



TAMPEREEN
AMMATTIKORKEAKOULU

TALLENNUSPROSESSIN KEHITTÄ- MINEN

Tanja Uusitalo

Opinnäytetyö
Marraskuu 2015
Tietojenkäsittely
Terveysalan tietohallinta



TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tietojenkäsittely
Terveysalan tietohallinta

UUSITALO, TANJA:
Tallennusprosessin kehittäminen

Opinnäytetyö 67 sivua, joista liitteitä 10 sivua
Marraskuu 2015

Prosessien merkitys yrityksen kannattavuudelle on tärkeää. Jotta yritys voisi pärjätä kilpailussa muiden yritysten kanssa, sen täytyy tunnistaa keskeisimmät prosessinsa ja hallita niitä kokonaisuuksina. Yrityksen kannattavuus muodostuu prosesseista ja siitä, kuinka hyvin ne täyttävät odotuksia ja kuinka kustannustehokkaita ne ovat.

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tunnistaa Schenker Oy:n tallennusprosessi ja kerätä ideoita prosessin kehittämiseksi. Työssä mallinnettiin tallennusprosessia ja kuvattiin tarkemmin sen sijoittumista koko organisaation toimintaan. Työssä perehdyttiin Schenkerin käyttämään tallennusohjelmaan, sen sisältämiin ongelmiin sekä rahtikirjoihin liittyviin ongelmiin. Opinnäytetyössä kerrotaan Schenkerin työn alla olevasta projektista Plan B, jonka pitäisi osaltaan myös kehittää tallennusprosessia.

Kehityskohteina tallennusohjelmassa olivat asiakastietorekisteri, automaattiset tiedot ja kopioituminen, lisäpalvelut, ohjelmassa liikkuminen ja näppäinkomennot, rahtikirjat sekä sopimus- ja lisätiedot. Työtä varten tehtiin kyselytutkimus osalle Suomen Schenkerin tallentajista. Kyselytutkimuksessa selvitettiin heidän käyttäjäkokemustaan tallennusohjelmasta ja tutkittiin sitä, pitäisikö tallennusprosessia heidän mielestään kehittää. Kyselyn tulokset tukivat hyvin sitä, että tallennusprosessi kaipaisi todella kehittämistä ja että kehityskohteet olivat oikeita.

Tutkimuksen selkeimpänä tuloksena olivat asiakastietorekisterin hallintaan ja sopimusnumeroihin liittyvät ongelmat. Kyselyn vastaajat toivoivat selkeämpää ohjeistusta avaus-tallennukseen ja tietojen päivityksiä asiakastietorekisterissä.

ABSTRACT

Tampere University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Information Systems
Data Administration for the Health Care Industry

UUSITALO, TANJA:
Development of a Data Entry Process

Bachelor's thesis 67 pages, appendices 10 pages
November 2015

This bachelor's thesis was commissioned by Schenker Ltd. It is the world's second largest transportation and logistics services provider based on revenues and performance.

The company needed to identify their key processes and managed these entities so the company could do well in competition with other companies. The company's profitability consists of processes and how well they will fill expectations and how cost-effective they are.

The objective of this thesis was to identify Schenker's data entry process and to gather ideas for the development of the process. Furthermore, Schenker's ongoing project, Plan B, was also introduced. The purpose of the project is to support the development of the data entry process.

The following areas were identified as requiring development: client information register, automatic data and the copied data, additional services, movement in the program and keyboard commands, waybills, and contractual and further information.

One part of this thesis was a questionnaire for workers who participated in data entry. The purpose of the questionnaire was to examine their user experience in with the connection data entry program and their opinion on the development of the process.

The questionnaire revealed that there were problems with client information register and contract numbers. The questionnaire respondents called for clearer guidance on the data entry process and improved customer information registry data management.

Key words: data entry, schenker, process, development, cost-effective

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	7
2	TAUSTA	8
2.1	Schenker Oy.....	8
2.1.1	Globaalisti	8
2.1.2	Suomessa.....	9
3	TALLENNUSPROSESSIN SIOITTUMINEN YRITYKSEN TOIMIN- NASSA	10
3.1	Rahtikirja ja kuljetussopimus.....	10
3.2	Kuljetusprosessi ja avaustallennuksen merkitys.....	10
3.3	Tausta- ja tuotannonohjausjärjestelmät.....	16
3.4	Tallennusohjelma.....	16
4	TALLENNUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN	20
4.1	Prosessin kehittäminen yleisesti	20
4.2	Schenkerin sähköistymisen projekti, Plan B.....	21
4.3	Tallennuksen sähköistyminen ja sen tulevaisuus.....	22
4.4	TA-operaattorit	23
4.5	Esimerkkinä päiväkohtainen tilasto 4.5.2015	24
4.5.1	Tampere.....	24
4.5.2	Koko Suomi	25
4.6	Kehityskohteet	25
4.6.1	Ohjelmassa liikkuminen ja näppäinkomennot	25
4.6.2	Rahtikirjat.....	27
4.6.3	Lisäpalvelut.....	28
4.6.4	Automaattiset tiedot ja kopioituminen.....	29
4.6.5	Asiakastietorekisteri.....	30
4.6.6	Sopimusnumerot ja lisätiedot.....	31
5	KYSELYTUTKIMUS SCHENKERIN TALLENTAJILLE	36
5.1	Kyselytutkimus ja aineiston hankinta	36
5.2	Kyselyvastausten tulkinta ja eettisyys	38
5.3	Tutkimuksen tulokset.....	39
5.3.1	Työskentelyaika ja tallennusohjelman kehittäminen	39
5.3.2	Tyytyväisyys ohjelmaan.....	41
5.3.3	Onko tallennusprosessia kehitetty.....	41
5.3.4	Tallennusohjelman osaaminen	42
5.3.5	Kehityskohteet: EDI- ja nettitilauskirjojen tallennus.....	44
5.3.6	Kehityskohteet: Näppäinkomennot.....	45

5.3.7 Kehitykohteet: Lisäpalvelut	46
5.3.8 Kehityskohteet: Kopioituminen	47
5.3.9 Kehityskohteet: Asiakastietorekisteri	48
5.3.10 Kehityskohteet: Rahtikirjat	49
5.3.11 Vastaajien tietämys käynnissä olevasta projektista (Plan B)	50
5.3.12 Pitäisikö tallennusta ylipäätään kehittää?.....	51
6 YHTEENVETO	54
LÄHTEET.....	56
LIITTEET	58
Liite 1. Prosessiohje – Toiminto: Rahtikirjojen jälkitallennus	58
Liite 2. Prosessiohje – Toiminto: Rahtikirjojen avaustallennus.....	60
Liite 3. Rahtikirja – tyypillinen selkeä rahtikirjaesimerkki.....	64
Liite 4. Kysely	65

LYHENTEET JA TERMIT

DB2020	Schenkerin strategia markkinajohtajuuteen, jota toteutetaan vuoteen 2020 saakka
EDI	Electronic Data Interchange, organisaatioiden välinen tiedon- siirto
Intermodaali	Yhdistetty kuljetus
Kolli	Kuljettamista varten muodostettu pakkaus
Korrelaatio	Tilastotieteessä käytetty käsite, joka kuvaa kahden muuttujan välistä riippuvuutta
Kvantitatiivinen	Määrällinen tutkimus, jossa käytetään täsmällisiä ja lasken- nallisia tilastollisia menetelmiä
Makro	Sovellusohjelman toiminnan ohjausta, makron avulla sovellus suorittaa tietyt tehtävät käyttäjän puolesta
Mobaus	Toiminnanohjausjärjestelmä
Ristiintaulukko	Ristiintaulukoinnilla tutkitaan muuttujien jakautumista ja nii- den välisiä riippuvaisuuksia
SFS-standardi	Standardi, jota käytetään kotimaan tavarakuljetusten rahtikir- jalomakkeen suunnittelussa. Se määrittelee painettujen rahti- kirjalomakkeiden yleiset suunnitteluperiaatteet
SSCC-tunnus	Serial Shipping Container Code, kuljetus- ja varastoyksikölle tarkoitettu tunnistenumero, sarjatoimitusyksikkökoodi
TA-operaattorit	Transport Administration, sähköisiä kuljetustenhallintajärjes- telmiä asiakkaan järjestelmien ja kuljetusliikkeiden välille

1 JOHDANTO

Ehdotin opinnäytetyöni aihetta Schenkerin esimiehelleni viime talvena, sillä olin hautoanut ideaa mielessäni jo pidempään. Olin löytänyt aiheen, joka kiinnostaa minua ja parhaimmillaan sillä olisi positiivinen vaikutus päivittäiseen työskentelyyni.

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kehittää Schenker Oy:n tallennusprosessia. Olen työskennellyt avaustallentajana Schenkerilla puolentoista vuoden ajan ja lähes päivittäin kohtaan työssäni asioita, joita voitaisiin kehittää.

Prosessien merkitys yrityksen kannattavuudelle on tänä päivänä tärkeää. Jotta yritys voisi pärjätä kilpailussa muiden yritysten kanssa, täytyy yrityksen tunnistaa keskeisimmät prosessinsa ja hallittava niitä kokonaisuuksina. Yrityksen kannattavuus muodostuu prosesseista ja siitä, kuinka hyvin ne täyttävät odotuksia ja kuinka kustannustehokkaita ne ovat.

Kokonaisvaltaisesti tilausprosesseja kehitetään tälläkin hetkellä, sillä Schenkerilla on ollut jo pidempään käynnissä projekti Plan B, jonka tarkoituksena on rahtikirjojen ja tilausten sähköistäminen. Itse tallennuksen kehittämiseen ei ole kuitenkaan panostettu, eikä ohjelman kehittämiseksi ole tapahtunut juurikaan muutoksia.

Kehittämisen tueksi suoritin kyselyn E-Lomaketyökalulla osalle Suomen Schenkerin työntekijöistä, joiden työnkuvaan kuuluu avaustallennus. Halusin saada myös muiden tallentajien ideoita ja mielipiteitä tallennuksen kehittämisen tärkeydestä. Vastaukset analysoin SPSS-ohjelmalla ja tulokset on kuvattu taulukoiden sekä kaavioiden avulla. Kuvassa 1 on esitetty työni eteneminen.



KUVA 1. Työn tavoite ja teoria, prosessikuvaus ja empiirinen osuus

2 TAUSTA

2.1 Schenker Oy

Tässä opinnäytetyössä pyrin kehittämään toimeksiantajan, eli Schenker Oy:n tallennusprosessia, joka on osa organisaation joka päiväistä toimintaa. Prosessin kokonaisvaltaiseen ymmärtämiseen kuuluu koko konsernin toiminnan kuvaus.

2.1.1 Globaalisti

DB Schenker toimittaa 140 maassa maa-, lento- ja merikuljetuksia sekä logistiikan palveluita. Se on liikevaihtonsa ja suorituskykynsä perusteella maailman toiseksi suurin logistiikkapalveluiden tarjoaja. DB Schenker muodostuu kahdesta liiketoimintayksiköstä jotka ovat DB Schenker Logistics ja Rail. Logisticsiin kuuluvat siis aiemmin mainitut maantie-, lento- ja merikuljetukset sekä logistiikkapalvelut. Rail sisältää raideliikenteen kuljetuspalveluita. Tässä opinnäytetyössä keskitytään DB Schenkerin Logisticsin liiketoimintaan. (Yritystiedot – DB Schenker globaalisti, 2015.)

Kaiken kaikkiaan DB Schenker Logisticsissa työntekijöitä on 140 eri maassa ja kahdessa tuhatkymmenessä toimipisteessä. Vuonna 2014 työntekijämäärä oli 64 810 ja liikevaihto 14,94 miljardia euroa. (Yritystiedot - DB Schenker globaalisti, 2015.)

DB Schenkerin strategia perustuu DB2020:hen, joka asettaa perustan kestävään menestykseen vuoteen 2020 mennessä. Taulukossa 1 on kuvailtu tavoitteen kolme pilaria ja niiden tarkoitukset.

TAULUKKO 1. DB2020 kolme pilaria (Our Strategy - Strategy DB Schenker 2020, 2013)

Markkinajohtajuus	Paras työnantaja	Ekopioneeriasema
- panostus asiakkaisiin	- kansainvälisyys	- vihreä tuotevalikoima
- panostus laatuun	- innostavuus	- eko-osaaminen
- taloudellinen vakaus	- henkilöstön kehittäminen	- kilpailuetu
- innovatiiviset tuotteet	- paikalliset ja kansainväliset uramahdollisuudet	- energiatehokkuus
- suorituskykyiset prosessit ja tietojärjestelmät	- molemminpuolinen luottamus	- päästöjen vähennys
	- työntekijän kunnioitus	

2.1.2 Suomessa

DB Schenker on yksi Suomen johtavista kuljetus- ja logistiikkapalveluiden tarjoajista. Palveluvalikoimaan kuuluvat maakuljetukset, lento- ja merikuljetukset sekä sopimuslogistiikan palvelut. Maakuljetukset kattavat paketti- ja kappaletavarakuljetukset sekä täysi- ja osakuormatilaukset. Näiden lisäksi DB Schenker tarjoaa intermodaali- ja erikoiskuljetuksia sekä lämpötilahallittuja kuljetuksia. Kotimaiset kuljetuspalvelut tarjotaan Kiitolinja-tuotenimikkeellä. (Yritystiedot –DB Schenker Suomessa, 2014.)

Suomessa kuljetus- ja logistiikkapalvelut tarjoaa Schenker Oy, johon sulautuivat 1.5.2014 Schenker Gargo Oy ja Suomen Kiitoautot Oy. Suomessa palveluita tuottaa 17 toimipisteessä noin 1 700 henkilöä. Vuonna 2013 kotimaan ja ulkomaan toimintojen liikevaihto oli yhteensä noin 533 000 000 €. (Yritystiedot –DB Schenker Suomessa, 2014.)

3 TALLENNUSPROSESSIN SIJOITTUMINEN YRITYKSEN TOIMINNASSA

3.1 Rahtikirja ja kuljetussopimus

Yleisiä kuljetusehtoja sovelletaan kaikissa Schenkerin Kiitolinja-ketjun kuljetustehtävissä. Tässä opinnäytetyössä puhutaan tallennuksen ohessa rahtikirjoista. Rahtikirja on vahvistus kuljetussopimuksesta.

”Kuljetussopimuksen tekeminen tietyn lähetyksen osalta tapahtuu kuljetustilaa tilattaessa tai kuljettajan tai Kiitolinja-ketjun terminaalin vastaanottaessa tavarankuljetettavaksi. Kuljetussopimus vahvistetaan rahtikirjalla tai sähköisesti.” (Maakuljetukset 2015.)

Rahtikirja on todisteena kuljetussopimuksen ehdoista sekä siitä, että rahtikuljettaja on ottanut tavarankuljetuksen vastaan. ”Lähtäjän on tehtävä jokaisesta tavarankuljetuksesta SFS-standardin mukainen rahtikirja. Asianomaiset voivat merkitä rahtikirjaan muitakin kuljetuksiin liittyviä tarpeelliseksi katsomiaan tietoja” (Maakuljetukset 2015). Rahtikirja on tavaraa lähettävän asiakkaan ja tavarankuljettajan kuljetusliikkeen välinen kirjallinen sopimus. Rahtikirjan laatii aina asiakas.

Kuljettaja tarkistaa lähetyksen vastaavuuden rahtikirjan kanssa lähetystä noutaessaan ja kuittaa allekirjoituksellaan rahtikirjan vastaanotetuksi kuljetusketjuun. Lähetyksen saapuessa noutavaan terminaaliin, kuljettaja toimittaa rahtikirjan avaustallennukseen.

3.2 Kuljetusprosessi ja avaustallennuksen merkitys

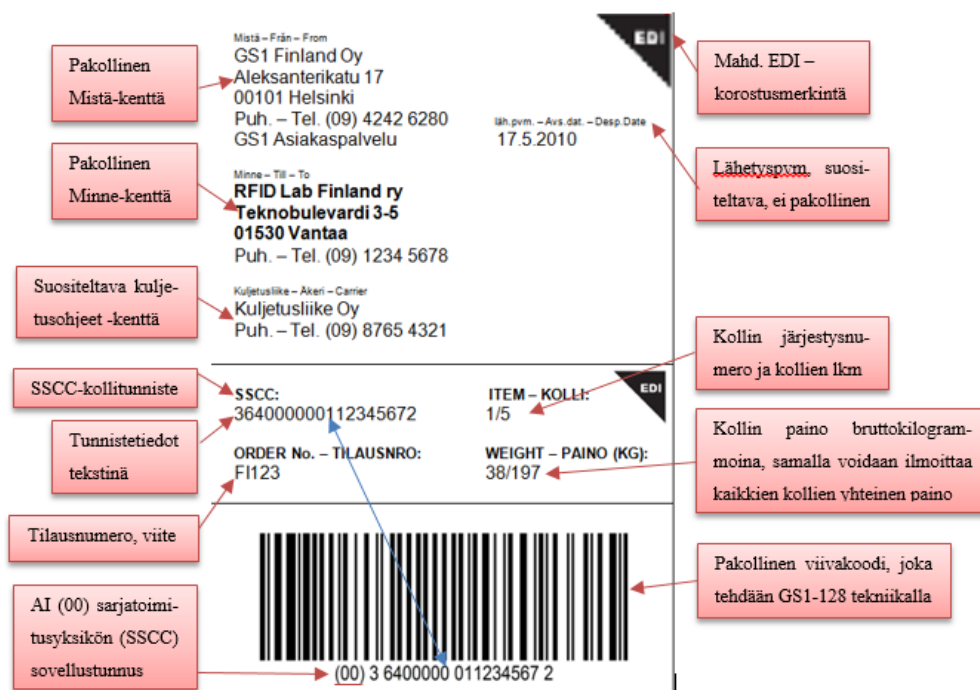
Schenkerin perusprosessi sisältää useita eri vaiheita. Kuljetusprosessiin kuuluvat tilaus, nouto, runkoliikenne, jakotoiminto ja terminaalitoiminnot. Avaustallennus sijoittuu kuljetusprosessissa sen terminaalitoimintoihin. (Kullström T. 2007.)

Asiakas voi tehdä kuljetustilauksen puhelimitse tai nettitalauksella. Nettitalauksesta on kaksi vaihtoehtoa, avoin ja suljettu tilaus. Molemmat versiot ovat yhdistetty sekä Moibus-tietojärjestelmään, että Operaan automaattisesti ja internetistä tulostetaan kuljetussopimukselle rahtikirja. Tällä hetkellä pyritään siihen, että tilaukset tehtäisiin sähköisesti

netttilauksella. Tilauksen helpottamiseksi asiakkaalle voidaan luoda vakiotilaus tai tehdä tilaus EDI-tilauksena. Noudoissa käytetään joko asiakkaan tekemää rahtikirjaa tai verkkopalvelun kautta tulostettua rahtikirjaa ja nämä kaikki tilauksen tallennetaan Mobaus-käyttöjärjestelmään. (Kullström 2007.)

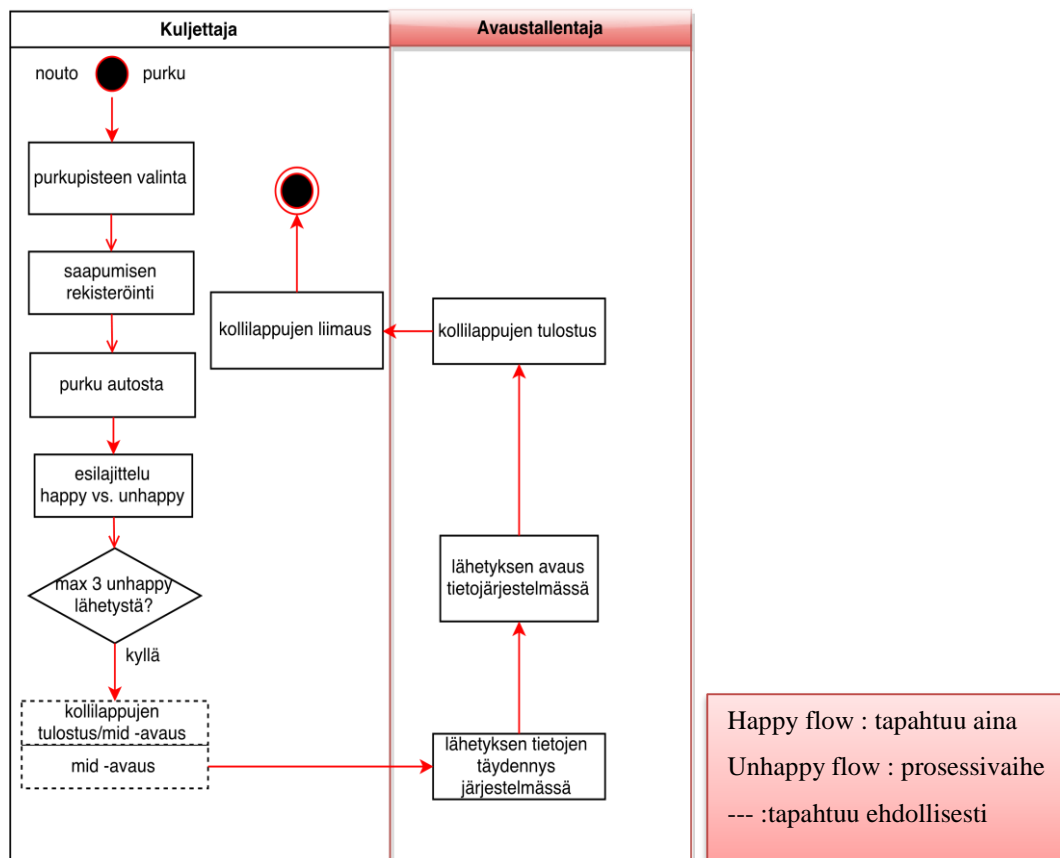
Ajojärjestelijä suunnittelee noutotilaukset Mobaus-käyttöjärjestelmässä ja siitä tilaukset lähetetään eteenpäin kuljettajan ajoneuvotietokoneelle. Kun kuljettaja on suorittanut noudon, hän kuittaa lähetyksen suoritetuksi ajoneuvotietokoneellansa. Kaikki terminaaleihin saapuvat lähetyksen rahtikirjat avaustallennetaan järjestelmään rahtitoimistossa, eli tässä vaiheessa tallennusprosessi alkaa. (Kullström 2007.)

