

Asiakaspalvelijan / IT-henkilön päiväkirjaopinnäytetyö

Tuomas Sippola



Tekijä(t) Tuomas Sippola	
Koulutusohjelma Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma	
Opinnäytetyön otsikko Asiakaspalvelijan / IT-henkilön päiväkirjaopinnäytetyö	Sivu- ja liite- sivumäärä 64
Opinnäytetyön otsikko englanniksi Customer service / IT staff's diary thesis	
<p>Tämän portfoliomaisen päiväkirjaopinnäytetyön tarkoituksena on kuvata työtehtäviä, joissa yhdistyvät asiakaspalvelu sekä erilaiset IT-tehtävät. Opinnäytetyö koostuu päivittäisistä raporteista ja jokaviikkoisista analyyseistä. Raportit sisältävät työpäivälle asetetut tavoitteet sekä mahdollisimman tarkan kuvauksen toteutuneista työtehtävistä. Viikoittaisissa analyyseissa puolestaan pohditaan kunkin viikon aikana esiin nousseita aiheita.</p> <p>Työympäristönä toimii lääketukku kaupan yritys. Asiakaspalvelupuolen työtehtävät sisältävät muun muassa lääketilausten käsittelyä, asiakaskyselyihin vastaamista sekä erilaisten tietojen hallitsemista toiminnanohjausjärjestelmässä. Yrityksen internetsivujen hallinnointi sekä vanhojen ja uusien IT-toimintojen suunnittelu ja kehittäminen kuuluvat puolestaan IT-puolen työnkuvaan. Päiväkirjan kirjoitusjakso ajoittuu kymmenen viikon ajalle syksyyn 2015, 31.8. – 6.11.2015.</p> <p>Raportoinnin aikana kirjoittajan taidot kehittyivät useiden eri osa-alueiden osalta. Näistä näkyvimpiä nousivat sovellustestausosaamisen parantuminen sekä yrityksen toiminnanohjausjärjestelmän ominaisuuksiin perehtyminen. Lisäksi kyseisiin työtehtäviin vaadittavan työkokemuksen karttuminen on ollut yksi merkittävimmistä tekijöistä taitojen kehittämisessä.</p> <p>Kirjoittajan työtavat ovat osittain muokkautuneet jo rutiininomaisiksi joidenkin työtehtävien kohdalla. Kokemuksen myötä työn tekemiseen on tullut rutkasti lisää varmuutta ja samalla on karttunut yleistä tietotaitoa lääkealasta. Uusien ja mielenkiintoisten työtehtävien sekä lisääntyneen vastuun saaminen on vaikuttanut positiivisella tavalla haluun oppia lisää. Työtehtävissä onnistuminen vaatii muun muassa joustavuutta, hyvää kommunikointitaitoa sekä monipuolista tietotaitoa yrityksen käytännöistä.</p>	
Asiasanat Tietotekniikka, asiakaspalvelu, internetsivut, ohjelmistosuunnittelu, ohjelmistotestaus	

Author(s) Tuomas Sippola	
Degree programme Business Information Technology	
Report/thesis title Customer service / IT staff's diary thesis	Number of pages and appendix pages 64
<p>The purpose of this portfolio type diary thesis is to describe work tasks which combine customer service and various IT tasks. The thesis consists of daily reports and weekly analyses. Reports include daily goals and description of actual work tasks as accurately as possible. In the weekly analyses, the author ponders over each week's achievements and insights.</p> <p>The working environment is a wholesale pharmaceutical company. Customer service tasks included, among other things, processing orders of pharmaceuticals, responding to customer queries and managing various types of data in the ERP system. The company's Internet page management as well as planning and developing new IT functions were included in the IT job responsibilities. Reporting period extended over the period of ten weeks in autumn 2015, 31.8. – 6.11.2015.</p> <p>During the reporting phase, the author's skills developed in a number of areas. Application testing skills and managing skills of the company's ERP system enhanced most visibly. Also the work experience gained with these tasks was one of the most significant growth factors.</p> <p>As a result of the study, the author's work habits became partially routine in some work tasks. Along with experience, the job itself became much more familiar while general know-how on the pharmaceutical sector was gained. The study concludes that getting new and interesting tasks as well as more responsibility influenced positively and reinforced the desire to learn more. Success in these tasks requires flexibility, good communication skills and diverse knowledge of the company's standards.</p>	
Keywords Information technology, customer service, websites, software design, software testing	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Käsitteet.....	2
2	Lähtötilanteen kuvaus	3
2.1	Oman nykyisen työn analyysi.....	3
2.2	Sidosryhmät työpaikalla	6
2.3	Vuorovaikutustaidot työpaikalla.....	7
3	Päiväkirjaraportointi.....	9
3.1	Seurantaviikko 36	9
3.2	Seurantaviikko 37	14
3.3	Seurantaviikko 38	20
3.4	Seurantaviikko 39	25
3.5	Seurantaviikko 40	30
3.6	Seurantaviikko 41	35
3.7	Seurantaviikko 42	41
3.8	Seurantaviikko 43	45
3.9	Seurantaviikko 44	49
3.10	Seurantaviikko 45	55
4	Pohdinta ja päätelmät.....	60
	Lähteet	63

1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee asiakaspalvelijan työtä lääketukkukaupan yrityksessä. Asiakaspalvelun lisäksi työnkuvaan kuuluvat yrityksen erilaiset IT-työtehtävät.

Opinnäytetyö suoritetaan ajalla 26.8.2015 – 20.11.2015. Päiväkirjaosuus käsittää 50 työpäivää, jota kirjoitetaan päivittäin. Viikon lopuksi analysoidaan kunkin viikon työtehtävät ja arvioidaan miten ne ovat sujuneet ja mitä parantamista on jäänyt.

Työympäristö on Suomen markkinoilla toimiva lääketukkukauppa. Yritys on osa erään ulkomaalaisen lääketukkukaupan konsernia ja se on perustettu vuonna 2004. Pääasiallisia asiakkaita ovat apteekit ja sairaalat ympäri Suomea. Tarjottavat palvelut keskittyvät lähinnä lääkkeiden sekä muiden terveydenhoidon tuotteiden jakeluun ja varastointiin. Yritykseltä löytyy myös joitakin omia tuotteita, joita markkinoidaan ja myydään Suomessa. Yrityksessä työskentelee tällä hetkellä noin 20 henkilöä.

Oma työympäristöni on yrityksen asiakaspalveluosasto. Pääasiallisiin työtehtäviini kuuluvat tilausten vastaanotto ja käsittely. Lisäksi asiakaspalvelutyöhön kuuluu ongelmanratkonta, johon sisältyy asiakkaiden erinäisiin kysymyksiin vastaaminen. IT-puolella työnkuvaan kuuluvat muun muassa yrityksen internetsivujen osittainen hallinnointi sekä uusien IT-toimintojen kehittäminen ja suunnittelu. Toimin myös tiiviissä yhteistyössä muiden osastojen kanssa ja pyrin ratkaisemaan tai selvittämään kaikki eteen tulevat tietotekniset ongelmat.

Asiakaspalvelijan työtehtävissä tarvitaan ongelmanratkaisu-, kommunikointi- sekä yleisiä IT-taitoja. Lisäksi tekemissäni IT-puolen töissä tietämystä ja osaamista tarvitaan palvelun tai toiminnon kuvaamisesta ja testauksesta sekä niiden suunnittelusta ja raportoinnista. Yrityksen Suomen yhtiössä ei ole varsinaista IT-osastoa, vaan lähes kaikki IT-asiat kulkevat ulkomailla toimivan IT-hallinnon kautta. Tämän johdosta olen jatkuvassa kontaktissa heihin.

1.1 Käsitteet

Päämies, yritys tai toimija, jonka omistamia tuotteita lääketukkukauppa jakelee

Järjestelmä, toiminnanohjausjärjestelmä, jonka avulla hallitaan muun muassa tuote-, asiakas- ja tilaustietoja

Asiakastilaus, tilaus, termillä viitataan sähköiseen tuotetilaukseen, tehdään usein käytössä olevan tilausjärjestelmän kautta

Datapankki, yrityksen sisäinen tiedon ja tiedostojen jakamiseen sekä arkistointiin käytettävä palvelu

WordPress, weisivuilla käytettävä sisällönhallintaohjelmisto

Webshop, tuotteiden tilauskanava, jota käyttävät sairaala-asiakkaat

2 Lähtötilanteen kuvaus

Tässä luvussa kuvaan omia työtehtäviäni ja niissä tarvittavaa osaamista sekä arvioin osaamiseni tasoa ja sen kehittymistä. Lisäksi käyn läpi työhön liittyvät sidosryhmät ja arvioin työtehtävissäni tarvittavia vuorovaikutustaitoja.

2.1 Oman nykyisen työn analyysi

Varsinainen työnimikkeeni yrityksessä on asiakaspalvelija. Asiakaspalvelun lisäksi vastaan yrityksen erilaisista IT-tehtävistä ja -projekteista. Yrityksellä ei ole omaa IT-osastoa Suomessa, joten suurin osa kehitettävistä IT-puolen asioista kulkee yrityksen pääkonsernin kautta. Tarkempiin työtehtäviini kuuluvat muun muassa:

- Asiakkaiden lähettämien lääke- ja vapaakauppatilausten käsittely
- Asiakaskyselyihin vastaaminen puhelimitse ja sähköpostitse
- Tuote-, asiakas- ja varastotietojen hallinnoiminen toiminnanohjausjärjestelmän avulla
- Yrityksen internetsivujen päivittäminen
- Useiden vanhojen sekä uusien IT-toimintojen suunnittelu ja kehittäminen yhdessä konsernin IT-osaston ja ulkopuolisten toimijoiden kanssa

Päivittäiset työtehtäväni koostuvat tilausten käsittelystä, vastaanottamisesta ja asiakaskyselyihin vastaamisesta. Tilauksia tekevät pääasiassa apteekit ja sairaalat. Tilaukset tulevat pääasiassa suoraan sähköisesti asiakkaiden käyttämien apteekki- ja sairaalajärjestelmien avulla, mutta myös fax- ja puhelintilauksia tulee jonkin verran. Muutamia vuosia sitten suurin osa tilauksista tuli vielä puhelimella tai faxilla, joten tältä osin kehitystä on tapahtunut huomattavasti. Tarkoituksena on myös pyrkiä ohjaamaan asiakkaita muuttamaan tilaustapansa sähköiseksi, jos vain mahdollista. Asiakaspalvelussa ohjeistetaan ja autetaan asiakkaiden toimintatapamuutoksissa kaikin tavoin.

Toiminnanohjausjärjestelmän käyttö on päivittäistä ja sitä tarvitsen lähes jokaisessa työtehtävässäni. Sen avulla voi käydä tarkistamassa esimerkiksi erilaisia tuote-, varasto- ja asiakastietoja. Myös kaikki laskutukseen liittyvä tieto löytyy sieltä. Edellä mainituista asioista tulee todella paljon kyselyitä päivittäin, joten on tärkeää hallita järjestelmän käyttö.

Yrityksen internetsivut on toteuttanut ulkopuolinen yritys, jonka kanssa niitä kehitetään koko ajan lisää. Työnkuvani tällä osa-alueella on suunnitella ja testata vanhoja sekä tulevia muutoksia. Sivuilta löytyy yleisen julkisen tiedon lisäksi myös yksityiskohtaisempaa tietoa rekisteröityneille asiakkaille. Asiakastunnuksien hallinta on tähän liittyen yksi pää-

tehtävistäni. Tällä hetkellä esimerkiksi tuotetietoja joudutaan päivittämään sivuille manuaalisesti, mikä vaatii tarkkuutta ja aikaa. Tämän kaltaisia asioita ja toimintoja minun on tarkoitus jatkossa kehittää ja parantaa.

Tällä hetkellä on käynnissä muutamia uusia IT-projekteja. Jatkossa uudet tehtävät ja projektit tulevat todennäköisesti lisääntymään tarvittavan kehityksen takaamiseksi. Tämän hetkisistä projekteista eniten aikaa on vienyt nk. tuotevirhelomake.

Tuotevirhelomake on tarkoitettu käytettäväksi niissä tilanteissa, joissa yrityksen asiakkaat huomaavat tilaamassaan tuotteessa jonkinlaisen virheen tai puutteen. Aikaisemmin lomake on ollut vain PDF-tiedosto, jonka on voinut ladata yrityksen internetsivuilta. Asiakas on täyttänyt lomakkeen, skannannut ja lähettänyt sen esimerkiksi sähköpostilla. Tämän jälkeen asiakaspalvelu on lähettänyt tiedot virheellisestä tuotteesta päämiehelle eli myyntiluvanhaltijalle. Tästä prosessi on edennyt selvitykseen ja lopulta päätökseen, mitä virheelliselle tuotteelle tehdään.

Uusi tuotevirhelomake on suunniteltu toimimaan yrityksen internetsivuilla siten, että asiakas voi täyttää sen suoraan, ja että tuotteen päämies voi myös vastata käyttäen samaa lomaketta. Näin toimimassani lääketukku kaupassa on helppo seurata prosessia ja mikä tärkeintä; uusi tuotevirhelomake vähentää virheiden käsittelyyn kuluva työaika.

Olen ollut lomakkeen kehityksessä mukana alusta alkaen. Alussa pidimme yrityksen sisällä palaverin, jossa pohdimme, mitä ominaisuuksia ja tietoja lomakkeeseen tarvitaan. Kun tarpeet olivat selvillä, lähdin suunnittelemaan lomakkeen rakennetta ja ulkoasua. En voinut itse kovin tarkasti määritellä lomakkeen ulkoasua valmiiksi, koska lopullisen palvelun ja koodin rakentamisen tulisi tekemään ulkopuolinen yritys. Suunnitteluvaiheen jälkeen otin yhteyttä yritykseen, joka on vastuussa myös internetsivuistamme. Kerroin, mitä asioita lomakkeelta halutaan ja mitä siihen tarvitaan. Palvelun rakentamisesta saatiin muutama viikon sisällä tarjous, joka sisälsi hinnan lisäksi aika-arvion projektin kestosta. Tarjous käytiin läpi, minkä jälkeen yrityksen johtohenkilöt hyväksyivät sen. Hyväksynnän jälkeen kyseinen tarjouksen tehnyt yritys aloitti palvelun rakentamisen.

Tähän hetkeen mennessä palveluun on tehty muutamaan kertaan korjauksia suorittamieni testausten jälkeen ja nyt lomake on testikäytössä yhdellä päämiehellä. Jo nyt testausjakson aikana on kertynyt hyvää tietoa, mihin suuntaan palvelua tulee jatkossa kehittää. Eniten omaa aikaani kyseisestä projektista on vienyt testaaminen. Erilaisten testitapausten tekeminen ja niiden läpivieminen itsenäisesti on ollut hyvin opettavaista.

Tuotevirhelomakkeen lisäksi olen ollut muun muassa kytkemässä ja mukana asentamassa työntekijöiden uusia työasemia. Viimeisin tietokoneiden päivitys tapahtui viime keväänä. Operaatio meni käytännössä siten, että tein ensin koneen käyttäjän kanssa varmuuskopion hänen omista tiedostoista ja muusta materiaalista ulkoiselle tallennusvälineelle. Tämän jälkeen kytkin uuden työaseman ja tarvittavat oheislaitteet. Lopullinen ohjelmistojen ja käyttäjän konfiguraatio sekä tietojen kopioiminen tapahtui IT-osaston avulla etäyhteyttä käyttäen. Uusia asennettuja laitteita kertyi yhteensä kymmenen.

Tärkeimmät osaamisalueet asiakaspalvelun työtehtävissä ovat ehdottomasti kommunikointitaito toisten ihmisten kanssa sekä ongelmanratkaisutaito. IT-puolen työtehtävissä tärkeää on ymmärrys uuden toiminnon tai palvelun rakentamisesta, sen eri vaiheista sekä testauksesta ja siihen liittyvästä raportoinnista.

Uutta osaamista tulee jokapäiväisestä tekemisestä. Ongelmia ja niiden ratkaisuja tulee eteen lähes päivittäin. Suurin apu tulee työkavereilta, joilta voi kysyä apua ja selvittää ongelmia yhdessä. Tärkeimpiä asioita, joita tarvitsen pärjätäkseni nykyisissä työtehtävissä, ovat hyvä kommunikointitaito sekä yleiset IT-aidot. Koska yrityksellä ei ole varsinaista omaa IT-osastoa Suomessa, lähes kaikki hallinnointi ja tuki tulevat ulkomailta. Tämä rajoittaa melko paljon myös omaa panostani esimerkiksi järjestelmän vikatilanteissa tai uusien laitteiden asennuksissa. Koen kuitenkin, että pystyn kehittymään vielä nykyisissäkin työtehtävissä jokaisella osa-alueella.

Olen toiminut nykyisessä työtehtävässä noin kolme kuukautta. Aloittaessani viime talvena toimin pääasiassa osa-aikaisena IT-puolen tehtävissä, mutta kesän alussa olen saanut myös asiakaspalvelutehtäviä. Luulen, että aluksi ammattitaitoni oli IT-puolen työtehtävissä aloittelevan toimijan tasolla. Ensimmäinen omaa alaa lähentelevä työpaikka, uudet asiat ja toimintaympäristö vaikuttivat tähän mielestäni paljon. Koulussa opitut taidot eivät päässeet ainakaan aluksi kovin näkyvästi esille, mutta varsinkin myöhemmässä vaiheessa niistä on ollut hyötyä.

Olen oppinut mielestäni melko nopeasti asiakaspalvelun päivittäiset työrutiinit ja luulen, että suurin hyöty siinä on ollut aikaisempi kokemus kyseisellä työpaikalla toimimisesta. Olen ollut aikaisemmin kesätöissä samassa yrityksessä, niin varastossa kuin toimistossa. Tunnen yrityksen ja sen toimintaperiaatteet tämän takia melko hyvin.

On ollut myös mukava huomata, että omasta IT-osaamisesta on ollut hyötyä muille työntekijöille heidän päivittäisessä työskentelyssään. Pientenkin ongelmien ratkaisemisesta on tullut positiivista palautetta, mikä parantaa tietenkin omaa itseluottamusta.

Olen toiminut ja tehnyt varsin itsenäisesti näitä tietotekniikkapuolen työtehtäviä, jonka takia olen saanut paljon lisää varmuutta jokapäiväiseen tekemiseen. Oma-aloitteisesta tekemisestä on ollut paljon hyötyä jatkon kannalta, kun on saanut itse tehdä ja suunnitella erilaisia tehtäviä. Tästä itsenäisestä työskentelystä on tarttunut mukaan myös kokemusta vastuunkannosta. Kaikki työtehtävät eivät välttämättä ole täysin omaan alaan liittyviä, eikä niissä aina pääse hyödyntämään opinnoissa saatua osaamista, mutta koen, että työtehtävien monipuolisuus on ollut yksi parhaista puolista tähän asti.

Kykenen koko ajan paremmin suunnittelemaan uusia parannuksia ja tarvittaessa selvittämään niitä muille. Aluksi jonkin asian esittäminen, esimerkiksi sähköpostin välityksellä, tuntui vaikealta ja siihen kului paljon aikaa. Koen, että toimintani on sen suhteen kehittynyt tehokkaampaan suuntaan. Jatkossa toivon, että pääsen entistä enemmän osallistumaan uusien toimintojen suunnitteluun ja muihin kehitystoimenpiteisiin. Tätä kautta opin käsitteäkseni tekemään tarkempia kuvauksia erilaisista toiminnoista ja esimerkiksi laajempia ja laadukkaampia testauksia.

2.2 Sidosryhmät työpaikalla

Työtäni koskettavia sisäisiä sidosryhmiä ovat:

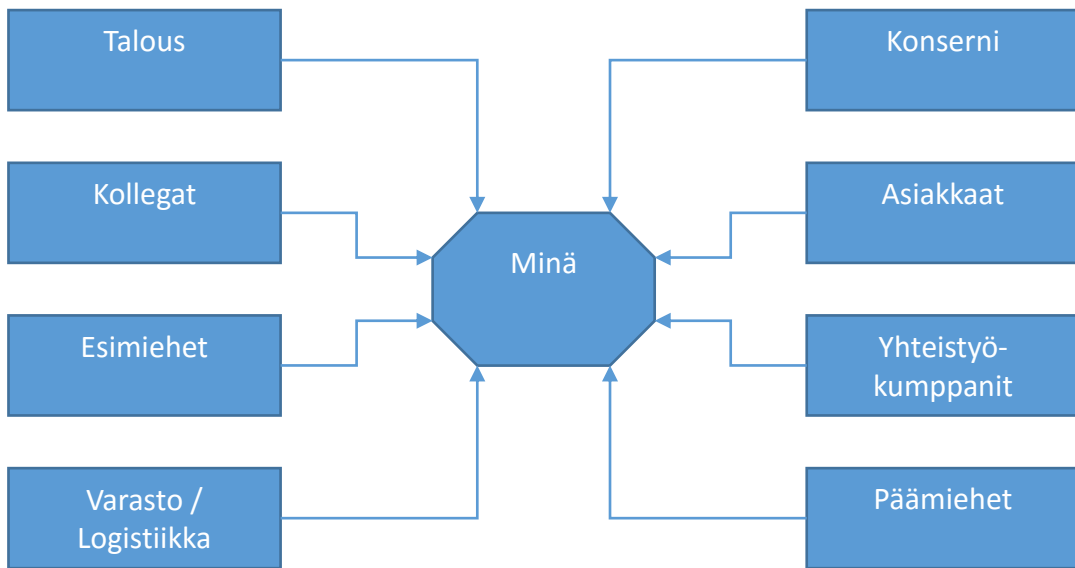
- Kollegat
- Esimiehet
- Talousosasto
- Varasto / logistiikkaosasto

Ulkoisia sidosryhmiä ovat:

- Asiakkaat
- Päämiehet, tavarantoimittajat
- Konserni, IT-osasto
- Yhteistyökumppanit

Organisaation sisäiset sidosryhmät ovat läsnä lähes jokaisena työpäivänä. Esimiehet ja kollegat, ts. muut asiakaspalvelijat ovat sisäisistä sidosryhmistä tärkeimmät. Kollegoiden kanssa tulee usein ratkottua ongelmia ja muita työhön liittyviä asioita. On tärkeää, että omat työkaverit arvostavat työtä, jota teen ja että teen sen myös niin hyvin kuin osaan. Esimiesten mielipiteet ja intressit ovat taas tärkeitä, koska he antavat työtä koskevat ohjeistukset ja määrittelevät muut työn tekemiseen liittyvät tekijät. Varaston ja logistiikka-

osaston kanssa teen tiivistä yhteistyötä useiden asioiden osalta, koska monet asiakkaiden kyselyt koskettavat juuri logistisia aiheita. (Kaavio 1.)



Kaavio 1. Sidosryhmät

Ulkoisista sidosryhmistä oman työni kannalta tärkeimpiä ovat asiakkaat sekä konsernin IT-osasto, jonka toimesta käsitellään suurin osa Suomessa toimivan yrityksen IT-asioista. Heidän kanssaan olen yhteydessä viikoittain. Kun tarvitsemme järjestelmään muutoksia, on tärkeää saada myös IT-osasto tietoiseksi ko. tarpeesta, jotta se pääsee mahdollisimman nopeasti toteuttamaan muutoksia. Asiakkaat puolestaan ovat mukana jokapäiväisessä työssäni ja heidän kokeman asiakaspalvelun laatu on yksi tärkeimpiä mittareita omalle onnistumiselleni. Asiakkaita kuunnellaan ja palvellaan parhaan kyvyn mukaisesti. Päämiehet ja yhteistyökumppanit kuuluvat myös ulkoisiin sidosryhmiin. Päämiehet toimittavat tavaran tukkukauppaan, josta se myöhemmin myydään ja lähetetään asiakkaille. Esimerkiksi tavaran toimitusongelmissa voidaan olla suoraan yhteydessä päämiesedustajiin. (Kaavio 1.)

