



Handbok för ett företags inventeringsprocess

Fallstudie inom ett varuhus i möbelbranschen

Alexandra Dufvelin

Examensarbete / Degree Thesis
Företagsekonomi / Business Administration

2017

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	5059
Författare:	Alexandra Dufvelin
Arbetets namn:	Handbok för ett företags inventeringsprocess
Handledare (Arcada):	Ann-Christine Sved
Uppdragsgivare:	
<p>Sammandrag:</p> <p>Detta examensarbete är ett beställningsarbete för ett företag inom möbelbranschen. Företagets verksamhetspunkt i Vanda hade behov av en engelskspråkig handbok med instruktioner för företagets inventeringsprocess. Korrekta saldon är en av hörnstenarna för kundtillfredsställande, därför är inventeringens roll viktig. Syftet är att skapa en handbok som handleder nya arbetare inom företagets inventarieteam till nya, för hen främmande arbetsuppgifter. Det är viktigt att alla arbetare följer samma arbetssätt för att jobba på ett kostnadseffektivt sätt.</p> <p>Examensarbetet är uppdelat i två delar. Första delen består av teori om vad en handbok är samt kort teori om lager och inventering. Andra delen består av själva handboken. Handboken baserar sig på företagets interna material samt på deltagande observationer på arbetsplatsen. Själva handboken omfattar totalt 105 sidor. Handboken omfattar alla steg som krävs för att kunna utföra inventeringen i företaget från början till slut. Eftersom handboken innehåller företagets interna processer samt affärshemligheter är handboken sekretessbelagd och inte tillgänglig för allmänheten.</p> <p>Handboken har provkörts av kollegor och redan delats till företagets andra verksamhetspunkter i Finland. Feedbacken har varit positiv. Handboken kommer att tas i internt bruk för skolning av nya arbetare i inventeringsteamet samt kommer även att delas till andra verksamhetspunkter.</p>	
Nyckelord:	Handbok, inventering, instruktioner, lagring
Sidantal:	29
Språk:	Svenska (Handboken engelska)
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration
Identification number:	5059
Author:	Alexandra Dufvelin
Title:	Manual for a company's inventory process
Supervisor (Arcada):	Ann-Christine Sved
Commissioned by:	
<p>Abstract:</p> <p>This thesis is a commissioned work for a company in the furniture sector. The company's facility in Vantaa needed a manual concerning the inventory process, written in English. Correct stock value is one of the cornerstones for customer satisfaction, and that's why the importance of inventory in the company is high. The purpose for this thesis is to create a manual to guide new employees to the working methods and routines in inventory. In order to complete inventory in a most cost-effective way, it is important that all the employees follow the same working methods.</p> <p>This thesis consists of two parts. First part concerns the background for writing a manual and shortly storage and inventory. The other part of the thesis is the manual. The manual builds on the company's internal materials and participant observations. The manual consists of 105 pages. The manual contains all the processes and working methods in order to being able to complete inventory from beginning to end. The manual will not be published as it contains company's internal procedures and information.</p> <p>Practical tests has been performed by my colleagues and the manual has already been shared to a few other stores in Finland. The manual received good feedback. The manual will be taken to internal use for training new workers in the inventory team and will also be shared to other stores.</p>	
Keywords:	Handbook, inventory, instructions, storage
Number of pages:	29
Language:	Swedish (Handbook in English)
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous
Tunnistenumero:	5059
Tekijä:	Alexandra Dufvelin
Työn nimi:	Inventointiprosessin käsikirja yrityksessä X
Työn ohjaaja (Arcada):	Ann-Christine Sved
Toimeksiantaja:	
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Tämä opinnäytetyö on tehty tilaustyönä huonekalualan yritykselle. Yrityksen Vantaan toimipisteessä todettiin tarve englanninkieliselle käsikirjalle jossa käsitellään yrityksen inventointiprosessia. Saldojen paikkansapitävyys on yksi asiakastytyväisyyden kulmakivistä, jonka takia päivittäisen inventoinnin rooli on erityisen tärkeä. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda käsikirja, joka ohjaa inventointitiimin uusia työntekijöitä työtehtävään. Jotta inventointi saataisi suoritettua mahdollisimman kustannustehokkaalla tavalla, on tärkeä että kaikki työntekijät noudattavat samanlaisia toimintaperiaatteita.</p> <p>Opinnäytetyö on jaettu kahteen osaan. Ensimmäinen osa käsittelee käsikirjan kirjoittamisen teoriaa sekä lyhyesti varastointia ja inventointia. Toinen osuus opinnäytetyöstä on käsikirja. Käsikirja on koottu yrityksen sisäisistä materiaaleista, sekä osallistuvan havainnoinnin avulla. Käsikirja on kokonaisuudessaan 105 sivua pitkä. Käsikirja käsittelee kokonaisvaltaisesti inventointiperusteet ja toimintamallit jonka avulla henkilö pystyy suorittamaan inventoinnin alusta loppuun. Käsikirja sisältää yrityksen salassa pidettävää materiaalia sekä liikesalaisuuksia, eikä tämän takia sallita julkaistavaksi.</p> <p>Käsikirja on ollut työkavereiden koekäytössä sekä on nyt jo jaettu pariin yrityksen muihin toimipisteisiin. Palaute käsikirjasta on ollut hyvä. Käsikirja otetaan yrityksen sisäiseen käyttöön uusien inventointityöntekijöiden perehdyttämiseen ja tullaan jakamaan myös yrityksen muihin toimipisteisiin.</p>	
Avainsanat:	Käsikirja, inventointi, ohjeet, varastointi
Sivumäärä:	29
Kieli:	Ruotsi (Käsikirja englanniksi)
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	Inledning.....	8
1.1	Problemområde och problem	8
1.2	Syfte	8
1.3	Avgränsning.....	9
1.4	Kort beskrivning av företaget.....	9
2	Lager och inventering	10
2.1	Lager	10
2.1.1	<i>Lagerfunktioner.....</i>	<i>10</i>
2.2	Inventering.....	11
2.2.1	<i>Vad är inventering</i>	<i>11</i>
2.3	Olika typ av inventering	12
2.3.1	<i>Årlig inventarie.....</i>	<i>12</i>
2.3.2	<i>Kontinuerlig inventering.....</i>	<i>12</i>
2.3.3	<i>Nollinventering.....</i>	<i>12</i>
2.3.4	<i>Korsinventering.....</i>	<i>12</i>
2.3.5	<i>Punktinventering.....</i>	<i>13</i>
2.4	Inventering i företaget X	13
2.4.1	<i>Inventeringsprocessen i företaget X i ett nötskal</i>	<i>14</i>
3	Teori om handböcker	15
3.1	Vad är en handbok	15
3.2	Hur skriver man en handbok	15
4	Metod.....	17
4.1	Kvantitativa och kvalitativa metoder	17
4.2	Fallstudie	17
4.3	Val av metod.....	17
4.4	Hur jag gjort min handbok	18
4.4.1	<i>Planering</i>	<i>18</i>
4.4.2	<i>Utformning</i>	<i>19</i>
4.4.3	<i>Prövning</i>	<i>19</i>
5	Resultat	20
5.1	Innehåll	20
5.2	Layout.....	20
5.3	Problem som uppstått	24
6	Diskussion	26

