



**Päiväkirjaopinnäytetyö: Oma kehitys myynnin tukena IT-alan yrityksessä**

Kaewkhwan Saimon

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Myyntityön koulutusohjelma

Amk-opinnäytetyö

2022

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Kaewkhwan Saimon
<b>Tutkinto</b> Myyntityön koulutusohjelma
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Oma kehitys myynnin tukena IT-alan yrityksessä
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 29
<p>Tämä on päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö, jossa kuvataan tekijän kehitystä yrityksessä. Päiväkirjaosuutta toteutettiin aikavälillä 29.09.2022-11.11.2022. Päiväkirjamerkintöihin kirjattiin päivittäisiä työtehtäviä, joidenka pohjalta tehdään viikkoanalyysyjä. Sen tarkoituksena on seurata tekijän työtapatumia ja -haasteita, sekä tarkastella tapahtunutta kehitystä.</p> <p>Tekijän työympäristönä on IT-alan palveluyritys. Yritys tarjoaa asiakkailleen toimistoympäristössä toimivia pilvipalveluita, laitteita ja loppukäyttäjä palveluita laajuisesti Suomessa. Opinnäytetyön tekijän työnkuvaan kuuluu palveluiden tai sopimusten irtisanominen, lisenssien uusiminen ja avainasiakasmyyjien tukeminen asiakas asioissa. Siihen kuuluu myös tuotteiden tarjoaminen yrityksen asiakkaille.</p> <p>Tekijän osaaminen ja ymmärrys myyjänä on kehittynyt opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Kehitystä on tapahtunut vuorovaikutus- ja ongelmanratkaisutaidoissa. Tekijä on myös saanut opinnäytetyön aikana lisää työkokemusta ja valmiutta IT-alan myyjäksi.</p>
<b>Asiasanat</b> Yritysmyynti, myynti, asiakaspalvelu, kehitys

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	3
2.1	Oman nykyisen työn analysointi .....	3
2.2	Sidosryhmien esittely .....	4
2.2.1	Ulkoiset sidosryhmät.....	4
2.2.2	Sisäiset sidosryhmät .....	5
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	6
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyseineen .....	8
3.1	Seurantaviikko 1.....	8
3.2	Seurantaviikko 2.....	12
3.3	Seurantaviikko 3.....	15
3.4	Seurantaviikko 4.....	17
3.5	Seurantaviikko 5.....	19
3.6	Seurantaviikko 6.....	21
3.7	Seurantaviikko 7.....	23
3.8	Seurantaviikko 8.....	25
4	Pohdinta.....	27
	Lähteet.....	29

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö tehdään päiväkirjaopinnäytetyönä ja raportointi tapahtuu päivittäisellä työtehtävien kuvaamisella ja viikkoanalyysillä, johon sisältyy teoriaosuus. Opinnäytetyötä suoritetaan 29.9.2022-11.11.2022 välisenä aikana. Työskentelen IT-palvelualalla ja sen asiakaskunta koostuu pienistä, keskikokoisista ja suurista yrityksistä sekä julkisista organisaatioista. Yritys tarjoaa pilvipalveluita, laitteita ja loppukäyttäjät palveluita laajuisesti Suomessa. Yritystä perustettiin vuonna 1997 ja sulautui vuonna 2019 toisen yrityksen kanssa yhteen.

Työtehtävissäni tarvitaan yleinen osaaminen ja tieto yrityksen tarjoamista palveluista ja laitteista. Niiden lisäksi edellytyksenä on yrityksen käytössä olevia ERP- ja CRM-järjestelmiä, Excelin ja sähköpostin hallinta. Työtehtävä edellyttää myyntialan koulutusta. Vuorovaikutustaidosta on hyötyä, sillä työssä ollaan asiakkaiden ja työtovereiden kanssa paljon tekemisessä. Ongelmaratkaisutaidoista on myös hyötyä, sillä suurin osa työajasta menee asiakkaiden esittämien ongelmien ratkaisemiseen.

Opinnäytetyön lopullisena tavoitteena on kehittää omaa ammatillista osaamista myyntialalla ja tehdä niistä viikkoanalyysin kyseisen viikon edistyksistä. Lopuksi vertailen omaa osaamista työn päiväkirjan aloittamisesta ja lopettamisesta, kuinka paljon olen kehittynyt.

Työni keskeiset käytössä olevat termit:

**KAM** = Key Account Manager eli avainasiakaspäällikkö on työn nimike myyjille, jotka vastaavat yrityksen tärkeimmistä asiakkaista ja ovat yleensä heidän yhteyshenkilönänsä yrityksessä.

**ERP** = Enterprise Resource Planning eli toiminnanohjausjärjestelmä on yrityksen tietojärjestelmä, johon on integroitu eri toimintoja, esimerkiksi tuotantoa, jakelua, varastonhallintaa, laskutusta ja kirjanpitoa.

**CRM** = Customer Resource Management eli asiakkuudenhallinta tarkoittaa aktiivista ja järjestelmällistä työtä asiakassuhteiden parantamiseksi ja pitkäaikaistensuhteiden luomiseksi. Tässä opinnäytetyössä viitataan enemmän työkaluun, joka mahdollistaa edellä mainitun tekstin.

**Sales Support** = Myynnin tuki ovat henkilöitä yrityksessä, jotka avustavat avainasiakasmyyjiä ja edistävät kaupankäyntiä keskittämällä heille myyjien tehtäviä, jotka voivat hidastaa myyntiä.

**Tiketti** = Termi palvelupyynnölle, jossa asiakas tai yrityksen sisäinen henkilö lähettää yrityksen järjestelmiin työpyyntöjä. Ne voivat olla palvelun irtisanomisia, laskutustietojen muutosta tai tarjouksen pyytämistä.

**Bid** = Bid on tuotevalmistajan antama erikoishinnasto heidän tuotteilleen. Niissä on yleensä aikaraja ja erikoishinnat ovat yleensä kilpailukykyisiä.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

### 2.1 Oman nykyisen työn analysointi

Työtehtäväni koostuu myynnille kohdistettujen tikkettien ratkaisemista tikkettijärjestelmässä. Siihen kuuluu palveluiden tai sopimusten irtisanominen, lisenssien uusiminen, tilausten teko asiakkaille ja herätteiden lähettäminen asiakkaille sekä verkkotunnukseen liittyvistä palveluista. Vastaan myös myyjien tukemisessa asiakkaita koskevista asioista. Tarkoituksena on edistää kaupankäynnin etenemistä keskittämällä Sales Supportille edellä mainittuja tehtäviä.

Yritykseen yhteydenotot tapahtuvat sähköpostitse ja puhelimitse. Yrityksessä on tikkettijärjestelmä, joka muodostaa tiketin yhteydenotto viestin mukaisesti. Yrityksessämme on System Specialist niminen tiimi, jotka siirtävät niitä tikettejä oikeille osastoille ja myynnilliset asiat saapuvat Sales Supportille hoidettavaksi. Oletuksena on, että kyseisellä pyynnön kirjaajalla ei ole meidän yrityksessämme nimettyä myyjää.

Sales Supportin tehtävissä vaaditaan jonkin tason IT-osaamista ja asiakaspalvelutaitoja sisältäen myyntiä. Laajempia kokonaisuuden ymmärtäminen, vuorovaikutustaitoja, reagointikykyä ja joustavuuden osaamista. Ajanhallinta ja organisointitaito sekä ongelmanratkaisu taidot tehostavat työntehoa. Samantyyppisten tehtävien suorittamis- ja sietokykyä suositaan työtehtävässäni. Kielitaidoista suomen ja englannin kielen osaaminen on välttämätöntä, sillä on yhteistyökumppanien, asiakkaiden ja kollegojen kanssa keskustelu voi tapahtua kummallakin kielellä. Tarjoamien palveluiden ja laitteiden yleistason ymmärrys, jotta pystyttäisiin vastaamaan asiakkaiden ongelmiin. Syvempi ymmärrys niistä on hyvä olla, muttei tarpeellista. Kollegoilta voi aina kysyä apua.

Nykyistä osaamista ennen työtehtävien piirissä aloittamista saapuivat Haaga-Helian ammattikorkeakoulussa. Siellä opin ja kehitin ongelmaratkaisutaitoja, IT-sovellusten osaamista yleisellä tasolla ja myynninosaamista paljon syvemmällä tasolla. Ajanhallintaa ja sen delegointia on tultu kehityksi useiden tehtävien teossa. Olen oppinut asiakaspalvelun käytäntöjä edellisessä työssäni ravintola-alalla. Samalla siitä kehittyi asiakkaiden vaatimusten täyttämiskyky ja sinnikkyys heitä kohtaan.

Ammatillinen kehittyminen myyntialalla on teorian muuttamista käytännön kokemukseksi. Myynnillistä osaamista ja ammattikokemusta ei ole ollut olemassa ennen myyntilinjan koulutusta. Oman tietämyksen mukaan se on kehitysvaiheessa tai kokemattomana, mutta tarpeeksi vaadittavalla tasolla työtehtävään palkkaamiselle. Tämän takia joudun panostamaan siihen, että kehityni ja osaamiseni kasvaa työtehtävissä.

Osaamiseni suhteessa työtehtävään alussa osaamisvaatimukseni oli aloitteleva toimijan tasolla. Ei ole ollut entistä kokemusta työtehtävään ja oli vaadittu ohjeistusta uusissa tapauksissa. Kirjallinen ohjeistus auttoi itsenäisesti toimimisessa ja aloitin pienemmissä työtehtävissä ennen kuin sain vaativimpia tehtäviä. Siitä on syntynyt päivittäinen rutiini ja tehtävät alkavat sujua mutkattomasti. Koska työnkuva on vielä pilottivaiheessa, niin saan hyvällä tasolla harjoituksia ennen vaativiin työtehtäviin vastaamista.

