



Back Officen toimintojen kehittäminen rahoitusalan yrityksessä

Siia Suonperä

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Back Officen toimintojen kehittäminen rahoitusalan yrityksessä

Sii Suonperä
Liiketalouden koulutus
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2023

Siia Suonperä

Back Officen toimintojen kehittäminen rahoitusalan yrityksessä

Vuosi

2023

Sivumäärä

49

Työ muuttuu jatkuvasti maailman mukana ja yritysten tulee pysyä kehityksessä mukana. Toimintatapojen ja oman osaamisen kehittäminen on tärkeää, jotta työtä pystyy tekemään tehokkaasti. Ajanhallinta ja itsensä johtaminen ovat taitoja, jotka jokaisen työntekijän tulisi omata.

Opinnäytetyö toteutettiin rahoitusalan yrityksen yritysrahoituksen osastolla. Tämän päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tavoitteena oli Back Officen prosessien parantaminen, uusien toimintatapojen löytäminen ja osaamisen kehittäminen. Tarkoituksena oli kehittää sekä tiimin toimintatapoja että omia taitojani työntekijänä erilaisten teemojen avulla.

Opinnäytetyössä raportoitiiin työtehtävistä kymmenen viikon ajan päiväkirjamuodossa. Jokaisen viikon päätteeksi kirjoitettiin kyseisen viikon valitusta teemasta analysoiden teemaa tietopohjan avulla. Tietopohjana on hyödynnetty erilaisia artikkeleita ja ammattikirjallisuutta. Raportoinnin aikana toteutettiin Back Officen työpaja, jossa luotiin tiimille uudet työnjaot.

Opinnäytetyön avulla toimeksiantaja sai monia erilaisia kehitysehdotuksia Back Officen toimintojen kehittämiseen. Jokaisen viikon aikana syntyi uusia ideoita ja kehitysehdotuksia liittyen aina kyseisen viikon teemaan. Yksi kehitysehdotuksista oli ottaa käyttöön perehdytys-suunnitelma uusille työntekijöille. Tiimin muuttuessa on tärkeää, että uudet työntekijät pääsevät nopeasti mukaan tiimiin ja saavat hyvän perehdytyksen työtehtäviin.

Siia Suonperä

Development of Back Office Functions in the Financial Sector

Year 2023 Pages 49

Work is constantly changing with the world and companies must keep up with the development. Improving the working methods and one's own skills are important in order to be able to work efficiently. Time management and self-management are skills that every employee should have.

This thesis was executed in the corporate finance department of a financial company. The aim of this thesis, which was carried out in the form of a diary, was to improve Back Office processes, find new operating methods and to develop expertise. The author strives to develop both the team's working methods and also her own skills as an employee with the help of various themes.

In this thesis, work tasks were reported in the form of a diary during a ten-week period. At the end of each week there was an analysis about a chosen theme which was backed up by a knowledge base. Various articles and professional literature were used as a knowledge base in this thesis report. During the reporting, a workshop was held where new work palettes were created for the Back Office.

As an outcome of the thesis, the client received development proposals for the Back Office functions. During each week, there were new ideas and development proposals related to the theme of that week. One of the development proposals was to implement an orientation plan for new employees. When the team is changing, it is important that the new employees quickly adapt to the team and get a good introduction to the work tasks.

Keywords: Development, Financial Sector, Introduction, Teamwork

Sisällys

1	Johdanto	6
1.1	Toimeksiantajan esittely	6
1.2	Ammattikäsitteet	7
2	Nykytilanne	7
2.1	Nykyinen työ ja oma osaaminen	8
2.2	Sidosryhmät	9
2.3	Vuorovaikutustaidot työyhteisössä	10
2.4	Opinnäytetyön tavoitteet	11
3	Päiväkirjaraportointi	11
3.1	Viikko 1 - Ajanhallinta	12
3.2	Viikko 2 - Projektinhallinta	16
3.3	Viikko 3 - Oppiminen ja ammatillinen kasvu	19
3.4	Viikko 4 - Perehdyttäminen	22
3.5	Viikko 5 - Työyhteisöviestintä	25
3.6	Viikko 6 - Työtehtävien jakaminen	28
3.7	Viikko 7 - Tiimityö	32
3.8	Viikko 8 - Asiakaslähtöisyys	35
3.9	Viikko 9 - Työympäristö	38
3.10	Viikko 10 - Itsensä johtaminen	40
4	Yhteenveto ja pohdinta	42
	Lähteet	46
	Kuviot	49
	Taulukot	49

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on seurata Back Office-työntekijän arkea rahoitusalan yrityksen yritysrahoituksen osastolla. Opinnäytetyön aiheena on Back Officen toimintojen kehittäminen rahoitusalan yrityksessä. Back Officen keskeisimpiä tehtäviä on maksuliikenteen hoitaminen, tiliotteiden kirjaaminen, sähköpostien käsittely sekä erilaisten raporttien täyttäminen. Opinnäytetyön tavoitteena on Back Officen prosessien parantaminen, uusien toimintatapojen löytäminen ja osaamisen kehittäminen. 10 viikon aikana on tarkoitus toteuttaa työpaja, jossa pohditaan yhteisiä toimintatapoja. Työpaja auttaa yhteisessä ideoinnissa ja ongelmanratkaisussa sekä antaa konkreettisen toimintasuunnitelman tulevaan.

Dokumentoin omaa työtäni 10 viikon ajan välillä 12.12.2022-17.2.2023. Päiväkirjaa kirjoitetaan joka arkipäivä ja viikon lopuksi tehdään yhteenveto ja analyysi keskittyen johonkin tiettyyn aiheeseen. Valitsin päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön, sillä minulla ei ole vielä paljoa kokemusta pankki- ja rahoitusosalta. Osaamisessani on vielä paljon kehitettävää ja uutta opittavaa on paljon. Back Office-tiimi on myös muutoksessa ja kehittämistä riittää, joten työn ohella toteutettava opinnäytetyö sopii tilanteeseen loistavasti.

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on autoetnografia. Autoetnografiassa menetelmässä tutkija tarkastelee itseään ja omia kokemuksiaan osana jotakin tiettyä yhteisöä. Tutkimusmenetelmän ytimessä oleva reflektiivisyys on tutkijan kykyä tarkastella omia oletuksiaan sekä tietoista pohdintaa niistä päätöksistä ja valinnoista, joita hän tekee tutkimuksen aikana. Eettinen pohdinta on tärkeä osa autoetnografista tutkimusta. Tutkijan tulee kunnioittaa muita eikä puhua heidän puolestaan. (Puusa & Juuti 2020, 271-274.)

1.1 Toimeksiantajan esittely

Opinnäytetyön toimeksiantaja on pankki- ja rahoitusalan yritys X, joka tarjoaa kuluttajille sekä yrityksille monipuolisesti erilaisia palveluita. Kuluttajille tarjolla on laina-, osamaksu- ja talletuspalveluita sekä yrityksille laskurahoitusta, maksuratkaisupalveluita ja yrityslimiittejä.

Työskentelen yrityksen Helsingin konttorilla. Yritysrahoituksen osastolla on noin 30 työntekijää. Työaika sijoittuu maanantaista perjantaihin kello 7 ja 17 välille. Käytössä on liukuva työaika kello 7-9 ja 15-17. Tämä tuo joustavuutta päiviin ja pidän siitä, että välillä on mahdollisuus nukkua pidempään ja välillä taas voi lähteä aikaisemmin töistä. Etätöitä on mahdollista tehdä kaksi kertaa viikossa.

1.2 Ammattikäsitteet

Back Office on yrityksen osa, joka koostuu hallinto- ja tukihenkilöistä. He työskentelevät pääasiassa yrityksen taustalla eivätkä ole niin läheisessä kontaktissa asiakkaiden kanssa. Back Officen toiminnot pitävät yrityksen käynnissä ja edistävät organisaation menestystä. Tehokas Back Officen toiminta lisää tuottavuutta ja auttaa pitämään kustannukset alhaisina. (Indeed 2023.)

Back Officen tärkeimpiin tehtäviin kuuluu sisään tulevan ja ulos lähtevän rahan käsittely. Tulostamme päivittäin pankkikohtaisesti tiliotteet, jotka tarkistamme ja tarvittaessa teemme kirjaukset niistä suorituksista, jotka eivät ole automaattisesti kirjautuneet. Viestillä lähetetyt maksut kirjataan aina käsin järjestelmään. Viitteelliset maksut kirjautuvat automaattisesti, jos ne on tehty oikealla viitteellä auki olevalle laskulle. Tietyissä asiakkuuksissa laskuihin tulee usein tuplasuorituksia. Lähetämme näistä asiakkaille sähköpostiviestit, joihin vastaamalla he voivat pyytää suorituksen kohdistamista avoimelle laskulle tai pyytää suorituksen palautusta.

Tiliotteet täsmäytetään kassaraportille, jotta nähdään, että kirjaukset on tehty oikein. Exceliin täytetään myös erilaisten kirjanpitolilien suorituksia. Debet on kirjanpidon tilin puoli, jolle raha tulee ja kredit puoli, josta rahaa lähtee. Näiden mennessä tasan, voidaan varmistua siitä, että kirjanpito on tehty oikein. Mikäli debet ja kredit erottaa, niin voidaan todeta, että jossakin on virhe. (Visma 2022.)

2 Nykytilanne

Luvun tarkoituksena on käydä läpi nykyisiä Back Officen tehtäviä sekä omaa osaamistani. Luvussa käsittelem myös työni kannalta tärkeitä sisäisiä sekä ulkoisia sidosryhmiä ja opinnäytetyön tavoitteita.

Yritysrahoituksen osastolla työskentelee noin 30 työntekijää, joista neljä Back Officessa. Osasto on jaettu kahteen tiimiin rahoitustuotteiden mukaan. Toinen puoli hoitaa laskurahoitusta ja toinen puoli muita yritysrahoituksen tuotteita, kuten yrityslemiittiä ja factoringia. Yritysrahoituksen Back Office on myös aiemmin ollut jaettuna tämän mukaan kahteen työpariin. Nyt tarkoituksena on yhdistää Back Office yhdeksi tiimiksi. Tällä hetkellä Back Officen vastualueet on jaettu näiden kahden puolen kesken hieman eri lailla ja osaaminen on myös erilaista. Tavoitteena onkin, että kaikki neljä osaavat molempien puolien tehtävät ja tiettyjä toimintoja on myös tarkoitus yhdistää.

2.1 Nykyinen työ ja oma osaaminen

Aloitin yrityksessä X tammikuussa 2022 harjoittelijana yritysrahoituksen Back Officessa. Harjoittelu kesti viisi kuukautta, jonka loputtua jäin vakituiseksi työntekijäksi. Kokonaisuudessaan työkokemusta yrityksessä on kertynyt vajaa vuosi. Ennen harjoittelua, minulla ei ollut mitään alan työkokemusta eikä kokemusta edes toimistotyöstä. Tämän takia työharjoittelussa oppi paljon uutta, alkaen avokonttorilla työskentelystä monien erilaisten järjestelmien käyttämiseen. Olen kuitenkin nopea oppimaan uutta, josta sainkin positiivista palautetta heti harjoittelun alussa.

Back Officen ensisijainen tehtävä on huolehtia sisään tulevasta ja ulos lähtevästä rahasta. Tämä tarkoittaa ulospäin lähtevän maksuliikenteen hoitamista eli rahan maksamista eteenpäin asiakkaille sekä sisään tulevien eli tiliotteilla olevien suoritusten kirjaamista järjestelmään. Tähän liittyy muun muassa erilaisten Excel-raporttien täyttämisen sekä virheellisten suoritusten selvitys ja asiakkaiden kontaktointi.

Tehtäviin kuuluu myös osaston sähköpostien hoitaminen. Osastolla on kaksi eri sähköpostia, jotka on myös jaettu rahoitustuotteiden mukaan. Toisen puolen sähköpostista Back Officella on päävastuu, kun taas toisella puolella Back Officelle kuuluu vain tietyt sähköpostit ja rahoituskäsittelijät hoitavat suurimman osan sähköposteista itse. Rahoituskäsittelijät siirtävät Back Officelle kuuluvat sähköpostit Maksuselvitys-kansion alle, josta osaamme poimia meille kuuluvat viestit. Minulla ei ole paljoa vielä kokemusta Back Officen päävastuulla olevan laskurahoitus-tuotteen sähköpostin hoitamisesta. Niillä kerroilla, kun olen sitä tehnyt, niin olen huomannut, että se on todella monipuolista ja vaatii osaamista monelta eri osa-alueelta. Olen myös huomannut, että sen hoitamista ei opi kuin tekemällä, sillä viestit eivät noudata tietynlaista kaavaa niin kuin toisen asiakaspalvelun sähköpostin viestit.

Back Office -työntekijältä vaaditaan todella paljon tarkkuuta etenkin rahoitusosalalla, sillä rahaa liikkuu päivän aikana paljon. Pidän numeroiden kanssa työskentelystä, joten työskentely tässä tehtävässä on alusta alkaen tuntunut luonteeltaan eikä isojen summien käsittely ole tuottanut stressiä. Olen työskennellyt nykyisessä roolissani vasta suhteellisen vähän aikaa ja opittavaa on vielä runsaasti. Minulla on aikaisempaa työkokemusta muun muassa kaupan alalta sekä henkilökohtaisen avustajan töistä. Aikaisemmat työni ovat siis olleet hyvin asiakaspalvelupainotteisia, mistä on hyötyä myös tässä työssä. Sekä kaupassa että henkilökohtaisena avustajana työskennellessä olen kohdannut erilaisia ihmisiä ja useita haastaviakin asiakaspalvelutilanteita. Kaupan alalla on myös vaadittu tarkkuutta, oma-aloitteisuutta ja tehokkuutta. Olen aina pitänyt uuden oppimisesta ja se on minusta erittäin motivoivaa. Pidän siitä, että työpäivät koostuvat tietyistä samoista asioista, mutta mikään päivä ei kuitenkaan ole samanlainen. Erilaiset projektit motivoivat, sillä ne tuovat vaihtelua päivään ja niiden maalin saattaminen on erittäin palkitsevaa.

2.2 Sidosryhmät

Sidosryhmät tarkoittavat kaikkia niitä ryhmiä ja tahoja, joilla on merkitystä ja vaikutusta yrityksen toimintaan. Sidosryhmiä on sekä sisäisiä että ulkoisia. Ne voivat muodostua yksityishenkilöistä, yhteisöistä sekä muista yrityksistä. Yritys valmistaa tuotteita ja tarjoaa palveluita asiakkaita ja yhteiskunnan tarpeita varten. Tämän vuoksi on tärkeää kuunnella sidosryhmiään, jotta yritys pystyy jatkossakin tarjoamaan tarpeellisia ja haluttuja hyödykkeitä. (BusinessCredit 2019; Koipijärvi & Kuvaja 2017, 121.)

Back Officen sidosryhmiin kuuluu useita sisäisiä sekä ulkoisia sidosryhmiä (Kuvio 1). Yritysrahoitus koostuu Back Officesta, rahoituskäsittelijöistä sekä esihenkilöistä. Rahoituskäsittelijöiden kanssa tehdään päivittäin yhteistyötä ja sujuva viestintä heidän kanssaan on tärkeää. Myyntitiimi, talousosasto ja perintä ovat yrityksen muita sisäisiä sidosryhmiä, joiden kanssa Back Office on tekemisissä melkein päivittäin. Myyntiosaston kautta uudet asiakkaat tulevat Back Officelle järjestelmään perustettavaksi, josta ne puolestaan laitetaan eteenpäin rahoituskäsittelijälle. Talousosasto pitää huolta muun muassa, että osastolla tehdyt kirjaukset ja raportit on tehty oikein ja tarvittaessa selvittävät meiltä näihin liittyviä epäselvyyksiä.

Ulkoisia sidosryhmiä ovat asiakkaat, muut pankit, digitaalisia palveluita tarjoavat yritykset sekä viranomaiset. Asiakkaat ovat yrityksen kannalta yksi tärkeimmistä sidosryhmistä, sillä ilman asiakkaita ei olisi yritystäkään. (Koipijärvi & Kuvaja 2017, 128). Muiden pankkien kautta kulkee päivittäinen rahaliikenne, joten ne ovat merkittävä ja tärkeä ulkoinen sidosryhmä.

Viranomaisten tekemät päätökset ja lakimuutokset vaikuttavat pankkialalla merkittävästi ja erilaiset säännökset ja lait vaikuttavat päivittäiseen työskentelyyn. Takauslaki, henkilötietosuojalaki, pankkisalaisuus ja asiakkaan tunteminen ovat esimerkkejä tällaisista. Valvontaviranomaisia ovat muun muassa Finanssivalvonta (FIVA) sekä Kilpailu- ja kuluttajavirasto (KVV).

Ulkoisiin sidosryhmiin kuuluvat lisäksi digitaalisia palveluita tarjoavat yritykset. Erilaiset ohjelmat ja järjestelmät ovat merkittävässä roolissa päivittäisessä työssä. Näistä yksi tärkeimmistä on maksuohjelma, jonka kautta käsittelemme sisään tulevia ja ulos lähteviä maksuja.



Kuvio 1: Yrityksen sisäiset sekä ulkoiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot työyhteisössä

Vuorovaikutusta on sekä sanallista että sanatonta. Viestit voivat olla niin puhetta, hiljaisuutta kuin ilmeitä ja eleitäkin. (Isotalus & Rajalahti 2017, luku 1.) Ammattimaiseen vuorovaikutukseen kuuluu muun muassa taito keskustella muiden kanssa kohteliaasti ja kunnioittavasti, kyky selkeään viestintään, taito tunnistaa ja hallita eri viestinnän muotoja sekä taito kuunnella muita (Jääskeläinen 2022).

