

Opinnäytetyö AMK

Liiketoiminnan logistiikka

2024

Roosa Toivanen

Husky Travels Oy:n logistiset toiminnot

– Toimintojen kehittäminen



Opinnäytetyö AMK | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Liiketoiminnan logistiikka

2024 | 39 sivua

Roosa Toivanen

Husky Travels Oy:n logistiset toiminnot

- Toimintojen kehittäminen

Opinnäytetyön tavoitteena oli selvittää yrityksen logistiset toiminnot. Selvitystyö tehtiin empiirisenä tutkimuksena, jonka tukena hyödynnettiin teemahaastattelua toimeksiantajan kanssa. Työn tarkoituksena on avata elämysalan logistisia toimintoja ja kuinka niitä voidaan kehittää kyseisessä yrityksessä.

Työn teoriaosuus käsittelee laajalti logistiikkaa ja kuinka se vaikuttaa liiketoimintaan. Sen lisäksi teoriassa tarkasteltiin tarkemmin logistiikan osa-alueita: hankintoja, varastointia ja sen ohjausta, kuljetuksia ja kalustoa sekä toiminnanohjausjärjestelmiä. Käytännön osuudessa selviää yrityksen logistiset toiminnot teoria-alueittain.

Tutkimuksessa ilmenee ongelmia seuraavilla logistiikan osa-alueilla: varastointi, informaatiovirta ja hankinnat. Osa-alueilla olevat haasteet ovat kytköksissä toisiinsa. Juuri syy löytyi huonosti organisoidusta varastoinnista. Työssä kerrotaan ratkaisuja havaittuihin ongelmiin.

Tutkimuksen tuloksista voidaan päätellä, että monet yritykset tarvitsevat logistiikkaa perustoimintoihinsa.

Asiasanat:

logistiikka, hankinnat, varastointi, toiminnanohjausjärjestelmä, kehittäminen

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Business Logistics

2024 | 39 pages

Roosa Toivanen

Husky Travels Oy's logistic functions

- development of the functions

The aim of this thesis was to find out company's logistic functions. The work was carried out as empirical studies with a theme interview with the client for support. The purpose of the study was to clear what kind of logistic functions the industry that provides experiences has and how they can be developed in the company in question.

The theoretical part of the thesis includes logistics and how it affects the business. In addition, a closer look is taken of the logistic functions like procurement, warehousing and its control, transportation, and its equipment together with enterprise resource planning. The company's logistic functions were explained in the practical part of the thesis.

The study shows that the company has problems with the following logistic fields: warehousing, information flow and procurement. The problems are caused by others. The main reason is poorly organized warehousing. Solutions for the discovered problems are described in the study.

From the results we can come to a conclusion that many fields need logistics for their business.

Keywords:

logistics, procurement, warehousing, enterprise resource planning, development

Sisältö

Käytetyt lyhenteet tai sanasto	6
1 Johdanto	7
2 Logistiikka	8
2.1 Logistiikan virrat ja prosessi	9
2.2 Arvon lisääjä / arvoketju	10
2.2.1 Perushyödyt	11
2.2.2 Tukihyödyt: Tuote-, laatu- ja kustannushyöty	12
2.3 Palveluyritys ja logistiikka	13
2.4 Asiakaslähtöisyys logistiikassa	14
2.5 Logistiikkastrategia	15
3 Hankinnat	16
3.1 Hankintojen strategia ja koordinointi	16
3.2 Palvelujen hankinnat	17
3.3 Materiaalinohjaus	18
4 Varastointi	19
4.1 Varastonhallinta ja -ohjaus	20
4.2 Varastoinnin merkitys liiketaloudessa	21
5 Kuljetukset ja kalusto	22
5.1 Kuljetusten optimointi	22
5.2 Kuljetuksien vaikutus yritystoimintaan	23
5.3 Kalusto	23
6 Toiminnanohjausjärjestelmät	25
7 Yrityksen logistiset toiminnot	26
7.1 Husky Park	26
7.2 Pure Lapland	27
7.3 Hankinnat	28

7.4 Toiminnanohjausjärjestelmät	29
8 Logistiikan kehittäminen	30
8.1 Varastonhallinnan ratkaisut	31
8.1.1 Toiminnanohjausjärjestelmä	31
8.1.2 Toiminnan tehostamista teknologialla	32
8.2 Varastojärjestelmät	33
8.3 Pitkän tähtäimen suunnitelmia	34
9 Yhteenveto	35
Lähteet	37

Kuvat

<i>Kuva 1. Logistiikan virtojen vaikutus osapuoliin (Hokkanen ym, 2011. 15).....</i>	<i>9</i>
<i>Kuva 2. Porter "yrityksen arvoketju" (Koivisto & Ritvanen 2007, 29).....</i>	<i>11</i>

Kuviot

<i>Figure 1. Perushyödyt _____</i>	<i>11</i>
<i>Figure 2. Tukihyödyt _____</i>	<i>12</i>
<i>Figure 3. Logistiikan toimintojen haasteet _____</i>	<i>30</i>

Käytetyt lyhenteet tai sanasto

BPR	"Business Process Reengineering" eli liiketoiminta prosessin uudistaminen (Lecklin 2006, 199).
CRM	"Customer Relationship Management" tarkoittaa nykyään järjestelmän avulla hallittuja asiakassuhteita (Tiirikainen 2010, 35).
Elämyspalvelu	Tarkoittaa, että palveluntarjoaja tuottaa asiakkaalle erilaisia aktiviteetteja ja kokemuksia (Tukes 2024).
ERP	"Enterprise Resource Planning" tarkoittaa toiminnanohjausta yleisesti ohjelmistojärjestelmän avulla. Lyhyesti määriteltynä se kattaa yrityksen ydinliiketoimintaprosessit. (SAP 2024.)
Integraatio	Tarkoittaa eri järjestelmien kykyä keskustella toisilleen eli tieto siirtyy järjestelmästä toiseen (Alfame 9.1.2018).
Leasing	Suomeksi "liisaus" tarkoittaa tavaran pitkäaikaista vuokrausta (Passeli 2024).
PDA	"Personal Digital Assistant" tarkoittaa käsin kannettavaa työlaitetta (tietokonetta), jolla voi lukea ja kuljettaa tietoja (NIST 2024).
Strategia	Tarkoittaa pitkänajan suunnitelmaa, jolla yritetään saavuttaa parempaa tulosta tai onnistumista tietyllä aihealueella (Collins 2024).
WLAN	"Wireless Local Area Network" eli langaton lähiverkko, joka perustuu radioaaltoihin johtojen sijaan (Cisco 2024).

1 Johdanto

Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia ja tarkastella yrityksen Husky Travels Oy:n logistisia toimintoja. Millaisia logistisia toimintoja yrityksellä on ja kuinka niitä hallitaan? Onko varastointi selkeää ja hyvin suunniteltua? Onko toiminnanohjausjärjestelmässä kehittämisen varaa?

Husky Travels Oy on matkailualan pk-yritys, joka tarjoaa elämyspalveluita kahdessa eri toimipisteessä, joita ovat Husky Park eli rekikoira-ajoja sekä muita koira-aktiviteetteja tarjoava koirapuisto sekä Pure Lapland, joka tarjoaa lapin aktiviteetteja kuten pilkintää, kelkka-ajoja sekä itseajettavia rekikoira-ajeluita. Yritys on perustettu vuonna 1995. Nykyisen omistajasuvun hallussa yritys on ollut vuodesta 2011, mutta viime vuoden kesänä 2023 omistajuus siirtyi isältä pojalle. Opinnäytetyön laatija on ollut töissä talvisesongin ajan asiakaspalvelijana Husky Parkilla.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella logistisia toimintoja. Yritys on tekemässä suurempaa laajennusta toimintaansa tämän talvisesongin jälkeen. Tämän vuoksi tutkimus on ajankohtainen, sillä tavoitteena on tutkia mahdollisia kehityskohteita tai puutteita, joita voidaan kehittää näiden laajennuksien ohella.

Opinnäytetyö on tehty empiirisenä tutkimuksena, sillä kyseisestä aiheesta ei ole kovin paljon tutkimusdataa. Tutkimuksen dataa on kerätty muun muassa teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelussa keskustellaan ennalta määriteltujen teemojen mukaisesti vapaasti (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006).

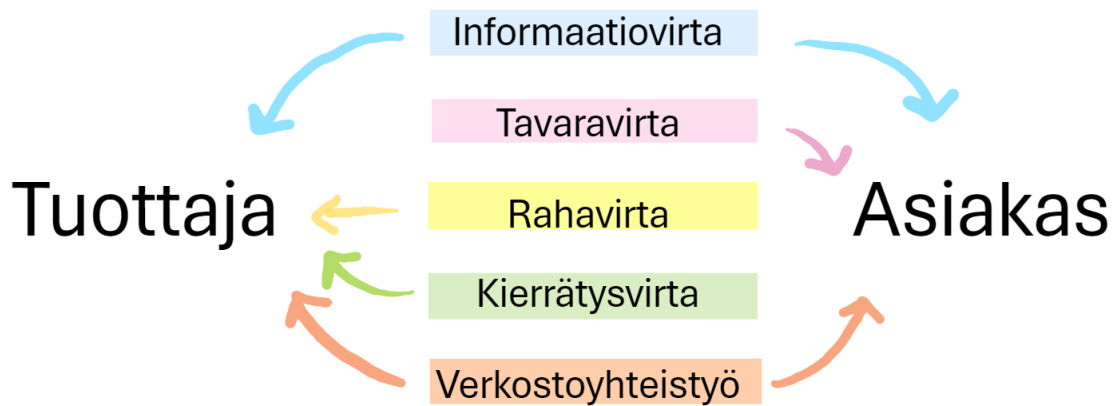
2 Logistiikka

Yrityksen toiminta luokitellaan elämyspalveluita tuottavaksi yritykseksi. Riippuen yrityksen toiminnasta ja tuottamista palveluista, tarvitsevat yritykset logistisia toimintoja toimiakseen.

