



Palvelukoordinaattorin toimenkuvan analysointi ja kehittäminen

Elina Oksanen

Opinnäytetyö
Matkailun koulutusohjelma
2020



Tekijä(t) Elina Oksanen	
Koulutusohjelma Matkailun koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Palvelukoordinaattorin toimenkuvan analysointi ja kehittäminen	Sivu- ja liitesivumäärä 31
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Service Coordinator's job descriptions analysis and development	
<p>Opinnäytetyö on portfoliomainen päiväkirjaopinnäytetyö, jossa seurataan palvelukoordinaattorin työtä kiertotalouden mallia toteuttavassa palvelumalliyrityksessä. Opinnäytetyön seurantajakso on aikavälillä 23.3-22.5.2020, jolloin keskitytään viikkokohtaisesti erilaisiin teemoihin ja näistä kerrotaan vielä lisää viikkoanalyysien muodossa. Viikkoanalyysissä on kasattu yhteen viikon asiat ja nostetaan vielä kirjallisia lähteitä.</p> <p>Seurantajakson aikana korostui itsensä ja omien työntekotapojen tunteminen ja tunnistaminen. Keskittymällä yhteen viikkoon kerrallaan ja nostamalla sieltä kohtia kirjoittaja havaitsi kuinka itse työtehtävät ovat jo hallussa. Tulevaisuudessa kirjoittajalla on halu kehittyä lisää työtehtävissään ja edetä eteenpäin organisaatiossa.</p>	
Asiasanat palvelukoordinaattori, asiakaskokemus, kiertotalous, asiantuntijatyö, itsensä johtaminen, etätyö	

Sisällys

1 Johdanto	1
Lähtötilanteen kuvaus	2
1.1 Oman nykyisen työn analyysi	2
1.2 Tämän hetken osaamisen arviointi ja kehittäminen	3
1.3 Asiakaskokemus	4
1.4 Sidosryhmät työpaikalla	6
1.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla	7
1.6 Kiertotalous	8
2 Päiväkirjaraportointi	10
2.1 Seurantaviikko 1: 23.-27.3.2020	10
2.2 Seurantaviikko 2: 30.3-3.4.2020	12
2.3 Seurantaviikko 3: 6.-9.4.2020	15
2.4 Seurantaviikko 4: 14.-17.4.2020	16
2.5 Seurantaviikko 5: 20.-24.4.2020	18
2.6 Seurantaviikko 6: 27.-30.4.2020	20
2.7 Seurantaviikko 7: 11.-15.5.2020	21
2.8 Seurantaviikko 8: 18-22.5.2020	24
3 Pohdinta ja päätelmät	27
3.1 Palvelukoordinaattorin työnkuvan kehittäminen	29
4 Lähteet	30

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö on tehty päiväkirjatyypissä muodossa ja siinä tarkastellaan palvelukoordinaattorin työnkuvaa kansainvälisessä vastuullista IT-laitteiden elinkaaren hallintaa tuottavassa yrityksessä. Opinnäytetyön toteutuksen aikaväli tulee olemaan 23.3.-22.5.2020.

Teoriaosuus käsittelee palvelukoordinaattorin työnkuvaa sekä tähän on kirjattu mikä on tämänhetkisen osaamisen arviointi. Teoriaosuudessa kerrotaan myös millaisia sidosryhmiä työpaikalla on ja millaisia vuorovaikutustaitoja tarvitaan työn suorittamiseksi. Teoriaosuudessa pohditaan asiakaskokemusta ja selvitetään myös asiakaspalvelun toteuttamista digitaalisesti sekä selvitetään vielä mitä on kiertotalous.

Päiväkirjaopinnäytetyön tekeminen ajoittuu koronakriisiin kevääseen 2020, jolloin suuri osa työskentelee etänä kotoa käsin. Päiväkirjamerkinnoissa ei tuoda näkyviin normaalia työntekoa niin paljoa, koska tällöin viikot toistaisivat toisiaan. Jokaiselle viikolle otetaan oma teema, jota koitetaan toteuttaa päivittäisesti työn ohessa ja sitten viikon päättyessä vielä teorian kautta tuoda näkyvämmäksi.

Itse työ on erittäin monipuolista ja siksi se vaatii monia erilaisia taitoja, mm. asiakaslähdistä ajattelutapaa, oma-aloitteisuutta, täsmällisyyttä, paineensietokykyä ja rohkeutta ottaa asioista selvää. Työssä ollaan paljon asiakkaaseen yhteydessä elinkaaren jokaisessa vaiheessa: hankinnassa, hallinnassa, käytöstä poistumisessa ja uusimisessa.

Yritys X

Yritys tuottaa kustannustehokasta elinkaaren hankintaa, huoletona IT-laitteiden hallintaa ja tietoturvallista laitteiden uusintaa. Toimintaa tapahtuu Suomessa Helsingissä, Vantaalla sekä Tampereella ja ulkomailla pitkäaikaiset toiminnot ovat olleet Baltiassa, Ruotsissa, Norjassa, Tanskassa, Englannissa ja Singaporessa. Yhteistyökumppanuuden johdosta olemme laajenemassa suureen osaan Eurooppaa. Suomessa työntekijöitä on n. 150 henkilöä ja suurin osa meistä työskentelee Helsingin toimistolla. Toimisto on avokonttori ja siellä on monia erikokoisia ja -tyylisiä neuvotteluhuoneita. Asiakaspalvelutiimillä on vakio-paikat, johtuen sopimushallinnasta, mutta muuten suurimmalla osalla työntekijöistä ei ole merkittäviä istumapaikkoja.

Lähtötilanteen kuvaus

1.1 Oman nykyisen työn analyysi

Olen työskennellyt yrityksessä 2,5 vuotta ja nykyisessä roolissani palvelukoordinaattorina reilu kaksi vuotta. Työtehtävät ovat pääpiirteittäin pysyneet samanlaisina koko tämän ajan, mutta kokemuksen ja osaamistason lisääntyttyä uuden oppimista tapahtuu koko ajan. Lisäksi prosesseihin tulee muutoksia ja parannuksia, mikä merkitsee sitä, että työskentelevät ja prosessit muuttuvat useasti.

Palvelukoordinaattorina työskennellään asiakaspalvelussa. Asiakaspalvelun tavoitteena on erinomainen asiakaspalvelu, jota suoritetaan sekä puhelimitse että sähköpostitse laadukkaasti ja nopeasti. Alle on kuvattuna vielä keskeisiä työtehtäviä.

- *Luottolimiittien hallinta:* asiakaspalvelutyöhön ja prosessien hallintaan kuuluu esim. asiakkaiden limiittien hallintaa sekä sopimushallintaa. Limiittien hallinnassa vastaanamme uusien asiakkaiden luottolimiittien hakemisesta sekä olemassa olevien asiakkaiden limiittien hallinnasta. Limiittiä hallitaan korotuksilla, kategoriasirroilla ja olemassa olevien limiittien päivityksellä.
- *Sopimushallinta:* sopimushallintaan kuuluu sopimusten työstäminen ja tulostaminen ja näiden toimittaminen sovitusti asiakkaalle allekirjoitukseen. Tarkistamme allekirjoitetut sopimukset sekä edunsaajaselvitykset ja hoidamme näiden skannauksen järjestelmään. Tämän lisäksi olemme mukana, mikäli asiakkaalle tarvitsee tehdä sopimusmuutoksia ja seuraamme vuosittain tehtävää edunsaajien tarkastusta.
- *Asiakkaiden hankintalaskut ja toimitusvahvistukset:* asiakkaiden kanssa, kun sopimuspuoli on kunnossa, niin asiakas hankkii haluamaltaan laitetoimittajalta laitteita. Laitetoimittajien laskuista back office käsittelee laskut laiterekisteriin. Olemme tässä mukana auttamassa, mikäli laskuilta puuttuu seurantatietoja tai luottolimiitti ei riitä.
- *Laiterekisterin käytön opastaminen ja päivitykset:* laiterekisterin puolella toimimme käyttäjätukena ja opastamme asiakasta käyttämään tätä tarvitsemallaan tavalla. Teemme myös käyttäjätunnuksia asiakkaan puolesta ja päivitämme mm. laskutusosoitteita ja yhteyshenkilöitä.
- *Laskukyselyt:* vastaanamme asiakkaan laskukyselyihin, koskien rahoittajien vuokralaskuja tai meidän omia laskuja. Selvitämme myös laitetoimittajien mahdollisia laskukyselyitä ja viivästyskorkolaskuja.

- *Tuoteryhmälisäykset ja hinnanmuutokset:* tuoteryhmälisäyksissä lisäämme asiakkaan hinnoitteluun uusia tuoteryhmiä, mikäli asiakas onkin päättänyt hankkia uudenlaisia tuotteita. Hinnanmuutokset johtuvat yleisimmin rahoittajan marginaalin muutoksesta. Molemmissa tapauksissa tämä tarvitsee ilmoittaa asiakkaalle sovitun mukaisesti, sekä näiden toteuttaminen järjestelmään.
- *Vahinkotilanteet:* annamme asiakkaalle ohjeistuksia mitä pitää tehdä vahinkotilanteessa. Jos asiakkaalla on vakuutus meidän kauttamme, teemme heidän puolestaan vahinkoilmoituksen.
- *Katkaisut ja siirrot:* tarvittaessa teemme laitteille määräaikaisen katkaisun tai siirron toiselle asiakkaalle. Toteutus tehdään yhdessä asiakastiimin kanssa, rahoittajan sekä asiakkaan kanssa. Riippuen siirto ja katkaisutavasta laskemme laitteille katkaisu- ja siirtohinnot, haemme tarvittaessa uuden luottopäätöksen ja valmistamme siirtosopimukset.
- *Vuokrakauden päättymisen:* asiakkaan opastamista päättyvien laitteiden ja näiden aikataulujen osalta. Päättymistapavalintojen ja lunastushintojen päivittämistä tarvittaessa.

Työpäivän aikana tulee käytettyä monia järjestelmiä. Meillä on oma sisäiseen käyttöön tehty ERP-järjestelmä, tämän lisäksi asiakkaalle suunniteltu laiterekisteri sekä palvelunhallinnan alusta ServiceNow, jota käytämme sähköpostialustana.

1.2 Tämän hetken osaamisen arviointi ja kehittäminen

Tehtävässä tarvitaan asiakaslähtöistä ajattelua sekä hyviä tietoteknisiä taitoja. Työ on erittäin monipuolista ja siksi se vaatii vähän kaikenlaisia taitoja, mm. halua ottaa asioista selvää, kykyä hahmottaa asiakkaan toimintatapoja ja prosesseja, järjestelmällisyyttä sekä positiivista asennetta. Työ vaatii stressin hallintaa ja välillä myös monen työtehtävän samanaikaista toteutusta. Työssä tarvitsee ymmärtää ajattelutapa koskien hankintaa, laitteiden elinkaaren hallintaa sekä käytöstä poistumista ja uusimista.

Olen mielestäni tällä hetkellä osaamisen suhteen taitavan suoriutujan tasolla. Sisäistän ja pystyn toteuttamaan työtehtäväni siinä muodossa, kun pitää. Ohjeistukset vaihtuvat välillä usein johtuen ulkopuolisista syistä kuten lainsäädäntö tai rahoittajat, mutta pystyn kuitenkin sisäistämään ja toteuttamaan näitä uudella mallilla. Toimin myös päivittäin muiden tiimini henkilöiden apuna erilaisissa tehtävissä ja olen heidän tukena.