Helsingissä työskentelee suuri joukko ihmisiä isossa avokonttorissa. Avokonttorissa työskentely vaatii jokaiselta työntekijältä toisten työrauhan ja tilan huomioon ottamista. Pystyn itse keskittymään melko hyvin hieman kovemmassakin metelissä, mutta joillekin pienikin melu voi häiritä työntekoa ja keskittymistä. Jokaisen täytyy huomioida se, että viereisessä pöydässä istuva kollega saattaa parhaillaan puhua asiakkaan kanssa puhelimesta tai hoitaa esimerkiksi maksuja, joiden tekeminen vaatii keskittymistä ja tarkkuutta. Avokonttorissa työskentelyssä on kuitenkin myös monia hyviä puolia. Kaikkien työskennellessä samassa tilassa, avun ja mielihyvien kysymisen kynnys kollegalta tai esihenkilöltä on matalampi kuin silloin, jos jokainen istuisi omassa kopissaan. Myös yhteisöllisyys kasvaa, kun on mahdollisuus vaihtaa kuulumisia työn lomassa. Pidän itse avokonttorilla työskentelystä, sillä olen aiemmissa töissäni ollut jatkuvasti kasvokkain tekemisissä joko asiakkaiden tai kollegoiden kanssa. En usko, että esimerkiksi pelkkä etätö olisi minulle sopiva vaihtoehto. Etätöiden mahdollisuus tuo kuitenkin mukavaa vaihtelua konttorilla työskentelemiseen.

Kommunikaatio on erittäin tärkeässä osassa työyhteisössä ja etenkin oman tiimin sisällä, jotta kaikki pysyvät perillä siitä mitä tapahtuu ja mitä heiltä odotetaan. Erityisesti toisten ollessa etätöissä ja toisten konttorilla, tulee muistaa tiedottaa tärkeistä ja ajankohtaisista asioista myös etänä olevia kollegoita. Välillä on tullut eteen tilanteita, joissa etänä olevalle kollegalle ei ole muistettu kertoa jostakin asiasta, mikä on saattanut aiheuttaa epäselvyyttä. Sisäisessä viestinnässä yrityksellä on käytössä sähköposti, Skype sekä Rocket Chat, jolla jokaisella on oma tarkoituksensa. Skype on näistä paras kanava kysyä nopeasti esimerkiksi neuvoa johonkin akuuttiin asiaan. Sähköpostia käytetään tärkeimpiin asioihin, joista halutaan jäävän muisti-jälki. Rocket Chatissa on erilaisia kanavia, joissa voidaan tiedottaa kerralla isompaa joukkoa ja käydä ajankohtaista keskustelua esimerkiksi koko yritysrahoituksen osaston kanssa.

Työ sisältää päivittäistä asiakaspalvelua, mikä oli minulle tuttua aiemmista töistäni kaupan alalla sekä henkilökohtaisena avustajana. Vahva asiakaspalvelusta on ehdottomasti etu tässä työssä. Asiakaspalvelu ei kuitenkaan ole kasvokkain tapahtuvaa mihin olen aiemmin tottunut, vaan asiakaspalvelu tapahtuu sähköpostitse sekä puhelimen välityksellä. Yritysrahoituksen osastolla asiakkaat ovat pääasiassa yrityksiä, mutta vuorovaikutusta käydään myös yksityishenkilöiden kanssa.

2.4 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön tavoitteena on Back Officen prosessien kehittäminen, uusien toimintatapojen löytäminen ja osaamisen kehittäminen. Toimintatapojen ja prosessien kehittäminen parantaa tehokkuutta ja toimintojen yhdistäminen poistaa päällekkäisiä työtehtäviä jättäen aikaa muille tehtäville.

Back Office on pitkään ollut jaettuna kahteen työpariin, jotka hoitavat osaston kahden eri tiimin tehtäviä. Back Officen yhdistymistä on mietitty jo pitkään, mutta tämä on aiemmin jäänyt vain suunnitelman tasolle. Nyt kuitenkin konkreettisia toimia on aloitettu tekemään. Tämä on hyvä tilaisuus miettiä ja kehittää uusia yhteisiä toimintatapoja. Jokaisella tiimin jäsenellä tulisi myös olla kyky tehdä kaikkia Back Officen tehtäviä.

3 Päiväkirjaraportointi

Seuraan työskentelyäni joka arkipäivä 10 viikon ajan yritysrahoituksen Back Office -tiimissä aikavälillä 12.12.2022-17.2.2023. Joka arkipäivän päätteeksi kerron lyhyesti päivän kulusta. Viikon lopuksi kirjoitan yhteenvedon viikosta keskittyen aina johonkin tiettyyn aiheeseen. Peilaan omia havaintojani teoriaan, jonka avulla on mahdollista löytää uusia toimintatapoja ja ideoita työn kehittämiseen. Olen valmiiksi miettinyt viikkoanalyysien aiheita, joita ovat muun muassa perehdyttäminen, ajanhallinta, sisäinen viestintä, työympäristö, asiakaslähtöisyys, it-sensä johtaminen ja osaamisen kehittäminen.

3.1 Viikko 1 - Ajanhallinta

Maanantai

Päiväkirjaraportoinnin ensimmäinen viikko alkaa. Saavuin toimistolle kello 7.30, sillä minulla on tällä viikolla niin sanottu ”aamuviikko”. Aloitin työpäivän vilkaisemalla läpi sähköpostini, jos siellä olisi jotain akuuttia, joka tarvitsisi hoitaa heti. Tämän jälkeen aloitin tiliotteiden käsittelyn. Tulostin tiliotteet sekä viitteet pankkiohjelmasta, lisäksi niihin tileiltä maksettujen suoritusten maksutositteet sekä perinnän tilitysraportit. Tämän jälkeen kirjasin tiliotteilta tiedot kassaraportti-Exceeliin ja jaoin osan tiliotteista työparilleni. Tiliotteet jaetaan tietyllä periaatteella vuoroviikoin, jotta molemmat tekevät tasaisesti kaikkia tiliotteita. Tiliotejakojen tekemiseen meni noin tunti, jonka jälkeen aloitin tiliotteiden kirjaamisen. Tiliotteita kootessa huomasin jo, että päivästä on tulossa melko hiljainen eikä kirjattavaa ole paljoa. Aamuvuorolle kuuluu myös maksujen tekeminen kello 14 asti.

Kello 13 meillä oli Back Officen ja esihenkilön yhteinen palaveri, jossa kävimme läpi kaikkien kuulumiset ja tärkeät tapahtumat viimeisen parin viikon ajalta. Puhuimme jokaisen työtilanteesta ja kuormituksesta. Kaikilla tulisi olla saman verran tehtävää eikä niin, että joku joutuu tehdä töitä hiki hatussa ja muut pyörittelevät peukaloitaan. Tällä hetkellä on menossa monta eri projektia, joista kävimme läpi ajankohtaiset asiat. Sovimme ketkä ottavat näihin liittyviä asioita hoitaakseen, jotta ne tulevat varmasti tehtyä. Sovimme myös esihenkilöni kanssa palaverin huomiseksi liittyen projektiin, jota olen tehnyt. Projekti on aloitettu jo keväällä ja tarkoitus olisi, että se saataisiin valmiiksi tällä viikolla.

Hoidin päivän aikana myös postilta palautuneiden kirjeiden sekä lähtevien postien käsittelyn. Maksuselvitys-sähköpostikansion hoitaminen ei ole tällä viikolla minun päävastuullani, mutta hoidin sieltä päivän aikana muutaman viestin. Henkilökohtainen sähköposti oli tänään melko hiljainen eikä sinne tullut kuin muutama hoidettava viesti päivän aikana.

Tämän kuun aikana meillä on tehtävänä käydä verkkokoulutus liittyen ajanhallintaan. Koulutus koostuu useasta eri pituisesta opetusvideosta, jossa on vinkkejä ajanhallintaan. Aloitin videoiden katsomisen, sillä minulla oli tänään hyvin ylimääräistä aikaa. Koulutusvideoista saikin monia hyviä ideoita ajanhallinnan kehittämiseen ja ajankäytön suunnitteluun.

Tiistai

Aloitin työpäiväni samaan aikaan ja samaan tapaan kuin eilen. Tein aamuvuorolle kuuluvat tehtävät, joiden jälkeen kirjasin omat tiliotteet. Tiistait ovat usein yksi viikon kiireisimmistä päivistä, sillä tiliotteilla on paljon suorituksia viikonlopun jäljiltä. Kirjasin tänään myös laskurahoitus-puolen tiliotteet, sillä heillä oli kiirettä muiden akuuttien tehtävien kanssa. Pidän muiden auttamisesta ja otan mielelläni tehtäviä auttaakseni muita kiireellisissä tilanteissa.

Pidimme esihenkilöni kanssa palaverin liittyen tekemääni projektiin. Kävimme läpi tähän liittyviä epäselviä asioita ja sovimme, miten projektin viimeiset tehtävät toteutetaan. Keskustelimme myös siitä, miten projektin tekeminen on pitkittynyt, sillä sille ei tehty kunnollista aikataulua. Projekteille tulisi asettaa tietyt aikarajat, joita seuraamalla niiden maaliin saattaminen olisi helpompaa.

Keskiviikko

Sain heti aamusta kuulla, että yksi tiimistämme on tänään poissa. Tämä tarkoitti sitä, että päivästä tulisi kiireinen. Sovimme yhdessä tehtävien jaosta, jotta kellään ei olisi mahdottomasti hoidettavaa. Hoidin tänään kaikki maksut, joihin menikin iso osa päivästä. En ehtinyt tehdä projektiin liittyviä tehtäviä, vaan ne jäivät vielä odottamaan loppuviikkoon. Olisin halunnut saada nämä tehtyä, mutta tällaisessa tilanteessa on tärkeintä priorisoida päivittäiset pakolliset tehtävät.

Meillä oli osastokohtainen Skype-koulutus liittyen asiakkaan tuntemiseen sekä rahanpesun esitsemiseen liittyen. Olisin halunnut keskittyä kunnolla kuuntelemaan koulutusta, mutta työtehtäviä oli vielä paljon tehtävänä, joten niitä täytyi tehdä koulutuksen aikana. Onneksi koulutus nauhoitettiin ja se on mahdollista katsoa vielä myöhemmin uudestaan.

Torstai

Tämäkin päivä meni vajaamiehityksellä. Murehdin, että ehdinkö tehdä projektia yhtään eteenpäin tänäänkään. Sain onneksi muut tehtävät tehtyä melko nopeasti, joten iltapäivästä jäi aikaa projektin tekemiselle. Tähän kului yllättävän paljon aikaa, sillä ohjelmissa esiintyi jonkin verran hitautta. Tehtävää jäi vielä vähän huomiselle, mutta onneksi suurin osa projektista on jo tehty.

Iltapäivällä oli vielä yksi lyhyempi koko talon koulutus. Tänäänkään en pystynyt kunnolla keskittymään koulutukseen, vaan tein töitä sen aikana. Olin tiedostanut koulutuksen olevan tällä viikolla, mutta se oli töiden lomassa päässyt unohtumaan. Pitäisikin muistaa katsoa kalenteri jo edellisenä päivänä, jotta mahdollisiin palavereihin ja koulutuksiin osaisi varautua ja suunnitella työpäivää niiden perusteella. Ei ole nimittäin ensimmäinen kerta, kun jokin palaveri tai koulutus tulee yllätyksenä ja tietenkin juuri silloin, kun on muutenkin kiirettä. Toivon, että ehdin huomenna katsoa loppuun ajanhallinnan verkkokoulutuksen videot ja pääsisin hyödyntämään niistä saatuja oppeja.

Perjantai

Tiimimme on taas täysilukuinen. Meneillään on kuitenkin projekti, joka vie melkein kaiken ajan kahdelta tiimiläiseltä. Tämä tarkoittaa sitä, että kahdelle muulle, itseni mukaan lukien, jää enemmän tehtävää.

Sain tehtyä oman projektini loppuun, josta olin erittäin tyytyväinen. Ajanhallinnan verkkokoulutuksen loput videot jäivät kuitenkin odottamaan ensi viikolle. Meillä olisi myös ollut perjantaisin pidettävä iltapäivän kahvihetki, mutta kiireen vuoksi en ehtinyt osallistua siihen. Olin hieman pidempään töissä, kun olin ajatellut. Tehtävää riitti ja muistin, että minun pitää ensi viikon maanantaina lähteä aikaisemmin töistä, joten halusin saada hoidettua mahdollisimman paljon tehtävistä tänään. Ensi viikosta on tulossa kiireinen meneillä olevan projektin sekä jouluviikon myötä.

Viikkoanalyysi 1 - Ajanhallinta

Tällä viikolla keskiössä oli ajanhallinta. Ajanhallinta on taito, joka jokaisen työntekijän tulisi osata pärjätäkseen työssään sekä parantaakseen uranäkymiään. Tehokas ajanhallinta myös vähentää työstä aiheutuvaa stressiä ja painetta. Tutkimukset ovat osoittaneet, että suurin osa pystyy parantamaan tehokkuuttaan tutkimalla työtapojaan ja kiinnittämällä huomiota ajankäyttöön. (Forsyth 2013, 2-3.)

Poissaolojen myötä ajankäytön hallinta korostuu entisestään. Tiimin ollessa pienempi kuin normaalisti, jokaisen tulisi priorisoida tärkeimpiä tehtäviä. Meillä on käytössä Outlook-kalenteri, josta jokainen pystyy näkemään tiimiläistensä palaverit ja muut menot. Esimerkiksi aina viikon lopussa voisi katsoa miltä kaikkien ensi viikko tulee näyttämään ja onko sillä vaikutusta omaan työhön ja ajanhallintaan. Mikäli jollakin on useita palavereita päivän aikana, niin voisi miettiä, että voisivatko muut auttaa joidenkin hänen työtehtäviensä kanssa. Meillä on olemassa Back Officen oma etätyö-Excel, johon olemme tähän mennessä merkinneet vain etätyöpäivät. Exceliä voisi hyödyntää myös merkitsemällä siihen, jos esimerkiksi jonkun täytyy lähteä töistä aikaisemmin tiettyä päivänä. Tämä helpottaisi myös muiden ajankäytön suunnittelua. Voisimme luoda Excelin myös keskeneräisiä tehtäviä varten, jotta poissaolotapauksissa tieto tärkeistä keskeneräisistä tehtävistä olisi jokaisella. Pahimmassa tapauksessa jokin kiireellinen asia saattaa jäädä odottamaan useaksi päiväksi. Tehtävät voisi jaotella tärkeyden ja kiireellisyyden perusteella eri kategorioihin. Tämä helpottaisi hahmottamaan viikon työkuormaa ja suunnittelemaan ajankäyttöä. Eisenhowerin matriisi (Kuvio 2) jakaa tehtävät neljään kategoriaan niiden kiireellisyyden ja tärkeyden perusteella. Nelikenttä auttaa hahmottamaan ne tehtävät, jotka tulisi priorisoida. Eisenhowerin neljä kategoriaa ovat:

1. Tärkeät ja kiireelliset: Nämä ovat tehtäviä, jotka tulee hoitaa mahdollisimman nopeasti. Näitä voi olla esimerkiksi järjestelmäongelmien raportoiminen eteenpäin ja pikamaksujen maksaminen.
2. Tärkeät, mutta ei kiireelliset: Tehtävät, jotka tulee hoitaa, mutta eivät ole akuutteja. Näitä ovat esimerkiksi kohdistamattomien suoritusten selvittäminen tai maksusuorituksen etsiminen.

3. Kiireelliset, mutta ei tärkeät: Nämä ovat kiireellisiä tehtäviä, mutta niitä ei ole välttämätöntä hoitaa itse. Kyseiset tehtävät delegoidaan mahdollisuuksien mukaan eteenpäin, jotta aikaa jää tärkeille tehtäville.
4. Ei tärkeät, ei kiireelliset: Tehtävät, joita voi hoitaa, kun on ylimääräistä aikaa. Esimerkiksi kansioiden järjestely ja sähköpostin siivoaminen. (Vikman 2021.)



Kuvio 2: Eisenhowerin matriisi (Vikman 2021)

Ajankäytön seuranta on tärkeässä osassa työntekijän hyvinvoinnin tukemisessa. Vapaa-ajalle, palautumiselle ja levolle tulee jäädä riittävästi aikaa ja työntekijän pitäisi pystyä erottamaan työ ja vapaa-aika toisistaan. (Työterveyslaitos 2022a.) Työpaikalla on käytössä leimauskortti, jolla työaika seurataan. Tämän avulla esihenkilöt huomaavat heti, jos ylimääräisiä tunteja alkaa kertymään liikaa tai saldot menevät liikaa miinukselle. Ylitöitä ei pääsääntöisesti tehdä, vaan ne kerryttävät saldoa, joita voi hyödyntää tekemällä vastavuoroisesti lyhyempää päivää.

Olen selkeästi tehokkaimmillani heti aamusta ja aamupäivästä. Tämän takia aloitan mielelläni työpäivän aikaisin, koska tiedän, että saan silloin eniten tehtyä. Suosin myös mieluummin iltapäiväpalavereita, jolloin aamulla saan tehtyä suurimman osan tehtävistä pois alta. Tälle viikolle osui useampi koulutus ja palaveri. Back Officen yhdistymisen myötä olemme uusineet palaverikäytäntöjä. Jokainen meistä neljästä ei enää osallistu kaikkiin yritysrahoituksen osaston palaveriinhin samalla kerralla. Tämän avulla saamme jätettyä aikaa enemmän työtehtäville, kun kaikilla ei ole niin montaa palaveria viikossa. Kaikille pakollisten koulutusten ajankohtiin ei yleensä ole mahdollista vaikuttaa, joten nämä tulisi ottaa huomioon päivän suunnittelussa. Tämän avulla voitaisiin minimoida työskentely koulutusten aikana ja koulutukseen voisi keskittyä täysin.