Logistiikan määritelmään kuuluu materiaali-, tieto- ja pääomavirtaukset, hankinnat, tuotanto, jakelu ja kierrätys, huolto- ja tukipalvelut, kaikkien mieltämät varastointi ja kuljetus, muita lisäarvopalveluita, asiakaspalvelu ja -suhteiden kokonaisvaltainen johtaminen ja kehittäminen. (Karrus 2005, 13.) Logistiikan perusidea on kuljettaa juuri oikeat tavarat, oikeaan aikaan, oikean laatusena sekä määräisenä tilattuun paikkaan. Se varmistaa toimitusketjun sujuvuuden ja, että asiat tapahtuisivat mahdollisimman kustannustehokkaasti. Terminä logistiikka on laaja ja, sillä on kokonaisvaltainen vaikutus toimitusketjuun. Tehokas ja sujuva logistiikka on etu kilpailukykyyn markkinoilla. (Inkiläinen, Ritvanen, Santala, & Von Bell 2011, 19–20.)

Se miten logistiikkaa suoritetaan vaikuttaa yrityksen kannattavuuteen, toiminnan laatuun, kilpailukykyyn ja myyntituottoihin. Kuten muutkin yrityksen toiminnot niin myös logistiset toiminnot aiheuttavat kustannuksia. Logistiset toiminnot vaikuttavat myös läpimenoaikaan, joka taas vaikuttaa sitoutuvan pääoman määrään. Harva tuotteen tai palvelun logistisista vaiheista tuottaa arvoa, jonka vuoksi ne tulee suunnitella hyvin. Varastoiminen, tavarankäsittely, virheiden korjaaminen, inventoiminen, tilausten vastaanotto, ostotilauksen teko ja valvonta ovat esimerkiksi vaiheita, joista ei tule lisäarvoa. Kyseiset vaiheet sitovat yrityksen pääomaa ja vievät henkilöstön työaika. Tuottavuutta ja lisäarvoa lisääviä tekijöitä ovat muun muassa vähentyneet virheet, tavaravirran ohjaus ja asiakaspalvelu. (Koivisto & Ritvanen 2007, 15.)

2.1 Logistiikan virrat ja prosessi



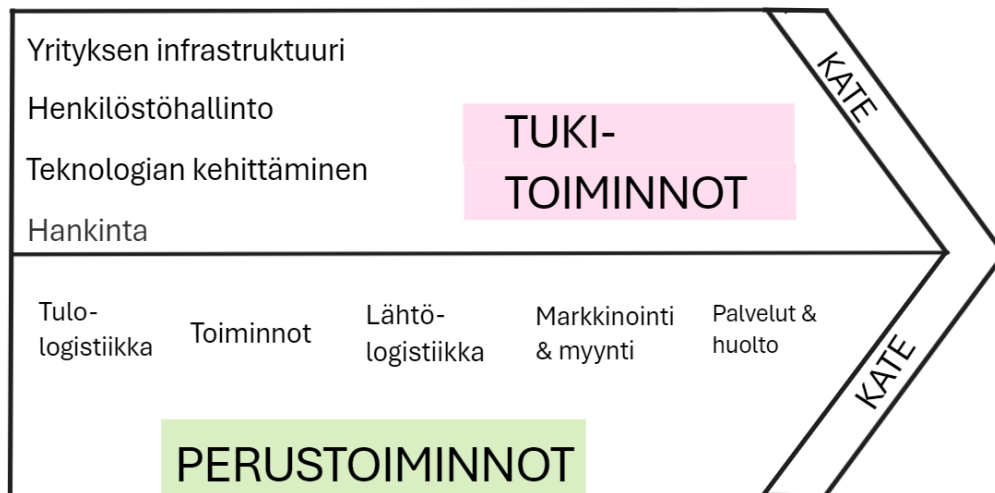
Kuva 1. Logistiikan virtojen vaikutus osapuoliin (Hokkanen ym, 2011. 15)

Yllä oleva kuva selventää logistiikan virtojen vaikutusta osapuoliin. Logistiikan virrat ovat alkujaan käsittäneet vain kaksi virtausta tavara- ja rahavirran. Tavaravirta tarkoittaa "tilauksen toteutumista", mikä tarkoittaa tavaran omistajan vaihtumista, jonka yhteydessä raha siirtyy asiakkaalta tuottajalle. Tavaravirta voi tarkoittaa myös aineetonta kuten palvelua. Vähitellen mukaan on tullut informaatiovirta, jolloin tavarasta on tehty esimerkiksi tilauspyyntö, eikä tavara ole heti vaihtanut omistajaa. 1900-luvun lopulla virtoihin on lisätty kierrätys. Ensisijaisesti se johtui raaka-aineresurssien niukkuudesta, mutta nykyään huomiossa on ympäristön suojeleminen, saasteiden vähentäminen sekä kestävä kehitys. Viimeinen virtaus "Verkkoyhteistyö" tarkoittaa sopimusten solmimista yritysten välillä tai yritysten laajentamaa toimintaa hankkimalla omistukseen esimerkiksi tavarantoimittajia, joiden avulla yritys saa hyötyä omaan toimintaansa. Yhteistyö kasvattaa molempien osapuolien hyötyä. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 14–15.) Logistiikan keskeisimmät ohjauksen kohteet ovat aiemminkin mainitut materiaali-, tieto- ja pääomavirta (Karrus 2005, 24). Näistä tärkein virtaus on informaation kulku, sillä sen avulla ohjataan koko logistisen prosessin kulkua alusta loppuun (Hokkanen ym. 2011, 14).

2.2 Arvon lisääjä / arvoketju

Arvoketju tarkoittaa sitä arvoa, mitä luodaan asiakkaalle tuotteesta tai palvelusta. Se koostuu yrityksen eri toiminnoista kuten suunnittelusta, tuotannosta, markkinoinnista, jakelusta ja huollosta. Arvoa pystytään luomaan jokaisessa logistiikan virran vaiheessa. Arvoketjun keksijänä pidetään amerikkalaista Michael Porteria. Porterin keskeinen käsite arvoketjussa on sen luoma kilpailuetu. Toimintopohjaisessa näkemyksessä yrityksen toimintoja ja kilpailuetua kartoitetaan arvoketjun avulla. Asiakkaat saavat arvoa yrityksen toiminnoista, mitkä taas usein miten tuottavat lisäkustannuksia yritykselle. Analysoitaessa arvoketjua, pyritään tunnistamaan arvoa tuottavat asiat ja tuottaa ne edullisemmin sekä paremmin kuin kilpailijat. Kun taas kilpailijan arvoketjua analysoidaan, voidaan tunnistaa toimialan kannattavuutta ylläpitävä strategia. Kilpailijoita analysoimalla ei koko alan kannattavuus heikkene. (Koivisto & Ritvanen 2007, 26 & 28.)

Toiminnot, jotka luovat arvoa pystytään jakamaan kahteen: perus- ja tukitoiminnot. Perustoiminnot ovat toimintoja, joilla saadaan tuote tai palvelu valmistettua ja myytyä tai tuotettua asiakkaalle. Perustoimintoja ovat esimerkiksi logistiikka, markkinointi ja myynti sekä palvelut ja huolto (Kuva 2.). Tukitoiminnot taas nimensä mukaisesti tukevat perustoimintoja ja niitä ovat esimerkiksi yrityksen infrastruktuuri, hankinnat ja teknologian kehittäminen (Kuva 2.). Analysoimalla toimintoja ymmärtää paremmin kustannusten muodostumista sekä mahdollisuutta kilpailuun alalla. Jotta yritys pääsee maaliin tavoitteissaan, tulee keskittyä parhaaseen osaamiseensa, jossa kaikkea ei tarvitse tehdä itse, vaan tunnistetaan osaaminen ja etsitään parhaimmat ratkaisut omalle toiminnalle. Tämä voi tarkoittaa uusien jäsenten ottamista tai jopa kolmansien tai neljänsien osapuolten käyttöä omaan toimintaan. (Koivisto & Ritvanen 2007, 28–30.)



Kuva 2. Porter "yrityksen arvoketju" (Koivisto & Ritvanen 2007, 29).

2.2.1 Perushyödyt

Tuotettu tuote tai palvelu tyydyttää asiakkaan/ kuluttajan tarpeet, kun kolme perushyötyä eli paikka-, aika- ja omistushyöty täyttyvät. Tuotteiden tulee olla oikeassa paikassa ja oikeaan aikaan, jotta niistä on hyötyä niitä tarvitsevalle. Esimerkiksi jos tuote saapuu liian aikaisin, ei omistushyöty täyty, kun ei ole tarvetta tuotteelle. Tämä voi johtaa pääomakustannuksiin tarpeettomasta varastoinnista. Toisaalta myös myöhästynyt toimitus johtaa kasvaneisiin kustannuksiin asiakkaalle, kun asiakas joutuu keksimään toisia korvaavia ratkaisuja. Markkinointi ja logistiikka tekevät tässä yhteistyötä, sillä markkinoinnin avulla voidaan lisätä myyntiä ja houkutella asiakkaita viestimällä saatavuudesta. (Hokkanen ym. 2011, 17–18.)

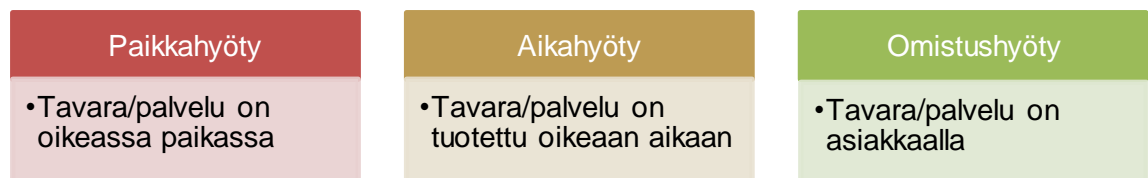


Figure 1. Perushyödyt

2.2.2 Tukihyödyt: Tuote-, laatu- ja kustannushyöty

Toimitusketjun tukihyötyjä ovat tuote-, laatu- ja kustannushyöty. Tuotehyöty täyttyy, kun asiakas saa oikean tuotteen oikeine määrineen, jos tuote olisi väärä, omistushyöty ei täytyisi. Väärä määrä vaikuttaa lisäkustannuksiin molemmin puolin: esimerkiksi liiallinen määrä voi aiheuttaa asiakkaalle lisäkustannuksia varastointiin, kun taas liian vähäinen määrä aiheuttaa lisäkustannuksia asiakkaalle. Laatuhyöty täyttyy, kun tuote tai palvelu saadaan sovitun laatusena eikä puutteellisena. Esimerkiksi tuote voi vaurioitua matkalla tai lähteä liikkeelle jo vaurioituneena. Tavara/palvelu ei kohtaa omistushyödyn kanssa, silloin kun se ei ole oikean laatuinen ja sen korvaaminen uudella palvelulla tai tuotteella lisää kustannuksia. Viimeisenä kustannushyöty, joka vaikuttaa asiakkaaseen sekä toimittajaan. Siinä summautuu kaikkien muiden hyötyjen tuomat kustannukset. Kustannuksen tulisi olla hyödyn täyttämiseksi asiakkaalle sovitun mukainen ja toimittajalle mahdollisimman alhainen. (Hokkanen ym. 2011, 19.)