Asiakaspalvelun työnkuva on laaja, josta syystä olemme ottaneet syväosaaja-alueita, joista sitten yleensä 2-3 henkilöä vastaa ohjeiden ylläpidosta, koulutuksessa ja auttamisessa.

Olen itse ottanut sellaiset syväosaamisalueet, jotka eivät ole suoraviivaisia, vaan näitä pitää myös välillä soveltaa. Näissä muiden auttaminen on välillä palkitsevaa – välillä aikaa vievää mutta opettavaa.

Kehittämiseen liittyen koitan oppia ainakin joka viikko jotain uutta. Olen utelias ihminen, ja haluan ymmärtää miksi teen jotain, en vain suorittaa tehtäviä. Haastan itseäni ja otan itse selvää asioista. Välillä olen liiankin tunnollinen ja selvitän asioita muiden puolesta. Koitan kehittää tätä ominaisuutta itsessäni ja antaa vastuuta myös muille – useasti ajattelen, että teen asiat itse. Vastuunjakaminen on osa-alue, johon haluan kiinnittää huomioita.

Urapolun kehittymisen suhteen minulla on tarkoitus ja halu siirtyä palvelukoordinaattorista palvelupäälliköksi. Palvelupäälliköt toimivat meillä lähempänä asiakasrajapintaa ja selvitävät asiakkaan kanssa prosesseja sulavammiksi. Olen tästä keskustellut jo esimieheni kanssa ja olen osallistumassa projekteihin, jotka vievät minua lähemmäs tämän askeleen ottamista.

1.3 Asiakaskokemus

Omassa työssäni keskeistä on asiakaskokemus. Löytänä ja Korteso (2011, 2) ovat määritelleet asiakaskokemuksen näin: ”*Asiakaskokemus on niiden kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden summa, jonka asiakas yrityksen toiminnasta muodostaa.*” Määritelmä antaa laajat näkemykset siitä, että asiakaskokemus on monen eri asian ja yksittäisten asioiden summaamista. Asiakaskokemus ei ole täysin järkiperäinen päätös, vaan se on henkilön kokemus, johon vaikuttaa myös alitajunnan tulkinnat ja tunteet. Tästä johtuen on mahdollista vaikuttaa täysin siihen mikä on henkilön asiakaskokemus, mutta yritys voi kuitenkin valita ja kehittää millaista asiakaskokemusta pyritään tuottamaan.

Asiakaskokemus voidaan nähdä muodostuvan neljästä eri vaiheesta:

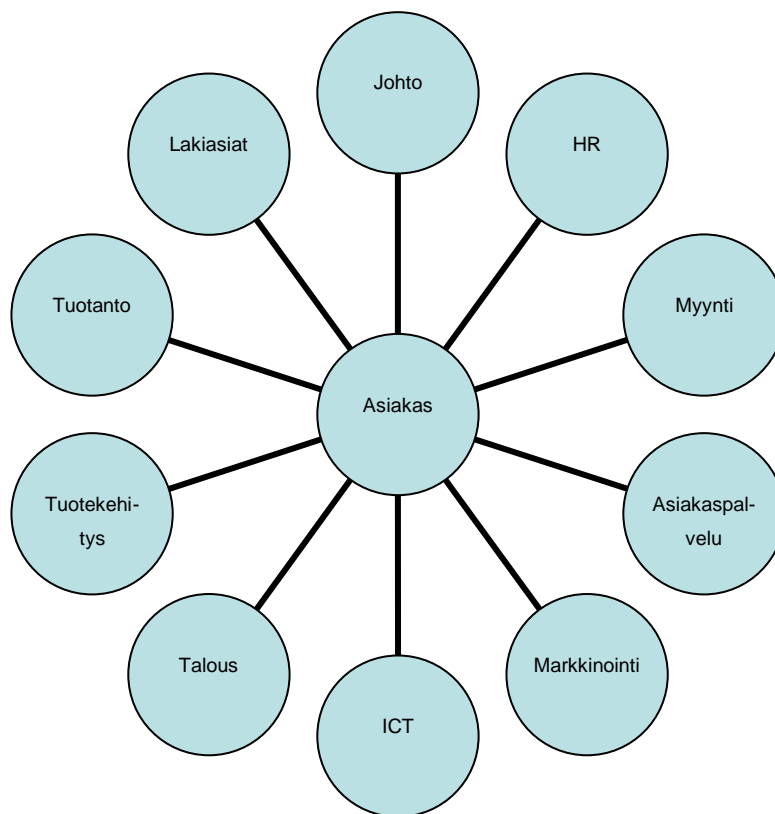


Kuva 1. Asiakaskokemuksen muodostumisen vaiheet (muokattu: Filenius, 2016, 15)

Lähtötila kertoo asiakkaan asenteista ja odotuksista yritystä ja palvelua kohtaan. Odotukset ja asenteet ovat voineet tulla aikaisemmin tapahtuneesta kokemuksesta, arvosteluista tai ystävän suosituksista ja palautteesta. Yleensä yritys tai brändi on asiakkaalle jonkin verran jo aikaisemmin tunnettu. Ennen ostosta asiakas vertailee yritystä tai tuotetta muiden yritysten tarjontaan ja hänen pitää tehdä valinta, että tuote ostetaan juuri tietyltä yritykseltä. Ostotapahtuma tapahtuu, kun ostopäätös on tehty ja tuote on ostettu tai tilattu. Ostons jälkeen asiakas voi antaa palautetta tuotteesta tai kysyä neuvoa tai reklamoida tuotteen. Yritys voi myöskin kysyä palautetta kokemuksesta tai markkinoida asiakkaalle uusia tuotteita. Asiakaskokemus on näiden kaikkien kohtien yhdistelmä ja lähtötilanne muokkautuu aina uudestaan sitä mukaa kun uusia kokemuksia syntyy. (Filenius, 2015, 15-16)

Yrityksemme liiketoiminnan kannalta asiakaskokemus saattaa mennä hieman erilaisesti, mutta tietyt kohdat ovat selkeästi nähtävissä. Asiakaskokemuksen kannalta yhtenä tärkeänä polkuna näen tilanteen, jossa asiakas on meihin yhteydessä ensin. Saamme välillä soittoja yrityksen johtoportaan, että he ovat kuulleet yrityksestä ja olisivat kiinnostuneita selvittämään lisää. Näissä tilanteissa me asiakaspalvelussa olemme ensimmäiset henkilökohtaiset kontaktit. Koitamme kerätä mahdollisimman paljon tietoa jo ensimmäisen puhelun aikana ja tämän jälkeen jaamme tämän tiedon uusmyyjälle. He aloittavat kartoittamaan tilannetta vielä enemmän mahdollisen asiakkaan kanssa ja kertovat vielä lisää palvelusta. Mikäli asiakas kiinnostuu palvelusta, teemme asiakkaalle tarjouksen. Asiakas saa tämän jälkeen päättää haluaako tehdä sopimuksen kanssamme. Näen sopimuksen allekirjoittamisen ostohetkenä, koska tämän jälkeen asiakkaalla on mahdollisuus tehdä hankintoja. Kun ensimmäisistä hankinnoista ovat tulleet meille laskut, niin käymme asiakkaan kanssa lävitse, miten näiden asiatarkastus hoidetaan. Vuokra-ajan aikana olemme asiakkaan tavoitettavissa ja pidämme myös seurantalavereja. Vuokrakauden päättyessä asiakas miettii uudestaan laitteiden hankintaa ja pääsemme taas asiakaskokemuksen alkuun.

Löytänä, Korteso (2011, 19) mukaan asiakaskokemusajattelua pitäisi käsitellä niin, että asiakas pistetään keskiöön. Tällöin yrityksen kaikki toiminnot vaikuttavat siihen millaisia kokemuksia asiakas saa yrityksestä. Alla olevalla kuvalla on näytetty esimerkki siitä mitä yrityksen toimintoja tällä voidaan tarkentaa.



Kuva 2. Asiakaskokemukseen vaikuttavat yrityksen eri toiminnot (muokattu: Löytänä, Kor-
tesuo, 2011, 19)

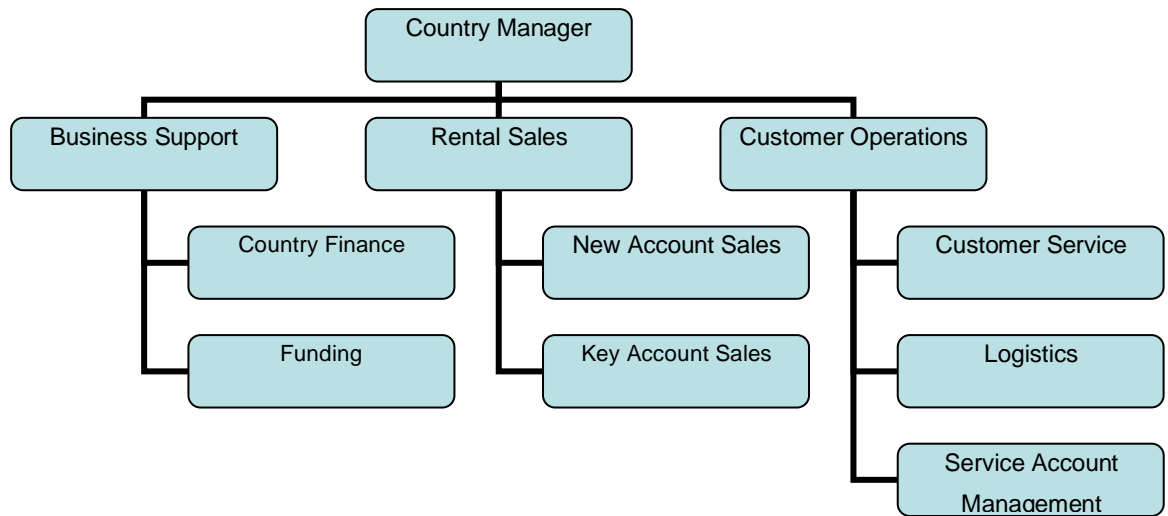
Asiakaspalvelussa näemme harvoin asiakasta. Jossain tilanteissa asiakaspalaverissa käytämme videota, mutta tällöinkään emme ole asiakkaan kanssa samassa tilassa. Suurin osa asiakaspalvelusta tehdään sähköpostitse ServiceNow -palvelualueen kautta, mutta käytämme myös puhelinta. Meillä on yhteinen asiakaspalvelulinja Benemen, johon asiakkaat voivat soittaa ja me voimme soittaa myös ulos.

1.4 Sidosryhmät työpaikalla

Sidosryhmiä on sekä ulkoisia että sisäisiä. Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat ja rahoittajat. Sisäisiä sidosryhmiä on monia, mutta läheisimmät ovat Customer Operationsin alta Logistics ja Service Account Management. Rental Salesin alta läheisimpiä sidosryhmiä ovat New Account Sales ja Key Account Sales. Business Supportin alta olemme paljon yhteydessä Country Financen kanssa sekä Fundingin kanssa.

