

Flygimport från Kina till Finland

En fallstudie om kundernas upplevelser och verkliga behov

Bero Davidson

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	6995
Författare:	Bero Davidson
Arbetets namn:	Flygimport från Kina till Finland - En fallstudie om kundernas upplevelser och verkliga behov
Handledare (Arcada):	Kaj-Mikael Björk
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete handlar om flygimport från Kina till Finland. I dag bygger speditionstjänstekonceptet för flygimporten långt på de kundbehov som speditören är medveten om. Fraktvolymerna mellan Kina och Finland är märkbara och därför är det viktigt att speditorsverksamheten är möjligast optimerad. Syftet med studiens teoridel är att undersöka flygimporten från Kina till Finland på en allmän nivå för att få en uppfattning om hur nuläget ser ut. Därtill studeras möjliga speditionstjänster som ett speditorsbolag kan erbjuda kunden. Syftet med den empiriska delen är att undersöka speditorsbolaget DSV Air & Sea Oy:s företagskunders upplevelser gällande tjänstepaketet flygimport. Utöver det kartläggs även kundernas verkliga tjänstebehov nu och i framtiden. Behandlingen av flygrutterna avgränsas till linjerutterna mellan Kina och Helsingfors-Vanda flygstation. Studien beaktar inte materialhanteringen inom flygtransporter eller flygimportprocessen inom speditionen. Teoridelen består av sex huvudkapitel som har utformats på basis av flera källor. Flyg som transportsätt, flygindustrin, flygtrafiken mellan Kina och Finland, speditorsbolagets verksamhet, service och kundnöjdhet samt tjänster inom flygspeditionen. Den empiriska undersökningen utförs med hjälp av en kvantitativ webbenkät som skickas till alla kontaktbara DSV Air & Sea Oy:s företagskunder som använder tjänstepaketet flygimport från Kina till Finland. Startpunkten till enkätens frågeställningar utgörs av fyra tidigare forskningar, både nationella och internationella. Forskningarnas resultat jämförs med denna studies resultat. Vid analysen av studiens resultat jämförs också valda variabler mellan de statistiskt signifikanta företagsgrupperna. Genom en omfattande teoridel, en tillämpning av tidigare forskning och en bred datainsamling med hjälp av webbenkäten, har jag fått svar på studiens fyra forskningsfrågor. Teoridelen visar att flygverksamheten mellan länderna är välutvecklat, vilket stöder flygimportverksamheten. Möjliga speditionstjänster som ett speditorsbolag kan erbjuda kunden är väldigt mångsidiga. Resultatet av den empiriska undersökningen visar att majoriteten av kunderna är nöjda med tjänsterna inom tjänstepaketet flygimport från Kina till Finland. Dagens tjänsteutbud täcker också kundernas verkliga behov. Utvecklingen av tjänstebehoven hos kunderna ger varierande resultat. Efterfrågan på en del tjänster anses växa, en del förblir stabila och även en minskning av efterfrågan kan identifieras. Utvecklingsområden för flygimportverksamheten och speditionstjänsterna framkommer också. Korstabuleringen mellan de statistiskt signifikanta företagsgrupperna, små och medelstora företagen, visar både likheter och olikheter. Då enkätens resultat jämförs med de tidigare forskningarna</p>	

finns det partiella korrelationer, vilket ytterliga ökar trovärdigheten av denna studies resultat. Resultatet av detta examensarbete kan användas som stöd vid utvecklingen av flygimportverksamheten från Kina till Finland.

Nyckelord:	Flygimport, flygfrakt, flygtransport, kundnöjdhet, spedition, speditionstjänster, logistiktjänster
Sidantal:	72
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	21.05.2019

DEGREE THESIS

Arcada

Degree Programme: Business Administration

Identification number: 6995

Author: Bero Davidson

Title: Air import from China to Finland – A case study of customer experiences and actual needs

Supervisor (Arcada): Kaj-Mikael Björk

Commissioned by:

Abstract:

This thesis is about air import from China to Finland. Today, the freight forwarding service concept is built around the known needs of the customers. Freight volumes between China and Finland are significant, hence it's vital that the freight forwarding activities are optimized. The aim with the theoretical part of this study is to examine the air import from China to Finland, in order to get an overview of the activities on a general level. In addition, possible freight forwarding services that can be offered to customers are mapped out. The aim with the empirical part is to examine the customer experiences of DSV Air & Sea Oy's B2B customers that are using the air import service from China to Finland. Additionally, the customers present and future actual needs are explored. Only direct line routes between China and Helsinki-Vantaa airport will be included in this study. Also, the study will exclude material handling within air transportation and the air import process within freight forwarding. The theoretical part consists of six main chapters, which are based on multiple sources. Air as a mode of transport, the aviation industry, the air traffic between China and Finland, freight forwarding, service & customer satisfaction and freight forwarding services. The empirical part is conducted with the help of a quantitative web survey which is sent to all contactable DSV Air & Sea Oy's B2B customers who are using the air import service from China to Finland. Four earlier researches, both national and international, are used as a starting point for the survey questions. The results of the earlier researches are compared with the results of this study. When analyzing the results of this study, chosen variables are compared between the statistically significant company groups. By a comprehensive theoretical part, an implementation of earlier research, an extensive data collection with the help of a survey, I'm able to answer all four research questions. The theoretical part shows that the air traffic between the countries is well developed, which benefits the import of goods by air. Also, there are many possible freight forwarding services that can be offered to the customers. The result of the survey shows that the majority of the customers are satisfied with the service package within air import from China to Finland. Furthermore, today's offered freight forwarding services cover the customers actual needs. The development of the service needs, give varying results. The view on the demand for certain services indicates growth, some remain stable and a decrease in demand can also be identified. Service areas that could further be improved are likewise discovered. The cross tabulation between selected variables and the statistically significant company groups, small and medium sized companies, show both similarities and differences. In addition, there are

partial correlations between the results of this study and the earlier researches, which further strengthens the trustworthiness of this study. The results of this thesis can be used when developing the air import activities from China to Finland.

Keywords:	Air import, air freight, air transport, customer satisfaction, freight forwarding, freight forwarding services, logistics services
Number of pages:	72
Language:	Swedish
Date of acceptance:	21.05.2019

INNEHÅLL

1	INLEDNING	9
1.1	Problemformulering	11
1.2	Syfte	11
1.3	Avgränsningar	12
1.4	Begreppsdefinitioner	13
2	Flygfrakt och speditorsbolagens verksamhet	14
2.1	Flyg som transportsätt	14
2.2	Flygindustrin	17
2.3	Flygtrafiken mellan Kina och Finland	20
2.3.1	<i>Rutterna</i>	22
2.3.2	<i>Flygutrustningen</i>	23
2.3.3	<i>Möjligheter och utmaningar</i>	25
2.4	Speditorsbolagens verksamhet	26
2.5	Service och kundnöjdhet	27
2.6	Tjänster inom flygspedition	29
2.6.1	<i>Materialflödets tjänster</i>	31
2.6.2	<i>Informationsflödets tjänster</i>	34
2.6.3	<i>Kapitalflödets tjänster</i>	37
2.6.4	<i>Övriga tjänster</i>	38
2.7	Ett sammandrag av teorin	40
3	Metod	41
3.1	Kvantitativ och kvalitativ forskning	42
3.2	För- och nackdelar med kvantitativ forskning	42
3.3	Enkät som forskningsmetod	43
3.4	Informationssökningsprocessen	44
3.5	Tillvägagångssätt	45
3.6	Enkätens uppbyggnad	46
3.7	Objektivitet	49
4	Resultat	50
4.1	Presentation av företaget	50
4.2	Undersökningens validitet och reliabilitet	51
4.3	Bakgrundsinformation	52
4.4	Enkätens resultat	54
5	Diskussion	55

6 Sammanfattning.....	57
6.1 Fortsatta forskningsstudier	58
Källor	60
Bilagor	65
Bilaga 1 – Tabell på tillämpad tidigare forskning.....	65
Bilaga 2 – Följebrevet.....	66
Bilaga 3 – Enkäten	67

Figurer

Figur 1. Importen från Kina, Nederländerna och USA till Finland månatligen 2015–2017 (Tulli 2017).....	9
Figur 2. Utvecklingen av fraktton per kilometer för linjetrafiken 2008–2017 (ICAO 2017).....	18
Figur 3. Olika typer av flygplanskroppar och placeringen av frakten (Schmitt & Gollnick 2015).....	19
Figur 4. Importen från Kina till Finland enligt produktkategorier (Tulli 2017).....	21
Figur 5. Destinationerna i Kina med direktflyg från Helsingfors-Vanda flygstation. Redigerad av författaren (ZeeMaps 2018).....	22
Figur 6. Finnairs widebody Airbus A350 för Asiens linjetrafik (Finnair Cargo 2018).	24
Figur 7. Utvecklingen av omsättningen för logistiken i Finland 2005–2018 (Palta 2018).	27
Figur 8. Kundens uppfattning om servicen (Storhagen 2011 s. 169).....	28
Figur 9. Tjänster som speditorsbolag kan erbjuda kunden (Logistiikan Maailma 2018e).....	30
Figur 10. Del 1 - fråga 1 - bakgrundsinformation.	53
Figur 11. Del 1 - fråga 2 - bakgrundsinformation.	53

Tabeller

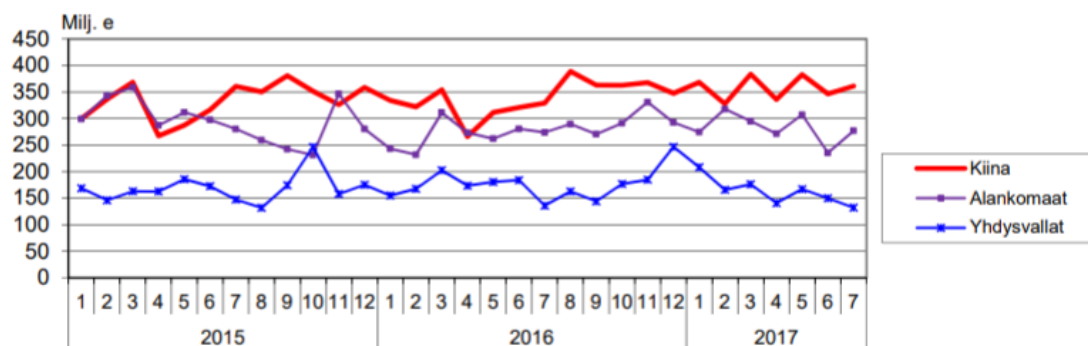
Tabell 1. Begreppsdefinitioner.	13
Tabell 2. Kostandsgrunden för flygtransporter (Logistiikan Maailma 2018c).....	17
Tabell 3. Flygtiden för de direkta linjerutterna mellan Finland och Kina (Finnair 2018a).	23
Tabell 4. Maximal volym och vikt för flygplansmodellerna (Finnair Cargo 2018).....	24

1 INLEDNING

Globaliseringen har bidragit till att både material-, kapital-, informations- och returflödet är allt mer globalt. Nätverken och verksamhetsområden för företag sträcker sig utanför hemlandets egna gränser, vilket kräver mera aktörer och aktiviteter jämfört med att man enbart skulle vara verksam och köpa in material lokalt. (Storhagen 2011 s. 26)

Enligt Finlands Tull var värdet av importen till Finland år 2017 62,1 miljarder euro, dvs. en tillväxt på 13 % jämfört med föregående år 2016 (Elinkeinoelämän keskusliitto 2018). Kina är det fjärde största importlandet för Finland och har hållit samma position under de gångna åren. Figur 1 visar att värdet av importen från Kina och Nederländerna har vuxit under 2017, medan den minskat från USA. Det totala värdet på importen bland dessa tre länder är högst för Kinas del och elektroniken utgör den största importgruppen. (Tulli 2018).

Kuvio 5. Tuonti Kiinasta, Alankomaista ja Yhdysvalloista kuukausittain 2015-2017 (tammi-heinäkuu)



Figur 1. Importen från Kina, Nederländerna och USA till Finland månatligen 2015–2017 (Tulli 2017).

Valet av att välja flyg som transportsätt grundar sig ofta på att minimera ledtider för att stöda och förbättra andra aktiviteter inom företagets verksamhet eller p.g.a. godsets egenskaper. Själva transporten är en viktig del för att uppnå en fungerande helhet som ofta bidrar till lägre totalkostnader. Även om flygfrakten är det dyraste transportalternativet jämfört med de andra transportsätten: landsvägs-, järnvägs- och sjötransporter. (Logistiikan Maailma 2018a)

Ser man på flygimporten i Finland på en allmän nivå, märker man att linjetrafiken mellan Kina och Finland är märkbar. Både då man ser på fraktvolymerna men också om man betraktar flygbolagens satsningar på linjetrafiken mellan dessa två länder. Verksamheten och fokuset ligger alltså huvudsakligen på linjetrafiken och inte charter. Helsingfors-Vanda flygfält placeras som nummer fem på listan bland alla europeiska flygfält då det gäller antalet direkta flyg till Kina, vilket tyder på ett målmedvetet investerande gällande trafiken mellan Kina och Finland. (Finavia 2018) Generellt sätt används både passagerar- och fraktplan då det gäller flygfrakt. Passagerarplanen har begränsade utrymmen för frakten men den reguljära linjetrafiken ökar frekvensen på flygen och ökar på så sätt den totala kapaciteten. Fraktplanen har en större fraktkapacitet och dimensionerna på frakten kan variera i en större grad jämfört med passagerarplanen. (Storhagen 2011 s. 141–142)

Speditionsbolagen har en stor roll då det gäller flygfrakt, eftersom de får transportuppdragen av kunder som köpt varor utanför Finlands gränser och valt flyg som transportsätt. Orsaken till att speditionsbolagen anlitas är ofta för att de har en stark position tack vare deras totalvolym som bidrar till bättre fraktpriser för både speditionsbolag och kunder. Utöver det är speditionsbolagen specialiserade på aktiviteter som har att göra med import och export. Speditionsbolagens globala nätverk bidrar även till att det går snabbare och smidigare att sköta globala aktiviteter. Speditionsbranschen har utvecklats märkbart under de senaste 25–35 åren. Tyngdpunkten ligger inte längre enbart på själva transporterna och förtullningen, utan kunderna förväntar sig i allt högre grad olika slags tjänster som förstärker eller effektiviserar deras logistiska verksamhet. Skräddarsydda lösningar för att t.ex. öka kostnadseffektiviteten eller minska på ledtider är ofta det huvudsakliga intresset. (Logistiikan Maailma 2018b)

I dagens värld är tjänster och service i allmänhet betydelsefulla. Långa kundrelationer är ett centralt strategiskt mål för många företag. Detta kräver dock att företaget förstår de verkliga behoven eller kan på basis av kundens utmaningar utforma och erbjuda fungerande och smarta lösningar från ett helhetsperspektiv. Besluten som berör verksamheten och tjänsterna ska vara rationella. Service som inte skapar mervärde från kundens sida är irrelevant och bygger ofta på antaganden. Med andra ord är kontinuerlig kommunikation viktigt med tanke på att kunna förstå kundens verkliga behov och

situation, både nu och i framtiden. (Storhagen 2011 s. 200)

1.1 Problemformulering

Jag jobbar med flygimport på speditorsbolaget DSV Air & Sea Oy och fokuset i mitt arbete ligger kraftigt på trafiken från Kina till Finland. Eftersom transportkedjan, processerna och kundservicen är en del av kärnarbetet har jag blivit speciellt intresserad av hur man kunde förbättra verksamheten på denna punkt för att bättre kunna svara på de eventuella kundbehoven.

Kundnöjdheten har beaktats redan tidigare som en del av DSV:s regelbundna uppföljning och utveckling. Insikten har dock varit mera överskådlig och man har inte undersökt specifikt t.ex. tjänstepaketet inom flygfrakten från Kina till Finland. Eftersom fraktvolymerna mellan dessa länder är märkbara är det viktigt att kunna utforma verksamheten inom flygfrakt och tjänsterna på ett sådant sätt som stöder kundernas verkliga behov så bra som möjligt.

I dagens läge bygger tjänstekonceptet långt på de kundbehov som företaget är medvetna om. Man drar redan nytta av skräddarsydda lösningar, t.ex. genom att ha kundens egna lager inom företagets lager. Eftersom DSV har en stark ställning både i Finland och i världen finns det en stark vilja och kapacitet att utveckla verksamheten inom tjänstepaketet flygfrakt. Detta för att skapa nya möjligheter för kunderna, uppfylla deras nuvarande och framtida behov till en större utsträckning och fördjupa samarbetet. För att kunna göra detta måste man vara medveten om kundernas verkliga behov.

1.2 Syfte

Syftet med detta arbete är att undersöka flygimporten från Kina till Finland i allmänhet för att få en tydligare uppfattning om hur nuläget ser ut. Därtill är det meningen att kartlägga kundernas upplevelser gällande tjänstepaketet: flygimport för företaget DSV Air & Sea Oy. Detta för att få en realistisk bild på hur den nuvarande verksamheten möter kundernas behov och eventuellt hitta brister eller områden som skulle kunna utvecklas för att möta kundernas behov i en allt större grad.

Forskningsfrågorna för denna studie är:

- Hur ser flygimporten från Kina till Finland ut i dag?
- Vilka tjänster kan ett speditorsbolag erbjuda kunden?
- Till vilken grad lyckas DSV Air & Sea Oy Vanda uppfylla kundbehoven?
- Vilka är kundernas verkliga behov gällande tjänsterna inom flygimporten nu och i framtiden?

Denna undersökning kan hjälpa DSV Air & Sea Oy att kartlägga till vilken grad de lyckas tillfredsställa flygimportens kunder i dagens läge och vad som eventuellt skulle behövas för att fördjupa samarbetet och höja den upplevda tjänstekvalitén samt kundnöjdheten.

1.3 Avgränsningar

Behandlingen av flygrutterna avgränsas till linjetrafiken mellan Kina och Helsingfors-Vanda flygstation. Studien beaktar inte materialhanteringen inom flygtransporter och tar inte heller ställning till flygimportprocessen inom speditionen. Undersökningen tar ställning till B2B kunder för DSV Air & Sea Oy Vanda och tidsperioden är bunden till den tid då denna undersökning utförs.

Jag har fått tillstånd att hemlighålla valda delar av resultatet och diskussionen på grund av att det innehåller affärshemligheter och övrig känslig information gällande företaget och deras verksamhet. I den offentliga versionen av detta examensarbete behandlas inte de sekretessbelagda delarna av resultatet och diskussionen. Resultatet och diskussionen presenteras dock på en allmän nivå i den offentliga versionen.