## **2.2 Sidosryhmien esittely**

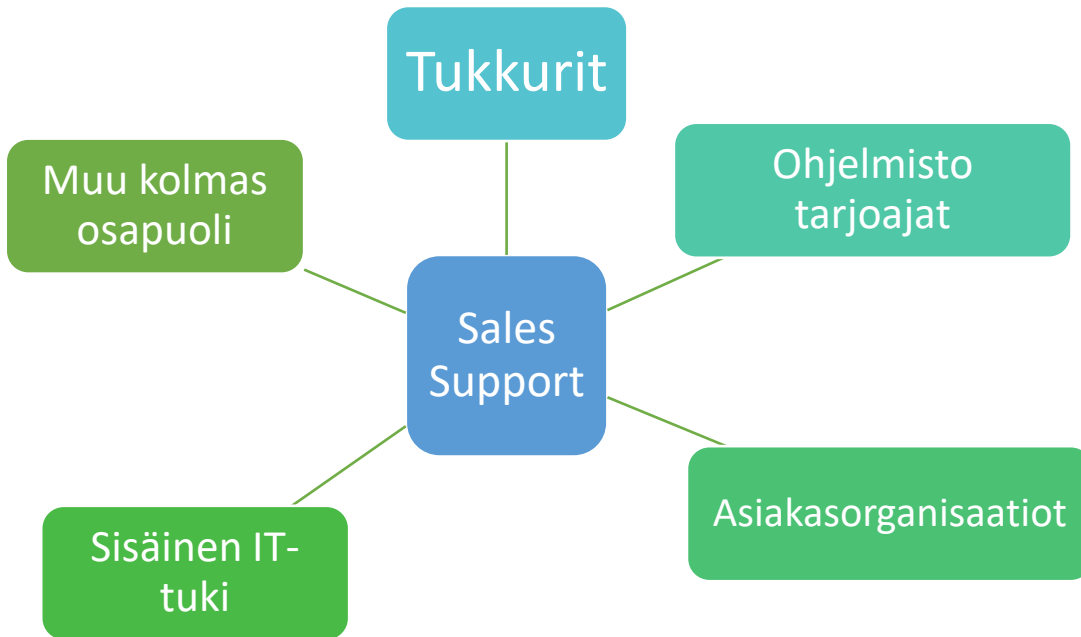
Oman käsitykseni mukaan sidosryhmillä tarkoitetaan tässä tapauksessa oman työympäristössä toimivia ryhmiä. Tässä tekstissä olen jakanut ne ulkoisiin ja sisäisiin sidosryhmiin. Ulkoisessa ovat yrityksen ulkopuoliset ryhmät kuten asiakasyritys. Sisäisissä taas ovat yrityksessä työskentelevät henkilöstöt kuten muu myyntitiimi.

### **2.2.1 Ulkoiset sidosryhmät**

Keskeisin ja tärkein ulkoinen sidosryhmä oman työn kannalta on asiakasorganisaatiot (kuviot 1.). Ilman sitä kohderyhmää ei muodostu liikevaihtoa yritykselle. Asiakaspainotteisena työnä kommunikointi asiakkaan kanssa on osana työn tärkeyttä.

Tukkurit tarjoavat meille laitteita ja ohjelmistoja, joita yrityksemme myyvät eteenpäin loppuasiakkaalle. He ovat meille tärkeitä, sillä he ovat suoraan yhteydessä laitevalmistajiin, jotka tuovat laitteita Suomeen. Ilman heitä, myisimme vain omia palveluita ja liittymiä.

Ohjelmiston tarjoajat vastaavat yleisistä tietokone työkaluista/sovelluksista. Ne voivat olla mm. tuttuja Microsoft tai Office 365 ohjelmistoja taikka tietoturvapalveluita, jotka suojaavat laitteita. Yrityspuolen palveluiden tarjoajina vahvistamme meidän asiakkaiden tietoturvallisuudesta ja heidän työkalujen toimivuudesta.



Kuvio 1. Ulkoiset sidosryhmät

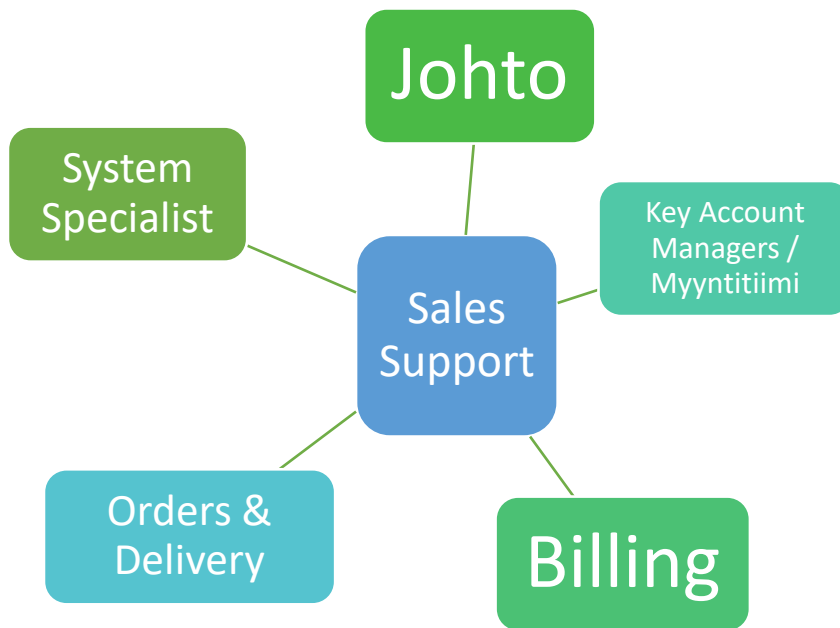
Sisäinen IT-tuki vastaa emoyhtiöstä ja sen alla olevista yrityksistä. Oma työpaikkani sattuu olemaan emoyhtiön alla. He vastaavat työntekijöiden työlaitteisiin ja käyttäjätunnuksiin liittyvistä asioista.

### 2.2.2 Sisäiset sidosryhmät

System Specialist ovat yrityksen tekninen tuki. Heidän tehtävänä on käsitellä tulleita palvelupyynnöitä eli tikettejä. Ennen Sales Supporttia, heidän tehtäviinsä kuului palveluiden irtisanomiset, tikettien eteenpäin vienti vastuu myyjille, asiakastietojen ja sopimusten lisääminen Sorviin eli sisäiseen järjestelmään. Nykyään he ohjaavat tikettiä oikeille vastuuhenkilöille ja varmistajat asiakkailta, että he ovat yrityksen yhteyshenkilöitä. Heillä on myös muita tehtäviä, mutta en tiedä asiasta sitä enemmän.

Key Account Managerit ovat asiakkaidemme vastuumyymiä. Heille on kohdistettuja tärkeitä asiakkaita, joihin he ovat yhteyksissä. Asiakkaat ottavat heihin yhteyttä sen sijaan, että lähettäisivät palvelupyynnön tiketillä järjestelmäämme. KAM:it laittavat sitä kautta Sales Supportille työtehtäviä, jossa vaaditaan tilauksen tekemistä, laitteiden vertausta muita pieniä asioita, jotka kuuluvat meille työtehtäväksi.





Kuvio 2. Sisäiset sidosryhmät

Orders & Delivery ovat tilauskäsittelijöitä yrityksessä. He huolehtivat, että tilauslomaketta on tehty oikein, luovat uusia asiakkaita yrityksen verkkokaupalle ja täyttävät uusitut BIDit järjestelmään. He ottavat myyjiin tai Sales Supporttiin yhteyttä, jos huomaavat lomakkeen olevan täytetty väärin tai tarvitsevat lisätietoja, jotta saataisiin tilausta etenemään.

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Vuorovaikutus Sales Supportina tapahtuu sisäisten sekä ulkoisten sidosryhmien keskuudessa työtehtävien mukaan. Sisäisiin järjestelmiin kuten palvelunhallintajärjestelmään nimeltä Sorvi, tulee niin sanottuja palvelupyynnöitä sähköpostitse tai puhelimitse asiakkailta sekä sisäisiltä sidosryhmiltä. Ne voivat olla tilauskeskukselta, laskutuksesta tai tukihenkilöiltä. Palvelupyynnöitä ratkaistaan yleisimmillään Sorvissa ja niitä dokumentoidaan sinne, olisipa ne ratkaistuja, suljettuja taikka käynnissä. Niitä voidaan tarkastaa tulevaisuudessa ja päästä helpommin asiasta perille, kuin että kysyy tiketin ratkaisijalta. Mikäli Sales Supportit eivät pysty ratkaisemaan tikettiä tai tarvitsevat erilaisempaa osaamista, voidaan kysyä apua Teamsin tai sähköpostin välityksellä apua asian osaajalta. Sillä tavalla saadaan asiaa ratkaistua, tulee samalla työtoverit tutuksi ja oppii osan heidän taidostaan. Sales Supportille tulee myös KAM:ilta sähköpostiviestejä, jossa pyytävät hoitamaan osan asiakkaan ongelman pyyntöä. Se tapahtuu samalla tavalla kuin edellä mainitussa tekstissä, mutta ilman tiketin tekemistä.

Haasteellisia vuorovaikutustilanteita itselleni ovat asioiden jakaminen asiakkaille. Yrityksessä on monipuolisia sisäisiä tietoja, joidenka täytyy pysyä sisäisenä. Joudun jatkuvasti varmistaa, että kyseisiä tietoja voidaan jakaa asiakkaille. Toisena pienenä haasteena on sisäisten slangien ymmärtäminen, sillä suomen kieli ei ole äidinkieleni. Muuten kysyisin tarkennusta asioista, joita en ymmärrä. Uskoisin vuorovaikutustaitojen kehittyvän rohkeudella ja tarkkaavaisuudella sekä selkeällä kieli taidolla.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

#### 3.1 Seurantaviikko 1

Maanantai 29.09.2022

Aloitin ensimmäisen päivän yrityksessä. Esimieheni otti minut vastaan ja auttoi alku rekisteröinnin yrityksessä. Sain kulkulätkän avaimeksi ja tilapäisen vieraan henkilökortin. Minut ohjattiin työpis-teeseen, jossa tapasin toimistossa työskentelevät tiimiläiset. Esiteltyään itseni heille, kävin esimie-hen kanssa hakemaan tavaratoimipisteestä työvälineet.

