



Laskutusassistenttina terveys- ja sosiaalipalvelualan yrityksessä

Emmi Mertanen

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Laskutusassistenttina terveys- ja sosiaalipalvelualan yrityksessä

Emmi Mertanen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Emmi Mertanen

Laskutusassistenttina terveys- ja sosiaalipalvelualan yrityksessä

Vuosi 2022 Sivumäärä 50

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kymmenen viikon päiväkirjaraportoinnin avulla seurata, millaisista työtehtävistä terveys- ja sosiaalipalvelualan yrityksessä työskentelevän laskutusassistentin työ muodostuu. Tavoitteena oli kehittää toimintatapoja tehokkaammiksi sekä tarkastella, millainen vaikutus työn tekemiseen henkilöstön määrän kasvulla sekä perehdyttäjänä toimimisella on. Työn toimeksiantajana toimi julkiselle sektorille sekä yksityisille asiakkaille palvelujaan tarjoava yritys.

Toteutustavaksi valittiin päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, jossa päiväkirjamerkintöjä kirjoitettiin aikavälillä 27.12.2021-4.3.2022. Viikkoanalyysi, jossa käsiteltiin ilmi tulleet aiheet sekä kehityskohteet teoriaa hyödyntäen, koottiin yhteen jokaisen viikon jälkeen. Opinnäytetyössä keskityttiin perehdyttämiseen, itsensä johtamiseen sekä toimintatapojen kehittämiseen.

Opinnäytetyön aikana havaittiin kehityskohteita työn tekemisen tavoissa, joiden pohjalta viestintää sekä joidenkin työtehtävien käytäntöjä kehitettiin tehokkaammiksi. Työn ollessa suurimmaksi osaksi hyvin kiireistä, toimintatapojen tehostamisen merkitys korostui. Opinnäytetyön myötä vahvistui myös käsitys siitä, millaiset työtehtävät tuntuvat kirjoittajalle mieluisimmilta ja mihin suuntaan omaa osaamista sekä työuraa haluaa lähteä kehittämään.

Asiasanat: perehdytys, itsensä johtaminen, toimintatapojen kehittäminen

Emmi Mertanen

Invoicing assistant in a health and social services company

Year

2022

Pages

50

The purpose of the thesis was to monitor the work of an invoicing assistant working in a health and social services company with the help of a ten-week diary report. The aim was to develop more efficient operating methods and to examine the effect of increasing the number of personnel and working as an inductee. The work was commissioned by a company that provides health and social services to the public sector and private customers.

The method of implementation for this thesis is a diary, in which diary entries were written between 27 December 2021 and 4 March 2022. A weekly analysis, which deals with emerging topics and areas for development using theory, was compiled after each week. The thesis focused on induction, self-management and the development of operating methods.

During the thesis, areas for improvement in the ways of doing work were identified, on the basis of which communication and the practices of some work tasks were developed to be more effective. Due to urgency of the work, the importance of enhancing procedures was emphasized. The thesis also strengthened the notion of the most enjoyable work tasks and in which direction the author prefers to start developing own skills and career.

Keywords: familiarization, self-management, developing practices

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilanteen kuvaus	6
2.1	Oman työn analyysi	6
2.2	Sidosryhmät	7
2.3	Käsitteet.....	8
3	Päiväkirjaraportointi.....	10
3.1	Seurantaviikko 1.....	10
3.2	Seurantaviikko 2.....	13
3.3	Seurantaviikko 3.....	16
3.4	Seurantaviikko 4.....	19
3.5	Seurantaviikko 5.....	23
3.6	Seurantaviikko 6.....	28
3.7	Seurantaviikko 7.....	32
3.8	Seurantaviikko 8.....	36
3.9	Seurantaviikko 9.....	39
3.10	Seurantaviikko 10	43
4	Pohdinta	47
	Lähteet.....	49

1 Johdanto

Opinnäytetyön toteutustavaksi on valittu päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö. Päivittäin työpäivistä kirjattujen merkintöjen perusteella kootaan yhteen jokaisen viikon päätteeksi viikkoanalyysi, jossa analysoidaan kyseisen viikon aikana ilmenneitä aiheita sekä kehityskohteita teoriaa hyödyntäen.

Päiväkirjamerkintöjä kirjoitetaan kymmenen viikon ajan 27.12.2021-4.3.2022 välisenä aikana. Opinnäytetyön tavoitteena on seurata, millaisista päivittäisistä työtehtävistä laskutusassistentin työ koostuu ja miten esiin nousseita asioita sekä toimintatapoja voitaisiin mahdollisesti kehittää paremmiksi ja tehokkaammiksi. Opinnäytetyössä keskitytään muun muassa perehdyttämiseen, itsensä johtamiseen sekä toimintatapojen kehittämiseen.

Toimeksiantajana toimii sekä julkiselle sektorille että yksityisille asiakkaille terveys- ja sosiaalipalveluja tarjoava yritys. Vuosikymmeniä palvelujaan tarjonnut yritys toimii kattavasti koko Suomessa, mutta myös kansainvälisesti.

2 Nykytilanteen kuvaus

2.1 Oman työn analyysi

Työskentelen laskutustiimissä, joka kuuluu osaksi yrityksen työelämäpalveluita. Työelämäpalvelut kytkeytyvät yrityksen lääkärikeskus-, sairaala- ja työelämäpalvelut kokonaisuuteen. Työelämäpalveluihin kuuluvat esimerkiksi konsernihallinnon laskutustiimistä, sopimustiimistä sekä laskutusasiantuntijoista muodostuva asiakkuuden tukipalvelut.

Työnkuvani laskutusassistenttina koostuu verkostokumppaneilta sekä liiketoiminnalta tulevien laskujen tallentamisesta järjestelmään, laskutukseen tulevien tukipyyntöjen käsittelystä sekä puhelinpalvelusta. Lisäksi työtehtäviini kuuluu monipuolisesti erilaisia laskutustiimin toimintaa tukevia työtehtäviä, kuten laskutusosoitteiden päivityksiä sekä laskujen liitteiden ja salasanojen lähetyksiä. Tiketöintijärjestelmään tulevien tikettien perusteella päivitän päivittäin asiakastietoja käytössä olevaan järjestelmään. Tällä hetkellä vastaan myös päivittäin tulevan konkurssi ja yrityssaneerauslistauksen tarkistamisesta sekä siinä ilmi tulleiden tietojen välittämisestä oikeille tahoille. Olen myös päässyt toimimaan vuoden 2021 lopusta alkaen kahden uuden työntekijän lähitukihenkilönä sekä perehdyttäjänä, joka on tuonut mukavan lisän muihin työtehtäviini.

Käytän työssäni päivittäin lukuisia eri ohjelmia sekä käytössämme olevaa terveydenhuollon tietojärjestelmää. Tikettien tekemiseen käytän tiketointijärjestelmää ja Microsoft Officen eri ohjelmat, etenkin Teams, Outlook sekä Excel ovat jokapäiväisessä käytössä. Seuraamme monien eri Excel-tiedostojen avulla erilaisia työtehtäviä ja niiden edistymistä.

2.2 Sidosryhmät



Kuvio 1: Asiakkuuden tukipalveluiden rakenne

Laskutustiimimme muodostuu tarkalleen ottaen laskutusassistentteista, työterveys-, yritys- ja kauttakulkulaskuttajista sekä laskutuskoordinaattoreista, joten tiimimme sisällä on tarkemmin sanottuna kolme pienempää tiimiä, vaikka kaikki yhtä samaa isoa tiimiä olemmekin. Työskentelemme muiden laskutusassistenttien kanssa tallennettavien sekä tukitehtävien parissa ja ohjaamme tarvittaessa laskuttajille sekä laskutuskoordinaattoreille heille kuuluvat työtehtävät. Olen liki päivittäin yhteydessä laskuttajiimme ja etenkin muiden assistenttien kesken olemme paljon toistemme kanssa tekemisissä.

Työtehtävistä ja tilanteista riippuen olen myös jonkin verran yhteydessä sopimustiimissä työskentelevien sopimuskäsittelijöiden, sopimuskoodinaattoreiden sekä sopimusassistenttien kanssa. Joissakin tapauksissa asiakkailta tulleiden viestien seassa on sopimustiimin käsiteltäväksi kuuluvia tehtäviä, jotka siirrämme heidän käsiteltäväkseen. Kehityspäälliköiden puoleen käännymme tarvittaessa haastavien tilanteiden sekä vaativimpien lisäselvityksien osalta.

Teen päivittäin paljon yhteistyötä sisäisten sidosryhmien kanssa. Suurimpina ryhminä oman tiimini ja yksikköni lisäksi toimivat hoitajat, asiakkuuspäälliköt sekä myyjät, joilta saamme yhteydenottoja muun muassa asiakkaiden laskutusosoitteiden päivityksiin liittyen. Teemme

yhteistyötä melko paljon myös muiden tiimien, kuten esimerkiksi vakuutuslaskutuksen sekä perintätiimin kanssa. Joskus laskureklamaatioita selvittäessä olen yhteydessä myös suoraan tapahtuman kirjanneeseen henkilöön, joka voi tilanteesta riippuen olla esimerkiksi lääkäri tai psykologi. Organisaation ollessa todella suuri, on muita tiimejä ja yksiköjä huomattavan paljon, joka mahdollistaa sen, että melkein jokaisen työpäivän aikana on yhteydessä vähintään yhteen sellaiseen henkilöön, jonka kanssa ei ole aiemmin keskustellut.

Suurin osa työpäivistäni kuluu kuitenkin asiakkaiden parissa työskentelemisestä. Tiketöintijärjestelmäämme asiakkailta saapuviin viesteihin vastaaminen on laskujen tallentamisen ohella eniten aikaavievä työtehtävä. Puhelinpalvelun aikaan vastaanotan sähköpostiviestien lisäksi puheluita suoraan asiakkailta. Työ on kehittänyt asiakaspalvelutaitoja entisestään ja joka päivä oppii jotakin uutta.

Ulkoisista sidosryhmistä asiakkaiden lisäksi olen jokaisen työpäivän aikana yhteydessä laskujen välittäjänä toimivaan ulkoiseen palveluntarjoajaan. Usein puhelinpalvelussa työskennellessä vastaanotetuissa puheluissa tulleet asiat vaativat jälkiselvittelyä, jolloin lasku tulee asettaa taukotilaan selvityksen ajaksi. Silloin välitämme tiedon palveluntarjoajalle, jotta he ovat tietoisia asiasta ja voivat tehdä tarvittavat toimenpiteet. Seuraamme palvelusta myös muun muassa laskujen maksamista ja voimme helposti tarvittaessa lähettää laskuja uudelleen asiakkaalle.

2.3 Käsitteet

Tapsat: Laskut, jotka tallennetaan uudella helpommalla ja nopeammalla tavalla eri ohjelmassa kuin vanhalla tavalla tallennettavat. Ennen kyseistä ohjelmaa, kaikki laskut tallennettiin vanhalla tavalla. Uuden ohjelman myötä laskujen tallennus on huomattavasti helpompaa. Tapsat tunnistaa siitä, että laskun etusivulla on yleensä pelkästään laskuttajan käsin kirjoitettu asiakasnumero.

Vanhalla tavalla tallennettavat eli vanhat: Kauttakululaskuttajat kirjoittavat laskun tuloksen jälkeen ison W-kirjaimen laskun etusivulle, josta tunnistaa, että kyseessä on vanhalla tavalla tallennettava lasku. Vanhalla tavalla tallennettavat tallennetaan käytössä olevaan laskutusjärjestelmään.

Kauttakulutallennus: Kauttakulutallennus tarkoittaa työelämäpalveluiden verkostokumppaneiden toimittamien laskujen tallennusta järjestelmässä olevassa laskutusohjelmassa. Verkostokumppanilta tulevassa laskussa on listattuna sekä laskutettuna yrityksen työntekijöiden käynnit. Prosessista käytetään nimitystä kauttakulun laskutus, koska kyseiset laskut siirtyvät palveluntuottajalta yrityksen kautta toiselle yritykselle. Laskutusassistentin tehtäväksi jää kauttakulun laskujen tallennus. Palveluntuottajien käyttäessä eri järjestelmää, palveluntuottajan lasku siirretään yrityksen käytössä olevaan järjestelmään. Jotta pystytään laskuttamaan

yritystä käytetyistä palveluista, tulee lasku olla tallennettuna järjestelmään. Tallennuksessa tulee olla tarkka, sillä laskun loppusumma ei saa muuttua prosessin aikana.

Tiketit: Sähköpostitse tulevat viestit muodostuvat tiketeiksi tiketöintijärjestelmäämme. Tiketteihin vastataan tiketöintijärjestelmässä ja tilastoja pystytään seuraamaan järjestelmän avulla.

Uudet asiakkuudet: Sähköpostitse tulevien uusien asiakkaiden laskutustietojen tarkistaminen. Uusi asiakkuus -palvelun prosessin vaiheet:

1. Toimeksiantaja täyttää asiakkaan kanssa yrityksen perustiedot sekä määrittelee sopimuksen tiedot.
2. Vakuutustiedot tarkistetaan vakuutuspalveluiden toimesta.
3. Tiimit nimetään yksiköissä.
4. Tiedot siirtyvät sopimustiimille ja he toimittavat sopimuksen asiakkaalle sekä vievät tiedot järjestelmään.
5. Laskutustiimi saa sähköpostiin tiedon, millä laskutustiedoilla uusi asiakas on viety järjestelmään. Jäljelle jää enää laskutustietojen tarkistus ja tarvittaessa laskutustavan muutos, minkä jälkeen asiakkaalle lähetetään viesti laskutustietojen päivityksestä. Viestissä asiakas saa kaiken tarpeellisen tiedon laskutustapaan sekä laskujen liitteiden avaamiseen liittyen.



Kuvio 2: Uusi asiakkuus-palvelun prosessin vaiheet

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 27.12.2021

Työpäiväni alkoi sähköpostien läpikäymisellä. Sähköpostiviestejä oli tullut valtava määrä ja niiden läpikäymiseen kului jonkin verran aikaa. Tarkistettuani omaan sähköpostiini tulleet viestit, katsoin mikä tilanne toisen sähköpostitilin kanssa on. Minun lisäksi muutamalla muulla työkaverillani on pääsy kyseiseen sähköpostiin ja on meidän vastuullamme hoitaa sinne tulevat viestit sekä uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistus. Tilanne uusien asiakkuuksien suhteen näytti varsin hyvältä, eikä muitakaan viestejä tai osoitteenmuutospyyntöjä ollut tullut kuin muutama. Pääsin siis jatkamaan muihin työtehtäviin.

Sähköpostien tarkistamisen jälkeen avasin muut tarvittavat ohjelmat ja tarkistin omat työn alla olevat tikettini käytössämme olevassa tiketöintijärjestelmässä. Tikettejä oli melko paljon mutta kohtuullinen määrä kuitenkin. Seuraavaksi katsoin vielä, mikä avoimien tikettien tilanne oli ja otin itselleni vielä muutamia tikettejä lisää.

Tikettien joukossa oli pääsääntöisesti tavallisia osoitteenmuutoksia sekä uusien asiakkuuksien hoitamista. Vastasin myös asiakkailta tulleisiin kysymyksiin laskujen lähetysoitteisiin liittyen sekä erilaisiin toisista yksiköistä ja tiimeistä tulleisiin viesteihin. Työtehtävien lomassa selvitelin mahdollista Teams-palaverin ajankohtaa ja olin myös muiden asioiden tiimoilta yhteydessä tiimiläisiini Teamsin välityksellä.

Tiimimme tehtäväksi oli myös annettu integraation myötä siirtyneiden yritysten laskutusosoitteiden tarkistus. Loppupäivä kului suurimmaksi osaksi kyseisten tarkistusten parissa muutamien tikettien hoitamisen ohella. Työpäivään sisältyi mukavasti erilaisia ja vaihtelevia työtehtäviä ja päivä kului nopeasti.

Tiistai 28.12.2021

Työpäivä alkoi tuttuun tapaan sähköpostiin tulleiden viestien ja tikettien läpikäymisellä. Sekä viestien että tikettien tilanne oli kohtuullisen hyvä ja napattuani muutaman uuden tiketin itselleni avoimista tiketeistä, pääsin kunnolla aloittamaan työpäiväni. Hoidettuani kiireellisimpiä tikettejä, sovimme kahden tiimiläiseni kanssa, että ottaisimme puhelun Teamsin välityksellä keskustellaksemme kuluneesta kuukaudesta sekä muista perehdytykseen liittyvistä asioista. Olen marraskuun alusta asti eli noin reilun kuukauden ajan toiminut heidän lähitukihenkilönään sekä yhtenä perehdyttäjänä, minkä vuoksi ajattelin, että olisi hyvä käydä läpi, millainen tämänhetkinen tilanne työn tekemisen suhteen on. Halusin kuulla, miten heillä on mennyt ja millaisia asioita meidän olisi mahdollisesti hyvä vielä katsoa yhdessä.

Sain tehtyä hyvät muistiinpanot puhelun aikana ja puhelun jälkeen kokosin tarkemmin asiat vielä yhdeksi Word-tiedostoksi jatkoa varten. Tarkistin myös muutaman asian edellisenä päivänä tekemistäni integraatioon liittyvistä muutoksista. Pääsin myös auttamaan tiimiläisiäni tallennukseen sekä laskutustietojen valintoihin liittyvissä asioissa.

Lopuksi hoidin vielä yhden uuden asiakkuuden laskutustietojen tarkistuksen sekä lähetin viestin asiakkaalle, jossa hän sai tarvittavat tiedot laskutukseen liittyen. Kaiken kaikkiaan työpäivään sisältyi paljon yhteydenpitoa tiimiläisten kanssa sekä jälleen vaihtelevia työtehtäviä, joiden ansiosta päivä meni jälleen nopeasti. Pidin siitä, miten paljon pääsin juttelemaan tiimiläisten kanssa ja erityisesti Teams-puhelu jäi mieleeni positiivisella tavalla.

Keskiviikko 29.12.2021

Aloitin työpäiväni muilta osin samalla tavalla kuin kaksi edellistä työpäivää, lukuun ottamatta puhelinpalvelua varten tarvittavaa valmistautumista. Jokaisen kuukauden laskutusajon aikaan, eli kuukauden kolme viimeistä sekä kuukauden kolme ensimmäistä arkipäivää, autamme muiden assistenttien kanssa puhelinpalvelussa. Aloitin valmistautumisen laittamalla työpuhelimeni lataukseen sekä kirjaamalla itseni valitsemaani vuoroon tiimimme yhteiskäytössä olevaan Excel-tiedostoon.

Sen jälkeen vuorossa oli muistiinpanovälineiden valmistelu. Käytän muistiinpanoja varten tietokoneelta löytyvää sovellusta, johon saa halutessaan aina kätevästi aloitettua uuden muistilapun. Kirjoitin aloittamaani uuteen muistilappuun kyseisen päivän päivämäärän sekä valmiiksi numeroita, joiden perään tulisin kirjoittamaan puhelussa ilmenevät asiat. Näin ollen pystyn tarvittaessa helposti viemään asian eteenpäin oikealle taholle. Puheluita tulee usein niin paljon ja tiuhaan tahtiin, että puheluiden välissä ei ehdi hoitamaan edellisen puhelun asiaa loppuun ennen uutta puhelua. On tärkeää kirjoittaa puhelussa keskustellut asiat mahdollisimman tarkasti ylös, jotta pystyy tekemään tarvittavat toimenpiteet myöhemminkin.