1.4 Begreppsdefinitioner

För att underlätta läsarens förståelse av studiens innehåll definieras i tabell 1 centrala begrepp som används. Definitionerna är från Nationalencyklopedin (2018).

Tabell 1. Begreppsdefinitioner.

B2B	Förkortning av <i>business to business</i> , företagsinriktad affärsverksamhet.
Chartertrafik	Inhyrning av ett flygplan för att arrangera en rutt till en specifik destination eller destinationer.
Frakt	Organiserad transport av (större gods).
IATA	International Air Transport Association, internationellt samarbetsorgan för omkring 150 av världens ledande flygbolag.
Linjetrafik	Yrkesmässig trafik för regelbundna transporter av personer eller gods.
Uppdragsgivare	Person eller organisation som givit någon ett visst uppdrag.
Spedition	Verksamhet som innebär att för annans räkning ombesörja mottagning, transport, lagring, omlastning, tullbehandling m.m. av gods.
Service	Åtgärd eller aktivitet som utförs i syfte att betjäna kunder.
Tjänst	Aktivitet vars syfte är att tillgodose vissa behov.
Transport	Flyttning av gods, råvaror eller människor från en plats till en annan.
Tullunion	Sammanlutning av länder som slopat tullar och andra handelshinder för sin inbördes handel och som bedriver en gemensam handelspolitik med gemensamma tullar mot omvärlden t.ex. EU.

2 FLYGFRAKT OCH SPEDITIONSBOLAGENS VERKSAMHET

Globaliseringen, behovet av kortare ledtider och flygfraktens tillväxt har medfört att företagens internationella aktiviteter är mer komplexa än förr. Att anlita ett speditiionsbolag vars expertis ligger på dessa logistiska aktiviteter är i många fall en förutsättning för att kunna inleda, upprätthålla och utvidga företagsverksamheten.

Den teoretiska delen består av sex huvudrubriker. Först, presenteras flyget som transportsätt, flygindustrin på en allmän nivå samt flygtrafiken mellan Kina och Finland. Därefter behandlas speditiionsbolagens verksamhet, service och kopplingen till kundnöjdhet samt tjänster som erbjuds inom speditiionsbranschen för kunderna.

Strukturen för teoridelen är uppbyggd med målet att koppla samman alla relevanta delar inom tjänstepaketet flygimport för kunderna för att uppnå en klar helhet med tanke på syftet för denna studie. Den första delen som behandlar transportsättet, industrin och trafiken mellan länderna ger bakgrundsinformation för att sedan i den andra delen kunna gå djupare in i ämnet och förstå betydelsen samt verksamheten inom flygimporten för speditiionsbolag. Slutligen kommer tjänsterna inom speditiionen att redogöras för att kartlägga vilken typ av service och tjänster som kan erbjudas inom ämnesområdet.

2.1 Flyg som transportsätt

Användningen av flygtransporter växte väldigt kraftigt under 1900-talet. Detta kan anses vara en av de stora förändringarna då det gäller transportsätt för denna tidsperiod. Persontrafiken ökade märkbart i form av utvecklandet av linjetrafiken, vilket även förstärkte möjligheterna att svara på efterfrågan av godstrafiken. Tyngdpunkten för flygtransporterna ligger fortsättningsvis på passagerare. (Storhagen 2011 s. 141–142)

Flygfrakten karaktäriseras av varor som har ett högt värde, är lätta och tidskritiska. Exempel på dessa är: elektronik och komponenter, hälsovårdstillbehör samt livsmedel som t.ex. fisk. Godset kan även vara tyngre t.ex. olika slags reservdelar för industrin eller transportmedel som kräver en snabb leverans. (Karhunen & Hokkanen 2007 s. 31) Just-in-Time-tänkandet (JIT) som tillämpas i flera branscher bidrar även till att varor

måste transporteras med flyg, eftersom ledtiderna för affärsverksamheten och de interna processerna i annat fall skulle vara oacceptabelt långa för de andra transportmedlen (Storhagen 2011 s. 99).

Den största fördelen med flyg som transportsätt är att långa geografiska avstånd kan färdas på en väldigt kort tid. Jämfört med sjöfarten som är det andra transportsättet, som främst används för internationella transporter, är flyg betydligt snabbare. Dessutom kan ledtider i hela transportkedjan förkortas genom att välja flyg som transportsätt. (Storhagen 2011 s. 142) Utöver snabbheten kan sådana faktorer som pålitligheten, säkerheten, det breda ruttnätverket och materialhanteringens snabbhet räknas som styrkor för flygtransporterna. Materialhanteringens smidighet stöds av de standardiserade lastmodulerna som används för flygfrakten. (Melin 2011 s. 218)

Den största nackdelen med flyg som transportsätt ur ett ekonomiskt perspektiv är att transportkostnaderna är höga jämfört med de andra transportalternativen. Detta är en av de främsta orsakerna till varför värdefullt gods med en låg vikt eller gods med knappa tidskrav lämpar sig bäst för flygtransporter då man endast ser på transportkostnaderna. (Melin 2011 s. 218) Flygnätverket är bunden till flygstationer, vilket i vissa fall kan påverka flexibiliteten av transportsättet (Storhagen 2011 s. 141). Ur ett miljöperspektiv kan det även konstateras att flygtransporterna är väldigt utsläppsrika på flera nivåer. Ljutföroreningar som förorsakas av flygplanen speciellt under stigningarna och landningarna kan betraktas som en störande faktor i närområden av flygstationerna (Khardi 2009). Luftfarten bidrar även kraftigt till ökningen av växthusgaserna. Utsläppen i dag värderas vara 70 % högre jämfört med år 2005 och enligt uppskattningarna kan de öka upp till 300–700 % till år 2050. (European Commission 2018) Linjetrafiken används för en stor del av världens flygfrakt. Utöver fraktvikten som påverkar bl.a. bränsleförbrukningen måste även passagerarna, diverse servicetillbehör samt den totala bagagemängden tas i beaktande då man ser på den helhetsmässiga miljöbelastningen som flygtransporterna medför (Tofalli et al. 2017)

Transporttiderna är korta för direkta flyg. Det är dock nämnvärt att det finns både direkta rutter och rutter med mellanlandningar. Då ruten består av flera etapper kan frakthanteringstiderna mellan flygen variera från ett par timmar till ett par dagar.

I praktiken betyder detta att flyget med godset t.ex. anländer till en större knutpunkt i Europa där godset antingen fortsätter med flyg eller lastbil till det slutliga destinationslandet innan den levereras vidare till mottagaren. Detta innebär att multimodala transporter även erbjuds och används inom flygfrakt. (Melin 2011 s. 218–219)

Det nämndes att transportkostnaderna för flyg är höga jämfört med de andra transportalternativen. Prissättningen och transportkostnaderna inom flygfrakten styrs av ett antal faktorer. Balansen mellan utbudet och efterfrågan är den största enstaka faktorn. Direkta flyg utan mellanlandningar utgör den kortaste transporttiden och utgör högre kostnader jämfört med långsammare och billigare ruttalternativ med en eller flera mellanlandningar. Godsets egenskaper kan även utgöra tilläggskostnader t.ex. temperaturreglering eller farligt gods. Fraktbetalarens eller speditörens köpkraft och totalafraktvolymer har därtill en direkt inverkan på kostnaderna. Indirekta kostnadseffekter kan utgöras av godsets dimensioner som utesluter vissa rutt- eller tidsalternativ. Eftersom majoriteten av flygfrakten transporteras med passagerarplan påverkar passagerar- och bagagemängden fraktkapaciteten. Globalt sätt prioriteras bagaget över frakten. Väderförhållanden påverkar också fraktkapaciteten, eftersom bränslemängden kan ökas p.g.a. flygsäkerheten. Detta leder till att fraktkapaciteten minskar. (Logistiikan Maailma 2018c)

Faktureringen av själva godset grundar sig på fraktvikten som fås genom att jämföra volymvikten med bruttovikten. Faktureringsgrunden baserar sig på den vikt som är högre av de två ovannämnda vikterna i kilogram. Inom flygtransporter motsvarar en kubikmeter 167 kg enligt den globala standarden medan det inom Finlands vägtransporter exempelvis är 333 kg per kubikmeter. Traditionellt sätt finns det alltid ett minimipris. Faktureringen grundar sig alltid på kilogram där priset per kilo minskar då fraktvikten stiger, vilket tabell 2 nedan visar. (Logistiikan Maailma 2018c)

Tabell 2. Kostandsgrunden för flygtransporter (Logistiikan Maailma 2018c)

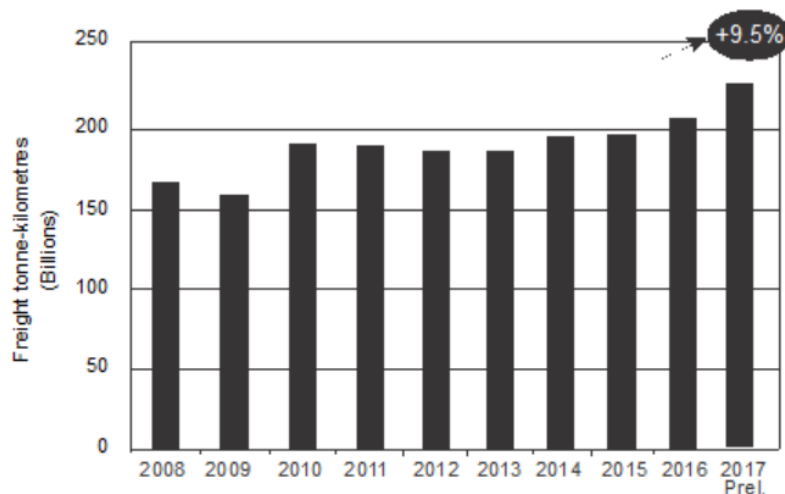
Minimi	-45kg	+45kg	+100kg	+250kg	+300kg	+500kg	+1000kg
60,00	3,00	2,00	1,00	0,90	0,80	0,70	0,60

Utöver fraktvikten, som utgör en bas för transportkostnaden, finns det andra tilläggs-kostnader som t.ex. terminalhanteringsavgifter samt bränsle- och säkerhetstillägg. Terminalhanteringsavgiften riktar sig på lastningen och avlastningen av godset från flygplanet. Avgiften kan variera på basis av godsets egenskaper t.ex. farligt gods. Flyg-bolagen har även bundit sig till ett valfritt index som sänker risken på de ekonomiska förlusterna vid fluktuering av bränslepriset och bränsletillägget är bundet till indexet. Säkerhetstillägget fungerar som en slags försäkringspremie. Tillägget introducerades efter händelserna i USA 9.11.2001, eftersom behovet av försäkringarna för flygindustrin därefter ökade. Händelsen bidrog till att försäkringskostnaderna steg kraftigt. Säkerhets-tillägget är än i dag i kraft som en riskhanteringsåtgärd. De ovannämnda avgifterna är kilobaserade. (Logistiikan Maailma 2018c)

Globaliseringen och trenden med koncentrerad produktion till länder som t.ex. Kina p.g.a. lägre produktionskostnader har lett till att varorna flyttas mer än förr samt längre avstånd. (Grünig & Morschett 2011 s. 307) Logistiken och speciellt valet av transportsätt utgör alltså en central byggsten i varje leveranskedja, eftersom den inte kan lämnas bort eller kringgås.

2.2 Flygindustrin

Flygindustrin karaktäriseras av: flera aktörer, flygallianser, lagstiftning och reglering, en hög säkerhetsnivå, kapitalintensitet, små marginaler och säsongsvariation. Kopplingen mellan flygindustrins tillstånd och den globala världsekonomin är stark både gällande passagerar- och fraktmängderna. (Niiranen 2010) Passagerarmängden år 2016 var 3,8 miljarder och IATA uppskattar att antalet passagerare år 2035 skulle vara 7,2 miljarder, vilket är en märkbar ökning (National Geography 2017).



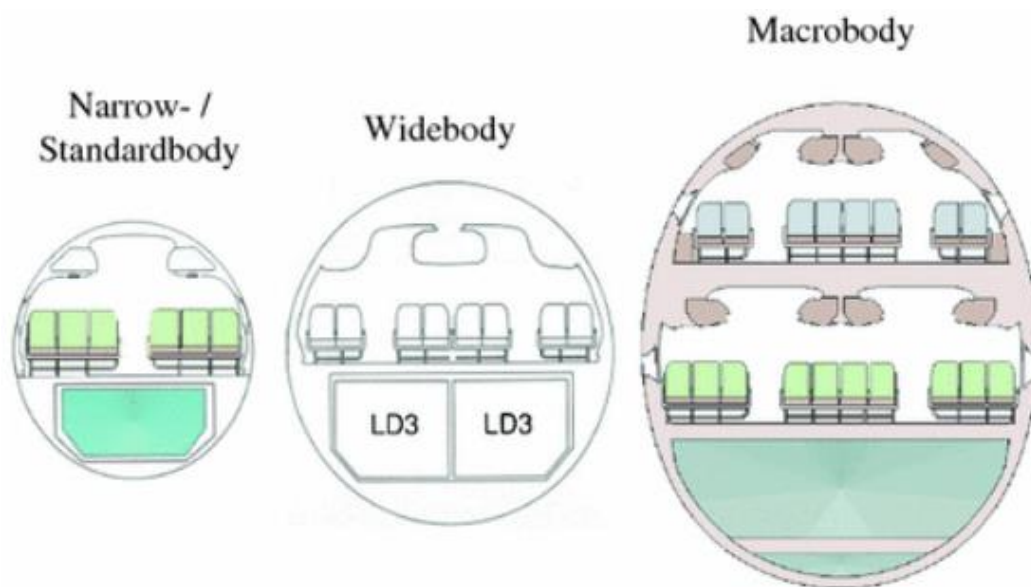
Figur 2. Utvecklingen av frakton per kilometer för linjetrafiken 2008–2017 (ICAO 2017).

Figur 2 visar utvecklingen av den globala flygfrakten mellan tidsperioden 2008–2017. Efter finanskrisen år 2008 har utvecklingen för det mesta varit positiv, speciellt från och med år 2015. Uppskattningsvis var den totala fraktmängden 56 miljoner ton år 2017. Tillväxten var 3,6 % år 2016 och 9,5 % år 2017. Världshandeln och tillväxten av näthandeln är de största faktorerna bakom den kraftiga tillväxten av fraktmängderna. Fraktkapaciteten för linjetrafiken mätt i frakton per kilometer var 351 miljarder år 2017, vilket är en ökning på 6,1 % jämfört med år 2016. (ICAO 2017)

Luftrummet är inte fritt i samma utsträckning som havsområden för sjötransporter. För att få använda ett lands luftrum krävs ett tillstånd av respektive länder längs rutten. Nationer kan tillsammans bestämma över tillstånden och användningen av luftrummen. Europeiska unionens bestämmelser om fri rörlighet påverkar även flygtrafiken. Det finns en skillnad mellan linjetrafiken och chartertrafiken då det gäller luftrummens tillstånd. Tillstånd för den regelbundna linjetrafiken som har tidtabeller och verifierade rutter styrs väldigt långt av bilaterala flygtrafikavtal stater emellan. Inom IATA bestämmer man ytterligare om tidtabeller och kostnader. För tillfälliga och enstaka transporter som bildar chartertrafiken kan tillstånd behandlas enskilt stater emellan. Typiskt för flygtrafiken generellt sätt är att staterna äger majoriteten av de stora flygbolagen. Både Finnair och SAS har till exempel märkbara kopplingar till staten. (Sisula-Tulokas 2003 s. 13)

Prissättningen och kostandsuppbyggnaden för flygtransporter behandlades specifikt i kapitel 3.1. Då man ser på ämnesområdet med fokuset på flygindustrin är speciellt hög-säsongen en utmaning med tanke på flygfrakten. Då efterfrågan är högre än utbudet stiger fraktpriserna kraftigt och fraktkapaciteten blir knapp. Även politiken påverkar fraktvolymerna. De införda tulltarifferna mellan USA och Kina år 2018 ökade tillfälligt efterfrågan på flygfrakt, eftersom företagen ville försäkra sig om att de inte skulle drabbas av ytterligare kostnader. (The Loadstar 2018)

Kroppstyperna som används globalt inom flygindustrin kan delas i tre huvudsakliga kategorier: narrowbody, widebody och macrobody (Schmitt & Gollnick 2015). Figur 3 visualiserar skillnaderna mellan de tre olika typerna. Narrowbody har mindre dimensioner än de två övriga och endast en mittgång. Widebody-dimensionerna är större och det finns två mittgångar. Macrobody har passagerare i två våningar och flera mittgångar. Widebody- och macrobodyflyg lämpar sig bäst för flygfrakt, eftersom dimensionerna möjliggör en större fraktkapacitet och en högre bärförmåga. De används också huvudsakligen för alla långdistansrutter medan narrowbody-flygplan används för kortare rutter. (Givoni & Rietveld 2006)



Figur 3. Olika typer av flygplanskroppar och placeringen av frakten (Schmitt & Gollnick 2015).