Tämän lisäksi yhtenä tärkeänä sisäisenä sidosryhmänä on Back Office. Tämä on sinänsä irrallinen ja ei ole näkyvässä alla olevassa kaaviossa, koska tämä ei kuulu Suomen maayhtiön alle. Back Officessa suoritetaan hankintalaskujen syöttäminen järjestelmään asiakkaalle toimitusvahvistuksiksi. He toimivat Virossa, joten kommunikointi käydään pelkäs-

tään sähköisesti. Heidän kanssaan käydyssä kommunikoinnista on tärkeää muistaa, että suomen kieli ei ole heidän äidinkieltänsä ja viestin pitää olla selkeä ja kirjakielinen.



Kuva 3. Lähimmät sisäiset sidosryhmät

New Account Sales – tiimi myy palveluamme ja hankkii meille uusia asiakkaita. Olemme mukana tässä kun asioissa edetään, koska haemme luottolimiittiä ja olemme sopimushallinnassa mukana. Joissain tilanteissa ennen kuin sopimukset on allekirjoitettu, tarvitsemme konsultaatiota Funding -tiimiltä esimerkiksi selvityksessä voimmeko rahoittaa kyseistä asiaa.

Olemassa olevien asiakkaiden hoidosta vastaa yleensä nimetyt henkilöt Key Account Sales -, Service Account Management -, sekä Customer Service tiimistä. Tämän lisäksi osana tiimiä on Logistics – tiimistä joko nimetty henkilö tai neljän hengen muodostava tiimi, joka vastaa isosta osaa asiakkuuksia. Tällä kokonaisuudella vastaamme asiakkaan prosessien pyörittämisestä.

1.5 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Vuorovaikutustaidot ovat iso osa työtäni, sillä koko tiimi ei työskentele samassa lokaatiossa. Osa tiimistä työskentelee Tampereella, sekä käytämme hyödyksi etättyötä, joten kaikki eivät ole tavattavissa toimistolla. Tämän lisäksi pidämme paljon yhteyttä muihin tiimin ulkopuolisiin henkilöihin. Viestimiseen käytetään sähköpostia, pikaviestejä kuten Teams tai Skype. Meillä varsinkin myyjät ovat useasti ympäri Suomea ja heille yleensä parhain kommunikointiväline on ensin soitto ja tämän jälkeen lyhyt tiivistetty meili asiasta, mikäli asiaa ei voida selvittää puhelun aikana. Tämän lisäksi vuorovaikutustaidot ovat tärkeässä osassa koskien asiakaskohtauksia puhelimitse tai sähköpostitse.

Vuorovaikutustaitoja ja niiden kehitystä voidaan lähestyä sosioemotionaalisen oppimisen kautta. Sosiaaliemotionaalaisella tai toisin sanoen tunne – ja vuorovaikutusoppimisella tarkoitetaan prosessia, jolloin käsitellään ja ymmärretään erilaisia asenteita, taitoja tai tietoja. Näitä voidaan opetella ja harjoittaa sekä ihmiset oppivat näitä toisen ihmisen käyttäytymisen mukaan. Sosiaaliemotionaalisisessa oppimisessa on ajateltu olevan viisi eri osa- aluetta:

(Talvio, Klemola, 2011, 8-10)

- minätietoisuus
- itsensä johtaminen
- sosiaalinen tietoisuus
- ihmissuhdetaidot
- vastuullinen päätöksenteko

Näistä osa-alueista minätietoisuus ja itsensä johtaminen ovat oman henkilökohtaisen toiminnan koordinointiin kohdistuvia. Itsensä johtamisessa halutaan säädellä omia tunteita ja käyttäytymistä tavoitteiden saavuttamiseksi. Minätietoisuudessa tunnistetaan omien tunteiden ja arvojen heikkouksia ja vahvuuksia. Sosiaalinen tietoisuus ja ihmissuhdetaidot ovat yhteisen toiminnan kehittämiseen liittyviä alueita. Sosiaalisesta tietoisuudesta kuuluu toisiin ihmisiin kohdistuva empatia ja ymmärryksen osoittaminen. Ihmissuhdetaitoihin kuuluu rakentaa toimivia ihmissuhteita ja rakentava käsitteleminen koskien ristiriitoja sekä ryhmässä työskentelyä. Vastuulliseen päätöksentekoon vaikuttaa eettisesti kestävien ja vastuullisten valintojen tekeminen. (Talvio, Klemola, 2011, 8-10)

Sosiaaliemotionaalisen oppimisen osa-alueista näen tärkeänä varsinkin ihmissuhdetaidot, kun mietin vuorovaikutustaitoja työpaikalla. Ilman ihmissuhdetaitoja työskentely yhdessä olisi hankalaa ja asioiden kanssa ei pääsisi eteenpäin. Näen sosiaalisen tietoisuuden myös tärkeänä, koska ilman tätä ei pystytä hahmottamaan mitä toinen henkilö tekee. Nämä molemmat vaikuttavat koko yhteisön toimimiseen. Tämän lisäksi on tärkeää tunnistaa itsestään millainen henkilö on, ja miten voi hallita ja toteuttaa asioita, sillä tavalla kuin haluaa.

1.6 Kiertotalous

Larsson (2018, 12) näkee kiertotalouden talousmallina, jossa tuotanto ja jakelu on toteutettu niin, että tuotetta voidaan käyttää sekä uudelleen käyttää. Tämänhetkinen systeemi on sellainen, jossa tuotteita valmistetaan, mutta näitä käytetään yleensä vain kerran. Osa materiaalista kierrätetään, mutta näiden tuotteiden uudelleenkäyttö ei ole tällä hetkellä

yleistä. Larsson (2018, 13) kertoo, että kiertotalouden kehittäminen tulee vielä muuttumaan ja täten myös kiertotalouden liiketoimintaprosessit.

Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisun mukaan kiertotalous voidaan nähdä huomattavana taloudellisena potentiaalina. Kiertotaloutta hyödyntämällä voidaan luoda kasvua, unohtamatta kestävän kehityksen arvoa. Tulevaisuudessa yritykset ja henkilöt eivät näe tavaroiden omistamista enää niin tärkeänä, vaan tuotteen käyttö nähdään palveluna (product as-a-service). Monella on mielessään huoli ilmastonmuutoksesta ja ympäristövaikutuksista ja tätä kautta kiertotalousajattelu on tähän hyvä valinta. (Kiertotalouden ekosysteemit, 2020, 24-26)

Yritys, jossa työskentelen, on kehittänyt kiertotalouteen perustuvan IT-laitteiden elinkaarihankintamallin, jolla voidaan hyödyntää teknologiaa tehokkaammin ja kestävämmiin. Elinkaarihallintamalli perustuu kiertotalouteen, jossa ei kuormiteta ympäristöä ja tuodaan asiakkaille lisäarvoa. Tarkoitus on, että asiakas pystyy hankkimaan laitteensa sille vuokraajalle kuin itse haluaa, kuitenkin omistamatta laitteita itse. Vuokra-ajan päättymisen jälkeen laitteet palautetaan meille ja käytetyt IT -laitteet kunnostetaan uusiokäyttöön, jolloin laitteiden käyttöikä kasvaa.

2 Päiväkirjaraportointi

2.1 Seurantaviikko 1: 23.-27.3.2020

Maanantai

Ensimmäisen päivän ja tämän viikon teemaksi olen miettinyt jo etukäteen työhyvinvointia ja työskentelyä poikkeustilassa. Työhyvinvointi koostuu monesta eri osasta, mutta se toteutuu työn joka hetkisessä vaiheessa. Tällä hetkellä, monet meidän tiimistä ja koko organisaatiosta työskentelevät etänä johtuen koronavirustilanteesta. Olen itse palannut töihin viime viikolla melkein kahden viikon lomalta, joten toimistolla viimeksi on tullut käytyä maaliskuun alussa.

Maanantai alkaa koko Suomen liiketoimintayksikön yhteisellä avauksella. Tunnin aikana käsitellään mitä toimenpiteitä koronalla on meidän liiketoimintaamme ja mitä voimme tehdä näille asioille jo etukäteen. Työpäivä jatkuu tästä eteenpäin palvelupyynnöjä suorittamalla kuten: toimittamalla asiakkaalle lisätietoja koskien laskuja ja selvittämällä miten asiakas haluaa seurantatietojen kirjattavan laiterekisteriin.

Tiistai

Tiistai-aamun aloitamme asiakaspalvelutiimin yhteisellä tiimipalaverilla. Tiimipalaverissa käymme koronatilanteen aiheuttamia toimenpiteitä ja poikkeuksia suoraan meidän tiimiin ja työntekoon liittyen sekä keskustelemme yhteisesti minkälaisia olotiloja tämä meissä saa aikaiseksi.

Päivän aikana kävin esimieheni kanssa 1to1 keskustelun. 1to1 keskusteluissa on toistuva agenda, mutta tämän lisäksi aikaa jää myös keskusteluun. Keskustelun aikana voi kertoa askarruttavat asiat ja käymme lävitse kuukauden ajalta eniten aikaa vieviä asioita ja kuukauden onnistumisen. Kuukauden eniten aikaa vieviä asioita mietitään kolme kappaletta – tämä on hyvä, koska jos tässä tulee useasti samoja asioita niin se tarkoittaa sitä, että pitää tehdä uusia toimenpiteitä.

Keskiviikko

Aloitin aamun erilaisesti kuin normaalisti. Ennen kuin aloitin työt, niin kävin ulkona lenkillä. Huomattava asia mikä vaikuttaa työhyvinvointiin ovat oma terveys ja viretila. Tästä sain energiaa päivän töiden suorittamiseen.

Päivän isoimmat projektit olivat asiakkaan toimitusvahvistusten eli hankintojen hyväksymisen muistuttaminen sekä epäselvien laitetoimittajien laskujen selvittäminen.

Torstai

Joka toisen viikon torstaina käymme tiimin kanssa työtilannepalaverin. Tässä palaverissa tuetaan toisia ja täällä voi kysyä apua, mikäli työtaakka on liian suuri. Palaverin aikana voi myös jakaa parhaita ohjeita ja vinkkejä, sekä vapaasti myös kertoa, mikäli on jotain mistä muut voivat oppia mitä ei kannata tehdä.

Kävimme myös sisäisen asiakkuuspalaverin. Asiakassalkkuni toiseksi isoimmassa asiakkuudessa on vaihtumassa asiakkuudenhoitotiimin henkilö. Pidimme yhteisen palaverin, jossa kävimme läpi mitä kaikkea tässä asiakkuudessa pitää huomioida ja millaista palvelua tuotamme.