Ongelmia syntyi tietokoneelle kirjautumisen kanssa. Yrityksessä oli uusi järjestelmä tunnusten en-simmäisen kerran aktivoinnissa, joka toimii Fortitokenin nimisen sovelluksen antamalla aktivointi-koodilla. Valitettavasti aktivointikoodin lähettäminen sähköpostiini ei ole onnistunut. Soitin yrityksen sisäiselle tekniselle tuelle ongelmasta ja he ilmoittivat ohjaavansa ongelman ylemmän tason asian-tuntijan hoitoon. Ratkaisua odotellessa seurailin samassa työtehtävässä työskentelevää työkaveria ja sain häneltä tarkan kuvan millaisissa työtehtävissä tulen tekemään jatkossa.

Tiistai 20.09.2022

Aamu alkoi työkoneen aktivointi ongelman ratkaisun odottelulla. Seurasin odotellessa samassa työtehtävässä työskentelevää työkaveria. Hän esitteli Sorvin, eli sisäisen ERP/CRM järjestelmän, jossa hoidetaan mm. laitetilaukset, irtisanomiset ja asiakasviesteihin vastaaminen. Mukana oli myös samassa tiimissä olevia henkilöitä, jotka aloittivat uuden Sales Support tai Support Customer nimisen myyntitiimiin ja vastaavat nimettömistä asiakkaista. Sillä tarkoitetaan kaikkia yrityksen yri-tysasiakkaita, joilla ei ole nimetty tiettyjä myyjiä. He ovat myös vastuussa minun ja työkaverin vauhtiin pääsyssä.

Lounaan jälkeen kaikki fyysiset työvälineeni saatiin toimimaan. Pääsin siitä käsiksi sisäisiin järjes-telmiin kuten intraan, Sorviin, sähköpostiin ja tukkureiden kumppaniportaaliin. Kumppaniportaalei-hin ei ole tässä vaiheessa vielä aktivoitu tunnuksia. Siihen meni toinen päiväni yrityksessä, mutta päivän päätteeksi sain työvälineeni toimimaan. Huomenna on luvassa aamulla Myynnin ja asiakas-hallinnan infoa syyskuulle, joka tarkoittaa itsensä esittämistä koko myyntiorganisaatiolle.

Keskiviikko 21.09.2022

Aamu palaveri Teamsin avustuksella koskien yritysasiakkaisten kanssa käymistä ja siihen liittyvää raportointia. Samalla minä ja työkumppanini esiteltiin itsemme ja kerroimme mistä tulemme ja mitä työtehtäviä tullaan tekemään yrityksessä. Esittelymme jälkeen, myyntipäällikkö jatkoi palaverin aiheita. Siinä menttiin läpi suureista hankkeista ja sisäisistä projekteista kuten sisäinen ohje kaikille työtehtäville. Selville tuli myös, että myyntitiimi, jossa työskentelen, on vielä kokeiluvaiheessa ja käynnistetty vasta syyskuussa. Vielä ei siis ole tarkkaa tietoa mistä kaikista asiasta tulen vastaamaan työtehtävissä. Ja ainoa päätehtävä, jota tulen varmasti tekemään on nimettyjenmyyjien työn helpottaminen.

Palaverin päätyttyä, aloitin ensimmäisessä työtehtävässäni. Yrityksen sisäisiin järjestelmiin tulee tikettejä tai toisin sanoen palvelupyyntöjä, joissa ratkaistaan pyydettyjä ongelmia joko asiakkaille tai sisäisille toiminnoille. Järjestelmään tuli ilmoitus liittyen palvelulta nimeltä Nextec varmuuskopio, joka kertoi, että asiakkaan talletuslaitteen tila on täyttymässä. Asiasta ilmoittaminen asiakkaalle on osa työtehtävääni, jossa pyydän sähköpostin välityksellä heiltä tilaamaan lisää talletustilaa tai poistamaan varmuuskopiosta heille turhia tiedostoja. Niitä tuli vastaan silloin tällöin päivän aikana.

Ilmapäivällä oli toinen palaveri, jossa käytiin läpi Sales Playbook nimistä työryhmien ohjeistusta. Käytiin läpi asioita koskien myyntiprosessin yleiskatsausta. Katsottiin siis, miten meidän yrityksemme myyntiprosessi etenee. Mitkä asiat tulevat kehenkin vastuulle tai mitä kautta prosessit kulkee.

Torstai 22.09.2022

Aamulla pidettiin tiiminvetäjän ja 8 muun tiimiläisten kanssa myyntikoulutus sessio. Se oli ensimmäiseen tutustumishetki, jossa esiteltiin itseämme toisillemme, millainen näkemys myyntiin ja miltä se tulevaisuudessa näyttäisi meidän mielestämme. Sen lisäksi oli myös tarinoita viimeisistä urista, joka on voinut johtaa myyntiyön alaan. Esityksen jälkeen testattiin erilaisia esimerkki tapauksia, jonka kannalta lähdettäisiin tekemään tuote-esittelyä. Oli perussuoramyynti tapoja, jossa tehtiin tarvekartoitusta, jonka jälkeen esitettiin tuotetta asiakkaalle ja tehtiin tarjous. Toisessa tapauksissa olimme pienimmässä yrityksessä, mutta hintamme olivat korkeampia kilpailijoihin verrattuna. Miten siinä tapauksessa voidaan voittaa kauppa kilpailijoilta, oli tehdä yhteistyötarjous. Eli kyseessä ei ole lyhyt enteinen kaupankäynti vaan pitkäkestoinen kumppanuus myyjän ja asiakkaan kesken. Sen loputtuaan lähdin lounaalle.

Lounaasta tultuaan kävin seuraamaan yrityksen johtoryhmän kierrosesitystä. Se oli kiinnostava esitys, jossa puhuttiin yrityksen nykyisistä tavoitteista ja tulevaisuuden näkymistä. Sitä ennen oli tietysti johdon itsensä esittely. Sitä kautta tuli ainakin heidän kasvonsa tutuiksi.

Päivän päätteeksi tein ensimmäisen palvelun irtisanomiseni. Lyhyesti prosessi kulkee seuraavasti, että asiakas lähettää meille viestiä mistä palvelusta he olisivat halunneet irtisanoa. Tässä tapauksessa oli kyseessä vanha nettisivu, jota ei ole hänellä enää käytössään. Lähetin asiakkaalleen viestin, että heidän irtisanomispyyntönsä on vastaan otettu ja se irtisanoaan sopimuksen mukaisesti. Siitä sitten lähetin täyttämään lomakkeen palvelun irtisanomisesta. Sanoisin, että pelotti pikkuisen, että irtisanoisin väärän palvelun. Omaksi onnekseni asiakkaalla oli vain yksi palvelu, jonka oli hankkinut meidän kauttamme. Siihen sitten päättyi päiväni.

Perjantai 23.09.2022

Aamu alkoi tiimipalaverilla. Tehtiin taas uusi esittely kierros, mutta tällä kertaa kerrottiin minkälaisien asiakkaiden ja työtehtävien parissa olemme tekemisissä. Sitten muut kertoivat missä vaiheessa ovat sopimusten teossa uusien ja vanhojen asiakkaiden kanssa. Sen päätyttyään menin tarkistamaan Sorvia, että tuliko sinne mitään uutta tekemistä. Löysin lisää Nexetic hälytyspyyntöjä ja lähdin sitä mukaan lähettelemään tiedustelu viestejä asiakkaille.

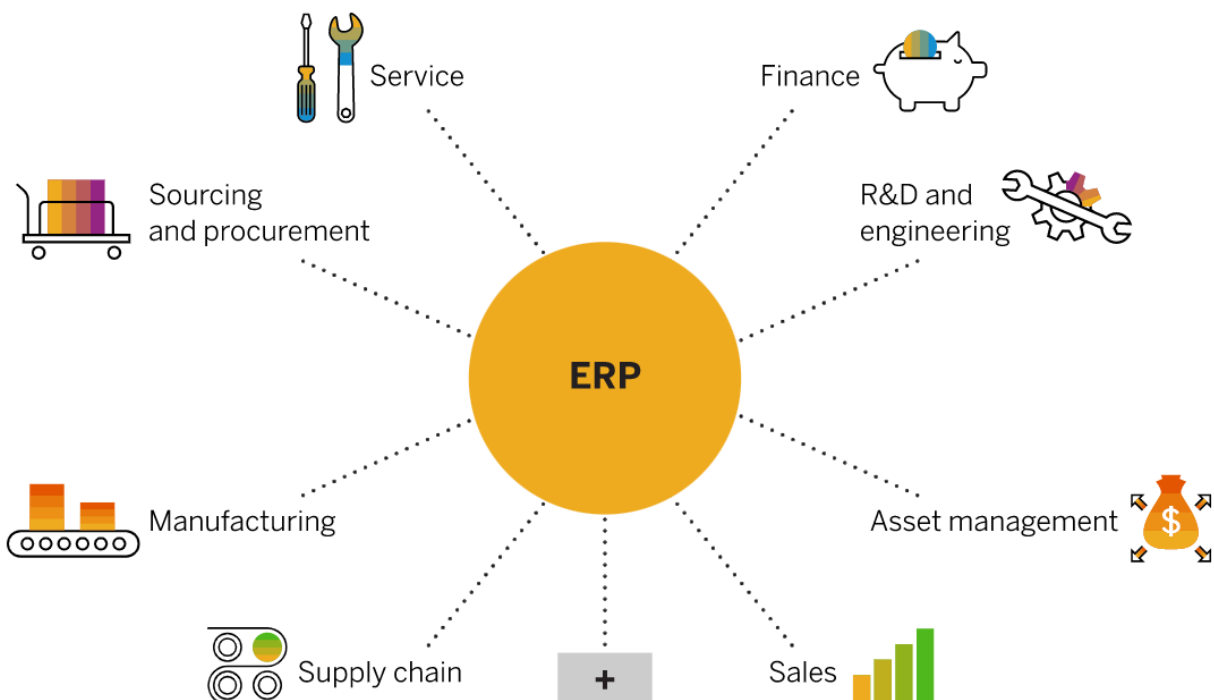
Iltapäivällä itselläni oli esimiehen kanssa perehdytys firman sisäisestä rakenteesta. Puhuttiin organisaatiosta ja olenko saanut kaikki työvälineeni toimimaan. Keskustelusta tuli esille, että itseltäni puuttuu muutamia tunnuksia kumppaniportaaleihin ja henkilöstöetu sovelluksen auktorisointia omalla työpuhelin numerolla. Kyseisen sovelluksen nimi on muuten Epassi. Samalla myös selvisi, että tämä Sales Support on pilottivaiheessa ja sitä vasta käynnistettiin tässä syyskuussa. Olen ehkä saattanut kuulla siitä asiasta ennenkin. Sen päätteeksi varattiin toinen perehdytys hetki seuraavalle kerralle, jossa käytäisiin tarkemmin työhjeistusta läpi.

