



Mustepatruunoiden vastaanotto ja tilaukset Tammiston Gigantissa



Seppänen, Antti

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Kerava

Mustepatruunoiden vastaanotto ja tilaukset Tammiston Gigantissa

Antti Seppänen
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2009

SISÄLLYS

| | |
|---|----|
| 1 Johdanto..... | 6 |
| 1.1 Tutkimuksen tausta..... | 6 |
| 1.2 Tutkimusongelma | 7 |
| 1.3 Tutkimuksen tavoitteet..... | 7 |
| 1.4 Tutkimusongelman rajaus ja määrittely | 8 |
| 1.5 Tutkimuksen rakenne | 8 |
| 1.6 Keskeiset käsitteet | 10 |
| 2 Teoreettinen viitekehys | 10 |
| 2.1 Viivakoodit | 10 |
| 2.2 EAN-koodit | 11 |
| 2.2.1 Koodien käyttö..... | 12 |
| 2.2.2 Koodin tunnistaminen | 12 |
| 2.3 Tavaroiden vastaanotto ja palautukset | 13 |
| 2.4 Myyntiyöhön vaikuttavat tekijät | 14 |
| 3 Gigantti Tammisto | 14 |
| 3.1 Gigantti-ketju | 14 |
| 3.3 ElGuide myynti, varasto ja analysointijärjestelmä | 15 |
| 3.4 Varaston työntekijät | 16 |
| 3.5 Despec | 16 |
| 4 Tutkimus..... | 17 |
| 4.1 Haastattelujen ja tutkimuksen suunnittelu | 17 |
| 4.2 Haastatellut henkilöt..... | 18 |
| 4.3 Tutkimuksen ja haastattelujen toteutus..... | 19 |
| 4.4 Kysymykset..... | 20 |
| 5 Tutkimustulokset..... | 20 |
| 5.1 Paljastuneet ongelmat | 20 |
| 5.2 Viallisten EAN-koodien aiheuttamat ongelmat | 21 |
| 5.3 Varaston ja myyjien toiminta..... | 22 |
| 5.4 Tilausten teko | 23 |
| 5.5 Myyntipäällikön toiminta | 23 |
| 5.6 Patruunoiden vastaanottoprosessi | 24 |
| 5.7 Ongelmakohtien parannus ja korjaus | 24 |
| 6 Yhteenveto ja johtopäätökset..... | 25 |
| 6.1 Päätelmät | 25 |
| 6.2 Tutkimuksen onnistuminen..... | 26 |
| 6.3 Reliabiliteetti ja validiteetti..... | 27 |
| 6.4 Kehitysehdotukset | 27 |
| Lähteet..... | 27 |

Liitteet 29

Antti Seppänen

Mustepatruunoiden vastaanotto ja tilaukset Tammiston Gigantissa

Vuosi 2009

Sivumäärä 30

Tutkimuksen kohteena oli suuren kodinelektroniikkaketjun Gigantin Tammiston yksikkö ja sen toiminta liittyen mustepatruunoiden tilaukseen ja vastaanottoon.

Mustepatruunoiden vastaanottoon ja niiden tilaamiseen on liittynyt jonkin verran ongelmia jo pidemmän aikaa. Varsinkin tuotteiden EAN-koodit ovat olleet ongelmana. Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää todelliset patruunoihin liittyvät ongelmat haastatteleamalla Tammiston Gigantista eri henkilöitä, jotka ovat lähes päivittäin työtehtävissään joissain tekemisissä mustepatruunoiden kanssa. Tavoitteena oli lisäksi löytää ratkaisuja tai parannusehdotuksia ongelmaan ja saada mahdollisimman laaja kuva tilanteesta.

Haastattelujen avulla selvitettiin mitä kukakin piti ongelmina omassa työtehtävässään mustepatruunoihin liittyvissä asioissa, jolloin saatiin tarkempaa tietoa ongelmista. Lähdeaineistona käytin internettiä ja aiheeseen liittyvää kirjallisuutta, sekä yrityksestä saatua maetriaalia ja haastatteluja.

Työn teoriaosuudessa käsitellään vastaanottoon ja muutoinkin aiheeseen liittyviä asioita ja termejä. Teoriaosuudella luodaan pohjaa sille, mitä tutkimuksessa ja työssä useasti esiintyvät EAN-koodit ovat ja miten vastaanoton tulisi toimia.

Tutkimuksen perusteella onnistuttiin hahmottamaan ongelmat eri osapuolien näkökulmasta ja selvittämään, mistä monet ongelmat johtuvat kohdeyrityksessä. Tutkimuksessa selvisi myös, että informaation kulku ei kaikilta osin ole toiminut hyvin, mikä on aiheuttanut osan ongelmista.

Työn lopun analyysivaiheessa selviää, että osaa ongelmista ei ole mahdollista korjata, mutta työt on mahdollista tehdä huolellisemmin ja näin ollen vähentää ongelmien aiheutumista ja määrää. Kaiken kaikkiaan vastaanotto toimii suhteellisen hyvin, mutta toiminnassa ja toimintatavoissa riittää hiottavaa.

Yritys sai tutkimuksesta uutta lisätietoa vastaanoton pienistä, mutta jatkuvista ongelmista ja yrityksen työntekijät saivat uutta ja selventävää tietoa patruunoihin liittyvistä ongelmista.

Asiasanat: EAN-koodi, vastaanotto, tilaukset, informaation kulku, mustepatruuna

Antti Seppänen

Order and Reception of Ink Cartridges in Gigantti Tammisto

Year 2009

Pages 30

The target of this research is the Tammisto unit of the large electronics chain Gigantti, and its methods of operating with the ordering and receiving of ink cartridges.

There have been some problems concerning the ordering/reception of cartridges for a long time already. Especially the EAN-codes on products have been causing trouble. The goal of this research was to discuss these problems by interviewing Gigantti's employees in Tammisto, who often work with ink cartridges and face these problems. The focus was on getting a thorough understanding of the situation and finding solutions and corrective propositions.

In these interviews it was examined what employees thought were the main problems in the ink cartridge orders. The intent was to get more thorough information of these problems.

In the theory section of the thesis the terms and subjects concerning product reception are clarified. It is also aimed to create some basis for what EAN-codes are.

Based on this research it was made possible to perceive these problems from different points of view. The research also showed that the flow of information had not worked well enough in some aspects, which was the cause for some of the problems.

In the analysis section it is made clear that all of these problems cannot be solved, but the amount of them could be decreased through more careful working. The delivery of products to Gigantti works fairly well, but improvements are possible concerning the operations and procedures.

From this research the company got new information on the small everyday problems on product reception. Also the employees got some clarification on the problems associated with their work with ink cartridges.

Key words: EAN-code, product reception, orders, flow of information

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen tausta

Olen työskennellyt Tammiston Gigantissa Vantaalla myyjänä syksystä 2006 lähtien, joten työtehtävissäni päässyt näkemään varaston toimintaa lähietäisyydeltä. Sain idean opinnäytetyöhöni miettiessäni, mitkä ovat suurimmat varastoon ja myyntityöhön liittyvät ongelmat. Ensimmäisenä tuli mieleeni juuri mustepatruunoihin liittyvät ongelmat. Olen aikanaan hoitanut itse mustepatruunoiden tilauksia ja jo silloin ongelmia tuli vastaan muunmuassa EAN-koodeihin liittyen. Varastossa käydessäni olen saanut havaita, että mustepatruunat ovat yksi eniten ongelmia tuottavista artikkeleista vastaanottoihin liittyen.

Työssä haastattelen muiden muassa Tammiston Gigantin varastopäällikköä, yhtä ketjun myyntipäällikköä, varastotyöntekijää ja myyjää. Tarkoituksena on saada asiasta mahdollisimman monta näkökulmaa ja näin selvittää, miten vastaanoton ongelmat vaikuttavat eri osapuolien toimintaan nimenomaan Tammiston Gigantissa. Haastattelujen perusteella on tarkoitus päästä ongelman ytimeen ja sitä kautta yrittää keksiä parannusehdotuksia patruunoiden vastaanottoprosessiin ja siihen liittyviin ja siitä aiheutuviin ongelmiin.

Varastoon saapuu muutaman kerran viikossa isoja lähetyksiä, jotka saapuvat Gigantin keskusvarastolta Jönköpingistä. Tavaraa saapuu koko talon tarpeisiin useita lavoja kerralla. Pienempiä lähetyksiä saapuu päivittäin esimerkiksi suomalaisilta tavarantoimittajilta. Mustepatruunalähetykset, joita tutkimusongelma koskee, saapuvat Despeciltä Suomesta. Kun lähetykset saapuvat varastoon, ne lasketaan, kirjataan vastaanotetuiksi ja toimitetaan omille varastopaikoilleen tai suoraan myymälään (jokaisella osastolla on varastossa oma välikkösä, josta myyjät noutavat tavaraa myymälään).

Ehkä suurimmat ongelmat liittyvät tuotteissa oleviin vääriin EAN-koodeihin tai tuotekodeihin, jotka eivät vastaa tilauksessa olevia tuotekodeja. ElGuiden ongelma on se, kun sinne on kerran perustettu joku tuotekoodi, sitä ei voida sieltä enää sieltä poistaa. Tämä taas johtaa siihen, että ElGuidessa on useampia tuotekodeja samoille tuotteille, mikä taas tuottaa varastomiehille tavaran vastaanotossa pään vaivaa.

Päällekkäiset tuotekoodit johtuvat yleensä siitä, että samalla tuotteella on toinen viivakoodi, jonka vuoksi sitä ei voida ottaa järjestelmään vanhalle koodille. Jos tuotteita on ElGuiden saldolla useammalla eri tuotekoodilla, se vaikeuttaa myyjien tehtäviä.

Eräs suuri ongelma vastaanotossa ovat niin sanotut väärät vastaanotot, toisin sanoen tavaraa kirjataan saapuneeksi järjestelmään enemmän tai vähemmän kuin mitä tavaraa on todella tullut. Tämänkaltaiset virheet johtuvat yleensä huolimattomuudesta esimerkiksi näppäilyvirheestä tietokoneella tai väärin laskemisesta. Pahimmassa tapauksessa nämä virheet huomataan vasta inventaariossa, jolloin tavaraa joudutaan etsimään turhaan. Virheet aiheuttavat päänvaivaa myyjille ja asiakkaille, esimerkiksi jos myyjä katsoo ElGuidesta, että tavaraa löytyy varastosta määrä x ja tekee kaupan asiakkaan kanssa. Virhe huomataan siinä vaiheessa, kun asiakas menee hakemaan tavaraa noutotiskiltä eikä sitä varastosta löydykään. Tämän kaltaiset tapaukset ovat ikäviä yrityksen imagolle ja aiheuttavat paljon turhaa työtä.

1.2 Tutkimusongelma

Opinnäytetyö käsittelee mustepatruunoiden ja kasettien vastaanottoa, näiden tilausten tekoa Tammiston Gigantissa. Tarkoituksena on selvittää, miten vastaanotto prosessi toimii ja miten toimintaketjua voitaisiin ehkä parantaa ja kehittää, mitä ongelmia prosessissa on.

Tärkeään ongelmaan eli mustepatruunoiden viivakoodien toimimattomuuteen ja rinnakkaisviivakoodien olemassa oloon on tarkoituksena löytää myös vastaus. Lisäksi tutkimuksen tarkoitus on selvittää miten myyjien ja varaston toiminta vaikuttaa näiden ongelmien syntyyn ja miten työtapoja ja käytänteitä voitaisiin muuttaa, jotta järjestelmä saataisiin toimimaan paremmin.

Tarkoituksena on lisäksi selvittää miten viivakoodit toimivat ja ovatko osa niihin liittyvistä ongelmista lähtöisin muualta kuin kohdeyrityksen toimintatavoista.

1.3 Tutkimuksen tavoitteet

Työn tavoitteena on haastatteluiden avulla selvittää eri osapuolten näkökannat ongelmiin ja niiden perusteella esittää korjaus- ja parannusehdotuksia Tammiston Gigantin mustepatruunoiden vastaanotto prosessiin. Tätä kautta voitaisiin vähentää esimerkiksi tavaroiden väärää vastaanottoa, jotka aiheuttavat ongelmia esimerkiksi inventaarioissa ja normaaleissa myyntitilanteissa. Ongelmalliset aiheuttavat väärät viivakoodit patruunoissa aiheuttavat pään vaivaa varastolle. Tutkimuksen tuloksia voidaan hyödyntää muissakin Giganteissa, koska tilausjärjestelmät ja toimintatavat ovat ainakin periaatteessa samanlaisia kaikissa ketjun taloissa. Tammistossa tämä tietysti on omalla tasollaan liikkeen suuruuden vuoksi. Isossa organisaatiossa

suurten muutosten tekeminen voi olla vaikeaa, koska tiettyihin toimintatapoihin on totuttu ja niiden muuttaminen voi joissain tapauksissa olla teknisestikin mahdotonta.

