

Fatmir Hiseni

MAANTIEKULJETUSTEN RAPORTOINNIN LÄPINÄKYVYYDEN
KEHITTÄMINEN: CASE YRITYS X

Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
2017

MAANTIEKULJETUKSEN RAPORTOINNIN LÄPINÄKYVYYDEN
KEHITTÄMINEN: CASE YRITYS X

Hiseni, Fatmir
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Kansainvälisen kaupan koulutusohjelma
Syyskuu 2017
Ohjaaja: Ari Vahteristo
Sivumäärä: 57
Liitteitä: 2

Asiasanat: maantiekuljetus, raportointi, läpinäkyvyys, kehitystoiminta, linkitys

Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia ja esittää toimenpide-ehdotus Yritys X:lle maantiekuljetuksen raportoinnin läpinäkyvyyden kehittämiseksi. Aihe on toimeksiantajalle ajankohtainen, jonka myötä toimeksiantaja tarvitsi ulkopuolisen näkökulman aiheesta.

Teoriaosuudessa jaettiin tutkimus kahteen pääosaan. Ensimmäisenä määriteltiin maantiekuljetus yleisellä mittakaavalla, jonka jälkeen käytiin tarkemmin läpi maantiekuljetuksen osapuolet, tuonti, hallinta ja seuranta. Seuraavaksi käytiin raportointi läpi yleisesti, sen historia, nykytila, asiakasraportointi sekä läpinäkyvyys. Teoriaosuus antaa lukijalle kattavat tiedot ja valmiudet empiiriseen osuuteen.

Opinnäytetyön tarkoitus on tuottaa toimenpide-ehdotus ja kehitysehdotus Yritys X:lle tutkimustulosten pohjalta. Tutkimus toteutettiin haastatteluilla. Toimeksiantaja nimesi haastateltavat henkilöt, jotka haastateltiin yksitellen, ja siinä järjestyksessä, kuin toimeksiantaja toivoi heidät haastateltavan. Toimeksiantajan näkemys oli, että suoritettaessa haastattelut tietyssä järjestyksessä se auttaisi näkemään ongelmatilanteen kokonaiskuvan. Haastateltavia oli neljä, joista kaikki olivat johtotehtävissä organisaatiossa ja kaikilla oli vahva kosketus ongelmatilanteeseen. Haastattelut toteutettiin kasvotusten, jotta haastateltavan ja haastattelijan välille ei tulisi väärinymmärryksiä. Haastattelut kestivät keskimääräisesti noin 45 minuuttia.

Analysoimalla tutkittua teoriaa ja haastatteluilla saatua tietoa saatiin esille tutkimustulokset. Haastatteluista selvisi Yritys X:n raportoinnin nykytila, sen toimivuus ja mikä aiheuttaa ongelmatilanteen. Teoria-osuudessa selvisi, kuinka raportointi toimii yleisellä tasolla. Tuloksista saatiin selville, kuinka Yritys X voisi parantaa ja nopeuttaa asiakasraportointia, jonka myötä raportoinnin läpinäkyvyyttä pystyttäisiin kehittämään.

IMPROVING TRANSPARENCY IN ROAD TRANSPORTATION REPORTS: CASE YRITYS X

Hiseni, Fatmir

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Science

Degree Programme in International Business

September 2017

Supervisor: Ari Vahteristo

Number of pages: 57

Appendices: 2

Keywords: road transportation, reportage, transparency, development, linkage

The aim of this thesis was to research and suggest an action proposition for company X to improve transparency of reportage on road transportation. Subject is timely for the commissioner thus the commissioner required an external perspective of the subject.

In the theory part subject was divided in to two main categories. First road transportation was defined generally and after that parties of road transportation, import, control and tracking were thoroughly examined. Next reportage was examined generally, it's history, present, client reporting and transparency. Theory part will give the reader comprehensive knowledge and acquisitions for the empirical part.

