



Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu



South-Eastern Finland
University of Applied Sciences

PLEASE NOTE! THIS IS PARALLEL PUBLISHED VERSION / SELF-ARCHIVED VERSION OF THE OF THE ORIGINAL ARTICLE

This is an electronic reprint of the original article.
This version may differ from the original in pagination and typographic detail.

Author(s): Porasmaa, Minna

Title: Kuka määrää – tuotanto, logistiikka vai kenties asiakas?

Version: publisher's PDF

Please cite the original version:

Porasmaa, M. 2020. Kuka määrää – tuotanto, logistiikka vai kenties asiakas? *Osto&Logistiikka* 4 / 2020

HUOM! TÄMÄ ON RINNAKKAISTALLENNE

Rinnakkaistallennettu versio voi erota alkuperäisestä julkaistusta sivunumeroiltaan ja ilmeeltään.

Tekijät: Porasmaa, Minna

Otsikko: Kuka määrää – tuotanto, logistiikka vai kenties asiakas?

Versio: julkaisijan PDF

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Porasmaa, M. 2020. Kuka määrää – tuotanto, logistiikka vai kenties asiakas? *Osto&Logistiikka* 4 / 2020

MINNA PORASMAA on akateemisessa maailmassa ja paperi- ja autoteollisuudessa kannuksensa hankkinut KTT, joka työskentelee Xamkissa logistiikan yliopettajana.



Kuka määrää – tuotanto, logistiikka vai kenties asiakas?

Kävin nuorena tyttönä, yli 20 vuotta sitten keskustelun, joka on piirtynyt ikuisesti mieleeni. Työskentelin tuolloin paperitehtaan asiakaspalvelussa, ja yhden tärkeän asiakkaan tilaus oli myöhästymässä laivasta. Lähestyin asiallani vanhempaa tuotannosta vastaavaa henkilöä, ja sain vastaukseksi huoleeni: "Laivoja tulee, laivoja menee - me vain tehdään paperia". Jäin tuolloin jossain määrin sanatomaksi, tänä päivänä olisin valmistautunut paremmin. Jos menetämme asiakkaamme, emme tarvitse sitä paperiakaan.

Kyseinen tokaisu on esimerkki perinteisestä tuotantokeskeisestä ajattelusta. Tuotantotoiminta ja valmistettavat tuotteet ovat kaiken toiminnan lähtökohta. Muiden osastojen - esimerkiksi logistiikan laajasti ymmärrettynä ja kunnossapidon - funktio on palvelu tuotanto-osastoa ja toimia sen sanelemilla nuoteilla. Asiakkaan rooli on voinut jäädä yhtälössä kokonaan pohtimatta.

ALA ON YHTÄ AIKAA

HAASTAVAA JA PALKITSEVAA.

Yritystoiminnan peruseriaatteena ei pitäisi enää tänä päivänä olla tämä, vaan tuotantotoiminta pitäisi nähdä osana suurempaa ketjua. Toki tuotanto on edelleen äärimmäisen tärkeä, mutta yksinään se ei tee yrityksen tulosta. Ei voi olla tuotantotoimintaa, jos joku ei ensin ole tilannut raaka-aineita tai kompo-

nentteja, jotka joku on toimittanut tehtaalle, ja jotka joku on myös ottanut vastaan ja varastoinut. Raaka-aineet ja komponentit myös tarvitaan tuotantolinjalle, linjan koneidenkin toisaalta olisi hyvä toimia tuotannon ylläpitämiseksi.

Perinteinen tuotantokeskeinen ajattelu ei ole niin "mennyttä maailmaa" kuin voisi ajatella. Olen joskus kiusallanikin nostattanut kulmakarvoja esittämällä ajatuksen, että mitä jos tuotantotoiminta itse asiassa palveleekin logistiikkaa. Logistiikka huolehtii siitä, että tuotantotoimintaa ylipäättään voidaan ylläpitää, ja lopulta myös toimittaa tuotteet asiakkaille. Joissain ihmisissä tämä käänteinen ajatusmalli on herättänyt kannatusta, toisissa ymmärrettävästi myös kauhistusta.

Oikeasti, yllä olevasta heitosta huolimatta, kaikenlainen tuotannon ja logistiikan vastakkainasettelu on väärin ja negatiivista tuloksenteolle. Enemmän pitäisi vaalia aiemmassa kolumnissani käsiteltyä sisäistä integraatiota, asioiden tekemistä yhtenä kokonaisuutena. Loppupeleissä yritysten toiminnoista nimittäin pitkälti määrää asiakas - jaloillaan tai rahoillaan. Asiakas ei aina ole oikeassa, mutta asiakas on se, jolla on rahat. Maksamiensa suoritusten kautta asiakas myös pyörittää, tai ei pyöritä, yrityksen toimintaa. Asiakkaan tarpeeseen vastaaminen on helpompaa ja tuottavampaa yhdessä toimien, kuin sisäisesti miekkaillen.

Palatakseni otsikkoon ja alussa olevaan esimerkkiin: jollei meillä ole palveltavia, tyytyväisiä ja maksavia asiakkaita, ei meillä myöskään ole tarvetta tuotantotoiminnalle tai logistiikalle. Karua, mutta totta. ■