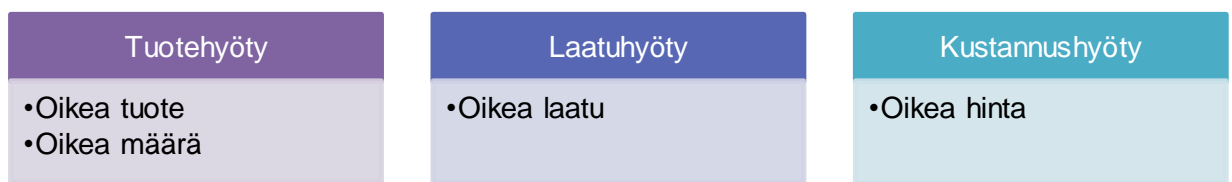


Figure 2. Tukihyödyt

Logistiikka on käytännössä kaikkien näiden hyötyjen täyttämistä. Logistiikka toteutuu oikein, kun tuote/palvelu on oikean määräisenä, oikeassa paikassa, oikean tarvitsijan käytettävissä, oikeaan aikaan, oikean laatusena ja oikeine kustannuksineen. (Hokkanen ym. 2011, 19.) Logistiikalla siis pyritään hallitsemaan koko kokonaisuutta, ja tuottamaan mahdollisimman paljon lisäarvoa, joka taas lisää kannattavuutta yritykselle (Hokkanen ym. 2011, 57).

2.3 Palveluyritys ja logistiikka

Asiakas on tärkein resurssi yritykselle ja sen vuoksi asiakaspalvelua tulee kehittää. Asiakkaat eivät palaa pelkän hyvän tuotteen tai palvelun vuoksi, vaan siihen vaikuttaa myös asiakaspalvelun laatu. Asiakaspalvelija antaa raamit toteutuneelle kaupalle. Asiakkaan tullessa yritykseen, hänellä on jo tietynlainen visio palvelusta tai tuotteen laadusta. Laatua määrittävät muun muassa liiketoimintaympäristö, palveluajat, aikataulut, nopeus ja hinta. Asiakaspalvelijan tehtävä on kohdata asiakas ystävällisyydellä ja antaa asiakkaalle todenmukainen kuva ostetusta tuotteesta/palvelusta. Menestystä voidaan kuvailla kolmen osapuolen tuottamalla tuloksella. Asiakkaalla on tietynlaiset odotukset, mielikuvat ja kokemukset. Vastaako yrityksen tuote, tilat ja imago näihin? Siihen vastaa henkilöstö tiedoillaan, taidoillaan ja yhteistyöllään asiakkaan ja yrityksen kanssa. (Hokkanen ym. 2011, 311–312.)

Tekninen asiakaspalvelu on yrityksen tarjoama palvelu ja sen laatu. Osa-alue pitää sisällään teknisiä asioita kuten tietojärjestelmät, tavarat, kuljetuskalusto, varastot, rakennukset ja asiantuntemus. Nämä asiat voi kuka tahansa ostaa ja organisoida toimimaan. Tästä esimerkkinä huonekaluliikkeen tuotepaketti, jossa asiakas luulee ostavansa koko sängyn, mutta saakin vain pohjan ilman sängyn jalkoja tai patjaa. Jos asiakas ei osaa kysyä eikä asiakaspalvelija osaa tai halua kertoa palvelun tai sopimuksen laatua, on lopputulos asiakkaalle epämiellyttävä. Asiakas tulee kohdata koko palvelutapahtuman ajan, jotta kokonaisuudesta jää hyvä kuva. Pähkinänkuoressa palvelutapahtuma jaetaan liittymä-, ydin- ja irtaantumisvaiheeseen. Liittymävaiheessa asiakas saapuu yritykseen asiakkaaksi ja silloin hyvän ensivaikutelman tekeminen on tärkeintä. Ydinpalvelussa yritetään vakuuttaa asiakas ostamaan tuote/palvelu. Vaikeinta on palvelun myynti kuten logistiikkapalvelut, koska logistiikkapalveluissa ei ole konkreettisesti mitään esiteltävää tuotetta. Ydinpalvelun yhteydessä voidaan myydä myös liitännäispalveluita, joita voivat olla esimerkiksi autokaupoilla auton lisäksi takuu, huolto ja varaosat. Irtantumisvaiheessa asiakas poistuu ja hänelle on jäänyt jokin mielikuva palvelutapahtumasta. Asiakas suurella

todennäköisyydellä palaa yritykseen uudestaan, jos hänelle on jäänyt positiivinen mielikuva. (Hokkanen ym. 2011, 316–320.)

Logistiset toiminnot asiakaspalvelussa koostuvat muun muassa seuraavista tekijöistä:

- kuljetukset
- materiaalinkäsittely
- varaston palveluaste
- toimitusaika
- tavaraehdot
- tilausmenetelmät
- tilauskoon rajoitukset
- varastointi
- tietojenkäsittely, tiedonsiirtopalvelut
- tilausinformaation jako
- erilaiset lisäarvopalvelut

(Hokkanen ym. 2011, 334.)

2.4 Asiakaslähtöisyys logistiikassa

Asiakastyytyväisyyteen vaikuttavat monet muutkin asiat, kuin pelkkä toimitustapa ja toimitusaika. Ymmärtääkseen tilannetta pitää osata asennoitua asiakkaan asemaan. Asiakkaiden odotusten ja toimittajan tuloksia kuvaava malli nimeltään ”Servoqual-mittari” (1998). Mittarissa on viisi osa-aluetta:

1. Kosketeltavissa olevat asiat kuten toimitilat, laitteet ja ulkonäkö.
2. Luotettavuus.
3. Reagointiherkkyys, joka on esimerkiksi saatavuutta ja täsmällisyyttä.
4. Vakuuttavuus, joka kertoo ammattitaidosta sekä kohteliaisuudesta.
5. Empatiakyky.

(Karrus 2005, 298-299.)

2.5 Logistiikkastrategia

Logistiikka on yrityksen toiminnalle yksi tärkeimmistä tukitoiminnoista. Sen avulla pyritään tuottamaan mahdollisimman paljon lisäarvoa asiakkaalle. Hyvin toimiva logistiikka lisää yrityksen kannattavuutta kokonaisvaltaisesti. (Hokkanen ym. 2011, 57.) Jokaisen yrityksen tulee jatkuvasti kehittää logistiikan toimintojaan. Erityisesti karsia toimintoja, jotka eivät tuo lisäarvoa, ja keskittyä siihen mistä asiakkaat maksavat. (Sakki, Mattila & Makkonen 1996, 19.) Minimoitaessa kokonaiskustannuksia ja maksimoitaessa asiakaspalvelutasoa tuottavat ne kilpailuetua, joka voi pitkällä tähtäimellä kasvattaa yrityksen tulosta. (Hokkanen ym. 2011, 59.)

Koska logistiikka vaikuttaa yrityksen toimintaan monimuotoisesti sekä laajalti taloudellisesti, tulisi sen olla olennainen osa yrityksen strategiaa. Strategian avulla valvotaan toimintaa, arvioidaan riskejä ja ennakoidaan tulevaisuutta. Kustannusten alentaminen, sitoutuneen pääoman pienentäminen ja palvelun parantaminen ovat kaikki logistiikan strategian tavoitteita. Kustannuksien vähentämisen keinoja voivat olla varastojen uudelleen sijoittaminen tai kuljetusten sääntely. Myös kolmansien osapuolien hyödyntäminen voi alentaa kustannuksia. Logistiikkatoimintojen hoitaminen vaatii asiantuntevaa hallintaa sekä johtamista seuraavilla osa-alueilla: hankinnat, tuotanto, varastointi, jakelu ja kuljetukset. Onnistuakseen logistiikan hallinnassa, tulisi sen olla useamman kuin yhden henkilön vastuulla. (Koivisto & Ritvanen 2007, 17.)

Logistiikkastrategia pitää sisällään päätöksentekoon liittyviä logistisia tekijöitä. Tekijöitä ovat muun muassa tuotantotilojen sijainti, hankintakanavat, tuotantolaitoksen asemointi, jakelukanavat, toiminnan organisointi ja ohjausjärjestelmät. (Hokkanen ym. 2011, 386; Karrus 2005, 365.) Tekijöiden valinnassa yritys voi vaikuttaa siihen menestykö paremmin kuin kilpailijat. (Hokkanen ym. 2011, 386).

3 Hankinnat

Hankinnat ovat ulkoisten resurssien hallintaa yrityksissä. Liiketoimelle hankintojen hyvä hallinta ja johtaminen ovat tärkeitä, sillä hankintoihin sitoutuu yrityksen pääomaa. Yrityksien tavoitteena on tehdä voittoa. Hyvään tulokseen päästäkseen pyritään tekemään kustannustehokkaita valintoja sekä takaamaan hyvä laatu ja palvelu asiakkaille. Pk-yrityksien tulee kehittää liiketoimintaansa niin, jotta se houkuttelisi asiakkaita. (Koivisto & Ritvanen 2007, 7, 11.)

Hankinnasta vastuussa olevan tulee määrittää ostotarve ja etsiä hankinta lähteet, jotka vastaavat yrityksen imagoa, ovat kilpailukykyisiä sekä luotettavia. Hankintojen vastuussa on toimittajien etsiminen, niiden vertailu, kaupantekomenetelmien valinta, hinta- ja sopimusneuvottelu, ostobudjetointi, mittaaminen sekä raportointi. (Koivisto & Ritvanen 2007, 32.)