Päivän päätteeksi tein vielä yhden irtisanomisen koskien sopimuksen irtisanomista. Se onnistui samalla tavalla kuin tein sen eilen.

## Viikkoanalyysi 1

Ensimmäisen viikon aikana tuli paljon uusia käsitteitä ja järjestelmiä ensimmäistä kertaa tutuksi. Eniten mitä tuli käsiteltyä ja opittua oli Sorvin käyttöönotto. Sorvi on siis yrityksen sisäinen tietojenkäsittely ohjelma, johon voidaan mm. luoda ja hallinnoida asiakkuutta ja palvelusopimuksia. Siihen sisältyy myös laskutustietoja ja tilausten käsittelyä. Se on käytännössä ERP järjestelmä sisältäen joitakin asiakashallinnan järjestelmiä.

ERP tulee sanasta enterprice resource planning (toiminnanohjaus). Määrittäen se on ohjelmisto-järjestelmä, jonka avulla voidaan suorittaa koko liiketoimintaa. Mukaan luettuna talous- ja henkilöstöhallintaa, tuotannon, toimitusketjun, palvelun ja hankinnan prosesseja (kuvio 3.). Sen tärkeys voidaan kuvata yrityksen keskushermostoksi, joka tarjoaa automaation, integraation ja älykkyyden. Ne ovat välttämättömiä päivittäisten liiketoimintojen tehokkaalle toiminnalle. Se koostuu integroiduista moduuleista tai sovelluksista, jotka ovat toisiinsa ja ovat samassa tietokannassa. Myynnillisenä osana, se seuraa potentiaalisten asiakkaiden ja saatujen asiakkaiden kanssa ja auttaa myyjiä lisäämään myyntiä. Sen kuuluisi sisältää tilauksesta maksuun prosessien toiminnot, mukaan luettuna tilausten hallinta, sopimukset, laskutus, myynnin suorituskyvyn hallinta ja myyntihenkilöstön tuki. (SAP 2022)



Kuvio 3. ERP moduulit (SAP 2022)

## 3.2 Seurantaviikko 2

Maanantai 26.09.2022

On taas maanantain. Tein ensimmäisen aamurutiinin, jossa kävin tarkkailemassa, onko tullut uusia tikettejä kuten irtisanomispyyntöjä tai sähköposteja vastaan viikonlopun aikana. Tiimiläinen laitto itselleni lisää Nexetic tikettejä, josta tiedustelin asiakkaille talletustilan laajentamisesta tai he voivat itse poistaa sieltä turhia tietoja.

Tähän asti maanantai oli ollut hidasta. Lähetin lisää muille asiakkaille tiedusteluviestejä koskien Nexetic talletustilan tilannetta. Sen yhteydessä loin viestipohjan valmiiksi, jotten joutuisi kirjoittamaan samaa viestiä jatkuvasti. Itselle tuli tiedoksi, että jatkuva toisto on osa työelämää. Kokeilin myös ohjeiden mukaisesti tehdä bidi:en uusimista työkaverin kanssa, mutta siitä tulikin esteitä vastaan. Sanottu este on meidän epävarmuutemme tehdä se oikealla tavalla ohjeiden epäselvyyden takia.

Meillä oli toinen perehdytys esihenkilön kanssa iltapäivällä. Perehdytyksessä kävimme läpi ohjeita, joita tiimiläiset olivat luoneet ja samalla työkaverin muistiohjeita, jota hän oli luonut aloitettuaan samoissa työtehtävissä, mutta kaksi viikkoa aikaisemmin. Sanoisin, että tekemällä oppii ja hän on täyttänyt ja päivittänyt työohjeita kohtuullisesti. Ainakin niistä asioista, joista oli päässyt tekemään. Pyydettiin myös samalla tukihenkilö, joka pystyisi käydä meidän kanssamme läpi bidi:en uusimista. Palveluiden irtisanominen päivän päätteeksi tuli perehdytyksen jälkeen tehtyä. Asiakas halusi irtisanoa palvelunsa. Uutena työntekijänä aloitetaan helpoista tehtävistä.

Tiistai 27.09.2022

Aamurutiini toimistolle tultuani. Tarkistin tuliko uusia palvelupyyntöjä irtisanomiselle tai hälytyksiä Nexetic:iltä. Tarkistin myös sähköpostia, että ovatko asiakkaat lähettäneet vastausta lähettämiini viesteihini. Aamulla ei tullut mitään viestejä. Lähetin yhden sähköpostiviestin asiakkaalle koskien Nexeticiä, mutta näköjään kyseinen yhteyshenkilö ei ole enää yrityksessä töissä. Lähdin siitä etsimään sopivaa henkilöä meidän järjestelmästämmme, mutta siitä ei ole ollut hyötyä. Viimeisenä vaihtoehtona lähdin jopa heidän nettisivuilleen vilkaisemaan yhteystietoja, josta näin sopivan henkilön, joille voisin lähettää viestiä asiasta. Lähetin sen suoraan toimitusjohtajalle ja toivoin, että sieltä vastattaisiin viesteihini. Tajusin päiväkirjaa kirjoittaessa, että ehkä yhden asiakkaan perään ei aina kannata juosta. Voi käydä, että heiltä ei tulisikaan minkäänlaista vastausta. Siihen aikani meni aamulla ennen lounasta.

Lounaasta tultua sain asiakkaalta sähköpostiviestin, että heillä ei ole enää tarvetta Nexetic palvelulla ja halusivat irtisanoa palvelun. Kyselin asiasta kollegoilta, että pystyisinkö tekemään palvelun irtisanomista ilman, että asiakas kirjaa pyynnön meille yritystukeen. Selvisi, että sen tekeminen on mahdollista, kunhan kirjoitan irtisanomis- lomakkeen sisäisiin ohjeisiin, että asiakas irtisanoutui sähköpostin kautta. Ja niin se asia hoituikin.

Ennen päivän päätyttyä, aloitin hoitamaan uutta asiaa koskien WithSecuren uusimista asiakkaille. Joiltakin meidän asiakkailtamme se tulee umpeutumaan lähipäivinä, joka voi johtaa tietoturvan sulkemiseen. Sain excel-taulukon, jossa listattiin mille asiakkaille pitäisi lähettää viestejä ja tiedustella haluavatko he uusia tietoturvalisenssinsä. Loin pohjan viestille uskottuani, että tulen jatkossa lähettämään samoja viestejä muille asiakkaille.

Keskiviikko 28.09.2022

Aamurutiinia Sorvin ja sähköpostin kanssa. Samaa vanhaa asiaa tein kuin viime päivinä. Vastaan tuli ilmoitus lisenssien umpeutumisesta. Menin katsomaan järjestelmästä ja sieltä näkyi selvästikin, että asiakas ovat irtisanoneet kyseisen palvelun jo vuosia sitten. Tein siitä järjestelmälle ilmoituksen ja suljin sen liidin. Sitä tehtyäni näin, että Sorviin oli tullut tarjousta koskien VMWare:a yhdelle ja toiselle Veeam:ia loppuasiakkaillemme. Lähdin saatujen tietojen kautta selvittämään asiakkailta haluavatko he uusia lisenssinsä. Viestissä luki tietenkin tervehdys ja ilmoitus lisenssin umpeutumisesta. Lopuksi kyselin heidän halukkuuttansa uusia lisenssin ja lopputervehdykset. Lähetettyä viestin lähdin lounaalle.

Lounaasta tultua huomasin saaneeni kaksi uutta vastausviestiä koskien WithSecure:a ja VMWare:a. WithSecure:lla asiakas vastaili ottavansa käyttöön meidän kilpailijaltamme toista tietoturva palvelua käyttöönsä, joka tarkoittaa lisenssin uusinnan kieltäytymistä. Valitettavasti en siis päässyt kokeilemaan uusinnan tekoa asiakkaille. VMWare:n kohdalta asiakas ovat uusineet lisenssit kesällä, joten tarjouksen tarjoaja tarjosi turhaan uutta lisenssiä. Ihmettelin, että onkohan sen lähetyksen yhteydessä tapahtunut jonkinlainen virhe. Ennen päivän päätyttyä lähetin toisen WithSecure-lisenssin uusintaa viestiä, mutta kävikin ilmi, että yhteyshenkilö ei ole enää siellä töissä. Onneksi sain sen saatettua oikealle henkilölle.