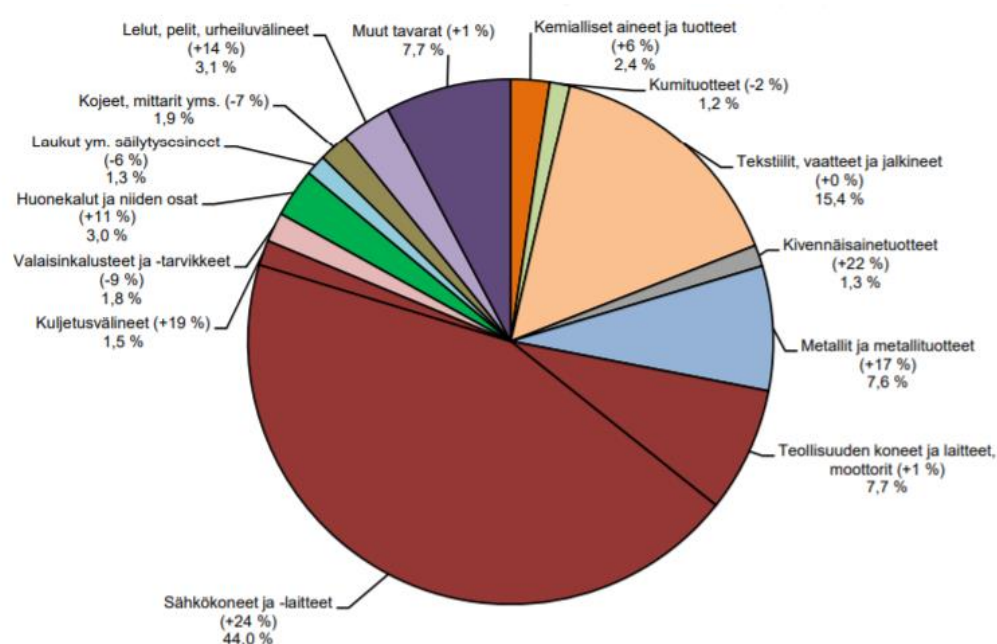
2.3 Flygtrafiken mellan Kina och Finland

Ur ett flygruttsperspektiv var Finnair det första västerländska flygbolaget som flög direkt till Peking år 1988. Detta ansågs vara märkbart med tanke på den stängda kinesiska flygmarknaden med en enorm potential. Flygtrafikavtalet mellan länderna år 1954 var rätt begränsande, men avtalet möjliggjorde framtida förhandlingar som ledde till den direkta ruten till Peking år 1988. Finlands geografiska position bidrar till att den kortaste ruten till Europa går via Helsingfors. Finlands goda relationer till Kina var en betydelsefull faktor för öppnande av den direkta ruten och den framtida ruttutvecklingen. Ett konkret exempel på de goda relationerna mellan länderna var uthyrningen av två pandor till en finländsk djurgård. (Yle 2018)

För tillfället erbjuder Finnair sju direkta ruttalternativ till Kina. Fördelen med de direkta flygen mellan Helsingfors och Kina är att de är optimerade för att uppnå besparingar både då det gäller det totala antalet flygkilometrar och bränsleförbrukningen. För flygfraktens del har linjerutterna varit i fokus. Investeringarna gällande flygutrustningen har beaktat flygfrakten i form av valet av bredkroppsliga plan. Planen har en större fraktkapacitet både då det gäller dimensioner och bärförmåga. Majoriteten av flygfrakten transporteras i samband med linjerutterna för passagerartrafik. (Finnair Cargo 2018)

Finnair är den främsta aktören inom flygtrafiken mellan Finland och Kina. Under hösten 2017 meddelade Finavia i ett pressmeddelande att Lucky Air, ett kinesiskt lågprisflygbolag, skulle börja trafikera mellan Kina och Finland från och med den 17 januari 2018. En bredkroppslig Airbus A330 som lämpar sig väl även för frakten skulle användas och ruten skulle vara den samma för tur och retur: Kunming (Kina) – Chengdun (Kina) – Helsingfors. (Finavia 2017) Ruten öppnades dock aldrig i januari och enligt flygbolaget planerar de inte att verkställa ruten överhuvudtaget. Däremot förhandlar Finavia kontinuerligt om nya rutter. Det senaste exemplet på förhandlingar mellan Kina och Helsingfors är ett annat kinesiskt flygbolag, Juneyao Airlines som planerar att börja trafikera mellan Shanghai och Helsingfors med starten i juni 2019. (Talouselämä 2018)

För rutternas mellan Kina och Finland år 2018 registrerades 452 000 passagerare under tidsperioden januari och september. Detta är en tillväxt med 16 % jämfört med samma tidsperiod år 2017, vilket tyder på en klar efterfråga gällande linjetrafiken. (Talouselämä 2018) Ur flygfraktens perspektiv är utvecklingen av avgångsfrekvenser och ruttalternativ en av de största faktorerna som öppnar nya möjligheter för flygfrakten. Figur 4 visar fördelningen av värdet på de importerade varorna från Kina mellan januari och juli år 2017, enligt Tullens rapport. Det överskådliga cirkeldiagrammet visar att elektronik samt industrimaskiner och komponenter utgör tillsammans 51,7 % av värdet för alla produktkategorier under den ovannämnda tidsperioden. (Tulli 2017)



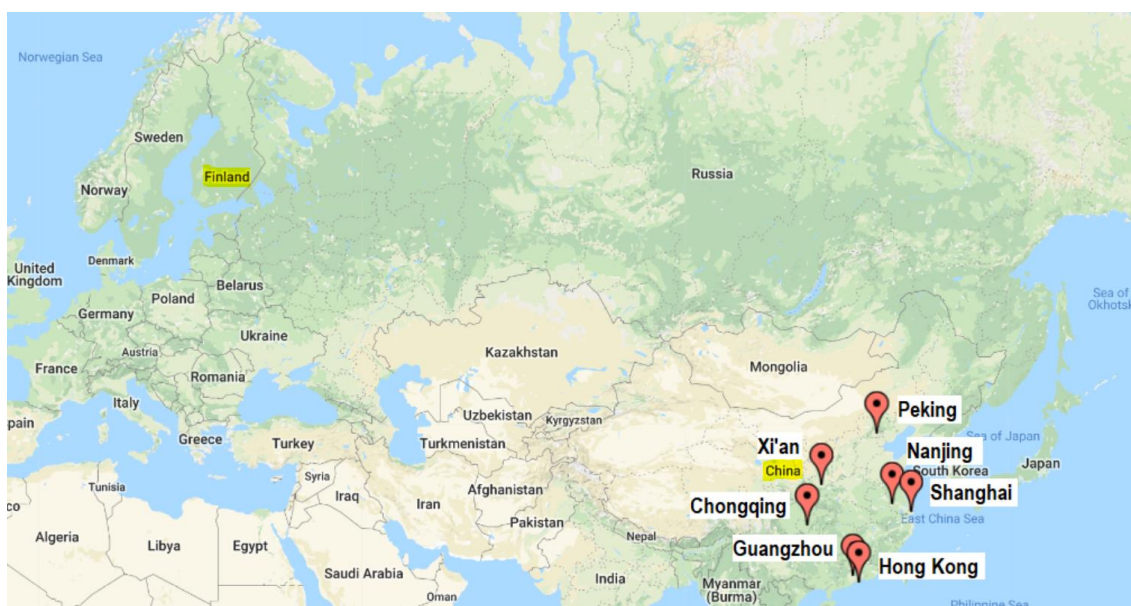
Figur 4. Importen från Kina till Finland enligt produktkategorier (Tulli 2017).

I högre detaljgrad kan det nämnas att värdet på importen av elektroniken ökade med 24 % jämfört med år 2016. Telefoner och datorer är en växande produktgrupp för importens del. Värdet på kommunikationsapparater ökade med 31 % och datorer inklusive datorkomponenter utgjorde en värdetillväxt på 43 %. Värdet på läkemedelsbranschens diagnos- och röntgenapparater ökade även med 9 %. För industrimaskinernas och apparaternas del var tillväxten 1 %. Efter elektroniken och industrimaskiner & apparater kommer textilier. Värdet på importen av textilierna ändrade inte jämfört med år 2016 men produktkategorin utgör en märkbar del då det gäller värdet av den totala importen

från Kina till Finland under tidsperioden januari-juli år 2017. (Tulli 2017) Utvecklingen och tillväxten av importen för de ovannämnda produktgrupperna stöder efterfrågan av flygfrakt för importens del. Dessa produktgruppers karaktär länkar sig till flygtransporter vilket lyftes fram i kapitel 3.1.

2.3.1 Rutterna

Ruttalternativen mellan Kina och Finland är mångsidiga och omfattande (se figur 5). Destinationerna är: Chongqing, Guangzhou, Hong Kong, Nanjing, Peking, Shanghai och Xi'an. Ruttutvecklingen och passagerarmängderna har varit kraftigt växande. Till Peking och Shanghai går det dagligen flyg. Under vinterperioden finns det två avgångar per dag till Hong Kong. Det totala avgångsantalet från Finland till Kina per vecka är 38 stycken. Stora flottinvesteringar har gjorts i form av bredkroppsliga Airbus A350 flygplan för linjetrafiken mellan länderna. Ytterliga plan är nu på tapeten och framtiden ser positiv ut med tanke på den fortsatta utvecklingen av linjetrafiken mellan länderna. (Yle 2018)



Figur 5. Destinationerna i Kina med direktflyg från Helsingfors-Vanda flygstation. Redigerad av författaren (Zee-Maps 2018).

Flygtiderna för rutterna är optimala då man ser på användningsgraden av flygen och möjligheten av dagliga avgångar. Tabell 3 nedan visar flygtiden från Helsingfors-Vanda flygfält till de sju destinationerna i Kina. Majoriteten av destinationerna nås på under 10 timmar. (Finnair 2018a) De existerande destinationerna utgör ett brett nätverk och skapar möjligheter för fraktbehov mellan länderna. Produktionen i Kina är koncentrerad enligt produktkategorier. Alla nuvarande destinationerna för linjerutterna mellan Finland och Kina är orienterade på en viss typ av produkter. Utöver en kraftig varuproduktion finns det en stor marknad för turism som bidrar till en betydlig och kontinuerlig passagerarmängd åt båda hållen. (Zhiqiang 2013)

Tabell 3. Flygtiden för de direkta linjerutterna mellan Finland och Kina (Finnair 2018a).

Destination	Flygtid
Chongqing	8 h 30 min
Guangzhou	10h
Hong Kong	9 h 50 min
Nanjing	9 h
Peking	7 h 50 min
Shanghai	9 h 5 min
Xi'an	7 h 50 min

2.3.2 Flygutrustningen

Flygplanstyperna och betydelsen av dem gällande flygfrakt lyftes fram i kapitel 3.2. Finnair använder sig av Airbus A330 och A350 för linjerutterna mellan Kina och Finland. Till Finnairs Asienflotta tillhör 8 stycken Airbus A330 och 11 stycken Airbus A350 (se figur 6) samt ytterligare 8 stycken som är beställda (Finnair 2018b). Flygflottan som helhet är en av de nyaste inom de europeiska flygbolagen. Den moderna flygflottan möjliggör en märkbar minskning på bränsleförbrukningen och utsläppen t.o.m. 20–30 procent. Medelåldern för flygflottan är ca 7,2 år. (Finnair Cargo 2018)



Figur 6. Finnairs widebody Airbus A350 för Asiens linjetrafik (Finnair Cargo 2018).

Tabell 4. Maximal volym och vikt för flygplansmodellerna (Finnair Cargo 2018)

Flygplansmodell	Maximal volym	Maximal bärformåga
Airbus A330	85 m ³	18 000 kg
Airbus A350	95 m ³	23 000 kg

Då det gäller flygfrakten är den maximala volymen, vikten och dimensionerna väsentliga. Tabell 4 visar en jämförelse mellan fraktkapaciteten för flygplanstyperna A330 och A350 som används av Finnair för linjetrafiken mellan Finland och Kina. A350 har en större kapacitet både då det gäller totalvolymen och vikten. Båda modellerna har en bred kropp vilket lämpar sig bäst till transport av frakt. För hanteringen av flygfrakten på passagerarplan används olika sorts flygcontainers med olika dimensioner och fraktkapacitet. Dessa underlättar och förnsnabbar lastnings- och avlastningsprocesser. Det är också lättare att fördela vikten jämnare vilket har en betydelse för hanteringen av planet och säkerheten. Lastmodulerna och deras dimensioner begränsar varornas storlek och vikter, vilket speciellt för linjetrafiken i vissa fall, kan anses vara en utmaning. Generellt sätt transporteras stora och väldigt tunga fraktenheter med fraktplan och ofta på charterflyg. (Finnair Cargo 2018)

2.3.3 Möjligheter och utmaningar

Den betydelsefulla strategiska nischen för Finnair är flygtrafiken mellan Finland och Asien. Marknaden är stor både då man ser på passagerarmängden och tillväxten. Finlands geografiska läge utgör en fördel både ekonomiskt och operativt sätt. I stort sätt ligger alla långdistansflygdestinationerna i Asien inom en 12 timmars flygtidsradie. Detta möjliggör en 24 timmars rotation för flygen, vilket innebär att dagliga avgångar kan ordnas och att användningsgraden av flygen maximeras. Kinas ekonomiska tillväxt bidrar också till att efterfrågan på flyg som transportsätt blir allt attraktivare för kineser som vill resa till Finland och Europa via Finland. Finnair har lyckats förstärka sin närvaro i Asien och speciellt i Kina. Servicekonceptet och de direkta ruttalternativen lockar passagerare och goda relationer till myndigheter och aktörer inom turismen utgör en bra grund för fortsatt utveckling och tillväxt. (CAPA 2016)

Som ovan nämnts transporteras majoriteten av flygfrakten med passagerarplan inom linjetrafiken. De kraftiga investeringarna i linjerutterna mellan länderna och den framtida utvecklingen kommer att gynna flygfrakten. Utvecklingen kan bidra till en ökning av flygfrekvenser, fraktkapaciteter och nya destinationer bidrar till ett större verksamhetsområde. Alla ovannämnda faktorer kan förstärka verksamheten och bidra till nya möjligheter för företag som sysslar med import eller export av varor mellan länderna.

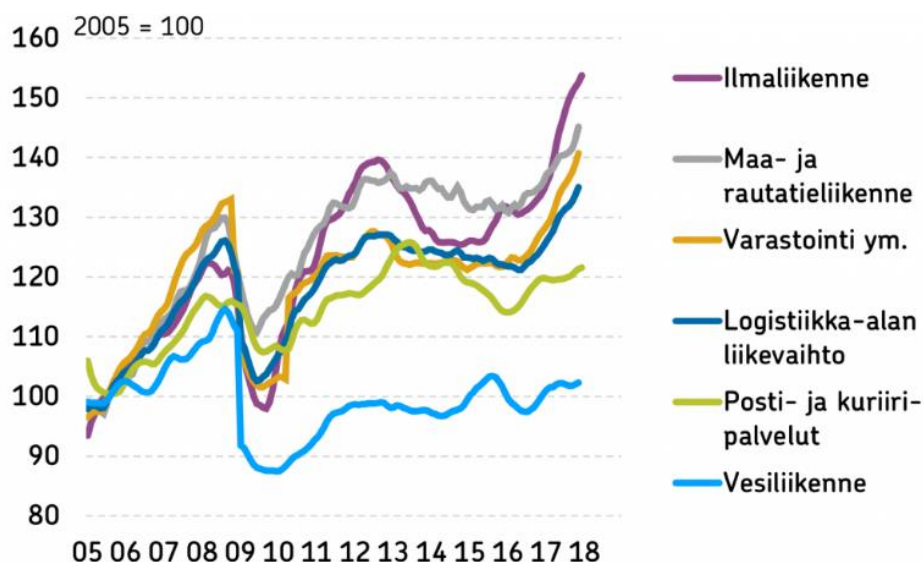
En av de största utmaningarna för alla flygbolagen som är verksamma i Kina är den hårda konkurrensen. Ekonomiska faktorer som oberäknad fluktuation av bränslepris och valutakurser kan ha en negativ inverkan i form av dyrare biljetter och en lägre efterfrågan, vilket kan påverka flygaktiviteten. Eventuellt kan även miljörelaterade faktorer som t.ex. utsläppskvoter och annan lagstiftning inom ämnesområdet utgöra utmaningar i form av högre kostnader. Säsongvariation som till en del uppstår p.g.a. kulturella skillnader påverkar passagerarmängderna för rutterna och på så sätt även lönsamheten för flygbolaget. (Finnair 2017c)

Då flygfrakten mellan Kina och Finland huvudsakligen är bunden till linjetrafiken kommer alla ändringar som berör linjetrafiken att ha en direkt inverkan på flygfrakten. Ifall kostnaderna för rutten stiger som en följd av högre bränslepriser eller miljöavgifter kommer det att leda till att fraktpriserna likaså stiger. Passagerarmängden som påverkas av flera faktorer kan bidra till att flygfrekvensen till vissa destinationer reduceras vilket minskar fraktkapaciteten och flexibiliteten i form av antalet avgångar. Säsongsvariationen kan också bidra till rörlighet gällande fraktpriser och kapacitet. Flygimporten och exporten av varor mellan länderna påverkas alltså av flygbolagets tillstånd och situation gällande den specifika rutten.

2.4 Speditionsbolagens verksamhet

Ett speditorsbolags huvudsakliga verksamhet innefattar import och export av varor. Verksamheten ska leda till att varorna når fram till mottagaren inom ramverket som: nationella- och internationella lagar, direktiv, förordningar och avtal uppställer (Logistiikan Maailma 2018d). Utöver det ska alla aktiviteter bidra till att: rätt vara, i rätt kvantitet, i rätt skick, på rätt plats, vid rätt tidpunkt är hos rätt kund till rätt kostnad (Storhagen 2011 s. 17). För att uppnå denna helhet i praktiken erbjuder speditorsbolag mångsidiga tjänster t.ex. transporter med olika transportmedel, materialhantering, dokumentation och koordinering av leveranskedjan (Logistiikan Maailma 2018d).

Uppskattningsvis finns det 350–380 stycken registrerade speditorsbolag i Finland. Bland de största aktörerna i Finland kan det t.ex. nämnas: DHL, DB Schenker, DSV och Kuehne + Nagel Ltd. Hela speditorsbranschen i Finland sysselsatte ca 5000 personer år 2015. Logistik och trafikbranschen i Finland som helhet sysselsätter ca 120 000 personer vilket motsvarar ungefär 6 % av de sysselsatta i Finland. (Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry 2018)



Figur 7. Utvecklingen av omsättningen för logistiken i Finland 2005–2018 (Palta 2018).

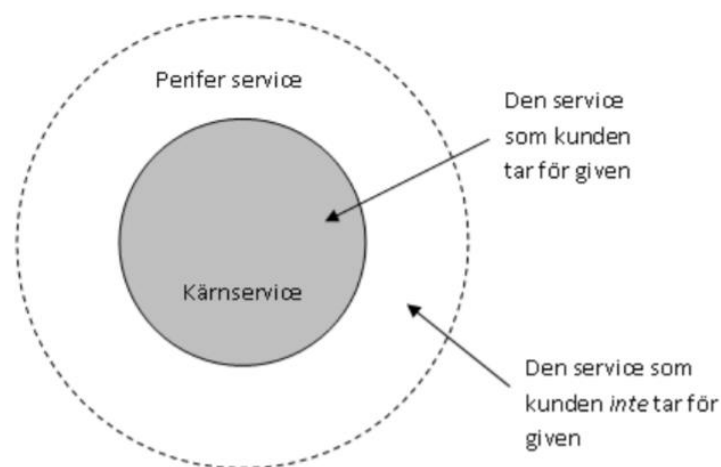
Figur 7 visar att utvecklingen av omsättningen för logistiken i Finland är positiv. Finanskrisen år 2008 resulterade i raset av omsättningen i alla kategorier. Åren 2016–2017 ser man en stark positiv tillväxt speciellt inom flygtrafiken gällande både passagerare och frakt. Lagerverksamheten hade även en stark tillväxt under samma tidsperiod. Omsättningen av vattentransport var den lägsta och tillväxten har varit väldigt svag jämfört med de andra områden. (Palta 2018)

Speditionsbolagen är i en nyckelroll för företag som engagerar sig i den internationella handeln. Speditionsbolagens verksamhet har en stor inverkan på hur kunden upplever servicen och kundnöjdheten. Dessa upplevelser har en inverkan på valet då kunden väljer vilket speditionsbolag man anlitar för att sköta transportuppgiften. (Perlman et al. 2009)

2.5 Service och kundnöjdhet

Begreppen *service* och *kundnöjdhet* är väldigt breda begrepp som kan definieras och uppfattas på olika sätt. En definition för *service* är ”En viss uppsättning nödvändiga eller önskvärda tjänster som ställs till förfogande på ett visst område av företag för allmänheten eller kundkretsen” (National Encyklopedin 2018).