2.3 Vuorovaikutustaidot työpaikalla

Asiakaspalvelutyössä vuorovaikutus kollegoiden kanssa on jokapäiväistä. Koska itse olen melko uusi työntekijä, apua tulee kysytyä usein. Muutenkin toisia autetaan kaikenlaisissa kysymyksissä ja työtehtävissä. Usein on käynyt niin, että olen pyytänyt johonkin ongelmaan apua työkaverilta ja olen saanut heti suoran vastauksen. Näin ohjelma on ratkennut heti. Työkaveri on voinut hoitaa juuri samaa asiaa aikaisemmin tai sitten vastaavanlainen tilanne on muuten vain sattunut hänen kohdalle. Kommunikointi tapahtuu työkavereiden kanssa kasvotusten keskustelemalla, koska työskentelemme samassa tilassa. Joitakin

asioita toki saattaa olla helpompi selvittää sähköisesti esimerkiksi sähköpostilla tai pikaviestimellä, mutta pääasiassa kuitenkin suora keskustelukontakti on parempi vaihtoehto.

Muiden osastojen, kuten varaston tai logistiikan kanssa kommunikoin yleensä yrityksen sisäisellä pikaviestimellä tai sähköpostilla. Vaikeimmissa tapauksissa kasvotusten keskusteleminen saattaa joskus olla tässäkin paras ratkaisu.

Asiakkaiden kanssa kommunikoidessa keskittymisen tulee olla parhaimmillaan. Varsinkin puhelimitse keskustellessa asioiden selvittäminen tai asiakkaan ohjeistaminen tuntuu välillä vaikealta. Usein tulee tilanteita vastaan, joissa asiakas vaikuttaa jo etukäteen siltä, että tarjottu ratkaisu tai vastaus ei tule miellyttämään häntä. Näissä tapauksissa selkeät perustelut ja muutenkin rauhallinen olemus takaavat parhaan lopputuloksen.

Ulkomailla toimivan IT-osaston kanssa vuorovaikutus tuntui alkuun hankalalta, varsinkin oman kokemuksen puutteesta. Asioiden selittäminen sähköpostitse tuntui alkuun yllättävänkin vaikealta ja siihen kului melko paljon aikaa, mutta osaamiseni on ajan kuluessa parantunut. Edelleenkin tämä on suurimpia haasteita vuorovaikutuskohteissani. Luulen, että suurimmat syyt tähän ovat erilaiset toimintatavat sekä kieli ja muut kulttuurieroihin liittyvät seikat.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Seurantaviikko 36

Maanantai 31.8.2015

Päivän tavoitteenani on perinteisten rutiinien ja töiden lisäksi saada vähän palautetta nykyisestä testikäytössä olevasta tuotevirhelomakkeesta. Tarvitsen vielä lisää testidataa, jotta saan paremman käsityksen mitä asioita lomakkeessa täytyy muuttaa, lisätä tai poistaa.

Tulin töihin aamulla hieman ennen kello 8.00, jolloin avaamme asiakaspalvelun. Aamupäivällä meillä oli jokaviikkoinen viikkopalaveri, jossa käytiin läpi edellisviikon tapahtumat osastoittain. Myös tulevan viikon tärkeät asiat nostetaan yleensä näissä palaverieissa esille. Kaikki toimistupuolen työntekijät osallistuvat viikkopalaveriinkin.

Iltapäivällä sain vastauksen aamulla laatimaani palautekyselyyn tuotevirhelomakkeesta. Sen pohjalta lisäsin muutaman asian lomaketta koskevaan korjauslistaan. Muuten päivä meni varsin nopeasti tilauksia käsittelemällä sekä puheluihin vastaamalla.

Asiakkailta tulee paljon erilaisia tiedusteluja koskien muun muassa tuotteita ja tilaustietoja. Näiden avuksi kehitetään kokoajan myös yrityksen internetsivuja, jotta asiakkaat pääsevät näkemään sieltä suoraan haluamiaan tietoja. Sivuille rekisteröityy viikoittain useita uusia asiakkaita. Kun asiakkaat ovat rekisteröityneet sivuston rekisteröitymistoiminnon avulla, vahvistamme tämän jälkeen heidän tietonsa. Sitten he pääsevät käyttämään ja näkemään myös omaa apteekki- tai sairaalakohtaista dataa.

Tiistai 1.9.2015

Aloitin tämän päivän normaalisti käsittelemällä aamun kiireisiä tilauksia. Tällaisia tilauksia ovat kaikki pääkaupunkiseudulle menevät tilaukset, sillä ne pitää saada jo kello 11.30 lähtevään kuljetusautoon.

Aamutilausten jälkeen sain tehtäväkseni koostaa useista Excel-tiedostoista yhden yhteenvedon. Koosteen tekemiseen kului aikaa melko kauan johtuen tiedon suuresta määrästä. Meillä on käytössä työasemilla ilmainen toimisto-ohjelmisto OpenOffice, nykyinen LibreOffice. Sen käyttö sujuu jo ihan hyvin, vaikka aluksi se hieman erikoiselta tuntuikin. Kotona ja koulussa on kuitenkin aina ollut käytössä Microsoft Office, joka löytyy myös muutamalta

henkilöltä työpaikallani. Tästä aiheutuukin välillä pieniä ongelmia, sillä tiedostot eivät aina näytä samanlaisilta näissä kahdessa ohjelmistossa. Varsinkin erilaiset lomakkeet ja muut vaikeammat tekstinkäsittelyprojektit tuottavat silloin tällöin päänvaivaa. Itse olen jo oppinut siihen, että tarkistutan varsinkin tärkeimmät tiedostot yleensä henkilöllä, jolta löytyy myös toinen ohjelmisto.

Iltapäivällä vahvistin vielä muutamat uudet tunnukset uusille nettisivuasiakkaille. Sivustolla on erityyppiset sisällöt apteekeille, sairaaloille sekä eläinlääkäreille. Sivusto pyörii WordPress-alustan päällä, jonka hallinta on minulle jo ennestään melko tuttua. Tietenkin erilaisia toimintoja ja asetuksia on niin paljon, että uutta oppii helposti.

Keskiviikko 2.9.2015

Aloitin päivän jälleen kerran "aamukeikoilla", jotka pitää olla syötetty järjestelmään noin kello 10.30 mennessä. Näin varaston henkilökunnalla on aikaa kerätä ja pakata tilaukset ennen niiden lastausta. Kuulin aamulla, että tänään tulen saamaan oman uuden työpuhelimien. Tähän mennessä olen käyttänyt lähinnä lomailevien kollegoiden puhelimia.

Ennen lounasta tein vielä yhden Excel-raportin logistiikkaosastolle. Raportti käsitteli muutamien päämiesten tuotteiden varastosaldoja. Tällaisia erilaisia raportteja teen kuukausittain, välillä viikoittain.

Päivä oli sikäli outo, että asiakkaiden tilauksissa ilmeni normaalia suurempia viiveitä. Osa tietynlaisista tilauksista tulee asiakaspalvelun yhteiseen sähköpostilaatikkoon kahdessa osassa. Näiden osien välillä on yleensä muutamien minuuttien viive, johtuen asiakkaiden käyttämän tilausjärjestelmän ja meidän järjestelmän tietomuodon erilaisuudesta. Järjestelmä joutuu kääntämään asiakkaan tekemän tilauksen toiseen muotoon, ja tästä syntyy tuo viive. Emme kuitenkaan vielä selvittäneet viiveen syytä, vaan päätimme, että tilanne tarkastetaan uudelleen seuraavana päivänä.

Päivän lopuksi sain käyttööni myös tuon uuden puhelimen sekä siihen oman numeron. Puhelimen merkki on Huawei ja se vaikutti ensikokemuksella oikein toimivalta laitteelta. Pääasiassa tulen käyttämään sitä vain puheluihin, joten erikoisominaisuudet eivät ole tärkeitä.

Torstai 3.9.2015

Tänään tarkoitukseni on päivittäisten rutiinien lisäksi tehdä ainakin raportti konsernin IT-osastolle muutamasta virheestä, jotka ovat esiintyneet tilaustenkäsitteilyjärjestelmässä. Virheet eivät ole kovin suuria, mutta ne kuitenkin hidastavat jonkin verran asiakaspalvelun työskentelyä.

Päivän aikana asiakkailta alkoi tulla useita soittoja koskien erään tuotteen palauttamista. Olimme tätä osanneet jo vähän odottaa, sillä kyseisen tuotteen määräaikainen erityislupa loppui elokuussa. Palauttamisen koordinoimiseksi ja helpottamiseksi pyydämme kaikkia tuotteen palauttavia asiakkaita täyttämään nettisivuilta löytyvän palautusilmoituslomakkeen. Olen tämän lomakkeen päivittänyt aikaisemmin keväällä, ja se on nyt helposti täytettävissä tietokoneella, esimerkiksi Adoben PDF-Readerilla.

Lomake löytyy sivuilta kirjautumisen takaa, joten pääsin jälleen useaan otteeseen ohjeistamaan asiakkaita rekisteröitymään sivuille. Asiakkailla ei ole vielä tällä hetkellä oikeastaan minkäänlaisia omia asetuksia tunnuksillaan. Toisin sanoen, jos he haluavat muuttaa jotain tietojansa, joudumme tekemään sen heidän puolestaan.

Sain tänään hieman lisäkoulutusta liittyen asiakkaiden ja asiakasnumeron yhdistämiseen järjestelmässä. Iltapäivän aikana tein myös tuon suunnittelemani raportin. Erään apteekkien käyttämän tilausjärjestelmän kautta tulevat tilaukset toimivat muuten hyvin, mutta jälkitoimitukseen jäävät tuotteet sekä laskuun syntyvän maksupäivän kanssa on ollut ongelmia. Näistä kahdesta asiasta tein raporttiin kirjallisen osuuden lisäksi myös kuvaosueuden. Siihen otin muutamia kuvaruutukaappauksia kentistä, joissa vikoja ilmenee. Lähetin raportin ja korjauspyynnön lopuksi IT-osastolle.

Perjantai 4.9.2015

Perjantaiamuni alkoi työterveystarkastuksella, joka tehdään uusille vakituisille työntekijöille. Viikon viimeinen päivä oli tyyppilliseen tapaan hieman hiljaisempi, kuin muut päivät. Tämän takia itselläni oli aikaa kokeilla muutamaa erilaista Handsfree-laitetta, jota tulen mahdollisesti käyttämään jatkossa.

Päivän aikana tehdyt työtehtävät olivat melko tyyppilliset. Käytin aika paljon aikaa vastaamalla asiakkaiden sähköpostikyselyihin. Muutamat asiakkaat halusivat vaihtaa vain käyttäjätunnustaan ja toisille tein puolestaan kokonaan uudet tunnukset unohtuneiden tilalle. Tuntuu, että asiakasmäärät yrityksen kotisivuilla tulevat jatkossa kasvamaan kovaa vau-

tia. Päivän päätteeksi tein useita noutotilauksia valmiiksi seuraavaa viikkoa varten. Noutotilaukset teemme suoraan käytössä olevan kuljetusyhtiön internetpalvelusta. Tilauksen tekemisen lisäksi prosessiin kuuluu syntyvän rahtikirjan ja kollitarran lähettäminen noutokohteen sähköpostiosoitteeseen. Tässä tapauksessa kohteet olivat apteekkeja eri puolilla Suomea, joista palautuu aikaisemmin mainitsemaani erityisluvallista lääkettä.

Viikkoanalyysi

Ensimmäinen viikko raportointia on nyt saatu valmiiksi. Viikko oli melko tavanomainen, mutta silti varsinkin alkuviikko oli kiireinen. Asiakaspalveluosastolta yksi henkilö oli vielä kesäloman vietossa, mikä tietenkin näkyi kiireenä jonkin verran. Ensi viikolla kaikkien pitäisi olla taas paikalla. Kehityin viikon aikana jälleen asiakaspalvelijana, lähinnä uusien haastavien asiakaspalvelutilanteiden johdosta. Luulen, että olen kesän ja tämän alkusyksyn aikana oppinut lähes jokainen viikko jotain uutta ja hyödyllistä asiakaspalvelusta ja sen vaativista tilanteista.

Viikon aikana loppui yhden jakelussa olevan tuotteen erityisluvan määräaikaisuus, jonka takia asiakaskontaktit lisääntyivät huomattavasti. Asiakkaat halusivat lisätietoja tuotteen palauttamisesta ja hyvityskäytännöstä. Tähän liittyi aluksi hieman haasteita, koska emme alkuviikolla tienneet itsekään, miten tuotteen maahantuoja haluaa palautuksen ja hyvityksen käsitellä. Asiakkailta tuli kuitenkin koko ajan lisää tiedusteluja koskien palautusprosessia. Tässä kohtaa kärsivällisyys sekä selkeiden ohjeiden antaminen asiakkaille olivat tärkeässä roolissa. Usealle kymmenelle asiakkaalle saman selvityksen ja vastauksen antaminen oli välillä hieman puuduttavaa. Viikon puoleessa välissä asia kuitenkin selvisi, ja tuotteiden palauttamiselle takaisin tukkuun annettiin lupa. Hyvitykseksi asiakkaille lähetetään uusi vastaava tuote, jonka erityisluvan määräaikaisuus alkoi syyskuun alussa. Joissain tapauksissa asiakkaille voidaan antaa vaihtoehtoisesti rahallinen hyvitys. Näissä tapauksissa vaaditaan kuitenkin aina tuotteen maahantuojan tai valmistajan hyväksyntä.

Käyn tässä seuraavaksi läpi keinoja hyvän asiakaspalvelukokemuksen antamiseen hankalissa tilanteissa. Huomiot ovat syntyneet osittain tähän mennessä kertyneistä kokemuksistani. Kun et tiedä suoraa vastausta asiakkaan esittämään kysymykseen, voit esimerkiksi kertoa, että selvität asian ja palaat siihen myöhemmin. Pelkkä ”En tiedä” -vastaus saattaa antaa asiakkaalle kuvan, että asia ei edes kiinnosta sinua. Minulle hyvin tavallinen tilanne on se, kun asiakkaan haluama tuote on päässyt loppumaan varastosta. Tässä tilanteessa huonosta uutisesta vähemmän huonon saa siten, miten asian asiakkaalle esittää. Tilanteessa voi kertoa esimerkiksi, että tuotetta olisi saatavilla jälleen ensi viikolla ja että se on lisätty asiakkaan jälkitoimituslistaan. Tämä tarkoittaa, että tuote lähetetään au-

tomaattisesti heti, kun sitä on saatavilla. Pettymyksen jälkeen on tärkeää luoda mahdollisimman positiivinen tunnelma asiakkaalle. (Ciotti 2013.)

Olen laatinut tällä viikolla myös virheraportteja. Käytössä olevassa toiminnanohjausjärjestelmässä on useita puutteita ja virheitä, joista olen tehnyt ja tulen tekemään raportteja konsernin IT-osastolle. Raporteissa olen kertonut mahdollisimman tarkasti minne muutoksia tarvitaan ja miksi. Välillä näiden asioiden selvittäminen on tuntunut hankalalta, sillä muutoksia ja parannuksia tehdään kovin harvoin. Henkilöt, joille asioita kuvaan, eivät tunnukaan kovin hyvin tietävän miten asiat tällä hetkellä toimivat Suomessa. Usein onkin aluksi tärkeää saattaa IT-osasto ymmärtämään miten järjestelmä tällä hetkellä ylipäätänsä toimii.

Yksi tärkeimmistä asioista virheiden raportoinnissa on kertoa mitä olet tehnyt, jolloin vika tai virhe aiheutui. Kun tämän asian saa kerrottua tarkasti kehittäjälle, hän voi itse kokeilla ja nähdä saman asian. Kaikki yksittäiset napin painallukset, annetut komennot ja muut vastaavat asiat auttavat ongelman tutkijaa löytämään virheen. Mielestäni olen koko ajan kehittynyt lisää myös näiden parannuskohteiden raportoinnissa. Meillä ei ole käytössä mitään vakioitua raporttipohjaa, vaan olen tehnyt kaikki raportit ja kyselyt melko vapaa-
muotoisesti. Kuvia ja muita visuaalisia keinoja on hyvä käyttää varsinkin, jos niillä pystyy helposti ilmaisemaan halutun asian. (Tatham 1999.)

Muutaman kerran raportin lähettämisen jälkeen on käynyt myös niin, että olen saanut vastaukseksi listan tarkentavia kysymyksiä. Tämä on mielestäni hyvin opettavaista. Kysymyksistä kun pystyy mahdollisesti analysoimaan ja pääättelemään minkä tyyppistä tietoa virheestä minulta halutaan vastaavassa tapauksessa seuraavalla kerralla. Näin raportin laatiminen on huomattavasti helpompaa seuraavalla kerralla.

Työlistallani on jo aika monta IT-asiaa, jotka tulisi päivittää. Näistä asioista monet ovat olleet tiedossa jo pitkään, mutta aikaisemmin yrityksessä ei ole ollut henkilöä, joka olisi näistä vastannut. Asia on siten jäänyt vain roikkumaan tai pienen etenemisen jälkeen unohtunut. Nyt on tehty jokaisen kehitettävän asian kohdalla siten, että tilanteesta perillä oleva henkilö on selvittänyt tilanteen aluksi minulle, jonka jälkeen olen perehtynyt asiaan ja tehnyt raportin tai muita vaadittavia toimenpiteitä.

3.2 Seurantaviikko 37

Maanantai 7.9.2015

Maanantaipäivän ohjelmassa pitäisi olla normaalien rutiinien lisäksi ainakin muutamien uusien sekä vanhempien asiakastunnuksien käsittelyä ja päivittämistä.

Aamun aloitin kuitenkin jälleen käsittelemällä aamutilauksia. Olin paikalla yksin ensimmäisen tunnin, joten kiirettä piti koko ajan. Aamupäivällä meillä oli viikkopalaveri, jossa käytiin läpi muun muassa tuotevirhelomakkeen sen hetkinen tilanne. Lomake on ollut nyt testikäytössä, mutta odottelimme vielä muutamia uusia tuotevirhe-epäilyjä ennen kuin päivitustoimenpiteet aloitetaan.

Iltapäivällä asiakaspalveluun ilmoitettiin yhdestä uudesta tuotevirhe-epäilystä. Neuvoin asiakasta tuotevirheprosessin käytännöistä sähköpostilla sekä puhelimitse. Ensimmäisenä kerroin, että heidän tarvitsee rekisteröityä internetsivujen käyttäjäksi. Tämä vaatii voimassa olevan asiakasnumeron. Rekisteröinnin jälkeen on vuorossa lomakkeen täyttäminen, johon annoin ohjeistusta etukäteen. Ilmoitin myös, että lomakkeen lähettämisen jälkeen heidän täytyy odotella virheellisen tuotteen päämiehen vastausta. Asiakkaalle ei kuitenkaan selvitykseni jälkeen asia ollut täysin selvä, joten he ottivat vielä myöhemmin yhteyttä puhelimitse. Tässä vaiheessa opastin asiaa vielä uudemman kerran, mikä tuntui auttavan.

Loppupäivän aikana vahvistin ja päivitin aiemmin mainitsemiani uusia sekä vanhoja asiakastunnuksia internetsivuille. Varsinkin apteekkien kohdalla esiintyy yleisesti jonkin verran nimenmuutoksia, mitkä täytyy toteuttaa myös toiminnanohjausjärjestelmään ja muihin palveluihin.

Tiistai 8.9.2015

Tänään tavoitteeni on laatia eräs tiedote yrityksen internetsivuille. Tiedote on tarkoitettu ainoastaan asiakasnumeron omaaville asiakkaille, joten se tulee kirjautumisen taakse.

Tämä aamu oli erittäin kiireinen. Tilauksia oli paljon edelliseltä päivältä, jonka lisäksi puheluita tuli aamusta asti nopealla tahdilla. Päivistä kiireisimmät ovat yleensä tiistai, keskiviikko sekä torstai. Tuntuu, että alkuvuikosta tilaajat vielä tarkistelevat saldojaan ja tekevät listaa tilattavista tuotteista. Tiistaista eteenpäin tilauksia tulee paljon. Torstaina puolestaan on viimeinen kiireinen päivä, koska asiakkaat haluavat saada tavarat perjantaiksi. Työs-

kentelemässäni lääketukkuyrityksessä ei ole viikonlopputoimituksia. Perjantaina tehdyt tilaukset toimitetaan vasta seuraavan viikon maanantaina.

Minun oli tarkoitus rakentaa tänään nettisivuille tiedote, johon kuuluvat ilmoitusviesti sekä palautusohjeet koskien viime viikolla alkanutta tuotepalautusprosessia. Sain tehtyä tiedotteen, joka sisälsi maahantuojan ilmoituksen tuotteen määräajan päättymisestä, meidän laatimat ohjeet palauttamisesta sekä muutaman muun lisätiedon. En kuitenkaan saanut tiedotetta näkymään haluamallani tavalla. Tiedotteesta pitäisi näkyä kaikille sivustolla vieraille vain otsikko sivuston "ajankohtaista" -osiossa. En kuitenkaan saanut tätä näkymään oikein. Sain sen näkymään vain siten, että koko tiedotteen teksti näkyy. Toinen vaihtoehto oli sellainen, että tiedotteesta ei näkynyt ennen sisäänkirjautumista yhtään mitään. Mutta tämäkään ei ollut täydellinen vaihtoehto. Tähän ratkaisuun jouduin kuitenkin tyytymään, sillä tiedotteessa on asioita, joita ei ole tarkoitus näyttää kaikille sivuston käyttäjille. Käytin melko paljon aikaa WordPress-asetuksien, toimintojen ja liitännäisten tutkimiseen, mutta ratkaisua en kuitenkaan löytänyt. Päätin olla myöhemmin yhteydessä sivuston varsinaiseen ylläpitoon ja pyytää heiltä pientä korjausta asian ratkaisemiseksi.

Päivän aikana sain uutta tietoa sekä koulutusta toiminnanohjausjärjestelmässä olevasta asiakaspalautte-toiminnosta. Tähän toimintoon kirjataan esimerkiksi kaikki kuljetusvirheraportit, keräilyvirheet ja muut lähetys- sekä myyntivirheet. Toiminnon avulla pystymme antamaan palautetta muun muassa kuljetusyhtiölle sekä saamaan sitä itse esimerkiksi toistuvista keräilyvirheistä.

Keskiviikko 9.9.2015

Keskiviikkopäivän tavoitteenani on laatia kertyneitä kuljetusvirheraportteja. Yleensä päivät ovat sen verran täynnä ohjelmaa, että näitä raportteja ei ehdi välttämättä tekemään silloin, kun varsinaisen tiedon virheellisestä toiminnosta saa. Tämän lisäksi päivän toimenpiteisiin pitäisi kuulua jälleen uusien asiakastunnuksien vahvistamista nettisivuille.

Asiakkailta on tullut edelleen paljon kysymyksiä viime viikolla alkaneesta tuotepalautuksesta. Kun olemme nyt saaneet internetsivuille tuon tiedotteen, asiakkaat on helppo ohjata tutustumaan suoraan siihen. Jos asiakkaalla ei ole vielä tunnuksia sivuille, ensiksi ohjeistetaan heitä rekisteröitymään sinne. Tästä on asiakkaille hyötyä myös tulevaisuuden kannalta, koska tarkoituksena on saada koko ajan lisää tietoa asiakastarpeista ja siten lisätä hyödyllisiä toimintoja sivustolle.