Saman kuljetuksen rahtikirjoja tulee useimmiten kolme kappaletta. Näistä revitään yksi laskutuskappale tallennukseen ja kaksi menee paikkakuntakohtaisiin lokeroihin ja siitä edelleen kuljettajille ja ajojärjestelijöille. Avaustallentajan tehtäviin kuuluu rahtikirjojen avaaminen tietojärjestelmässä, tietojen tarkastaminen ja tallennus. Sähköistymisen myötä tallentajan tehtäviin ainakin Tampereen toimistolla kuuluu myös SSCC-kollilappujen tulostus kuljettajille (Kuva 2). Kollilappujen tulostus tapahtuu niin, että kuljettajan tuoma rahtikirja avataan HKI6-ohjelmassa, tallennetaan se ja tämän jälkeen luetaan sen rahtikirjanumero Mobauksesta, jolla tulostetaan yksittäiset kollilaput. Kuvassa 2 on kuvattu kollilapun sisältö.



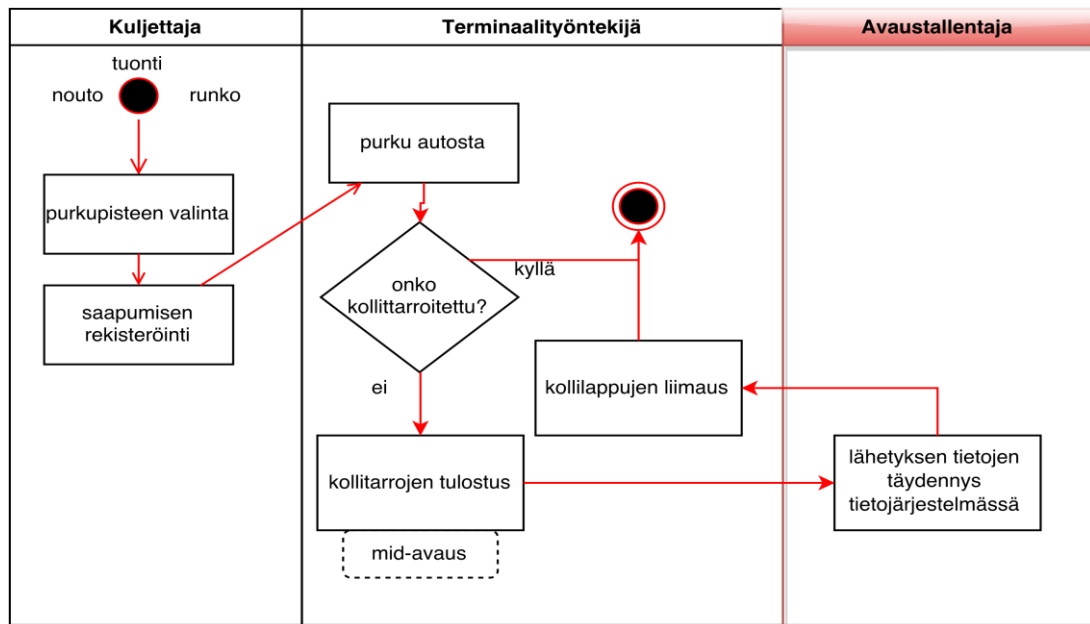
KUVA 2. Kolliosoitelapun sisältö

Sähköisen tilauksen ja kollilappujen etuna on se, että lähetystä koskevat tiedot tulevat kuljetusketjuun täsmälleen sellaisina, kuin ne ovat asiakkaan omissa järjestelmissä. Kollilapuissa tiedot ovat paikoillaan viivakoodeja myöten ja laadukkaiden kuljetusdokumenttien avulla voidaan varmistaa, että lähetys toimitetaan perille oikeaan aikaan ja paikkaan. Myös lähetysten seuranta nopeutuu ja seuranta voidaan tehdä suoraan verkossa (Sähköisen asioinnin edut - Verkkopalvelut, 2014). Tallentajan pääasiallinen tehtävä on erityisesti tarkistaa mahdolliset lisäpalvelut, rahdin maksaja sekä mahdolliset muutokset. Itse tallennus tapahtuu organisaation toiminnassa kuvioiden 1, 2 ja 3 mukaisesti.



KUVIO 1. Terminaaliin sisään tulevan kappaletavaran prosessikaavio - kuljettaja

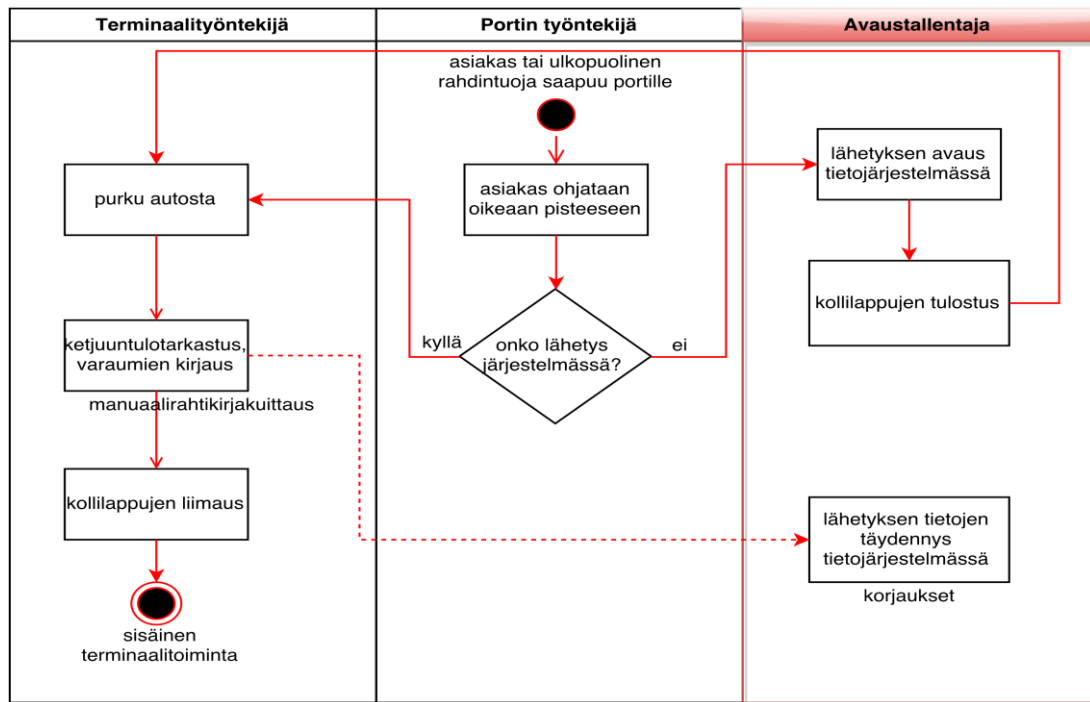
Yllä olevassa kuviossa 1 on kuvattu kuljettajan sekä avaustallentajan tehtävät sisään tulevan kappaletavaran prosessissa. Prosessikaaviossa on oletuksena, että kollitiedot ovat tulleet EDI:nä. Avaustallentaja täydentää tiedot järjestelmässä, avaa lähetysten ja tulostaa kollilaput kuljettajalle.



KUVIO 2. Terminaaliin sisään tulevan kappaletavaran prosessikaavio – terminaalityöntekijä

Kuviossa 2 kuvataan tarkemmin sisään tulevan kappaletavaran vaiheita terminaalityöntekijän näkökulmasta ja siitä, mihin vaiheeseen avaustallennus sijoittuu heidän näkökulmastaan. Terminaalityöntekijän ja avaustallentajan yhteistyö tapahtuu tietojen täydennyksenä järjestelmässä.

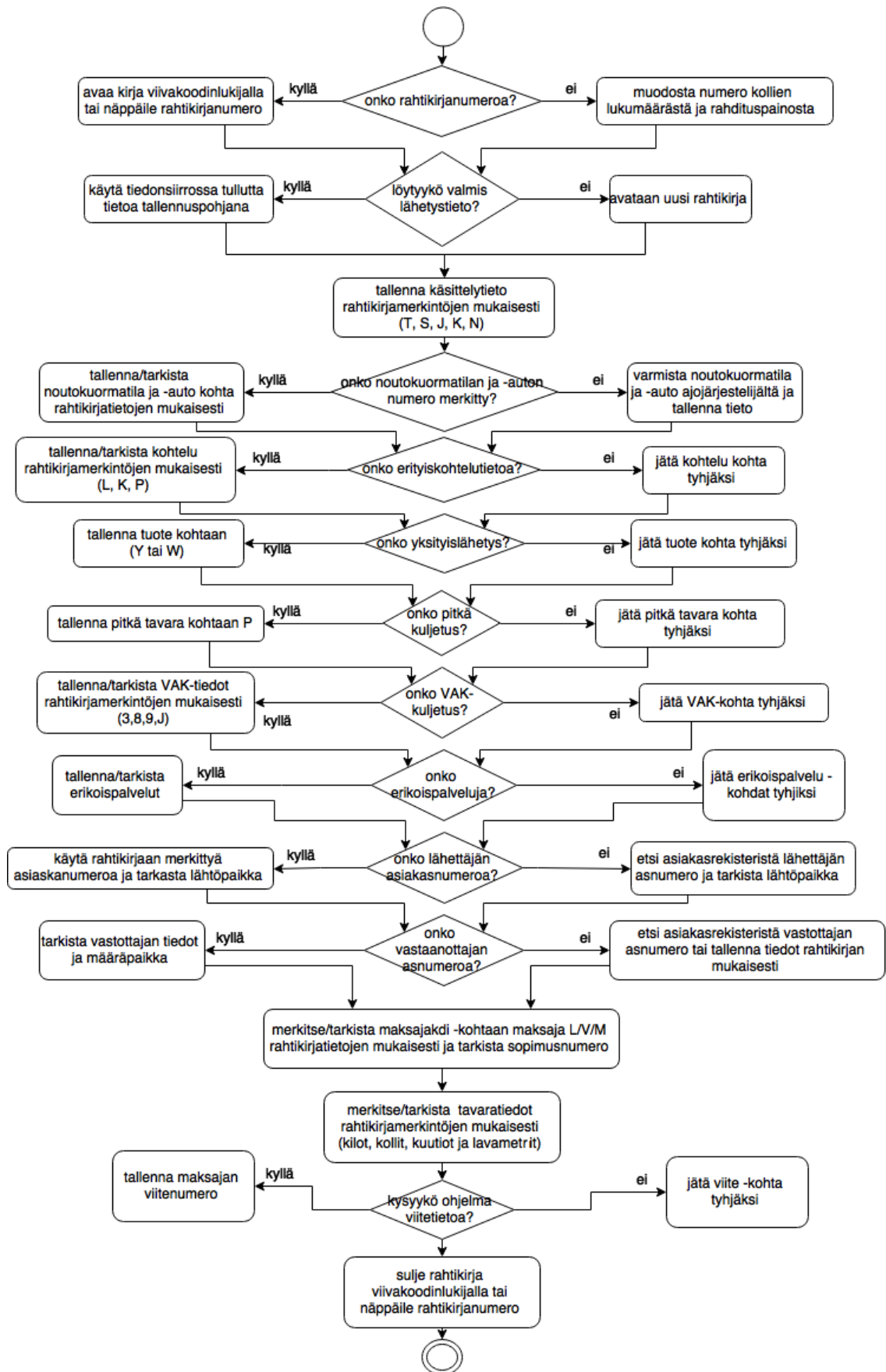
Kuviossa 3 kuvataan tilannetta, jossa asiakas tai ulkopuolinen rahdintuoja saapuu terminaaliin. Tässä vaiheessa avaustallentajalla on selkeä rooli. Asiakkaan oikeaan pisteeseen ohjaaminen riippuu siitä, onko lähetys valmiiksi järjestelmässä vai ei. Mikäli lähetys on valmiina, avaustallentajan tehtäviin kuuluu mahdollisten korjauksien teko ja tietojen täydennys järjestelmässä. Mikäli lähetystä ei ole järjestelmässä, tallentaja avaa lähetksen, tallentaa sen ja tulostaa kollilaput.



KUVIO 3. Asiakas tuo lähetyksen terminaaliin – prosessikaavio

Yhden rahtikirjan tallennus vie joistakin sekunneista minuuttiin. Pisimmillään tallennuksessa voi mennä joitakin minuutteja. Tällöin kyseessä on yleensä joko epäselvä käsiala rahtikirjassa, postinumeron tai osoitteen etsintää, epäselvät tiedot tai niiden puuttuminen.

Parhaiten tallennuksen pystyy kuvailemaan prosessiohjeiden avulla. Prosessiohjeita tallentajille on olemassa kaksi kappaletta, joista (liite 1; liite 2) toinen on jälkitalennukseen ja toinen avaustallennukseen. Molemmat ohjeet ovat vuodelta 2008 ja tilanne tallennuksen kannalta on jo hieman edennyt. Tämän vuoksi tein prosessikaavion, jolla pyritään kuvaamaan kaikki vaiheet rahtikirjan avaamisesta, rahtikirjasta poistumiseen asti (Kuvio 4).



KUVIO 4. Tallennusprosessin kuvaus vuokaavion avulla

Kuvio 4 on tiivis paketti, jossa on kuvattu niin sanottu perustallennus alusta loppuun saakka. Suurin osa rahtikirjoista tulee päivittäin avaus- tai jälkitallennukseen. Näiden rahtikirjojen lisäksi tallentajalle kuuluu myös esimerkiksi pakastekirjojen teko, joka tapahtuu hieman eri tavalla kuin kuviossa 4 esitelty kappaletavaran tallennus. Kappaletavaran tallennus on monivaiheinen ja moni vaiheista riippuu siitä, onko kuljetus valmiiksi järjestelmässä vai avataanko se järjestelmään alusta saakka.

Sen jälkeen kun tallennusprosessi on suoritettu ja saapuva tavara on purettu, lähetykset kiinnitetään Mobaus-tietojärjestelmään ajojärjestelijän toimesta. Lähteivistä tilauksista tuostetaan jakolista. Tämän jälkeen jakelut kuitataan ja rahtikirjat skannataan.

3.3 Tausta- ja tuotannonohjausjärjestelmät

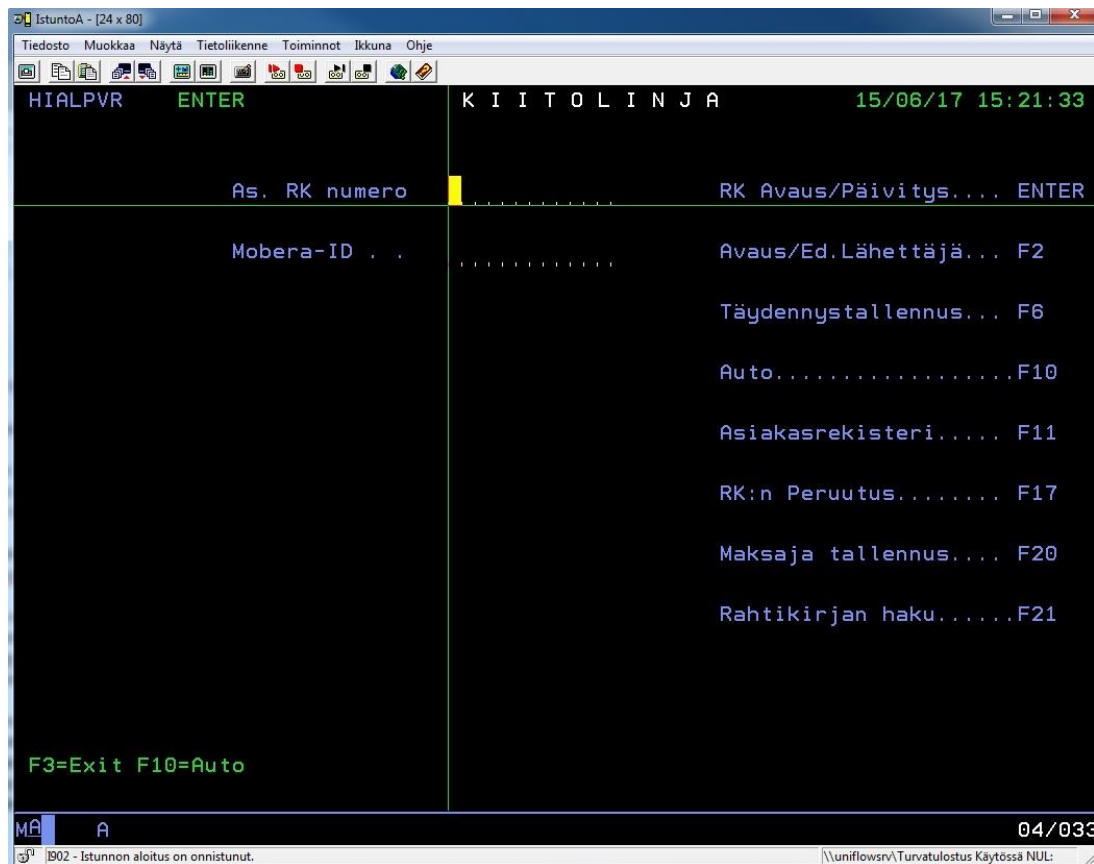
Schenkerilla on ollut käytössään oma tietojärjestelmä vuodesta 1998. Järjestelmä muodostuu Opera-taustajärjestelmästä, jonka pohjana toimii IBM AS400. HKI6-ohjelma sisältyy Opera-taustajärjestelmään ja sen vuoksi joissain toimistoissa saatetaan puhua tallennusohjelmasta Operana, eikä HKI6-nimellä. Tuotannonohjausjärjestelmänä toimii Mobaus, joka on graafinen käyttöliittymä AS400-järjestelmään. Mobausta käyttävät ajojärjestelijät. Lisäksi Schenkerilla käytetään Psion-ajoneuvopäätettä, joka kommunikoi Mobauksen kanssa ja niissä voidaan lähettää tietoa toisilleen.

3.4 Tallennusohjelma

Tallennusohjelma kulkee Tampereen toimistossamme nimellä HKI6, mutta sen nimi saatetaan vaihdella toimistokohtaisesti. Kyseessä on merkkipohjainen ohjelma, joka on ohjelmoitu RGP-ohjelmointikielellä. Ohjelmaa ei ole päivitetty vielä edellä mainittujen ohjelmien ohessa niin sanottuun nykytekniikkaan. Toisaalta tallennukseen ei tarvita tietynlaista grafiikkaa ja tärkeintä on, että tallennusprosessi on selkeä sekä ohjelma on joutava käyttää nopea tempoiseen ja tarkkuutta vaativaan työhön.

Ensimmäinen versio ohjelmasta on tehty jo vuonna 1989, mutta ohjelmaa on päivitetty ajan tasalle kuluneena aikana. Uusin versio ohjelmasta on tullut Tampereen toimistolle

15.3.2011. Kuvassa 3 on HKI6-ohjelman näkymä vaiheesta, jossa luetaan rahtikirjan viivakoodi lukijalla tai näppäillään rahtikirjanumero. Eli tästä vaiheesta tallennus alkaa. Jotta tähän näkymään päästään, on ohjelmaan ensin kirjauduttava kahteen kertaan omilla tunnuksilla ja valittava valikosta rahtikirjat.



KUVA 3. Näkymä rahtikirjatallennuksen avausikkunasta

Päävalikosta, joka on jokaisessa näkymässä sama, löytyvät seuraavat kohdat:

Tiedosto

- Tulostus, kirjoitin- ja sivuasetukset, lopetus

Muokkaa

- Leikkaa, kopioi, liitä ja oletusasetukset

Näytä

- Näytä vaihtoehdot

Tietoliikenne

- Yhteyden katkaisu ja muodostaminen

Toiminnot

- Näppäimistöasetukset ja makron luominen

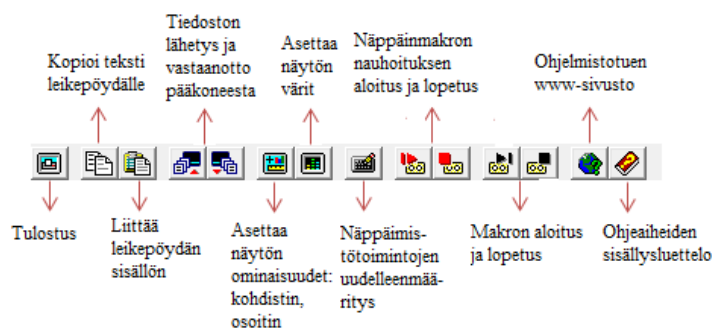
Ikkuna

- Istunnot

Ohje

- Ohjeita

Valikon alta löytyy pikakuvakkeita, joita ei käytetä tallennuksessa (kuva 4). Pikakuvakkeista löytyy perustoimintoja, kuten tulostus ja kopiointi. Näytön värejä saa myös säädettyä niin, että ne ovat käyttäjälleen sopivan väriset. Kehitysideoissa mainittuja näppäintöimintojen muutoksia ei voi muokata tätä kautta.