The purpose of this thesis is to produce an action proposition and development proposal for company X according to the research results. Research was conducted through interviews. The commissioner nominated the interviewees, which were interviewed separately and in an order the commissioner hoped them to be interviewed. The commissioner's opinion was that while conducting the interviews in an certain order it would help to see the overall picture of the problem. There were four interviewees which all of occupied leadership positions in the organization and all of them had a relation to the problem situation. Interviews were conducted face to face, so between the interviewer and the interviewee no misunderstanding would occur. Interviews lasted averagely about 45 minutes.

By analyzing studied theory and information gained from the interviews research results were achieved. Interviews presented company X reportage's present condition, it's functionality and which causes a problem situation. Theory part explained how reportage operates in general. Results discovered, how company X could enhance and quicken customer reporting with which transparency of reportage transparency could be developed.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA VIIITEKEHYS.....	8
2.1	Tarkoitus	8
2.2	Tavoitteet	9
2.3	Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajaus.....	9
2.4	Käsitteellinen viitekehys.....	10
3	MAANTIEKULJETUS JA SEN TOIMINTA.....	12
3.1	Maantiekuljetuksen määrittely.....	12
3.2	Maantiekuljetuksen osapuolet ja tuonti	13
3.2.1	Myyjä.....	13
3.2.2	Asiakas	14
3.2.3	Tavarantoimittaja.....	17
3.2.4	Tuonti	19
3.3	Toimintatavat maantiekuljetuksen hallinnassa	21
3.4	Maantiekuljetuksen ohjaus ja seuranta	25
4	YLEISTÄ RAPORTOINNISTA.....	27
4.1	Raportoinnin sisältö	27
4.2	Raportointi asiakkaalle.....	28
4.3	Raportoinnin nykytila	30
4.4	Raportoinnin läpinäkyvyys	32
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	34
5.1	Case company – Yritys X	34
5.2	Tutkimusmenetelmät ja -aineisto.....	34
5.3	Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti.....	37
5.4	Tutkimuksen toteuttaminen	39
5.4.1	Valitun tutkimusmenetelmän perustelu.....	39
5.4.2	Haastattelu	40
5.4.3	Tutkimustiedon analysointi	43
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	46
6.1	Raportoinnin ongelmakohdat ja haasteet	47
6.2	Tietovirtojen yhdistäminen	48
6.3	Kuljetusajan lupauksen toteutuminen.....	49
7	POHDINTA.....	51
7.1	Toimintasuositukset	51
7.2	Johtopäätökset.....	52

7.3 Lopuksi	54
LÄHTEET	56
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty toimeksiantona Case yritykseltä. Suoritin viime kesänä työharjoitteluni kyseisessä yrityksessä ja työharjoittelun edetessä esimieheni kysyi opinnäytetyöaiheestani. Työharjoittelun päätteeksi esimies esitteli minulle opinnäytetyöaiheen, josta kiinnostuin. Opinnäytetyötä tehtäessä opin tuntemaan ja sisäistämään organisaation toiminnan paremmin sekä mahdollisesti parantamaan organisaation raportointia.

Opinnäytetyöaiheeni on maantiekuljetuksen raportoinnin läpinäkyvyyden kehittäminen. Työn tarkoitus on tehdä raportoinnista yksinkertaisempi ja kehittää sen läpinäkyvyyttä asiakkaille. Aihe on tärkeä toimeksiantajalle, sillä raportointia parantamalla toimeksiantaja pystyy kehittämään maantiekuljetuksen laatua paremmaksi asiakkaiden näkökulmasta. Täten Yritys X pystyisi tarkastelemaan maantiekuljetuksensa toimivuutta tarkemmin. Yritys X:n palvelun laatu paranisi ja siten he voivat luvata parempaa palvelua vanhoille ja uusille asiakkaille.