Tänään ohjelmassa olleiden kuljetusvirheraporttien täyttämisen ideana on saada kerättyä tarkkaa palautetta käytettävälle kuljetusyhtiölle. Aluksi täytän raportin, johon tulee tietoa kuljetuksen ajankohdasta, tavarantoimittajan määrystä ja virheen muodosta. Mahdollisia virheitä kuljetuksissa voivat olla esimerkiksi vaurioitunut tuote, myöhästynyt toimitus tai kokonaan kadonnut lähetys. Raportin täyttämisen jälkeen lähetän sen esimiehelleni, joka koostaa ja toimittaa tiedot aina kuljetusyhtiön vastuulliselle henkilölle asti. Lomakkeen lisäksi lisään tiedot järjestelmään, aiemmin mainitsemaani asiakaspalautepalveluun. Tämän palvelun avulla saadaan kerättyä tärkeää dataa erilaisista virheistä myös oman toiminnan kohdalla.

Ennen päivän päätöstä sain tietoa yhdestä tulevasta muutoksesta koskien internetsivujen kirjautumistoimintoa. Yritys, jossa työskentelen, on tehnyt aiemmin keväällä sopimuksen, jonka johdosta eräästä lääkealan sähköisestä palvelusta tulee jatkossa pääsemään meidän kotisivuille ilman erillistä sisäänkirjautumista. Asiakkaiden tunnistus sivustoille yhdistetään, jotta asiakkaan ei tarvitse kirjautua erikseen lääketukkuyrityksen sivuille sen jälkeen, kun hän on kerran kirjautunut tähän lääkealan palveluun. Toiminto on tällä hetkellä valmiina testattavaksi, joten luulen että se saadaan mahdollisesti käyttöön muutaman viikon sisällä.

Torstai 10.9.2015

Sain eilisen päivän lopuksi tehtäväkseni selvittää sähköpostien liitetiedostoihin liittyvää virhettä, joka on ollut ongelmana kuulemma jo useaan kertaan. Tämän tutkimisen lisäksi päivän tavoitteisiin kuuluu tilauksien käsittelyä, joita on ollut paljon. Lisäksi yhden tuotteen nimeämisestä on tullut asiakkailta palautetta, joten se täytyy korjata.

Kun olin saanut aamupäivän tilaukset tehtyä, aloin selvittää tuota sähköpostiongelmaa. Siinä ongelmana on ollut yhdestä samasta verkkotunnuksesta tulevien sähköpostien virheellisyys. Lähettäjä on ilmoittanut meille, että hän saa virheviestin, kun hän laittaa sähköpostin, jossa on mukana liitetiedosto. Työkaverini, joka on viestin vastaanottaja, mainitsee, että viestit tulevat perille, mutta niistä puuttuu liitetiedosto. Lähdin selvittämään asiaa ilmoittamalla kaikki saamani tiedot IT-osastolle. Raporttiin laitoin esimerkit virheellisten viestien tarkasta ajankohdasta, viestien lähittäjän tiedot sekä virheviestin, jonka lähettäjä oli vastaanottanut. IT:ltä tuli vastauksena mahdollisia esimerkkejä, jotka saattavat estää liitetiedoston lähettämisen tai vastaanottamisen. Näitä olivat muun muassa liian suuri tiedostokokoo (maksimi 10mb), tiedoston tyyppiin liittyvä esto (exe, bat yms. suoritettavat tiedostot ovat estettyjä) ja sähköpostipalomuuriin liittyvä vikatilanne. Lisäksi sain muutamia ohjeita, joiden avulla voisin tarkistaa löytäisinkö vian näiden asioiden ulkopuolelta.

Kävin tutkimassa viestin vastaanottajan koneelta vielä uudestaan, jos varsinainen viesti ja liitetiedosto olisivat menneet vahingossa roskakoriin tai siirtyneet toiseen kansioon. Sähköpostin Spam-kansiosta löysin yhden viestin, joka oli ollut kadoksissa. Tässä viestissä näkyi oikein myös tuo mainittu liitetiedosto. Palautin viestin Inbox-kansioon Restore-toiminnon avulla. Kun avasin viestin tämän jälkeen, PDF-liitetiedosto avautui moitteettomasti. Ilmoitin tästä IT-osastolle, jonka seurauksena päädyimme siihen, että jatkamme tilanteen seuraamista. IT-osaston mielestä yksi mahdollisuus viestin virheellisyyteen saattaa liittyä itse tiedossa olevaan vikaan. Tämä esimerkkiedosto oli osana viestiketjua, joten se on saattanut mennä jossain välissä ns. rikki. Tätä voidaan testata jatkossa siten, että pyydetään lähettäjästä lähettämään täysin uusi viesti, johon hän lataa liitetiedoston suoraan omalta kovalevyltään. Näin tiedosto pitäisi tulla alkuperäisenä meille perille.

Perjantai 11.9.2015

Päivän aikana tarkoituksena on lisätä uusia myyntiin tulevia tuotteita järjestelmään. Jos iltapäivästä jää vielä aikaa, myös muutaman tulevan projektin suunnittelu pitäisi aloittaa.

Eillisen päivän aikana minulta jäi ilmoittamatta esimiehelleni yhden tuotteen nimeämiseen liittyvä palaute. Tuote myydään pakkauksessa, jossa on 50 ampullia. Tästä on aiheutunut pieniä väärinkäsityksiä asiakkaille, koska he ovat luulleet tilaavansa pakkauksen, jossa on 5 ampullia. Korjasimme tilanteen muuttamalla tuotteen nimeä sen verran, että siinä mainitaan tuo 50 ampullia. Muutos piti tehdä toiminnanohjausjärjestelmään, internetsivuille sekä Webshopiin, josta asiakkaat ovat sitä tilanneet. Webshopista tuotteita tilaavat lähinnä vain sairaala-asiakkaat.

Perjantapäivä oli tilausten ja asiakaskontaktien osalta hiljaisempi, kuten yleensäkin. Tästä syystä minulla oli hyvin aikaa perustaa uusia tuotteita järjestelmään. Tämä tapahtui käytännössä siten, että jokainen tuote ja sen tiedot oli syötettävä erikseen manuaalisesti järjestelmän lisäystoimintoon. Olimme saaneet tuotteiden toimittajalta etukäteen listan kaikista uusista tuotteista ja niiden tiedoista. Tietoihin kuuluivat nimen ja valmistajan lisäksi muun muassa tuotteen hinta, bruttopaino, nettopaino, mitat, tukkupakkauksen koko, viivakoodi ja säilytyslämpötila. Tuotteiden perustamisen jälkeen niille voidaan lisätä varastosaldot sekä myöhemmin laittaa myyntiin.

Iltapäivällä ehdin käymään läpi myös aiemmin mainittuja muutamia tulevia projektitöitä. Talousosaston kanssa kävin keskustelun minkälaisia muutoksia teen työaikaleimausraporttiin, jonka avulla voidaan ilmoittaa, esimerkiksi pidettävien saldovapaiden ajankohta. Lomake on melko yksinkertainen jo tällä hetkellä, mutta siinä on muutamia ylimääräisiä

kohtia sekä tietoja, jotka ovat vanhentuneet. Toinen päivitettävä lomake on myös minulla käytössä oleva virheseurantaraporttipohja. Tähän oli toiveena saada helpommin täytettävät kentät. Lisäksi lomakkeessa on muutamia pieniä virheitä, kuten erikokoiset fontit. Suunnittelin jo, että teen tästä PDF-version, jotta minkäänlaisia yhteensopivuusongelmia ei jatkossa syntyisi. Nämä projektit aloitan todennäköisesti ensi viikolla tai viimeistään kun seuraavan kerran on aikaa. Kiireellisyydessä nämä tehtävät menevät kuitenkin sinne prioriteettilistan pohjalle.

Viikkoanalyysi

Toinen raportointiviikko sujui jo vähän paremmin kuin ensimmäinen. Hyvien muistiinpanojen tekeminen päivän aikana on itselleni tuntunut tärkeältä, jotta töiden jälkeen on paremmin muistissa asiat, joista haluaa kirjoittaa. Viikko meni jälleen erittäin nopeasti, mutta koin että uutta asiaa tarttui taas jonkin verran mukaan.

Viikon aikana yritin selvittää muun muassa, että miten saisin internetsivuston tiedoteosion näkymään oikein. Tarkoituksena oli laittaa tiedote koskien useasti mainitsemaani tuotepalautusta. Sain liitettyä kaiken tarvittavan materiaalin tiedotteeseen, johon kuului tekstin lisäksi muutamia PDF-tiedostoja. Ongelmana oli kuitenkin sen näkyvyys sivuilla. Halusimme, että tiedotteen otsikko olisi ns. julkista tietoa, joka näkyisi kaikille käyttäjille. En kuitenkaan saanut sitä toimimaan halutulla tavalla. Vaihtoehtoina olivat siinä tilanteessa täysnäkyvyys tai näkyvyys ainoastaan sisään kirjautuneille käyttäjille, eli meidän omille asiakkaille. Valitsimme tämän jälkimmäisen vaihtoehdon tässä tilanteessa. Parempi olisi silti ollut, että otsikko olisi näkynyt myös ennen sisäänkirjautumista, jotta asiakkaat olisivat voineet huomioida uutisen myös ilman sisäänkirjautumista.

Yrityksen kotisivut pyörivät WordPress-alustan päällä. Yritin etsiä ratkaisua ongelmaan sivuston asetuksista sekä hallintatyökaluista, mutta en löytänyt. Asian korjaamiseksi minun täytyy olla yhteydessä varsinaiseen ylläpitoon, jotta asia saadaan tulevaisuutta ajatellen korjatuksi parhaalla mahdollisella tavalla. Kirjasin itselle tiedot ongelmasta ylös ja kun olen seuraavan kerran yhteydessä sivuston ylläpitoon, voin raportoida myös tästä asiasta. Meillä on suunnitteilla muitakin korjaus- ja päivitystöimenpiteitä liittyen sivuston rakentamiseen sekä ominaisuuksiin.

Sain viikon aikana myös lisäkoulutusta liittyen järjestelmän asiakaspalautetoimintoon. Tähän toimintoon kerätään kaikki mahdolliset kuljetushäiriöt, virheelliset tuotteet sekä muut mahdolliset virheet ja häiriötilanteet. Kaikenlaisen lisäkoulutuksen ja -tiedon saaminen on aina hyvä asia, jotta itseään pääsee toteuttamaan työtehtävissä mahdollisimman hyvin.

Loppuviikosta minulla oli selvitettävänä sähköpostiongelma. Tässä tapauksessa ongelmana oli se, että yhdestä verkkotunnuksesta saapuvien sähköpostien liitetiedostot eivät tule perille. Myös sähköpostin lähettäjä oli saanut paluupostina virheilmoituksen heti viestin lähettämisen jälkeen. Sain myös sellaisen käsityksen, että välillä nämä viestit eivät tule perille ollenkaan. Ongelmaa oli esiintynyt kuulemma jo jonkin aikaa muutamalla eri henkilöllä.

Aloitin ongelman selvityksen pyytämällä virheilmoituksen, jonka viestin lähettäjä oli saanut. Tämän jälkeen otin muutaman esimerkin viesteistä, joista tämä liitetiedosto puuttui. Lähetin viestin konsernin IT-osastolle, johon laitoin tämän virheilmoituksen sekä tarkat kellonajat muutamasta lähetetystä viestistä.

Sain IT-osastolta vastauksen, jossa esitettiin vaihtoehtoja virheen syyksi. Näitä olivat muun muassa liian suuri liitetiedoston koko sekä itse tiedoston tyyppiin liittyvä esto. Luulen, että lähes kaikilla yrityksillä on sähköpostipalvelimillaan rajoitukset tiedostojen koon suhteen. Tässä yrityksessä se on saamani tiedon mukaan 10mb, joka tuntuu olevan varsin yleinen rajoitus. Rajoitukset on hyvä olla, jotta erilaiset haitallisia viestejä ja suuria tiedostoja lähettävät hakkerit eivät pääse tukkimaan sähköpostipalvelinta. Työskentelemässäni yrityksessä on käytössä sisäinen tiedostopalvelin, jota kutsutaan Datapankiksi. Tämä on henkilöstön sisäisten tiedostojen jakamiseen paljon parempi väline, kuin sähköpostin liitetiedostot. Tiedostopalvelimella asiakirjat ja muut tarvittavat tiedostot ovat kaikkien henkilöiden saatavilla. Tarvittaessa myös käyttäjärajoituksia on mahdollista tehdä. Yrityksen ulkopuolelta tuleviin ja ulkopuolelle lähteviin suuriin tiedostoihin voi käyttää vaikka Dropboxin kaltaista palvelua. (PlanetMagpie 2013.)

Nyt tiedän myös, että esimerkiksi suoritettavat tiedostomuodot, kuten exe ja bat ovat sähköpostipalvelimen estolistalla. Lisäksi scriptejä eli komentosarjoja sisältävät tiedostot ovat ainakin osittain estossa. Tähän sähköpostiongelmaan emme yhdessä IT:n kanssa lopullista ratkaisua saaneet, vaikka löysin yhden viestin ja sen liitetiedoston roskapostikansiossa. Päädyttiin siihen, että jatketaan tilanteen seuraamista. Raportoin uudelleen heille, jos vastaavia ongelmia tästä kyseisestä asiasta syntyy.

3.3 Seurantaviikko 38

Maanantai 14.9.2015

Päivän tavoitteet ja tehtävät liittyvät suurilta osin normaaleihin rutiineihin. Tilauksien käsittelyä ja asiakkaiden palvelua, jonka lisäksi pitäisi lisätä muutamia uusia asiakkaita kotisivuille.

Aamu alkoi normaalisti perjantaina valmiiksi lajiteltujen tilauksien käsittelyllä. Vakiintuneena käytäntönä on, että myöhään iltapäivällä tulleet ja vasta seuraavana päivänä lähtevät tilaukset on hyvä lajitella etukäteen. Tämän avulla niiden käsittely on seuraavana päivänä selkeämpää ja nopeampaa. Asiakaspalvelussa on määritelty jokaiselle tilaajalle ns. ”deadline” aika, johon mennessä heidän täytyy tehdä tilaus. Jos tilaus tulee tämän määräajan jälkeen, se käsitellään vasta seuraavana päivänä. Määräajat on jaettu selkeästi alueittain, siten että Pääkaupunkiseudulla aikaa tilauksen tekemiseen on koko päivä, Pohjois-Suomella puolestaan kello 11 asti. Pääkaupunkiseudun edellisenä päivänä tulleet tilaukset lähtevät aina aamulla ja ovat siten jo samana päivänä perillä. Muun Suomen tilaukset puolestaan lähtevät viimeistään iltapäivällä ja ovat perillä asiakkaalla aina seuraavana päivänä.

Kello kymmenen oli viikkopalaveri. Palaverissa käytiin jälleen läpi edellisen sekä tulevan viikon tärkeimpiä asioita. Koko päivän kestäneen tilausruuhkan purkamisen jälkeen päivän ohjelmaani kuului enää uusien asiakkaiden lisäämistä internetsivuille, sekä muutamien uusien noutotilausten tekemistä.

Tiistai 15.9.2015

Päivän päätehtäväni liittyvät jälleen tilauksiin ja asiakaspalveluun, mutta tarkoituksena on myös muistutella IT-osastoa jälkitoimitustoimintoon liittyvistä korjauksista.

Tänään oli vaikea ja kiireinen päivä. Tämä johtui lähinnä siitä, että eräs tukun suosituimmista tuotteista pääsi loppumaan varastosta. Apteekeilla oli juuri alkanut kampanja tämän tuotteen kanssa, joten kyselyjä tuli paljon. Olimme myös itse asiakkaisiin yhteydessä ja useat heistä halusivat ”viivästyttää” omaa tilaustaan, jotta saisivat puuttuvan tuotteen mukaan samaan kuljetukseen muiden tuotteiden kanssa. Aiemmin oli tullut tietoa, että kyseistä tuotetta olisi tulossa lisää seuraavaksi päiväksi.

Näissä tilanteissa asiakaspalvelua auttaa järjestelmän jälkitoimitustoiminto. Jälkitoimitusominaisuus toimii siten, että kun asiakkaan tilauksessa on tuotteita, joita ei pystytä sillä hetkellä toimittamaan, niin tuotteet menevät automaattisesti jälkitoimituslistaan. Seuraavan kerran kun asiakas tekee tilauksen, järjestelmä tarkistaa onko jälkitoimituslistassa tuotteita, jotka voidaan toimittaa. Jos on, systeemi lisää ne automaattisesti tilaukseen mukaan. Jälkitoimitusominaisuus on myös siinä mielessä hyvä, että se muistaa, jos tuotteessa on ollut jonkinlainen alennus tai 0-hinta.

Tähän toimintoon ollaan kuitenkin tekemässä pientä muutosta, sillä nyt emme pääse tarkoin valitsemaan tuotteita, joita halutaan ottaa mukaan jälkitoimituslistalta. Tulevan päivityksen jälkeen pitäisi voida valita kahdesta vaihtoehdosta: Halutaanko, että järjestelmä ottaa automaattisesti kaikki saatavilla olevat tuotteet jälkitoimituksesta vai valitaanko tuotteet itse listalta. Jälkimmäinen vaihtoehto olisi hyvä ja tarpeellinen, sillä sen avulla päästäisiin itse määrittelemään tarvittavat tuotteet. Joskus tulee sellaisia tilanteita, että kaikkia saatavilla olevia jälkitoimitustuotteita ei haluta laittaa mukaan tilaukseen. Toiminto toimii siinä tapauksessa osittain myös ns. muistilistana tuotteista, jotka asiakkaalle pitää toimittaa myöhemmin.

Tästä asiasta olen ollut ja tulen myös jatkossa olemaan yhteydessä IT-osastoon, jotta saadaan tarvittavat muutokset toimintoon.

Keskiviikko 16.9.2015

Päivän tavoitteena on saada kaikki eilen jääneet jälkitoimitukset liikkeelle. Tarvittavaa tuotetta on tulossa lisää aamupäivän aikana, jonka jälkeen tilauksia voidaan laittaa matkaan. Lisäksi päivän aikana pitäisi tiedottaa muutamia asiakkaita perjantain mahdollisista toimitusvaikeuksista. Olen yhdessä kollegoiden kanssa puhelimitse yhteydessä paikkoihin, joiden kohdalla ongelmaa on ilmoitettu olevan. Lisäksi yrityksen kotisivuille tulee tiedote asiasta.

Saimme nuo aiemmin mainitsemani tuotteet varastoon kello 10 aikaan. Tarkistuksen ja saldoille ottamisen jälkeen tuotteet olivat myynnissä puolen päivän maissa. Tämän jälkeen ryhdyttiin asiakaspalvelutiimin kanssa purkamaan tuota parin päivän aikana kertynyttä jälkitoimituslistaa. Tässä tilanteessa tuotteiden saaminen asiakkaille nopeasti oli vielä erityisen tärkeää, viikolla alkaneen kampanjan takia.

Iltapäivällä sain tehtäväkseni perustaa eli lisätä järjestelmään muutamia uusia tuotteita. Tuotteet tulevat tukkuun myyntiin myöhemmin tämän kuukauden aikana, mutta ne on

yleensä hyvä perustaa hyvissä ajoin, jotta aikaa jää mahdollisille korjauksille. Perustamisvaiheessa havaitaan usein myös mahdolliset puutteet saaduista tuotetiedoista, jolloin on vielä hyvää aikaa tiedustella niitä tuotteen valmistajalta tai maahantuojalta.

Loppupäivän aikana tein vielä soittoja asiakkaille koskien perjantain toimitusvaikeuksia. Tarkoituksena oli ilmoittaa, että loppuviikoksi tarvittavat tuotteet kannattaa tilata torstai-aamuun mennessä, jotta ne ehtivät perille jo saman päivän aikana. Toimitusvaikeudet tulevat koskemaan lähinnä Helsingin keskustassa sijaitsevia asiakkaita.

Torstai 17.9.2015

Torstai-aamun aikana pitäisi laittaa kaikki mahdolliset pääkaupunkiseudun tilaukset matkaan. Se on päivän tärkein tehtävä. Lisäksi tehtävää pitäisi olla ainakin uusien asiakkaiden perustamisessa sekä tekstin laatimisessa tulevaan tiedotteeseen.

Saimme asiakaspalvelussa käsiteltä hyvin kaikki tilaukset, joiden piti lähteä aamupäivän aikana. Muuten päivä oli yllättävän hiljainen. Yksi syy tähän saattoi olla asiakkaiden tieto tuosta perjantain mielenilmauksesta, joten he olivat tehneet tilauksensa jo aikaisemmin viikolla. Iltapäivän aikana lisäsin jälleen kerran uusia asiakkaita internetsivuille.

Täältä on lähdössä muutaman viikon sisällä perinteisiä postikirjeitä kaikille asiakkaille. Kirjeeseen tulee mainosmateriaalin lisäksi ainakin yksi tiedote, johon tulee asiaa uusista ja muuttuvista asioista. Tiedotteeseen tulee tällä kertaa myös tietoa uusista IT-asioista. Kirjoitin lyhyen pätkän muun muassa tulevasta kirjautumismuutoksesta, joka tulee helpottamaan asiakkaiden pääsyä käsiksi lääketukun verkkosivujen lisäpalveluihin. Tässä kohtaa piti hieman miettiä tapaa, jolla asian ilmaisen, jotta asiakkaiden on mahdollisimman helppoa ymmärtää ja sisäistää se. Tulemme täältä tietenkin jatkossa uutisoimaan ja auttamaan asiakkaita tarkemmin näiden asioiden kanssa, mutta tällaisen tiedotteen avulla muutosten kertominen suurelle asiakasmäärälle on vaivatonta ja helppoa.

Perjantai 18.9.2015

Tästä päivästä on odotettavissa tavanomaista hiljaisempaa. Tilaukset lähtevät ja ne kuljettetaan lähes normaaliin tapaan, joten suurin osa niistä pitää käsitellä joka tapauksessa. Minun pitäisi myös tarkistaa vähän aikaa sitten perustettujen uusien tuotteiden tietoja ja korjata niitä, jos virheitä esiintyy.

Perjantaina on yleensä hiljaisempaa varsinkin iltapäivästä. Tällöin ehditään muun muassa arkistoida viikon aikana kertyneet tilaukset. Jokaista asiakkaan tekemää tilausta pitää säilöä vähintään viisi vuotta. Päivän päätteeksi on myös hyvä lajitella seuraavan päivän (tässä tapauksessa maanantain) tilauksia, jotta ne on helpompi käsitellä heti aamulla.

Seuraavalle viikolle suunnitelmissa olisi ainakin tuotevirhelomakkeen päivitysraportin laatiminen ja sen lähettäminen eteenpäin. Tuotevirhelomake on tällä hetkellä testausvaiheessa yrityksen kotisivuilla, mutta se olisi tarkoitus saada jo pikku hiljaa kokonaisvaltaiseen käyttöön. Muitakin muutoksia ja parannuksia sivuille on ajan myötä tulossa. Yrityksen kotisivujen pohjana toimii WordPress-alusta. Tämän viikon analyysissä voisin käydä vähän läpi tätä Internetin suosituinta sisällönhallintaohjelmistoa.

Viikkoanalyysi

Taas on yksi viikko töitä takana. Raportointiviikko oli hyvin tavanomainen, muutamia tilanteita lukuun ottamatta. Uutta oppia kuitenkin tarttui taas viikon aikana mukaan muun muassa uusien tuotteiden perustamisesta ja siihen liittyvästä toiminnasta. Tuotteiden perustamisessa pitää ottaa huomioon muutamia tärkeitä asioita. Tuotteiden tuotenimille on asetettu järjestelmässä tietty enimmäispituus. Sen ylittämisen seurauksena ei voida taata, että koko nimi näkyy esimerkiksi asiakkaille lähtevillä laskuilla. Tuotteiden alkuperäiset nimet ovat välillä todella pitkiä, jonka takia perustamisvaiheessa täytyy jotain jättää pois. Sain tehtäväkseni käsitellä jatkossa kaikki tuotteiden perustamiset. Viikon aikana huomioin myös, että asiakkaat ovat selkeästi palanneet kesälomiltaan takaisin töiden pariin. Tämän huomaa selvästi kasvaneista tilausmääristä sekä kontaktikerroista. Kesän aikana näitä molempia oli huomattavasti vähemmän.