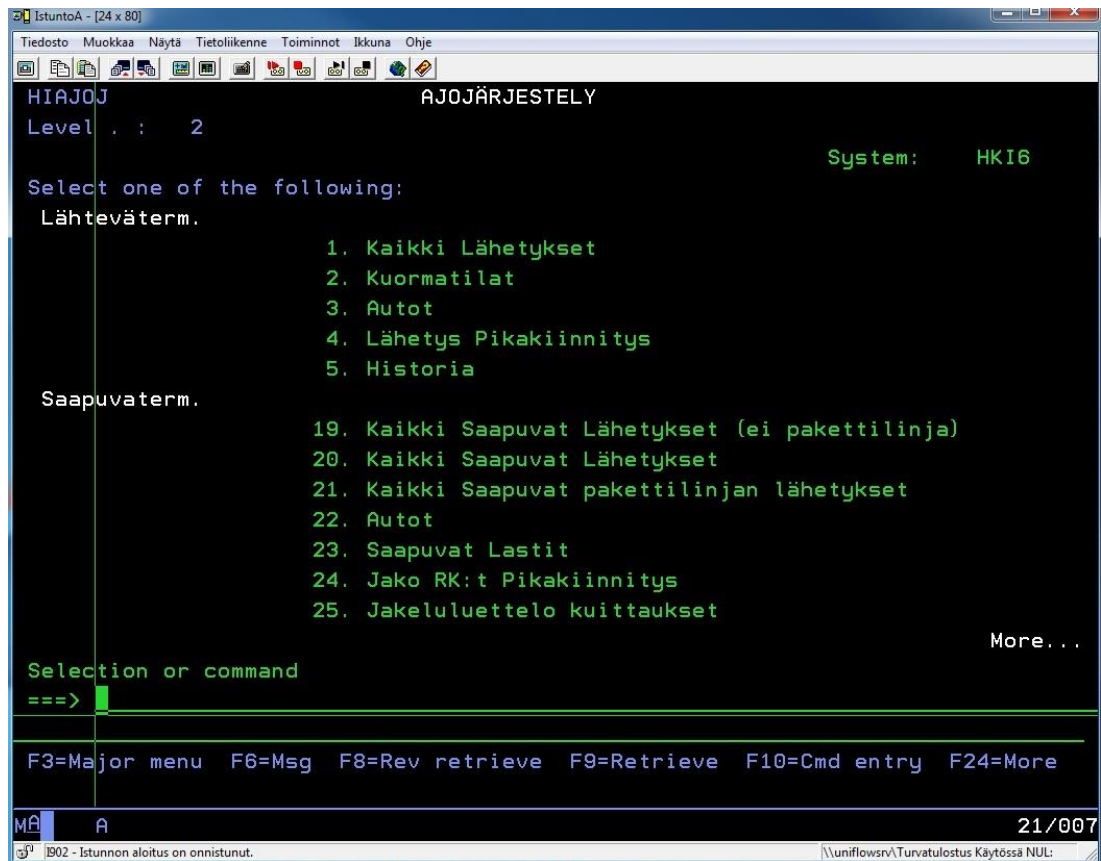


KUVA 4. Päänäytön kuvakkeet ja niiden tarkoitukset

Osa kuvakkeista on tarkoitettu esimerkiksi makrojen luomiseen, mutta makrojen käyttö ei ole ollut sähköistymisen myötä enää kannattavaa. Kun aloitin Schenkerilla tallentajana, loin muutamia makroja tallennuksen nopeuttamiseksi. Näille makroille ei ole kuitenkaan enää käyttöä, sillä kyseisten asiakkaiden rahtikirjat eivät tule enää avaustallentajille.

Ohjelman riveillä liikutaan Shift-, tabulaattori-, Enter- ja nuolinäppäinten avulla. Lisäksi hiirtä voi käyttää, mutta se ei ole nopeassa tallennuksessa suositeltavaa. Liikkuminen eri ruutujen välillä tapahtuu numerovalinnoilla ja funktionäppäinten avulla. Valinnat siirtymisissä tehdään numero-, Enter ja +-näppäinten avulla. Kuvassa 3 näkyvät oikealla tallennuksen aloituksessa käytettävät funktionäppäinohjeistukset. Nämä ruutukohtaiset ohjeistukset näkyvät aina liikuttaessa eri ruutujen välillä. Näistä komennoista rahtikirjan avauksessa käytetään ainoastaan Enter ja F6-näppäimiä.

Kuvasta 5 selviää, että ohjelman rakenne ja sijoittelu muuttuu ohjelman eri sivuilla. Ohjelma on suomenkielinen, mutta osa käyttäjälle tarkoitetuista ohjeistuksista on englanniksi. Kielivalintaa ei siis ohjelmassa ole.



KUVA 5. Näkymä ajojärjestelytietojen ruudusta

4 TALLENNUSPROSESSIN KEHITTÄMINEN

4.1 Prosessin kehittäminen yleisesti

Nykypäivänä yritysten on jatkuvasti pyrittävä parantamaan omaa kilpailukykyään. Tarjoamalla asiakkaille entistä parempia tuotteita ja palvelua sekä kehittämällä kustannustehokkuutta taataan kilpailukyvyn paraneminen. (Prosessien kehittäminen.)

Prosessi on toisiinsa liittyvien tapahtumien ja tehtävien muodostama kokonaisuus. Prosessien kehittämisessä pyritään parempaan laatuun kohdeorganisaatiossa. Tarkoituksena on yhdistää toimintatapoja, pyrkiä parempaan tehokkuuteen, asiakkaiden tarpeiden huomioonottamiseen, virheiden vähentämiseen ja kustannustehokkuuteen. Hyvä prosessi tuottaa mitä lupaa, pysyy halutussa laadussa ja ajassa ilman viiveitä. Mitä yksinkertaisempi prosessi on, sitä vähemmän siinä tapahtuu virheitä ja sitä helpommin se tuo mahdolliset poikkeamat esiin, jotta niihin osataan puuttua. Keskeisimmässä asemassa prosessin kehittämisessä toimii prosessissa työtä tekevät ihmiset ja kehittämisen ensimmäiseen vaiheeseen kuuluu useimmiten prosessin kuvaaminen. Kuvaamalla prosessia saatetaan löytää kehityskohteita ja tunnistamaan hukkaa sekä viiveitä. Tämän tutkimuksen kehityskohteena olevan prosessin lähtökohtana on läpäisyajan lyhentäminen, joka väistämättä kasvattaa tuottavan ajan osuutta prosessissa. Hyvä prosessi on tunnistettu, suunniteltu tehokkaaksi ja se on dokumentoitu. Lisäksi sitä johdetaan ja kehitetään säännöllisesti. (Prosessien kehittäminen.)

Prosessin kehittämiseen kuuluu perinteisesti kolme vaihetta, joita on myös hyödynnetty tässä opinnäytetyössä. Aluksi kuvataan prosessin nykytila, eli tunnistetaan prosessi ja mallinnetaan se. Nykytilan kuvauksen jälkeen analysoidaan ja arvioidaan prosessia. Tämän jälkeen laaditaan muutoksen toteuttamista varten uudelleenmäärittelyä.

Prosessin kehittämiseen ICT-alalla on järkevää käyttää reflektointia. Se on totuttujen toiminta- ja ajattelutapojen perusteiden pohdintaa. Tässä opinnäytetyössä pyrin tarkastelemaan ajattelutapoja uudessa valossa, jotta voidaan omaksua muutoksia, keskustella ja kehittää toimintaa. (L.T. Heikkinen, Rovio & Syrjälä 2008, 34-35.)

Tässä opinnäytetyössä tehdään kehittämistutkimusta. Se sisältää neljä tehtäväkokonaisuutta, joita ovat perehtyminen aiheeseen, luova ajattelu, arviointi ja sitouttaminen. Perehtymisellä tarkoitetaan samaa asiaa kuin prosessiosaaminen, eli tutkijan tulee perehtyä omaan tutkimuskohteeseensa. Luova ajattelu on melkein sama asia kuin tutkimuksen hallinta. Arviointiosaamisella tarkoitetaan ongelmanratkaisukykyä tuottaa yksi luova ja kaikkien hyväksymä ratkaisu. Sitouttamisella tarkoitetaan osallistumista, joka tarkoittaa tutkijan omaa mukautumistaan uuteen tilanteeseen ja kykyä saada organisaation toimijat sitoutumaan tutkijan hankkeeseen. (Kananen 2012, 51.)

4.2 Schenkerin sähköistymisen projekti, Plan B

Tällä hetkellä Schenkerilla pyritään sähköistämään tuotantoprosessia mahdollisimman järkevästi. Asiakkaat ovat pyytäneet kuvion 5 mukaisia parannuksia.

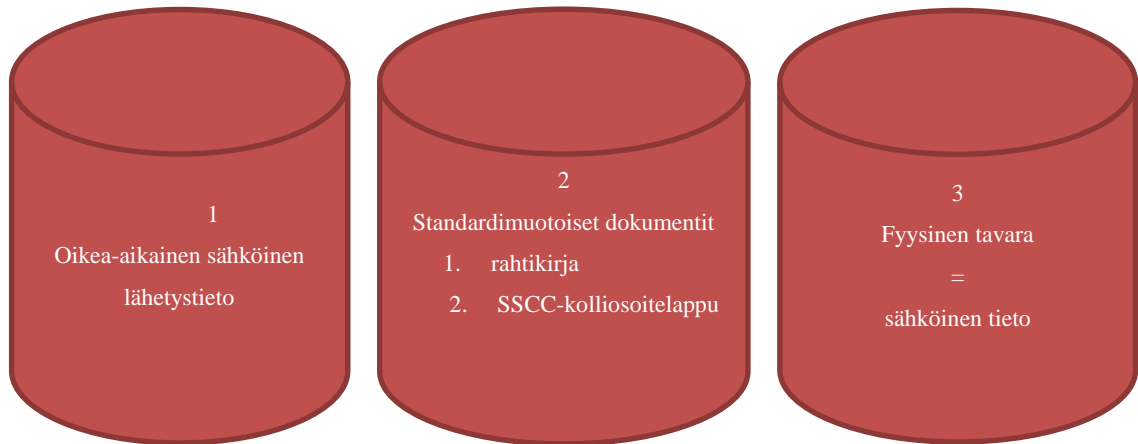


KUVIO 5. Asiakkaiden tyytyväisyys palveluihin

Yllä olevasta kuvioista 5 voidaan päätellä, että monessa asiassa olisi vielä parantamisen varaa. Moni kaavion kriteereistä liittyy myös pitkälti tallennukseen. Esimerkiksi tarkka toimitus on suoraan kytköksissä tallennuksessa tapahtuvaan oikeellisuuteen.

Markkinatilanne on tällä hetkellä sellainen, että logistiikkayritysten liiton julkaisema tavoite on 80 %:n sähköisyys vuoden 2015 aikana. Plan B:ssä on pyritty huomioimaan, että asiakas ei muuta toimintaansa sähköiseksi Schenkerin vuoksi, vaan oman asiakkaansa ja

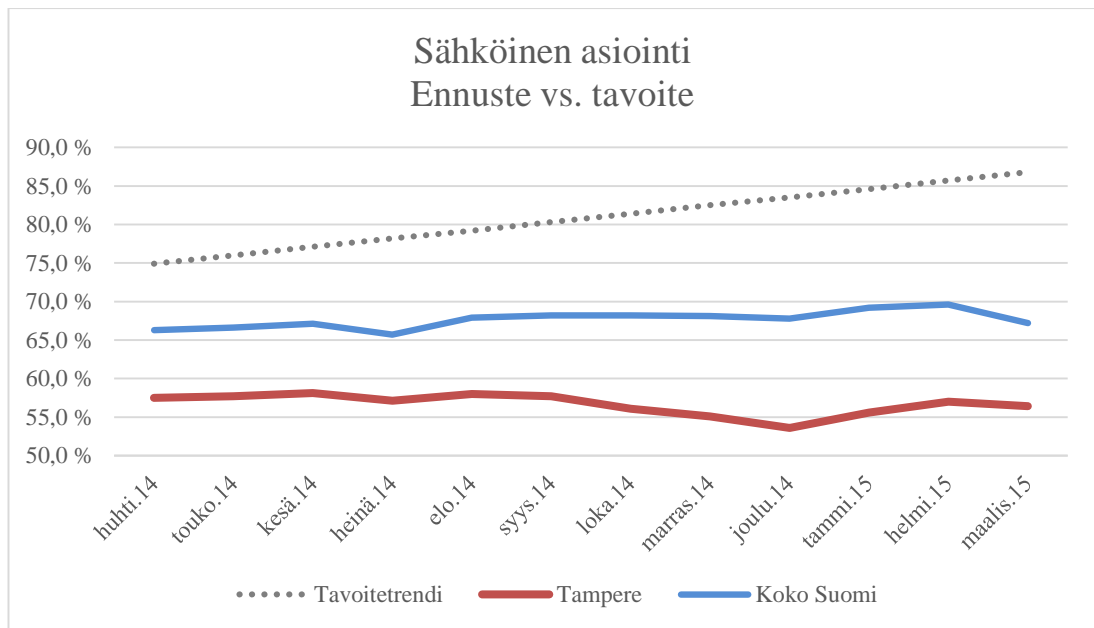
kilpailukykyensä vuoksi. Sähköistyminen on vahvasti liitoksissa tallennuksen rooliin yrityksen toiminnassa. Kun asiakas tilaa palvelun verkkopalvelun kautta, tallentuvat rahtikirjan tiedot automaattisesti HKI6-ohjelmaan. Tällöin tallentajan rooli on ainoastaan tarkastaa kirjan tärkeät tiedot, kuten lisäpalvelut, rahdin maksaja ja mahdolliset muutokset. Kuvassa 6 näkyy sähköisyyden kolme peruspilaria.



KUVA 6. Sähköisyyden peruspilarit (Meras, 2015)

4.3 Tallennuksen sähköistyminen ja sen tulevaisuus

Tavoite kesäkuussa 2015 sähköisiin rahtikirjoihin oli noin 90 % -luokkaa. Tähän tavoitteeseen ei ole vielä päästy. Alla olevasta kuvioista 6 selviää vuosien 2014 ja 2015 sähköisten rahtikirjojen osuus. Kuvioon on merkitty työskentelemäni alueen (Tampere) ja koko Suomen sähköisten rahtikirjojen osuus. Lisäksi kuvioista selviää tavoitetrendi sähköisten rahtikirjatietojen osuudesta.



KUVIO 6. Sähköinen asiointi (Meras, 2014)

Yllä olevan kuvion 6 avulla selviää, että maajulkusten tuotteiden sähköisyysasteet eivät ole kehittyneet odotusten mukaisesti. Timo Meras on todennut, että Plan B:hen kuuluva kappaletavaran uusi tuotantoprosessi edellyttäisi täyttä sähköisyyttä. Jotta asiakkaat kiinnostuisivat sähköisistä tilauksista, on tammikuussa 2015 aloitettu lisäveloittaminen manuaalitalauksista ja SSCC-tunnuksettomista kolleista. Ei-sähköisten tilausten käsittelymaksu on 2,5 € per rahtikirja. Tämä palvelumaksu koostuu muun muassa puhelimitse, faksilla ja sähköpostitse tehtyjen tilausten rahtikirjatietojen syöttämisestä tietojärjestelmiin. (Lähetystietojen manuaalinen käsittely.)

4.4 TA-operaattorit

Sähköistämistä on edistänyt huomattavasti muutama vuosi sitten Schenkerin käyttöön tulleet TA-operaattoriratkaisut toimitusketjun sähköistämiseksi. Suurimpia Schenkerin käytössä olevia TA-operaattoreita ovat EDISOFT ja UNIFAUN. Nämä operaattorit tarjoavat sähköisiä kuljetushallintajärjestelmiä rakentaen integraatiota asiakkaan järjestelmien ja kuljetusliikkeiden välille. TA-operaattoreiden käytön etuja on monia. Niiden avulla virheet vähenevät, tehokkuus kasvaa, laatu paranee ja kehitys jatkuu. TA-operattoreiden avulla taataan lähettäjälle nopea kuljetus, merkittäviä kustannussäästöjä ja kaikki asiakkaiden sopimukset tulevat kerralla valmiiksi.

Sähköinen kuljetustilaus etenee seuraavasti:

- Schenkerin asiakas tekee tilauksen: tilaus suoraan tietojärjestelmään, standardin mukaisten kolliosoitelappujen tulostus
- Sähköinen kuljetustilaus tulee Schenkerin tietojärjestelmään
- Kuljetustilaus näkyy järjestelmässä, josta tehdään kuljetussuunnittelu, kuljetusten seurantatiedot näkyvät sähköisesti Schenkerin asiakkaalle
- Vastaanottaessa tehdään sähköinen kuittaus päätteelle ja kuittautiedot siirtyvät automaattisesti Schenkerin tietojärjestelmään
- Tietojärjestelmä lähettää automaattisesti sähköisen laskun asiakkaalle (Annala, A. 2015).

TA-operaattorien liikeideana on siis yksinkertaisesti luoda kitkaton ja luotettava suhde tavarantoimittajan, rahdinkuljettajan sekä vastaanottajan välille tarjoamalla standardisoituja kuljetusten hallintaan liittyviä IT-ratkaisuja. (Toiminta-ajatus, Unifaun.)

Asiakkaat tekevät yhteistyötä monien eri kuljetusliikkeiden kanssa ja se vaatii ratkaisun, jota voidaan käyttää kaikkien kuljetustarpeiden toteuttamiseksi. Integrointi asiakkaan ja kuljetusliikkeen muiden IT-järjestelmien kanssa poistaa tarpeen päivittää useita järjestelmiä manuaalisesti. Tämä tarkoittaa pienempää virheiden määrää ja nopeampaa lähetystoimintaa. TA-operaattoreiden avulla voidaan luoda kaikki kuljetusliikkeen vaatimat dokumentit, niiden sisältö ja rakenne ovat aina ajan tasalla sekä niihin perustuva EDI-tieto siirtyy aina kuljetusliikkeelle oikeassa muodossa. (Esite ja video- EDI-SOFT.)

4.5 Esimerkkinä päiväkohtainen tilasto 4.5.2015

4.5.1 Tampere

Tarkempi katsaus avaustallennettuihin rahtikirjoihin on tehty 4.5.2015. Tampereella terminaalissa avattuja rahtikirjoja on ollut 529 kappaletta, EDI-kirjoja (ilman automaatti EDI:ä) 1 186 kappaletta, EDI-automaattisia kirjoja 13 kappaletta ja jälkitallennuksia oli 255 kappaletta. Yhteensä tallennuksia Tampereella oli siis 1 983 kappaletta. (Avaustallennustilasto LaJoRy, DB Schenker.)

4.5.2 Koko Suomi

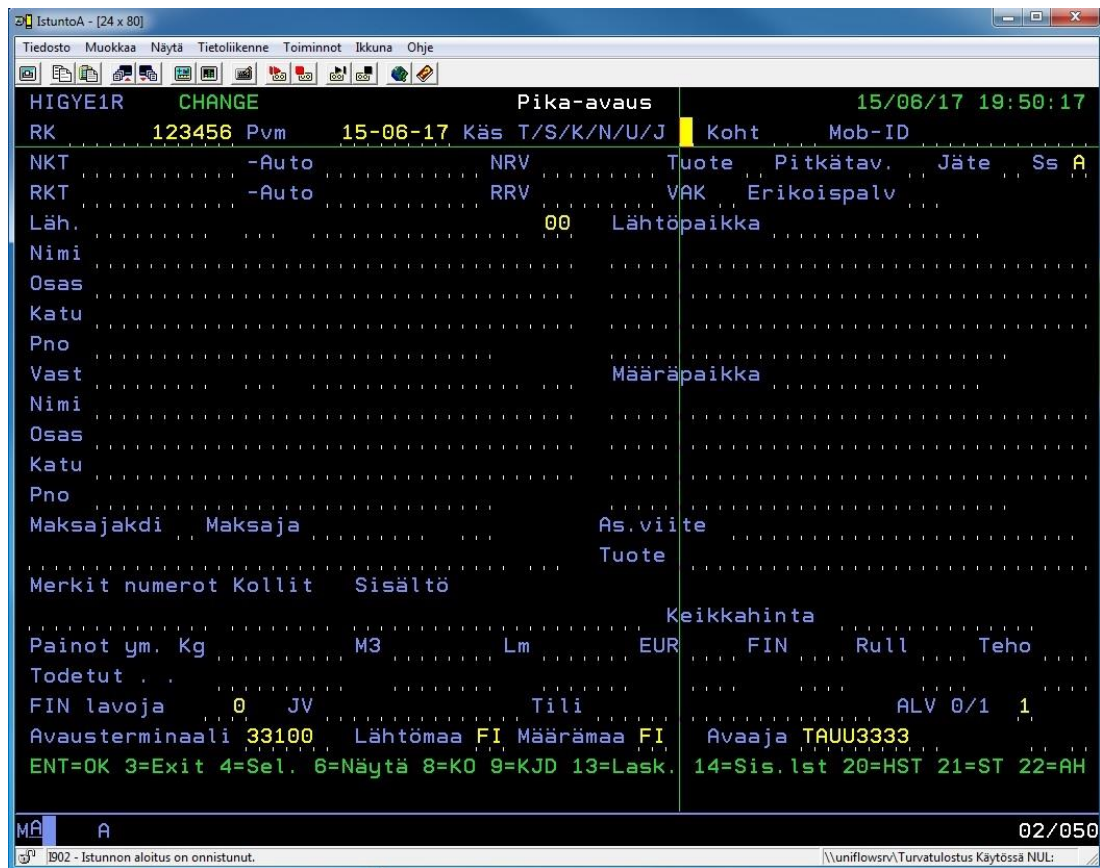
Kaikissa Suomen terminaaleissa oli avaustallennuksia 2 805 kappaletta. EDI (ilman automaatti EDI:ä) oli 8 989 kappaletta ja automaatti EDI:ä 2 653 kappaletta. Jälkitalennuksia oli 1 175 ja yhteensä tallennuksia 15 622 kappaletta. Tallennuksien määrä vaihtelee päiväkohtaisesti ja erot terminaalien välillä voivat olla suuria. Esimerkiksi Helsingissä tehtiin 4.5.2015 yhteensä 6 900 tallennusta, kun taas Lappeenrannassa 115 kappaletta. Eniten tallennuksia tehtiin Helsingissä, Tampereella ja Turussa. Vähiten tallennuksia oli Salossa, Raumalla ja Kruunupyssä. (Avaustallennustilasto LaJoRy, DB Schenker.)