Teoriaosassa käydään läpi maantiekuljetusta kokonaisuudessaan ja kuinka eri osa-alueet yhdistyvät kokonaisuudeksi. Maantiekuljetus jaetaan eri osa-alueisiin, jotta lukija ymmärtäisi maantiekuljetuksen toiminnan ja mistä osakokonaisuuksista se koostuu. Toiminnassa keskitytään pelkästään maantiekuljetukseen ja sen osa-alueisiin. Ottamalla mukaan kaikki kuljetusmuodot aiheesta tulisi liian laaja ja asian ydin kärsisi. Teoriaosassa käsitellään myös maantiekuljetuksen raportointia; Mitä raportin kuuluu sisältää tarjotakseen asiakkaalle tarpeellista informaatiota. Raportoinnin sisältö määräytyy pitkälti asiakkaan vaatimuksien ja tarpeiden kautta sekä toimeksiantajan resursseista tuottaa raportti. Tietoa haetaan kirjallisuudesta, ajankohtaisista artikkeleista ja erilaisista luotettavista internet-lähteistä.

Aluksi tuli tutkia ja perehtyä Yritys X:n järjestelmien eri osa-alueisiin. Ohjelmien synkronointi keskenään on keskeinen tekijä opinnäytetyössä. Tämän selvitettyä haastateltiin henkilökohtaisesti loppuraportin laatijoita. Haastattelussa käytettiin valmiiksi laadittua haastattelupohjaa, joka oli lähetetty aikaisemmin haastatteliijoille, jotta he voivat perehtyä haastattelun etenemiseen ja sisältöön. Haastattelun edetessä esitettiin

tilannekysymyksiä haastattelutuloksen tarkentamiseksi ja parantamiseksi. Näin haastattelussa ongelmakohdat tulivat esille ja erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja pystyttiin esittämään. Haastattelun myötä päästiin näkemään raportin luonti käytännössä ja kehittämään toimenpide-ehdotusta.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA VIITEKEHYS

2.1 Tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia ja analysoida Yritys X:n raportointia ulkomaalaisille asiakkaille. Raportointi sisältää kuljetuksen keston, tullaukset, aikaleimat sekä kuorman poikkeukset ilmoitetusta määrästä ja laadusta. Kyseessä on kansainvälinen logistiikkapalveluyritys, joka tarjoaa maantiekuljetuksia ja sopimuslogistiikkaa. Raportointi keskittyy maantiekuljetukseen, kun ulkomaalainen asiakas on tilannut koko konseptin yritykseltä. Koko konseptilla viitataan: nouto asiakkaan varastolta-terminaali-runko HUB tai jakoterminaali-määräterminaali-varasto-jakoterminaali ja asiakkaalle luovutus.

Tämä aihe on Yritys X:lle ajankohtainen, koska kyseinen ongelmatilanne on tullut vastaan viime aikoina. Ongelma keskittyy raportoinnin läpinäkyvyyden kehittämiseen. Tätä parantamalla asiakas saa ajankohtaisen ja selkeän raportin, jossa käydään läpi kuljetusten kestot, tullaukset, purkujen ja lastausten kestot eri terminaaleissa, tuote vauriot, aikaleimat sekä poikkeukset. Samalla palvelun tuottaja pystyy reagoimaan eri maantiekuljetuksen ongelmakohtiin. Parantamalla raportoinnin läpinäkyvyyttä ja sen tuottamista ajallaan asiakkaalle, Yritys X pystyy parantamaan omia palveluja sekä takaamaan, sekä vanhoille että uusille asiakkaille korkealaatuista palvelua.

Saadaksemme ajankohtaisen ja päivittyvän raportin tulee tutkia ja analysoida Yritys X:n käyttämiä järjestelmiä raportoinnin eri osa-alueilla. Tarkoituksena on selvittää, miten tietovirrat voidaan linkittää siten, että eri osa-alueiden raportoinnit saadaan yhdeksi raportiksi mahdollisimman yksinkertaisesti ja tarkasti.

