



## **Logistiikkakoordinaattorin päiväkirja**

Ellis Heimonen

Haaga-Helia ammattikorkeakoulu

Tradenomin tutkinto

Amk-opinnäytetyö

2025

## Tiivistelmä

<b>Tekijä(t)</b> Ellis Heimonen
<b>Tutkinto</b> Tradenomi
<b>Raportin/Opinnäytetyön nimi</b> Logistiikkakoordinaattorin päiväkirja
<b>Sivu- ja liitesivumäärä</b> 37
<p>Tämä opinnäytetyö käsittelee ammatillista kehittymistä logistiikkakoordinaattorina. Opinnäytetyö on toteutettu päiväkirjamuodossa. Opinnäytetyön tarkoituksena on edesauttaa omaa osaamista sekä kehityksen seuranta ja analysointia.</p> <p>Opinnäytetyö toteutuu express-lentorahtiyrityksen (Yritys X) työtehtävissä. Yritys X Oy on osa huolinta-alalla toimivaa konserniyhtiötä, joka toimii pääsääntöisesti Pohjoismaissa ja Euroopassa, mutta myös maailmanlaajuisesti. Työ logistiikkakoordinaattorina tarjoaa kirjavan kokonaisuuden erilaisia työtehtäviä. Työtehtäviin kuuluu ajojärjestely ja reititys, lentorahdin hallinta, asiakasviestintä ja asiakaspalvelu, tuonti- ja vientiselvitykset, lähetysten käsittely ja järjestelmätyöskentely. Tehtävät vaativat ongelmanratkaisutaitoa, paineensietokykyä, IT-osaamista ja paljon muuta.</p> <p>Päiväkirja muodostuu kahdeksasta seurantaviikosta, joiden aikana raportoidaan työtehtävistä ja ammatillisesta kehittämisestä. Viikkoanalyysien avulla syvennyttään kuluneiden viikkojen tapahtumiin, ja niistä tehtäviin johtopäätöksiin sekä kehitettyihin toimintamalleihin. Oivallusten tarkoituksena on tukea kirjoittajan kehittymistä yleisesti työntekijänä sekä tarkemmin logistiikkakoordinaattorin tehtävissä.</p> <p>Opinnäytetyön viimeisessä osuudessa esitetään pohdinta, jossa kootaan yhteen päiväkirjaraportoinnin aikana esiin nousseet kehityskohteet, toimintatavat, ratkaisut ja muut keskeiset havainnot. Projektin alussa asetettiin kehitystavoitteiksi muun muassa reitityksen hallinnan ja työn suunnitelmallisuuden parantaminen. Näillä osa-alueilla saavutettiin selkeää kehitystä: reititysten suunnittelussa siirryttiin yksinkertaistetusta jakomenetelmästä visuaaliseen ja reittikohtaiseen optimointiin, mikä paransi sekä tehokkuutta että tarkkuutta.</p> <p>Ajanhallinnan ja työtehtävien ennakkoinnin osa-alueilla saavutettiin myös merkittävää edistystä. Kehittyneiden toimintatapojen, kuten tarkemman aikataulutuksen ja ennakkoinnin ansiosta pystyttiin vähentämään ja ennaltaehkäisemään päällekkäisiä työtilanteita. Lisäksi viestintätaidot yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa paranivat, erityisesti proaktiivisuuden osalta.</p> <p>Yhteenvedon voidaan todeta, että projektin alussa asetetut kehittämistavoitteet saavutettiin onnistuneesti. Oman toiminnan kriittinen arviointi ja jatkuva kehittäminen olivat keskiössä koko opinnäytetyöprosessin ajan. Päiväkirjamuotoinen raportointi osoittautui erinomaiseksi välineeksi oman toiminnan reflektointiin ja analysointiin. Opinnäytetyöprosessin myötä vahvistettiin ammatillista osaamista ja luotiin valmiuksia työn kehittämiseen myös tulevaisuudessa.</p>
<b>Asiasanat</b> Lentorahti, ajojärjestely, ammatillinen kehittyminen, huolinta, asiakaspalvelu

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
1.1	Keskeiset käsitteet .....	2
2	Lähtötilanteen kuvaus.....	4
2.1	Oman nykyisen työ analysointi .....	4
2.1.1	Ajojärjestely ja reititys .....	5
2.1.2	Lentorahtien ja erikoislähetysten hallinta.....	5
2.1.3	Asiakasviestintä ja asiakaspalvelu .....	5
2.1.4	Tuonti- ja vientiselvitykset .....	5
2.1.5	Lähetysten käsittely ja järjestelmätyöskentely .....	5
2.1.6	Ongelmanratkaisu ja operatiivinen päätöksenteko .....	6
2.2	Sidosryhmien esittely .....	6
2.3	Työpaikan vuorovaikutustilanteet .....	7
3	Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen .....	9
3.1	Seurantaviikko 1.....	9
3.2	Seurantaviikko 2.....	15
3.3	Seurantaviikko 3.....	17
3.4	Seurantaviikko 4.....	21
3.5	Seurantaviikko 5.....	24
3.6	Seurantaviikko 6.....	26
3.7	Seurantaviikko 7.....	30
3.8	Seurantaviikko 8.....	33
4	Pohdinta.....	37
	Lähteet.....	39

# 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö toteutuu päiväkirjamuotoisena, ja siinä käsitellään logistiikkakoordinaattorin arkea sekä työtehtäviä kansainvälisessä express-lentorahtifirmassa. Viittaessani tässä opinnäytetyössä yritykseen, jossa teen töitä, käytän nimeä Yritys X. Seurantajakso alkaa 30.09.2024 (viikko 40) ja päättyy 21.11.2024 (viikko 47). Päiväkirjaraportoinnit tapahtuvat joko työvuoron jälkeen, työvuoron jälkeisenä aamuna tai viikonloppupäivystyksen hiljaisina hetkinä.

Yritys X Oy on osa kansainvälistä Yritys X -konsernia. Yritys X erikoistuu nopeisiin ja joustaviin kuljetuspalveluihin. Yritys X eroaa kilpailevista huolintayhtiöistä keskittymällä express-kuljetuksiin, eli aikakriittisiin toimituksiin. Toimitukset usein tapahtuvat samana tai seuraavana päivänä, ja voivat hyödyntää niin lentokuljetuksia kuin maantiekuljetuksiakin. Yritys X:llä on laaja kuljetusverkosto Pohjoismaissa sekä Euroopassa, mutta toimitukset onnistuvat myös maailmanlaajuisesti laajaa yhteistyökumppaniverkostoa hyödyntäen.

Logistiikkakoordinaattorin työtehtävät ovat monipuolisia ja vastuullisia. Työtehtäviin kuuluu lähetysten hallinnointi, kuten aikataulutus, reititys ja kuljetustiimin johtaminen, optimointi, asiakaspalvelu sekä yhteistyö eri sidosryhmien kanssa. Kyky varmistaa kuljetusprosessien sujuvuus sekä kyky reagoida nopeasti muuttuviin tilanteisiin ovat olennaisia osaamisen osa-alueita logistiikkakoordinaattorin työssä. Paineensietokyky on myös erittäin tärkeää logistiikkakoordinaattorin työssä.

Työviikko koostuu neljästä tai viidestä työpäivästä. Työpäivät ovat lähtökohtaisesti kahdeksantuntisia ja sijoittuvat vaihtelevasti päivävuorolle, iltavuorolle ja viikonloppupäivystysvuorolle. Viikonloppupäivystyksissä ei ole säännöllistä työaika, vaan työtuntien määrä ja ajankohta vaihtelevat kiireen mukaan. Keskimäärin viikonloppuisin työtunteja kertyy noin 6-12 tuntia vuorokaudessa.

Keskeisiä teemoja tässä opinnäytetyössä ovat operatiiviset vaiheet toimitusketjuissa ja vuorovaikutus sidosryhmien kanssa. Nämä teemat käsittävät hyvinkin monipuolisia työtehtäviä ja ammatillisia taitoja, joissa haluan kehittyä. Ammatillisia taitoja, joiden hallintaa haluan ylläpitää ja kehittää, ovat muun muassa: toimintatapojen kehittäminen, paineensietokyky, itseni johtaminen ja usean samanaikaisen tehtävän hallinta.

Opinnäytetyö keskittyy käytännönläheiseen raportointiin, joten laaja teoreettinen logistiikan, ja logistiikka-alan analyysi ei kuulu raporttiin. Vaikka yksi työtehtävän osa-alueista on kuljetustiimin johtaminen, osa-alue on verrattavan pieni muihin operatiivisen tason tehtäviin verrattuna. Tästä syystä raportissa ei myöskään tule olemaan laajaa strategiseen johtamiseen keskittyvää analyysiä.

Myöskään henkilöstöjohtaminen ja esihenkilötyö, eivät edellä mainituista syistä tule olemaan laajana osana projektia, vaan projekti keskittyy operatiivisiin tehtäviin.

Olisi hyvä myös huomauttaa siitä, miten arvaamatonta logistiikkakoordinaattorin työ ajoittain on. Ajoittain minulle osuvaan työtehtävään on mahdotonta valmistautua, ja siinä tapauksessa on käytettävä olemassa olevaa tietotaitoa ja resursseja. Työn arvaamattomuudesta johtuen on myös hieman hankalaa rajata tarkkaan kehittymisen kohteita, vaan kehitys tapahtuu sen mukaan, millaisia tehtäviä minulle vuoron aikana osuu.

## 1.1 Keskeiset käsitteet

Toimitusketju: Organisaatioiden välinen yhteistyöverkosto, joka mahdollistaa tavarankulun. Yritys X:llä on tärkeä rooli monessa toimitusketjussa express-kuljetuspalveluntarjoajana.

Logistiikanmaailma.fi kuvailee toimitusketjua seuraavasti: "Toimitusketju yhdistää yrityksen ja sen tavarantoimittajat jakeluorganisaatioihin ja asiakkaisiin" (Logistiikan Maailma 2024).

Ajojärjestely: Kuljetusten reititys, aikataulutus ja optimointi. Tavoitteena on ohjata kuljettajia toimittamaan lähetykset ajallaan ja oikeaan paikkaan (Duunitori™ s.a.).

DGR: Dangerous Goods Regulations. IATA:n määrittelemät säännökset, jotka ohjaavat toimintatapoja vaarallisten aineiden lentorahtikuljetuksissa (IATA 2024).

IATA: Kansainvälinen ilmakuljetusliitto. Edustaa yli 80 % maailman lentoliikenteestä ja on avainasemassa tukemassa ja muodostamassa lentoalan säännöksiä (IATA 2024).

NOTOC: Notification to Captain. Asiakirja, jolla lentokoneen kapteenille ilmoitetaan rahtitilassa olevista DGR-lähetyksistä (IFALPA 2022, 1).

Amadeus Altea: Departure Control System, eli ohjelma, jolla hallinoidaan lentokoneen rahtia (Amadeus 2024). Käytännössä minun työssäni ohjelmaa käytetään, kun lentokoneen Loadmasterille ilmoitetaan meiltä lähtevästä lentorahdistista.

Handling-yhtiö: Maahuolintapalveluja tarjoava yhtiö. Yritys X on yhteistyössä handling-yhtiöiden kanssa maailmanlaajuisesti. Handling-yhtiöt tarjoavat erilaisia palveluja, kuten esimerkiksi turvatarkastuksen, DGR-tarkastuksen, rahdin kuljetuksen varastoterminaalilta lentokoneelle ja lentokoneelta varastoterminaalille, sekä muita rahdinkäsittelyyn liittyviä palveluita (Swissport 2024). Eräät handling-yhtiöt käsittelevät myöhästyneitä matkatavaroita lentoyhtiön ja asiakkaan välillä. Nämä handling-yhtiöt sitten ostavat Yritys X:ltä kuljetuksen näille matkatavaroille.

Huolintayhtiö: Huolintayhtiöt tarjoavat erilaisia palveluja liittyen tullaukseen, kuljetukseen ja dokumenttien käsittelyyn (SP-Logistics s.a).

Tuonti- ja vientiselvitys: Yritys X ostaa tulliselvityspalveluja tuonti- ja vientihuolinta-yhtiöltä. Kyseinen yhteistyökumppani välittää Tullille tarvittavat tiedot, minkä jälkeen Tulli myöntää lähetykselle vienti- tai tuontiselvityksen (Tulli 2024).

Reititys: Tapa, jolla kuljetus toteutetaan. Kuljetusmuotoja voi Yritys X:llä olla lentorahtikuljetus, maantiekuljetus tai yhdistelmä näitä molempia. Tavoitteena on reitittää kuljetukset siten, että ne vastaavat asiakkaan tarpeita (DHL Freight Connections s.a.).

Alihankkija: Yritys X:n kanssa yhteistyössä oleva yritys, jolta voi ostaa logistiikkapalveluita, yleisimmin kuljetuspalveluita (Tilastokeskus s.a.). Alihankkijoille maksettavat palkkiot määräytyvät joko sopimushinnoin tai keikkakohtaisesti.

## 2 Lähtötilanteen kuvaus

Aloitin seurantajakson vuodenaikaan, jolloin logistiikka-alalla yleisesti on hyvin hiljaista. Seurantajakso sijoittuu ajalle 30.09.2024 - 21.11.2024. Työ koostuu pääosin rutiininomaisista työtehtävistä ja satunnaisista ad hoc -keikoista, joissa asiakas tarvitsee nopealla aikataululla kuljetuksen joko maanteitse tai yleisimmin lentorahtia hyödyntäen. Seurantajakson alussa olen ollut työssä hieman yli vuoden, ja koen, että osaan kaiken tarvittavan itsenäiseen ja tehokkaaseen työskentelyyn.

### 2.1 Oman nykyisen työ analysointi

Logistiikkakoordinaattorin työ on varsin mieluista. Työ on ajoittain haastavaa, ja pidän siitä, kun pystyn keksimään ratkaisun edessäni olevalle pulmalle. Työtehtävät ovat usein hyvin monipuolisia ja tarjoavat yleismaallista osaamista, mikä ei ole pelkästään hyödyllistä logistiikka-alalla, vaan kehittää minua kokonaisvaltaisesti työntekijänä. Työtehtäväni keskittyvät lentorahdin operatiivisiin tehtäviin, joista nykyään selviydyn hyvin ja itsenäisesti. Työtehtävät ovat hyvin ennalta-arvaamattomia ja ylläpitävät mielenkiintoani, sillä usein minulle tulee vastaan tilanteita, jotka ovat täysin ainutlaatuisia ja vaativat ainutlaatuisia ratkaisuja.

Mieltäisin itseni "taitavaksi suoriutujaksi". Minulla on hyvä ymmärrys keskeisistä työtehtävistä, kuten ajojärjestelystä, reitityksestä, lentorahdin hallinnasta, asiakasviestinnästä ja järjestelmätöskentelystä. Suoriudun tehtävistä itsenäisesti ja tehokkaasti ilman jatkuvaa ohjausta, ja pystyn itsenäisesti tekemään päätöksiä nopeasti muuttuvissa tilanteissa. Toisinaan olen myös auttanut kollegoita Windows-järjestelmän hallinnassa.