6.1	Egen värdering	26
6.2	Kollegors värderingar	26
6.3	Förbättringsförslag.....	27
7	Sammanfattning.....	28
	KÄLLOR.....	29

Figurer / Figures

Figure 1 Fösta sidan av innehållsförteckningen i handboken.....	21
Figure 2 Exempel på instruktion ur handboken del 1.....	22
Figure 3 Exempel på instruktion ur handboken del 2.....	23
Figure 4 Ett exempel på en del av en instruktion i handboken	24

1 INLEDNING

Fokuset i företag idag ligger allt mer hos kunden. Företag måste vara konkurrenskraftiga och vinna kundens förtroende. Det räcker inte att vinna kundens förtroende en gång utan kundens förtroende måste förstärkas hela tiden, för att försäkra sig om att kunden alltid återvänder istället för att vända sig till andra konkurrenters tjänster.

Företag erbjuder kunden näthandel samt viktig kundinformation i allt större grad. Därför är det viktigt att kunden kan lita på den information som är tillgänglig. En viktig hörnsten till kundtillfredsställelse är korrekta saldon. Kunden har möjlighet att kolla upp vilka produkter som är tillgängliga i vilken butik samt antalet tillgängliga produkter. Ifall kunden kommer till företaget och produkten som lovats hen inte är tillgänglig kan situationen i värsta fall leda till att kunden inte gör några inköp, utan istället vänder sig till en annan tjänstgivare.

1.1 Problemområde och problem

Jag jobbar själv inom inventarieteamet för ett stort företag inom möbelbranschen. Då jag började i min nuvarande position fann jag att informationen gällande inventarierutiner och användning av den interna systembasen inte var tillräcklig. Därför vill jag nu utarbeta en handbok som är mer noggrann med instruktioner steg för steg. Dessutom finns det i vår verksamhetspunkt enbart instruktioner på finska. Behovet av en engelsk handbok är stort. Vi anlidade precis anlidade en engelsk språkig arbetare till vårt team och fann att vi inte har instruktioner på engelska.

1.2 Syfte

Syftet med examensarbetet är att utarbeta en handbok för internt bruk för företaget jag jobbar hos. Handboken berör inventarieprocessens olika steg, samt tillvägagångssätt för utredning av inventariedifferenser. I första hand kommer handboken att användas för skolning av nya arbetare inom inventarieteamet. För att kunna jobba på ett

kostnadseffektivt sätt är det viktigt att alla följer samma arbetssätt. Målet med handboken är att på bästa sätt handleda en ny arbetare till nya, för hen främmande arbetsuppgifter.

1.3 Avgränsning

Jag kommer att avgränsa mitt examensarbete enbart till själva inventarieprocessens olika faser. Ytterligare kommer handboken att bestå enbart av instruktioner i form av ”hur”. Handboken beskriver inte varför en viss process görs utan fokuset ligger i att steg för steg gå genom hela processen i alla de programvaror som används för att utföra inventeringen. Ifall företaget jag skriver handboken till, i senare skede bestämmer sig för att beställa handboken för globalt eller internationellt bruk, kommer jag att utarbeta handboken ytterligare med ett bredare perspektiv på inventarie som även besvarar frågan ”varför”. Handboken kommer i så fall eventuellt att översättas till flera språk.