Tänään puheluita tuli tavallista vähemmän ja arvelisin sen johtuvan meneillään olevasta ajanjaksosta, jolloin moni on yleensä lomalla. Myös se, että puhelinvuoroihin pääsi tarpeeksi moni, auttoi saamaan päivän aikana tulleet puhelut hyvin hoidettua. Yhdessä vastaanottamassani puhelussa pääsin auttamaan erästä palvelupääällikköämme asiakkaan laskujen tarkastukseen liittyvässä asiassa. Lähetin hänelle puhelumme jälkeen vielä viestin, jossa olivat tarkemmat tiedot keskustelemaamme asiaan liittyen.

Puhelinvuoron jälkeen hoidin tikettejä, joissa oli laskutusosoitteen- ja yhteyshenkilön muutoksia sekä salasanojen lähettämisiä. Viestejä oli tullut niin hoitajilta kuin suoraan asiakkailtakin. Loppupäivä kului uusien asiakkuuksien parissa ja ennen kuin huomasinkaan, oli taas yksi työpäivä tullut päätökseensä.

Torstai 30.12.2021

Tein heti ensimmäisenä kiireellisiä osoitteen- ja yhteyshenkilömuutostikettejä, jotka olivat hyvä saada hoidetuksi jottei meneillään olevassa laskutusajossa laskut lähde väärin osoitteisiin väärillä tiedoilla. Tikettien hoitamisen jälkeen alkoi puhelinvuoroni. Yhteensä puheluita tuli edellisen päivän tapaan vain muutamia ja hiljaisempi ajankohta näkyi vieläkin selvästi. Puheluissa tulleet asiat koskivat hyvityslaskuja ja niissä ohjeistamista sekä muita tavallisia laskutustiedusteluita. Olin yhteydessä laskuttajiimme sekä hoitajiin, jotta asiat saatiin hoidettua.

Loppupäivän ajan tein lisää laskutusosoitteenmuutostikettejä sekä loput uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistukset. Viimeiseksi selvitin vielä laskuttajaltamme sekä toiselta kollegaltani tulleissa viesteissä ollutta laskutusasiaa ja sitten oli aika päättää tämä työviikko. Työpäivän aikana pääsin monipuolisesti olemaan yhteydessä asiakkaisiin ja hoitajiin sekä puhelimen että sähköpostin välityksellä. Tiimiläisiini olin jonkun verran yhteydessä Teamsin kautta.

Viikkoanalyysi

Tarkastellessani viikkoa kokonaisuudessaan huomaa välittömästi, että viikko oli rauhallisempi kuin aikaisemmat viikot syksyn aikana. Tarkemmin pohdittuani tulin lopputulokseen, että kulunut viikko oli todennäköisesti koko syksyn rauhallisin viikko. Leopold (2001) on tarkastellut Atkinsonin ja Meagerin (1986) määrittelemien joustavuuden ulottuvuuksien pohjalta, että yrityksessä tulee pystyä suhteuttamaan henkilöstömäärät yllättävien ja toistuvien vaihteluiden ilmaantuessa niin nopeasti kuin mahdollista. Työaikojen olisi myös hyvä joustaa niin, että työpanos on keskitettävissä sellaisiin ajankohtiin, joissa on eniten tarvetta. Joustavien työaikojen, kuten esimerkiksi liukumien ja työaikapankkien käyttöönotto on tarpeellista. (Viitala 2021, luku 3.)

Kun työtehtäväni muuttuivat maaliskuun alussa siirryttyäni sopimustiimistä laskutustiimiin, jo ensimmäisen viikon aikana kävi ilmi, että työmäärä on ainakin ajoittain liian suuri työntekijöiden määrään nähden. Tämän vuoksi työpäivät saattoivat venyä joinakin viikkoina yhdeksästä tunnista jopa kymmeneen tuntiin. Laskutusassistentteja oli lisäkseni kaksi ja kun toinen heistä lopetti työt syksyn aikana, jäimme kahdestaan toisen laskutusassistentin kanssa. Työmäärä oli liian suuri meidän kahden hoidettavaksemme ja emme saaneet ajallaan kaikkia tarvittavia työtehtäviä tehtyä. Raportoituamme asiasta esihenkilöllemme, avattiin haku kahdelle uudelle osa-aikaiselle työntekijälle.

Kahden uuden työntekijän ansiosta työmäärä yhtä henkeä kohden on pysynyt maltillisena ja työt tulevat tehdyksi ajallaan. Yleisesti voidaan ajatella, että tarve toimii rekrytoinnin käynnistäjänä (Helsilä & Salojärvi 2009, 127). Onnistunut rekrytointi on merkittävässä osassa

yrittäjien menestymistä, jonka kautta yrityksen on mahdollista säilyttää kilpailukykyä. Rekrytointiin on aina syytä panostaa ja käyttää aikaa. (Österberg 2014, 91.)

Kuluneen viikon rauhallisuuteen vaikutti selkeästi riittävän työvoiman olemassaolo. Vaikka työtehtävien vähyyteen vaikutti varmasti myös joulun ja uuden vuoden välinen ajankohta, viikko on hyvä osoitus siitä, miten iso merkitys oikealla työntekijöiden määrällä todellisuudessa on. Työtaakka ei missään vaiheessa ollut liian suuri ja työtehtävistä oli mahdollista suoriutua hyvin.

Vaikka työtehtävää suorittaisi parhaat osaajat, se ei silti riitä, jos kyseistä työtehtävää suorittavia tekijöitä on liian vähän. Yrityksen menestymisen kannalta on tärkeää, että tilanteiden vaihtuessa yrityksellä on tarvittava määrä työvoimaa ja työvoima on kohdennettu sinne, missä sille on suurin tarve. Henkilöstöjohtamisen jatkuviin ja konkreettisiin haasteisiin kuuluvat työpanoksen hankinta, määrän hallinta sekä kohdentaminen eli resursointi. Henkilöstökustannusten yksioikoinen minimoiminen saattaa aiheuttaa suuria ja raskaita ylityökustannuksia ja henkilöstön liiallista kuormittumista. (Viitala 2021, luku 2.) Tulee siis osata ennakoita ja reagoida työvoiman tarpeen muuttuessa sekä tehdä tarvittavia muutoksia työntekijöiden hyvinvoinnin takaamiseksi. Työn liiallinen kuormittavuus saattaa vaikuttaa työntekijöiden hyvinvointiin negatiivisella tavalla.

3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 3.1.2022

Laskutusajo jatkui vielä tälläkin viikolla, kun vuorossa oli työterveyslaskutus. Olin kahden tunnin sijasta neljä tuntia puhelinvuorossa tänään eli koko puhelinpalvelun aukioloajan. Puheluita tuli tasaiseen tahtiin ensimmäiset kaksi tuntia, mutta sen jälkeen tahti hieman hiipui ja puheluita tuli harvemmin. Kiireiden vuoksi puhelimeen ei päässyt kovin moni tänään, mutta onneksi puheluita tuli sen verran vähän, että pärjäsimme pienemmälläkin henkilömäärällä hyvin.

Sain puheluiden välissä vietyä asioita eteenpäin oikeille tahoille. Tällä kertaa pääsin olemaan yhteydessä tiimiläisteni lisäksi muihin tiimeihin sekä suoraan asiakkaisiin. Puhelut koskivat muun muassa tapahtumien siirtoa oikealle maksajataholle, yhtiömuodon muutosta, sopimuksen päättymisajankohdan selvittämistä sekä laskulla olevan henkilömäärän tarkastamista.

Puheluissa tulee ajoittain hyvinkin erilaisia asioita ja tänään oli juurikin semmoinen päivä, jolloin pääsi selvittämään monenlaisia toisistaan eroavia asioita. Puhelinvuoron päätyttyä otimme esihenkilöni kanssa palaverin, jonka jälkeen hoidin vielä loput puheluisia tulleet asiat, joita en ollut vielä aiemmin ehtinyt hoitaa. Työpäivästä jäi hyvä mieli ja koin saavani paljon aikaiseksi päivän aikana.

Tiistai 4.1.2022

Aamu sujui suhteellisen rauhallisesti tikettien tarkistuksella sekä uusien tikettien ottamisella. Kuun ensimmäisenä päivänä tallennettavaksi tulevat hammaslaskut olivat myös tulleet sähköpostitse. Hoidamme hammaslaskujen tallentamisen tällä hetkellä toisen laskutusassistentin kanssa kahdestaan ja laitoin hänelle viestin heti sähköpostiviestin nähtyäni, että voin tehdä hammaslaskut tällä kertaa. Pääsin siis aloittamaan hammaslaskujen tallentamisen hyvissä ajoin.

En kuitenkaan ehtinyt tallentaa kaikkia hammaslaskuja tämän päivän aikana, sillä päivään kuului myös puhelinpalvelua laskutuksen ollessa vielä tämän ja huomisen käynnissä. Olin jälkimmäisessä puhelinvuorossa ja puheluita tuli kahden tunnin aikana yhteensä viisi. Puheluista suurin osa koski joko laskutusosoitteen muutosta, salasanan tai laskukopion lähettämistä, mutta mukaan mahtui myös astetta isompi ja enemmän jatkotoimenpiteitä ja selvittelyä vaativa puhelu. Otin kyseiseen puheluun liittyen esihenkilöni kanssa nopean palaverin, jonka jälkeen pääsin hyvin hoitamaan asiaa eteenpäin oikeille tahoille. Esihenkilöltäni puhelussa saatu palaute hyvin hoidetusta asiakaspalvelutilanteesta toi erittäin hyvän mielen.

Muiden työtehtävien lomassa sovin kahden tiimiläiseni kanssa, että kävisimme kuun vaihteen kiireiden helpotettua puhelinpalvelussa käytössämme olevan sovelluksen käytön yhdessä läpi, jotta myös he pääsevät ensi kuun laskutusajon aikaan puhelinpalveluun mukaan. Tänään oli huomattavasti kiireisempi päivä ja en saanut aivan kaikkia niitä asioita hoidetuksi, mitä olin etukäteen ajatellut saavani. Sain kuitenkin jätettyä työt siihen pisteeseen, että saan hyvin jatkettua huomenna siitä mihin tänään jäin.

Keskiviikko 5.1.2022

Tämän viikon kolmas työpäivä jatkui vielä kiireisempänä kuin edellinen päivä. Ensimmäiseksi lähetin asiakkaalle laskukopion, jota hän oli eilisessä puhelussa pyytänyt. Ennen kuin jatkoin hammaslaskujen tallentamista, sain tehtyä muutamia tikettejä sekä varmistettua laskuttajalta ennen yrittäjäsopimuksen laskutustavan muutosta, saako muutoksen tehdä. Luvan saatuani päivitin laskutustiedot järjestelmäämme ja lähetin asiakkaalle tiedon muutoksesta.

Pyrin saamaan hammaslaskujen tallentamisen mahdollisimman hyvälle mallille ennen puhelinvuoroani. Olin tänäänkin jälkimmäisessä vuorossa ja se mahdollisti sen, että pystyin käyttämään työpäiväni ensimmäiset työtunnit pääsääntöisesti hammaslaskujen tallentamiseen. Tallentaminen vaatii tarkkaa keskittymistä jotta virheitä ei sattuisi. Sen vuoksi on hyvä, jos muuta tekemistä on sillä hetkellä vähemmän. Tallennusten lomassa autoin kuitenkin Teamsin välityksellä tiimiläisiäni esimerkiksi laskujen tallennukseen sekä salasanan lähetykseen liittyen. En ehtinyt saamaan valmiiksi hammaslaskujen tallennusta ennen puhelinvuoroni alkamista, mutta pystyin hieman jatkamaan tallentamista myös puheluiden välissä.

Puhelinpalvelussamme oli tänään hieman ruuhkaa ja puheluita tuli monia, mutta vastaanottamani puhelut koskivat hyvinkin yksinkertaisia asioita. Asiakkaat tiedustelivat laskun sisältöön liittyviä asioita ja yhteydenottoja tuli myös muista tiimeistä sekä yksiköistä. Saatuaani hoidettua muutamia puheluisia tulleita asioita, tallensin loput hammaslaskut. Otimme myös noin puoli tuntia kestäneen Teams-puhelun tiimiläiseni kanssa, jossa autoin häntä vastaamaan asiakkailta tulleisiin viesteihin.

Päivän lopuksi lähetin sähköpostiviestin talouskoordinaattorille, kauttakulun laskuttajille, tiimimme omaan yhteiseen sähköpostiin, esihenkilölleni sekä toiselle laskutusassistentille, jossa kuittasin hammaslaskut tehdyksi. Tein myös omat muistiinpanot seuraavaa viikkoa varten. Muistiinpanojen avulla pidän huolen siitä, että saan tehdyksi kaikki ne asiat, mitä tarvitseekin. En saanut tänäänkään aivan kaikkia asioita hoidettua loppuun asti, minkä vuoksi koin erityisen tärkeäksi tehdä hyvät muistiinpanot.

Torstai 6.1.2022

Loppiainen.

Viikkoanalyysi

Työskentelin kahden kuluneen viikon aikana kaikkina työpäivinä etänä. Työn paikkaan ja aikaan liittyvä joustavuus on mielestäni huomioitu todella hyvin. Tutkimukset väittävät, että työntekijälähtöiset jouston muodot ovat merkityksellisiä suhteessa organisaatioon sitoutumiseen. Työntekijälähtöiset jouston muodot kasvattavat työntekijän autonomiaa sekä vaikutusmahdollisuuksia, jotka taasen linkittyvät positiivisesti työtyytyväisyyteen ja motivaatioon (White ym., 2003) sekä siihen, miten organisaatioon sitoudutaan (Eaton, 2003). Ottamalla käyttöön työntekijöiden etuja palvelevat jouston muodot, joita ovat esimerkiksi joustava työaika sekä etätömahdollisuus, tuo se ilmi työnantajan ymmärryksen työn ja vapaa-ajan yhdistämiseen liittyviä haasteita kohtaan, joka puolestaan edesauttaa työntekijän sitoutumista organisaatioon (Dex & Smith, 2002). (Vanhala, Tilev & Lindström 2012, 112.) Nykypäivänä yhä harvemmin työ on yrityksen toimintaa ajatellen yhdestä tietystä paikasta riippuvainen (Kauhanen 2010, 54).

Jotta tärkeät ja ajatustyötä vaativat työt tulevat tehdyksi, on keskeytyksettömän ajan saaminen työn tekemisen ajaksi merkittävässä osassa. Työn keskeytyessä useasti uudenaikaisissa toimistoissa, pitkät keskeytymättömät jaksot, joita työnteko edellyttää, on hankala toteuttaa. Muualla kuin toimistolla tapahtuva työskentely tuo kuitenkin myös omanlaisensa haasteet. Keskeytyksiä voi tulla sellaisista lähteistä, joita toimistolla ollessa ei tulisi. Kotona työskennellessä keskeytyksiä saattaa tulla televisiosta tai vastaavasti kahvilassa työskentely saat-
taa häiriintyä vieressä istuvan henkilön kovaäänisestä puheesta. Erona toimistotyöskentelyyn on kuitenkin se, että keskeytyksiä pystyy itse kontrolloimaan. Työnteko ei keskeydy

työkaverin tullessa yllättäen juttelemaan ja muut äänet voi sulkea pois laittamalla kuulokkeet korville. (Fried & Heinemeier Hansson, 16.)

Työskentelyn tapahtuessa isossa ja avoimessa tilassa, jossa saattaa samaan aikaan olla jopa yli kymmenen työntekijää, syntyy helposti keskusteluja sekä muita työnteosta aiheutuvia ääniä, jotka saattavat häiritä tietynlaisten keskittymistä vaativien työtehtävien tekoa. Työtehtäväni vaativat usein tarkkaa keskittymistä. Pystyäkseen suoriutumaan työtehtävistäni haluumallani tavalla ja mahdollisimman hyvin, tarvitsen usein täyden hiljaisuuden ympärilläni. Sen vuoksi etätyöskentely on toiminut omalla kohdallani erinomaisesti.

Viikon aikana esihenkilöltäni saamani positiivinen palaute hyvin hoidetusta asiakaspalvelutilanteesta oli ehdottomasti työviikkoni kohokohta. Palautteen anto kuuluu motivointi- ja palkitsemiskeinoihin. Siitä syystä palautteen antamista on kannattavaa hyödyntää johtamisessa. Palaute, oli se sitten positiivista tai rakentavaa, on parasta antaa henkilölle heti työsuorituksen tai tilanteen jälkeen. (Hyppänen 2013, 150-151.)

3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 10.1.2022

Päivä sujui pitkälti tikettien tekemisen parissa. Asiakkailta tulee kuun vaihteessa tapahtuvan laskutusajon jälkeen paljon viestejä salasanojen lähettämiseen sekä osoitteenmuutoksiin liittyen. Tänäänkin tiketit koskivat pääsääntöisesti puuttuneita salasanoja, jotka hoidin lähettämällä asiakkaalle oikean salasanan laskujen liitteiden avaamista varten. Tein myös loput viime viikolla puheluissa tulleet asiat loppuun, joita en ollut vielä ehtinyt tehdä. Jokaisesta yhteydenottopyynnöstä tein uuden oman tiketin ja lähetin oikealle taholle viestiä asiasta. Hyvin ja huolellisesti viime viikolla tekemäni muistiinpanot helpottivat suuresti asioiden loppuun viemistä ja sain tiketit nopeasti hoidettua.

Työpäivään sisältyi joissakin määrin tiimiläisten kanssa kommunikointia Teamsin välityksellä. Keskustelimme muun muassa tämän viikon tallentamisesta ja siitä kuka tai ketkä meistä neljästä laskutusassistentista pääsevät toimistolle tallentamaan. Muiden työtehtävien lomassa luokittelin myös uudet asiakkuudet oikeisiin kansioihin sitä mukaa kun niitä saapui sähköpostikansioomme.

Tiistai 11.1.2022

Työpäivä piti sisällään pääsääntöisesti tikettien tekoa, mutta myös jonkin verran tiimiläisten kanssa kommunikointia. Aamulla tarkastettuani avoimien tikettien tilanteen, huomasin niitä olevan yhteensä liki neljäsataa. Lähdin siis heti käymään tikettejä läpi vanhimmasta uusimpaan ja otin itselleni sellaisia uusia tikettejä, jotka on hyvä saada tehdyksi mahdollisimman pian.

Lähetämme asiakkaalle laskun liitteet salatulla sähköpostilla ja viesti vanhennee 14 päivän kuluessa. Sen vuoksi silloin, kun asiakas pyytää puuttuvaa salasanaa liitteiden avaamista varten, on tärkeää saada lähetettyä salasana asiakkaalle mahdollisimman nopeasti. Asiakkaat luonnollisesti maksavat laskun usein vasta sen jälkeen, kun he ovat tarkastaneet laskun. Siksi laskun liitteiden auki saaminen on kriittisessä osassa laskun ajallaan maksamisen suhteen. Asiakkaiden saadessa laskut ajallaan maksuun, vältetään myös maksumuistutusten lähettämiseltä.