Vaikka koen suoriutuvani taitavasti työtehtävistä, haluaisin kehittyä Yritys X:n järjestelmän hallinnassa, reitityksessä sekä yleisesti kerryttää lisää kokemusta ja tietoa. Omaan hyvät IT-taidot, mutta tästä huolimatta, toisinaan työssä käytettävässä järjestelmässä ilmenee järjestelmälle tyypillisiä ongelmatilanteita. Paremmalla järjestelmänhallinnalla pystyisin nopeammin, tehokkaammin ja itsenäisemmin selvittämään nämä ongelmatilanteet.

Reitityksessä toisinaan saatan tehdä päätöksiä, jotka eivät aina ole kaikista tehokkaimpia. Tällaiset tapaukset usein johtuvat kiireellisesti tehdyistä ajoreiteistä, jotka eivät ole ihan loppuun asti suunniteltuja. Pahimmassa tapauksessa tämä voi johtaa siihen, että kuljettaja ei ehdi ajoissa aloittamaan seuraavaa kuljetusta tai yleisimmin kiristää aikatauluja ja nostaa kuljettajan painetta.

### **2.1.1 Ajojärjestely ja reititys**

Ajojärjestelyyn kuuluu reitien suunnittelu ja optimointi kuljettajille. Kuljetukset sijoittuvat pääsääntöisesti pääkaupunkiseudulle, joten tässä työn osa-alueessa on tärkeää tuntee hyvin pääkaupunkiseudun kartta, tiet ja postinumerot. Lisäksi kuljetusten priorisointi kiireellisyyden mukaan on asia, joka on huomioitava ajoreittien suunnitteluvaiheessa. Lopuksi mainitsen vielä alihankkijaverkoston hyödyntämisen erikoiskuljetuksissa tai lisäkuljettajien hankkimisen tarpeen mukaan.

### **2.1.2 Lentorahtien ja erikoislähetysten hallinta**

Lentorahtilähetysten varaaminen ja reitittäminen siten, että ne vastaavat asiakkaan tarpeita. Tarvittaessa lentorahtikuljetuksissa on hyödynnettävä yhteistyökumppanien lentorahtiverkostoa. Lisäksi tähän kategoriaan kuuluu DGR (Dangerous Goods Regulations) -lähetysten käsittely ja asianmukainen dokumentointi. NOTOC (Notification to Captain) -dokumenttien laatiminen ja Departure Control -järjestelmän (Altea) päivittäminen. Tähän kuuluu myös biologisten ja radioaktiivisten lähetysten erityisvaatimusten hallinta.

### **2.1.3 Asiakasviestintä ja asiakaspalvelu**

Tässä työn osa-alueessa on keskiössä kuljetusaikataulujen selvittäminen ja asiakkaan vaatimukseen mukautuminen. Asiakkaalle on aina tiedotettava ja selvitettävä mahdollisista viivästyksistä. Tähän osa-alueeseen liittyy myös asiakkaalle tiedottaminen erikoislähetysiin liittyvistä mahdollisista lisätarpeista, kuten esimerkiksi pyyntitodistuksen tarpeesta, kun kuljetetaan mereneläviä. Lisäksi asiakaskyselyihin vastaaminen ja ongelmatilanteiden selvittäminen ovat osana tätä osa-aluetta.

### **2.1.4 Tuonti- ja vientiselvitykset**

Nämä tapahtuvat yhteistyössä tuonti- ja vientihuolintayhtiön kanssa. Käytännössä minun tehtäväni on ilmoittaa kyseiselle yhteistyökumppanille lähetysten tiedot, minkä jälkeen he palaavat minulle tuonti- tai vientiselvityksen kanssa. Tämän jälkeen minun on kirjattava nämä järjestelmään ja tarvittaessa lähettävä eteenpäin asiakkaalle, jos he näin toivovat.

### **2.1.5 Lähetysten käsittely ja järjestelmätyöskentely**

Päivittäin saapuu meidän rahtiterminaaliin lähetyskiä, jotka minun fyysisesti mentävä ja skannattava järjestelmään. Tämän jälkeen selvitän mitkä ovat lähetysten päämäärät ja tämän mukaan lajittelen lähetykset alihankkijakohtaisesti. Lisäksi, päivittäin saapuvista lähetyksistä minun

on tehtävä varauksia järjestelmään. Tällaisten vakio-varausten tiedot saapuvat sähköpostiini Excel taulukoissa, joista sitten seulon Yritys X:lle kuuluvat lähetykset. Ajoittain minun on myös tehtävä korjauksia kuljetusten laskutuksiin, käyttäen Excel-pohjaista kulunkorjaustaulukkoa työvälineenä.

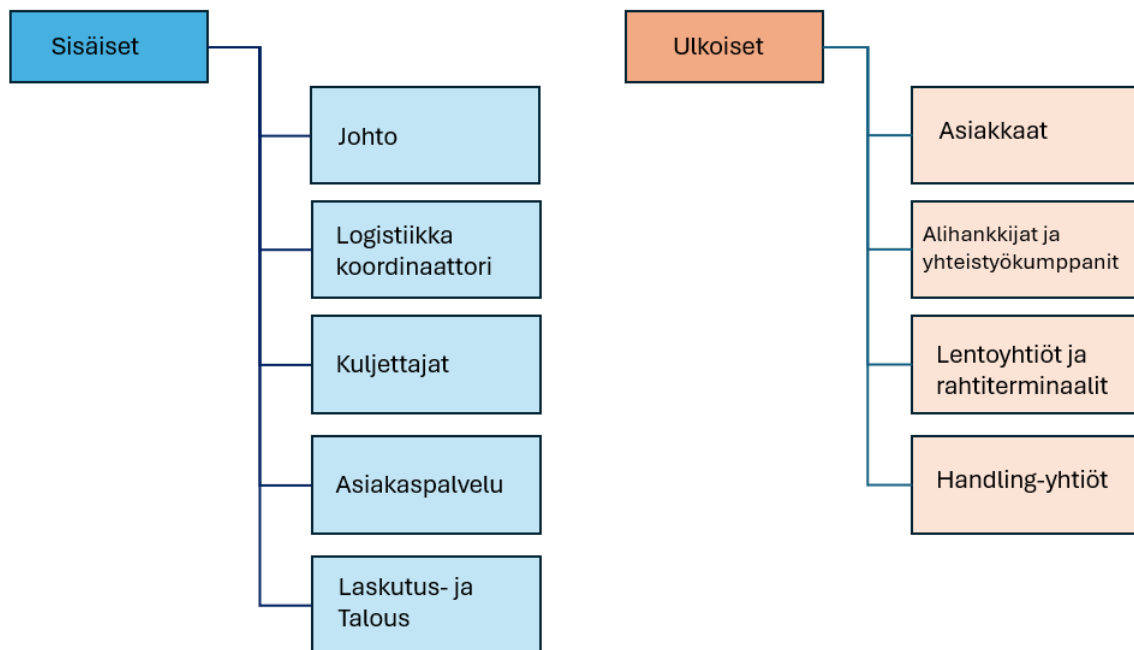
### **2.1.6 Ongelmanratkaisu ja operatiivinen päätöksenteko**

Tässä työssä tulee todella usein poikkeustilanteita, jotka vaativat ongelmanratkaisu- ja päätöksentekokykyä. Esimerkiksi myöhästyneet lähetykset, peruuntuneet lennot, työnseisaukset lentokentillä tai muut lentorahdissa ilmenevät ongelmat tarvitsevat usein nopeita ratkaisuja. Näitä ratkaisuja voivat olla uusien kuljetusreittien etsiminen tai vaihtoehtoisten kuljetusratkaisujen kehittäminen, esimerkiksi yhteistyössä yhteistyökumppanin kanssa. Lisäksi sää tai muut logistiset haasteet on huomioitava kuljetuksia suunnitellessani.

## **2.2 Sidosryhmien esittely**

Olen päivittäin yhteydessä niin sisäisiin kuin ulkoisiinkin sidosryhmiin. Sisäisiin sidosryhmiin kuuluu yrityksen johto, logistiikkakoordinaattorit, kuljettajat, asiakaspalvelu sekä laskutus- ja taloushallinto. Laskutus- ja taloushallinnon kanssa en kuitenkaan ole tekemisissä työssäni. Ulkoiset sidosryhmät koostuvat asiakkaista, alihankkijoista ja yhteistyökumppaneista, lentoyhtiöistä, rahtiterminaalista ja handling-yhtiöistä. Työn keskiössä on varmistaa operatiivisten prosessien tasapaino asiakkaiden tarpeen, operatiivisten resurssien ja lakisääteisten vaatimusten kesken.

Työni kannalta kaikilla sidosryhmillä on tärkeä rooli. Itse mieltäisin kuitenkin kuljettajat, asiakkaat ja kaikki lentorahtiin liittyvät sidosryhmät tärkeimmiksi. Asiakkaiden intressi on nopea ja luotettava kuljetuspalvelu, joka tuottaa yksilöityä, laadukasta ja täsmällistä palvelua. Kuljettajien ja alihankkijoiden pääintressit ovat saada tuottavia keikkoja. Tähän myös liittyy selkeät nouto- ja toimitusohjeet sekä tehokkaat reittisuunnitelmat. Lentoyhtiöt ja handling-yhtiöt haluavat selkeää viestintää rahdin käsittelyn sujuvuuden varmistamiseksi. Yrityksen johdon kiinnostus puolestaan kohdistuu palvelun tehokkuuteen, kustannusten hallintaan sekä asiakastytyväisyyteen.



Kaavio 1. Sidosryhmät

### 2.3 Työpaikan vuorovaikutustilanteet

Työssäni vuorovaikutustilanteet ovat tärkeä osa jokapäiväistä toimintaa. Vuorovaikutus tapahtuu niin sisäisten kuin ulkoistenkin sidosryhmien kanssa. Toimitusketjun tehokkuuden ja toimivuuden varmistamiseksi on erityisen tärkeää olla jatkuvassa kommunikaatiossa ja vuorovaikutuksessa kaikkien toimitusketjuun liittyvien tahojen kanssa.

Esimerkkitalanne vuorovaikutustilanteesta työtovereiden kanssa olisi kutakuinkin seuraavanlainen: Asiakaspalvelu ottaa vastaan asiakkaalta tilauksen. Tämän jälkeen tilauksen operatiiviset tehtävät siirtyvät minulle. Tässä vaiheessa on tärkeää, että asiakaspalvelun ja minun välillä on selkeä tiedonkulku esimerkiksi lähetyksen noutoon liittyvistä erikoistarpeista. Tämän jälkeen on minun vastuullani kommunikoida kuljettajalle näistä erikoistarpeista, jotta nouto onnistuisi asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Jos kyseessä on lentorahtilähetys, tällaisessa tapauksessa ilmoitan myös handling-yhtiölle mahdollisista lisätarpeista.

Ilta- ja viikonloppuvuoroissa olen itse vastuussa kaikesta kommunikaatiosta toimitusketjujen sidosryhmien kanssa. Esimerkkitapaus tällaisesta tilanteesta voisi olla seuraavanlainen: Asiakas soittaa ja haluaa varata lentorahtikuljetuksen noudolla isokokoiselle rahdille, mikä ei mahdu tavalliseen pakettiautoon. Sovin asiakkaan kanssa nouto- ja toimitusaikataulusta sekä hinnasta, minkä jälkeen otan yhteyttä alihankkijaan, jolla on valmius kuljettaa suurikokoinen lähetys

rahtiterminaaliimme, josta lähetys jatkaa lentorahtina. Tässä esimerkki tapauksessa meidän omista lennoista ei asiakkaan aikataulun puitteissa ole saatavilla tarpeeksi isoa lentokoneen rahtitilaa. Tämän ratkaisemiseksi olen yhteydessä yhteistyökumppaniin, joka pystyy tarjoamaan tarpeeksi suuren rahtitilan koneestaan, joten ostan lentokuljetuksen heidän lentorahtiverkostoa käyttäen. Lisähaastetta tähän esimerkkitapaukseen tuo vielä se, että rahti tarvitsee vientitullauksen, sillä määränpäänä on EU:n ulkopuolinen maa. Tämän selvittämiseksi olen yhteydessä yhteistyökumppaniimme, joka hoitaa vientihuollinnan, eli tässä tapauksessa tekee lähetykselle vientiselvityksen. Lähetys on nyt valmiina lastattavaksi ja saapuu muutaman tunnin päästä kohdemaahan. Kohdemaassa alihankkijamme noutaa lähetyksen haltuunsa ja kuljettaa lähetyksen perille. Lopuksi kuriiri lähettää kuittauksen, jonka kirjaan järjestelmään. Tämän jälkeen kuljetus on valmis.

Vuorovaikutustilanteet eivät enää nykyään tuota erityisesti haasteita, joita en pystyisi ratkomaan. Hankalia tilanteita voi kyllä syntyä esimerkiksi tapauksissa, joissa syystä tai toisesta lähetys viivästyy ja tämä saa asiakkaan tyytymättömäksi. Tällaisissa tapauksissa on tärkeää osoittaa ymmärrystä asiakkaan tilannetta kohtaan ja pyrkiä löytämään ratkaisuja, jotka nopeuttaisivat toimitusta. Lisäksi hankalia tilanteita voi syntyä, kun toimitusketjussa on osallisena useampi taho, joilla on erilaisia sääntöjä ja määräyksiä. Toisinaan on tilanteita, kun lähetyksemme saapuu kohdemaahan, ja alihankkijamme kohdemaassa ilmoittaa, että noutaakseen lähetyksen, he tarvitsevat jonkun dokumentin, josta en ole koskaan aikaisemmin kuullut. Toisinaan tällaiset tilanteet selviävät siten, että olen yhteydessä asiakkaaseen tai vastaanottajaan ja he lähettävät minulle tarvittavan dokumentin. Toisinaan nämä asiat vaativat pidempää selvittelyä, minkä johdosta minun on selvitettävä ne esihenkilön avustuksella.

### 3 Seurantajakson raportointi viikkoanalyysineen

Tässä luvussa seurataan päiväkirjamerkintöjä välillä 30.09.2024 - 21.11.2024. Sairaslomaviikon takia seurantajakso venyi viikolla alkuperäisestä suunnitelmasta.

#### 3.1 Seurantaviikko 1

Ensimmäisellä viikolla keskityin pääosin rutiininomaisten tehtävien hallintaan. Työviikon aikana pyrin myös integroimaan opinnäytetyöprosessia työhöni, minkä kautta pystyisin tuottamaan päiväkirjalle olennaista materiaalia. Tällä viikolla analysoin myös ylikansallisten toimitusketjujen mahdollisia ongelmatilanteita.

#### Maanantai 30.09.2024 – Iltavuoro

Saavuttuani töihin, ajojärjestely kaipasi huomiotani. Tämä vuodenaika on suhteellisen hiljainen Yritys X:lle, joten meillä oli tänään vain kaksi kuljettajaa ajossa. Ajettavaa oli kuitenkin suhteellisen paljon. Ensimmäinen tavoitteeni tälle päivälle oli keksiä ratkaisu siihen, miten saada kaikki toimitukset sekä noudot ajallaan hoidettua. Kyseisessä tehtävässä on pystyttävä nopeasti arvioimaan, kauanko kukin kuski ajaa jo määrättyä reittiään. Mahdollisimman tarkan arvion saa, kun tuntee pääkaupunkiseudun kartan, liikenteen intensiteetin eri kellonaikoihin ja eri kaupunginosissa. Yritys X:n ajojärjestelyjärjestelmään on myös integroitu Google Maps, joka antaa reaaliaikaista tietoa ruuhkista, kolareista, sekä muista liikenteeseen vaikuttavista tekijöistä.