Perjantai

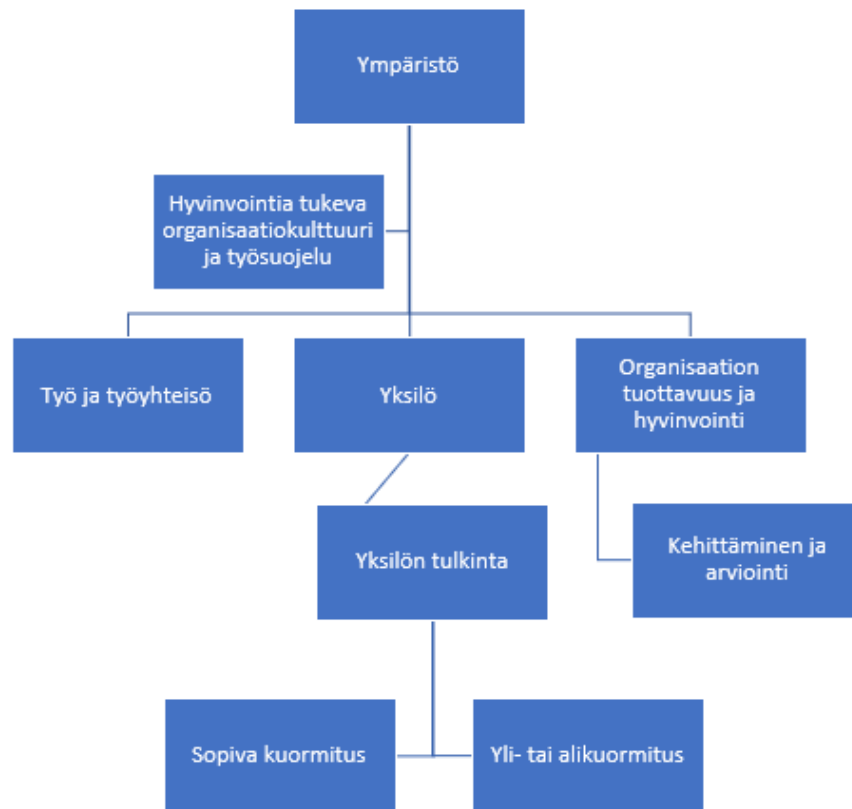
Olemme nyt jo toista viikkoa pitäneet tiimin yhteisen iltapäiväkahvihetken. Tällä ei ole omaa suoranaista agenda, vaan tässä on annettu aikaa vapaamuotoiseen keskusteluun – niin kuin normaalistikin toimistolla kahvihetkien aikana. Tällä saamme kuitenkin tässä poikkeuksellisella hetkellä vaihdettua vapaamuotoisesti kuulumisia eikä tällöin tarvitse suoraan keskittyä työasioihin.

Viikkoanalyysi 1

Viikon aikana olen keskittänyt huomiota työhyvinvointiin eri tavoilla koskien jokaista päivää. Seurantaviikosta olen poiminut ylös ne asiat, jotka vaikuttavat työhyvinvointiin positiivisesti. Olen työskennellyt koko viikon etänä – niin kuin aika moni muukin yrityksestä ja asiakkaista. Viikon aikana muita huomioita oli, että tämä tilanne vaikuttaa paljon myös asiakkaiden käyttäytymiseen.

Työhyvinvointi ei ole pelkästään työnantajan vastuulla, vaan tähän vaikuttaa myös itse työntekijä. Työhyvinvointia ei voida parantaa yksittäisillä tapahtumilla, vaan tässä on kokonaisuus mikä vaikuttaa. Työhyvinvointia voidaan edistää johdon, esimiesten ja työntekijöiden yhteispelillä. Työhyvinvoinnilla ei tarkoiteta pelkästään fyysistä hyvinvointia, vaan tässä myös kannustetaan ja innostetaan suorittamaan erilaisia tehtäviä ja ollaan avoimia sekä työntekijöihin luotetaan. (Työterveyslaitos, Työhyvinvointi)

Nummelin (2018, 15) on kuvannut työhyvinvoinnin kokemusta alla olevan työn ja yksilön/työntekijän vuorovaikutusmallilla.



Kuva 4. Työhyvinvoinnin kokemus työn ja yksilön vuorovaikutusmallilla kuvattuna (muokattu: Nummelin, 2018, 15)

Työpaikallani on aina ollut avoin kulttuuri ja luottamus työntekijöihin. Seuraamalla tiiviisti erilaisia kohtia normaalin työpäivän osalta, huomattavaa on, että työhyvinvointiin pyritään ja päästään jo ihan normaaleilla toimilla. Työntekijöitä kannustetaan meillä tekemään erilaisia asioita ja annetaan mahdollisuus loistaa ja toteuttaa itseään. Ollaan kuitenkin varmistamassa, että työnteko onnistuu myös etänä työskennellessä.

2.2 Seurantaviikko 2: 30.3-3.4.2020

Maanantai

Tämän viikon teemana on ajankäyttö ja itsensä johtaminen. Tiedostan, että olen sellainen työntekijä, että ajattelen suorittavani vielä tämän ja tämän tehtävä. Tämä kuitenkin päättyy siihen, että työaika on ylittynyt jo reippaasti.

Aloitan aamun sillä, että silmäilen valmiiksi jo koko viikon osalta kalenteriani. Katson mitkä palaverit ovat sellaisia, joihin tarvitsee valmistautua etukäteen ja mitkä ovat sellaisia, joihin voi mennä ilman etukäteen valmistautumista. Mietin valmiiksi huomiseen asiakaspalaveriin asiakaspalvelun näkökulmasta tarpeelliset asiat ja käymme nämä asiakkuuspäällikön kanssa lävitse.

Päivän aikana käyn sovitusti asiakkaan kanssa puhelimitse läpi toimitusvahvistuksien eli laitetoimittajan laskuista tehtyjen sopimusten tarkastusta ja hyväksyntää. Tämä on työnkuva, joka kuuluu meille, eli opastamme uutta käyttäjää laiterekisterin käytön suhteen. Normaalisti teemme nämä asiat hiljaisemmassa huoneessa, mutta tällä kertaa olin sopinut uuden työntekijän kanssa, että hän tulee mukaan kuuntelemaan tätä tilannetta. Tällöin hänen on helpompaa aloittaa työskentelemään samantyyllisesti.

Tiistai

Siitä lähtien kun palasin takaisin lomalta kaksi viikkoa sitten, niin töitä on riittänyt. Tässä yhtä osaa näyttelee koronatilanne ja tämän aiheuttamat toimenpiteet sekä meillä että asiakkailla. Työnkuvaan on tullut lisää uusia tehtäviä johtuen koronatilanteesta, ja osa ohjeistuksista voivat vaihtua melkein päivittäinkin. Tällä hetkellä merkitsemme yhteen listaan esimerkiksi asiakkaan maksuaikapyyntöjä ja toiseen mikäli asiakas ilmoittaa, että eivät voikaan palauttaa päättyviä laitteita. Tämä hankaloittaa työskentelyn sujuvuutta, koska sen lisäksi, että kyseiset asiat tehdään, niin nämä tarvitsee vielä kirjata erilliseen paikkaan.

Päivän aikana otin osaa kolmeen eri palaveriin. Näistä kaksi oli sisäistä palaveria ja yksi oli ulkoinen palaveri. Koska olin jo maanantaina ehtinyt miettiä ja selvittää etukäteen asioita, niin palaveriinkin osallistuminen oli luontevampaa.

Keskiviikko

Yrityksen jossa työskentelen, liiketoiminnan vuosikello perustuu neljään eri kvartaaliin. Kvartaalit alkavat 1.1., 1.4., 1.7. ja 1.10. Jokaisen kvartaalin alkaessa ja loppuessa on erilaisia aikatauluja joihin mennessä jotain pitää olla tehtynä. Tänään on kvartaalin ensimmäinen päivä ja se tarkoittaa sitä, että työhöni kuuluu luoda jatkovuokrasopimukset. Suurimmaksi osaksi tämä on automaattista ja järjestelmä luo nämä valmiiksi, mutta mikäli asiakkailta on ollut laitteet jo pidemmän aikaa jatkovuokralla, niin tämä tarkoittaa sitä, että me luomme sopimukset manuaalisesti.

Torstai

Torstai alkaa Customer Operationsin yhteisellä kvartaalipalaverilla. Tässä käymme eri tiimien tämänhetkiset projektit esimiehien kertomana. Jokaisella tiimillä on myös omat terveisensä koko Customer Operations -tiimille. Me asiakaspalvelussa olemme päättäneet valmistella lyhyen visan Kahoot:ia hyödyntämällä.

Kvartaalipalaverin toinen osa oli vieraspuhujaa, kuka oli Miia Savaspuro Milttonilta. Hän tuli puhumaan meille itsensä johtamisesta etämaailmassa. Luennon aikana käytiin läpi itsensä johtamisen yleisimpiä haasteita. Nämä ovat Miia Savaspuron mielestä tavoitteet, tuen puute, asettautuminen työmoodiin, ajankäyttö sekä luovuus. Oman työn johtamiseen kuuluu kolme osa-aluetta ja nämä ovat mielen hallinta, energian hallinta ja ajanhallinta.

Perjantai

Perjantaina mietin eilistä vierailijapuhujaa ja itsensä johtamista. Olemme aikaisemmin tiimipäivissä ottaneet teemaksi itsensä johtamisen, mutta tätä ei tule yleensä erikseen mietittyä. Ajan hallintaan olisi tärkeää kiinnittää huomiota. Saimme eilisen luennon jälkeen vielä kysymyksiä, joihin kuuluu vastata. Kysymykset ovat:

- Jos saisin valita yhden asian, jossa haluaisin kehittyä paremmaksi oman työni johtamisessa, mikä se olisi?
- Mitä konkreettista tarvitsen tai voin itse tehdä saavuttaakseni tavoitteeni?
- Jos saisin valita yhden asian, jonka muuttaisin oman tiimini toimintatavassa, mikä se olisi?
- Mitä konkreettista tarvitsen tai voin itse tehdä muuttaakseni asiaa?

Viikkoanalyysi 2

Viikon aikana teemana ajan käyttö ja aikataulutukset ilmenee hankalaksi toteuttaa. Työpäivästä ei pysty suoraan kertomaan millainen siitä tulee, koska joku päivä sähköposteja voi tulla enemmän ja joskus vähemmän. Viikon aikana tuli monta uutta sähköpostia/palvelupyyntöä, joten itsensä johtamista oli täten hankalaa toteuttaa.

Työterveyslaitoksen mukaan iso osa asiantuntijatyötä tekevillä työntekijöillä on haasteita ajanhallinnan kanssa. Haasteita voidaan ratkaista muuttamalla omia toimintatapoja ja omaa työtä. Ajanhallinnan kanssa tarvitaan kuitenkin muita henkilöitä ja yhteistyötä, koska kukaan ei voi yksin hallita aikaansa. (Työterveyslaitos, Ajanhallinta)

Itsensä johtamisella tarkoitetaan käyttäytymisen ja omien tunteiden hallintaa kohti omaa tavoitetta. Itsensä johtaminen ei ole kuitenkaan välttämättä helppoa, koska arjen asiat muokkaavat tavoitetaan pääsemistä. Ihminen joutuu sopeutumaan siihen, että ei pysty välttämättä olemaan ilman häiriötekijöitä. Tärkeää on kuitenkin se, että keskitymme selvittämään mitä haluamme ja koitamme toteuttaa tätä ja muokata elinympäristö mahdollisuuksien mukaan. Yksi asia, mikä voi auttaa itsensä johtamista, on sanoa asiat ääneen tai kirjata ne paperille. Tällöin näitä pystyy jäsentämään ja prosessoimaan paremmin. (Talvio, Klemola. 2017. 24-26)

2.3 Seurantaviikko 3: 6.-9.4.2020

Maanantai

Viikon teemaksi otan viime viikon ajankäyttöön liittyvän asian – stressinhallinnan. Aamuni alkaa yhteisellä hetkellä esimieheni kanssa, jossa käymme läpi kuulumisia, miten etätö vaikuttaa työskentelyyn ja keskustelemme siitä, että miten esimieheni voi enemmän olla tukena tässä vaiheessa. Käymme esimieheni kanssa läpi yhden asiakastilanteen, jota en pystynyt selvittämään itse suoraan. Tällä pienellä tilannechekillä on jo muutosta työskentelyyn, koska tällä huomaan olevan merkitystä työntekooni ja siihen, että tunnen että työntekoani tuetaan.