Ajanhallinnan verkkokoulutuksessa käytiin läpi keskeytysten minimoinnin tärkeyttä. Etenkin avokonttorilla työskennellessä keskeytyksiä tulee todella paljon. Fokuskello on Pomodoro-tekniikkaan perustuva keskittymisen apuväline. Pomodoro-tekniikassa työskennellään esimerkiksi 25 minuuttia, jonka jälkeen pidetään lyhyt tauko. Kello vähentää keskittymistä heikentäviä häiriöitä ja madaltaa toimeen tarttumisen kynnyksiä. (Työterveyslaitos 2022b.) Fokuskelloa voisi hyödyntää sekä toimistolla että etänä työskennellessä.

3.2 Viikko 2 - Projektinhallinta

Maanantai

Päivästä ja viikosta on tulossa kiireinen meneillä olevien projektien sekä alkaneen jouluviikon vuoksi. Aloitin päivän aikaisin, sillä jouduin lopettamaan työpäivän jo kahdelta. Kaksi tiimistämme on osana toteuttamassa projektia, joka vie heiltä suurimman osan työpäivästä. Tuurasimme kollegan kanssa heitä osassa päivän normaaleista työtehtävistä.

En vielä ehtinyt katsoa loppuun koulutusvideoita. Onneksi niiden läpi käymiseen on aikaa vielä kaksi viikkoa. Tämän viikon aikana pitäisi kuitenkin ehtiä täyttää henkilöstökysely. Sen tekemiseen ei pitäisi mennä kauaa aikaa, mutta haluan miettiä rauhassa vastauksia enkä täyttää kyselyä kiireessä. Kyselyssä pohditaan itselle tärkeimpiä asioita työpaikalla ja sitä, miten ne omasta mielestä toteutuvat.

Tiistai

Aamu sujui niin kuin muinakin päivinä. Tehtävää oli paljon, mutta ajattelin, että aika riittäisi hyvin eikä kiirettä tulisi. Iltapäivän puolella yksi tiimistämme huomasi ongelman, joka vaikutti toimintaamme merkittävästi. Tämän ulkopuolisen järjestelmäongelman vuoksi maksujen tekemiseen meni tavallista kauemmin aikaa ja ongelman selvittäminen sekä vaihtoehtoisten toimintatapojen etsiminen veivät osansa päivästä. Ongelmatilanteet tuntuvat tulevan aina silloin, kun on muutenkin kiire.

Puolen päivän aikaan pidimme yritysrahoituksen toisen tiimin kanssa viikkopalaverin. Palaverissa käytiin läpi sekä yleisiä asioita että tapahtumia rahoitustuotteittain. Minulla ei ole selkeää käsitystä esimerkiksi yrityslimiitti-tiimin tapahtumista, joten näissä palavereissa saa hyvän kokonaiskuvan osaston muutoksista ja tapahtumista. Palavereissa pääsemme myös kertomaan Back Officen kuulumiset ja uusimmat muutokset. Teimme viime viikon lopulla muutoksia maksuprosessiin, mikä vaikuttaa myös rahoituskäsittelijöiden työhön.

Keskiviikko

Tänään esihenkilöt olivat järjestäneet koko talon yhteisen aamupalan. Aamupaloja järjestetään joka toinen kuukausi ja järjestävät tiimit vaihtuvat. Minusta nämä ovat olleet mukavia

talon yhteisiä tapahtumia. Tehtävää oli kuitenkin edellisiä päiviä seuraten melko paljon, joten töihin piti palata mahdollisimman pian. Eilisen ongelman jäljiltä selvittettävää jäi jonkin verran tälle aamulle ja halusin saada asiat nopeasti järjestykseen. Työkavereiden suostuttelemana liityin mukaan iltapäivän kahvitaukoon, vaikka ensin ajattelin, että en millään ehdi. Pieni tauko teki kuitenkin hyvää, kun pääsi hetkeksi irtautumaan työpisteeltä. Työtä tulisikin muistaa tauottaa tasaisin väliajoin.

Lähetin eilen asiakkaille useita sähköposteja liittyen laskuille tehtyihin liिकासuorituksiin. Tämän vuoksi sähköposti oli tänään todella täynnä, kun vastauksia oli tullut paljon. Näiden joukossa oli myös muutama haastavampi viesti, jotka jätin odottamaan huomiseksi. Päivä oli jo pitkällä ja totesin, että näissä tarvitsen todennäköisesti apua kollegoilta. Tiimissä on ollut koko viime ja tämän viikon kiireistä ja huomaan ainakin itsestäni, että väsymys alkaa painamaan. Viikonloppu tulee kyllä tarpeeseen.

Torstai

Tänään vuorossa oli ensimmäinen Back Officen tiimilounas. Meillä on kuukausittain mahdollisuus käydä tiimin kanssa työnantajan kustantamalla lounaalla. Olemme aiemmin käyneet eri kokoonpanoilla lounailla ja sovimme, että jatkossakin voimme käydä muiden yritysrahoituslaisten kanssa ja välillä vain näin Back Officen kesken.

Lounaan jälkeen meillä oli myös Back Officen viikkopalaveri. Kävimme läpi kaikkien työtilanteet ja fiilikset. Töitä on viime ja tällä viikolla ollut kaikilla paljon. Projektit ovat vieneet aikaa normaaleilta työtehtäviltä. Nyt kuitenkin yksi paljon aikaa vienyt projekti on loppusuoralla, joten ensi viikolla on luultavasti jo normaalimpi työtilanne. Olemme myös yhdistämässä maksuliikenteen yhdeksi aiempien kahden sijaan. Tätä viedään eteenpäin ensi vuoden puolella, kun lomamat ovat ohi. Kävimme läpi tekemättä jääneitä ei niin kiireellisiä työtehtäviä ja sovimme ketkä ottavat ne hoitaakseen. Minulla on hoidettavana tehtävä, jota en aiemmin ole tehnyt. Tähän pitäisi kuitenkin löytyä hyvät ohjeet ja kollegani lupasi auttaa minut tässä alkuun. Puhuimme myös perehdyttämisestä sekä työpakettien jakamisesta. Ensi vuoden alusta keskitymme toistemme perehdyttämiseen. Meidän tulisi myös luoda selkeät työnjaot tilanteisiin, jossa joku on poissa tai muuten kiireinen esimerkiksi jonkin projektin kanssa. Näistä paketeista olisi nopea valita siihen tilanteeseen sopiva selkeä kokonaisuus.

Perjantai

Viimeinen päivä ennen joululomaa. Huomaan ainakin itsestäni, että keskittymiskyky on heikompi kuin yleensä. Pahin kiire on onneksi jo hellittänyt, mutta tehtävää vielä riittää. Tänään oli viimeinen mahdollisuus täyttää henkilöstökysely. Esihenkilö muistuttelikin tästä jo eilen ja toivoi, että jokainen ottaisi pienen hetken sen täyttämiseen. Kyselyyn vastaamalla on

mahdollisuus vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Siinä valittiin viisi omasta mielestä tärkeintä asiaa työpaikalla, jonka jälkeen arvioitiin miten ne toteutuvat juuri tässä työssä.

Pidimme iltapäivällä yhteisen glöghetken kaikille toimistolla oleville yritysrahoituksen tiimiläisille. Nämä ovat kivoja hetkiä ja tuovat osastoa yhteen. Todella moni oli etätöissä tänään, joten tämä mahdollisti kaikkien toimistolla olevien tauon samaan aikaan. Puhelinlinjoilla tulee olla henkilöitä riittävästi, jonka takia yleensä koko osasto ei voi lähteä samaan aikaan tauolle tai lounaalle.

Viikkoanalyysi 2 - Projektinhallinta

Projektit ovat isoja kokonaisuuksia, jotka koostuvat useista eri vaiheista ja työntekijöistä (Visma Solutions 2018). Projekteille on tunnusomaista muun muassa selkeä tavoite, ajoitetut väliaikaiset aktiviteetit, käytössä olevat rajalliset resurssit sekä riski, joka liittyy projektin lopputuotoksen saavuttamiseen (Mäntyneva 2016, 11). Projektit etenevät usein päällekkäin ja ovat sidoksissa organisaation muuhun toimintaan. Joihinkin projekteihin saattaa kulua jopa puolet työajasta. Projekteille tulisi asettaa selkeä tavoite ja aikataulu. (Juholin 2009, 257.) Projekti tulisi jakaa pienempiin tehtäväkokonaisuuksiin, sillä se lisää projektin hallittavuutta ja tukee projektin ohjausta ja johtamista. Kuviossa 3 on esimerkki projektin osituskaaviosta puukaavion muodossa. (Mäntyneva 2016, 59-61.)



Kuvio 3: Esimerkki projektin osituskaaviosta (Mäntyneva 2016)

Projektin osallistujamäärän ja kokonaisuuden ollessa suuri, myös projektinhallinta tulee olla kunnossa. Jokaisen tulee tietää omat tehtävänsä ja niiden aikataulut. Projektin aikataulutuksen tärkein tavoite on varmistaa, että projektin toteutus ja valmistuminen pysyy sille annetussa aikataulussa. Aikataulun laatimisen tavoitteena on luoda realistinen aikataulu

huomioiden projektiin liittyvät tehtävät ja käytössä olevat resurssit. (Mäntyneva 2016, 62-67.) Back Officella on ollut syksyn ja talven aikana useita projektia. Projektit ovat olleet niin pienemmällä henkilömäärällä toteutettavia kuin isompaa työntekijäjoukkoa vaativia. Isoimmat projektit ovat vaatineet useamman eri osaston panosta ja osaamista.

Itselläni on ollut hoidettavana projekti, jonka aloitin jo keväällä. Projektille ei laadittu oikeastaan minkäänlaista suunnitelmaa. Tämän vuoksi projektin tekeminen myös venyi paljon. Mikäli projekti olisi suunniteltu alusta alkaen hyvin, niin todennäköisesti sen loppuun saattaminen ei olisi kestänyt niin pitkään. Niin kuin sanotaan ”hyvin suunniteltu on puoliksi tehty”, pitää paikkansa myös tässäkin.

Projektiviestintä on viestintää muun muassa projektin tavoitteista, tuloksista sekä palautteen vastaanottamista ja hyödyntämistä projektin aikana. Aloitusvaiheessa sovitaan yhteisistä tavoitteista ja kokonaiskuvan luomisesta. Toteutusvaiheessa osallistujat vaihtavat tietoa liittyen työhön ja kokemuksiinsa. Projektin valmistuessa kootaan tietoa siitä, mitä on saavutettu ja mitä hyötyä saaduista tuloksista on. (Juholin 2009, 260-262.) Projektiviestintä, niin kuin mikä tahansa muukin sisäinen viestintä on erittäin tärkeää. Jokaisen projektiin osallistuvat tulee olla perillä siitä, missä tilanteessa projekti etenee ja mitä tapahtuu seuraavaksi. Olen huomannut, että etenkin nyt kun projekteja on ollut useita päällekkäisiä, niin sähköpostiviestejä tulee todella paljon ja välillä on vaikea pysyä perillä siitä mitä tapahtuu. Jatkossa voisi miettiä esimerkiksi erillisten sähköpostikansioiden luomista projekteja varten, josta olisi helppo tarvittaessa etsiä tähän projektiin liittyvää tietoa.

3.3 Viikko 3 - Oppiminen ja ammatillinen kasvu

Maanantai

Vapaa - Tapaninpäivä

Tiistai

Vuoden viimeinen viikko alkaa. Toimistolla on erittäin hiljaista, sillä moni on tänään poissa tai jäänyt etätöihin. Sähköpostiin oli tullut nanolearning-koulutus liittyen tietoturvaan ja salasanoihin. Näitä lyhyitä koulutuksia tulee noin kolmen viikon välein. Katsoin myös toiseksi viimeisen koulutuksen liittyen ajanhallintaan. Siinä annettiin hyviä vinkkejä Outlook-sovelluksen tehokkaampaan käyttöön. Esimerkiksi sähköpostit voidaan luokitella eri luokkiin värikoodien perusteella. Tämä helpottaa samaan asiaan liittyvien kohteiden ryhmittelyä sekä tunnistamista. Videoita on tämän jälkeen enää yksi jäljellä ja aikaa on vielä onneksi tämä viikko. Verkkokoulutuslustralta olisi mahdollisuus katsoa myös muitakin koulutuksia. Toivottavasti ehdin katsoa

myöhemmin tällä viikolla, jos sieltä löytyisi jotakin kiinnostavia ja työn kannalta hyödyllisiä koulutuksia.

Sovimme viime viikon palaverissa, että otan hoitaakseni tehtävän, jonka tekeminen on jäänyt muiden kiireellisempien tehtävien takia hoitamatta. Työkaverini auttoi minut tässä alkuun ja katsoimme ensimmäisen tapauksen yhdessä. Tehtävään oli myös laadittu hyvät ohjeet, joiden avulla sain tehtyä sen kokonaan. Pidän uuden oppimisesta, joten oli mukavaa tehdä itselle uutta asiaa. Tässä myös huomasin, miten tärkeää hyvät ohjeet ovat, sillä niiden avulla etenkin uusien asioiden opettelu on todella paljon nopeampaa.

Keskiviikko

Tänään on jo paljon rauhallisempaa viime viikkoon verrattuna. Kiireettöminä päivinä yritän hoitaa tehtäviä, jotka jäävät helposti tekemättä. Kävin läpi sähköpostiani, joka on ollut nyt parina viikkona todella täynnä ja kiireettömät viestit ovat jääneet roikkumaan. Menimme Back Officen kanssa mukaan yritysrahoituksen toisen tiimin tiimilounaalle paikkaamaan kiipeänä olevia kollegoita. Pidempi lounas sopi oikein hyvin tähän rauhallisempaan työpäivään.

Viime viikon palaverissa sovimme, että tällä viikolla otamme kunnolla selvitykseen epäselvien suoritusten selvittämisen. Tulostin iltapäivällä näistä ajantasaisen listan, josta on helppo lähteä selvittämään suorituksia. Kollega oli myös saanut omat tehtävänsä tehtyä, joten jaoin listan kahteen osaan. Näin emme turhaan selvitä samoja suorituksia. Sain myös iltapäivällä katsottu viimeisen ajanhallinnan videon. Nyt koko ajanhallinnan verkkokoulutus on suoritettu.

Torstai

Tänään oli taas aika Back Officen viikkopalaverille. Totesimme kaikki, että tällä viikolla on ollut selvästi rauhallisempaa ja työtilanne on palautunut normaalille tasolle. Kävimme läpi viime viikon palaverissa jaetut tehtävät, joita olimmekin saaneet hyvin hoidettua.

Iltpäivällä jatkoin kohdistamattomien suoritusten selvitystä sekä käsittelin postilta palautuneita kirjeitä. Olen huomenna etätöissä, joten otin mukaan tarvittavat työvälineet.

Perjantai

Pidin pitkästä ajasta etätyöpäivän. En ole edellisenä kahtena viikkona halunnut tehdä etätöitä, sillä mielestäni kiireellisinä päivinä on helpompi työskennellä toimistolla, jossa työvälineet ovat paremmat kuin kotona ollessa. Isompi näyttö helpottaa työskentelyä merkittävästi ja työnjakoa on helpompi miettiä yhdessä toimistolla.

Päivä oli todella hiljainen, joten ehdin hyvin selvittää kohdistamattomia suorituksia. Iltpäivällä meillä oli vielä puolen tunnin kahvihetki Skypen välityksellä. Perjantaisin

järjestettävässä kahvihetkessä toimistolla olevat kokoontuvat kokoustilaan ja etänä olevat pystyvät osallistumaan Skypen välityksellä. Tämän jälkeen oli mukava lopettaa viimeinen työpäivä ja lähteä uuden vuoden viettoon.

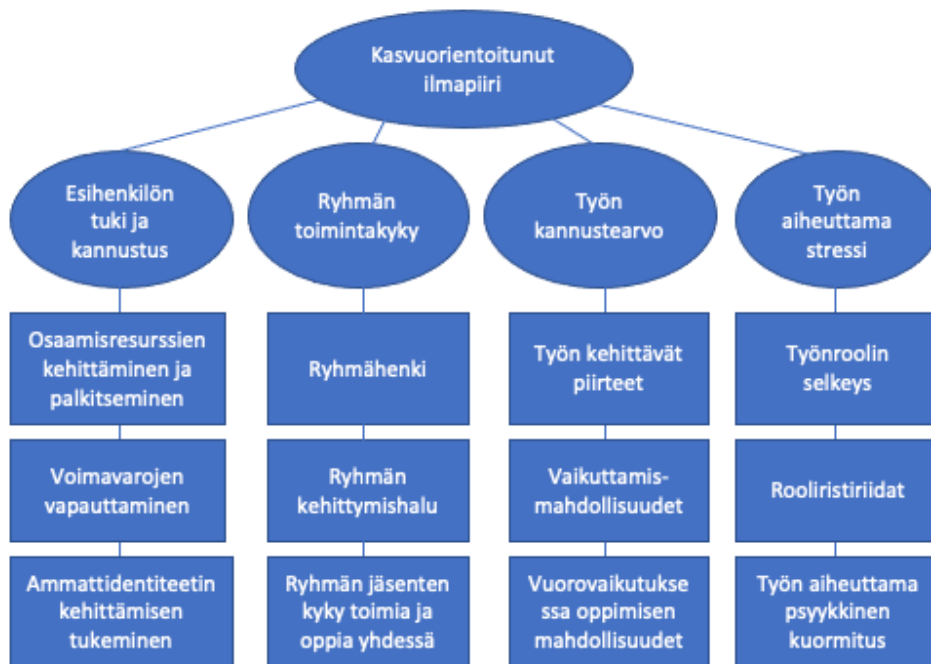
Viikkoanalyysi 3 - Oppiminen ja ammatillinen kasvu

Osaaminen ja oppiminen ovat nykymaailmassa erittäin tärkeitä tekijöitä. Muuttuva työelämä tarvitsee ihmisiä, jotka haluavat ja kykenevät jatkuvaan oppimiseen. Kokemusten hyödyntäminen ja vastuu omasta oppimisesta mahdollistavat työntekijän vastaamisen muuttuviin ammattitaitovaatimuksiin. (Ruohotie 2002, 3.)