Torstai 29.09.2022

Aamulla oli kokousta koskien myynnin kiihdyttämistä SC-asiakkaisiin Q4:lle. Tässä ideoitiin viiden kesken itseäni lukien, miten tätä Support Customer eli ryhmä, jossa työskentelen, saataisiin kehitettyä paremmaksi. Ollessamme vielä pilotti vaiheessa, meillä ei ole vielä tarkkaa kuvaa mitä kaikkea meille tulee myyjiltä vastuulle. Kokouksen päätyttyä lähetin lisää WithSecure uusinta viestejä asiakkaille, jotka umpeutuvat tässä tai seuraavassa kuussa. Lähetin viestit heille, joilla ei ole yritykseemme tiettyä yhteyshenkilöä, joka ilmoittaisi umpeutumista asiakkaille. Onnittelin tässä vaiheessa itseäni pohjan teosta.

Lounaan jälkeen meillä oli tiimipalaveri, jossa kuuntelin enemmän kuin osallistuin keskusteluun. Siinä kesti tunnin ja tein sen ohella muutamia vastaan tulleita nopeita irtisanomisia asiakkaille. Itselleni tuli silloin uusi viesti, jossa asiakas kertoi vaihtavansa toimittajaa, jonka takia en vieläkään päässyt tekemään WithSecure-tietoturva lisenssi uusimista. Sain ensimmäisen asiakkaan, joka halusi uusia Veeam-lisenssin. Jouduin sen takia etsimään yhteystietoja tuotetarjoajan puolelta, jotta saisin kysytyä heiltä päivän hintaa palvelulle. Uusinta prosessi alkoi kysymällä asiakkaalta haluatko he uusia lisenssin. Vastatessaan myöntävästä, kysyn tukkurilta hintoja ja välitän ne asiakkaalle. Valittuaan lisenssin, tein siitä lisenssi tilauksen Sorvista täyttämällä tilauslomakkeen. Siihen sisältyi tuotteen tuotekoodi, kuvaus, määrä ja hinta. Osoitteen löysin järjestelmästä.

Perjantai 30.09.2022

Perjantai aamuna oli ollut samaa rutiinia kuin muina päivinä. Tuli vastaan erikoinen irtisanominen asiakkaalta, joka halusi irtisanoa kaikki meiltä hankitut palvelut. Meidän yrityksessämme on 2kk irtisanomisaika ja valitettavasti järjestelmässämme emme pystytty irtisanomaan useampia palveluita samalla lomakkeella. Ne toimivat vain, jos palveluita irtisanoaan laskutuskauden loppuun, joka on sattumoisin kuukausittainen. Jouduin siis täyttämään lomaketta monta kertaa ennen kuin olen irtisanonut kaikki heidän palvelunsa. Ei mitään uutta tullut aamulla vastaan edellistä lukuun ottamatta.

Muun myyntitiimin Key Account Manager eli myyjä, joka vastaa suurista asiakkaistamme antoi minulle mahdollisuuden tehdä WithSecure-lisenssi uusinnan heidän puolestansa. Heidän omassa kumppaniportaalissaan sen tekeminen on oikeastaan helppoa. Pitää vain painaa nappeja, joka vie sen tilauksen uusinnalle.

Varattiin iltapäivälle pieni perehdytys, miten luodaan uutta asiakkuutta järjestelmäämme. Se oli todella mutkikasta ja kuulu omaan työkuvaan. Siitä oli hyötyä, jos joudun tulevaisuudessa niitä luomaan.

## Viikkoanalyysi 2

Tämän viikon aikana Sorvin osaamista oli saatu korostettua. Järjestelmän käyttöönotto oli helppoa ja osaan nyt tehdä palveluiden irtisanomista järjestelmässä. Opin myös millaisia tuotteita meillä on tarjolla. Oli tullut myös opituksi tietoturvan tärkeyttä yrityksessä ja miten tehdä asiakkaalle tietoturva lisenssien uusintoja. Tällä viikolla opin myös mitä työtittelin tehtäviä on luvassa ja sen tarkoitus, miksi tämántapainen työryhmä on otettuun yrityksessä käyttöön.

Esimieheni mukaan Sales Support:ia otettiin yrityksessä käyttöön, koska yrityksellä on paljon asiakkuuksia, joilla ei ole nimettyjä myyjiä. Se tarkoittaa, että heillä ei ole suoraa yhteyshenkilöä yritykseemme johtuen asiakasyritysten pienistä henkilöstö koosta. Nykyisillä myyjillä ei ole aikaa huolehtia pienten asiakkaiden palvelupyynnöistä ja tässä tilanteessa puhutaan 10–50 henkilöstön kokoisista yrityksistä. Sales Supportille tuli siis heidät omalle vastuulleen liittyen pienten asioiden hoitamisessa, kuten mm. palveluiden irtisanominen, tuotteiden ja palvelujen tarjonta, asiakkuuden ylläpito yleisellä tasolla ja tilausten tekeminen. Olemme myös yhteistyössä avainmyyjien kanssa ja hoidamme heille myös samat asiat kuten edellä mainittuja asioita olettaen, että saamme selkeitä ohjeita.

### 3.3 Seurantaviikko 3

Maanantai 3.10.2022

Maanantai alkoi perusaamu rutiinilla. Yllätyksenä on tuli vastaan erilaisia liidejä, jonka työtoveri oli asettanut minulle. Ensimmäisenä oli Nexetic-lisenssien umpeutumisasi ilmoitus asiakkaille tiedostaminen. Katsoin asiakastietoja ja sopimusta Sorvista, josta ilmeni, että lisenssit ovat irtisanottuja kaksi vuotta sitten. Kyseessä oli siis väärä ilmoitus. Toinen niistä liidistä koski hintakyselyä Microsoft 365-lisenssille. Siitä syntyi itselleni pientä hässäkkää, kun joutui etsimään hinnastoja sisäisistä järjestelmistä. Lopulta löysin ne ja lähetin asiakkaille löytämäni hinnat. Hinnastossa oli jo katteet laitettu valmiiksi. Lähetin heille hinnat ja odotan heiltä vastausta takaisin.

Iltapäivällä minulle laitettiin lisää liidejä. Yhdestä niistä koski kuulokkeiden katsomista service desk asiakkaan työntekijälle. Menin niitä etsimään meidän omasta verkkokaupastamme ja tarjoilin heille kolme eri vaihtoehtoja. Kyseessä oli parin viikon vanha liidi ja toivoin, että heiltä tulisi vastausta takaisin. Toisesta liideistä asiakas kyseli MySQL-tietokannan perään, koska hän oli unohtunut irtisanoneensa sen vuosia sitten. Lähetin heille siitä viestiä heidän halukkuutensa ottaa ne uudelleen käyttöön.

Tiistai 4.10.2022

Aamurutiinia Sorvin ja sähköpostin kanssa. Ennen kuin pääsin sitä tekemään, minulle tulikin uudentyöntekijän yleisperehdytys yrityksessä. Siellä puhuttiin henkilöstöeduista, mitä pitää tehdä alkajaiseksi ensimmäisillä työpäivillä. Tämä olisi ollut hyvä tulla itselleni vastaan silloin kun aloitin työnteon. Valitettavasti perehdytystä pidetään vain kuukauden ensimmäisen viikon tiistaina. Siihen menikin puolet päivästä. Lopussa kehoitettiin tekemään vaadittuja koulutuksia, jota oli itseltäni mennyt melkein ohi.

Jatkoin perehdytyksen jälkeen Sorvin ja sähköpostin tarkastelussa. Sain sähköpostiin myöntävän vastauksen MySQL-tietokannan uudelleen käyttöön otosta, joten menin hoitamaan sen ensisijaisesti. Tilauksen tehdessään, jouduin kylläkin taas kaivelemaan niitä hintoja, mutta onneksi edellisen kokemuksen ansiosta sen löytäminen oli helppoa. Tälle päivälle ei ole tullut uusia asioita vastaan. Aloin loppupäivän tehdä pakollisia koulutuksia ja sitä jäi vielä kesken työpäivän päätyttyä.

Keskiviikko 5.10.2022

Tänään tein ensimmäistä kertaa etätöitä, koska suurin osa tiimiläisistä ovat menossa Tampereelle F9:n järjestämään tapahtumaan. Toimin samalla tavalla kuin toimistolla aamuisin eli Sorvin ja sähköpostin katsomista. Tuli vastaan irtisanomisia koskien webhotellia eli verkkosivuja. En ole ollut itse varma, miten se tehtäisiin, koska asiakkaalta puuttuu oikeat sopimukset irtisanomiselle. Laitoin asian omaan nimeen ja päätin jättää sen tekemisen seuraavalle kerralle, kun kokeneemmat työtoverit ovat paikalla.

Autoin työtoveria tilauksen teossa Webmercs:issä, joka on toinen suurimmalle yritysasiakkaille luotu verkkokauppa. Hän antoi minulle tilauksen tiedot sisältäen tuotteen, tilaajan nimen ja osoitteen, jonka kautta menin tilaamaan ne asiakkaan puolesta.

Loppupäivä meni tietoturvan ja eettisen käytännön koulutukseen.

Torstai 6.10.2022

Tänään on Also-Expo eli messut Tampereella. Siihen meni koko päivä. Kiertelin siellä erilaisten tukkureiden sijainnissa ja samalla verkostoidun erilaisten yritysten työntekijöihin ja tutustuin myös

esitettyihin tuotteisiin. Osallistuin moniin tapahtumiin ja sain reppu täynnä palkintoja. Kyseessä oli enemmän hauskanpitoa ja sain myös esimieheltä luvan pitää huomina vapaata.

Perjantai 7.10.2022

Sain esimieheltä vapaata, joten tänään ei ole tullut mitään tehdyksi työhön liittyen.

