

Hannu Villanen

KONTAKTIPISTEET ORGANISAATION SISÄLLÄ

Opinnäytetyö

Tekniikan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Logistiikan koulutus (ylempi AMK)

2025



**Kaakkois-Suomen
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Insinööri (ylempi AMK)
Tekijä/Tekijät	Hannu Villanen
Työn nimi	Kontaktipisteet organisaation sisällä
Toimeksiantaja	Wermundsen Oy
Vuosi	2025
Sivut	34 sivua, liitteitä 2 sivua
Työn ohjaaja(t)	Petteri Oinas

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Wermundsen Oy:n varaston kontaktipisteet organisaation sisällä. Pisteiden selvittämisen jälkeen niille tehtiin selkeät rajapinnat. Tämä työ toteutettiin toimintatutkimuksena, menetelminä käytettiin haastattelua ja havainnointia.

Työssä lähdetään liikkeelle käymällä läpi tämän tutkimuksen taustaa, selvittämällä tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset. Työ etenee taustan ja teorian pohjalta kohti yrityksen nykyistä tilaa. Työ esittelee Wermundsen Oy:n monipuolisesti yrityksen perustamisesta nykyhetkeen. Työssä käydään läpi varaston toimintaa ja työn edetessä siirrytään kohti tulevaisuutta. Työ esittelee Wermundsen Oy:lle toteutetun parannetun toimintatavan ja kontaktipisteiden rajapinnat. Laadulliselle tutkimuksen tuloksia tuodaan esille luvussa kuusi. Viimeisessä luvussa esitetään pohdintoja koko työn kokonaisuuden pohjalta ja ajatuksia siitä, miten tätä opinnäytetyön aihetta voisi jatkojalostaa tulevaisuudessa eteenpäin.

Opinnäytetyö vastaa kysymyksiin: Mitkä ovat varaston kontaktipisteet ja rajapinnat organisaation sisällä? ja Miten organisaatioiden välisten kontaktipisteiden yhteistyötä voidaan kehittää? Opinnäytetyön avulla näihin saatiin vastaus ja voidaan todeta, että varaston toimintaa saatiin muokattua parempaan suuntaan. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että varaston toiminnan kehittäminen kannattaa aina. Tämän työn pohjalta voidaan tarttua esimerkiksi seuraavaksi jonkin tietyn varaston työtehtävän yksityiskohtaisempaan kehittämiseen.

Asiasanat: varasto, johtaminen, kontaktipisteet, rajapinnat

Degree title	Master of Engineering
Author (authors)	Hannu Villanen
Thesis title	The Contact Points within the Organization
Commissioned by	Wermundsen Oy
Time	2025
Pages	34 pages, 2 pages of appendices
Supervisor	Petteri Oinas

ABSTRACT

The objective of the thesis was to search the contact points from Wermundsen Oy warehouse inside of the organization. After the contact points were solved, clear interfaces were created for the points. Thesis identifies the contact points within the Wermundsen Oy warehouse within the organization. Clear interfaces were then created for the points. The objective of the thesis was to make clear interface to Wermundsen Oy.

The work begins by reviewing the background of this study, clarifying the objectives of the study and research questions. The work progresses based on the background and theory towards the current state of the company. The results of the qualitative research are presented in chapter six. The final chapter presents reflections on the basis of the entire work and ideas on how this thesis topic could be further developed in the future.

The thesis answers the questions: What are the warehouse contact points and interfaces within the organization? And how can the cooperation between contact points between organizations be developed? As a conclusion, it can be stated that developing the warehouse operations is always worthwhile. The thesis provided answers to these questions and it can be stated that the warehouse's operations were modified for the better. Based on this work, we can, for example, next tackle the more detailed development of a specific warehouse task.

Keywords: warehouse, management, contact point, interface

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
1.1	Tutkimuksen tausta.....	6
1.2	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	6
1.3	Tutkimusmenetelmät	7
1.4	Tutkimuksen rajaukset.....	8
1.5	Työn rakenne.....	8
2	VARASTONPROSESSIT JA VARASTONHALLINTA.....	9
2.1	Varastoinnin työvaiheet	11
2.1.1	Tavaran vastaanotto	11
2.1.2	Hyllytys	12
2.1.3	Keräily, pakkaus ja lähetys	12
2.2	Kontaktipiste	13
2.3	Sidosryhmä.....	14
2.4	Asiakasrajapinta	14
2.5	Organisaation kehittäminen	14
2.6	Kokeileva organisaatio.....	16
3	WERMUNDTSEN OY	17
3.1	Wexon Oy.....	20
3.2	Solotop Oy.....	20
3.3	Gistele Oy	21
3.4	Kovartek Oy	21
3.5	Restaone Oy.....	22
3.6	Wermundsen Groupin arvot.....	22
4	NYKYTILA	23
5	PARANNETTU TOIMINTAPA.....	28
5.1	Myyntitilaus.....	29
5.2	RMA.....	30

5.3	Huoltoon tulevat laitteet	30
5.4	Huollosta lähtevät laitteet.....	31
5.5	Varaosien tilaukset huoltohenkilöille	31
5.6	Varaosien palautukset päävarastoon.....	31
5.7	Groupin logistiikka	32
5.8	Ostotilaus.....	32
6	KVALITATIIVISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET	33
7	POHDINTO.....	34
	LÄHTEET.....	35

LIITTEET

Liite 1. Haastattelun runko

Liite 2. Prosessikaavio

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö käsittelee Wermundsen Groupin johtamiskulttuurin työkaluja varaston näkökulmasta. Wermundsen Groupilta on puuttunut yhtenäisen johtamiskulttuurin työkalut. Tästä on ollut puhetta, mutta konkreettiset teot ovat jääneet toistaiseksi toteuttamatta. Prosessikuvaukset ovat olleet osittain puutteellisia, eikä niissä ei ole ollut selkeästi vastuita osastoille. Sovituista asioista ei ole pidetty riittävästi kiinni.

1.1 Tutkimuksen tausta

Vuodesta 2023 aloitettiin groupin johtamiskulttuurin yhtenäistäminen, jonka vuoksi myös prosessikuvaukset ovat tehty uusiksi ja tarkemmiksi. Olen kiinnostunut työssä käsiteltävästä aihepiiristä ja on hienoa päästä rakentamaan Wermundsenille uutta yhtenäistä johtamiskulttuuria. Opinnäytetyön aihepiiriä on sivuttu aikaisemmin muun muassa Ville Pöyhösen opinnäytetyössä "Organisaatioiden välisen yhteistyön kehittäminen" Jamk 2021. Työn tarkoituksena ja tavoitteena on selkeyttää Wermundsenin tulevaisuuden varaston toimintatapoja ja -malleja, sekä antaa konkreettisia työvälineitä niiden toteuttamiseksi.

Wermundsen Oy tuottaa varastointipalvelut tytäryhtiöilleen Wexon Oy:lle, Solotop Oy:lle ja Restaone Oy:lle. Wermundsenilla on halu ja tahto kehittää varastointipalveluita palvellakseen tytäryhtiöitään paremmin. Yritys haluaa yksinkertaistaa ja helpottaa asioiden hoitoa varastossa. Toiminnan jatkuva parantaminen on yksi tärkeimmistä asioista.

1.2 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tämän työn tavoitteena on selvittää Wermundsen groupin varaston kontaktipisteet organisaation sisällä. Tämän työn tarkoituksena on luoda selkeät vastuut organisaatioon ja määrittää selkeästi varaston kontaktipisteiden rajapinnat. Varaston rajapintojen selkeyttämisellä saamme yksinkertaistettua varaston työtä ja vietyä vastuut sinne, minne ne kuuluvat. Tämän myötä saadaan myös itse aiheutettu kiire vähenemään varaston

jokapäiväisessä työssä. Vuonna 2023 lanseerattiin groupin arvot, ja tämä työ auttaa jalkauttamaan niitä päivittäiseen työhön varastossa.

Työn päätutkimuskysymys on: mitkä ovat varaston kontaktipisteet ja rajapinnat organisaation sisällä? Jotta päätutkimuskysymykseen voidaan työssä vastata, liittyy tähän alatutkimuskysymys: miten organisaatioiden välisten kontaktipisteiden yhteistyötä voidaan kehittää?

1.3 Tutkimusmenetelmät

Tämän lopputyön päämenetelmä on kehitystyö Wermundsenille. Työtä lähestyttiin laadullisella eli kvalitatiivisella tutkimuksella, koska tutkittavasta aiheesta ei ole olemassa numeraalista dataa tai sitä on hyvin vähän käytössä. Työ toteutettiin toimintatutkimuksena.

Tutkimusaineiston tuottamiseen haastattelu on yleisin tapa.

Työpaikkahaastattelu tai journalistin tekemä haastattelu on eri kuin tutkimushaastattelu. Tämän tavoite on tuottaa aineistoa tutkimusongelmaan. Tutkimuksen tekijän tehtävä on vastata tutkimuskysymyksiin haastattelujen avulla. (Kallinen & Kinnunen 2021)

Haastattelut voidaan jakaa seuraaviin haastattelutyyppeihin: teema-, asiantuntija-, ryhmä-, virike-, kävely- ja puhelinhaastatteluun. Etukäteen valmisteltujen kysymysten sekä haastattelijan omaan aktiivisuuteen haastattelutilanteessa välille on tarpeen tehdä perusteltuja valintoja etukäteen. (Kallinen & Kinnunen 2021)

Tutkimushenkilöt saavat kvalitatiivisessa tutkimuksessa kertoa vapaamuotoisesti kokemuksistaan ja näkemyksistään tutkijan etukäteen laatimien kysymysten asemasta. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään itsenäisenä tutkimusmenetelmänä tai yhdessä kvantitatiivisen tutkimuksen kanssa. (Tilastokeskus 2020).

Laadullisen toteutustavan menetelmänä opinnäytetyössä käytettiin haastatteluja yritysten (Wexon Oy, Solotop Oy ja RestaOne Oy) eri organisaatioihin, jotta saatiin selville heidän rajapintansa. Haastattelut

suoritettiin viidelle eri henkilölle. Tein myös omia havaintoja varaston toiminnasta eri osa-alueilla. Työn lomassa tutustuin myös yritysten prosessikaavioihin ja etsin sieltä varaston rajapintoja.