Organisaation tehtävänä on tukea henkilöstöä oppimisessa ja näin auttaa parantamaan työsuoritusta ja varautumaan tulevaisuuden vaatimuksiin. Oppimisen tukemista voi olla esimerkiksi esihenkilön tuki, suoritusarvioinnit, koulutustapahtumat ja seminaarit. (Ruohotie 2002, 10). Erilaiset kehittämisohjelmat eli esimerkiksi tietokoneavusteiset koulutusohjelmat ja talon sisäiset koulutukset ovat hyvin käytettyjä yrityksessä. Finanssiala on erittäin säädelty ja henkilöstön ammattitaitoa ja osaamista seurataan tarkasti. (Kallonen & Kuhmonen 2021, 50.) Koulutuksia järjestetään vuosittain ja jopa kuukausittain. Pidän kovasti uuden oppimisesta ja odotan innolla uusia koulutuksia ja mahdollisuutta lisätä omaa tietotaitoa.

Back Officelle voisi mahdollisuuksien mukaan järjestää myös omia koulutuksia, joista olisi hyötyä päivittäisessä työssä. Koulutukset voisivat mahdollistaa jonkin uuden tehtäväkokonaisuuden siirtämisen Back Officelle. Olemme jo tiimin kanssa puhuneet, että kaikki kaipaisivat lisää vastuuta ja mahdollisesti jotakin uusia tehtäviä tai projekteja hoitaakseen. Nyt kun tiettyjä tehtäviä yhdistetään ja osa automatisoituu, niin aikaa jäisi myös enemmän uuden oppimiselle. Kasvuprosessin eli yksilön kehittymisen katketessa työntekijän työmotivaatio heikkenee, työ muuttuu merkityksettömäksi ja tehtävien hoito rutiiniksi (Ruohotie 2002, 49-50).

Kasvua ja kehitystä tukevat organisaatiot pyrkivät luomaan henkilöstöä motivoivan ja kannustavan työilmapiirin. Tämä voi parhaimmillaan rohkaista ammatilliseen uusiutumiseen ja innovatiivisuuteen. Kuviossa 4 luetellaan kasvuorientoituneen ilmapiirin tärkeitä vaikuttimia. Näitä ovat esihenkilön tuki ja kannustus, ryhmän toimintakyky, työn kannustearvo ja työnaiheuttama stressi. Nämä voidaan jakaa edelleen osatekijöiksi. (Ruohotie 2002,51.) Tärkeitä kasvumotivaation lähteitä ovat muun muassa muutokset työtehtävissä, työsuoritusten arviointi, urakehitys ja vastuu. Työstä saatu palaute helpottaa oppimista, auttaa tavoitteiden asettamisessa ja virheiden tunnistamisessa sekä voimistaa sisäistä motivaatiota. (Ruohotie 2002, 61-62.) Työpaikalla on käytössä kaksi kertaa vuodessa järjestettävät fiiliskeskustelut. Näissä on mahdollisuus saada palautetta esihenkilöltä, mikä on erittäin tärkeää kehityksen kannalta.



Kuvio 4: Kasvuorientoituneen ilmapiirin osatekijät (Ruohotie 2002, 51)

3.4 Viikko 4 - Perehdyttäminen

Maanantai

Vuoden ensimmäinen päivä. Monesti kuukausien alussa ja etenkin vuoden vaihtuessa järjestelmissä saattaa esiintyä hitautta. Kollegani oli tänään aamuvuorossa ja hoiti nämä selvitykset. Kuukauden alussa on usein myös enemmän tehtävää, kun laskujen eräpäivät lähestyvät ja asiakkailta tulee paljon suorituksia.

Sovimme kollegan kanssa jo aiemmin, että teen vuoden viimeisen kvartaalin raportoinnit. Olen aiemmin tehnyt vain kuukausittaisia raportointeja, joten tämä on ensimmäinen, kun teen tämän laajemman raportin. Tein ensiksi minulle tutun raportin alta, minkä jälkeen lähdin perehtymään kvartaaliraportin ohjeistukseen. En ole koskaan nähnyt edes vierestä, kun tätä kyseistä raporttia tehdään, joten ohjetta lukiessa tuli olo, että osaankohan tehdä tämän vain ohjetta lukemalla. Päivä oli tässä vaiheessa jo pitkällä, joten sain vain pienen osan raportista tehtyä.

Tiistai

Pidin tänään viikon ainoan etäpäivän. Etäpäivän vuoksi sovimme, että hoidan tänään aamuvuoron ja kollegani tekee toimistolla iltavuoron tehtävät ja päivystää neljään asti.

Tilitejakoja tehdessä huomasin, että joitakin tiliotteita ja viitteitä puuttuu. Tiedustelin kollegaltani, mikä tähän voisi olla syynä ja hän neuvoi olemaan tästä talousosastoon yhteydessä. Taloudesta oltiin yhteydessä maksuohjelman asiakastukeen, josta ongelma saatiin melko nopeasti korjattua. Tämä vei kuitenkin melko paljon aikaa päivästä ja sekoitti omaa työskentelyä.

Aamuisen ongelman sekä pitkien kirjauksien vuoksi pääsin jatkamaan raportoinnin tekemistä vasta myöhään iltapäivästä. Sain edistettyä sitä jonkin verran, mutta iso osa on vielä tekevä. Etätöissä tämän tekeminen on myöskin hieman haastavampaa, sillä en niin herkästi kysy apua kuin jos olisin toimistolla. Ohjeessa on myös jonkin verran kohtia, jotka kaipaavat päivitystä. Uskon, että ohje olisi selkeä, jos raportoinnin tekeminen olisi käyty joskus yhdessä läpi, mutta näin ensimmäistä kertaa tehdessä jotkin kohdat voisivat olla vielä selkeämmin ohjeistettu ja avattu.

Keskiviikko

Pidimme poikkeuksellisesti tänään Back Officen palaverin torstain sijaan. Yksi tiimistämme on jäämässä lomalle ja on ensi viikon poissa. Suunnittelimme työnjaot, jotta kaikilla kolmella olisi tasaisesti tehtävää. Tehtäväpaketit on jaettu valmiiksi, jotta jokainen tietää omat vastuunsa. Näihin voi kuitenkin tarpeen mukaan tehdä muokkauksia, mikäli jollain osa-alueella onkin vähemmän tehtävää ja jollain enemmän. Keskustelimme myös etäpäivien pitämisestä. Etäpäivissä toivotaan tarpeen mukaan joustoa seuraavalla viikolla, sillä esimerkiksi maksuja ei pääsääntöisesti tehdä etänä. Olen ainakin itse valmis joustamaan etätyöpäivistä, eikä minulla ole tarvetta olla joka viikko kahta päivää etänä. Tärkeintä on, että saamme työtehtävät tehtyä niin, että kukaan ei kuormitu liikaa.

Pyysin apua kvartaaliraporttiin työkaverilta, joka on aiemmin tehnyt kyseisen raportin. Tästä oli paljon apua ja sain vastaukset kohtiin, jotka olivat minulle epäselviä. Kollega myös sanoi, että voin tarpeen mukaan päivittää ohjetta selkeämmäksi. Sain raportin jo hyvälle mallille ja saan sen varmasti tehtyä loppuun huomenna. Sovimme työkaverin kanssa, että hän tekee kuukausiraportin, niin minulla on varmasti tarpeeksi aikaa tehdä muut työt kvartaaliraportin lisäksi.

Torstai

Iltapäivästä meillä oli jälleen toisen yritysrahoituksen tiimin kanssa kahvihetki. Syntymäpäiviä juhliiva työkaveri oli leiponut kakun ja pidimme myös toisen työkaverin tekemän Kahoot-visan. Oli todella mukavaa irtautua hetkeksi töistä ja viettää aikaa yhdessä. Tauon jälkeen minulla oli vielä jonkin verran tehtävää. Sähköposteja on tullut henkilökohtaiseen sekä osaston sähköpostiin melko paljon koko viikon ajan, ja osa on vaatinut myös enemmän selvitystä. Olen

myös delegoinut viestejä eteenpäin käsittelijöille, joilla on parempi osaaminen asiakkuuksiin liittyvien selvittelytapauksien hoitamiseen.

Työkaverini sai tehtyä kuukausiraportin valmiiksi. Sain itsekin tehtyä kvartaaliraportin loppuun, joten sain lähetettyä nämä eteenpäin. Ensi kerralla raportin tekeminen on jo varmasti todella paljon helpompaa, kun on käsitys siitä, mitä pitää tehdä ja miten. Tässäkin alkuun pääseminen oli kaikista vaikeinta, mutta loppua kohden tekeminen helpottui.

Perjantai

Vapaa - Loppiainen

Viikkoanalyysi 4 - Pehdyttäminen

Pehdyttäminen on kokonaisuus, jossa uudelle työntekijälle opetetaan ja kerrotaan ne keskeiset asiat, joita hän tarvitsee menestyksekkääseen tehtävässä suoriutumiseen. Pehdytysprosessi koskee työntekijän ja esihenkilön lisäksi koko työyhteisöä. Pehdytysohjelma on aikataulutettu lista henkilöistä ja asioista, joihin uuden työntekijän tulisi tutustua. Pehdyttäminen alkaa yritystasolta ja jatkuu osasto- tai yksikötasolle, jossa kerrotaan osaston vaikutuksesta kokonaisuuteen. Tämän jälkeen siirrytään henkilön tehtävään. Mistä henkilön työtehtävät koostuvat, miten työtä tehdään, mitä työkaluja hyödynnetään ja ketkä ovat asiakkaita. Nämä ovat asioita, jotka ainakin pitää kertoa uudelle työntekijälle. Pehdytysmateriaalit ovat tärkeitä, sillä asiaa tulee paljon ja kaikkea ei voi muistaa vain kuuntelun perusteella. (Hyppänen 2007, 194-195.)

Back Officen työtehtäviin voisi luoda tarkan pehdytysuunnitelman. Suunnitelmassa olisi listattuna kaikki Back Officen tehtävät ja niihin liittyvät tärkeimmät asiat. Uusi työntekijä voisi merkitä tähän, kun tietty tehtävä on hänelle pehdytetty. Tämä varmistaisi sen, että kaikki tehtävät tulevat varmasti tutuiksi ja uusi työntekijä pääsee jo alussa perille kaikista Back Officelle kuuluvista töistä. Pehdyttäjiä saattaa olla useampi, jolloin olisi tärkeää, että kaikilla on tieto, mitä tehtäviä uudelle työntekijälle on jo pehdytetty. Helposti voi käydä niin, että jokin harvemmin tehtävä työtehtävä saattaa jäädä pehdyttämättä ja se tulee ilmi vasta kuukausien päästä. Suunnitelmaan voisi aikatauluttaa valmiiksi tehtävät, jolloin olisi selkeä suunnitelma, milloin pehdytetään mitä ja kuka pehdyttää tähän tehtävään. Esimerkiksi viikolla kaksi aloitetaan kirjausten opettelu ja viikolla viisi harjoitellaan maksujen tekemistä. Tarkan tehtäväkohtaisen suunnitelman voisi aikatauluttaa suoraan Outlookin kalenteriin tai vaihtoehtoisesti Exceliin, josta tehtävät voisi lisätä pehdyttäjän ja uuden työntekijän kalenteriin.

Ohjeiden merkitys työtehtäviin pehdyttämisen ja oppimisen kannalta on merkittävä. Ohjeista on apua myös kokeneimmillekin henkilöille ja niistä voi tarkistaa asioita, jotka

saattavat unohtua. Selkeät kirjalliset ohjeet auttavat johdonmukaisen, tehokkaan ja yhdenmukaisen toimintatavan luomisessa. Suurimpaan osaan Back Officen tehtävistä löytyy ohjeet. Ohjeita tulisi kuitenkin tarpeen mukaan päivittää ja selkeyttää. Ne tulisi myös siirtää saman kansioon alle, sillä nyt ne ovat eri kansioissa ja niiden löytäminen on välillä hankalaa. Olen talentanut itselleni tiettyjä ohjeita omaan kansioon, jotta löydän ne tarpeen mukaan nopeasti.

3.5 Viikko 5 - Työyhteisöviestintä

Maanantai

Viikon ensimmäinen päivä vajaamiehityksellä. Tehtävää on riittävästi, mutta ei kuitenkaan liikaa. Aamupäivästä oli tunnin mittainen osaston palaveri liittyen joulukuun ja koko viime vuoden lukuihin. Esihenkilö pyysi vielä erikseen toimistolla olijoita neuvotteluhuoneeseen kuuntelemaan. Hän arvasi, että mikäli jäämme työpisteelle kuuntelemaan, niin teemme todennäköisesti samalla töitä. Osaston tulospalavereita on kuitenkin vain kerran kuukaudessa, joten niihin kertoihin kannattaa keskittyä kunnolla.

Olemme tekemässä muutoksia maksuihin ja nyt on aika tehdä tähän liittyvä testaus. Sovimme testille sopivasta ajankohdasta, jolloin olisimme kaikki toimistolla. Mikäli jotain menee vikaan, niin sitä on helpompi selvittää yhdessä samassa paikassa.

Joka kuukausi tulee yhteenveto saldo työaikaleimuksista. Sain kehuja täsmällisyydestä, mikä on mukava kuulla. Kehujen merkitys on suuri ja se lisää ainakin itselläni motivaatiota tehdä hyvää työtä jatkossakin. Minulla on tällä viikolla aamuviikko, mutta sovimme kollegan kanssa, että hän tulee huomenna aamuun, sillä pääsen itse tulemaan vasta 9 aikaan. Varmistin tämän vielä ennen töistä lähtöä, jotta huomisen tehtävänjaot ovat varmasti kaikille selkeät.

Tiistai

Toisen yritysrahoituksen tiimin esihenkilö piti palaverin liittyen maksuihin tuleviin muutoksiin sekä muihin uusiin käytäntöihin liittyen osaston yhtenäistämiseen. Maksujen yhdistämisen myötä myös tähän liittyvät toimintatavat tulevat olla molemmilla osaston tiimeillä yhtenäiset. Toimintatapojen muutos vaatii varmasti monelta totuttelua - niin käsittelijöiltä kuin meiltä Back Officeltakin.

Tänään oli tiistaille tyypillisesti paljon tehtävää. Meille tuli myös hieman epäselvyyksiä työparini kanssa, että kumpi tekee mitkäkin työt. Muutokset normaalissa viikkorytmissä aiheuttavat helposti epäselvyyksiä, mikäli tehtävänjaoista ei sovita selkeäsi. Saimme kuitenkin kaikki tehtävät tehtyä, mikä on tärkeintä. Huomasin myös ongelman liittyen erään laskun tietoihin. Tiettyä muutosta asiakkuuden tietoihin ei oltukaan tehty, mikä on aiheuttanut tämän ongelman. Keskustelimme tästä tiimin kesken ja laitoin vielä asiasta sähköpostin tiedoksi esihenkilöille.

Keskiviikko

Maksuihin liittyvä muutos toteutetaan tänään. Tätä on suunniteltu pitkään, joten odotin tätä innolla. Yhdistäminen tehtiin heti aamusta. Kokeilu onnistui pienen korjauksen jälkeen, joten meidän ei tarvitse enää palata vanhaan tapaan. Tämä helpottaa Back Officen työtä merkittävästi ja aikaa jää enemmän muille tehtäville.

Kysyin tiimiltä mielipidettä maksuihin liittyvään asiaan. Tähän on ollut aiemmin kaksi eri ohjeistusta, joten tarvitsemme kaikille yhteisen toimintatavan, mikä voidaan ilmoittaa käsittelijöille. Pohdimme yhdessä, mikä olisi paras käytäntö, jonka jälkeen kollega laitto i tästä infoa koko osastolle sekä sähköpostiin että RocketChattiin. Meidän tulee Back Officesta viestiä selkeästi uusista ohjeistuksista liittyen maksuliikenteeseen, jotta tähän liittyviä epäselvyyksiä tulisi mahdollisimman vähän.

Torstai

Iltapäivällä tuli yllättävä ilmoitus liittyen osaston reskontramuutokseen. Kävimme toimistolla olevien kanssa läpi asiakkuudet ja teimme niihin tarvittavat muutokset. Tätä on suunniteltu pitkään, mutta ilmoitus tuli nyt todella yllättäen. Muutoksesta ei informoitu etänä olevia kollegoita, kuin vasta sen jälkeen, kun muutos oli tehty. Tämä aiheutti muun muassa ongelmia kollegalle, jolla oli vielä tiliotteiden kirjaus kesken. Tästä aiheutui myös muita haasteita, jotka olisi voitu välttää ajoittamalla muutos parempaan ajankohtaan ja miettimällä tarkemmin, mihin kaikkeen toimintaan tämä voi vaikuttaa muutoksen tekopäivänä. Näin isoista muutoksista tulisi myös tiedottaa etukäteen kaikkia, joiden tekemiseen se saattaa vaikuttaa.