1.4 Tutkimusongelman rajaus ja määrittely

Tutkin opinnäytetyössäni kodinkoneketju Gigantin Vantaan Tammiston varaston vastaanotto-prosessia. Rajaan kuitenkin vastaanotto-prosessin tutkimisen ainoastaan yhden ongelmallisen tuoteryhmän, mustepatruunoiden/kasettien, vastaanoton tutkimiseen ja siitä aiheutuviin ongelmiin.

Rajaan tutkimuksen koskemaan vain Tammiston Gigantin toimintaa. Esimerkiksi tukkureihin liittyvät ongelmat selvitän ainoastaan Tammistosta, en tavarantoimittajalta. Rajaan tutkimuksen käsittelemään vain Gigantti Tammiston henkilökunnan toimintaa. En käsittele ulkopuolisten tahojen toimintaa muutoin kuin se työntekijöiden toimiin Tammistossa vaikuttaa.

Tarkoituksena on tutkia porras portaalta mustepatruunoiden saapuminen varastolle, vastaanotto-prosessin vaiheet ja kirjata siinä esiintyvät ongelmat sekä yrittää keksiä ratkaisuja ongelmiin. Haastattelut antavat hyvän pohjan ongelman selvittämiseksi. Rajaan ongelman tutkimisen ainoastaan Tammiston Gigantin varastoon en ketjun muihin varastoihin. Itse patruunoiden myynti tai asiakkaiden toiminta rajataan tutkimuksen ulkopuolelle. Tutkimuksessa käytän alan kirjallisuutta selvittääkseni alaan liittyviä käsitteitä.

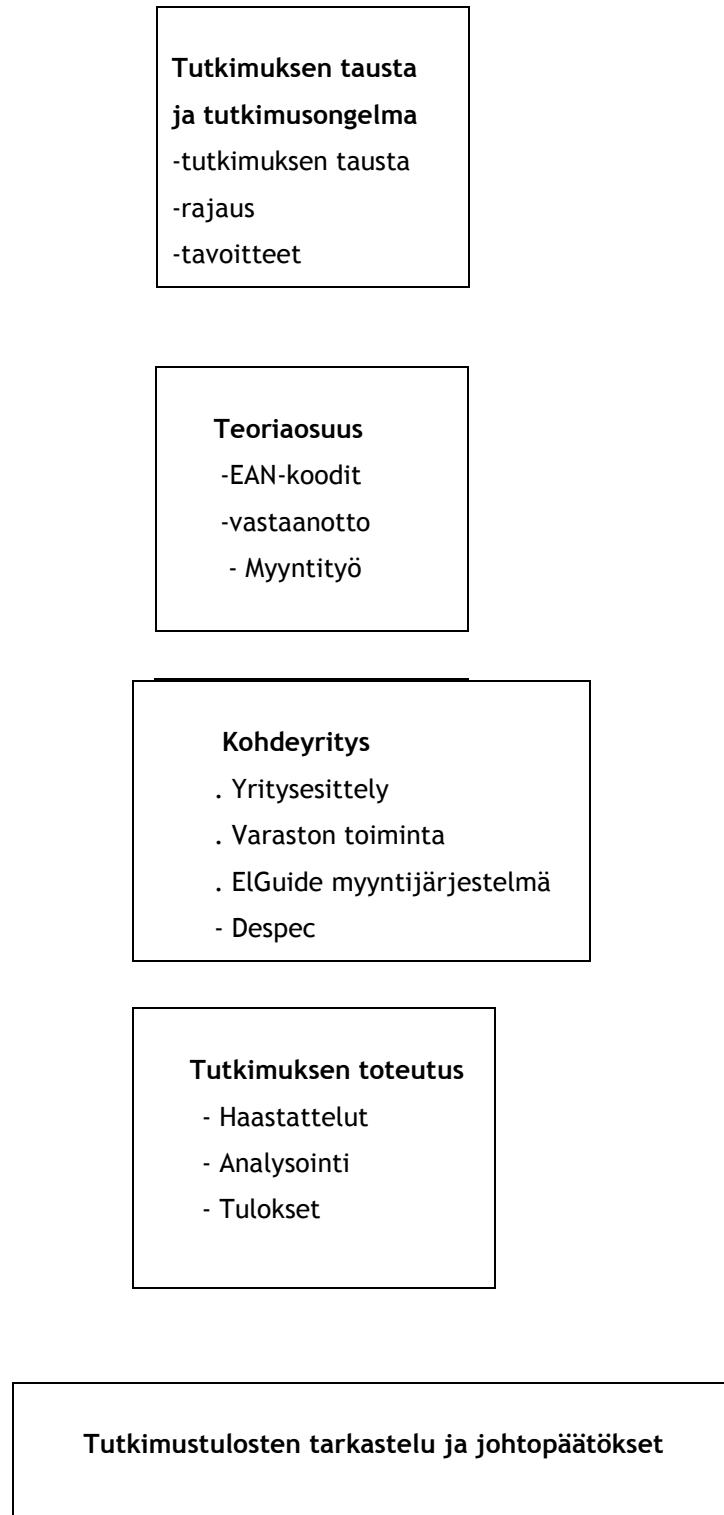
Tutkimuksessa selvitän Gigantin myyntijärjestelmän toimintaa, koska se liittyy oleellisesti vastaanotto-prosessiin ja ongelmiin. Haastatteluilla pyrin selvittämään, johtuvatko ongelmat organisaatiosta, ihmisistä, järjestelmästä, toimintatavoista vai kaikesta. Seuraan lisäksi itse varastolla vastaanoton toimintaa ja yritän saada käsiini varaston toimintaa käsittelevää kirjallista materiaalia helpottaakseni selvitystyötä.

1.5 Tutkimuksen rakenne

Johdannossa käsittelen tutkimusongelmaa ja sen toteutusta. Tämän jälkeen seuraavassa teoriaosuudessa käsittelen työhön keskeisesti liittyviä viivakoodeja, niihin tarkemmin liittyviä EAN-koodeja ja vastaanottoa tarkemmin. Tarkoituksena on selvittää näitä käsitteitä tarkemmin. Kolmannessa luvussa käsittelen paremmin yritystä eli Vantaan Tammiston Giganttia, jossa tutkimus toteutettiin. Luvussa esitellään yritys ja kerrotaan tutkimuksen taustoista.

Seuraavassa eli neljännessä luvussa käsitellään itse tutkimusta, kerrotaan sen vaiheista, toteutuksesta, haastatteluista ja koko prosessin kulusta. Viimeisessä luvussa käsitellään tutkimuksen tuloksia, tehdään johtopäätökset ja annetaan kehitysehdotuksia.

Tutkimuksen viitekehys esitellään kuviossa 1.



Kuvio 1: Tutkimuksen viitekehys.

1.6 Keskeiset käsitteet

Seuraavassa selvennän eräitä yleisempiä opinnäytetyössäni esiintyviä käsitteitä ja asioita.

EAN-koodi = EAN tulee sanoista "Eurooppalainen artikkelinumerointi" (European Article Numbering).

Sen avulla tuote voidaan yksiselitteisesti tunnistaa jakeluketjun eri vaiheissa teollisuudelta kuluttajalle ja erityisesti vähittäiskaupassa. (GS1 Finland 2008).

ElGuide = Gigantin myynti- ja varastojärjestelmä

Gigantti = tavarataloketju

Mustepatruuna = tulostimissa ja monitoimilaitteissa käytettävä mustekasetti

2 Teoreettinen viitekehys

Tässä työn osassa selvitän opinnäytetyöhöni liittyviä käsitteitä

2.1 Viivakoodit

Tavaroita (raaka-aineita, osia ja tuotteita) ja tapahtumia (esimerkiksi tavaran tai henkilön saapuminen tai lähteminen; asiakastilauksen keräyksen alkaminen tai päättyminen) joudutaan tunnistamaan ja kirjaamaan monessa paikassa ja monella tapaa, jotta pystyttäisiin hallitsemaan logistiikan toimitusketjuja. Täytyy esimerkiksi tietää, mitä tavaraa, kuinka paljon keneltä ja milloinkin on saatu tai mitä tavaroita kenelle on milloinkin toimitettu.

Automaattisista tunnistustekniikoista yleisin on viivakoodi, jossa numeroita ja kirjaimia esitetään optisessa esitettävässä muodossa. Viivakoodi muodostuu joukosta mustia ja vaaleita erilevyisiä viivoja, joiden järjestys määrittää halutun numeron, kirjaimen tai erikoismerkin. Erilaisia viivakoodityyppejä on kehitetty monta sataa, mutta vain alle kymmenen niistä on saavuttanut laajemman käytön. Kolme Suomessa eniten käytettyä viivakoodityyppiä ovat Code 39, Code 128 ja EAN-13.

Viivakoodityypin valintaan vaikuttavat niiden käyttötarve, viivakoodille tuotteessa käytettävissä oleva tila, koodattavan tiedon sisältö ja olosuhteet (Karhunen, Pouri & Santala 2004, 388-389).

Viivakoodeilla saavutetaan hyötyä usealla eri tavalla, tärkeimmät edut ovat:

- tallennettujen tietojen oikeellisuus
- tiedonsyötön nopeus
- luennan helppous
- teknologian halpuus.

Muilla teknologioilla saavutetaan samoja etuja, mutta ei näitä kaikkia etuja yhdessä. (Pouri 1997, 213).

Viivakoodin ominaisuudet:

- Viivakoodi voidaan toteuttaa yhdistämällä se pakkauksen muuhun painatukseen
- Viivakoodi voidaan painaa suoraan pakkaukseen valmistuksen yhteydessä
- Tuotteeseen voidaan kiinnittää valmiiksi painettu viivakoodietiketti (GS1 Finland 2008.)

Viivakoodin koko voi vaihdella. Valittava koko määräytyy painomenetelmän mukaan. Myös pienikokoista viivakoodia voidaan käyttää, jos painojälki on selkeä ja painoalusta hyvälaatuinen. Jos pakkauksesta on varattu tietty tila viivakoodille, symbolin kokoa ei voida vaihdella mielivaltaisesti. (GS1 Finland 2008.)

2.2 EAN-koodit

EAN tulee sanoista Eurooppalainen artikkelinumerointi (European Article Numbering). Sen avulla tuote voidaan yksiselitteisesti tunnistaa jakeluketjun eri vaiheissa teollisuudelta kuluttajalle ja erityisesti vähittäiskaupassa.

EAN-koodi on alun perin tarkoitettu pakatuille päivittäistavaroille, mutta sitä voidaan käyttää myös muissa tuoteryhmissä, kuten punnittavat tuotteet, kirjat, aikakauslehdet, tekstiilit, rautakaupan tuotteet ja niin edelleen. Pääasiassa valmistaja tai pakkaaja antaa tuotteelle koodin. (GS1 Finland 2008).

EAN-koodi hakemuksen tuotteelle voi tehdä internetissä GS1 Finlandin sivuilla (LIITE 3)

EAN-13 on tunnetuin koodityyppi Suomessa. Koodityypin merkittävin ja lähes ainoa käyttäjäsektori on vähittäiskauppa.

EAN-koodi on vähittäiskaupan tarpeisiin Euroopassa kehitetty koodi, joka on levinnyt muihinkin maansiin. USA:ssa tämän koodin vastine on UPC-koodi. EAN koodissa koodin kolme en-

simmäistä numeroa kertoo maan (esimerkiksi Suomi= 640-649), jossa tuote on valmistettu ja kolme seuraavaa numeroa valmistajan tai valmistuttajan. Loput koodin numeroista ovat valmistajan tai valmistuttajan sisäisiä tuotenumeroita siten, että viimeinen merkki on niin sanottu tarkistusmerkki. Suomessa EAN-koodin valmistaja tai valmistuttajanumerot antaa EAN-Finland Oy, joka toimii keskuskauppakamarin yhteydessä. Koodilla voidaan esittää vain numerot. (Karhunen ym. 2004, 389.)

EAN- ja UPC järjestelmät ovat niin lähellä toisiaan, että EAN- lukijalaitteet ymmärtävät UPC-koodin. USA:ssa on kuitenkin vielä käytössä lukijalaitteita, jotka eivät kykene tulkitsemaan EAN-koodia.