Inom logistiken kan alla aktiviteter som har en direkt koppling till kunderna anses utforma kundservicen. I dag är servicen en väsentlig och viktig del av företagets verksamhet. Det är dock viktigt att förstå vad kunderna verkligen upplever som service. Dilemmat för företag som vill generera mervärde i form av service och tjänster är fallgropen att missförstå eller att forma sin verksamhet på basis av antaganden som inte har fått stöd av kunderna. För att kunna skapa mervärde är det viktigt att förstå skillnaden mellan begreppen *kärnservice* och *perifer service*. Med kärnservicen avser man faktorer som är en självklarhet från kundens sida t.ex. att varan anländer i rätt tid. Med perifer service avser man t.ex. samlastning, avisering eller moms-rapporter inom expeditionen. Dessa kan skapa mervärde för kunden. På detta sätt uppstår en konkurrensfördel för företaget som erbjuder servicen eller tjänsten. Den perifera servicen kan kräva innovativa men gärna enkla och förmånliga lösningar som kan implementeras i praktiken. Figur 8 konkretiserar de ovannämnda begreppen för att observera var tyngdpunkten då det gäller utvecklingen av verksamheten borde ligga. (Storhagen 2011 s. 169)



Figur 8. Kundens uppfattning om servicen (Storhagen 2011 s. 169).

En fallgrop då det gäller genereringen och utvecklingen av tjänster och service är att företaget ser på saken från det inre perspektivet utan att besluten verkligen bygger på observationer eller respons från kunderna som köper servicen eller tjänsten. Som figur 8 visar är utmaningarna med konceptet att *kärnservicen* måste fungera så bra som möjligt. Kärnservicen kommer ändå inte i längden att fungera som ett verktyg för att öka

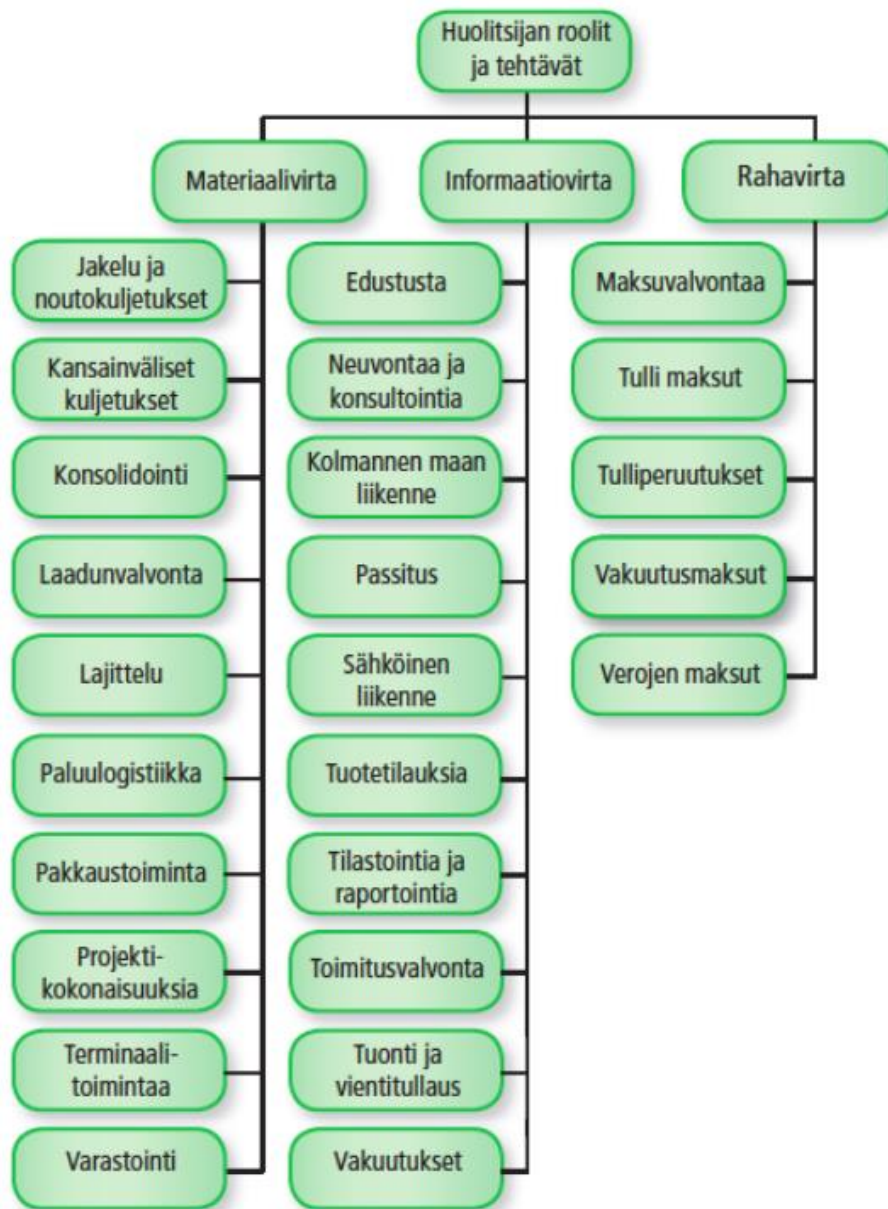
företagets konkurrensförmåga. Ifall kärnservicen inte fungerar kommer detta att inverka negativt på företaget i form av mindre kunder. Den *perifera servicen* påverkar direkt konkurrensförmågan. En ytterligare utmaning med konceptet är att utvecklingen av den perifera servicen inte får avta. När kunden har blivit van vid en ny tjänst kommer tjänsten så småningom att övergå till den inre cirkeln som representerar kärnservicen. Övergången kan dock vara långsammare ifall det inte finns andra konkurrerande bolag som erbjuder sådan service som anses skapa mervärde för kunden. Den perifera servicen i den yttre cirkeln utvidgas inte automatiskt utan kräver kontinuerliga insatser. Att förstå konceptets meningsfullhet är synnerligt viktigt inom branscher med en hög konkurrens som t.ex. speditorsbranschen, eftersom det finns flera aktörer som tävlar om kunderna. (Storhagen 2011 s. 169–170)

Flygimporten innebär alltid själva importprocessen. Det betyder att kunden måste vara medveten om och bekant med både flygtransporten som transportsätt samt importprocessen. Bristande kunskap hos kunden och framför allt bristande vägledningsförmåga från speditörens sida kan bidra till att servicen upplevs som dålig. Det är viktigt att speditorsbolaget behärskar sin affärsverksamhet så att bolaget kan vägleda kunden vid behov för att kunden ska uppfatta servicen som högklassig och värdeskapande.

2.6 Tjänster inom flygspedition

Tjänsterna inom flygspeditionen följer samma upplägg som i speditionen generellt. Traditionellt sätt kan kärntjänsterna inom speditionen indelas i tre kategorier: förtullningstjänster, arrangering av internationella transporter och nationella avhämtningar och distribution. Kärntjänsterna kommer alltid att utgöra grunden för speditorsverksamheten, vilket täcker många företags logistiska behov. Dagens logistik ställer ofta stora krav på aktörerna inom en transportkedja och behovet av skräddarsydda helheter växer konstant. För att uppnå effektivitet i alla fyra flöden: material-, informations-, kapital- och returflödet finns det flera andra tjänster som kan utnyttjas för att fördjupa och utveckla samarbetet mellan parterna. (Logistiikan Maailma 2018e) Logistik kan definieras som *"flödeseffektivitet inom och mellan organisationer"* (Storhagen 2011 s. 34). Med andra ord är varje flöde en av byggstenarna för att i praktiken kunna erbjuda tjänster och idka ekonomiska aktiviteter. Tillsammans kan

optimerade flöden skapa flödeseffektivitet (Storhagen 2011 s. 34). Figur 9 ger en överblick över ett möjligt tjänstepaket inom respektive flöden som speditorsbolag kan erbjuda sina kunder i dagens läge.



Figur 9. Tjänster som speditorsbolag kan erbjuda kunden (Logistiikan Maailma 2018e).

2.6.1 Materialflödets tjänster

Materialflödet bildar det fysiska flödet för material och varor mellan leverantören och kunden. Att bygga upp en leveranskedja som består av aktörer och aktiviteter kallas ofta materialstyrning och tyngdpunkten ligger på att uppnå optimerade och fungerande helheter. (Storhagen 2011 s. 44)

Distribution och avhämtningstjänster är några av de grundläggande tjänsterna för speditörsbolag. De är en viktig del av både import- och exportprocessen. Verksamheten kan i praktiken byggas upp antingen genom en egen transportutrustning eller via underleverantörer. Båda verksamhetsmodellerna har sina för- och nackdelar. Att använda sig av egen transportutrustning kan öka flexibiliteten i form av att man bättre kan bemöta tidskrav från kundens sida. Däremot innebär verksamhetsmodellen investeringar och bundet kapital i transportutrustningen. Att köpa tjänsten från andra transportbolag kan bidra till ett effektivare och större transportnätverk vars totalkostnader kan vara lägre jämfört med att använda sig av en egen transportutrustning. Utmaningen kan däremot vara uppföljningen av varor eftersom transportverksamheten utlokaliseras. (von Bell et al. 2011 s. 124)

Internationella transporter utförs ofta av speditörsbolag eftersom deras verksamhetsnätverk med samarbetspartners oftast täcker största delen av världen. Väg, sjö-, flyg-, och järnvägstransporter kan vid behov kombineras och dessa multimodala transporter kan vara en nödvändighet för vissa transporter eller förbättra leveranskedjan som helhet både ur speditörens och kundens synvinkel. (von Bell et al. 2011 s. 124) Inom flygspeditionen erbjuds även kurirtransporter som oftast är prissatta med principen dörr till dörr och består av både flyg- och vägtransport fram till kunden (Melin 2011 s. 222). Internationella transporter kan antingen transporteras enskilt eller tillsammans med andra varor som kallas *konsolidering*. Fraktkostnaderna blir lägre då gods samlas eftersom den större totalvolymen bidrar till förmånligare priser för både speditören och kunden. Tidskritiskt eller temperaturreglerat gods kan inte eventuellt vänta på att annat gods samlas för transporten och därför skickas de enskilt iväg, vilket bidrar till en högre fraktkostnad. (Logistiikan Maailma 2018e)

Konsolidering är en av dagens trender inom speditionen. För att kunna uppnå kostnadseffektivitet för både speditören och kunden är konceptet med konsolidering betydelsefullt. Speditören kommer överens med en eller flera kunder ett datum då transporten från plats A startar till plats B. Inom denna tidsram samlas möjligast mycket gods som sedan transporteras på en gång. Genom att på förhand köpa lastutrymme kommer fraktpriset att vara lägre. För linjetrafiken är samlastningarna ofta kontinuerliga och avgångarna sker t.ex. varje vecka. (Logistiikan Maailma 2018e) Inom flygfrakten utgör speciellt gods med en låg bruttovikt men med en hög fraktvikt märkbart högre kostnader ifall de skickas enskilt iväg. Kostnadseffektivitet uppnås genom att koncentrera materialflöden. I praktiken är utmaningen att konstant uppnå de volymerna som krävs för att fylla det köpta fraktutrymmet. (von Bell et al. 2011 s. 124)

Terminaltjänster kan vara relevanta för både nationella och internationella transporter. Speditionsbolag kan ha s.k. tullterminaler där de med Tullens tillstånd får förvara varor som inte har tulldeklarerats. Varorna kan lagras, hanteras, sorteras och överlåtas för vidare transport eller överlåtas till kunden efter förtullningen. (von Bell et al. 2011 s. 127) Unionsvaror kan även samlas och samlastas för vidare distribution och då fungerar terminalen som en s.k. *cross-docking* terminal där tyngdpunkten ligger på flexibilitet och snabbhet. Godset ska in och ut möjligast snabbt och lagring av varor bör undvikas. (Logistiikan Maailma 2018e)

Lagrings tjänster kan vara både kort- och långsiktiga. Med temporärlagring kan kundens gods samlas före det distribueras vidare. På detta sätt kan t.ex. en onödig mellanlagring hos importören undvikas genom att leverera varorna direkt till den slutliga kunden. Detta sparar både tid och pengar i form av utebliven hantering och leverans. Tilläggs-tjänster som t.ex. lagring av godset i en specifik temperatur eller fuktighetsgrad kan även erbjudas. (Melin 2011 s. 243) Därtill kan kunden hyra ett lagerutrymme i speditionsbolagets eget lager. Utlokaliseringen av lagret kan anses som långvarigt och det frigör kundens kapital. Kunden kan ändå t.ex. själv beställa avhämtningar och leveranser till lagret. Lagringsvolymen för kunden kan variera från några lastpallar till flera tusen. (von Bell et al. 2011 s. 125) Speditionsbolaget kan också sköta beställningen av produkter till lagret för att upprätthålla lagernivåerna enligt kundens behov och

önskemål. Lagringstjänsterna kan finnas tillgängliga både i hemlandet och ute i världen t.ex. då det är frågan om en internationell aktör. (Logistiikan Maailma 2018e)

Returlogistik har blivit en viktig del av helhetstjänsten inom speditionen. Uppdragsgivaren får tillbaka varan som t.ex. tidigare har exporterats för att den nu ska repareras, återvinnas eller vidare förädlas. (Logistiikan Maailma 2018e) Förpackningsmaterial eller dylikt som t.ex. containrar eller lastpallar kan användas på nytt och på detta sätt kan man skapa cirkulära processer som stöder verksamheten. Istället för att endast användas i en riktning. Returlogistiken är en viktig del av miljötänkande där återanvändning och återvinning är centrala funktioner. (von Bell et al. 2011 s. 126–127) *Projektspedition* är alltid en skräddarsydd tjänst. Uppdragsgivarens behov kan sträcka sig mellan en förflyttning av en stor maskin, montera ned eller bygga upp en fabrik eller ett vindkraftverk nationellt eller internationellt. Dimensionerna eller egenskaperna gör att transporten inte behandlas som en vanlig transport, utan kräver specialarrangemang. (Logistiikan Maailma 2018e) Verksamheten inom projektspedition är alltid längre jämfört med vanliga transportuppdrag. Processen kan bestå av: att anhölla om specialtillstånd, helhetsmässig projektplanering samt ruttval som är säkra och fungerande. Processen kan inledas flera månader före själva transporten. (Melin 2011 s. 243)

Sortering, förpackning, kvalitetskontroll och andra tilläggstjänster är andra operativa tjänster som kan erbjudas. Kombinationen av dessa tjänster kan förebygga eventuella problem både gällande transporten och den slutliga kunden. Minimeringen av onödig hantering bidrar till kostnadsbesparingar, minskar risken av att produkterna skadas och kan spara tid för följande aktörer i distributionsledet. (von Bell et al. 2011 s. 125) Ett konkret exempel är att t.ex. kläder av olika storlekar sorteras om så att klädbutikerna får en lastpall med samma plagg i olika storlekar eller färger istället för att företaget måste plocka kläderna ur olika förpackningar skilt. Kvalitetskontrollen kan också minska kostnader i form av att produkter som inte uppfyller kraven inte skickas vidare. Produkter som inte uppfyller kraven innebär en tilläggskostnad för företaget då produkten inte längre är säljbar. Ur ett totalkostandsperspektiv blir det billigare ju tidigare varor som inte uppfyller kraven stoppas. Alla förpackningar primär-, sekundär-, och tertiär-förpackningar har en fysisk inverkan för hanteringen av varor. Genom kunskapen som speditionsbolag har kan förpackningarna eventuellt optimeras för olika transportsätt för

att skydda dem bättre eller för att rymma mera produkter på en gång vilket bidrar till lägre enhetskostnader. (Logistiikan Maailma 2018e)

2.6.2 Informationsflödets tjänster

Digitaliseringen, den förstärka globala handeln och behovet av effektiva processer har tillsammans bidragit till att information behövs i en växande grad, informationen är lättare tillgänglig än förut och med hjälp av informationen kan man skapa mervärde för kunder med diverse olika tjänster. För speditorsbolag som inte har egna transportmedel utan transporterna köps via transportföretag blir informationsflödet det centralaste flödet med tanke på verksamheten. Då ett annat företag sköter den fysiska transporten och andra aktiviteter som t.ex. materialhantering måste speditorsbolaget konstant vara medveten om allt som har att göra med godset. Konkret betyder detta att man måste veta: var godset är, vem hanterar det, vad har man gjort, när anländer godset till följande destination och vad kommer att hända efter det. Hantering av information utgör grunden för alla speditorsbolagstjänster. (Canon Talks FI 2018)

IT-tjänster finns på flera olika nivåer i speditorsprocesserna. Traditionellt används IT-tjänster inom speditoren för att överföra dokument till t.ex. Tullen vilket försnabbar förtullningen eller inom lagringstjänsterna i form av databaser som gynnar lagerverksamheten. Integrationen av datasystem möjliggör också att globala aktörer inom speditoren internt kan distribuera dokument och ha en översikt gällande försändelsen och lokalt kan t.ex. beställa transporter via webbaserade plattformar. Track-and-trace och online-portaler möjliggör även att kunden själv kan få reda på information gällande försändelsen när som helst och var som helst. (Melin 2011 s. 243)

Konsultering och rådgivning kan implementeras för många av kundens aktiviteter. Konkreta exempel är: inköp, handelsavtal, val av leveransklausuler, betalningsvillkor, val av rutt och transportmedel, tidtabeller, kostnadsuppbyggnad eller att vägleda kunden gällande import- eller exportprocessen med tanke på t.ex. förtullningen. (Logistiikan Maailma 2018e) Inom projektspeditionen är konsulteringen och rådgivningen centrala delar av tjänsten som erbjuds för uppdragsgivaren (Melin 2011 s. 243).