Kävin kiireellisten tikettien teon, ja sen tärkeyden yhdessä läpi myös kahden tiimiläiseni kanssa, joiden lähitukihenkilönä olen toiminut. Autoin heitä päivän aikana myös muissa tikettien tekoon liittyvissä asioissa. Asiat koskivat muun muassa yhteyshenkilön muutoksia sekä salasanan lähetyksiä. Otimme heistä toisen kanssa vielä erillisen Teams-puhelun, jossa autoin oikean laskukopion lähettämisessä. Puhelut ovat usein nopein ja helpoin tapa saada asiat hoidetuksi. Päivän lopuksi vastasin vielä asiakkaalta yhteiseen sähköpostikansioomme tulleetseen viestiin ja välitin viestin eteenpäin oikealle tiimille hoidettavaksi.

Keskiviikko 12.1.2022

Tikettejä oli saatu hyvin jaettua, minkä vuoksi tilanne avoimien tikettien suhteen oli huomattavasti maltillisempi kuin eilen. Jatkoin omien tikettieni tekoa ja päivän mittaan otin uusia sopivia tikettejä sitä mukaa, kun niitä tuli. Asiakkailta tulleet viestit koskivat suurimmilta osin puuttuvia salasanoja. Tiketeissä oli myös paljon laskutusosoitteenmuutoksia, joissa joko pelkkä osoite muuttui tai koko laskutustapa vaihtui uuteen. Tänäpäin oli vain muutamia sellaisia tikettejä, jotka vaativat hieman enemmän selvittelyä.

Kyselin tänäpäin toimistolla olleelta kahdelta muulta tiimissämme työskentelevältä laskutussistentilta, millainen tilanne tallennettavien kanssa on tällä hetkellä. Sain tiedon, että tallennettavaa ei ole kovin paljoa, mutta siellä olisi tallennettavana yksi isompi ja hieman haastavampi lasku. Sanoin, että voin huomenna mennä toimistolle tallentamaan sen. Suunnitelmana on tallentaa myös muut jäljelle jääneet tallennettavat. Autoin heitä päivän aikana myös tallentamiseen liittyvissä kysymyksissä Teamsin välityksellä.

Torstai 13.1.2022

Tänäpäin olin pitkästä ajasta toimistolla. Aloitan toimistotyöpäivät aina samalla tavalla. Katson ensin, millainen tilanne tallennettavien kanssa on ja käyn laskujen päivämäärät läpi. Mikäli tallennettavaa olisi todella paljon eikä kaikkia laskuja ehtisi tallentaa, on tärkeää tehdä ensin ne laskut, joissa eräpäivä on lähimpänä. Sen jälkeen lajittelen tallennettavat omiin pinoihinsa. Teen yleensä omat pinot tapsoista, vanhalla tavalla tallennettavista sekä samoihin kustannuspaikkoihin kuuluvista laskuista. Lajittelu helpottaa ja nopeuttaa tallentamista.

Tallennettavaa ei ollut kovin paljoa, minkä vuoksi laskujen lajitteluun ei kulunut kauaa. Tallentamisen aloitin siitä isosta laskusta, jonka sain eilen tietää odottavan tallentamista. Kyseisen laskun tallentamiseen kului aamusta jonkin verran aikaa, sillä lasku oli todella iso ja sen vuoksi aikaavievä. Tallennettuani laskun, siirryin ensin tallentamaan tapsat ja vasta sen jälkeen tallensin vanhalla tavalla tallennettavat. Näin tekemällä pystyin tallentamaan tapsat kerralla omassa ohjelmassaan järjestelmässämme ja vastaavasti vanhalla tavalla tallennettavat omassa ohjelmassaan ilman ohjelmien välissä siirtymisiä.

Sain kaikki tallennettavat tallennettua päivän aikana ja ehdin tallentamisen lomassa auttamaan perehdytettäviäni sekä tarkastamaan omien tikettieni tilanteen. Toimistolla ollessani sain myös helposti kysyttyä apua laskuttajaltamme itselleni vieraaseen asiaan. Kyse oli asiakkaalta tulleesta viestistä, jossa pyydettiin laskukopiota vakuutuksesta haettavia korvauksia varten. Sain tarvittavan avun ja pystyin vastaamaan asiakkaalle sekä sulkemaan omalta osaltani asiaa koskevan tiketin. Oli mielenkiintoista oppia taas lisää uutta ja tulen varmasti jos-sain vaiheessa myöhemmin tarvitsemaan oppimiani asioita.

Päivän päätteeksi ilmoitin vielä kahdelle muulle laskutusassistentille, jotka myös tekevät tallennuksia, että sain kaikki tallennettavat tallennettua. Tiedottaminen tallennettavien tilanteesta muille tallennuksia tekeville on tärkeää, jotta kaikki pysyvät ajan tasalla ja voimme yhdessä sopia milloin tallennettavat tehdään. Tallennettavia ei voi tehdä etänä, minkä vuoksi sovimme aina tilanteen mukaan itse laskutusassistenttien kesken, milloin kukin menee toimistolle tallennuksia tekemään.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla tarkastelin sitä, kuinka itsenäisesti saan työtäni tehdä. Saamme myös itse muiden laskutusassistenttien kanssa vapaasti sopia, miten tallennukset hoidamme. Meillä ei ole ennalta sovittuja päiviä ja vuoroja, milloin kukin tallennuksia tekee, vaan menemme tilanteen mukaan toimistolle tallentamaan. Mietimme aiemmin esihenkilöni kanssa, olisiko järjestelyä tarvetta muuttaa niin, että sopisimme omat vuoroviikot tallennuksien tekemiselle. Muutosta ei ainakaan toistaiseksi ole tehty, sillä olemme pystyneet hoitamaan tallennukset tasapuolisesti ja tämänhetkinen järjestely on toiminut hyvin.

Itseohjautuvasti toimiminen sekä itse työnsä suunnitteleminen ovat tarpeita, jotka liittyvät siihen, kuinka itsenäistä työ on. Työntekijällä on valta päättää siitä, milloin, missä ja miten hän saa ennalta sovittun tuotoksen ajoissa valmiiksi. Mikäli työolosuhteet ja puitteet ovat kunnossa, kohentavat ne työsuorituksia. Itsenäisyys synnyttää sitoutuneisuutta ja työntekijän on hyvä tuntea hallitsevansa oman työnsä. Tärkeitä motivaatiotekijöitä ovat myös oman osaamisen kehittäminen sekä sen jakaminen ja hyödyntäminen. (Hyppänen 2013, 143.)

Tarkastelin viikon aikana myös työnkuvani selkeyttä. Työnkuvani ollessa koko ajan selkeästi tiedossa, pystyn suoriutumaan työstäni hyvin sekä tekemään työtehtäväni tehokkaasti. Aloittaessani nykyisessä työtehtävässäni työtehtäväni määriteltiin tarkasti ja selkeästi. Missään vaiheessa ei ollut epäselvää, mitkä ovat vastuualueeni ja mitä minun kuuluu tehdä milloinkin. Varmuus omista työtehtävistä on kasvattanut varmuutta työn tekemiseen sekä synnyttänyt luottamusta esihenkilöäni ja yritystä kohtaan.

Ryhmä- ja yksilötason tehtäväkokonaisuuksien järkevästi määrittelemisen vaikuttaa organisaation tehokkuuteen. Tehtävänkuvien ollessa riittävän selkeät, työntekijä kykenee tietämään, mitä häneltä odotetaan ja mitkä ovat hänen vastuunsa ja valtuutensa. Näin ollen voidaan varmistua siitä, että ei kenellekään kuuluvat työtehtävät jää huomiotta ja tekemättä. (Viitala & Jylhä 2019, luku 3.) Koen, että työtehtävät tulevat aina tehdyiksi ja saamme järjestettyä jokaiselle työtehtävälle tekijän.

3.4 Seurantaviikko 4

Maanantai 17.1.2022

Tänään oli jälleen vuorossa etätyöpäivä. Päivä kului miltei täysin ainoastaan pelkkien tikkien tekemisen parissa. Minulle jäi omia tekemättömiä tikettejä jonkin verran viime viikolta ja keskityin tekemään ne ensin. Tiketeissä oli useita jo reilusti yli viikko sitten asiakkailta tulleita pyyntöjä salasanojen puuttumiseen liittyen. Asiakkaat eivät olleet puuttuvan salasanan vuoksi saaneet laskun liitteitä auki. Viesti, jossa lähetämme kyseiset liitteet, vanhentuu kahden viikon kuluessa. Lähettämisestä on kulunut melkein kaksi viikkoa, minkä vuoksi liitin useaan viestiin liitteet uudelleen mukaan.

Työpäivään sisältyi myös jonkin verran laskuttajien, sekä muiden yksiköiden kanssa kommunikointia. Selvittelin yrityslaskuttajaltamme yritysasiakkailta tulevien laskutusosoitteenmuutoksien tekemistä, sekä varmistin kahdelta muulta laskuttajaltamme laskujen liitteiden lähetyksen ja laskutustavan muutosta koskevan asian. Asiakkaalta aiemmin tullessa puhelussa ilmenneen laskuselvityksen ohjasin selvitettäväksi oikeaan yksikköön. Vastasin myös moniin hoitajilta tulleisiin viesteihin, jotka koskivat suurimmilta osin laskutuksen yhteyshenkilön- ja osoitteenmuutoksia.

Omien tikkieni tilanne oli päivän päätteeksi hyvä, sillä sain tehtyä niistä suurimman osan. Uusia avoimia tikettejäkin oli enää vain alle sata kappaletta jäljellä, minkä vuoksi tilanne tikkien suhteen näytti oikein maltilliselta. Tiketit oli tärkeä saada hyvin hoidetuksi, jotta huomenna toimistolla ollessani pystyn tekemään mahdollisimman paljon tallennettavia.

Tiistai 18.1.2022

Toimistopäivä. Kauttakulukulaskuttajamme tulostavat laskut meille tallennettavaksi ja tuttuun tapaan aloitin työpäivän hakemalla tallennettavat omalta paikaltaan työpöydälleni sekä lajittelemalla ne. Tallennettavana oli tapsojen lisäksi myös muutamia vanhalla tavalla tallennettavia, jotka jaoin omiin pinoihinsa kustannuspaikkojen mukaan.

Aloitin tallentamisen taas tapsoista. Tällä kertaa niissä ei ollut mitään selvitettävää, ja sain ne tallennettua nopeasti. Myös vanhalla tavalla tallennettavat sain tallennettua hyvin ilman poikkeavia tapauksia. Saatuani kaikki tallennettavat tehtyä, siirryin tekemään muutamia omia tikettejäni.

Aamupäivällä sain soiton Teamsin kautta esihenkilöltäni. Kyse oli kahdelta viime kuukaudelta sopimusuudistuksen takia perinteisestä Excel-tiedostosta puuttuneista hammastapahtumista sekä niiden tarkistamisesta ja tarvittaessa tallentamisesta. Sain tehtäväkseni tarkistaa uuteen Excel-tiedostoon kootut tapahtumat, sekä tallentaa järjestelmäämme sieltä mahdollisesti vielä puuttuvat tapahtumat. Perekdyttyäni asiaan puhelumme jälkeen huomasin, että minun täytyy vielä selvittää tehtävän toimeksiantaneelta kehityspäälliköltämme Excelissä olevien tietynlaisten tapahtumien tallentaminen ennen kuin pääsisin aloittamaan. Selvittäminen siirtyi seuraavalla työpäivälle.

Illtapäivällä sain viestiä toiselta perekdytettävältäni. Hän tarvitsi apua asiakkaalle menneiden laskuliitteiden selvittämisen kanssa ja sen vuoksi pyysi, voisimmeko ottaa nopean Teams-puhelun yhdessä. Heti viestin nähtyäni otimme puhelun, jossa autoin häntä asian selvityksessä. Näytin myös, miten järjestelmästäamme löytää tarkempaa tietoa laskujen liitteiden vastaanottajista. Puhelumme toi mukavaa vaihtelua muihin työtehtäviin ja huomasin jälleen nauttivani suuresti siitä, että pystyin olemaan avuksi jollekin toiselle.

Keskiviikko 19.1.2022

Tänään oli tämän viikon toinen toimistopäivä. Aamu alkoi rauhallisesti, sillä tallennettavia ei jäänyt eiliseltä ollenkaan. Kolmesta kauttakulukulaskuttajasta yksi oli tänään toimistolla ja sain häneltä tasaiseen tahtiin päivän aikana lisää tallennettavaa. Ennen ensimmäisten tallennettavien tulemistä, lähetin kehityspäälliköllemme eiliseltä jääneen lisäselvityspyynnön tallentamattomien hammaslaskujen tarkistukseen liittyen. Sain nopeasti vastauksen sekä tarvitsemäni selvyuden tehtävän tekemistä varten. Tarkistus jäi kuitenkin huomiseksi, sillä tallennettavat tuli saada tehdyksi ensin.

Eilisen tapaan tänäänkin tallennettavissa oli laskuja, jotka olisi poikkeuksellisesti pitänyt tallennuksen jälkeen palauttaa laskuttajan omaan postilokeroon. Pystyin kuitenkin suoraan henkilökohtaisesti viemään tallennetut laskut laskuttajalle hänen ollessa toimistolla. Muut tallennetut laskut vein normaalisti omille paikoilleen; tapsat kunkin laskuttajan omaan lokeroon sekä vanhalla tavalla tallennettavat niille tarkoitettuun kaappiin.

Tiimillämme oli tänään pitkästä aikaa perinteinen viikkopalaveri. Palaveri pidettiin Teamsissä ja todella moni meistä pääsi osallistumaan. Tiimiimme on tullut melko lyhyen ajan sisällä useita uusia työntekijöitä, ja palaveri mahdollisti heille hyvän tilaisuuden päästä esittäytymään meille kaikille. Palavereissa hyödynnämme kaikille avoinna olevaa muistiotia, jonne kaikki voivat halutessaan ennen palaveria kirjoittaa sellaisia asioita ylös, joita he haluaisivat käydä palaverissa yhteisesti läpi. Tänään läpikäytäviä asioita ei ollut kuin muutamia ja saimme käsiteltyä kaikki tarvittavat asiat.

Iltapäivällä saatuaani kaikki tallennettavat tallennettua, sain tehtyä loput omat tikettini. Kaikki tiketit yhtä lukuun ottamatta, liittyivät uusien asiakkaiden laskutustietojen tarkistukseen. Asiakas voi itse halutessaan tehdä työterveys sopimuksen verkossa ja tiimiimme tehtäväksi jää laskutustietojen tarkistaminen ja puuttuvien tietojen lisääminen, sekä tarvittaessa asiakkaalle viestin lähettäminen laskutustavan muutoksesta.

Kävin myös päivän aikana tärkeän keskustelun kauttakululaskuttajamme kanssa. Häneltä tuli hyvä idea siihen, miten jatkossa voisimme organisoida helpommin tallennettavien tekemistä. Olemme ennen ainoastaan laskutusassistenttien kesken keskustelleet, milloin pääsemme toimistolle tallentamaan, mutta laskuttajienkin olisi hyvä olla ajan tasalla tilanteestamme. Keskustelua olisi siis tärkeää käydä myös laskuttajien kanssa, jotta he voivat mahdollisuuksien mukaan suunnitella omia aikataulujaan sopimaan yhteen muiden aikataulujen kanssa.

Seuraamme tiimiimme yhteiskäytössä olevasta Excelistä, milloin kukin on paikalla. Se ei kuitenkaan yksin aina riitä, minkä vuoksi tarkempaa keskustelua olisi hyvä käydä jatkossa yhteisesti. Hyvänä esimerkkinä kommunikoinnin tärkeydestä on se, että neljästä laskutusassistentista vain yksi pääsi tällä viikolla toimistolle alkuviikosta tallentamaan. Keskustelimme toki laskutusassistenttien kesken siitä, miten pääsemme toimistolle tällä viikolla, mutta yhtälailla laskuttajat olisivat varmasti hyötäneet kyseisestä tiedosta.

Kauttakululaskuttajille sekä laskutusassistentteille tehty yhteinen Teams-ryhmä on juurikin sitä varten, että siellä on mahdollista yhdessä helposti keskustella, tiedottaa sekä sopia asioista. On siis jo valmiiksi sellainen alusta, jossa voimme hyvin kehitysideaa toteuttaa. Jaoin laskuttajan kanssa keskustelemani asiat muiden laskutusassistenttien kanssa ja he pitivät hyvänä ideana sitä, että jatkossa ottaisimme myös laskuttajat mukaan keskusteluun ja ilmoittaisimme myös heille, miten pystymme tallennuksia tekemään.

Torstai 20.1.2022

Tänään ehdin vihdoin keskittymään tallentamattomien hammaslaskujen tarkistukseen sekä tallentamiseen työtilanteen ollessa erittäin hyvä muiden työtehtävien osalta. Aamulla ensimmäiseksi keskityin tekemään kaikki mahdolliset sillä hetkellä saatavilla olleet tiketit. Tikeissä oli mukavaa vaihtelua, sisältäen muutamia ruotsinkielisiä asiakkailta tulleita viestejä,

joihin pääsin vastaamaan ruotsiksi. Tikitit koskivat pääsääntöisesti osoitteenmuutoksia. Verkkolaskutuksen sähköpostikansioon tulleiden uusien asiakkuuksien tilanne oli todella hyvä, sillä aamulla luokiteltavana oli vain kaksi uutta asiakkuutta. Päivän aikana uusia asiakkuuksia tuli hieman lisää ja luokiteltuani ne oikeisiin luokkiin, tarkistin tuttuun tapaan laskutustiedot sekä lisäsin tarvittaessa puuttuvat tiedot.

Uusissa asiakkuuksissa oli tällä kertaa useampi uusi yrittäjäsopimus, joiden kohdalla lähettämme asiakkaalle lähetettävän viestin sijasta viestin kyseisen asiakasnumeron laskuttajalle. Viestissä näkyy tarvittavat tiedot uudesta asiakkuudesta sekä se, mikä laskutustapa yrittäjäasiakkaalla on käytössä. Lähetämme kyseisen viestin laskutustiimimme yhteiseen sähköposti-osoitteeseen, ja sitä kautta viestistä muodostuu automaattisesti uusi avoin tiketti tiketöinti-järjestelmäämme. Tiketti jaetaan avoimista tiketeistä kyseisen laskuttajan omiin tiketteihin, jotta laskuttaja saa tiedon itselleen.

Hammaslaskujen kanssa ilmenikin vielä yksi asia, jonka halusin varmistaa. Arvelin kauttakul- kulaskuttajamme pystyvän auttamaan asian kanssa ja laitoin hänelle viestiä, jossa kysyin, ehtisikö hän soittamaan minulle Teamsin välityksellä. Kyseinen asia oli paljon helpompi ja nopeampi selvittää jakamalla kuvaa näytöstäni samanaikaisesti. Hän ehti soittamaan minulle liki heti viestini jälkeen, ja sain häneltä nopeasti tarvitsemani avun. Puhelun jälkeen pääsin tarkistamaan sekä tallentamaan järjestelmäämme loput tarvittavat tapahtumat. Saatuani työtehtävän valmiiksi, lähetin sähköpostiviestillä kehityspäällikölle sekä talouskoordinaattorille tiedon tehtävän valmistumisesta.