Perjantai

Tänään oli jännittävä päivä, sillä selviää, miten eilisen muutoksen tekeminen on vaikuttanut. Onko esimerkiksi kirjaukset menneet oikein ja miten raportit ovat muodostuneet. Esihenkilö ehdotti heti aamusta, että pitäisimme esihenkilöiden sekä Back Officen kesken palaverin. Tarkoituksena on käydä läpi eilen tehdyn muutoksen vaikutuksia. Selvitimme tiimin kanssa näitä mahdollisia ongelmia ennen palaveria. Löysimmekin muutamia selvitettäviä asioita, jotka kirjasin itselleni ylös. Kokonaisuudessaan olimme kuitenkin positiivisesti yllättyneitä, että mitään suurempaa ongelmaa tästä ei ainakaan vielä ole ilmennyt. Tietenkään kaikki asiat eivät tule saman tien ilmi, vaan ensi viikolla kaikkien tulee olla tarkkana, mikäli vastaan tulee normaalista poikkeavia asioita.

Lounaan jälkeen minulla oli puolen tunnin kahvihetki esihenkilön kanssa. Kahvihetkien tarkoitus on kysellä kuulumisia sekä keskustella tämänhetkisistä tuntemuksista omasta työstä ja tiimistä. Keskustelimme lisäksi työtilanteesta. Sovimme, että järjestämme Back Officen kesken työpajan, jossa tavoitteena on listata kaikki työtehtävät, tehdä uusi työnjako, suunnitella

tuuraukset sekä perehdytysuunnitelman tekeminen. Kaikkien tulee etukäteen miettiä omia ajatuksiaan ja ehdotuksiaan tätä työpajaa varten. Työpajassa on tarkoitus käyttää post-it - lappuja sekä ajatuskarttaa. Työpaja on ajastettu 1,5 viikon päästä maanantaille sekä saman viikon perjantaille on sovittu seuranta, jossa keskustelemme siitä, miten käyttöön otetut uudet työnjaot ovat toimineet.

Viikkoanalyysi 5 - Työyhteisöviestintä

Viestintä on organisaation toiminnan ytimessä. Sen tehtävänä on mahdollistaa organisaation muu toiminta. Viestintä on vuorovaikutusta vähintään kahden ihmisen välillä, jotka tuottavat, jakavat ja tulkitsevat merkityksiä yhdessä. Näistä syntyviin tulkintoihin vaikuttavat sanallinen ja sanaton viestintä, aiemmat kokemukset, tilanne ja viestijöiden välinen suhde. Työyhteisöviestinnän tavoitteena on, että jokaisella työntekijällä on työnsä tekemiseen vaadittava tieto sekä ajantasaista tietoa liittyen työyhteisöön ja toimialaan. Lisäksi tarvitaan tietoa muutoksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Viestinnän avulla vaikutetaan, rakennetaan yhteisöllisyyttä ja luottamusta sekä luodaan yhteiset pelisäännöt liittyen työyhteisössä toimimiseen. (Kortetjärvi-Nurmi & Murtola 2015, 10-51.)

Työyhteisön sisäisen keskustelun ja yhteisöllisyyden peruspilareita ovat nämä 6 osatekijää:

1. Isoja ja tärkeitä asioita käsitellään vuorovaikutteisesti. Erilaisia mielipiteitä kuunnellaan.
2. Ajantasainen tieto on kaikkien saatavilla koko ajan.
3. Tunnelma on rento ja jokainen uskaltaa ilmaista oman mielipiteensä, kysyä ja kyseenalaistaa.
4. Osallistuminen ja vaikuttaminen on työyhteisössä mahdollista jokaiselle.
5. Opitaan yhdessä ja jaetaan osaamista. Palautteen antaminen on tärkeää.
6. Työnantajamaine on osana jokaisen työtä. (Juholin 2009, 63.)

Sujuva ja selkä tiedonkulu eri osastojen, oman osaston sekä tiimin sisällä on erittäin tärkeää. Yritysrahoituksen osastolla ja Back Officessa tapahtuvien muutosten myötä sujuva viestintä on yhä tärkeämmässä osassa. Aiemmin Back Officessa on totuttu keskustelemaan työtehtävistä enemmän oman työparin kanssa, kun myös tehtävät on jaettu kahdestaan. Nyt kun muun muassa maksut ovat yhdistyneet ja muita tehtäviä yhdistyy, niin on tärkeää, että kaikissa keskusteluissa pidetään mukana koko Back Office. Kaikkien ollessa yhtä aikaa toimistolla, myös tieto kulkee helpommin kaikille, kun voimme keskustella asioista yhdessä. Hankaluuksia saattaa tulla, kun osa on etätöissä. Itselläni on ainakin parannettavaa siinä, että muistaisi viestiä kaikista tärkeistä ja ajankohtaisista asioista myös etänä oleville kollegoille. Tätä varten on käytössä Back Officen oma RocketChat-kanava, johon voi pienelläkin kynnyksellä laittaa viestiä.

Yksi tiimistämme on ollut tämän viikon lomalla, joten hän on jäänyt paitsi kaikista muutoksista, mitä on tehty kuluneen viikon aikana. Muutoksia on tullut paljon ja tähän liittyvää keskustelua on käyty niin toimistolla, palaverissa, sähköpostissa kuin RocketChatissakin. Meidän muiden tuleekin kertoa mahdollisimman tarkasti kaikista näistä muutoksista ja siitä, miten ne vaikuttava työhömmme. Back Officella on heti maanantaina aamupäivästä palaveri, jossa voimme keskustella viime viikosta ja siitä, olemmeko huomanneet joitakin yllättäviä asioita muutoksiin liittyen.

Palaverikäytäntöihin tehtyjen muutosten vuoksi, emme enää kaikki käy jokaisessa osaston palaverissa. Tämän vuoksi on erittäin tärkeää, että palaverissa läpi käytyjä asioista muistetaan tiedottaa muuta tiimiä, varsinkin jos ne vaikuttavat Back Officen työhön. Tavallisista viikkopalaverista tulee onneksi aina myös koosteet, johon on kirjattu läpi käydyt asiat, jolloin kaikkia palaverissa käsiteltyjä asioita ei tarvitse käydä läpi vaan ne voi itse lukea sähköpostista. Palaveriin osallistuvat myös vievät Back Officelta terveisiä ja kertovat mahdollisista muutoksista ja ajankohtaisista asioista, joista myös käsittelijöiden olisi hyvä tietää. Ennen palaveria olisi hyvä, jos miettisimme koko Back Officen kesken näitä asioita, joista tulisi kertoa muille palaverissa eikä näiden miettiminen jäisi vain yhden tai kahden henkilön vastuulle.

3.6 Viikko 6 - Työtehtävien jakaminen

Maanantai

Pidimme poikkeuksellisesti Back Officen viikkopalaverin näin maanantaina aamupäivästä. Kollega on palannut lomalta, joten on tärkeä käydä heti läpi asiat, joita on tapahtunut viime viikolla. Kävimme läpi myös, miltä edellisen viikon työmäärät ovat tuntuneet. Kaikkien mielestä tehtävää on ollut koko ajan, mutta ei kuitenkaan liikaa. Tällä viikolla tehtävänä onkin miettiä uutta tehtävänjakoa. Millaisiin paketteihin tehtävät kannattaa jakaa, jotta työmäärät olisivat kaikilla tasaiset.

Olemme aiemmin tallentaneet pankkiohjelmasta tulostetut kyseisen päivän sisällä sisään tulleet maksusuoritukset kaksien maksuajojen yhteydessä. Näistä käsittelijät ovat voineet itse tarkistaa, onko jokin suoritus tullut ilman, että heidän tarvitsee kysyä jokaista suoritusta erikseen. Nyt kun maksuja yhdistetty niin mietimme myös näiden päivittämistä uusien maksuajojen yhteyteen. Keskustelimme asiasta yhden esihenkilön kanssa ja pääsimmekin kaikille sopivaan ratkaisuun. Kollega teki aamupäivän maksuja ja minä taas iltapäivän. Olin jo unohtaa tallentaa uudet nämä päivänsisäiset tapahtumat kansioon ja tästä ehtikin tulla kyselyä kahdelta käsittelijältä. Nämä uudet ajat vaativat itseltäkin vielä totuttelua. Mietin, jos tekisin näistä muistutuksen itselleni kalenteriin, niin kuin minulla oli aiemminkin.

Tiistai

Olin tänään etätöissä, joten otin vastuulleni aamupakettien tekemiset. Tein molempien puolien paketit valmiiksi, jonka jälkeen aloin käymään läpi sähköposteja. Minulla on tällä viikolla päävastuu Maksuselvitys-sähköpostikansion hoitamisesta. Pysin tekemään mahdollisimman paljon viestejä pois jo heti aamusta, jonka jälkeen aloitan tiliotteiden kirjaamisen. Laskujen eräpäivät lähestyvät, joten tietyillä tiliotteilla oli melko paljon suorituksia. Tämän vuoksi myös sähköposteja lähti paljon. Tämä tarkoittaa sitä, että huomenna sähköposti on melko tukossa. Tavallisesti nämä hoituvat melko sujuvasti, mutta selvitystapauksiin saattaa kulua jonkin aikaa. Pysin tekemään aina selkeimmät viestit pois ja tämän jälkeen alan selvittämään haastavampia tapauksia.

Huomasin, että päivän sisäisten tapahtumien tallentaminen oli jäänyt tekemättä, sillä niiden perään huhuiliin Rocketchatissa. Viimeistään ensi viikon työpajassa pitää sopia tähän jokin käytäntö, jotta kaikille on selkeää, että kuka tekee mitä ja milloin. Sähköpostiin oli tullut uusi nanolearning-koulutus liittyen tietoturvaan ja disinformaatioon. Tämän tekemiseen meni vain muutama minuutti. Nämä lyhyet koulutukset ovat mukavia, sillä ne voi suorittaa melkein missä välissä tahansa eikä niiden tekemiseen tarvitse varata kauaa aikaa.

Keskiviikko

Emme ole tehneet vielä mitään selkeää tehtävänjakoa, joten olemme tällä viikolla päiväkohtaisesti miettineet, kuka tekee maksut. Pienen neuvottelun jälkeen sovimme, että hoidan ne tänään. Päivä lähti hyvin käyntiin, mutta aamupäivästä huomasin maksuihin liittyvän ulkopuolisen järjestelmäongelman. Laitoin tästä heti viestiä talousosastolle. Vastauksessa meni melko pitkään, mikä aiheutti hieman turhautumista ja epätietoisuutta. Emme saaneet tietoa, onko kyseessä jokin laajempi ongelma ja ollaanko sitä korjaamassa. Ongelmatilanteisiin pitäisi reagoida mahdollisimman nopeasti ja tilanteesta tulisi saada tasaisesti väliaikaitietoa, jotta kaikki tietävät missä mennään. Tämä vähentäisi myös sitä, että useat eri henkilöt menevät samaan aikaan kysymään samasta asiasta yhdeltä tai kahdelta ihmiseltä. Tilanne aiheutti lopulta kovan kiireen, sillä päivä oli jo niin pitkällä ja aikarajat olivat tulossa vastaan. Onneksi ongelma saatiin lopulta korjattua. Tilanne aiheutti ainakin itselleni hieman stressiä, sillä kiire ja tarkkuutta vaativa tehtävä eivät ole hyvä yhdistelmä.

Torstai

Aamupäivällä oli 1,5 tunnin mittainen maajohtajan pitämä infotilaisuus liittyen viime vuoden lukuihin sekä tämän vuoden tavoitteisiin ja talouden näkymiin. Pidin tätä todella mielenkiintoisena, sillä tästä sai kattavan kuvan siitä, miten organisaatiolla menee. Minulle tuli paljon myös uutta tietoa liittyen muihin osastoihin ja tuotteisiin.

Tänään sekä huomenna yksi tiimistämme on poissa. Kyselin työkaverilta, mikä tilanne hänellä on, jos voisimme auttaa häntä joidenkin tehtävien kanssa. Työtilanne oli hyvä, joten hän

arveli, että ehtii tehdä kaikki tehtävät. Työtilanteet saattavat vaihdella päivittäin paljon, riippuen esimerkiksi sähköpostien määrästä ja siitä, tuleeko paljon uusia asiakkuuksia starttiin. Myös tiliotteilla olevien suoritusten määrät vaihtelevat paljon eräpäivistä riippuen, joten välillä ne vievät todella paljon aikaa ja välillä kirjaukset saa tehtyä todella nopeasti.

Aloitin iltapäivästä keräämään listaa Back Officen työtehtävistä. Otin mallia vanhoista dokumenteista, jotka on laadittu ennen yhdistymistä. Kirjasin ylös kaikki tehtävät ja jaoin ne kolmeen kategoriaan sen mukaan, ovatko ne yhdistettyjä tehtäviä vai vanhan jaon mukaan olevia tehtäviä. Näistä pitäisi nyt miettiä neljä uutta kokonaisuutta, jotta työmäärät olisivat mahdollisimman tasaiset.

Perjantai

Tänään oli melko hiljainen päivä ja sain omat tehtävät tehtyä hyvissä ajoin. Ajattelin, että ehtisin hyvin miettiä uusia työnjakoja ensi viikon työpajaa varten. Kollega pyysi apua kirjauksien kanssa. Hänellä oli vielä iltapäivällä kaksi palaveria, joten hän ei muuten välttämättä ehtisi tehdä kaikkia töitä. Tämän tiliotteen tekemiseen meni yllättävän kauan, mutta toki välissä oli myös useampia keskeytyksiä. Tämän jälkeen toinen työkaverini kysyi apua eräiden sähköpostiviestien lähettämiseen. Autoin mielelläni, sillä minulla ei ollut kiire mihinkään enkä halunnut, että hän joutuu jäämään myöhään töihin niiden takia.

Viikkoanalyysi 6 - Työtehtävien jakaminen

Työtehtävien tasapuolinen jakautuminen on tärkeää, sillä liian suuri tai vähäinen työmäärä saatetaan kokea epäreiluna. Oikeudenmukaisen työjaon toteuttaminen saattaa olla hankalaa, mutta se kannattaa. Isomman työmäärän tekevät valittavat kiirettä ja vähäisemmällä työmäärällä suorittavat jäävät helposti paitsi uusista haasteista ja saattavat kärsiä heikosta motivaatiosta. Tehtäviä ei välttämättä ole sama määrä kaikilla, mutta niiden jakamisen tulee olla perusteltua. Työntekijöille tulisi lisäksi antaa oikea mahdollisuus vaikuttaa työn jakoon ja organisointiin. (Komonen 2018.)

Tiimimme esihenkilö on aina painottanut tasaista ja järkevää tehtävien jakamista. Ei ole järkevää, että osalla on paljon enemmän tekemistä ja muut istuvat tyhjän panttina. Asiasta on puhuttu useaan otteeseen esimerkiksi viikkopalavereissa ja fiiliskeskusteluissa. Tehtävämäärää on vaikea hahmottaa, jos työtä ei itse tee, joten on tärkeää, että jokainen meistä kertoo rehellisesti, miltä oma työmäärä tuntuu. Inhoan ainakin itse sitä, jos ei ole mitään tekemistä ja tehtävää täytyy yrittää keksimällä keksiä. Tietenkin on päiviä, kun tehtävää on vähemmän, mutta sen ei pitäisi olla normaali työpäivä. Nyt onkin erittäin tärkeää, että mietimme yhdessä parhaat mahdolliset työnjaot, jotta työmäärä jakautuisi mahdollisimman tasaisesti ja oikeudenmukaisesti. Mikäli ensimmäinen versio työnjaosta ei toimi, niin muutoksia on aina mahdollista tehdä. Kuviossa 5 on oma ehdotukseni siitä, miten työt voisi jakaa Back Officen

kesken. Pyrin jakamaan työtehtävät niin, että tehtävämäärä olisi mahdollisimman tasainen ja kaikissa olisi jokin isompi kokonaisuus ja lisäksi pienempiä työtehtäviä. Ainakin osan tehtävistä voisi ajastaa aina kyseisen viikon tekijän Outlookiin. En itse ole esimerkiksi ikinä tehnyt asiakkuuksien starttaamisia. Näitä hoidetaan tietyssä järjestelmässä, joten Outlookiin voisi ajastaa tasaisin väliajoin muistutuksen katsoa tätä kyseistä järjestelmää, mikäli sinne olisi tullut uusi asiakkuus starttiin.

TYÖPAKETTI 1 ("iltavuoro")	TYÖPAKETTI 2 ("iltavuoro")	TYÖPAKETTI 3 ("aamuvuoro")	TYÖPAKETTI 4 ("aamuvuoro")
<ol style="list-style-type: none"> 1. Maksut 2. Päivän sisäiset tapahtumat 3. Lähtevän postin hoitaminen 4. Palautuneiden kirjeiden käsittely 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kirjauspaketti 2 2. Maksuselvitys-sähköposti 3. Print-kansio 4. Kassaraporttien täsmäyttäminen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laskurahoitus-sähköposti 2. Kirjauspaketti 3 3. Epäselvien suoritusten selvittäminen 4. Virheellisten laskujen seuraaminen 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tiliotepaketit 2. Kirjauspaketti 1 3. Asiakkuuksien starttaamiset 4. Asiakkuuksien irtisanomiset

Kuvio 5: Esimerkki uusista työnjaoista

Kuviossa 6 on esimerkki tilanteesta, kun työpaketti 4:sen tekijä on poissa. Hänen tehtävänsä pyritään jakamaan järkevästi muiden kesken. Samaa työnjakoa voisi käyttää muutenkin, mikäli joku tiimistä on poissa ja työpaletteja joudutaan pyörittämään kolmen henkilön kesken.