Osallistuin uuden järjestelmämme testaukseen helmikuussa. Testauksessa meillä oli taulukot, joihin oli merkitty erilaisia tehtäviä ja meidän piti testata toimiiko järjestelmä näiden kohdalla. Käymme päivän aikana tähän testaukseen liittyviä kohteita.

Keskiviikko

Keskiviikoksi olen varannut palaverin minulle ja tiimikaverilleni keskustellaksemme yhteisestä syväosaajuualueesta. Toimimme molemmat syväosaajina koskien tunnistamista ja tosiasiallisia edunsaajia. Tämä yhteinen aika on tärkeä, koska näistä asioista tulee paljon kysymyksiä tiimin puolelta, ja on tärkeää, että meillä on yhtenäinen näkemys asioista.

Torstai

Torstai alkaa koko Suomen Business Unitin yhteisellä palaverilla. Käsittelemme koronatilannetta sekä myyntilukuja. Tämän lisäksi käymme läpi markkinoinnin tuloksia ja kuinka paljon

näkyvyyksiä meillä on ollut erilaisissa medioissa. Tärkeimpänä on Officevibe eli työtyytyväisyyden seuranta.

Oman tiimimme kanssa pidämme työtilanneporinan. Työtilanneporina on sovittu keskittymään tosiasiallisten edunsaajien selvittämiseen ja näistä nouseviin kysymyksiin. Minulle käy sattumalta niin, että olen suurimman osan ajasta asiakkaan kanssa puhelimesta – mutta tiedän että eilisen tiimikaverini kanssa käydyn yhteisen miitingin takia, tästä ei tule ongelmia.

Tällä hetkellä elämme epänormaalia aikaa jolloin työkavereita ei tule nähtyä ja kommunikaatio on osittain myös vähentynyt. Tällä hetkellä yleensä jos kysyy jotain työkaverilta, niin tämä liittyy enemmän ja enemmän työhön ja ei niinkään persoonaan. Tästä syystä pidämme ensimmäiset etä-afterit, joissa on myös kaiken lisäksi kamerapakko, joten tuntuu että on henkilöitä lähempänä kuin oikeasti onkin.

Viikkoanalyysi 3

Työelämä edellyttää paljon ihmisiltä. Useimmiten työ on haastavaa, jossa tarvitaan paljon keskustelu- ja yhteistyötaitoja. Työtä tehostetaan ja työn henkinen rasittavuus vaativat paljon henkilöltä. Haitallisesta työkuormituksesta puhutaan silloin kun ylikuormitustilanne jatkuu ja tämä voi johtaa masennus- tai uupumisoireisiin. Stressinhallinta on tärkeä työelämätaito organisaatio- sekä yksilötasolla. Stressin purkautumista pystyy vähentämään silloin kun työntekijä tuntee hallitsevansa oman työn. (Nummelin, 2008, 15-16)

Tällä hetkellä tunnistan, että työn määrä on suuri. Tilanne ei ole näin vain omalta osaltani, vaan tämä näkyy myös muiden tiimikavereideni osalta. Koronatilanne on saanut aikaan sen, että vaikka kotitoimistolla pystyy keskittymään paremmin, niin yhteydenottoja ja selviytyksiä on ollut enemmän kuin aikaisemmin. Itseäni auttaa onneksi se, että näen että osaan ja ymmärrän suurimmaksi osaksi mitä työ vaatii. Tarvitsen harvemmin apua – yleensä apu on niin päin, että autan jotain toista henkilöä hänen työtehtävissään.

2.4 Seurantaviikko 4: 14.-17.4.2020

Tiistai

Viikko alkaa sillä, että toimin tuuraajana työkaverini loman aikana. Meillä on asiakaspalvelussa sovittu, että jonkun poissaollessa toinen nimetty henkilö tuuraa. Ennen lomaa kollega listaa keskeneräisiä työasioita sekä jos on jotain mitä pitää huomioida koskien jotain tiettyä asiakkuutta. Käytämme sähköpostialustana palvelualustaa ServiceNow:ta. johon ohjataan asiakasta pistämään viestit henkilökohtaisen sähköpostiosoitteen sijasta.

Tällä viikolla keskityn seurannassa digitaaliseen asiakaspalveluun ja miten tämä näkyy meidän työnkuvassa.

Keskiviikko

Keskiviikkona alkaa koko viikon etätunnistamiseen ja sähköiseen allekirjoitukseen liittyvät palaverit. Koronatilanteesta johtuen asiakkaan sopimuksien allekirjoituksien tai henkilön tunnistamisen kanssa on haasteita. Osaa asiakkaista ei pystytä tapaamaan ja kaikilla ei ole etätoimistolla tai kotonaan tulostus- ja skannaus mahdollisuuksia. Aloitamme tämän palaveriputken sillä, että saamme tiedon meidän Legal-puolelta millaiset sopimukset ja miten tämä on mahdollista toteuttaa.

Aloitamme myös tekemään ohjetta asiakkaalle, jossa kerromme vaihe vaiheelta, miten allekirjoitusportaalia käytetään. Ohjeistus on tärkeä, koska haluamme että asiakas ymmärtää mitä hänen pitää tehdä saavansa asiat hoidettua.

Torstai

Torstaina pohdimme näitä asioita sisäisesti kollegani ja tiimiesimiehen kanssa. Sovimme, että tulemme kollegani kanssa olemaan asiakaspalvelussa vastaavat henkilöt tästä ja tulemme saamaan tunnukset verkkotunnistautumista ja sopimushallintaa varten.

Kun asiakas tilaa laitteita laitetoimittajalta, niin näistä pyydetään lasku meille. Me käsittelemme tästä laskusta laiterekisteriin toimitusvahvistuksen. Kun asiakas käy hyväksymässä toimitusvahvistuksen, niin tiedämme että laitteet on toimitettu asiakkaalle. Tämän jälkeen voimme suorittaa laitetoimittajalle laskun maksun. Tämän päivän aikana tämä osa järjestelmästä meni osittain rikki. Tällöin on tärkeää kuvailla tarkkaan, että mitä on tapahtunut ja milloin ongelma on alkanut. Tätä kautta meidän sisäinen IT:mme pystyy korjaamaan tämän mahdollisimman pian ja helposti.

Perjantai

Perjantai alkaa selvityksellä miksi asiakas ei pääse kirjautumaan laiterekisteriin. Kirjautumista varten on testattu melkein kaikkea: testattu kirjautumista toisella selaimella, incognito välilehdellä kirjautumista, historiatietojen poistamista, kirjautumista toisella koneella. Meidän puolelta henkilölle on vaihdettu salasana ja tunnukset myös poistettu ja tehty uudestaan. Mikäli kirjaudun itse järjestelmään, niin ongelmia ei esiinny. Lopulta tämä selviää siten, että asiakkaalla on käytössä kirjautumislinkki. Tästä opin sen, mikäli jokin ei toimi

järjestelmässä niin kannattaa kuitenkin testata mahdollisimman paljon erilaisia vaihtoehtoja.

Viikkoanalyysi 4

Aukaisen viikkoanalyysissä hieman enemmän meidän asiakaspalvelun työkaluja ja tätä kautta digitaalista asiakaspalvelua. Päivittäin tulee käytettyä montaa eri järjestelmää, osa meidän yrityksen kehittämiä järjestelmiä ja osa ovat ulkoisia. Järjestelmistä eniten käytettävät järjestelmät ovat oma sisäinen ERP – tyylinen järjestelmä ja laiterekisteri. Tämän lisäksi käytämme ServiceNowta. ServiceNow on palvelunhallinnan alusta, jossa voidaan hallita tikettejä tai caseja eli järjestelmään tulevia viestejä. Asiakkaat voivat soittaa asiakaspalvelumme yhteiseen numeroon, johon käytämme Benemen järjestelmää. Tämän lisäksi meillä on käytössä laskunhallintaan kolme erilaista järjestelmää: Palette, PostiConsole ja Pagero. Tämä tarkoittaa sitä, että kun asiakkaan kanssa käymme lävitse asioita, osa pitää etsiä monesta eri paikkaa. Asiakkaan kanssa kommunikointi tapahtuu puhelimitse tai sähköpostitse.

Digitalisaatio on alkanut nousta tärkeämmäksi, kun Internet on tullut 1990 -luvulla Suomeen. Tämä tarkoittaa sitä, että tieto kulkee paljon nopeammin sekä voimme seurata uutisia joka puolelta mutkattomasti. Tiedon määrä on niin suuri, että emme pysty ymmärtämään ja käsittelemään tätä. Tietoa voidaan myös tallentaa tällä hetkellä ihan eri tavalla kuin aikaisemmin. Tietoa voi myös etsiä kuka tahansa ja se on saavutettavissa, milloin vain. (Filenius, 2015, 7)

2.5 Seurantaviikko 5: 20.-24.4.2020

Maanantai

Tämän viikon teemaksi olen ajatellut etukäteen asiantuntijuuden kehittämistä ja ammattitaidon syventämistä. Viime viikosta jatkumona, maanantaina pääsen tutustumaan ensimmäistä kertaa sähköisen allekirjoituksen portaaliin. Tarkoitus on, että teemme asiakkaalle sopimukset ja edunsaajaselvitykset valmiiksi ja lisäämme ne portaaliin. Yrityksen allekirjoitusoikeuden omaava henkilö pystyy kirjautumaan allekirjoitusportaaliin omilla pankkitunnuksillaan. Henkilö pystyy tarkistamaan sopimukset ja tiedot, että ne ovat oikein, ja tämän jälkeen suorittaa sopimusten allekirjoituksen. Henkilö on kirjautunut omilla pankkitunnuksillaan portaaliin, joten tämän kautta saamme myös tarvittavat asiakkaan tunnistamistiedot.

Tiistai

Tiistaina meillä on vastuullisuus -koulutus. Käsittelemme ensin mitä vastuullisuus tarkoittaa yleisesti ja miten tämä vaikuttaa yritykseen, jossa itse työskentelen. Vastuullisuus tarkoittaa sitä, että kehitämme toimintaamme yhteiskuntavastuullisesti, taloudellisesti sekä ympäristöystävällisesti. Tämän lisäksi palvelumallimme on vastuullinen. Ensimmäiseksi autamme asiakkaita hankkimaan sekä rahoittamaan IT-laitteiden hankinnat luotettavien rahoituskumppanien kautta. Toiseksi mahdollistamme resurssitehokkaasti laitekannan hallinnoimisen. Kolmanneksi hoidamme käytettyjen laitteiden uudelleenkäyttämisen ja kierrättämisen ja mahdollistamme korvaavien laitteiden hankinnan.