EAN-järjestelmä on tarkoitettu helpottamaan tietojenkäsittelyä tavaran koko jakeluketjussa. Tavarantoimittaja ja kauppa saavat nopeasti ja virheettömästi tiedon tuotteen todellisesta vähittäismyynnistä ilman jakeluketjussa olevien varastojen aiheuttamaa viivettä. Tämä antaa entistä parempaa tietomateriaalia päätöstentekoon valikoimien muodostamista ja kysynnän mittaamista varten. (Sakki 1999, 195.)

2.2.1 Koodien käyttö

Viivakoodien käyttö perustuu virheettömyyden lisäksi nopeuteen ja käytön vaivattomuuteen, koska viivakoodit ovat helppo ja vaivaton tapa viedä tietojenkäsittely suorittavalle portaalle. Toimitusmääräyksessä voi tilausnumero olla viivakoodilla, jolloin lukemalla koodi saadaan kyseenomainen asiakirja näyttöruutuun, jossa keräys voidaan kuitata suoritetuksi. (Karhunen ym. 2004, 390.)

Pidemmälle vietyinä voi toimitusmääräyksen jokainen tavararivi olla varustettuna viivakoodilla, jolloin lukemalla viivakoodi tavaraa hyllystä otettaessa voidaan samalla kuitata kerätty määrä. Tai vielä pidemmälle vietyinä voi myös tavarassa tai hyllyssä olla tavaran viivakoodi, jolloin lukemalla peräkkäin toimitusmääräyksen ja tavaran viivakoodit voidaan varmistaa, että kerättävä tavara on juuri sitä, mitä toimitusmääräyksessä on määrätty (lukulaite hälyttää virheistä). (Karhunen ym. 2004, 390.)

2.2.2 Koodin tunnistaminen

Tunnistaminen on kauppatapahtuman vaikeimpia asioita. Se kuluttaa paljon resursseja sellaisessa työvaiheessa, jossa tuotteelle ei synny lisäarvoa. Tästä syystä tunnistamisen teknologiaan on panostettu paljon.

Lukijalaitte korvaa ainoastaan käsin tehtävän tallennuksen. Mihinkään muuhun tietojenkäsittelyn perusratkaisuun se ei vaikuta. Viivakooditekniikan suosio ja voima on siinä, että pitkän koodisymbolin tunnistaminen tapahtuu nopeasti ja virheettömästi. (Sakki 1999, 195.)

2.3 Tavaroiden vastaanotto ja palautukset

Varastointi alkaa tavarain vastaanotosta. Vastaanoton tehtävä on selvittää, mitä on saatu ja varastoida saapuneet tuotteet asianmukaisesti siten, että ne ovat milloin tahansa helposti löydettävissä. Vastaanotto on ostajien tärkeä yhteistyökumppani, koska se selvittää, onko toimittaja täyttänyt toimituslupauksensa ja mistä toimittajille maksetaan. Lisäksi vastaanotto kantaa omalta osaltaan vastuuta varastokirjanpidon virheettömyydestä. (Karhunen ym. 2004, 376.)

Vastaanottotyö voidaan jakaa laiturityöhön ja varsinaiseen tavarain vastaanottoon. Nämä ovat erilliset prosessit, joiden suorittajat voivat olla eri henkilöitä ja joiden välillä voi olla pidempi tai lyhyempi tauko. Laiturityö pitää tehdä heti, kun taas vastaanottotarkastuksen voi tehdä henkilö joka parhaiten tuntee kyseenomaisen tavarain. (Karhunen ym. 2004, 376.)

Varsinaisen tavarain vastaanottoon sisältyy:

- ostotilauksen otto tietojärjestelmästä tarkistustyötä varten
- lähetyslistan etsiminen saapuneista kalleista
- tavarain laadun ja määrän tarkistus ja vertailu lähetyslistaan tarvittaessa kuljetuspakkaukset purkaen
- poikkeamien tarkistus ja merkintä asiakirjaan (lähetyslista tai ostotilaus)
- pakkausjätteen vienti pois vastaanoton alueelta
- tavarain hyllytys yleensä reservipaikkaan
- hyllytyksessä tai jo vastaanotossa tyhjentyneiden lavojen, lavakaulusten, häkkien, rullakoiden ja muiden tavarain poisvienti. (Karhunen ym. 2004, 376.)

Jos hyväksytty määrä poikkeaa lähetyslistan määrästä, niin vastaanoton tulisi olla yhteydessä ostotilauksen tehneeseen ostajaan, jotta tämä voi ryhtyä myyjän kanssa selvittämään tilannetta.

Palautukset ovat monen varaston ongelmia, tähän on useita syitä. Ensinnäkin niiden mukana tulevat paperit ovat usein hyvin puutteellisia. Niistä ei selviä, mitä on palautettu eikä sitä, milloin kyseenomaiset tavarat on palauttajalle toimitettu.

Palautuksessa pitää ensin selvittää, miksi se on tehty. Jos kysymys on myynnin kanssa sovitusta ostajan ylijäämän palautuksesta, niin ensimmäiseksi palautuksen eri tuotteet erotellaan toisistaan. (Mustonen & Pouri 1994, 84.)

2.4 Myyntityöhön vaikuttavat tekijät

Välttämätöntä toimivalle liikesuhteelle on asiakkaan luottamuksen säilyminen. Siksi myyntitapahtuman tärkein vaihe on varmistaa saatavuus. Jotta tämä varmistus myös aina tehtäisiin ja onnistuisi, on varastosaldoihin voitava ehdottomasti luottaa. (Mustonen & Pouri 1994, 83-84.)

Jotta saldot olisivat luotettavia, on saapuvien ja lähtevien erien kuittaus tehtävä oikein ja tämä on taas luotettavasti tehtävissä yleensä vain silloin, kun kuittauksessa käytettävä viiva-koodeja ja näppäintyöskentely on minimoitu, kauppakelvottomat tuotteet nopeasti poistettava saldoista ja harjoitettava jatkuvaa inventointia inventointijärjestelmällä, jossa tavoitteena on saldovirheiden tunnistaminen. (Mustonen & Pouri 1994, 83-84.)

3 Gigantti Tammisto

3.1 Gigantti-ketju

Gigantti on yksi Suomessa toimivia suurimpia kodinelektroniikkaketjuja. Ketjun toimialaan kuuluu kodinelektroniikka sekä siihen liittyvät tele- ja datatuotteet.

Gigantti on osa Norjassa toimivaa Elkjøp-konsernia, joka kuuluu englantilaiseen kodinelektroniikkajätti DSG international plc:hen. Gigantti aloitti toimintansa Suomessa vuonna 1999, kun ketjun ensimmäinen tavaratalo perustettiin Vantaan Tammistoon. Nykyään ketjuun kuuluu 31 myymälää (huhtikuu 2008), joista Tammiston yksikkö on niin asiakasmäärältään, pinta-alaltaan kuin henkilökunnan määrältään Suomen suurin. Tammiston tavaratalon yhteydessä toimii myös Suomen pääkonttori.

Osa ketjun myymälöistä toimii niin sanottujen franchising-yrittäjien pyörittämänä, eli myymälöissä on oma yksityinen yrittäjä, mutta myymälä on osa ketjua.

Gigantti kuuluu Norjassa toimivaan Elkjøp ketjuun, joka taas on osa isoa brittiläistä konsernia DSG:tä. Elkjøp on perustettu vuonna 1962 ja Pohjoismaissa ketjuun kuuluvat Gigantin lisäksi El-Giganten ja Elko ketjut, jotka toimivat Norjassa, Tanskassa, Islannissa ja Ruotsissa.

Kaikkien edellä mainittujen ketjujen keskusvarasto sijaitsee Ruotsissa, Jönköpingissä. Varasto on pinta-alaltaan noin 80 000 m² joka vastaa noin 14sta jalkapallokenttää. Varaston sisällä on junarata, joten tuotteet voidaan purkaa ja lastata varaston sisällä. Varaston sijainti on toimi-

alueen kannalta hyvä ja sieltä on hyvät yhteydet kaikkiin pohjoismaiden suurimpiin kaupunkeihin. (Gigantti Oy 2008.)

3.2 Osastot

Gigantti tavaratalot koostuvat kolmesta tai laskentatavasta riippuen viidestä osastosta. CE-osasto, joka on jaettu kahteen alueeseen: Data-osastoon, jossa myydään muun muassa tietokoneet, kamerat, videopelit ja tähän tutkimukseen liittyvät mustepatruunat sekä Ruskeaan osastoon, jossa on myynnissä muun muassa televisiot, kotiteatterit ja mp3-soittimet.

Tele-osastolta löytyvät puhelimet ja navigaattorit ja valkealta osastolta kodinkoneet. Valkeaan-osastoon kuuluu lisäksi niin sanottu pieni valkoinen/SDA-osasto, jossa myydään pienkoneet, kuten kahvinkeitin, tuuletin ja partakoneet.

Edellä mainittujen alueiden lisäksi Giganteissa on kassa- ja varasto-osastot.

3.3 ElGuide myynti, varasto ja analysointijärjestelmä

ElGuide on Gigantin myynti-, varasto-, analysointi- ja raportointityökalu. ElGuidessa on useita valikoita, joilla on kaikilla oma merkityksensä. (ElGuiden opetukseen tarkoitettu Powerpoint 2008.) (Liite 1)

ElGuidesta on tarjolla vain vähän kirjallista materiaalia, joten kerron itse, mitä järjestelmä pitää sisällään.

ElGuide on Gigantin myynti- ja varastojärjestelmä, jonka kautta hoituvat niin tavaroiden vastaanotto, tuotteiden myynti, erilaiset myyntitilastot ja monet, monet muut asiat. ElGuidessa on useita erilaisia kenttiä, joihin Gigantin työntekijöillä on pääsy työtehtävästä riippuen, esimerkiksi myyjillä on omat kenttensä, varastolla omat ja kassoilla omat. Näitä erilaisia kenttiä voi Gigantin it-vastaava lisätä tarpeen mukaan.

Myyntijärjestelmä on erittäin suuressa osassa jokapäiväistä työskentelyä ja jokaisen Gigantin työntekijän tulisi osata ainakin järjestelmän perusteet suoriutuakseen päivän tehtävistä. Kaikkien järjestelmän kenttien hallinta vaatii paljon opettelua, toisaalta kaikkien kenttien hallinta ei ole välttämätöntä kaikille. Järjestelmän kautta nähdään eri tuotteiden varastomäärät, arvot ja sitä kautta tehdään tuotteiden tilaukset päävarastolle Jönköpingiin, josta suurin osa tuotteista saapuu. Kun tuotteet saapuvat varastoon, otetaan ne vastaan juuri ElGuiden kautta.

3.4 Varaston työntekijät

Tämä luku käsittelee varastotyöntekijöitä. Aiheesta ei ole kirjallista materiaalia, joten kerroin aiheesta oman tietämykseni pohjalta.

Gigantin eli tässä tapauksessa Tammiston yksikön varastossa työskentelee distribution henkilöstö (hoitaa tavaroiden kuljetukset asiakkaille) mukaan luettuna noin 20 henkilöä. Varastohenkilökunnan työtehtäviin kuuluu muun muassa rekkojen purkaminen, tavaroiden vastaanotto, varaston kunnossapito, huoltolähetteiden teko asiakkaiden toimimattomille tuotteille sekä tavaroiden toimitus asiakkaille noutotiskiltä. Noutotiskiltä tapahtuu lisäksi asiakkaiden toimimattomien tuotteiden huoltoon toimittaminen. Työ varastossa on aika ajoin raskasta niin henkisesti kuin fyysisestikin. Ehkä juuri tästä syystä varastohenkilökunnan vaihtuvuus on aika ajoin suurta. Osa varastohenkilökunnasta on siirtynyt ”seinän toiselle puolelle” myyntitehtäviin, joten heitä on pystytty tarvittaessa hyödyntämään monissa työtehtävissä.

Varastotyöntekijät joutuvat kuulemaan paljon suoraa palautetta asiakkailta esimerkiksi noutotiskillä kun ihmiset tuovat rikkoutuneita laitteitaan huoltoon tai valittavat jonotuksesta tai muusta vastaavasta. Varastomiesten tehtävät vaihtelevat koko ajan, kaikilla on vuorotellen niin sanottuja tiskillä olovuoroja tai rekan purkuvuoroja. Tällä pyritään varmistamaan se, että kaikki pystyvät tarpeen vaatiessa tekemään kaikkea.

Varastoon kuuluva distribution-yksikkö on kuitenkin oma yksikkönsä, jonka työntekijät eivät osallistu muihin varastohommiin. Tämän yksikön työtehtäviin kuuluu myyjien myymien isojen tuotteiden kuten, jääkaappien, televisioiden ja liesien toimittaminen asiakkaille. Yksikön työntekijät hoitavat tavaroiden keräyksen, pakkaamisen ja kuljetuksen. Kuljetuksia myydään lähinnä ruskealla ja valkoisella osastolla.