TYÖPAKETTI 1 ("iltavuoro")	TYÖPAKETTI 2 ("iltavuoro")	TYÖPAKETTI 3 ("aamuvuoro")
<ol style="list-style-type: none"> 1. Maksut 2. Päivän sisäiset tapahtumat 3. Lähtevän postin hoitaminen 4. Palautuneiden kirjeiden käsittely 6. Kirjauspaketti 1 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kirjauspaketti 2 2. Maksuselvitys-sähköposti 3. Print-kansio 4. Kassaraporttien täsmäyttäminen 5. Asiakkuuksien starttaamiset 6. Asiakkuuksien irtisanomiset 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Laskurahoitus-sähköposti 2. Kirjauspaketti 3 3. Epäselvien suoritusten selvittäminen 4. Virheellisten laskujen seuraaminen 5. Tiliotepaketit

Kuvio 6: Esimerkki työnjaosta tuuraustilanteessa

Tehtävien jaossa tulisi myös miettiä jokaisen vahvuuksia. Kaikkia työtehtäviä ei välttämättä tarvitse kierrättää tasaisesti, vaan jokaisella voisi olla esimerkiksi päävastuu jostakin tietystä

tehtävästä. Kaikilla tulee kuitenkin olla perusosaaminen kaikista työtehtävistä, jotta on mahdollisuus tuurata kollegaa hänen ollessa poissa. Tulevassa työpajassa pitääkin uuden työnjaon lisäksi laatia perehdyttämissuunnitelma. Olemme jo pitkään puhuneet toistemme perehdyttämisestä ja jonkin verran sitä on tehty. Perehdyttämiseen ei riitä kuitenkaan satunnaiset päivät siellä täällä, vaan yhden tehtävän perehdyttämiseen tulisi varata esimerkiksi kokonainen viikko, jotta työtehtävään perehtyvällä on aito mahdollisuus päästä kunnolla kiinni tähän tehtävään. Laadin alustavan perehdyttämissuunnitelman (Kuvio 5), jossa Back Officen tiimin jäsenet on nimetty kirjaimilla A, B, C ja D. Selkeyden vuoksi perehdytettävä sekä perehdyttävä henkilö pysyvät parina eikä perehdyttävä vaihdu eri tehtävien välillä. Nämä voisi lisätä sekä perehdytettävän että perehdyttäjän Outlook-kalenteriin.

Työtehtävä	Viikko 4		Viikko 5		Viikko 6		Viikko 7	
	Perehdyttävä	Perehtyjä	Perehdyttävä	Perehtyjä	Perehdyttävä	Perehtyjä	Perehdyttävä	Perehtyjä
Yritysrahoitus-sähköposti	A	C	B	D				
Asiakkuuksien starttaaminen					A	C	B	D
Maksuselvitys-sähköposti					D	B	C	A
Tiliotepaketti	B	D	C	A				

Kuvio 7: Esimerkki perehdytysuunnitelmasta

3.7 Viikko 7 - Tiimityö

Maanantai

Tänään oli vuorossa Back Officen työpaja. Keskustelimme esihenkilön kanssa muutama viikko sitten työpajan järjestämisen tarpeellisuudesta ja toteutuksesta. Back Officessa ja koko osastolla on tapahtunut paljon muutoksia viime aikoina, joten työpajan toteutus tässä kohtaa tuntui tarpeelliselta eikä normaaleissa viikkopalaverissa ole tarpeeksi aikaa miettiä näin laajan tehtäväkokonaisuuden uusiksi laittamista. Esihenkilö oli edellisellä viikolla laittanut kaikille kutsut työpajaan ja pyytänyt jokaista miettimään valmiiksi oman ehdotuksensa työpakettien jakamiseen. Aikaa työpajalle oli varattu kolme tuntia ja vaikka se kuulostaa pitkältä ajalta, niin todellisuudessa aika meni todella nopeasti. Saimme kuitenkin kaikki tärkeimmät asiat käytyä läpi. Aloitimme kirjoittamalla kaikki työtehtävämme post-it -lapuille. Olin koonnut valmiiksi listan työtehtävistä ja tulostin sen työpajaan mukaan. Tämä oli lähinnä apuna, ettemme vahingossakaan unohtaisi mitään työtehtäviä. Otin mukaan myös tekemäni ehdotuksen (Kuvio 5) siitä, miten tehtäväpaketit voisi jakaa. Esihenkilö ehdotti, että tehtävät pilkotaan pienemmiksi paloiksi, jotta ne olisi helppo sijoittaa haluamaamme tehtäväpakettiin. Tämä auttaisi myös näkemään kunnolla, miten paljon tehtävää meillä oikeasti on. Erittelimme

esimerkiksi tiliotteet ja erilaiset maksut usealle eri lapulle, kun taas itse suunnitellessani käsitteelin tehtäviä isompina kokonaisuuksina enkä eritellyt niitä niin tarkasti. Kun olimme saaneet kaikki tehtävät kirjattua lapuille, niin aloimme miettimään miten nämä voisi jakaa järkeviin paketteihin. Aloitimme isoimmista tehtäväkokonaisuuksista, jonka jälkeen mietimme mitä pienempiä tehtäviä näihin voisi yhdistää. Jaoin viikot myös niin sanottuun aamu- ja iltaviikkoihin perustuen näihin liittyviin tehtäviin.

Mielestäni työpajassa oli hyvä tunnelma ja jokainen pystyi ilmaisemaan oman mielipiteensä. Esihenkilö oli riittävästi tässä tukena ja osasi kyseenalaistaa tiettyjä toimintatapoja, jotta osaisimme valita näistä neärkevimmät. Sovimme myös, miten aloitamme perehdyttämisen. Perehdytän tällä viikolla kollegaa tiliotepaketin tekemisessä, ja hän puolestaan perehdyttää minua laskurahoitus-tuotteen sähköpostiin. Uudet työnjaot otetaan käyttöön heti ensi viikosta ja onkin jännittävää nähdä, miten nämä lähtevät sujumaan.

Tiistai

Sovimme eilen, että tulemme työkaverin kanssa vähän ennen kahdeksaa töihin, niin perehdytän häntä tiliotepaketin tekemiseen. Kysyin, että haluaako hän alkaa heti itse tekemään niin, että neuvon vierestä vai niin, että teen sen itse tänään ja hän istuu vieressä katsomassa. Sovimme, että teen paketin tänään ja hän istuu vieressä katsomassa ja kirjoittaa itselleen muistiinpanoja. Kirjoitin itsekkin alkuun muistiinpanoja melkein kaikista uusista tehtävistä, joten ymmärrän hyvin, että niistä voi olla paljonkin hyötyä. On myös helpompi lähteä itse tekemään uutta tehtävää, kun on edes kerran nähnyt vierestä jonkun muun tekevän sitä.

Tällä viikolla laskurahoitus-tuotteen sähköposti on minun vastuullani ja työkaveri auttaa tarvittaessa. Katsoimme viestejä yhdessä, mutta tein myös itsenäisesti joitakin helpompia viestejä. On kiva tehdä jotakin aiemmasta normaalista poikkeavaa tehtävää, sillä se monipuolistaa työtä ja tekee siitä mielenkiintoisempaa. Kyseisen sähköpostin hoitaminen myös antaa todella kattavan kuvan osaston tapahtumista.

Keskiviikko

Aamu alkoi tiliotepaketin perehdyttämisellä. Tällä kertaa työkaveri teki tätä itse ja neuvoin vierestä. Tekeminen on alkuun aina haastavampaa ja hitaampaa, kun jotakin tekee ensimmäistä kertaa. Sanoin, että tämä ottaa aluksi aikaa ja tekeminen kyllä helpottuu kokemuksen myötä.

Sähköpostin tekemiseen meni iso osa päivästä tänään. Tein heti aamusta viestit, jotka osasin tehdä ilman apua. Tänäänkin jouduin kysyä apua useampaan kertaan ja katsoimme viestejä yhdessä työkavereiden kanssa. Onneksi kollegat auttavat aina kun on tarve ja apua on helppo pyytää. Huomaan, että olen vielä melko epävarma osaamisestani ja saatan miettiä pitkään

vastausta joihinkin viesteihin. Tämä kyllä varmasti helpottaa kokemuksen myötä, kun osamista ja itsevarmuutta erilaisiin viesteihin vastaamiseen tulee enemmän.

Torstai

Työkaveri halusi tehdä tiliotepakettia itse ja kysyä vain tarvittaessa apua. Hänen tarvitsi kysyä apua vain muutamaan kertaan, mutta muuten hän sai tehtyä sen todella itsenäisesti. Paketin tekeminen on todella rutiininomaista, joten sen harjoittelu vaatii vain toistoa.

Sovimme työnjaosta huomiselle, sillä yksi tiimistämme on vapaalla. Saimme mielestäni jaettua tehtävät tasaisesti. Mietimme myös ensi viikon työnjakoa valmiiksi, jotta kaikki tietävät tehtävänsä, kun tulevat maanantaina töihin. Päätimme ottaa käyttöön työpajassa tehdyn uuden työnjaon. Yksi kollega perehtyy ensi viikolla yhdessä esihenkilön kanssa uusien asiakkuuksien starttaamiseen, joten hän ottaa hoitaakseen startit sisältävän työpaketin. Esihenkilö ehdotti, että jatkaisin asiakaspalvelun sähköpostin parissa nyt kun olen päässyt hyvään vauhtiin. Tämä sopi minulle oikein hyvin, joten otan hoitaakseni sähköpostin sisältävän työpaketin.

Perjantai

Menimme tänään Back Officen kanssa osaston toisen tiimin kanssa tiimilounaalle. On mukavaa vaihtelua mennä välillä eri porukalla, sillä tämä luo yhtenäisyyttä osaston sisällä. Iltapäivällä olisi ollut myös kahvihetki, mutta jätin se tällä kertaa välistä, sillä tehtävää oli vielä riittävästi ja halusin saada sähköpostin tyhjäksi viikonloppua varten. Sain yhä enemmän viestejä tehtyä itsenäisesti, mutta moniin viesteihin tarvitsin vielä apua työkaverilta. Hänellä oli itsellään myös paljon tehtävää, joten en halunnut häiritä hänen työntekoaan jatkuvasti.

Viikkoanalyysi 7 - Tiimityö

Teemme töitä yhä enenevässä määrin yhdessä muiden kanssa ja tiimityöskentelytaitojen merkitys kasvaa. Tiimiälyä hyödyntävä organisaatio rakentaa henkilöstön kykyä toimia osana erilaisia ja muuttuvia tiimejä. Tiimiälyä hyödyntävä tiimityö auttaa parhaimmillaan yksilöitä tunnistamaan omia vahvuuksiaan, heikkouksiaan, oppimaan muilta ja sietämään muutoksia. Tavoitteena on jokaisen tiimin jäsenen potentiaalinen ja tiimin yhteisen älykkyyden optimointi. (Hiila, Hakola & Tukiainen 2019, 48-51.)

Back Officen tiimi koostuu neljästä henkilöstä. Aiemmin Back Office on ollut jaettuna kahteen työpariin, jotka ovat tehneet eri töitä. Nyt yhdistymisen jälkeen, tiimityön merkitys korostuu entisestään ja meidän tulee sopia tiimin kesken yhteiset toimintatavat. Näitä toimintatapoja ja työnjakoa lähdimme kehittämään tämän viikon työpajassa.

Työpajat ovat ryhmäideointiin perustuvia keskusteluita, joita käytetään usein, kun halutaan kehittää uusia ideoita. Ryhmässä osallistujat voivat tarttua toistensa ideoihin ja kehittää niitä

yhdessä eteenpäin toteutuskelpoiseksi ideaksi. (Aalto 2015.) Työpajan teema ja tavoite tulee olla kaikilla selvä. Meillä työpajan päällimmäisenä tavoitteena oli uuden tehtäväjaon tekeminen. Lisäksi mietimme, miten lähemme toteuttamaan perehdytystä, jotta jatkossa kaikki pystyvät tekemään kaikkia tehtäviä uusien työnjakojen mukaisesti. Tärkeää on myös, että jokainen saa ilmaista oman mielipiteensä ja ajatuksensa aiheeseen liittyen. Pienestä ryhmäkoosta on tässä hyötyä. Tiedän ainakin itsestäni sen, että mikäli ryhmäkoko olisi paljon isompi, niin omaa mielipidettä olisi paljon vaikeampi ilmaista. Tähän auttoi myös hyvä valmistautuminen työpajaan.

Esihenkilö antoi jokaiselle tehtäväksi ennen työpajaa miettiä valmiiksi ideoita työtehtävien jakamiseen. Aloitin kokoamalla kaikki Back Officen tehtävät yhteen. Tämän jälkeen aloin hahmotella, miltä uusi työnjako voisi näyttää. Työpajaan valmistautuminen on tärkeää ja auttoi ainakin itselläni työpajassa toimimista. Olin valmiiksi kirjannut tehtävät ylös lapulle, joten tästä pystyimme tarkistamaan, onko kaikki tehtävät otettu huomioon. Minulla oli valmiiksi mietittynä tehtäviä, jotka kannattaisi yhdistää samaan pakettiin ja myös tehtävät, joita ei kannata laittaa saman henkilön vastuulle (Kuvio 5). Tähän vaikuttivat muun muassa aikasidonaiset tehtävät ja työmäärältään isot kokonaisuudet. Samaan pakettiin ei kannata laittaa esimerkiksi kaikkia aamulla tehtäviä työtehtäviä.

Fasilitointi on ryhmäprosessin neutraalia ohjaamista. Osallistujat vastaavat sisällön tuottamisesta, tekemistään päätöksistä ja toimenpiteistä. Fasilitaattorin tarkoituksena on avustaa ryhmän työskentelyä, kuitenkin liikaa puuttumatta sen sisältöön. Hän huolehtii siitä, että ryhmän koko kapasiteettia hyödynnetään ja tilaisuuden tavoitteet saavutetaan. (Kanttojärvi 2012, 11.) Työpajan fasilitaattorina toimi esihenkilömme. Hän antoi meille tehtävän, jota lähdimme yhdessä toteuttamaan. Esihenkilö ohjasi työpajan kulkua ja osasi kyseenalaistaa asioita, jotta saisimme valittua kaikista järkevimät tavat toimia. Olen esimerkiksi tehnyt tiettyjä asioita molemmilla tavoilla, joten minulla on kokemusta kahdesta eri toimintatavasta. Esihenkilö osasi ottaa tämän hyvin huomioon ja kysyi mikä mielestäni olisi tässä työtehtävässä paras tapa toimia.

3.8 Viikko 8 - Asiakslähtöisyys

Maanantai

Tällä viikolla vastuullani on maksut sekä asiakaspalvelusähköposti. Maksut täytyy saada asiakaille tarkasti ja ajallaan sekä sähköposteihin tulee vastata mahdollisimman nopeasti. Kiiretilanteessa on tärkeä priorisoida sähköpostista kiireellisimmät viestit ja tarpeen mukaan jättää vähemmän akuutit viestit odottamaan. Jotkut viesteistä vaativat myös enemmän selvittämistä, kun osa taas menee rutiinilla. Aloitinkin päivän käymällä läpi sähköpostia ja tarkastamalla onko siellä mitään kiireellistä.

Pidimme tänään tunnin mittaisen Back Officen palaverin liittyen edelliseen viikkoon. Keskustelimme siitä, miten perehdyttäminen ja uusien työjakojen käyttöönotto on sujunut. Tällä viikolla kaikilla on jotain uutta opeteltavaa, joten pohdimme, että tuleeko liikaa uutta informaatiota kerralla. Tarkoitus ei ole kuitenkaan aiheuttaa kenellekään ahdistusta tai hirveää kiirettä. Uuden oppiminen vie aikaa eikä sitä ole kiva tehdä kiireessä. Päätimme tiettyjen tehtävien kohdalla pienentää uuden opeteltavan määrää, jotta oppiminen sujuisi helpommin. Tänään olen jo ehtinyt huomata, että kun itse pitäisi perehdyttää ja samalla opetella uutta, niin näiden yhteensovittaminen saattaa olla hankalaa. Mietimme myös, miten joitain työtehtäviä voisi järjestyttää. Päätimme jättää tiettyjä asioita hautumaan, jotta jokaisella on oma-kohtaista kokemusta kyseisistä tehtävistä ja aikaa miettiä näihin sopivia ratkaisuja.

Tiistai

Päivä sujui toimistolla melko tavallisesti. Meidän piti ehtiä katsoa kollegan kanssa rästiin jääneitä tehtäviä, mutta aika kului todella nopeasti ja nämä joutuvat jäädä odottamaan loppuviikkoon. Tämän viikon tehtäväpaketissani tehtäviä ei ole montaa, mutta niiden hoitamiseen kuluu yllättävän paljon aikaa. Varmasti sitten, kun kaikki osaavat kaikki tehtävät eikä perehdyttämiseen ja uuden opetteluun mene niin paljon aikaa, niin tekeminen on sujuvampaa ja aikaa jää enemmän.

Keskiviikko

Aloitin heti aamusta käymään läpi sähköpostia. Viestejä oli ehtinyt tulla paljon sen jälkeen, kun olin lähtenyt eilen töistä. Sain näistä kuitenkin suurimman osan hoidettua heti alta pois. Muutamiiin viesteihin kysyin apua kollegalta. On mukava huomata, miten paljon kehitystä on tapahtunut ja saan jo suurimman osan viesteistä hoidettua itsenäisesti.