Työviikko oli mukava lopettaa siihen, että uusia avoimia tikettejä oli vain kymmenen ja omia tikettejäkin jäi vain kaksi odottamaan lisäselvitystä. Verkkolaskutuksen sähköpostiinkaan ei ollut tullut enää lisää uusia asiakkuuksia eikä muitakaan viestejä. Työtilanne oli siis suorastaan mahtava ja pystyin lähtemään hyvillä mielin loppuviikon viettoon.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana halusin keskittyä työn tehokkuuden sekä yhteisten käytäntöjen ja toimintatapojen parantamiseen. Kauttakulaskuttajamme kanssa käyty keskustelu tallennusten tekemiseen liittyen oli äärimmäisen tärkeä ja jatkossa tavoitteena on, että saisimme järkevöitettyä tapaamme kommunikoida tallennusten tilanteesta sekä tallennuksien tekemisestä.

Viikon aikana kiinnitin myös huomiota siihen, miten kovasti nautin perehdyttäjänä toimimisesta. Niin kuin olen aiemmin maininnut, olen toiminut perehdyttäjänä kahdelle uudelle laskutusassistenttillemme viime vuoden marraskuusta asti. En ole ennen päässyt perehdyttämään uusia työntekijöitä näin perusteellisesti. Vaikka edellisissä työpaikoissani mieluisinta on ollut olla erilaisten ihmisten kanssa tekemisissä monipuolisissa asiakaspalvelutehtävissä, on silti mukava huomata, miten luontevaksi koen perehdyttäjän roolin.

Yrityksessä on selkeästi panostettu perehdytyksen kehittämiseen viimeisen vuoden aikana ja se on mielestäni erittäin hyvä asia. Aloittaessani nykyisessä työtehtävässäni laskutusassistenttina, minulle ei laadittu samanlaista perehdytysuunnitelmaa, kuin mitä uusille hieman minun jälkeeni aloittaneille uusille työntekijöille on laadittu. Uusi kattava ja todella systemaattinen perehdytysuunnitelma uusille työntekijöille otettiin käyttöön muutama kuukausi aloitukseni jälkeen. Perehdytykseni erosi hyvin paljon nykyisestä perehdytyskäytännöstä.

Toimiessani perehdyttäjänä olen huomannut, että etukäteen laaditusta perehdytysuunnitelmasta on ollut suuresti apua niin perehdytettävälle kuin perehdyttäjille. Selkeä suunnitelma perehdytyksessä läpikäytävistä asioista auttaa molempia osapuolia ja kaikki tarvittavat osa-alueet tulee käytyä läpi huolellisesti. Uusilta työntekijöiltä perehdytyksestä saatu palaute on ollut hyvää ja yleisesti ottaen on oltu sitä mieltä, että uuden perehdytysuunnitelman käyttöönotto on ollut erittäin kaivattu ja positiivinen muutos.

Työntekijän siirtyessä uusiin tehtäviin, uuden työntekijän liittyessä osaksi omaa henkilöstöä, vuokratyöntekijän tai henkilön tuodessa oman työpanoksensa yritykseen joko yrittäjän tai toisen yrityksen edustajana, perehdytys on aina tarpeen. Perehdytykseen sisältyy kaikki ne toimet, joiden avulla henkilö pystyy suoriutumaan työstään mahdollisimman hyvin ja sujuvasti. Perehdytyksellä on myös osansa siinä, minkälaisena henkilö kokee saamansa tuen uudessa työympäristössä. Perehdytyksen voima näkyy myös psyykkisessä hyvinvoinnissa. Henkilön suoriutuessa hyvin hänelle annetuissa työtehtävissä, onnistumiset sekä luotto omaan tekemiseen lisääntyvät. (Viitala 2021, 82.)

Onnistunut perehdytys vaatii aikaa, mutta perusteellisen perehdytyksen avulla työntekijän on mahdollista oppia annetut työtehtävät lyhyemmässä ajassa sekä oikeaoppisesti. Huolellinen perehdytys luo myös turvaa uuden työn aloitukseen. Kertaalleen pohdittu ja suunniteltu perehdyttämishjelma helpottaa ohjelman käyttämistä ja toimintatavaksi syntymistä. Tarpeen tullen ohjelmaan on myös vaivatonta tehdä muutoksia. Perehdyttäjän on mahdollista käyttää perehdyttämishjelmaa apuna tärkeiden perehdytettävien asioiden muistamisessa. Onnistuneeseen perehdytykseen vaikuttavat myös perehdyttäjänä toimivan henkilön oma innostuneisuus. Uuden työntekijän tukipilarina toimivalla perehdyttäjällä on suuri merkitys uuden työyhteisön sekä työtehtävien omaksumisessa. Parhaiten perehdyttäjän roolissa onnistuu henkilö, jolta löytyy halua sekä tarvittavaa osaamista tehtävässä menestymiseen. Henkilö, joka on vasta hiljattain aloittanut yrityksessä työskentelyn ja muistaa vielä oman perehdytyksensä, on erittäin soveltuva perehdyttämään toisia uusia työntekijöitä. (Österberg 2014, 118-119.)

3.5 Seurantaviikko 5

Maanantai 24.1.2022

Työviikko alkoi sähköpostikansiossa olleiden uusien asiakkuuksien luokittelemisella, joita ei ollut kuin alle kymmenen. Uusien asiakkuuksien määrä on pysynyt jo noin kuukauden ajan erittäin hyvällä tasolla. Olemme saaneet laskutustiedot tarkistettua hyvässä tahdissa ja ajallaan, mikä on hyvin positiivista. Uusien työntekijöiden rekrytointi ja sitä kautta lisääntynyt työvoima näkyy tässäkin asiassa.

Uusien asiakkuuksien luokittelun jälkeen siirryin tiketöintijärjestelmäämme. Tarkastin avoimien tikettien tilanteen ja otin itselleni uusia tikettejä. Ensimmäiseksi tein tiketin, jossa asiakas oli ilmoittanut laskujen liitteiden vastaanottajan muutoksesta. Tein tarvittavat muutokset järjestelmässämme ja lähetin asiakkaalle viestin, jossa hän sai tiedon muutoksesta sekä salasanan ja ohjeet liitteiden avaamista varten.

Lähetettyäni viestin asiakkaalle palasin takaisin uusien asiakkuuksien pariin ja tein kaikki loput sillä hetkellä vielä tekemättä olleet laskutustietojen tarkistukset. Tarkistin tuttuun tapaan laskutustiedot, minkä jälkeen lähetin sopimustyyppistä riippuen viestin joko asiakkaalle tai laskuttajallemme. Tällä kertaa uusissa asiakkuuksissa oli yksi uusi yrittäjäsopimus, josta lähetin tiedon laskuttajalle. Loput olivat tavallisia työnantajasopimuksia.

Tehtyäni uudet asiakkuudet, lähetin toimistolla olleelle kauttakululaskuttajallemme viestin tallennettavien tämänhetkisestä tilanteesta. Sain tiedon, että tallennettavana ei ole kovin isoa määrää, mutta muutamia kiireellisiä laskuja olisi hyvä saada tallennetuksi. Välitin saamani tiedon muille laskutusassistentteille ja kerroin, että voin mennä huomenna toimistolle tallentamaan.

Halusin myös selvittää kahdelta uudelta laskutusassistentiltamme, minkälainen tilanne heillä tällä hetkellä on työpuhelimien, sekä puhelinpalvelua varten käytössämme olevan sovelluksen kanssa. Meillä on ollut puhetta, että he tulisivat tämän kuukauden laskutusajojen aikaan puhelimeen ensimmäistä kertaa. Siksi on tärkeää, että kaikki tarvittava on valmiina. Sain toiselta heistä vastauksen, että hänellä on sekä puhelin että sovellus jo toiminnassa. Kerroin, että ennen laskutusajoja puhelinpalvelua olisi hyvä harjoitella muutaman tai ainakin yhden puhelun verran. Olemme sattumoisin molemmat menossa toimistolle huomenna, minkä vuoksi sovimme katsovamme asiaa huomenna yhdessä. Kerroin heille myös hammaslaskujen tallentamiseen tulevasta muutoksesta. Meillä on ollut vielä hammaslaskujen tallentamisen perehdytys käymättä heidän kanssaan, mutta tulevan muutoksen myötä ei tällä hetkellä käytössä olevaa tallennustapaa kannata käydä enää yhdessä läpi.

Sen jälkeen otin vielä muutamia tikettejä lisää avoimista tiketeistä. Tikettejä jakaessaan laskuttajamme jakavat meitä laskutusassistentteja koskevat tiketit yleensä yhdelle laskutusassistentistamme, ja me muut laskutusassistentit käymme ottamassa hänen tiketeistään lisää tikettejä itsellemme. Kävin siis ottamassa vielä muutamia tikettejä lisää hänelle jaetuista

tiketeistä ja tein loput omat tikettini pois yhtä tikettiä lukuun ottamatta. Viimeiseksi lähetin asiakkaalle laskukopion hänen pyytämästään laskusta.

Tiistai 25.1.2022

Tänään tein työpäivän toimistolla. Tallennettavaa oli tullut jonkin verran, ja ihan ensimmäiseksi kävin laskut läpi ja jaottelin ne tapsoihin sekä vanhoihin. Lajittelun jälkeen jaoimme tallennettavat puoliksi toisen laskutusassistentin kanssa. Otimme molemmat sekä tapsoja että vanhalla tavalla tallennettavia.

Aloitin tallentamisen tapsoista. Ensimmäiseksi tallentamani lasku vaati hieman selvittelyä laskuttajan kanssa, sillä yhdeltä laskulla olevalta henkilöltä puuttui asiakasnumero. Sain ohjeeksi tallentaa kyseisen henkilön tapahtumat toiseen laskutusohjelmaamme. Muut laskut olivat selkeitä ja joukossa oli muutaman tapahtuman sisältäviä laskuja sekä vähän isompia useamman kymmenen tapahtuman laskuja.

Saatuani tallennettua kaikki tapsat, siirryin vanhalla tavalla tallennettaviin. Vanhalla tavalla tallennettavien kanssa ei ilmennyt lisäselvityksiä kaipaavia laskuja, ja sain laskut tallennettua sujuvasti järjestelmäämme. Tallennuksien lomassa autoin kanssani toimistolla ollutta laskutusassistenttiamme tallennukseen liittyvissä kysymyksissä. Iltapäivällä kävimme yhdessä hänen kanssaan puhelinpalvelua varten käytössämme olevan sovelluksen käyttöä läpi. Näytin, mistä sisäänkirjautuminen sekä muut toiminnot löytyvät. Kerroin myös, mitä ohjelmia järjestelmästämme kannattaa avata ennen kuin alkaa ottamaan puheluita vastaan. Lopuksi annoin vielä vinkin, mihin puhelussa tulevat asiat kannattaa kirjoittaa ylös. Suosittelin hänelle itselänikin käytössä olevaa muistilaput-sovellusta. Esivalmisteluiden valmistuttua ei mennyt kauaakaan, kun ensimmäinen puhelu oli jo takana päin.

Loppupäivän ajan keskityin ensin uusien asiakkuuksien luokitteluun sekä laskutustietojen tarkistamiseen ja muuttamiseen, minkä jälkeen otin itselleni uusia tikettejä avoimista tiketeistä ja tein omat tikettini pois. Tiketeissä oli varsin tavallisia osoitteenmuutoksia sekä uusien asiakkaan itse verkossa täyttämien sopimuksien laskutustietojen tarkistuksia. Pääsin myös kätevästi auttamaan laskutusassistenttiamme uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistamisen sekä osoitteenpäivityksien kanssa, sillä olimme molemmat toimistolla ja kommunikointi on silloin paljon helpompaa ja nopeampaa.

Ennen kotiinlähtöä keskustelimme hänen kanssaan siitä, miten me sekä muut laskutusassistentit pääsemme toimistolle tallentamaan tällä viikolla. Arvioimme tilannetta myös siltä osin, miten kauttakululaskuttajamme ovat toimistolla. Silloin kun he ovat toimistolla, tallennettavaa tulee mitä todennäköisimmin lisää ja silloin myös meistä edes joidenkin on hyvä päästä toimistolle tallentaman, jotta tallennettavat tulevat tehdyksi ajallaan.

Keskiviikko 26.1.2022

Tein työpäiväni myös tänään toimistolla. Olin edellisenä päivänä katsonut toimistolle tulijoiden listasta, että kaksi kauttakululaskuttajaamme olisi tulossa tänään toimistolle. Kauttakululaskuttajat tulostavat yleensä toimistolla ollessaan lisää tallennettavaa ja sen vuoksi toimistolle on hyvä mennä. Olin myös tällä kertaa meistä neljästä laskutusassistentista ainut, jolla oli mahdollisuus päästä toimistolle tänään. Laskuttajat eivät kuitenkaan päässeetkään tulemaan, eikä siitä johtuen tallennettavaa tullut tänään lisää.

Kaikkien tallennettavien ollessa tallennettuna keskityin muihin työtehtäviin. Päivä alkoi todella rauhallisesti. Uusia asiakkuuksia ei ollut tullut lainkaan lisää aiempien ollessa tehtynä ja tikettejäkin oli vain muutamia. Heti aamulla autoin toista laskutusassistenttiämme erään asiakkaan laskutustietojen päivityksessä. Asian selvittyä otimme puhelun, jossa opastin häntä puhelinpalvelua varten käytössämme olevan sovelluksen kanssa. Hänen tarvitsi enää vain pyytää puhelinasioita hoitavalta tiimiltä, että he lisäisivät myös hänen numeronsa tiimimme rinkinumeroon. Annoin kyseisen numeron hänelle, jotta hän sai pyynnön lähetettyä. Kerroin myös muita vinkkejä puhelinpalvelua varten ja yksi vinkeistä koski esimerkiksi sähköisten muistilappujen käyttöä. Muutaman tunnin kuluttua puhelustamme hänen numeronsa olikin jo saatu lisättyä rinkinumeroomme ja ohjeistin häntä ottamaan samanlaisen testipuhelun, kuin edellisenä päivänä toinen uusi laskutusassistenttimme oli ottanut.

Aamupäivällä yksi laskuttajistamme soitti Teamsin kautta minulle. Kyse oli uusista verkkosopimuksista ja niistä tiketöintijärjestelmäämme syntyvien tikettien tekemisestä. Jatkossa tarkistaessamme uusien verkkosopimusten laskutustietoja, tulisi meidän ottaa huomioon sekä asettaa tarvittaessa käyttöön vielä yksi asia lisää. Kerroin voivani viedä tiedon eteenpäin muille saman työtehtävän parissa työskenteleville laskutusassistentteille. Ennen tiedon välittämistä laskuttajamme selvittää vielä verkkosopimuksien laskuttajalta asiasta hieman lisää. Siispä asia jäi odottamaan varmistusta ja lisäselvitystä ennen kuin muutos otettaisiin käyttöön.

Meillä piti tänään olla kaksi eri palaveria; tiimimme perinteinen viikkopalaveri sekä hr-info toimenkuvista ja niitä koskevista muutoksista. Viikkopalaveri kuitenkin peruuntui, ja jäljelle jäi vain yksi palaveri tälle päivälle. Toimenkuvien muutoksiin keskittyvä hr-info oli mielestäni erittäin mielenkiintoinen. Oma toimenkuvani tulee pysymään samanlaisena myös jatkossa, mutta esimerkiksi laskuttajiemme toimenkuva tulee muuttumaan.

Palaverin jälkeen näin, että verkkolaskutuksen sähköpostikansioon oli tullut yksi uusi asiakkuus. Tarkistin heti tuttuun tapaan kyseisen asiakkuuden laskutustiedot ja lähetin asiakkaalle viestin laskutustavan muutoksesta tiketöintijärjestelmästämmme. Katsoin myös avoimien tikettien tilanteen ja otin itselleni kaikki sellaiset tiketit, jotka minun oli mahdollista tehdä. Sain tiketit tehdyksi ja pääsin päättämään tämän viikon toiseksi viimeisen työpäiväni.

Torstai 27.1.2022

Työviikkoni viimeisen työpäivän tein etänä. Tänään alkaneesta yrityslaskutuksen laskutusajosta huolimatta päivä sujui rauhallisesti ilman sen suurempia kiireitä. Avoimien tikettien tilanne oli aamulla edelleen hyvä ja ehdin tekemään omia tikettejäni mukavaan tahtiin. Merkitsin itseni ensimmäiseen puhelinvuoroon ja otin muistiinpanovälineet valmiiksi esille.

Puhelinvuoroni aikana puheluita tuli vain kolme. Ensimmäinen puhelu tuli asiakkaalta, joka halusi tarkistaa, mihin sähköpostiosoitteeseen viimeisin lasku oli lähetetty. Lasku oli lähtenyt onneksi oikeaan osoitteeseen ja asia oli siltä osin kunnossa. Laskussa näkynyt laskutusosoite oli kuitenkin väärä ja osoitteeksi oli jäänyt yrityksen vanha osoite. Päivitin puhelumme aikana osoitteen asiakkaalta saamieni tietojen mukaiseksi.

Toinen puhelu koski väärälle maksajataholle mennyttä laskua sekä yrityslinkityksen poistoa. Asiakas ilmoitti yrityksen laskulle menneen tapahtuman kuuluvan hänelle itselleen maksettavaksi. Tapahtuma oli päätynyt yrityksen maksettavaksi, sillä asiakas oli virheellisesti linkitetynä kyseisen yrityksen työntekijäksi. Lähetin viestin yrityslinkityksen poistosta hoitajille, jotka ylläpitävät henkilökisteriä. Välitin myös laskuttajalle tiedon oikeasta maksajatahosta, jotta hän saa siirrettyä tapahtuman pois laskulta. Kolmannessa puhelussa asiakas kysyi, kehen hän voi olla yhteydessä henkilökisteriin lisättävien työntekijöiden osalta. Ohjasin hänet olemaan hoitajaan yhteydessä ja annoin hänelle oikean hoitajan sähköpostiosoitteen yhteydenottoa varten.

Omien töideni ohella autoin parhaani mukaan tänään ensimmäistä kertaa puhelinvuorossa olutta toista uutta laskutusassistenttiamme. Hän oli eri vuorossa kuin minä, minkä vuoksi pystyin hyvin auttamaan ilman, että olisin samanaikaisesti vastannut minulle tullessiin puheluihin. Olimme paljon yhteydessä myös toisen laskutusassistenttimme kanssa. Keskustelimme puheluissa ilmi tulleista asioista sekä autoimme toisiamme tarvittaessa.

Iltapäivällä tein sähköpostiimme tulleet uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistukset sekä otin itselleni uusia tikettejä avoimista tiketeistä. Sain tehtyä kaikki omat tikettini pois työpäivän aikana, ja uusien asiakkuuksien sekä puheluissa tulleiden asioiden ollessa käsiteltyinä loppuun asti, työtilanne oli erittäin hyvä ja työviikko oli mukava lopettaa.