Viikkoanalyysi 3

Tällä viikolla ei ole tullut paljon uusia asioita vastaan. Kyseessä oli vain edellisten viikkojen saatujen osaamisten jalostaminen ja omaksuminen. Tiettyjen ohjelmien kuten MySQL-tietokannasta tuli opittua. MySQL-tietokanta on järkevä tapa muuttaa, hakea ja tallentaa tietoja tehokkaasti nettisivustojen muuttuvia tiedostoja. Ne voivat olla käyttäjien tietoja, keskustelupalsta viestejä tai verkko-kaupan tuotteita. (Ohjelmistoputka 2009). Yleisellä tasolla ohjelmistosta oppiminen lisää tietoa ja siitä voi olla hyötyä myös tulevaisuudessa, jos joudun jossain vaiheessa sitä tarjoamaan asiakkaille nettisivuston lisäksi.

### **3.4 Seurantaviikko 4**

Maanantai 10.10.2022

Tänään palasin takaisin toimistolle. Aamulla aloin hoitamaan viime viikolle jääneitä irtisanomisia kuten tämä nettisivun sulkeminen. Oikean palvelusopimus numeron löytämisessä meni paljon aikaa ja ilman sitä ei onnistu irtisanominen. Lähetin sen jälkeen lisää uusinta tiedusteluviestejä WithSecure palvelun käyttäjille.

Tein lounaan jälkeen osittaisen irtisanomisen, jossa irtisanotaan vain käyttämättömäksi jätetyt palvelut kuten esimerkiksi sähköpostitunnukset. En ole ollut ihan varma, miten se kuuluisi tehdä, mutta laitoin irtisanomisen yhteydessä viestiä siitä sisäiseksi ohjeiksi mitä palveluita kuuluisi irtisanoa.

Päivän loppuksi ei tullut mitään uusia asioita vastaan.

Tiistai 11.10.2022

Aamu alkoi tavallisella rutiinilla. Sähköpostin ja Sorvin tarkistamista. Päivän ainoa kohokohta oli tiketin kiirehtiminen, sillä asiakkaalta umpeutuu verkko kolmen päivän päästä. Hyvänä asiakaspalvelijana lähetin heille viestiä, että heidän verkkonsa on umpeutumassa ja pyysin heiltä haluavatko uusia palvelun. Jos he eivät uusi sitä, niin heidän yrityksestensä lähtee verkossa keskitetysti hallitut järjestelmät, kuten mm. langattomat, kytkennät, tietoturva, yritysten liikkuvuuden hallinta ja turvakamerat. Toisin sanoen, heiltä lähtee talosta järjestelmien etähallinta mahdollisuudet. Päivän päätteeksi heiltä ei ole tullut vastausta takaisin.

Keskiviikko 12.10.2022

Päivä alkoi rutiinilla. Päivän aikana vastaan ei tullut mitään erikoista. Asiakas kyseli asiaa liittyen MySQL edistymistä, ja heille ei ole tullut asiasta viestiä tilauksen valmistumisesta. Lähdin kyselemään asian perään ja olikin ilmi, että minulle oli lähetetty asiaa koskien viestin, jota olisi pitänyt laittaa sitä eteenpäin asiakkaalle. Se asia selveni sillä.

Päivän aikana pöytään tippui kuulokkeiden tilaus asiakkaille, sillä he ovat tilanneet väärät mallit. Sen tekeminen edistyi helposti, sillä sen tilaaminen onnistuu suoraan Webmercsin kautta. Liidiini oli tippunut myös uuden sähköpostin luonti asiakkaalle. Itselleni tuli sitä hoitaessa väärinkäsitys asiakkaan pyynnöstä. Menin käsittelemään asian väärältä kulmalta ja annoin heille linkin, jossa hän olisi voinut hoitaa sen itse. Tulikin viestiä, että se oli onnistunut ennenkin meidän toimestamme. Huokailin asiasta ja menin selvittämään miten se tulisi hoitaa. Sain vastauksen, että laitatan asian eteenpäin yrityksen Public Cloudille, jotka hoitivat asian eteenpäin.

Torstai 13.10.2022

Tänään tuli vastaan enemmän uusia tapauksia verrattuna viime aikoihin. KAM:it laittoivat minulle laitetilauksia, joita tekisin heidän puolestaan asiakkailleen. Erikoisuus onkin siinä, että niitä tilattaisiin suoraan Norjaan. Muuten kyseessä olisi tavallinen tilauksen tekeminen Webmercs:in kautta. He tilasivat telakoita kannettaville tietokoneille. Päivän aikana oli muutamia palvelun irtisanomista tehty.

Päivän päätteeksi pöytääni tippui asiakkaan ongelman ratkaisu. Heidän ongelmanansa oli halvemman vaihtoehdon etsiminen. Heillä oli käytössään halvin mahdollinen palvelu sähköpostipalvelu.

Lähdin ensimmäisenä tarkistamaan mistä palveluista heiltä on laskutettu. Heillä oli meillä sähköpostipalvelu, verkkosivun ylläpito ja SMTP-palvelu, jolla lähetettiin massaviestejä sekä paperilasku, joka oli sattuman yli hinnoitettua. Lähetin heille viestin mistä palveluista heille on laskutettuja ja paljonko niitä on laskutettu. Sain vastaukseksi, että heillä ei ole käyttöä massaviesteille. Niillä tiedoilla lähdin tekemään heille tarjouksen, että irtisanotaan tämä SMTP-palvelu ja muutetaan paperilaskut sähköpostilaskuksi. Laskin viestiin mukaan, kuinka paljon he olisivat säästäneet pelkästään tarjoamalla ratkaisullani. Kyseessä oli n. 40 % pienempi hinta.

Perjantai 14.10.2022

Tänään oli hiljainen päivä. KAM:ilt tuli viestiä koskien Dynamics 365 Team Members-lisenssin lisäämistä asiakkaalle. Tein heille tilauksen, mutta tilauskäsittelyltä sain viestiä, että kyseistä yritystä ei löydy tukkurin portaalilta. Lähdin heidän kanssansa sitä selvittämään ja kysyin myös KAM:ilta asiasta, mutta en saanut asiaa ihan ratkaistua. Päätettiin, että KAM:i itse lähtee edistämään asiaa. Siihen päättyi tämä viikko.

Viikkoanalyysi 4

Tämä oli ollut itselleni todella hektinen viikko perjantaita lukuun ottamatta. Vaikka vastaan ei ole tullut paljon uusia asioita, myös tuttujen asioiden hoitamiseen oli voinut viedä kokopäivän. Vastaan tällä viikolla on tullut asiakkaiden ongelman ratkaiseminen ja se ei onnistunut pelkästään yhden viestin lähettämällä ja järjestelmän naputtamisella. Asiakasta piti viestitellä paljon, kun heiltä heräsi lisäkysymyksiä koskien hintoja, palveluita ja muita heidän omia väitteitään. Kollegan mukaan asiakas ei ole aina oikeassa, jonka takia myyjät ohjaavat heitä hyviin päätöksiin.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

Maanantai 17.10.2022

Tänään minulla oli alku ohjeistusta, miten toimitaan umpeutuvien bid:ien uusimisten kanssa. Ensiksi pitää tehdä siitä excel pohjaan listan menossa olevista bid:eistä. Sen jälkeen pitäisi suodattaa listaa ja poistaa kaikki bid:it jossa on yli 300 tuotetta. Sitten suodattaa vielä sieltä kuukauden sisällä umpeutuvat bid:it jota lähetetään tukkureiden tuotevastaajille. Sitä jälkeen päivä jatkoi samalla tavalla eteenpäin irtisanomisten ja tikettien tarkastelulla.

Tiistai 18.10.2022

Aamulla oli palaveri toisen myyntitiimin kanssa. Heille esitettiin Sales Support tiimi. Esitettiin mitä työtehtäviä KAM:it voivat lähettää Sales Support:in sähköpostilaatikkoon. Heitä myös ohjeistettiin, että työtehtävien tulisi olla selkeitä, jotta myös he, jotka eivät ole mukana myyntiprosessissa tietävät mistä on kyse. Palaverin jälkeen postilaatikkoon tippui muutamia lisenssien lisäys pyyntöjä olemassa oleviin sopimuksiin. Sen asian selvittäminen, miten sen käytännössä edistetään, vei pikkuisen aikaa, mutta sain sen loppujen lopuksi selville tekemällä Sorviin muutostilauksen.

Päivän aikana itselleni tippui keskeneräinen liidi toiselta työkaverilta. Hän oli saanut vaiheen siihen kohtaan, jossa oli jo tarjottu hinta ja asiakas oli sen hyväksynyt. Kyseessä oli Quote-pohjainen tuki-uusimislista. Laitoin sen tilauksen Sorviin tilauskäsittelijöille, jotka edistävät sitä eteenpäin.

Lähetettiin lista uusittavista bid:eistä tukkureille. Ne on kohdistettu tuotevalmistajien vastaiseksi. Meille oli tullut heiltä vastausta, että he laittavat bid:it uusittavaksi.

Keskiviikko 19.10.2022

Tänään ei ole tapahtunut mitään erikoista. Tehtiin KAM:in pyynnöstä asiakkaalle tuotteiden tarkastelua eli etsitään asiakkaalle sopivia työvälineitä uudelle toimistotyöntekijälle ja lähetettiin heille viestiä tarjotusta tuotteesta. Tälle päivälle ei ole tullut irtisanomista.

Torstai 20.10.2022

Tänään omaan liidiin oli tippunut asiakkaalta tarjouspyyntö Microsoft Office ohjelmistolle. Se onnistui kätevästi sähköpostiviestinnän kanssa ja seurantavaiheena oli vain tarjouksen lähettely ja asiakkaalle annetun tarjouksen hyväksyminen. Pistin heidän pyynnöillään siitä tilauksen meidän tilauskäsittelijöillemme, jotka toteuttavat asiakkaan käyttöönoton lisenssi tilauksen.

Iltapäivällä oli Jabra myyntikoulutus. Jabra on siis yritys, jotka valmistavat yrityksille kommunikointilaitteita. Näihin sisältyy kuulokkeet, mikit ja kamerat, eli kokousvälineitä. Koulutuksessa oli tuoteselosteita ja ehdotuksia mitä kannattaa tarjota asiakkailleen vastatakseen heidän hanketarpeisiin.