3.5 Despec

Despec myy ja toimittaa markkinakeskeisesti ja luovia ratkaisuja suosien IT- ja toimistotuotteita jälleenmyyjille Suomessa. Despec on aidosti jakelija: ja myy ainoastaan jälleenmyyjille, eikä koskaan loppuasiakkaalle. (Despec 2008.)

Despec on pääasiallinen Gigantin tavarantoimittaja mustepatruunoiden ja kasettien osalta. Tilaukset Despecille tehdään yleensä kerran tai kaksi viikossa sähköpostitse, tilaukset saapuvat noin viikon kuluttua tilauksen tekemisestä.

4 Tutkimus

4.1 Haastattelujen ja tutkimuksen suunnittelu

Ennen kuin aloitin tarkemman tutkimusprosessin, varmistin esimiehiltäni, että voin toteuttaa tutkimuksen työpaikallani. Suhtautuminen tutkimukseen oli kaikilta tahoilta positiivista, koska mustepatruunoiden ongelmat ovat vaikuttaneet työtehtäviin jo pidemmän aikaa.

Kun opinnäytetyön aihe oli selvillä ja hyväksytetty oli seuraava tehtäväni pohtia kysymyksiä haastatteluja varten. Ensimmäiset kysymykset olivat selvillä kesällä 2008 ja viimeiset muutama haastattelun jälkeen ennen viimeisiä haastatteluja. Kysymykset vaativat paljon hiomista, poistin ja muutin niitä ennen haastatteluja.

Parin ensimmäisen haastattelun jälkeen sain uusia ideoita tuleviin haastatteluihin siitä syystä, että haastatteluissa paljastui uusia aiheeseen liittyviä ongelmia, joita en ollut alun perin osannut haastatteluissa kysyä. Ensiksi miettimistäni kysymyksistä karsin osan pois aihealueen rajaamisen jälkeen. Haastattelujen aikanakin muodostui jokunen uusi kysymys, joita en ollut osannut etukäteen ajatella.

Tutkimuksen suunnittelussa oli huomattavaa hyötyä siitä, että olen työskennellyt yrityksessä kaksi vuotta. Näin ollen minulle on kehittynyt myös oma mielikuva ongelmista, mikä helpotti kysymysten tekoa huomattavasti.

Haastateltavat henkilöt valitsin sillä perusteella, että saisin mahdollisimman laajan katsauksen eri tahoilta, jotka ovat jotenkin tekemisissä mustepatruunoiden ja niihin liittyvien ongelmien kanssa. Päädyin tekemään haastattelut varastopäällikölle, varastomiehelle, joka pääasiallisesti vastaa patruunoiden vastaanotosta sekä myyjälle, joka hoitaa patruunoiden tilauksen. Aikomukseni oli haastatella Gigantin logistiikkapäällikköä. Luovuin tästä ajatuksesta saadessani tietää, että hänen tekemisensä mustepatruunoihin liittyvissä asioissa on lähes olematon. Neljänneksi haastateltavakseni valitsin yhden myyntipäällikön, joka hoitaa muunmuassa tuotekoodien perustamista ja yhteydenpitoa Norjaan.

Kysymyksiä suunnitellessani otin huomioon jokaiselle haastateltavan oman osa-alueen, jotta saisin mahdollisimman laajan kuvan mahdollisista ongelmista ja näin ollen mahdollisimman monipuolista tietoa haastattelujen perusteella. Samoja kysymyksiä esitin haastateltaville niin paljon kuin se vain oli mahdollista. Täysin samojen kysymysten kysyminen kaikilta haastateltavilta ei ollut mielestäni mahdollista, koska heidän työnkuvansa poikkeavat paljon toisistaan eikä näin ollen kaikkien kysymysten perusteella olisi ollut mahdollista saada järkevää vertailtavaa materiaalia.

Suurimman hyödyn näin kuitenkin siitä, että saisin kerättyä tietoja mahdollista ongelmista jokaiselta osa-alueelta mahdollisimman laajasti ja siten saisin mahdollisimman laajan kartoituksen kaikkien osapuolien näkemyksistä ongelmiin. Tämän tyyppisen kokonaiskuvan saaminen helpotti mielestäni mahdollista ongelman ratkaisua.

Pyrin lisäksi haastatteluilla selvittämään, miten yhteydenpito eri osapuolien välillä toimii.

4.2 Haastatellut henkilöt

Varastopäällikkö Pekka Karkamo on toiminut Tammiston Gigantissa varastopäällikkönä seitsemän vuotta, joten hänellä laaja on kokemus alasta. Karkamo on lisäksi nähnyt, miten vastaanotto varastossa on vuosien varrella muuttunut ja kehittynyt.

Varastomies Teemu Nyholm on aloittanut Gigantin palveluksessa jo vuonna 2001 ja hän on tehnyt vastaanottoja heti alusta lähtien, joten hänellä on erittäin laaja kokemus ja näkemys aihealueesta ja siihen liittyvistä ongelmista. Teemu on työskennellyt muutaman vuoden Tammistoa pienemmässä Espoon Gigantissa ennen takaisin Tammistoon siirtymistään. Hän on nähnyt käytännössä erot toimintatavoissa ison ja pienen talon välillä.

Myyjä Nailia Puustinen on myös työskennellyt Gigantissa pitkään, jo vuodesta 2000. Aluksi hän työskenteli myyjänä Tele-osastolla, josta hän vuonna 2006 siirtyi Data-osaston puolelle. Alku kesästä 2008 hän sai vastuualueekseen mustepatruunat ja niiden tilauksen. Syksyllä 2008 Nailia on vaihtanut taas osastoa ja nykyisin hän on Ruskealla osastolla myyjänä. Tästä huolimatta hän hoitaa edelleen mustepatruunat ja niiden tilauksen.

Myyntipäällikkö Janne Henriksson aloitti vuosia sitten varastomiehenä Tammisaaren Gigantissa. Nykyisin hän toimii koko Suomen Data-osastojen myyntipäällikkönä. Hänen työtehtäviinsä kuuluu muun muassa kampanjoiden suunnittelu, yhteydenpito ostajiin Norjassa sekä muut dataosaston hallinnolliset asiat. Mustepatruunoihin liittyen Henriksson vastaa muun muassa tuotekoodien perustamisesta, virheellisten koodien korjaamisesta ja yhteydenpidosta Norjaan dataosastojen asioihin liittyen.

4.3 Tutkimuksen ja haastattelujen toteutus

Haastattelut toteutettiin 16.10.-24.10.2008 Tammiston Gigantissa. Haastattelut tehtiin varastomiehelle, joka hoitaa patruunoiden vastaanottoa, varastopäällikölle, patruuna tilauksista vastaavalle myyjälle sekä myyntipäällikölle. Tarkoituksena oli selvittää patruunoiden vastaanottoon liittyviä ja siitä muille aiheutuvia ongelmia. Tarkoituksena oli kehittää parannusehdotuksia ottaen huomioon kaikkien osapuolien näkemys ongelmista.

Haastattelujen tekeminen vaati aikataulujen sovittelua, niin minulta kuin myös haastateltavilta. Tein kaikki haastattelut työaikana mihin esimieheni olivat myös suostuvaisia.

Tarkoituksena oli haastatella kaikkia henkilökohtaisesti, mutta yksi haastatteluista jouduttiin kuitenkin tekemään sähköpostilla. Myyntipäällikön haastattelukin piti sopia melkein viikkoa aikaisemmin ennen sen toteutusta.

Varastomiehen ja patruunoista vastaavan myyjän haastattelut sain tehtyä samana päivänä kun olin haastattelua heiltä pyytänyt.

Ensimmäisenä pidin haastattelun varastomies Teemu Nyholmille joka vastaa mustepatruunoiden vastaanotosta. Haastattelu pidettiin 16.10.2008 iltapäivällä osastopäälliköiden neuvotteluhuoneessa. Haastattelu kesti noin 45 minuuttia, sen aikana paljastui runsaasti uutta tietoa patruunoiden vastaanottoon liittyvistä ongelmista ja juuri tätä haastattelua sain hyödynnettyä seuraavissa haastatteluissa. Varastomiehen haastattelu osoittautui loppujen lopuksi pisimmäksi. Minulla oli varastomiehelle paljon kysymyksiä ja sain lisäksi sellaista tietoa, jota en olisi edes osannut kysyä.

Kaksi päivää myöhemmin 18.10.2008 haastattelin patruunatilauksista vastaavaa myyjää Nailia Puustista. Haastattelun toteutin hänen ruokatuntinsa yhteydessä kiireisen aikataulun takia. Monet haastattelussa esiin tulleet asiat olivat melko tuttuja, mutta uusia näkökulmia ja ehdotuksia ongelmiin tuli runsaasti. Haastattelu kesti noin puoli tuntia ja haastattelun lomassa tuli mieleen uusia kysymyksiä.

Kolmannen haastattelun toteutin Gigantin yhdelle myyntipäällikölle Janne Henrikssonille 24.10.2008 hänen työhuoneessaan Tammiston Gigantin yläkerrassa. Hän joutui muutaman kerran keskeyttämään haastattelun kollegojensa työhön liittyvien kysymysten takia. Haastattelu oli yksi antoisimmista, esille tuli useita uusia asioita. Haastattelu kesti noin puoli tuntia.

Varastopäällikkö Pekka Karkamon haastattelun jouduin toteuttamaan sähköpostitse hänen aikataulunsa takia. Tämä saattaa vääristää/supistaa joillain tavoin hänen mielipiteitään, kos-

ka useisiin kysymyksiin hän oli vastannut vain muutamalla sanalla. Kasvokkain tapahtuvassa haastattelutilanteessa vastaukset olivat mielestäni paljon monipuolisempia ja vastaajan mielipiteestä sai laajemman kuvan.

Lähes kaikissa haastatteluissa kuvio oli samanlainen. Esitin haastateltavalle kysymyksen, tämän jälkeen hän vastasi kysymykseen. Monesti juttu lähti kuitenkin rönsyilemään ja mieleeni tuli lisäkysymyksiä, joita en ollut alun perin ajatellut. Varsinkin varastomies Teemun Nyholm ja myyntipäällikkö Henrikssonin haastatteluissa kävi juuri näin.

Kaikki haastateltavat olivat hyvin yhteistyöhaluisia ja toivat oman kantansa sekä mielipiteensä esiin haastatteluissa. Sain haastattelujen aikana sen vaikutelman, että lähes kaikki olivat tyytyväisiä siihen, että joku oli ottanut selvitetäväkseen kyseisen ongelman.

4.4 Kysymykset

Osa kysymyksistä kysyttiin kaikilta haastatettavilta, näin oli tarkoitus saada selville eri henkilöiden kokemuksia ja mielipiteitä ongelmista. Osa kysymyksistä taas käsitteli haastateltavan työtehtäviä ja siihen heijastuvia ongelmia, joita vastaanoton ongelmat aiheuttavat. Jos aikaisemmassa haastattelussa paljastui joitain tiettyjä ongelmia, lisäsin tätä ongelmaa käsitteleviä kysymyksiä jäljellä oleviin haastatteluihin.

Kysymyksiä oli kaiken kaikkiaan 104 kappaletta, joista noin yksi neljännes oli samoja kaikille haastateltaville. Varastopäällikkö Karkamolle esitin 28 kysymystä, Myyntipäällikkö Janne Henrikssonille 22 kysymystä, Myyjä Nailia Puustiselle 23 ja Varastomies Teemu Nyholmille joka hoitaa pääasiassa patruunoiden vastaanottoa esitin 29 eri kysymystä. Haastattelujen tekemisten jälkeen mieleeni tuli vielä muutama kysymys, joihin kävin kysymässä erikseen vielä vastauksen.

5 Tutkimustulokset

5.1 Paljastuneet ongelmat

Haastattelujen avulla selvisi, että patruunoiden vastaanottoon liittyvät suurimmat ongelmat ovat tuotekoodien (EAN-koodien) toimimattomuus sekä tilausten ja lähetyslistojen välillä olevat eri tuotekoodit eli saapuneiden patruunoiden tuotekoodit eivät vastaa tilattuja tuotteita.

Muita esille tulleita asioita oli, muun muassa se, että saapuneet patruunat eivät ole kymme-
neen kappaleen nipuissa, mikä viivästyttää vastaanoton toimintaa. Lisäksi viivakoodin lukijan
käyttämättömyys lisää virheiden mahdollisuutta.

Haastatteluissa paljastui myös, että Despeciin ei olla yhteydessä muutoin kuin tilauksen teon
yhteydessä. Myyntipäällikön mukaan vain Norjan päästä pidetään aktiivisemmin yhteyttä Des-
peciin.