Viikkoanalyysi

Tällä viikolla pidetyssä palaverissa ilmi tullut toimenkuvien muutos tulee olemaan merkittävän suuri muutos meille kaikille. Vaikka toimenkuvien päivittämistä on työntekijöiden puolelta toivottu ja muutos on siltä kannalta positiivinen, moni asia tulee muuttumaan kokonaan ja uusiin toimintatapoihin tottuminen vaatii aikaa. Palaverissa käsiteltiin tulevat muutokset

melko laajasti, mutta silti varmasti moni asia jäi vielä hieman epäselväksi. Muutoksesta viestimiseen on tärkeää jatkossa panostaa, jotta epävarmuuksilta ja tiedottomuudelta välttyttäisiin.

On täysin normaalia ja vaistomaista, että muutokset herättävät ihmisissä tunteita epävarmuudesta. Työntekijän eteen tulee usein tilanne, jolloin ei voi tehdä muuta kuin vain odottaa lisätietoa muutoksesta. (Sundvik 2006, 122-123.) Viestinnällä on suuri vaikutus esihenkilön ja työntekijän välille syntyvään luottamukseen. Esihenkilön motivaatio ja usko muutosta kohtaan, sekä siitä viestiminen oman puheen, käytöksen ja toiminnan avulla edistää muutoksen onnistumista. Myös esihenkilön innostuneisuus muutosta kohtaan sekä tehokas viestintä vauhdittavat muutosta. Muutosviestintä synnyttää onnistuessaan yhteenkuuluvuudentunnetta, motivaatiota sekä turvallisuutta. Esihenkilön on löydettävä tarpeeksi aikaa tämänhetkisestä tilanteesta keskustelemiselle, sillä tulevaisuuden ollessa epävarma, on se usein työntekijöille tärkeämpää ja ajankohtaisempaa. (Pirinen 2015, Muutosviestintä.) Käymällä avointa vuoropuhelua, esihenkilö pystyy rakentamaan aitoa luottamusta vastualueeseensa kuuluviin ihmisiin. (Juuti 2016, luku 1.)

3.6 Seurantaviikko 6

Maanantai 31.1.2022

Aloitin uuden työviikon katsomalla uusien asiakkuuksien ja avoimien tikettien tilanteen. Uusia asiakkuuksia ei ollut lainkaan, ja avoimia tikettejä oli alle sata. Määrä on hyvä siihen nähden, että yrityslaskujen laskutusajo on ollut käynnissä jo kaksi kokonaista päivää. Laskutusajo alkoi viime viikon torstaina ja jatkuu vielä tämän päivän.

Kävin avoimet tiketit läpi ja tein ennen puhelinvuoroni alkua muutaman tiketin. Puhelinvuoroni aikana puheluita ehti tulla vain yksi. Yhteydenotto tuli asiakkaalta, joka pyysi laskutuksen yhteyshenkilön- sekä liitteiden vastaanottajan muutosta. Muutin hänen toiveensa mukaisesti hänet yhteyshenkilöksi sekä laskujen liitteiden vastaanottajaksi. Puhelumme jälkeen lähetin hänelle vielä erillisellä viestillä salasanan sekä ohjeet liitteiden avaamista varten.

Sain esihenkilöltäni aamulla viestin, jossa hän tiedusteli tämän hetkistä työtilannettani. Tehtäväksi oli tullut seitsemänkymmenen sopimuksen laskutustietojen korjaus. Vastasin minulla olevan hyvin aikaa tehtävän tekemiseen, sen jälkeen hän lähetti sähköpostitse kutsun palaveriin, jossa katsoisimme tarkemmin mitä asioita laskutustiedoista tulee muuttaa.

Palaveriin osallistui esihenkilöni lisäksi yksi tiimissämme työskentelevistä laskuttajista sekä yksi sopimuskoordinaattori sopimustiimistä. Pikaisen alustuksen jälkeen jäimme vielä laskuttajan kanssa kahdestaan, ja hän näytti minulle esimerkin avulla, mitkä laskutustiedot tulee korjata. Opastuksen jälkeen pääsin aloittamaan ja aikaa tehtävän tekemiseen kului kolme tuntia. Lopuksi lähetin sähköpostitse laskuttajallemme tiedon tehtävän valmistumisesta.

Avoimia tikettejä oli tullut jonkin verran lisää iltapäivään mennessä, ja otin itselleni huomista työpäivää varten muutamia tikettejä lisää. Ennen työpäiväni loppua, esihenkilöni soitti minulle Teamsin välityksellä. Puhelu koski toisesta toimipisteestä meidän tiimimme hoidettavaksi siirtynyttä uutta työtehtävää. Tulen jatkossa hoitamaan kyseisen työtehtävän ja sovimme palaverin asiaan liittyen keskiviikolle. Saan palaverissa vielä lisätietoa sekä opastusta työtehtävään.

Tiistai 1.2.2022

Kipeänä.

Keskiviikko 2.2.2022

Tänään tikettejä oli huomattavasti enemmän kuin aikaisempina päivinä. Aamulla avoimia tikettejä oli 253 ja päivän päätteeksi yli 500. Aloitin työpäiväni käymällä tikettejä vanhimmasta uusimpaan läpi sekä poimimalla itselleni mahdollisimman paljon lisää uusia tikettejä. Uusia asiakkuuksia oli myös tullut jonkin verran lisää, ja luokittelin kaksi vielä luokittelematta ollutta asiakkuutta oikeaan kansioon sopimuksen alkamiskuukauden mukaan.

Puhelinvuoroni alkoi tänäänkin aamu yhdeksältä ja kesti yhteensä kaksi tuntia. Puhelinpalvelumme aukeaa yhdeksältä, ja ensimmäinen yhteydenotto, jossa asiakas tiedusteli tarkempaa tietoa laskulla olevista tapahtumista, tuli miltei heti. Seuraavassa puhelussa asiakas halusi selvityksen siitä, miksi he ovat saaneet laskun tammikuulta, vaikka heidän sopimuksensa on päättynyt jo viime vuoden lokakuussa. Kolmas puhelu tuli fysioterapeutilta, joka tarvitsi apua laskujen tekemisessä. Selvitin oikean tahon, joka voisi auttaa häntä laskujen tekemisessä ja välitin tiedon hänelle. Neljännessä puhelussa toisesta yksiköstä soitettiin ja kysyttiin, mihin osoitteeseen tulisi ohjata yritysasiakkaita koskevat sähköpostiviestit. Annoin puhelussa oikean osoitteen ja asia ratkesi nopeasti. Seuraavakin puhelu hoitui helposti, kun hoitaja tavoitteli tiimissämme työskentelevää laskuttajaa ja sain annettua hänelle puhelun aikana oikean numeron, josta laskuttajan voi tavoittaa.

Kuudes puhelu koski yrityksen työterveyslaskulle menossa olleita tapahtumia, jotka tuli siirtää selvityksen ajaksi pois. Siirsin tapahtumat ja laitoin ne oikean asiakasnumeron alle odottamaan selvitystä ja siirtoa oikealle maksajataholle. Toiseksi viimeinen puhelu tuli toisesta lääkärikeskuksesta. Asiakkaalle itselleen maksettavaksi tullut lasku olisi pitänyt tulla heille maksettavaksi. Laitoin asiasta viestiä eteenpäin oikealle tiimille, jotta lasku saadaan lähetettyä oikealle maksajataholle.

Viimeisessä puhelussa asiakas kertoi, että heidän yrityksensä laskulle oli tullut vakuutukseen kuuluvia tapahtumia, jotka tulisi hyvittää laskulta pois ja laskuttaa vakuutukseen. Tarkistin vakuutustiedot järjestelmästämmme ja lähetin viestillä vakuutuslaskustitiimille pyynnön

tapahtumien siirtämisestä. Puheluita ehti tulla kahden tunnin puhelinvuoroni aikana yhteensä kahdeksan. Sain kuitenkin päivän aikana muiden työtehtävien ohella vietyä kaikki puheluisia jatkoselvitystä vaatineet asiat eteenpäin oikeille tahoille.

Iltpäivällä oli palaveri maanantaina tietooni tulleeseen uuteen työtehtävään liittyen. Palaverissa oli mukana esihenkilöni lisäksi työterveyden kehittämispäällikkömme, ja katsoimme yhdessä, mistä työtehtävässä on kysymys. Päivittäin sähköpostitse saapuvasta tiedostosta tulee käydä konkurssi- ja yrityssaneeraukseen hakeutuneet listattuna olevat yritykset läpi ja laittaa tarvittavien yritysten kohdalla viestiä palvelupäällikölle sekä kyseisen yrityksen työterveyshoitajalle. Uusi työtehtävä vaikutti mukavalta ja merkitsin omalle tehtävälistalleni tehtävän teon huomiselle.

Palaverin jälkeen otimme vielä kaksi erillistä puhelua Teamsin kautta toisen laskutusassistenttimme kanssa. Autoin häntä asiakkailta puheluisia tulleiden asioiden selvittämisessä. Lopuksi tarkistin vielä uusien asiakkuuksien tilanteen ja huomasin, että niitä oli tullut taas muutamia lisää. Luokittelin tulleet asiakkuudet oikeisiin luokkiin, jotta pystymme helposti seuraamaan, milloin sopimus alkaa. Kaksi tänään tarkistettavaksi tullutta sopimusta oli alkanut jo viime kuussa, minkä vuoksi merkitsin huomiselle tehtävälistalleni myös kyseisten sopimusten laskutustietojen tarkistamisen.

Torstai 3.2.2022

Viikon viimeinen työpäivä sujui melko kiireisesti. Avoimia tikettejä oli edelleen paljon ja uusia asiakkuksiakin oli tullut kohtalainen määrä lisää. Kirjasin itseni aamulla ensimmäiseen puhelinvuoroon ja ennen vuoroni alkua valmistelin tuttuun tapaan muistiinpanovälineet valmiiksi sekä avasin järjestelmästäme tarvittavat ohjelmat. Ensimmäinen yhteydenotto tuli eilisen päivän tavoin heti, kun puhelinpalvelumme aukesi. Asiakas otti yhteyttä kysyäkseen, keneen hänen tulee olla yhteydessä sopimuksen päättämistä varten. Etsin järjestelmästäme oikean henkilön ja annoin asiakkaalle sähköpostiosoitteen yhteydenottoa varten.

Seuraavassa puhelussa asiakas reklamoi laskulla olevista kahdesta tapahtumasta. Selvitin asiaa tapahtumat kirjanneen lääkärin kanssa ja laitoin laskun laskuttajalle viestiä hyvityslaskun tekemisestä. Kolmas puhelu tuli asiakkaalta, jolta puuttui salasana laskujen liitteiden avaamista varten. Lähetin viestimme jälkeen asiakkaalle salasanan sekä ohjeet laskuliitteiden avaamiseen. Neljännessä puhelussa asiakas kysyi hieman lisätietoja saamastaan laskusta ja asia hoitui puhelun aikana.

Viides yhteydenotto koski laskulla olevia asiakkaan mielestä väärillä hinnoilla laskutettuja tapahtumia. Lähetin selvityspyynnön hoitajalle, ja hän alkoi selvittämään asiaa. Kuudes puhelu tuli asiakkaalta, joka kaipasi kovasti lisäselvitystä saamistaan laskuista. Lähetin kyseisten laskujen laskuttajalle viestin, jossa pyysin häntä olemaan yhteydessä asiakkaaseen, jotta asiakas

saa tarvitsemansa selvytyden kyseisiin laskuihin. Seitsemännessä puhelussa asiakas halusi lisätietoa laskulla olevasta tapahtumasta ja kerroin selvittäväni asiaa lisää. Päivän viimeinen puhelu tuli toisesta yksiköstämme. Asiakkaalle lähtenyt lasku tuli hyvittää, minkä vuoksi lähetin kyseisen laskun tekijälle pyynnön laskun hyvittämisestä.

Tänään puheluita tuli myös yhteensä kahdeksan. Puheluiden välissä oli ajoittain sen verran taukoa, että ehdin kokonaan ja joissakin tapauksissa melkein kokonaan hoitamaan edellisessä puhelussa tulleen asian loppuun asti ennen uutta puhelua. Ne, joiden osalta selvitys jäi kesken, hoidin loppuun työpäivän aikana.

Sain päivän aikana tarkistettua myös eilen sekä tänään tulleet tiedostot, josta tulee käydä yksittellen läpi listattuna olevat yritykset. Tarkistamisessa ei mennyt kauaa ja kahden yrityksen osalta lähetin tarvittavan viestin asiakkuuspäällikölle sekä hoitajalle. Mielestäni uusi työtehtävä tuo mukavaa vaihtelua muihin jo olemassa oleviin työtehtäviin, ja huomasin pitäväni tehtävän tekemisestä.

Työpäivä sisälsi paljon keskustelua tiimiläisteni kanssa. Etenkin kahden muun laskutusassistentin kanssa olimme paljon yhteyksissä. Autamme tiimiläisten kesken aina tarpeen tullen toisiamme ja se lisää huomattavasti lisää mielekkyyttä työn tekemiseen. Koskaan ei tarvitse jäädä yksin pulaan vaan apua on aina saatavilla.

Viimeiset tunnit käytin työpäivästäni tikettien tekemiseen ja sain melkein kaikki omat tikettini tehtyä. Halusin saada tehdyksi kiireellisimmät salasanat lähetykset sekä osoitteenmuutokset ja onnistuin tavoitteessani. Työpäivän lopuksi yksi laskutusassistentistamme pyysi voisinko seurata hänen omia tikettejään ja niihin mahdollisesti tulevia viestejä hänen poissa ollessaan, ja kerroin sen sopivan mainiosti. Tein omaan kalenteriini merkinnät valitsemilleni päiville, jolloin viimeistään käyn tarkistamassa tikettien tilanteen.

Viikkoanalyysi

Pohtiessani viikolla tapahtuneita asioita, huomaan yhteistyön ja toisten auttamisen nousevan eniten esille. Yksi parhaimpia asioita tiimissämme on se, miten paljon autamme toisiamme emmekä jätä ketään yksin. Kenenkään ei tarvitse selvittää hankalista tai itselleen uusista asioista yksin vaan apua on saatavilla. Kasvotusten toimistolla tapahtuvan kommunikoinnin lisäksi myös Teamsin välityksellä kommunikointi on toiminut alusta asti hyvin ja yhteisöllisyyden tunne on pystytty pitämään hyvällä tasolla.

Mielenkiinto yhteistä tekemistä kohtaan suurenee toiminnan ollessa itselleen jo valmiiksi selkeää sekä tunnettua. Lisäksi tunne tekemisen merkityksellisyydestä kasvattaa mielenkiintoa ja syntyy halu perustaa yhdessä laadukkaasti työt valmiiksi saava tiimi, jossa kyetään jo aikaisessa vaiheessa arvioimaa työmäärää ja tarvittaessa etsimään keinoja jokaisen työtehtävän

loppuun saattamiselle. Jokainen tiimin jäsen toimii joustavasti, jolloin työt jaetaan tasapuolisesti ja muita tiimiläisiä autetaan. (Valpola 2000, 38.)

Johtaminen sekä esihenkilötyö ovat merkittävässä osassa siinä, kuinka henkilöstö saadaan motivoitua tavoitteita ja tuloksia pyrkiviksi. Työyhteisön johtamistavat muovaavat työyhteisössä vallitsevia ihmissuhteita ja yhteishenkeä. Esihenkilö toimii tiedonjakajana, vapaan keskustelun mahdollistajana sekä yksilö että ryhmätason kannustajana. Esihenkilön vastuulla on myös varmistaa, että työt on järjestelty ymmärrettävällä tasolla ja ettei kenenkään yksittäisen työntekijän työtaakka muodostu liian suureksi. (Österberg 2014, 127-128.)

3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 7.2.2022

Viikon ensimmäisen työpäivän tein etänä. Tarkistin ensimmäiseksi sekä omaan sähköpostiini että yhteiseen sähköpostikansioomme tulleet sähköpostiviestit. Uusien asiakkuuksien laskutus-tietojen tarkistuksia oli jäljellä yli viidenkymmenen sopimuksen verran. Avoimien tikettien tilanne oli hieman parantunut viime viikosta, mutta tikettejä oli silti paljon tehtävänä. Päätin sen vuoksi aloittaa tikettien läpikäymisen vanhimmasta uusimpaan. Otin itselleni sitä mukaa uusia tikettejä, kun sopivia tuli vastaan. Läpikäymiseen kului jonkin verran aikaa mutta sain käytyä kaikki tiketit läpi.

Aloitin tikettien tekemisen samalla tapaa sellaisista tiketeistä, jotka olivat tulleet ensimmäisenä. Viesteihin on hyvä saada vastattua mahdollisimman nopeasti, minkä vuoksi on tärkeää tehdä tiketit aikajärjestyksessä. Kiireelliset asiat menevät kuitenkin luonnollisesti vähemmän kiireellisten edelle. Salasanan lähetykset on syytä hoitaa mahdollisimman pian, jotta asiakas saa tarkistettua laskun liitteet laskun maksamista varten.

Etenkin kuunvaihteen laskutusajon jälkeen asiakkaat lähettävät paljon viestejä osoitteenmuutoksista sekä puuttuvista salasanoista. Tänään tekemäni tiketit liittyivät suurimmilta osin laskutustietojen päivitykseen, puuttuvien salasanojen lähettämiseen, yhteyshenkilön muutoksiin sekä laskujen liitteiden lähettämiseen. Viestejä oli tullut asiakkaiden lisäksi hoitajilta sekä tilitoimistoilta.

Olemme laskuttajamme kanssa aikaisempina työpäivinä puhuneet siitä, että selkeyden vuoksi tällä hetkellä tulevien hieman monimutkaisempien laskujen tallennuksen olisi monen tallennusta tekevän laskutusassistentin sijasta hyvä hoitaa vain yksi henkilö. Olen aikaisemmin alkuvuoden aikana tallentanut kyseisiä laskuja, joita tulee vieläkin lisää tallennettavaksi. Sovimme, että hoidan laskujen tallennuksen jatkossakin. Otimme myös laskuttajan kanssa puhelun Teamsin välityksellä ja sain tehtäväkseni tallentaa Excel-tiedostoon listatut jo laskutetut

laskut uudelleen. Sain lisäohjeita puhelun aikana ja puhelun jälkeen sain vielä tarkemmat ohjeet sähköpostitse.

Tarkasteltuani saamiani ohjeita ja Excel-tiedostoa, ryhdyin tallentamaan tapahtumia. Tallennuksessa ilmeni heti pieni lisäselvitystä vaativa asia. Alkuperäisessä laskussa olevalle asiakasnumerolle ei pystynyt tallentamaan, minkä vuoksi tapahtumat piti tallentaa eri asiakasnumeron alle. Asia toistui seuraavankin laskun kohdalla ja selvitettyämme oikeaa asiakasnumeroa laskuttajamme kanssa, tuli hän siihen tulokseen, että jokaisen laskun tapahtumat tulee tallentaa tapahtumien aikana linkitettynä olleen asiakasnumeron alle. Selvityksen jälkeen pääsin helpommin jatkamaan tapahtumien tallentamista. Tallensin päivän aikana niin monta laskua kuin ehdin ja loput jäivät seuraavalle työpäivälle.