Försäkringar kan exempelvis vara varutransportförsäkringar. Risken för fraktskador och svinn växer då: transportsträckan, antalet aktörer och transportmedel ökar. (Karhunen & Hokkanen 2007 s. 208) Speditionsbolag kan samarbeta med andra försäkringsbolag och kan på så sätt erbjuda deras färdiga produkter gällande kundens behov. Det är även möjligt att erbjuda konsulttjänster då det gäller val av gods-försäkringar eller rådgivning i skadeståndssituationer. (Logistiikan Maailma 2018e) Försäkringssätten kan indelas i två kategorier: fraktspecifika försäkringar och årliga kontrakt. De båda sätten bidrar till en giltig försäkring men priset för försäkringar varierar. Ifall frekvensen för försändelserna är hög och kontinuerlig kan årskontrakt bidra till lägre försäkrings-kostnader jämfört med enskilda försäkringar. (Melin 2011 s. 185)

Förtullningen innebär att speditionsbolaget sköter förtullningen för kundens del och hanterar all dokumentation samt är i kontakt med Tullen vid eventuella problem-situationer. Speditionsbolag kan erbjuda förtullningstjänster både nationellt och internationellt via deras samarbetsnätverk. (Logistiikan Maailma 2018e) Speditionsbolag är nyckelkunder för Tullen, vilket ger bolagen vissa fördelar som utvidgade elektroniska tjänster och betalningstid för tullavgifter och mervärdeskatter. Dessa faktorer försnabbar förtullningsprocessen och på så sätt kan en ytterligare tidseffektivitet uppnås. (Melin 2011 s. 249)

Statistik och rapportering blir en naturlig del av speditionsbolagets verksamhet då de sköter uppdragsgivarnas transporter. Data som samlas kan framställas i form av rapporter för kunder t.ex. gällande transportmängder, ledtider och kostnader som är relaterade till frakten. Information kan också användas för framtida utveckling inom kundföretaget. Utöver det kan speditionsbolaget självt analysera data för att eventuellt komma fram med skräddarsydda lösningar eftersom kundens behov bättre kan förstås. (Logistiikan Maailma 2018e) Den 1.1.2018 flyttades betalning av importens mervärdeskatt över från Tullen till Skatteverket. Importören av godset är förpliktad till att självman rapportera mervärdeskattens storlek till Skatteverket. Den obligatoriska rapportering kan underlättas genom färdiga rapporter som speditionsbolagen framställer. (Suomen Huolinta- ja Logistiikkaliitto ry 2017)

Tredjelandstrafik innebär att speditjonsbolaget styr ett materialflöde som nödvändigtvis aldrig kommer fysiskt att gå via det land där speditjonsbolaget eller uppdragsgivaren geografiskt befinner sig i. Speditjonsbolaget kan ha fått uppdraget av ett nationellt eller ett internationellt företag. I samarbetet med andra globala partners kan transporter ordnas och beroende på överenskommelsen med uppdragsgivaren kan kostnader som sker utomlands i första hand betalas av speditjonsbolaget som sedan fakturerar uppdragsgivaren för totalkostnaderna i ett senare skede. Speditjonsbolaget sköter i detta fall även informationsflödet och eventuellt kapitalflödet. (von Bell et al. 2011 s. 127)

Transitering möjliggör att tredjelandsvaror kan flyttas inom tullunionen utan att behöva förtullas. Syftet är ofta att flytta godset till ett annat land där det sedan förtullas eller exporteras vidare till ett land utanför tullunionen. För att i praktiken utföra detta kräver Tullen en säkerhet i form av kapital. Då godset anländer till den avsedda destinationsplatsen meddelas detta till Tullen. Säkerheten befrias vid detta skede. Speditjonsbolaget ansvarar ofta för säkerheten. (von Bell et al. 2011 s. 132) Transiteringen i Finland är främst riktad mot Ryssland och som en del av transiteringstjänsten kan temporär lagring av varorna ordnas t.ex. i någon hamnstad i södra Finland (Melin 2011 s. 243).

Mottagning av inköpsorder kan möjliggöra att uppdragsgivaren har en kontakt via nätet till ett lager vars verksamhet upprätthålls av speditjonsbolaget. På detta sätt kan uppdragsgivaren själv beställa och köpa in varor via det gemensamma systemet. Avsändningen och de logistiska aktiviteter som krävs inom de olika flöden för att täcka behovet hos uppdragsgivaren körs igång som en följd av den elektroniskt skickade inköpsordern. (Logistiikan Maailma 2018e)

Representation och nätverksbyggande utgör möjligheter för kundföretaget både nationellt och internationellt. Speditjonsbolaget kan t.ex. representera ett företag som erbjuder tjänster inom transporter eller försörjningskedjor. Representationen av ett visst bolag utomlands kan upprätthållas fastän det representerade bolagets egna faciliteter skulle ligga i ett annat land. Nätverksbyggande utgör basen till att kunna erbjuda globala speditjonstjänster. Detta betyder att speditjonsbolaget kan ha öppnat egna kontor på strategiskt lämpliga ställen, ingått avtal utomlands t.ex. med lokala aktörer eller kommit överens om ett samarbete till en viss mån med ett annat speditjonsbolag. Detta bidrar till

större fraktvolymmer som gynnar prissättningen. Nätverksbyggande kan också vara en del av utvecklingen av samarbetet med en kund för att hitta nya effektivare lösningar för kundens försörjnings- och transportkedja. Målet med de ovannämnda exemplen är att kunna erbjuda den bästa möjliga servicen och tjänsterna. (von Bell et al. 2011 s. 127 - 129)

2.6.3 Kapitalflödets tjänster

Kapitalflödet är en förutsättning för all ekonomisk verksamhet. Logistiska kedjor kräver och binder kapital. De logistiska kostnaderna kan indelas i fem huvudsakliga kategorier: transport-, lager-, administrativa-, förpacknings- och kapitalkostnader. Oftast släpar kapitalflödet efter jämfört med materialflödet. Optimering och effektivisering av kapitalflödet kan förstärka företagsverksamheten och konkurrenskraften genom att använda kapital effektivare. Detta kan exempelvis uppnås genom att minska på det bundna kapitalet i lager och försnabba transaktioner speciellt i den globala handeln, vilket kan bidra till kortare ledtider. (Logistiikan Maaailma 2018f)

Betalningskontroll kan erbjudas både för köpare och säljare. För köparens del kan speditorsbolaget övervaka att varan avhämtats efter att köparen har utfört betalningen enligt köpeavtalet med säljaren. För säljare kan speditorsbolaget kontrollera att varorna betalas enligt avtalen eller rembursen, förrän man överlåter eller distribuerar varorna till den slutliga kunden. I båda fallen ökar säkerheten för kapitalet och informationen mellan parterna. (von Bell et al. 2011 s. 126)

Tullavgifter, skattebetalning och *tullannuleringar* kan skötas i första hand av speditorsbolaget. Till skillnad från kontantkunder får speditorsbolag som är kreditkunder hos Tullen överlåtelsebeslutet för varorna innan skatterna och tullavgifterna är betalda för importens del. Detta kan göra importprocessen snabbare och enklare för importören. (Tulli 2018) Tullannuleringar och eventuell återbetalning kan skötas via speditören som förtullat varorna eftersom företaget har de nödvändiga dokumenten samt expertisen att göra korrigeringen.

Försäkringskostnader kan även faktureras via speditorsbolaget ifall företaget har sålt uppdragsgivaren en försäkring som är en del av tjänstehelheten enligt avtalet. Faktorer som påverkar försäkringskostnader är: typ av gods, riskgraden, förpackningen, transportmedlet, transportsättet, rutten, försäkringsvillkoren och eventuellt tidigare försäkringshistorik. (Melin 2011 s. 184)

2.6.4 Övriga tjänster

Det poängteras ofta att företag enbart borde använda sina begränsade resurser på sin kärnverksamhet och gärna utlokalisera andra nödvändiga aktiviteter för affärsverksamheten. Logistiken är ett väldigt brett område som inte kan kringgås. Internationella aktiviteter, intern och extern effektivitet samt strävan efter en kontinuerlig tillväxt bidrar till att processerna och utmaningarna blir allt mer komplexa. Därför kan utkontraktering av vissa aktiviteter eller hela försörjningskedjan vara en nödvändighet. Andra nämnvärda fördelar kan t.ex. vara: lägre logistikkostnader och kapitalbindning, mindre risker gällande lagring, förbättrad leveransservice, tillgång till nyare teknik vilket även kan bidra till en mindre miljöbelastning (Storhagen 2011 s. 227–230). Inom speditionen kallas tjänsterna för utlokalisering för: 1PL, 2PL, 3PL, 4PL, 5PL, 6PL och 7PL. Siffran anger till vilken utsträckning logistiken utkontrakterats. Traditionellt har 3PL och 4PL varit centrala koncept, men allt mer avancerade koncept har redan utvecklats som 5PL-7PL representerar. Den snabba teknologiska utvecklingen kommer att bidra till ytterligare avancerade lösningar som kan tillämpas inom logistiken. (Barloworld Logistics 2018)

1PL – förstapartslogistik innebär att kunden sköter alla sina logistiska aktiviteter både på den operativa och strategiska nivån självständigt med egen personal och utrustning. Vid denna fas utkontrakterar företaget inte ännu logistiken i någon form. (Barloworld Logistics 2018)

2PL – andrapartslogistik är det första steget av utkontraktering av logistik. Fasen innebär att företaget köper enskilda logistiska tjänster av ett transport- eller speditorsföretag. Transporter, förtullning eller lagring är typexempel på de köpta tjänsterna.

Detta bidrar till ett ökat fokus på kärnverksamheten för kunden. (Barloworld Logistics 2018)

3PL – tredjepartslogistik innebär att kunden utkontrakterar logistiska helheter t.ex. både transport och lagring. Ytterligare krav som kan ställas för tredjepartslogistik är att: syftet med samarbetet borde vara långsiktigt, båda parterna borde se en nytta av integrationen och att logistikföretaget verkligen är externt och inte t.ex. ett dotterbolag för kundbolaget. (Storhagen 2011 s. 229) De utkontrakterade aktiviteterna är vid denna fas ännu mer eller mindre rutinaktiviteter och uppdragsgivaren är fortfarande strategiskt aktiv och bestämmer över verksamheten (Logistiikan Maailma 2018e). Mervärde för uppdragsgivaren kan uppkomma i form av: effektivare processer och användning av lokaler, mindre hantering av varorna vilket bidrar till lägre hanteringskostnader och bättre koll och kontroll på aktiviteterna (Storhagen 2011 s. 230).

4PL – fjärdeparstlogistik är en mer avancerad form av utkontraktering. En skillnad jämfört med 3PL är att en 4PL aktör inte behöver själv äga fysiska resurser som t.ex. transportmedel eller lagerbyggnader. Verksamheten bygger alltså på ytterliga avtal och samarbetspartners som tillsammans bildar en helhet för uppdragsgivaren som motsvarar 3PL. (Storhagen 2011 s. 230) Speditionsbolag kan täcka behoven för flera helheter och ansvaret för kontrolleringen och utvecklingen av de logistiska processerna och verksamheten har överförts till 4PL aktören (Logistiikan Maailma 2018e). Syftet med samarbetet vid denna fas är verkligen långsiktig eftersom planeringen och implementeringen redan kräver betydligt mera av bägge parterna (Barloworld Logistics 2018).

5PL – femtepartslogistik ändrar synsättet på den strategiska nivån. Tankegången med konceptet ligger inte mera på försörjningskedjor utan snarare på försörjningsnätverk. 5PL aktörer samverkar med 3PL aktörer för att nå en maximal nytta speciellt då det gäller fraktvolymen. Detta innebär att fraktpriserna för olika transportmedel kan reduceras genom volymen som gynnar bägge parterna. Konceptet stöder speciellt näthandelns verksamhet och målsättningen är att skapa möjligast effektiva försörjningsnätverk. (Barloworld Logistics 2018)

6PL – sjättepartslogistik grundar sig på den artificiella intelligensen. Genom bearbetning av stora mängder data som kan analyseras med hjälp av tekniska lösningar kan nya sätt för effektivitet och optimering identifieras. Den artificiella intelligensen kan också utnyttjas för att upptäcka olika typer av mönster inom t.ex. inköp och signalera om skillnader i de logistiska aktiviteterna. (Barloworld Logistics 2018)

7PL – sjundepartslogistik hänvisar till 4PL aktörer som äger 3PL aktiviteter istället för att köpa dem via underleverantörer. På detta sätt kan 7PL aktörer själv direkt erbjuda både operativa tjänster som 3PL innebär medan även konsulteringen och utvecklingen av 4PL implementeras till verksamheten. (Barloworld Logistics 2018)

Sammanfattningsvis kan speditorsbolag erbjuda diverse tjänster inom: material-, informations-, kapital och returflödet. Med ett fördjupat samarbete, teknik och innovationer kan båda parterna uppnå flera fördelar som förstärker affärsverksamheten. Speditorsbolagets verksamhet i en kedja beror på till vilken grad uppdragsgivaren har köpt och kommit överens om tjänsterna. Det är dock nämnvärt att det även inom speditorsbranschen finns olika aktörer med egna specialiseringsområden.

Alla speditorsbolag erbjuder eller sköter inte nödvändigtvis alla de uppgifter som nämnts i denna del. Vissa speditorsbolag kan exempelvis enbart ha nationell verksamhet medan andra har internationell verksamhet. Andra har fokuserat sig på specialtransporter eller projektspedition medan andra enbart hanterar styckegods. Verksamhetsområdet och kunderna kan med andra ord vara ett medvetet och strategiskt val och därför kan utbudet av tjänsterna variera.

2.7 Ett sammandrag av teorin

Syftet med studiens teoretiska del var att undersöka flygimporten från Kina till Finland samt att studera vilka tjänster ett speditorsbolag kan erbjuda sina kunder. Studiens syfte i den empiriska delen är att kartlägga till vilken grad DSV Air & Sea Oy lyckas uppfylla kundbehoven inom flygspeditionen och vilka de verkliga behoven gällande tjänsterna inom ämnesområdet är nu och i framtiden hos kunderna. För att stöda teori- delens syfte behandlades i teoridelen: flyget som transportsätt, flygindustrin på en

allmän nivå, flygtrafiken mellan Kina och Finland, servicen och tjänsternas roll, speditorsbolagens verksamhet samt tjänsterna inom flygspeditionen. Med hjälp av denna extensiva inblick kunde de två första forskningsfrågorna som var knutna till studiens teoretiska del besvaras med hjälp av sekundärdata:

- Hur ser flygimporten från Kina till Finland ut i dag?
- Vilka tjänster kan ett speditorsbolag erbjuda kunden?

Förutsättningen för flygimport från Kina till Finland är strålande främst tack vare märkbara investeringar gällande linjetrafiken av Finnair som bidrar till en hög utvecklingsgrad då det gäller ruttutbudet och avgångsfrekvenserna. Finnairs Asienflotta med de bredkroppsliga planen gynnar också fraktkapaciteten. Tullens statistik på importen från Kina produktgruppvis visar en tillväxt för typiska flygfraktsproduktgrupper, vilket bidrar till ökad aktivitet mellan speditorsbolag och importerande företag. Ett speditorsbolag kan erbjuda kunderna diverse olika speditionstjänster, både enstaka tjänster och tjänstehelheter, som tangerar alla flöden. I praktiken kan ändå avgränsningar göras och speciellt mindre speditorsbolag kan koncentrera sig på ett specifikt område medan de större internationella företagen har möjligheten att erbjuda i stort sätt alla tänkbara speditionstjänster som kunden kan behöva.

3 METOD

Begreppet forskningsmetod beskriver det systematiska tillvägagångssättet att skapa ny kunskap (Nationalencyklopedin 2018). Företagsekonomiska forskningsmetoder kan indelas i två huvudsakliga kategorier: kvantitativ- och kvalitativ forskning (Bell & Bryman 2005). I detta kapitel redogörs: de båda metoderna, användningen av arbetets forskningsmetod dvs. en kvantitativ enkät, informationssökningsprocessen, tillvägagångssättet för att uppnå syftet med denna studie, enkätens uppbyggnad samt studiens objektivitet.