Seuraavaksi pyrin kuvailemaan konkreettisesti tätä monitahoista ongelmaa: Kuljettajalla J oli laukkutoimituksia Helsingin keskustaan sekä Porvooseen aikavälillä 14.00-17.30. Kello 16.30 Kuljettaja J:llä oli vielä useampi jakamaton lähetys Helsingin keskustassa, eikä hän olisi mitenkään ehtinyt ajaa Porvooseen aikamääreessä. Tilannetta hankaloitti se, että Kuljettaja M oli täysin kiinni omissa toimituksissaan Espoossa. Lisäksi laukkukuljetusten aikana eräs eläinlääkäri asiakas oli tilannut meiltä noudon, joka oli noudettava ennen kello 19.30 Helsingin Malmilta.

Ryhdyin ratkomaan ongelmaa seuraavasti: Ensimmäinen toimenpide oli keventää Kuljettaja J:n reittiä. Yritys X:n hyvää alihankkijaverkostoa hyödyntäen, soitin lisäkuskin ajamaan Porvoon laukut. Tässä vaiheessa arvioin vielä Kuljettaja J:n ehtivän noutaa eläinlääkäri näyteen Malmilta, sillä hänen viimeinen pysähdys oli Helsingin Kalliossa, josta pääsee kohtuullisen nopeasti Mäkelänkatu – Tuusulanväylä – Kehä 1-akselia pitkin Malmille. Kello 18.30 paine noutamaan eläinlääkärinäyte kasvoi, sillä kuljettaja ei ollut vielä päässyt Kallioon. Arvioin Kuljettaja J:n reittiä uudelleen ja päätin, että minun on soitettava erikseen kuski myös tälle eläinlääkäri näytteelle.

Tässä työtehtävässä tavoitteeni oli virtaviivaistaa toimitusketjut muokkaamalla kuljettajien reittejä sekä lisäämällä miesvoimaa tarpeen mukaan. Pyrin myös huomioimaan lisäkusien aiheuttamia lisäkustannuksia Yritys X:lle. Riippuen sopimuksesta, lisäkuskit saattavat olla kalliimpia, kuin tavallisessa vuorossa olevat kuljettajat. Silloin tällöin on tehtävä päätöksiä, jotka saattavat olla yritykselle tappiollisia, mutta ylläpitävät arvolupausta. Tässä tilanteessa eläinlääkäriseikka oli tappiollinen, mutta asiakas säilyi tyytyväisenä. Asiakastyytyväisyys on Yritys X:lle erityisen tärkeää joten uskon, että ratkoin ongelman kiitettävästi.

Yritys X:n lentorahtiverkosta käyttäen, erinäiset terveydenhuollon toimijat lähettävät kiireisiä näytteitä. Tänäpä eräästä Kemlin näytelaboratoriosta tehtiin varaus erittäin kiireelliselle näytekuljetukselle Helsinkiläiseen näytelaboratorioon. Näyte oli valmis kuljetettavaksi seuraavana aamuyönä kello 04.00. Minun tehtäväni oli ensin varmistaa, että Kemlin kuriirimme kykenee noutamaan kyseisen lähetyksen ja toimittamaan sen joko Kemlin tai Oulun lentokentälle. Seuraavaksi minun oli löydettävä sopiva lento. Huomioitavaa varaukselta tehdessä on tietää mikä on asiakkaalle tärkeää tässä kuljetuksessa. Vaihtelevasti asiakkaat haluavat lähetyksen mahdollisimman nopeasti perille riippumatta hinnasta, kun taas toiset asiakkaat suosivat edullisempaa vaihtoehtoa. Tästä syystä on hyvä tutkia lentovaihtoehtoja useilta lentokentiltä, jos on suinkin mahdollista. Tässä tapauksessa valittiin Kemistä kello 05.25 lähtevä lento Helsinki-Vantaalle. Tämä oli kaikista nopein, vaikkei edullisin vaihtoehto.

### **Tiistai 01.09.2024 – Vapaapäivä**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

### **Keskiviikko 02.09.2024 – Päivävuoro**

Tänäpä aloitin päivän keskustelemalla esihenkilön kanssa opinnäytetyöstäni. Kävimme läpi tietosuojan ja yrityssalaisuuksien käsittelyyn liittyvät pelisäännöt varmistaksemme, ettei työni yhteydessä vuoda julkisuuteen luottamuksellisia tietoja. Nämä oli hyvä kerrata vielä esihenkilön kanssa, vaikkakin olin tutustunut Haaga-Helium "Liike- ja ammattisalaisuuksien käsittely opinnäytetyössä" -dokumenttiin. Esihenkilö painotti, etten mainitsisi tarkkoja hintoja, henkilökohtaisia tietoja, asiakkaiden tai yhteistyökumppaneiden nimiä. Lisäksi kuvatessani toimitusketjuja, joissa Yritys X on osallisena, minun kuuluu välttää tiettyjä kriittisiä yksityiskohtia, jotka saattaisivat paljastaa Yritys X:n liikesalaisuuksia.

Työtehtävien puolesta mikään ei vaatinut välittömiä toimenpiteitä, joten päädyin tutkimaan olemassa olevia kuljetuksia, jotta saisin itseni ajan tasalle. Silmäni osui kuljetus, jossa oli kaksi DGR (Dangerous Goods Regulations) -merkintää. Merkinnät eivät itsessään kerro kovin paljon, joten on suotavaa konsultoida IATA:n Dangerous Goods Regulations (DGR) -manuaalia. Ensimmäinen merkintä, "UN3373", on DGR-manuaalin mukaan "Biological Substance, Category B". Käytännössä tämä viittaa ihmisperäisiin näytteisiin. "Category B" -osuus viittaa tarttuvaan aineeseen, mikä ei kuulu "Category A:han" (DGR, IATA 2024), jolloin siitä tulee UN3373-tunnus. Lisäksi lähetyksessä oli merkintä "UN1845", eli DGR-manuaalin mukaan "Carbondioxide, solid" (DGR, IATA 2024). Tämä niin sanottu kiinteä hiilidioksidi viittaa kuivajäähän. Kuivajäätä käytetään pakkausmateriaalina lähetyksissä, jotka ovat helposti pilaantuvia, ja joiden kuljetus saattaa kestää vuorokauden tai enemmän.

Tilanteissa, joissa lähetyksellä on DGR-merkintöjä, vaaditaan yleensä NOTOC -ilmoitus. NOTOC tarkoittaa *Notification to Captain*. Käytännössä, kun koneeseen lastataan jotakin DGR-merkittyä lastia, täytyy lennon kapteenille toimittaa dokumentaatio tästä lastista. (Cargo Operations Manual, Norra 2024, 2) Lisäksi DGR-merkinnät täytyy ilmoittaa lentokoneen loadmasterille, eli henkilölle, joka on vastuussa koneeseen menevästä rahdista. Yritys X:llä tämä tehdään ainoastaan kotimaan sisäisille lennoille, käyttäen Amadeus Altea-sovellusta.

Tehtäväni tässä tapauksessa oli siis laatia NOTOC-dokumentti, sekä tehdä merkinnät Alteaan. Toisinaan minun on myös tehtävä DGR-merkinnät meidän järjestelmään, mutta asiakas oli itse osannut tehdä tämän varausta tehdessään.

Oppimisen kannalta tämä tehtävä osoitti kuinka tärkeää on tuntee vaarallisten aineiden kuljetusta koskevat säädökset sekä kyky soveltaa niitä käytännössä. IATA DGR-manuaali on olennainen työkalu, jonka käyttö on keskeistä, kun käsitellään erikoiskuljetuksia. Turvallisuuden kannalta on kriittistä, että oikeat merkinnät on tehty ja viestitetty olennaisille tahoille. Tämä tehtävä myös auttoi minua syventämään osaamistani DGR-lähetysten parissa.

### **Perjantai 04.10.2024 – Iltavuoro & viikonloppupäivystys**

Tämä vuoro oli erittäin rauhallinen. Aloitin vuoron tekemällä niin sanotut "perushommat", eli työtehtävät, jotka toistuvat päivittäin. Eräs saksalainen tietoliikennetekniikan yhtiö käyttää Yritys X:n lentorahti-infrastruktuuria Suomeen menevissä lähetyksissä. Maantiekuljetuksilla menevät lähetykset kuljetetaan Yritys X:n alihankkijan avulla. Minun tehtäväni on tehdä varaukset alihankkijalle kuuluvista lähetyksistä heidän järjestelmänsä. Käytännössä suodatan meidän

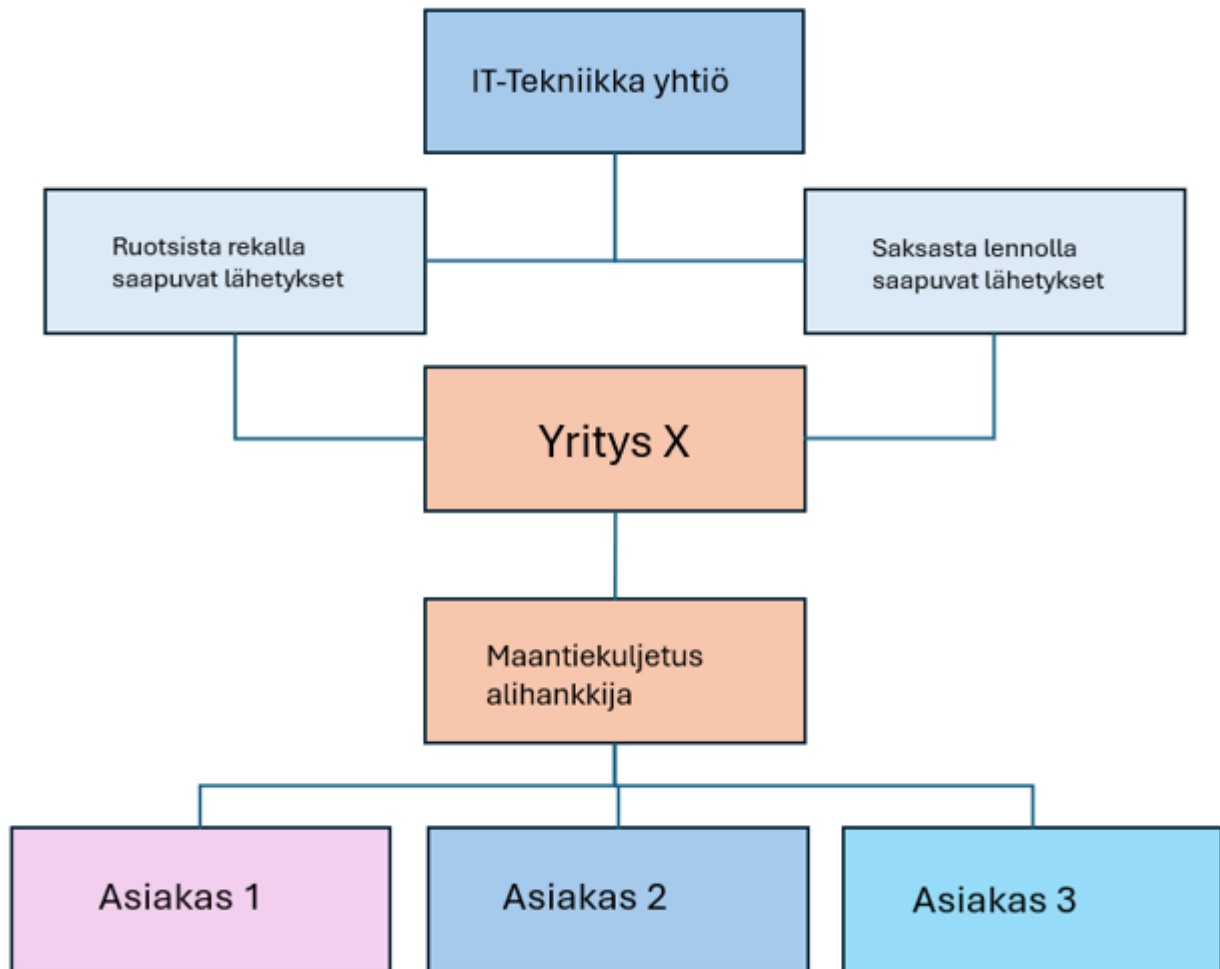
järjestelmästä heille kuuluvat lähetykset ja täytän alihankkijan järjestelmään tiedot toimitusta varten (kuva 2). Käytännössä sama prosessi tehdään myös eräälle ruotsalaiselle kuorma- ja linja-autovalmistaja-asiakkaalle.

Edellä mainittujen tehtävien lisäksi hoidin ajojärjestelyä pääosin näyte-, laukku- ja ad hoc varaosalähetyksille. Seurasin myös sähköpostia, vastasin potentiaalisille asiakkaille kuljetusmahdollisuuksista ja vastasin puhelimeen satunnaisiin asioihin liittyen.

Päivittäisiin iltavuoron tehtäviin kuuluu myös erään yhdysvaltalaisen logistiikkayhtiön lähetysten huolinta. Tarkemmin: kyseinen yhtiö käyttää Yritys X:n Suomen-sisäistä lentorahti-infrastruktuuria kuljettamaan kymmenille eri asiakkaille rahtia. Pääosin rahti koostuu monenlaisista varaosista tai tarvikkeista monelle eri toimialalle. Kaksi isointa toimialaa ovat terveydenhuolto ja autoteollisuus. Joka ilta sähköpostiini tulee Excel-tiedostoja, joista minun on seulottava meille kuuluvat lähetykset ja kirjattava ne meidän järjestelmään. Nämä tavarat sitten saapuvat seuraavana aamuyönä, ja käyttäen minun tekemiäni varauksia aamuvuorolainen tietää, mitkä lähetykset kuuluvat meille.

Valmistelin myös lauantai-aamuna lähtevän lähetyksen, jonka päämäärä oli Milano ja lähtöpaikkana oli Oulu. Kyseisen lähetyksen huolinta oli jaettu meidän ja erään saksalaisen huolintayhtiön kesken. Meidän vastuullamme oli toimittaa paketti Oulusta HEL-lentokentälle. Tämän jälkeen vastuu huolinnasta siirtyi saksalaiselle yhteistyökumppanille. Lähetyksen oli tarkoitus jatkaa HEL-kentältä Frankfurtin FRA-lentokentälle ja sieltä Milanon MXP-lentokentälle.

Oppimisen kannalta tämä päivä korosti, kuinka tärkeää on olla tarkka ja systemaattinen arkisissa tehtävissä, vaikka ne olisivatkin rutiininomaisia. Kansainvälisen logistiikan koordinointi vaatii jatkuvaa yhteydenpitoa yhteistyökumppaneihin ja operatiivisten prosessien seurantaan. Erikoislähetysten valmistelu opettaa minua entistä paremmin tunnistamaan lähetysten erikoistarpeita ja hoitamaan nämä tarpeet siten, että suoritan asiat ennakoivasti ja varmistan, että kaikki on valmiina, ennen kuin lähetys siirtyy seuraavalle taholle toimitusketjussa.



Kuva 2. Yritys X osana toimitusketjua.