Ennen haastattelua laitoin haastattelukysymykset haastateltaville etukäteen mietittäväksi. Näin heillä oli aikaa valmistautua haastatteluun ja miettiä vastauksia valmiiksi. Haastattelutilanteet etenivät keskustellen eteenpäin, ja tein tarkentavia kysymyksiä keskustelun lomassa. Näin toimiessa haastattelutilanne eteni haastateltavan omien kertomusten mukaan. Haastattelujen avulla sain uusia näkökulmia varastossa tehtävään työhön liittyen.

Tässä opinnäytetyössä lähdettiin liikkeelle tekemällä uusi prosessikaavio varaston toiminnasta. Tämän avulla sain selville eri rajapinnat organisaatioiden toiminnassa. Vertasin uutta prosessikaaviota vanhaan prosessikaavioon ja etsin sieltä kehityskohteita, joihin tässä työssä pureudutaan.

1.4 Tutkimuksen rajaukset

Tämän työn rajauksena on Wermundsen Oy:n varasto. Varastointipalvelua tuottavien tytäryhtiöiden prosessikaaviot rajataan tutkimuksen ulkopuolelle niiltä osin, mitkä koskevat suoraan tytäryhtiöiden omaa toimintaa. Tällä rajauksella saamme kehitettyä varaston toimintaa kohti helpoutta ja sujuvuutta. Tällä tavoin myös Groupin arvot näkyvät varaston päivittäisessä toiminnassa.

1.5 Työn rakenne

Työssä käsitellään johtamista sekä vastuurajoja eri osastojen välillä. Työssä tehdään selkeät rajapinnat vastuille. Luvussa kaksi käsitellään rajapintoja sekä kontaktipisteitä yleisellä tasolla. Luvussa kolme tutustutaan Wermundsen Groupiin yrityksenä ja käydään tytäryhtiöt tarkemmin läpi. Luvussa kolme tutustutaan myös Groupin arvoihin. Luvussa neljä käydään nykytilaa läpi voimassaolevilla toimintaohjeilla. Näillä toiminnoilla saadaan selkeytettyä toimintaa.

Luvussa viisi pureudutaan uuteen kehitettyyn toimintatapaan. Luvussa kuusi läpikäydään laadullista tutkimusta sekä sen tuloksia. Luvussa seitsemän on pohdintoja jatkotutkimusta ajatellen.

2 VARASTONPROSESSIT JA VARASTONHALLINTA

Varastoista puhuttaessa tarkoitetaan yleensä tilaa, jossa säilytetään tarvikkeita valmistuksen tai asiakaspalvelun tarpeisiin. Varastoinnin päätehtävä on turvata tuotanto sekä asiakaspalvelu. Eri kuljetusvälineissä matkalla olevat tavarat ovat yritykselle liikkuvaa varastotilaa. (Jalli 2020, 12.)

Historiassa varastoinnilla varauduttiin talvesta selviämiseen. Varastointia on löydettävissä lähes kaikista tuotannollisista ja kaupallisista toiminnoista. Nykytrendin mukaan yritykset ovat ulkoistaneet varastoinnin yrityksille, joiden ydinalueeseen tämä toiminto kuuluu. Yksityisille henkilöille tarjottavia varastotiloja ylläpitävät palveluyritykset ovat uusimpia tulokkaita alalle. Varastoinnin ongelmana voidaan pitää varastoitavien tuotteiden arvonnousua. Tuotteiden arvoa on vaikea nostaa varastoinnin avulla, pois lukien viinit ja konjakit joiden arvo nousee varastoinnin myötä. (Hokkanen & Virtanen 2021, 9–10.)

Varastoinnin päätarkoitus voidaan jakaa seuraaviin syihin:

- asiakaspalvelu halutaan turvata
- hankitut tavaraerät ovat varastoitava
- asiakaskunta sekä tuotevalikoima on laaja
- tuotteiden hinnan odotetaan nousevan.

Varastot voidaan myös luokitella seuraavasti:

- kierto- eli eräkokovarasto
- prosessivarasto
- varmuusvarasto
- kausivarasto
- tukkuvarasto
- keskusvarasto
- läpivirtausvarasto

(Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 79–83.)

Wermundsen Oy:ssä varastoinnin tarpeella turvataan asiakaspalvelu. Asiakas saa heti tilaamansa tuotteet. Hankitut tavaraerät on optimoitu kulutuksen mukaan, ja varastossa varastoidaan maksimissaan kolmen (3) kuukauden kulutusta vastaavan määrän tavaraa. Keskolle, Inexille, Ahlsellille, Soneparille ja Onniselle tavarat toimitetaan terminaalitoimituksina, joita varten tuotteita varastoidaan tietty määrä heti toimitettavaksi. Varaston päätarkoitus on olla läpivirtausvarasto, mutta tällä hetkellä se toimii kierto- eli eräkokovaraston peruseräperiaatteella. Asiakkaiden kanssa on sopimuksia, joissa varastoidaan tietty määrä heidän ostamiaan tavaroita heti toimitukseen. Varaston ostot jaksotetaan näiden kotiinkutsujen mukaan.

Sisälogistiikalla tarkoitetaan yrityksen materiaalien ja tuotteiden käsittelyä yrityksen omissa tiloissa. Informaatiovirtojen hallinta on osa sisälogistiikkaa. Sisälogistiikka on yleensä yrityksen omassa hallinnassa, mutta moni yritys on ulkoistanut sisälogistiikan niitä tarjoaville yrityksille. Se on käytännössä tavaran vastaanottoa, hyllytystä, keräilyä, pakkaamista ja lähettämistä. Tietojärjestelmät, henkilöstö sekä kalusto kuuluvat olennaisesti sisälogistiikkaprosessiin. Myös mahdolliset lisäarvopalvelut ovat osa sisälogistiikkaa. Sisälogistiikka ulkoistettuna logistiikkakumppanilta vapauttaa pääomaa yrityksen ydintoiminnoille. Logistiikkakumppani hoitaa henkilöstön ja kaluston asiakkaalle. Myös henkilöstön koulutus ja ammattitaidon varmistaminen kuuluu ulkoistetulle sisälogistiikkakumppanille. (Posti 2025)

Lean-ajattelun perusteet ovat lähtöisin 1930-luvun Japanista. Leanin synty voidaan määritellä Toyotan autotehtaalla käytettyyn johtamismenetelmään. Leanin kaksi peruseräperiaatetta ovat: jatkuva materiaalivirran luominen sekä johdon sitoutuminen investoimaan jatkuvaan kehittämiseen sekä parantamiseen. (Teksti ei perustu alkuperäiseen lähteeseen.)

Liinistin perusajatuksena on pyrkiä karsimaan kaikkea ylimääräistä ja yksinkertaistamaan asioita. Ajatuksena on ideoida, millä rutiineilla ja tekemisellä tuotetaan eniten arvoa asialle. Työskentelemällä epäolennaisesti meillä jää aikaa ja energiaa työskennellä olennaisten asioiden parissa. Yleensä tämä saattaa näyttäytyä jopa asiakkaalle asti. Sisäisessä työssä hukka saattaa näyttäytyä turhina palavereina ilman agenda tai rutiininomaisina PowerPoint-esityksinä. (Taskmill 2024)

2.1 Varastoinnin työvaiheet

Tavaran vastaanotto ja säilytyksen onnistuminen luovat perustan tehokkaalle varaston toiminnalle. Varastotyöskentelyssä yhteistyön merkitys on korostuneesti mukana. Ryhmätyötaidot korostuvat varastoinnissa. Varaston työpanos vaikuttaa muiden työntekijöiden työtehtäviin ja loppukäyttäjiin saakka. (Hokkanen & Virtanen 2021, 15)

Varastoinnin työvaiheet ohjaavat varastossa tehtävää päivittäistä työtä. Myös yrityksen sisäiset ohjeet ovat yksi osa työn selkärangasta. Varaston päätavoite on tarkastaa ja saavuttaa kaikki saapuvat lähetykset, hyllyttää ja keräillä asiakaskohtaisiin tilauksiin sekä lähettää ne asiakkaille.

2.1.1 Tavaran vastaanotto

Tavaran vastaanotto alkaa oston laatimalla tuotetilauksella. Näissä tapauksissa saapuvien tuotteiden eräko ja saapumisaika on määriteltävä etukäteen. Automaattista tilausta voidaan hyödyntää myös tilausrajoja hyödyntämällä. Saapuvista lähetyksistä on myös hyvä saada ennakkotieto, jotta henkilöstö osataan optimoida. Vastaanotossa ensimmäisenä tarkistetaan saapuvan kuorman oikeellisuus oikeaan osoitteeseen. (Hokkanen & Virtanen 2021, 27–29.)

Saapuvien kollien lukumäärä tarkistetaan rahtikirjasta, samoin kollien kunto saapuessa vastaanottajalle. Kollien puuttumisesta ja pakettien rikkoutumisesta tehdään varauma rahtikirjaan yhdessä kuljettajan kanssa. Piilovaurioissa reklamointiin on seitsemän (7) vuorokautta aikaa. Rahtikirjaan tehtävästä varaumasta on selvittävä, mitä on tapahtunut ja kuka asian on huomannut. Kun lähetys on purettu autosta, suoritetaan tarkempi tarkastus lähetyslistan kanssa. Varaston tärkein työ on saada kirjattua järjestelmään oikea määrä oikeaa tuotetta. Havaituista puutteista viedään tieto hankintaan selvennyksiä varten. (Hokkanen & Virtanen 2021, 29–31)

Tavaran vastaanotossa saapuvat lähetykset tarkistetaan ja niitä verrataan lähetyslistaan. Havaituista puutteista ilmoitetaan joko kuljetusliikkeelle tai

Groupin hankinnalle. Saapuvat tavarat tuloutetaan järjestelmään, jotta myynti voi myydä tuotteita.

2.1.2 Hyllytys

Ennakkotietoon perustuen järjestelmä tai varastonhoitaja määrittelee tuotteille säilytyspaikat. Tavarankierto ja hyllyjärjestelmä on otettava huomioon tuotteiden sijoittelussa. Varastoissa pyritään toimimaan FIFO-periaatteella (First in First out). Tuotteiden sijoittelu tulee varmistaa ennen hyllytystä. Ylimääräisiä kustannuksia ja ajanhukkaa syntyy väärin hyllytettyjä lavoja etsiessä. Tuotteita voidaan myös joutua purkamaan hyllytyksen yhteydessä, esimerkiksi kuljetuspakkauksista pienempiin keräiltäviin eriin nähden. (Hokkanen & Virtanen 2021, 31–33.)