3.1 Hankintojen strategia ja koordinointi

Liiketoiminnan ja hankinnan tavoitteet ovat samoja. Hankinnan strategiat jaetaan hankintatoimen strategiaan ja kategoriakohtaisiin strategioihin. Hankintatoimen strategiassa pääpainona on tulevaisuuden tulokset pidemmällä juoksulla. Siihen kuuluu myös ajatus toiminnan kehittämisestä ja kuinka sen avulla saavutetaan suunnitellut tavoitteet ja tulokset. Hankintastrategia viittaa eri kategorioille suunniteltuja linjauksia. Kategoriakohtainen hankintastrategia nimensä mukaisesti tarkoittaa tietyn kategorian kehittymistä. Siinä voidaan pohtia muun muassa markkinatilannetta, tarvetta ja toimittajakenttää. Kategorialle määritellään tavoitteet, tulevaisuuden optimaalinen toimittajakenttä, indikaattoritavoitteet ja toteutussuunnitelma. Strategioita suunnitellessa tulee ottaa huomioon yrityksen imago ja kiinnostavuus hankintamarkkinoilla. Suunnitelmia tehdessä yrityksen tulee ottaa huomioon liiketoimintaympäristö ja sen muutos. Strategian tulee siis olla joustava. (Huuhka 2016, 63–64.)

Hankintojen tehokas koordinointi tehostaa toimintaa ja, sillä voi saavuttaa kustannussäästöjä (Huuhka 2016, 64). Välitön ostokustannus tarkoittaa

perinteisesti kauppahintaa, mutta myös sen lisäksi siihen lukeutuu muun muassa ostoneuvottelut, toimituksen valvonta, kuljetukset, vastaanotto, varastointi ja kaikki laskujen käsittelyyn liittyvät toiminnot. Ostajan tulee myös ottaa huomioon hankinnan oheiskustannuksista eli epäsuorista kuluista, joita ovat muun muassa: hankintojen suunnittelu, ostomarkkinoiden seuraaminen, neuvottelut ja sopimiset sekä tulosten seuraaminen. (Sakki 2009, 186.) Kun tavaroita hyödynnetään eri yksiköissä, kuluvat ne eri tahtiin. Yksittäiset hankinnat kuluttavat resursseja ja hajallaan tehdyt ostot voivat vaikeuttaa talouden hallintaa ja tietoa sitoutuneista varoista. Koordinointi yksiköiden välillä lisää läpinäkyvyyttä ja hallittuja ostoja. (Huuha 2016, 64.) Yrityksen on tärkeää tarkastella: onko vika omassa hankintojen koordinoinnissa vai mahdollisesti tavarantoimittajissa? Tavarantoimittajien suorituskykyä tulee seurata, sillä virheet ja puutteet johtavat lisätyöhön, pidentävät läpimenoaikoja ja heikentävät tuottavuutta (Sakki ym. 1996, 25). Toimittajia voidaan mitata toimitusvarmuudella, joka lasketaan erottamalla luvatut – ja toteutuneet toimitukset. Tämän lisäksi voidaan mitata jälkitoimituksia ja jakaa ne kaikilla toimituksilla. Perusedellytys toiminnalle on täyttää vaaditut lupaukset. (Sakki 2009, 79–80.)

3.2 Palvelujen hankinnat

Palvelua tuottavan yrityksen on haastavampi pitää yllä tiettyä laatua verrattuna yrityksen, joka tuottaa tavaroita. Palvelujen laadun merkittävin tekijä on vuorovaikutus asiakkaan ja palveluntarjoajan välillä. Vuorovaikutuksessa asiakkaalle syntyy mielikuva palvelusta ja sen laadusta. Palvelut konkretisoituvat asiakkaille tapahtumahetkellä ja palvelun tuottavista henkilöistä. Kokonaisuus on tästä haavoittuvainen, sillä yksikin virhe ketjussa saattaa pilata palvelun. Laatu on monimuotoista, sillä asiakkaat vertaavat palvelua saamaansa informaation, ennakkokäsitykseen, maksettuun hintaan, tuttaviensa kokemuksiin sekä yrityksen antamaan mielikuvaan. Vuorovaikutuksen lisäksi laatua voidaan kuvailla teknillisenä – sekä toiminnallisena laatulementtinä. Tekninen laatu on palvelu kuvaus, mitä tulee tapahtumaan. Kun taas toiminnallinen laatu osoittaa miten palvelu tuotetaan asiakkaalle. Näistä muodostuu yhtenäinen käsitys

palvelun laadusta. Koettuun laatuun vaikuttaa ennakko-oletukset. (Koivisto & Ritvanen 2007, 164.)

3.3 Materiaalinohjaus

Materiaalinohjaus on materiaali- ja niihin liittyvien tietovirtojen suunnittelua ja valvontaa (Miettinen 1993, 69). Materiaalinohjauksen tavoitteet ovat varmistaa hankittujen raaka-aineiden ja muiden merkittävien komponenttien saatavuus. Merkittävintä on toteuttaa hankinnat ja oma tuotanto optimaalisesti ja kustannustehokkaasti. Materiaalinohjauksen tärkein tekijä on ihminen, joka toteuttaa ohjauksen. Ohjaus voidaan toteuttaa esimerkiksi ohjausjärjestelmien avulla. (Sakki 2009, 115.) Materiaalinhallinta tarkoittaa kokonaisvaltaista vastuuta kaikesta materiaalista. Sen päätehtävä on maksimoida yrityksen resurssit ja tarjota vaadittu asiakaspalvelun laatu. (Arnold, Chapman & Clive 2014, 9.)

4 Varastointi

Varastoinnilla voidaan tarkoittaa kahta asiaa: tavaran säilyttämistä fyysisessä tilassa tai talousopin mukaisesti vaihto-omaisuuden materiaalisuutta eli materiaaleja, jotka on hankittu yritykseen eivätkä ne ole jatkojalostuksessa. Varastoksi voidaan kutsua, mitä tahansa paikkaa, missä tavara seisoo lyhyemmän tai pidemmän aikaa. (Hokkanen ym. 2011, 125.)

Erilaisia varastotyyppisiä lyhyine selityksineen.

Ulkovarastoinnissa tavaraa säilytetään ulkona joko avoimella alueella tai katoksen alla. Kaikista varastointitavoista tämä on kustannuksiltaan alhaisin, sillä sen ylläpitoon ei kulu energiaa. (Karhunen, Pouri & Santala 2004, 319.)

Lämmittämättömien varastojen ainoita kustannuksia ovat niiden rakennuttaminen. Muutoin idea on sama kuin ulkovarastoinnissa paitsi, että tuote on sisällä. Lämmittämättömissä varastoissa tulee olla tarkkana kosteuden ja etenkin ilmankosteuden kanssa, sillä se voi pilata varastoitavien asioiden laatua. (Karhunen ym. 2004, 321.)

Lämmin varasto on käyttökustannuksiltaan sekä rakenteiltaan kalliimpi kuin edellä mainitut varastointitavat. Lämpimiin varastoihin säilötään tuotteita, jotka eivät kestä viileämpiä olosuhteita tai, jotka vaativat sen työnteon onnistumiseksi. Lämmin varasto on asteiltaan yleensä yli 12 astetta. Kun taas kylmävarastossa on yleensä +2...-8 astetta. Kylmissä varastoissa säilytetään tavaroita, jotka eivät säily lämpimämmissä tai kylmemmissä olosuhteissa. Kylmintä säilytystilaa kutsutaan pakastevarastoksi. Pakastevarastojen säilytyslämpötila on -18 astetta ja itse pakastamislämpötila on -25...-30 astetta. Näissä varastoissa varastoidaan yleensä elintarvikkeita ja lääkkeitä, jotka ovat tarkoitettu pitkäaikaisvarastointiin, ja, jotka pilaantuvat nopeasti lämpöisemmissä olosuhteissa. Rakennuskustannukset ovat eristeiden ja alhaisen säilytyslämpötilan ylläpidon vuoksi jopa 2–3 kertaa kalliimmat, kuin lämpimissä varastoissa. (Karhunen ym. 2004, 324–325.)

Riippuen varastointimuodosta hyllyjärjestelmät sekä muu kalusto vaihtelevat yrityksen tarpeiden mukaan. Tyypillisin hyllyjärjestelmä on pientavaran säilytysratkaisut sekä kuormalavapaikkahyllyt. Erityisesti rakennusalalla tai metallialalla putkien ja muiden pitkien tavaroiden hyllytys vaatii omat ratkaisunsa. Tilat, tuotevalikoima, tuotteiden käsittely, käsittelykalusto sekä tavaravirran määrä vaikuttavat valittavaan hyllystöratkaisuun (Inkiläinen ym. 2011, 84). Tavarakäsittely laitteistoon vaikuttavat varaston koko, tavaravirta, käsiteltävät tuotteet sekä toimitusten ajoitus (Inkiläinen ym. 2011, 83). Yleisimpiä laitteistoja ovat erilaiset rullakot, trukit, haarukka- ja pinoamisvaunut. Haarukka- ja pinoamisvaunujen merkittävin ero on se, että haarukkavaunuilla lavakuormia pääosin siirretään ja nostokyky on korkeintaan 20 cm, kun taas pinoamisvaunulla voidaan siirtää ja nostaa (Karhunen ym. 2004, 325, 327).

4.1 Varastohallinta ja -ohjaus

Laadukkaan toiminnan perusta varastoissa on niiden siisteys sekä järjestys (Karhunen ym. 2004, 384). Varastohallintaan ja sen ohjaukseen vaikuttavat varaston koko ja varastoitavat tuotteet. Varastohjauksen tärkein työ on hallita varastoon sitoutunutta pääomaa ja materiaalivirtoja. Varastohjausmenetelmät jaotellaan määrä-, aika-, tuotanto- ja jakeluperusteiden mukaan. Määräperusteisia ovat kaksilaatikkojärjestelmä, minimi- ja maksimivarasto ja tilauspisteen hyödyntäminen. Kaksilaatikkojärjestelmässä tilataan tuotetta lisää, kun se loppuu ensimmäisestä laatikosta. Minimi- ja maksimivarastossa arvioidaan maksimi ja minimi varastotaso. Minimivarasto tarkoittaa tilauspistettä, jolla kuitenkin pärjätään niin kauan, kunnes uusi tilaus saapuu varastolle. Maksimivarasto tarkoittaa tuotteen maksimimäärää varastossa. Tilauspistejärjestelmässä määritellään tietty varastomäärä, jolloin toimittajalle lähetetään tilaus. Ideana on tietää ennakkokulutus. Määräperusteisten ohjausjärjestelmien tilaukset ovat taloudellisia eräkokoja ja tilaukset tulevat kulutuksen mukaan. Taloudellisimman eräkoon selvittäminen vaatii tasaisen kulutuksen. Aikaperusteinen voi perustua tilausväliin, jolloin tuotetta tilataan

ennalta määritellyn ajan välein. Silloin tilattava määrä vaihtelee kulutuksen mukaan. (Inkiläinen ym. 2011, 87–89.)