Keskiviikko

Keskiviikkona meillä on koko organisaation kvartaalipalaveri. Näissä käymme läpi myös muidenkin maiden lukuja, ja mitä muissa maissa tehdään tällä hetkellä. Kvartaalipalaverissa käydään myös läpi mitkä ovat kunkin maan onnistumisaiheita ja miten näihin ollaan päästy.

Perjantai

Perjantaiksi olen sopinut kollegani kanssa yhteisen palaverin, jossa selvittelemme asiakkaalle lunastushintoja. Tämä tulee olemaan pitkä ja työläs prosessi, koska tiedot joudutaan etsimään oikeastaan laitekohtaisesti ja laitteita on yli 4000. Kyseessä ei ole omaan asiakkuuteen liittyvä vaan kollegani asiakas. Sovimme kuitenkin ja itse ehdotin, että teemme tätä yhdessä, koska tällöin tämä ei vie niin paljon aikaa toiselta ja voimme vertailla mikä on se parhain ja nopein tapa selvittää tarvittavat tiedot.

Viikkoanalyysi 5

Asiantuntijaksi kehittyminen on pitkä prosessi. Mikäli haluaa kehittyä asiantuntijaksi, tämä vaatii suunnitelmallisuutta, ja oppimisen myötä päästään lähemmäs luovaa ajattelua. Asiantuntijuus syntyy ja kehittyy käytännön kokemusten kautta, mutta tämän lisäksi tarvitaan myös kriittistä ajattelutapaa. Asiantuntija hallitsee monen asian hallinnan ja koordinoinnin samanaikaisesti. Tulevaisuudessa työssä korostuu se, että osaa yhdistää teoreettista tietämystä mutta samalla osaa valmistautua mitä tapahtuu tulevaisuudessa (KAMK – University of Applied Sciences, Asiantuntijuus)

Vaikkakin tittelini on palvelukoordinaattori, työn suorittaminen vaatii asiantuntijatyötä. Tämä sen takia, koska meidän tarvitsee tietää hieman kaikesta sekä osata soveltaa tätä tietoa. Koitin viikon aikana miettiä ja pohtia miksi joitakin asioita tehdään näin ja miksi niitä ei voisi tehdä toisella tapaa. Viikon aikana tuli myös opittua paljon uutta, kuten vastuullisuudesta.

2.6 Seurantaviikko 6: 27.-30.4.2020

Maanantai

Asiakaspalvelussa jokaisella henkilöllä on omia syväosaajuuksia osa-alueita. Omat syväosaaja-alueeni ovat määräaikaisten sopimusten katkaisut ja siirrot, ennakkorahoitus ja asiakkaan tunnistaminen ja tosiasialliset edunsaajat.

Maanantaina käyn myyjän kanssa läpi, että millaisia toimenpiteitä pitää tehdä, että saadaan ennakkorahoitus toimimaan. Tähän tarvitaan luottopäätös rahoittajalta sekä asiakkaalle toimitetaan tarvittavat muutosliitteet allekirjoitettavaksi. Kun nämä asiat ovat kunnossa, niin asiakkaalle voi antaa luvan hankinnalle. Läpikäynnin aikana tulee selville, että muutosliitteessä ei näy mitään, mitä tämä asiakkaalle maksaa. Lähden selvittämään tätä eteenpäin ja selviää, että näistä myyjä lähettää tiedon vapaamuotoisesti asiakkaalle ja tieto ei tarvitse olla sopimuksessa.

Tiistai

Tiistaina aloitan päivittämään yhteen syväosaamisalueeseeni liittyviä ohjeita. Päivitan ohjeita koskien määräaikaisten sopimusten siirtoa. Tämä on hankala osa-alue, koska rahoittajia on monia ja erilaisia siirtotapoja on monenlaisia. Siirto-ohjeissa on kohtia, jotka eivät ole enää ajankohtaisia. Poistan asiat, jotka eivät ole enää ajankohtaisia ja muokkaan ohjeita kronologisempaan järjestykseen. Ohjeiden päivitys on haastavaa ja aikaa vievää, koska ohjeet ovat toistakymmentä sivua pitkiä ja näitä on kaksi kappaletta.

Keskiviikko

Keskiviikkona on vihdoin ensimmäisen etätunnistamisen ja sähköisen allekirjoittamisen aloitus. Olemme saaneet ohjeistukset valmiiksi ja voimme nyt tehdä ensimmäisen casen. Katsomme yhdessä läpi, että meillä on kaikki tarvittavat sopimukset ja allekirjoittajan tarvittavat tiedot. Tarkoitus on ladata sopimukset portaaliin ja asiakkaan puolelta henkilö keillä on allekirjoitusoikeudet pääsee omilla pankkitunnuksillaan kirjautumaan portaaliin.

Henkilön on tarkoitus tarkistaa sopimukset ja sitten allekirjoittaa ne järjestelmässä. Saamme edistettyä tämän siihen saakka, että asiakas pääsee kirjautumaan ja tekemään tarvittavat toimenpiteet.

Torstai

Torstaina katson Client Managerin kanssa läpi yhden mahdollisen siirron. Ohjeistan mitä kaikkea tulee ottaa huomioon, mikäli siirron kanssa edetään ja jos sitä ei tehdä. Ehdotan, että siirtoa ei lähdetä tekemään, mikäli ei ole aivan pakko, koska kyseessä on vain yhden laitteen siirto. Tällöin parhain tapa suorittaa tämä on vain ohjata vuokralaskut toiselle asiakkaalle siihen saakka kunnes vuokra-aika loppuu kyseiseltä kohteelta.

Viikkoanalyysi 6

Viikon aikana huomaan sen, että joka päivä tulee keskityttyä johonkin oman alueeni syväosaajuuteen. Syväosaajuuteen liittyen jokaiselle kuuluu ohjeiden päivytystä, opastusta ja koulutusta. Kevään aikana melkein joka päivä joko teen asiakkaan tunnistamiseen ja tuntemiseen liittyviä töitä itse, tai sitten opastan jotain tiimikaveriani näiden asioiden kanssa. Asiakkaan tunnistaminen on ja tunteminen ja tästä tosiasiallisten edunsaajien vuosittainen selvittäminen hoidetaan asiakaspalvelussa.

Asiakkaan tunnistamiseen ja tuntemiseen on lakisääteinen velvoite tarjoajille. Tarjoajien kuuluu tunnistaa ja todentaa henkilöllisyys sekä selvittää ja tunnistaa tosiasialliset edunsaajat. Tosiasiallisiksi edunsaajiksi pitää selvittää yli asiakkaan 25% olevat omistus- ja määräysvaltasuhteet sekä tarvittaessa näiden henkilöiden henkilöllisyyden todentaminen. Tämän lisäksi tarjoajan pitää tietää asiakkaan taustoja niin pitkälle kun asiakassuhde vaatii, sekä perustella miksi asiakas haluaa käyttää tiettyä palvelua. Tuntemistiedot pitää säilyttää asiallisesti sekä viranomaisille ilmoittaa epäilyttävästä liiketoimesta. (Finanssivalvonta. Asiakkaan tunnistaminen)

2.7 Seurantaviikko 7: 11.-15.5.2020

Maanantai

Kevään aikana olemme uusimassa ison osan asiakkuuksien sopimuksia, koska alkupe-
räisten hankintasopimusten käyttöaika on loppunut maaliskuussa. Maanantaina selvitän asioita tähän liittyen. Asiakkaan kanssa pitää tehdä sopimusmuutoksia, eli sopimuksiin

pitää tehdä muutosliitteet. Tämän lisäksi luottopäätökselle tarvitsee hakea muutos sekä hinnoittelu muuttaa oikein.

Tänään olisi ollut kahdeksas viikko etänä työskentelyä, mutta olen sopinut, että tänään menen käymään toimistolla. Toimistolla on ollut normaalisti joka päivä joku tiimistämme, koska työskentelyyn kuuluu sopimuksen hallintaa. Toimistolla ollessani katson oman lokeroni sopimukset läpi ja selvitän täältä sopimukset asianmukaisesti vielä arkistoihin.

Tiistai

Terveystalo järjestää meille etätöön ergonomian luennon. Luennon aikana käymme läpi erilaisia työskentelyä helpottavia välineitä, ja mikä on parhain asento työskentelyyn. Luento on vapaa, jossa voimme kysyä mielipiteitä ja koittaa saada luennosta mahdollisimman osallistavan.

Keskiviikko

Keskiviikkona käyn myös toimistolla. Huomaan toimistolla ollessani, että kuinka erilaista työskentelyä kotoa käsin on ollut. Toimistolla autan muita henkilöitä sopimuksien postittamisessa, sekä skannaan näitä eteenpäin. Sopimushallinta on osa työnkuvaamme, mutta tällä hetkellä asian oli melkein jo unohtanut, koska tätä ei ole suoranaisesti itse joutunut tekemään. Tämä on kuitenkin mieleinen asia, vaikkakin tämä on työaikaa vievää. Toimistolla on lisäkseni muutama muu henkilö, ja heidän kanssaan keskustelu samassa tilassa livenä antaa ihan erilaisen tunteen työpäivästä.

Torstai

Torstaina keskityn taas etätöskentelyyn. Etätö mahdollistaa paljon. Pystyn toteuttamaan töitä sillä aikataululla kun haluan ja voin tehdä töitä myös mökiltä. Etätöergonomia luennosta inspiroituneena aloitan hyödyntämään mahdollisimman paljon erilaisia työpisteitä ja koitan vaihdella näiden välillä.

Viikkoanalyysi 7

Tämän kevään aikana monelle henkilölle etätöskentely on tullut tutummaksi. Itse olen aikaisemminkin työskennellyt etänä, mutta suurimmaksi osaksi käyn normaalisti toimistolla. Käyn toimistolla omasta halustani – asun myös lähellä toimistoa joten voin kulkea kävellen tai pyörällä.

Etätöitä voidaan kuvailla työnantajan ja työntekijän sopimana työntekemisen mallina, jossa työntekijä voi työskennellä muualla kuin yrityksen toimistolla. Etätöistä on määritelty olevan sekä etuja että haittoja. Etätöistä on työntekijän kannalta ajateltu olevan parhaimpia puolia se, että tämä antaa joustavuutta työskentelyyn. Kuitenkin haasteita tuo se, että työn ja vapaa-ajan välinen tila hämärtyy sekä sosiaalinen kanssakäyminen ja tuen saaminen vähentyvät. (Työterveyslaitos. Joustava työaika)

Työterveyslaitos on listannut sivuilleen etätöiden hyötyjä työntekijän kannalta:

- Työajan joustavuus ja rytmittäminen omien tarpeiden mukaan
 - Lisääntynyt työrauha ja keskittyminen
 - Työtyytyväisyyden ja työtehon paraneminen
 - Ajan ja rahan säästöt työmatkoissa
 - Työn ja perhe-elämän joustavampi yhteen sovittaminen
 - Mahdollisuus valita asuinpaikka muilla perusteilla kuin työn sijaintipaikan perusteella
 - Työnteolle tarkoituksenmukaisen paikan valinta
 - Vajaakuntoisten mahdollisuudet osallistua työelämään
 - Mahdollistaa työskentelyn poikkeustilanteissa (liikenne-este, huono keli)
- (Työterveyslaitos, Joustava työaika)

Työterveyslaitoksen mielestä etätöiden riskejä ja huonoja puolia ovat:

- Työajan venyminen, työn ja vapaa-ajan sekoittuminen
 - Vaikeudet irrottautua työstä ja liiallinen kuormittuminen
 - Kotona työskentely vaatii sopeutumista perheeltä
 - Sopimattomat tilat ja kustannukset kotona työskentelylle
 - Yksinäisyyden ja eristyneisyyden kokemukset työyhteisöstä
 - Huoli urakehityksestä ja asemasta organisaatiossa
 - Etäjohtamisen haasteet
- (Työterveyslaitos, Joustava työaika)

Etätöiden hyviä puolia omalta osaltani ovat varsinkin se, että voin rytmittää tämän omien aikataulujeni mukaan, mutta toisaaltaan huono puoli on se, että työajat saattavat olla hieinan häilyviä ja välillä työstä on hankala irrottautua. Pidän siitä, että olen voinut keskittyä töihin enemmän kuin avokonttorissa, mutta tämä on myös vaikuttanut siihen, että välillä tuntuu siltä, kuin töitä tekisi yksin.