### Lauantai 05.10.2024 – Viikonloppupäivystysvuoro

Lauantaina kello 7 aamulla sain soiton, että Milanoon lähtevää pakettia ei lastattu jostain syystä lentokoneeseen. Tässä vaiheessa epäilin, että tässä oli käynyt vaan jokin järjestelmävirhe ja tästä syystä Yritys X:n lentorahdista vastaava handling-yhteistyökumppani ei ollut lastannut sitä koneeseen. Tällaiset tilanteet ovat harvinaisia, mutta toisinaan niitä voi sattua. Olin yhteydessä saksalaiseen yhteistyökumppaniimme, ja he reitittivät lähetyksen uudelleen, eli käytännössä varasivat lähetykselle seuraavan mahdollisen lennon. Vähän ajan päästä sain jälleen soiton handling-kumppanilta, että rahtia ei hyväksytty lastattavaksi syystä, että rahtia ei ole kirjattu rahdinkäsittelyohjelmaan. Tässä tapauksessa rahdista vastaava loadmaster ei ole saanut tietoa lähetyksestä, eikä tästä syystä voi hyväksyä rahtia lastattavaksi lentokoneeseen.

Useamman huolintayhtiön yhteistyö voi toisinaan olla hyvin sekavaa. Seuraavaksi yritän parhaani mukaan kuvailla mikä meni pieleen. Ensin erittelen kaikki tekstile olennaiset osapuolet tässä toimitusketjussa:

- Yritys X
- Logistiikkayhtiö A (Saksalainen yhteistyökumppani)
- Handlingyhtiö B (Yritys X: handling yhteistyökumppani)
- Handlingyhtiö C (Logistiikkayhtiö A:n handling yhteistyökumppani Suomessa)

Kun Yritys X ostaa huolinnan logistiikkayhtiö A:lta, vastuu huolinnasta myös siirtyy yhteistyökumppanille. Logistiikkayhtiö A käyttää Handlingyhtiö C:tä jolloin tieto kulkee Yritys X:n, handlingyhtiö B:n, Logistiikkayhtiö A:n ja Handlingyhtiö C:n välillä. Kun rahtia ei ensimmäisellä kerralla lastattu koneeseen, Handlingyhtiö C:n sähköpostiin oli tullut viesti, että kuljetus olisi peruttu. Todellisuudessa kuljetusta ei peruttu, vaan ainoastaan reititys peruttiin. Tämä johti siihen, että rahtia ei kirjattu rahdinkäsittely ohjelmaan. Viimein olin itse yhteydessä handlingyhtiö C:hen ja selitin, että kuljetusta ei ole peruttu ja että se on saatava seuraavaan mahdolliseen lentokoneeseen. Monikansalliset toimitusketjut ovat alttiita tällaisille inhimillisille virheille.

Ammatillisen kehittymisen näkökulmasta tämä tapaus toi esille sen, kuinka haasteellista monikansallisten toimitusketjujen hallinta voi olla. Tässä tapauksessa onnistuin ratkomaan ongelman nopealla viestinnällä ja selkeyttämään tilannetta kaikkien osapuolten välillä. Tämä myös vahvisti taitojani kommunikoida tehokkaasti. Tarkkaavaisuus ja ongelmanratkaisukyky olivat tässä keskeisiä kehittämisen kohteita.

Loppupäivä oli hyvin hiljainen ja pystyin hoitamaan ajojärjestelyn etänä.

### **Sunnuntai 06.10.2024 – Viikonloppupäivystysvuoro**

Sunnuntai seurasi viikonlopun trendiä hiljaisuuden kannalta. Kuljettajilla oli ajossa pääosin ainoastaan jälkeenjääneitä matkatavaroita ja muutamia Saksasta saapuvia lentokoneen varaosia eräälle suomalaiselle lentoyhtiölle. Viikonloppuisin Yritys X:lle saapuu saksalaisen tietotekniikka- ja tekniikkayhtiön Suomen-lähetysä, jotka on skannattava saapuneeksi ja lajiteltava alihankkijakohtaisesti. Lisäksi viikonloppuisin, Yritys X:n lentorahti-infrastruktuuria käyttäen, eräs media-alan yhtiö lähettää Maarianhaminaan sanomalehtiä, jotka on kirjattava saapuneeksi meille ja valmisteltava lennätettäväksi.

## **Viikkoanalyysi – viikko 1**

Viikko 40 oli todella hiljainen. Syksy on yksi hiljaisimmista ajoista lentorahtiliikenteessä. Yritys X:n toiminnassa tämä näkyy siten, että erityisesti jälkeenjäneiden matkatavaroiden toimitukset laskevat hyvinkin suuresti verrattuna esimerkiksi kesän lämpimiin kuukausiin tai talven kiireisiin lomakausiin. Työviikko ei poikennut normaalista kovinkaan suuresti. Yritys X:n express-lentorahdin koordinointi sisältää paljon säännöttömyyksiä, eivätkä poikkeukset ja poikkeuksen poikkeukset ole ollenkaan harvinaisia. Monet lähetykset voisi mieltää mielenkiintoisiksi, ja tykkään erityisesti hoitaa DGR-keikkoja sekä ratkoa kaikenlaisia solmuja, jotka saattavat tapahtua toimitusketjuissa. Toisaalta myös rutiininomaisten tehtävien suorittaminen hyvin on tärkeää. Ammatillisen kehittymisen kannalta itsensä johtamisen taidot nousevat rutiininomaisten tehtävien suorittamisessa pintaan. Kärsivällisyys, itsensä motivointi ja resilienssitaidot ovat avainasemassa. (Työturvallisuuskeskus 2022, 2.)

### **3.2 Seurantaviikko 2**

Seurannan toisella viikolla syvennän osaamistani työtehtävien operatiivisiin ongelmatilanteisiin, kuten hinnoitteluun ja tullaukseen.

#### **Maanantai 07.10.2024 – Vapaapäivä**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

#### **Tiistai 08.10.2024 - Päivävuoro**

Aloitin päivän keskustelemalla esihenkilön kanssa erikoiskuljetusten hinnoittelusta. Sunnuntaina eräs HEL-lentokentällä toimiva logistiikkayhtiö halusi kuljettaa sähköpyörätuoleja asiakkailleen, ja he ostivat kuljetuksen meiltä. Kuljetuksen järjestäminen onnistui minulta moitteettomasti, mutta hinnoittelua en osannut tehdä. Kyseinen lähetys vaati perälaudallisen kuorma-auton, mikä tarkoitti sitä, että lähetystä ei voi hinnoitella tavallisesti. Kävimme siis läpi asioita, jotka on otettava hintaan huomioon silloin, kun lähetystä ei hinnoitella sopimushinnoilla.

Tänään oli myös ongelmia Norjaan lähtevien lähetysten kanssa, nimittäin Tullin tuonti- ja vientiselvitysjärjestelmä oli epäkunnossa. Tulli oli vastikään päivittänyt järjestelmänsä, ja tämä oli aiheuttanut järjestelmävirheen, mikä estää Tullia tekemästä vientiselvityksiä EFTA-maihin. Minun työssäni tämä näkyi niin, että olemassa olevat Norjaan lähtevät kuljetukset jäivät seisomaan.

Ilmoitin sähköpostitse sekä puhelimitse asiakkaille, että lähetykset ovat pysähtyneet toistaiseksi. Lisäksi jouduin kieltäytymään yhdestä uudesta lähetyksestä. Sanoin asiakkaalle, että olen yhteydessä, kun tai jos tilanne ratkeaa.

Myöhemmin iltapäivällä saimme Tullilta vahvistuksen, että poikkeuksellisesti lähetyksiä saa lastata ilman vientiselvitystä. Järjestelmävirian aikana Yritys X:n lähetyksillä on siis poikkeuksellisesti Tullin lastauslupa.

### **Keskiviikko 09.10.2024 – Iltavuoro**

Keskiviikon tavoitteisiin kuului tavallisten työtehtävien lisäksi hoitaa jälkeenjääneiden, tullattavien lähetysten käsittely. Edellisen päivän vienti- ja tuontiselvitysten ongelmien johdosta keskiviikkona oli paljon Norjasta tulevia ja Norjaan meneviä lähetyksiä. Minun tehtäväni oli valmistella tullipäätökset tarvittaville lähetyksille, jotta lähetykset voitaisiin kuljettaa seuraavana aamuna. Tullipäätösten valmistelu hoidetaan yhteistyössä vienti- ja tuontihuolintayhtiön sekä maahuolintayhtiön kanssa. Käytännössä tämä tapahtuu niin, että ilmoitan molemmille yhteistyötahoille lähetysten reitityksen, sisällön sekä laskun. Tämän jälkeen, kun paketti on laskeutunut Suomeen, maahuolintayhtiö generoi MRN-numeron, joka ilmoitetaan vienti- ja tuontihuolintayhtiölle. He puolestaan saattavat tuonti- tai vientiselvityksen loppuun asti Tullin järjestelmässä. Kun tullauspäätökset ovat valmiita, kirjaan ne Yritys X:n järjestelmään, ja lähetys vapautuu liikkumaan määränpäähän.

### **Torstai 10.10.2024 – Päivävuoro**

Torstaina oli jälleen erikoisuuksia. Tavallisten työtehtävien lisäksi minun oli selvitettävä, voidaanko me lennättää lähetystä, joka sisälsi 22 yksittäistä kannettavaa tietokonetta. Kulutuselektroniikan lennättäminen ei itsessään ole rajoitettua, mutta rahdista tulee DGR-rahtia, kun litiumakkujen määrä on yli kaksi kappaletta per lähetys (DGR, IATA 2024). DGR-rahti puolestaan tarvitsee erilaisia asiakirjoja ja toimenpiteitä. Päätimme yhdessä työkaverin kanssa tutkia jälleen IATA:n DGR-manuaalia. Manuaali vahvisti epäilyksemme, että jokaisessa paketissa on oltava akkua kuvaava asianmukainen tarra tai merkintä. Tavallisesti "UN3481"-merkintä kuvailee kannettavan tietokoneen sisällä olevaa litiumakkua. Yhdessä handling-yhteistyökumppanin kanssa laitoimme paketit, joista puuttui tämä merkintä, läpivalaisuun, mistä selvisi, että myös ne lähetykset, joiden pakkauksessa ei ollut merkintää, sisältävät litiumakkuja. Lisäksi DGR-manuaalista selvisi, että

lähettäjän on toimitettava pakkauslista, jossa on eriteltynä jokainen lähetykseen sisältyvä akku ja tämän akun tiedot (DGR, IATA 2024).

Kun olimme vakuuttuneita, ettei lähetystä voi lastata lentokoneeseen, minun tehtäväni oli ilmoittaa asiakkaalle, ettei lähetystä voi lennättää, ennen kuin he ovat merkanneet kaikkiin lähetettäviin paketteihin akkujen UN-nimitys sekä toimittaneet meille pakkauslistan kaikista akuista.

Loppupäivästä minulla oli vain tavallisia työtehtäviä ilman mitään mielenkiintoisia erikoisuuksia.

### **Perjantai 11.10.2024 – Sairasloma**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

### **Viikkoanalyysi – viikko 41**

Kuluneen viikon työtehtävät olivat hyvin tavallisia, eivätkä poikkeukset olleet kovin vaikeita ratkoa. Tällä viikolla kuitenkin nähtiin, millaisia ongelmia ylikansallisissa lentorahtilähetyksissä voi syntyä, kun byrokraattiset toiminnot ovat oleellisena osana toimitusketjua, eivätkä toimi suunnitellusti. Oppimisen kannalta on tärkeää tietää, mitkä tahot vastaavat näistä byrokraattisista toiminnoista ja aktiivisesti kommunikoida heidän kanssaan ratkaisujen löytämisessä. Tässä tapauksessa aktiivinen kommunikaatio vienti-huolintayhteistyökumppanin kanssa oli keskiössä.

Tällä viikolla oli myös jälleen DGR-lähetyksiä. Oppimisen kannalta DGR-lähetykset ovat erinomaisia tapoja oppia vaarallisten aineiden kuljettamisesta. DGR-lähetysten oikeaoppinen käsittely vaatii säädösten tuntemusta sekä tarkkuutta. Logistiikanmaailma.fi kertoo, että parempi osaaminen haastavissa tehtävissä edesauttaa työntekijää selviytymään ja jaksamaan näissä tehtävissä (Logistiikan Maailma 2023). IATA:n DGR-manuaali on lentorahtialan standardi, joka mahdollistaa turvallisen vaarallisten aineiden kuljettamisen (IATA 2025).

### **3.3 Seurantaviikko 3**

Kolmannella viikolla kehitin järjestelmätyöskentelyn taitoa ratkomalla erikoisrahtiin liittyvää ongelmatilannetta. Tämä viikko tarjosi myös oppimismahdollisuuksia viestinnässä, itsenäisessä päätöksenteossa sekä taidoista, jotka korostuvat etätyöskentelyssä.

**Maanantai 21.10.2024 – Sairasloma**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

**Tiistai 22.10.2024 – Sairasloma**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

**Keskiviikko 23.10.2024 – Päivävuoro**

Tänään oli ensimmäinen päiväni takaisin töissä sairasloman jälkeen. Toimistolla oli rauhallinen ilmapiiri, sillä syyskauden hiljaiset päivät jatkuvat. Tämä antoi minulle aikaa keskittyä työtehtäviin ilman kiireitä. Päivän pääasiallinen tehtävä oli ajojärjestely, eikä tänään ollut mitään kovin suuria erikoisuuksia. Suurin osa kuljetuksista koski viivästyneitä matkalaukkuja sekä tavallisia tuonti- ja vientikeikkoja. Lentokeikkojen osalta ei ollut mitään suuria erikoisuuksia, mutta yksi pieni poikkeama kuitenkin kaipasi ratkaisua. Eräs asiakas halusi lähettää 180 cm pitkän lähetyksen Düsseldorfista Helsinkiin, mutta useimmat reitin lennoista käyttävät pieniä Airbus A220 -koneita, joiden rahtitila ei ole riittävä.

Tutkin lentovaihtoehtoja ja aikatauluja tarkemmin. Lopulta löysin Airbus A320 -koneen, joka lensi Düsseldorfista Arlandan kautta Helsinkiin. Tämä ratkaisu vaati noin kaksi tuntia ylimääräistä odottelua, mutta oli silti paras ja ainoa vaihtoehto, jotta lähetys saataisiin perille mahdollisimman nopeasti. Oppimisen näkökulmasta korostaisin tähän päätökseen liittyviä seikkoja: Tässä työssä on pystyttävä nopeasti huomioimaan monia erilaisia ratkaisuja. Päätöksentekoon vaikuttaa useat eri asiat, mutta päällimmäisenä on asiakkaan toiveet nopeasta toimituksesta. Tällaisissa tapauksissa joustavuus ja nopea päätöksenteko ovat avainasemassa. Myös meidän oman varausjärjestelmämme tunteminen on tärkeää, jotta nopeat päätökset voitaisiin saavuttaa nopeiksi ratkaisuisiksi.

**Torstai 24.10.2024 Päivävuoro**

Tämän päivän vuoro jatkui rauhallisena. Aloitin päivän ajojärjestelyllä. Kuljetettavana oli myöhästyneitä matkalaukkuja, edellisen päivän elektroniikkalähetyksiä sekä muita satunnaisia

kuljetuksia eri asiakkailta. Priorisointi ja tarkkuus ovat olennaisina osina rutiininomaista ajojärjestelyä.