Inventaario

Kaikissa varastoissa tulisi suorittaa inventointia eli tavaroiden määrät tulisi tarkistaa säännöllisesti (Hokkanen ym. 2011, 131). Inventoinnissa tulisi verrata tietoja olemassa olevaan varastokirjanpitoon ja sen tietoihin. Tuotteita tulisi inventoida niiden kiertonopeuden mukaisesti. Inventointia tehdessä velvollisuuteen kuuluu yleensä myös siivoa ja järjestellä paikat kuntoon. (Karhunen ym. 2004, 385–386.)

4.2 Varastoinnin merkitys liiketaloudessa

Varastoinnin oleellisin merkitys on asiakaspalvelun ja tuotannollisen toiminnan turvaaminen sekä ylläpito. Näitä varastoja ovat esimerkiksi raaka-aine- sekä tarvikevarastot. Niiden avulla varmistetaan, että tavaraa on jatkuvasti saatavilla. Välivarastot ovat varastoja, jotka syntyvät kokoonpanoa vaativissa yrityksissä, joissa tuote kootaan useammasta osasta. Muita merkittäviä varastoja ovat: käyttöaine-, varaosa- sekä jäteaineiden varastot. Käyttöainevarastot voivat olla esimerkiksi polttoainevarastoja. Varaosavarastot varmistavat tuotannon jatkuvuuden esimerkiksi, jos yleinen kuluva osa hajoaa tai on pitkän matkan tuote. (Karhunen ym. 2004, 302–303.)

Varastointi tuottaa kustannuksia yrityksille. Vaikka niiden avulla lisätään toimitusvarmuutta ja palveluastetta, liiallinen varastointi lisää turhia kustannuksia. Tyypillisimmät varastointikustannukset ovat: pääoma-, tila- ja puutekustannukset. Myös vakuutukset, sisäiset kuljetukset, hävikki, kalusto ja työvoima aiheuttavat omat kustannuksensa. (Miettinen 1993, 75–76.) Varastotilojen rakennuttaminen, vuokraaminen sekä muu ylläpito kuten lämmitys maksavat (Karhunen ym. 2004, 305).

5 Kuljetukset ja kalusto

Kuljetuksien perusideana on tavaroiden ja tuotteiden fyysinen siirto ja siihen liittyvä käsittely. Jotta kuljetus onnistuu, liittyy siihen tyypillisesti tiedonkäsittelyä, ja -kulkua, taloudellisia tekijöitä sekä muita käsittelyitä asiakirjoineen. Tehokkaat kuljetukset eivät itsestään lisää arvoa, vaan siihen vaikuttavat jo aiemmin tutuksi tulleiden perus- ja tukihyötyjen täyttyminen. Oikeaan aikaan, oikeaan paikkaan, oikean laatuksena ja niin edelleen. (Inkiläinen ym. 2011, 106.) Tässä luvussa aihetta käsitellään palvelualan näkökulmasta. Teorioiden materiaalien konteksteissa on logistiikka ja teollinen markkina. Husky Travels Oy tarjoaa elämyspalveluita, mitkä sisältävät osaltaan kuljetuksia.

Kuljetuksiin ja niiden laatuun vaikuttavat maantieteellinen sijainti, ilmasto-olosuhteet, tuotannon rakenne ja sijainti, tavaravirtojen lajit ja määrät sekä infrastruktuuri. Näiden lisäksi erilaiset lait ja säädökset ohjaavat ja säätelevät toimintaa. (Inkiläinen ym. 2011, 107.) Kuljetuksilla on monenlaisia tehtäviä kuten esimerkiksi keruu-, siirto-, runko-, jakelu, ja paluukuljetus (Karrus 2005, 122).

5.1 Kuljetusten optimointi

Kuljetuksien ohjausta kutsutaan ajojärjestelyksi. Sen tärkeimpiä tehtäviä ovat reitti- ja kuormasuunnittelu. (Hokkanen ym. 2011, 192.) Kuljetussuunnitelmaa laadittaessa tulee huomioida aikataulu, kuljetettava määrä sekä kaluston resurssien määrä. Ongelmia voi esiintyä suunnittelussa ja operatiivisessa ohjauksessa. Liiketoiminnalle oleellisinta kuljetusten hinnoittelussa on tietysti se, että kulut ja kustannukset peittyvät ja siihen päälle pääoman korko ja kate. Kuljetuksien ja kaluston kuluja ovat muun muassa polttoainekulut, renkaiden kuluminen, huollot ja korjaukset sekä verot. Hinnoitteluun vaikuttavat myös nouto- ja pääte piste. (Karrus 2005, 124–126.)

5.2 Kuljetuksien vaikutus yritystoimintaan

Kuljetuksien kokonaiskustannukset yritykselle tulevat kaluston ylläpidosta ja mahdollisista kuljetuksia hoitavien henkilöiden kustannuksista. Taloudellisuus on kuljettamisen yksi tärkeimmistä tavoitteista. Taloudellisuutta voidaan mitata vertaamalla kuljettamisesta aiheutuvia kustannuksia suoritteeseen. Suoritteita voi olla esimerkiksi tavaramäärä ja matkan pituus. Jotta kuljetukset olisivat taloudellisia tulisi vähentää turhia ja vajaita ajoja. (Sakki 2009, 85–86.)

5.3 Kalusto

Husky Travels Oy:n kuljetuksia toteutetaan pääasiassa pakettiautoilla, moottorikelkoilla, rekikoiravaljakoilla ja kesäisin ja syksyisin järjestetään muun muassa mönkijäajeluita ja kanoottiretkiä. Kaikki kalusto on yrityksen omaa omaisuutta. Tässä kappaleessa keskitytään koiriin, sillä ne muodostavat suurimman osan kalustosta.

Koirat osana toimintaa

Koirien omistamiseen liittyy paljon lakeja sekä säädöksiä, jotka tulee ottaa huomioon yrityksen toiminnassa. Järjestyslaissa (27.6.2003/612) kerrotaan esimerkiksi, että koirat tulee pitää kytkettynä taajama-alueilla (Kennelliitto 2024). Alkuvuodesta 2024 voimaan tuli uusi laki eläinten hyvinvoinnista (693/2023), joka korvaa edeltävän eläinsuojelulain. Lain perusidea on lisätä eläinten hyvinvointia, kunnioitusta sekä hyvää kohtelua. Keskeisimpiä pointteja ovat oikeanlainen käytös eläimiä kohtaan, oikeanlaiset välineet ja varusteet eläimille sekä kieltä muuttaa ulkonäköä esimerkiksi poistattaa kannuskynnet näyttelyitä varten. Eläimen fysiologiseen perustarpeeseen kuuluu riittävä vedensaanti. Uuden lain nojalla koiran pitopaikassa tulee olla saatavilla jatkuvasti sulaa vettä. Pitopaikka tarkoittaa koiran asuttamaa asuntoa, muuta rakennusta, ulkotarhaa, sisähäkkiä tai muuta rajattua tilaa, jossa se on pysyvästi tai tilapäisesti. Pysyvä tarkoittaa asiayhteydessä paikkaa, jossa eläin on suurimman osan ajastaan. Poikkeuksena

pitopaikat, joissa sulan veden jatkuvan saannin estää esimerkiksi vaikeat sääolosuhteet, kuten pakkasen. Tässä pääasiassa tarkoitetaan ammattimaiset rekikoiratarhat. Tällöin vettä ei tarvitse olla jatkuvasti saatavilla pakkaskeleillä, mutta koirat tulisi juottaa minimissään kolme kertaa päivässä. (Ruokavirasto 2023.)

Samassa laissa on määritelty, että pitopaikassa pitää olla tilat, jossa voidaan tarkastaa ja hoitaa koirat eristettynä muista koirista. Tilojen lisäksi tulee olla välineet, joilla hoitaa koiria. Aluehallintovirastolle tulee ilmoittaa toiminnasta, kun koiria pidetään ammattimaisesti tai laajamittaisesti. Määritelmä täyttyy esimerkiksi pitäessä seitsemän yli puolivuotiaista koira tai, kun kasvattaa kolme pentuetta vuodessa. Jotta koiria voi pitää, tulee pitäjällä olla tehtävään soveltuva koulutus tai käytännön kokemuksesta saatu riittävä pätevyys. Pitäjän vastuulla on, että koirista huolehtii riittävä määrä päteviä eläinten hoitajia. (Ruokavirasto 2023.)

Jokainen koira tulee myös rekisteröidä koirarekisteriin, joka on viranomaisrekisteri. Rekisteröinti on maa- ja metsätalousministeriön asetus (68/2022). Rekisteröintiä varten koira tulee "siruttaa" eli merkitä mikrosirulla sekä ilmoittaa Ruokaviraston koirarekisteriin. Lain tavoitteena on lisätä koirien hyvinvointia. Se auttaa muun muassa jäljitettävyyteen, pentutehtailuun ja laittomien koirien maahantuontiin. Koiran tietojen ilmoittaminen Ruokavirastolle on sähköisesti kymmenen euroa koira ja lomakkeella 19-euroa koira. (Hermanoff & Kupsala 1.11.2023.)

6 Toiminnanohjausjärjestelmät

Toiminnanohjausjärjestelmät ovat kehittyneet materiaalinhallintajärjestelmistä (Material Resource Planning, MRP). Suunnittelu- sekä toiminnanohjausjärjestelmissä on yhtäläisyyksiä, mutta jälkimmäinen eroaa operatiivisuudellaan. (Pastinen, Mäntynen & Koskinen 2003, 101–102).