3.1 Kvantitativ och kvalitativ forskning

Den kvantitativa forskningsmetoden utgår från att förklara fenomen genom att analysera det insamlade materialet som är numeriskt. Metoden kan ge svar på frågor som: vad, var, hur mycket och hur ofta. På basis av statistiken kan orsakssammanband identifieras och generaliseringar för en bestämd population eventuellt införas. Metoden lämpar sig bra speciellt för stora representativa urval. (Heikkilä 2014) Den kvantitativa metoden kan utgå från antaganden som man sedan försöker bevisa med den empiriska forskningen, detta tillvägagångssätt kallas då för deduktiv. Datainsamlingen kan utföras genom t.ex. enkäter med färdiga svarsalternativ, strukturerade intervjuer eller observationer. (Bell & Bryman 2005)

Den kvalitativa forskningsmetodens tyngdpunkt ligger på frågeställningar som: hur och varför. Fokuset ligger alltså på att kunna beskriva och förklara saker. Detta möjliggör en djupare tolkning av respondenternas uppfattningar. Metoden lämpar sig för mindre urval. Teorier kan genereras på basis av det insamlade materialet och tolkningarna. Till motsats till den kvantitativa metoden som kan utgå från en teori och hypoteser, används det insamlade materialet för att kunna förklara eller bygga upp en teori. Tillvägagångssättet är alltså induktivt. Intervjuer och fokusgrupper kan användas för insamling av data då det gäller kvalitativ forskning. (Bell & Bryman 2005)

Forskningsmetoderna bör väljas på basis av syftet: vad är det som undersöks och hur undersökningen utförs. Det finns skillnader mellan de två metoderna men skillnaderna är inte absoluta. Forskningsmetoderna kan även kombineras för att t.ex. göra en mera kvalitativ analys av kvantitativa data. Kvantitativa undersökningar kan alltså också ha som syfte att tolka saker. Detta bidrar till att man kan visa att det valda tillvägagångssättet har varit systematiskt, eftersom det data som tolkas, till en trovärdig grad, bygger på verklig statistik. (Bell & Bryman 2005)

3.2 För- och nackdelar med kvantitativ forskning

Fördelarna med den kvantitativa forskningsmetoden är att kartläggning av nuläget för det som undersöks kan göras relativt snabbt. Metoden möjliggör alltså beaktningen av

många respondenter och resultaten kan möjligen användas för en generalisering, vilket kan användas för mera rationella beslut t.ex. inom en organisation. Implementeringen av den kvantitativa forskningsmetoden kan göras smidigare genom att utnyttja digitala lösningar som t.ex. webbenkäter. Metoden är kostnadseffektiv och sparar tid vid insamlingen av materialet. (Bell & Bryman 2005)

Nackdelarna med forskningsmetoden är att en fråga kan uppfattas på olika sätt av olika människor vilket kan leda till att ett resultat inte är objektivt. Att mäta abstrakta begrepp som t.ex. kundnöjdhet, kräver att begreppet definieras och konverteras till en mätbar form, frågorna måste vara relevanta och mätbara för det man undersöker. Ifall detta misslyckas blir validiteten och reliabiliteten låg. Generaliseringen av resultatet har också kritiserats av en del forskare. De ifrågasätter om resultatet för det specifika urvalet som har undersökts är överförbar på en allmän nivå. Resultaten för en kvantitativ forskning går inte in på djupet som den kvalitativa metoden, utan istället på bredden för att kunna generalisera. (Bell & Bryman 2005)

3.3 Enkät som forskningsmetod

Enkäter är ett metodiskt verktyg inom den kvantitativa forskningen. Metoden lämpar sig väl för att effektivt samla in en större mängd data för en undersökning. Respondenterna fyller i enkäten självständigt, vilket innebär att frågorna inte kan förklaras eller omformuleras då respondenterna fyller i enkäten. En enkät måste därför vara ändamålsenlig samt lätt att förstå och besvara. Enkäter kan distribueras via posten, delas ut till en grupp eller skickas elektroniskt. De digitala lösningarna kan ge snabbare svar och ökad flexibilitet för respondenterna och därför är de väldigt omtyckta. (Bell & Bryman 2005)

Utöver det att enkäten måste vara ändamålsenlig och fungerande, från respondents synvinkel är det även synnerligt viktigt att frågorna är formulerade på rätt sätt och att de är mätbara. Bearbetningen av resultatet måste beaktas på förhand. Valet mellan slutna och öppna frågor bör övervägas. Instruktionerna för hur enkäten ska ifyllas ska vara klara och tydliga. Visuellt borde enkäten se attraktiv och professionell ut vilket en del forskare anser öka svarsprocenten. Målet borde vara en möjligast kort enkät men

innehållsmässigt ändå omfattande med tanke på syftet. Strukturen och svarsalternativen borde ha en klar linje. (Bell & Bryman 2005)

Enligt Bell & Bryman eliminerar användningen av en enkät den s.k. intervjuareffekten, vilket innebär att intervjuarens närvaro kan ha en inverkan på svarsbeteendet hos en del respondenter. Respondenterna har en tendens att svara ärligare på frågor vars resultat syftar på något negativt då det inte finns en intervjuare på plats. Enkäternas frågor formuleras på samma sätt för alla respondenter, vilket stryker möjligheten till variationen av innehållet. Respondenterna kan välja när de svarar på enkäten inom den utsatta tiden. (Bell & Bryman 2005)

Den saknade närvaron av en intervjuare utesluter respondenternas möjlighet att ställa frågor. Detta kan leda till missförstånd gällande en fråga, vilket snedvrider svaret eller så kan frågan lämnas obesvarad. För forskaren innebär detta miste av data. Frågor som inte anses vara relevanta eller för många frågor kan leda till att respondenterna tröttnar på att svara på enkäten. Det går inte heller att samla ytterligare information om något som anses vara speciellt intressant eftersom enkäten ifylls individuellt och frågorna är de samma. (Bell & Bryman 2005)

Det kan sammanfattningsvis konstateras att strukturen och innehållet av en enkät, val av distributionssättet samt urvalet hänger mycket på forskaren. Dessa faktorer har en direkt koppling till och inverkan på egenskaperna av enkäten och resultatet. Åtgärder för att minska på det eventuella bortfallet av svar borde beaktas innan respondenterna svarar på enkäten.

3.4 Informationssökningsprocessen

Vid insamlingen av material för denna studie utforskades flera källor. Syftet var att uppnå en god kvalitet på sekundärdata, som även kunde användas som en grund för enkätens frågeställningar för att generera primärdata. För att hitta möjligast relevant sekundärdata har litteratur, uppslagsverk och internetkällor använts. Vid valet av sekundärdata togs källkritiken i beaktande, speciellt för internetkällor. Databaserna:

ABI/Inform, Academic Search Elite, Emerald, Science Direct och Theseus användes även som hjälpmedel för informationssökning.

För att öka möjligheterna att hitta relevant forskning inom ämnesområdet för denna studie har olika sökord och kombinationer av sökord använts i databaserna. Att utvidga informationsutbudet ytterligare har sökord på svenska, finska och engelska använts. På engelska användes t.ex. sökorden: *freight forwarding*, *air import*, *air cargo* och *air freight*. Svenska sökord var t.ex. *spedition*, *flygimport*, *speditionstjänster*. På finska användes t.ex. *lentorahti*, *huolinnan asiakastarpeet*, *Kiinan tuonti*, *huolinnan kilpailuedut*. Majoriteten av databaserna baserar sig på det engelska språket och därför användes speciellt olika sökordskombinationer. Några typexempel på dessa är: *air freight and customer behavior*, *air transportation and customer needs*, *air cargo and service quality* samt *freight forwarding and service design*.

Flygimporten från Kina till Finland är ett ämne som inte alls har forskats i på basis av det hittade sekundärdata. Generellt sätt finns det inte heller rikligt med information gällande *speditionstjänster* och kopplingen till kundnöjdhet samt kundbehov. Majoriteten av tidigare forskning gällande kritiska faktorer för den upplevda tjänstekvaliteten inom *spedition* var väldigt begränsad. Inom ämnesområdet fanns det inte forskning som hade beaktat större geografiska områden som t.ex. Norden eller Europa.

3.5 Tillvägagångssätt

Forskningen är kvantitativ eftersom datainsamlingen för studien baserar sig på en enkät. Syftet med studiens empiriska del är att kartlägga kundnöjdheten och de verkliga behoven bland B2B kunder för tjänstepaketet inom flygimport från Kina till Finland. Urvalet i undersökningen är stor och därför används den kvantitativa forskningsmetoden, eftersom insamlingen av materialet blir lättare och generaliseringar kan eventuellt göras på basis av den.

För att undersöka kundernas verkliga behov används en webbenkät som skickas till alla kontaktbara DSV Air & Sea Oy Vanda B2B kunder som använder tjänstepaketet inom flygimporten. Webbenkäten är lätt att distribuera och flexibel för respondenterna.

Tidsgränsen till att besvara enkäten är en vecka. Svarstiden ska vara effektiv dvs. inte för lång. Svaren samlas in och undersöks. Trots att den kvantitativa metoden används för att samla in primärdata har forskningsfrågorna ställts så öppet att specifika antaganden inte finns. Därför används ett mera kvalitativt analysätt av resultatet, vilket bidrar till ett induktivt närmandesätt. Resultatet av undersökningen analyseras och framställs i form av figurer och tabeller.

Kundnöjdheten och den upplevda tjänstekvaliteten hos kunderna baserar sig på känslor (Storhagen 2011 s. 169). Respondenternas svar kan med andra ord basera sig på deras uppfattningar och känslor då det gäller DSV Air & Sea Oy:s verksamhet generellt sätt fastän syftet med denna undersökning enbart ligger på kundnöjdheten i tjänstepaketet inom flygimport från Kina till Finland. Detta leder till att en felmarginal existerar för den valda metoden.

3.6 Enkätens uppbyggnad

Startpunkten för enkätens frågeställningar härstammar från tidigare forskning, både nationell och internationell, som kan tillämpas inom studiens ämnesområde. De tillämpade forskningarna per indelningen i enkäten redogörs i tabellen som finns som bilaga (se bilaga 1).

Del 1 i enkäten riktar sig på att samla in bakgrundsinformation av respondenten och företaget. Detta uppnås genom att få svar på storleken av företaget där respondenten jobbar samt respondentens position. Storleken på företaget indelas enligt Företagarna i Finland rf:s anvisningar. Företag med mindre än 10 anställda klassas som mikroföretag, mindre än 50 anställda klassas som småföretag, mellan 50–249 klassas som medelstora företag och över 250 anställda klassas som stora företag (Företagarna i Finland 2019). Respondentens position i företaget har jag valt att indela i två klasser; operativ och administrativ. Eftersom det kan finnas väldigt många olika titlar anser jag att det är tydligast att åtskilja dessa två klasser med tanke på analysen av resultatet.

Del 2 som frågorna 3–10 bildar berör kundnöjdheten. Svarsalternativen följer en Likert-skala från 1–4 där en etta betyder *väldigt missnöjd* och en fyra *väldigt nöjd*. Dessa

frågor har formats efter att sekundärdata hade forskats. Subhashini & Preetha (2018) som skrivit *An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services* och Lobo & Mohammed (1999) som skrivit *Competitive benchmarking in the air cargo industry: Part 1* användes som hjälpmedel vid formuleringen av frågorna i del två. Den främsta orsaken till att forskningarna användes som stöd var att deras resultat visade kritiska faktorer då det gäller spedition och kundnöjdhet samt upplevd tjänstekvalité.

Del 3 som bildas av frågorna 11–13 berör kundernas verkliga flygimportbehov i dag och i framtiden. Svartalternativen följer samma Likert-skala som i del två och syftet med skalan är densamma som nämndes ovan. Milorad et al. (2016) som skrivit *Measurement of logistics service quality in freight forwarding companies* har använts som hjälpmedel vid utformningen av frågorna. Forskningens resultat visar att tjänstekvalitén inom speditorsbranschen i Serbien inte uppmärksammas till den grad som den borde. Då data från denna studie har samlats in kan dessa resultat jämföras för att se ifall det eventuellt finns likheter.

Del 4 som fråga 14 bildar berör behovet av konsultering gällande flygimporten eller importprocessen före beställningen av en vara. Svartalternativen följer samma Likert-skala som i de ovannämnda delarna med den skillnaden att en etta betyder *mycket liten* och en fyra betyder *mycket stor*. Tidigare forskning av Subhashini & Preetha (2018) som skrivit *An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services* har använts som grund för fråga 14, eftersom resultatet visar att empatin för kunder med deras utmaningar är en märkbar faktor då det gäller kundnöjdhet och upplevd tjänstekvalité.

Del 5 som bildas av fråga 15 berör kundernas syn på hur flygfrakten från Kina till Finland kommer att utvecklas för kundernas del. Svartalternativen är: *minskar mycket, minskar en aning, varken minskar eller växer, växer en aning, växer mycket*. Till skillnad från de tidigare delarna finns nu alternativet *varken minskar eller växer* med. Orsaken till detta är att jag anser att ett svartalternativ som inte medför en förändring av flygfraktsmängden är viktigt med tanke på affärsverksamheten, eftersom detta också har en inverkan. Juslin & Jaakola (2013) har skrivit examensarbetet *Speditörens roll vid*

import från Asien. I studien intervjuades personer som representerade andra speditionsbolag som gav sin synpunkt på hur importen från Asien kommer att utvecklas. Resultaten mellan enkätens och de intervjuades synpunkter kan likaså jämföras för att se ifall det finns skillnader eller likheter gällande utvecklingen av importen från Asien, dit Kina också tillhör.

Del 6 som bildas av frågorna 16–18 berör spedition på en allmän nivå. Syftet med frågeställningarna är att kartlägga vilka speditionstjänster som används nu och eventuellt i framtiden samt hur väl kunderna känner till DSV:s tjänsteutbud. Svartalternativen för frågorna 16 och 17 är identiska. Tanken bakom dessa frågor är att de kan jämföras då resultaten analyseras. På detta sätt kan eventuella skillnader mellan dagens och framtidens tjänstebehov identifieras. Svartalternativen innehåller speditionstjänster från de fyra logistiska flöden: material-, informations-, kapital- och returflödet. Enkäten ska vara möjligast kort och koncis för att bidra till en högre svarsprocent. Därför har inte alla speditionstjänster som nämnts i kapitel 2.6 nämnts. För att eliminera bortfall av data är det sista svartalternativet *annat* som följs av ett öppet fält. Detta bidrar till att respondenterna kan ta upp vilken tjänst som helst, även en sådan som inte är allmänt känd inom speditionstjänsterna i dagens läge. Wiik (2015) som skrivit examensarbetet *Speditionsföretagens utbud av tjänster i Finland - En analys utgående från företagens webbsidor*, användes som bakgrundsmaterial för denna del av enkäten. Analysens resultat visade att majoriteten av speditionstjänsterna som nämntes på speditionsbolagens hemsidor var relaterade till materialflödet. Detta kan jämföras med enkätens resultat, som innehåller tjänster av alla flöden, för att se ifall respondenternas svar stöder antagandet om att materialflödets tjänster är de mest använda.

Del 7 bildas av frågorna 19 och 20 som är öppna frågor. Syftet är att kunderna kan ge fri respons om flygimporten från Kina samt komma med förslag på vad DSV speciellt borde satsa på inom flygimporten. Jag ville begränsa användningen av öppna frågor, eftersom det kan vara svårt att dra slutsatser eller göra generaliseringar ifall det finns en kraftig variation i svaren. Jag anser dock att dessa frågor skapar mervärde för min primärdatainsamling och för respondenterna då svaren inte styrs av några svartalternativ. Respondenterna får då fritt uttrycka sig.

I kapitel 3.3 behandlas hur en bra enkät skapas både layouts- och innehållsmässigt på basis av sekundärdata. I kapitel 3.5 presenteras även tillvägagångsättet. Vid utformningen av enkäten och tillvägagångsättet tillämpades information som beskrivs i kapitel 3.3. Konkreta exempel är att t.ex. enkätens frågeställningar har granskats för att undvika abstrakta eller tolkningsbara frågor. Alla frågor mäter det jag i denna studie avser att mäta och det finns inte två eller flera frågor som mäter samma sak. Likert-skalan som används i en del av frågegrupperna har värden 1–4 för att göra det snabbt och enkelt för respondenterna att svara. Dessutom kan ett neutralt svarsalternativ elimineras genom att använda denna skala. Detta leder till att respondenten måste ta ställning till frågan. Målsättningen är att analyserna av resultaten konkret skulle kunna ge en indikation åt vilket håll en viss faktor lutar mot då respondenten måste ta ställning.

För att ytterligare minimera risken av att frågeställningarna eller svarsalternativen är otydliga eller irrelevanta bad jag två av mina kollegor på arbetsplatsen, som inte hade varit involverade i min studie på något sätt, att fylla i enkäten och ge respons. De fick även som uppgift att ta tid då de svarade på enkäten för att jag skulle kunna uppskatta det tidsmässiga resursbehovet som respondenterna skulle behöva. Dessutom kunde jag på detta sätt finslipa följebrevet (se bilaga 2) och enkäten (se bilaga 3) innan de skickades åt de verkliga respondenterna i urvalet.

Sammanfattningsvis kan det anses att mycket resurser har lagts på utformningen av enkäten. Syftet är att uppnå en möjligast fungerande helhet som förebygger identifierade risker och som gynnar svarsprocenten.

3.7 Objektivitet

För att denna studie som helhet skulle vara så objektiv som möjligt är det viktigt att personliga åsikter som formats på arbetsplatsen och som är en följd av arbetsuppgifterna inte lyfts fram då resultaten för det insamlade materialet beskrivs och tolkas. Detta är en förutsättning till att denna studie är objektiv och trovärdig.

4 RESULTAT

I detta kapitel och dess underrubriker presenteras företaget som undersöks i denna studie, undersökningens validitet och reliabilitet, bakgrundsinformation av respondenterna samt svarsprocenten. Enkätens resultat finns inte i sin helhet i den offentliga versionen av detta examensarbete eftersom den är sekretessbelagd.

4.1 Presentation av företaget

DSV grundades år 1976 i Danmark och har stadigt vuxit, både organiskt och genom företagsuppköp, för att bli ett av världens ledande transport- och speditorsbolag. Företaget är noterat på Köpenhamnsbörsen och tillhör där till topp 25-listan på de mest omsatta aktierna. I dag sköter företaget tusentals försörjningskedjor som består av både små familjeföretag och stora internationella företag. DSV har globalt ca 45 000 anställda, egna kontor i över 80 länder och verksamhet i över 120 länder genom sina samarbetspartners. Företaget äger inte egna fordon eller transportutrustning, utan de fysiska transporterna sköts av ett globalt nätverk som underleverantörerna bildar. (DSV 2019a)

DSV består av tre divisioner: DSV Air & Sea, DSV Road och DSV Solutions som ägs av moderbolaget DSV A/S. Air & Sea-divisionen hanterar över 1,4 miljoner TEU sjöfrakt och 650 000 ton flygfrakt årligen. DSV Road-divisionen koordinerar tillsammans över 20 000 lastbilar inom hela Europa. Solutions-divisionen driver globalt över 400 lager som har en yta på 5 000 000 kvadratmeter totalt. (DSV 2019b)

De ovannämnda divisionerna medverkar även i Finland. I slutet av 2018 öppnades DSV-Finlands nya huvudkontor och logistikcenter i Vanda. Den totala arealen är 60 000 kvadratmeter och alla funktioner som berör divisionernas verksamhet inklusive kontor, lager och terminaler finns på samma tomt. (DSV 2018)

4.2 Undersökningens validitet och reliabilitet

För att värdera den empiriska undersökningens tillförlitlighet är validitet och reliabilitet centrala begrepp. Validitet syftar på att undersökningen verkligen mäter det man avser att mäta. Reliabiliteten syftar däremot på att mätsättet bidrar till konsistenta resultat, bl.a. får frågeformuleringarna inte vara tolkningsbara och mätskalan ska vara lämplig. På detta sätt minimeras mätfel och undersökningens trovärdighet ökar. Statistisk signifikans bör även uppnås för att bekräfta att det är relativt sannolikt att resultatet inte uppstod av en slump. Undersökningsprocessen ska även klargöras för att transparent kunna påvisa hur ett resultat har uppkommit. (Bell & Bryman 2005)

Förutsättningar för generalisering av resultatet till en population är bl.a. att urvalet är representativt och att urvalsfel inte existerar. På så sätt utgör urvalet en miniatyr av populationen. Storleken av urvalet är inte lika viktigt, speciellt ifall populationen är homogen, eftersom alla inte kan undersökas. Med tanke på syftet av denna kvantitativa undersökning ligger populationen i centrum, inte urvalet. Eftersom en hel population inte kan undersökas måste ett urval undersökas för att komma närmare populationen. En ytterligare faktor för att eventuellt kunna generalisera urvalets resultat till populationen är att ett bortfall beaktas. Ett bortfall är en felkälla i undersökningsprocessen som inte berör urvalsprocessen utan som uppstår som en följd av att alla valda respondenter inte deltar i undersökningen av diverse orsaker. (Bell & Bryman 2005)