Lentokeikkojen osalta oli myös hiljaista, mutta muutamia poikkeuksia, jotka vaativat huomiotani, oli. Eräs edellisen illan lähetys oli jäänyt kokonaan saapumatta yön aikana, joten lähdin selvittämään tätä. Soitin Saksan yhteistyökumppanillemme ja tiedustelin lähetyksen tilannetta.

Yhteistyökumppani väitti, ettei lähettäjällä ollut kyseistä lähetystä noudettavissa. Tämän jälkeen olin yhteydessä lähettäjään, jonka kautta selvisi, että paketti, joka vastaa lähetyksen tietoja löytyy, mutta noutotunnus ei täsmää. Tämän jälkeen päätelimme yhdessä lähettäjän kanssa, että tämän on pakko olla meidän paketti, sillä ulkonäkö vastasi tietoja. Nopean reagoinnin johdosta paketti ei ollut myöhässä, sillä toimitus oli vasta myöhemmin päivällä.

Ammatillisen kehittymisen kannalta tämän päivän erikoisuus kehitti ongelmanratkaisukykyäni, ja hyvä viestintä toimitusketjun eri toimijoiden kanssa oli myös olennaisena kehittymisen kohteena. Tämä päivä vahvisti jälleen sitä, kuinka tärkeää on osata toimia nopeasti ja tehokkaasti, erityisesti silloin, kun toimitusketjun eri osapuolilta tulee ristiriitaisia tietoja. Nopea päätöksenteko ja yhteistyö lähettäjän kanssa olivat keskeisiä, jotta lähetys saatiin perille asiakkaalle ajallaan.

### **Perjantai 25.10.2024 – Viikonloppupäivystysvuoro**

Tänään työmäärä jatkui maltillisena. Työvuoron aikana keskityin pääsääntöisesti ajojärjestelyyn. Kuljetettavana oli pääosin myöhästyneitä matkalaukkuja. Ammatillisen kehittymisen näkökulmasta tämä päivä esitti haasteita siinä, miten ajot on jaettava tasapuolisesti kuljettajien välillä.

Lähtökohtaisesti kuljettajille on tarjottava tasapuolisesti ajettavaa, joten erityisesti hiljaisina aikoina on tärkeää suunnitella reitit siten, että kaikki kuljettajat ajavat tasapuolisesti keikkoja.

Tämän lisäksi minulla oli tavallisia työtehtäviä, kuten varausten tekeminen, asiakaspalvelu, puheluihin vastaaminen sekä sähköpostin seuraaminen. Illalla saapuivat myös jokailtaiset varaosat, jotka on lajiteltava alihankkijakohtaisesti.

Myöhään yöllä minulle tuli myös soitto, että eräs asiakas haluaa lähettää varhain aamulla verinäytteen Ouluun. Tein sitten päätöksen, että käyn itse ajamassa tämän vielä yöllä, sillä päivystävällä kuskilla oli jo valmiiksi varhainen aamukeikka, ja arvioin, että jos laittaisin tämän päivystävän kuskin ajettavaksi, se voisi olla liian kuormittavaa.

### **Lauantai 26.10.2024 – Viikonloppupäivystysvuoro**

Tänään oli jälleen rauhallista. Työtehtäväni olivat taas pitkälti ajojärjestelyä, sekä muutamiin asiakkaiden tiedusteluihin vastaamista. Mitään kiinnostavia erikoisuuksia ei tänään ollut, joten pystyin olemaan koko päivän etänä. Ammatillisen kehityymisen kannalta voisi olla mielenkiintoista tarkastella etätyötä ja siihen liittyviä seikkoja.

Sanoisin, että etätyöskentelyssä painottuu itsenäinen päätöksenteko, tehokas viestintä, sekä ajanhallinta. Etänä kun työskentelee, niin jotkut työkalut eivät ole ihan niin saatavilla kun toimistolla, esimerkiksi DGR -manuaali. Toinen huomioitava seikka etätyöskentelyssä on se, että kuljettajien vastuu ja huolellisuus korostuu. Tästä syystä on erityisen tärkeää, että pidän hyvää ja selkeää kommunikaatiota yllä kuljettajien kanssa. Myös työn hallinta ja seuranta ovat korostuneita ja tämä on myös sidonnaista itsensä johtamiseen.

Myös tänään tuli myöhään yöllä lähtevä verinäytelähetys. Kävin jälleen itse ajamassa tämän, sillä päivystävällä kuskillä oli ollut pitkä päivä. Tällaisissa tapauksissa on pystyttävä arvioimaan päivystävän kuskin kuormituksen määrää ja tekemään päätöksen siitä, onko fiksua laittaa kuljettajaa ajamaan vielä lisää keskellä yötä.

### **Sunnuntai 27.10.2024 – Viikonloppupäivystysvuoro**

Tänään minun työtehtäväni koostuivat pääosin ajojärjestelystä sekä saapuneiden lähetysten lajittelusta alihankkijakohtaisesti. Järjestelmällisyys ja huolellisuus ovat keskeisiä taitoja, kun on tehtävä ajojärjestelyä sekä lähetysten vastaanottamista ja lajittelua samanaikaisesti. Myös priorisointikyky ja ajanhallinta nousevat pintaan tällaisilla hetkillä, kun on monta tehtävää samanaikaisesti.

Saapuneiden lähetysten käsittelyn jälkeen minun on valmisteltava kaikki seuraavaa vuoroa varten. Tämä pitää sisällään Amadeus Altean täyttämisen seuraavan päivän lentorahdin painoilla ja mahdollisilla DGR-merkinnöillä. Myös auki olevat keikat ja prosessit on saatettava sellaiseen muotoon, että seuraava vuoro tietää, miten jatkaa näitä, ja tässä keskeistä on tiedottaminen.

### **Viikko 3 viikkoanalyysi**

Viikko alkoi rauhallisesti sairasloman jälkeen, mutta viikon mittaan nousi mahdollisuuksia ammatilliseen kehittymiseen. Ongelmanratkaisukyky, paineensietokyky, viestintätaito ja toimitusketjun hallinta olivat kaikki keskiössä tällä viikolla.

Keskiviikon Düsseldorfista saapuvan pitkän lähetyksen kanssa nousut haaste aktivoi minua etsimään asianmukaisen reitityksen, jolla olisi ollut sopivan kokoinen rahtitila. Lopulta hyödynsin A320-konetta, jonka rahtitila oli sopivan kokoinen kyseiselle lähetykselle (Jetpak Manual s.a.). Ajantasainen päätöksenteko sekä järjestelmän tuntemus korostuivat tässä tapauksessa.

Torstaina virheellisellä noutotunnuksella merkityn paketin selvittely korosti tehokasta viestintää sekä yhteistyötä kaikkien toimitusketjun osapuolten kanssa. Oma-aloitteisella lähestymistavalla sain reagoitua nopeasti tilanteeseen ja aktivoitua muut toimitusketjun osapuolet toimimaan. Näiden asioiden yhdistelmällä varmistettiin, ettei toimitus viivästynyt.

Viikonloppupäivystys painottui ajojärjestelyyn. Viikonloppuisin myös korostuu huolenpito kuskien hyvinvoinnista ja siitä, että he saavat tarpeeksi lepoa. Tästä syystä viikonloppuna tein itsenäisiä kuljetuspäätöksiä, eli kävin itse ajamassa joitakin kuljetuksia. Etätöinä tehty työpäivä korosti itsenäisen ajanhallinnan tärkeyttä. Tämän lisäksi aktiivinen kommunikointi kuljettajien kanssa korostuu, kun en ole jatkuvasti tietokoneen ääressä.

Kokonaisuudessaan viikko 3 tarjosi hyviä oppimismahdollisuuksia kaikissa työn osa-alueissa, kuten toimitusketjujen optimoinnissa, kommunikaatiossa, viestinnässä ja itsenäisessä päätöksenteossa. Viikon aikana korostui nopean reagointikyvyn, paineensietokyvyn, itsenäisen ajanhallinnan sekä asiakkaan tarpeiden täyttämisen tärkeys. Kehityksen kannalta tuotteliaat viikot ovat hyödyllisiä growth mindset -ajattelun edistämiseksi. Kyseinen ajattelu uskoo ponnistelujen tuomiin tuloksiin ja analyyttiseen lähestymistapaan omaa työtä kohtaan. (Karvinen 18.12.2019.)

### **3.4 Seurantaviikko 4**

Neljännellä viikolla kehityksen itsenäisessä päätöksenteossa ja työskentelyssä rutiininomaisten tehtävien parissa.

#### **Maanantai 28.10.2024 – Vapaapäivä**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

#### **Tiistai 29.10.2024 – Päivävuoro**

Tänään jatkoin työntekoa ajojärjestelyn sekä lentorahdin parissa. Iltapäivää kohden oli erityisen paljon lentokeikkoja, ja useampi niistä oli UN3373 Live Human Organ -lähetyksiä, eli toisin sanoen siis verinäytteitä. Valmistelin näitä varten NOTOCit sekä täytin Alteaan lähetysten tiedot. Lisäksi seurasin aktiivisesti muiden lähetysten tilannetta, ja aina kun kuljettaja toi rahtiterminaaliin lähtevän

paketin, kävin heti laittamassa sen läpi lentovalmiuteen. Ajojärjestelyssä ei ollut mitään erikoisuuksia, ja ajettavaa oli riittävästi ja kaikille kuskeille riittävän tasapuolisesti.

### **Keskiviikko 30.10.2024 – Iltavuoro**

Tänään aloitin vuoron tekemällä päivittäiset varaukset alihankkijan järjestelmään. Tämän jälkeen minulle ilmeni, että eräs Portugaliin menevä lähetys jäi lastaamatta lentokoneeseen. Pienen selvittelyn jälkeen sain tietää, että lähetystä ei oltu kirjattu Departure Control -järjestelmään, ja tästä syystä sitä ei lastattu koneeseen.

Paketin oli tarkoitus lentää erään yhteistyökumppanin lentorahtiverkostoa käyttäen. Tämä tarkoittaa sitä, että huolintavastuu on myös tällä yhteistyökumppanilla. Tämä oli vastaavanlainen tilanne kuin 5.10.2024. Tällä kertaa oli kuitenkin lisähaasteita, sillä yhteistyökumppanin asiakaspalvelu ei ymmärtänyt käsitteitä "loadmaster" ja "departure control system". Tämä vaikeutti huomattavasti paketin uudelleenreitittämistä.

Myöhemmin sain yhteistyökumppanilta uuden reitityksen, saapumispäivä kahden vuorokauden kuluttua. Tämä ei ollut mielestäni kovin hyvä ratkaisu, sillä asiakas on teollisuuden toimija, ja heillä seisoo tuotanto koko tämän ajan. Päätin tutkia meidän omia mahdollisia reittejä Portugaliin ja löysin huomattavasti nopeamman ratkaisun. Tämän jälkeen ilmoitin, että perumme yhteistyökumppanimme kautta menevän reitityksen, sillä tässä vaiheessa he eivät enää pystyneet tarjoamaan sopivaa reititystä.

Kyseinen tilanne korosti ammatillisen kehittymisen kannalta kykyä toimia joustavasti ja löytää ratkaisuja vaikeissakin tilanteissa. Tämä tapaus vahvisti luottamusta omiin päätöksentekotaitoihin, sillä uuden reitin löytäminen ja nopeamman toimitusvaihtoehdon valitseminen osoittautui parhaaksi ratkaisuksi asiakkaan näkökulmasta. Tällaiset tilanteet kehittävät minua ammatissa ja kehittävät kykyäni tehdä nopeita ja asiakaslähtöisiä päätöksiä.

### **Torstai 31.10.2024 – Iltavuoro**

Tänään aloitin taas päivän tekemällä päivittäiset varaukset alihankkijan järjestelmään. Tämän jälkeen katsoin, että ajojärjestelyssä on kaikki kunnossa ja kuljettajat ovat ajossa. Tarkistin vielä asiakaspalvelusähköpostin, minkä jälkeen ymmärsin, että tänään on todennäköisesti tiedossa hyvin hiljainen työvuoro. Vuoron aikana minulle tuli kaksi kuljetustiedustelua potentiaalisilta

asiakkailta, mutta johtuen hinnasta, molemmat asiakkaat päättivät tutkia muita vaihtoehtoja. Kulutin aikani sulkemalla auki jääneitä Suomen maakuntiin toimitettuja laukkukeikkoja sekä perehtymällä Yritys X:n intranetissä oleviin työohjeisiin. Pian sähköpostiini alkoi saapumaan Excel-tiedostoja, joissa oli asiakkaiden varauksia. Kirjasin nämä varaukset meidän järjestelmään ja odotin päivän viimeistä tehtävää ennen sulkutoimia. Iltavuorossa viimeinen varsinainen tehtävä on pakata Ouluun lentäviä sanomalehtiä lentokuntoon.

Tämä päivä tarjosi aika niukasti ammatillista kehittymistä. Toisaalta myös rutiininomaisista työtehtävistä saa toistoja ja vahvistusta päivittäisistä perusprosesseista. Rutiininomaiset tehtävät, kuten esimerkiksi varausten kirjaaminen, kehittävät järjestelmällisyyttä sekä huolellisuutta, jotka ovat tärkeitä asioita erityisesti kiireisinä työpäivinä. Rauhalliset työvuorot myös tarjoavat mahdollisuuden syventää osaamista perehtymällä firman käytäntöihin ja ohjeisiin. Rutiinitehtävät tukevat ammatillista kasvua varmistamalla, että perusasiat ovat hallinnassa.

### **Perjantai 01.11.2024 – Päivävuoro**

Tänään oli jälleen hyvin hiljainen päivä. Aloitin päivän ajojärjestelyllä. Kuljetettavana oli pääosin myöhästyneitä laukkuja ja yksi UN3373-verinäyte. Tämän jälkeen huomasin, että iltapäivälle on varattu eräs keikka, jonka paino on yli 800 kg. Tällainen keikka tarvitsee isomman auton kuin mitä varsinaisessa vuorossa olevilla kuskeilla on. Aloitin soittamalla eräälle alihankkijalle, joka erikoistuu isompiin lähetyksiin, ja pian olin sopinut kuljetuksesta kyseiselle keikalle. Tässä tuli kuitenkin mutka matkaan, sillä kun soitin asiakkaalle varmistaakseni, että joku on ottamassa lähetystä vastaan, he sanoivat olevansa kiinni tänään. Sovittiin sitten kuljetus maanantaille, minkä jälkeen varmistin vielä alihankkijalta, että onnistuuhan maanantain toimitus. Vastaus oli myönteinen, eli kuljetus oli nyt vahvistettu. Tämän jälkeen keskityin loppupäivän ajojärjestelyyn ja muutaman lentokeikan valmisteluun.

Tämä päivä tarjosi hyvän mahdollisuuden harjoitella muuttuvien tilanteiden hallintaa ja asiakasviestintää. Tilanne osoitti, kuinka tärkeää on varmistaa kuljetuksen logistiset yksityiskohdat, kuten esimerkiksi suuremman auton hankkiminen sekä asiakkaan saatavuus. Kuljetuksesta etukäteen varmistaminen asiakkaan kanssa on hyvin tärkeää sujuvan työnkulun kannalta.