4.6 Kehityskohteet

Kehityskohtena tässä opinnäytteessä on tallennusohjelmaan (HKI6) ja rahtikirjoihin liittyvät ongelmat. Itse tallennusohjelmaan ja tallentajien päivittäisiin ongelmiin rahtikirjojen kanssa ei kiinnitetä juurikaan huomiota. Mikäli rahtikirjoihin, tallentajien ongelmiin ja tallennusohjelmaan tehtäisiin muutoksia, sillä saavutettaisiin monipuolisesti kustannustehokkuutta ja virheiden vähenemistä. Mitä nopeampaa tallennus on, sitä vähemmän siihen tarvitsee käyttää työvoimavaroja. Tietojen oikeellisuudessa taas säästetään virheistä tulevia kustannuksia ja työvoimavarojen ajan käyttöä, lisäksi se pitää yksinkertaisesti asiakkaat tyytyväisempinä.

4.6.1 Ohjelmassa liikkuminen ja näppäinkomennot

Ohjelman näppäimien käyttöön ei ole ohjelmassa minkäänlaista opastusta. Perus liikkuminen ruutujen välillä ja riveillä on siis selvitettävä käyttäjän itse. Tietyissä näkymissä löytyy ohjeistukset funktiokomentojen käyttöön. Pääasiassa ruudulla liikutaan Shift + Tab –periaatteella.

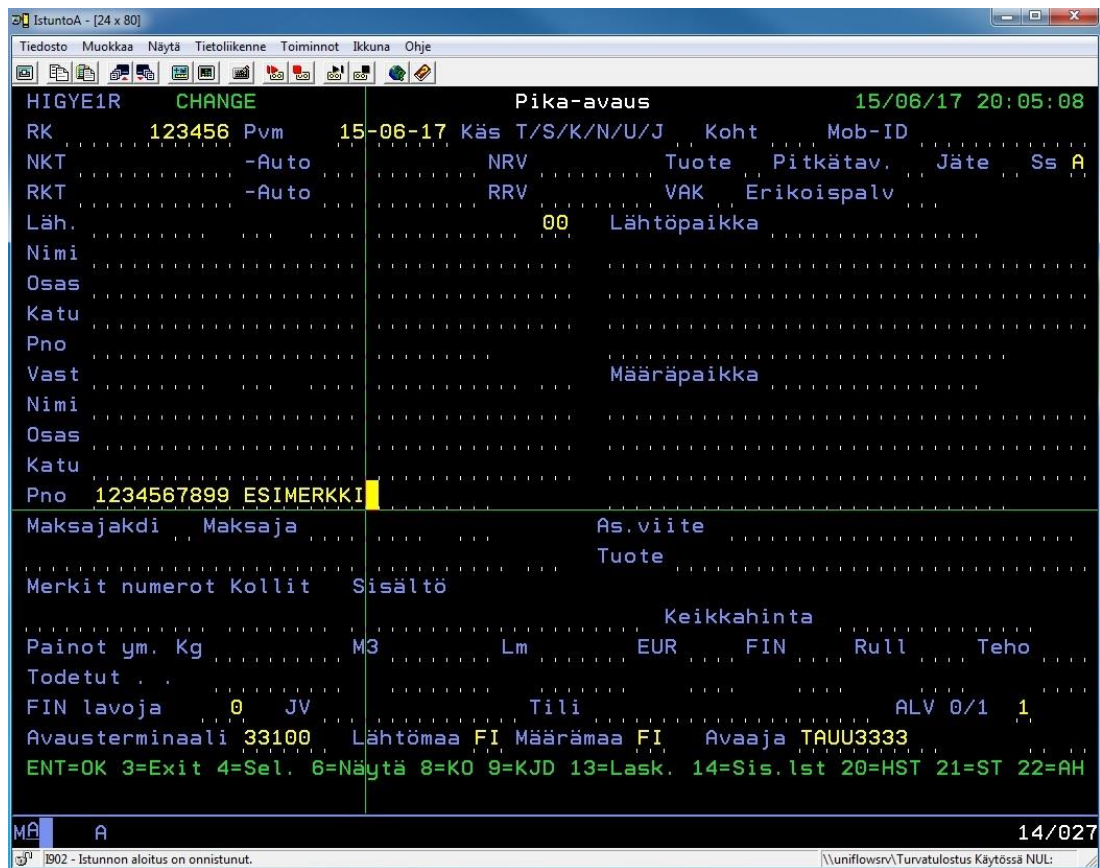


KUVA 7. Tyhjän rahtikirjaruudun näkymä

Yllä oleva kuva 7 on tyhjästä rahtikirjasta, jonka avulla selvitetään liikkumista ruudulla. Tabulaattorilla pääsee liikkumaan jokaisen kohdan alkuun ja Tab+Shift:llä pääsee takaisin edellisen kohdan alkuun. Enter-näppäimellä pääsee aina seuraavaan vaadittavaan tietoon, ohjelma osaa siis katsoa, että kaikki vähimmäistiedot tallentuvat.

Turhia painalluksia tulee kuitenkin aina silloin, kun kuljetuksessa on joitakin lisäpalveluita. Mikäli rahtikirja tehdään jälkitalennuksena tai se on valmiiksi järjestelmässä, täytyy tallentajan liikkua Shift:llä, nuolilla tai kursorilla vaadittaviin kohtiin.

Lisäksi tietyissä kohdissa on ylimääräisiä kirjainvälejä, sillä esimerkiksi postinumero on aina viisinumeroinen, vaikka ohjelmassa on sille varattu kymmenen merkkiä (kuva 8). Mikäli kirjainvälit olisivat optimaalisen pituisia, ei tallentajan tarvitsisi erikseen siirtyä seuraavaan kohtaan.



KUVA 8. Postinumeron ja postitoimipaikan välissä on käyttäjälle näkymätön erotin

Funktionäppäimistä on paljon apua tallennuksessa. Saman asiakkaan lähetykset saadaan kopioitua seuraavaan lähetykseen F2-näppäimellä, tällöin lähettäjän tiedot kopioituvat automaattisesti seuraavaan rahtikirjaan. Ongelmana on se, että rahtikirjojen tallennuksessa käytettävät funktionäppäimet ovat vierekkäisiä. F3-näppäimellä sen sijaan poistetaan koko rahtikirjasta ja se keskeyttää kirjan tallennuksen. F4-näppäimellä haetaan esimerkiksi lähettäjän ja vastaanottajan asiakasnumeroa ja postinumerotietoja. Koska tallennusta tehdään nopealla syklillä, käy usein virhelyöntejä ja F4-näppäimen sijaan painaakin F3-näppäintä ja näin koko rahtikirjan tallennus on aloitettava uudestaan. Näiden komentojen sijoittelua olisi mielestäni hyvä määritellä uudestaan.

4.6.2 Rahtikirjat

Suurin osa rahtikirjoista on liitteen 3 mukaisia. Päivittäin tulee kuitenkin paljon erilaisia rahtikirjoja. On käsin täytettyjä rahtikirjoja, joissa usein on ongelmana käsialan epäselvyys tai puutteelliset tiedot. Lisäksi on erimallisia rahtikirjoja, jossa tyypilliset tiedot on sijoiteltu eri paikoin kuin yleensä. Näissä rahtikirjoissa pitää olla erityisen huolellinen,

sillä lisäpalvelut ja esimerkiksi lähettäjän- ja vastaanottajan tiedot voivat sijaita eri paikassa.

Puutteelliset tai virheelliset rahtikirjat vievät aina aikaa. Päivittäin työssä tulee rahtikirjoja, joihin kuljettaja ei ole merkinnyt autonnumeroa. Tällöin täytyy aina tarkistaa tieto ajojärjestelijältä, joka tarkistaa rahdinkuljettajan Mobauksesta.

Hyvänä esimerkkinä puutteellisesta rahtikirjasta on sellainen, josta puuttuu kolli- ja/tai painotiedot. Lisäksi puutteita on usein maksajatiedoissa sekä lähettäjän tai vastaanottajan tiedoissa. Kun rahtikirjasta puuttuu kolli- tai painotietoja, on tallentajan tarkistettava nekin ajojärjestelijältä. Osoitetietoja tallentajat joutuvat etsimään päivittäin internetin kautta. Joskus asiakas saattaa kirjata rahtikirjaan pelkästään lähettäjän ja vastaanottajan nimet ilman minkäänlaisia osoite- ja toimipaikkatietoja.

Näitä kaikkia edellä mainittuja ongelmia voitaisiin välttää sillä, että kaikki rahtikirjat olisivat samanlaisia, esimerkiksi liitteen 3 mukaisia. Rahtikirjat täytettäisiin tietokoneella ja puutteellista rahtikirjaa ei voitaisi tulostaa. Myös kuljettaja voisi rahtikirjan allekirjoittaessaan varmistaa, että rahtikirjasta löytyy kaikki vaadittavat tiedot.

4.6.3 Lisäpalvelut

Tallennuksessa lisäpalveluiksi lasketaan taulukon 2 mukaiset palvelut. Lisäpalveluissa täytyy olla erityisen tarkka, sillä ne saattavat vaikuttaa kuljetuksen hintaan. Usein nettitilauksissa ja EDI-tilauksissa näitä tietoja ei löydy valmiiksi, vaan tallentajan täytyy ne tarkistaa tai lisätä. Esimerkiksi yksityislähetys merkitään sen vuoksi, jotta ohjelma kysyy erikseen vastaanottajan puhelinnumeroa. Näin puhelinnumero on kuskille suoraan näkyvässä, eikä hänen tarvitse käyttää aikaansa sen selvittämiseksi.

TAULUKKO 2. Lisäpalvelumerkinnät HKI6:ssa

Lisäpalvelu	Merkitseminen ohjelmassa	Kohta ohjelmassa
Kylmäkuljetus	K	Koht
Lämminkuljetus	L	Koht
Pakastekuljetus	P	Koht
Yksityislähetys	Y	Tuote
Pitkätavara	P	Pitkätav.
Jätekuljetus	J	Jäte
VAK	3 tai 8 tai 9	VAK
Euro-lava(t)	lavojen määrä	EUR
FIN-lava(t)	lavojen määrä	FIN
Rullakko	rullakkojen määrä	Rull
Teho-lava(t)	teholavojen määrä	Teho

4.6.4 Automaattiset tiedot ja kopioituminen

Avaustallennettaessa uutta rahtikirjatietoa, ohjelma päivittää päivämäärän automaattisesti tallennuspäiväksi. Muut tiedot tulee itse täyttää. Rahtikirjanumeron jälkeen ensimmäinen asia täytössä on käsittely, jonka vaihtoehdot ovat ”T” eli sisäiset kuljetukset, ”S” eli suoranouto, ”N” eli nouto, ”U” eli kenttätavara ja ”K”, eli kevyt-termiinali. Suurin osa tallennuksista on sisäisiä kuljetuksia. Myös suoranouto- ja noutomerkintää käytetään usein. Mielestäni ohjelma voisi automaattisesti pitää käsittelyn sisäisenä kuljetuksena (T) niin, että se vaihdettaisiin vain tarvittaessa. Osa tallentajista ei kuulemani mukaan edes käytä muuta, kuin ”T”-merkintää, joten en osaa sanoa kuinka tärkeä tämä tieto on asiakkaan tai kuljettajan kannalta.

Maksajan täytössä olisi myös kehitettävää. Kun lähettäjä maksaa kuljetuksen, riittää maksajakoodi -kohtaan pelkkä ”L”-merkintä ja lähettäjän asiakasnumero kopioituu automaattisesti maksajanumeron kohdalle. Vastaavaa automaattista kopioitumista ei kuitenkaan jostain syystä tapahdu silloin, kun vastaanottaja maksaa rahdin. Tällöin tallentajan tulee täyttää maksajan asiakasnumero myös maksaja -kohtaan.

Usein avaustallennuksessa ei tiedetä rahdin sisältöä. Ohjelma kuitenkin kysyy aina sisällyksen, eikä ilman sitä voida rahtikirjaa tallentaa. Usein tallentajat merkitsevät rahtikirjan

sisältöön joko ”-”-merkin tai ”.”-merkin. Tämän nopeuttamiseksi olisi hyvä, jos sisällössä olisi valmiiksi tämä merkintä ja sitä muutettaisiin vain tarvittaessa.

4.6.5 Asiakastietorekisteri

Asiakasrekisterin ylläpidosta vastaa myyntiosasto. Asiakasrekisteristä on lähetetty viimeaikoina paljon päivityspyyntöjä. Monille asiakkaille ei löydy ollenkaan asiakasnumeroa, joka olisi pakollinen ainakin maksavalle osapuolelle. Aina kun asiakasnumeroa ei ole, täytyvät tiedot kirjoittaa käsin. Lisäksi asiakastietorekisterissä on runsaasti asiakastietoja, joilla on sulkupäivämäärä umpeutunut, mutta ne ovat silti valikossa. Näitä asiakasnumeroita ei voi käyttää tallennuksessa, joten ne pitäisi ehdottomasti päivittää joko uuteen numeroon tai poistaa turha tieto listalta.

Joidenkin asiakasnumeroiden alle myynti on tehnyt lisähuomioita. Pahimmillaan voi käydä niin, että valitset yrityksen nimen ja osoitteen perusteella asiakasnumeron, mutta sen täytyessä näytölle, lukee tieto ”älä käytä tätä numeroa!”. Tämän jälkeen etsit samalle asiakkaalle toisen asiakasnumeron, jonka alla taas lukee ”Käytä tätä numeroa 123456”. Tällaiset asiakasnumerot pitäisi päivittää heti, sillä niiden etsimiseen kuluu turhaa aikaa. Lisäksi joillekin asiakkaille löytyy samalle osoitteelle monta eri asiakasnumeroa joilla on eri sopimusnumerot. Usein rahtikirjasta ei selviä mitä sopimusnumeroa kuuluu käyttää, joten tallentaja joutuu arpomaan käyttämänsä asiakasnumeron, joka ei välttämättä ole oikea. Päivittäin tulee myös tilanteita, jossa rahtikirjaan on merkitty asiakkaan asiakasnumero, jolla onkin ohjelmassa sulkupäivämäärä, eikä numeroa tällöin voida käyttää. Tällöin tallentaja etsii asiakkaalle samalle osoitteelle toisen mahdollisen asiakasnumeron. Asiakkaille ei ilmeisesti aina ilmoiteta asiakasnumeron muutoksista ja tästä syystä asiakkaat saattavat käyttää rahtikirjassa vanhaa tai väärää rahtikirjanumeroa.

Ongelmia on myös muita. Rahtikirjoissa pitäisi näkyä aina maksajan asiakasnumero. Usein maksajan asiakasnumeroa ei ole merkitty, jolloin asiakasnumero etsitään itse rekisteristä. Rahtikirjoissa on usein myös väärän yrityksen asiakasnumero tai asiakasnumero, joka ei ole enää käytössä ja sille on luotu jo uusi asiakasnumero.

Päivityspyynnöt asiakasrekisteriin ovat menneet eteenpäin ja tulossa on asiakasrekisterin päivitys. Siinä poistetaan kaikki asiakasnumerot, joita ei kuukauden sisään käytetty ollenkaan. Tämä ei kuitenkaan mielestäni poista ongelmaa. Ratkaisuksi tähän pitäisi toimia sen sijaan niin, että aina kun tallentaja huomaa asiakasnumeron puuttuvan, tai löytää sulukupäivämääräisen asiakasnumeron, väärän osoitteen tai lisähuomioilla olevan asiakasnumeron, pitäisi siitä tiedottaa myynnille. Päivitykset tulisi tehdä aina sitä mukaa kun huomioita tulee. Näin saataisiin siistittyä päivittäin tulevia asiakastietorekisterin ongelmia, joita on paljon. Edellisen kerran kun vastaavanlainen päivitys tehtiin, poistui ohjelmasta kuulemani mukaan paljon tarvittavia asiakasnumeroita, eikä esimerkiksi päivittäistavara-kauppojen asiakasnumeroita voinut selata enää postitoimipaikan mukaan.

Asiakasnumerorekisterin selailuun käytetään F4-näppäintä. Hakutoiminnon nimilyhenne ottaa vastaan 15-merkkiä. Hakutoiminto ei tunnista erikoismerkkejä, joten asiakasyritysten haku tehdään esimerkiksi Toimipalvelu Uusitalo -nimestä, haetaan nimellä ”toimipalvelu uu”. Suurin osa yritysten nimistä on vähintään kaksiosaisia. Tämäkin tuottaa usein päänvaivaa, sillä haussa nimi saattaa olla joskus toisin päin kuin rahtikirjassa. Esimerkiksi haulla ”toimipalvelu uu” asiakasta ei välttämättä löydy, mutta haettaessa nimeä ”uusitalo toim”, niin asiakasnumero saattaa löytyä. Esimerkiksi Toimistopalvelu T. Uusitalo tmi, saattaisi hakupalvelun kautta löytyä ainoastaan haulla ”uusitalo”, mutta ei toimistopalvelulla. Lisäksi joistain yrityksistä käytetään joskus pelkästään lyhenteitä, joita hakutoiminto ei taas tunnista ja tallentaja ei välttämättä tiedä yrityksen oikeaa koko nimeä ilman nettiselausta. Nämä ongelmat ratkeaisivat sillä, että kaikki yritysten nimet olisivat yritysrekisterin nimen mukaisia, ei muunnelmia tai lyhenteitä niistä. Lisäksi asiakkaiden tulisi aina käyttää yrityksen virallista nimeä rahtikirjojen laatimisessa.

4.6.6 Sopimusnumerot ja lisätiedot

Monilla suurilla asiakkailla on useampi asiakasnumero toimipaikkakohtaisesti ja erikseen muutama eri sopimusnumero. Sopimusnumeroiden kanssa on päivittäin ongelmia. Ohjelma saattaa kysyä asiakkaan sopimusnumeroa rahikirjatallennuksen lopussa (kuva 9). Usein rahtikirjoihin on merkitty esimerkiksi maksajan asiakasnumero, mutta sopimusnumerosta ei näy merkintää. Tällöin tämä sopimusnumerotieto täytyy ohittaa tai koittaa selvittää mitä sopimusnumeroa tulee käyttää. Asiakasnumero on 3-8 merkin pituinen numerosarja ja mikäli käytetään sopimusnumeroa, se tulee asiakasnumeron perään ja siinä on

kaksi numeroa. Tyypillinen asiakasnumero sopimusnumeroineen on siis esimerkiksi ”87654321-20”.

```

Asiakkaan sopimus sel.

Asiakas nro. 000585957

? Vers From To ContractHeader
20 140103 000000 YLEISSOPIMUS
25 140101 000000 KONTTISOPIMUS JNS<->JOR
40 140101 000000 PV:N SIIRTO JNS:SSA
41 140101 000000 YHDISTELMÄHINTA
42 140101 000000 MOOTTORI KUO-JNS

F3=Exit 1=Valinta

```

KUVA 9. Ohjelma kysyy sopimusnumeroa

Kuvassa 9 näkyy esimerkki, kuinka ohjelma kysyy sopimusnumeroa. Jos merkintää ei rahtikirjasta löydy, eivät ”ContractHeader”-kohdassa olevat tiedot auta tallentajaa tekemään valintaa sopimusnumerosta ja tämän vuoksi poistuu kirjasta täyttämättä tätä lisätietoa. Mielestäni sopimusnumeroita ei tulisi käyttää, ellei niiden merkitseminen ole pakollista. Sopimusnumerolla voidaan esimerkiksi erotella tietyn pituiset kuljetukset, esim. alle kolme metrisen lähetyksen sopimusnumero on ”20” ja 3 metriä tai yli on sopimusnumerolla ”21”. Sikäli kun sopimusnumeroita käytetään oikein ja ne merkitään aina myös rahtikirjaan, on niiden käyttö myös asiakkaille erittäin hyödyllistä. Väärää sopimusnumeroa käyttäessä, voi kuljetukselle kuitenkin tulla esimerkiksi väärä hinta.