Kysymykseen siitä, mitkä ovat suurimpia ongelmia mustepatruunoiden vastaanottoon liittyen
tuli hyvin samantyyppisiä mielipiteitä. Lähes kaikkien haastateltavien mukaan suurimmat
ongelmat johtuvat rinnakkaisista tuotekoodista ja siitä, että lähetyksissä olevat tuote-
koodit poikkeavat tilatuista tuotteista. Tämä sekä EAN-koodien toimimattomuus koettiin lähes
kaikkien haastateltavien osalta suureksi ongelmaksi. Nailia Puustinen mainitsi ongelmaksi
rinnakkaiset tuotekoodit samoille patruunoille.

Rinnastettuna muuhun varastossa tapahtuvaan vastaanottoon patruunat aiheuttavat ylivoimai-
sesti eniten ongelmia. Haastattelujen perusteella sain kuitenkin käsityksen, että ongelmia ei
pidetä kuitenkaan kovin suurina, vaan enemmänkin häiritsevinä kuin ehkä ennakkokäsitys
aiheesta olisi ollut, näin ainakin Henrikssonin ja Karkamon mukaan. Skannerin käyttöönotto
vastaanotossa on vähentänyt ongelmien määrää. Selville tuli myös se, että EAN-koodien on-
gelma koskee vain mustepatruunoita eikä kasetteja. Näin ollen kasetit voidaan rajata ulos
ongelmankäsittelystä.

5.2 Viallisten EAN-koodien aiheuttamat ongelmat

Selvitin haastatteluissa, mitkä ovat eri osapuolien mielestä suurimmat ongelmat, jotka aiheu-
tavat toimimattomista EAN-koodeista. Lähes kaikkien haastateltavien mukaan tämä koodien
toimimattomuus aiheuttaa tuotteen ”miinukselle” myyntiä. Henrikssonin mukaan tämä näkyy
taas inventaarioissa olemattomana tappiona, koska patruuna on myyty väärältä saldolta jolla
saattaa olla täysin erilainen nettohinta kuin oikealla saldolla. Lisäksi inventaarioissa kuluu
turhaa aikaa olemattomien patruunoiden etsintään.

Puustisen mukaan myyntitilanteissa aiheutuu tästä runsaasti ongelmia. Esimerkiksi myyjällä
kuluu kuitenkin tekoon turhaa aikaa, jos EAN-koodi ei toimi. Oikea koodi joudutaan etsimään
manuaalisesti järjestelmästä. Koodien toimimattomuus hidastuttaa kassan toimintaa, koska
kassa joutuu lähtemään selvittämään osastolle oikeaa koodia tuotteelle myyjien avustuksella.

Varastopäällikkö Pekka Karkamon mukaan toimimattomat koodit lisäävät työtaakkaa tietysti
varastossa. Edellä mainittujen ongelmien lisäksi toimimattomista EAN-koodeista tulee ylimää-

räistä työtä, koska sähköpostia joudutaan lähettelemään koodin korjaamiseksi ja laskuissa tämä aiheuttaa virheitä. Myynnillisiä vaikutuksia on se, että toimimattoman koodin omaavia patruunoita ei voida laskea myyntiin, ennen kuin koodi on saatu toimimaan. Näin kuitenkin tapahtuu, varsinkin, jos vastaanottoa ei ole tehty skannerilla.

5.3 Varaston ja myyjien toiminta

Haastattelujen perusteella selvisi, että vastaanottoprosessi on pysynyt lähes muuttumattomana koko yrityksen Suomessa olon aikana, eli muutoksia tai parannuksia prosessiin ei ole juuri tehty. Ainoa suurempi muutos on ollut viivakoodinlukijan käyttöönotto, joka on vähentänyt EAN-koodeihin liittyvien virheiden määrää.

Yhdeksi ongelmaksi paljastui se, että kaikki varastomiehet eivät käytä lukulaitetta, mikä mahdollistaa virheiden tapahtumisen. Lukijan käytöllä vastaanottovaiheessa saataisiin selvitettyä toimimattomat EAN-koodit ja virheet saataisiin korjatuiksi ennen tuotteiden myymälään menoa.

Patruunoiden vastaanottoa varastolla hoitaa yleensä kolme henkilöä vuorollaan. Periaatteessa kaikki varastomiehet ovat tehneet vastaanottoja ja voivat tarvittaessa hoitaa vastaanoton esimerkiksi lomien, vapaapäivien ja sairauslomien aikana. Varastopäällikkökin ottaa aika ajoin osaa patruunoiden vastaanottoon.

Yhtenä kehitysehdotuksena tuli ilmi, että varaston etuosaan olisi hyvä saada skanneri. Vaikka suurin osa vastaanotosta tehdään varaston takaosassa, varaston eteen tulee aika ajoin lähetyksiä ja usein juuri nämä lähetykset vastaanotetaan ilman skanneria.

Myyjien toimintaa pidettiin kohtuullisen hyvänä, toiveita esitettiin lähinnä siitä, että patruunatilauksen tekijä kirjoittaisi tilaukseen tilausten yhteydessä patruunoiden hyllytystä hoitavan henkilön tiedot. Näin ollen varasto voisi ilmoittaa hyllyttäjälle, kun tuotteet on vastaanotettu ja ne saataisiin nopeammin myyntiin. Lisäksi varastotyöntekijät toivoivat myyjien aktiivisuutta, jos viivakoodi ei toimi. Mitä kauemmin toimimattomalla koodilla oleva tuote on hyllyssä, sitä enemmän se aiheuttaa ongelmia.

Selvitin haastatteluissa, mitä asioita eri haastateltavat toivoivat toiselta osapuolelta toiminnan kehittämiseksi. Varaston puolelta toivottiin myyjien suuntaan huolellisuutta ja tarkkuutta tilausten tekoon. Tilausta tehdessä olisi hyvä tarkistaa, että tilausmäärät ja nettohinnat tilauksissa ovat oikein. Varastopäällikkö Karkamon toiveena taas oli, että myyjät olisivat huolellisempia hintojen ja miinuslistan seuraamisessa. Miinuslistalta nähdään miinukselle myydyt tuotteet ja ne tulisi korjata aika ajoin järjestelmään.

Toisilta varastomiehiltä toivottiin lukijan käyttöä vastaanotossa, koska se minimoi virheiden määrän ja musteiden päätyminen väärälle tuotekoodille ElGuideen.

5.4 Tilausten teko

Mustepatruunoiden tilausten teosta selvisi, että tilausten teossa on siirrytty nykyään tilausten tekoon skannerilla eli tilattavat patruunat käydään lukemassa skannerilla myymälässä, jonka jälkeen tilaus syötetään ElGuideen ja lähetetään eteenpäin sähköpostilla Despecille. Skannerin käyttö vähentää huomattavasti mahdollisten virheiden määrää, mutta hidastuttaa tilauksen tekoa jonkin verran.

Tilaukset tehdään sillä perusteella, kuinka paljon myymälässä kunkin patruunan piikissä on tyhjää tilaa. ElGuide-tilastoja käytetään apuvälineenä tilauksiin vaikuttavissa myyntimäärissä. Kumpaakin tapaa käytetään vaihtelevasti. Uudet tulostin- ja monitoimilaitemallit ja niiden käyttämät uudet mustepatruunat vaikuttavat tilaustentekoon.

Aiemmin tilaukset on tehty vain tilastojen ja silmämääräisyyden perusteella. Tähän on tietysti vaikuttanut se, kuka on milloinkin ollut patruunoista vastaava myyjä. Toimintatapoja on ollut useita eikä mikään niistä tässä tapauksessa ole välttämättä ollut täysin väärä.

Haastattelussa ongelmiksi Nailia Puustisen mukaan paljastui lähinnä se, ettei Despecin tuotevalikoimaa ja varastotilannetta ole mahdollista nähdä mistään. Eli vasta kun tilaus on tehty ja tilausvahvistus saapuu muutaman päivän päästä, nähdään mitä patruunoita Despecillä ei ole varastossa. Tästä aiheutuu se ongelma, että asiakkaalle ei voida varmasti luvata jonkun tietyn patruunan saatavuutta ja ElGuideen jää ”roikkumaan” turhia tilauksia, jotka eivät ole koskaan tulossa. Nailia Puustinen mainitsi lisäksi, että tilausta nopeuttaisi jos se voitaisiin tehdä suoraan ElGuiden kautta ja lähettää Despecille ilman, että tilauksesta luodaan PDF-tiedosto sitä ennen.

5.5 Myyntipäällikön toiminta

Gigantin myyntipäällikkö Janne Henriksson vastaa virheellisten EAN-koodien korjauksesta tai lisäyksestä ElGuideen sekä yhteydenpidosta Norjaan uusien tuotekoodien osalta.

Haastattelussa selvisi, että tuotteet perustetaan ElGuideen pääasiallisesti Norjassa ja rinnakkaistuotekoodeja on itse asiassa mahdollista poistaa, mutta tämä voidaan tehdä vain Norjan kautta. Informaation tulisi kuitenkin kulkea lisäksi Despecille, jotta siellä päässä tiedetään koodin poistomyyntijärjestelmästä.

Haastattelussa selvitin, että Gigantin ja Despecin järjestelmiä ei ole mahdollista yhtenäistää. Mikäli tämä voitaisiin tehdä, se vähentäisi virheiden määrää ja helpottaisi tilauksen tekoa. Tämä on toki täysin ymmärrettävää, koska kyseessä on kaksi erillistä yritystä.

Suomen päässä myyntipäälliköt voivat joko lisätä EAN-koodeja samaan tuotteeseen tai perustaa kokonaan uusia koodeja.

5.6 Patruunoiden vastaanottoprosessi

Selvitin, miten patruunoiden vastaanottoprosessi toimii. Tutkimuksessa selvisi, että patruunalähetykset viedään varaston perälle, missä laskeminen alkaa. Patruunat järjestellään kymmenen kappaleen nippuihin minkä, jälkeen ne luetaan viivakoodin lukijalla (yksi luku per sama patruuna). Patruunat joiden EAN-koodi ei toimi laitetaan sivuun odottamaan käsittelyä. Samalla nähdään myös välittömästi ElGuidesta, onko patruunasta tehty tilausta vai ei.

Patruunoista, joista tilausta ei ole tehty, viedään tieto myyjälle tilauksen tekemiseksi ja toimimattomalla EAN-koodilla olevien patruunoiden tiedot skannataan sähköpostin liitteenä myyntipäällikölle, joka korjaa/lisää puutteelliset koodit ElGuideen.

Kun patruunat on laskettu, lähetyslistat tarkistettu ja vastaanotto tehty, viedään patruunat rullakoissa niille varastossa varatulle alueelle, josta patruunoiden hyllyttäjä tai myyjä vie ne myymälän puolelle piikitettäväksi paikoilleen. Ongelmalliset patruunat jäävät varaston vastaanottoalueelle odottamaan EAN-koodin korjaamista. Kun myyntipäällikkö on korjannut EAN-koodin, myös nämä patruunat siirretään samaan varastopaikkaan.

Myyntipäällikön mukaan hän korjaa varaston ilmoittamat virheet yleensä saman päivän aikana. Joskus viallinen EAN-koodi siirretään tuotteesta toiseen, joskus taas joudutaan perustamaan kokonaan uusi koodi järjestelmään. Tämä kestää yleensä noin viisi minuuttia per perustettu koodi.

5.7 Ongelmakohtien parannus ja korjaus

Eräs esiin tullut ongelma, joka hidastuttaa patruunoiden vastaanottoa, oli varastomies Teemu Nyholmin mukaan se, etteivät patruunat ole kymmenen kappaleen nipuissa, mikä nopeuttaisi niiden laskemista huomattavasti. Tällä hetkellä vastaanotossa menee oma aikansa patruunoiden järjestämiseen ennen laskemisen aloittamista.

Henrikssonin mukaan tälle ongelmalle ei voida tehdä mitään siitä syystä, että Despecin kautta tavara lähtee kaikkiin Gigantteihin ja muiden myymälöiden tilausmäärät ovat huomattavasti

pienempiä kuin Tammiston. Nämä pienemmät myymälät tilaavat usein monia patruunoita reilusti vähemmän kuin kymmenen kappaletta ja Despecin on tietysti otettava huomioon tämä.

Rinnakkaisten tuotekoodien poistaminen siis onnistuu ainakin näin haastattelun perusteella. Yksi syy, miksi näin ei ole käynyt, on informaatiokatkokset varaston, myyjien ja ostopäällikön kesken. Näistä rinnakkaiskoodeista tulisi siis informoida myyntipäällikköä, hän taas voisi informoida ongelmista Norjaan.