Joillekin tuotteille varastossa on niin sanotut vakiopaikat, mutta on myös tuotteita, lähinnä lavatavaraa joita hyllytetään vapaille hyllypaikoille varastossa. Kaikki lavat joita nostetaan hyllyyn on varustettu yrityksen saapumislapulla, josta käy ilmi tuotteen omistava yritys ja tuotteen koodi. Laput teipataan lavaan yrityksen logolla varustetulla teipillä, jotta nähdään myös lattian tasolta kumman yrityksen tavara on kyseessä. Tavarankierto toteutunut hyllypaikka päivitetään myös järjestelmään. Näin järjestelmästä nähdään suoraan, missä hyllyssä kyseinen tavara on. Tämä helpottaa etsimistä varastossa.

2.1.3 Keräily, pakkaus ja lähetys

Keräily on kaikkia varastoja yhdistävä tekijä. Keräily voi tapahtua lava tai kappale kerrallaan. Lähetykset syntyvät keräilyn tuloksena. Varastonhoitajan pitää pystyä muodostamaan lähetys kustannustehokkaaseen pakkausmuotoon, ja osattava valita sopiva kuljetustapa lähetykselle. Lisäarvopalvelujen tuottaminen varastotoimintojen yhteydessä mainitaan mahdollisuutena. Varaston tehokkuus ja toimivuuden mahdollisuudet määritellään keräilyn kautta. Tietotekniikan kehittyminen on ollut yksi suurimpia varaston kehitystekijöitä viime aikoina. (Hokkanen & Virtanen 2021, 34–37.)

Standardisoinnin kautta on tullut kuljetuspakkauksille yhtenäiset mitat. Lastausyksikön sisämitat perustuvat näihin mittoihin. Yleisin käytettävä kuljetusyksikkö on EUR-lava (800 mm x 1200 mm). Tämä mitta on käytössä kaikissa Euroopan maissa. Myös varaston mitoitus pohjautuu tähän eurooppalaiseen standardiin. Tällä saadaan alennettua logistiikan suunnittelu- ja toteutuskustannuksia. (Hokkanen & Virtanen 2021, 39–40.)

Mitä selkeämmin lähetys on osoitettu, sitä enemmän se vähentää katoamisen riskiä. Painettu osoitelappu on perinteinen tapa osoittaa lähetys. Lähetysten osoittaminen on kehittynyt tietotekniikan myötä huomasti. Viivakoodien käyttö on virtaviivaistanut jakeluketjuja tavarantoimittajien ja vastaanottajien välillä. Perusperiaatteet lähetyksen muodostamiselle ovat lähetyksmuodosta riippumatta samankaltaiset. (Hokkanen & Virtanen 2021, 41-43.)

Varaston keräily suoritetaan Epicorista tulostetun keräilylistan pohjalta. Listasta nähdään tuote, hyllypaikka ja tilattu määrä. Käytössä on myös manuaalinen paperipohjainen keräily. Selvityksen alla on ollut uusi sähköinen keräilypohja, mutta toiminta on vielä liian pientä tähän. Tilauksen pakkaus ja lähetys toteutetaan mahdollisimman kustannustehokkaasti ja huolehtimalla tuotteen säilyminen ehjänä kuljetuksessa asiakkaalle. Koko konsernin lähetysmäärät vuodessa ovat noin 12 000 lähetystä.

2.2 Kontaktipiste

Kontaktipisteiksi luetaan kaikki pisteet, missä asiakas on kontaktissa palvelun tuottajan kanssa. Kontaktipisteet voidaan jakaa neljään eri luokkaan: tilat, toimintatavat, tuottavat ihmiset sekä ihmiset. Tilat luokitellaan paikoiksi, joissa asiakkaalle näkyvä tuotanto tapahtuu. Ihmiset mielletään palvelua kuluttaviksi ja tuottaviin ihmisiin. Toimintatavat ovat ennalta määriteltyjä käyttäytymismalleja. (Paakkinen 2018, 9)

Tämän hetken kontaktipisteet voidaan luetella seuraavasti: aspa, myynti, Solotop Restaonen huolto, asiakkaat ja kuljetusliikkeet. Nämä voidaan laskea groupin asiakkaiksi, koska palvelua tuotetaan heille.

2.3 Sidosryhmä

Sidosryhmällä tarkoitetaan ryhmää, yksilöä tai organisaatiota. Näillä on vaikutusvaltaa yritykseen tai siihen, johon yrityksen toiminta voi vaikuttaa. Sidosryhmät ovat tärkeitä yrityksen menestymisen kannalta. Sidosryhmät voidaan jakaa ulkoisiin tai sisäisiin ryhmiin. Osa yrityksen strategista johtamista on hallita eri sidosryhmiä ja sen onnistuminen vaatii jatkuvaa yhteistyötä sekä vuoropuhelua. (Taskmill 2024)

2.4 Asiakasrajapinta

Asiakasrajapinnalla tarkoitetaan kaikkia niitä pisteitä, joissa organisaatio on kosketuksissa asiakkaiden kanssa. Asiakasrajapinta on yksi tärkeimmistä alueista asiakaskokemuksen kannalta. Tässä kohdin määritellään asiakkaan arvostus yritystä kohtaan. Hyvällä asiakasrajapinnalla yritys ymmärtää paremmin asiakkaan tarpeita ja pystyy vastaamaan heidän vaatimuksiinsa paremmin ja tehokkaammin. (Taskmill 2024)

2.5 Organisaation kehittäminen

Organisaatio on perinteisesti kuvattu yksinapaisena johtajakeskeisenä kokonaisuutena. Kehittämisellä tarkoitetaan ryhmien johtamista. Jalkauttamisosaamisella tarkoitetaan käytännön kehitystyötä ja sitä, miten tulokset näkyvät käytännössä arjen työssä. Ensimmäiset haasteet syntyvät, kun johtaja sekä johdettavat näkevät ja kokevat johtajuuden eri lailla. Johtamista ja johtajuutta voidaan katsoa esimerkiksi yhteiskuntatieteiden, taloustieteiden, sotatieteiden tai käyttäytymistieteiden näkökulmasta. (Ranta 2020, 10)

Organisaation toimiessaan kohti tavoitteitaan, jotka on määritelty tiettyjen kriteerien mukaan voidaan puhua kehittämisestä. Tällöin kehitetään uusia toimintatapoja ja saadaan ne käytäntöön. Organisaatio on valmis viemään kehittämistoimenpiteitä eteenpäin, jotta ne ovat kaikkien käytössä. Näin kehittäminen saadaan luonnolliseksi osaksi arjen työtä. Näin toimiessaan organisaatio on kyvykäs ottamaan erilaisia kehittämistyökaluja käyttöön. Johtamisen on tarkoitus saada aikaan tuloksia ihmisten kanssa ja heidän avullaan. (Ranta 2020, 10)

Sanakirjassa prosessia kuvaillaan seuraavilla sanoilla: tapaus- eli kehittymissarja, tapausten kulku, eteneminen. Kehittäminen mielletään yleensä enemmän prosessiksi kuin projektiksi. Projekti on osa kehittämistä, ja se on yleensä alkanut ennen prosessia ja jatkuu projektin jälkeen. Tasapaino ihmis- ja asiakaskeskeisen toimintatavan välillä on hyvä huomata. Painottamalla jompaa kumpaa ääripäätä toiminta yleensä ontuu. (Ranta 2020, 10)

Yritysjohdon kanssa keskusteltaessa esiin nousevat kehittämisen tarpeet, mutta konkreettinen tieto siitä, mitä oikein pitäisi tehdä puuttuu. Kehittämistyön ensimmäisiä askelia on kehittämistarpeen tiedostaminen, joka mahdollistaa kehittämisen prosessin aloittamisen. Kun tiedostamiselle varataan runsaasti aikaa, se selkeyttää tavoitteen uudistumista ja avaa vastauksia kysymykselle: mikä meillä on huonosti? (Ranta 2020, 11)

Organisaation kehittämistyön myötä myös henkilökohtainen ja sosiaalipsykologinen kehittämisosaaminen kasvaa. Ryhmätahtajohtamisen prosessin eteneminen näkyy organisaation kehittämisen kasvuna. Prosessin tarkoituksena on synnyttää kulttuurimuutosta, jolla saadaan aikaan jatkuvan parantamisen kulttuuri. Ryhmätahdon sekä kehittämiskulttuurin vahvistuminen auttaa ihmisiä tekemään tiimissä yhteistyötä, ja helpottaa muutoksiin sopeutumista. (Ranta 2020, 18)

Kehittämistyöstä voidaan nostaa esille seuraavia päätekijöitä: jatkuva parantaminen, töiden organisointi, osaamisen hyödyntäminen, tuottavuus henkilöstö huomioiden sekä dialoginen johtaminen. Kehittämiseen liittyvä ryhmätahtajohtamisen piirteitä ovat taas esihenkilöiden oikeanmukaisuus, tavoitteiden rakentaminen ja ryhmätoiminnan hyödyntäminen. Kulttuurimuutokseen tarvitaan henkilökohtaisen, ryhmän sekä organisaation osaamisen kasvattamista. (Ranta 2020, 20)

Ensimmäinen askel kohti kehittämiskulttuurin muodostumista on ristiriitojen ratkaisu. Johtamisen olennainen ilmiö on ryhmätahdon muodostuminen. Kehittämiskulttuurin rakentumisessa osaamisen hyödyntämisellä on vahva rooli. Henkilön on työstettävä omien tavoitteiden ja organisaation tavoitteiden

välistä ristiriitaisuutta. Prosessin ajatus on, että esihenkilön organisaation strategiaan liittyvät tavoitteet otetaan omiksi henkilökohtaisiksi tavoitteiksi. (Ranta 2020, 53)

2.6 Kokeileva organisaatio

Kokeilevalla kulttuurilla tarkoitetaan organisaation ajattelutapaa. Asetetaan tavoite ja lähdetään katsomaan mitä tapahtuu. Tämä tapa tuo myös vastuun lopettaa kokeilun, joka ei toimi. Kokeilukulttuuri mahdollistaa jatkuvan kehittymisen ja tuloksien aikaansaamisen. Epävarmuuden sietäminen on osa kokeilukulttuuria. (Aho 2023, 14–15)

Yritysten strategioiden keskiöihin on viimein ilmestynyt asiakas. Strategiassa asiakkaan huomioiminen on hyvä askel. Jo strategiassa on hyvä miettiä asiakkaan tarpeet ja sitä, miten ne pystytään ottamaan huomioon. Asiakkaat ovat organisaation ulkopuolella sisäisissä toimintamalleissa. (Aho 2023, 16.)