2.2 Tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoitus on auttaa toimeksiantajaa löytämään ongelmatekijät raportointitilanteessa. Opinnäytetyön tavoite on antaa toimenpide-ehdotus raportin parantamiseksi sekä raportoinnin helpottamiseksi.

Oikean lähestymistavan löytyessä, Yritys X pääsee muokkaamaan raportointiaan sekä kehittämään sen läpinäkyvyyttä ja tuottamaan parempaa palvelua. Teoriaosuudella pyrin löytämään parhaan mahdollisen tavan raportoida maantiekuljetuksen toiminnasta asiakkaalle yleisellä tasolla. Empiirisessä osuudessa päästään tarkastelemaan maantiekuljetuksen toimintaa sekä sen raportointia yksityiskohtaisesti. Näin ollen analysoimalla ja vertailemalla näitä kahta tullaan löytää toimenpide-ehdotus yritykselle.

Tavoitteena on, että myös asiakkaat pääsisivät seuraamaan raportointia päivittäin, raportin ollessa reaaliajassa kaiken aikaa. Lopullisen raportoinnin luominen helpottuisi huomattavasti järjestelmien synkronoidessa toistensa kanssa sekä ongelmakohtia päivittäessä. Raportin laatijan ajankäyttö tehostuisi merkittävästi. Raportista tulee kattavampi ja selkeämpi, kun ei tarvitse etsiä eri raporttiosa-alueita eri tahoilta ja koota ne pala palalta yhdeksi kokonaiseksi raportiksi. Raportti olisi reaaliajassa koko ajan, eikä sitä näin ollen tarvitsisi koota erikseen.

2.3 Tutkimuskysymykset ja tutkimuksen rajaus

Tutkimusongelma on jaettu kolmeen alla olevaan tutkimuskysymykseen.

1. Raportoinnin ongelmakohdat ja haasteet raportin laatimisessa?
2. Miten maantiekuljetuksen tietovirrat voidaan yhdistää, jotta mittaaminen olisi mahdollista?
3. Miten kuljetusketjun kuljetusajan lupaus toteutuu asiakkaalle?

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä tutkimuksessa on: *Raportoinnin ongelmakohdat ja haasteet raportin laatimisessa?* Tarkoituksena on selvittää, mitkä raportinlaadintakohdat tuottavat organisaatiolla haasteita. Samalla on tarkoituksena selvittää,

kuinka organisaatio suoriutuu haasteista ja ongelmakohtista. Löytyykö kätevämpää ja hyödyllisempää keinoa suoriutua ongelmatilanteista.

Tutkimuksen toinen tutkimuskysymys on: *Miten maantiekuljetuksen tietovirrat voidaan yhdistää, jotta mittaaminen olisi mahdollista?* Riittääkö pelkästään tietovirran yhdistäminen tuottamaan tarpeellisen mittauksen raportointia varten. Pitäisikö palvelun tuottajan tuottaa koko maantiekuljetus asiakkaalle omilla resursseilla käyttämättä alihankkijoita. Näin ollen palvelun tuottaja pystyy itse vaikuttamaan raportoinnin tarkkuuteen ja sen laatuun.

Viimeisenä tutkimuskysymyksenä on: *Miten kuljetusketjun kuljetusajan lupaus toteutuu asiakkaalle?* Kuinka palvelun tuottaja seuraa kuljetusten kestoja, jotta he voivat pitää kiinni lupaamistaan toimitusaajoista. Mikä on sopiva toimitusaika esimerkiksi Euroopan sisämaasta Suomeen? Palvelun tuottajan tulee seurata erilaisia Key Performance Indicator (KPI) mittareita, jotta he pystyvät seuraamaan toimitusaikojen kestoja ja missä kohtaa toimitus vie eniten aikaa.