Yhteydenpidon laajentaminen Despecin kanssa nähtiin tarpeelliseksi haastattelujen perusteella. Tämän epäkohdan korjaus ei luultavasti kuitenkaan tule onnistumaan nykyisen järjestelyn takia.

6 Yhteenveto ja johtopäätökset

6.1 Päätelmät

Tutkimuksen lähtökohtana oli selvittää vastaanottoon ja tilauksiin liittyviä ongelmia kohdeyrityksessä.

Haastatteluiden perusteella päästään johtopäätökseen, että patruunoiden vastaanotto toimii kohtuullisen hyvällä tasolla ja opinnäytetyön alussa esitettyjä ongelmia ei loppujen lopuksi olekaan odotetun paljon.

Mustepatruunoiden vastaanotto on kuitenkin huomattavin ongelma tuoteryhmä varastossa. Tutkimuksessa paljastuneet ongelmat koskevat lähinnä tiedonkulkua myyjien, varaston ja myyntipäälliköiden välillä. Monilla on ollut täysin vääränlainen käsitys siitä, että perustettuja rinnakkaiskoodeja ei ole mahdollista poistaa ElGuide-myyntijärjestelmästä, tämä osoittautui kuitenkin virheelliseksi käsitykseksi.

Aktiivisuutta kaikissa työtehtävissä olisi syytä lisätä. Kun ongelma huomataan, siitä pitäisi informoida eteenpäin. Tilanne on haastava niin myyjille kuin varastollekin, uusia patruunatyyppejä julkaistaan lähes jatkuvasti uusiin tulostinmalleihin. Lisäksi vanhojen patruunoiden EAN-koodit saattavat muuttua esimerkiksi pakkausten uusimisen yhteydessä.

Monet patruunoiden vastaanottoa helpottavat tekijät ovat kuitenkin käytännössä mahdottomia toteuttaa, kuten Despecin ja Gigantin järjestelmien välinen yhteneväisyys ja kymmenen

kappaleen patruunalaatikat. Suuressa ketjussa on tiettyjä asioita ja tuomintamalleja vaikeampi toteuttaa kuin pienemmissä yrityksissä. Esimerkiksi Despecin tulee ottaa koko Gigantti-ketju huomioon tuotteiden pakkauksessa, ei ainoastaan Tammiston myymälää, tästä syystä patruunoita ei voida jo valmiiksi laittaa varaston toivomiin nippuihin.

Haastatteluiden perusteella on havaittavissa, että ongelmista huolimatta patruunoiden vastaanottoprosessi on kehittynyt vuosien varrella. Viimeisempänä uudistuksena on tilausten teko skannerilla, tämä vähentää mahdollisten väärrien EAN-koodien määrää tilauksessa, koska tilaus tehdään samalla tuotekoodilla kuin hyllyssä jo valmiina oleva patruuna antaa.

Useat mustepatruunoiden myyntitilanteissa esiintyvistä ongelmista, jotka aiheutuvat toimimattomista EAN-koodeista, johtuvat puhtaasti vain siitä, että patruunoita vastaanottava varastomies ei ole käyttänyt skanneria vastaanotossa ja toimimattomalla koodilla oleva patruuna pääsee myyntiin. Myyjätkään eivät myyntitilanteessa reagoi tarpeeksi hyvin toimimattomiin koodeihin, vaan myyvät tuotteen väärältä saldolta.

Tutkimukseni jo valmistuttua selvisi, että mustepatruunoiden tavarantoimittaja vaihtuu. Se, miten tämä tulee vaikuttamaan patruunoiden tilauksiin ja tavarantoimituksiin, jää nähtäväksi. Ainakin nykyisestä tilanteesta riittää huomattavasti parannettavaa.

6.2 Tutkimuksen onnistuminen

Tutkimus onnistui siihen nähden, että siihen laitettujen ongelmien saatiin ainakin osittain selvitettyä. Haastatteluja olisi jälkikäteen ajatellen voinut tehdä vielä pari kappaletta lisää suuremman otoksen saamiseksi. Kysymykset haastatteluihin olin miettinyt mielestäni huolellisesti. Tietysti myös haastattelujen aikana tuli mieleen lisäkysymyksiä, joita en ollut osannut ajatella etukäteen.

Varastopäällikön haastattelu olisi jälkikäteen mietittynä täytynyt toteuttaa muuten kuin sähköpostilla, osa häneltä saamista vastauksista jäi kohtuullisen suppeaksi. Muiden haastattelujen toteutukseen olen suhteellisen tyytyväinen.

Haastatteluissa saatiin mielestäni monipuolista tietoa, jota saatiin hyödynnettyä tutkimuksessa.

Tutkimuksen aikataulu olisi jälkeenpäin ajateltuna pitänyt toteuttaa paremmin. Haastattelu-aikataulut pitivät, mutta suunnittelemani aikataulu rönsyili liikaa.

6.3 Reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen validiteetti on kohtuullinen, keskeisiin ongelmiin liittyen ei ole juurikaan ennakkotutkimuksia tai kirjallista tietoa saatavissa. Reliabiliteetin taas pitäisi olla hyvä, koska tutkimustulokset on saatu haastatteleamalla henkilöitä, jotka lähes päivittäin ovat olleet tekemisissä tutkimuksessa mainittujen ongelmien kanssa.

6.4 Kehitysehdotukset

Haastattelujen perusteella lähes ainoat keinot kehittää vastaanottoa ovat huolellisuuden lisääminen niin varastossa kuin myymälänkin puolella. Patruunoiden vastaanotto tulisi mielestäni rajata vain muutamalle henkilölle varastossa. Näin vastaanottoon saataisiin lisää luotettavuutta ja virheiden määrä todennäköisesti vähenisi. Tällä hetkellä vastaanottoa hoitaa lähes koko varaston henkilökunta. Työ- ja toimintatapoja on näin useita erilaisia. Mikäli työtehtävä keskittettäisiin vain parille henkilölle, toimintaan saataisiin entistä suurempi selkeys. Lisäksi vastaanotossa pitäisi pyrkiä siihen, että aina vain yksi henkilö hoitaa vastaanoton alusta loppuun. Useamman henkilön läsnäolo lisää virheiden mahdollisuutta huomattavasti.

Muut kehitystä vaativat asiat vaikuttaisivat tutkimuksen perusteella olevan yhteydenpito myyjien ja myyntipäällikön välillä. Heti, kun myyjä huomaa myynnissä olevan patruunan, jonka EAN-koodi ei toimi, tulisi tästä informoida myyntipäällikköä. Usein käy niin, että patruunat myydään vääriltä saldoilta ja tämä aiheuttaa turhaa työtä inventaarioissa ja miinuslistoissa. Tuplakodeista olisi hyvä ilmoittaa myyntipäällikölle, jotta hän voisi informoida tästä Norjaan ja turhia koodeja saataisiin mahdollisesti poistettua.

Toimintatapoja ja kokemuksia eri Giganttien välillä tulisi vaihtaa. Vaikka pääasialliset toimintatavat ovat samanlaisia suurimmassa osassa taloja, löytyy varmasti eroavaisuuksia joita voitaisiin hyödyntää.

Lisäksi turhat väliportaavat tilausten tekijän ja Despecin välillä olisi hyvä poistaa. Suora yhteydenpito Despeciin helpottaisi tilausten tekoa ja olisi tärkeää saada Despecin reaaliaikainen valikoima esimerkiksi listoilla, joita Despec päivittäisi viikoittain. Tästä olisi hyötyä niin tilauksen tekijälle kuin asiakkaallekin, koska silloin tiedettäisiin, mitä patruunaa on mahdollista tilata ja asiakkaalle voitaisiin antaa parempaa tietoa tuotteen saatavuudesta eikä myyjä ei tilaisi turhaan tavaraa, jota Despecillä ei ole varastossa.

Lähteet

Kirjallisuuslähteet

Karhunen, J. Pouri, R. & Santala, J. 2004, Kuljetukset ja varastointi. WS Bookwell Oy.

Mustonen, J. & Pouri, R. 1994. Tehokkaaseen varastotoimintaan. Forssa: Forssan kirjapaino Oy.

Pouri, R. 1997. Businesslogistiikka. WSOY:n Graafiset laitokset.

Sakki, J. 1999. Logistinen prosessi. 4 uudistettu painos. Espoo: Jouni Sakki Oy.

Elektroniset lähteet

Gigantti Oy. yritysinfo. [www-dokumentti].

http://www.gigantti.fi/is-bin/INTERSHOP.enfinity/WFS/store-gigantti-Site/fi_FI
(luettu 5.10.2008 ja 11.12.2008)

Despec. Lomakkeet. [www-dokumentti].

<<http://www.despec.fi/fi/yritys/visio-ja-missio.aspx>> (luettu 12.12.2008)

GS1 Finland 2008. EAN-koodi. [www-dokumentti]. <<http://www.ean.fi/eankoodi/>> (luettu 12.12.2008 ja 14.12.2008)

Gigantti (tavarataloketju) [www-dokumentti].

<[http://fi.wikipedia.org/wiki/Gigantti_\(tavarataloketju\)](http://fi.wikipedia.org/wiki/Gigantti_(tavarataloketju))> (Luettu 10.12.2008)

Julkaisemattomat lähteet

2008, ElGuide myyntiohjelman powerpoint kalvot

Henriksson, J. 2008. Myyntipäällikön haastattelu 24.10.2008. Gigantti Oy. Vantaa.

Karkamo, P. 2008. Varastopäällikön haastattelu 17.10.2008. Sähköposti haastattelu

Nyholm, T. 2008. Varastomiehen haastattelu 16.10.2008. Gigantti Oy. Vantaa.

Puustinen, N. 2008. Mustepatruunoiden tilauksesta vastaavan myyjän haastattelu 18.10.2008. Gigantti Oy. Vantaa.

Liitteet

LIITE 1 Työn kannalta keskeisimmät vastaukset haastatteluista

LIITE 2 ELGuide myyntijärjestelmän esittelyopas 2008, PDF (powerpoint kalvot)

LIITE 3 EAN-koodi hakemus

<http://www.ean.fi/attachment/7ebe11207ea4adf23cafafa8e20d1555/07d15fc77971073fc8a5e7c279512f80/Yritysnumerohakemus.pdf>

LIITE 1

Yhteenvetoa haastatteluiden tärkeimmistä ja keskeisimmistä kysymyksistä ja vastauksista:

Haastatteluissa tiedusteltiin lähes kaikilta mielipidettä siitä mitä he pitävät suurimpina ongelmina patruunoiden vastaan otossa.

Varastomies Teemu Nyholm: ” Lähetyslistoissa olevat koodit poikkeavat, ElGuidessa olevissa tilatuista tuotteista eli viivakoodit eivät toimi. Lukija ei tunnista viivakoodeja”

Pekka Karkamo: ”EAN-koodit olisi hyvä olla toimivia aina”

Janne Henriksson: ” Ei erityisempää valittamista järjestelmä toimii olosuhteisiin nähden suhteellisen hyvin, EAN-koodit olisivat hyvä olla toimivia”

Tiedusteltaessa mahdollisia parannusehdotuksia järjestelmään tuli hyviä ja monipuolisia vastauksia, kuten:

Teemu Nyholm: ” Työtä nopeuttaisi huomattavasti jos patruunat olisivat esim. 10:n kappaleen paketeissa, tämä nopeuttaisi vastaanottoa (pienemmillä taloilla ei ongelma koska tilausmäärät huomattavasti pienempiä) Tietysti lähettäjän päähän Despecille olisi hyvä saada vastaavat tuotekoodit/listat kuin Gigantin järjestelmässä. Yhtenäisten koodien pitäminen Gigantissa ja tavarantoimittajalla tulisi suhteellisen kalliiksi ja on käytännössä mahdotonta. ”Koodien perustaminen suoraan tavarantoimittajien koodeille”. ”Lukija varaston etuosaan vähentäisi virheitä”

Nailia Puustinen: ” Tilauksia tehdessä Despecin varastosaldoja ei näe mistään, tästä aiheutuu monia ongelmia: monet patruunat jäävät jälkitoimitukseen, asiakkaalle ei pysty lupaamaan mitään tiettyä ajankohtaa tai päivää koska patruuna on ostettavissa liikkeestä. Jos varastolistauksen näkisi Despeciltä, lopussa olevia patruunoita ei tilattaisi turhaan ja ne voitaisiin hankkia muuta kautta + asiakkaat saisivat tarkempaa tietoa eli parempaa asiakaspalvelua”

Miten toimitaan mikäli, patruunan viivakoodi ei toimi?

