lahti S. & Salminen T. 2014. Digitaalinen taloushallinto. Sanoma Pro. Helsinki

Laudatur. Leevi Lukiolainen. 2018. Pomodoro-tekniikka. Luettavissa:

<https://laudatur.net/pomodoro-tekniikka/>. Luettu: 6.4.2021

Lumenlearning. Overview of Key Elements of the Business. Luettavissa:

<https://courses.lumenlearning.com/boundless-accounting/chapter/overview-of-key-elements-of-the-business/>. Luettu: 18.3.2021

Sydänmaanlakka P s.a. Mehiläinen. Tasapainoinen itsensä johtaminen on hyvän johtajan tunnusmerkki. Luettavissa: <https://www.mehilainen.fi/yrityksille/johtamiseen/tasapainoinen-itsensa-johtaminen>. Luettu: 25.2.2021

Mehiläinen. Liikunta ja ravinto edistävät jaksamista. 2017. Petteri Lindblad. Luettavissa:

<https://www.mehilainen.fi/mehilaisen-blogi/liikunta-ja-ravinto-edistavat-jaksamista>. Luettu: 17.4.2021

Minilex s.a. Saneerausohjelma ja maksuohjelma yrityssaneerauksessa. Luettavissa:

<https://www.minilex.fi/a/saneerausohjelma-ja-maksuohjelma-yrityssaneerauksessa>. Luettu: 2.4.2021

Muistiliitto. Muisti 1/20 tukittua. Virve Järvinen. 2020. Luettavissa:

<https://www.muistiliitto.fi/fi/muistiliitto/muisti-lehti/arkisto/muisti-120-tutkittua>. Luettu: 7.4.2021

Nummi, P. 2018. Fasilitoivan johtamisen käsikirja. Alma Talent. Helsinki.

Nyyti ry. Ajanhallinta. Luettavissa: <https://www.nyyti.fi/opiskelijoille/opielamantaitoa/ajanhallinta/>. Luettu: 20.4.2021

Paunonen-Immonen M. 2001. Työnohjaus. WSOY. Helsinki

Sydänmaanlakka P. 2017. Älykäs itsensä johtaminen. Alma Talent. Helsinki.

Salminen, J. & Heiskanen P. 2019. Taltuta kiire. Talentum. Helsinki.

Tilisanomat. Minna Korhonen. 2018. Myyntisaatavat kirjanpidossa. Luettavissa: <https://tilisanomat.fi/kirjanpito/myyntisaatavat-kirjanpidossa#:~:text=Kun%20saatavan%20perint%C3%A4%20ei%20tuota,Luottotappio%20on%20v%C3%A4hennyskelpoinen%20my%C3%B6s%20tuloverotuksessa>. Luettu: 1.4.2021

Työterveyslaitos s.a. Ajanhallinnasta asiantuntijatyössä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/wp-content/uploads/2016/12/ajanhallinta-asiantuntijatyo.pdf>. Luettu: 29.3.2021

Terveystalo s.a. Oletko sinäkin tehokas multitaskaaja? Luettavissa: <https://news.cision.com/fi/terveystalo-oyj/r/oletko-sinakin-tehokas-multitaskaaja--aivosi-ovat-asiasta-eri-mielta,c3241744>. Luettu: 27.2.2021

Työterveyslaitos s.a. Työhyvinvointi on yhteinen asia. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/perehdytys-tyohyvinvointiin-tyoterveyteen-ja-tyoturvallisuuteen/tyohyvinvointi-yhteinen-asia/>. Luettu 5.5.2021

Työterveyslaitos s.a. Näin ehkäiset työstressiä. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/ehkaise-tyostressia/>. Luettu: 29.3.2021

Työterveyslaitos s.a. Palautuminen on koko työyhteisön asia – tehokas työpäivä sisältää taukoja. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/palautuminen-on-koko-tyoyhteison-asia-tehokas-tyopaiva-sisaltaa-taukoja/>. Luettu: 2.5.2021

Työterveyslaitos s.a. Uni ja palautuminen. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/uni-ja-palautuminen/>. Luettu: 29.3.2021

Verohallinto: Laskutusvaatimukset arvonlisäverotuksessa. Luettavissa:

<https://www.vero.fi/syventavat-vero-ohjeet/ohje-hakusivu/48090/laskutusvaatimukset-arvonlis%C3%A4verotuksessa/#10-kulujen-edelleenlaskutus>. Luettu: 25.2.2021

Visma s.a. Oikeudellinen perintä - Mitä tarkoittaa oikeudellinen perintä?. Luettavissa:

<https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/o/oikeudellinen-perinta/>. Luettu: 29.3.2021

Yle. Titta Puurunen. 2019. Nykyajan työelämä on myrkyä aivoille. Luettavissa:

<https://yle.fi/uutiset/3-10688740>. Luettu: 27.2.2021

Yrittäjät s.a. Konkurssi. Luettavissa: <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/yritystoiminnan-abc/yrityksen-maksukyvyttömyys/konkurssi-317230>. Luettu: 3.3.2021

## 7 Liitteet

Kuvio 1. Kirjanpidon osa-alueet (mukaillen Lahti & Salminen, 2014) .....	4
Kuvio 2. Myyntireskontratiimin vastuumaat .....	5
Kuvio 3. Myyntireskontratiimin vastuumaat .....	6
Kuvio 4. Sisäiset sidosryhmät .....	10
Kuvio 5. Ulkoiset sidosryhmät .....	11
Kuvio 6. Oppimisen portaat (mukautettu Kamensky, 2015) .....	13
Kuvio 7. Bisnoden rating-malli (Bisnode s.a) .....	19
Kuvio 8. Ostolaskujen käsittelyprosessi .....	20
Kuvio 9. Norjan yhtiöiden vanha AR-raportti.....	23
Kuvio 10. Norjan yhtiöiden uusi AR-raportti.....	23
Kuvio 11. Norjan yhtiöiden maksumuistutusprosessi.....	31
Kuvio 12. Luottolimiittipäätökseen vaikuttavat tekijät.....	37
Kuvio 13. Mielenhuolto (Feldt ym. 2017) .....	40
Kuvio 14. Pääkirjanpito muodostuu osakirjanpidosta ja suoraan pääkirjanpitoon tehtävistä muistiotositteista (mukaillen Lahti & Salminen, 2014).....	46
Kuvio 15. Yritys X asiakkaanamme ja toimittajanamme .....	48
Kuvio 16. Norjan perintäprosessi .....	51
Kuvio 17. Oy Minä Ab-malli (mukaillen Sydänmaanlakka 2017).....	64
Kuvio 18. Työhyvinvointii vaikuttavia tekijöitä (mukaillen Manka 2011). .....	72
Taulukko 1. Eisenhowerin nelikenttämatriisikenttämatriisi .....	15
Taulukko 2. Nelikenttämatriisi työtehtävistäni .....	16
Taulukko 3. Sovellettu nelikenttämatriisi.....	25
Taulukko 4. Viikottaisten konkurssien määrä koronaviruksen puhkeamisen jälkeen Norjassa vuonna 2020. (Statista Research Department 2020).....	32
Taulukko 5. Kerta-asiakasnumeron hyödyt ja haitat .....	42
Taulukko 6. Ajankäytön suunnitelma .....	57