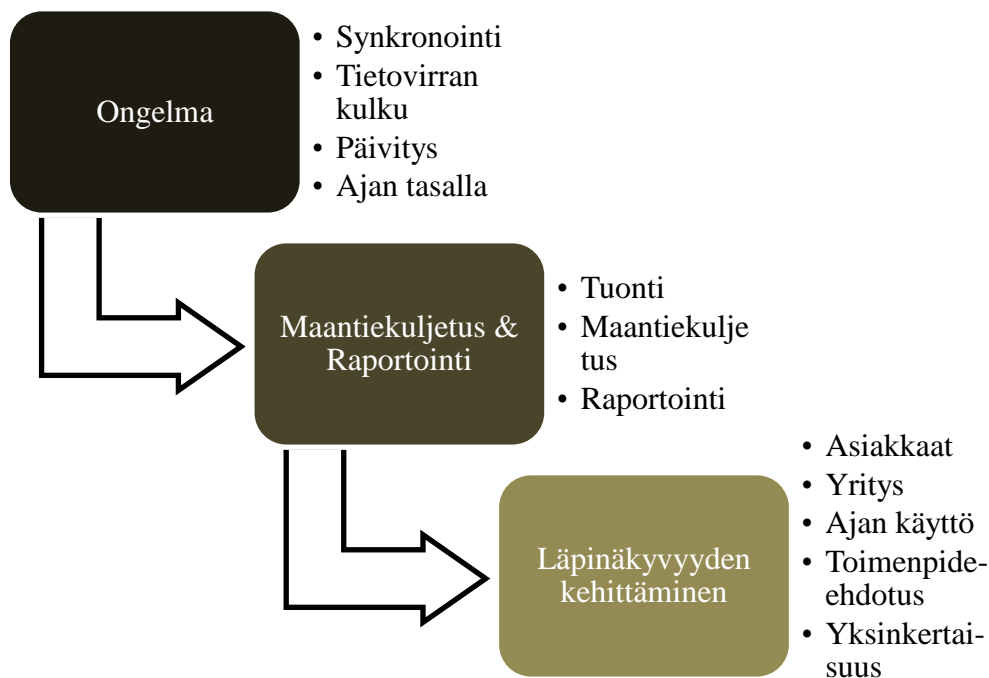
Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii kansainvälinen logistiikkapalvelunyritys, joka tuottaa maantiekuljetuksia ja sopimuslogistiikkaa. Opinnäytetyö rajataan koskemaan tuontia Suomeen maantiekuljetuksella. Kaikki muut kuljetusmuodot jätetään työn ulkopuolelle. Työstä tulisi liian laaja ja opinnäytetyön laajuutta huomioon ottaen kaikkien kuljetusmuotojen läpikäynti ei ole mahdollista. Vienti jätetään myös tutkimuksen ulkopuolelle toimeksiantajan pyynnöstä. Työ rajoittuu myös yrityksen sisälle, eli haastattelen yrityksen sisällä työskenteleviä raportinlaatijoita. Vaikka työn tarkoitus on parantaa raportin läpinäkyvyyttä asiakkaan näkökulmasta, jätetään tutkimuksen ulkopuolelle asiakkaiden haastattelemisen työn laajuuden rajaamiseksi.

2.4 Käsitteellinen viitekehys

Käsitteellisessä viitekehyksessä (Kuvio 1) on kuvailtu tutkimusongelman eteneminen. Kaikki tärkeät tekijät on otettu huomioon tutkimusongelman selvittämiseksi. Ensiksi maantiekuljetuksen raportointi ja maantiekuljetus on eritelty omiksi osaluokiksi. Maantiekuljetuksessa käydään läpi eri osaluoket, alue kerrallaan. Maantie-