Tiistai 8.2.2022

Tänään jatkoin eilen kesken jäänyttä kertaalleen laskutettujen tapahtumien uudelleen tallentamista. Yhden laskun kohdalla ilmeni jälleen lisäselvityksen tarvetta ja selvitimme asiaa yhdessä laskuttajamme sekä kehityspäällikkömme kanssa. Saimme tarvittavan selvyuden ja sain tallennettua laskun. En saanut kaikkia laskuja tänään tallennettua mutta tavoitteena on saada loputkin tehtyä tämän viikon aikana.

Omia tikettejä jäi eiliseltä vielä sen verran, että puolet päivästä keskityin tikettien tekemiseen. Sain tehtyä kaikki omat tikettini, myös aamulla avoimista tiketeistä ottamani uudet tiketit. Sen jälkeen katsoin tällä hetkellä poissa olevan laskutusassistenttimme omat tiketit, joista yhteen oli tullut asiakkaalta lisäkysymys. Asiakas tiedusteli oikeaa sähköpostiosoitetta, johon olla yhteydessä. Lähetin osoitteen asiakkaalle ja merkitsin tiketin ratkaistuksi. Tikettien jälkeen ehdin myös tarkistamaan päivittäin tulevan listauksen konkurssiin sekä yrityssaaneeraukseen hakeutuneista yrityksistä. Tarvittavien yritysten kohdalla laitoin viestiä hoitajalle sekä asiakkuuspäällikölle.

Uusia asiakkuuksia on edelleen paljon tekemättä. Lajittelin aamulla lajittelematta olleet asiakkuudet omiin luokkiinsa, jotta pystymme mahdollisimman hyvin seuraamaan, milloin laskutustiedot tulee olla tarkistettuina. Päivän aikana uusia asiakkuuksia tuli vielä lisää ja lajittelin myös ne oikeisiin luokkiin. Muut kiireellisemmät työtehtävät ovat vienneet työaika sen verran paljon, että tarkistuksia ei ole ehditty hetkeen tekemään. Tavoitteena olisi, että tiedot saataisiin tarkistettua sen kuukauden alkupuolella, milloin sopimus alkaa. Tämänhetkistä työtään tarkastellessani, uskoisin pääsevämme muiden laskutusassistenttien kanssa tekemään pian tarvittavat tarkistukset laskutustietoihin.

Verkkolaskutuksen sähköpostiin oli tullut myös kaksi muuta viestiä toisista yksiköistä, joista toisen ohjasin yrityslaskuttajille hoidettavaksi, sillä kyseessä oli yritysasiakas. Toinen viesti koski verkkolaskutustietojen lisäämistä uudelle asiakasnumerolle ja koska tiedot olivat nopea

lisätä, tein tarvittavat lisäykset järjestelmässämme. Ohjeistin vastausviestissäni, mihin kyseiset viestit tulisi jatkossa ohjata, sillä olemme tällä hetkellä tekemässä muutosta verkkolaskutuksen sähköpostiosoitteeseen tulevien viestien suhteen. Tavoitteena olisi, että jatkossa ainoastaan uudet asiakkuudet tulisivat kyseiseen sähköpostiin ja muut viestit ohjautuisivat niille tarkoitettuihin sähköpostiosoitteisiin.

Keskiviikko 9.2.2022

Toimistopäivä. Olimme aiemmin tällä viikolla sopineet muiden laskutusassistenttien kanssa milloin pääsisimme toimistolle tallentamaan. Tänään oli minun vuoroni ja päivä kului pitkälti vain tallennusten parissa. Aamulla tallennettavia ei ollut kovin paljoa, minkä vuoksi tallensin eilen hieman kesken jääneen uudelleen tallennettavan laskun loppuun. Tallensin Excel-tiedostossa olevasta listasta myös seuraavan laskun, joka osoittautuikin melko aikaavieväksi, sillä laskussa oli paljon tallennettavia tapahtumia. Saatuaani kyseisen tallennuksen valmiiksi, päätin siirtyä muiden tallennusten pariin, sillä Excelissä listattuna olevia laskuja pystyn tallentamaan myös etänä, kun taas muut tallennukset on tehtävä toimistolla.

Tallensin ensin tapsat ja aloitin tallennuksen isosta koontilaskusta. Tiesin entuudestaan sen vievän melko kauan, joten halusin varata sille riittävästi aikaa. Muut tapsat tallensin koontilaskun jälkeen. Vanhalla tavalla tallennettavat tallensin tärkeysjärjestyksessä. Tallensin ensin suoraan laskuttajalle palautettavan yritysaskun ja sen jälkeen sopimusasiakkaiden laskut. Muihin vanhoihin siirryin vasta sen jälkeen.

Muutaman laskun kohdalla lähetin lisäselvityspyyntöä hoitajalle. Työntekijöiden työsuhteet tuli tarkistaa, jotta tapahtumat on mahdollista tallentaa. Selvitystä odottamaan jääneet laskut merkitsin post-it-lapulla, joihin kirjoitin tiedoksi muille tallennusta tekeville, että laskut ovat selvityksessä ja odottavat hoitajan vastausta. Sen jälkeen vein laskut omalle paikalleen odottamaan selvityksen valmistumista. Päivän lopuksi ilmoitin muille laskutusassistentteille, että tallennettavaa jäi yhteensä viiden laskun verran. Tallennettavaa tuli päivän aikana niin paljon lisää, että en ennättänyt tallentamaan kaikkia.

Torstai 10.2.2022

Aloitin työpäiväni tikettien teolla. Tiistaina poissa olevan laskutusassistenttimme yhdessä tiketissä asiakkaalle lähettämäni viestiin oli tullut vastaus. Asia tarvitsi vielä hieman lisäselvitystä ja muutaman viestin jälkeen asia ratkesi. Tarkistin myös hänen muut tiketit ja niihin ei ollut tullut viestejä. Avoimia tikettejä oli edelleen noin kolmesataa kappaletta. Kävin tuttuun tapaan tiketit läpi ja otin itselleni mahdollisimman paljon lisää tikettejä. Sain tehtyä kaikki ottamani tiketit ja jotkin tiketit jäivät selvitykseen. Tiketeissä oli pääsääntöisesti osoitteenmuutoksia.

Päivittäin tulevan konkurssi- ja yrityssaneerauslistauksen tarkistin eiliseltä sekä tältä päivältä. Tarkistuksessa ei tänäänkään kulunut kauaa ja pääsin siirtymään muihin työtehtäviin. Jatkoin tehtäväkseni tullutta laskujen uudelleen tallennusta. Kaksi laskua jouduin jättämään selvityksen alle ja yhden laskun sain tallennettua kokonaan. Loput isommat laskut tallennan toimistolla, sillä siellä minun on mahdollista käyttää apuna paperille tulostettua laskua, jonka avulla tallennus sujuu helpommin.

Loppupäivän tein sähköpostikansioon tulleita uusia asiakkuuksia. Monissa sopimuksissa asiakkaalle menevät laskut joko englanniksi tai ruotsiksi, minkä vuoksi pääsin lähettämään asiakkaalle lähetettävän viestin laskutustavan muutoksesta monella eri kielellä. Tarkistuksia jäi vielä jonkin verran ensi viikolle, mutta vielä on onneksi hyvin aikaa ennen kuun vaihdetta.

Viikkoanalyysi

Sain viikon alussa tehtäväkseni uudenlaisen työtehtävän. En ollut aiemmin tallentanut jo kertaalleen laskutettuja tapahtumia uudelleen, siispä pääsin oppimaan uutta. Tehtävä tuntui aluksi suurelta, sillä avattuani laskut huomasin, että tallennettavaa oli todella paljon. Minun tuli saada mahdutettua työtehtävään kuluva aika muihin työtehtäviin kuluvan ajan sekaan ja työn organisointi tuli tarpeeseen. Sain tehtävän tekemiseen tarvittavan ohjeistuksen ja apua heti jos sitä tarvitsin. Selvitimme yhdessä kehityspäällikön sekä laskuttajan kanssa lisäselvitystä kaivanneet asiat, ja tallennus sujui siltä osin helposti.

Itsensä johtamisen taidoista oli erityisesti tällä viikolla hyötyä. Suunnittelin työpäiväni mahdollisimman hyvin etukäteen, jotta saan tehtyä kaiken tarvittavan ajallaan. Jouduin priorisoimaan, missä järjestyksessä työtehtävät tulisin tekemään. Laskuttajamme otti hyvin huomioon sen, että uudelle aikaavievälle työtehtävälle ei oltu varattu ylimääräistä aikaa, minkä vuoksi tehtävän tekemiselle ei asetettu aikarajaa vaan sain omaan tahtiini tallentaa tapahtumat uudelleen. Siispä ei haitannut yhtään, että tarkistuksia jäi vielä ensi viikolle. Muita työtehtäviä oli niin paljon, ettei aika riittänyt kaiken valmiiksi saamiselle.

Itsensä johtaminen pitää sisällään oman toiminnan suunnittelun, ohjaamisen ja seurannan lisäksi myös edellä mainittujen asioiden kehittämistä. Päämääränä on ongelmitta onnistuva työ sekä kokonaisvaltainen työhyvinvointi. Henkilö, joka johtaa itseään, kykenee määrittämään tavoitteet omalle työlleen huomioiden samanaikaisesti työyhteisön perustehtävän ja kaikille yhteisesti asetetut tavoitteet. Hän pystyy myös organisoimaan työnsä sekä päiväkohtaisesti että pitkällä aikavälillä. Itsensä johtamiseen kuuluu myös valinnat sekä priorisoinnit. Henkilö omaksuu ne raamit, minkä mukaan työtavoista ja työjärjestyksestä on mahdollista päättää. (Moilanen 2021).

3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 14.2.2022

Avoimien tikettien tilanne oli aamulla edelleen edellisen viikon mukainen, kun tikettejä oli jakamatta noin kolmesataa kappaletta. Kävin jälleen tiketit läpi ja otin itselleni kaikki sellaiset tiketit, jotka meidän laskutusassistenttien kuuluu tehdä. Tarkistin myös uusien asiakkuuksien tilanteen verkkolaskutuksen sähköpostikansioista ja huomasin, että niitä oli jonkin verran tehtävänä. Siispä merkitsin päivän tehtävälistalle uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistusten teon.

Katsoin tämän viikon toimistopäivien listasta, milloin laskuttajamme ovat toimistolla. Suunnittelin omaa aikatauluani ja sitä, milloin itse pääsisin tällä viikolla toimistolle. Ilmoitin muille laskutusassistentteille päivät, jolloin olisin menossa toimistolle ja yhdessä keskusteltamme huomasimme, että olemme tälläkin viikolla todella hyvin toimistolla omalla vuorollamme.

Aloitin tekemällä ensin omat tikettini, joissa ei tällä kertaa ollut mitään tavallisesta poikkeavaa tai lisäselvityksen tarvetta. Suurin osa yhteydenotoista koskivat yhteyshenkilön- sekä laskutusosoitteenmuutoksia. Tiketeissä oli myös muutamia laskujen liitteiden lähetyksiä sekä uusien verkkosopimuksien laskutustietojen tarkistuksia. Viestejä oli tullut suoraan asiakkailta, hoitajilta sekä asiakkuus- ja palvelupäälliköiltä. Tarkistin perjantaina ja tänään tulleet listaukset konkurssiin sekä yrityssaneeraukseen hakeutuneista yrityksistä. Työtehtävä ei vienyt tänäänkään kauaa ja tehtävän teko tuntuu edelleen mieltä.

Saimme viime viikolla tiedon, että jokaisen tulisi seuraavan kuukauden ajan päivittäin tarkistaa omat toimenpidekyselyt laskujen välittäjäme palvelusta. Kyseinen Excel-tiedosto oli tullut sähköpostitse ja katsoin heti omien toimenpidekyselyjeni tilanteen. Vain yksi minulle nimetty kysely löytyi ja selvitin, minkälaisesta asiasta oli kyse.

Iltapäivällä tein sellaisten uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistukset, joiden sopimus alkaa tässä kuussa. Sain tehtyä loput sillä hetkellä tarkistettavissa olleet asiakkuudet ja ehdin myös vastaamaan sekä hoitamaan kolme muuta muista yksiköistä sähköpostitse tullutta viestiä. Työpäiväni loputtua jäljellä oli yhteensä vain alle kymmenen kahden seuraavan kuukauden aikana alkavaa sopimusta. Lopuksi otin itselleni vielä huomista työpäivää varten uusia tikettejä avoinna olevista tiketeistä. Tarkistin myös toisen tällä hetkellä lomalla olevan laskutusassistenttimme omat tiketit. Uusia viestejä ei ollut tullut ja tiketit odottavat edelleen vastausta.

Tiistai 15.2.2022

Aamulla helmikuussa alkavia uusia asiakkuuksia ei ollut tehtävänä ja luokiteltavana oli vain kaksi uutta maaliskuussa alkavaa asiakkuutta. Avoimien tikettien tilanne oli vieläkin viime viikon tasolla ja otin itselleni muutamia uusia tikettejä tehtäväksi. Tein kaikki omat tehtävissä olevat tikettini ja jonkin verran tikettejä jäi vielä odottamaan vastausta. Tiketeissä pääsin muuttamaan osoitteita, kun asiakkailta oli tullut viestejä laskutietojen päivitykseen liittyen. Joissakin sähköpostilaskutus muuttui verkkolaskutukseksi, jolloin muutin järjestelmäämme yrityksen tietoihin uuden laskutustavan ja lähetin asiakkaalle tiedon muutoksesta.

Tarkistin jälleen poissaolevan laskutusassistenttimme omat tiketit ja uusia viestejä ei ollut tullut. Sain myös tarkistettua tänään tulleen konkurssi- ja yrityssaneerauslistauksen, jossa oli tällä kertaa kaksi yritystä. Niiden osalta lähetin sähköpostitse tiedon hoitajalle sekä palvelupäällikölle. Tein tänään vain puolikkaan työpäivän ja lopuksi luokittelin vielä aamun aikana tulleet uudet asiakkuudet omiin luokkiinsa.

Keskiviikko 16.2.2022

Toimistopäivä. Tänään pääsin jatkamaan uudelleen tallennettavien ja laskutettavien laskujen tallentamista. Hain aamulla tulleet tallennettavat omalta paikaltaan. Tallennettavaa ei ollut aikaisemmilta päiviltä jäänyt, minkä vuoksi tallennettavaa oli vielä aamulla todella vähän. Päivän aikana tallennettavaa tuli kuitenkin lisää, sillä peräti kaksi laskuttajaamme oli tänään toimistolla ja he molemmat tulostivat lisää tallennettavia.

Työpäivä kului kuitenkin pitkälti vain uudelleen tallennuksen parissa. Aluksi selvitin laskuttajamme ja kehityspäällikkömme kanssa, saako yhden laskuista tallentaa, vaikka järjestelmämme ilmoitti tallennuksen yhteydessä sopimukseen sisältöön liittyvästä asiasta. Sain luvan tallentaa kyseisen laskun tapahtumat, minkä jälkeen selvitin kehityspäällikkömme kanssa vielä toisen laskun tallennuksen. Selvittelyjen ja toisen laskun tallennuksen jälkeen pääsin tallentamaan ison useamman tuhannen euron laskun, johon kului suhteellisen kauan aikaa. Laskussa ei ilmennyt lisäselvityksen tarvetta, minkä ansiosta tallennus sujui mutkattomasti.

Laskun tallennuksen jälkeen tarkistin omat tikettini ja huomasin, että kahteen tikettiin oli tullut viestejä. Toisessa tiketissä hoitajalta oli tullut viestiä, että asiakas tarvitsisi apua salattun viestin avaamisen kanssa. Vastasin hoitajalle ja olin asiakkaaseen yhteydessä. Toinen tiketti koski laskutustavan muutosta ja asiakas oli vastannut, mihin sähköpostiosoitteeseen laskun liitteet voi jatkossa lähettää. Päivitin osoitteen järjestelmäämme ja lähetin asiakkaalle salasanat sekä ohjeet liitteiden avaamista varten.

Tikettien jälkeen lajittelin uudet asiakkuudet. Tällä hetkellä helmikuussa alkavia uusia asiakkuuksia on 15 kappaletta. Laskutustiedot on hyvä ehtiä tarkistamaan mahdollisimman pian ja uskoisin, että tiedot saadaan tarkistettua vielä tämän viikon aikana. Tein lajittelun jälkeen vielä muutamia kiireellisimpiä tikettejä lisää. Yhdessä tiketissä lähetin hoitajalle pyynnön

kolmen työntekijän taustojen korjauksesta, jotta pääsen tallentamaan kyseisten työntekijöiden tapahtumat järjestelmäämme. Sain myös tänään tarkistettua tämän päivän konkurssi- ja yrityssaneerauslistauksen ja tällä kertaa ei ollut tarvetta lähettää viestiä eteenpäin.

Päivän loppupuolella tarkistin toisen laskutusassistenttimme tiketit ja viestejä ei ollut tullut. Lopuksi hoidin oman toimenpidekyselyni osaltani loppuun. Lähetin laskun laskuttajalle sekä laskujen välittäjäpalvelun asiantuntijalle viestiä laskulle muodostuneiden kulujen perumisesta ja asia tulee toivottavasti sitä kautta hoidetuksi. Sen jälkeen tein vielä tarvittavat merkinnät Excel-tiedostoon ja lopetin päiväni.

Torstai 17.2.2022

Menin myös tänään toimistolle, sillä tallennettavaa jäi eiliseltä niin paljon. Aloitin tallentamisen viimeisestä uudelleen tallennettavasta sekä laskutettavasta laskusta. Lasku oli todella iso sekä aikaavievä, minkä vuoksi sen tallentamisessa kului suurin osa aamusta. Joistakin laskulla olevista tapahtumista jouduin laittamaan viestiä laskuttajallemme sekä kehityspäälliköllemme, sillä tapahtumia tallennettaessa järjestelmämme ilmoitti sopimukseen kuulumattomista koodeista ja sopimuksen tietoja tuli päivittää, jotta tapahtumat oli mahdollista tallentaa. Tallensin kaikki muut laskulla olevat tapahtumat ja odotellessani taustojen päivitystä, siirryin muihin tallennettaviin.

Lajittelin tallennettavat ensin omiin pinoihinsa. Tein omat pinot tapsoille sekä vanhalla tavalla tallennettaville, minkä jälkeen erittelin eri pinoihin vielä sopimuslaskut, samojen kustannuspaikkojen laskut ja yhden yrityslaskun. Lajittelun avulla sain tallennuksesta jälleen sujuvampaa ja selkeämpää. Tallensin ensin tapsat, joissa laskun eräpäivä oli jo mennyt. Sen jälkeen tallensin melkein kaikki muut tapsat ja siirryin vanhalla tavalla tallennettaviin, joista ensimmäisenä tallensin sopimuslaskut. Tallennettuani sopimuslaskut tallensin muita vanhoja sekä yhden yrityslaskun. Tallennettavaa oli sen verran paljon, että en saanut kaikkia tallennettua tämän päivän aikana. Välitin tiedon tallennettavien tilanteesta laskutusassistentteille, jotta he pysyvät ajan tasalla tilanteesta. Lopuksi palasin vielä tallentamaan loput tallentamista odottamaan jääneet tapahtumat, sillä taustat oli saatu päivitettyä.