Tämän viikon aikaiset tehtävät keskittyivät suurilta osin perinteiseen asiakaspalveluun. Tilausten käsittely, asiakkaiden neuvominen, kysymyksiin vastaaminen sekä vikatilanteiden ratkominen ovat pääosassa sitä. Kuitenkaan täysin samanlaisia ongelmatilanteita harvoin tulee eteen, vaan kaikki tuntuvat olevan hieman erilaisia. Tietenkin on olemassa myös etukäteen tiedettyjä vikoja, joihin vastaaminen on helpompaa. Uusia asiakkaita tuntuu tulevan kohtuullisen nopealla tahdilla. Heidän saattaminen uusiksi tilaajiksi on erityisen tärkeää yrityksen toiminnan kannalta.

Suurempia ongelmia ei varsinaisesti tällä viikolla ollut. Sen olen kuitenkin huomannut, että myös pienemmissä ongelmatilanteissa kannattaa aina kysyä apua kollegoilta. Ja kun johonkin asiaan saa kerran apua, niin seuraavalla kerralla sen ratkaiseminen on paljon helpompaa. Itsenäisesti asian selvittämiseen kuluu paljon enemmän aikaa, jonka seuraukse-

na tehokkuus kärsii. Kaikkiin asioihin eivät tietenkään kollegatkaan osaa antaa suoraa vastausta, vaan näitä lähdetään selvittämään yhdessä.

Nostan tämän viikkoisen analyysini teemaksi aiemmin paljon mainitun WordPress-alustan. Olen kyseisen sisällönhallintaohjelmiston kanssa tekemisissä oikeastaan jokainen työpäivä, yrityksen verkkosivujen johdosta. WordPressin oman hallintapaneelin kautta tapahtuu muun muassa asiakkaiden lisääminen ja päivittäminen sekä erilaisten uutisten ja tiedotteiden julkaisu.

WordPress on vuonna 2003 julkaistu vapaa sisällönhallintaohjelmisto. Se oli alun perin tarkoitettu blogien luomiseen, mutta on sen jälkeen kehittynyt enemmän kokonaisvaltaiseksi sisällönhallintaohjelmistoksi. Ohjelmisto perustuu PHP-ohjelmointikieleen ja se käyttää tietojen tallennukseen MySQL-tietokantaa. WordPress on lisäksi Internetin suosituin sisällönhallintaohjelmisto, yli 22 prosentin osuudellaan kaikista internetsivuista. (Galvalda 2014.)

Kuten mainitsin, WordPress oli kehityksensä alussa tarkoitettu blogipalveluksi. Vuosien saatossa sitä on kuitenkin kehitetty lisäämällä erilaisia teemoja ja lisäosia. Nykyään sen päälle voidaan rakentaa hyvin monipuolinen sivusto, useilla erilaisilla ominaisuuksilla ja toiminnoilla. Sivujen helppo hallittavuus on ollut mielestäni yksi parhaista puolista kyseisessä alustassa. Tämän johdosta sivujen muokkaaminen ja uusien luominen ei ole vastalkajallekaan ylitsepääsemättömän vaikeaa. (WordPress)

Tuhansien normaalien lisäosien lisäksi WordPress-ympäristöön voidaan tehdä ja liittää myös mukautettuja omia lisäosia ja toimintoja. Työskentelemäni yrityksen sivuilla on käytössä useita lisäosia. Esimerkiksi tällä hetkellä testauksessa oleva tuotevirhelomake on kehitetty sivustolle erikseen. Ympäristöön valmiiksi sisäänrakennettu hakutoiminto ja sen erilaiset optimoinnit ovat käytössä myös tämän yrityksen sivuilla. Hakutoiminto toimii tällä hetkellä kotisivujen jokaisella sivulla ja se hakee tiedon myös kaikilta olemassa olevilta sivuilta. Toiminto on tosin tällä hetkellä käytössä vain sisään kirjautuneilla käyttäjillä. Eräänä hyvänä puolena WordPress-alustassa on myös sen laaja käytettävyys, joka näkyy suurena yhteisön tukena. Jos ongelmia ja vikatilanteita syntyy, Internetistä löytyy todennäköisesti apu ja ratkaisu jokaiseen tilanteeseen. (Merikallio 2015.)

WordPress-alusta on minulle tuttu jo ennen nykyiseen työtehtävään siirtymistä. Olen aikaisemmin muun muassa asentanut itse kyseisen alustan sekä tutustunut muutamiin lisäosiin. Tästä on varmasti ollut ainakin jonkin verran hyötyä, vaikkakaan tämänhetkiseen työnkuvaani ei kuulu itse asennusten tai koodin tekeminen. Tässä yrityksessä nämä asiat

toteuttaa tällä hetkellä ulkopuolinen toimija. Olen yhteydessä heihin aina kun muutoksia tarvitaan. Luulen, että alustan sisällön ja työkalujen tunteminen on joka tapauksessa hyödyllistä tulevaisuutta ajatellen.

3.4 Seurantaviikko 39

Maanantai 21.9.2015

Tämän neljännen raportointiviikon tärkeimpänä tehtävänäni on saada koostettua raportti päivityksistä, jotka pitäisi saada tuotevirhelomakkeeseen. Päivitysten jälkeen uusi lomake-toiminto on valmis julkaistavaksi kaikille asiakkaille. Toivon ja tavoitteenani on, että ehdin saada raportin valmiiksi torstaihin mennessä. Alkuviikko on todennäköisesti taas kiireisempi muiden töiden osalta, joten on parempi jättää tuon raportin tekeminen loppuviikkoon.

Maanantaiaamuna aloittaessani työt huomasin, että nyt testikäytössä oleva tuotevirhelomake ei toimi. Ajattelin ensin että virhe on vain tilapäinen, joten en tehnyt minkäänlaisia toimenpiteitä. Lomake ei kuitenkaan näyttänyt toimivan myöhemminkään päivällä, joten tein ilmoituksen siitä ylläpidolle. Kiinnitin huomiota tuotevirhelomakesivun osoitteeseen, koska se näytti erilaiselta kuin aikaisemmin. Päätelin, että vika saattaisi johtua mahdollisesti virheellisestä linkityksestä, sillä osoite oli ennen erilaisessa muodossa. Mainitsin tästä huomiosta vikailmoitus viestissäni.

Sain melko lyhyen ajan sisällä vastauksen ylläpidolta, että vika on paikannettu. Kyseessä oli ollut juuri tuo epäilemäni virhe osoitteessa. Koodivirhe oli saatu korjattua ja lomake toimi taas tämän jälkeen. Ilmeisesti viime viikon loppupuolella tai viikonlopun aikana oli tehty jotain muutoksia toimintoon ja sivuston rakenteeseen, jolloin linkitykseen oli tullut tuo virhe.

Ilmapäivällä tilauksien käsittelyn lomassa sain tehtäväkseni perustaa jälleen uusia tuotteita järjestelmään. Tuotteet piti saada lisättyä järjestelmään tiistaihin mennessä, sillä silloin niiden tiedot olivat lähdössä apteekkien käyttämään valmistetietokantaan, Taksaan. Sain kuitenkin lisättyä kaikki tuotteet jo maanantaina, joten kyseistä tehtävää ei tarvinnut jatkaa enää tiistaille. Perustettavat tuotteet koostuivat lähinnä uusista allergiatesteistä, jotka tulevat meidän jakeluun myöhemmin. Tuotteita oli kaiken kaikkiaan noin 50 kappaletta.

Tiistai 22.9.2015

Tälle päivälle en ole asettanut mitään etukäteen suunniteltuja tehtäviä. Tilauksia on todennäköisesti paljon, joten aika kuluu niiden parissa.

Aamupäivän aikana lisäsin jälleen muutaman uuden käyttäjän yrityksen kotisivuille. Tämän lisäksi sain ilmoituksen eräästä apteekista, että heillä on viallisia tuotteita. Kerroin takaisin, että heidän tarvitsee täyttää tuotevirheilmoitus asiasta. Heillä ei ollut ennestään asiakastunnuksia sivuille, joten aloitin ohjeistamisen rekisteröitymispyynnöllä. Kun he olivat saaneet rekisteröidyttä ja ilmoitettua asiakastietonsa, vahvistin tunnuksen. Seuraavaksi laitoin heille tarkan linkin tuotevirhelomakkeeseen, koska sitä ei ole vielä lisätty sivuston valikkoon, eikä muuallekaan julkisesti näkyville. Apteekki sai täytettyä lomakkeen onnistuneesti ohjeitteni ja linkin avulla, jonka jälkeen he jäivät odottamaan päämiehen vastausta.

Muutamaa tuntia ennen päivän päättymistä huomasimme porukalla, että emme saa ollenkaan viestejä asiakaspalvelun omaan sähköpostiosoitteeseen. Laitoin itse vielä testiviestin omasta henkilökohtaisesta sähköpostista, mutta sekään viesti ei tullut perille. Näissä tilanteissa täytyy olla yhteydessä konsernin IT-osastoon, jonka kautta kaikki verkkoliikenne kulkee. Kirjoitin sähköpostin, jossa kerroin että asiakaspalvelun sähköpostiin tulevat viestit eivät tule läpi, vaan ne jäävät jumiin.

Tämän kaltaiset tilanteet ovat harvinaisia, mutta aiheuttavat tapahtuessaan mahdollisen kiireen kokonaiseksi päiväksi ja pahimmillaan jopa ongelmia lääketoimituksiin. Tällä kertaa saimme onneksi erittäin nopeasti ilmoituksen, että reitityksessä on ollut jotain vikaa ja tilanne on nyt saatu korjattu. Myös kaikki katkon aikana tulleet viestit tulivat läpi jälkikäteen, joten yksikään niistä ei päässyt katoamaan ja sitä kautta aiheuttamaan ongelmaa.

Keskiviikko 23.9.2015

Tästäkin päivästä on odotettavissa kiireistä tilausliikenteen osalta, joten en aseta mitään sen tarkempia tavoitteita muiden tehtävien kohdalle. Jos ylimääräistä aikaa jää tilausten ja niihin liittyvien asioiden jälkeen, voin katsoa muita mahdollisia tehtäviä.

Tilauksia ja asiakaskontakteja tuntui tosiaan olevan poikkeuksellisen paljon tänään. En osaa tarkemmin sanoa mistä se johtui. Uusia tuotteita meille on tullut viime aikoina myyntiin useita, jolla saattaa olla hieman vaikutusta asiaan. Toiset päivät vain ovat hieman kiireisempiä, eikä sille välttämättä mitään erikoista syytä löydykään. Näinä päivinä tiiminä

työskentely korostuu, sillä sen avulla voi helposti säästää aikaa ja nopeuttaa asioiden etenemistä. Vaikeista asiakastilanteista ja muista ongelmista keskusteleminen ja yhdessä pohtiminen on mielestäni tärkeää tässä työssä. Se on myös tärkeää kehittymisen kannalta, koska parhaiten uusia asioita oppii juuri hankalista tilanteista.

Olen mielestäni päässyt tähän työporukkaan hyvin sisään, joka on varmasti auttanut nopeuttamaan uusien asioiden oppimista. Tämän viikon analyysissä voisin käsitellä hieman tarkemmin tiimityöskentelyn merkitystä oman työnkuvani ja tehtävieni kannalta, mutta myös hieman yleisemmin.

Torstai 24.9.2015

Tänään ohjelmassani on tehdä tuo aiemmin mainitsemani tuotevirhelomakkeen päivitysraportti. Olen kirjannut aikaisemmin kaikki tarvittavat muutokset ja parannukset itselleni muistiin, joten nyt tarkoituksena on vain koostaa niistä yksi raportti ja lähettää se varsinaisen koodin tekeväälle porukalle.

Ennen raportin aloittamista minun pitäisi käsitellä aamun ja eilisen illan aikana tulleet tilaukset. Tilauksia ei ollut kovin suurta määrää tänään. Aamupäivän aikana sain myös koulutusta uuteen asiaan, joka koskee tilauksia, mutta myös meidän omaa toimintaa ja niihin liittyvää laskutusta. Näihin liittyviä tapahtumia kirjataan ylös lääketukun yhteiseen tietokantaan, josta ne jatkavat talousosaston hoidettavaksi.

Päivitysraportin kirjoittamisen aloitin puolen päivän jälkeen. Asioita minulla oli kirjoitettuna ylös hyvin paljon, joten kaikkien niiden avaamiseen ja selvittämiseen kului useita tunteja aikaa. Päivitettäviä asioita ja ominaisuuksia ovat muun muassa lomakkeen kenttien koko ja otsikoiden väriyty, englanninkieliset käännökset, lomakkeen tulostus mahdollisuus, muistutusviestit sähköpostiin sekä valintaruutuihin tehtävät lisäykset. Lisäksi lomakkeessa on ollut pientä toimimattomuusongelmaa Internet Explorer -selaimella, joten raportoin myös sen testauksesta ja tuloksista. Toimimattomuus on näkynyt lähinnä tekstikenttien sekä muutamien painikkeiden erilaisuutena. Yrityksen kotisivujen valikot tarvitsevat jonkin verran muutoksia. Muutoksia tarvitaan muun muassa tuotevirhelomakkeen sekä muuttaman muun uuden tietueen takia.

Tuotevirhelomakeprojektin eräänä tärkeimpänä osatekijänä on ollut saada lisättyä päämiehet yrityksen kotisivujen käyttäjiksi. Päämiehet ovat toimijoita, joiden tavaraa lääketukukauppa jakelee. Meillä on myös ulkomaalaisia päämiehiä, jonka takia tuotevirhelomake täytyy olla saatavilla myös englanniksi. Olemme suunnitelleet ja päätyneet yhdessä mui-

den kanssa siihen, että päämiehet tarvitsevat sivuille itseään koskevat informaatiot ja toiminnot. Tämän johdosta suunnittelen heille täysin erilliset valikot, siten että niihin tulee vain heille tarkoitettuja tietoja ja asioita.

En ehtinyt saamaan tänään raporttia valmiiksi, vaikka se oli tavoitteeni. Suurimman osan siitä sain kuitenkin valmiiksi, joten huomenna saan sen aamunpäivän aikana lähetettyä eteenpäin. Puuttuviksi kohdiksi jäivät muun muassa muutamat käännökset, joita katsomme huomenna esimieheni kanssa yhdessä.

Perjantai 25.9.2015

Viikon viimeisenä työpäivänä minun pitäisi saada tehtyä loppuun tuo eilen aloittamani raportti.

Aamulla käsiteltyjen tilauksien jälkeen minulla oli aikaa tehdä vielä tarkistus kaikkien raporttiin tarvittavien kohtien osalta. Kävin vielä jokaisen noin kymmenestä kokonaisuudesta läpi ja tein tarvittavat muutokset.

Lounaan jälkeen esimiehelläni oli sen verran aikaa, jotta saimme tarkistettua kaikki lomakkeen sen hetkiset käännökset. Korjauksia tuli muutamiin kohtiin, yhden kokonaisen lauseen poistamisen lisäksi. Näiden jälkeen kirjoitin tarvittavat muutokset vielä raporttiin kaikkien muiden kohtien jatkoksi, jonka jälkeen lähetin päivityspyyntöraportin eteenpäin. Ensi viikolla saan todennäköisesti vastauksen, jossa kerrotaan tarkemmasta päivitysaikataulusta. Myös tarkentaviin kysymyksiin olen jo varautunut.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aikana koin, että kehityin kokonaisvaltaisesti testaajana. Testausta ja siihen kuuluvaa tuloksien raportointia tein tuotevirhelomakeprojektiin. Myös tiimityöskentely ja kommunikointi työryhmän kesken vaikuttivat kehittymiseeni positiivisesti.

Viikon aikana tuli vastaan erinäköisiä ongelmia, mutta mielestäni selvisin niistä kohtuullisen hyvin. Heti viikon ensimmäisenä päivänä oli ongelmana tuotevirhelomakkeen toimimattomuus. Tästä ongelmasta selvisin osittain myös pienen tuurin avulla, sillä huomasin lähes vahingossa tuotevirhelomakesivun osoitteessa tapahtuneen muutoksen. En ollut silloinkaan varma, että koko sivun toimimattomuus johtuisi tästä, mutta vahva epäily siitä oli. Suurimman avun muihin viikon aikana kohtaamiini ongelmiin sain ehdottomasti kommunikoida työtovereideni kanssa. Kommunikointi minulla tapahtuu kollegoiden kanssa

puhumalla ja IT-osaston kanssa sähköisesti, joko sähköpostilla tai pikaviestikeskusteluissa.

Vaikka työskentelen pääosan työajastani itsenäisesti asiakaspalvelijana, on tiimityöskentely silti tärkeä osa jokaista työpäivääni. Hyvästä sellaisesta on hyötyä kaikille osapuolille, itselleni, kollegoille sekä palveltaville asiakkaille.

Hyvässä tiimityöskentelyssä tärkeää on kommunikointikyky. Kommunikointia tarvitaan tiimin ja työryhmän sisällä, mutta myös sen ulkopuolella. Kaikenlaisen palautteen antaminen organisaation sisällä, esimiehille kuin muillekin, on tärkeää ryhmän kehityksen kannalta. On myös tärkeä asia, että kaikki työskentelevät ja auttavat toisiaan saavuttaakseen parhaan mahdollisen lopputuloksen. Omassa työssäni ja työryhmässäni tuo tavoite ja lopputulos on antaa parasta mahdollista asiakaspalvelua. Kaikkien työntekijöiden tiedossa pitäisi olla työhön liittyvät rutiinit ja sovitut asiat, jotka auttavat saavuttamaan hyvän lopputuloksen. (Martins 2015.)

Tehdessäni IT-puolen töitä, kuten esimerkiksi testausta, huomaan helposti miten paljon hyötyä useammasta työntekijästä ja tiimin avusta olisi. Itse tehdessä ei välttämättä huomaa kaikkia asioita samalla kertaa, joka näkyy välittömästi projektin aikataulussa. Hyvänä esimerkkinä on testaus, jota olen tehnyt nyt useaan otteeseen tuotevirhelomakkeeseen. Muutama kerta olen jo luullut, että nyt kaikki mahdolliset testitapaukset on tehty ja asiat huomioitu. Myöhemmin on kuitenkin selvinnyt, että jokin asia on jäänyt täysin puuttumaan. Enkä sano, että sellaista ei voisi tapahtua ryhmän tehdessä kyseistä työtä. Luulen vain, että se on paljon epätodennäköisempää.

Tiimissä ja ryhmässä on tärkeää, että kaikki sen jäsenet ovat ajan tasalla tärkeistä ajankohtaisista työasioista. Sellaisia voivat olla esimerkiksi asiakaskontaktit, joihin ei ole osattu antaa suoraa vastausta. On luvattu selvittää asia asiakkaan seuraavaa yhteydenottoa varten. Asiakkaan ottaessa uudelleen yhteyttä, pitäisi kaikkien tiimin jäsenten osata jatkaa tapauksen selvittämistä. Tämän takia kaikenlaisten kysymysten esittäminen ja tiedon jakaminen on tärkeä osa hyvää tiimityöskentelyä. Seurauksena voi olla myös jonkin asian kehittyminen tai toimintatavan muuttaminen, kun huomataan että asia voisi toimia paremmin toisella tavalla. (Holt)

Meillä käytössä olevat viikkopalaverit ovat myös hyvä keino tiedon jakamiseen. Palaveriin osallistuvat lähes kaikki työntekijät ja kaikenlaisia asioita käydään läpi. Mielestäni on hyvä, että esiin nostetaan myös asioita, jotka eivät välttämättä liity omaan työhöni miten-

kään. Siitä saattaa olla joskus tulevaisuudessa jotain apua ja se voi antaa uutta näkökulmaa asiaan, joka tarvitsee muutosta.

3.5 Seurantaviikko 40

Maanantai 28.9.2015

Tälle maanantaille en aseta mitään sen kummempia tavoitteita, koska päivän ohjelma pitäisi olla näin etukäteen ajateltuna melko normaali. Ohjelmassa on tilausten käsittelyä, viikkopalaveria ja muuta asiakaspalvelua.

Olen tämän viikon "aamuvuorossa", joka meinaa sitä että tulen viimeistään kello 8.00 töihin. Asiakaspalvelu avataan silloin, mutta yleensä on hyvä olla paikalla hieman ennen, jotta on paremmin aikaa tehdä tarvittavat valmistelut. Näihin kuuluvat muun muassa järjestelmien, muiden työkalujen ja sähköpostin avaaminen. Aloitamme tällä viikolla nämä viikoittain kiertävät vuorot, jotka mahdollistavat joustavamman työaikataulun. Kaikkien ei kuitenkaan ole tarpeellista olla paikalla aamulla aikaisin tai iltapäivällä myöhään, joten siitä syystä nämä kiertävät etukäteen sovitut vuorot ovat erinomainen asia. Tarvittaessa näitä aikatauluja on erikseen sovittaessa mahdollista muuttaa, jos tulee sellainen tilanne että tarvitsee.

Viikkopalaveri oli jälleen ohjelmassa aamupäivällä. Itseäni koskevissa aiheissa kävimme keskustelua muun muassa kotisivuille tulevasta sisällöstä, joka koskee päämieskäyttäjiä. Aikaisemmin päämiehet ja tuotteiden valmistajat eivät ole saaneet tunnuksia sivuille, mutta nyt tulevan tuotevirhelomakkeen takia asia muuttuu. Sivujen sisältöön tarvitaan hieman muutoksia, sillä kaikkea siellä nyt olevaan tietoa ei ole tarkoitettua näytettäväksi heille. Myös uutta tietoa tarvitaan, joka puolestaan koskee ainoastaan päämiehiä. Sisällön jakaminen pitäisi onneksi onnistua melko helposti, erityyppisten käyttäjäprofiilien ansiosta. Tällä hetkellä sivuilla on erilaiset profiilityyppit apteekeille, sairaaloille ja eläinpuolelle.

Myöhemmin päivällä sain tehtäväksi koostaa erään raportin tämän vuoden aikana kertyneistä datoista. Raportin teossa piti huomioida muutamia pieniä seikkoja, mutta muuten se oli nopeasti tehty.

Viime viikolla lisäsin järjestelmään uusia tuotteita, jotka ovat tulossa tänne jakeluun. Nyt näihin tuotteisiin oli saapunut lisätietoja, joka tarkoitti että tehtäväni oli lisätä nämä uudet tiedot kaikkien tuotteiden profiileihin. Lisäksi järjestelmään oli lisätty näiden uusien tuotteiden

den päämies, joten tein linkityksen myös niiden välille. Tämän avulla järjestelmästä on esimerkiksi helppo tarkistaa, että mitä kaikkia tuotteita kyseiseltä päämieheltä löytyy.

Tiistai 29.9.2015

Eilen iltapäivällä eräältä asiakkaalta tuli palautetta tuotevirhelomakkeesta ja sen toimimattomuudesta. Tänäpäivän yksi tehtävistäni on selvittää tuota asiaa ja tehdä raporttia siitä.

Tilauksia oli tänään paljon, joka oli hieman yllättävää. Olen kuullut kollegoilta ja oppinut kesän aikana myös itse, että jokaisen kuukauden viimeisinä päivinä tilausmäärät ovat selvästi matalampia kuin normaalisti. Asiakkaat haluavat ilmeisesti siirtää tilauksensa seuraavan kuukauden alkuun, jotta laskutusasioiden hoitaminen on helpompaa. En ole varma tarkoista syistä, mutta asian on kyllä selkeästi huomannut lähes jokainen kuukausi.