1.4 Kort beskrivning av företaget

Företaget handboken skrivs för är ett av världens ledande företag inom möbelbranschen. Företaget har totalt 389 verksamhetspunkter i över 48 länder. I Finland verkar för tillfället 6 möbelhus. För verksamhetsåret 2016 sysselsatte företaget totalt ungefär 183 000 personer.

2 LAGER OCH INVENTERING

I detta kapitel behandlas kort teori för lager samt inventering

2.1 Lager

Man kunde tänka sig att lagring i sig är en mycket simpel funktion, produkter som fylls i hyllor varefter de sänds till kunden. Här glöms ofta bort hur viktiga alla olika funktioner inom lagret är samt hur alla lagrets funktioner och verksamhetens noggrannhet fungerar som grund för en effektiv lagerverksamhet. Funktioner tillhörande lager finns i nästan alla produktions- och affärsverksamheter. Även inom servicebranschen behövs lager. Behovet för lagring kan vara olika i olika typer av företag. T.ex. lagrar företag inom städningsbranschen sin arbetsutrustning samt arbetsmaterial, medan andra företag kräver lager för att affärsverksamheten helt enkelt skall fungera. Begreppet lagring är alltså inte enbart förknippat med logistikhus, terminaler och centrallager. Problemet i lagring är att de lagrade produkternas värde sällan stiger under den tid den lagras. Därför är det viktigt att företaget håller kontroll på vad som lagras. (Hokkanen & Virtanen 2012, s. 9)

I lager finns stora summor av bundet kapital som istället för att ligga på lagerhyllan kunde användas för något annat behov. Ifall det vore möjligt att optimera leveranstider, så att råvaror eller produkter kunde levereras direkt till tillverkning eller direkt från producenten till kunden, kunde man minska på lagernivån eller i bästa fall totalt slopa lager. Största orsaken till lagring är att försäkra att produkter finns tillgängliga. (Logistiikan maailma 2011, s.79-80)

2.1.1 Lagerfunktioner

Lagerfunktioner innebär bl.a. inkommande logistik, påfyllning av hyllor, plockning, inventering, förpackning samt utgående logistik. Handlingar som har en direkt påverkan på lagrets servicegrad är kontroll av leveranser, kvalitetskontroll och behandling av returnerade produkter. (Logistiikan maailma 2011, s.86)

2.2 Inventering

I följande kapitel behandlas i korthet vad inventering är samt hur inventeringen i företaget X fungerar.

2.2.1 Vad är inventering

Ett företag behöver information om dess tillgångar som stöd för sin verksamhet. Lagrets uppgift är att lagra olika sorter av produkter, samtidigt binds det även kapital till såväl färdiga som halvfärdiga produkter. Allt kapital som är bundet till tillgångar har en direkt effekt på företagets ekonomiska lönsamhet.

Det är viktigt att ett företag har korrekta saldon eftersom företag beställer in nya produkter enligt orderpunkt, dvs då en produkts saldo sjunkit till en viss nivå. Att företagets olika funktioner kan lita på företagets lagersaldo inverkar på hela företagets verksamhet. (Hokkanen & Virtanen 2012, s.65-66)

Saldots tillförlitlighet utmanas varje gång produkter förflyttas från en plats till en annan, oberoende om produkten kommer direkt ur lastbilen eller är i kundens hand. Genom att inventera är det möjligt att minska risken för sändningar av fel kvantitet. Vid inventering är det även möjligt att hitta produkter som varit försvunna.

Inventering är mycket svårare än det låter. Att utföra inventering kräver noggrannhet, information om arbetsutrustning samt kunnande inom företagets olika databaser. Det är viktigt att kunna använda företagets databaser eftersom man då kan utreda varför det uppstått fel i lagervärdet. Som hjälpmedel för inventering fungerar mobila handdatorer. Då det uppstått fel i lagervärdet skall produkten inventeras och det skall utredas varför produkten fattades. I fall där felet i lagervärdet uppstått t.ex. vid inleverans av produkter och man kan identifiera brister i företagets egna processer, är det viktigt att agera. Man lär sig av sina misstag. (Hokkanen&Virtanen, s. 68)

Enligt lag skall alla produkter inventeras en gång i året. Det är viktigt att lagervärdet är korrekt eftersom lagervärdets förändring införs i balansräkningen för att öka eller minska företagets resultat. (Talouhallinto, 2015)

2.3 Olika typ av inventering

2.3.1 Årlig inventarie

Årlig inventarie betyder enligt bokföringslagen en gångs inventarie som måste ske en gång i året.

2.3.2 Kontinuerlig inventering

Kontinuerlig inventering är möjlig att utföra tack vare allt mer utvecklade affärssystem. Kontinuerlig inventering är möjlig då det märks en skillnad i lagersaldo. Med regelbunden inventering är det möjligt att uppnå allt mer noggranna lagersaldo samt därmed noggrannare lagerbokföring.

2.3.3 Nollinventering

Nollinventering betyder att en lagerkontroll görs då en produkts lagersaldo enligt systemet borde vara noll.

2.3.4 Korsinventering

Korsinventering är en inventeringsmetod där grunden ligger i att två personer inventerar. Först räknar båda personerna var sitt område, varefter de byter område med varandra. I och med att samma produkter räknas två gånger kan man komma fram till ett noggrannare resultat. Korsinventering anses som en bra inventeringsmetod då man vill försäkra sig om att resultatet är korrekt.