Perjantai 18.2.2022

Viikon viimeisen työpäivän työskentelin etänä. Tein tällä viikolla poikkeuksellisesti viitenä päivänä töitä, sillä jouduin jakamaan yhden työpäivän kahdelle eri päivälle. Ehdin päivän aikana hyvin tekemään etukäteen suunnittelemani asiat. Sain tarkistettua aamun aikana tulleet uudet asiakkuudet ja lähetettyä viestin laskutustavasta joko asiakkaalle tai laskuttajalle, riippuen oliko kyseessä työnantaja- vai yrittäjänsopimus. Omia tikettejä ei ollut tullut lisää ja otin uusia tikettejä avoimista tiketeistä. Tilanne avoimien tikettien suhteen oli varsin hyvä, sillä niitä oli enää reippaasti alle kaksisataa. Tänään tekemäni tiketit olivat yhtä liitteiden

lähetyistä lukuun ottamatta osoitteenmuutoksia, joissa laskutustapa muuttui verkkolaskutukseksi. Tikettien teon yhteydessä katsoin poissa olevan laskutusassistenttimme omat tiketit ja huomasin, että vastausta odottaviin tiketteihin ei ollut tullut viestejä.

Kävin myös tänään omat toimenpidekyselyni läpi. Aikaisemmin vastaanottamassani puhelussa tullut laskureklamaatio oli jäänyt odottamaan toimenpiteitä. Tutkin asiaa ja selvisi, että laskulle tehdyn hyvityslaskun summa oli jäänyt avoimeksi pääomaksi. Välitin tiedon kyseisen laskun laskuttajalle ja hän kertoi hoitavansa asian. Lopuksi merkitsin Excel-tiedostoon tämän päivän kohdalle, että tällä hetkellä minulla ei ole yhtäkään omaa toimenpidekyselyä.

Lähetin päivän aikana sähköpostilla viestin laskuttajallemme ja kehityspäälliköllemme, että uudelleen tallennettavat ja laskutettavat laskut on nyt tallennettu. Tarkistin myös konkurssi- ja yrityssaneerauslistauksen, joista lähetin kahden yrityksen kohdalla hoitajalle sekä palvelupäällikölle viestin. Viimeiseksi luokittelin muutaman uuden asiakkuuden omaan luokkaansa sekä kirjoitin oman kehityssuunnitelmani valmiiksi hr-järjestelmässämme tulevaa kehityskeskustelua varten.

Viikkoanalyysi

Täytin tällä viikolla tulevaa kehityskeskustelua varten laaditun henkilökohtaisen kehityssuunnitelman. Suunnitelmaan kirjoittamani asiat tullaan käymään läpi kehityskeskustelussa yhdessä esihenkilön kanssa. Olen aiemmin päässyt osallistumaan kehityskeskusteluun tämänhetkisessä työpaikassani ja muistan keskustelun olleen mukava yhteinen hetki esihenkilöni kanssa. Saimme kartoitettua mielenkiinnonkohteitani ja keskusteltua sekä menneistä asioista että tulevaisuuden haaveistani.

Kehityskeskustelut toimivat yhtenä lähijohtamisen tapana ja ne tarjoavat tarvittavaa tietoa yrityksen kehittämissuunnitelua varten. Parhaimmassa tapauksessa kehityskeskustelut antavat tukea yksittäisen osaamisen kehittämiseen sekä ammatilliseen kasvuun ja kehittymiseen. Kehityskeskustelu järjestetään ainakin kerran vuodessa, työpaikasta ja tilanteesta riippuen useamminkin. (Viitala 2021, 106.) Ensisijaisen kehityskeskustelun tukena on pidettävä myös useita seurantakeskusteluja, jotka tarjoavat hyvän tilaisuuden työtilanteen sekä kehittymisen tarkasteluun (Aarnikoivu 2011, 83). Kehityskeskustelujen järjestäminen on onnistunut hyvin ja niitä on ollut mielestäni tarpeeksi usein. Ennalta laadittu sisältö on tuonut hyvän pohjan keskustelulle sekä pitänyt huolen siitä, että kaikki tarvittava tulee käsiteltyä. Mielenkiinnolla odotan, millainen seuraava kehityskeskustelu tulee olemaan.

3.9 Seurantaviikko 9

Maanantai 21.2.2022

Tarkistin aamulla ensimmäiseksi uudet asiakkuudet, joita oli tullut paljon. Lajittelin sopimuksen alkamispäivämäärän mukaan asiakkuudet oikean kuukauden alle. Tikettien tilanne oli melko hyvä. Avoimia tikettejä oli noin 150 kappaletta ja omiin tiketteihini ei ollut saapunut vastauksia. Otin itselleni avoimista tiketeistä tikettejä lisää, minkä jälkeen ryhdyin heti tekemään kyseisiä tikettejä. Yhteydenotot liittyivät osoitteenmuutoksiin sekä puuttuvaan salasanaan. Tein tarvittavat muutokset järjestelmäämme ja lähetin puuttuvan salasanan asiakkaalle.

Selvittelin myös toisen laskutusassistentin kanssa, milloin hän on tällä viikolla töissä ja mahdollisesti toimistolla. Selvisi, että pääsemme molemmat tällä viikolla toimistolle tallentamaan useampana päivänä. Sähköpostitse tulleissa uusissa asiakkuuksissa oli yksi tammikuussa alkanut sopimus sekä monia helmikuussa alkavia sopimuksia. Laskutusajojen pian käynnistyessä laskutustiedot oli tärkeä saada tarkistettua. Sain kaikki tammikuun sekä helmikuun sopimusten laskutustiedot tarkistettua sekä lähetettyä tarvittaessa viestiä asiakkaalle tai laskuttajalle. Tarkistin tänään tulleen konkurssi- sekä yrityssaneerauslistauksen, josta tällä kertaa oli tarvetta vain yhden yrityksen kohdalla lähettää viestiä kahdelle hoitajalle sekä yhdelle palvelupäällikölle. Loppupäivästä tein lisää tikettejä, jotka koskivat salasanan lähetyksiä, osoitteenmuutoksia sekä asiakkaiden itse verkossa avaamien sopimusten laskutustietojen tarkistuksia.

Tiistai 22.2.2022

Toimistopäivä. Tallennettavaa oli ehtinyt kertyä todella paljon ja päivä kului tallentaessa. Kävin ensimmäiseksi laskut läpi ja lajittelin ne omiin pinoihinsa. Tein jälleen omat pinot tapsoille, vanhoille sekä sopimus- ja yrityslaskuille. Aloitin tallennuksen tälläkin viikolla tapsoista, sillä laskujen eräpäivät olivat lähestymässä. Tapsojen joukossa oli paljon isoja laskuja, joista sain osan tallennettua tänään. Jätin tuleville päiville loput isoimmat sekä aikaavievimmät laskut ja siirryin vanhalla tavalla tallennettaviin. Tallensin ensin yrityslaskut, jotka tallennuksen jälkeen palautin laskuttajien omiin postilokeroihin. Sopimuslaskut sekä osan muista vanhalla tavalla tallennettavista tallensin viimeiseksi.

Ehdin päivän aikana vastata yhteen tikettiini saapuneeseen viestiin sekä lajittelemaan muutamia uusia asiakkuuksia. Muita työtehtäviä en ehtinyt päivän aikana tekemään tallennusten vuoksi. Työtilanne on onneksi muiden työtehtävien osalta suhteellisen hyvä. Olemme tämän viikon kahdestaan toisen laskutusassistentin kanssa muiden laskutusassistenttien ollessa lomalla. Loppuviikosta tulee luultavasti kiireinen yrityslaskutusajon alkaessa torstaina.

Keskiviikko 23.2.2022

Toimistopäivä. Jatkoin eilen tallentamatta jääneiden laskujen tallentamista. Hammaslaskut tulevat tällä hetkellä vanhalla tavalla tallennettavaksi paperisena muiden tallennettavien

joukkoon. Tallensimme ennen hammastapahtumat järjestelmäämme Excel-tiedostosta, mutta nyt tallennukseen on tullut pieni muutos. Tallensin ensin eiliseltä jääneitä hammaslaskuja ja muutamien laskujen kohdalla ilmeni lisäselvityksen tarvetta. Lähetin viestiä laskuttajallemme ja odottaessani vastausta, tallensin muita vanhalla tavalla tallennettavia. Vanhoja ei saa tallentaa kuukauden neljänä ensimmäisenä arkipäivänä, minkä vuoksi keskityin ensisijaisesti tallentamaan vanhalla tavalla tallennettavia.

Seurasin päivän aikana omien sekä avoimien tikettien tilannetta. Avoimia tikettejä oli vain alle kaksikymmentä ja omiin tiketteihini ei ollut tullut viestejä. Otin avoimista itselleni muutamien tiketin lisää, jotka tulen tekemään huomenna. Yhteydenottoja oli tullut perinteiseen tapaan laskutusosoitteenmuutoksista sekä puuttuvista salasanoista.

Sain iltapäivällä toiselta laskuttajaltamme vastauksen hammaslaskuissa ilmenneeseen kysymykseeni, minkä jälkeen välitin tiedon hammaslaskujen tallennuksen muutoksesta muille laskutusassistentteillemme. Kerroin heille viestissäni saamani tallennusohjeet, jotta kaikki tietävät miten laskut tulee tallentaa. En kuitenkaan ehtinyt tallentamaan viimeisiä hammaslaskuja tänään, sillä sain kehityspäälliköltämme tehtäväkseni päivittää seitsemänkymmenen asiakasnumeron laskutusosoitteet ennen ensi maanantaita. Ryhdyin heti tehtävän saatuaani päivittämään tietoja järjestelmäämme ja sain päivitettyä jokaiseen asiakasnumeroon oikean osoitteen. Tehtävän valmistuttua lähetin tiedon asiasta tehtävän toimeksiantaneelle hoitajalle sekä kehityspäälliköllemme.

Keskustelimme tänään kauttakululaskuttajamme kanssa siitä, miten jatkossa toimisimme tallennettujen laskujen kanssa. Laskuttajat laittoivat ennen tallennettavaksi tulostetut laskut kahteen eri lokeroon; kuluvan viikon sekä seuraavan viikon tallennettavien lokeroihin. Nyt kuitenkin jo jonkin aikaa on ollut käytössä pelkästään kuluvan viikon tallennettavien lokero. Tämä käynnisti pohdinnan siitä, olisiko jatkossa tallennetut laskut parempi viedä jonnekin muualle kuin laskuttajien omiin suhteellisen pieniin lokeroihin.

Olimme laskuttajamme kanssa yhtä mieltä siitä, että tallennetut laskut voitaisiin laittaa tästä hetkestä eteenpäin samaan kaappiin vanhalla tavalla tallennettujen laskujen kanssa. Vain sellaiset laskut, joihin laskuttaja on kirjoittanut, että palautetaan laskuttajan omaan lokeroon, palautettaisiin jatkossa kyseisiin lokeroihin. Lokerot eivät siis poistuisi kokonaan käytöstä, vaan niiden toimintaperiaate muuttuisi.

Vanhalla tavalla tallennettuja laskuja oli ehtinyt kertyä niille tarkoitettuun kaappiin todella paljon. Laskut kuuluisi jonkin ajan kuluttua tallentamisesta heittää roskeen tietosuoja huomioiden mutta laskuja ei kukaan ollut pitkään aikaan heittänyt pois. Päätin heittää laskuja roskeen niin paljon, kuin sillä hetkellä oli mahdollista ja saimme paljon lisää kappitilaa tallennetuille laskuille. Mielestäni uudistus on hyvä ja etenkin tallennusta hieman nopeuttava, sillä

enää laskuja ei tarvitse lajitella laskuttajien mukaan heidän omiin lokeroihinsa, vaan miltei kaikki voi laittaa tallennuksen jälkeen samaan paikkaan.

Torstai 24.2.2022

Yrityslaskutuksen laskutusajot käynnistyivät tänään, mikä tarkoitti sitä, että vuorossa oli tuttuun tapaan puhelinpalvelussa työskentelyä. Tein perinteiset valmistelut ennen puhelinvuoroni alkua ja tarkastin muiden työtehtävien tilanteen. Omiin tiketteihini ei ollut tullut vastauksia ja avoimia tikettejä oli todella vähän. Myös uusia asiakkuuksia oli enää pieni määrä tarkistettavana, joista vain yksi oli helmikuussa alkava sopimus. Tarkistin tiedot heti, jotta laskut ehtivät varmasti mennä oikeilla tiedoilla ja oikeaan osoitteeseen.

Katsoin, oliko minulle nimettyjä toimenpidekyselyitä tullut ja niitä ei ollut yhtäkään. Merkka- sin tiedon sille tarkoitettuun Excel-tiedostoon ja jatkoin muihin työtehtäviin. Jonkin aikaa puhelinvuoroni alkamisesta sain laskuttajaltamme tiedon, että hänen poissa ollessaan, oli hänelle siirretty meille laskutusassistentteille kuuluvia tikettejä. Hän pyysi voisimmeko toisen laskutusassistenttimme kanssa käydä siirtämässä tikettejä itsellemme. Kerroin tilanteen laskutusassistentille ja ryhdyin välittömästi käymään tikettejä läpi puhelinvuoroni aikana. Vaikka olin tänään puhelinvuorossa yksin kaksi tuntia, puheluita tuli etenkin ensimmäisen tunnin aikana niin vähän, että ehdin hyvin ottamaan samalla tikettejä itselleni.

Osa tänään tulleista puheluista oli hieman hankalampia kuin toiset, mutta sain onneksi vietyä asiat eteenpäin oikeille henkilöille. Yksi yhteydenotoista koski laskutuksen yhteyshenkilön- sekä laskujen liitteiden vastaanottajan muutosta. Puhelu oli mukava ja asia hoitui helposti. Puhelinvuoroni jälkeen, sekä hoidettuani puheluissa tulleet asiat, tein loput tehtävissä olleet tiketit sekä päivän aikana tulleet helmikuun uudet asiakkuudet. Vain muutama tiketti jäi odottamaan vastausta. Lopuksi tarkistin vielä päivittäin tulevan tiedoston, jossa on listattuna konkurssiin sekä yrityssaneeraukseen hakeutuneet yritykset.

Viikkoanalyysi

Tälläkin viikolla kehitimme yhteisiä toimintatapojamme helpoimmiksi ja tehokkaammiksi. Lokero- rot, joihin olemme aiemmin vieneet tallennetut laskut, ovat osoittautuneet viime aikoina hieman epäkäytännöllisiksi ja tarkemmin tarkasteltuna tarpeettomiksi. Tallennettuja laskuja on välillä niin paljon, että ne eivät ole mahtuneet niille tarkoitettuihin lokeroihin ja kyseisten lokero- iden viereen on tuotu toiset samanlaiset lokerot, jotta laskut mahtuisivat paremmin.

Parempaa järjestelyä miettiessä huomattiin, että tallennetut laskut pieniä poikkeuksia lukuun ottamatta voisi hyvin laittaa lokero- iden sijasta samaan kaappiin, mihin olemme aiemmin lait- taneet vain vanhalla tavalla tallennetut laskut. Uusi toimintatapa otettiin käyttöön

välittömästi ja huomasimme heti, kuinka paljon sujuvampi ja parempi uusi tapa on. Siispä aiomme pitäytyä uudessa toimintatavassa ja samalla vanhasta tavasta luovutaan kokonaan.

Työelämä edellyttää toimiakseen sujuvaa yhteistyötä. Nykypäivänä tiimityöskentelyn tärkeys vain vahvistuu ympäristötekijöiden vaihdellessa. Tiimin kesken vallitseva kulttuuri ja toimintamallit tiivistävät yhteistyön toimivuuden. Tiimiläiset tiedostavat heihin kohdistuvat odotukset ja he motivoituvat yhteisestä tavoitteesta sekä muiden työskentelyn tuottavuuteen luottamisesta. Vaatimuksena luottamuksen syntymiselle on vapaus tehdä asioita sekä vastuunkanto henkilökohtaisista ja yhteisistä onnistumisista. Toimimisen vapauden ansiosta tiimiläiset tiedostavat, että heillä on mahdollisuus päätöksentekoon ja itsenäiseen toimintaan ilman pelkoa muiden reaktioista. Tiimin jäsenten on kuitenkin yhdessä sekä yksilöinä kannettava vastuu kaikkia koskevasta tavoitteesta ja tavoitteen eteenpäin viemisestä. (Hakola, Hiila & Tukiainen 2019, 131.)

Tiimimme yhteistyö on alusta asti sujunut ongelmitta ja olen kokenut, että kaikista asioista on mahdollista keskustella. Omia mielipiteitä ja kehitysideoita on aina ollut mahdollista esittää ja niitä on yhdessä pohdittu. Saamme itse kehittää käytössä olevia toimintatapojamme parhaaksi katsomallamme tavalla. Vapaus omien työtehtävien tekemisen tapojen muuttamista kohtaan on ollut mahtavaa ja olemme voineet sen ansiosta muokata sekä järjestellä toimintoja itsellemme sopiviksi. Uudet onnistuneet järjestelyt ovat nopeuttaneet ja helpottaneet työntekoa ja pystymme tekemään työmme jatkossa vielä tehokkaammin.

3.10 Seurantaviikko 10

Maanantai 28.2.2022

Toimistopäivä. Päivä alkoi sähköpostien läpikäymisellä sekä työtilanteen yleiskatsauksella. Uusia asiakkauksia oli aamulla vain yksi tarkistettavana ja omien sekä avoimien tikettien tilanne oli varsin hyvä. Vastasin tullessiin sähköpostiviesteihin ja otin itselleni muutaman uuden tiketin avoimista tiketeistä. Tallennettavien tilanne oli myös hyvä; tapsoja sekä vanhoja oli vain jonkin verran. Lajittelin tallennettavat omiin pinoihin ja aloin tekemään vanhalla tavalla tallennettavia, joita saa tämän päivän jälkeen tallentaa seuraavan kerran vasta viikon päästä maanantaina laskutusajon takia.

Ehdin tallentamaan osan tallennettavista puhelinvuoroni aikana. Merkitsin itseni aamulla ensimmäiseen puhelinvuoroon, joka tarkoitti sitä, että olin puhelimesta yhdeksästä yhteentoista. Puheluita tuli vuoroni aikana suhteellisen paljon. Kirjoitin tavalliseen tapaan puheluissa tulleet asiat mahdollisimman hyvin ylös omiin muistiinpanoihini, jotta ne ovat tarvittaessa mahdollista viedä eteenpäin oikealle henkilölle selvitettäväksi. Yksi yhteydenotoista koski puuttuvia liitteitä, jotka sain lähetettyä heti puhelun jälkeen asiakkaalle. Liki kaikki muut puhelut vaativat hieman enemmän selvittelyä. Sain kahdessa eri puhelussa tulleet asiat

käytyä yhdessä läpi toimistolla olleiden laskuttajien kanssa ja mieleeni muistui, kuinka helppoa ja nopeaa asioiden hoitaminen voikaan olla, kun ei tarvitse kommunikoida pelkän etäyhteyden avulla.