Ajattelin aamupäivällä, että ehdin hyvin tekemään rästiin jääneitä tehtäviä, sillä työtilanne vaikutti hyvältä. Iltapäivällä oli kuitenkin tunnin mittainen palaveri, jonka jälkeen aloitin tekemään maksuja. Näissä oli hieman haasteita, minkä takia niihin meni normaalia enemmän aikaa ja yhtäkkiä kello olikin jo neljä. Kävimme kollegan kanssa vielä sähköpostin yhdessä läpi ja katsoimme, onko siellä mitään kiireellistä. Jätimme suosiolla osan viesteistä odottamaan huomiseksi. Ennen lähtöä sovimme vielä huomisen työnjaosta, sillä yksi tiimistämme on huomisen sekä perjantain vapaalla. Päätimme, että teemme pääosin vanhan työnjaon mukaisesti tehtäviä, jotta ehdimme tehdä kaikki tehtävät eikä kenenkään tarvitse opetella uutta tai perehdyttää.

Torstai

Heti aamusta oli useampi selvitettävä asia, joihin meni paljon aikaa. Näiden lisäksi oli vielä viivettä järjestelmissä ja puhuimme kollegan kanssa, että tänään tulee kyllä olemaan kiire.

Selvitettävien asioiden jälkeen aloin käymään läpi maksuselvitys-sähköpostia. Siellä oli melko paljon viestejä, mutta sain näistä suurimman osan nopeasti hoidettua. Ajattelin, että en mitenkään ehdi tehdä rästiin jääneitä tehtäviä, kun aamupäivästä vaikutti, että tehtävää on niin paljon. Iltapäivällä oli kuitenkin sopiva hetki, joten sain tehtyä ison osan näistä pois. Lähetin asiakkaille tiettyjä viestejä sekä kävin läpi postilta palautuneita kirjeitä.

Perjantai

Tulin tänään aikaisemmin töihin, sillä joudun lähtemään kolmelta. Sovimme eilen kollegani kanssa, että hoidan tänään aamun tiliotepaketit ja jaot. Muuten sovimme pitävämme saman tehtäväjaon kuin eilenkin. Yksi tiimistämme tuli kuitenkin kipeäksi ja joutui lähtemään jo aamupäivällä kotiin. Jäimme siis kahdestaan loppupäiväksi. Onneksi saimme esihenkilöltä apua osassa tehtävistä, sillä emme olisi mitenkään ehtineet tehdä kaikkea varsinkin, kun olemme vielä opettelemassa osaa tehtävistä. Perjantaina on kuitenkin tärkeää saada esimerkiksi sähköpostit mahdollisimman tyhjiksi, etteivät asiakkaat joudu odottamaan vastausta viikonlopun yli. Tuntui hieman pahalta jättää työkaveri yksin loppupäiväksi, mutta olin sopinut etukäteen lähteväni aikaisemmin enkä voinut jäädä myöhempään.

Viikkoanalyysi 8 - Asiakslähtöisyys

Asiakkaat ovat yritystoiminnan keskiössä ja yksi tärkeimmistä yrityksen sidosryhmistä. Asiakslähtöisyyden tulisi olla itsestäänselvyys yrityksessä ja asiakslähtöiset yritykset ovatkin usein niitä kaikkein menestyneimpiä. Asiakslähtöisessä yrityksessä asiakas on liiketoiminnan ytimessä ja toiminnot tähtäävät hyvään asiakaskokemukseen. Asiakkaan kuunteleminen sekä toiveiden ja palautteiden huomioiminen on olennainen osa asiakslähtöisyyttä. (BusinessCredit 2022.)

Back Officella on hoidettavana kaksi asiakaspalvelun sähköpostilaatikkoo. Toiseen sähköpostiin tulevat laskurahoitus-tuotteen viestit ja toiseen muiden yritysrahoitustuotteidemme viestit. Laskurahoituspuolella Back Office pitää huolta koko sähköpostista ja tarvittaessa lähettää viestit eteenpäin rahoituskäsittelijöille selvitettäväksi. Toisella puolella taas käsittelijät hoitavat suurimman osan viesteistä ja Back Officelle jää vain tietyt viestit. Nämä ovat pääasiassa asiakkaiden tekemistä liिकासuorituksista lähetettyjen viestien vastauksia, joissa asiakas antaa joko luvan kohdistaa suorituksen jollekin toiselle laskulle tai pyytää suorituksen palautusta. Yritän aina omalla sähköpostiviikolla käydä heti aamusta viestit läpi ja hoitaa kiireellisimmät alta pois. Asiakkaat tai esimerkiksi myyjät saattavat kaivata jotakin vastausta nopeasti tai sähköpostissa voi olla soittopyyntöjä.

Laskurahoituksen asiakaspalvelun sähköpostissa käytäntönä on ollut, että viestejä ei pääsääntöisesti siirretä muihin kansioihin vaan lukemattomat viestit ovat vielä hoitamattomia. Tässä on riskinä se, että viesti menee vahingossa luetuksi ja viestin hoitaminen jää kokonaan

välistä. Näitä on jonkin verran sattunut ja mietin, olisiko järkevää, että tekisimme erillisen kansion hoidetuille sähköposteille ja saapuneet-kansiossa olisi vain hoitamattomat viestit. Aion ehdottaa tätä esihenkilölle sekä tiimille, sillä yksikin hoitamatta jäänyt viesti on asiakas-tyytyväisyyden kannalta huono asia.

Yritykselle tulee päivittäin maksuja, joita ei saada kohdistettua millekään laskulle. Näiden selvittäminen on tärkeää, mutta myös työlästä. Maksajien yhteystiedot täytyy etsiä eikä niitä välttämättä helposti löydy. Olemme puhuneet tiimin kanssa, että kokoisimme asiakkaiden yhteystiedoista listan, joka helpottaisi suoritusten selvittämistä. Tällä hetkellä yhteystietoja etsitään esimerkiksi yritysten kotisivuilta. Etenkin isojen yritysten kohdalla oikean osoitteen löytäminen voi olla vaikeaa ja nopeuttaisi huomattavasti, jos oikea yhteystieto olisi jo valmiina. Kaikilla yrityksillä ei myöskään välttämättä ole kotisivuja, mikä tekee tehtävästä vielä haastavamman. Minulla on ensi viikolla työpaketti, johon kuuluu näiden kohdistamattomien suorituksien selvitys. Voisinkin aloittaa kokoamaan listaa samalla, kun selvitän uusia epäselviä suorituksia sekä käymällä läpi vanhoja viestejä näihin liittyen. Listan avulla suoritusten selvittäminen nopeutuu ja rahat saadaan oikealle omistajalle mahdollisimman nopeasti, mikä parantaa asiakaskokemusta.

3.9 Viikko 9 - Työympäristö

Maanantai

Minulla on tällä viikolla työpaketti, josta kaikki tehtävät ovat jo entuudestaan tuttuja ja olen tehnyt niitä useasti. Tämä helpotti työntekoa merkittävästi ja tunsin heti, että olen paljon rauhallisempi ja vähemmän stressaantuneempi. Huomasin, että olin viime viikolla hieman stressaantunut siitä, että osaanko ja saanko tehtyä kaikki minulle kuuluvat tehtävät. Sain myös vihdoin tehtyä loppuun rästiin jääneet tehtävät.

Tiistai

Olin tänään pitkästä ajasta taas etätöissä. Oli ihanaa nukkua hieman pidempään ja tehdä omassa rauhassa töitä. Pidän toimistolla työskentelystä, mutta kotona on lähtökohtaisesti helpompaa keskittyä, kun ei ole niin paljon hälinää ympärillä. Varsinkin nyt, kun tämän viikon tehtäväkokonaisuudessani ei ole mitään uutta opeteltavaa, niin voin hyvin tehdä myös etätöitä. Olen viime viikkoina halunnut olla toimistolla, sillä kaikilla on ollut uutta opeteltavaa ja toimistolla perehdyttäminen sekä uuden opettelu on helpompaa.

Keskiviikko

Tänään oli vuorossa henkilöstökyselyn tulosten läpikäynti. Oli hienoa huomata, miten paljon tulokset ovat parantuneet vuoden aikana. Etenkin tiimin yhteishenki koetaan todella hyvänä ja sen kyllä huomaa toimistolla joka päivä. Tänäänkin töissä oli todella mukavaa.

Torstai

Pidimme tänään Back Officen palaverin. Keskustelimme uusista työnjaoista ja siitä, miten niiden käyttöönotto on sujunut. Työpakettien toimivuutta on vielä tässä vaiheessa vaikea arvioida, sillä kaikkien pitää ensin käydä jokainen paketti ainakin kertaalleen läpi, jotta osaaminen nousee hyvälle tasolle. Vasta tämän jälkeen voidaan kunnolla miettiä, pitääkö työnjakoihin tehdä joitakin muutoksia. Otin myös puheeksi ensi viikon työnjaot, sillä yksi tiimistämme on jäämässä lomalle. Minulla olisi työpaketti, johon kuuluu uusien asiakkuuksien perustaminen. En ole saanut kuitenkaan tähän vielä perehdytystä, joten on parempi, että teemme ensi viikolla pääasiassa kaikille tuttuja tehtäviä.

Perjantai

Minulla oli tänään hyvin aikaa, joten aloitin tekemään listaa asiakkaiden sähköposteista. Olemme tiimin kanssa puhuneet tästä aiemmin ja nyt osui sopiva hetki tämän tekemiseen. Kävin läpi sähköpostiani ja otin sieltä ylös sähköpostiosoitteita, joista olin kysynyt epäselvistä suorituksista. Tein Excelin Sharepointiin, josta jokainen voi käydä katsomassa näitä tietoja ja käydä myös muokkaamassa tiedostoa. Tämä helpottaa paljon suoritusten selvittämistä, kun ei tarvitse joka kerta erikseen lähteä etsimään sähköpostia tietyille yritykselle. Tietenkään listalta ei löydy kaikkia yhteystietoja, mutta ajan myötä listasta tulee yhä kattavampi, kun vain sitä muistetaan käydä päivittämässä.

Viikkoanalyysi 9 - Työympäristö

Työympäristö on suunniteltava niin, että se tukee työn sujumista ja mahdollistaa keskittymisen työn tavoitteiden täyttämiseen. Työympäristöllä on vaikutuksia sekä työntekijöiden hyvinvointiin että työssä suoriutumiseen niin lyhyellä kuin pitkälläkin aikavälillä. Ympäristön häiriötekijöiden aiheuttamia vaikutuksia voivat olla esimerkiksi virheiden ja poissaolojen lisääntyminen, yksilöiden ja tiimien heikompi suoriutuminen ja jopa työkyvyttömyyseläkkeen riski. On tärkeää, että työympäristö on yhteensopiva työntekijän ominaisuuksien, tarpeiden ja toiminnan kanssa. Tämä tukee työtä ja työssä viihtymistä. Yksilön tarpeet, kuten oman tilan hallinta, yksityisyys, sosiaalinen vuorovaikutus ja yhteisöön kuuluminen vaihtelevat ja nämä vaikuttavat siihen, millaisena työympäristö koetaan. (Työterveyslaitos 2023.) Työpaikalla jokaisen onkin tärkeää muistaa, että jokainen meistä on yksilö eivätkä kaikki koe samoja asioita samalla tavalla. Jokaisella tulisikin olla oikeus olla oma itsensä ja muiden tulee kunnioittaa tätä.

Etätöiden tekeminen tuo joustavuutta arkeen ja on ainakin omalta osaltani parantanut tyytyväisyyttä työhön. Viiden kuukauden työharjoittelun sekä kesän aikana en tehnyt ollenkaan etätöitä. En ollut aiemminkaan työuralla tehnyt etätöitä, joten en osannut kuvitella, miten paljon joustoa se tuo. Syksyllä tämän mahdollisuuden tullessa olen ollut todella tyytyväinen.

Aikaa säästyy huomattavasti, kun työmatkoihin ei tarvitse käyttää 1,5 tuntia päivässä. University of the West of England -yliopiston tekemän tutkimuksen mukaan päivittäinen kahdenkymmenen minuutin lisäys työmatkoihin vaikuttaa samalla tavalla kuin 19 prosentin lasku tuloissa. Toisen tutkimuksen mukaan tuottavuus kasvoi yli 10 prosentilla ihmisten tehdessä töitä kotoa. Tämä johtuu osittain siitä, että häiriötekijöitä on vähemmän, jolloin myös työtunteja kertyy enemmän. (Paul 2020, 18-20.) Etenkin avokonttorissa keskeytyksiä tulee pitkin päivää useita kymmeniä. Pystyn mielestäni melko hyvin keskittymään, vaikka ympärillä on hälinää. Kuitenkin huomaan usein ajautuvani mukaan vieressä käytäviin keskusteluihin. Toimistolla ollessa tulisikin aina muistaa antaa työrauha kaikille. Vieressä oleva kollega saattaa esimerkiksi tehdä parhaillaan maksuja, jotka vaativat keskittymistä. Toimistolle voisi ottaa käyttöön esimerkiksi älä häiritse-kyttilit, jotka voisi laittaa esille, kun haluaa keskittymisrauhan. Kuulokkeiden käyttö on myös yleinen tapa, jota käytän itsekkin välillä, kun haluan kunnolla keskittyä johonkin tiettyyn tehtävään. Skypessä on puolestaan mahdollisuus käyttää erilaisia tavoitettavuuden tiloja, joiden avulla voi viestiä muille, mikäli et esimerkiksi halua tulla häirityksi.

3.10 Viikko 10 - Itsensä johtaminen

Maanantai

Olemme tämän viikon Back Officessa kolmistaan. Kollega teki aamun tiliotepaketin, mutta katsoimme hänen kanssaan yhdessä tiliotteiden jakamisen. Tiliotteiden jakamisessa on tärkeää arvioida työmäärää niin, että se jakautuisi mahdollisimman tasaisesti kirjaajien kesken. Tietenkin tässä huomioiden myös muut työtehtävät. Tilanne on tavallisesta poikkeava, kun yksi tiimistämme on poissa, joten työmäärän arviointi korostuu entisestään. Kokonaisuudessaan päivä oli onneksi melko rauhallinen ja saimme tiimin kanssa hoidettua kaikki tehtävät.

Tiistai

Tiistai on yleensä yksi viikon kiireisimmistä päivistä. Katsoimme jälleen yhdessä kollegan kanssa tiliotteiden jaon. Tehtävää oli selvästi eilistä enemmän, mutta ei kuitenkaan mahdotomasti. Sain omat tehtäväni tehtyä hyvissä ajoin, joten kysyin kollegoilta, jos voisivat auttaa heitä jossain. Toinen heistä ilmoittikin, että hänelle on vielä useampi tiliote kirjattavana. Katsoimme yhdessä nämä läpi ja päätimme, että otan näistä itselleni osan. Myöhemmin näytin hänelle vielä yhden tiliotteen kirjaamisen, jota hän ei ollut tehnyt aiemmin. On tärkeää, että jokainen osaa tarvittaessa kirjata jokaisen tiliotteen.

Keskiviikko

Tänään oli melko rauhallinen päivä. Ehdimme tiimin kanssa käydä rauhassa koko talon aamupalalla. Huomasin olevani hieman väsynyt ja keskittyminen herpaantui helposti päivän aikana. Sain kuitenkin tehtyä työtehtävät hyvissä ajoin eikä tehtävää jäänyt rästiin huomiselle.

Huomaan ollessani väsynyt, että niin tuntuu isolta kynnykseltä lähteä miettimään tehtävää, jota voisi tehdä päivittäisten työtehtävien tekemisen jälkeen, mikäli kollegat eivät tarvitse apua. Back Officella voisi olla lista tehtävistä, mitä voisi tehdä, kun on aikaa eikä tällöin aina tarvitsi keksiä tekemistä itse. Näitä voisivat olla muun muassa vanhojen kohdistamattomien suoritusten selvitys, ohjeiden päivitys ja kansioiden järjestäminen. Listaa voisi aina tarpeen mukaan päivittää ja lisätä sinne tehtäviä, kun ne tulevat mieleen. Monesti tällaiset asiat tulevat mieleen juuri silloin, kun tehtävää on muutenkin paljon eikä niitä pysty silloin tehdä. Olikin hyvä kirjata nämä heti ylös, jotta ne jäävät muistiin ja niitä voisi tehdä, kun sopiva hetki tulee. Näitä miettiessäni aloin lisäämään SharePointiin sieltä puuttuvia ajantasaisia ohjeita ja dokumentteja. Päivitin myös uutta tehtävälistaa, jonka teimme työpajassa. Lisäsin sinne tarkentavia kohtia ja selkeytin ulkoasua. Mikäli uusi henkilö tulee tiimiin, niin hän saa dokumentista selkeän kuvan kaikista Back Officelle kuuluvista tehtävistä ja niiden sisällöstä.

Torstai

Tehtävää oli selkeästi enemmän kuin alkuviikosta. Laskujen eräpäivät lähestyvät monissa asiakkuuksissa, joten kirjattavaa ja sähköposteja oli melko paljon. Ehdin kuitenkin hyvin tekemään omat tehtävät ja kysyin vielä kollegoilta, mikä tilanne heillä on. Siivosin omaa Outlookin saapuneet-kansiota, johon oli jäänyt useita viestejä roikkumaan. Tarkistin näiden tilanteen ja siirsin ne oikeisiin kansioihin. Paremmalla ajalla minun tulisi lisäksi käydä läpi kansiot ja poistaa sieltä tarpeettomat viestit, jotta sähköposti ei pääse täyttymään.

Perjantai

Huomasin jo aamusta, että tehtävää tulee olemaan selkeästi tästä viikosta eniten. Sähköposteja oli paljon ja niihin meni melko paljon aikaa. Saimme kuitenkin yhdessä tehtyä tehtävät hyvään tilanteeseen viikonloppua varten.

Tänään on viimeinen päivä päiväkirjaraportoinnista. 10 viikkoa on mennyt todella nopeasti. Kuitenkin, kun miettii tätä kulunutta kymmentä viikkoa, niin paljon muutoksia ja kehitystä on ehtinyt tapahtua. Jokainen tiimistämme on oppinut uusia asioita ja päässyt perehdyttämään kollegoitaan.