kuljetus alkaa asiakkaan varastolta ja päättyy kuluttaja-asiakkaaseen. Eroteltua osa-alueet toisistaan voidaan keskittyä raportointiin, joka koostuu jokaisesta osa-alueesta lopulliseksi raportiksi. Raportoinnissa käydään läpi mitä raportoidaan missäkin tilanteessa, jotta raportin kokonaisuus on tarpeeksi laaja ja kattava asiakkaalle. Selvitetyämme maantiekuljetuksen toiminnan sekä raportoinnin koostumuksen saadaan hyvät valmiudet työstämään ongelmatilannetta. Ongelmakohtassa selvitetään, missä kohtaa maantiekuljetusta raportointi tuottaa ongelmia. Kirjallisella tiedolla ja raportin laatijoiden haastattelulla pyritään löytämään ratkaisuvaihtoehtoja. Ratkoessamme ongelmatilanteen, raportoinnin läpinäkyvyys paranee. Millä keinolla raportin laatiminen ja seuranta olisi helppoa ja yksinkertaista. Täten raportoinnista voidaan tehdä entistä läpinäkyvämpää asiakkaalle.

Jotta tavoitteisiin päästäisiin, pitää raportointikohdat käydä yksitellen läpi ja samalla kehittää raportointia kohta kohdalta. Pitää oppia katsomaan kokonaiskuvaa, jotta sen voi erotella osiin ja pohtia mitä kohtaa muuttamalla voidaan vaikuttaa loppuraporttiin. Ohjelmien synkronointi on avaintekijä loppuraportin luomiseen ja päivittämiseen reaaliaikaan.



Kuvio 1. Käsitteellinen viitekehys: Toimitusketjun ja raportoinnin ongelmakohdan läpinäkyvyyden kehittäminen

3 MAANTIEKULJETUS JA SEN TOIMINTA

3.1 Maantiekuljetuksen määrittely

Logistiikasta puhuttaessa useimmiten ihmiset yhdistävät sen erilaisiin kuljetusmuotoihin, joista tiekuljetus on kaikista näkyvin (Waters 2009, 404). Kuljetus on ydinlogistiikan kulmakivi. Kuljetuksella siirretään raaka-aineita sekä tuotteita eri tavarantoimittajien ja asiakkaiden välillä, sillä pystytään vastaamaan asiakkaiden kysyntään. Nopealla kuljetuksella yritys pystyy vastaamaan nopeasti asiakkaiden kysyntään, mutta toimitusketjun tehokkuus kärsii nopealla vastauskyvyllä. Valitsemallaan kuljetusmuodolla yritys pystyy vaikuttamaan varastoinnin sekä laitteiston sijaintiin. Siirtämällä tuote nopeasti kuljetusketjun läpi hyödynnetään ajankäyttöä sekä varastointikiertoa. (Chopra & Meindl 2007, 53; Waters 2009, 404.)

Toimitusketjussa on viisi pääkuljetusmuotoa, jotka ovat: ilma-, tie-, rautatie- sekä vesi- tai putkistokuljetukset. Oikean kuljetusmuodon valitseminen riippuu seuraavista tekijöistä: kuljetettavan tuotteen tyyppi, lähtöpaikan sijainti, kuinka iso lasti on kyseessä, asiakkaan kysynnästä ja monesta pienemmästä tekijästä. Nämä ovat päätekeyijät kuljetusmuodon valitsemisessa. Yleisin kuljetusmuoto eri mantereilla on maantiekuljetus, toiselta nimellä tiekuljetus. 70 prosentissa Euroopan Unionissa kuljetusta rahdista on käytetty autokuljetusta. Kuljetettaessa painavampia ja selvästi määrällisesti isompia rahteja käytetään rautatiekuljetusta, joka on 15 prosenttia kokonaiskuljetuksesta EU:n alueella. 10 prosenttia kuljetuksesta keskittyi sisävesistöjen kuljetukseen, sekä 1 prosentti oli ilmakuljetusta, joka on harvinaisin kuljetusmuoto kustannusten takia. 4 prosenttia jää putkistokuljetuksiin, kuljettamaan maaöljyä sekä kaasua turvallisesti. (Waters 2009, 408-409.)