Sain päivällä viestiä, jossa pyydettiin tarkempaa selvitystä aiemmin lähettämiini korjauspyyntöihin koskien toiminnanohjausjärjestelmää. Asioita oli kaksi ja molemmat liittyvät tuotteiden jälkitoimitustoimintoon. Ilmeisesti kaksi erillistä asiaa oli sekoitettu keskenään ja tämän takia niitä ei oikein ymmärretty. Lisäksi olin laittanut näistä asioista raporttia kahdelle eri henkilölle konsernin IT-osastoon, joka oli selvästä virhe. Selitin molemmat asiat nyt uudemman kerran yhdelle esimiehelleni, joka on myös tiiviisti yhteydessä IT-osastoon. Hän lupasi laittaa tiedon eteenpäin oikeille henkilöille.

Kuten mainitsin aiemmin, sain eilen yhdeltä asiakkaalta palautetta koskien tuotevirhelomaketta. Heillä oli ollut ongelmaa täytettävien kenttien kanssa. Kyseisessä lomakkeessa on kenttien edessä teksti, joka kertoo mitä kyseiseen kenttään on tarkoitus kirjoittaa. Muutamissa kohdissa aputekstin jälkeen kenttiä on kuitenkin enemmän kuin yksi. Tämän takia jokaisessa kentässä on myös ns. Placeholder-teksti, joka kertoo tarkemmin mitä kenttään kuuluu laittaa. Asiakas kertoi, että heillä ei näy mitään tekstiä kentissä, joten joidenkin kohtien täyttäminen on vaikeaa ja se suoritetaan enemmän arvailun varassa. Aloitin ongelman selvittämisen kysymällä heiltä, että pystyvätkö kertomaan mitä internetselainta käyttävät. Epäilin, että ongelma saattaisi johtua vanhasta versiosta. Sain vastauksen, että heillä on käytössä Internet Explorer ja siitä versio 9. Uusin versionumero on 11.

Laitoin tämän jälkeen virhekuvauksen ja raportin lomakkeen kehityksestä vastaavalle yritykselle. Heiltä sain vahvistuksen, että lomakkeesta ei löydy tällä hetkellä tukea vanhemmille selaimille. He lupasivat, että tuki tehdään seuraavan päivityksen yhteydessä. Ilmoitin tämän jälkeen asiakkaalle, että lomakkeeseen on tulossa päivitys lähiaikoina, joka korjaa

tämän ongelman. Lomake on edelleen pilottikäytössä, joten mitään isompaa haittaa tästä ei aiheutunut.

Keskiviikko 30.9.2015

Tänään pitäisi vahvistaa uusien asiakkaiden tunnuksia; näitä on tullut paljon viime aikoina. Meiltä lähti täältä viime viikolla tiedote asiakkaille, jossa mainittiin verkkosivuista ja niiden uudesta sisällöstä. Tämä tulee lisäämään uusien asiakkaiden määrää sivuilla, joka oli tietenkin tavoite.

Aamupäivällä sain tiedon, että yksi varastotilojen tietokoneista oli mennyt rikki. Syytä oli tutkittu ja huomattu, että prosessorijäähdyttimen tuuletin ei ollut pyörinyt ollenkaan. Minua pyydettiin myös katsomaan asiaa ja totesin saman asian. Uuden jäähdyttimen asennukseen ei korjannut konetta, vaan ongelma liittyi todennäköisesti kovalevyn toimintaan. BIOS Post-viestit tulivat hyvin näkyviin, mutta tämän jälkeen ei tapahtunut mitään, joten päätelimme, että ongelma liittyy mahdollisesti kovalevyyn. Kone lähtee ensi viikolla korjattavaksi, koska meillä ei ole testikovalevyjä eikä muutakaan tarvittavaa laitteistoa.

Iltapäivä meni oikeastaan tilauksia käsitellessä ja uusia tunnuksia vahvistaessa. Tilauksia oli huomattavasti vähemmän kuin eilen. Loppupäivästä ohjeistin erästä päämiestä tuotevirhelomakkeen käytössä. Myös heillä oli esiintynyt pienimuotoisia ongelmia käytettävän selaimen kanssa. Tällä kertaa ongelma oli syntynyt lomakkeessa olevan vastaustoiminnon kanssa. Onneksi toisella selaimella ongelmia ei kuitenkaan ollut ja tiedot saatiin lomakkeeseen lopulta täytettyä oikein.

Torstai 1.10.2015

Lääketukkukaupassa aloittaa ensi viikolla uusi työharjoittelija. Tänään yksi tehtävistäni on laittaa hänelle työasema kuntoon.

Aamutilauksien käsittelyn jälkeen vahvistin jälleen muutaman uuden asiakkaan kotisivujemme käyttäjäksi. Asiakkaiden pitää antaa rekisteröityessään tietoja, joihin kuuluvat muun muassa asiakasnumero (sama jota he käyttävät tilatessaan tuotteita), apteekin tai sairaalan nimitiedot sekä yhteystiedot. Näin voimme varmistua, että rekisteröityjä on lääketukkukaupan oikea hyväksytyt asiakas.

Myöhemmin lisäsin muutamia muutoksia tuotevirhelomakkeen päivityslistaan. Tähän päädyimme kollegoiden kanssa käytyjen keskustelujen jälkeen. Olen huomannut tässä pro-

jektin edetessä, että testausta olisi pitänyt tehdä vieläkin laajemmin ja huolellisemmin. Esimerkiksi aiemmin mainitsemani selainongelmat olisi voinut välttää paremmalla testausmisella. Yksin tuotteen testaaminen on tietenkin vaikeampaa kuin isommalla porukalla, mutta oikealla ja järjestelmällisellä tavalla sen voi tehdä varmasti myös itsenäisesti. Ensi viikolla pitäisi alkaa muutosten implementointi. Tämän tiedon sain kehitystiimiltä, joka vastaa itse koodista.

Perjantai 2.10.2015

Normaaliin perjantaiseen tapaan tänään pitäisi olla aikaa tehdä viikolla rästiin jääneitä tehtäviä, joita ei ole viikolla ehtinyt tekemään. Tilauksia ja niihin liittyviä asiakaskontakteja tulee varmaan olemaan taas vähemmän kuin muina päivinä.

Sain päivällä tehtäväkseni muutamien osioiden päivittämisen yrityksen kotisivuille. Esimerkiksi uusien yhteistyökumppaneiden päivitys kuului tähän. Päivittämiseen kului aikaa lopulta melko paljon, sillä listalta puuttui useita nykyisiä tai vasta tulleita yhteistyökumppaneitamme. Lisäksi joidenkin firmojen kotisivujen osoitteet olivat muuttuneet täysin.

Päivän lopuksi pidimme vielä pientä palaveria koskien tuotevirhelomakkeen toimintaa. Asiakkailta tullut palaute aiheutti pientä pohdintaa siitä, että tarvitseeko lomakkeen toimintaperiaatetta muuttaa. Sovimme, että ensi viikolla pidämme vielä toisen palaverin. Sillä kertaa palaveriin osallistuu myös pilotissa mukana olleen yrityksen yhteyshenkilöt. Näin saadaan keskusteltua pilottivaiheen tuloksista tarkemmin. Tämän jälkeen voin tarvittaessa raportoida lisämuutospyynnöistä eteenpäin.

Viikkoanalyysi

Mielestäni olen kehittynyt tällä viikolla kokonaisvaltaisesti kaikissa työtehtävissäni. Asiakaspalvelun perusasiat alkavat olla jo hyvällä tasolla, eikä minun tarvitse kysellä muilta apua enää yhtä paljon, kuin aikaisemmin. Hyvän tasapainon löytäminen asiakaspalvelu- ja IT-tehtävien välille on ollut tärkeä asia työn mielekkyyden ja kehittymisen kannalta.

Viikon ilmenneet ongelmat liittyivät pääasiassa tuotevirhelomakkeeseen. Sain muutamaan otteeseen palautetta sen osittaisesta toimimattomuudesta. Tein selvitystyötä kyselemällä asiakkailta virheen tyyppistä. Esimerkiksi sitä, että mikä ominaisuus lomakkeessa ei toimi ja minkä virheilmoituksen se mahdollisesti antaa. Tarkentavina asioina tiedustelin muun muassa käytettävää internetselainta ja sen versiota, sillä itselläni lomake on toiminut lähes moitteettomasti. Asiakkaalta tulleiden tietojen ja toteutuksesta vastaavan yrityksen vahvis-

tuksen perusteella päätelin ongelmien johtuvan käytettävän selaimen vanhasta versiosta ja sen tuen puutteesta. Ilmoitin kehitystiimille, että tuki täytyy saada myös vanhoille selaimille, koska emme voi mitenkään olla varmoja, että mitä versioita asiakkaat tulevat käyttämään täyttäessään lomaketta.

Tämän viikkoiseen analyysiin otan käsittelyyn testauksen merkityksen sovelluskehityksessä. Asioita, jotka ovat siinä tärkeitä ja joita voisin itse parantaa. Varsinaista kokemusta testaamisesta minulle ei ole kertynyt ennen nykyistä työtäni. Opiskelun yhteydessä jotain asioita olemme käyneet läpi, mutta hyvin pintapuolisesti. Tuotevirhelomake on ollut projekti, jossa olen päässyt harjoittelemaan ja kerryttämään kokemusta testauksesta. Projektin aikana olen oppinut uusia asioita siitä, muun muassa tapoja, joilla testauksen tehokkuutta voidaan parantaa. Myös jatkuva raportointi on noussut yhdeksi tärkeimmistä asioista sovellustestauksen aikana.

Muutamia tärkeitä asioita paremman testausosaamisen saamisessa ovat priorisointitaidot, kirjallisten taitojen parantaminen ja niiden harjoittelu sekä omista virheistä oppiminen. On tärkeää testata ja raportoida ensin kaikista kriittisimmät ja tärkeimmät sovelluksen osat ja toiminnot. Hyvä kirjoitustaito parantaa testaamisen aikana tehtyjä testitapauksia ja sen jälkeen syntyviä testiraportteja. Kolmas tärkeä asia, virheistä oppiminen, näkyy siinä miten hyvin testaaja pystyy kehittämään itseään tehtyjen virheiden ja virhearvioiden jälkeen. (Aegerter 2013.)

Näiden asioiden lisäksi on myös tärkeää kyseenalaistaa kaikki testauksen aikana ilmenevät asiat, sekä pyrkiä ajattelemaan ja käyttäytymään sovelluksen lopullisen käyttäjän näkökulmalla ja tiedolla. Kyseenalaistamiseen liittyen voidaan ottaa esimerkiksi itselleni vastaan tulleet selainongelmat. Toinen mahdollinen pohdintaa aiheuttava asia voisi olla vaikka sovelluksen toiminta erilaisilla laitteilla, jos kyseessä on esimerkiksi mobiilisovellus. (Slattery 2013.)

Hyvään testiraporttiin voidaan liittää myös havainnollistavia kuvia, joita myös itse olen käyttänyt. Kuvaruutukaappaukset toimivat hyvänä lisänä tiedolle, jossa mainitaan muun muassa virheen ilmenemiskohta, ajankohta, käytössä ollut käyttöjärjestelmä sekä laite. Oikeiden ja tarkkojen tietojen kanssa testauksesta ja testiraportista on paljon enemmän hyötyä kehitystiimille, kuin vaillinaisesta raportoinnista. (Slattery 2013.)

3.6 Seurantaviikko 41

Maanantai 5.10.2015

Maanantain tavoitteena on lyödä lukkoon päämieskäyttäjien käyttöön tulevat tiedot ja toiminnot yrityksen kotisivuille. Otan asian esille viikkopalaverissa, jonka jälkeen voin lähettää tarkat tiedot kehittäjätiimille.

Aamun työtehtävät koostuivat tuttuun tapaan viikonlopun aikana tulleiden tilausten käsittelystä. Lisäksi aamupäivällä tehtäviin hommiin kuului asiakkaiden kyselyihin vastaamista sekä uusien asiakkaiden vahvistamista kotisivuille. Palaverissa kävimme läpi tuon mainitsemani päämieskäyttäjä asian. Sivustolle tulee heitä varten muutamia täysin omia tietoja ja sivuja, joihin kuuluu muutama lomake sekä muuta tietoa. Näiden lisäksi he saavat käyttöönsä muun muassa oman uutispalstan, jotta voimme tiedottaa haluamistamme asioista erikseen vain heitä.

Kehittäjätiimi oli laittanut jo viikonlopun aikana tiedustelun tuosta päämieskäyttäjien valikon rakenteesta. Palaverin jälkeen pystyin vastaamaan tarkasti heidän kysymyksiinsä. Kotisivuillamme on tällä hetkellä jo erilaiset menuvalikot erityyillisille käyttäjäprofiileille, kuten apteekkeille ja sairaaloille, joten yhden uuden profiilin luominen ei pitäisi olla työlästä enää tässä vaiheessa.

Tiistai 6.10.2015

Tälle päivälle en ole asettanut tai saanut mitään sen erikoisempia etukäteistehtäviä. Tilauksia on todennäköisesti reilusti, joten päivä menee niitä käsitellessä. Lisäksi normaalit asiakaskontaktit puhelimella sekä sähköpostilla tulevat täyttämään päivän.

Aamupäivästä sain lisätehtäväksi selvittää konsernin IT-osaston avustuksella järjestelmässä esiintyvää raporttiongelmia. Ongelma liittyy järjestelmästä saatavien sairaalaso-
pimusten yhteenvetoihin. Sain kuulla, että kyseisistä Excel-raporteista tippuu tietoa pois jossain välissä. Järjestelmästä katsottuna tämä sopimustieto vielä näkyy, mutta raporteissa sitä ei välttämättä enää näy. Tämä on ongelmallista, koska tällä hetkellä sopimusasioita hoitava henkilö joutuu käymään aina koko tiedoston läpi korjatakseen siinä mahdollisesti olevat virheet.

Illtapäivällä meillä oli ongelmia sähköpostin kanssa. Kaikki viestit olivat jälleen jumissa, eivätkä testiviestitkään tulleet läpi. Tästä piti taas informoida IT-osastoa, joka sai vian lo-

pulta korjattua. Tarkka vianaiheuttaja ei tullut ilmi tällä kertaa, mutta aikaa sähköpostin toimintakuntoon saamisessa meni vajaa kaksi tuntia.

Keskiviikko 7.10.2015

Tänään pitäisi laittaa muun päivittäisen toiminnan ohella muutamia erikoistilauksia yksityishenkilöille. Tällaisia tilauksia meiltä lähtee vähän, mutta kuitenkin lähes viikoittain. Kyseiset tilaukset tulevat yleensä suoraan tarvittavien tuotteiden päämiehiltä.

Laitoin heti aamulla nuo yksityishenkilötilaukset, jotta ne saataisiin matkaan mahdollisimman pian. Niille tilataan aina erillinen kuljetus, koska niissä käytetään eri kuljetusyhtiötä kuin normaaleissa kuljetuksissa.

Aamupäivällä aikaa kului myös selvittäessä erään tilauksen ja sen kuljetuksen kohtaloa. Asiakas ilmoitti, että eivät ole saaneet tuotetta, vaikka se piti toimittaa heille eilen illalla erikseen sovittuna aikana kello 18.00. Ensimmäiseksi tutkin kuljetusyhtiön kuljetusseuranasta, että missä tilassa kyseinen kuljetus on. Siellä se näkyi olevan jakelussa, joten seuraavaksi otin yhteyden kuljetusyhtiön asiakaspalveluun. Sieltä sain selville, että kuljetus oli ollut myöhässä, eikä tilausta ollut tämän takia saatu ajoissa perille asiakkaalle. Myöhemmin apteekki ei kuulemma ollut enää avoinna, joten kuljetus oli siirretty tälle päivälle. Tämän jälkeen ilmoitin apteekkiin, että tilaus toimitetaan tänään samaan aikaan kuin eilen olisi pitänyt. Vielä viimeisenä tehtävänä minulla oli täyttää kuljetusvirheraportti, jonka täyttämme aika kun jotain kuljetusongelmia ilmenee. Ongelmat voivat liittyä esimerkiksi kuljetuksen aikatauluun tai tavarankuntoon.

Loppupäivästä minulla oli aikaa vahvistaa muutama uusi asiakas lääketukkukaupan kotisivujen käyttäjäksi. Saamme asiakaspalvelun sähköpostiin aina ilmoituksen uusista rekisteröityneistä käyttäjistä.

Torstai 8.10.2015

Sain eilen iltapäivällä, ennen päivän päättymistä tehtäväkseni erään raportin teon. En ehtinyt sitä kuitenkaan eilen tekemään, joten ajattelin tehdä sen tänään heti aamutilausten ja muun kiireellisen toiminnan jälkeen.

Jokapäiväisen aamurutiinin jälkeen siirryin raportin tekoon. Tehtävänäni siinä oli koostaa monesta Excel-tiedostosta yksi yhtenäinen raportti. Raportin valmistuttua tehtävänäni oli

verrata erityyppisiä lukuja aikaisempiin ns. "oikeisiin" lukuihin ja ilmoittaa poikkeamista, jos niitä esiintyy.

Päivällä saimme jälleen ilmoituksen yhdestä mahdollisesta uudesta tuotevirheestä. Otin asian käsittelyyni, koska olin myös aiemmin vastannut lomakkeen käyttämisen ohjeistamisesta. Asiakas kertoi, että heillä oli ollut jo useaan otteeseen ongelmia erään tuotteen kanssa. He epäilivät jopa mahdollista pakkaukseen liittyvää valmistusvirhettä. Pyysin heitä ensimmäiseksi rekisteröitymään meidän sivuille, jotta he saavat asiakastunnukset käyttöönsä. Rekisteröitymisen jälkeen olin asiakkaaseen uudelleen yhteydessä ja kerroin tarkalleen, että miten he pääsevät täyttämään pilottivaiheessa olevan tuotevirhelomakkeen. Asiakas ilmoitti vielä, että heidän täytyy selvittää tuotteiden tarkat eränumerot ennen lomakkeen täyttämistä, joten tapaus jäi tällä erää vielä kesken. Ohjeet heillä kuitenkin nyt on, joten tarvittavien tietojen saamisen jälkeen lomakkeen täyttö pitäisi onnistua vaivattomasti.

Iltapäivällä sain vielä muutamalta kollegalta pyynnön tutkia heidän työasemiaan. Heillä oli ollut ongelmaa normaalin paperitulostamisen kanssa. Oikeastaan ongelma liittyi puuttuvaan tulostimeen. Tarkasteltuani asiaa tarkemmin, selvisi vielä että heidän käyttämiinsä työasemiin ei ollut lisätty tätä tarvittavaa verkkotulostinta ollenkaan. Itselläni oli tuo kyseinen tulostin käytössä, joten tarkistin sen IP-osoitteen Windowsin hallintapaneelistä. Tämän jälkeen laitoin viestin IT-osastolle, että muutamaan työasemaan pitäisi lisätä kyseisen IP-osoitteen tulostin. Meidän toimipisteessä kenelläkään ei ole tarvittavia oikeuksia työasemien hallitsemiseksi, tässä tapauksessa verkkotulostimen lisäämiseksi, joten näissä tilanteissa pitää aina ottaa yhteys IT-osastoon. Tulostimet saatiin kuitenkin lisättyä nopeasti ja ongelma näin ratkottua.

Perjantai 9.10.2015

Tästä päivästä on odotettavissa tuttuun tapaan hieman hiljaisempi, joten minulla pitäisi olla aikaa hoitaa rästiin jääneitä työtehtäviä. Tarkoitukseni on tänään aloittaa työaikaleimauslomakkeen ja virheseurantaraporttipohjan korjaustoimenpiteet. Näiden lomakkeiden tarvittavat korjaukset sain tietooni muutama viikko sitten. Työaikaleimauslomakkeen avulla työntekijä voi ilmoittaa esimerkiksi pidettävistä saldovapaista tai virheellisestä kellokortin käytöstä, jos leimaaminen on vaikka unohtunut työpäivän päätteeksi. Virheseurantaraportilla taas ilmoitetaan kuljetukseen liittyvistä ongelma- ja vikatilanteista.

Päivällä saimme asiakaspalvelun sähköpostiin ilmoituksen, että meidän internetsivuilla on muutamassa tuotteessa virheellistä tietoa. Kyseiset tuotteet olivat lääkkeitä ja virhe oli

kohdistunut tuotteiden VNR-numeroihin. Jokaisella lääkkeellä on erikseen oma VNR-numero, joka mahdollistaa yksittäisen lääkkeen tunnistamisen jokaisessa lääkejakelun vaiheessa. Lääke voidaan tunnistaa tarkasti tukussa, apteekissa ja sairaalassa. VNR-numero sisältää yhteensä kuusi numeroa. Kävi ilmi, että kahden samanlaisen, mutta eri vahvuisen tuotteen numerot olivat menneet sekaisin. Kerroin asiakkaalle tuotteiden oikeat numerot ja kävin heti tämän jälkeen korjaamassa virheelliset tiedot, jotka olivat sivuille päätyneet. (Lääketietokeskus)

Ennen päivän päättymistä aloitin korjaamaan aiemmin mainitsemiani lomakkeita. Aluksi minun piti miettiä, että korjaanko lomakkeet suoraan vanhoihin pohjiin vai teenkö kokonaan uudet. Työaikaleimauslomakkeen korjattava asia oli sen verran pieni ja nopea tehdä, että sen kohdalla päädyin korjaamaan vanhaa lomaketta. Virheseurantaraporttipohja oli taas sen verran sekainen erityylisten fonttien ja muiden pienten virheiden kanssa, että parempi oli aloittaa koko lomake puhtaalta pöydältä. Ehdin saada korjattua työaikaleimauslomakkeen, mutta virheseurantaraporttipohja jäi vielä kesken. Sen aion tehdä loppuun ensi viikon aikana.

Viikkoanalyysi

Tämän viikon aikana työtehtäväni keskittyivät enemmän asiakaspalvelu ja ongelmanratkontapuolella. IT-tehtäviä ei ollut yhtä paljon kuin edellisillä viikoilla, johtuen muun muassa siitä että tuotevirhelomake ja muutama järjestelmään tehtävä muutos on tällä hetkellä koodaus vaiheessa. Näihin projekteihin olen viimeisten viikkojen aikana tehnyt testausta ja sen pohjalta raportointia. Tällä hetkellä käynnissä olevat päivitystoimenpiteet pitäisivät olla valmiita muutaman viikon sisällä. Aika kuulostaa mielestäni melko pitkältä, muutosten määrään verrattuna, mutta ymmärrän sen että kehittäjätiimillä on varmasti muitakin projekteja menossa samaan aikaan.

Tuotevirhelomakeprojektin aikataulussa on ollut kuluvan kesän ja syksyn aikana hieman ongelmia. Tavoitteena olisi ollut saada toiminto julkaistua kaikille asiakkaille jo alkusyksystä, mutta kesälomat sekä muut viivästyksset ovat valitettavasti vieneet aikaa toivottua enemmän. Lisäksi testauksen aikana on ilmennyt useampia muutosta vaativia asioita, joiden takia lomakkeen ideaa ja käytettävyyttä on jouduttu muuttamaan muutamaan otteeseen. Myös pilottivaiheessa tullut palaute asiakkailta on johtanut pieniin korjaustoimenpiteisiin.

Lopullisessa lomakkeessa tulee olemaan kolme eri vaihetta. Ensimmäisessä vaiheessa asiakas (apteekki tai sairaala) täyttää lomakkeeseen omat tietonsa sekä tiedot virheelli-

sestä tuotteesta. Kuviossa 1 näkyy asiakkaalta tarvittavat perustiedot. Lomaketta tulevat käyttämään pääasiassa juuri apteekit sekä sairaala-apteekit. Tietoihin voidaan liittää myös apteekin asiakkaan tai sairaalassa olevan potilaan nimi- ja yhteystiedot, mutta nämä eivät ole pakollisia.