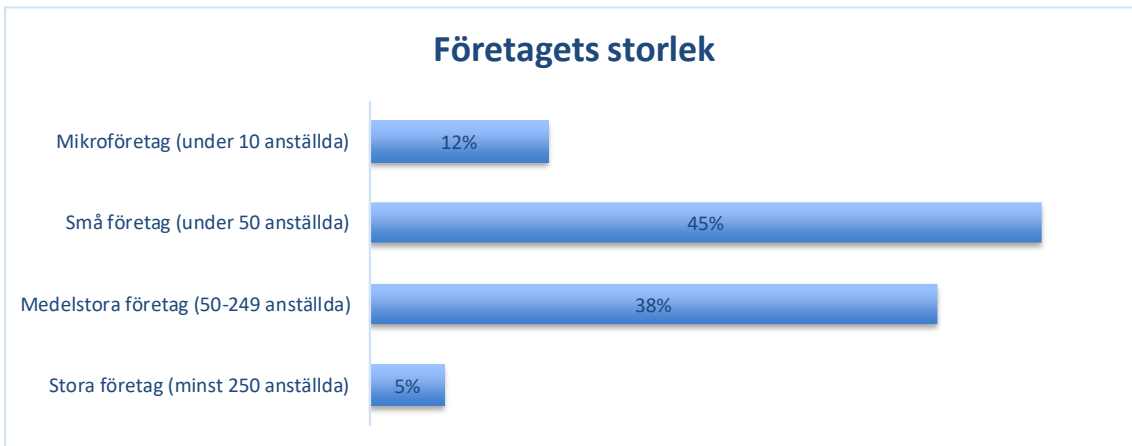
Tillförlitligheten för denna undersökning kan anses vara relativt hög. Över hälften av företagen är representerade i resultatet och ingen specifik företagsgrupp fattas helt och hållet. Länken till enkäten har skickats till de valda respondenterna per e-post, vilket bidrar till att endast de personer som har fått länken kan ha svarat på enkäten. På så sätt finns det en säkerhet om att respondenterna har kunskapen och erfarenheten att svara på enkätens frågor. Varje respondent representerade ett enskilt företag. En möjlig orsak till detta är att en enskild kontaktperson per företag, speciellt på den operativa sidan, ofta är den huvudsakliga kontakten. Detta i synnerhet då denna undersökning endast tangerar flygimport från Kina till Finland. Tyvärr förekom ett bortfall som försökte förebyggas bl.a. med åtgärderna som nämnts i kapitel 3.3 och 3.6. Svarstendensen hos respondenter bidrog dock till relativt klara observationer gällande fördelningen av områden där DSV

Air & Sea Oy klarar sig bra samt områden som kräver utveckling. I korstabuleringen beaktas endast små och medelstora företag som kan anses vara statistiskt signifikanta, jämförelsen mellan grupperna görs m.a.o. inte på för svaga grunder. Det skulle ha varit intressant att jämföra de operativa svaren med de administrativa för att se ifall en variation kunde identifieras. Likaså vore det ha varit fascinerande att ta med mikro-företag och stora företag i korstabuleringarna. Dessa två ovannämnda faktorer utfördes dock inte p.g.a. att en statistisk signifikans saknas. Administrativa respondenter samt mikroföretag och stora företag representeras dock på resultatets helhetsnivå. Tillvägagångssättet för den empiriska undersökningen beskrivs också i kapitel 3.5 samt enkätens uppbyggnad i kapitel 3.6, vilket ger kännedom till hur man i denna undersökning har gått till väga för att uppnå resultatet.

4.3 Bakgrundsinformation

Länken till webbenkäten skickades till 105 respondenter som representerar totalt 77 stycken företag den 20.3.2019. Därefter skickades två påminnelser under de två följande veckorna med syftet att höja på svarsprocenten. Dessa 77 företag har haft minst två försändelser under det gånga året, vilket bidrar till att de inte är engångskunder. Upplevelserna och åsikterna baserar sig m.a.o. inte på en enda försändelse. Bland respondenterna fanns personer från både den operativa- och administrativa sidan. Fördelningen mellan dessa är inte jämn p.g.a. externa restriktioner som t.ex. GDPR vilket bidrog till att alla B2B-kunder och personer inte kunde nås. Totalt svarade 40 personer som representerar olika företag på enkäten, vilket bidrar till en svarsprocent på 38,10 % samtidigt har 51,95 % av företagen svarat.

Fördelningen av företagsstorleken bland respondenterna fördelar sig på följande sätt (se figur 10). Majoriteten av respondenterna representerar små eller medelstora företag vilka utgör 83 % av alla respondenter. Till minoriteten tillhör mikroföretag och stora företag. Stora företag bildar den minsta enskilda företagsstorleksgruppen. Både gruppen små och medelstora företag kan anses vara statistiskt signifikanta.



Figur 10. Del 1 - fråga 1 - bakgrundsinformation.

Respondenternas position i företaget fördelar sig väldigt ojämnt (se figur 11). Majoriteten av respondenterna tillhör den operativa sidan på företagen. Till en tydlig minoritet tillhör de respondenter som tillhör den administrativa sidan på företagen.



Figur 11. Del 1 - fråga 2 - bakgrundsinformation.

4.4 Enkätens resultat

Enkätens resultatet innehåller affärshemligheter och övrig känslig information. Resultatbeskrivningen finns inte i sin helhet i den offentliga versionen av detta examensarbete eftersom den är sekretessbelagd. En neutral överblick på resultatetens drag presenteras här nedan.

Del 2 som tangerar kundnöjdheten bildas av frågorna 3–10. Antalet svar var 40 stycken. Skalan som användes var 1–4 där en etta indikerar *mycket missnöjd* och en fyra indikerar *mycket nöjd*. En rätt jämn fördelningen kunde identifieras där endast två variabler skilde sig från den allmänna trenden som berörde kundnöjdheten.

Del 3 behandlar flygimportbehovet nu och i framtiden och bildas av frågorna 11 till 13. Skalan som användes var 1–4 där en etta indikerar *mycket dåligt* och en fyra *mycket bra*. Antalet svar var 40 stycken. Svarstendensen varierade inte mycket vilket bidrog till ett stabilt resultat där en variabel hade en aning högre medeltal än resten.

Del 4 och fråga 14 gäller behovet av konsultering av flygimporten eller importprocessen. Skalan var 1–4 där en etta motsvarar *inte alls / mycket liten* och en fyra *mycket stor*. Antalet svar var 40 stycken. En viss fördelning mellan svarsalternativen kunde identifieras.

Del 5 som bildas av fråga 15 berör hur kunderna uppskattar att flygimporten utvecklas i framtiden. Skalan var femstegig där det lägsta värdet var *minskar mycket* och det högsta *växer mycket*. Antalet svar var 40 stycken. Majoriteten av respondenterna var eniga om den framtida utvecklingen. Ett svarsalternativ valdes inte av någon av respondenterna.

Del 6 som frågorna 16 och 17 formar tangerar användningen av speditionstjänster nu och i framtiden. En fördelning mellan de olika logistiska flödena observerades. Antalet svar var 40 stycken. Generellt sätt används materialflödets tjänster mest i nuläget och anses användas mest i framtiden. Kapitalflödets tjänster används minst. Efterfrågan på speditionstjänster inom vissa flöden anses växa, medan vissa speditionstjänster utvecklas väldigt stabilt och en minskning identifierades också. Fråga 18 som också

tillhör del 6 berör hur bra respondenterna känner till speditionstjänsterna som DSV kan erbjuda. Skalan är 1–4 där en etta motsvarar *mycket dåligt* och en fyra *mycket bra*. Fördelningen av svaren bidrog till att en tydlig nivå kunde identifieras.

Del 7 bestod av frågorna 19 och 20 som var öppna frågor. Antalet svar för fråga 19 var 40 stycken varav 4 inte kunde beaktas. Analyserbara svar var totalt 36 stycken. För fråga 19 var majoriteten av respondenterna eniga gällande responsen. På basis av resultatet kunde responsen indelas i tre huvudsakliga grupper, där en grupp var större än de två övriga. Bland responsen fanns det både positiva och negativa synsätt på vissa faktorer. Antalet svar på fråga nummer 20 var 40 stycken varav 7 inte kunde beaktas. Antalet analyserbara frågor var 33 stycken. För fråga 20 kunde likaså tre huvudsakliga grupper identifieras. En grupp var större än de två övriga.

Korstabuleringen av fyra variabler mellan de statistiskt signifikanta företagsstorlekarna, små och medelstora företag, visade vissa skillnader. En del indikerade på en liten variation mellan företagsgrupperna medan det också fanns indikationer på större skillnader mellan företagsgrupperna.

5 DISKUSSION

Diskussionen av resultatet innehåller affärshemligheter och övrig känslig information. Diskussionen i sin helhet finns inte i den offentliga versionen av detta examensarbete eftersom den är sekretessbelagd. Ett neutralt sammandrag av diskussionen presenteras här nedan.

I diskussionskapitlet diskuterades och analyserades resultatet samt jämfördes med de tidigare forskningarna som nämndes i kapitel 3.6 och som har använts som startpunkt vid utformningen av enkätens frågor. En gemensam faktor som påverkade det slutliga urvalet för denna studie och som även återspeglar på resultatet är EU:s dataskyddsförordning, alltså GDPR (General Data Protection Regulation). Denna förordning utgjorde klara restriktioner vid utformningen av urvalet för denna studie. Detta betydde i praktiken att en del av flygimport B2B företag uteblev samt att en del av kontakterna

inte kunde läggas till. Då man beaktar denna utmaning var jag rätt nöjd med antalet svar på enkäten, speciellt då över hälften av företagen är representerade.

En del av frågorna hade förväntade resultat medan andra var oväntade. Den subjektiva synen hos respondenterna måste beaktas och tidpunkten för förfrågan kan ha en positiv eller negativ inverkan på resultatet. I diskussionen lyftes fram interna faktorer som har en inverkan på kundnöjdheten samt hur tjänstekvalitén upplevs. Externa faktorer diskuterades även, vilket kan påverka uppdragsgivarna. Även om områden som kräver utveckling kunde identifieras, är det viktigt att fästa uppmärksamhet vid att det fanns både positiva och negativa synen på samma faktorer. På så sätt fanns det inget som tyder på att respondenterna skulle vara fullständigt missnöjda över en specifik sak. Uppdragsgivarnas verkliga behov kunde täckas med dagens tjänsteutbud. I diskussionen kom jag fram till att utvecklingen av kundernas behov kunde förklaras med både interna faktorer i företagen t.ex. företagstillväxt medan andra trender klart härstammar från t.ex. lagförändringar som externt påverkar kundbeteendet.

Bland slutsatserna som formades på basis av resultatet och reflektionen över den fanns diverse saker. Bland annat att resultatet för en del av frågorna kan variera beroende på tidpunkten av förfrågan. Där till är proaktivitet är ett betydelsefullt attribut då det gäller utvecklingen av kundrelationer. Djupare samarbete främjar både kundnöjdhet och utvecklingen av speditorsverksamhet. Värdeskapandet är en kontinuerlig process eftersom uppdragsgivare med tiden blir vana vid en viss standard, dvs. en positiv värdeskapande upplevelse kan övergå till en självklarhet.

Avslutningsvis anser jag att observationerna av resultatet och en partiell korrelation med de tidigare forskningsresultaten bidrar till att denna studies resultat är värdefullt med tanke på syftet i detta examensarbete. På basis av den teoretiska delen finns det också goda förutsättningar att i praktiken stöda vissa trender som identifieras i resultatet. Även om en högre svarsprocent och ett mindre bortfall skulle ha förstärkt resultatet och vissa variabler, anser jag dock att resultatet kan användas som en del av en rationell utvecklingen av flygimporten från Kina till Finland i DSV Air & Sea Oy Vanda. Detta betyder att det ursprungliga syftet med frågeställningar som tangerade den empiriska delen blir besvarade.

6 SAMMANFATTNING

Syftet med studiens teoridel var att undersöka flygimporten från Kina till Finland på en allmän nivå för att få en uppfattning om hur nuläget ser ut samt att studera vilka speditionstjänster en speditör kan erbjuda kunden. Syftet med studiens empiriska del var att kartlägga DSV Air & Sea Oy:s B2B kunders upplevelser gällande tjänstepaketet flygimport samt vilka de verkliga tjänstebehoven för flygimport nu och i framtiden är. Genom en omfattande teoridel, en tillämpning av tidigare forskning och en bred datainsamling med hjälp av en webbenkät, har jag fått svar på de fyra forskningsfrågorna som berör både den teoretiska och den empiriska delen. Studiens teoridel består av sex huvudrubriker som behandlar: flyget som transportsätt, flygindustrin, flygtrafiken mellan Kina och Finland, speditorsbolagens verksamhet, service och kundnöjdheten samt tjänster inom flygspeditionen.

Konklusivt indikerar studien på att det finns ett välutvecklat flygnätverk för flygimporten från Kina till Finland. Speditionstjänsterna som speditorsbolag kan erbjuda sina uppdragsgivare är väldigt omfattande och de tangerar alla flöden. Enkätens resultat visar också att DSV Air & Sea Oy Vanda lyckas uppfylla kundbehoven för majoriteten av kunderna som använder flyget som transportsätt för importen från Kina till Finland. Kundernas verkliga behov kan även täckas med dagens tjänsteutbud. Utvecklingen av behovet av speditionstjänsterna hos kunderna ger varierande resultat. Efterfrågan av en del tjänster anses växa, en del förblir stabila och även en minskning av efterfrågan kan identifieras. Genom korstabuleringen kan även ett växande behov för både små och medelstora företag identifieras för en tjänst. Studiens resultat påvisar korrelationer med de tidigare forskningarna, även om vissa avvikelser likaså förekommer.

Beaktandet av kunders verkliga behov och kartläggning av hur DSV Air & Sea Oy lyckas prestera i dag är en förutsättning för den rationella framtida utvecklingen. Även om den nuvarande prestationsförmågan på basis av denna studie motsvarar uppdragsgivarnas krav rätt bra finns det alltid rum för förbättring. Då man använder studiens resultat och reflektionerna i diskussionskapitlet som underlag kan man åtskilja utvecklingspunkter. Tre konkreta exempel är kostnadsstrukturen, informationsgången under processer och kundernas kunskap om de speditionstjänster som erbjuds av

företaget. Kostnadsstrukturen kan utvecklas t.ex. genom ett djupare samarbete, effektivare koordinering eller användningen av konsolidationer i en större utsträckning för att uppnå större fraktvolymer. En bättre informationsgång kan uppnås genom att satsa på att dra den maximala nyttan av digitala lösningar samt att styra kunderna till att använda webbplattformen där de kan följa upp sina uppdrag i realtid. Kundernas kunskap om möjligheterna som de diverse speditionstjänsterna bidrar till kan höjas genom en proaktiv uppföljning av kundens behov och frekventa besök av försäljare, speciellt ifall det har skett förändringar i kundens verksamhet. En central slutsats på basis av resultatet och diskussionen är bl.a. att ju mer en speditör vet om uppdragsgivarens situation, desto bättre skräddarsydda helheter kan erbjudas, eftersom det möjliga tjänsteutbudet är väldigt brett. En aktiv och regelbunden kommunikation från både speditörens och kundens sida är m.a.o. en betydelsefull sak för att uppnå ett djupare samarbete som kan gynna utformningen av speditionstjänsterna samt bl.a. kostnadsstrukturen, vilket indirekt påverkar kundnöjdheten. I ett nötskal är alltså ett ökat och aktivt samarbete med kunder, underleverantörer och partners en gemensam faktor som främjar utvecklingspunkterna.

Avslutningsvis har utformningen av detta examensarbete varit väldigt inbringande både på den personliga nivån och yrkesmässigt. Utföringen av den empiriska undersökningen, för att själv kunna producera ny kunskap, väckte ett visst intresse för forskning, som ytterligare förstärktes av forskningsrelaterade diskussioner under processen med examensarbetets handledare. Även om jag har lyckats successivt besvara mina forskningsfrågor och på så sätt uppnått studiens syfte, är de ovannämnda sex huvudrubrikerna så breda att det finns otaliga fortsatta forskningsmöjligheter där denna studie kan användas som startpunkt.

6.1 Fortsatta forskningsstudier

Med tanke på fortsatta forskningsstudier kunde man t.ex. tillämpa denna studies enkät efter ett år för att se ifall det har skett någon förändring samt ifall vissa trender kan upptäckas då det gäller respondenternas svar. Med andra ord är svaren konsistenta eller förekommer det en variation på synen gällande kundnöjdheten och de verkliga behoven inom flygimporten. Då flygimporten till Finland existerar i en bred geografisk

utsträckning skulle man även kunna utföra en liknande undersökning som berör ett annat land än Kina eller en annan världsdel som t.ex. Amerika för att se ifall det finns likheter gällande kundnöjdheten.

För att få en ytterligare synvinkel på flygverksamheten kunde man också skifta fokuset mot flygexporten från t.ex. Finland till Kina. Detta kunde vara ett intressant närmandesätt eftersom det tangerar de samma direkta linjeflygrutterna och speditiöns-tjänsterna som har behandlats i detta arbete men omvänt, eftersom det är frågan om export. På så sätt kunde man jämföra ifall de verkliga kundbehoven skiljer sig mellan importen och exporten. Därutöver kunde man även undersöka ett annat transportsätt som t.ex. sjötransporter och tillämpa denna studies närmandesätt gällande kundnöjdheten och de verkliga kundbehoven.

Alternativt kunde man även utföra en kvalitativ forskning genom att t.ex. intervjua kunder från de olika företagsstorlekarna. Det skulle ge en möjlighet att kunna få en djupare inblick på företagets specifika verksamhet och de faktorer som företagen anser vara kritiska gällande kundnöjdheten och den fortsatta utvecklingen av speditiönsverksamheten. Samtidigt kunde man jämföra synsätten mellan de olika företagsstorlekarna.