2.3.5 Punktinventering

Punktinventering betyder inventering av ett visst område eller vissa bestämda artiklar. Punktinventering används även vid förverkligande av kontinuerlig inventering.

2.4 Inventering i företaget X

I företaget där jag jobbar inventeras det varje dag. Företaget har ett eget inventeringsteam som står för inventeringen. Inventeringsteamet består av tre personer. Inventerarna jobbar sju dagar i veckan. Vår närmaste förman är ansvarig för att alla företags produkter räknas en gång i verksamhetsåret.

I medeltalt har inventarieteamet ca 207 inventeringsuppgifter per dag. Då man räknar med alla säsongprodukter och nya produkter har företaget ungefär 13500 produkter, som årligen skall räknas. Förutom att produkterna skall räknas en gång per verksamhetsår räknas vissa problemprodukter oftare. Dessa är ofta produkter som har som tendens att försvinna med tiden, t.ex. glas som lätt går sönder eller produkter som stjäls. Top 200 artiklar bör räknas en gång i tertialet. Före varje större kampanj räknas produkterna som ingår i kampanjen, för att se till att vi har korrekta saldon.

Som inventeringsmetod använder sig företaget av en blandning av kontinuerlig inventering och punktinventering. I företags inventeringsmall kan man även se en typ av korsinventering. Korsinventering i företaget betyder att samma produkt räknas på nytt av en annan person då en större differens i lagersaldot identifierats. Produkter inventeras på basen av saldonivå samt även då någon manuellt satt en begäran på inventering för en viss produkt. Produkter inventeras automatiskt i fall där värdet i lagret är större än produktens totala saldo i systemet. Ett annat fall är då produktens saldo är negativt, dvs överförsäljning, försäljning av produkter som inte finns i lager. Vanligaste orsaken till inventering är då produkten har ett lågt saldo. Vissa produkter kräver en inventeringskontroll innan systemet gör en ny beställning av produkten. Nollinventering görs då en produkts saldo enligt systemet borde vara noll.

Vid inventering räknas både försäljningsplats samt den mängd som förvaras i lagret. De produkter som inventeras kan inte lyftas ner från lagret så länge som inventeringen pågår. Lagerplatsen är med andra ord låst och enbart inventarieteamet har rätt att lyfta och korrigera saldot på pallen tills inventeringen är slutförd.

Inventarieteamet är skyldig att rapportera olika funktioner då saldofel uppstått i någon process som berör en viss funktion.

Vid godkännande av betydande inventariedifferenser rapporteras högre ledning och vid ännu större inventeringar rapporteras differensen även på landsnivå.

2.4.1 Inventeringsprocessen i företaget X i ett nötskal

Inventeringsprocessen börjar med rutiner som bör utföras innan inventeringen över huvudtaget kan utföras över. Till dessa rutiner hör att bl.a. kolla de reservationer försäljningen har gjort. Försäljningsavdelningen gör reservationer för produkter som fattas. Genom reserveringen korrigeras tillgängligheten för produkten, så att kunden ser tillförlitlig information vid kontrollering av tillgängligheten för en viss produkt online. En annan viktig rutin är att kolla öppna plockningar, dvs produkter som är betalda och plockas direkt åt kunden. Ifall vi inventerar produkter som är i en öppen plockning, betyder det att vi räknar dessa produkter till lagervärdet, vilka i verkligheten är betalda och på väg till kunden. Efter morgonrutinerna sker själva inventeringen, dvs. den fysiska mängden produkter räknas på både försäljningsplats samt i lagret. Efter att allt räknats går inventeringsteamet igenom inventarieresultatet. Ifall större differenser uppstått görs det rapporter för vidare utredning. Dessa produkter måste räknas på nytt därpå följande dag. Inventeringsteamet använder företagets olika datorprogram för utredning av differenser. Efter att resultatet gått igenom tar hela teamet en gemensam rundtur i varuhuset och söker tillsammans efter artiklar som saknats. Efter andra rundturen korrigeras de ändringar som funnits under andra rundturen. Från inventeringen raderas de artiklar som kräver mer utredning och till sist godkänns inventeringen.

3 TEORI OM HANDBÖCKER

Detta kapitel behandlar ämnet om handböcker, bakgrundsinformation för vad en handbok är samt hur en handbok bör vara uppbyggd.

3.1 Vad är en handbok

Handböcker används ofta i företag som hjälpmedel för nyanställda. En typisk handbok består av information om företaget, tillvägagångssätt i företaget eller handboken kan vara specificerad för en viss grupp och bestå av instruktioner för hur en viss process utförs.

Handböcker fungerar som en manual som skall hjälpa användare att utföra någonting. Handböcker skall hjälpa användare att snabbt och effektivt använda ett system eller att kunna utföra en process. Väluppbyggda och välskrivna handböcker hjälper användaren att utföra sitt arbete effektivt. (Mona J. Casady 1992)

Problem med handböcker är att det ibland kan vara svårt för användaren att hitta vad de söker efter samt att användaren lätt kan tappa bort sig i instruktionerna. Därför är det viktigt att handboken är uppbyggd på ett sätt att den är lätt att förstå. (Mona J. Casady 1992)

För att handboken skall vara lätt att förstå skall handboken enligt Mona J. Casady äga följande karaktäristiska drag:

- Handboken skall vara välskriven
- Bra layout
- Väl utformade instruktioner så användaren har lätt att följa dem
- Väl illustrerad för att ytterligare öka förståelse