Sain päivän aikana lähetettyä viestiä eteenpäin oikeille tahoille myös muissa puheluissa tulleista asioista. Lähetin sähköpostitse selvityspyyntöjä laskuttajalle, hoitajalle sekä yksityislaskutustiimille. Olin myös itse asiakkaaseen yhteydessä puhelumme jälkeen, saatuani selvyuden hänen esittämänsä kysymykseen. Loppupäivän keskityin tallentamaan loput itselleni tallennettavaksi ottamani hammaslaskut. Tallennuksessa ilmeni jälleen selvitettävää, mutta sain kauttakululaskuttajamme kanssa kätevästi Teamsin välityksellä asiat ratkottua.

Tiistai 1.3.2022

Työpäivä alkoi rauhallisesti. Kävin avoimet tiketit läpi ja otin itselleni kaikki mahdolliset sillä hetkellä saatavilla olleet tiketit. Olin jälleen ensimmäisessä puhelinvuorossa ja ensimmäinen puhelu tuli heti yhdeksältä. Kahden tunnin puhelunvuoroni aikana puheluita ehti tulla yhteensä liki kymmenen. Siispä loppupäivä kului suhteellisen kiireisissä merkeissä. Ensimmäinen yhteydenotto tuli asiakkaalta, joka halusi tarkistaa, mihin osoitteeseen heidän laskunsa oli lähetetty. Asia ratkesi nopeasti ja helposti puhelun aikana. Muut yhteydenotot koskivat muun muassa tiedustelua laskuilla olevien tapahtumien päivämääristä, asiakkaalle saapunutta erillislaskua, tarkempaa erittelyä laskun sisällöstä sekä laskujen liitteiden avaamiseen tarvittavaa asiakkaalta puuttunutta salasanaa.

Sain päivän aikana selvitettyä puheluissa tulleet asiat joko puhelun aikana tai puhelun jälkeen. Vein muutamissa puheluissa tulleet asiat kyseisten laskujen laskuttajille selvitykseen ja vastasin myös itse eräälle asiakkaalle sähköpostitse selvityksen jälkeen. Hoidettuani tarvittavat selvitykset, keskityin tikettien tekemiseen. Kun tehtävissä olleet tiketit oli tehty, tarkistin päivittäin saapuvan listauksen konkurssiin ja yrityssaneeraukseen hakeutuneista yrityksistä. Lopuksi kävin uudelleen avoimet tiketit läpi ja otin huomista työpäivää varten uusia tikettejä itselleni. Tarkistin myös uudet asiakkuudet ja niitä oli vain pieni määrä tehtävänä.

Keskiviikko 2.3.2022

Tänään oli vielä kiireisempi työpäivä kun eilen. Ennen yhdeksältä alkavaa puhelinvuoroani tarkistin yleisen työtilanteen ja tein tiketin, jossa kahden eri yrityksen laskujen liitteiden vastaanottajat muuttuivat. Päivitin tiedot järjestelmäämme ja lähetin asiakkaille viestin muutoksesta salasanan sekä ohjeiden kanssa. Kävin myös avoimia tikettejä läpi ja otin jälleen mahdollisimman paljon uusia tikettejä itselleni. Sain hieman pienennettyä avoimien tikettien määrää, mutta tikettejä oli silti etenkin päivän päätteeksi todella paljon. Tikettien määrä nousee laskutusajon aikaan aina suhteellisen korkeaksi.

Vastasin puhelinvuoroni aikana yhteensä seitsemään puheluun. Jotkin puhelusta kestivät hieman kauemmin kuin toiset ja yksi puheluista kesti jopa noin 18 minuuttia. Uusi puhelu tuli melkein aina heti edellisen puhelun päätyttyä. Yhteydenottoja tuli tänäänkin liki kymmenen ja puheluisia tulleiden asioiden ja laskureklamaatioiden osalta olin yhteydessä viiteen eri laskuttajaamme. Autoin puhelinvuoroni aikana myös samassa puhelinvuorossa ollutta toista laskutusassistenttiamme ja välitin hänelle asiakkaalta tulleen soittopyynnön.

Puhelinpalvelussa työskentelyn jälkeen sekä selvitettyäni omalta osaltani yhteydenotoissa tulleet asiat, siirryin tiketöintijärjestelmäämme. Tein omia tikettejäni mahdollisimman paljon pois ennen seuraavaa työpäivää. Tiketit koskivat salasanojen lähetyksiä, osoitteen-, liitteiden toimitustavan- sekä yhteyshenkilönmuutoksia.

Lopuksi lajittelin uudet asiakkuudet, joita oli päivän päätteeksi yhteensä 20 tarkistamatta. Uusien asiakkuuksien laskutustietojen tarkistuksilla ei onneksi ole vielä tässä vaiheessa kiire. Tärkeintä on ensisijaisesti keskittyä kiireellisten tikettien tekemiseen. Otimme myös toisen laskutusassistentin kanssa puhelun tämänhetkiseen työtilanteeseen liittyen. Keskustelimme myös tallennettavien tilanteesta sekä tulevista työpäivistä. Tallennettavia on tällä hetkellä vielä suhteellisen maltillinen määrä, ja kuun vaihteen kiireiden helpotuttua ehdimme taas enemmän tallentamaan tallennettavia. Tällä hetkellä muut työtehtävät vievät suurimman osan työajasta ja keskitymme kiireellisimpien työtehtävien tekemiseen.

Torstai 3.3.2022

Viikon viimeinen työpäivä oli ehdottomasti viikon kiireisin. Aamulla avoimia tikettejä oli yli 350 ja otin itselleni niin paljon uusia tikettejä kuin vain ehdin ennen yhdeksältä alkanutta puhelinvuoroani. Tarkistin myös, oliko minulle tullut yhtään uutta toimenpidekyselyä ja merkitsin tämänhetkisen tilanteen Excel-tiedostoon. Valmistauduin puhelinpalvelua varten avaamalla kaikki tarvittavat järjestelmät sekä muistiinpanovälineet. Yksi laskutusassistenttiamme kysyi apuani hinnastoihin liittyen ja sovimme ottavamme puhelinvuorojemme jälkeen puhelun niihin liittyen.

Puheluita tuli ensimmäisen 45 minuutin aikana yhteensä seitsemän. Yhteydenottoja tuli puuttuvista salasanoista sekä hieman enemmän selvittelyä vaativista laskureklamaatioista. Puuttuvat salasanat sain melko pian puhelun jälkeen lähetettyä asiakkaalle mutta muiden asioiden selvittelyssä kesti toisten työtehtävien ohella koko loppupäivä. Päivän päätteeksi kaikki yhteydenotoissa tulleet asiat olivat kuitenkin saatu hoidettua tai vietyä eteenpäin selvitykseen.

Työskentelin tänään yhteensä kolme tuntia puhelinpalvelussa, aamulla kaksi tuntia ja päivällä yhden tunnin. Puhelinpalvelussa työskenteleviä henkilöitä oli tänään niin vähän paikalla, että jouduimme toisen laskutusassistentin kanssa tekemään poikkeuksellisen pitkät vuorot. Keskustelimme yhdessä muiden kuun vaihteessa puhelinpalvelussa työskentelevien kanssa,

tarvitsisimmekohan me lisää henkilöitä auttamaan puheluiden kanssa. Vajetta puhelinpalvelussa työskentelijöistä on ollut ennenkin ja olimme yhtä mieltä siitä, että henkilöitä olisi todennäköisesti tarpeellista saada lisää. Sovimme olevamme asiasta yhteydessä esihenkilöömme.

Aamun puhelinvuoroni jälkeen siirryin tekemään tikettejä. Puuttuviin salasanoihin liittyviä tikettejä oli tullut useita ja keskityin ensin niiden tekemiseen. Tikettejä oli todella paljon tehtävänä, joten jouduin priorisoimaan, mitkä tiketeistä tekisin ensin. Vasta salasanojen lähetyksien jälkeen tein muita tikettejä. Jatkoin tikettien tekemistä myös toisen puhelinvuoroni aikana. Puheluita ei tullut tunnin aikana kovin montaa, mutta viimeinen vastaanottamani puhelu kesti melko kauan ja vaati jälkiselvittelyä laskuttajan kanssa.

Emme ehtineetkään kiireen vuoksi ottamaan laskutusassistentin kanssa aamulla sopimaamme puhelua, mutta suunnittelimme ottavamme sen ensi viikolla joko Teamsin välityksellä tai keskustelevamme kasvatusten toimistolla. Kovan kiireestä johtuen en ehtinyt tekemään kaikkia omia tikettejäni, mutta kiireellisimmät sain onneksi tehtyä.

Viikkoanalyysi

Kokonaisuudessaan viikko oli hyvin kiireinen ja työpäivät olivat ajoittain melko rikkonaisia työtehtävien osalta. Huomasin myös keskustellessani tiimiläisteni kanssa, että viikoittaisten palavereiden poisjääminen tekee työn tekemisestä välillä hieman sekavampaa ja epävarmempaa. Palavereita pidetään enää vain satunnaisesti, eikä tällä hetkellä seuraavan palaverin ajankohtaa ole vielä tiedossa. Viikoittain pidetyt palaverit luovat hyvän mahdollisuuden ja tilanteen puhua mieltä askarruttavista asioista sekä mahdollisista kehitysideoista. Viime palaverin jälkeen on ilmaantunut asioita, joista olisi hyvä päästä keskustelemaan yhteisesti. Seuraavaa palaveria ei ole vielä sovittu, minkä vuoksi ei ole tietoa siitä, milloin asioista päästään keskustelemaan.

Tiimin omat kokoukset tarjoavat parhaimman mahdollisen tilaisuuden tuoda esiin työryhmän suunnitelmat sekä tavoitteet. Kokouksien avulla saadaan selvyys siihen, mitä tapahtuu ja miten kaikki pärjäävät. Voidaan myös pohtia sitä, miten työt saadaan kunnolla hoidetuksi. Usein työyhteisöissä esille nouseva asia on se, kuinka tarvittava yhteistyö saavutetaan. Merkittävässä osassa toimii kokousten sekä tapaamisten organisoiminen. Se, miten usein niitä on tarpeen järjestää, on suhteutettava yrityksen toimintaan. Tavanomaisin käytössä oleva järjestely on viikkopalaveri, jossa senhetkistä työtilannetta arvioidaan sekä käsitellään tulevan työviikon tavoitteita. (Valpola 2000, 38-39.) Voidaankin todeta, että palavereille on ehdottomasti tarvetta, niiden ollessa merkittävin tapa viestiä sekä tehdä päätöksiä (Vaahtio 2008, 28).

Kokouksien aikana tapahtuvaa keskustelua voidaan tarkastella keskusteluun osallistumisen avulla; noudatetaanko ennalta laadittua asialistaa vai lähteekö keskustelu suistumaan muihin asioihin. On myös hyvä arvioida, millä panoksella osallistujat ottavat osaa kokoukseen. Esihenkilön ollessa suurimman osan ajasta äänessä, osallistuminen jää vähäiselle tasolle. Jokaisen kokoukseen osallistujan keskustellessa tasapuolisesti, on yhteisesti ideoitujen parannuskeinojen keksiminen todennäköisempää. (Valpola 2000, 39.)

4 Pohdinta

Tarkastellessani kokonaisuudessaan kuluneen kymmenen viikon aikana ilmenneitä asioita sekä päiväkirjamerkinnöissä että viikkoanalyyseissä käsittelemiäni aiheita huomaa, kuinka kii-reestä johtuen toimintatapojen kehittäminen saattaa joskus viivästyä. Kun kehitystyötä ehdi-tään tekemään, asiat sujuvat kuitenkin mutkattomasti ja uusia käytäntöjä sekä toimintata-poja otetaan rohkeasti käyttöön. Pienet muutokset tapahtuvat joskus nopeastikin eikä niitä edellä monimutkainen tai aikaavievä muutosprosessi. Lisäksi vapaus vaikuttaa asioihin ja löy-tää itse tiimin kesken parhaiten toimivat tavat työn tekemiselle synnyttävät mielekkyyttä ja sitoutuneisuutta työtä kohtaan.

Tallennettujen laskujen säilyttämiseen keksimämme ratkaisu, jossa viemme laskut tallennuk-sen jälkeen muutamia poikkeuksia lukuun ottamatta samaan kappiin ja yhteen pinoon, on hel-pottanut ja nopeuttanut tallennusprosessia huomattavasti. Jokaisen laskuttajan omien lasku-jen jaottelun jäädessä pois, aikaa jää enemmän laskujen tallentamiselle järjestelmäämme.

Haasteellisen viikon siivittämänä syntynyt keskustelu kauttakululaskuttajan kanssa toimis-tolle tallennuksien vuoksi tulemiselle oli myös erityisen tärkeä. Huomasimme, että paremman ja yhtenäisemmän kommunikoinnin avulla voimme mahdollisesti jatkossa välttää tilanteet, joissa tallennettavat eivät tulisi tallennetuksi ajallaan. Tallennettavaksi tulee usein laskuja, joiden eräpäivä lähestyy nopeasti. Niissä tilanteissa laskut olisi hyvä saada tallennettua pian ja laskujen seisominen tallennusta odottamassa ei ole suotavaa. Mikäli jatkossa keskuste-lemme enemmän yhteisesti siitä, milloin pääsemme tulemaan toimistolle ja ilmoitamme mah-dolliset poissaolot toisillemme, pystymme kaikki suunnittelemaan viikkoaikataulumme mah-dollisimman tehokkaasti ja järkevästi. Saamme myös hoidettua työmme laadukkaammin ja su-juvammin.

Uusien työtehtävien parissa työskentely synnytti uudenlaista sitoutuneisuutta ja motivaatiota työtä kohtaan. Kahden uuden työntekijän lähitukihenkilöksi sekä perehdyttäjäksi pääseminen on ollut tähänastisen työurani kohokohta sekä ehdottomasti mieluisin työtehtävä, jossa olen päässyt työskentelemään. Työtehtävän ansiosta sain varmuuden siitä, millaisten työtehtävien parissa haluaisin myös jatkossa päästä työskentelemään. Pidän suuresti siitä, että pääsen

omalla työpanoksellani vaikuttamaan positiivisesti muiden työntekoon sekä luomaan hyvää työilmapiiriä ja siten mahdollisesti myös lisäämään hyvinvointia toisille. Tulevaisuudessa toivoisin työtehtävieni olevan mahdollisesti täysin keskittyneet työntekijöiden hyvinvoinnista sekä osaamisesta huolehtimiseen.

Käsiteltyäni perehdyttämiseen liittyvää teoriaa, huomasin löytäneeni monia yhtäläisyyksiä omaan perehdyttäjän rooliini liittyen. Ennen perehdyttäjänä toimimista olin työskennellyt tämänhetkisessä työtehtävässäni alle vuoden, minkä vuoksi saamani perehdytys oli vielä suhteellisen tuoreessa muistissa. Huolimatta siitä, että saamani perehdytys erosi melko paljon tällä hetkellä käytössä olevasta perehdytysuunnitelmasta, koen pystyneeni antamaan omalta osaltani hyvän perehdytyksen uusille työntekijöille. Perehdytyksestä saamani positiivinen palaute on myös luonut uskoa onnistuneeseen perehdytykseen. Teorian avulla sain myös syvennettyä tietämystäni siitä, miten kokonaisvaltainen merkitys hyvällä ja huolellisella perehdytyksellä onkaan.

Perehdyttäjänä toimimisen lisäksi sain useamman uuden työtehtävän, joiden myötä pääsin hyödyntämään jo aiemmin opittuja taitoja itsensä kehittämisestä sekä kehittämään niitä uudelle tasolle. Työympäristön ollessa jo valmiiksi kiireinen, jää uusien työtehtävien opetteluun vain hyvin vähäisesti aikaa. Lisääntyneiden työtehtävien tekemiselle ei ole varattu lisääaikaa, minkä vuoksi työpäivät ja työviikot tulee osata itsenäisesti rytmittää niin, että kaikki tarvittavat työtehtävät tulevat tehdyksi. Olen aiemmin ollut kovin ankara itselleni ja työpäivät ovat usein venyneet liian pitkiksi. Itsensä johtamisen ansiosta olen oppinut jaksottamaan työtäni paremmin sekä priorisoimaan työtehtäväni oikein. Pystyn keskittymään yhteen työtehtävään kerrallaan ja hahmottamaan työtilanteen laajemmalla tasolla.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö sopi itselleni erittäin hyvin ja se mahdollisti työtehtävien kehittämisen monilta osin tehokkaammiksi ja sujuvammiksi. Sain monipuolisesti syvennettyä tietopohjaani viikkoanalyysien avulla sekä uusia näkökulmia monille eri osa-alueille. Opinnäytetyön tekeminen selkeytti tulevaisuuden tavoitteitani sekä mahdollisti oman työn ja työtehtävien analysoinnin täysin uudella tavalla.

Lähteet

Painetut

Aarnikoivu, H. 2011. Aidosti hyödyllinen kehityskeskustelu. 2., uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto.

Helsilä, M. & Salojärvi, S. 2009. Strategisen henkilöstöjohtamisen käytännöt. Helsinki: Talentum.

Hyppänen, R. 2013. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. 3., uudistettu painos. Porvoo: Edita.

Kauhanen, J. 2010. Henkilöstövoimavarojen johtaminen. Helsinki: WSOY.

Sundvik, L. 2006. Toimiva työyhteisö - Esimiehen haasteet ja ratkaisut. Helsinki: Edita.

Vahtio, E. 2008. Pärjää palaverissa! Helsinki: Edita.

Valpola, A. 2000. Kehityskeskustelun mahdollisuudet. 2. painos. Juva: WSOY.

Österberg, M. 2014. Henkilöstöasiantuntijan käsikirja. 4., uudistettu painos. Helsinki: Kauppa-kamari.

Sähköiset

Fried, J. & Heinemeier Hansson, D. 2013. Etänä - toimistoa ei tarvita. E-kirja. Helsinki: Kauppa-kamari.

Hakola, I., Hiila, I. & Tukiainen, M. 2019. Tiimiäly: opas muuttuvaan työelämään. E-kirja. Jyväskylä: Tuuma-kustannus.

Juuti, P. 2016. Johtamisen kehittäminen. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Moilanen, S. 2021. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Viitattu 28.4.2022.

https://ttk.fi/ajankohtaista/blogi/kaikki_tarvitsevat_itsensa_johtamisen_taitoja.10354.blog

Pirinen, H. 2015. Esimies muutoksen johtajana. E-kirja. Alma Talent.

Vanhala, S., Tilev, K. & Lindström, S. 2012. Ristivetoa vai yhtä köyttä? Henkilöstöjohtaminen, työhyvinvointi ja tulokellisuus. Viitattu 30.12.2021. <https://aaltodoc.aalto.fi/bitstream/handle/123456789/11065/isbn9789526047676.pdf?sequence%20SAT%20ja%20%20sivulle%20107>

Viitala, R. 2021. Henkilöstöjohtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit. E-kirja. Helsinki: Edita.

Kuviot

Kuvio 1: Asiakkuuden tukipalveluiden rakenne	7
Kuvio 2: Uusi asiakkuus-palvelun prosessin vaiheet	9