2.8 Seurantaviikko 8: 18-22.5.2020

Maanantai

Tällä viikolla tulen kertomaan enemmän konkreettisia työtehtäviä, koska niistä en ole aikaisemmin kertonut. Tällä viikolla toimin myös ns. päivystäjänä, eli työskentelen 8-16 aikavälillä, normaalisti työpäivä ajoittuu 7-18 aikavälille. Päivystäjänä kuuluu seurata ja varmistaa että asiakaspalvelun puhelinlinjoille jää tarpeeksi henkilöitä esimerkiksi lounasta koskien sekä ServiceNow:n tulevien viestien ohjaaminen oikeille henkilöille.

Aloitan maanantaiaamuni sillä, että tarkastelen ensin perjantaina iltapäivästä ja aamulla ennen aloittamista tulleet viestit. Jatkan aamua katsomalla läpi huomiseen tiimipalaveriin tulevat ohjeistukset koskien asiakkaan tunnistamista, sähköistä allekirjoitusta ja edunsaajaselvityksiä. Teen korjaukset Powerpointille ja tämän jälkeen aloitan tekemään niin sanottua normaalia työtä. Selvittelen aluksi laitetoimittajan laskua, jossa on epäselvää mikä asiakkuus on loppuasiakas. Saan tiedon tästä laitetoimittajalta ja lasku osataan käsitellä toimitusvahvistukseksi oikean asiakkuuden alle. Ohjeistan asiakasta sähköpostitse erillisillä kuvakaappauksilla, miten hän pystyy etsimään jatkovuokralaskulle laiterekisteristä itse lisätiedot. Suoritan kahden laitteen määräaikaisen sopimuksen kesken kauden katkaisua loppuun ja ilmoitan tästä vielä logistiikalle, joten he voivat käsitellä laitteen palautuneeksi laiterekisterissä. Asiakas on kysynyt tulevaisuutta varten kesken kauden katkaisun hintoja, joten lasken nämä ja ilmoitan asiakkaalle.

Autan päivän aikana kollegoitani koskien edunsaajaselvityksiä, sekä selvitan, miksi yhdestä laitteesta nousee talouspuolelle jatkovuokra laskutettavaksi, vaikka meidän puolelta tämä näyttää siltä, että laitteen vuokrasopimus on päättynyt.

Tiistai

Tiistaiaamulla sovimme kollegani kanssa, miten kerromme asiat koskien asiakkaan tunnistamista, sähköistä allekirjoitusta ja edunsaajaselvityksiä tiimipalaverissa. Käyn näistä sovitut asiat tiimipalaverissa lävitse aamulla. Päivän aikana saan muutaman kyselyn, miksi järjestelmästäämme on lähtenyt muistutuksia asiakkaalle koskien laitteiden päättymistapavalintoja. Tämä selviää sillä, että laitteiden päättymistapaa ei ole lukittu, joten järjestelmä päättelee, että niitä ei ole tehty. Lukitsen päättymistavat ja kuitaan asiakkaalle, että tämän jälkeen muistutuksia ei pitäisi tulla ennen kuin seuraavassa kvartaalissa. Asiakkaani on valinnut yhdelle laitteelle päättymistavaksi palautus, mutta hän ilmoittaa jo nyt, että laitetta ei voida palauttaa kesäkuussa, koska korvaavaa ei ole vielä saatu. Vaihdan laitteen 3 kuukauden jatkovuokralle. Olen jo viime viikolla ottanut vastaan puhelun, jossa

asiakas IT-laitteiden sijasta haluaisi rahoittaa polkupyöriä. Selvittelyjen jälkeen saan tietää, että tätä emme voineet rahoittaa, joten kerron tästä asiakkaalle puhelimitse. Ohjeistan kollegaani, mitä hänen pitäisi tehdä, koska ensi viikon maanantaina on sopimussiirtojen määräaika ja hän ei ole saanut vielä siirtoon luottopäätöstä. Suosittelen, että sopimussiirto hoidetaan seuraavassa kvartaalissa, koska sopimussiirron suhteen alkaa tulla jo kiire. Päivän aikana käyn ensin esimieheni kanssa läpi laitetoimittajan laskua, missä on miinusrivejä. Tästä tarvitsemme laitetoimittajalta korjatun laskun, jossa miinusrivejä ei ole. Pyydän laitetoimittajalta laskuun korjausta sähköpostitse ja laitetoimittajan soittaessa käymme tämän vielä puhelimitse lävitse. Osallistun iltapäivällä asiakkaan seurantapalaveriin, jossa käymme läpi tilannetta koskien heidän palautuvia laitteita ja uutta hankintaa.

Keskiviikko

Keskiviikkona päivitän asiakkaan pyynnöstä yhteyshenkilöitä, sekä päättymistapa- ja kuljetustilausten muistutuksien saamista. Muistutan myös yhdestä eräänntyneestä laskusta asiakasta ja saan jo saman päivän aikana vastauksen, että eräänntynyt lasku on mennyt maksuun. Olen aikaisemmin kysynyt laitetoimittajalta hyvitystä asiakkaan hankintalaskulle, koska tämän ei pitänyt tulla meille vaan suoraan loppuasiakkaalle. Hyvityslasku on lähtenyt laitetoimittajan järjestelmästä, mutta ei ole tullut meille sähköisesti, joten lähden selvittämään mihin lasku on jäänyt jumiin. Lähetän asiakkaalle laskutusohjeet. Laskutusohjeiden kautta asiakkaan haluamat laitetoimittajat tietävät millaisia laskuja voi meidän kautta laskuttaa. Autan kollegaani laitteiden importoimisen, eli massana päivittämisen kanssa, koska tämä ei ole hänelle niin tuttu asia. Importoinnin kanssa pitää olla tarkkana, että laiterekisteriin tuleva tieto tulee oikeisiin kohtiin ja se on oikeanlaista. Tällä viikolla meille on tullut takaisin opintovapaalla ollut työntekijä, joten käyn hänen kanssaan läpi, miten edunsaajaselvitykset ja tunnistaminen ovat vaihtuneet opintovapaan aikana.

Perjantai

Perjantaina saan tiedon, että asiakkaalleni on tullut vuokra-aineisto. Vuokra-aineisto täsmää järjestelmässä olevaan, mutta samalla huomaan, että laiterekisteristä puuttuu seurantatietoja. Pistän tästä asiakkaalle viestiä ja he korjaavat tilanteen kuntoon laiterekisterissä. Asiakkaalle voimme lähettää vuokralaskut siis heti ensi viikolla. Muistutan toista asiakasta kesken kauden katkaisujen palvelulaskujen maksusta ja pyydän näistä meille maksukuittia, koska laskut pitää olla maksettuna ensi viikolla. Lasken myös taas uudestaan määräaikaisen sopimuksen katkaisun hintaa ja ilmoitan näistä asiakkaalle. Lähetän asiakkaalle tiedon, mikä on tämänhetkinen ennakkorahoituksellisten kohteiden tilanne. Yhdelle asiakkaalleni on tullut laitetoimittajalta laskuja, joille tuotteille ei ole sovittu hintaa

sopimuksella. Tästä lähetän asiakkaalle sähköpostiviestin, jossa pyydän häntä kuittamaan, että voin lisätä kyseisen tuoteryhmän. Kollegani kanssa selvitämme, koska asiakkaalla on kaksi erillistä hinnoittelua ohjelmistolle, että kumpi on se oikea, jota kuuluu käyttää.

Viikkoalanyysi 8

Tämä viikko oli työtaakaltaan pienempi kuin normaalisti ja viikon aikana pystyin myös tekemään rästiin jääneitä ei niin kiireellisiä tehtäviä. Tällä viikolla toimin päivystäjänä kuten maanantain kertomassani kerroin ja tämä tarkoittaa sitä, että päivän aikana otin hieman riippuen kolmesta kuuteen puhelua. Puheluiden vastaanottaminen keskeyttää sen hetki-
sen työn ja tämän lisäksi riippuen puhelusta, tämä aiheuttaa vielä yleensä jonkin sortin jatkotyötä. Tarkoituksena on, että asiat pystyisi käymään puhelimitse läpi, mutta yleensä ainakin lähetämme vielä sähköpostitse asiakkaalle lisätietoja tai liitteitä.

3 Pohdinta ja päätelmät

Palvelukoordinaattorin työnkuvan kannalta aikaisempi osaamiseni oli jo hyvällä tasolla, ennen kuin aloitin opinnäytetyöprosessin. Opinnäytetyön aloituksessa kuvasin olevani taitava suoriutuja ja pystyn selviytymään työtehtävistä suurimmaksi osaksi itsenäisesti. Päiväkirjaraportoinnin yhteydessä tuli huomattua, että hallitsen monien asioiden käsittelyn samanaikaisesti ja pystyn soveltamaan oppimaani tietoa ja selviämään vaikka eteeni tulisi haaste.

Opinnäytetyön päiväkirjamerkintöjä tehdessäni huomasin, että alan olla oman osaamiseni osalta lähestymässä kokenutta asiantuntijaa. Asioista ja työtehtävistä, joista en ole ollut aikaisemmin niin varma, niin selvitin hankalat asiat ja tätä kautta opin näiden toteuttamisen. Tämä lisäksi pystyn hallitsemaan omaa työnteokoani. Voin suunnitella päiviäni osittain jo etukäteen ja pystyn miettimään kuinka paljon mikäkin työasia vie aikaani. Jos minulla on rauhallinen päivä, niin tarkistan, onhan kaikki asiat tehtynä ja koitan valmiiksi jo auttaa itseäni seuraavan työpäivän osalta. Joka päivä autan työkavereitani heidän haasteiden kanssa ja koitan olla mukana kehityshankkeissa. Uskallan myös ilmoittaa, jos olen eri mieltä jostain asiasta ja koitan löytää vaihtoehtoisia toimintatapoja. Opin opinnäytetyötä kirjoittaessani, että asioita voi katsoa monelta eri puolelta ja koitan miettiä työtäni analyttisesti ja miten sen voin tehdä mahdollisimman paljon asiakaslähtöisesti. Kehityin varsinkin siinä, että jaoin tietämystäni muille tiimin jäsenille, sekä myös tiimin ulkopuolelle.