Kokeileminen on osa lapsen taitojen kehittymistä. Ihminen on kokeileva luontaisesti. Väärässä oleminen tai epäonnistumisen sietäminen vaatii rohkeutta kokeilemisessa. On hyvin yleistä, että asiat tehdään organisaatiossa sen mukaan, miten ne on aiemmin tehty. Rohkeus tehdä asioita eri tavalla jää turvallisuuden tunteen varjoon arjessa. Olemme arjessa turvallisuushakuisia. (Aho 2023, 17.)

Muutokset ovat nykypäivänä nopeatempoisia. Edellinen ei ehdi edes päättyä, kun uusi jo alkaa. Monet HR-johtajat ovat huolissaan ihmisten kyvystä omaksua muutoksia näin nopeaan tahtiin. Heidän mielestä ihmisten aivot eivät tue näin nopeaa muutuskulttuuria. Ihmisten reagoiminen muutokseen voidaan todeta seuraavan kaavan kautta: ensin tulee shokkitila. Sen jälkeen epätoivo ja muutoksen kieltäminen. Sitä seuraa pelko, viha ja jopa masentuminen. Muutoksen ymmärtäminen ja hyväksyminen johtaa uuden alkuun. Tämä prosessi on hidas, ja vaatii aikaa sekä tukea. Pahimmillaan ihmiset ovat vasta masennusvaiheessa, kun tapahtuu jo uusi muutos. Tämä aiheuttaa stressiä ja rikkoo arjen tasapainoa. (Aho 2023, 18–19.)

3 WERMUNDSÉN OY

Historia

Kuvassa 1 on esitetty Wermundsen Groupin merkittävimmät vuosiluvut.



Kuva 1. Wermundsen group historia

Vuonna 1974 ruotsalainen AB D. J. Stork perusti sipoolaisen omakotitalon kellariin yrityksen nimeltään OY Stork AB. Sen aikaiset säännökset estivät ulkomaisen yrityksen omistavan yrityksen sataprosenttisesti eikä yrityksen toimitusjohtajana voinut toimia ulkomainen henkilö. Suomalainen yksityishenkilö toimi yrityksen toimitusjohtajana omistaen kymmenen (10) prosenttia yrityksestä.

90-luvun alussa yrityksen sen hetkinen henkilöstö osti enemmistöosuuden yrityksestä, koska ruotsalainen omistaja halusi vetäytyä aktiivisesta liiketoiminnasta. Yrityksen toimitusjohtajasta Reidar Wermundsénista tuli

enemmistöomistaja ruotsalaisen jäädessä huomattavaksi vähemmistöomistajaksi.

1994 laman ollessa syvimmillään yritys muutti Vantaalle. Ruotsalainen vähemmistöosakas vetäytyi 1997 Suomesta, jolloin toteutettiin myös nimen vaihdos yritykselle. Yrityksestä tuli Wexon Oy. Kehä III:n kupeesta löytyivät upouudet toimistotilat 90-luvun lopussa, mahdollistaen voimakkaan kasvun uusien päämiesten myötä. Reidar Wermundsénin pojat, Juha ja Kari tulivat tällöin mukaan yrityksen toimintaan.

2000-luvun alkupuoli käynnistettiin sukupolvenvaihdoksella, kun Reidar Wermundsén luopui enemmistöosuudestaan lapsiensa hyväksi. Sukupolvenvaihdos saatiin päätökseen 2000-luvun puolessa välissä, jolloin Reidar luopui myös toimitusjohtajan paikasta. Uudeksi toimitusjohtajaksi tuli Juha Wermundsén.

2000-luvun lopulla sukupolvenvaihdoksen jälkeen yritys laajeni Wexon Oy:n ostettua PT-kauppaan ja elintarviketeollisuuteen erikoistuneen Solotopin Helsingistä sekä sähkö- ja automaatiokeskuksia valmistavan Gistelen Turusta. Vuonna 2007 alettiin myös panostamaan kansainvälisyyteen perustamalla Pietariin oma tytäryhtiö OOO Wexon. Vuonna 2010 Wexon Oy:ssä virisi ajatus konsernirakenteen selkeyttämisestä.

Emoyhtiö Wermundsen Oy perustettiin konsernin rakennetta muokkaamalla ja samalla toimitusjohtajaksi tuli Kari Wermundsén. Wermundsen Oy:n omistamat tytäryhtiöt ovat: Wexon Oy, Solotop Oy, Gistele Oy, Kovartek Oy, Restaone Oy ja Wermundsen Oü. Keväällä 2014 Wermundsen Oy jatkoi kansainvälistymistä avaamalla Tallinnaan Wexonin toimipisteen vastaamaan paremmin Baltian maiden tarpeisiin.

Wermundsen Oy, Wexon Oy ja Solotop Oy muuttivat täysin remontoituun, omaan yli 3000 m² kiinteistöön Helsingin Malmille vuonna 2017. Palveluja

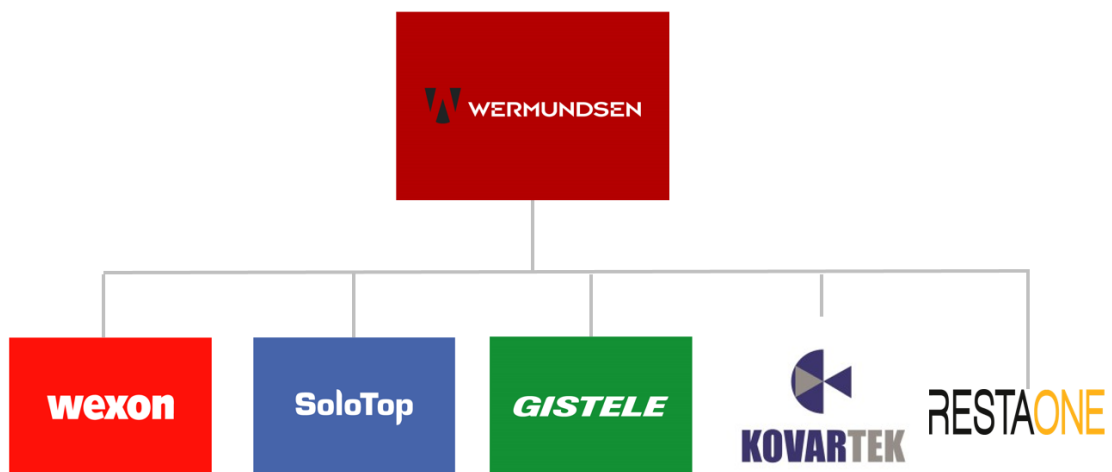
saatiin parannettua oman ison varaston myötä sekä synergiaetujen läpiviennissä tilojen käytettävyyden kannalta. Wermundsen Oy jatkoi kasvuaan vuonna 2022 hankkimalla enemmistöosuuden Kovartek Oy:stä sekä 2023 Restaone Oy:n. Vuosi 2023 oli myös luopumisen aikaa, kun luovuimme Venäjän toiminnoista. Kuten kuvasta 1 voidaan nähdä, yritys on jatkanut kehittymistä ja kehittämistä vuosien varrella. Se jatkuu yhä tänäkin päivänä.

(Wermundsen 2024)

Nykytila

Wermundsen Oy on suomalainen perheyritys ja tekniikan- ja elintarvikealan kauppakonserni. Wermundsen Oy myy, maahantuo, huoltaa ja valmistaa teknisiä komponentteja, vaakoja, kaupan alan laitteita ja tarvikkeita, elintarviketeollisuuden koneita sekä sähkö- ja automaatiokeskuksia.

Wermundsen-konserni koostuu viidestä eri yrityksestä, joiden pääliiketoimintatilat ovat teknisten komponenttien maahantuonti ja myynti, kauppa- ja ravintola-ala, elintarviketeollisuus sekä rakennus- ja raskasteollisuus. Konserni kuuluu markkinajohtajiin jokaisella liiketoimintatilalla. Konserni panostaa asiakastyytyvyyteen ja tekniseen asiantuntemukseen. Toiminnan keskiössä ovat korkealaatuiset tuotteet, nopeat toimitusajat sekä asiantunteva ja ammattitaitoinen henkilökunta. Toimipiste löytyy Suomen lisäksi myös Virossa. Kuvassa 2 on esitetty Wermundsen Groupin organisaatio.



Kuva 2. Wermundsen Group

3.1 Wexon Oy

Teknisten komponenttien asiantuntija

Wexon on suomalainen, vuodesta 1974 toiminut teknisten komponenttien asiantuntija ja perheyhtiö. Yritys on kartoittanut komponenttien valmistajat ympäri maailman ja valinnut portfolioon kaikkein laadukkaimmat, alojensa johtavat tekijät.