Tuotevirheraportti

» APTEEKKI / SAIRAALA-APTEEKKI

APTEEKKI / SAIRAALA-APTEEKKI Apteekin / Sairaala-apteekin nimi

YHTEYSHENKILÖ Etunimi Sukunimi

YHTEYSTIEDOT Sähköposti Puhelinnumero

OSOITE Katuosoite

POSTITOIMIPAIKKA Postitoimipaikka Postinumero

ASIAKKAAN / POTILAAN TIEDOT Asiakkaan / potilaan nimi ja yhteystiedot

Kuvio 1. Asiakkaan tiedot

Lisäksi asiakas täyttää lomakkeeseen tärkeimmän asian eli tiedot mahdollisesta tuotevirheestä. Tarvittaviin tietoihin kuuluu muun muassa tuotetiedot. Oikea tuote haetaan Etsi-toiminnolla suoraan kaikista tuotteista. Näin vältetään kirjoitusvirheitä sekä muilta epäselvyyksiltä, kuten vääriltä tuotenimiltä. Myös tuotteen koodi (VNR) tulee automaattisesti valitun tuotteen rinnalle. Eränumero sekä kesto aika ovat vapaavalintaisia kohtia, koska kaikista tuotteista näitä tietoja ei välttämättä löydy. Suositus on joka tapauksessa, että kaikki kohdat täytettäisiin. Lopuissa kentissä kuvataan virhettä ja siitä mahdollisesti aiheutuneita vahinkoja. Lomakkeen lopussa oleva valokuvakenttä on myös vapaavalintainen, mutta haluttaessa siihen voidaan liittää valokuva virhekuvauksen tueksi. Tuotevirhetietoihin tarvittavat asiat näkyvät kuviossa 2.

» TUOTE

TUOTE [Kumoa](#)

KOODI (VNR)

ERÄNUMERO

KESTOAIKA

VIRHE

LISÄTIEDOT

VAHINGOT

MÄÄRÄ

LATAA VALOKUVA No file chosen

[Takaisin](#)

Kuvio 2. Tiedot tuotevirheestä

Näiden tietojen antamisen jälkeen lomake voidaan lähettää eteenpäin. Lähetyksen jälkeen lomake tulee suoraan näkyviin tuotteen päämiehen tunnukselle. Seuraavaksi päämies käsittelee virheen omalla tavallaan ja antaa tarvittavat ohjeet vastauksena lomakkeeseen. Vastauksessa päämies antaa ohjeet erikseen apteekille tai sairaala-apteekille sekä lääkettukkaupalle eli meille. Ohjeet sisältävät tietoja esimerkiksi tuotteen hyvityksestä, hävityksestä tai palauttamisesta. Ohjeiden lähettämisen jälkeen lomake muuttuu tilaan ”odottaa raporttia”. Tämä tila on viimeinen ennen kuin asia on käsitelty loppuun. Tuotteen päämieheltä odotetaan jonkinlaista raporttia esiintyneestä tuotevirheestä. Raportin saamisessa saattaa kestää usein jopa useita viikkoja. Lopullisen raportin jättämisen jälkeen lomake ”suljetaan” ja se siirtyy päätettyihin tapauksiin.

Tämä tuotevirhelomake-ominaisuus toimii ja tulee toimimaan yrityksen kotisivuilla, WordPress-alustan päällä. Kotisivujen hallinta on osoittautunut hyvin helpoksi, eikä tämä

lomakekaan tee asiassa poikkeusta. WordPress-alustan yksi parhaista puolista on sen muokattavuus erityylyisiin tarpeisiin. Lisäksi siinä yhdistyvät perusasioiden helppo hallittavuus ja loputtomat kustomointimahdollisuudet.

Myöhemmissä analyyseissä voisin hieman käydä läpi kyseisen alustan hallintapaneelia ja sen toimivuutta, sekä ottaa mukaan muita havaintoja, joita olen tähän mennessä tehnyt.

3.7 Seurantaviikko 42

Maanantai 12.10.2015

Viikon ensimmäisellä päivällä en ole asettanut erikseen mitään tavoitteita. Tarkoituksena on selvittää aamutilausten ja palaverin jälkeen, että mitä viikko tulee sisältämään.

Päivä alkoi perinteiseen tapaan tilausten käsittelyllä. Olen tällä viikolla iltavuorossa, joten tehtäväni on olla asiakaspalvelun päivystyksessä hieman normaalia työpäivää pidempään. Tämän viikon viikkopalaverissa ei tullut oikeastaan esille mitään asioita, jotka olisivat koskeneet itseäni tai omaa tekemistäni.

Palaverin jälkeen laitoin tiedusteluviestin tuotevirhelomakkeen korjaukseen liittyvästä aika-
taulusta. Olin saanut sen käsityksen, että pyytämiini korjauksiin ei tulisi menemään kovin
kaan paljon aikaa. Myöhemmin iltapäivällä sain vastauksen, että päivityspyyntö on käsitel-
ty ja arvio sen valmistumisesta olisi tämän viikon loppupuoli.

Tiistai 13.10.2015

Tiistain tehtävänäni on suunnitella ja aloittaa toteuttamaan hätätilauslomaketta. Sain työn-
kuvauksen eilen iltapäivällä, mutta sen aloittamiseen minulla ei ollut silloin aikaa.

Aamupäivällä sain ilmoituksen aiemmin mainitsemaistani uudesta kirjautumistoiminnosta. Toiminto yhdistää lääketukkukaupan ja erään tunnetun lääkealan sähköisen palvelun kirjautumiset siten, että asiakkaiden ei tarvitse kirjautua erikseen usealle sivustolle. Tämän yhden palvelun kautta he pääsevät usealle eri lääkealan toimijan sivustolle valmiiksi kirjautuneena. Nyt palvelun listalla on myös yritys, jossa työskentelen, joten pääsemme lähiaikoina tiedottamaan asiakkaita tästä uudistuksesta.

Päivän aikana tuli yksi uusi ilmoitus uudesta tuotevirheestä. Kuten aikaisemminkin, jälleen tehtävänäni oli antaa toimintaohjeita asiakkaalle. Kyseiseltä asiakkaalta löytyi entuudes-

taan tunnukset kotisivuillemme, joten niitä ei tarvinnut erikseen tehdä tällä kertaa. Annoin ainoastaan ohjeet tuotevirhelomakkeen täyttämiseen ja kerroin miten prosessi tulee etenemään jatkossa.

Myöhemmin päivällä aloitin tuon etukäteen tiedetyn hätätilauslomakkeen suunnittelemisen ja toteuttamisen. Tämä lomake tulee olemaan käsin täytettävä, joten teen sen perinteisellä tekstinkäsittelyohjelmalla ja muutan sen lopuksi PDF-muotoon. Olin saanut aikaisemmin kaikki tarvittavat tiedot, jotka lomakkeeseen tulee sisällyttää. Muuten mitään tarkkaa määrittelyä en saanut, joten siinä mielessä itselläni oli melko vapaat kädet toteuttaa uusi lomake. Erilaisia kohtia hätätilauslomakkeeseen tuli yhteensä noin kymmenen. Jokaiselle tietueelle tein oman laatikon, johon vaadittu asia kirjoitetaan. Sen jälkeen tein tiedon viereiseen tyhjään tilaan kentän, johon tulee lomakkeen täyttäjän allekirjoitus ja päivämäärä. Jokainen kohta lomakkeesta "kuitataan" erikseen täytetyksi, koska on mahdollista, että yhtä lomaketta tulee täyttämään useampi eri henkilö. Hätätilaukset ovat tilauksia, joita tehdään tukkuliikkeen aukioloaikojen ulkopuolella. Lomakkeen tarkoituksena on toimia näissä tilauksissa dokumentointivälineenä. Tilauksen ja tuotteen tiedot kirjataan lomakkeeseen, josta ne on helppo myöhemmin siirtää sähköiseen järjestelmään.

Keskiviikko *14.10.2015*

Tänään on tarkoitus saada tehtyä hätätilauslomake loppuun ja antaa se sen jälkeen tarkistettavaksi esimiehille.

Tilauksien suhteen tänään oli melko hiljainen päivä. Sen takia oli hyvin aikaa vastata asiakkaiden kyselyihin. Tein lisäksi muutamia korjauksia järjestelmän tuotetietoihin. Saimme vähän aikaa sitten uuden ohjeistuksen poistuvien tuotteiden merkintätapaan. Tämä uusi tapa tulee selkiyttämään huomattavasti vanhojen tuotteiden poistumisen aiheuttamaa sekaannusta. Lähiainakoina kaikkiin jo poistuneisiin tuotteisiin pitäisi tehdä muutama uusi merkintä, jotta ne saadaan mukaan tähän yhtenäiseen tapaan. Tämän avulla myös vanhat tuotteet tulevat olemaan helpommin löydettävissä järjestelmästä.

Päivän aikana sain valmiiksi tuon eilen aloittamani hätätilauslomakkeen. Itse lomakkeen teko ei ollut kovinkaan monimutkainen projekti, enemmän aikaa käytin sen muodon ja sisällön suunnitteluun. Lähetin iltapäivällä ensimmäisen version lomakkeesta muutamalle esimiehelle tarkistettavaksi. Tavoitteena oli saada palautetta ja mahdollisia korjausehdotuksia.

Torstai 15.10.2015

Tänään torstaipäivänä teen muutamat muutokset hätätilauslomakkeeseen. Sain eilen ennen päivän päättymistä palautteen lomakkeesta ja sen mukana muutaman korjausehdotuksen. Muuten päivän ohjelmassa ei pitäisi olla mitään erikoisia asioita.

Aloitin hätätilauslomakkeen muutospyyntöjen korjaamisen päivällä. Muutamia muutosehdotuksia siihen tuli, joista kävin vielä erikseen keskustelemassa esimiesten kanssa. Muutosehdotukset liittyivät muutaman kentän nimeämisiin ja niiden kokoihin, joita pitäisi selkiyttää hieman. Mielestäni saamani ehdotukset vaikuttivat oikeanlaisilta ja järkeviltä, joten aloitin työstämään niitä. Korjausten jälkeen tutkin vielä lomakkeen kertaalleen läpi ja toteusin sen olevan valmis. Myöhemmin tämä valmis tuotos laitetaan yrityksen sisäiseen tietokantaan, josta löytyy kaikki muut tämän kaltaiset lomakkeet ja tiedostot. Lisäksi lomake tulee olemaan liitteenä hätätilauksiin liittyvässä lääketukkukaupan toimintaohjeessa.

Perjantai 16.10.2015

Viikon viimeisen päivän ohjelmassa on tehdä loppuun viime viikolla kesken jäänyt virheseurantalomakkeen korjaaminen. Lisäksi useita uusia asiakkaita on rekisteröitynyt kotisivuille, joten niitä pitäisi myös käydä läpi ja vahvistaa.

Aamutilausten jälkeen rupesin käymään läpi edellä mainittuja uusia asiakkaita. Kuten aiemmin viikolla kerroin, lääketukkukaupan asiakkaat saivat viikon alussa käyttöönsä uuden kirjautumistoiminnon. Toiminnon toinen osapuoli laittoi viikolla myös tiedotteen asiasta omille sivuilleen, jonka jälkeen monet uudet asiakkaat ovat käyneet rekisteröitymässä sivujen käyttäjiksi. Vasta rekisteröidytään he saavat käyttöönsä kaikki sivuilla olevat tiedot ja toiminnot. Lisäksi heidän ei tarvitse enää erikseen kirjautua meidän sivuille, jos he käyttävät tämän toisen sivuston linkkiä hyväkseen.

Vahvistin useita uusia asiakkaita päivän aikana ja veikkaan, että ensi viikolla niitä tulee vielä paljon lisää. Ilmeisesti nämä uudet rekisteröityneet asiakkaat eivät ole olleet aikaisemmin tietoisia siitä, että meillä on myös omat ekstranetsivut. Tavoitteena on saada mahdollisimman moni asiakas käyttämään tarjoamiamme sähköisiä palveluja. Uusien toimintojen avulla on myös helpompi houkutella uusia asiakkaita.

Iltapäivällä minun piti tehdä virheseurantalomake valmiiksi, mutta en sitä kuitenkaan ehtinyt tekemään. Meillä oli asiakaspalveluosastosta muutaman henkilö poissa, joten aikaa ei

jäänyt muun tekemisen jälkeen enää siihen tehtävään. Se tehtävä jää täten seuraavalle viikolle.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana tehtäviini lukeutuivat jokaviikkoisten asioiden lisäksi muun muassa hätätilauslomakkeen suunnittelu ja toteutus sekä muutaman tuotevirheilmoituksen ohjeistaminen. Hätätilauslomake tulee olemaan käytössä ns. paperinen versio, koska se vaatii aina allekirjoituksen sitä täytettäessä. Vaihtoehtona olisi voinut olla mahdollisesti myös sähköinen versio, esimerkiksi Excel-tiedosto, mutta tämän hetkiseen käyttötarkoitukseen kynällä täytettävä versio on todennäköisesti paras ja nopein. Lomake tulee käyttöön sellaisissa tilanteissa kun lääkkeitä joudutaan toimittamaan normaalin tukkuaukioloajan ulkopuolella. Tällöin on tärkeää, että tuotteet saadaan lähtemään mahdollisimman nopeasti ja vaivattomasti. Näitä erillisiä hätätoimituksia on tekemässä yleensä vain yksi henkilö kerrallaan.

Lomake sisältää asioita lähetettävästä tuotteesta ja sen tarkemmista tiedoista. Lisäksi ylös kirjataan muun muassa paikka, josta tuote kerätään. Tämä sen takia, että jälkeenpäin voidaan tarkistaa esimerkiksi varastosaldon oikea määrä. Normaalisti tilaukset tehdään koneellisesti, jolloin järjestelmään jää merkintä myös tuotteen varastopaikasta. Myös hätätilauksen tuleva kuljetustapa kirjoitetaan ylös lomakkeeseen, joka saattaa olla esimerkiksi taksi tai muu erikoisempi kuljetusväline. Lopuksi lomakkeesta täytetyt kohdat kuitataan omalla allekirjoituksella ja päivämäärällä. Koska näistä tilauksista ei jää lähetys- eikä keräilyvaiheesta mitään merkintää järjestelmään, on tärkeää että kaikki oleelliset tilaukseen liittyvät asiat dokumentoidaan tarkasti.

Mielestäni kehityin viikon aikana uuden lomakkeen suunnittelemisessa ja toteuttamisessa. Enemmän aikaa prosessissa vei suunnittelu sekä tarvittavien asioiden sisällyttäminen tulevaan lopputulokseen. Sain esimiehiltäni etukäteen hyvät perustiedot asioista, joita lomakkeeseen tulisi saada. Suunnittelu on tärkeä osa projektia ja tässä tapauksessa pienempää tehtävää. Varsinaiseksi projektiksi en ehkä tätä kyseistä tehtävää laske, vaikka idea on samanlainen kuin suuremmissa projekteissa.

Aluksi on tärkeää tiedostaa tulevan projektin tai tehtävän tavoitteet. Pitää tietää mikä on tarvittava lopputulos valmiin työn jälkeen. Tavoitteiden tunnistamiseen auttaa muun muassa sidosryhmien tunnistaminen, kuten esimerkiksi tulevan lopputuotteen käyttäjät. Kun sidosryhmät ovat selvillä, pitäisi selvittää heidän tarpeensa. Tässä tapauksessa valmiin tuotteen eli lomakkeen käyttäjiä ovat yrityksen työntekijät ja heistä ne, jotka ovat tekemisissä hätätilausten kanssa. Tämän jälkeen pitäisi olla helpompi saada tietoon heidän tar-

peensa, eli mitä asioita lomakkeelta vaaditaan. Kun vaadittavat asiat ovat selvillä, voidaan ryhtyä suunnittelemaan mitä projektin tarvitsee tuottaa, jotta nuo edellä mainitut tavoitteet ja vaatimukset saavutetaan. (Haughey)

Tässä omassa tapauksessani vaadittu lopputulos oli jo etukäteen aikalailla selvä, joten minun ei tarvinnut sen enempää selvittää projektin lopputuotoksen muotoa. Lähinnä pääasiassa asioita, joita siihen lopputuloksen sisältöön tarvitaan.

Myöskään minkäänlaista projektiaikataulua minun ei tarvinnut tehdä, johtuen tehtävän kokoluokasta sekä siitä, että tulin tekemään koko toteutuksen itse. Eikä minulle annettu oikeastaan mitään tarkkaa tavoiteaikatauluakaan lomakkeen valmiiksi saamiseen. Luulen, että tämän suunnitteluvaiheen jälkeen itse lomakkeen toteutus oli huomattavasti helpompaa. Suuremmissa projekteissa suunnittelun, aikataulutuksen ja tehtävien jakamisen merkitys korostuu varmasti entisestään.

3.8 Seurantaviikko 43

Maanantai 19.10.2015

Tänään tavoitteenani on katsastaa ja selvittää, että minkä tyyppisiä tehtäviä viikolle olisi mahdollisesti tulossa. Normaaliin tapaan tänään on myös viikkopalaveri, jossa käydään varmasti myös jotain IT-aiheita läpi.

Tämä kahdeksas raportointiviikko alkoi kello 8.00 aamulla. Ensimmäiset työtehtävät sisälsivät normaaliin tapaan tilausten käsittelyä, sähköpostilaatikon tarkastamista ja perinteistä asiakaspalvelua puhelimitse. Viikkopalaveri oli ohjelmassa vielä ennen lounasta. Tämän viikkoisessa palaverissa käytiin läpi muun muassa käynnissä olevia IT-projekteja, kuten tuotevirhelomaketta ja sen edistymistä. Kerroin lomakkeen olevan tällä hetkellä päivitysvaiheessa, jonka jälkeen voidaan tiedottaa kaikkia asiakkaita sekä päämiehiä sen valmistumisesta. Viimeisimmät päivityksen ja sitä myötä koko lomake pitäisi olla valmiina viimeistään ensi viikolla.

Ilmapäivällä asiakaspalvelun sähköpostiin tuli jälleen uusia rekisteröitymisilmoituksia. Näiden uusien asiakastunnusten vahvistamisen lisäksi sain tehtäväkseni tehdä pienimuotoisen ohjeen käytössä olevan puhelinvaihteen käyttämisestä. Vaihdetta käyttävät useat eri henkilöt tässä yrityksessä, joten yhtenäiset ohjeet olisi sitä myöten hyvä olla. Sain kuitenkin käsiini jonkinlaiset ohjeet, jotka oli tehty jo joskus aikaisemmin. Tämän takia minun ei

tarvinnut tehdä kukaan kokonaisista ohjeita, vaan riitti, että tein niihin vanhoihin muutaman tarkentavan korjauksen.

Päivän lopuksi lisäsin vielä yhden uuden tuotteen järjestelmään. Uuden tuotteen tuotetiedot tulevat tuoteilmoituslomakkeella, jonka tuotteen maahantuoja tai valmistaja meille lähettää. Järjestelmän lisäksi tuotteen perustiedoista tuotenimi ja tuotenumero lisätään yrityksen kotisivuille. Tämä tosin tapahtuu yleensä vasta siinä vaiheessa kun tuote saapuu tukun varastoon ja sen jälkeen myyntiin. Järjestelmässä tuotetiedot on hyvä olla jo etukäteen, jotta tavaran vastaanotto ja kaikki siihen liittyvä on nopeampaa. Olen saanut tehtäväkseni tässä syksyn aikana ja luultavasti myös tulevaisuudessa, vastata kaikkien uusien tuotteiden lisäämisestä järjestelmään.

Tiistai 20.10.2015

Täksi päiväksi minulla ei ole etukäteen suunniteltuja erikoistehtäviä. Päivä koostuu todennäköisesti pääosin normaaleista asiakaspalvelutehtävistä.

Tilauksia tuntui olevan tänään melko reilusti. Niiden käsittämisen lisäksi päivä kului vastaamalla asiakkaiden viesteihin. Myös muutaman uuden asiakastunnuksen vahvistin.

Vielä myöhemmin päivällä selvitin tapausta, jossa oli ollut kuljetuksen kanssa ongelmia. Kuljetuksen olisi pitänyt olla perillä asiakkaalla jo edellisen viikon torstaina, mutta selvisi että se on edelleen kuljetusyhtiön hallussa. Asiakas kertoi, että heillä alkaa olla kiire saada kuljetuksen mukana olevat kriittiset lääkkeet. Olin yhteydessä kuljetusyhtiön asiakaspalveluun sekä suoraan kyseisen paikkakunnan terminaaliin. Lopulta terminaalista tuli takaisin soitto, että tavarat ovat löytyneet, ja että ne saadaan jaettua vielä tämän iltapäivän aikana. Selvityksen jälkeen täytin kuljetusvirheraportin sekä erillisen virheraportin toiminnanohjausjärjestelmään, jotka teemme jokaisesta kuljetukseen liittyvästä virheestä.

Keskiviikko 21.10.2015

Tälle päivälle olisi yksi vähän normaalista poikkeava tehtävä. Minun pitäisi käydä vaihtamassa uusi työasema varaston puolelle. Kyseisellä paikalla työasemana on toiminut aikaisemmin kannettava malli, mutta nyt sen tilalle olisi tarkoitus vaihtaa uusi pöytäkone. Samalla kannettava tietokone vapautuu tarvittaessa muuhun käyttöön. Kesän aikana tehtäväni oli vaihtaa lähes kaikki yrityksen työasemat uusiin, mutta muutamia jäi silloin vielä vaihtamatta.

Aamupäivän tilauskäsittelyjen jälkeen siirryin tuon työaseman vaihtoon. Aluksi asensin uuteen työasemaan WLAN-sovittimen, sillä tietokone tulee sellaiseen paikkaan, jonne kaapelin vetäminen olisi hieman haasteellinen operaatio. USB-mallisen sovittimen asentaminen oli hyvin yksinkertaista. Aluksi minun piti siirtää tarvittava ohjelmisto ja ajurit CD-levyltä erilliselle USB-tikulle. Tämä tapahtui toisella työasemalla, koska tästä uudesta koneesta ei löytynyt ollenkaan CD-asemaa. Ohjelmiston ja ajureiden asentamisen jälkeen yhdistin WLAN-sovittimen yrityksen langattomaan verkkoon.

Seuraavaksi menin kohde paikkaan kytkemään tätä uutta laitetta. Laitoin samalla myös uuden näytön, vanhana työasemana kun toimi kannettava laite ilman erillistä näyttöä. Kytkeäntöjen jälkeen testasin työaseman toimivuuden sekä WLAN-yhteyden. Kaikki toimi normaalisti, tosin langattomassa yhteydessä signaalitaso ei ollut aivan yhtä hyvä kuin olisin kuvitellut ja etukäteen odottanut. Kyseisellä työasemalla ei tietääkseni tehdä mitään järin raskasta eikä huippunopeaa yhteyttä vaativaa työtä, joten luulen sen olevan riittävän hyvä käyttötarkoitukseensa. Vanha kannettava työasema jää varaston käyttöön varakoneeksi. Sitä voidaan käyttää muun muassa liikuteltavaa työasemaa vaativissa tehtävissä, kuten inventoinnissa.

Päivän päätteeksi sain vielä tehtäväksi koostaa listan kaikista IT-korjauksista ja parannuksista, jotka ovat tällä hetkellä työnalla. Yhden yhteisen listan avulla työntekijät pysyvät paremmin perillä asioista, joihin on tulossa muutoksia. Lista tulee saataville yrityksen sisäiseen tiedostonjakopalveluun, jossa tarvittavien henkilöiden on helppo muokata sitä.

Torstai 22.10.2015

Tämä aamu menee todennäköisesti kokonaan asiakaspalvelun ja tilausten parissa. Olen muutaman ensimmäisen tunnin yksin paikalla hoitamassa asiakaspalvelua, joten kiirettä varmasti riittää.