### **Viikkoanalyysi viikko 4**

Seurannan neljännellä viikolla minulle oli tarjolla tasaisesti tavallisia rutiinitehtäviä, sekä muutamia poikkeustilanteita, jotka haastoivat hieman osaamistani. Lentorahti, sekä ajojärjestely olivat työn keskiössä, mutta myös asiakaspalvelu- ja viestintä olivat osana työtehtäviä.

Keskiviikkona ilmennyt haastava tilanne Portugaliin menevän lähetyksen kanssa osoitti, kuinka tärkeää on pysyä joustavana ja pystyä ratkomaan ongelmia paineen alaisena. Erityisesti se, kun en tyytynyt yhteistyökumppanin tarjoamaan uuteen reititykseen, vaan päätin itse reitittää lähetyksen vahvasti luottamustani omiin päätöksentekotaitoihini ja yleisesti osaamiseeni. Itseluottamuksen kasvattaminen työelämässä on omiaan kannustamaan henkilöä ottamaan ja vastuuta ja asettaa korkeita tavoitteita (Suomen Ekonomit 23.02.2023).

Kokonaisuudessaan viikko 4 korosti merkittäviä asioita logistiikkokoordinaattorin työssä. Näitä asioita ovat esimerkiksi joustavuus, paineensietokyky, ongelmanratkaisukyky ja tavallisten työtehtävien hallinnan kaiken tämän muun tapahtumisen ohella.

### **3.5 Seurantaviikko 5**

Viides viikko tarjosi jälleen syventävää kokemusta rutiininomaisiin työtehtäviin. Opinnäytetyön kannalta keskityin erityisesti ajojärjestelyn optimointiin ja rutiininomaisten tehtävien virtaviivaiseen suorittamiseen.

#### **Maanantai 04.11.2024 – Iltavuoro**

Aloitin tänään jälleen vuoron tarkistamalla sähköpostin sekä määrittämällä kuljettajille ajot ajojärjestelyssä. Työpäivä oli taas todella hiljainen. Tämä antoi minulle mahdollisuuden rauhassa tehdä päivittäiset varaukset alihankkijan järjestelmään, minkä jälkeen minulla oli hetki aikaa kuitata pois auki jääneitä matkalaukkukuljetuksia. Tämä tehdään siis sen takia, että alihankkijan toimesta perille toimitetut matkalaukut eivät automaattisesti päivity Yritys X:n järjestelmään, vaan minun on etsittävä nämä tiedot alihankkijan järjestelmästä käyttäen Yritys X:n kuljetusnumeroa viitteenä.

Tämän jälkeen kävin lajittelemassa saapuneet varaosalähetykset alihankkijakohtaisesti ja laitoin jatkolennoille menevät varaosat lennettävään kuntoon. Käytännössä tämä vain tarkoittaa sitä, että tulostan ja liimaan pakettiin labelin (tarra, jossa on kuljetuksen tiedot) ja tarkistan, että pakettien Package ID (PID) vastaa labelissa olevaa PID:tä. Sitten katsoin, että sähköpostiini oli saapunut Excel-tiedostoja, joissa on kuljetusvarausten tiedot, jotka syötin Yritys X:n järjestelmään, jolloin niistä muodostuu varaus meidän järjestelmään.

Päivän aikana minulle tuli myös muutamia puheluita laukkuasiakkailta, jotka tiedustelivat laukkujensa tilannetta. Lisäksi lentokentällä toimivat handling-yhtiöt, jotka vastaavat

myöhästyneistä laukuista ennen kuin ne luovutetaan meille, pyysivät minua perumaan muutamia lähetyksiä, koska asiakkaat halusivat itse noutaa laukut lentokentältä.

### **Tiistai 05.11.2025 - Iltavuoro**

Tämä päivä jatkui hiljaisuuden merkeissä. Aloitin täysin samalla tavalla kuin eilen, eikä tänäänkään ollut mitään poikkeavaa. Tänään oli kuitenkin enemmän eläinlääkäriäytelähetyksiä sekä siirtoverilähetyksiä kuin yleensä. Eläinperäiset näytteet vaativat seuraavanlaista toimenpidettä: Otan tilauksen vastaan asiakkaalta puhelimitse tai sähköpostitse, luon tästä varauksen noudolla järjestelmään, minkä jälkeen delegoin noutokeikan kuljettajalle. Tavallisesti paras käytäntö on antaa tällaiset ad hoc -keikat kuljettajalle, jonka reitti kulkee läheltä noutopaikkaa.

Siirtoverilähetysten käytäntö on hyvin vastaavanlainen. Ainoana eroavaisuutena on se, että usein asiakas pystyy itse tekemään varauksen järjestelmästämmme. Näitä LHO- ja DGR-merkittyjä lähetyksiä varten on laadittava NOTOCit sekä päivitettävä DGR-merkinnät Alteaan.

### **Keskiviikko 06.11.2024 – Vapaapäivä**

Ei kehittämistavoitteisiin liittyviä työtehtäviä

### **Torstai 07.11.2024 – Päivävuoro**

Saavuttuani tänään töihin aloitin laittamalla ajojärjestelyn kuntoon. Eilisillalta oli työkaverini ilmoittanut, että ei ole hommannut kuljettajaa eräälle pidemmän matkan kuljetukselle, joten tehtyäni ajojen jaon vuorossa oleville kuskeille aloin soittelemaan ja tiedustelemaan meidän alihankkijaverkostosta kuskia ajamaan tätä pidemmän matkan kuljetusta. Kolmannella soitolla löysin kuskin, joka suostui lähtemään ajoon. Tämän jälkeen tarkistin, onko tänään lähdössä tullattavia lähetyksiä, ja sieltä ilmeni yksi Norjaan lähtevä lähetys. Lähetin meidän tuonti- ja vientitullausyhteistyökumppanille sähköpostin, jossa pyysin vientiselvitystä kyseiselle lähetykselle. Tämän jälkeen kävin lajittelemassa Ruotsista saapuneet elektroniikkalähetykset alihankkijakohtaisesti.

Loppupäivä kului varaamalla muutamalle eläinperäiselle näytteelle kuljetuksen sekä varaamalla muutaman verikuljetuksen. Lisäksi seurasin ajojärjestelyä ja rakentelin uusia reittejä kuljettajille

aina tarpeen mukaan. Lentokentältä tuli myös muutamia myöhästyneiden matkatavarakuljetusten peruutuksia, johtuen siitä, että asiakkaat halusivat itse hakea laukut kentältä.

### **08.11.2024 Perjantai – Päivävuoro**

Aloitin tänään työpäivän hyvin samalla tavalla kuin eilenkin. Katsoin ensin ajojärjestelyn kuntoon ja, kun kuljettajat olivat matkassa, kävin läpi sähköposteja sekä odottelin elektroniikkalähetysten saapumista. Kävin lajittelemassa nämä lähetykset alihankkijakohtaisesti. Tämän jälkeen tarkistin mahdolliset tullattavat lähetykset sekä varasin sähköpostiin saapuneet eläinperäiset näytekuljetukset. Tämän jälkeen rakentelin kuljetusreittejä kuljettajille ja laitoin reitit ajoin kahden tai kolmen tunnin välein. Vuoron loppua kohden minulle tuli myös yksi verilähetys, jolle laadin NOTOCin sekä merkitsin kuljetuksen DGR-merkinnän Alteaan.

### **Viiko 5 viikkoanalyysi**

Viiko 5 sujui hyvin rauhallisesti ja rutiininomaisesti. Muutamat poikkeustilanteet tarjosivat oppimismahdollisuuksia. Vikko keskittyi pääosin ajojärjestelyyn, DGR-lähetysiin ja asiakaspalveluun- ja viestintään. Viikolla oli ehkä hieman tavallista enemmän verilähetysä, sekä eläinperäisiä näytelähetysä.

Tällä viikolla oppimisen kohteina olivat, ajojärjestelyn optimointi ja rutiininomaisten tehtävien osaamisen vahvistaminen. Jatkuva oman toiminnan kehittäminen ja pienienkin asioiden parantaminen vahvistaa ammatillista kilpailukykyä. Ammatillisen kilpailukykyyn kehittäminen ja ylläpito on hyvin tärkeää menestykselle työelämässä (Lasten ja nuorten säätiö s.a.).

### **3.6 Seurantaviikko 6**

Kuudennella seurantaviikolla oppiminen keskittyi kustannustehokkuuteen sekä viestintään.

### **Maanantai 11.11.2024 – Iltavuoro**

Tänään minulla oli suhteellisen hiljainen iltavuoro. Aloitin työpäivän normaalisti päivittämällä ajojärjestelyssä kuljettajien ajot, minkä jälkeen tein päivittäiset varaukset alihankkijan järjestelmään. Erikoisuutena minulle tuli tänään soitto eräältä asiakkaalta Kemi-Tornion lentokentältä, että he haluaisivat lähettää sieltä näytteen eräälle omalle asiakkaalleen Tuusulassa. Kemi-Tornion lentokentältä ei lennä rahtia, joten lähetys on ensin ajettava Ouluun, ja sieltä sitten

lentokoneella Helsinki-Vantaalle, josta se ajetaan perille Tuusulaan. Tehdessäni varausta ihmettelin, kun järjestelmä ei antanut minulle vaihtoehtoja lennolle. Pienen pätkäilyn jälkeen totesin asiakkaalle, että minulla on tällä hetkellä ongelmia varauksen tekemisen kanssa ja lupasin soittaa pian takaisin. Tutkin varausta tarkasti, kun huomasin, että varauslomakkeessa on lähtevän kaupungin kohdalla Kemin lentokenttä, eikä Lautiosaari. Toisinaan järjestelmästä löytyy tällaisia kaupunkeihin ja postinumeroihin liittyviä ongelmia. Korjasin tämän kentän, ja tämän jälkeen järjestelmä alkoi tarjoamaan lentoja. Soitin sitten takaisin asiakkaalle ja sovimme yhdessä heille sopivan lennon.

Loppuilta sujui hyvin rauhallisesti, eikä minulla ollut mitään poikkeavaa työtehtävien puolesta. Kävin lajittelemassa alihankkijakohtaisesti saapuneet varaosalähetykset, ja päivittelin tarvittaessa järjestelmiä.

Tämän päivän erikoistilanne kuvastaa, kuinka tärkeää on kiinnittää huomiota yksityiskohtiin ja järjestelmien erikoisuuksiin. Opin myös, että nopea ja tarkka reagointi tällaisissa ongelmatilanteissa on tärkeää asiakaspalvelun laadun ylläpitämisen kannalta.

### **Tiistai 12.11.2024 – Päivävuoro**

Tänään aloitin päivän tuttuun tapaan tarkistamalla sähköpostin mahdollisilta tiedotteilta, eikä mitään poikkeuksia ollut. Tämän jälkeen rakentelin ajojärjestelyssä kuljettajille reitit. Sitten tarkistin mahdolliset tullattavat lähetykset. Päivitin Alteaan puuttuvat merkinnät sekä valmistelin kello 12.20 lähtevällä Oulun lennolla matkustavan verilähetyksen NOTOCin. Kun olin valmis tämän kanssa, päivittäiset elektroniikkalähetykset saapuivat, ja kävin lajittelemassa ne alihankkijakohtaisesti. Loppuvuoro kului tavallisten työtehtävien parissa, yhtä poikkeusta lukuun ottamatta.

Kuopioon oli lähdössä paketti iltapäivälennolla. Sattumoisin huomasin, että meidän Kuopion kuriiri oli täällä meidän terminaalilla ajamassa jotakin omaa kuljetusta, joten ajattelin kysäistä, jos hän olisi voinut ottaa alun perin lennolla menevän paketin autoonsa. Tällä tavalla toivoin säästäväni hieman kuljetuksessa, ja kyllä — keikasta tulikin edullisempi Yritys X:lle. Tämä siirtäminen vaati tiettyjä toimenpiteitä: ensin minun piti tehdä lentokeikasta ajokeikka, ja tämän jälkeen päivitin kulunkorjaustaulukon, jotta laskutusvaiheessa kulut menisivät oikein ja Kuopion kuriiri saisi oikean korvauksen.

Tämän päivän poikkeus tarjosi hyvän tilaisuuden kehittää kustannustehokkuuden sekä prosessien optimoinnin taitojani. Järjestelmämuutosten hallinta on tärkeää tällaisissa tilanteissa, sillä

työtehtävissäni on tärkeää varmistaa, että laskutus menee oikein ja kuljettaja saa palkkionsa keikasta.

### **Keskiviikko 13.11.2024 - päivävuoro**

Tänään oli jälleen hyvin hiljainen ja samanlainen päivä kuin viimeisen kahden tai kolmen viikon aikana on ollut. Aloitin päivän jälleen käymällä läpi sähköposteja. Tämän jälkeen laitoin kuljettajille keikat ajoon ajojärjestelyssä. Tänään oli hieman tavallista enemmän verilähetyksiä, joten päivittelin

aktiivisesti Alteaan DGR-merkinnät ja tein useita NOTOCeja. Lajittelin myös tänään alihankkijakohtaisesti saapuneet elektroniikkalähetykset.

Tänään oli jälleen vain yksi pieni poikkeus ajojärjestelyssä. Saksasta saapui eräälle hämeenlinnalaiselle yritykselle varaosa, joka oli saatava perille. Vuorossa olevat kuskit olivat kiinni pääkaupunkiseudun ajoissa, joten minun oli otettava ylimääräinen kuski ajamaan Hämeenlinnaan. Tämä syksy on ollut erittäin hiljainen myös muilla logistiikan toimijoilla, joten lisäkuskin löytäminen oli melko helppoa. Sovittiin kuskin kanssa sitten korvauksesta, ja kahden tunnin päästä ensisoitosta paketti olikin jo perillä.

Vuoron loppua kohden hoidin ajojärjestelyä, päivystin sähköpostia ja kommunikoin kuljettajien kanssa puhelimitse.

### **Torstai 14.11.2024 – Iltavuoro**

Tänään aloitin iltavuoron tavalliseen tapaan. Ensin katsoin, että ajojärjestely on ajantasalla. Sitten tein päivittäiset kuljetusvaraukset alihankkijan järjestelmään. Tänään kuljetettavaa oli pääosin viivästyneitä matkalaukkuja, verilähetyksiä sekä eläinperäisiä näytteitä.

Tänään oli myös hieman erikoisuuksia. Kajaanin kuriiri soitti minulle ja pyysi, että lähettäisin hänelle erään lähetyksen rahtikirjan, joten lähetin hänelle sähköpostitse meidän rahtikirjan kyseiselle lähetykselle. Hieman myöhemmin kuriiri soitti minulle uudelleen ja tarkensi, että tarvitsee asiakkaan oman rahtikirjan. Hieman hämmentyneenä ryhdyin tutkimaan mahdollisia paikkoja, joista voisın tällaisen asiakirjan löytää. Tutkittuani meidän järjestelmän sekä sähköpostin läpi, tulin siihen johtopäätökseen, että nyt minun on otettava asiakkaaseen yhteyttä ja pyydettävä, että he lähettäisivät minulle tämän rahtikirjan, jotta voin lähettää sen eteenpäin Kajaanin kuriirille.