Tietotekniikkaa hyödynnetään monessa yrityksessä ja sitä on mahdollista soveltaa toimimaan eri osa-alueilla (Tiirikainen 2010, 13). Jotta yritys voi menestyä, tulee heidän hyödyntää kaikki liiketoimintaansa liittyvät tiedot tehokkaasti. Tiedonhallintaa ja sen hyödyntämistä auttavat erilaiset tietojärjestelmät. Liiketoiminnan yleisin ohjelma on toiminnanohjausjärjestelmä. Toiminnanohjaus kuvaa organisaation liiketoiminnan prosesseja käyden läpi jokaisen toiminnon. Järjestelmän tarkoituksena on yhdistää yrityksen eri prosessit toimintoihin hallittavaksi kokonaisuudeksi. Toiminnanohjausjärjestelmän eli Enterprise Resource Planning ”ERP” on modulaarinen. Se muodostuu itsenäisistä osista, jotka voivat olla esimerkiksi myynti, markkinointi, ostot, talouden- ja varastonhallinta. Järjestelmää hankittaessa organisaatio miettii toiminnalleen parhaimmat moduulit. (Nieminen 2016, 159–160; Huuhka 2019, 191.)

Toiminnanohjausjärjestelmät vaikuttavat yrityksen toimintatapoihin. Ostot, myynnit ja tarjouspyynnöt voidaan hoitaa täysin sähköisesti. Perinteisiä toiminnanohjaus toimintoja asiakkaiden suuntaan voivat olla muun muassa tarjouspyyntöjen käsittely, jossa määritellään hinta ja toimitusaika. Seuraava vaihe tästä on tilaustietojen sähköinen siirto asiakkaan järjestelmästä yrityksen ERP-järjestelmään. Tilauksen perusteella suunnitellaan tuotanto. Viimeisenä tilauksen täydennys ja laskutus. (Pastinen ym. 2003, 102.)

7 Yrityksen logistiset toiminnot

Husky Travels Oy on perheyritys, joka sijaitsee Rovaniemellä. Husky Travels Oy tuottaa toimintaa Husky Park -koirapuistossa sekä Pure Lapland -palvelun tuottajalla. Seuraavaksi syvennyttään enemmän toimintakohtaisesti molempien osa-alueiden logistisiin toimintoihin.

7.1 Husky Park

Varastointi

Toimitilat sijaitsevat napapiirillä joulupukin pajakylän vieressä. Opinnäytetyön teko hetkellä toimisto ja varasto sijaitsevat eri osoitteissa kuin varsinaiset toimitilat itse. Husky Parkin päävarastona toimii varastohalli, joka sijaitsee alle kymmenen minuutin ajomatkan päässä napapiiriltä. Hallilta löytyy myyntitavaraa sekä muuta täydennystavaraa, jonka säilytykselle ei ole tilaa Parkilla. Hallin pihalta löytyy yrityksen kalustoa kuten traktori ja peräkärriä. Pihalla on myös toinen rakennus, jossa säilytetään toiminnalle merkittäviä tavaroita, kuten rekiä, mutta myös ylimääräistä tavaraa, jotka eivät liity liiketoimintaan millään tavalla. Päävarastossa itsessään on alue varastoidulle tavaralle sekä oma alue, jossa korjataan rekiä ja muuta tarpeellista. Halli toimii korjaamona sekä varastona. Kesällä käytettyjä kärriä ja mönkijöitä säilytetään Pure Laplandin tiloilla.

Kuljetukset ja kalusto

Yrityksellä on yhteistä kalustoa, mitkä ovat käytössä niin Husky Parkilla kuin Pure Laplandilla. Näitä ovat muun muassa peräkärriä. Yhteisen kaluston lisäksi toimipisteillä on omat kalustonsa, joista autot ja kelkat ovat merkitty omilla nimillä (Husky Park ja Pure Lapland). Husky Parkin työntekijöistä yhdellä esimiehellä on käytössä yrityksen pakettiauto. Pakettiauto on välttämätön koirien ruokien siirtelyn vuoksi. Kesäisin ruuat säilytetään puistolla varastorakennuksen pakkasessa, kun taas talvisin varastohallin pihalla. Talvisin ruuat valmistetaan

hallilla ja kuljetetaan parkille tällä pakettiautolla tai muulla autolla. Kun ruokia ei säilytetä varastohallilla, niitä valmistetaan myös suoraan Parkilla. Pakettiautojen avulla liikutetaan koiria tarpeen mukaisesti lääkäriin.

Husky Parkilla on yksi kelkka ja mönkijä sekä perässä vedettävä taseauslana. Näillä taseoitetaan reittejä, joissa rekiäjäjä vedetään. Yrityksellä on puisia ja muovisia rekiä. Muoviset ovat uusia, kiintonaaisia sekä kestävämpiä, kuin puiset. Rekiä löytyy kahta eri kokoa: kahden mentäviä sekä neljän mentäviä. Puureet ovat avonaisia. Isoja neljän mentäviä puisia Parkilla on kuusi. Muovirekiä löytyy pieniä viisi ja isoja viisi. Syksyllä, lumettomina aikoina, käytössä on kesäkärkyt ja niitä löytyy viisi.

Koirien määrä vaihtelee luonnollisesti (syntyminen, eläköityminen ja menehtyminen). Husky Parkilla koiria oli vajaa sata talvikaudella mukaan lukien työntekijöiden koirat. Kaikki koirat eivät juokse, vaan joukossa on pentuja ja muutama jo eläkkeellä oleva. Koirat on jaettu neljästä viiteen tiimiin. Tiimit juoksevat vuorotellen, jotta jokainen koira saa tarvitsemansa lepopäivät, sillä kovimpina sesongin piikkeinä juostuja kilometrejä voi tulla jopa 60 kilometriä. Jokaisesta tiimistä löytyy muutama vaihtokoira, sillä kaikki koirat eivät pysty juoksemaan täyttä päivää.

7.2 Pure Lapland

Varastointi

Yrityksen päätoimipiste on Hotel Metsähirvas, joka sijaitsee Hirvaalla kauempana Rovaniemeltä. Hotellin tiloissa säilytetään Puren asiakasvaatetus, johon lukeutuu muun muassa haalarit, hanskat, kengät ja kypärät. Tiloissa säilytetään myös pulkkia ja lumikenkiä. Hotellin läheisyydessä on hallirakennus, jossa säilötään Puren koirien ruokia. Puren koirat ovat lähellä hotellia Kalliokummussa. Kalliokummussa säilytetään reet, kelkat ja muu kalusto kuten kesäkärkyt.

Kuljetukset ja kalusto

Pure Laplandin käytössä suurin osa yrityksen autoista. Pakettiautoja on ollut käytössä kahdesta viiteen, riippuen kuinka moni autoista on ollut huollossa. Pure Laplandin toiminnoissa tehdään asiakaskuljetuksia ja autoilla liikutaan paikasta toiseen. Kelkkoja löytyy viisi asiakkaiden käytössä olevaa sekä yksi oppaille tarkoitettu kelkka. Kuin myös Parkilta, löytyy Purelta myös lana, jolla tasoitetaan reittejä.

Pure Laplandilla on käytössään pienet puiset reet ja niitä on kymmenen. Kauden loputtua ne tuodaan varastointiin Parkin varastohallille. Lumettomina aikakausina Pure Laplandilla tarjotaan myös kesäkärriajoja (itseajettavina). Kesäkärrijä on Purella kuin myös Parkilla molemmilla viisi.

Enemmistö koirista oli Husky Parkin toiminnassa, kun taas Pure Laplandin toiminnoissa vajaa 30. Opinnäytetyön tekohetkellä koirien määrä vaihteli. Kokonaismäärä kaikista koirista huhtikuun lopulla (2024) on 130.

7.3 Hankinnat

Husky Travels Oy:n hankinnoista vastaa yrityksen omistaja ja toimistopäällikkö. Yleisimmät hankinnan kohteet ovat koirien ruoka sekä tukusta ostettavat mehu ja piparit. Koirien ruoka tilataan suoraan valmistajilta: Vom og hundemat ja Mush. Kelkkoihin ja mönkijään ostetaan myös bensiiniä, mutta siitä vastaa yleisimmin Parkilla esimies ja Purella yrityksen omistaja.

Tänä kautena myyntitavaraa ei ostettu lisää lukuunottamatta postikortteja, sillä toimintaa uusitaan ja on pyrkimyksenä aloittaa ensikaudella mahdollisimman tyhjästä. Husky Parkin tarjoamaan aktiviteettiin, "husky meet & greet", kuuluu postikortti valitsemasta koirasta. Muutoin myyntitavarana on ollut muun muassa erilaisia pehmoleluja, parkkikiekkoja, avaimenperiä sekä kalliimpia ja laadukkaampia koiran karvasta tehtyjä hattuja.

7.4 Toiminnanohjausjärjestelmät

Yrityksellä on käytössään CodeGem Oy:n toiminnanohjausjärjestelmä Travius. Traviusta myydään CodeGem:in nettisivuilla saatesanoilla ”tehokkuutta matkailualan yrityksiin”. Järjestelmällä voidaan hoitaa muun muassa tarjouksia, tilauksia, laskutusta, kassaa, toiminnanohjausta, raportointia, asiakashallintaa, verkkokauppaa ja henkilöstön hallintaa (CodeGem 2024). Yrityksessä Traviuksen kautta hoidetaan asiakashallintaa ja laskutuksia. Traviuksen lisäksi käytössä on varausjärjestelmä Bokun, joka integroi Traviuksen kanssa.

Asiakirjojen, tilinpäätöksien, päivä- ja kuukausiraporttien säilytykseen käytetään Fennoa -nimistä taloushallinto-ohjelmistoa. Työaikakirjauksiin on käytössä Visma Entry.

8 Logistiikan kehittäminen

Täydellisyyteen pääsemiseksi tulee yrityksen kehittää jatkuvasti toimintojaan. Eniten haasteita Husky Travels Oy:n toiminnoista löytyi tiedonkulusta, varastoinnista ja hankinnoista, jotka kulkivat käsikädessä.