Viikkoanalyysi 10 - Itsensä johtaminen

Itsensä johtamisen taitoja tarvitsevat kaikki riippumatta työpaikasta. Itsensä johtamisen tavoitteena on työhyvinvointi ja sujuva työ, johon kuuluu oman toiminnan suunnittelu, ohjaaminen, seuranta ja muuttaminen. Tärkeä osa itsensä johtamista on lisäksi omien ajatusten sekä tunteiden säätely. Itseään johtava henkilö on tavoitteellinen ja suunnitelmallinen. Kyky

priorisointiin, keskeytysten hallintaan, edistymisen tunnistamiseen ja omasta hyvinvoinnista huolehtimiseen ovat keskeisiä hyvän itsensä johtamisen ominaisuuksia. (Työturvallisuuskeskus 2022.)

Kiireen tunne ei välttämättä ole aina toimintaympäristöstä johtuvaa, vaan voi aiheutua omasta tavasta tehdä töitä. Kyky priorisointiin ja tietoiseen tekemättä jättämiseen on tärkeä taito, sillä aikaa on rajallisesti eikä kaikkea aina ehdi tekemään. Työntekijän on tärkeä osata hallita keskeytyksiä eli esimerkiksi keskittymistä vaativaa tehtävää tehdessä ei käy välissä lukemassa sähköposteja. (Duunitori 2018.)

Omien vahvuuksien ja heikkouksien tiedostaminen on hyvää itsensä johtamista. Apua ja palautetta tulee osata ja haluta pyytää. (Duunitori 2018; Työturvallisuuskeskus 2022.) SWOT-analyysi eli nelikenttäanalyysi on menetelmä, jossa eritellään esimerkiksi yksilön tai yrityksen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. (Holvi 2023.) Teimme syksyllä Back Officen kanssa SWOT-analyysin tiimistämme. Mietimme yhdessä tiimimme vahvuuksia ja heikkouksia sekä mitä ulkopuolisia mahdollisuuksia ja uhkia tiimille voi muodostua. Analyysin tekeminen myös henkilökohtaisella tasolla olisi varmasti jokaiselle hyödyllistä. Tiimi koostuu kuitenkin yksilöistä, joilla jokaisella on omat vahvuudet ja heikkoudet ja niiden tunnistaminen olisi tärkeää, jotta tiimistä saa kaiken mahdollisen potentiaalin irti. Vahvuuksia tulisi hyödyntää mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi työtehtävien jakoa mietittäessä. Kaikkien ei välttämättä tarvitse tehdä kaikkia työtehtäviä, vaan jakoa kannattaa miettiä yksilöiden vahvuuksien ja mielenkiinnon kohteiden kautta.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Opinnäytetyön tavoitteena oli Back Officen prosessien parantaminen, uusien toimintatapojen löytäminen ja osaamisen kehittäminen. 10 viikon aikana oli myös tarkoitus toteuttaa työpaja, jossa mietimme tiimin kanssa yhteisiä toimintatapoja. Päiväkirjaraportoinnin aikana tuli esiin monia kehityskohteita ja ideoita toimintatapojen parantamiseen. Osaa näistä lähdin itse heti toteuttamaan ja osaa voi tarpeen mukaan hyödyntää jatkossa. Työpajassa saimme kehitettyä tiimin kanssa uuden työnjaon, jota lähdimme toteuttamaan.

Taulukko 1 sisältää jokaisen raportointiviikon keskeisimmät löydökset sekä kehitysideat.

Raportointiviikko	Kehittämiskohteet	Idea/ratkaisu	Idea/ratkaisu
Viikko 1 - Ajanhallinta	Ajanhallinnan tehostaminen ja tehtävien priorisointi	Pomodoro-tekniikan hyödyntäminen (fokuskello)	Tehtävien priorisointi Eisenhowerin matriisin avulla, Outlook-kalenterin tehokkaampi käyttö ja tulevan viikon suunnittelu
Viikko 2 - Projektinhallinta	Projektin suunnittelun tärkeys (aikataulutus, tavoitteet, vastualueet)	Projektiviestinnän tehostaminen (Outlookin hyödyntäminen)	Projektin seuranta > projekti valmiiksi aikataulussa
Viikko 3 - Oppiminen ja ammatillinen kasvu	Jatkuva oppiminen keskiössä muuttavassa työelämässä	Back Officelle omia koulutuksia	Uusia tehtäviä ja lisää vastuuta
Viikko 4 - Perehdyttäminen	Perehdytysprosessin parantaminen	Ohjeet ajan tasalle ja samaan paikkaan (Sharepoint)	Perehdytys suunnitelman tekeminen uusille työntekijöille
Viikko 5 - Työyhteisöviestintä	Sujuva tiedonkulku tiimin sisällä sekä osastojen välillä	Tärkeää muistaa myös etänä työskentelevät kollegat	Back Officen terveisten miettiminen yhdessä ennen osaston palaverieita
Viikko 6 - Työtehtävien jakaminen	Oikeudenmukaisen työnjaon tärkeys	Alustavan perehdyttämissuunnitelman tekeminen tiimille	Ehdotukset uusista tehtäväpaketeista
Viikko 7 - Tiimityö	Tiimityön merkitys korostuu muutoksen keskellä	Yhteiset työtavat tiimille	Back Officen työpaja (uusi työnjako, perehdytys suunnitelma)

Viikko 8 - Asiakaslähtöisyys	Asiakkaat yritystoiminnan keskiössä	Laskurahoitus-tuotteen sähköpostiin uusi kansio hoideville viesteille	Lista asiakkaiden yhteystiedoista (kohdistamattomien suorituspalautus)
Viikko 9 - Työympäristö	Työrauha ja toisten kunnioitus työpaikalla	Etätömahdollisuuden hyödyntäminen	Älä häiritse-kyllit työpisteille
Viikko 10 - Itsensä johtaminen	Oman toiminnan suunnittelu, tavoitteellisuus ja kyky priorisointiin	Lista tehtävistä, joita voi tehdä, kun on aikaa	Omien vahvuuksien ja heikkouksien tunnistaminen (SWOT-analyysin tekeminen)

Taulukko 1: Viikkoteemojen kehittämiskohteet ja kehitysideat/-ratkaisut

Olin miettinyt valmiiksi viikkoanalyysien aiheita ja suurimman osan näistä toteutinkin 10 viikon aikana. Muutaman ennalta mietityn aiheen vaihdoin päiväkirjaraportoinnin aikana, kun totesin, että ne tukevat kehittämistyötä paremmin. Aiheet valitsin tietyille viikoille sen mukaan, miten ne sopivat työviikon tapahtumiin. Esimerkiksi ensimmäisellä viikolla kävin ajanhallinnan koulutusta, joten luonnollinen valinta tähän oli ajanhallinnan kehittäminen. Ajanhallinnasta oli luonnollinen jatkumo projektinhallintaan, jossa aikatauluttaminen ja projektisuunnitelma ovat todella tärkeässä osassa. Olin jo aiemmin miettinyt suunnitelman tekemisen tärkeyttä erilaisissa projekteissa ja tehtävissä, mutta näiden viikkojen aikana sen tarpeellisuus konkretisoitui useaan kertaan. Olen huomannut, että tarvitsen selkeän aikataulun ja tavoitteen, jotta asiat tulee tehtyä loppuun saakka.

Ajanhallinnan ja projektinhallinnan lisäksi päiväkirjaraportoinnin aiheita olivat oppiminen ja ammatillinen kasvu, perehdyttäminen, työyhteisöviestintä, työtehtävien jakaminen, tiimityö, asiakaslähtöisyys, työympäristö sekä itsensä johtaminen. Back Officen toimintojen kehittämisen kannalta pidän näistä tärkeimpinä perehdyttämistä, työtehtävien jakamista ja tiimityötä. Toistemme perehdyttämisestä olimme puhuneet jo pitkään, mutta asiaa ei ollut saatu vietyä aiemmin eteenpäin ja perehdyttäminen jäi melkein ainoastaan puheen tasolle. Työpajan myötä saimme tehtyä uudet työnjaot, joka myös pakotti meidät kaikki opettelemaan uutta ja perehdyttämään toistemme uusiin tehtäviin.

Uusille työntekijöille ehdottaisin selkeän perehdyttämissuunnitelman tekemistä. Tämä varmistaisi sen, että kaikki Back Officen työtehtävät tulee käytyä läpi tietyssä aikataulussa. Varsinkin, jos meitä on monta henkilöä perehdyttämässä, niin perehdyttämissuunnitelman tekemisen tärkeys korostuu entisestään. Olisin itsekkin toivonut, että olisin päässyt heti alussa

kiinni kaikkiin tehtäviin edes jollain tasolla. Tietenkin ensin pitää ottaa haltuun tietyt tehtävät eikä kaikkea voi opetella kerralla. Muutamassa kuukaudessa olisi kuitenkin varmasti mahdollista perehtyä kaikkiin tehtäviin ilman, että se käy liian raskaaksi. Uusi työntekijä voisi myös pitää päiväkirjaa siitä, miten perehdyttäminen on sujunut ja missä vaiheessa hän kokee olevansa tehtävien opetteluun suhteeseen. Tätä voisi käydä yhdessä läpi esihenkilön kanssa ja tarvittaessa myös koko tiimin kanssa Back Officen palavereissa.

Erilaiset kirjallisuuslähteet ovat tukeneet kehitysideoita ja ovat olleet tärkeässä osassa etenkin viikkoanalyysissä. Kirjallisuudessa on tullut vastaan niin tuttuja koulusta ja työstä opittuja asioita kuin myös paljon uutta tietoa ja ideoita työn kehittämiseen.

Päiväkirjaraportoinnin aikana oli helpompia ja vaikeampi hetkiä. Välillä kehitysideoita tuli paljonkin ja välillä tuntui, että pää lyö aivan tyhjää eikä ikinä tulisi valmista. 10 viikkoa on kuitenkin suhteellisen pitkä aika siihen, että joka arkipäivä reflektoin omaa työtäni ja yritin kehittää uusia toimintatapoja. Oman työn reflektointi on kuitenkin todella tärkeää ja tässä ajassa olen ehtinyt oppia paljon itsestäni sekä työntekijänä että henkilökohtaisella tasolla. Olen huomannut, miten tärkeää oman tiimin tuki on työssä viihtymisen kannalta. On myös tärkeää, että tiimi puhalttaa yhteen hiileen ja on yhteinen halu kehittyä. Tämän 10 viikon aikana meillä on ollut useita projektia eikä näiden toteuttaminen onnistuisi, mikäli tiimimme ei olisi uudistumishaluinen ja -kykyinen. Back Officen toimintojen kehittäminen ei varmasti jää tähän ja uusia projekteja on meneillään koko ajan.

Päiväkirjamallinen opinnäytetyö oli mielestäni todella hyvä valinta itselleni. Opinnäytetyön avulla pystyin kehittämään sekä omaa työtä että tiimiämme. Selkeä aikataulu auttoi hetkinä, jolloin tuntui, että ei millään jaksaisi. Olen aiemmin keskittynyt lähinnä työn tekemiseen ja uuden oppimiseen enkä niin paljon asioihin, joita voisi kehittää. Olen uusin tiimistämme ja minulla on vähiten kokemusta tästä työstä, joten olen ollut hieman epävarma ilmaisemaan omaa mielipidettäni ja ideoimaan uutta. Päiväkirjaraportoinnin aikana olen selkeästi alkanut kiinnittää huomioita asioihin, joita voisi kehittää ja myös tehnyt asioita sen eteen. Olen myös uskaltanut ilmaista oman mielipiteeni asioista helpommin kuin aiemmin.

Opinnäytetyön toimeksiantaja sai tästä työstä useita erilaisia kehitysehdotuksia Back Officen toimintojen kehittämiseen. Toimeksiantaja sai myös laajan kokonaiskuvan Back Office -työntekijän työpäivistä. Tämä auttaa toimeksiantajaa hahmottamaan paremmin työntekijänsä työtilannetta ja kokemuksia omasta työstään. Oman työn reflektointi on todella tärkeää ja päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön tekemisestä olisi varmasti hyötyä monelle, varsinkin uransa alussa oleville työntekijöille.

Lähteet

Painetut

Forsyth, P. 2013. Successful time management. 3. painos. Lontoo: Kogan Page.

Juholin, E. 2009. Viestinnän vallankumous: Löydä uusi työyhteisöviestintä. 2. painos. Helsinki: WSOYpro.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. 1.-2. painos. Helsinki: WSOY.

Paul, G. 2020. Etätyökirja: Suunnittele, sovi, tee. Suomentaja Haavisto, L. Helsinki: Aula & Co.

Sähköiset

Aalto, T. Workshopien viisi sudenkuoppaa - ja miten vältät ne. Yle. Viitattu 29.1.2023.

<https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/04/15/workshopien-viisi-sudenkuoppaa-ja-miten-valtat-ne>

BusinessCredit. 2022. Asiakslähtöisyys yrityksen arjessa. Viitattu 12.2.2023.

<https://www.businesscredit.fi/blog/asiakslahtoisyys-yrityksen-arjessa>

BusinessCredit. 2019. Keitä ovat yrityksen tärkeimmät sidosryhmät? Viitattu 14.11.2022.

<https://www.businesscredit.fi/blog/keita-ovat-yrityksen-tarkeimmat-sidosryhmat>

Duunitori 2018. Itsensä johtaminen perustuu tiedostamiseen. Viitattu 25.2.2023.

<https://duunitori.fi/tyoelama/itsensa-johtaminen-tiedostaminen>

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

Holvi. 2023. Mikä on SWOT-analyysi? Viitattu 25.2.2023.

<https://www.holvi.com/fi/holvipedia/yrityksen-voimavarat/swot-matriisi/>

Hyppänen, R. 2007. Esimiesosaaminen. Liiketoiminnan menestystekijä. E-kirja. Helsinki: Edita.

Indeed. 2023. What is Back Office? (Definition, Importance and Roles). Viitattu 9.5.2023.

<https://www.indeed.com/career-advice/career-development/what-is-back-office>

Isotalus, P. & Rajalahti, H. 2017. Vuorovaikutus johtajan työssä. E-kirja. Helsinki: Alma Talent.

Jääskeläinen, H. 2020. Kuinka hyvin hallitset nämä työyhteisötaidot? Brik. Viitattu 13.11.2022. <https://brik.fi/brik-lehti/kuinka-hyvin-hallitset-nama-tyoyhteisotaidot/>

Kallonen, T. & Kuhmonen, A. 2021. Jatkuva oppiminen: Työelämän tärkein taito. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.

Kantojärvi, P. 2012. Fasilitointi luo uutta: Menesty ryhmän vetäjänä. E-kirja. Helsinki: Talentum.

Koipijärvi, T. & Kuvaja, S. 2017. Yritysvastuu: johtamisen uusi normaali. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.

Komonen, M. 2018. Miten työtehtävät jaetaan tasapuolisesti? Asiantuntija kumoo yleisen uskomuksen. Duunitori. Viitattu 21.1.2023.

<https://duunitori.fi/tyoelama/tasapuolinen-tyopaikka>

Kortetjärvi-Nurmi, S. & Murtola, K. 2015. Areena: Yritysviestinnän käsikirja. E-kirja. Helsinki: Edita.

Mäntyneva, M. 2016. Hallittu projekti: Jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen. E-kirja. Helsinki: Kauppakamari.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. E-kirja. Helsinki: Gaudeamus.

Työterveyslaitos. 2022b. Ajanhallinta. Viitattu 18.12.2022.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoaika/ajanhallinta>

Työterveyslaitos. 2023. Hyvinvointia edistävä työympäristö. Viitattu 10.2.2023.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tietotyön-tyoymparistot/hyvinvointia-edistava-tyoymparisto>

Työterveyslaitos. 2022a. Suosituksia ajanhallintaan asiantuntijatyössä. Viitattu 18.12.2022.

<https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyoaika/ajanhallinta/suosituksia-ajanhallintaan-asiantuntijatyossa>

Työturvallisuuskeskus. 2022. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Viitattu 25.2.2023.

<https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf>

Vikman, V. 2021. Duunitori. Oletko kokeillut Eisenhowerin matriisia? Yksinkertainen työkalu helpottaa priorisointia ja vähentää stressiä. Viitattu 18.12.2022.

https://duunitori.fi/tyoelama/eisenhowerin-matriisi/?cq_src=google_ads&cq_cmp=1684044693&cq_term=&cq_plac=&cq_net=g&cq_plt=gp&gclid=EAlalQobChMI5piK96mD_AIVEZOyCh1VpQT5EAMYASAAEgKmE_D_BwE

Visma. 2022. Debet - Mikä on debet? Viitattu 9.12.2022.

<https://www.visma.fi/epasseli/kirjanpidon-sanakirja/d/debet/>

Visma Solutions. 2018. Visma. Ketterät menetelmät projektinhallintaan. Viitattu 26.12.2022

<https://psa.visma.fi/blog/ketterat-menetelmat-projektinhallinta/>

Kuviot

Kuvio 1: Sidosryhmät	10
Kuvio 2: Eisenhowerin matriisi (Vikman 2021)	15
Kuvio 3: Esimerkki projektin osituskaaviosta (Mäntyneva 2016).....	18
Kuvio 4: Kasvuorientoituneen ilmapiirin osatekijät (Ruohotie 2002, 51)	22
Kuvio 5: Esimerkki uusista työnjaoista	31
Kuvio 6: Esimerkki työnjaosta tuuraustilanteessa	31
Kuvio 7: Esimerkki perehdytysuunnitelmasta	32

Taulukot

Taulukko 1: Viikkoteemojen kehittämiskohteet ja kehitysideat/-ratkaisut	44
---	----