Useiden asiakkaiden kohdalla ohjelma kysyy kirjasta poistuttaessa lisäkysymyksiä esimerkkikuvien (10, 11) mukaisesti. Ohjelma voi kysyä esimerkiksi kuljetuksen tilavuutta tai lavametrejä. Joskus näissä lisäkysymyksissä voi olla ohjeita ja joskus ei. Kuvassa 10 näkyy selkeä ohjeistus tallentajalle, kuinka valinta kuuluu tehdä. Kuvassa 11 näkyy, että tallentaja ei välttämättä tiedä pitääkö valinta tehdä lukitsemalla oikea haarukka numerolla ”1” vai pitääkö riville syöttää lavametrit pyöristettynä.


```

Näytä sopimus rivit
ContractKey RowIndex
11600617    001

Row RowTitle1 Määrä
002 1 KPL FIN LAVA ( TALL 1)
003 2 KPL FIN LAVA ( TALL 2)
004 3 KPL FIN LAVA( TALL 3)
005 4 KPL FIN LAVA( TALL 4)
006 5 TAI ENEMMÄN. TALL LAVAMÄÄRÄ

F3=Exit  Enter=Hyväksy määrät

```

KUVA 10. Selkeä ohjeistuksellinen lisäkysymys

```

Näytä sopimus rivit
ContractKey RowIndex
11350201    001

Row RowTitle1 Määrä
002 Lavametrit rk:sta 0-6.99 lm
003 Lavametrit rk:sta 7-11.99 lm
004 Lavametrit rk:sta 12 lm ja yli

F3=Exit  Enter=Hyväksy määrät

```

KUVA 11. Ohjelma kysyy lähetyksen lavametrejä ilman ohjeistusta

Lisätiedoissa ohjelma voi kysyä sopimusnumeroiden, lavametriä ja tilavuuden lisäksi myös muita kysymyksiä, joista alla esimerkkikuvat (kuva 12; kuva 13). Kuva 12 kuvaa hyvin sopimuskysymyksiä, jotka eivät ole selkeitä. Tämän kohdan tallentaja luultavasti ohittaa, sillä vastausvaihtoehdoissa ei ole juurikaan eroja.

Näytä sopimus rivit

ContractKey	RowIndex					Määrä
12118339	001					
Row	RowTitle1					
002	1 Säkki 1000 TALL 1					
003	2 Säkkiä A' 1000. TALL 1					
004	3 Säkkiä A' 1000. TALL 1					
005	4 Säkkiä A' 1000. TALL 1					

F3=Exit Enter=Hyväksy määrät

KUVA 12. Epämääräinen lisäkysymys

Näytä sopimus rivit

ContractKey	RowIndex					Määrä
8553198	001					
Row	RowTitle1					
002	RULLAKKO					
003	EUR-LAVA					
004	FIN-LAVA					
005	MYYMÄLÄLAVA					
006	MAITORULLAKKO					
007	KUKKARULLAKKO					
008	DOLLY					
009	LAATIKKO					
010	TUPAKKALAA.TALLENNA AINA 0 kpl					
011	RAHTIKIRJA					
012	PALPA 240					
013	PALPA 600					

F3=Exit Enter=Hyväksy määrät

KUVA 13. Lisäkysymys ilman ohjeistusta

Näissä lisäkysymyksissä ei ole mitään muuta yhteistä tekijää, kuin se että eri asiakkailta on omansa. Usein näissä lisäkysymyksissä on jonkinlainen taulukko, johon pitää tehdä jokin merkintä tai valinta. Näihin ei juuri koskaan ole minkäänlaista ohjeistusta, paitsi yksittäisille asiakkaille ja näitä täytyy usein kysellä muilta työntekijöiltä. Mielestäni ei

ole järkevää, että yhdelle asiakkaalle pitää valita kuljetuksen tilavuus tietyistä tilavuushaarukoista valitsemalla oikea haarukka numerolla ”1” ja toiselle asiakkaalle pitää samoista tilavuushaarukoista syöttääkin kyseiselle riville tilavuus pyöristettynä.

Nämä tiedot ovat asiakkaalle tärkeitä ja ne on hyödyllistä tietoa, mikäli ne täytetään oikein. Jos nämä lisäkysymykset täytettäisiin aina samalla tyylillä ja kaavalla, ei niiden täytössä olisi mitään ongelmaa. Usein sopimusnumeroissa ja lisätiedoissa ongelmana on myös tiedotus. Tallentaja saa usein asiakkaan uuden sopimusnumeron ja lisätiedon tullessa tiedon vasta, kun hän on kysellyt asiaa itse tai on tehnyt rahtikirjan tallennuksessa virheen, jos silloinkaan. Ongelma on hyvin turhauttava, sillä kaikki pääsisivät helpomalla jos tiedonkulku olisi sujuvampaa – ei kukaan halua tehdä tallennusta väärin ja olla lisävaivaksi muille.

Tämän vuoksi olisi hyvä olla esimerkiksi kaikille tallentajille sähköpostiosoite, johon tallentajille voitaisiin lähettää uusia tietoja. Toinen vaihtoehto olisi esimerkiksi jokin yhteinen kanava, tai sovellus yrityksen Intrassa, johon kaikki uudet asiat tai vanhojen asioiden muutokset päivittyisivät.

5 KYSELYTUTKIMUS SCHENKERIN TALLENTAJILLE

5.1 Kyselytutkimus ja aineiston hankinta

Kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä käytin kyselylomaketta, joka koostuu ilmiön muuttujista ja muuttujien ominaisuuksista koskevia kysymyksistä. (Kananen, J. 2012, 122.)

Opinnäytetyöni tavoitteena oli selvittää myös muiden tallentajien mielipide tallennusprosessista ja ohjelman nykytilasta. Jotta tallennusprosessia voitaisiin kehittää, työntekijöiden omat käyttökokemukset ja mielipiteet ohjelmasta on otettava huomioon ja niiden pohjalta pohdittava mahdollisia kehittämissuuntauksia.

Koska tallennusprosessista ei ole tehty ennen vastaavanlaista kehitystyötä on tiedonkeruun merkitys tärkeässä asemassa. Kyselytutkimuksen etu on se, että sen avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto, jossa tietyltä määrältä ihmisiä voidaan kysyä monia asioita. (Ojasalo, K., Moilanen T. & Ritalahti J. 2014, 121.)

Tiedustelin kyselyn avulla Schenkerin tallentajilta, mitä heidän mielestään tallennusprosessissa tulisi kehittää ja miten. Kysely lähetettiin Suomen suurimmille toimistoille. Kyselyyn vastasivat tallentajat ja tallennusta työnsä ohessa tekevät työntekijät. Kyselyyn tuli vastauksia yhteensä 27 kappaletta.

Kyselyn alussa kysyttiin työskentelypisteen sijaintia, työssäoloaika ja kokemusta tallennusohjelman käytöstä. Työpistettä kysyttiin sen vuoksi, jotta vastauksien määrää olisi helpompi seurata aluekohtaisesti. Tarkoituksena ei siis ollut vertailla toimipiste kohtaisia eroja. Kyselyn avulla selvitettiin, minkälaisia muutoksia tallentajat toivoivat tallennusprosessiin ja kuinka tärkeänä he kutakin kehityskohdetta pitivät. Tein kyselyn käyttämällä E-lomake – työkalua. Haluttuna tietona pidin sitä, korreloiko tallentajan työkokemuksen kesto erilaisten muutosten priorisointiin.

Varsinainen kysely (Liite 4) lähetettiin 26.8.2015 Helsingin-, Seinäjoen-, Tampereen- ja Turun toimistoille, heidän tallennuksesta vastaaville henkilöille sähköpostilinkkinä. He

antoivat linkin eteenpäin muille työntekijöille omassa toimipaikassaan. Kaikilla tallentajilla ei ole omaa yrityksen omaa sähköpostia. Saatekirjeessä annettiin kyselyn täyttöaika kaksi ja puoli viikkoa. Ensimmäisen puolentoista viikon jälkeen vastauksia tuli 18 kappaletta. Viimeisen viikon maanantaina lähetettiin myös muistutusviesti, jonka jälkeen vastauksia saatiin vielä yhdeksän kappaletta. Olimme esimieheni kanssa tyytyväisiä tähän tulokseen, sillä se kattaa ainakin kolmasosan suurimpien toimistojen tallentajista. Vastauksien määrässä oli huomioitava siis tallentajien määrä Suomessa.

Kyselyn varsinaisessa kehittämiskohteiden arviointi – osuudessa oli kahdeksan kysymystä. Lähes kaikkiin kysymyksiin oli lisätty lisäohjeita, jotta jokainen kyselyn täyttävä ymmärtäisi mitä kysymyksellä ajettiin takaa. Mielipidekysymyksissä käytin asteikkoa, jonka ääripäät olivat ”Ei tarvitse” ja ”Ehdottomasti pitäisi kehittää”. Kyselyn kaksi kysymystä oli riippuvaisia edellisen kysymyksen vastauksista ja nämä kysymykset selviävät liitteestä 4. Yksi kysymys oli sellainen, johon vastaaja sai vapaasti kertoa omia kehitysideoitaan. Viimeisessä kysymyksessä tiedusteltiin tiesivätkö tallentajat käynnissä olevasta projektista (Plan B). Tämä on mielestäni tärkeä seikka todentamaan sitä, millainen tiedonkulku meille tallentajille yrityksessä on.

Päätin tehdä kyselyn niin, että vastaaminen tapahtui anonyymisti. Näin pystyin takaamaan vastaajien yksityisyyden ja varmistamaan, että he uskaltaisivat vastata kysymyksiin mahdollisimman rehellisesti, pelkäämättä esimerkiksi negatiivisten vastausten seurauksia. Tätä varten kysymyksessä ”Missä toimistossa työskentelet” pystyi valitsemaan myös vaihtoehdon ”Jokin muu/en halua vastata” - vaihtoehto. Kyselyn täyttöajan halusin jättää melko lyhyeksi, jotta vastauksia ei jäisi tulematta sen vuoksi, että se veisi liikaa tärkeää työaika. Vastaamiseen kului muutamia minuutteja.

Kyselyn kysymykset varmistuivat samalla, kun mietin omia kehityskohteita tallennusohjelmaan ja koko tallennusprosessiin. Keräsin ideoita myös omilta työkavereilta. Kysymyksien selkeyden testasin muutamalla tallentajalla, toimeksiantajalla sekä opinnäyte-työni ohjaavalla opettajalla. Melkein jokaiseen kysymykseen oli annettu vaihtoehto ”En osaa sanoa”, jotta vastaaja ei vain jättäisi kyselyä tekemättä koska ei ymmärtäisi kysymystä.

”En osaa sanoa”- vastauksen käyttö voi olla ongelmallista, sillä se voidaan tulkita kahdella eri tavalla. Jos vastaajan mielipide on asteikon puolivälissä, eli hän ei ole eri eikä

samaa mieltä ei ole sama asia kuin se, että vastaajalla ei ole mitään käsitystä asiasta eli hän ei tiedä tai tunne kysyttävää asiaa. Tämän vuoksi laitoin kyselyn asteikossa ”En osaa sanoa” vaihtoehdon asteikon viimeiseksi vaihtoehdoksi. Jos vastaaja ei osaa sanoa asiasta mitään, tai hänellä ei ole mielipidettä, häntä ei saa pakottaa tai päästää vastaamaan kysymykseen. (Kananen, J. 2012, 127.)

Itse kysely oli jaettu neljään osioon kuvan 14 mukaisesti. Ensin kysyttiin työssäoloaika ja mahdollinen työskentely toimisto, sitten tiedusteltiin yleistä tyytyväisyyttä ohjelmaan ja sen kehittämiseen sekä tiedusteltiin kuinka hyvin vastaaja kokee osaavansa käyttää ohjelmaa. Lopuksi tiedusteltiin tietämys sähköistymisestä. Siniset nuolimerkinnät ovat riippuvaisuuksia kyselyn teossa.



KUVA 14. Kyselyn osiot

5.2 Kyselyvastausten tulkinta ja eettisyys

Käytin tutkimuksen aineiston analyysin tekoon SPSS-ohjelmistoa, joka on Windows-ympäristössä toimiva, valikko-ohjattu tilastollinen ohjelmisto, jolla on mahdollista suorittaa empiirisen aineiston tallennus ja muokkaus sekä tilastolliset analyysit graafisine esityksineen (Tähtinen, J. 2001). Kvantitatiivisen aineiston tulkinta on melko yksinkertaista, tieto tallennetaan ja se selkeytetään erilaisten kaavioiden ja lukujen avulla.

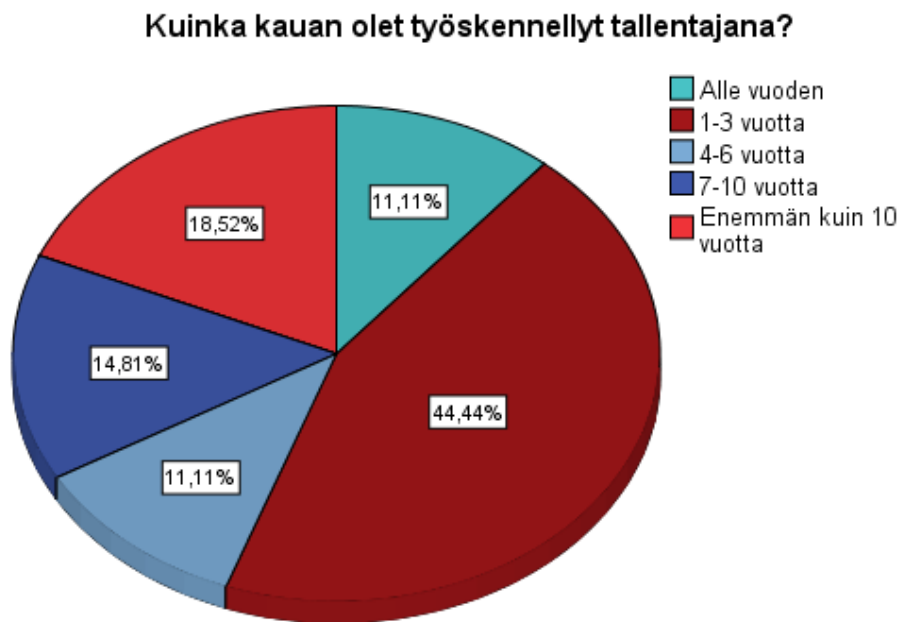
Eettisyyden kannalta kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista, eikä sen täyttämiseen tarvinnut kertoa tarkkoja henkilötietoja. Jokaisen vastaajan tieto tallentui ohjelmaan numerolla. Kyselyyn vastaaminen oli samalla hyväksyntä tietojen julkaisuun ja saatekirjeessä kerrottiin minun yhteystietoni ja kyselyn tarkoitus.

Vastaajista noin 30 prosenttia oli valinnut työskentelytoimistoon vaihtoehdon ”Jokin muu/en halua vastata”, joten vastaaja pystyi myös vastaamaan täysin anonyymisti kyselyyn.

5.3 Tutkimuksen tulokset

5.3.1 Työskentelyaika ja tallennusohjelman kehittäminen

Vastauksia kyselyyn tuli 27 kappaletta, ja heistä noin 44 prosenttia oli työskennellyt 1-3 vuotta tallentajana (kuvio 7). Tallentajien vaihtuvuus on suhteellisen suuri, osittain sen vuoksi, että työtehtävät voivat vaihdella talon sisällä. Enemmän kuin kymmenen vuotta työskennelleitä oli toiseksi eniten, noin 19 prosenttia. Viisitoista prosenttia oli työskennellyt 7-10 vuotta tallentajana ja noin 11 prosenttia alle vuoden ja 4-6 vuotta.



KUVIO 7. Vastaajien työssäoloajat

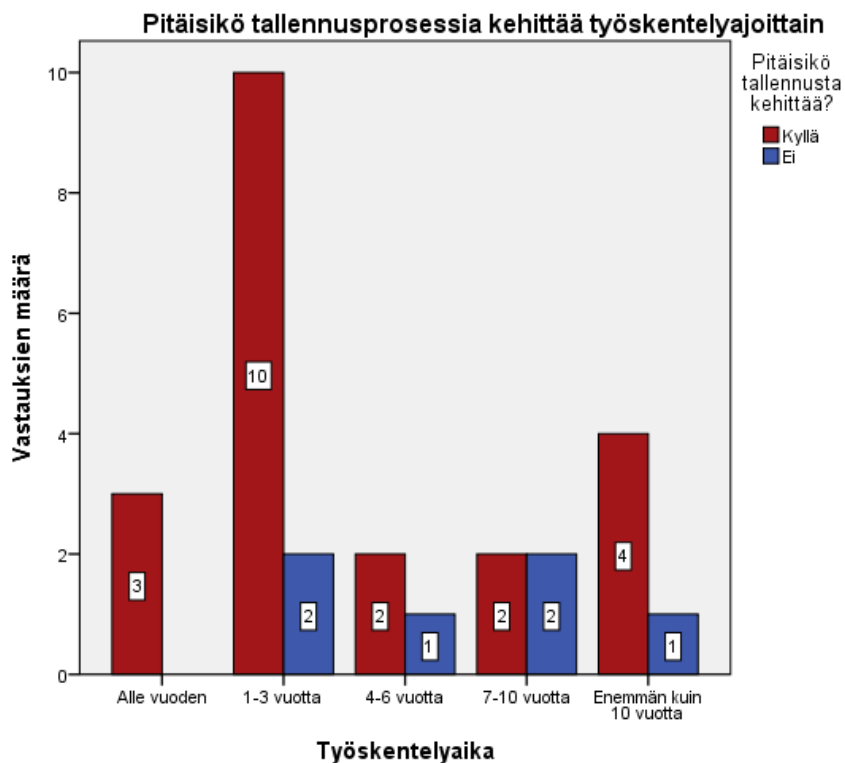
Vastaajista suurin osa (n. 78 %) oli taulukon 3 mukaisesti sitä mieltä, että tallennusprosessia pitäisi kehittää. Noin 22 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että tallennusprosessia ei ylipäätään tarvitse kehittää. Tämä oli kuitenkin pienessä ristiriidassa sen kanssa, miten kielteisen vastauksen antaneet vastaajat valitsivat kehityskohteissa, sillä niissä vastaajat kokivat joka tapauksessa olevan kehitettävää. Tästä syystä epäilen, että ”Ei” -vastauksia on saattanut tulla joko sen vuoksi, ettei tallentamisen kehittämistä koeta yri-

tyksen kannalta oleelliseksi tai sen takia, että vastaaja ei ole halunnut vastata kehitysideoihin mitään. Kehitysideoita kysyttiin aina silloin, kun edelliseen kysymykseen vastattiin ”Kyllä”.

TAULUKKO 3. Pitäisikö tallennusprosessia ylipäätään kehittää?

		Frekvenssi	Prosentit
Perustelu	Kyllä	21	77,8
	Ei	6	22,2
	Yhteensä	27	100,0

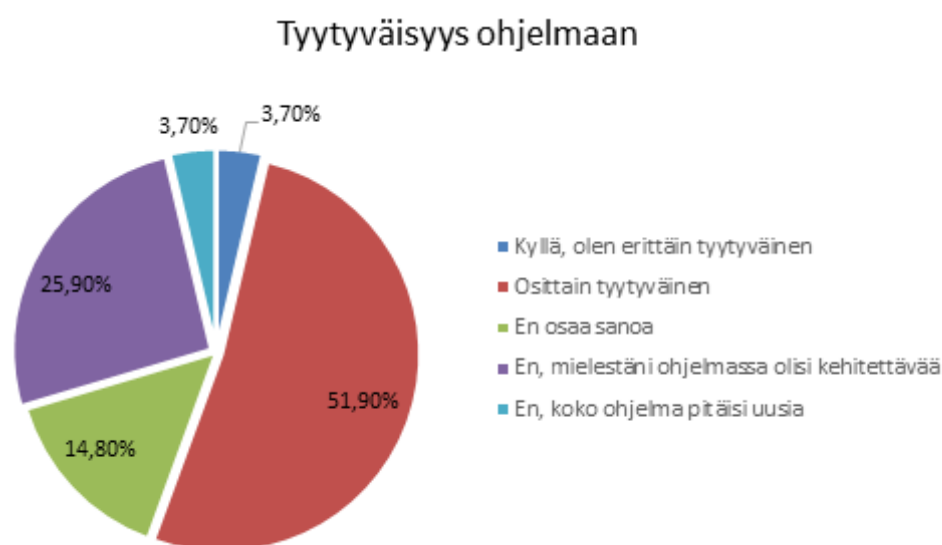
Halusin myös selvittää, vaikuttiko tallentajan työskentelemä aika vastauksiin. Tämän tyyppisiä kahden kvalitatiivisen muuttujan välistä riippuvuutta voidaan tarkastella ristiintaulukon avulla. Kuvion 8 mukaan ”Ei” vastauksia tuli melko vähän (n. 22 %) ja ne jakaantuivat melko tasaisesti yli vuoden tallentajana toimivien tallentajien kesken. ”Kyllä” vastauksia oli selkeästi eniten 1-3 vuotta tallentajina työskennelleiden kesken, joka johtuu varmasti siitä, että vastaajista noin puolet olivat työskennelleet tallentajana 1-3 vuotta. Kun tarkastellaan kahta muuttujaa samanaikaisesti, niin kyse on kaksiulotteisesta jakaumasta ja sen avulla tutkitaan muuttujien välistä riippuvuutta. Taulukosta selviää, ettei vastaajan työskentelyajalla ollut juuri riippuvuutta vastauksen kanssa.