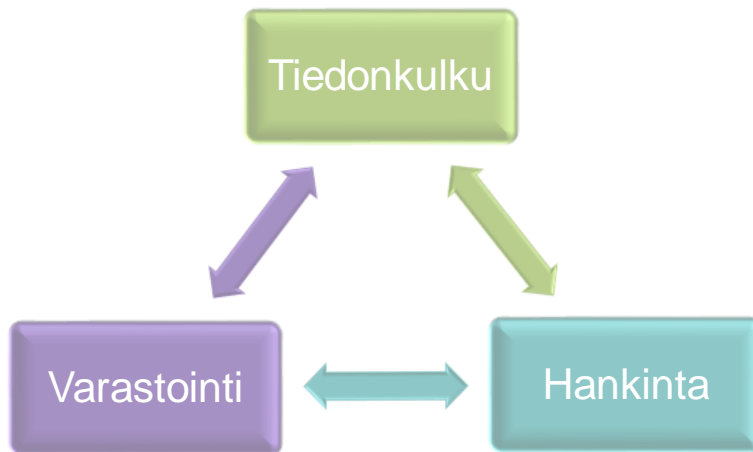


Figure 3. Logistiikan toimintojen haasteet

Haasteiden alku ja juuri on heikot ja ahtaat varastointiin käytetyt tilat niin Parkilla kuin itse päävarastolla. Itse ydin- ja tukitoiminnalle merkittävät varastoitavia tuotteita ei ollut ylitsepääsemättömän paljoa, mutta varastossa ei ollut selkeää järjestystä ja tavaraa oli liikaa tilan kokoon nähden. Parkin lämminvarasto taas oli liian pieni tila. Tiedonkulun heikkoutta oli kahteen suuntaan: työntekijöiden välinen sekä hankinnoista vastaaville. Kun tuote/tavara oli vähissä Parkilla ei tieto aina kantautunut heille, jotka tavaraa toivat varastolta. Vaikka osasta tavaroista pidettiin kirjaa kuten koirien hoitovälineet ja lääkkeet, loppui tietyt välineet ja lääkkeet kesken. Jotta tuotteet eivät pääsisi loppumaan tulisi niistä ilmoittaa hankinnasta vastaavalle niin ajoissa, että tuote ehtii saapua ennen kuin edellinen loppuu. Yrityksellä ei selkeää varastonohjausta.

8.1 Varastohallinnan ratkaisut

Varastoinnin haasteita helpottaisi isompi lämmin varastointitila Parkille, jolloin kaikki tarpeellinen olisi helpommin saatavilla. Suurempi varasto vähentää turhien ostojen ja kuljetuksien määrää, joka antaa aikaa hallittujen hankintojen ja tilauksien saapumiseen. Varastonohjaukseksi sopisi kaksilaatikko järjestelmä tai min-maks-järjestelmä, sillä esimerkiksi koirien lääkehoitoon ei ole säännöllistä kulutusta, mutta yllättäviä tapaturmia voi tapahtua.

8.1.1 Toiminnanohjausjärjestelmä

Isommat varastointitilat eivät yksin auta yrityksen tiedonkulun ongelmaan. Toiminnan laajetessa on hyvä miettiä jatkokehitystä ja ottaa varastonohjauksen tueksi toiminnanohjausjärjestelmä, joka auttaa tuotetiedonhallinnassa, mikä pitää tiedon reaaliaikaisena kaikille osapuolille niin työntekijöille kuin hankinnoista vastaaville. Riippuen miten järjestelmää soveltaa, auttaa se tiedonkulun ongelmaan kuin myös hankintaan, jotka ovat yrityksen suurimpia haasteita varastoinnin lisäksi. Materiaaliohjaukseen liittyvät järjestelmät pitävät sisällään yleensä tilauserän optimointia, varmuusvaraston ja tilauspisteen määrittelyt (Sakki 2009, 126). Liiketoiminnan ohjaaminen, seuranta ja raportointi liittyvät toiminnanohjaukseen ja tuotetiedonhallintaan. Tuotetietojen hallinnassa systemaattisesti seurataan nimikkeiden tietoja niiden elinkaaren läpi. Tuotteisiin liittyvä tieto tulisi olla löydettävissä yhdessä paikassa eikä nettisivuilla, dokumenteissa kuin sähköpostiviesteissä. Tuotetietojen etsiminen niitä tarvittaessa vie muutoin turhaa aikaa. Tuotetiedonhallinta pohjautuu nimikkeiden hallintaan. (Nieminen 2016, 163–164, 167.) Tiedon hyödyntämiseksi käsitteet tulee pystyä tunnistamaan ja luokitella täsmällisesti (Tiirikainen 2010, 120). Jotta järjestelmästä saadaan kaikki hyöty, tulisi nimikkeiden hallinta olla kunnossa. Toiminnanohjausjärjestelmän käytössä nimiketietojen hallinta on kynnyskysymys. Viimeistään käyttöönottovaiheessa tulee sopia, mitä nimike pitää sisällään.

Esimerkkejä, mitä nimiketiedoissa on:

- nimiketunnus ja -kuvaus
- nimiketyyppi (ostettava, valmistettava)
- paino
- verotiedot
- tarvelaskenta (tilausohjautuva, varasto-ohjautuva)
- tilauspiste
- ohjaustapa (visuaali, varasto, tilaus)
- toimittaja ja toimittajan nimiketunnus
- hankinta-aika
- eräkkö
- varastopaikka
- toimitusaika

(Nieminen 2016, 165–166.)

8.1.2 Toiminnan tehostamista teknologialla

Varastonhallinnalle merkittävä inventointi ei lisää arvoa tuotteille, jonka vuoksi inventointia kannattaa tehostaa. Useissa yrityksissä inventointiin käytetään vielä paperia ja kynää, jonka jälkeen tiedot kirjataan käsin järjestelmään. Työn tekeminen kaksinkertaisesti on turhaa työtä. Työn tehostamiseksi käsipäätte (PDA) poistaa molemmat vaiheet. (Tehden 2022.) Käsipäätte päivittää tiedon suoraan tietojärjestelmään. Nimikkeiden hallinta osaltaan auttaa inventoinnissa, kun prosesseja digitalisoi. Tiedonkulku vähissä tai jo loppu olevista tavaroista ei kiertäisi monen henkilön kautta, vaan tieto olisi saatavilla reaaliaikaisesti järjestelmästä. Riippuen tietojärjestelmästä ja kuinka sitä hyödyntää, voi toiminnan automatisoida niin, että kun tuote on vähissä, laittaa järjestelmä tuotteen tilaukseen. Käsipäätteellä voidaan lukea ja käsitellä viivakoodillisia nimikkeitä (Tehden 2022). Viivakoodin lukemista varten tarvitaan viivakoodeja ymmärtävä lukuohjelma, joka liitetään haluttuun tietojenkäsittelyjärjestelmään, ja silloin tuotteiden tietoja voidaan hallita kassapäätteestä kuin varastonhallinnanjärjestelmästä käsin. Tiedonsiirtoon vaaditaan kiinteä kaapeli tai langaton WLAN-yhteys. Etuja ovat muun muassa toiminnan nopeus, virheettömyys tiedonkeruussa, vaivattomuus käyttämisessä, edullinen järjestelmä sekä soveltuvuus erilaisiin järjestelmiin. Huono puoli on ajoittain koodin heikko luettavuus. (Hokkanen ym. 2011, 231–232.) Husky Travels Oy:ssa on käytössä kynä ja paperi eikä lainkaan järjestelmää.

Toiminnanohjausjärjestelmän soveltaminen toimimaan yrityksen tarpeiden mukaisesti optimoi eri prosesseja, joka myös hyvin toimivana ratkaisee yrityksen tiedonkulun ja hankinnan haasteissa. Toiminnan laajetessa olisi kannattavaa tehostaa toimintoja järjestelmän kuin myös käsipäänteen avulla ja näin ollen poistaa turhia työvaiheita ja optimoida työn tehokkuutta, mikä itsessään lisää yrityksen kustannussäästöjä pidemmällä tähtäimellä.

Prosessien uudistamisen BPR-ajattelun (Business Process Reengineering) keskeisin tavoite on: ”älä automatisoi, vaan poista (turha työ)”. BPR lähes aina vaikuttaa yrityksen tietojärjestelmiin. Hajanaisuus ja yhteensopimattomuus ovat keskeisimpiä syitä järjestelmien uudistamistarpeelle. Avainasemassa on, että kehitys ja prosessien muutos sopivat yhteen. (Lecklin 2006, 199, 201–202.) Laajimmat toiminnanohjausjärjestelmät pitävät sisällään yrityksen kaikki prosessit. Järjestelmän voi kuitenkin ostaa moduuleittain. (Tiirikainen 2010, 31–32.) Pienyrityksen toimintaa kannattaa pienin askelin kehittää kohti digitalisaatiota. Merkittävin tekijä muutoksen onnistumisessa on se, lähteekö henkilöstö mukaan muutokseen vaiko ei (Tiirikainen 2010, 115).

8.2 Varastojärjestelmät

Husky Parkille on rakenteilla uudet varastotilat. Yritykselle suotavaa olisi panostaa hyllyjärjestelmiin, jotka olivat edellisen varaston heikkous. Yritys ostaa tuotteita tukusta, jotka ovat lavakoossa. Täten yritykselle sopisi lavapaikkahyllyjä. Tilan maksimoinniksi hyllykerroksia kahdesta kolmeen. Tämän lisäksi tarvitaan piensäilytystilaa koiran kulutustarvikkeille sekä muille työvälineille. Varaston suunnittelussa tulisi ottaa huomioon tilauksien purku mahdollisuus joko lähelle varastoa tai välineistöä, joilla siirtää tilaukset varastoon. Se lisää tehokkuutta työlle, josta ei kerry lisäarvoa asiakkaalle. Pinonta- tai ihan perinteiseen vastapainotrukkiin voisi investoida leasingin kautta. Leasing tarkoittaa pitkäaikaista vuokrausta (Passeli 2024). Selkeät hyllyjärjestelmät paikatunnuksineen voidaan lisätä toiminnanohjausjärjestelmään. Jolloin järjestelmästä näkee, mitä tuotetta on milläkin paikalla ja kuinka paljon, jos tuotetiedot ovat yhdistetty paikkatietoihin.

8.3 Pitkän tähtäimen suunnitelmia

Nykyisellään käytössä oleva Travius -toiminnanohjausjärjestelmä on vanhanaikainen ja kankea. Suunnitelmissa on vaihtaa järjestelmä uudempaan. Uutta järjestelmää miettiessä kannattaa ottaa huomioon sen sopiminen muihin järjestelmiin kuten jo käytössä oleva Bokun-varausjärjestelmään. CRM (Customer Relationship Management eli asiakassuhteiden hallinta) tarkoittaa tietojärjestelmää, jolla hallitaan asiakassuhteita (Tiirikainen 2010, 35). Järjestelmä pitää sisällään seuraavia liiketoiminnan toimintoja: markkinointi, myynti, asiakaspalvelu ja tietojen hallinta. CRM kerää, tallentaa ja analysoi asiakastietoja eri lähteistä kuten esimerkiksi verkkosivuista ja asiakaspalvelutilanteista. Järjestelmällä pystytään hallitsemaan asiakastietoja, -palveluja, myyntiä, markkinointitoimenpiteitä, analytiikkaa ja raportointia. Sen pystyy myös integroida muihin järjestelmiin kuten sähköposti-, puhelin- tai kalenterisovelluksiin, jotka lisäävät tehokkuutta ja läpinäkyvyyttä. Integraatio lisää monikanavaisuutta. Järjestelmän avulla pystyy automatisoida esimerkiksi sähköpostiviestien lähettämisen. (Alma Talent 2023.)