Tilausten osalta oli hiukan rauhallisempaa, mutta muuten aamu oli melko kiireinen. Hieman myöhemmin päivällä aloitin koostamaan tuota eilen mainitsemaani listaa keskeneräisistä IT-asioista. Listalle tulee kaikki sellaiset asiat ja kohteet, jotka tarvitsevat päivittämistä. Pääasiassa nämä kohteet koskevat yrityksen omaa toiminnanohjausjärjestelmää ja sen toimintojen parantamista. Useat kohdat ja toiminnot ovat olleet jo pidemmän aikaa siinä tilassa, että ne tarvitsevat muutosta, johtuen esimerkiksi yleisen toiminnan muutoksesta.

Ennen tämän päivän päättymistä sain vielä yhden IT-asioihin liittyvät tehtävän. Minun olisi tarkoitus tehdä ohje tuotevirhelomakkeen käyttöä varten. Ohje pitäisi olla englanninkielinen ja sen tarkoitus olisi kuvata koko tuotevirheprosessi, alun ilmoituksen jättämisestä lopun prosessin päättymiseen. Yrityksellä on myös ulkomaalaisia päämiehiä, jonka takia ohje pitää olla englanniksi. Lisäksi uutta tuotevirheilmoitusominaisuutta voisi tulevaisuudessa esitellä mahdollisille uusille päämiehille ja käyttää tätä ohjetta siinä hyväksi.

Perjantai 23.10.2015

Viikon viimeisenä päivänä olisi tarkoitus aloittaa tekemään tuota ohjetta tuotevirhelomakeprosessista. Ohjeeseen pitäisi sisällyttää tekstin lisäksi kuvia, jotka havainnollistavat paremmin lomakkeen käyttöä.

Päivä oli asiakaspalvelun suhteen hiljainen, joten minulla oli hyvin aikaa vastata asiakkaiden sähköpostiviesteihin, aloittaa tuotevirhelomake-ohjeen tekeminen sekä käydä muutamia ensiviikon asioita läpi. Ohjeen tekemisen sain jo hyvälle alulle. Minulla oli hyvää materiaalia siihen aikaisemmin tekemästäni suomenkielisestä ohjeesta. Lomake on tosin sen jälkeen muuttunut jonkin verran, joten kaikki kohdat täytyy käydä läpi huolellisesti. Joudun odottelemaan vielä ensiviikkoon, jotta saan käyttööni uusimman version kyseisestä lomakkeesta. Ohjeen pitäisi olla valmiina viimeistään marraskuun alussa, mutta yritän saada tehtyä sen valmiiksi jo ensi viikolla.

Viikkoanalyysi

Viikon aikana pääsin tekemään jälleen melko monipuolisesti kaikenlaisia työtehtäviä. Eniten mieleen jäi uuden työaseman asentaminen ja kaikki siihen liittyvä toiminta. Asennustyö oli hieman erilainen tehtävä johon olin tähän mennessä työtehtävissäni tottunut. Toisaalta myös kesällä tein jonkin verran samankaltaisia työaseman asennuksia. Tähän asennukseen lisänä oli vielä langattoman internetyhteyden tuomat erikoistoimenpiteet. Mielestäni kyseinen työtehtävä oli hyvää vaihtelua muihin tehtäviin ja toivon, että myös jatkossa saan hoitaa vastaavia asioita.

Tämän viikon analyysiin nostan pohdittavaksi asiaksi aikataulutuksen merkityksen päivittäisessä työssä. Olen huomannut, että pienimuotoinen etukäteen suunnittelu ja työtehtävien aikataulutus parantaa ja selkiyttää työpäiviä, jopa työviikkoja. Ainakin silloin kun etukäteen on tiedossa päivän tai viikon tehtävät.

Työtehtävien aikataulutaminen on tärkeää, koska se auttaa muun muassa pysymään annetuissa määräajoissa paremmin. Kun projektille on annettu valmistumisen määräaika, tavoitteeseen pääseminen helpottuu huomattavasti tekemällä tarkka aikataulu ja suunnitelma eri vaiheista. Näin siihen haluttuun tavoitteeseen pääsee paremmin. Lisäksi projektin tai tehtävän hallinnointi helpottuu kun esimerkiksi jokaiselle päivälle on asetettu erikseen tavoite ja aikataulu. Etukäteen annetun ajan puitteissa on myös mahdollista priorisoida työtehtäviä, jos näyttää siltä, että aika ei tule riittämään tarvittavaan lopputulokseen. (Saylor)

Etätöitä tekeville ihmisille työaikataulun laatiminen on erityisen tärkeää, jotta tarvittavat työt tulevat toisenlaisessa työympäristössä tehdyksi. Silloin on myös helpompi pitää yllä tasapainoa vapaa-ajan ja työn välillä. Lisäksi aikataulujen ja ns. välitavoitteiden avulla voi vähentää työstä aiheutuvaa stressiä. Itse luodun aikataulun puitteissa on helpompi jättää työasiat vapaa-ajan ulkopuolelle ja keskittyä niihin vain työajallaan. (MindTools)

Olen tehnyt tässä syksyn aikana aikataulutusta aina vähänkin enemmän aikaa vievien työtehtävien kohdalla. En ole laittanut tarkkoja tuntimääriä ylös, mutta olen pyrkinyt lähinnä jaksottamaan tehtävien teon siten, että saan ne tehtyä halutun määräajan ja itseni asettaman tavoitteen puitteissa. Olen pyrkinyt muun muassa pohtimaan, että kuinka suuren osan pystyn tekemään jostain asiasta käytössä olevan ajan puitteissa. Tästä olen oppinut sen verran, että yleensä kannattaa varata hieman enemmän aikaa tehtävän suorittamiseen, sillä välillä saattaa tulla eteen jotain odottamattomia asioita. Tämä sama asia pätee myös tehtävien määrään, eli minkä verran niitä kannattaa ottaa itsellensä hoidettavaksi.

Omalla kohdallani aikataulujen laatiminen ja suunnittelu on myös osaltaan vaikuttanut tämän päiväkirjan kirjoittamiseen. Jokapäiväisten merkintöjen laatiminen työpäivän jälkeen olisi erittäin paljon vaativampaa ilman etukäteistä kirjoitusaikataulun suunnittelua. Lisäksi työpäivän aikana tehdyt pienet muistiinpanot tarvittavista aiheista ovat auttaneet tässä kirjoitusprojektissa.

3.9 Seurantaviikko 44

Maanantai 26.10.2015

Tänään olisi tarkoitus pitää palaveri koskien tuotevirhelomakkeen käytäntöjä, eli sitä kuka täällä tulee vastaamaan eri vaiheiden jälkeisestä toiminnasta.

Päivä alkoi normaalisti viikonlopun aikana tulleiden tilausten käsittelyllä. Asiakkaat eivät kovin paljon arkipäivien ulkopuolella tee tilauksia, mutta jonkin verran niitä aina tulee. Viikopalaverissa tiedustelin vanhojen työasemien hävitykseen liittyviä käytäntöjä. Aiemmin asentamieni uusien työasemien tieltä siirtyneitä vanhoja koneita löytyy vielä yrityksen tiloista. Sovittiin, että keräämme kaikki vanhat tietokoneet ja muut elektroniikkatarvikkeet samaan paikkaan. Sieltä ne on helppo viedä kierrätykseen sopivan tilanteen tullessa.

Sain ilmoituksen tuotevirhelomakkeen kehitystiimiltä, että viimeisimmät päivitykset ovat valmiina keskiviikkona, jonka jälkeen niitä pitäisi päästä testaamaan. Muutokset tulevat liittymään hieman lomakkeen ulkoasuun sekä englanninkielisiin teksteihin. Lisäksi tuotevirheprosessin aikana tulevat sähköpostimuistutukset pitäisi löytyä tästä versiosta.

Ilmapäivällä olin palaverissa, jossa keskusteltiin tuotevirhelomakkeen käytöstä ja siihen liittyvistä käytännöistä. Lomake tulee aiheuttamaan melko suuren muutoksen tuotevirhekäsittelyjen toimintaan, sillä enää asiakkaat eivät tule lähettämään lomaketta vain meille, vaan se tulee kohdistumaan suoraan tuotteen päämiehelle. Sähköisen toiminnon avulla myös täällä päästään näkemään kaikki lomakkeen vaiheet. Tarkoituksena tulee olla, että virhekäsittelyn hoitavat keskenään asiakas sekä päämies. Lomakkeesta löytyy myös kohta, johon päämies antaa ohjeita sekä asiakkaalle että lääketukulle eli meille. Ohjeet tulevat liittymään esimerkiksi tuotteen hyvityskäytäntöihin ja palauttamiseen. Lääketukkukaupan tehtäväksi prosessissa jää oikeastaan vain lomakkeen ”päättäminen”. Päätöstä ennen päämies on antanut toimintaohjeet asiakkaalle ja meille sekä tehnyt raportin mahdollisesta tuotevirheestä. Näiden vaiheiden jälkeen lomake suljetaan ja se siirtyy päätettyihin tuotevirhetapauksiin. Palaverissa päätimme kuka tulee vastaamaan hyvitysten tekemisestä ja lomakkeen päättämisestä. Prosessia läpi käydessä ilmeni jälleen muutamia pieniä muutoksia, jotka kirjasin ylös. Yritän saada vielä nämä mahtumaan keskiviikon aikatauluun, sillä kyse ei ole mitenkään suurista muutoksista.

Tiistai 27.10.2015

Sain eilisen päivän päätteeksi pyynnön tehdä Powerpoint-esityksen tuotevirheprosessista. Tämän lisäksi aion jatkaa ohjeiden tekemistä samasta prosessista, jonka olen aloittanut jo aiemmin. Ohjeet tulevat yrityksen kotisivuille, jotta niistä on suoraa apua tuotevirhelomaketta tehdessä. Powerpoint-esitystä puolestaan tullaan käyttämään ominaisuuden esittelyssä päämiehille.

Lähes koko päivä meni tuote esitystä ja ohjeita tehdessä. Esitykseen yritin sisällyttää kaikki vaiheet tuotevirheprosessista. Kuvasin jokaisen vaiheen lyhyellä tekstillä, jonka

lisäksi havainnollistin asiaa kuvaruutukaappauksella. Kaikista kohdista en vielä kuvaa laittanut, sillä huomenna valmistuvien päivitysten jälkeen sivut näyttävät hieman erilaisilta. Tuotevirhelomake-ohjeet teen erikseen asiakkaille (apteekit ja sairaalat) sekä päämiehille (tuotteiden valmistajat ja tavarantoimittajat). Näillä käyttäjäprofiileilla on täysin erityyppiset tehtävät prosessin aikana, joten mielestäni on helpoin tehdä molemmille omat ohjeet. Päämiesohjeet tullaan tekemään suomeksi ja englanniksi, jotta myös ulkomaalaiset päämiehet hyötyvät niistä. Ohjeet tulen tekemään LibreOffice-toimisto-ohjelmistolla ja lähes samalla periaatteella kuin Powerpoint esityksen. Ohjeet tulevat sisältämään tekstikuvauksen sekä kuvaruutukaappauksia jokaisesta prosessin vaiheesta.

Loppupäivästä ehdin tehdä vielä yhden päämiesottotilauksen sekä vahvistin kolme uutta käyttäjää yrityksen internetsivuille. Huomenna pääsen toivottavasti testaamaan uusia päivityksiä, jotka "asennetaan" tuotevirhelomakkeeseen.

Keskiviikko 28.10.2015

Tänään saan toivottavasti tiedon uusista päivityksistä koskien tuotevirhelomaketta. Voisin aloittaa heti testauksen ja saada vielä mahdolliset korjauspyynnöt liikkeelle saman päivän aikana.

Aamu alkoi perinteisesti tilausten käsittelyllä. Sain noin kello 10.30 puhelun eräältä asiakkaalta. Hän ilmoitti, että heidän tilaamansa tuotteet pitäisi olla perillä jo klo 12.00 mennessä. Aamukuljetuksen tavarat lähtevät meiltä klo 11.30, joten kerroin että tuotteet eivät ehdi millään siihen mennessä heille. Asiakkaan toimipiste sijaitsee Helsingin alueella. Vaihtoehdoksi jäi tässä tapauksessa lähettää tuotteet taksilla. Tämä sopi myös asiakkaalle ja he olivat valmiita maksamaan siitä aiheutuvat lisäkulut. Tilasin auton noutamaan tavarat ja ilmoitin tämän jälkeen tästä varastolle, jotta he osaavat antaa oikean lähetyksen kuljettajalle. Näitä tällaisia tapauksia on ehkä muutaman kerran kuukaudessa.

Sain päivällä ohjeistusta uusien tuotteiden perustamiseen. Toimintaohjeisiin on tullut muutamia uusia kohtia, joten kävimme näitä läpi. Tuotteiden lisääminen ja päivittäminen järjestelmään siirtyy pikku hiljaa minun vastuulleni. Joidenkin tuotteiden kohdalla lisäys ja siihen liittyvät toimenpiteet ovat hieman erilaisia kuin yleensä, mutta sovimme että niitä käydään tarkemmin läpi, kun sellainen tuote osuu kohdalle.

Loppupäivästä tein vielä yhden erikoistilauksen, joka menee tuotteiden päämiehen kautta. Sen lisäksi sain ilmoituksen valmiista päivityksistä tuotevirhelomakkeen kehitystiimiltä.

Ilmoitus tuli sen verran myöhään päivällä, että en enää ehtinyt aloittaa testaustoimenpiteitä, mutta ne ovat ohjelmassa heti huomenna.

Torstai 29.10.2015

Tämän päivän tavoitteet ovat kovin selvät. Tarkoituksena on ensin tehdä valmiiksi Powerpoint-esitys tuotevirhelomakkeesta, jonka jälkeen testata eilen julkaistuja päivityksiä ja tehdä niistä tarvittaessa uusi raportti.

Koko päivä meni tehdessä edellä näitä mainittuja asioita. Aloitin Powerpointin tekemisellä. Olin saanut aiemmin kirjoitettua lähes kaikki tekstit siihen jo valmiiksi, joten nyt oli edessä vain puuttuvien kuvaruutukaappausten tekeminen. Sain kaikki kohdat valmiiksi puoleen päivään mennessä, jonka jälkeen lähetin tiedoston esimiehilleni tarkistettavaksi.

Tämän jälkeen siirryin uusien päivitysten myötä testaamaan tuotevirhelomaketta. Tarkoituksenani oli testata lomakkeen toimivuus koko prosessin ajalta. Käytin tässä apuna aiemmin tekemiäni testitunnuksia, jotka olin erikseen luonut asiakkaan ja päämiehen käyttäjäprofiilein. Testauksessa kiinnitin eniten huomiota kaikkien tekstikenttien toimivuuteen. Näissä oli ollut aiemmin hieman ongelmaa, muun muassa ”ylipitkien” tekstien kanssa. Myös vanhemmilla internetselaimilla oli aiemmin esiintynyt pieniä virheitä ja puutteita, mutta nyt ne olivat kunnossa. Sain tähän myös vahvistuksen suoraan kehittäjätiimiltä. Tuki vanhemmille selaimille on tärkeä asia tällä alalla, sillä varsinkaan monilla sairaaloilla ei ole käytössään uusimpia käyttöjärjestelmiä ja sitä kautta selaimia.

Kaikki pyytämäni asiat olivat nyt kunnossa itse lomakkeen toiminnan ja sen ulkoasun osalta. Muutamit kohdat vaativat vielä käännösmuutoksia, mutta muuten lomake tuntuu tällä erää toimivalta. Laitoin vielä kehittäjätiimille testiraportin korjauspyyntöineen, jossa mainitsin edellä mainituista käännösasioista sekä muutamasta muusta korjaustoimenpiteestä, jotka eivät tosin liittyneet ollenkaan tuotevirhelomakkeeseen, vaan sivuston muuhun toimintaan.

Perjantai 30.10.2015

Viikon viimeiselle päivälle en aseta mitään tavoitteita etukäteen. Luultavasti päivä menee asiakaspalvelun osalta melko normaalisti, eli tilauksia käsittelemällä ja asiakkaiden kyselyihin vastaamalla.

Aamupäivällä sain palautetta Powerpoint-esityksestä. Muutin hieman diasivujen otsikointia sekä muutamia tekstejä. Esitys on englanninkielinen, joten minun täytyy vielä odottaa ainakin yhden kuvan kanssa ensi viikkoon. Silloin nimittäin pitäisi olla kaikki käännökset kunnossa lomakkeen osalta. Ensi viikon alkupuolella tämän projektin pitäisi olla valmis. En saanut tänään vielä vastausta eilen lähettämäni päivityspyyntöön, joten tuotevirhelomakkeen osalta ei tapahtunut mitään edistystä. Loppupäivästä aikani kului muutamaasi asiakkaiden viesteihin vastaamalla. Ensi viikolla on tarkoitus, kaiken mennessä hyvin, ottaa mukaan yksi toinen päämies tuotevirhelomakkeen testijaksoon. Sen avulla saataisiin vielä lisää tärkeää käyttäjäpalautetta ja kokemusta prosessin eri vaiheista. Seuraava viikko taitaa olla viimeinen tähän raportointijaksoon kuuluva.

Viikkoanalyysi

Viikkoni kului jälleen nopeasti ja erilaisia työtehtäviä riitti runsaasti. Pääpainona tämän viikon työskentelyssä oli tuotevirhelomake ja siihen liittyvät testaus- ja raportointitoimenpiteet sekä ohjeiden ja Powerpoint-esityksen valmisteleminen. Useat testausjaksot tuotevirhelomakkeen parissa ovat kehittäneet minua, mutta silti koen että parantamisen varaa on. Muistiinpanojen tekeminen on yksi tärkeimmistä asioista kun aloittaa testaamaan jotain sovellusta. Asioita on hyvä kirjoittaa koko ajan, jotta ne eivät pääse unohtumaan myöhemmässä vaiheessa. Lisäksi on paljon helpompi kuvata jokin asia silloin, kun se on juuri tapahtunut tai jopa vielä näkyvässä. Jälkikäteen tarkan kuvauksen antaminen on vaikeampaa, ellei jopa mahdotonta. Mielestäni kuvaruutukaappauksilla on helppo viestiä puutteellisista ja väärin olevista asioista, varsinkin sellaisista, joista tekstin kirjoittaminen tuntuu hankalalta.

Olen ollut työtehtävieni puolesta jälleen paljon tekemisissä WordPress-ohjelmiston kanssa. Aiemmin kävin yhdessä viikkoanalyysissä läpi alustaa, sen hyviä puolia ja ominaisuuksia. Tällä kertaa ajattelin pohtia alustan mahdollisia ongelmakohtia sekä rajoitteita.

Työskentelemäni yrityksen kotisivut toimivat WordPress-alustan päällä. Sivuilta löytyy muun muassa perustietoa yrityksestä, sen palveluista sekä tuotteista. Tunnuksella omaaville lääketukukaupan asiakkaille on olemassa tämän lisäksi omat ekstranetsivut. Sieltä löytyy esimerkiksi lista kaikista lääkkeistä ja erityislupavalmisteista, tuoteuutisia, asiakaskohtainen jälkitoimituslista sekä lääkkeiden kestoajatietoja. Näitä kaikkia asioita pystymme hallinnoimaan työkaluilla, jotka on liitetty osaksi WordPress-hallintapaneelia. Lisäksi uutena toimintona käyttäjille tulee useaan otteeseen mainitsemani tuotevirhelomake.

Monien hyvien ominaisuuksien vastapuolena WordPress-alustassa saattaa olla joitakin mahdollisia ongelmakohtia. Tämä riippuu varmasti hyvin paljon myös käyttötarkoituksesta. WordPress-ohjelmistoon julkaistaan päivityksiä kohtuullisen tiiviissä tahdissa, jotta mahdolliset tietoturva-aukot saadaan tukittua. Tämä saattaa aiheuttaa ongelmia joidenkin asennettujen lisäpalikoiden kanssa, koska näitä lisäosia ei välttämättä päivitetä yhdessä itse ohjelmiston kanssa. Alusta on lisäksi avointa lähdekoodia, joten se on Internetissä jokaisen saatavilla. Tämä on sekä hyvä että huono asia. Avoimuuden takia kehittäjiä on helppo jakaa omaa koodiaan, mutta toisaalta taas sen takia mahdolliset tietoturva-aukot ovat todennäköisempiä. (Webnology 2015.)

Jos WordPress-ohjelmistoa verrataan esimerkiksi toiseen hyvin suosittuun sisällönhallintaohjelmistoon, Drupaliin, niin joitakin eroja löytyy. Drupalin sanotaan olevan parempi silloin, kun halutaan parempaa sivujen muokattavuutta. WordPressissä muokattavuuteen liittyy lähes aina lisäosat, kun Drupalissa sivustoa voidaan muokata ilman niitä. Molemmat näistä ohjelmistoista ovat ilmaisia, tosin ainakin osa Drupaliin saatavista moduuleista maksaa. (Barron 2015.)

Drupalin yritystason tietoturva on paremmalla tasolla kuin WordPressin, johtuen lähinnä aiemmin mainitsemistani WordPress-lisäosista. Työskentelemäni yrityksen internetsivuston käyttäjä- ja tietomäärä on tällä hetkellä sillä tasolla, että nykyisellä alustalla ei tule olemaan ongelmia. Useiden valtioiden ja suurien toimijoiden sivut käyttävät Drupalia, muun muassa Yhdysvaltojen Valkoinen talo. WordPress on alun perin kehitetty ainoastaan blogikäyttöön, joten todella suuren tietomäärän hallintaan se ei välttämättä ole optimaalinen. (Hermsdorfer 2014.)

Molemmissa sisällönhallintajärjestelmissä on omat hyvät puolensa. En osaa kuitenkaan itse sanoa, että olisiko esimerkiksi Drupal parempi vaihtoehto nykyisen WordPressin tilalle. Luulen, että siihen tarvittaisiin hieman enemmän kokemusta molemmista ohjelmistoista. Drupalia en ole käyttänyt koskaan, eikä minulta löydy WordPress alustan osaltakaan kunnollista koodauskokemusta sen muokattavuudesta. Hallittavuudeltaan WordPress on tuntunut hyvältä ja lisäksi siihen on onnistuttu asentamaan kaikki tähän mennessä tarvittavat ominaisuudet, joita yrityksen sivuilla tarvitaan.

3.10 Seurantaviikko 45

Maanantai 2.11.2015

Edessä on viimeinen raportointiviikko. Sen ensimmäisenä päivänä on ohjelmassa perinteinen viikkopalaveri, jossa käydään jälleen läpi menneitä ja tulevia aiheita.

Aamu alkoi normaalisti saapuneiden tilauksien käsittelyllä. Tämän jälkeen viikkopalaverissa käytiin läpi muun muassa tuotevirhelomakkeen tilaa. Tarkoituksena on ottaa testijakson loppuun mukaan vielä toinenkin päämies, jotta saamme lisää tärkeää palautetta ja testitietoa lomakkeesta. Parhaimmassa tapauksessa saamme lisävahvistusta siihen, että lomake on julkaisukunnossa.

Muuten päivän kului lähinnä asiakaspalvelun merkeissä. Tilauksia oli melko reilusti, jonka lisäksi muutamaa varastosaldolta lopussa olevaa tuotetta tiedusteltiin ahkerasti asiakkaiden puolelta.

Tiistai 3.11.2015

Tänään teen viime viikolla aloitetun Powerpoint-esityksen valmiiksi. Asiakaspalveluporukasta on muutamia poissaoloja koko tämän viikon, joten hommia varmasti riittää.

Tilauksia alkoi tulemaan jo aamusta lähtien nopeaan tahtiin. Toimiessamme normaalia pienemmällä porukalla, tilauksien käsittelyyn meni lähes koko päivä. Eräältä asiakkaalta tuli päivällä tuotevirheilmoitus. Tunnuksia heiltä ei meidän kotisivuille entuudestaan löytynyt, joten aluksi tein heille sellaiset. Tämän jälkeen lähetin heille ohjeet tuotevirhelomakkeen täyttämiseen ja itse prosessiin liittyen.