Nailia Puustinen: ” Etsitään ElGuidesta oikea tuotekoodi ja sen jälkeen viedään toimimaton patruuna osastopäällikölle, joka taas ilmoittaa siitä myyntipäällikölle, joka lisää/korjaa koodeja ElGuideen”

Teemu Nyholm: ” Ongelmapatruunat kerätään samaan paikkaan, tämän jälkeen lähetetään sähköpostia ongelmasta yläkertaan myyntipäällikölle, joka vastaa tuotekoodien perustamisesta ja viivakoodien vaihdoksista ElGuideen. Toimimattomien tuotteiden viivakoodit skannataan sähköpostin liitteeksi korjausten nopeuttamiseksi”.

Ovatko mustepatruunoiden vastaanottorutiinit muuttuneet vuosien varrella?

Pekka Karkamo: ” Ovat, EAN seuranta on tullut lisänä.”

Teemu Nyholm: ” Ei ole, järjestelmä on pysynyt pääasiallisesti samana alusta lähtien. viivakoodeihin liittyvät ongelmat ovat olleet alusta asti. Rinnakkaiset tuotekoodit aiheuttavat lisäksi ongelmia.”

Oletteko yhteydessä suoraan Despeciin usein? Jos olette, millaisia asioita yhteydenotot yleensä koskevat?

Teemu Nyholm: ” Varasto ei ole juuri koskaan yhteydessä Despeciin, jos ongelmia on, muut hoitavat asian (yläkerran johtoporras). Ei kuulu varaston hommiin”.

Janne Henriksson: ” Erittäin vähän, uusissa Giganteissa ollaan lähinnä yhteydessä valikoimaan ja hinnastossa liittyvissä asioissa.”

Varaston mukaan toimintaa nopeuttaisi, jos mustapatruunat tulisivat kymmenen kappaleen nipuissa. Olisiko tämä epäkohta mahdollista korjata Despecin kautta?

Janne Henriksson: ”Ongelma on se, että Despecin kautta musteet menevät kaikkiin Gigantteihin ympäri Suomea ja pakkauskokoja ei voida suunnitella yhden talon tarpeiden mukaan. Suurin osa muista Giganteista on reilusti Tammistoa pienempiä ja kymmenen kappaleen pakettikoot ovat monille taloille liian suuria”

Onko ElGuidessa joitain puutteita jotka vaikeuttavat tätä vastaanottoa? Jos on, millaisia?

Teemu Nyholm: ”Ei ole patruunoiden vastaanotossa vaikuttavia ongelmia”

Nailia Puustinen ”Käytännössä ei, ainoa asia mikä tulee mieleen on se, että ElGuidesta ei voi suoraan liittää tilauksia sähköpostiin, vaan on tehtävä PDF-tiedosto ennen sitä. Tämä on vähän vanhan aikaista ja häiritsee tilausta tehdessä”

OHJELMA 1 MYYNTI

Myynti

1. Valitse (1)Myynti

ElGuide-myyntijärjestelmä 6.1-170 09:27

Varehussief

(1) Myynti

- (2) Tuotteiden tilaus
- (3) Tuotteiden vastaanotto
- (4) Tuotteiden toimitus
- (5) Huolto-ohjelma
- (20) Ylläpito tuotteet
- (22) Ylläpito minimi & maksimi
- (23) Ylläpito myyntihinta
- (26) Ylläpito seuranta tuotteet
- (35) Ylläpito asiakkaat
- (38) Ylläpito ajokapasiteetti
- (39) Ylläpito ajoalueet
- (41) Ylläpito myyjät
- (42) Ylläpito myyjien salasana
- (44) Ylläpito tuotteen energiatiedot
- (53) Ylläpito postinumerot
- (80) Varmennus allekirjoitus
- (100) Kysely varasto

Yritys.: 01
Gigantti OY AB
Työasema: wstn (18)

Kesäkuu 2007

| Ma | Ti | Ke | To | Pe | La | Su |
|----|----|----|----|----|----|----|
| 22 | | | 1 | 2 | 3 | |
| 23 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| 24 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 25 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 |
| 26 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 |

Valinta:

Myynti

2. Valitse myynti, kirjoita oma koodisi

| | | | | | | | | |
|---|----------------------|---|---------|---------|---------|-------|---------|--------|
| Gigantti OY AB V:25 19.06.07 Tampere | M Y Y N T I | ELGuide 6.1-170 EMPSOREG Tilausnumero: . | | | | | | |
| .0(00) ID.: | (06) Huom.1: | | | | | | | |
| (01) Nimi/nro: | (07) Huom.2: | | | | | | | |
| (02) Osoite...: | (08) T.Huom: | | | | | | | |
| (03) Pnro/Ptp: | (09) T.tapa: | | | | | | | |
| (04) Puhelin.: | (10) T.Osoi: | | | | | | | |
| (05) Email...: | (11) T.Pym.: | | | | | | | |
| Kpl Tno/EAN/Yks. Kuvaus | Hinta/kpl | Os. Toimituspvä | | | | | | |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Alenn-% | Alennus | | | | |
| Osas. SaldoVaratTil Vapaa | Tuotteet yht....: | Käteinen....: | | | | | | |
| | (16) Rahti....: | Maksupäät...: | | | | | | |
| | (17) Alennus...: | | | | | | | |
| | (19) MAKSETTAVA: .00 | Iaskun summa: | | | | | | |
| Sum: | Tuotteita kpl...: | | | | | | | |
| Myynti | Kouto | Kopio | Maksu | Nosto | Varasto | Takuu | Veroton | Huolto |

| | | | | |
|---|----------------------|---|---------|---------|
| Gigantti OY AB V:25 19.06.07 Tampere | M Y Y N T I | ELGuide 6.1-170 EMPSOREG Tilausnumero: . | | |
| .0(00) ID.: | (06) Huom.1: | | | |
| (01) Nimi/nro: | (07) Huom.2: | | | |
| (02) Osoite...: | (08) T.Huom: | | | |
| (03) Pnro/Ptp: | (09) T.tapa: | | | |
| (04) Puhelin.: | (10) T.Osoi: | | | |
| (05) Email...: | (11) T.Pym.: | | | |
| Kpl Tno/EAN/Yks. Kuvaus | Hinta/kpl | Os. Toimituspvä | | |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Alenn-% | Alennus |
| Osas. SaldoVaratTil Vapaa | Tuotteet yht....: | Käteinen....: | | |
| | (16) Rahti....: | Maksupäät...: | | |
| | (17) Alennus...: | | | |
| | (19) MAKSETTAVA: .00 | Iaskun summa: | | |
| Sum: | Tuotteita kpl...: | | | |
| Myynti | | | | |

Myynti

3. Paina tuotekoodi. . Jos olet epävarma, paina F3 ja etsi oikea tuote. Mikäli tuotteella ei ole takuuta (esim. Paristo) ja samaa tuotetta tulee useampi kappale, paina F1 ja tuotteen kappalemäärä.

| | | | |
|---------------------------|-----------------------------|-------------------|-------------------|
| Gigantti OY AB | M Y Y N T I | ElGuide 6.1-170 | EMPSOREG |
| V:25 19.06.07 Tampere | Kirjaa myynti | TARU SALO | Tilausnumero: 20. |
| 0 (00) ID.: | | (06) Huom.1: | |
| (01) nimi/nro: | | (07) Huom.2: | |
| (02) Osoite.: | | (08) T.Huom: | |
| (03) Pnro/Pip: | | (09) T.tapa: | |
| (04) Puhelin.: | | (10) T.Osoi: | |
| (05) Email.: | | (11) T.Pvm.: | |
| KPL IDO/EAV/KS. | Kuvaus | Hinta/kpl | Os. Toimituspvä |
| 1 RJP540 | ROSENLEW JÄÄ/PAKASTINKAAPPI | 499.00 | 20 19.06.07 |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Alenn-% Alennus |
| | | | |
| Osas. SaldoVaratTil Vapaa | Tuotteet yht.: | Käteinen.: | |
| 20 5 4 2 1 | (16) Rahti.: | Maksupäate.: | |
| 25 13 3 10 | (17) Alennus.: | | |
| | (19) MAKSETTAVA: | | |
| Sum: 18 7 2 11 | Tuotteita kpl.: | Laskun summa: | .00 |

| | | | |
|---------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Gigantti OY AB | M Y Y N T I | ElGuide 6.1-170 | EMPSOREG |
| V:25 19.06.07 Tampere | Kirjaa myynti | TARU SALO | Tilausnumero: 20. |
| 0 (00) ID.: | | (06) Huom.1: | |
| (01) nimi/nro: | | (07) Huom.2: | |
| (02) Osoite.: | | (08) T.Huom: | |
| (03) Pnro/Pip: | | (09) T.tapa: | |
| (04) Puhelin.: | | (10) T.Osoi: | |
| (05) Email.: | | (11) T.Pvm.: | |
| KPL IDO/EAV/KS. | Kuvaus | Hinta/kpl | Os. Toimituspvä |
| 3 - | | | |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Alenn-% Alennus |
| | | | |
| Osas. SaldoVaratTil Vapaa | Tuotteet yht.: | Käteinen.: | |
| 20 | (16) Rahti.: | Maksupäate.: | |
| 25 | (17) Alennus.: | | |
| | (19) MAKSETTAVA: | | |
| Sum: | Tuotteita kpl.: | Laskun summa: | .00 |

Myynti

4. Voit muuttaa hintaa, varastosaldoa ja toimituspäivää.

| | | | |
|-------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|
| Gigantti OY AB | M Y Y N T I | ElGuide 6.1-170 | EMPSOREG |
| V:25 19.06.07 Tampere | Kirjaa myynti | TARU SALO | Tilausnumero: 20. |
| 0 (00) ID.: | | (06) Huom.1: | |
| (01) Nimi/nro: | | (07) Huom.2: | |
| (02) Osoite...: | | (08) T.Huom: | |
| (03) Pnro/Ptp: | | (09) T.tapa: | |
| (04) Puhelin.: | | (10) T.Osoi: | |
| (05) Email.: | | (11) T.Pym: | |
| Kpl.Tno/EAN/Yks. Kuvaus | | Hinta/Net | os. toimituspäivä |
| 1 CRM3260E CANDY JÄÄ/PAKASTINKAAPPI | | 469.00 | 20 19.06.07 |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Alenn-% Alennus |
| | | | |
| Osas. SaldoVaratTil Vapaa | Tuotteet yht.: | | Käteinen....: |
| 20 1 3 -1 | (16) Rahti.....: | | Maksupäate...: |
| 25 3 3 | (17) Alennus...: | | |
| | (19) MAKSETTAVA: | | Laskun summa: |
| Sum: | 1 6 -1 | .00 | |

Tässä muutat hintaa.
Tarvitset myyntikoodin ja salasanasi.

Tässä kohtaa valitset milloin tuote toimitetaan ja miten

- Toim. Osastoita
- > toimitetaan heti
- Varaa Osastolta-> toimitetaan myöhemmin

Myynti

5. Kun kaikki tuotteet on kirjattu, paina enter ja kirjoita osoitetiedot.

| | | | |
|----------------------------------|------------------|-----------------------------|--------------------------|
| Gigantti OY AB | M Y Y N T I | ElGuide 6.1-170 | EMPSORBG |
| V:25 19.06.07 Tampere | Kirjaa myynti | TARU SALO | Tilausnumero: 20. 457113 |
| 19.0(00) ID.: 888999 | Yksityinen | (06) Huom.1: KOMMENTIT | |
| (01) Nimi/nro: PAPTANEN, JOHANNA | | (07) Huom.2: KOMMENTIT | |
| (02) Osoite...: LEINONTIE 6 A 1 | | (08) T.Huom: | |
| (03) Puro/Ptp: 13500 Hämeenlinna | | (09) T.tapa: ASIAKAS NOUTAA | |
| (04) Puhelin.: 00449939933 | | | |
| (05) Email....: | | | |
| Kpl. Tno/EAM/Yks. Kuvaus | | 01 | KIIHTEINÄ |
| 1 CPMS260E | | 02 | ASIAKAS NOUTAA |
| 1 RJP3540 | | 03 | TOIMITETTU MYYMÄLÄSTÄ |
| MODCOMBIN36 | | 04 | POSTIENNAKKO |
| | | 05 | TOIMITUS OK |
| | | 06 | TOIMITUS MAKSUN JÄLKÄN |
| | | 07 | Pr. Brev |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | |
| | | RJP3540 | |
| Osas. SaldoVaratTil Vapaa | Tuotteet yht.... | 1027,00 | Käteinen....: |
| 20 | (16) Rahti..... | | Maksupäätö...: |
| 25 | (17) Alennus.... | | |
| | (19) MAKSETTAVA: | 1027,00 | Laskun summa: |
| Sum: | Tuotteita kpl... | 2 | |

Asiakastiedot.