Kuljetuksien osalta yritys on miettinyt leasing mahdollisuutta autoihin. Leasing tarkoittaa pitkäaikaista käyttöomaisuuden vuokrausta eli väliaikaisomistusta (Passeli 2024). Omistusoikeuden sijaan vuokralaisella on käyttöoikeus, mikä mahdollistaa tavaran halvemman hyödyntämisen oman tarpeen mukaisesti. Yleisiä leasingkohteita ovat kulkuneuvot ja koneet. Itse vuokrattava kohde on sopimuksen vakuus. Leasing-sopimukset jaetaan kahteen: käyttö- ja rahoitusleasing. Rahoitusleasing -sopimuksessa rahoitusyhtiö hankkii yritykselle tarpeisiin leasingvuokraa vastaan. Vuokra-ajan päätyttyä rahoitusyhtiö voi myydä tavaran kolmannelle osapuolelle tai sopia vuokralaisen kanssa kohteen lunastamisesta omaksi. Käyttöleasing on verrattavissa perusvuokraukseen, jossa tavaraa ei saa omaksi. Sopimuksessa sovitaan leasing kohteesta, ajasta ja hinnasta. Siinä otetaan huomioon myös huolto, takuu ja vakuutus. Sopimuksessa määritellään myös irtisanomis- ja purkuehdot. Sopimusriike on vuokralaisen suurin taloudellinen riski. Yrityksen pääomaa ei sitoudu hankintaan ja leasingmaksut ovat verotuksessa vähennyskelpoisia. (Minilex 2024.)

9 Yhteenveto

Opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2023 keskustelusta toimeksiantajan kanssa, jonka käsitys oli, että yrityksellä ei olisi laisinkaan logistisia toimintoja. Haaste otettiin vastaan. Ohjaajan kanssa keskusteltiin aloituksesta ja pian aloitusseminaari oli takana. Alkoi selvitystyö töiden merkeissä yrityksen toimipisteellä Husky Parkilla. Töitä takana puolitoista kuukautta, jonka jälkeen kirjoitusprojekti alkoi palaverineen toimeksiantajan kanssa tammikuussa 2024.

Tutkimuksen tavoitteena oli todistaa toimeksiantajan alkuväite vääräksi ja tutkia minkälaisia logistisia toimintoja elämispalveluita tuottava yritys tarvitsee. Työn teoreettinen viitekehys käsittelee laajalti logistiikkaa ja sen eri osa-alueita. Tutkimuksessa selviää, että logistiikalla on laaja vaikutus eri liiketoiminnan osa-alueisiin ja sen onnistuminen vaikuttaa asiakkaiden kokemaan kokemukseen ja - tyytyväisyyteen sekä koirien hyvinvointiin.

Selvitettyä logistiikan toimintoja, löytyi niistä myös kehitettävää, mikä on yritykselle ajankohtaista sen tehdessä suurta laajennusta tulevalle talvelle. Suurimmiksi haasteiksi yrityksen logistisissa toiminnoissa osoittautuivat varastointi, tiedonkulun sujuvuus ja hankintojen suunnitelmallisuus. Varastoinnin ratkaisuksi laajennusten yhteydessä rakennetaan isompi varastointitila Husky Parkille. Yrityksen on tärkeää panostaa varastointijärjestelmiin, jotta varastosta saadaan siisti ja turvallinen. Hyllyjärjestelmillä saadaan myös maksimoitua tilankäyttöä. Varastolle tulee miettiä toimiva ohjaus ja suorittaa inventaariota säännöllisesti, jotta hankinnat voidaan suorittaa harkiten ja yhdistellen eikä hajautetusti. Tiedonkulkuun auttaa ensisijaisesti varaston läheinen sijainti, mutta tulevaisuudessa on kannattavaa digitalisoida tuotetietojenhallinta toiminnanohjausjärjestelmän avulla, jotta tiedot olisivat reaaliaikaisia ja tiedossa ilman, että varastolle tarvitsee mennä katsomaan tuotteen tilannetta.

Tulevaisuuden kehittämiskohteena on vaihtaa nykyinen toiminnanohjausjärjestelmä toiseen, joka palvelisi yrityksen tarpeita paremmin. Lisäksi yritys on harkinnut pakettiautojen osittaista leasing-mahdollisuutta, sillä tämänhetkisessä tilanteessa kaikki kalusto on omassa omistuksessa. Yrityksen

tarjoamat elämykset ovat pääasiassa riippuvaisia lumesta ja talvesta, jonka vuoksi kalusto seisoo osan vuodesta käyttämättömänä. Tämän vuoksi leasing olisi kannattavaa.

Työn perusteella voidaan todeta, kyseisen yrityksen tarvitsevan logistisia toimintoja liiketoiminnan pyörittämiseksi. Tutkimus osoitti, että logistiikalla on merkitystä elämysalalla toimivan yrityksen liiketoimintaan. Toimeksiantaja oli tyytyväinen opinnäytetyöhön ja tehtyyn selvitystyöhön.

Lähteet

Alfame 2018. Järjestelmäintegraatio, mitä se tarkoittaa? Viitattu 24.4.2024
<https://www.alfame.com/ajankohtaista/jarjestelmaintegraatio-mita-se-on-selkokielella>

Alma Talent. 2023. Mikä on CRM-järjestelmä. Viitattu 21.4.2024
<https://www.almatalent.fi/blogi/mika-on-crm-jarjestelma/>

Arnold, S.; Chapman, S. & Clive, L. 2014. Introduction to materials management. Yhdysvallat: Pearson.

Cisco 2024. What is a Wireless LAN? Viitattu 25.4.2024
<https://www.cisco.com/c/en/us/products/wireless/wireless-lan.html>

CodeGem Oy 2024. Tehokkuutta matkailualan yrityksiin. Viitattu 1.4.2024
<https://codegem.fi/travius.html>

Collins 2024. Definition of 'strategy'. Viitattu 25.4.2024
<https://www.collinsdictionary.com/dictionary/english/strategy>

Hermanoff, E. & Kupsala, S. 2023. Koirien lakisääteisen tunnistusmerkinnän ja rekisteröinnin tavoitteena on koirien hyvinvointi. Viitattu 25.3.2024
<https://www.elainsuojeluasiamies.fi/2023/11/01/koirien-lakisaateisen-tunnistusmerkinnan-ja-rekisteroinnin-tavoitteena-on-koirien-hyvinvointi/>

Hokkanen, S.; Karhunen, J. & Luukkainen, M. 2011. Johdatus logistiseen ajatteluun. 6. uudistettu painos. Kangasniemi: Sho Business Development Oy.

Huuhka, T. 2016. Tehokkaan hankinnan työkalut. 5. uudistettu painos. Helsinki: Books on Demand.

Inkiläinen, A.; Ritvanen, V.; Santala, J. & Von Bell, A. 2011. Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

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

Karrus, K. E. 2005. 3.–5. painos. Logistiikka. Porvoo: WSOY.

Kennelliitto 2024. Koiriin liittyvä lainsäädäntö. Viitattu 25.3.2024
<https://www.kennelliitto.fi/koiran-omistaminen/koiriin-liittyva-lainsaadanto>

- Koivisto, E. & Ritvanen, V. 2007. Logistiikka pk-yrityksissä. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.
- Miettinen, P. 1993. Tuotannonohjaus ja logistiikka. Helsinki: Painatuskeskus Oy.
- Minilex 2024. Leasing ja sen määritelmä. Viitattu 21.4.2024 <https://www.minilex.fi/a/leasing-ja-sen-m%C3%A4%C3%A4ritelm%C3%A4>
- Nieminen, S. 2016. Hyvä hankinta – parempi bisnes. Helsinki: Talentum Pro
- NIST 2024. Personal Digital Assistant (PDA) Viitattu 25.4.2024 https://csrc.nist.gov/glossary/term/personal_digital_assistant
- Passeli 2024. Leasing – Mitä tarkoittaa leasing? Viitattu 21.4.2024 <https://www.passeli.fi/kirjanpidon-sanakirja/l/leasing/>
- Pastinen, I.; Mäntynen, J & Koskinen L. 2003. Kaupan ja teollisuuden logistiikka. Tampere: Tampereen teknillinen yliopisto.
- Ruokavirasto 2023. Koiran pitoa koskevia uusia vaatimuksia 1.1.2024 alkaen. Viitattu 25.3.2024 <https://www.ruokavirasto.fi/elaimet/elainten-hyvinvointi/elainsuojelu-pitopaikoissa/harrastus--ja-lemmikkielaimet/koirat-ja-kissat/koirien-pitoa-koskevia-uusia-vaatimuksia/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto: Teemahaastattelu. Viitattu 24.4.2024 https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html
- Sakki, J. 2009. Tilaus-toimitusketjun hallinta. 7. uudistettu painos. Helsinki: Hakapaino Oy.
- Sakki, J.; Mattila, V-P. & Makkonen, M. 1996. Logistiikka tuottamaan – arvoketjuanalyysi avuksi. Vantaa: TT-Kustannustieto Oy
- SAP 2024. Mikä on ERP? Viitattu 24.4.2024 <https://www.sap.com/finland/products/erp/what-is-erp.html>
- Tehden 2022. Käsipäätö nopeuttaa inventointia ja tehostaa varastonhallintaa. Viitattu 21.4.2024. <https://tehden.com/blogi/kasipaate-nopeuttaa-inventointia-ja-tehostaa-varastonhallintaa/>

Tiirikainen, V. 2010. IT ja parempi bisnes. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy.

Tukes 2024. Ohjelma- ja elämyspalvelut. Viitattu 24.4.2024
<https://tukes.fi/tuotteet-ja-palvelut/kuluttajille-tarjottavat-palvelut/ohjelma-ja-elamyspalvelut>