Wexon on läsnä aina suunnittelusta toteutukseen ja haluaa olla asiakkaille luottopelaaja ja kumppani. Asiakas saa Wexonilta parhaan mahdollisen ratkaisun tuotteeseen, palveluun tai tekniseen tukeen liittyen. Yritys palvelee laitevalmistajia, tukkureita, jälleenmyyjä sekä loppuasiakkaita Suomessa ja Baltiassa. Asiakkaat saavat apua esimerkiksi seuraaviin asioihin:

- paine
- lämpötila
- virtaus
- mittaus ja sähkö
- venttiilit
- pneumatiikka
- mekatroniikka

(Wermundsen 2024)

3.2 Solotop Oy

Ratkaisut punnitsemisen, kaupan, elintarviketeollisuuden ja logistiikan haasteisiin

Solotop on kotimainen Avainlippu-vaakavalmistaja. Yritys on valmistanut vaakoja jo vuodesta 1975. Jatkuvan tuotekehityksen seurauksena yrityksen asema on vakiintunut päivittäistavara- ja tukkukaupan saralla. Toimialueina ovat päivittäistavarakaupan, elintarviketeollisuuden, logistiikan sekä terveydenhuollon laitteet, päivittäiset käyttötarvikkeet ja ylläpitopalvelut. Solotopilta löytyy myös valtakunnallinen huolto- ja asennuspalvelu. Solotopilta saat apua esimerkiksi näissä asioissa:

- Crystal-vaa'at
- vuoropalvelu
- laitteet ja tarvikkeet kaupoille
- putkiposti
- laitteet ja tarvikkeet teollisuuteen
- huolto ja asennuspalvelut

(Wermundsen 2024)

3.3 Gistele Oy

Sähkö- ja automaatiokeskusten osaaja

Vuodesta 1979 toiminut Gistele rakentaa sähkö- ja automaatiokeskuksia rakennuksiin, voimalaitoksiin, laivoihin sekä erilaisiin laitteisiin. Gistelen osaamiseen kuuluvat myös kaapelisarjat sekä elektroniikan kokoonpanot, jotka mahdollistaa oma ESD-tila. Kasvun myötä toimintaa on laajennettu myös vanhojen keskusten modernisointiin (esim. katkaisijoiden uusintaan vanhoihin kojeistoihin paikan päällä).

Vuosien varrella Gistele on saanut paljon tyytyväisiä asiakkaita. Keskukset on suunniteltu asentajaystävällisiksi, joihin on helppo kytkeä kentältä tulevat kaapelit. Prosessit ovat tarkkaan mietittyjä ja suunnittelemme tehokkaita ratkaisuja yhdessä asiakkaiden kanssa. Gistele valmistaa keskukset elinkaariajattelun mukaan, jolloin ne ovat pitkäikäisiä ja toimintavarmoja tilanteessa kuin tilanteessa. Gistelen ydinosaamista ovat seuraavat asiat:

- kennokeskukset
- asuntojen keskukset
- kotelokeskukset
- automaatiokeskukset
- kosketussuojatut
- komponentit

(Wermundsen 2024)

3.4 Kovartek Oy

Teollisuuden instrumentoinnin asiantuntija

Vuodesta 2004 toiminut Kovartek on keskittynyt laadukkaiden pienputkitus- ja instrumentointituotteiden sekä kemiallisesti kestävien muoviventtileiden ja putkistokomponenttien maahantuontiin ja myyntiin. Kovartekilla on vankka kokemus mittaus- ja virtaustekniikasta monelta eri osa-alueelta. Toimialat, joilla Kovartek toimii löytyvät energia-, kemian-, paperi-, selluteollisuudesta, mutta myös kaivos- ja elintarviketeollisuudesta. Myös automaatioala sekä laivanrakennus ovat aloja joilla Kovartek toimii. Kovartekilta saat apua esimerkiksi näiden kanssa:

- liittimet
- venttiilit (puhdaskaasu- ja maakaasuapplikaatiot)
- pumput
- virtausmittarit

(Wermundsen 2024)

3.5 Restaone Oy

Täyden palvelun HORECA- talo palveluksessasi

Vuodesta 2011 RestaOne Oy on tarjonnut kokonaisvaltaisia hankintaratkaisuja Horeca sekä muille palvelualojen yrityksille. RestaOne myy ja maahantuo ammattikeittiö- ja ravintolalaitteita. Laaja päivittäistuotteiden valikoima kattaa yritysten hankintatarpeet aina keittiötarvikkeista, kattaukseen, baariin sekä puhtaanapitoon. RestaOne toteuttaa ennakkoluulottomasti ja rennolla otteella missiotaan tarjoamalla asiakkailleen kokonaisvaltaista ja helposti lähestyttävää palvelua. Yrityksen tapaa toimia ja auttaa asiakkaita kuvastaa ehkä parhaiten lause "Kysy, todennäköisesti meiltä löytyy sekin".

Syitä, miksi valitsisit RestaOnen:

- suunnittelupalvelut
- rakennus- ja asennuspalvelut
- kalustus- ja varustuspalvelut
- kattauspalvelut
- kuljetus- ja huoltopalvelut

(Wermundsen 2024)

3.6 Wermundsen Groupin arvot

Wermundsen Groupilla on periaatteita ja arvoja, joiden mukaan yritys haluaa toimia ja tehdä päätöksiä. Näitä ovat arvostus, helppous, ratkaisukeskeisyys ja tulevaisuus. Taulukossa 1. on kuvattu näitä arvoja tarkemmin. Nämä arvot ohjaavat Groupin jokapäiväistä työtä ja niiden tulisi välittyä myös asiakkaalle asti. Tällä hetkellä näistä arvoista asiakkaille näkyy eniten ratkaisukeskeisyys. Tämä siitä syystä, että asiakkaalle yritetään etsiä ja löytää asiakkaalle paras ratkaisu juuri heidän tarpeisiinsa. Nämä arvot eivät näy tällä hetkellä työn teossa. Tämä johtuu siitä, että ihmisillä ei ole ymmärrystä siitä, että miten oma toiminta vaikuttaa seuraavan portaalan toimintaan. Kun yksi asia menee

pieleen, se kertautuu useassa eri vaiheessa ja se välittyy varastoon ja vaikuttaa siten varaston toimintaan. Asiakkaille tämä näkyy siten, että varastosta lähtevät tavarat asiakkaalle väärään aikaan tai asiakas saa väärät tavarat tai pahimmillaan ei saa niitä ollenkaan.

Yrityksen arvot vaativat päivitystä. Arvot tulisi valita siten, että yrityksen henkilökunta pääsee omalta osaltaan vaikuttamaan arvojen valintaan. Arvojen tulisi olla sellaiset, että jokainen yrityksen työntekijä omaksuu ne osaksi päivittäistä toimintaa ja pystyy sitoutumaan toimimaan niiden mukaisesti. Tällä tavoin olisi ehkä mahdollista saada nykyistä paremmin välitettyä yrityksen arvot myös asiakkaalle asti.

<p>Arvostus: Toisten tukeminen ja arvostaminen. Tukena oleminen kehityksessä ja arjessa. Ihmisten yksilöllisyyden ja erilaisten mielipiteiden arvostaminen. Samalla asenteella suhtautuminen kaikkiin sidosryhmiin – henkilöstöstä asiakkaisiin ja toimittajiin.</p>	<p>Helppous: Hyödyksi oleminen. Tärkeä periaate Wermundsenilla on, että henkilökunta ja asiakkaat kokevat työskentelyn sujuvaksi ja joustavaksi. Ylpeys ammattitaidosta, asiakassuhteista ja siitä arvosta, jota työllä luodaan.</p>
<p>Ratkaisukeskeisyys: Kehittyminen etenemällä määrätietoisesti kohti ratkaisuja. Toiminnan ytimessä on eri tilanteissa kuunnella kaikkien näkökulmat, ymmärtää faktat ja päättää toimivin ratkaisu kerätyn tiedon pohjalta.</p>	<p>Tulevaisuus: Tuloksellisen ja kestävä huomisen rakentaminen. Halutaan jättää oma – ja myös asiakkaiden – organisaatio parempana seuraavien sukupolvien käsiin. Siksi päätöksenteko pohjautuu pidemmän aikavälin tuloksellisuuteen ja vaikuttavuuteen.</p>

Taulukko 1. Wermundsen Groupin toimintaa ohjaavat arvot.

(Wermundsen 2024)

4 NYKYTILA

Tässä luvussa käsiteltävät varaston työtehtävät pohjautuvat Groupin ohjeistukseen (Wermundsen 2024). Ne kuvaavat tämän hetkistä tilannetta ja kertovat siitä, millainen varastotyön nykytila on. Wermundsen Groupilla on käytössä Epicor ERP-järjestelmä. ERP eli Enterprise Resource Planning on toiminnanohjausjärjestelmä. Se on yrityksen toiminnan ja resurssien

suunnitteluun ja hallintaan kehitetty tietojärjestelmä, joka voi sisältää monia eri osia kuten kirjanpito, laskutus, varastonhallinta, tuotannonohjaus, sekä prosessien, materiaalien että resurssien hallinta.

Varastoon saapuu myös yllätyksenä tulevia lähetyksiä, lähinnä Solotopin huoltoon tulevia laitteita asiakkaan tilaamalla kuljetuksilla. Näistä on yleensä jonkinlainen tieto Solotopin huollolla, mutta varasto ei tiedä näistä mitään. Näissä tapauksissa laitamme yritysten yleisen sähköpostiin ilmoituksen laitteen tai lähetyksen saapumisesta. Ilmoitukseen odotetaan vastausta kolmen (3) vuorokauden kuluessa. (Wermundsen 2019).

Kaikki hyllyyn laitettavat lavat merkitään lavalapulla, josta ilmenee yrityksessä käytettävä tuotekoodi. Solotopin varaosiin liimataan koodi, jotta myös huoltomiehet tietävät millä koodilla kyseinen varaosa löytyy järjestelmästä. Varastosiirot pyritään tekemään aina saman tien järjestelmään. Lavalappuun pyritään merkkamaan viikkonumero, jona kyseinen lava on saavutettu varastoon, jotta tiedetään mikä on vanhinta erää. Tällä tavoin toimimalla varastossa toteutuu FIFO-periaate. Tuotteilla tulee olla myös paino syötettynä Epicoriin jo perustamisvaiheessa. Taulukossa kaksi käsitellään tavarantoimituksen saapumiseen liittyviä työvaiheita ja taulukossa kolme käsitellään tavarantoimituksen lähettämisen kannalta olennaisia tehtäviä. Taulukossa neljä esitellään toimijat, joiden kanssa ollaan läheisessä kontaktissa. Taulukossa viisi käydään läpi varaston tämänhetkiset tehtävät yleisellä tasolla.

Tavarantoimituksen saapuminen

- kullimäärän vertaus rahtikirjaan ja rahtikirjan kuittaus
- tavaroiden tarkastus ja vertaus lähetteeseen
- saavutus Epicoriin
- kooditarran tai lavalapun tulostus ja teippaaminen tuotteeseen
- tuotteiden hyllytys

Taulukko 2. Wermunden Groupin varaston työtehtävät tavarantoimituksessa.