KUVIO 8. Työskentelyajan jakauma kehitystarpeen arvion kanssa

5.3.2 Tyytyväisyys ohjelmaan

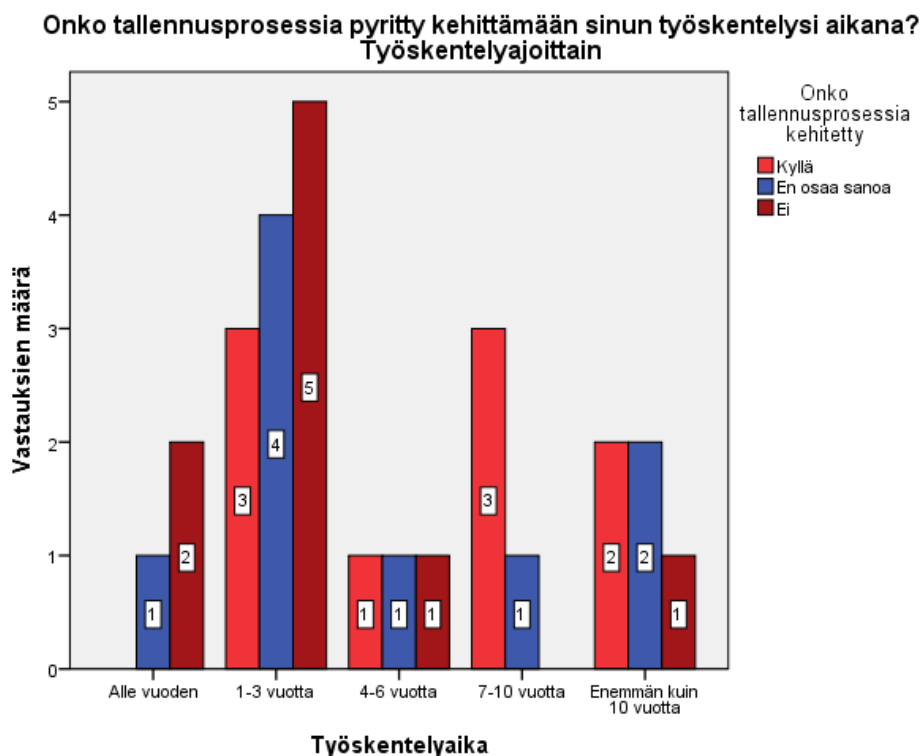
Kyselyssä tiedusteltiin, kuinka tyytyväinen vastaaja oli yrityksessä käytettävään tallennusohjelmaan (HKI6). Reilu puolet vastaajista oli ohjelmaan osittain tyytyväisiä, mikä kertoo yleisestä tyytyväisyydestä, mutta ei kuitenkaan siitä, että ohjelmaan oltaisiin täysin tyytyväisiä. Täysin tyytymättömiä ohjelmaan oli vain noin neljä prosenttia, samoin oli täysin tyytyväisten kohdalla. Toiseksi eniten vastauksia sai ”En, mielestäni ohjelmassa oli kehitettävää”. Nämä tulokset kuviossa 9 olivat mielestäni positiivisia opinnäytteen kannalta, sillä nyt tiedän, ettei kehitys- ja tutkimustyö ole mennyt hukkaan.



KUVIO 9. Vastaajien tyytyväisyys tallennusohjelmaan

5.3.3 Onko tallennusprosessia kehitetty

Kyselyssä tiedusteltiin, oliko tallennusprosessia pyritty kehittämään vastaajan työskentelyaikana. Kuvio 10 on luotu niin, että vastaukset ovat työskentelyajoittain. Vastaukset itsessään jakautuivat melko tasaisesti. ”Ei” – vastauksia tuli yhdeksän, samoin ”En osaa sanoa” vastauksia. Kyllä vastauksia tuli kahdeksan. Eniten kielteisiä vastauksia tuli työskentelyajalta 1-3 vuotta, samoin ”En osaa sanoa” vastauksia.



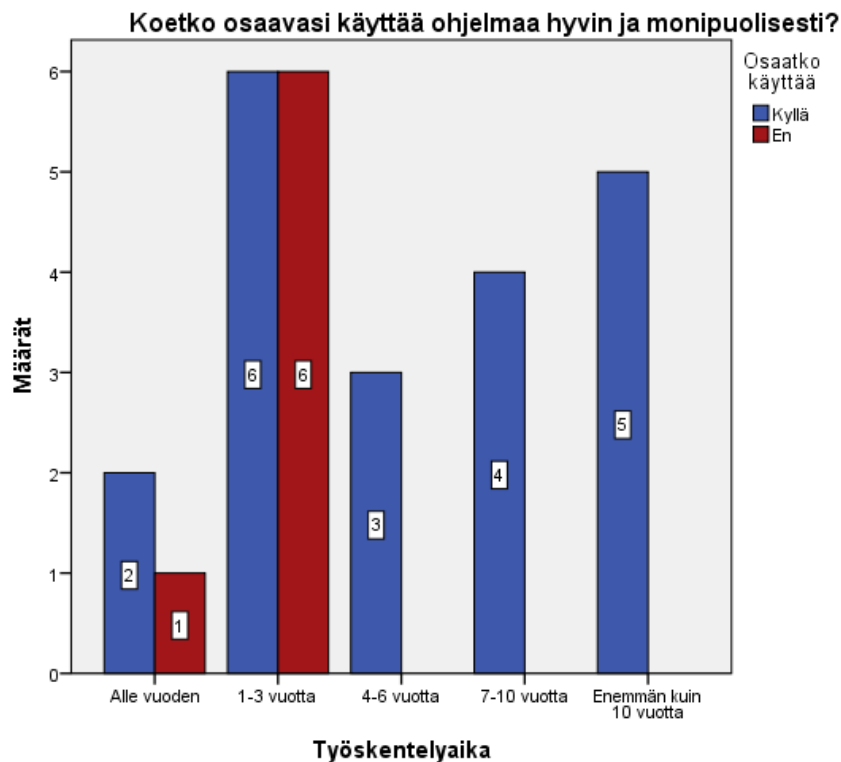
KUVIO 10. Kehittämisen ja työskentelyajan ristiintaulukko

Jokaisessa työskentelyaikaluokassa oli eriäviä mielipiteitä. Alle vuoden työskennelleistä kukaan ei vastannut kyllä, yksi ei osannut sanoa ja kaksi vastasi kielteisesti. Näihin vaihteleiviin vastauksiin vaikuttavat varmasti myös tiedottaminen. Esimerkiksi joku vastaaja ei ole välttämättä ajatellut kollitarrojen tulostusta kehittämisenä, sillä siitä ei ole informoitu sen kummemmin. 1-3 vuotta työskennelleistä kolme sanoi, että prosessia on pyritty kehittämään, neljä ei osannut vastata ja viisi vastasi kieltävästi. 4-6 vuotta työskennelleistä kaikkia vastauksia tuli yksi kappale. 7-10 vuotta työskennelleistä suurempi osa koki, että tallennusprosessia on pyritty kehittämään heidän työssäoloaikanaan. Enemmän kuin kymmenen vuotta työskennelleistä kaksi antoi kyllä vastauksen, kaksi en tiedä vastauksen ja yksi heistä vastasi, että prosessia ei ole kehitetty. Vastaukset tähän kysymykseen olivat ennen kaikkea mielestäni huomioitavia. Kielteiset vastaukset yli vuoden työskentelyajan jälkeen eivät ole prosessinhallinnan kannalta suotavia ja tähän pitäisi ehdottomasti enemmän panostaa.

5.3.4 Tallennusohjelman osaaminen

Tiedustelin, kokeeko vastaaja osaavansa käyttää tallennusohjelmaa hyvin ja monipuolisesti. Vastaajista noin 26 prosenttia vastasi kysymykseen ”En”. Kuviossa 10 tarkastellaan

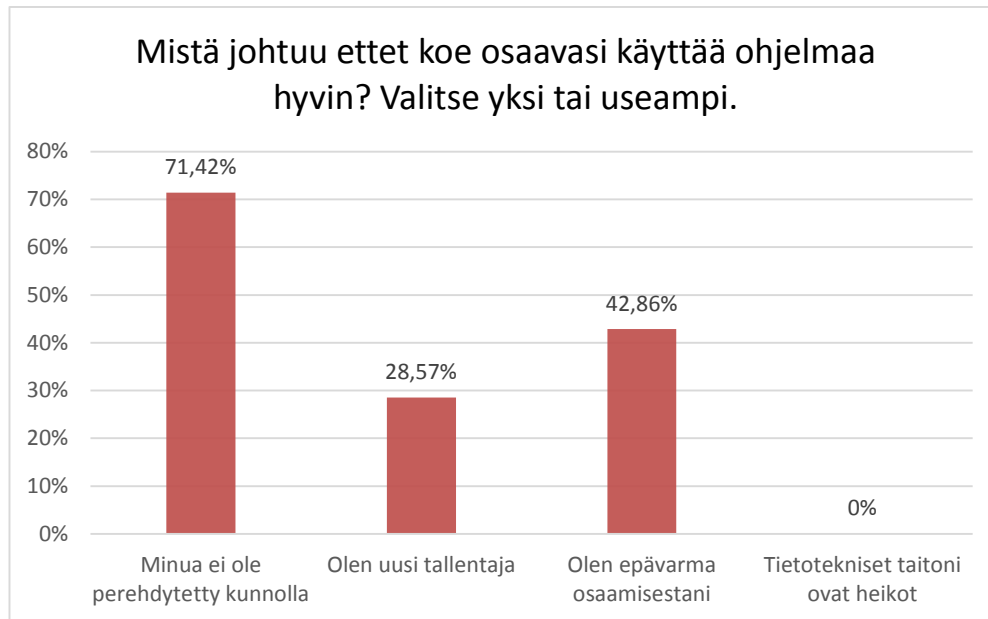
osaamiskysymyksen vastauksia työskentelyajan kanssa. Tulokset ovat selkeät. ”En” vastauksia tuli ainoastaan alle vuoden ja 1-3 vuotta työskennelleiden kesken.



KUVIO 10. Vastaajien osaamisjakauma työajoittain

Halusin tietää miksi vastaaja koki, ettei osaa käyttää ohjelmaan hyvin ja monipuolisesti. Mikäli vastaaja valitsi kielteisen vaihtoehdon, tuli eteen vielä lisätiedustelu siitä, miksi vastaaja ei koe osaavansa käyttää tallennusohjelmaa kunnolla. Perustelut jakaantuivat kuvion 11 mukaisesti. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että syy oppimattomuuteen johtui perehdytyksen puutteesta. Kun itse aloitin tallennuksen, sain noin tunnin mittaisen perehdytyksen, jonka jälkeen aloin itsenäisesti tallentaa. Tietysti kuitenkin niin, että joku oli auttamassa tarpeen vaatiessa. En itsekään kokenut perehdytystä tarpeeksi kattavaksi. Vielä tänäkin päivänä tulee eteen uusia asioita ohjelmasta, joita minulle ei ole aikaisemmin huomattu opettaa, vaan olen huomannut esimerkiksi jonkin tallennusta nopeuttavan kikan itse. Mielestäni perehdyttämiseen tulisi käyttää enemmän aikaa, jotta säästyttäisiin turhilta virheiltiltä. Lisäksi vastaajista noin 43 % oli vastannut ”Olen epävarma osaamisestani”, joka oli valittu usein perehdytyksen kanssa samanaikaisesti. On selvää, että nämä kaksi seikkaa kulkevat käsi kädessä toistensa kanssa. Mikäli perehdytys on puutteellinen,

voi tallentajalle jäädä epävarma olo siitä tekeekö asiat oikein ja parhaimmalla mahdollisella tavalla. Onneksi kukaan vastaajista ei ollut vastannut ”Tietotekniset taitoni ovat heikot”, sillä silloin vastaaja olisi luultavasti väärällä alalla.

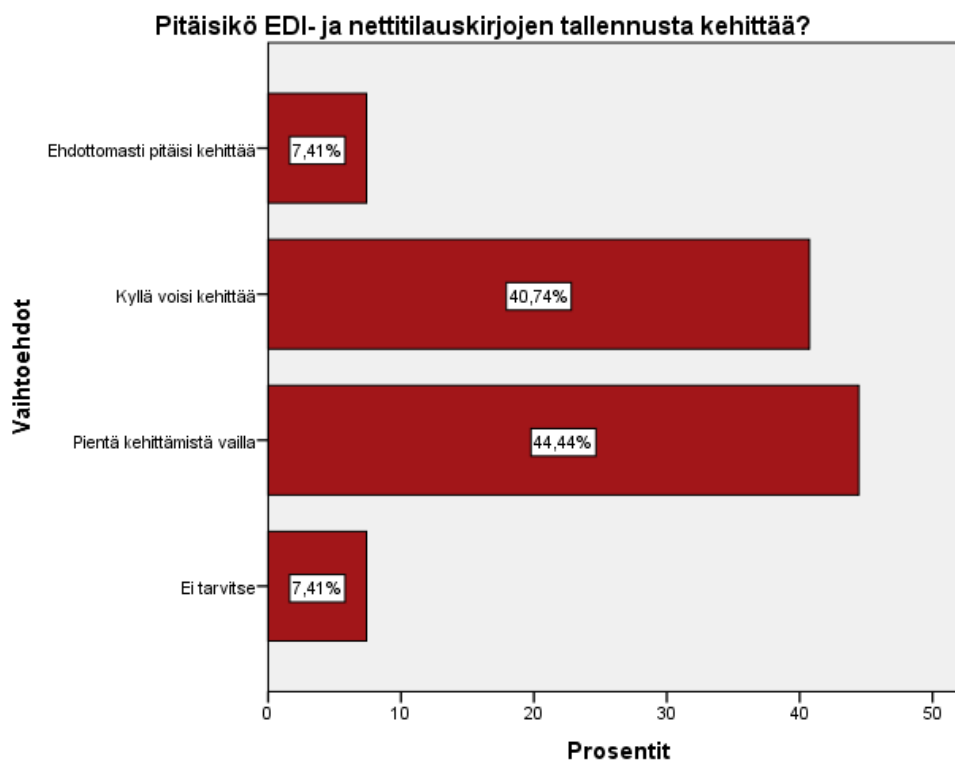


KUVIO 11. Syyt, miksi vastaajat eivät kokeneet osaavansa käyttää tallennusohjelmaa kunnolla

5.3.5 Kehityskohteet: EDI- ja nettitilauskirjojen tallennus

Seuraavissa kysymyksissä tutkittiin, mitkä osa-alueet tallennusohjelmassa koettiin ongelmallisiksi sekä täsmennettiin sitä, missä asioissa tallentajat kokevat olevan eniten kehitettävää. Vastausvaihtoehdot jokaisessa kehityskohteessa oli seuraavat; ei tarvitse, pientä kehittämistä vailla, kyllä voisi kehittää, ehdottomasti pitäisi kehittää sekä en osaa sanoa. Seuraavissa taulukoissa näkyvät ainoastaan kunkin kysymyksen valitut vaihtoehdot. Väreillä korostettiin tärkeysjärjestystä.

EDI – ja nettitilauskirjojen tallennuksen kehittämisellä tarkoitettiin esimerkiksi sitä, menevätkö tiedot oikeille riveille, onko asiakas-/maksajanumerot oikeita tai toimivia ja täytyykö valmiita tietoja muutella paljon. Ilmeisesti kysymys oli selkeä, sillä kukaan vastaajista ei valinnut ”En osaa sanoa” – valintaa.



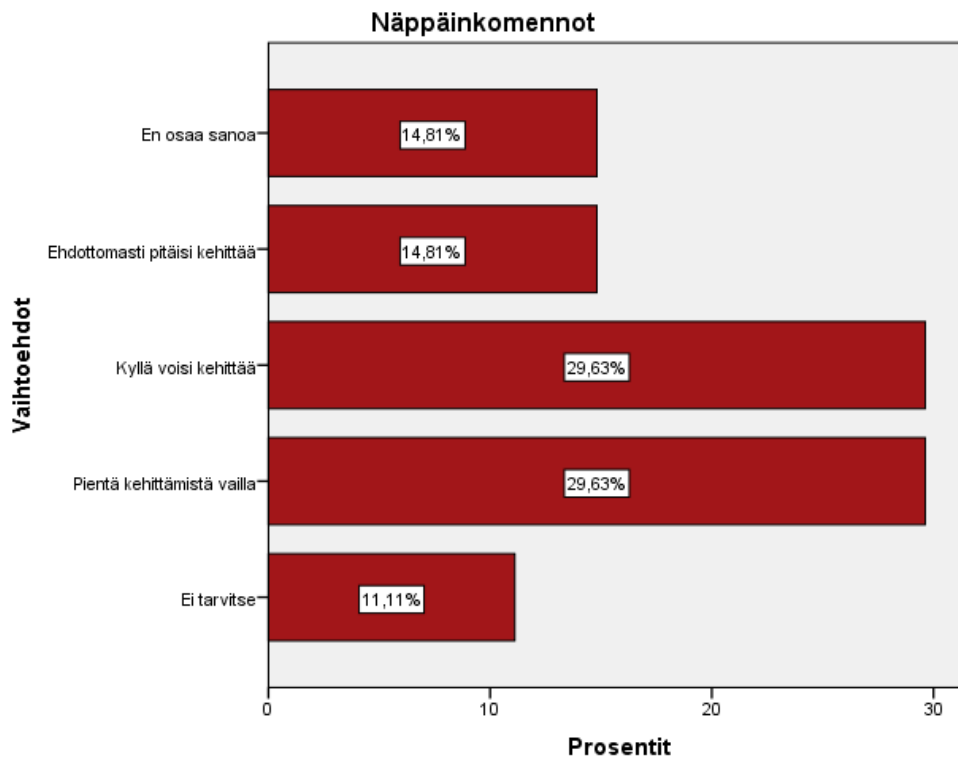
KUVIO 12. EDI- ja nettitilauskirjojen tallennuksen kehittämisen arviointi

Kuviosta 12 selviää, että noin 7 prosenttia oli sitä mieltä, että EDI- ja nettitilauksia ei tarvitse kehittää ja saman verran oli sitä mieltä, että niitä pitäisi ehdottomasti kehittää. Suurin osa vastaajista koki, että aiheessa olisi vielä kehitettävää. Noin 41 prosenttia vastasi että kyllä, EDI- ja nettitilauskirjoja voisi kehittää, kun taas suurin osa (n.44 %) oli sitä mieltä, että ne olisivat pientä kehittämistä vailla.

5.3.6 Kehityskohteet: Näppäinkomennot

Halusin kartoittaa, kokevatko vastaajat näppäinkomennot järkeviksi ja osaavatko ne niitä hyödyntää. Näppäinkomentojen kehittämishä tarkoitettiin esimerkiksi näppäinkomentojen ohjeistusta ohjelmassa, funktionäppäinten toimintaa sekä pikakomentojen toimivuutta. Vastaajista noin 15 prosenttia valitsivat ”En osaa sanoa” – vaihtoehdon. Luulen, että tämä johtui siitä, että he eivät tiedä kuinka näppäinkomentoja voisi kehittää tai he eivät osaa välttämättä edes hyödyntää kaikkia pikakomentoja, joita ohjelma pitää sisällään. Kuviosta 13 selviää, että näppäinkomennot koettiin kuitenkin suuresti kehitettäväiksi. Noin 30 prosenttia oli sitä mieltä, että näppäinkomennot olisivat pientä kehittämistä vailla

ja toiset 30 %:a että ”Kyllä voisi kehittää”. Noin 15 prosenttia vastauksista oli ”Ehdottomasti pitäisi kehittää” ja hieman vähemmän, n. 11 %:a vastasi, ettei näppäinkomentoja tarvitse kehittää.



KUVIO 13. Näppäinkomentojen kehittämisen arviointitulokset

5.3.7 Kehitykohteet: Lisäpalvelut

Yksi tallentajan päätehtävistä on tallennuksessa lisäpalveluiden tarkastaminen ja merkitseminen. Tämän kysymyksen vastaukset kiinnostivat siis erityisesti myös toimeksiantajaani. Lisäpalveluiden merkitsemisellä tarkoitetaan taulukon 2 mukaisia palveluita ja niiden merkintöjä ohjelmassa. Kysymyksellä täsmennettiin esimerkiksi sitä, voitaisiinko lyhennemerkitöjä selkeyttää, sijaitsevatko ne järkevillä paikoilla ja onko lisäpalvelut merkitty selkeästi rahtikirjoihin. Tätä varten toimistossamme aulassa työskentelevä henkilö tekee esityötä. Rahtikirjoja repiessä hän pyrki erittelemään niin sanotut tavalliset rahtikirjat ja pitkät/VAK-kirjat eri pinoihin. Näin meidän tallentajien työskentely helpottuu huomattavasti. Lisäpalvelut kuitenkin sijaitsevat rahtikirjassa milloin missäkin, joten aina ne eivät päädy oikeaan pinoon. Tästä syystä niiden huomaaminen vaatii jatkuvaa tarkkailua. Vastaukset jakaantuivat kuvion 14 mukaisesti.



KUVIO 14. Lisäpalveluiden kehittämisen arviointitulokset

Vastaukset jakaantuivat melko tasaisesti. Suurin osa (n. 33 %) vastasi että lisäpalveluiden merkintää olisi hyvä kehittää. Toiseksi eniten (n. 30 %) ajateltiin, että pientä kehittämistä kyllä löytyisi. Vastaajista (n. 15 %) oli myös sitä mieltä, että ehdottomasti pitäisi kehittää ja että, lisäpalveluita ei tarvitse kehittää. Eli lisäpalveluissa vastaukset jakaantuivat suhteellisen tasaisesti. Vastaajista noin seitsemän prosenttia ei osannut vastata kysymykseen.