Perjantai 21.10.2022

Tälle päivälle oli tippunut KAM:eilta muutamia tuotteiden tarkastelua asiakkaille. Minun piti etsiä sopivia kannettavia, hiiriä, näppäimistöä ja näyttöä heille. Koska olen kerännyt kokemusta samankaltaisista tehtävistä ennen, osasin käyttää oikeita hakutermejä löytääkseen sopivia ehdotuksia heille. Lähetin löytämäni ehdotukset heille ja vastausta tuli vasta iltapäivällä takaisin tilauksen varmistamisesta. Laitoin sitten heidän vahvistuksesta tilaamansa tuotteensa käsittelyyn toimitukselle.

Lähetin jossain välissä myös Veeam uusinnan asiakkaalle. Heiltä tuli viestiä ja sen ohella tieto irti, että heillä on jo nimetty myyjä, jotka ovat heistä vastuussa meidän yrityksemme puolella. Eli lähetin viestiä toisen asiakkaan myyjille. Ei mitään ongelmaa toistunut, mutta tuntui tyhmältä viestittää samasta asiasta.

Viikkoanalyysi 5

Tällä viikolla avattiin Sales Supportille oma ryhmäsähköposti johon myyjät voivat tiputtaa työpyyntöjä koskien tilausta asiakkaille, uusintoja ja tuotteiden tarkasteluja. Lähtökohtana olisi työtehtävien ja tietojen olevan selkeätä, että myös he, joilla ei ole tietoa tapauksista ymmärtävät mistä on kyse.

### **3.6 Seurantaviikko 6**

Maanantai 24.10.2022

Tänään aamulla vilkaisin meidän tikettimme jonoa ja huomasin, että sinne on kertynyt muutamia palvelun irtisanomisia. Menin sitten naputtelemaan näitä irtisanomisia ja koska siitä oli syntynyt ruttiinia, niin sen tekeminen sujui mutkikkaasti ja sujuvasti. Sen jälkeen lähettelin tukkureille bid:ejä ja päivän aikana ei ole tapahtunut mitään sen erikoisempaa tai uutta.

Tiistai 25.10.2022

Päivä alkoi Apple:n koulutuksella. Koulutuksen aiheenpiirinä oli heidän turvapalvelu AppleCare ja miksi se on kannattavaa kaikissa Applen laitteissa, varsinkin Mac:eissä. Päivän aikana tuli muutamia työpyyntöjä koskien lisenssien tilaamista. Sen hoitaminen sujui kuin liukuhihnalla. Päivä jatkui siitä ihan normaalisti.



Keskiviikko 26.10.2022

Aamu alkoi kuukausittaisella palaverilla, jossa käydään läpi mitä oli tällä kuulla saatu aikaiseksi ja mitä yritetään tavoittaa seuraavalla kuulla. Aiheet eivät koskeneet itseäni tai työtehtäviäni, mutta niitä oli muuten ihan kiva kuunnella. Tämä päivä oli muuten hiljaista. Päivä jatkui tikettien tarkastamisella ja varmistamalla, että ovatko esimerkiksi WithSecure-lisenssejä umpeutumassa joiltakin asiakkailta.

Torstai 27.10.2022

Olin tämän päivän sairauslomalla.

Perjantai 28.10.2022

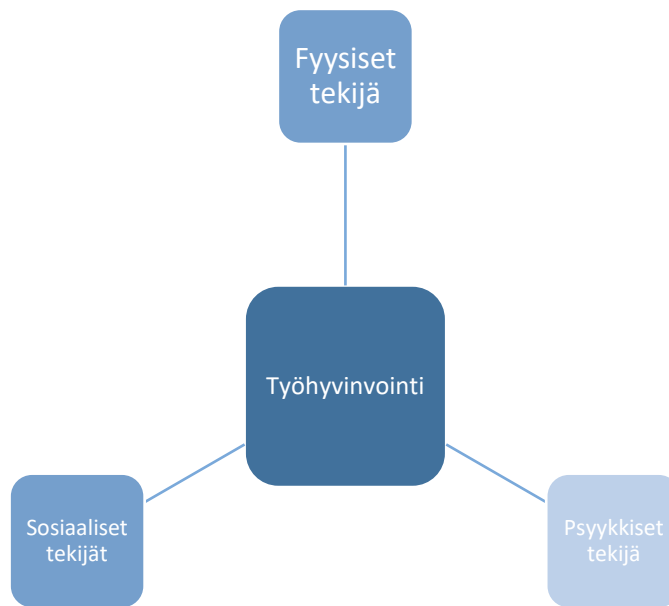
Vieläkin sairauslomalla.

Viikkoanalyysi 6

Koko viikko oli ollut etätyönä kipeän olon vuoksi. Viikon päätteeksi olo oli jo huono, että oli pakko ottaa vapaata. Siksi tämän viikon teoriaosuus koskeekin työnhyvinvointia, jotta välttyttäisiin jatkuvasta sairastumisesta ja työnteon jaksamisesta.

Luin Työterveyslaitoksen sivuilta heidän käsitteensä työhyvinvoinnille. Heidän mukaansa se tarkoittaa työntekijöiden ja -yhteisön terveellistä, turvallista ja tuottavaa työtä organisaatiossa. (Työterveysalo)

Erään toisen lähteen Kirsti Kehusmaan kirjan *Työhyvinvointi kilpailuetuna* mukaan työhyvinvointi kuvaa jokaisen työntekijän hyvinvointia eli heidän henkilökohtaisia tunteitansa ja viretilaa työympäristöissä. Laaja-alaisemmin nähtynä siihen sisältyy yksilön fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista tekijöitä. (Kehusmaa 2011, 27)



Kuvio 4. Työhyvinvoinnin osa-alueet

### 3.7 Seurantaviikko 7

Maanantai 31.10.2022

Palasin takaisin sairauslomalta, mutta tein töitä etänä. Olin ajatellut, että sähköpostissa olisi ollut tullut enemmän viestejä, mutta se oli ollut hiljainen. Lähettelin tukkureille bid:ejä ja tarkistelin tikkijonoa. Ei sen erikoisemmin päivä kulunut.

Tiistai 1.11.2022

Ainoa erikoinen tapahtuma päivälle oli Teamviewer-lisenssin tilaaminen asiakkaalle. Sitä en ole ennen tilannut ja menin samalla tarkistamaan mitä kyseinen lisenssi käsittelee. Löysin vastaukseksi sen olevan etähallinta ohjelma, jolla pystytään hallitsemaan koneita, joihin sitä on asennettu. Tämä auttaa teknisiä henkilöitä korjaamaan tietokoneen viat etätukena.

Keskiviikko 2.11.2022

Tänään päivä alkoi tikettien ruoppauksella ja vastaan tuli muutamia irtisanomisia, joita rutiinisesti hoidin. Päivän aikana oli tippunut ehdotus serverin RAM:in lisäämisellä meidän tekniseltä väeltämme asiakkaalle. Menin siitä lähettelemään viestiä asiakkaallemme, että haluaisivatko he tilata lisää käyttömuistikortteja. Myöntävästi vastattuaan, tein järjestelmäämme työpyynnön sen asentamiselle, kun tilaus on tullut perille. Sen tekeminen oli itselleni ensimmäinen kerta. Jätin sen sitten siihen, kun työnkuvani loppui siihen ja se oli siitä asetettu eteenpäin.

Torstai 3.11.2022

Tälle päivälle tuli tekniseltä henkilöltä kyselemään lisää koskien muistitikun asentamisesta. Kysymyksiin kuului, mille konesalille ne asennetaan, toimitusosoite ja minkä kautta laskutus etenee. Anonin heille vastaukset konesalin paikalla ja toimitusosoitteen. Kollegoilta saaman vastauksen koskien laskutusta viestittelin siitä takaisin teknikollemme.

Päivän aikana tippui liidi konsultaatiosta koskien verkkokauppoja. Lähetin heille meidän yleisen ohjeemme ja hinnaston henkilöstötyöstä. Heiltä ei tullut siitä vastausta takaisin.

Perjantai 4.11.2022

Päivän aikana tein muutamia irtisanomisia asiakkaalle. Aloitin myös työstämään sähköpostin migraatio asiaa asiakkaalle. Ensimmäinen tapahtuma asian kanssa. Ensiksi lähetin heille hinnaston sen tekemiselle. Tarkistin samalla oliko heillä meidän kanssamme ennestään tehty asiakkuutta. Sain kieltävän vastauksen, joten pyysin heiltä laskutus- ja lisätietoja. Niitä vaaditaan asiakkuuden luomiseen järjestelmiimme. Päivän aikana ei ole tullut heiltä vastausta asiaan liittyen.

Työpöytään tippui asiakkaalle kannettavan tarjoaminen vanhan tilalle. Ensimmäisenä tarkistin millainen kone heillä oli ollut ennestään käytössä. Sitä kautta menin katsomaan meidän verkkokaupastamme sopivia mallivaihtoehtoja ja tarjosin sitä heille. Asiakas tyytyväisenä valitsi haluamansa mallin ja laitoin sen siitä tilaukseen.

## Viikkoanalyysi 7

Alkaa olla jo semmoisessa vaiheessa seitsemän viikon aikana järjestelmät ja työtehtävät ovat tullut itselleni aika tutuksi, niin itselleni uusia asioita ei ole tapahtunut päivien aikana todella paljon verrattuna muutamiin ensimmäisiin viikkoihin. Tästä olisi hyvä selvittää teoriaa, miten pitää työnmotivaation hallussa myyntityössä.