Puheluni ohjautui Tanskaan, asiakkaan asiakaspalveluun. Kerroin asiakaspalvelijalle, mitä tarvitsen, ja pienen kaivamisen jälkeen asiakaspalvelija onnistui löytämään tarvitsemani asiakirjan. Tämän jälkeen rahtikirja saapui sähköpostiini, josta minä lähetin sen edelleen Kajaanin kuriirille, jotta hän voisi liimata sen lähetykseen kiinni.

Kävin lajittelemassa alihankkijakohtaisesti saapuneet varaosat, päivitin Altean ajantasalle ja huolehdin, että kaikki kuljetukset menevät perille ajallaan.

Tämän päivän erikoisuus osoitti ongelmanratkaisu- sekä vuorovaikutustaitojen merkityksellisyyden työssäni.

### **Perjantai 15.11 – Päivävuoro**

Tänään oli hyvin rauhallinen päivävuoro. Aloitin päivän tarkistamalla ajojärjestelyn ja rakentamalla ajoreittejä seuraavalle laukkulähdölle. Laukkujen lisäksi kuljetettavana oli satunnaisia kuljetuksia eri yrityksille. Tarkistin, että Altea on ajan tasalla ja tämän jälkeen kävin lajittelemassa saapuneet elektroniikka lähetykset alihankkijakohtaisesti. Tämän jälkeen loppupäivä meni ajojärjestelyn parissa. Ajoittain minulle tuli uusia varauksia ja sovittelin nämä olemassa oleviin ajoreitteihin kuljettajille. Mitään erikoisuuksia ei tänään ollut, eikä poikkeuksellisesti ollut myöskään verilähetyksiä.

### **Viiko 6 viikkoanalyysi**

Viikko 6 sujui hyvin rauhallisesti. Toimitusketjujen hallinnan, kustannustehokkuuden sekä asiakasviestinnän kannalta löytyi kuitenkin joitakin oppimismahdollisuuksia. Tavalliset työtehtävät, kuten ajojärjestely, DGR-lähetykset ja tavalliset asiakaspalvelutilanteet, sujuivat ongelmitta. Joitakin erikoisuuksia oli kuitenkin noussut esille.

Maanantain Tuusulaan menevä lähetyks nosti esiin IT-järjestelmien mahdollisia puutteita, ja tämän johdosta korostui oma huolellisuus ja yksityiskohtainen tarkkaavaisuus työskennellessäni. Tiistaina korostui kustannustehokkuuden merkitys ja toimitusketjujen optimointi, kun minulla oli mahdollisuus hyödyntää Kuopion kuriirin läsnäoloa rahtiterminaalillamme. Torstain rahtikirjan kanssa ollut hämmentävä tilanne oli hyvä esimerkki sujuvasta kommunikaatiosta yhteistyökumppaneiden kanssa toimitusketjussa.

Eryityisesti ylikansallisissa vuorovaikutustilanteissa on tärkeää tiedostaa, mitkä seikat edistävät ja mitkä estävät onnistunutta vuorovaikutusta. Kuunteleminen ja yhteistyön halu ovat avainasemassa työssäni. (Työturvallisuuskeskus s.a.).

Loppuviikko olikin vain rutiinien kertaamista sekä jo olemassa olevan osaamisen vahvistamista ja syventämistä.

### **3.7 Seurantaviikko 7**

Seitsemäs seurantaviikko tarjosi näkemystä siihen, miten sää vaikuttaa työhöni. Ammatillisen kehittymisen näkökulmasta voimakkaat sääilmiöt avaavat uuden ulottovuuden oppimiselle, kun vakiintuneet toimintatavat vaativat uusia lähestymistapoja.

#### **Maanantai 18.11 - päivävuoro**

Tämä maanantai peilasi viime perjantaita. Tänänkään ei ollut mitään erikoisia poikkeuksia, yhtä lukuun ottamatta. Viikonlopulta oli jäänyt eräät dokumentit, jotka piti toimittaa Turkuun. Ilmeisesti ne olivat alkuperäisen tiedon mukaan menossa Vuosaaren satamaan, mutta sitten saimme asiakkaalta tiedon, että he haluavat dokumentit sittenkin Turun satamaan. Järjestin uuden kuljetuksen kyseiselle keikalle, minkä jälkeen jatkoin tavallisia työtehtäviä elektroniikkalähetysten lajittelun parissa. Tämän jälkeen loppupäivä kului ajojärjestelyn päivystämisessä.

#### **Tiistai 19.11 – päivävuoro**

Tänään oli jälleen hyvin hiljainen päivä, joka kului pääosin ainoastaan ajojärjestelyn parissa. Tänään oli suhteellisen paljon ajettavaa vuodenaikaan nähden, ja ajoittain jouduin pätkäilemään pidemmän aikaa, miten ajoreitit kannattaa rakentaa. Ajoreittejä rakentaessa on tärkeää huomioida, että pysähdysten välillä ei olisi hirveästi ylimääräistä edestakaista ajamista, mutta valitettavasti joskus on tehtävä sellaisiakin reittejä. Elektroniikkalähetysten lajittelun jälkeen loppupäivästä oli ainoastaan ajojärjestelyä. Ajettavana oli myöhästyneitä laukkuja ja satunnaisia varauksia asiakasyrityksiltä, muun muassa näytteitä ja varaosia.

#### **Keskiviikko 20.11 – Iltavuoro**

Tänään oli pitkästä aikaa hyvin vauhdikas vuoro. Pääkaupunkiseudulla todistettiin tänä päivänä ankara lumimyrsky, jolla oli suuria vaikutuksia Helsinki-Vantaan lentokentän toimintaan. Iltapäivällä

lumimyrskyn takia vain yksi kolmesta kiitoradasta oli toiminnassa, mikä tarkoitti sitä, että lähes jokainen lento joko lähti tai saapui myöhässä. Firmamme kuljettaa päivittäin tärkeitä dokumentteja Suomen maakuntiin lentorahtiteitse, eikä tänään yksikään dokumentti saapunut ajoissa perille. Saannosten mukaisesti nämä dokumentit on aina annettava kädestä käteen, eikä niitä saa jättää valvomatta tilaan, mikä ei ole turvallisesti lukittu. Tämä tarkoitti sitä, että minun oli sovittava lentokenttien handling-yhtiöiden kanssa dokumenttien turvallisesta säilyttämisestä yön yli. Lisäksi minun oli ohjeistettava alihankkijoille uusista aikatauluista ja kerrattava dokumenttien erikoisvaatimukset heidän kanssaan.

Kokonaisuudessaan koordinoin Kuopion, Vaasan, Oulun ja Rovaniemen lentokenttien kanssa lähetysten asianmukaisesta säilytyksestä. Sovittuani tästä, raportoin välittömästi asiakkaalle sähköpostitse jokaisen lähetysten tilanteen ja olennaiset tiedot, kuten: kuka säilyttää lähetykset, miten niitä säilytetään ja milloin saadaan ne perille.

Myös jatkaville lennoille menevät lähetykset oli uudelleenreititettävä, sillä lentokoneiden rahdin purkamisessa oli suuria viivästyksiä. Tästä johtuen olin tiheässä kontaktissa eri asiakkaiden kanssa sopimassa uusista kuljetusaikatauluista.

Näiden tehtävien lisäksi minulla oli arkiset tehtävät, eli saapuvien lähetysten kirjaaminen järjestelmään, ajojärjestely, saapuneiden lähetysten lajittelu alihankkijakohtaisesti. Kaikkia lähetystyksiä ei ehditty purkamaan lentokoneesta ennen kuin erään alihankkijan runkolinja saapui, joten nämä oli jätettävä seuraavan päivän runkolinjalle.

Kokonaisuudessaan tämä päivä tarjosi paljon oppimismahdollisuuksia kaikissa työn osa-alueissa. Mielestäni tällaisina päivinä korostuu erityisesti paineensietokyky sekä kyky hallita useampaa juoksevaa asiaa samanaikaisesti.

### **Torstai 21.11 – Iltavuoro**

Edellisen päivän sääolosuhteet aiheuttivat tälle päivälle huomattavan määrän kasaamaa. Ajojärjestelyssä tämä näkyi siten, että myöhästyneitä laukkuja oli erityisen paljon. Huomioitavaa on myös lumisten ja jäisten ajo-olosuhteiden hidastavan vaikutuksen kuljettajien työsuoritukseen. Laukkukasauman lisäksi meillä oli runsaasti muitakin ajoja, sillä joulun kiireet alkoivat tässä vaiheessa jo nostamaan päätään. Ajokuljetusten ajallisesti suorittamiseksi tarvittiin lisää autoja, ja onnekseni päivävuoero oli jo hoitanut kaksi lisäkuskia ajamaan näitä, joten minun tehtäväkseni jäi ainoastaan reittien suunnittelu.

Tämän lisäksi Tullin järjestelmässä oli jälleen ongelmia, mikä johti siihen, etten vuoroni aikana pystynyt tekemään tuontitullauksia. Tästä johtuen ilmoitin asiakkaille, etteivät heidän lähetyksensä ole saapumassa ja että palaamme asiaan aamulla, kun Tullin järjestelmä on toivottavasti saatu toimimaan.

Suoritin tänään myös tavalliset tehtävät, eli muun muassa uusien lähetysten kirjaamisen järjestelmään ja saapuneiden lähetysten lajittelun alihankkijakohtaisesti.

## **Viikoanalyysi Viikko 7**

Viikko 7 oli hyvin vaihteleva ja tarjosi ensimmäisen kosketuksen siihen, miten erilaista työni on vuodenajoista riippuen. Viikko oli poikkeuksellisen haastava sääolosuhteiden ja niistä koituvien logististen haasteiden vuoksi. Huonot sääolosuhteet, ja erityisesti syvä lumi, liukkaus ja huonontunut näkyvyys, tuovat uuden ulottuvuuden ajojärjestelyyn (Accugrit 2024). Kuljettajat eivät pysty kuljettamaan lähetyksiä samalla nopeudella, ja tähän on sopeuduttava olemalla entistä tarkempi ajoreittejä suunnitellessa ja tekemällä päätöksiä lisäresurssien, eli tässä tapauksessa kuljettajien, käyttöönotosta.

Maanantain poikkeustilanne, jossa asiakas oli ilmeisesti muuttanut viime hetkellä kuljetuksen määränpään, vaati joustavuutta ja nopeita ratkaisuja. Asiakaslähtöinen palvelu ja kyky pysyä joustavana nopeasti muuttuvissa tilanteissa korostuivat tässä tapauksessa.

Ongelmanratkaisutaidot ovat niin sanottuja pehmeitä taitoja, jotka ovat lähempänä luonteenpiirteitä kuin opittuja taitoja (Shor 05.06.2024). Uskoisin, että luonteeltani kestäen hyvin painetta, mutta myös erilaiset tekniikat on hyvä osata, jotta ongelmanratkaisu olisi entistä tehokkaampaa.

Keskiviikon lumimyrsky toi keskiöön ongelmanratkaisutaitoni ja osaamistani toimitusketjujen aktiivisessa koordinoinnissa. Lentojen peruutukset ja viivästykset vaikuttivat suuresti tärkeiden lähetysten toimitusaikatauluihin. Erityisesti dokumenttien käsittelyn erikoisvaatimukset korostivat aktiivista asiakasyhteydenpitoa, joustavaa yhteistyötä lentokenttien handling-henkilökunnan kanssa sekä joustavuutta alihankkijoiden kanssa, jotka viime kädessä vievät dokumentit lähetysten vastaanottajille. Tällainen kokonaisvaltainen toimitusketjun aktiivinen hallinta on yksi parhaista oppimisen lähteistä tässä työssä.

Torstain työtehtävät kuuluivat pääsääntöisesti lumimyrskyn jälkivaikutusten ratkomisessa, ottaen myös huomioon, että sää oli edelleen hyvin talvinen. Suunnittelu- ja priorisointikyvyt olivat keskiössä tämän päivän aikana, kun tein ajojärjestelyä. Kriittisiä toimenpiteitä olivat lisäkuljettajien

ottaminen ajoon ja ajojärjestelyn huolellinen suunnittelu sääolosuhteet ja kuljetusten volyymit huomioon ottaen.

Kokonaisuudessaan viikko 7 tarjosi oppimiskokemuksia toimitusketjujen hallinnassa kiireisissä ja vaikeissa sääolosuhteissa. Keskeisiä oppimisen kohtia olivat joustavuus, toimitusketjujen operatiivisten prosessien hallinta ja asiakasviestintä.

### **3.8 Seurantaviikko 8**

Kahdeksannella seurantaviikolla keskityn kokonaisvaltaisesti työn operatiivisiin vaiheisiin. Toimitusketjujen optimointi, viestintä sekä ongelmanratkaisutaidot ovat keskiössä.

#### **Maanantai 25.11.2024 – Päivävuoro**

Tänään aloitin vuoron tarkistamalla päivystäjän jättämät tiedotteet viikonlopulta. Viikonloppuna oli ilmeisesti jäänyt suuri määrä matkatavaroita Amsterdamiin, jotka tulivat tänään perässä ja olivat tänään vuorossa jaettavaksi asiakkaille. Rakensin ajojärjestelyyn ajoreitit ja laitoin nämä ajoon.

Päivän aikana asiakkailta tuli kiireellisiä varaosalähetyksiä, verilähetyksiä sekä eläinperäisiä näytelähetyksiä. Valmistelin LHO-verilähetyksille NOTOCit ja kirjasin nämä Alteaan. Kävin myös lajittelemassa saapuneet elektroniikkalähetykset alihankkijakohtaisesti.

Iltapäivää kohden oli hiljaisempi hetki, ja juttelin esihenkilön kanssa tulevasta joulusesongin ruuhkasta ja siitä, miten siitä onnistuttiin viime vuonna ja millaisia mahdollisia muutoksia tehtäisiin tänä vuonna.

#### **Tiistai 26.11. – Iltavuoro**

Tänään aloitin vuoron ajojärjestelyllä ja katsomalla lentävät lähetykset kuntoon. Vuoron alussa ilmeni ongelma, kun yhdelle illan lentävälle lähetykselle Norjaan oli jäänyt tekemättä vientitullaus.

Otin välittömästi yhteyttä tuonti- ja vientihuolintayhteistyökumppaniin, ja saimme nopealla aikataululla hoidettua lähetyksen vientitullauksen kuntoon.

Tämän jälkeen tein tavalliset työtehtäväni, eli varasin jokapäiväiset lähetykset alihankkijan järjestelmään, kirjasin seuraavan aamun saapuvat lähetykset meidän omaan järjestelmään, päivitin Altean ja kävin lajittelemassa saapuneet varaosalähetykset alihankkijakohtaisesti.

### **Keskiviikko 27.11 – Päivävuoro**

Tänään aloitin päivän tyypilliseen tapaan katsomalla ajojärjestelyn kuntoon ja laittamalla kuljettajat ajoon. Pian minulle ilmeni, että eräs Lyypekistä saapuva varaosa ei ollut saapunut Hampurista tulleella lentokoneella. Lähdin selvittämään asiaa ja soitin Hampurin lentokentän handling-yhtiölle paikantamaan lähetystä. Ilmeisesti Hampurin lentokentällä oli ollut jonkinlainen ongelma henkilöstön kanssa, eikä pakettia siitä syystä lastattu ollenkaan koneeseen. Tähän vastasin, että reititän lähetysten seuraavalle mahdolliselle lennolle ja että paketti on pakko saada uudelle lennolle kyytiin, sillä tällaiset tapaukset tulevat todella kalliiksi. Tämän jälkeen ilmoitin asiakkaalle, että valitettavasti näin on päässyt tapahtumaan, mutta pyrimme toimittamaan lähetysten mahdollisimman nopealla aikataululla asiakkaalle perille.