KÄLLOR

- Barloworld Logistics. 2018, *You know your 3PL from your 4PL, but what about 5PL, 6PL and 7PL?* Tillgänglig: <https://blog.barloworld-logistics.com/you-know-your-3pl-from-your-4pl-but-what-about-5pl-6pl-and-7pl> Hämtad 22.11.2018
- Bell, Emma & Bryman, Alan. 2005, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*. 1 uppl.
- Canon Talks FI. 2018, *Canon Talks Jakso 2 – dokumentinhallinta kilpailueduksi*.
Tillgänglig: <https://www.youtube.com/watch?v=DT-v8oTUA1g> Hämtad 4.11.2018
- CAPA. 2018, *Finnair accelerates long haul growth based on Europe-Asia niche, thanks to A350 and labour deals*. Tillgänglig:
<https://centreforaviation.com/analysis/reports/finnair-accelerates-long-haul-growth-based-on-europe-asia-niche-thanks-to-a350-and-labour-deals-284165> Hämtad 9.11.2018
- DSV. 2019a, *About DSV*. Tillgänglig: <http://www.fi.dsv.com/about-dsv>
Hämtad 17.2.2019
- DSV. 2019b, *Om DSV*. Tillgänglig: <http://www.se.dsv.com/about-dsv>
Hämtad 17.2.2019
- DSV. 2018, *DSV Logistics Center is now open*.
Tillgänglig: <http://www.fi.dsv.com/about-dsv/press/News/2018/12/DSV-Logistics-Center-is-open> Hämtad 17.2.2019
- Elinkeinoelämän keskusliitto. 2018, *Ulkomaankauppa*. Tillgänglig:
<https://ek.fi/mita-teemme/talous/perustietoja-suomen-taloudesta/ulkomaankauppa/>
Hämtad 27.9.2018
- European Commission. 2018, *Reducing emissions from aviation*.
Tillgänglig: https://ec.europa.eu/clima/policies/transport/aviation_en Hämtad 7.11.2018
- Finavia. 2017, *Ensimmäinen kiinalainen lentoyhtiö aloittaa Helsinki-Vantaalla*.
Tillgänglig: <https://www.finavia.fi/fi/uutishuone/2017/ensimmainen-kiinalainen-lentoyhtiö-aloittaa-helsinki-vantaalla> Hämtad 8.11.2018
- Finnair. 2018a, *Lennot Kiinaan*.
Tillgänglig: [https://www.finnair.com/fi/fi/destinations/asia-pacific/china%](https://www.finnair.com/fi/fi/destinations/asia-pacific/china%20) Hämtad 9.11.2018
- Finnair. 2018b, *Finnairin laivasto*.
Tillgänglig: <https://www.finnair.com/fi/fi/flights/fleet> Hämtad 9.11.2018
- Finnair. 2017, *Key figures, report of the board of directors and financial statements*.
Tillgänglig: <https://investors.finnair.com/~media/Files/F/Finnair-IR/documents/en/reports-and-presentation/2018/financial-statements-2017-report.pdf> Hämtad 10.11.2018

- Finnair Cargo. 2018, *Koneet ja kontit*.
Tillgänglig: <https://cargo.finnair.com/fi/koneet-ja-kontit> Hämtad 30.10.2018
- Företagarna i Finland. 2019, *Företagande i Finland*.
Tillgänglig: <https://www.yrittajat.fi/sv/foretagarna-i-finland/foretagande-i-finland-316225> Hämtad 17.2.2019
- Givoni, Moshe & Rietveld, Piet. 2006, *Choice of aircraft size – explanations and implications*. Tillgänglig: <https://papers.tinbergen.nl/06113.pdf> Hämtad 10.11.2018
- Grünig, Rudolf & Morschett Dirk. 2011, *Developing international strategies: going and being international for medium-sized companies*, 307 s. Tillgänglig:
<https://books.google.fi/books?id=QUA123NvjZcC&pg> Hämtad 6.11.2018
- Heikkilä, Tarja. 2014, *Kvantitatiivinen tutkimus*. Tillgänglig:
<http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf> Hämtad 13.10.2018
- ICAO. 2017. *The world of air transport in 2017*, Tillgänglig:
<https://www.icao.int/annual-report-2017/Pages/the-world-of-air-transport-in-2017.aspx> Hämtad 5.11.2018
- Juslin, Kenneth & Jaakkola, Timo. 2013, *Speditörens roll vid import från Asien*.
Tillgänglig:
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54967/Jaakkola_Juslin.pdf?sequence=1 Hämtad 17.2.2019
- Karhunen, Jouni & Hokkanen, Simo. 2007, *Kansainväliset tavarakuljetukset*,
Jyväskylä: Sho Business Development Oy, 247 s.
- Khaldi, Salah. 2009, *Reduction of commercial aircraft noise emission around airports. A new environmental challenge. European Transport Research Review, 1(4)*.
Tillgänglig: <https://link.springer.com.ezproxy.arcada.fi:2443/article/10.1007%2Fs12544-009-0020-7>
Hämtad 21.11.2018
- Lobo, Ingrid & Mohammed, Zairi. 1999, *Competitive benchmarking in the air cargo industry: Part 1*. *Benchmarking: An International Journal*, Vol. 6 Issue: 2, s. 164–191. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1108/14635779910269768> Hämtad 17.2.2019
- Logistiikan Maailma. 2018a, *Lentokuljetus*. Tillgänglig:
<http://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/lentokuljetus/> Hämtad 27.9.2018
- Logistiikan Maailma. 2018b, *Huolinta-alan tausta ja kehittyminen*. Tillgänglig:
<http://www.logistiikanmaailma.fi/huolinta-terminaalit/huolinta/huolinta-alan-tausta-ja-kehittyminen/> Hämtad 26.9.2018

- Logistiikan Maailma. 2018c, *Lentokuljetusten kustannusvaikuttajat ja – suoritteet*.
Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/kuljetus/lentokuljetus/kustannusvaikuttajat-ja-suoritteet/> Hämtad 6.11.2018
- Logistiikan Maailma. 2018d, *Huolinta tänään*. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/huolinta-terminaalit/huolinta/huolinta-tanaan/> Hämtad 30.10.2018
- Logistiikan Maailma. 2018e, *Huolintayritysten tarjoamat palvelut*. Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/huolinta-terminaalit/huolinta/huolintayritysten-tarjoamat-palvelut/> Hämtad 27.10.2018
- Logistiikan Maailma. 2018f, *Tieto-Raha ja materiaalivirrat*.
Tillgänglig: <http://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/tieto-raha-ja-materiaalivirrat/> Hämtad 4.11.2018
- Melin, Kirsti. 2011. *Ulkomaankaupan Menettelyt*, 1 uppl., Tammertekniikka / Amk Kustannus Oy, 346 s.
- Milorad, Kilibarda, Svetlana Nikolicic & Milan Andrejic. 2016, *Measurement of logistics service quality in freight forwarding companies: A case study of the Serbian Market*. The international Journal of Logistics Management, Vol. 27 Issue: 3.
Tillgänglig: <https://doi.org/10.1108/IJLM-04-2014-0063> Hämtad 17.2.2019
- Nationalencyklopedin. 2018, *Uppslagsverket*. Tillgänglig: <https://www.ne.se> Hämtad 21.10.2018
- National Geography. 2017, *As billions more fly, here's how aviation could evolve*.
Tillgänglig: <https://www.nationalgeographic.com/environment/urban-expeditions/transportation/air-travel-fuel-emissions-environment/> Hämtad 10.11.2018
- Niiranen, Kaisa. 2010, *Lentoliikenteen pitkän aikavälin tulevaisuus Euroopassa*.
Tillgänglig: <https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/6767/niiranen.pdf> Hämtad 10.11.2018
- Palta. 2018, *Logistiikka (4/2017)*. Tillgänglig: <https://www.palta.fi/logistiikka-4-2017/> Hämtad 11.10.2018
- Perlman, Yael, Raz Tzvi & Moshka, Livnat. 2009, *Key factors in selecting and international freight forwarding company*. Tillgänglig: <https://benthamopen.com/contents/pdf/TOTJ/TOTJ-3-29.pdf> Hämtad 11.11.2018
- Schmitt, Dieter & Gollnick, Volker. 2015, *Aircraft characteristics*.
Tillgänglig: https://link.springer.com/chapter/10.1007/978-3-7091-1880-1_5 Hämtad 7.1.2018

- Sisula-Tulokas, Lena. 2003, *Kuljetusoikeuden perusteet*. 2 uppl., Talentum Media Oy, 300 s.
- Storhagen, Nils G. 2011, *Logistik - grunder och möjligheter*, 4 uppl., Malmö: Liber AB, 335 s.
- Subhashini, S. & Preetha, S. 2018, *An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services*. *Maritime Business Review*, Vol. 3 Issue: 3. Tillgänglig: <https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1108/MABR-01-2018-0004> Hämtad 17.2.2019
- Suomen Huolinta- Ja Logistiikkaliitto ry, 2018. *Faktat ja tilastot*. Tillgänglig: <http://www.huolintaliitto.fi/tietoa-alasta/faktat-ja-tilastot.html> Hämtad 30.10.2018
- Suomen Huolinta- Ja Logistiikkaliitto Ry. 2017, *Maahantuonnin arvonlisäverotus siirtyy verohallinnolle 1.1.2018 – keskeisimmät vaikutukset maahantuojille*. Tillgänglig: <http://www.huolintaliitto.fi/ajankohtaista/maahantuonnin-arvonlisäverotus-siirtyy-verohallinnolle-1.1.2018-keskeisimmat-vaikutukset-maahantuojille.html> Hämtad 22.11.2018
- Talouselämä. 2018, *Finavia: Neuvottelut kiinalaisen Juneyaon kanssa ovat yhä meneillään*. Tillgänglig: <https://www.talouselama.fi/uutiset/finavia-neuvottelut-kiinalaisen-juneyaon-kanssa-ovat-yha-meneillaan/df288d4b-fe52-381d-b366-95697545ff15> Hämtad 8.11.2018
- The Loadstar. 2018, *Air freight peak season takes off, with the transpacific off to a strong start*. Tillgänglig: <https://theloadstar.co.uk/air-freight-peak-season-takes-off-transpacific-off-strong-start/> Hämtad 10.11.2018
- Tofalli, Niki; Loizia, Pantelits & Zorpas, Antonis A. 2017, *Passengers waste production during flights, Environmental science and pollution research international*. Tillgänglig: <https://search-proquest-com.ezproxy.arcada.fi:2443/abiglobal/docview/1979777107/F4B49978E8754881P/Q/7?accountid=27294> Hämtad 21.11.2018
- Tulli. 2018, *Import*. Tillgänglig: <https://tulli.fi/sv/foretag/import> Hämtad 11.11.2018
- Tulli. 2017, *Suomen ja Kiinan välinen kauppa*. Tillgänglig: <https://tulli.fi/documents/2912305/3331101/Suomen+ja+Kiinan+v%C3%A4linen+kauppa+vuonna+2017+%281-7%29/9b5fe5c0-f281-40cc-9b2f-a7cced2bf68e?version=1.0> Hämtad 27.9.2018
- Von Bell, Anders; Ritvanen, Virpi & Santala, Jouko. 2011, *Logistiikan ja toimitusketjunhallinnan perusteet*. 1 uppl., Suomen Huolinta-liikkeiden Liitto ry, 252 s.
- Wiik, Tony. 2015, *Speditiöföretagens utbud av tjänster i Finland – En analys utgående från företagens webbsidor*. Tillgänglig: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95570/Wiik_Tony.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad 17.2.2019

Yle. 2018, *Finnair lensi ensimmäisen suoran lennon Helsingistä Pekingiin 30 vuotta sitten – ”kukaan ei osannut kuvitella, miten merkittävä verkosto syntyy Suomen ja Aasian välille.”* Tillgänglig: <https://yle.fi/uutiset/3-10144283%20> Hämtad 8.11.2018

ZeeMaps. 2018. *ZeeMap-3373687*. Tillgänglig: <https://www.zeemaps.com/map?group=3373687&add=1> Hämtad 30.10.2018

Zhiqiang Liu. 2013, *Geographical Concentration of Manufacturing Industries in China — Measurements and Determinants*. Tillgänglig: <http://digitalcommons.uconn.edu/dissertations/180> Hämtad 11.11.2018

BILAGOR

BILAGA 1 – Tabell på tillämpad tidigare forskning

Enkät del	Tillämpad tidigare forskning
Del 2 – Kundnöjdhet	<ul style="list-style-type: none">• Subhashini, S. & Preetha, S. 2018, <i>An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services</i>. Maritime Business Review, Vol. 3 Issue: 3, s. 276–289. Tillgänglig: https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1108/MABR-01-2018-0004 Hämtad 17.2.2019• Lobo, Ingrid & Mohammed, Zairi. 1999, <i>Competitive benchmarking in the air cargo industry: Part 1</i>. Benchmarking: An International Journal, Vol. 6 Issue: 2, s. 164–191. Tillgänglig: https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1108/14635779910269768 Hämtad 17.2.2019
Del 3 – Flygimportens verkliga behov nu och i framtiden	<ul style="list-style-type: none">• Milorad, Kilibarda, Svetlanda Nikolicic & Milan Andrejic. 2016, <i>Measurement of logistics service quality in freight forwarding companies: A case study of the Serbian Market</i>. The international Journal of Logistics Management, Vol. 27 Issue: 3, s. 770–794. Tillgänglig: https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1108/IJLM-04-2014-0063 Hämtad 17.2.2019
Del 4 - Konsultering	<ul style="list-style-type: none">• Subhashini, S. & Preetha, S. 2018, <i>An empirical analysis of service quality factors pertaining to ocean freight forwarding services</i>. Maritime Business Review, Vol. 3 Issue: 3, s. 276–289. Tillgänglig: https://doi-org.ezproxy.arcada.fi:2443/10.1108/MABR-01-2018-0004 Hämtad 17.2.2019
Del 5 – Flygimportens utveckling från Kina till Finland	<ul style="list-style-type: none">• Juslin, Kenneth & Jaakkola, Timo. 2013, <i>Speditörens roll vid import från Asien</i>. Tillgänglig: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/54967/Jaakkola_Juslin.pdf?sequence=1 Hämtad 17.2.2019
Del 6 – Allmänt om spedition	<ul style="list-style-type: none">• Wiik, Tony. 2015, <i>Speditionsföretagens utbud av tjänster i Finland – En analys utgående från företagens webbsidor</i>. Tillgänglig: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/95570/Wiik_Tony.pdf?sequence=1&isAllowed=y Hämtad 17.2.2019

Bilaga 2 – Följebrevet

Hei!

DSV pyrkii kehittämään toimintoja asiakaslähtöisesti ja lentoliikenteen kasvaessa haluamme ottaa huomioon teidän näkökulmanne.

Suoritan työni ohessa DSV:n lentotuonnissa liiketalouden AMK-tutkintoa, joka on opinnäytetyötäni vaille valmis. Opinnäytetyöni käsittelee lentotuontia Kiinasta Suomeen ja kartoitan tutkimuksessani **asiakkaiden kokemuksia sekä todellisia tarpeita nyt ja tulevaisuudessa**. Opinnäytetyöni tutkimusosa toteutetaan kyselytutkimuksena.

Tutkimukseni avulla DSV kykenee **kehittämään lentotuontitoimintaa ottaen huomioon teidän palautteenne** ja siksi toivoisin teidän vastaavan kyselyyn.

Kyselylomakkeen täyttäminen kestää noin viisi minuuttia ja siihen pääsette tästä linkistä:

<https://link.webpolsurveys.com/S/07D6E1093497FBC2>

Osoitelähde: DSV Air & Sea Oy:n asiakasrekisteri

Yhteistyöterveisin,

Bero Davidson

Operations, Air Import, Finland



Bilaga 3 – Enkäten



Global Transport and Logistics

1. Yrityksen koko *

- Mikro (alle 10 työntekijää)
- Pieni (alle 50 työntekijää)
- Keskisuuri (50-249 työntekijää)
- Suuri (vähintään 250 työntekijää)

2. Asemasi yrityksessä *

- Operatiivinen
- Hallinnollinen

3. Asiakastyytyväisyys *

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Vastauksen saaminen sähköpostin kautta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tiedonkulku toimeksiannon aikana *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Henkilökunnan ongelmanratkaisukyky *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimitusaika Kiinan lentotuonnissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Toimitusvarmuus Kiinan lentotuonnissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Luotettavuus Kiinan lentotuonnissa *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Palveluiden hinta verrattuna palveluiden laatuun *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Logistisen lisäarvon tuottaminen yrityksellenne *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Lentotuonnin todelliset tarpeet nyt ja tulevaisuudessa *

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin
Miten hyvin DSV:n lentotuonti pystyy vastaamaan tämän hetkisiin tarpeisiinne? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miten hyvin koette, että DSV:n lentotuonti pystyisi vastaamaan mahdollisiin muuttuviin tarpeisiinne? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Miten hyvin DSV kattaa lentohuolintatarpeisiinne verrattuna muihin alan yrityksiin? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Konsultointi *

	Ei lainkaan / Erittäin vähäinen	Melko vähäinen	Melko suuri	Erittäin suuri
Konsultoinnin tarpeenne liittyen lentotuontiin tai tuontiprosessiin ennen tavaran ostoa? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Miten arvioitte Kiinan lentotuotinne kehittyvän tulevaisuudessa? *

- Vähenee paljon
- Vähenee jonkin verran
- Ei vähene eikä kasva
- Kasvaa jonkin verran
- Kasvaa paljon

7. Mitä huolintapalveluita yrityksenne käyttää? *

- Kansainvälinen kuljetus (Lento)
- Kansainvälinen kuljetus (Kuriiri)
- Kansainvälinen kuljetus (Meri)
- Kansainvälinen kuljetus (Maantie)
- Kansainvälinen kuljetus (Rautatie)
- Yhdistelmäkuljetus (esimerkiksi Meri-Lento)
- Kolmannen maan liikenne
- Konsolidointi
- Jakelu- tai noutokuljetus
- Tuonti- tai vientitullaus
- Passitus
- Varastointi
- Lajittelu
- Tullimaksut
- Vakuutukset
- Neuvonta ja konsultointi
- Tilastointi ja raportointi
- Projektikokonaisuudet
- Paluulogistiikkapalvelut
- 3PL tai 4PL logistiikkatoimintojen ulkoistaminen
- Muu _____

8. Mitä huolintapalveluita kuvittelisitte käyttäväenne tulevaisuudessa? *

- Kansainvälinen kuljetus (Lento)
- Kansainvälinen kuljetus (Kuriiri)
- Kansainvälinen kuljetus (Meri)
- Kansainvälinen kuljetus (Maantie)
- Kansainvälinen kuljetus (Rautatie)
- Yhdistelmäkuljetus (esimerkiksi Meri-Lento)
- Kolmannen maan liikenne
- Konsolidointi
- Jakelu- tai noutokuljetus
- Tuonti- tai vientitullaus
- Passitus
- Varastointi
- Lajittelu
- Tullimaksut
- Vakuutukset
- Neuvonta ja konsultointi
- Tilastointi ja raportointi
- Projektikonaisuudet
- Paluulogistiikkapalvelut
- 3PL tai 4PL logistiikkatoimintojen ulkoistaminen
- Muu _____

9. Palvelut *

	Erittäin huonosti	Melko huonosti	Melko hyvin	Erittäin hyvin
Miten hyvin tunnette DSV:n tarjoamat palvelut? *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Palautteenne liittyen lentotuontiin Kiinasta? *

11. Mitä toivoisitte erityisesti, että DSV kehittäisi lentotuontiin liittyen? *