Motivaatiolla tarkoitetaan myyntityössä tahdon määrää tehdä tuloksellisia päiviä. Emotionaalinen ja fyysinen väsymys alentaa motivaatiota ja niitä tulisi välttää, jotta myyntityö ei kärsisi. Emotionaalinen väsymys on motivaation puutetta. Se on mielentila, jolla henkilöllä ei ole halua tehdä mitään. Fyysisen väsymys tarkoitetaan elämässä tai terveydessä ilmentyneitä ongelmia. Alhainen motivaatio aiheuttaa myyntityössä tuloksen alenemista. (Kotakorpi 2019.)

### 3.8 Seurantaviikko 8

Maanantai 7.11.2022

Tänään lähettelin bid:i uusintoja tukkureille. Irtisanoin palveluita asiakkaan pyynnöstä. Eilisestä kannettavan tilauksesta tippui asiakkaalta peruuttamisilmoitus tilauksille. Hän kehotti haluavansa mobiililiitännän koneeseen mukaan. Peruin edellisen tilauksen parhaani mukaan. Menin etsimään sopivaa konetta heidän pyynnölleen ja tarjosin sitä heille. He hyväksyivät ja laitoin ne tilauksesta eteenpäin. Ei muuta erikoista tapahtunut päivän aikana

Tiistai 8.11.2022

Tälle päivälle ei tapahtunut mitään erikoista. Tein KAM:ien puolesta lisenssi tilauksia asiakkaille. Tarkistin tiketti jonoa.

Keskiviikko 9.11.2022

Sähköposti migraatiosta, joita aloitin käsittelemään, tuli asiakkaalta viestiä kysymään millä tavalla prosessia lähdetään tekemään. Kysyin asiaa meidän teknisiltä henkilöiltämme, jotka hoitavat asiaa, miten sen tekeminen etenee ja välitin heidän viestiänsä asiakkaalle. Muuten päivän aikana ei ole tapahtunut mitään erikoista.

Torstai 10.11.2022

Tänään erikoisia tapauksia ei tapahtunut koskien työnkuvaani. Se kului tikkettien ruoppaukseen ja lisenssien uusintoihin. Iltapäivällä oli koulutus koskien Nokian puhelin tuotteita.

Perjantai 11.11.2022

Tänään tiimikeskeiselle palaverille tuli tietoon, että järjestelmään oli tullut uudenlainen tilaustapa. Ennen myyjät tilasivat tuotteita suoraan tukkureilta ja kirjaa siitä tilaukset järjestelmiimme, jotta lasku saapuisi siitä asiakkaille. Tein itsekin samalla tavalla. Uudessa tavassa myyjät vain myyvät ja kirjaavat tilauksen järjestelmäämme. Siellä meidän tilauskeskuksemme käsittelee ne tilaukset myyjien puolesta. Tässä etuna on myyjien aikojen säästäminen ja meidän ei tarvitse enää muistaa sulkea tikettejä tehdyistä tilauksestamme. Sitä on joskus unohdettu tehdä, joka johtanut siihen, että laskut eivät saavu asiakkaille.

Viikkoanalyysi 8

Tämä oli viimeinen viikko, joista tein kirjallista päiväkirjaa työpäivien tapahtumista opinnäytetyötä varten. Olin jo oppinut ja osittain sisäistänyt tämän viikon aikana tapahtuneet asiat kuluneiden viikkojen aikana. Minusta oli viikon alusta alkanut tuntua siltä, että uusia opittavia asioita ei olisi enää tulossa lisää lähiaikoina. Mutta olin väärässä ja perjantaina tuli uusi tieto uudesta tilauslomakkeesta. Sen tarkoituksena on helpottaa myyjien työtä tästä eteenpäin. Vaikka tämä oli viimeinen viikko, joista kirjoitan päiväkirjaan päivistäni, uskoisin tulevaisuudessa tulemaan oppimaan uusia asioita jatkuvasti ja sisäistämään tuttuja osaamistani.

## 4 Pohdinta

Asetin itselleni tavoitteeksi, että opinnäytetyössä asettaman ajan aikana kuvaisin ja analysoisin omaa kehittymistäni myynnin tuen tehtävissä. Opinnäytetyötä tehdessään oli ilmestynyt ongelmia oman yksityisen elämän kanssa. Se oli viivästyttänyt opinnäytetyön valmistumista. Tarkoituksena oli saada opinnäytetyön valmiiksi vuoden 2022 aikana. Viivästymisestä huolimatta, saavuin asettamaani tavoitteisiin.

Lähtötilanteessa kuvasin millaisia osaamisia työtehtäväni edellyttää. Niiden ohella olen saanut kehitettyä paljon vuorovaikutustaitojani asiakkaiden ja myyjien kesken. Sen ohella asiakaspalvelutaitoni on myös korkeammalla tasolla, kuin opinnäytetyön alussa. Osaan palvella heitä paremmin ja tarvitsin vähemmän työkumppanien avustusta tutuissa ongelmissa. Samalla myynnillisissä työtehtävissä vaadittavat työkalut ovat tulleet itselleni tutuiksi ja uskoisin pärjääväni hyvin IT-alan myynnillisissä hommissa jälleenmyyjinä tai tukkureina. Oma sietokyky saman työn tekemisessä on kohentunut. Oman osaamisen kehittyminen jatkuu myös opinnäytetyön jälkeenkkin.

Olen huomannut, että kuinka kiinnostava ja monipuolinen myyjän työelämä voi olla. Aloitin yrityksessä työskentelyn samaan aikaan kuin tämän opinnäytetyön päiväkirjan kirjoittamisen. Taustani oli melkein putipuhdas myyntialalla. Ensimmäisillä viikoilla olin tekemisissä monesti yrityksen pienten asiakkaiden kanssa. Sain siitä alkukokemusta millaisia vuorovaikutuksia voi tulla vastaan asiakailta. Siitä eteenpäin työtehtäväni ja vastuualueeni laajeni ennen kuin pääsin tekemään myyntituen hommia, johon olin alun perin palkattu. Myynnin tukena työskennellessä, olin todella paljon tekemisissä yrityksen myyjien ja heidän työtehtävien parissa. Vastaillessaan sisäisiin ja ulkoisiin viesteihin, näin miten erilaisia ihmiset voivat hoitaa samoja myyntitapauksia erilaisilla tavoilla. Myynnin tukena työskentely auttoi todella paljon näkemään millaista myynnillisiä hommia tulee olemaan myyjinä. Työ antoi hyvän valmiuden ja keräsi kokemusta myynnillisissä tehtävissä.

Alkuperäisenä tarkoituksena oli analysoida viikoittain mitä olen saavuttanut kyseisillä viikoilla. Pohdinta osiota kirjoittaessani, siitä oli kulunut monia viikkoja ja kuukausia päiväkirjaa kirjoittaessani ennen kuin aloin todella analysoimaan kyseisiä viikkoja. Niillä viikoilla en siis ole pystynyt hyödyntämään työn analysointia asettamissa ajanjaksoilla, jonka olin asettanut opinnäytetyön päiväkirjalle. Jälkikäteen katsoen, töiden analysointi kuluville viikoilla olisi auttanut ajattelemaan erilaisilla tavoilla. Olisin voinut siis hoitaa joitakin työtehtäviäni eri tavoilla. Viikoittainen analysointi olisi auttanut sisäistämään viikon kokemukset paremmin ja tarve tarkistaa muistilistaa olisi mahdollisesti paljon vähäisempi.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyöprosessi oli osoittanut mitä itseltäni puuttuu ja kaipaa todella paljon parantamista. Pitkän tekstin raportin kirjoittaminen ei ole helppoa ja se ei ole todellakaan vahvuuteni. Olen kuitenkin hyötynyt prosessista. Huomasin omat heikkouteni ja vahvuuteni. Omien taitojen kehitys ja kokemukset kirjallisessa muodossa auttoi näkemään, kuinka pitkälle olen tullut. Myös siitä mitä tulevaisuuteni voisi tulla olemaan, jos jatkaisin uraani myynnillisissä tehtävissä.

Viimeiseksi ovat mielipiteeni opinnäytetyön lopputuloksiin. Tällä tarkoitan tyytyväisyyteni kirjoitettuun opinnäytetyöhön. Päiväkirjaopinnäytetyöni on lyhyt ja olisi voinut olla pidempi. Miten olisin voinut parantaa pituutta parhaiten, on teoriaosuus viikkoanalyseissä. Teoriaosuuksien tarkoituksena oli lisätä omaa tietoisuutta ja auttaa kohentamaan omaa kehitystä työtehtävissä. En ole siis hyödynttänyt niitä tarpeeksi. Viikkoanalyseissä olisin myös voinut sisällyttää, miten olen kehittynyt verrattuna viime viikkoihin. Pelkästään niillä olisin voinut pidentää opinnäytetyötä. Pituudella ei kuitenkaan ole paljon vaikutusta päiväkirjaopinnäytetyöhön, sillä olisi tyhmää kirjoittaa asiaankuulumatonta tekstiä. Opinnäytetyö oli myös viivästynyt melkein puolivuotta asettamastani ajasta. Sillä ajalla olisin voinut saada työn parempaan kuntoon. Kaikista edellä mainituiden tapauksista huolimatta, olen tyytyväinen opinnäytetyöhöni.

## Lähteet

Kehusmaa, K. 2011. Työhyvinvointi kilpailuetuna. Kariston Kirjapaino Oy. E-kirja 2011. painos.  
Luettu 12.3.2023

Kotakorpi, A. 2019. Myynnin motivaatio hukassa? Kaksi keinoa, joilla teet korjausliikkeen.  
Luettavissa: <https://www.adeptus.fi/myyntiestteet/alhainen-motivaatio-myynnissa>. Luettu 12.3.2023

Ohjelmointiputka 2009. MySQL ja PHP: Osa 1 – Johdanto. Luettavissa: <https://www.ohjelmointiputka.net/opaat/opas.php?tunnus=mysqlphp01>. Luettu 6.11.2022

SAP 2022. What is ERP. Luettavissa: <https://www.sap.com/insights/what-is-erp.html>. Luettu 6.11.2022

Työterveystalo. Työura. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoura>.  
Luettu 12.3.2023