3.2 Hur skriver man en handbok

För att kunna skriva en bra handbok bör man enligt Casady följa följande nio steg:

- Förberedelser
- Ett första utkast samt feedback på utkastet
- Bearbetning av texten och strukturen
- Strukturering av texten
- Skriva det sista utkastet
- Kopiera det sista utkastet
- Dela ut exemplar av handboken
- Arrangera träning
- Rapportera ledningen

Det är viktigt att först planera handboken genom att göra en lista på vad som skall behandlas i handboken och sedan ordna dem i en logisk ordning. Då man har planerat hur handboken skall vara uppbyggd kan man börja med att skriva ett första utkast. Det är viktigt att dela ut utkastet, begära feedback på det och sedan på basis av den feedback man fått bearbeta texten och göra eventuella ändringar. Härfter är det viktigt att strukturera texten och layouten för att handboken skall vara så lättläst som möjligt. Det är också viktigt att använda sig av bilder och grafer som stöd för texten. Efter att ha strukturerat texten och fokuserat på layouten kan det sista utkastet utformas, vilket sedan kopieras och delas ut till de arbetstagare som skall använda sig av handboken.

4 METOD

I kommande kapitel behandlas de vanligaste forskningsmetoderna, samt kommer jag att ytterligare presentera mitt val av forskningsmetod för mitt examensarbete.

4.1 Kvantitativa och kvalitativa metoder

För att undersöka inom ett område kan man använda sig av två olika undersökningsmetoder. Metoderna delas in i kvantitativa och kvalitativa metoder. (Bryman & Bell 2013, s.49) Den kvantitativa metoden innebär i stort sett undersökning genom teoriprovning för att få ett samband mellan teori och data. Datainsamlingen sker genom experiment med försökspersoner, intervjuer och enkäter. I den kvantitativa metoden ligger tyngden på provning av teori i praktiken. (Bryman & Bell 2013, s.162) Den kvalitativa metoden däremot handlar inte om försök eller experiment utan handlar i större drag om ord istället för siffror. Kvalitativa metoder är bl.a. intervjuer, observationer eller insamling och analys av texter och dokument. (Bryman & Bell 2013, s.393-394)

4.2 Fallstudie

En fallstudie är en mer djupgående och detaljerad forskning för ett visst fall. Fallstudier kan användas vid kvantitativa studier men är oftast starkt förknippade med kvalitativa forskningar. En kvalitativ fallstudie består ofta av deltagande observationer och ostrukturerade intervjuer. (Bryman & Bell 2013, s. 84-86)

4.3 Val av metod

Jag valde att använda mig av en kvalitativ forskningsmetod. Den empiriska delen i mitt examensarbete är handboken. Handboken behandlar hela inventarieprocessen för ett möbelvarushus. Handboken har gjorts för en specifik verksamhetspunkt och därför kan

examensarbetet även ses som en fallstudie, som tar i beaktande arbetssättet på just denna specifika punkt. Eftersom jag själv jobbar vid företaget kommer forskningen att långt basera sig på mina egna observationer. Även i senare skede då handboken testas använder jag mig av deltagande observationer och diskussioner.

4.4 Hur jag gjort min handbok

Följande kapitel berättar om hur jag har gjort min handbok. Jag har strävat efter att göra handboken inom ramen för den tidigare presenterade teorin.

4.4.1 Planering

Enligt Casady är det viktigt att känna till det område man skall behandla. Eftersom jag själv arbetar inom inventeringsteamet känner jag till mitt ämne och behövde därför inte ytterligare lära mig om inventarieprocesser. Jag kunde köra igång direkt med att använda den information och de rutiner jag själv använder mig av i mitt arbete.

Första steget var att planera hurudan handboken skulle vara och för vilken målgrupp handboken skulle vara riktad. Jag skrev upp alla processens olika faser och kontrollerade att alla delfaser var i logisk ordning. I företaget fanns en handbok på finska från tidigare men den innehöll enligt min egen åsikt många brister. Handboken hoppade från en sak till en annan och var enligt min åsikt mycket svår att förstå. Eftersom jag själv använde mig av handboken, som en helt ny arbetare i företaget, obekant med affärssystemet och alla program som skulle användas, ansåg jag att handboken var svårläst.

Eftersom företaget inte hade några instruktioner på engelska för inventarieprocessen och företaget just hade anlitat en engelsk talande arbetstagare fann jag ett behov att utforma handboken på engelska. Målgruppen för min handbok överlag var nyanställda i inventarieteamet. Ett mål jag gjorde klart för mig själv från första början var att skriva handboken step-by-step för att även en person som aldrig sett programmen som används,

skulle kunna klara av att utan problem utföra hela inventeringsprocessen från början till slut.

4.4.2 Utformning

Efter att jag planerat färdigt handbokens olika områden som skulle behandlas började jag med att skriva ner de olika faserna i ett word dokument i form av en innehållsförteckning. Därefter började jag småningom jobba med varje rubrik. Jag tog skärmbilder för varje fas för att ytterligare göra det enklare att förstå vad man skall göra. Bilderna stöder instruktionerna.