Kuten olen todennut päiväkirjamerkinnöissä ja viikkoanalyysissä, niin toimin syväosaajana kohdistuen asiakkaiden tunnistamiseen ja tuntemiseen sekä tähän liittyviin tosiasiallisten edunsaajien selvitykseen. Omat asiakkaani ovat sellaisia, joilla yleisesti ei ole monimutkaista edunsaajaketjua, koska kyseessä on kunta- tai valtionasiakas. Minulla ei ole paljon omakohtaista kokemusta edunsaajien selvittämisestä, joten syväosaajana toimiminen on ollut hankalaa. Aikaisemmin jos joku kollegani tarvitsi spesifistä tietoa, jouduin itse myöskin kyselemään tästä lisätietoja, koska omaa varmuutta ei ollut. Kevään aikana työn lomassa selvitin kuitenkin itsenäisesti edunsaajaselvityksiä ja kehitin omaa päättelytapaani. Tehdessäni päiväkirjamerkintöjen viikkoanalyysia etsin itse tietoa ja selvitin miten finanssivalvonta on määritellyt edunsaajaselvitykset. Tämä on auttanut eteenpäin työssäni ja muiden henkilöiden opastamisessa.

Helsingin Sanomissa (20.5.2020) on haastateltu Työterveyslaitoksen tutkimusprofessoria Jari Hakasta. Jari Hakanen on kertonut haastattelussa, että etätyötilanne on ollut alussa innostavaa; etätyön alkamisen jälkeen innostus on laantunut ja voidaan ajatella, että etätyöstä on tullut tavanomaista, jossa päivät toistavat toisiaan. Hänen mielestään haasteita

tuovat juuri se, että vaikka kuinka paljon koittaisi pitää etäpalavereita tai -kahveja, niin tämä ei kuitenkaan korvaa sitä, kun ihmiset näkevät toisensa fyysisesti. Hänen mukaansa etätyö myös lisää taipuvuutta työholismiin, koska työ on koko ajan saatavilla. Artikkelia lukiessani huomasin, että näistä monet asiat ovat tulleet esille kevään aikana. Haastavaksi huomasin itselleni ajanhallinnan ja töiden organisoimisen. Teen yleensä niin, että luen ensin kaikki viestit läpi ja tämän jälkeen aloitan vasta niihin vastaamisen. Joskus käy jopa niin, että aloitan tekemään jotain asiaa, mutta en teekään sitä suoraan loppuun vaan unohdan tämän ja muistan vasta päivän lopussa, että tämä yksi asia jäi vielä tekemättä. Päiväkirjaraportoinnista johtuen, olen kiinnittänyt tähän enemmän huomiota ja olen parantanut tapojani ja koitan saada aina yhden asian valmiiksi ennen kuin aloitan seuraavaa. Opinnäytetyötä tehdessäni olen huomannut, että tulevaisuudessa tarvitsen enemmän sitä, että uskallan ohjata vastuuta eteenpäin tai pyytää apua, jos sitä tarvitsen. Kevät oli rankka, työtä oli paljon, josta aiheutui se, että oma jaksamiseni myös oli haastavaa. Tästä syystä keskityin teorioissa lähellä itseäni oleviin kohtiin. Kevään aikana suureksi osaksi työntekoa ovat olleet itsensä johtamista, ajankäytön ja stressin hallintaa, onnistumiset etätyöskentelyssä ja asiantuntijatyöstä selviytymistä. Viikkoanalyyseissa olen tuonut esille henkilön hyvinvointia ja suoriutumista auttavia kohtia ja olen aloittanut näiden toteuttamisen mahdollisimman paljon omassa työssäni. Suljen muut häiriötekijät pois, silloin kun tarvitsen keskittymistä. Tämä tarkoittaa sitä, että pistän itseni pois Skypesta ja puhelimesta ja keskityn vain yhteen asiaan. Tämän lisäksi olen loppua kohti parantanut työskentelytapaa ja erottanut työ- ja vapaa-ajan toisistaan vaikka tämä on välillä hankalaa.

Normaalin työpäivän aikana yleensä ainakin jossain välissä hyödynnän työssäni Exceliä. Tämä on sellainen työkalu, josta on moneen asiaan apua, koska Excelissä voi seurata ja laskea monia asioita. Otin Excelin käytön tarkkaan selvitykseen ja tällä hetkellä joitakin työtehtäviä mitkä olivat aikaisemmin manuaalisia, pystyn nyt käyttämään suoraan Exceliä näiden apuna. Tämä on auttanut ja nopeuttanut työntekoani. Ennen kesälomia pääsen myös osallistumaan Excel -workshoppiin, josta uskon tulevan monia lisätaitoja, joita odotan pääseväni hyödyntämään vielä lisää.

Opinnäytetyön kirjoittamisen alkuosassa kirjoitin kuinka haluan myöhemmin edetä urallani ja päästä lähemmäs asiakasrajapintaa palvelupäällikön töissä. Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä kirjoittaessani oli mielenkiintoista huomata, että haluaisinkin ehkä edetä sellaiseen työtehtävään missä voin olla mukana erilaisissa projekteissa, joissa kehitetään jotain osa-aluetta tai luodaan kokonaan uutta. Tällöin pääsen olemaan mukana työtapojen kehityksessä ja olla sidoksissa moniin eri osa-alueisiin. Tämä oivallus oli kiinnostava, koska en ole aikaisemmin ajatellut projektityötä itselleni sopivaksi. Tietenkin myös palvelupäällikkönä voi olla mukana kehityksessä, mutta tässä saattaa olla se ongelma, että aika ei

riitä tehdä kaikkea. Tulevaisuudessa pystyn kohdistumaan kohti tätä määränpäättä ja projektityöskentely antaa paljon mahdollisuuksia osallistua eri puolella organisaatiota edistykseen.

Tulevaisuudessa palvelukoordinaattorin työtavat tulevat varmaankin vieläkin muuttumaan. Digitalisaatio tulee varmaankin lähemmäksi työnkuvaa tulevaisuudessa. Kevään aikana olemme siirtyneet jo askeleen lähemmäs sähköistä sopimushallintaa ja uskon että jossain vaiheessa palvelukoordinaattorin työnkuvaan astuu jollain tapaa livekommunikointi tai jonkin tyylinen chat-palvelu. Tämä asettaa lisää työtehtäviä työntekijälle, ja tämä tarkoittaa sitä, että pitää osata hieman kaikesta kaikkea, jotta asiakasta pystyy auttamaan suoraan sillä hetkellä. Tämä kuitenkin mahdollistaa paljon, jolloin asiakaspalvelu on suoraviivaisempaa kuin esimerkiksi pelkkä sähköpostikeskustelu ja kerralla voi saada enemmän aikaisiksi. Chat-palvelusta voi saada myös henkilökohtaisempaa ja asiakkaan puolelta helpompaa, jolla on taas merkitystä asiakaskokemukseen. Tämän lisäksi uskon, että robotiikan hyödyntäminen tulee kasvamaan, koska osa työtehtävistä ovat sellaisia, jotka eivät vaadi kuin vain manuaalista työntekemistä.

3.1 Palvelukoordinaattorin työnkuvan kehittäminen

Palvelukoordinaattorin työkuva on laaja. Tällä hetkellä uuden henkilön tullessa tiimiin, hänelle on tehty perehdytysaikataulu, mihin kuuluu sekä esimiehen kanssa käytäviä ohjeistuksia, että tiimikavereiden kanssa työhön oppimista. Tämän lisäksi henkilölle nimetään vastuhenkilö, kenen puoleen voi kääntyä ja kuka opastaa alussa. Vaikkakin apua ja ohjeistusta on saatavilla, on hankalaa tietää ja ymmärtää laajaa työkuva. Tällä hetkellä tilanteena on, että ohjeita on monessa eri paikassa. Välillä ohjeiden etsimiseen menee pidempikin aika, joten parhainta olisi yhdistää ohjeet yhteen ja samaan paikkaan, jolloin tiedon etsimiseen ei mene ylimääräistä aikaa.

Tällä hetkellä suurin osa palvelukoordinaattoreista tekee kaikkia työtehtäviä. Olemme tehneet poikkeuksen koskien vakuutusilmoitusten käsittelyä ja näitä hoitaa vain yksi tiimi. Näen, että meillä olisi muitakin työtehtäviä, jotka voisi keskittää jollekin tietylle pienemmälle ryhmälle. Kohdistamalla työtehtäviä jollekin tiimille, saadaan täsmällisesti oikein tehtyä työt, sekä tämä helpottaa muiden henkilöiden työtaakkaa. Tällöin kaikkien ei tarvitse tietää kaikesta hieman kaikkea, vaan osaaminen voidaan kohdistaa tietylle ryhmälle. Näen tällaisena työtehtävänä ennakorahoituksen eli tilanteen, joissa laitetoimittaja laskuttaa tuotteet eri maksuerissä. Osalle palvelukoordinaattoreista voi tulla näitä kerran kolmessa vuodessa, joten tämä tarkoittaa sitä, että ohjeistusten lukeminen ja ymmärtäminen vie aina oman aikansa.

4 Lähteet

Filenius, Marko. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus: menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Docendo. Jyväskylä

Finanssivalvonta. Asiakkaan tunnistaminen ja tunteminen. Luettavissa: <https://www.finanssivalvonta.fi/pankki/rahanpesun-estaminen/asiakkaan-tunteminen-ja-tunnistaminen/>. Luettu 2.5.2020

KAMK – University of Applied Sciences. Asiantuntijuus. Luettavissa: <https://www.kamk.fi/fi/opari/Opinnaytetyopakki/Perustutkinnon-opinnayte/Koulutus/Asiantuntijuus> Luettu 25.4.2020

Larsson, Mats. 2018. Circular business models : developing a sustainable future. Palgrave Macmillan. Lontoo

Löytänä, Janne ja Korteso, Katleeja. 2011. Asiakaskokemus: palvelubisneksestä kokemusbistekseen. Talentum. Helsinki

Malmberg, Katarina. Etätyöapatia on tunne-elämän uusi ilmiö, joka uhkaa nyt monia, sanoo asiantuntija – Näistä merkeistä tunnistat, että etätyö alkaa vaikuttaa mieleen. Helsingin sanomat. Luettavissa: <https://www.hs.fi/hyvinvointi/art-2000006513630.html>. Luettu: 25.5.2020

Nummelin, Tarja. STRESSI HAASTAA TYÖKYVYN – varhainen puuttuminen esimiehen työkaluna. 2008. Sanoma Pro.

Talvio, Markus ja Klemola, Ulla. 2017. Toimiva vuorovaikutus. PS-kustannus. Jyväskylä

Työ- ja elinkeinoministeriö. Kiertotalouden ekosysteemit. 2020. Luettavissa: http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162083/TEM_2020_13.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu 23.5.2020

Työterveyslaitos. Ajanhallinta. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/ajanhallinta/>. Luettu 4.4.2020.

Työterveyslaitos. Joustava työaika. Luettavissa:

<https://www.ttl.fi/tyontekija/tyoaika/joustava-tyoaika/>. Luettu 16.5.2020

Työterveyslaitos. Työhyvinvointi. Luettavissa: <https://www.ttl.fi/tyoyhteiso/tyohyvinvointi/>.

Luettu 28.3.2020.