Kaiken muun toiminnan ohessa viimeistelin vielä viime viikolla aloitettuun Powerpoint-esitykseen viimeiset tiedot sekä lisäsin yhden uuden ruutukaappauksen.

Keskiviikko 4.11.2015

Meillä on edelleen vajausta asiakaspalvelutiimissä, joten tämä päivä kuluu suurimmilta osin tilauksien ja asiakaskontaktien merkeissä.

Kuten arvelin, päivä meni jokapäiväisiä työtehtäviä tehdessä. Joukkoon mahtui myös muutama muu tehtävä. Päivällä sain viestin tuotevirhelomakkeen kehitystiimiltä. He tie-

dustelivat muutamaa pientä yksityiskohtaa tarkentavilla kysymyksillä. Lisäksi sain vihdoin tiedon, että kaikki viimeisimmät päivitykset olisivat valmiina huomiseen mennessä. Ilmeisesti he eivät olleet saaneet järjestettyä tarpeeksi aikaa kaikille päivitettävillä asioille, jonka seurauksena aikataulu oli venynyt useaan kertaan. Myös muutamia väärin korjattuja toimintoja on matkan varrelle osunut, jotka olen huomannut testaamisen aikana. Näitä kohtia on jouduttu korjaamaan muutama otteeseen, joka on vienyt taas lisää aikaa.

Iltapäivällä tilauksissa oli hieman hiljaisempaa, joten minulla oli aikaa koostaa kuukausittainen Excel-raportti. Raportissa on tietoja muutaman eri valmistajan tuotteista. Raportin valmistuttua teen vertailua aiempiin ja ns. oikeisiin arvoihin. Lopuksi raportti arkistoidaan myöhempää tarvetta ajatellen.

Torstai 5.11.2015

Tälle päivälle on aikalailla samat tavoitteet kuin aiemmin tällä viikolla. Päivä kuluu pääasiassa asiakaspalvelutöiden merkeissä.

Aamupäivän tilausruuhkan jälkeen sain tiedon, että viimeiset pyytämäni päivitykset tuotevirhelomakkeeseen on saatu valmiiksi. Testauksen lisäksi tehtävänäni oli tarkistaa muutamien uuden tietueen kielikäännökset. Aloitin testaamisen käymällä läpi koko tuotevirheprosessin. Käytin tähän toimintaan testikäyttöön perustamiani asiakas- ja päämiestunnuksia. Kiinnitin eniten huomiota kaikkien tekstikenttien oikeanlaiseen muotoon ja toimintaan. Tähän liittyi muun muassa joidenkin kenttien pakollisuus. Aiemmin lomakkeessa oli pieniä ongelmia, kun tekstiä tuli johonkin kenttään oletettua määrää enemmän. Tämän seurauksena tekstikappaleen muoto hävisi, mutta nyt tämä asia oli saatu korjattua kuntoon. Myös kaikin muin visuaalisin osin lomake oli kunnossa. Tein varmuuden vuoksi koko prosessin testauksen kolmella eri internetselaimella (Mozilla Firefox, Google Chrome ja Internet Explorer). Käytössäni oli kaikista näistä uusin versio. Vanhempia selaimia itselläni ei ollut nyt käytössä, mutta tämä ei haitannut, sillä sain aiemmin tietooni, että lomakkeen Placeholder-tekstit toimivat nyt myös vanhemmilla versioilla.

Sain testauksen sopivasti valmiiksi iltapäivään mennessä. Kaikki asiat vaikuttivat toimivan juuri kuin oli tarkoitus. Saattaa olla, että jatkossa muutoksia tullaan vielä tarvitsemaan, mutta tässä vaiheessa lomake on mielestäni hyvällä mallilla. Nyt tarkoituksena on vain saada sille lisää "oikeata" käyttöä, jotta mahdolliset ongelmat ja muutostarpeet tulevat ilmi mahdollisimman näkyvästi. Suurimmat haasteet lomakkeen käytössä tulevat varmasti liittymään päämiesten erityyppisiin käytäntöihin virheellisten tuotteiden kohdalla.

Perjantai 6.11.2015

Eilen asennettujen päivitysten seurauksena on tavoitteena tehdä muutamia muutoksia ja lisäyksiä yrityksen kotisivujen sisältöön. Muuten päivä on todennäköisesti normaali perjantai eli hieman hiljaisempi kuin muut päivät.

Uusien päivitysten mukana tuli muutos uutispalstan näkyvyyteen. Jatkossa julkaistuja uutisia pystyy jakamaan siten, että ne näkyvät vain halutulle käyttäjäryhmälle. Tämän avulla voidaan julkaista omia tiedotteita esimerkiksi vain Päämies-käyttäjille. Aloitin päivällä ohjeiden viimeistelemisen, nyt kun kaikki sivut näyttivät oikeanlaisilta. Ohjeissa kuvaan koko tuotevirheprosessin asiakkaan ilmoituksesta lääketukkukaupan päättämiseen. Ohjeet tulevat erikseen asiakkaille (apteekit ja sairaalat) sekä päämiehille.

Päivä olin tilausliikenteen osalta melko hiljainen. Muutamia puheluita tuli vielä iltapäivän aikana, mutta mitään suuria ongelmia asiakkailla ei tuntunut olevan.

Viikkoanalyysi

Nyt on viimeinen raportointijakson viikko ohitse. Viikon työtehtävät koostuivat pitkälti samoista asioista, kuin muutamana edellisellä viikkona. Pääsin tällä viikolla jatkamaan tuotevirhelomakkeen testausta uusien päivitysten valmistuttua. Lomake on nyt hyvässä vaiheessa, se toimii tällä hetkellä halutulla tavalla ja lisäksi saamme jatkuvasti lisädataa sen toiminnasta. Tarkoituksena on ottaa myös toinen päämies testikäyttäjäksi, jotta saisimme myös toisenlaista näkökulmaa sen toiminnasta ja mahdollisesti tarvittavista kehitystarpeista.

Useiden testauskertojen myötä olen kehittynyt kyseisessä tehtävässä mielestäni paljon. Erilaisten tapojen ja tyylien käyttäminen on laajentanut osaamistani. Kehitystiimiltä tulevat tarkentavat kysymykset ja palaute on lisäksi auttanut kirjoittamaan tarkempia ja enemmän "oikeanlaisia" raportteja testikerroista.

Viimeisimpien päivitysten seurauksena päämiehet saavat uutta lisäsisältöä sivuillensa. Päivitetyn uutistoiminnon lisäksi päämiehet saivat sivuilleen näkymään palveluhinnaston sekä tuoteilmoituslomakkeen suomeksi ja englanniksi.

Tästä eteenpäin sivustolla julkaistuja uutisia voidaan jakaa näkymään erilaisille käyttäjätyleille. Käyttäjätylepejä ovat tällä hetkellä erilaiset asiakkaat, joihin kuuluvat apteekit, sairaalat ja eläinlääkärit. Asiakkaiden lisäksi omana käyttäjäryhmänä löytyvät päämiehet.

Näille kaikille ryhmille voidaan julkaista yhteisten tiedotteiden lisäksi ryhmäkohtaisia tiedotteita ja ajankohtaisia uutisia. Suurin osa aiemmin julkaistuista uutisista koskettaa ainoastaan yrityksen asiakkaita, joten minkäänlaista muutosta vanhojen uutisten näkyvyyteen ei tarvitse tehdä. Jatkossa on mahdollista julkaista erillisiä uutisia uudelle päämieskäyttäjryhmälle. Tämä tulee ajankohtaiseksi siinä vaiheessa, kun tuotevirhelomake on täysin julkaisukunnossa ja kaikki päämiehet saadaan sivuille käyttäjiksi.

Tällä viimeisellä viikolla nostan tarkasteltavaksi aiheeksi yrityksen sisäisen viestinnän tärkeyden. Olen nyt ollut nykyisessä työtehtävässä kohta puoli vuotta, jolloin minulle on muodostunut kuva viestinnän tyylistä ja tasosta tässä yrityksessä. Varsinkin asiakaspalvelutehtävissä viestinnän tärkeys korostuu hyvin paljon. Hyvää viestintää ja kommunikointia tarvitaan oman tiimin, mutta myös muiden osastojen kanssa. Erityisesti logistiikka- ja varastohenkilöstön kanssa on tärkeää pitää yllä hyvää kommunikoinnin tasoa, jotta kaikenlaiset varastosaldoihin, uusiin tuotteisiin ja niiden muutoksiin kohdistuvat asiat tulevat ajoissa esille.

Sanomien ja viestien välittäminen työyhteisön ja sen eri osien sisällä voidaan liittää työyhteisöviestintään. Tämän viestinnän avulla työyhteisö ja sen tavoitteet mahdollistetaan erilaisissa tilanteissa. Yhteisöviestintä on kokonaisuus, joka voidaan jakaa erikseen sisäiseen ja ulkoiseen viestintään. Yrityksen sisäinen viestintä sisältää kaikenlaista tiedonkulkua ja vuorovaikutusta, jota tapahtuu yrityksen ryhmien tai jäsenten välillä. (Männistö 2012.)

Sisäiseen viestintään voidaan käyttää ja sitä voidaan parantaa monin erilaisin keinoin. Nykyisin voidaan käyttää hyväksi videopalaverimahdollisuutta varsinkin suurissa yrityksissä, joissa toimistot ovat eri puolilla maata tai jopa kokonaan eri maissa. Tämän avulla kuka tahansa ja missä päin tahansa internetyhteyden päässä oleva henkilö pääsee mukaan osallistumaan reaaliaikaiseen keskusteluun. (Cohn 2014.)

Toinen tärkeä apukeino viestinnässä on tavallisten ryhmäpalaverien pitäminen. Näiden ei välttämättä tarvitse rajoittua edes ryhmä- tai tiimitasolle, vaan erilaisia palavereja ja kokouksia voidaan pitää myös eri osastojen kesken. Tämän avulla voidaan jakaa omia kokemuksia ja tietoa sekä keskustella mahdollisista kehityskohteista. Paras mahdollinen tapa olisi, että palaverit olisivat säännöllisiä. Se auttaisi pysymään ajan tasalla tulevista tapahtumista ja määräajoista. Lisäksi säännöllisissä palavereissa on hyvä jakaa omia ehdotuksia esimerkiksi asioista, jotka eivät omasta mielestä toimi. (Cohn 2014.)

Työskentelemässäni yrityksessä on muutama näistä keinoista käytössä. Jokaviikkoiset viikkopalaverit ovat todennäköisesti paras sisäisen viestinnän keino yrityksen kokoluokka huomioon ottaen. Näihin palavereihin osallistuu yleensä varastotyöntekijöitä lukuun ottamatta kaikki työntekijät, joten kaikenlaisen tiedon antaminen ja vastaanottaminen on hyvin mahdollista. Palavereissa käydään yleensä läpi edellisen viikon tapahtumia ja katsotaan myös alkavan viikon ajankohtaisia aiheita. Lähes joka viikko nämä palaverit pidetään maanantaiaamuisin.

Erillisiä ryhmä- ja osastokohtaisia tapaamisia pidetään myös tarvittaessa. Tämän kaltaisia palavereja tarvitaan lähinnä silloin, kun tarvitsee keskustella tapahtuvista muutoksista ja muusta kriittisemmästä aiheesta. Tapaamisten ja palaverien lisäksi sisäiseen viestintään voidaan käyttää yrityksen Datapankkia, josta löytyy kaikki toimintaohjeet, tarvittavat lomakkeet ja muu tieto. Datapankkiin laitetaan oikeastaan kaikki mahdollinen sähköinen materiaali, mitä yrityksen työntekijöillä on käytössään. Myös erilaisia oikeuksia voidaan jakaa haluttuun materiaaliin.

Tähän mennessä saamani näytön ja kokemusten perusteella yrityksen sisäinen viestintä on hyvällä tasolla. Tietenkin joitakin asioita on, missä parannusta voisi tapahtua, mutta mielestäni minulla ei ole vielä riittävän suurta määrää kokemusta tarkemman analyysin suorittamiseen. Luulen, että pieni henkilöstömäärä vaikuttaa hyvällä tavalla viestinnän laatuun. Suurissa yrityksissä on varmasti myös hieman toisenlaisia keinoja työyhteisön viestintään. Viikkopalaverit, Datapankki sekä muut käytössä olevat sähköiset viestimet ovat nähdäkseni riittävät työkalut takaamaan sisäisen viestinnän onnistumisen jatkossa.

4 Pohdinta ja päätelmät

Olen nyt seurannut ja arvioinut omia työtehtäviäni ja raportoinut niistä kymmenen viikon ajan. Päivittäisten tavoitteiden ja päiväkirjamerkintöjen lisäksi olen pohtinut viikkoanalyysissä kunkin viikon tapahtumia sekä omaa kehittymistäni. Työtehtäväni ovat opinnäytetyön aikana vaihdelleet mukavasti. Päivittäisten asiakaspalvelutehtävien lisäksi olen päässyt jatkamaan tuotevirhelomakkeen kehittämistä suunnittelemalla ja testaamalla sen uusia ja vaihtoehtoisia toimintoja. Tämän lisäksi muun muassa erilaisten lomakkeiden päivittäminen sekä ohjeiden ja Powerpoint-esityksen laatiminen ovat kuuluneet seurantajakson aikana IT-puolen työtehtäviini.

Päivittäisen raportoinnin yritin aikatauluttaa siten, että päivälle asetettavat tavoitteet ovat valmiina ennen jokaista työpäivää. Aina en tähän kuitenkaan kyennyt, vaan siinä tapauksessa laadin tavoitteet työpäivän alussa. Tavoitteiden asettaminen selkeytti päivän aikataulun suunnittelemista varsinkin silloin, kun jonkin tehtävän valmistumisella oli tarkka tai kiireinen määräaika. Lyhyiden muistiinpanojen tekeminen työpäivän aikana oli itselleni yksi merkittävimmistä asioista sen kannalta, että kykenin jokaisen työpäivän jälkeen kirjoittamaan raportin päivän aikana tapahtuneesta. Kaikkina päivinä kerrottavaa ei tietenkään ollut tasaisen paljon. Eniten olen pyrkinyt nostamaan esille tärkeimpiä IT-puolen työtehtäviä.

Seuraavassa käyn läpi raportointijakson aikana tehtyjä merkittävimpiä tehtäviä sekä niistä tартunutta oppia ja kehitystä. Suurimpana projektina tämän päiväkirjaraportoinnin aikana on ollut tuotevirhelomake. Lomakkeen kehittäminen aloitettiin jo alkuvuodesta, mutta kesällä lomat sekä muut kiireet sotkivat aikataulua sen verran, että lomakkeen kehittäminen viivästyi. Toimintoa on muokattu raportointijakson aikana useaan otteeseen tekemieni testausten ja pilottiasiakkailta saadun palautteen perusteella. Itse olen vastannut lomakkeen perusteellisesta testaamisesta koko sen kehityksen aikana. Testaaminen on eniten kehittynyt osa-alueeni tämän päiväkirjan kirjoittamisen aikana. Kokemuksen karttuminen on varmasti tärkein tekijä parantuneessa testausosaamisessa, mutta myös menetelmiin tehdyt pienet muutokset ovat vaikuttaneet siihen positiivisesti.

Tuotevirhelomaketta testatessa tärkeintä on pyrkiä asettumaan kolmeen erilaiseen rooliin, joita prosessissa tarvitaan. Näitä ovat asiakas, päämies sekä itse tukkuliike. Jokaisella toimijalla on omat ”tehtävänsä” tuotevirheprosessin aikana. Testausta suorittaessa olen käynyt jokaisella käyttäjätyyppillä kaikki vaiheet läpi mahdollisimman monilla erilaisilla testitapauksilla. Tämän seurauksena lomake on nyt toimiva, vaikkakaan sitä ei vielä ole julkaistu kaikille asiakkaille. Otimme juuri raportointijakson lopussa yhden uuden päämiehen

mukaan pilottijaksoon, jonka avulla saadaan toivottavasti hieman erilaista tietoa lomakkeen toiminnasta.

Jakson aikana jokapäiväisessä käytössäni oleva yrityksen järjestelmä sekä internetsivut ja niiden hallinta ovat tulleet entistä enemmän tutuksi. Järjestelmää käytetään oikeastaan lähes kaikkeen toimintaan, sillä sitä kautta kulkee tieto asiakkaista, tuotteista, varastotiedoista sekä kaikesta muusta mahdollisesta. Olen oppinut hyödyntämään työssäni muun muassa järjestelmästä saatavia, mutta myös sinne kirjattavia raportteja. Asiakaspalvelutilanteiden osalta järjestelmä on koko ajan käytössä, jonka seurauksena siellä ilmenevät puutteet ja viat ovat myös tulleet selkeästi esille. Näistä järjestelmässä ilmenevistä ongelmista olen raportoinut IT-osastolle. Osa asioista on jo korjattu, mutta edelleen sieltä löytyy kohtia, jotka vaativat muutoksia. Tähän toivoisin jatkossa parempaa kommunikointia ja yhteydenpitoa molemmilta osapuolilta, sillä nyt tuntuu, että osa asioista jää raportoiseni jälkeen kokonaan unohduksiin.

Yrityksen internetsivut toimivat WordPress-sisällönhallintajärjestelmän päällä. Tämän seurauksena olen tutustunut paremmin tuohon järjestelmään ja oppinut siitä muutamia uusia asioita. Muun muassa järjestelmän monipuoliset käännöstyökalut mahdollistavat vaihtoehtoisten kielten lisäämisen sivuille. Vaikka en itse ole osallistunut sivuston varsinaiseen toteutukseen, olen silti ollut mukana uuden sisällön ja toimintojen suunnittelussa ja vanhojen tietojen päivittämisessä. Uusien toimintojen suunnittelu ja niistä raportointi on kehittänyt omaa osaamistani.

Teknisen osaamisen lisäksi olen saanut paljon lisää tietotaitoa lääkealasta, joka on mielestäni tärkeää toimenkuvani kannalta. Asiakaspalvelu- ja myyntitilanteissa yksityiskohtaisemmasta tiedosta on välillä suurta hyötyä. Näissä tilanteissa pystyn antamaan jatkuvasti parempia vastauksia asiakkaiden kysymyksiin. Lisäksi kykenen itse selvittämään haluttuja asioita paremmin kuin aikaisemmin, lähinnä osaamisen ja kokemuksen karttumisen myötä. Käsitykseni mukaan lääkealan kokemuksesta voi olla myös tulevaisuuden etenemismahdollisuuksien kannalta hyötyä.

Projektin aikana olen löytänyt parempia ratkaisumalleja oman työni tekemiseen. Olen esimerkiksi oppinut löytämään tietynlaisia ratkaisutapoja asiakkailta esiintyneisiin ongelmiin. Asiakkaille esitettyjen vastakysymysten avulla olen saanut hyödyllistä lisätietoa esiintyneestä ongelmasta. Myös työkavereilta opittuja käytäntöjä ja saatuja tietoja olen alkanut käyttämään entistä monipuolisemmin.

Toimenkuvani ja työtehtäväni eivät ole juurikaan muuttuneet raportointijakson aikana. Asiakaspalvelupuolen tehtävät ovat melko samankaltaisia päivästä riippumatta, mutta sen vastapainona IT-tehtävät ovat hyvin monipuolisia. Olen vähitellen saanut vastuulleni muutamia uusia kokonaisuuksia, joista tulen ilmeisesti jatkossa vastaamaan kokonaan itse. Tähän kuuluu muun muassa kaikkien uusien tuotteiden hallitseminen järjestelmässä. Mielestäni on hyvä, että saan vähitellen lisää vastuuta uusien tehtävien hoitamiseen.

Pyrin jatkossa tuomaan enemmän omia näkemyksiäni esille. Työskentelyn aikana heräsi välillä kysymyksiä, miksi jokin asia tehdään valitulla tavalla. Opinnäytetyön eri tehtäväkokonaisuuksista saatuja kokemuksia ja tietoja yhdistämällä opin paremmin ymmärtämään valitut toimintatavat.

Lähteet

- Aegerter, H. 2013. Becoming a World-Class Tester. Luettavissa: <http://www.ebaytechblog.com/2013/01/31/becoming-a-world-class-tester/>. Luettu: 4.10.2015.
- Barron, B. 2015. WordPress vs. Drupal: Choosing Between Two Platforms. Luettavissa: <https://www.elegantthemes.com/blog/resources/wordpress-vs-drupal>. Luettu: 1.11.2015.
- Ciotti, G. 2013. How to Handle 8 Challenging Customer Service Scenarios. Luettavissa: <http://www.helpscout.net/blog/customer-service-scenarios/>. Luettu: 6.9.2015.
- Cohn, C. 2014. Strategies to Strengthen Communication Within Your Company. Luettavissa: <http://www.forbes.com/sites/chuckcohn/2014/10/24/strategies-to-strengthen-communication-within-your-company/>. Luettu: 9.11.2015.
- Gavalda, M. 2014. The History of WordPress. Luettavissa: <https://kinsta.com/learn/wordpress-history/>. Luettu: 20.9.2015.
- Haughey, D. Project planning a step by step guide. Luettavissa: <https://www.projectsart.co.uk/project-planning-step-by-step.php>. Luettu: 19.10.2015.
- Hermsdorfer, A. 2014. Drupal vs WordPress. Luettavissa: <http://www.bigtunainteractive.com/wordpress-vs-drupal/>. Luettu: 1.11.2015.
- Holt, M. Effective Teamwork & Interpersonal Skills. Luettavissa: <http://smallbusiness.chron.com/effective-teamwork-interpersonal-skills-1933.html>. Luettu: 27.9.2015.
- Lääketietokeskus. VNR. Luettavissa: <http://www.laaketietokeskus.fi/vnr>. Luettu: 9.10.2015.
- Martins, F. 2015. Make Teamwork Critical Component and Achieve Customer Service Team Effectiveness. Luettavissa: <http://customerthink.com/make-teamwork-critical-component-and-achieve-customer-service-team-effectiveness/>. Luettu: 26.9.2015.

Merikallio, B. 2015. Creating a website with WordPress: The good and the bad. Luettavissa: <https://www.hotdesign.com/marketing/wordpress-the-good-the-bad-2/>. Luettu: 20.9.2015.

MindTools. Effective Scheduling. Luettavissa: https://www.mindtools.com/pages/article/newHTE_07.htm. Luettu: 25.10.2015.

Männistö, S. 2012. Yrityksen sisäisen viestinnän kehittäminen. Luettavissa: http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/47130/Mannisto_Sanna.pdf.PDF?sequence=1. Luettu: 9.11.2015.

PlanetMagpie 2013. Tech Tip: Why Does My Company Limit Email Attachment Size? Luettavissa: http://www.planetmagpie.com/default/BreakingNews/NewsItemReader/13-11-01/Tech_Tip_Why_Does_My_Company_Limit_Email_Attachment_Size.aspx. Luettu: 12.9.2015.

Saylor, D. Why Work Schedules Are Important. Luettavissa: http://www.ehow.com/facts_5685997_work-schedules-important.html. Luettu: 25.10.2015.

Slattery, K. 2013. 10 Things You Can Do to Become a Better Tester. Luettavissa: <http://blog.utest.com/2013/05/29/10-things-you-can-do-to-become-a-better-tester/>. Luettu: 4.10.2015.

Tatham, S. 1999. How to Report Bugs Effectively. Luettavissa: <http://www.chiark.greenend.org.uk/~sgtatham/bugs.html>. Luettu: 6.9.2015.

Webnology 2015. Pros and Cons of Wordpress. Luettavissa: <http://www.webnology.co.il/knowledge-base/open-source/pros-and-cons-of-wordpress>. Luettu: 1.11.2015.

WordPress. About WordPress. Luettavissa: <https://wordpress.org/about/>. Luettu: 20.9.2015.