Tavaroiden lähettäminen

- keruulistojen tulostus, tarkistus onko tilaus toimitettavissa (hold, credit hold, onko tavaraa?)
- tuotteen tai tuotteiden kerääminen

- tilauksen pakkaaminen kustannustehokkaasti
- tilauksien kuittaaminen Epicorissa ja lähetteen tulostus
- kuljetusasiakirjojen luonti valitulle kuljetusliikkeelle
- lähetyksen siirto lähtöalueelle

Taulukko 3. Wermundsen Groupin varaston työtehtävät tavarantoimituksessa.

Toimijat

- varastohenkilöt
- myynnin ja oston tukitoiminnot
- myyjät
- asiakkaat
- Solotopin huolto (huoltopäällikkö, huoltoteknikko)
- kuljetusliikkeet

Taulukko 4. Wermundsen Groupin varaston toimintaan liittyvät henkilöt.

(Wermundsen 2020)

Varaston tehtäviin kuuluu

- tavarantoimitus
- tilauksien keräys
- tilauksien lähetys
- huoltoon tulevien laitteiden vastaanotto
- varastolla valmiiksi myyntikuntoon laitettavien laitteiden keräys (pyyntö huoltomieheltä)
- maakunnan huoltomiehille varaosien lähetys
- varastosiirot varaosavarastosta huoltoteknikon salkkuun ja lähetys maakuntiin
- varastojärjestyksen ja siisteyden ylläpito
- inventointi
- saldojen oikeellisuus
- varastopäällikön läsnäolo tietyissä palavereissa (MMM palaveri, RMA palaveri, isompien projektien palaverit)
- Suomen sisäisten kuljetusten tilaaminen.

Taulukko 5. Wermundsen Groupin varastolle kuuluvat työtehtävät tällä hetkellä.

(Wermundsen 2019)

Varaston toimintatavat pyritään pitämään samoina kummassakin yrityksessä. Toisaalta yritysten eri asiakasprofiilit tekevät omat osuutensa yritysten kesken.

Wexonilla on useita toimituksia EU:n ulkopuolelle, jolloin tullin vaatimukset tulevat eteen. Solotopilla toimitukset keskittyvät EU:n sisälle.

Palveluprosessin pitäisi näyttäytyä asiakkaalle siten, että asiakas tilaa tilauksen joko suoraan myyjältä, tarvikepuhelimesta tai suoraan lähettämällä tilauksen sähköpostilla yrityksen yleiseen sähköpostiin. Näin asiakas saa oikeat tuotteet oikeaan aikaan. Varaston sisäisen prosessin epätarkkuudessa on parannettavaa, sillä se valitettavasti näyttäytyy asiakkaalle sekoiluna ja häriilynä tällä hetkellä.

Nykytilan kriittiset kohteet ja pullonkaulat

Nykyisessä prosessikuvauksessa on useita pullonkauloja ja kriittisiä kohtia. Tämä lopputyö keskittyy juuri tähän asiaan, pullonkaulojen ja kriittisten kohtien selvittämiseen ja niihin liittyviin vastuisiin. Taulukossa kuusi esitellään kaikki nykyisen prosessikuvauksen pullonkohdat ja kriittiset kohdat. Esitettyjä kohtia tarkastellaan tarkemmin tekstin kautta.

1. myyjä välittää tilauksen asiakaspalvelulle Epicoriin, tuotteita jäänyt syöttämättä tai syötetty virheellisesti järjestelmään	2. myyjien ilmoittamat toimitusaikojen muutokset, havaittu viiveitä tai ei syötetty Epicoriin ollenkaan
3. myyjä ja asiakas	4. asiakaspalvelu, huolto ja varasto
5. Wermundsen ja huolitsija	6. Wermunden ja rahdinkuljettaja

Taulukko 6. Wermundsen Groupin nykyisen prosessin pullonkaulat ja kriittiset kohdat.

Ensimmäinen kriittinen kohta tulee esille myyjän välittäessä tilausta asiakaspalvelulle Epicoriin syötettäväksi. Tässä kohdin on liian usein jäänyt tuotteita syöttämättä järjestelmään tai tuotteet on syötetty sinne virheellisesti. Toinen kriittinen kohta tulee myyjien ilmoittamista toimitusaikojen muutoksista. Näissä on myös havaittu viiveitä tai niitä ei ole ollenkaan muutettu järjestelmään. Tässä kohdin kriittisenä kohtana pitää huomioida myös tilaustuotteet, jotka menevät suoraan toimittajalta loppuasiakkaalle. Jos tuote vaatii asennusta, myös asennus pitää syöttää järjestelmään. Asennuksia ei

kuitenkaan syötetä Epicoriin, vaan ne kirjataan Maplet-järjestelmään. Kaikissa näissä järjestelmissä olevat päivämäärät ovat kriittisiä. Mikäli yksi kohta on virheellinen, se vaikuttaa moneen eri prosessin kohtaan, esim. tuote tai huoltoteknikko on väärässä paikassa väärään aikaan. Kolmas kriittinen kohta on myyjän ja ostajan välinen kontaktipiste. On tuotteita, joita toimitetaan tilauksesta sekä erikseen räätälöityjä ratkaisuja. Tässä vaiheessa myyjän tehtävänä on antaa tarkat tiedot ostajalle, jotta hän voi hankkia tuotteet. Myös varastossa pitää olla jatkuvasti oikeaa tuotetta oikea määrä.

Neljäs kriittinen kohta koskee asiakaspalvelun, huollon ja varaston välistä kontaktipistettä. Kaikista kriittisistä pisteistä tämä on tärkein. Maplettiin huoltoteknikoille syötetty työ ohjaa heidän päivittäistä työtään. Se ohjaa myös varaston työtä. Huoltoteknikoilla saattaa myyntikuntoonlaitto olla päivätynä jopa kuukausia ennen varsinaista toimitusta. Tämä kostautuu resurssien väärään aikaan varaamisena. Sen lisäksi tuotteet tukkivat varaston käytäviä, kun ne odottavat oikeaa lähetyspäivää. Asiakaspalvelun syöttämät Ship by-päivät tarkoittavat tilauksen lähetyspäivää varastosta. Tämä on se päivämäärä, jonka mukaan varasto elää. Jos pick-list nousee tänään listoille, niin tilaus lähtee tänään. Varastossa ei voida tietää mitä myyjä on sopinut asiakkaan kanssa, jos asiasta ei ole kerrottu. Myös toimitusaikojen siirrot tulevat asiakaspalveluun. Heidän tehtävänä on huolehtia tilausten siirto oikealle päivälle. On myös ollut tapauksia, joissa huoltoteknikko on ajanut asennuskohteeseen eikä löydä laitetta sieltä. Tällöin huoltoteknikko soittaa varastolle ja kysyy laitteen perään. Järjestelmässä lähetyspäivä saattaa olla vasta viikon päästä, mutta huoltoteknikolla työ on kyseisenä päivänä. Tästä asiasta on saatu useasti asiakaspalautetta ja tämän kontaktipisteen toimimattomuus näkyy suoraan asiakkaalle.

Päämiehiltä tulevat lähetykset tulevat pääsääntöisesti Wermundsenin rahtisopimuksilla, jolloin yritys vastaa kuljetuksista. Viides kriittinen piste on Wermundsenin ja huolitsijan välillä. On osattava buukata kuljetus oikeaan aikaan oikeilla tiedoilla. Myös Wermundsenilta asiakkaalle lähtevät lähetykset lähtevät suurimmilta osin yrityksen rahtisopimuksella. Kuudes kriittinen kontaktipiste tulee esille tässä Wermundsenin ja rahdinkuljettajan osalta. Kuljetuksille annetut tiedot taustatietoineen ovat vajavaiset, esim. kuljetukselta puuttuu puhelinnumero tai sähköposti. Näistä saadaan myös palautetta, kun

toimitus ei ole ajallaan asiakkaalla. Syy palautteeseen pääsääntöisesti on kuljetusten puutteelliset tiedot.

Edellämainitut kontaktipisteet eivät kaikki ole suoranaisesti varaston kontaktipisteitä, mutta puutteet tai ongelmat heijastuvat sieltä viimeiseen lenkkiin eli varastoon. Varasto on viimeinen piste, jossa ongelmat törmäävät toimimattomuuteen.

Toimitusaika ja saatavuus on toiminnassa kriittistä. Esimerkiksi uusi ruokakauppa on avautumassa ja tilatut laitteet pitää saada toimitetuksi kauppaan oikeaan aikaan. Toisella yrityksellä taas asiakkaat pyytävät toimitusta tiettyyn aikaan ja varastolla pitää olla tavarat toimitettuna siihen mennessä. Niin asiakkaat kuin varastokin seuraavat toimittajien ilmoittamia toimitusaikoja. Tämä on yksi tärkeä kilpailuvaltti tiukassa kilpailussa; kuka pystyy pitämään lupauksensa ja toimittamaan tavarat ajoissa. Wermundsenin yksi kilpailuvaltti on nopea toimitus omasta varastosta.

Wermundsenin päätoimipaikka on tällä hetkellä Helsingissä Malmilla. Molemmilla yhtiöillä on aluemyyntikonttoreita ympäri Suomea. Myyjät liikkuvat aktiivisesti asiakkaiden luona kauppaamassa tuotteita. Malmilla on myös pieni näyttelytila, jota voidaan käyttää tuotteiden esittelyyn. Tämä on jäänyt vähäiselle käytölle koronasta johtuen. On helpompi mennä suoraan asiakkaan luokse, kuin asiakkaan tulla meille. Tarjolla olevat palvelut ovat sen laatusia, että ne vaativat ihmisen suorittamaan ne. Valitettavasti pesukonetta ei pystytä huoltamaan tai asentamaan uunia virtuaalisesti. Ehkä tämäkin on tulevaisuudessa mahdollista. Myöskään tuotteita ei voi toimittaa sähköisesti. Wermundsenin prosessi eroaa kilpailijoista joustavuudella. Valttikorttina on reagointinopeus ja nopea ja suora yhteys yrityksiin. Omaleimaiset ratkaisut ovat tulleet pitkän kokemuksen ja muistinvaraisen toiminnan kautta.