Huomautukset koskien toimitusta

Useampi tuoterivi.

Valitse toimitustapa.

Myynti

6. Myynti on nyt lopetettu. Paina, joko lopeta tai tee muutoksia jos tarpeen. Ks. Seuraava sivu.

| | | |
|--|-------------------|------------------------------------|
| Gigantti OY AB | M Y Y N T I | ELGuide 6.1-1/00 EMPSORBB |
| V:25 19.06.07 Tampere | Kirjaa myynti | TARU GALO Tilausnumero: 20. 457113 |
| 19.0(00) ID.: 888999 | Yksityinen | (06) Huom.1: KOMMENTIT |
| (01) Nimi/nro: PARTANEN, JOHANNA | | (07) Huom.2: KOMMENTIT |
| (02) Osoite...: LEINUNTIE 6 A 1 | | (08) T.Huom: |
| (03) Pnro/Ptpp: 13500 Hämeenlinna | | (09) T.tapa: ASIAKAS NOUTAA |
| (04) Puhelin.: 00449939933 | | (10) T.Osoi: |
| (05) Email....: | | (11) T.Pvm.: |
| Kpl Tno/EAV/Yks. Kuvaus | Hinta/Kpl | Os. Toimituspvä |
| 1 CFM3260E CANDY JÄÄ/PAKASTINKAAPPI | 469,00 | 20 22.06.07 |
| 1 RJP3540 ROSENLEW JÄÄ/PAKASTINKAAPPI | 499,00 | 20 Toimit. |
| MODCOMBIN36 VAKUUTUS YHDISTEIMÄKAAPIT 36 K | 59,00 | |
| Myyjä Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Alenn-% |
| | RJP3540 | Alennus |
| Osas. SaldoVarattilil Vapaa | Tuotteet yht.... | 1027,00 |
| 20 | (16) Rahti..... | |
| 25 | (17) Alennus.... | |
| | (19) MAKSETTAVA: | 1027,00 |
| Sum: | Tuotteita kpl...: | 2 |
| Lopeta Muuta-> Jatka | Lisää (nn) Maksa | Peruuta Poista-> Park |

Kuitin numero

Tähän voit kirjoittaa rahdin ja/tai alennuksen. Pääset tähän myös painamalla myyntirivillä R tai F

Myynti

7. Tässä voit muokata tai lisätä myyntiä.

| | | | | | | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------------------------|----------|-------|--------|----------|------|
| Gigantti OY AB | M Y Y N T I | ELGuide 6.1-170 | EMPSOREG | | | | | |
| V:25 19.06.07 Tampere | Kirjaa myynti | TARU SALO | Tilausnumero: 20. 457113 | | | | | |
| 19.0(00) ID.: 888999 | Yksityinen | (06) Huom.1: | KOMMENTIT | | | | | |
| (01) Nimi./nro: PARTANEN, JOHANNA | | (07) Huom.2: | KOMMENTIT | | | | | |
| (02) Osoite...: LEINUNTIE 6 A 1 | | (08) T.Huom: | | | | | | |
| (03) Pnro/Ptp: 13500 Hämeenlinna | | (09) T.tapa: | ASIAKAS NOUTAA | | | | | |
| (04) Puhelin...: 00449939933 | | (10) T.Osoli: | e | | | | | |
| (05) Email...: | | (11) T.Pvm.: | | | | | | |
| Kpl Tno./EAN/Yks. Kuvaus | Hinta/Kpl | Os. | Toimitusvä | | | | | |
| 1 CFM3260E CANDY JÄÄ/PAKASTINKAAPPI | 469,00 | 20 | 22.06.07 | | | | | |
| 1 RJP3540 ROSENLEW JÄÄ/PAKASTINKAAPPI | 499,00 | 20 | Toimit. | | | | | |
| MODCOMBIN36 VAKUUTUS YHDISTELMÄKAAPIT 36 K | | | | | | | | |
| Myyjä | Yksilönro | Sarjanro/IMEI-nro | Aleenn-8 | Aleennus | | | | |
| | RJP3540 | | | | | | | |
| Osas. Saldovarattiil Vapaa | Tuotteet yht...: | 1027,00 | Käteinen.....: | | | | | |
| 20 | (16) Rahti.....: | | Maksupäätö...: | | | | | |
| 25 | (17) Aleennus...: | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 |
| Lopeta | Muuta-> | Jatka | Lisää | (nn) | laksu | Peruut | Poista-> | Park |

1. Lopeta myynti
2. Muutokset ko rivillä hinta
3. Jos haluat lisätä tuotteita
4. Lisää tuoterivi
5. Mene numeroituun kohtaan. Nimi, rahti jne.
6. Maksu. Käytetään vain kassalla.
7. Keskeytä myynti
8. Poista rivi
9. Parkkeeraa kuitti



HAKEMUS / SITOUMUS GS1 FINLAND OY:LLE

HAKIJAA KOSKEVAT TIEDOT

| | | | |
|---------------------------|-----------------------------|--------------------------|---|
| Hakijan nimi ¹ | | Y-tunnus / henkilötunnus | |
| Lähiosoite | Postinumero ja -toimipaikka | | |
| Yhteyshenkilö | Puhelin- ja faxnumero | | |
| Sähköpostiosoite | | | |
| Yrityksen toimiala | | | |
| Tilikauden liikevaihto | yli 10 milj. euroa | 2-10 milj. euroa | 0,5-2 milj. euroa alle 0,5 milj. euroa |

Haemme käyttöömmme:

- normaalin yrityksen EAN-13-koodia varten.
 9-numeroinen yrityksen numero
 7-numeroinen yrityksen numero
- yrityksen numero, joka soveltuu myös ns. vaihtuvapainoisille, punnittaville tuotteille (esim. lihajalosteet, hedelmät, vihannekset jne.).²
 vaihtuvapainoinen yrityksen numero
- artikkelitunnuksen, EAN-8-koodin pienikokoisia tuotteita varten.³
 EAN-8-koodi

Mikäli GS1 Finland Oy myöntää yrityksemme käyttöön yrityksen numeron ja/tai artikkelitunnuksen, sitoudumme noudattamaan GS1 Finland Oy:n antamia sääntöjä, joihin olemme tutustuneet (lomakkeen lopussa) ja hoitamaan ne maksuvelvoitteet, jotka GS1 Finland Oy asettaa.

| | |
|----------------|---------------|
| Paikka ja aika | Allekirjoitus |
|----------------|---------------|

- Jos yritys on tytäryhtiö, myös emoyhtiön nimi on ilmoitettava lomakkeessa.
- Yrityksen numeroksi myönnetään tällöin neljä merkitsevää numeroa sisältävä tunnus, joka sellaisenaan soveltuu GS1-käyttöoppaan liitteen 5 mukaiseksi pakkaaja- tai yrityksen numeroksi (esim. 5033). Etunollalla varustettuna se soveltuu normaalisti kansainväliseksi EAN-13 yrityksen numeroksi, kuten GS1-käyttöoppaan liitteessä 5 on selostettu (esim. 6405033).
- Artikkelitunnus eli EAN-8-koodi myönnetään vain yrityksen numeron lunastaneille yrityksille GS1 Finland Oy:n todettua, että pakkaukseen on sen pienen koon vuoksi vaikeaa tai mahdotonta sijoittaa normaalia koodia. EAN-8-koodin saamiseksi yrityksen on lähetettävä erillinen selvitys symbolin sijoitusvaikeuksista.

EAN-yrityksen numeron myöntämismaksun tulee olla maksettu ennen kuin myönnämme yrityksen numeron ja lähetämme sertifikaatin ja GS1-käyttöoppaan.

Myöntämismaksu 9-numeroisella yrityksen numerolla 210 € + alv ja 7-numeroisella yrityksen numerolla 1260 € + alv. Huom. Käyttömaksuihin 70, 110 ja 150 €, kaikkiin lisätään alv. Käyttömaksut peritään seuraavana laskutusvuonna erillisellä laskulla.

Maksut voi maksaa seuraaville tileille: Nordea 120030-356, Sampo 800014-70498529

GS1-järjestelmän käytön yleiset sopimusehdot 1.3.2006 alkaen

Alla oleva sopimus määrittelee säännöt GS1 Finland Oy:n ja rekisteröidyn käyttäjän väliselle suhteelle.

1. Yleistä

GS1-järjestelmässä on seuraavat osat:

- a) tuotteiden, palvelujen, osapuolten ja toimitusyksiköiden tunnistamisen numerointijärjestelmät
- b) automaattinen tunnistamisen standardi
- c) EAN-128-järjestelmän lisätiedon esitys
- d) kaupan ja muun elektronisen tiedonsiirron EANCOM-standardi

GS1-järjestelmän tarkempi selvitys on GS1-käyttöoppaassa, jonka saa GS1 Finland Oy:ltä.

2. GS1 Finland Oy:n velvollisuudet

GS1 Finland Oy pitää myönnettyistä yritysnumeroista rekisteriä, ylläpitää GS1-järjestelmää, laatii GS1-järjestelmän yleisiä käyttöohjeita sekä tarjoaa GS1-järjestelmän yleistä opastusta.

3. Käyttäjän oikeudet

Käyttäjällä on oikeus tämän sopimuksen sääntöjen mukaan käyttää GS1-järjestelmää yhdessä myönnetyn EAN-yritysnumeron kanssa. Myönnetyn EAN-yritysnumeron käyttäjä saa käyttää yritysnumeroa yksinomaan omaan lukuunsa tämän sopimuksen mukaan. GS1-järjestelmän käyttö muuhun tarkoitukseen on sopimuksen rikkomista.

4. Käyttäjän velvollisuudet

4.1. Tiedottamisvelvollisuus

Käyttäjää sitoutuu tiedottamaan kirjallisesti GS1 Finland Oy:lle oleellisista muutoksista, kuten käyttäjän nimen, postiosoitteen, yhteyshenkilön ja hänen puhelinnumeron, käyttäjän liikevaihdon muuttumisen sekä liiketoiminnan lopettamisen.

4.2 Käyttäjän tunnisteosa

Käyttäjän tunnisteosaa muodostettaessa on varmistettava sen ainutlaatuisuus. Käyttäjä sitoutuu olemaan käyttämättä antamaansa tunnisteosaa uudelleen neljään vuoteen kyseisen tuotteen valmistuksen päätyttyä.

4.3 Ohjeet

Käyttäjä sitoutuu noudattamaan GS1-käyttöoppaita ja GS1 Finland Oy:n antamia ohjeita.

4.4. Maksut

Käyttäjän on etukäteen suoritettava GS1 Finland Oy:lle myöntämismaksu, johon sisältyy kuluvan vuoden käyttömaksu. Vuosittaista käyttömaksua maksetaan liikevaihdon mukaan seuraavasta käyttövuodesta lähtien.

4.5. Maksuehto

GS1 Finland Oy:n maksuehto on 14 päivää, jonka jälkeen peritään viivästymiskorkoa.

5. Siirtokielto

Käyttäjällä ei ole oikeutta, ilman GS1 Finland Oy:n suostumusta, siirtää kolmannelle osapuolelle, pantata, vuokrata tai muulla tavoin käyttää tämän sopimuksen oikeuksia.

6. Vastuun rajoitus

GS1 Finland Oy ei ole vastuussa GS1-järjestelmän käytöstä käyttäjän tarkoituksiin eikä GS1 Finland Oy ole vastuussa EAN-numerointijärjestelmään rinnastettavasta tunnistamisjärjestelmästä.

7. Sopimusaika ja irtisanominen

Tämä sopimus astuu voimaan, kun GS1 Finland Oy ilmoittaa myönnetystä yritysnumerosta käyttäjälle, ja sopimus on voimassa toistaiseksi. Käyttäjä voi sanoa sopimuksen kirjallisesti irti yhden kuukauden irtisanomisajalla. Kun käyttäjä sanoo sopimuksen irti kalenterivuoden aikana, jo suoritettua vuosittaista käyttömaksua ei palauteta. GS1 Finland Oy:llä on oikeus sanoa sopimus irti välittömästi, jos käyttäjä oleellisessa määrin on rikkonut sopimusta tai jos käyttäjä muutoin vaarantaa GS1-järjestelmän toimivuutta ja luotettavuutta. Vuosittaisten käyttömaksujen viivästymistä pidetään aina oleellisena sopimusrikkomuksena. Sopimuksen päättyessä pitää käyttäjän välittömästi lopettaa käyttämästä myönnettyä EAN-yritysnumeroa sekä muutoin lopettaa GS1-järjestelmän hyväksikäyttö, joka vaatisi sen rekisteröintiä.

8. Erimielisyydet

Tästä sopimuksesta johtuvat erimielisyydet ratkaistaan Helsingin käräjäoikeudessa.