4.4.3 Prövning

Efter att jag gjort mitt första utkast av handboken provkördes den av vår nya arbetare inom inventarieteamet. De instruktioner som enligt hen ansågs klumpiga eller som krävde ytterligare förklaring korrigerades. I detta skede gjordes även fler förändringar i handboken och ytterligare satte jag till instruktioner som jag fann att jag tidigare glömt bort. Senare har jag själv flera gånger läst genom handboken och gjort förbättringar och ändringar då jag stannat upp för någonting som kunde ha varit bättre förklarad eller någonting som fattats. Ytterligare har besökare från företagets andra verksamhetspunkter fått ta del av handboken. Feedbacken har varit positiv.

5 RESULTAT

Eftersom handboken är sekretessbelagd då den innehåller företagshemligheter kommer handboken inte att publiceras. Handboken har redan delats ut till en del arbetare och anses vara till nytta även för arbetare som tidigare jobbat inom arbetsuppgiften. Handboken fungerar även bra som hjälpmedel då det är någonting man snabbt behöver hitta.

5.1 Innehåll

Handboken som fungerar som resultat för mitt examensarbete består totalt av 105 sidor. Handboken är indelad i 7 kapitel. Det första kapitlet beskriver hela inventeringsprocessen i form av en lista med de olika faserna. Listan kan användas som checklista för att försäkra sig om att alla skeden i processen utförs. Det andra kapitlet behandlar olika rutiner som måste göras innan vi kan börja inventera. Det tredje kapitlet består av de olika faserna i själva inventeringsprocessen. Fjärde och femte kapitlet består av faser som skall göras efter att inventeringen har slutförts. Sjätte kapitlet består av en rutin som måste utföras varje lördag och söndag för att inventeringslistan skall uppdateras. Sista kapitlet i handboken är en instruktion för hur man annullerar hela inventeringen ifall inventeringen inte gått att utföra. T.ex. vid fall då någon insjuknat eller det inte finns tillräckligt med resurser för att utföra inventeringen.

5.2 Layout

Handbokens instruktioner är skrivda med Times New Roman i storlek 12 och instruktionerna är upplagda i punktformat.

Första sidan av handbokens innehållsförteckning ser ut på följande sätt:

CONTENTS

1	Inventoryprocess step by step	4
2	Morning routines.....	6
2.1	Isell – Print reservations.....	7
2.2	GADD- Oversells	11
2.3	CPS – pickings.....	16
2.3.1	Check if article is in inventory (B5).....	20
2.3.2	Deleting article in picking from inventory.....	21
2.4	DES (Delivery Schedule)	22
2.5	SAMS.....	27
2.5.1	Print automatic stock corrections	28
2.5.2	Check Admin SACS.....	30
2.6	TT 441 transaction forms, check that articles not in inventory and do transaction	33
2.6.1	Check if articles on TT441 forms are in inventory.....	33
2.6.2	Do transaction.....	33
2.7	Check articles in inventory with no sales location.....	38
3	Inventory process (counting → saving inventory)	39
3.1	Counting.....	39
3.1.1	Inventory showroom + market hall.....	40
3.1.2	Inventory warehouse.....	43
3.2	After counting inventory	46
3.2.1	L51	46
3.3	Inventory total	50
3.4	Analyzing inventory results	54
3.4.1	Making report.....	54
3.4.2	How to "investigate" in a difference.....	56
3.4.3	Useful screens in MHS.....	57
3.4.4	GADD.....	62
3.4.5	TTA- analytics	66
3.4.6	OnDemand.....	68
3.5	Second round.....	72
3.5.1	How to check old locations? (SLM-tool).....	72
3.6	After second round.....	76
3.6.1	Delete articles from inventory.....	76
3.6.2	Change counted amount sales location M22.....	77
3.6.3	Change counted amount SGF M23	78
3.7	Inventory differences – M2C	80

Figure 1 Första sidan av innehållsförteckningen i handboken

Eftersom handboken kommer att användas för internt bruk i företaget har den även företagets logo uppe i högra hörnet.

Instruktionerna är illustrerade med bilder, pilar och cirklar som noggrannare handleder användaren på vägen för att göra instruktionen lättare att förstå. Oftast presenteras först processen i punktformat varefter följer en bild med förklaring. För att ta fram ett exempel, se instruktion nedan. Nedan presenteras ett exempel på en instruktion ur handboken.

2.3.2 Deleting article in picking from inventory

- If article is in inventory, we need to delete it from inventory and remove it for next day.
- Go to window M22 in MHS – Register spot invent. Sales (Press End + M22 + ENTER).
 - Fill in 001 -> click enter once -> Fill in the article number you are about to delete and press enter.
 - Now the article you are about to delete will be shown in the window.
 - In first field enter the number of line (01) and press delete.