5.3.8 Kehityskohteet: Kopioituminen

Kopioitumista varten ohjelmassa hyödynnetään funktionäppäimiä. F2-näppäimellä saadaan saman asiakasyrityksen lähetykset kopioitua, niin että lähetystiedot pysyvät samoina, eikä niitä tarvitse erikseen täyttää. Tämä vaatii kuitenkin sen, että lähettäjän asiakasnumero sekä lähetyspaikka pysyvät samana. Esimerkiksi maksajatiedot eivät kopioitu, eivätkä myöskään vastaanottajan tiedot, sillä niiden tiedot vaihtelevat yleensä lähetykskohtaisesti. Tulokset näkyvät kuviossa 15.

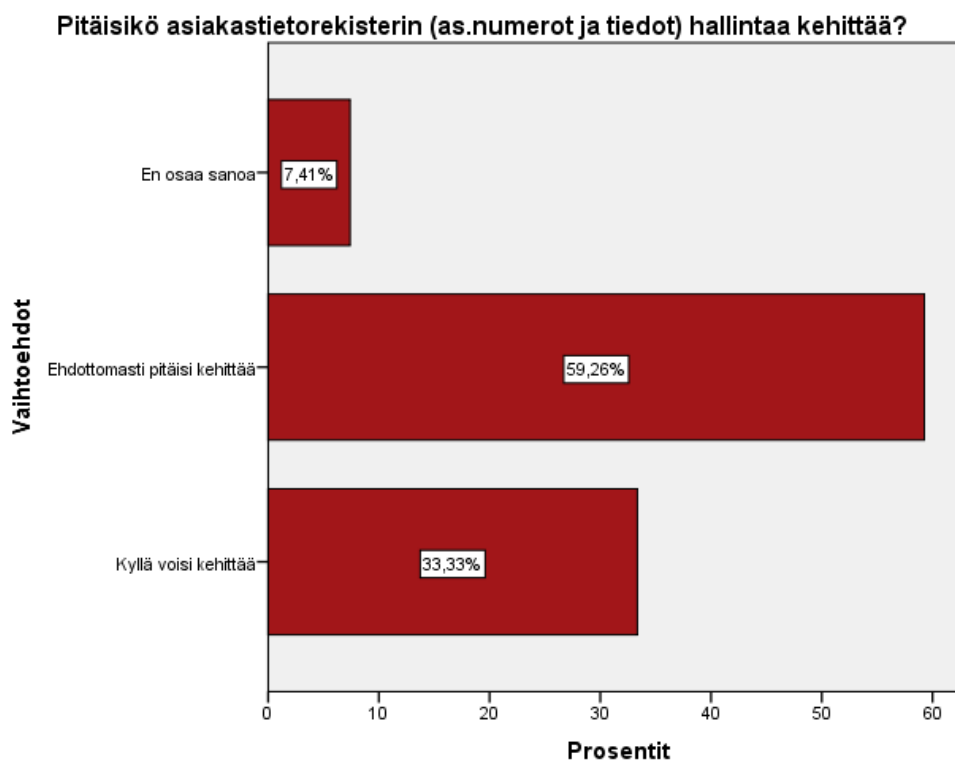


KUVIO 15. Tietojen kopioitumisen kehittämisen arviointitulokset

Suurin osa vastaajista mielsi, että myös tietojen kopioitumista (n. 41 %) voitaisiin kehittää. ”Ehdottomasti” ja ”En osaa sanoa” – vastauksia tuli molempia saman verran, noin 11 prosenttia. Ei tarvitse kehittää –vastauksia oli tässä aiheessa eniten, joten siitä voidaan päätellä, että kopioituminen ei ole tallennuksen ydinongelma.

5.3.9 Kehityskohteet: Asiakastietorekisteri

Odotettavissa oli, että kysymys ”Pitäisikö asiakastietorekisterin hallintaa kehittää” keräisi eniten myönteisiä vastauksia. Näin myös kävi. Kuviossa 16 ei ollut yhtään ”Ei tarvitse kehittää” tai ”Pientä kehittämistä vailla” – vastauksia. Tämä viestii selkeästi siitä, että tallentajat eivät ole tämän hetkiseen tilanteeseen tyytyväisiä. Suurin osa valitsi tähän ”Ehdottomasti pitäisi kehittää” vaihtoehdon, joka ei muissa kehityskysymyksissä ollut suosituin vastausvaihtoehto. Asiakasrekisterin hallinnalla tarkoitettiin esimerkiksi sitä, löytyykö asiakkaille asiakasnumeroita, onko osoitetiedot ajan tasalla, onko asiakasnumeroiden alla sulkupäivämääriä (tällöin numeroa ei voida käyttää) ja sitä, pitäisikö asiakastietorekisteriä ylipäätään päivittää.

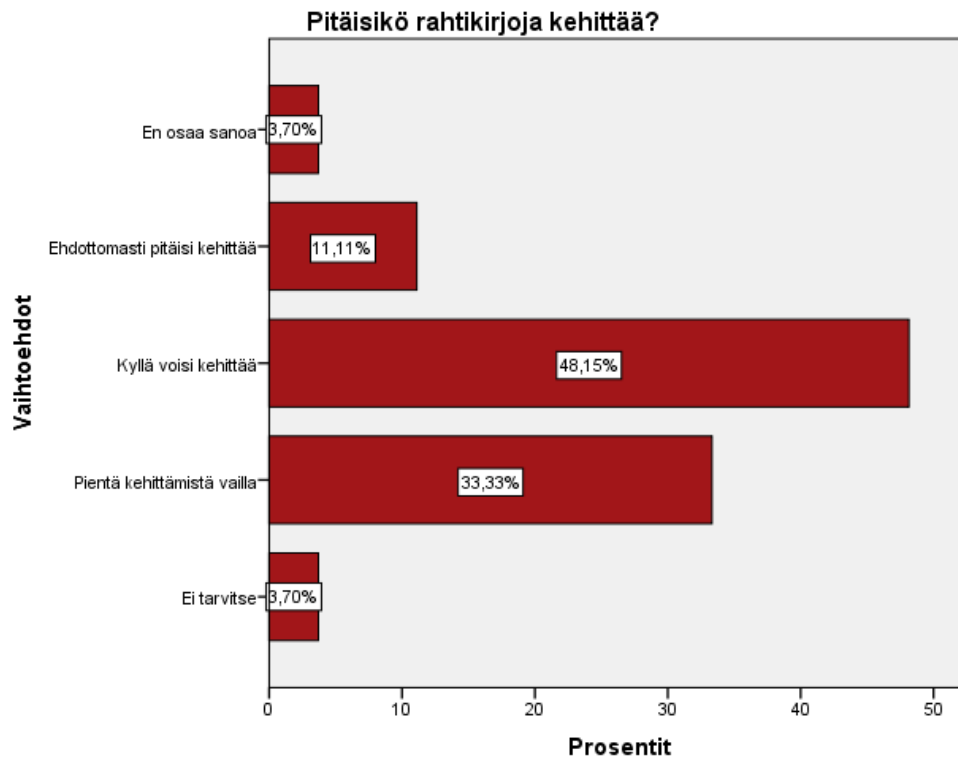


KUVIO 16. Asiakastietorekisterin kehittämisen arviointitulokset

Noin 59 prosenttia vastaajista oli siis sitä mieltä, että asiakastietorekisterin hallintaa pitäisi ehdottomasti kehittää. Lisäksi noin 33 prosenttia vastasi, että kyllä asiakastietorekisteriä voisi kehittää. Asiakastietorekisterin kehittäminen on siis priorisoitu niin sanotuksi tärkeimmäksi kehityskohteeksi. Tätä puoltaa myös myöhemmin tuleva taulukko 5 kysymyksestä, jossa vastaajat saivat vapaasti kertoa kehitysideoita tallennusta koskien. Niistä moni käsitteli nimenomaan asiakastietorekisteriä.

5.3.10 Kehityskohteet: Rahtikirjat

Kyselyssä tiedusteltiin viimeisenä kehityskohteena sitä, pitäisikö rahtikirjoja kehittää. Tulokset kuviossa 17 ovat melko selkeät. Lähes puolet vastaajista mielsi, että rahtikirjoja voisi kehittää. Reilu kolmekymmentä prosenttia vastasi, että rahtikirjat ovat pientä kehittämistä vailla. Myös ”Ehdottomasti pitäisi kehittää” vastauksia tuli noin 11 prosenttia.



KUVIO 17. Rahtikirjojen kehittämisen arviointitulokset

Vastaajista noin neljä prosenttia ei osannut vastata ja saman verran vastasi, että rahtikirjoja ei tarvitse kehittää. Rahtikirjojen kehittämällä tarkoitettiin esimerkiksi sitä, olisiko hyvä jos kaikki rahtikirjat olisivat samanlaisia, täytyykö rahtikirjoista etsiä tietoja, vai ovatko ne jo selkeitä ja sitä saako käsin kirjoitetuista rahtikirjoista yleensä selvää.

5.3.11 Vastaajien tietämys käynnissä olevasta projektista (Plan B)

Kerroin aiemmin tässä opinnäytteessä mistä projektissa Plan B on kyse. Halusin myös sisällyttää sen kyselyyn, sillä sen tarkoitus vaikuttaa pitkälti tallentajien työhön. Taulukon 4 mukaan yli 55 prosenttia tallentajista eivät tieneet ollenkaan mistä projektissa on kyse. Mielestäni se on sikäli huolestuttavaa, että projekti on ollut niin pitkään käynnissä ja se on jo vaikuttanut työhömmö. Esimerkiksi kollitarrojen tulostus on tullut osaksi tallennustehtäviä ja se on suoraa tulosta sähköistymisen myötä. Olen itse ollut yhdessä kokouksessa projektiin liittyen ja silloin kuulin projektista ensimmäistä kertaa. Samassa kokouksessa meille opetettiin kollitarrojen tulostus ja kerrottiin miten projektin on tarkoitus vaikuttaa tulevaisuudessa. Vastaajista alle seitsemän prosenttia oli osallistunut kokoukseen, jossa aihetta oli käsitelty. Noin 24 prosenttia oli kuullut puhuttavan projektista, mutta ei

tienneet sen tarkoitusta. Onneksi edes n. 14 prosenttia vastaajista tiesi, miten projekti vaikuttaa ja tulee vaikuttamaan tallennukseen. Tulokset olivat mielestäni negatiivisia myös siksi, koska meille tallentajille ei ole annettu mahdollisuutta päästä vaikuttamaan projektin tulevaisuuteen ja kehitykseen.

TAULUKKO 4. Oletko kuullut Plan B:stä ja tiedätkö sen tarkoituksen? – vastaukset

Oletko kuullut Plan B:stä ja tiedätkö sen tarkoituksen? Valitse yksi tai useampi.

		Vastaukset		Kaikki prosentit
		N	Prosentit	
Plan B	Olen osallistunut kokouksiin aiheeseen liittyen	2	6,9%	7,4%
	Tiedän miten se vaikuttaa tallennukseen	4	13,8%	14,8%
	Olen kuullut puhuttavan siitä, mutta sen tarkoitus on jäänyt minulle epäselväksi	7	24,1%	25,9%
	En tiedä ollenkaan mistä on kyse	16	55,2%	59,3%
Yhteensä		29	100,0%	107,4%

5.3.12 Pitäisikö tallennusta ylipäätään kehittää?

Kehittämiskysymysten jälkeen kysyttiin jo aiemmin mainittua, pitäisikö tallennusta ylipäätään kehittää - kysymystä. Mikäli tähän kysymykseen vastasi ”Kyllä” – niin kyselyssä tuli eteen jatkokysymys. Jatkokysymyksessä annettiin vastaajalle vaihtoehto kertoa omista kehitysideoista ja sen avulla pyrinkin saamaan uusia kehitysideoita. Taulukossa 5 on kuvattu satunnaisessa järjestyksessä tähän tulleet vastaukset. Vastaukset on kirjattu taulukkoon 5 juuri siinä muodossa, kun ne ovat kyselyyn tulleet.

TAULUKKO 5. Jatkokysymyksen vastaukset

Nro	Vapaa sana
1	-
2	Asiakasrekisterissä on paljon kehitettävää.

3	Asiakasrekriteri ehdottomasti helpommaksi, paikkakunnatkin missä järjestyksessä satuu. Esim. etsiä nopeasti yrityksen X* Nettikirjoihin maksajaksi V eikä M jos vastaanottaja maksaa.ym
4	-
5	Edellä mainitut asiat (kehityskohteet)
6	Enemmän tietoa tallentajille (miksi mitään tehdään jne.) ja selkeämpää ohjeistusta.
7	Jos tietylle as.nrolle poikkeuksia tallennettaessa, niistä pitäisi sada erillinen ilmoitus aina kyseistä asiakasnumeroa käyttäessä.
8	Kunnollinen koulutus tai vähintään saatavilla oleva dokumentaatio käytettävistä ohjelmista olisi tarpeen.
9	Laajemmin kopioituvia tietoja ja automatisointia enempi.
10	operaa muokkaamalla tallennuksesta voisi saada huomattavasti nopeampaa, sekä jos kaikki kirjat olisivat joko edejä tai nettitilauksia (myös elintarvikke yms kirjat), nopeutaisi huomattavasti.
11	-
12	Rahtikirjojen merkinnät selvemmäksi, esim. noutoautojen numerot, asiakasnumerot, painot
13	Selkeämmät ohjeet, erityisesti poikkeusten suhteen.
14	sopimuspäätteet selkeämmiksi (esim. joillakin asiakkailta sopimuspäätteet 20 ja 21 täysin samanlaiset)
15	Sopimusten valinta on usein epäselvää, jos asiakkaalla on monta sopimusta. Mitä kukin sopimus pitää sisällään, on epäselvää.
16	Tallennuksesta voisi tehdä yksinkertaisempaa ja ettei asiakkaita tarvitsi etsiä monen mutkan kautta.
17	Tiärä häntä.
18	-
19	Turhat asiakasnumerot pois, jos Helpdeskin kautta hakee toimistusta ohjelma tarjoaa monen vuoden takaisia lähetyksiä, jos rahtikirjaan on lisätty vahinkolappu ohjelma ei osaa ohjeistaa puuttuvista tiedoista
20	Valikoissa on liikaa piilotettuja ominaisuuksia ja niiden käyttö on usein epäselvää. Poikkeuksia tulisi välttää uusien tallentajien vuoksi.
21	Yleisesti ottaen ohjelman voisi jo siirtää nykyaikaan. Varsinkin arkistosta haku on jähmeä.

*Yrityksen nimi on muutettu anonyymiksi.

Taulukosta huomaa, että kehityskohteet ovat myös vastaajien mielestä samoissa aiheissa kun omani. Asiakastietorekisteri tuntuu olevan melko suuri kompastuskivi koko tallennusprosessissa. Informaation kulku tallentajille ja perehdytyksen puute näkyvät myös näissä vastauksissa. Epäselvät tilanteet ovat usein hämmentäviä ja niissä voi tahtomattaan tehdä vääriä ratkaisuja. Tiedon kulkua ei koeta riittäväksi ja ohjeistus koetaan puutteelliseksi.

Eriytilanteista on olemassa A4-paperi jokaisen tallentajan pisteellä, paperista näkyy erityisiä maksaja- ja sopimusnumeroita tietyille asiakkaille. Paperilla ei kuitenkaan näy kun yleisimpiä erikoistapauksia. Saamme usein myös lappuja, joissa on annettu ohjeistus jonkin asiakkaan esim. maksajanumeroon. Näistä papereista ei ole kuitenkaan olemassa luetteloa. Osa tallentajista työskentelee esimerkiksi kerran viikossa ja heidän informoiminen näistä muuttuneista tiedoista on muiden tallentajien muistin varassa.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Pitkän aikaa kestänyt urakka on vihdoinkin päätöksessä. Olen työstänyt opinnäytettäni ajatuksen tasolta tähän päivään noin vuoden päivät. Tiesin heti alusta alkaen, että haluan tehdä työn, josta on käytännön hyötyä jollekin taholle ja kuka tahansa olisikaan parempi kuin oma työnantaja. Takaraivossa on tietenkin ollut myös koko ajan se, toteutuvatko kehitys-ideat ja ottaako kukaan niitä tosissaan. Mikäli työni ideoita ja tutkimustuloksia hyödynnettäisiin, tulisi se vaikuttamaan positiivisesti myös omaan päivittäiseen työhöni.

Olen pysynyt itsenäisesti aikataulussa mielestäni koko ajan. Ainoastaan kyselyn tuloksia odotellessa meinasi tulla hieman kiire. Erityisen tyytyväinen työssäni olen ollut tekemiini prosessikaavioihin sekä kyselyyn ja sen tuloksiin. Prosessikaavioiden teko oli työlästä, mutta olen saanut niistä jo paljon positiivista palautetta.

Olen tyytyväinen, että tein kyselyn tallentajille. Vastauksia olisin toivonut noin kymmenen lisää, mutta niitä ei muistutusviesteistä huolimatta tämän enempää saatu. Esimieheni oli tyytyväinen vastausten määrään ja se oli minulle tärkeää. Olen myös iloinen, että kyselyn tulokset sekä opinnäytetyöhöni keräämäni teoria ja kehitys-ideat päätyivät vahvistamaan toinen toisiaan.

Positiivista opinnäytetyön teossa on ollut etenkin se, että se on herätellyt keskustelua ainakin meidän toimiston työntekijöissä. Osa kehitysideoista on syntynyt myöskin näiden keskustelujen lomassa.

Suunnittelemani haastattelu jäi tällä kertaa tekemättä. Olin suunnitellut tekeväni haastattelun sen jälkeen, kun kysymyksiä olisi kerääntynyt kiitettävästi. Sain kuitenkin ajatukset ja vastaukset kasaan jo monipuolisten lähteiden avulla. Luulen, että haastattelun kanssa työstä olisi voinut tulla jo hieman rosainen ja liiankin monipuolinen suhteellisen yksinkertaisesta aiheesta. En siis ole pettynyt, vaikka haastattelu jäi tekemättä.

Opinnäytetyön teon aikana tuli tieto, että asiakasrekisteriin tulisi isompi päivitys. Olin iloinen tästä uutisesta, mutta se ei ole vielä tapahtunut. Olin siis hieman pettynyt siihen, kuinka hitaalla aikataululla luvutut asiat suoritetaan. Asiakastietorekisteri oli kuitenkin kyselyssäkin eniten kehitystä vailla oleva kohde.

Iso kiitos opinnäytetyöni onnistumisesta kuuluu Schenkerin esimiehelleni, Juha Kääriäiselle. Juha auttoi minua lähteiden kanssa, antoi välipalautetta työstä, testasi ja arvioi kyselylomaketta sekä vastasi aina kysymiini kysymyksiin ajallaan, lisäksi hänen palaute on motivoinut jatkamaan samaan tahtiin työn kanssa.

Päällimmäisenä opinnäytteestäni jäi mieleen siitä saadut tulokset. Tallennusprosessi todella kaipaa kehittämistä ja olisi mielestäni korkea aika tehdä asialle jotain. Kyselyvastauksista selvisi, että jokaisessa kehityskohteessa oli todella kehitettävää. Asiakastietorekisterin hallinta, lisätiedot ja sopimusnumerot sekä rahtikirjat olivat melko kärjessä vastaajien prioriteetteina kehityskohteissa. Olen keskustellut esimieheni kanssa työn vaikutuksista. Minulle on luvattu, että ainakin osaa työstäni esitellään muille esimiehille ja prosessikaavio tallennukseen saattaisi mahdollisesti tulla yrityksen käyttöön. Hän myös kummasteli, miksi vastaavaa prosessikaaviota ei ole tallennuksesta aiemmin tehty.

LÄHTEET

Annala, A., Sähköinen asiointi – MySchenker & TA-Operaattorit – Schenker Oy. 1.1.2015.

Avaustallennustilasto LaJoRy – DB Schenker, 4.5.2015.

Esite ja video- EDI-SOFT, Luettu 5.10.2015.
<http://www.edi-soft.fi/esite-ja-video/>

Kananen, J. K. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä : kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kullström, T., KL-prosessi perustuote, Oy Schenker East Ab. Päivitetty 5.2.2007.

L.T. Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. K. 2008. Toiminnasta tietoon: toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: kansanvalistusseura.

Lähetystietojen manuaalinen käsittely. Luettu 24.8.2015.
http://www.logistics.dbschenker.fi/log-fi-fi/Uutiset_ja_julkaisut/lahetystietojen_manuaalinen_kasittely.html?hl=rahtikirja

Maakuljetukset – Kiitolinja-ketjun yleiset kuljetusehdot. Luettu 23.7.2015.
http://www.logistics.dbschenker.fi/log-fi-fi/tuotteet_ja_palvelut/maakuljetukset/kuljetusehdot.html

Meras, T., Myynnin ja asiakaspalvelun tietoisuus 2015 – Sähköistymisen mahdollisuudet ja haasteet, 20.1.2015.

Meras, T., Sähköinen asiointi – Kiitolinja-ketju, Sähköisen rahtikirjatiedon osuus avaus-terminaaleittain, 17.11.2014.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014, 3. uudistettu painos. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Our Strategy – Strategy DB Schenker 2020. Luettu 22.6.2015. https://www.dbschenker.com/ho-en/about_dbschenker_new/ourstrategy.html

Prosessien kehittäminen, Logistiikan maailma, Luettu 21.8.2015.
http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Prosessien_kehitt%C3%A4minen

Sähköisen asioinnin edut – Verkkopalvelut –DB Schenker 2014. Luettu 31.8.2015.
http://www.logistics.dbschenker.fi/log-fi-fi/Yritystiedot/verkkopalvelut/sahkoisen_asiointin_edut.html

Sähköinen asiointi – kerralla oikein, DB Schenker 1.9.2011.