5 PARANNETTU TOIMINTAPA

Tässä luvussa käydään parannettua toimintatapaa läpi ja sitä, mitä kaikkea varaston näkökulmasta siinä pitää olla. Tässä on myös selkeät vastuut siihen, mitä tapahtuu missäkin vaiheessa prosessia, ja milloin vastuu siirtyy

seuraavalle osastolle. Varastolle on tehty uusi prosessikaavio (Liite 2) Tässä on esitetty kontaktipisteet selkeästi.

Seuraavassa on kuvattu varaston sidosryhmäkartta.



Kuva 3. Varaston sidosryhmäkartta

Kuten sidosryhmäkartasta näkyy, varaston toimintaan liittyy monia sidosryhmiä. Nämä ovat osana ja ohjaavat osaltaan varaston päivittäistä toimintaa. Ilman aktiivista myyntiä ja asiakasta Wermundsenia ei edes olisi olemassa. Sidosryhmien välinen selkeä kontaktipiste auttaa kaikkia päivittäisessä työssä ja auttaa vähentämään ylimääräistä työtä. Tällöin voimme keskittyä tärkeisiin asioihin, jotta Groupia saadaan vietyä eteenpäin.

5.1 Myyntitilaus

Myyntitilauksella tulee olla kaikki tarvittava oikea tieto lähetystä varten: vastaanottajan nimi, puhelinnumero sekä sähköpostiosoite. Näiden tietojen

avulla saadaan jatkossa kohdennettua tarkempi kuljetusseuranta asiakkaalle. Tilauksella tulee olla myös oikeat päivämäärät, koska varasto ei voi tietää niitä ja niihin on voitava luottaa. Oikeat tuotteet ja laitteisiin liittyvät lisäosat tulevat myös olla tilauksella, jotta asiakas saa täydellisen toimituksen kerralla. Tämän osion hallinta on asiakaspalvelulla ja vastuu siirtyy varastolle, kun tilauksen toimituspäivä tulee vastaan. Varasto kerää, pakkaa ja lähettää tilauksen asiakkaalle. Tilauksen tulee olla niin valmis, että varasto voi keskittyä tilausta kerättäessä lähetyksen tehokkaaseen pakkaamiseen.

5.2 RMA

RMA tulee sanoista Return Merchandise Authorisation number, ja se tarkoittaa asiakaspalautusnumeroa. Kun lähetys saapuu varastoon, siinä tulee olla mukana täytetty RMA lomake, jotta varaston on helppo ottaa se käsittelyyn. Lomakkeesta tulee käydä ilmi asiakas, tuote, syy sekä Wermundsenin vastuumyyjä. Näillä tiedoilla varasto pystyy tekemään Receiptin, eli vastaanoton RMA:lle. Tämän jälkeen varasto lähettää sähköpostilla tiedon yrityksen yleiseen sähköpostiin, vastuumyyjälle ja laskutukseen. Sieltä tulee lopullinen tieto siitä, mitä RMA:lle tapahtuu, eli lähetetäänkö se toimittajalle, meneekö se Wermundsenin huoltoon, palautuuko hyllyyn vai romutetaanko. Selkeä rajapinta on siinä, mikä kuuluu varaston ja mikä taas yrityksen vastuulle. Avoin tiedonvaihto on tässä tärkeintä. Varastolle pitää tulla tieto siitä mitä tuotteille tehdään.

5.3 Huoltoon tulevat laitteet

Kuljetusliikkeiden toimesta tulevissa laitteissa on oltava saatelappu mukana, josta käy ilmi lähettäjä (asiakas), lähettäjän nimi, vikakuvaus sekä Turvekujan päässä asiasta tietävän nimi. Näillä tiedoilla varasto osaa ohjata laitteen suoraan oikeaan paikkaan ja tehdä tarvittavan ilmoituksen laitteen saapumisesta huollon työnjohtoon. Asiakkaiden itse tuomat laitteet tulee olla sovittu huollon työnjohdon kanssa ja heidän tulee olla vastaanottamassa laitteet huollon ovesta. Näissä tapauksissa varasto on turha välikäsi asian käsittelyssä.

5.4 Huollosta lähtevät laitteet

Huollon valmistuttua huoltoteknikko tuo laitteen varaston puolelle ja ilmoittaa varastohenkilöille laitteen tuonnista. Laite varustetaan ennen tuontia varaston puolelle huoltoraportilla. Tästä käy ilmi asiakas ja mitä laitteelle on tehty. Varasto saa tästä lapusta osoitteen minne laite palautetaan. Oletuksena on laitteen palautus Wermundsenin rahdilla. Jos palautus tehdään asiakkaan rahdilla, siitä on oltava maininta huoltoraportissa ja asiakkaan sopimusnumero valitulle kuljetusliikkeelle.

5.5 Varaosien tilaukset huoltohenkilöille

Varaosien tilaus tulee olla Epicorissa omana "myyntilauksena". Epicorissa jokainen huoltohenkilö on oma asiakas, jotta seuranta paranee siirroille. Tilauksen syöttäjä laittaa riveille kommentin, mihin kohteeseen tai työlle osa tilataan. Näin pystytään myöhemmin selvittämään tietyn osan kohtalo. Varaston henkilökunta kerää osat huoltohenkilöille valmiiksi, ja tekee siirrot samalla. Huoltohenkilöt eivät mene itse etsimään varastosta osia. Tämä vähentää myös varaston hävikkiä ja auttaa järjestystä pysymään siistimpänä. Tällainen käytäntö on jo osittain käytössä maakuntien kanssa. Heiltä tulee suoraan tai huollon työnjohdon kautta sähköpostilla tilaus tarvittavista varaosista. Tämän kautta tulee myös parempi seurattavuus huoltohenkilön salkussa oleville tuotteille. Huoltohenkilöillä on oma lokeronsa hyllyssä, josta he noutavat valmiit tilaukset ja pääsevät nopeammin uudelle keikalle.

5.6 Varaosien palautukset päävarastoon

Konttorilla käyvät huoltohenkilöt palauttavat ylimääräiset osat omaan lokeroonsa hyllyyn täytetyn lapun kanssa, josta käy ilmi osan koodi, lukumäärä sekä kohde mihin osa on otettu. Osat tulee palauttaa lokerikkoon ensi tilassa seuraavan käynnin yhteydessä. Maakunnissa toimivat huoltohenkilöt lähettävät perjantaisin ylimääräiset osat takaisin päävarastoon täytetyllä lapulla varustettuna. Näin osat saadaan nopeammin kiertoon ja varaston arvot pysyvät aisoissa, eikä työllistä kerralla liikaa varaston työntekijöitä.

5.7 Groupin logistiikka

Groupin logistiikka on Malmin varaston varastopäällikön vastuulla. Hän neuvottelee logistiikkasopimukset koko Groupille. Tytäryhtiöt; Gistele ja Kovartek huolehtivat omasta logistiikastaan sopimuskumppanien kanssa. Malmin varastopäällikkö on mukana Gistelen sekä Kovartekin palavereissa logistiikkakumppanin kanssa, jotta hänellä on kokonaiskuva Groupin logistiikasta. Malmin varasto hoitaa Solotopin sekä Wexonin erikoisemmat kuljetustilaukset edullisimman vaihtoehdon mukaan ilman erillistä ohjeistusta. Yritysten hankinta antaa ohjeistuksen tarvittaessa. Malmin yritysten päivittäisten kuljetusten seuranta kuuluu varastopäällikön päivittäiseen työhön. Varastopäällikkö pitää säännölliset palaverit kuljetusyhtiöiden edustajien kanssa kehittääkseen yhteistyötä.

5.8 Ostotilaus

Kaikista varastoon saapuvista lähetyksistä tulee olla tieto järjestelmässä, joko ostotilaus tai muu merkintä. Näin varaston on helppo käsitellä saapuvat tilaukset. Läheteillä tai saapuvissa paketeissa tulee olla Wermundsenin ostotilausnumero viitteenä. Näin varastossa osataan yhdistää saapuminen oikeaan ostotilaukseen. Hankinnan tulee huolehtia toimittajan kanssa tämä asia kuntoon tarvittaessa lisäkäsittelymaksun turvin. Ylimääräisistä selvittelyistä veloitetaan toimittajaa.

Järjestelmässä tulee olla myös oikea arvioitu saapumispäivä varastoon. Toimittajilta vaaditaan tilausvahvistus, jossa on ilmoitettu varastoon saapumispäivä. Näin asiakaspalvelun ja huollon on helppo tarkistaa saapuminen. Varasto pystyy myös suunnittelemaan tulevaa työkuormaa ja mahdollisesti hälyttämään lisää työntekijöitä töihin. Ostotilauksen oikea hallinta on edellytys koko oikea-aikaiselle toiminnalle asiakkaalle päin. Hankinta on koko meidän toiminnan ydin ja tärkein lenkki toimitusketjussa. Tämän osion toiminnalla varmistetaan varaston toiminta läpivirtaustermiinaalina.

6 KVALITATIIVISEN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS JA TULOKSET

Haastattelin eri yritysten avainhenkilöitä liittyen rajapintoihin. Näitä henkilöitä olivat Wexonin, Solotopin, RestaOnin asiakaspalvelu, Groupin laskutus ja Wexonin myyntijohtaja. Haastattelun runko muodostettiin kysymysten pohjalle. (Liite 1.). Haastateltavat saivat kysymykset etukäteen mietittäväksi. Kaikissa haastatteluissa nousi esille aktiivinen tiedottaminen, oikea-aikainen toiminta ja palveluallttius. Yritykset tarvitsevat ennen kaikkea ajantasaista tiedottamista ja oikea-aikaista toimintaa. Keruuvirheiden vähentäminen järjestelmän toimesta nousi yhdeksi isoksi muutosta vaativaksi kohteeksi Wexonin myyntijohtajan toimesta. Varaston layout nousi yhdeksi kehityskohteeksi esim. Wexonin tuotepäällikön haastattelussa. Varastossa tulisi saada järjestettyä tuotteet tuoteryhmittäin järkevästi, jolloin kaikki löytyy helposti.