Figure 2 Exempel på instruktion ur handboken del 1

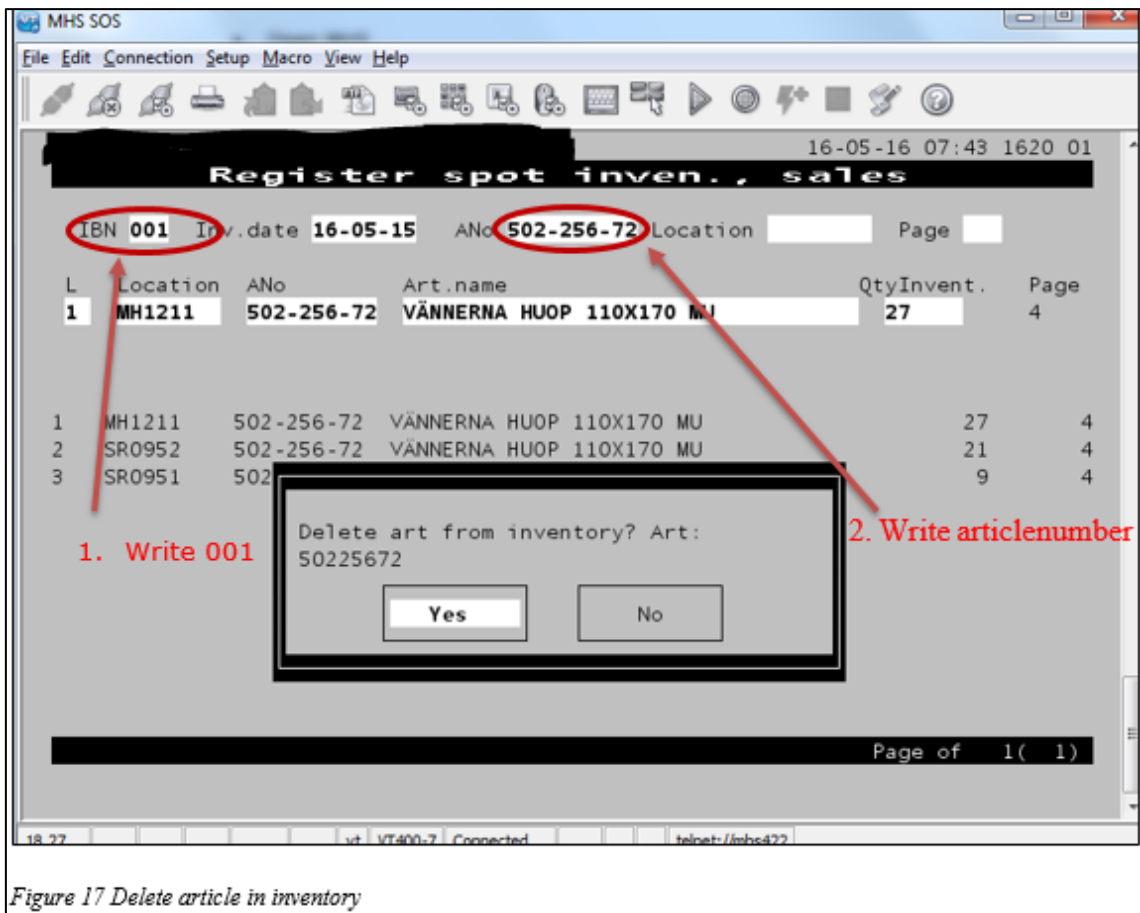


Figure 17 Delete article in inventory

Figure 3 Exempel på instruktion ur handboken del 2

1.6 TT 441 transaction forms, check that articles not in inventory and do transaction

1.6.1 Check if articles on forms are in inventory

- TT441 transaction forms are left in our mailbox
- Open ██████
- Go to screen B5 and check if any of articles on forms are in inventory, if in inventory, delete it in screen M22

1.6.2 Do transaction

- Open ██████
- Go to screen C4G, End+ c4g + Enter(Stock Adjustment TT440-441)
- In the field for Int.book.no fill in today's date (ex. 151207), press enter
- In the field for L insert "01", you will now be automatically removed to next field
- In the field for Trans Type, insert 441, you will automatically be removed to next field
- In field for Article No. fill in article number from the form
- You will automatically be removed to field quantity.
- If TT-441 is marked, write the quantity after first pressing plus on keyboard (+)



<input type="checkbox"/>	TT - 441 Asiakkaan unohtamat maksetut tuotteet, siirretään takaisin varastoon.
<input type="checkbox"/>	TT + 441 Asiakas noutaa maksamansa tuotteet, luovutetaan asiakkaalle.

Figure 27 -441 transaction

Figure 4 Ett exempel på en del av en instruktion i handboken

5.3 Problem som uppstått

Då jag skrev handboken uppstod det flera gånger problem. Flera gånger behövdes det göras ändringar i instruktionerna, detta eftersom vissa delar av affärssystemets program inte längre används utan har bytts ut mot bättre programvaror. Det sker även hela tiden förändringar i arbetsrutinerna vilket betyder att instruktionerna ständigt måste ändras.

Detta betyder alltså att handboken med jämna mellanrum måste uppdateras för att den i framtiden skall kunna användas. Dock fungerar handboken ändå som grundläggande botten för det inventeringsteamet arbetar med.

6 DISKUSSION

I följande kapitel presenteras värderingar av handboken, min egen värdering samt även mina kollegors värderingar. Jag har fått feedback för handboken av mina nuvarande kollegor som läst igenom handboken. En av kollegorna började som nyanställd i inventeringsteamet våren 2017 och har därmed använt handboken som skolningsmaterial då hen började arbeta. Förutom att nuvarande kollegor värderat handboken har även före detta kollegor, som för tillfället arbetar med andra uppgifter i samma verksamhetspunkt, gett sina personliga åsikter. Ytterligare har vi haft besökare från företagets andra verksamhetspunkter i Finland. De har besökt oss för att se hur inventeringsprocessen sker i vår verksamhetspunkt. Vid varje besök har vi gått igenom inventeringsprocessens olika faser och vårt arbetssätt. På begäran har handboken sänts per e-post till besökarna och de har återkommit med feedback på handboken. Handboken kommer att tas till intert bruk vid skolning av nya arbetare i inventeringsteamet och kommer även att delas till andra företagets verksamhetspunkter.