Tämän jälkeen kävin tekemässä jälleen päivittäiset työtehtävät. Päivän aikana oli myös muutamia lähteviä verilähetystyksiä, joille laadin NOTOCit ja kirjasin erikoisrahdit Alteaan.

### **Torstai 28.11 – Iltavuoro**

Aloitin tänään vuoron tekemällä tavalliset työtehtävät, kuten lähetysten kirjaamiset järjestelmiin ja laittamalla ajojärjestelyn kuntoon. Lentokentällä eräs matkatavaroista vastaava huolintayritys kyseli minulta mahdollisuutta kuljettaa yksi matkalaukku poikkeuksellisesti suorana ajona Jyväskylään. Joulusesongin kiireet näkyvät jo kuljetusten volyymissä, enkä tästä syystä pystynyt heti lupaamaan, että saan kuljetukselle kuljettajaa enää tässä vaiheessa iltaa. Lupasin kuitenkin tiedustella ja palata asiaan, jos löydän kuljettajan. Soittelin muutamalle kuljettajalle, jotka olivat tänään vapaalla, ja yksi suostui lähtemään vielä illalla ajelemaan pitkän matkan kuljetusta. Palasin huolintayritykselle, että kuljetus onnistuu, ja pian laukku olikin jo saapunut asiakkaalle.

Illalla tuli myös yksi lähtevä verilähetys. Joulusesongin kiireistä johtuen huomasin, että yhdelläkään kuskilla ei ollut tarpeeksi ajallista pelivaraa poiketa reitistään noutamaan tätä lähetystä. Itselläni oli sen verran hiljaista toimistolla, että päätin lähteä itse noutamaan lähetysten sen sijasta, että ottaisin erikseen kuljettajan tälle yhdelle lähetykselle. Tein verilähetykselle myös NOTOC-dokumentin ja kirjasin sen Alteaan.

## **Perjantai 29.11 – Päivävuoro**

Tänään aloitin vuoron rakentelemalla ajoreittejä ajojärjestelyssä ja laittamalla kuljettajat ajoon. Tänään oli myös suhteellisen paljon lentorahtilähetystyksiä, mukaan lukien DGR-lähetystyksiä. Päivittäisissä elektroniikkalähetystyksissä oli UN3091-merkittyjä akkulähetystyksiä, jotka vaativat erikoistarkastuksen yhteistyökumppaniltamme, eräältä lentokentän huolintayhtiöltä. Tämän lisäksi aamun UN1845, eli radioaktiivisen materiaalin NOTOCissa oli ollut virheellinen päivämäärä, joten korjasin myös tämän kuntoon. Päivän mittaan saapui myös kohtuullisen paljon UN3373-verilähetystyksiä.

Päivällä eräs asiakas tilasi myös poikkeuksellisen suuren lentorahtikuljetuksen Saksaan, jolle minun oli löydettävä sopivan kokoinen auto sekä rahtitila lentokoneessa. Ratkoin asian ensin olemalla yhteydessä erääseen alihankkijaan, jolla löytyy tavallista isompi perälaudallinen pakettiauto, ja sovin hänen kanssaan lähetystyksen noudosta. Firman sisäiset lentokoneet eivät asiakkaan aikataulun puitteissa olleet rahtitilaltaan tarpeeksi suuria, joten tähänkin oli keksittävä ratkaisu. Selvitin, että eräällä saksalaisella yhteistyökumppanillamme on tänään Helsingistä Frankfurtiin lentävä sopivan kokoinen lentokone, minkä jälkeen soitin yhteistyökumppanille ja kysyin mahdollisuutta laittaa tämä lähetystyksen kyseiseen koneeseen. Hetken kuluttua yhteistyökumppani palasi minulle hinnan kanssa, ja hyväksytyäni hinnan, asiakkaan lähetystyksen toimitusketju oli muodostunut.

## **Viiko 8 Viikkoanalyysi**

Viikko 8 tarjosi paljon monipuolisia haasteita, erityisesti nyt, kun joulusesongin kiireet ovat herättäneet logistiikan maailman niin sanotusti henkiin. Keskeisiä ammatillisen kehittymisen kohteita olivat toimitusketjujen optimointi tehokkaiksi, viestintä niin asiakkaiden kuin yhteistyökumppaneiden välillä sekä ongelmanratkaisukyvyyn kehittäminen vaikeissakin tai pikemminkin kiireisissä tilanteissa.

Ongelmanratkaisutaidot nousevat myös pintaan kuljettajien johtamisessa. Tehokkaat ratkaisut keventävät kuljettajien painetta ja täten parantavat suoritusta. Oikeaoppinen tasapainottelu kuljetusreittien määräämisessä voi positiivisesti vaikuttaa kuljettajan mielentilaan ja motivaatioon. Myös se, että huolehdiin kuljettajien tauoista kuljetusten välissä, voi parantaa heidän suorituskyykyään. (Academy of Brain s.a.).

Alkuviikon ongelmat, kuten Tullin kanssa ilmenneet ongelmat ja Lyypekistä saapuvaan varaosaan liittyvät ongelmat, korostivat reagointi- ja ongelmanratkaisukyvyyn tärkeyttä. Viikon aikana valmisteltavien NOTOC-dokumenttien valmistelut korostivat huolellisuuden tärkeyttä. Myös erilaisiin DGR-kuljetuksiin liittyvät käsittelyn tarpeet korostivat huolellisuuden ja säädösten noudattamisen tärkeyttä.

Viikon kenties merkittävin oppimiskokemus liittyi poikkeuksellisen suuren lentorahtikuljetuksen kuljettamiseen Saksaan. Sopivan kaluston löytäminen tuo omaa haastetta siihen, kun lähetystä ei voi tuosta vaan noutaa ja lastata koneeseen. Sujuva yhteistyö alihankkijaverkoston sekä kansainvälisen yhteistyökumppaniverkoston kanssa korostuu tällaisissa tilanteissa. Onnistunut ratkaisu vahvisti osaamistani toimitusketjujen prosessien optimoimisessa ja vastaamisessa asiakkaan tarpeisiin yrityksemme arvolupauksen mukaisesti, eli nopeasti ja vaivattomasti.

Viikko 8 vahvisti osaamistani usealla eri osa-alueella: toimitusketjujen hallinta, kiireellisten lähetysten koordinointi yhteistyökumppaneiden kanssa ja asiakasviestintä olivat keskiössä teemoina. Näitä ja muita taitoja on hyvä hiota ja herätellä hiljaisen syksyn jälkeen joulusesonkia odotellessa.

## 4 Pohdinta

Aloitettuani opinnäytetyöprojektin olin jo suhteellisen kokenut logistiikkakoordinaattori. Kehitystä on kuitenkin ollut, ja koen, että jokaisen uuden erityistilanteen ratkaisemisen jälkeen olen astetta parempi työntekijä. Työssä esiintyvät erikoisuudet ovat lähes poikkeuksetta luonteeltaan yllättäviä, jolloin niitä ei enää miellä varsinaisesti yllättäviksi, ja täten ammatillinen kehittyminen ei myöskään esiinny yllättävänä. Silti työn ennalta-arvaamaton luonne ja taipumus luoda ainutlaatuisia pulmia takaavat sen, että riippumatta työkokemuksen määrästä, ajoittain on sovellettava osaamistaan ennestään tuntemattomilla osa-alueilla.

Kokonaisuudessaan kehitys on joissakin osa-alueissa ollut niukkaa, kun taas joissakin osa-alueissa melko runsasta. Ehkä suurin ja merkityksellisin kehityksen kohde, minkä olen itsessäni huomannut, on rutiininomaisten työtehtävien virtaviivaistaminen johdonmukaisesti ja tarkempi aikatauluttaminen. Olen selvästi kehittynyt seuraavan työtehtävän ennakoimisessa ja toteuttamisessa ajallisesti tehokkaammin. Täten minulla on ollut vähemmän tilanteita, joissa on tuntunut, että minun pitäisi tehdä useampaa tehtävää samaan aikaan. Olen myös huomannut, että syksyn aikana minusta on tullut proaktiivisempi viestinnässäni yhteistyökumppaneiden ja asiakkaiden kanssa. Tilanteissa, joissa toimitusketjun prosessin seuraava vastuualue on siirtymässä minulle, olen osoittanut aloitteellisuutta avaamalla ensimmäisenä viestintäkanavan muiden toimitusketjun toimijoiden kanssa.

Työn analysoinnin kannalta uskon saaneeni uutta perspektiiviä toimintatapoihini.

Opinnäytetyöprosessin alussa mainitsin, että haluaisin parantaa osaamistani reitityksissä.

Opinnäytetyöprosessin alussa, rakentaessani kuljettajille ajoreittejä, käytin usein mielessäni "Itä, länsi, Helsingin keskusta" jakomenetelmää. Katsoin siis postinumeron perusteella, mihin ilmansuuntaan lentokentältä katsottuna lähetykset ovat menossa, ja sen mukaan rakensin kuljettajille reitit. Ammatillisen kehittymisen näkökulmasta oivalsin, että tämä ei ehkä ole tehokkain tapa hoitaa ajojärjestely. Syksyn aikana olen soveltanut Google Mapsia rakennellessani kuljetusreittejä. Ydinidea on edelleen sama, mutta kun näen edessäni tarkalleen, mitä teitä pitkin kuljettaja tulee ajamaan, pystyn paremmin optimoimaan ajoreittejä. Tämä myös edesauttaa tehokasta kuljettajien johtamista.

Kokonaisuudessaan päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö on tarjonnut minulle erinomaisen alustan kehittää ja analysoida työntekoa ja osaamistani. Huomioin myös eettiset näkökulmat, erityisesti tiedonkäsittelyssä ja yrityssalaisuuksien suojaamisessa. Viikkoanalyysseissä olen palannut päiväkirjamerkintöihin, joiden avulla olen pystynyt saamaan uutta perspektiiviä toimintatapoihini ja

näiden mahdollisiin ongelma-kohtiin. Uskon, että tulevaisuudessa oman työn analysoinnista päiväkirjaa hyödyntäen voisi olla hyvinkin paljon hyötyä.

## Lähteet

Academy of Brain s.a. Ongelmanratkaisutaidot esihenkilötyössä. Luettavissa:

<https://academyofbrain.com/ongelmanratkaisutaidot/>. Luettu: 29.03.2025

AccuGrit 2024. The Impact of Snow Accumulation on Transport and Logistics. Luettavissa:

<https://www.accugrit.com/the-impact-of-snow-accumulation-on-transport-and-logistics/>. Luettu: 29.03.2025

Amadeus 2024. Altea Departure Control – Flight Management. Luettavissa:

<https://amadeus.com/en/airlines/products/altea-departure-control-flight-management>. Luettu: 16.12.2024.

DHL Freight Connections s.a. Routing. Luettavissa: <https://dhl-freight-connections.com/en/logistics-dictionary/routing/>. Luettu: 20.04.2025

Duunitori™ s.a. Ajojärjestelijä. Luettavissa: <https://duunitori.fi/ammattiopas/kuljetus-logistiikka-ja-liikenne/ajojarjestelija>. Luettu: 20.04.2025

IATA 2024. About IATA. Luettavissa: <https://www.iata.org/en/about/>. Luettu: 16.12.2024.

IATA 2024. Dangerous Goods Regulations. Luettavissa: <https://www.iata.org/en/programs/cargo/dgr/>. Luettu: 16.12.2024.

IATA 2024. IATA Dangerous Goods Regulations. 65. Painos. International Air Transport Association. Montreal. Luettu: 02.09.2024

IATA 2025. IATA Dangerous Goods Regulations. 66. Painos. International Air Transport Association. Montreal. Luettu: 03.02.2025

IFALPA 2022. NOTOCs. Position Paper 22POS06. IFALPA. Montreal. Luettavissa:

<https://www.ifalpa.org/media/3863/22pos06-notocs.pdf>. Luettu: 20.04.2025

Jetpak Group s.a. Jetpak Finland Oy:n intranet. Jetpak Manual. Luettu: 29.03.2025

Karvinen, M 2019. Ammatillinen kehittyminen: kuinka toteuttaa sitä tietoisesti? SPL Company Oy:n blogi. Luettavissa: <https://www.ukko.fi/yrittajyyskoulu/ammattillinen-kehittyminen-kuinka-toteuttaa-sita-tietoisesti/>. Luettu 12.03.2025

Lasten ja nuorten säätiö s.a. Jatkuva oppiminen ja itsensä kehittäminen. Luettavissa:

<https://tet.fi/nuorille/itsensa-kehittaminen/>. Luettu 29.03.2025

Logistiikan Maailma 2024. Logistiikka ja toimitusketju. Luettavissa:

<https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikka-ja-toimitusketju/>. Luettu: 16.12.2024.

Logistiikanmaailma 2023 Osaamisesta kilpailukykyä. Luettavissa:

<https://www.logistiikanmaailma.fi/logistiikka/logistiikkaosaaminen-ja-toimintaympariston-muutos/osaamisesta-kilpailukykyä/>. Luettu: 12.03.2025

Norra 2024. Jetpak Finland Oy:n intranet. Cargo Operations Manual. Luettu: 03.12.2024

Shor S. 05.06.2024. Mitä ovat ongelmanratkaisutaidot ja miten no on paras esittää

ansioluettelossa? Cvapp.fi:n blogi. Luettavissa: <https://cvapp.fi/blog/ongelmanratkaisutaidot>. Luettu 29.03.2025

SP Logistics s.a.. Mikä on huolinta ja miksi se on tärkeää? Luettavissa: <https://splogistics.fi/mika-on-huolinta-ja-miksi-se-on-tarkeaa/>. Luettu: 09.03.2025.

Suomen Ekonomit 23.02.2023. Itseluottamus on menestyksen supervoima. Suomen Ekonomit ry:n blogi. Luettavissa: <https://www.ekonomit.fi/blogi/itseluottamus-on-menestyksen-supervoima/#d75ca938>. Luettu: 12.03.2025

Swissport 2024. Air Cargo Services. Luettavissa: <https://www.swissport.com/en/our-services/air-cargo-services>. Luettu: 09.03.2025.

Tilastokeskus s.a. Alihankinta. Luettavissa: <https://stat.fi/meta/kas/alihankinta.html>. Luettu: 20.04.2025

Tulli 2024. Viennin ABC. Luettavissa: <https://tulli.fi/yritykset/vienti/viennin-abc>. Luettu: 16.12.2024.

Työturvallisuuskeskus 2022. Kaikki tarvitsevat itsensä johtamisen taitoja. Luettavissa:

<https://ttk.fi/wp-content/uploads/2022/04/Turvatuokio-Kaikki-tarvitsevat-itsensa-johtamisen-taitoja.pdf>. Luettu: 12.03.2025

Työturvallisuuskeskus s.a. Vuorovaikutustaidot. Luettavissa:

<https://ttk.fi/tyoturvallisuus/tyohyvinvointi/tyoyhteiso/vuorovaikutustaidot/>. Luettu: 29.03.2025