Tuotetietojen päivittäminen järjestelmään koettiin myös haasteeksi. Esimerkiksi asiakaspalvelu ei tiedä, mitkä tuotteet luokitellaan vaaralliseksi aineeksi kuljetuksissa. Tämä aiheuttaa ongelmia läpi ketjun. Toimittajien pakkauskoost eivät käy ilmi meidän järjestelmästä, jolloin tilataan ”väärää” määriä varastoon. Tämä aiheuttaa molemmissa päissä turhaa työtä. Talouden puolelta monessa kohtaa esille nousivat miinussaldot. Näitä on huoltohenkilöiden salkku- ja päävarastoissa. Järjestelmä antaa tällä hetkellä mahdollisuuden näihin ja tähän on haettu aktiivisesti korjausta. Useimmissa haastatteluissa nousi esiin myös aktiivinen tiedottaminen kaikista asioista. Varaston puolelta tähän kiinnitetään enemmän huomiota ja mielellään tiedotetaan liikaa kuin liian vähän. Yritykset vastaavat itse siitä, mikä on riittävää tiedottamista ja mikä turhaa.

Johtopäätöksenä näistä haastatteluista voidaan todeta, että yhteistyö on hyvällä mallilla varaston ja yritysten välillä. Aina löytyy asioita sekä parannuskohteita yhteistyöstä. Näiden keskusteluiden pohjalta saatiin määriteltyä varaston kontaktipisteet. Kontaktipisteiden määrittelyn pohjana käytin omia havaintoja eri puolilta varaston toimintaa. Olen saanut hyvän käsityksen asioista työsuhteeni aikana Wermundsen Groupilla. Haastatteluissa sain tukea omille näkemyksilleni siitä, mitkä asiat koetaan tällä hetkellä eri yrityksissä haastavina.

7 POHDINTO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selventää Wermundsen Groupin kontaktipisteitä varastossa. Laadullisessa tutkimuksessa tein omia havaintoja sekä haastattelin eri yritysten henkilöitä asiaan liittyen. Tämän työn johdosta saatiin selkeät rajapinnat toiminnalle. Näin toimimalla saatiin helpotusta varaston jokapäiväiseen työrytmiin. Tämän työn kautta organisaatiossa saatiin myös ymmärrystä siitä, mitkä asiat vaikuttavat toisen osaston työhön.

Tutkimusta tehdessä löydettiin yhdessä useita kehityskohteita ja parannettavia asioita. Solotopin ja RestaOnen yhteensulautuminen toi omalta osaltaan haasteita erityisesti kahden eri yrityksen henkilökunnan ja toimintatapojen myötä. Tässä myös haastettiin johtamista Groupissa. Jälkeenpäin on huomattu asioita, jotka olisi pitänyt hoitaa toisella tavalla. Näistä on otettu opiksi ja kehitetty toimintaa. Groupissa on aloitettu johtamisjärjestelmän yhtenäistäminen ja sitä kautta johtamisen kehittäminen. Tämä on osa Groupin strategiaa.

Työn pohjalta on tehty muutoksia Groupin varaston toimintoihin liittyen ja niitä tarkennetaan uuden strategian pohjalta. Tämä työ on hyvä pohja siihen. Henkilökohtaisesti opin tämän matkan aikana monia asioita. Tästä sai hyvän kuvan siitä, miten kaikki yrityksen osa-alueet vaikuttavat varaston toimintaan ja miten taas varasto vaikuttaa muiden osastojen toimintaan. Varaston toimivuus on yrityksen selkäranka ja siihen pitää panostaa.

Työn tuloksia voidaan pitää luotettavina laadullisen työn pohjalta. Sain haastateltua kaikki, joita halusinkin ja muutenkin sain hyvin kommentteja eri työntekijöiltä työtä tehdessä. Jatkotutkimusaiheena voitaisiin lähteä pureutumaan tarkemmin yksittäisiin työhajeisiin ja toimintatapoihin varastoon liittyvissä asioissa. Myös johtamisen yhtenäistämistä koko Groupissa on hyvä vahvistaa ja selvittää miten henkilöstö kokee johtamisen tason.

LÄHTEET

Aho T. 2023. Kokeilukulttuuri. Alma Talent Oy. 1. painos. Helsinki

Hokkanen S. & Virtanen S. 2021. Varastonhoitajan käsikirja. Sho Business Development Oy, 4. Painos. Jyväskylä.

Isohätälä S. 2019. Digitaaliset työkalut palvelumuotoiluprosessissa. Case: Oamkin palvelumuotoiluhankkeet. Oulun ammattikorkeakoulu. Yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen tutkinto-ohjelma. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti.

Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/266793/Isohatala_Sari.pdf;jsessionid=C76C86FC5BD7726846277F610CB9250E?sequence=2 [viitattu 21.11.2024].

Jalli A. 2020. Johtamisen merkitys poikkeustilanteissa, Valio Jyväskylä jakeluvarasto. Kaakkois-Suomen ammattikorkeakoulu. Logistiikka ja talous. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/347401/Atte_Jalli.pdf?sequence=5&isAllowed=y [viitattu 11.11.2024].

Kallinen T. & Kinnunen T. 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. WWW-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/>. [viitattu 08.03.2025].

Lassila T. 2021. Lean-johtaminen ja Toyota kata. Oulun yliopisto. Konetekniikka. Kandidaatintyö. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<http://jultika.oulu.fi/files/nbnfioulu-202106178338.pdf> [viitattu 12.2.2024].

Paakkinen L. 2018. Asiakkaan palvelupolku saunalautalla. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti. Saatavissa:

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/158834/PaakkinenLotta.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [viitattu 12.11.2024].

Posti. 2025. Sisälogistiikan tehostajan opas. Utiskirje asiakkaille. PDF-dokumentti. Saatavissa:

https://minun.posti.fi/hubfs/Posti_Sis%C3%A4logistiikan_tehostajan_opas_2024.pdf?utm_campaign=Posti%20-%20Guide%20Downloads&utm_medium=email&hsenc=p2ANqtz--WrxTdnB6d2AiZwzJCcgEFVL6AqwFNA8bnqFPfaJiA3YhygmHiDpSk4hvNVgQgvL7KTUj2m_obSX7jmb7q16hTrWuMycfkDXsBjTT0qVzLVPa1J10&hsmi=85858695&utm_content=85858695&utm_source=hs_automation [viitattu 10.3.2025].

Pöyhönen V. 2021. Organisaatioiden välisen yhteistyön esittäminen. Case: keskitetty hankinta ja varasto sekä kunnossapito. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Tekniikan ala. Opinnäytetyö. PDF-dokumentti.

Saatavissa:

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/503276/Opinn%c3%a4ytety%c3%b6_P%c3%b6yh%c3%b6nen_Ville.pdf?sequence=2&isAllowed=y [viitattu 15.1.2024].

Ranta, R. 2020. Kehittämisen käytännöt. Rtr-consulting. Turku.

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

Taskmill 2024. Ketterän organisaation ABC. Sidosryhmä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://taskmill.fi/ketteran-organisaation-abc/sidosryhma/> [viitattu 14.11.2024].

Taskmill 2024. Ketterän organisaation ABC. Asiakasrajapinta. WWW-dokumentti. Saatavissa: [Asiakasrajapinta - Taskmill](#) [viitattu 19.11.2024].

Tilastokeskus 2020. Kvalitatiivinen tutkimus. WWW-dokumentti. Saatavissa: https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html [viitattu 11.2.2024].

Wermundsen Oy 2019. Varaston työtehtävät. Yrityksen sisäinen intra. [viitattu 8.2.2024]

Wermundsen Oy 2020. Varaston työtehtävät ja toimijat. Yrityksen sisäinen intra. [viitattu 8.2.2024]

Wermundsen Oy. 2024. Arvot. Yrityksen sisäinen intra. [viitattu 8.2.2024]

Wermundsen Oy. 2024. Historia. WWW-artikkeli. Saatavissa: <https://wermundsen.fi/historia/>. [viitattu 8.2.2024]

Wermundsen Oy 2024. Yritysesittely. Yrityksen sisäinen intra. [viitattu 8.2.2024]

Haastattelu

1. Mitkä ovat odotukset / vaatimukset varaston toiminnalle?
2. Mitä hyvää olet huomannut varaston ja yrityksen välisessä yhteistyössä?
3. Mitä kehityskohteita olet huomannut varaston ja yrityksen välisessä yhteistyössä?
4. Miten koet tai näet rajapinnat varaston ja yrityksen välillä?
5. Miten näissä on onnistuttu ja mitä kehitettävää näissä on?

Tavaran saapuminen

Tarkista lähteyksen kunto.

Tee tarvittaessa varauma kuljettajalle.

Tarkista, että kollimäärät täsmäävät



Vastuu: Villanen

Saavutus

Ventaa lähteyksistä tuotteisiin, että tuotteet ja kappalemäärät täsmäävät.

Tee saavutus Epicorin.



Vastuu: Villanen

Hyllytys

Hyllytä tuotteet omille hyllypaikoilleen.

Tee tarvittavat muutokset toteutuneeseen hyllypaikkaan myös Epicorissa.



Vastuu: Villanen

Avoimet tilaukset

Tulosta lähetettävissä olevien tilausten Pick-listit.

Tarkista myös LOT



Vastuu: Villanen

Tilauksien kerääminen

Kerää tuotteet Pick-listillä olevien määrän mukaan ja merkkää mistä hyllystä otettu, jos useampi hyllypaikka.



Pakkaaminen

Pakkaa tuotteet kustannustehokkaasti joko laatikkoon tai lavalle.

Suojaa tuotteet rikkoutumiselta kuljetuksessa.

Sido lähtely lavalle.



Vastuu: Villanen

Lähetysvalmistelut

Lisää Solotopilla rahti toteutuneen mukaan tilaukselle.

Kuittaa tilaus Epicorissa ja tulosta lähteyksistä lähteykselle.

Siirrä kollimäärät nSiftiin.

Pyydä EU:n ulkopuolelle menevään lähteykseen laskut Aspalta



Vastuu: Villanen



Vastuu: Villanen



Vastuu: Villanen



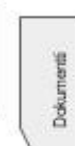
Vastuu: Villanen



Vastuu: Villanen

Lähtettäminen

Tee kollitarra ja rahtikirja valitulle kuljetusliikelle.



Vastuu: Villanen

Kuljetus

Luo vuota lähtelyä sitä hakevalle kuljettajalle.



Vastuu: Villanen

Toimitus asiakkaalle

Puutu mahdollisiin ongelmiin kuljetuksessa.



Vastuu: Villanen