6.1 Egen värdering

Jag tycker själv att handboken är lättläst och till strukturen väl uppbyggd. Handboken tar i beaktande att läsaren inte är bekant med ämnesområdet från tidigare och presenterar noggrant hur de olika skedena i processen skall utföras. Eftersom handboken omfattar en hel process i företaget, är den mycket kompakt och kan enligt en helt utomstående person anses svår att förstå eftersom de olika faserna inte presenteras noggrannare. Detta kräver alltså att användaren först fått en kort handledning av vad inventering är. Ifall beställaren dock önskar att en mer grundlig handbok görs, kommer även en kort presentation av varje fas i inventeringen att presenteras. Att skriva handboken var en lång process men resulterade enligt mig i ett utmärkt material för skolning av nya arbetare i inventeringsteamet.

6.2 Kollegors värderingar

Som tidigare redan nämnts har handboken provkörts av såväl nya inventerare, som nuvarande kollegor och även inventerare från andra verksamhetspunkter i Finland.

Utvärderingen skedde muntligt och per e-post. Alla värderingar syftade på att handboken lyckats och enligt dem kommer att fungera som ett bra hjälpmedel i företaget. Nedan följer en del av en av de utvärderingar jag fått. Texten är skriven på finska precis som Kollega 1 skrivit.

”Inventoinnin käsikirjan ohjeet etenivät loogisessa järjestyksessä ja yksityiskohtaisesti kuvattuna, myös kuvaesimerkkien paljous auttoi lukijaa ymmärtämään asian helposti. Uskon että saamme tästä oivan apuvälineen uusien inventoijien perehdyttämiseen. Käsikirjan avulla omaamme myös hyvät valmiudet työskentelytapojemme yhtenäistämiseen eri talojen välillä. Tulevaisuuden kehityskohteeksi voisi esittää toiveen myös suomenkielisestä versiosta, koska kaikilla ei välttämättä ole hyvää englanninkielen lukutaitoa.”

Även Kollega 2 ansåg att instruktionerna var enkla att förstå och framskred i logisk ordning. Hen anser att det har funnits ett behov för instruktionerna.

6.3 Förbättringsförslag

Handboken har fått mycket positiv feedback av såväl kollegor som före detta kollegor. Handboken är även enligt min egen åsikt bättre än vad jag hade väntat mig. Layouten kunde ändras för att instruktionerna och de beskrivande bilderna skulle vara mer ihophängande. För tillfället faller inte alltid bilderna på plats och kan för en person som är ny i arbetsuppgiften anses svåra att förstå. Ytterligare som en förbättring skulle handboken kunna noggrannare framhäva varför en viss process görs och ej enbart hur processen utförs. Som även en av kollegorna föreslog kunde en motsvarande handbok skrivas på andra språk eftersom alla inte har bra språkkunskaper i engelska. Detta skulle dock ske utöver examensarbetets ramar där målet endast var att skapa handboken på engelska.

7 SAMMANFATTNING

Detta examensarbete är ett beställningsarbete för ett företag inom möbelbranschen. Företagets verksamhetspunkt i Vanda hade behov av en engelsk språkig handbok med instruktioner för företagets inventeringsprocess. Korrekta saldon är en av hörnstenarna för kundtillfredsställande, därför är inventeringens roll viktig. Syftet är att skapa en handbok som handleder nya arbetare inom företagets inventarieteam till nya för hen främmande arbetsuppgifter. Det är viktigt att alla arbetare följer samma arbetssätt för att jobba på ett kostnadseffektivt sätt.

Examensarbetet är uppdelat i två delar. Första delen består av teori om vad en handbok är samt kort teori om lager och inventering. Andra delen består av själva handboken. Handboken baserar sig på företagets interna material samt på deltagande observationer på arbetsplatsen. Själva handboken omfattar totalt 105 sidor. Handboken omfattar alla steg som krävs för att kunna utföra inventeringen i företaget från början till slut. Eftersom handboken innehåller företagets interna processer samt affärshemligheter är handboken sekretessbelagd och inte tillgänglig för allmänheten.

Handboken har provkörts av kollegor och redan delats till företagets andra verksamhetspunkter i Finland. Feedbacken har varit positiv. Handboken kommer att tas i internt bruk för skolning av nya arbetare i inventeringsteamet samt kommer även att delas till andra verksamhetspunkter.

KÄLLOR

Bryman, Alan & Bell, Emma, 2013, *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, 2. Uppl. Liber AB, 757s.

Casady, Mona J. 1992, *The Write Stuff for Training Manuals*. Tillgänglig:
<https://www.questia.com/read/1G1-12112222/the-write-stuff-for-training-manuals>
Hämtad: 18.05.2017

Hokkanen, Simo & Virtanen, Seppo , 2012, *Varastonhoitajan käsikirja* , 1. uppl. Yliopistopaino, 200s.

Logistiikan Maailma, 2011, *Logistiikan ja toimitusketjun hallinnan perusteet*, 1. Uppl. LOGY ry, 252s.

Taloushallinto 2015, *Varaston inventointi*. Tillgänglig:
<https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos/varaston>
Hämtad:19.05.2017