Toiminta-ajatus – Unifaun, liikeidea. Luettu 5.10.2015.
<http://www.unifaun.com/fi/toiminta-ajatus>

Tähtinen, J. 2001. Tilastollisen analyysin lähtökohtia ensiaskeleet kvantitaineiston käsitelyyn, analyysiin ja tulkintaan SPSS-ohjelmaympäristössä. Turun yliopisto.

Yritystiedot – DB Schenker globaalisti- DB Schenker Logistics. Luettu 2.6.2015.
https://www.logistics.dbschenker.fi/log-fi-fi/Yritystiedot/DB_Schenker_Logistics.html

Yritystiedot – DB Schenker Suomessa- Suomen yritystoiminta. Luettu 2.6.2015.
https://www.logistics.dbschenker.fi/log-fi-fi/Yritystiedot/DB_Schenker_Suomessa/suomi.html

LIITTEET

Liite 1. Prosessiohje – Toiminto: Rahtikirjojen jälkitalennus

1(2)



Me 8.5 Rahtikirjojen jälkitalennus

1.4.2008/R Hutteri

PROSESSIOHJE

Toiminto: Rahtikirjojen jälkitalennus

Jälkitalennus tehdään rahtikirjoille silloin, kun kuljetus on tapahtunut ennen tallennusta. Rahtikirjat ovat yleensä suora nouto/suora jako –kuljetusten rahtikirjoja. Jälkitalennus tehdään myös rahtikirjoille, jotka joudutaan poistamaan järjestelmästä tilitysvirheellisyyden tai määräpaikka/lähtöpaikkakorjausten takia (rahtikirja ei hinnoitu).

1. Rahtikirjan numeron tallennus

Jos rahtikirjassa ei ole numeroa, muodosta numero kollojen lukumäärästä ja rahdituspainosta. Esimerkiksi 5 kollia, 3,2 m kuutiota: rahtikirjanumeroksi muodostuu 51066. Merkitse numero rahtikirjan kaikkiin käytettävissäsi oleviin kappaleisiin. Tärkeää on saada tallennusnumero myös skannattavaan kappaleeseen.

2. Käsittelytiedon tallennus

J Jälkitalennus

3. Kohtelu **L, K, P** (lämmin-, kylmä- ja pakaste –kuljetusmerkinnän tallennus)

Tallenna tiedot rahtikirjamerkintöjen mukaisesti.

4. Päivämäärän tallennus

Tallenna päivämääräksi kuljetettavaksi otettu päivämäärä. Jos rahtikirjassa ei ole päivämäärää, käytä kuittauspäivää edeltävän arkipäivän päivämäärää. Jos rahtikirjassa ei ole päivämäärää ollenkaan, selvitä se mobauksesta tai ajojärjestelystä. Poistetun rahtikirjan uusintatallennuksessa käytä sitä päivämäärää kuin oli alkuperäistallennuksessa.

5. Kuormatila- ja autotietojen tallennus 2(2)
Tallenna tiedot rahtikirjamerkintöjen mukaisesti. Tallenna tarvittaessa myös reit-tivuoro-tunnus. Poistetun rahtikirjan uusintatallennuksessa käytä niitä kuormatila- ja autotietoja kuin oli alkuperäisessä tallennuksessa.
6. Tuote, pitkä tavara, VAK-tieto, erikoispalvelumaksut
Käytä avaustallennuksen periaatteita.
7. Lähettäjä- ja vastaanottajatietojen tallennus
Käytä avaustallennuksen periaatteita.
8. Lähtö- ja määräpaikan muuttaminen
Käytä avaustallennuksen periaatteita.
9. Maksajan tallennus
Käytä avaustallennuksen periaatteita.
10. Viitetieto ja tavaratiedot
Käytä avaustallennuksen periaatteita.
11. Keikkahinnan tallennus
Käytä avaustallennuksen periaatteita.
12. Avausterminalin tallennus
Suora nouto – suora jakelu –rahtikirjojen tallennuksessa jätä oletustunnus voi-maan.Poistettujen rahtikirjojen tallennuksessa tallenna kuten oli poistetussa rahti-kirjassa.
13. Työvaihesivun tallennus
Tallenna tiedot niin kuin lähetys on kulkenut.
14. Rahtikirjojen käsittely jälkitalennuksen jälkeen
Vie rahtikirjat tallennuksen jälkeen sovittuun säilytystilaan. Jos tallennus tapah-tuu kuittauskappaleesta, vie se skannattavaksi.



14.5.2008/R Hutteri
Updated 30.8.2012/Timo Meras

Me 8.5 Rahtikirjojen avaustallennus

PROSESSIOHJE

Toiminto: Rahtikirjojen avaustallennus

1. Avaustallennuksen aikataulu

Avaustallennusta tehdään illalla niin pitkään, että kaikki rahtikirjat tulevat tallennetuiksi.

2. Rahtikirjan numeron tallennus

Tallenna rahtikirjan numero kokonaisuudessaan rahtikirjasta, kuitenkin enintään 12 numeroa. Jos numero joudutaan katkaisemaan, katkaise se alusta. Jos rahtikirjassa on viivakoodinnumero ja tästä poikkeava rahtikirjan numero, käytä viivakoodinnumeroa. Tallenna viitetiedoksi poikkeava numero. Tallenna numero ilman välejä. Älä tallenna numeron edessä olevia nollia, numeroon liittyviä kirjaimia tai muita merkkejä. Jos rahtikirjassa ei ole numeroa, pyydä numero rahtitoimistosta (vast.).

3. Lähetystieto valmiina Operassa (EDI, nettitilaus tai ajoneuvopääteavaus)

Rahtikirjan numeron syöttö tuo ruudulle valmiiksi tiedonsiirtona tulleen rahtikirjan tiedot. Varmista erittäin huolellisesti että et avaa uutta rahtikirjaa jo järjestelmässä olevasta lähetyksestä. Tuplan tallentaminen tuottaa asiakkaalle myös tuplalaskun! Käytä tiedonsiirrossa tullutta tietoa tallennuspohjana. Huomioi paperirahtikirjaan kynällä tehdyt merkinnät. Ajoneuvopääteavattujen rahtikirjojen osalta vertaa huolellisesti rahdinmaksajaa ja tavarantoimittajan tietoja ruudun tietoihin. Paperirahtikirjan tieto on määräävä, korjaa ruudulla olevat tiedot rahtikirjan mukaisiksi. Lähtö- ja määräpaikkoja ei saa muuttaa. Mikäli näissä on eroavaisuuksia, tulee menetellä kuten tallennusvirheen kohdalla.

4. Käsittely-tiedon tallennus

T Rahtikirjassa on tieto noutoautosta tai aseman leima.

S Rahtikirjassa on suora nouto-tunnus. Jos S-tallennus ei onnistu, tallenna T (alueen sisäiset kuljetukset).

U Rahtikirjassa on merkintä kenttätavarasta.

K Rahtikirjassa on selvä K tai sana kevyt-terminaali.

5. Kohtelu **L, K, P** (lämmin-, kylmä- ja pakaste –kuljetusmerkinnän tallennus)

Tallenna tiedot rahtikirjamerkintöjen mukaisesti.

6. Noutokuormatilan ja –auton tallennus

Kun rahtikirjassa on leima ”Tuotu asemalle”, tallenna noutokuormatila-kohtaan **ASS**.

Kun Kiitolinja on noutanut lähetysten, tallenna noutokuormatila- ja –auto –kohtaan tiedot kuten rahtikirjaan on merkitty. Tallenna myös noutoreittivuoro, jos se on merkitty.

7. Tuote

Y Lähetys viedään yksityishenkilölle (huom. toimitusosoite).

Jos vastaanottajan nimen yhteydessä on YEH (yksityinen elinkeinonharjoittaja), älä tallenna Y:tä.

W Koti+ lähetys, lähetykset aina lähtöterminaalista ASS:na vastaanottajalle.

8. Pitkä tavara

P Kun lähetys on yli 2,4 m.

9. VAK-tieto

Tallenna VAK-luokkanumero rahtikirjamerkintöjen mukaan. Jos rahtikirjassa on useita luokkia, tallenna se luokka jonka tavaramäärä on suurin. Jos luokkaa ei ole mainittu, tallenna luokka 3. Luokka pitää korjata oikeaksi myöhemmin lähettäjän antaman tiedon mukaiseksi. Tätä varten ota rahtikirjasta kopio ja vie se nimetylle henkilölle joka on lähettäjään yhteydessä ja korjaa luokan.

10. Erikoispalvelumaksut

Kun rahtikirjassa on maininta lisämaksuista esim. rahtikirjamaksu, odotusaika jne., tallenna ne lisäruudulle.

11. Lähettäjän asiakasnumero ja sopimusnumero

Kun asiakas on merkinnyt rahtikirjaan Kiitolinjan asiakasrekisterin mukaisen asiakasnumeron, niin käytä sitä. Jos rahtikirjaan ei ole merkitty asiakasnumeroa, etsi asiakasrekisteristä oikea numero. Jos numeroa ei löydy, pyydä nimettyä

3(4)

henkilöä avaamaan uusi numero. Jos asiakasnumeroa täydentävä sopimusnumero on merkitty rahtikirjaan, niin tallenna se. Kun yksityishenkilö on lähettäjänä ja tälle ei ole olemassa asiakasnumeroa, käytä lähettäjän numerona terminaalkohtaista numeroa, esim. Helsinki 100100.

Noutokuljetukset:

Tallenna ruudun oikeanpuoleiseen lähettäjäkenttään lähettäjän todellinen nimi ja osoite.

Asemalle tuodut:

Tallenna ruudun oikeanpuoleiseen lähettäjäkenttään

- nimikenttään lähettäjän nimi
- osastokenttään katuosoite
- katukenttään postinumero ja –toimipaikka
- postinumerokenttään lähtöterminaalin postinumero ja –toimipaikka

12. Lähtöpaikan muuttaminen

Jos rahtikirjassa on eri lähtöpaikkatieto kuin on asiakasnumeron antama tieto, tallenna rahtikirjan mukainen tieto tallennusruudun oikealla puolella olevaan kenttään.

Jos viimeisen enter-painalluksen jälkeen havaitset tallentaneesi väärän lähtöpaikan, pyydä nimettyä henkilöä poistamaan rahtikirjan tiedostosta ja tallenna se uudelleen.

13. Vastaanottajan tallentaminen

Hae vastaanottaja asiakasrekisteristä. Jos sitä ei löydy, tallenna vastaanottajatieto kuten on rahtikirjassa. Jos lähetyksen toimitusosoite on eri kuin vastaanottajaksi merkityn, tallenna määräpaikkatietoihin tallennusruudun oikealla olevaan kenttään tiedot rahtikirjan mukaisesti vastaanottajan nimitietoineen. Jos viimeisen enter-painalluksen jälkeen havaitset tallentaneesi määräpaikan väärin, pyydä nimettyä henkilöä poistamaan rahtikirjan tiedostosta ja tallenna se uudelleen. Jos rahtikirjassa on merkintä ”Vastaanottaja noutaa”, tallenna määräpaikkaan määräterminaalin osoite.

14. Maksajan tallennus

L Lähettäjä maksaa. Jos tallentamaasi lähettäjän asiakasnumeroa ei voida käyttää maksajanumerona, tallenna kysymysmerkki (?). Kone ilmoittaa numeron käyttörajoituksesta.

V Vastaanottaja maksaa. Tallenna myös vastaanottajan asiakasnumero. Jos et ole numerosta varma, älä tallenna.

M Kolmas osapuoli maksaa. Jos rahtikirjaan on merkitty asiakasrekisterin mukainen maksajan asiakasnumero, tallenna se maksajaksi.

M-tallennus ilman asiakasnumeroa tuo tallennuksen lopuksi eteesi ruudun ”Muun maksajan tiedot”. Tallenna tälle ruudulle nimi-kohtaan maksajan nimi ja paikkakunta, omiin kohtiinsa rahtikirjassa mainittu osasto, katuosoite, postinumero ja –paikkakunta.

15. Viitetieto

Tallenna rahtikirjan viitekohdassa oleva tieto. Jos rahtikirjassa on kaksi viitettä, tallenna lähettäjän maksaessa lähettäjän viite, muiden maksaessa vastaanottajan viite. Huomioi poikkeusasiakkaat. Jos tallennuksessa ilmenee viitepakollisuus (lähettäjän asiakasnumerialle on määritelty viitetallennuspakko) ja rahtikirjassa ei ole viitettä mutta esiintyy ”Merkki” niin tallenna tämä tieto ruudun viite-kohtaan.

16. Tavaratiedot

Tallenna kolliluku, kilot, kuutiot ja lavametrit rahtikirjamerkintöjen mukaan. Jos tietoja muutettu/lisätty, tallenna muutetut/lisätyt tiedot todetut-riville. Tallenna tavarasisältö jos ei ole tulostunut lähettäjän vakiosisältö. Muuta vakiosisältö jos on tarpeen. Jos rahtikirjassa on useita tuoterivejä, tallenna sisällöksi ensimmäisen rivin tieto.

17. Keikkahinta

Jos rahtikirjaan on merkitty euromääräinen sopimusrahti, tallenna se. Tallennettavat hinnat ovat aina arvonlisäverottomia. Tallenna maksajakoodiksi kysymysmerkki (?) ilman maksajan asiakasnumeroa. Tallennuksen jälkeen vie rahtikirja sovittulle henkilölle. Hän varmistaa Kiitolinjan sopijaosapuolelta hinnan oikeellisuuden sekä tallentaa lisätietoihin (F14) sopijatiedon.

18. Rahtikirjojen käsittely tallennuksen jälkeen

Avaustallennuksen päätyttyä vie tallennetut rahtikirjat sovittuun säilytystilaan.

Liite 3. Rahtikirja – tyypillinen selkeä rahtikirjaesimerkki



RAHTIKIRJA FRAKTSEDEL

Lähettilä Aväändare
 KL-DEMO OY
 METSÄLÄNTIE 2
 00620 HELSINKI
 DEMO KÄYTTÄJÄ 010 520 00

Asiakasno Kundnr
 00112233
 Sopimusno Aväändnr
 00112233-20
 Tilausno Börlingsnr
 8000213021

Lähetysajankohdan Aväändningsdatum
 29.8.2011
 Lähetäjän viite Aväändarens referens
 123
 Vastaanottajan viite Mottagarens referens

Numero Nummer
141000000794

Vastaanottaja Mottagare KLAUKKALAN LUONTAISPALVELU LEPSÄMÄNTIE 1 01800 KLAUKKALA	Asiakasno Kundnr Sopimusno Aväändnr	Rahdinkuljettaja/Kuljettaja Transportföretag/ Speditör KIITOLINJA	
Lähtöpaikka/noudo-osoite Aväändningsort/avhämtningsadress (Lähtöpa.,_noido Aväändningsort.,_noido)	 141000000794		
Määräpaikka/toimitusosoite Bestämningort/leveransadress (Määräpa.,_noido Bestämningort.,_noido)	Kuljettajaohjeet Transportinstruktioner		
KLAUKKALAN LUONTAISPALVELU LEPSÄMÄNTIE 1 01800 KLAUKKALA	Rahdinmaksaja Frakttbetalare LÄHETTÄJÄ	Asiakasno Kundnr	Sopimusno Aväändnr

Merkki/nro Märke/nr	Kolliku ja -tyy Kollitant/ och -slag	Sisältö, ulkomat ja WU-tiedot Innehåll, yttarmåt och ADR-information	(Koodi) (Kod)	Brutto, kg	Tilavuus, m3 Volym
	1 PAALI	ESIMERKKI		250	
Lähetysajan tiedot yhteensä Sändningsinformation, totalt	Kolliitt Kollitant 1		Levämäärä Pakketer 0	Brutto, kg 250	Rahdituspa. Frakttvikt
Lisäohjeet Tilläggsinstruktioner		Muut tiedot /toimitusehdot Tilläggsuppgifter/leveransvilkor			
Värsamhet, pvm, alla, paikka ja kultuur Förbehåll, datum, tid, ort och kvittering					
Vastaanottaja, pvm, aika ja allekirjoitus Mottagare, datum, tid och underskrift		Osoitus kuljettavalle, kuljettaja, pvm, aika ja allekirjoitus Mottaget för transport, chaufför, datum, tid och underskrift		Lähettilä, pvm, aika ja allekirjoitus Aväändare, datum, tid och underskrift	
		Nimenneuvonnukset Namnförtydliganden		KL-DEMO OY	

1

Kysely Schenkerin tallennusohjelmasta

Tämä tutkimus tehdään osana opinnäytetyötä (Tallennusprosessin kehittäminen). Tutkimuksen avulla selvitetään, kuinka ohjelmaa ja tallennusprosessia voitaisiin parantaa. Kaikki vastaukset tallentuvat anonyymisti.

Näin voimme yhdessä vaikuttaa tallennuksen kehitykseen!

Vastaaminen vie muutaman minuutin.

ESITIEDOT

HUOM! Työhösi voi kuulua muitakin tehtäviä, kuin pelkkä tallennus.

1. Kuinka kauan olet työskennellyt tallentajana?

- Valitse Alle vuoden
 1-3 vuotta
 4-6 vuotta
 7-10 vuotta
 Enemmän kuin 10 vuotta

2. Missä toimistossa työskentelet?

- Valitse Helsingin toimisto
 Seinäjoen toimisto
 Tampereen toimisto
 Turun toimisto
 Jokin muu/en halua vastata

TYTYTYVÄISYYS

3. Oletko tyytyväinen tallennusohjelmaan? Valitse yksi tai useampi vaihtoehto.

- Kyllä, olen erittäin tyytyväinen
 Osittain tyytyväinen
 En osaa sanoa
 En, mielestäni ohjelmassa olisi kehitettävää
 En, koko ohjelma pitäisi uusia

4. Onko tallennusprosessia pyritty kehittämään sinun työskentelysi aikana?

Kyllä En osaa sanoa Ei

Valitse

5. Koetko osaavasi käyttää tallennusohjelmaa hyvin ja monipuolisesti?

- Valitse Kyllä
 En

TYTYTYVÄISYYS jatko

6. Mistä johtuu, ettet koe osaavasi käyttää tallennusohjelmaa hyvin ja monipuolisesti? Valitse yksi tai useampi.

- Minua ei ole perehdytetty kunnolla
- Olen uusi tallentaja
- Olen epävarma osaamisestani
- Tietotekniset taitoni ovat heikot

TALLENNUSOHJELMAN KEHITTÄMINEN

Seuraavissa kysymyksissä on tarkoitus tutkia, mitkä osa-alueet tallennusohjelmassa koetaan ongelmallisiksi sekä täsmennetään sitä, missä asioissa tallentajat kokevat olevan eniten kehitettävää.

Saat lisätietoa kysymykseen liittyen, kun viet kursorin kysymyksen jälkeisen oranssin kysymysmerkin kohdalle.

7. Pitäisikö EDI- ja nettitilauskirjojen tallennusta kehittää? ?

	Ei tarvitse	Pientä kehittämistä vailla	Kyllä voisi kehittää	Ehdottomasti pitäisi kehittää	En osaa sanoa
Valitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Pitäisikö näppäinkomentoja kehittää? ?

	Ei tarvitse	Pientä kehittämistä vailla	Kyllä voisi kehittää	Ehdottomasti pitäisi kehittää	En osaa sanoa
Valitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Pitäisikö lisäpalveluiden merkitsemistä kehittää? ?

	Ei tarvitse	Pientä kehitettämistä vailla	Kyllä voisi kehittää	Ehdottomasti pitäisi kehittää	En osaa sanoa
Valitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Pitäisikö tietojen kopioitumista kehittää? ?

	Ei tarvitse	Pientä kehittämistä vailla	Kyllä voisi kehittää	Ehdottomasti pitäisi kehittää	En osaa sanoa
Valitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. Pitäisikö asiakastietorekisterin (asiakasnumerot ja tiedot) hallintaa kehittää? ?

	Ei tarvitse	Pientä kehitettämistä vailla	Kyllä voisi kehittää	Ehdottomasti pitäisi kehittää	En osaa sanoa
Valitse	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3(3)

12. Rahtikirjasta poistuessa, kysyy ohjelma joskus vielä erillisessä ikkunassa sopimusnumeroa, kolleja, tilavuutta yms. Tiedätkö aina mitä niihin tulee vastata? **?**

Kyllä En

Valitse

13. Pitäisikö rahtikirjoja kehittää? **?**

Ei tarvitse Pientä kehittämistä vailla Kyllä voisi kehittää Ehdottomasti pitäisi kehittää En osaa sanoa

Valitse

14. Pitäisikö tallennusta ylipäätään mielestäsi kehittää?

Kyllä Ei

Valitse

KEHITTÄMINEN jatko

* 15. Miten tallennusta voitaisiin mielestäsi kehittää? Vapaa sana

SÄHKÖISTYMINEN

16. Oletko kuullut Plan B:stä ja tiedätkö sen tarkoituksen? Valitse yksi tai useampi.

- Kyllä, tiedän tarkkaan projektin tarkoituksen
- Olen osallistunut kokouksiin aiheeseen liittyen
- Tiedän miten se vaikuttaa tallennukseen
- Olen kuullut puhuttavan siitä, mutta sen tarkoitus on jäänyt minulle epäselväksi
- En tiedä ollenkaan mistä on kyse

Tietojen lähetys

Tallenna

Kiitos vaivanäöstäsi. Mikäli haluat tiedustella kyselystä tai olla yhteydessä kyselyn tekijään, niin laita sähköpostia osoitteeseen:

tanja.uusitalo@eng.tamk.fi