Maantiekuljetus suoritetaan tiekulkuajoneuvolla, siinä käytetään joko kuorma-autoa tai traktoria. Maantiekuljetuksessa voidaan myös käyttää kevyttä tieliikennettä kuten, polkupyöriä ja mopoja. Näitä kahta kuljetusmuotoa käytetään taajama-alueilla, sillä saadaan säästettyä kuljetusaikaa ja toimitus onnistuu ovelta ovelle, sekä kulut ovat minimaaliset. Teollisuudessa yleisin tiekuljetukseen käytetty väline on kuorma-auto, tai kuorma-auto mihin on liitetty perävaunu, jolla saadaan kuljetettua mahdollisim-

man iso lasti yhdellä kerralla tieliikenteessä. Maantiekuljetus yhdistetään yleisemmin autokuljetukseen, vaikka todellisuudessa rautatiekuljetus kuuluu myös maakuljetukseen. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 85.)

3.2 Maantiekuljetuksen osapuolet ja tuonti

3.2.1 Myyjä

1900-luvulla ja sen jälkeen myyjien rooli ja liiketoiminta on muuttunut radikaalisti. Myyjän toimenkuva ja tärkeys ottivat ison harppauksen yritysmaailmassa. Vuonna 1930 myyjien rooli oli tuotteiden toimittamista, koska kysyntä ylitti tarjonnan, jonka perusteella käytettiin nimikettä tuotteiden toimittaja. Tarjonnan lisääntyttyä ja ylittäessään asiakkaiden kysynnän vuonna 1930-1960 se vaikutti myyjien nimikkeeseen, sillä ylitarjonnan myötä myyjän päätehtävä oli suositella tiettyä tuotetta asiakkaille. Näin ollen myyjiä nimettiin suosittelijoiksi. 1950-luvun lopulla ja 1960-luvun alussa myyjien rooli korostui yrityksissä ja heidän työtehtäviin lisättiin ongelmien ratkaiseminen. Vuodesta 1990 lähtien tähän päivään asti myyjien päätehtäväksi korostui asiakassuhteiden rakentaminen sekä niiden ylläpitämisessä huomattiin, että myyjän ja ostajan yhteistyöllä voidaan hyötyä strategisesti kilpailijoihin nähden. Myyjän tarkoitus on etsiä yhdessä asiakkaan kanssa kokonaisvaltaisia ratkaisuja kaupankäynnille. (Hänti, Kairisto-Mertanen & Kock 2016, 14.)

Tänä päivänä vaaditaan yhteistyötä useiden eri ihmisten kanssa, jotta pystytään menestyksellisesti hoitamaan useita tehtäviä tuloksellisesti. Nykypäivänä tarvitaan myyntityötä kaikissa ammateissa, ammatista riippumatta, sillä myyntityöllä tarkoitetaan motivointia ja ohjaamista. Oman brändin luominen on kulmakivi uralla edetessä, sillä yksilö tarjoaa omaa tietoa ja taitoa, täten yksilön henkilökohtainen brändi muodostuu. Yksilön brändi on yhtä kuin suunnitelmallista tavoitekuvan rakentamista itsestään, jotta yksilö pystyisi myymään omaa brändiään hänen tulee itse uskoa siihen, vasta sen jälkeen yksilön brändi on uskottava ulkopuolisten mielestä. (Hänti ym. 2016, 10-13.)

Päästäkseen kauppasopimukseen, myyjä käynnistää myyntiprosessin ja ostaja käynnistää ostoprosessin näin ollen he kohtaavat, kiinnostuessaan toisistaan. Myyntiprosessin aloittaminen ei aina välttämättä tuota tulosta ja päästä ratkaisuun, sama koskee ostoprosessia missä ostaja voi perääntyä kaupan teosta hetkenä minä hyvänsä. Myyjän ja ostajan kaupankäynnin prosessin edetessä päädytään myyntijohtolangasta kumppanuuteen. Tällöin syntyy kauppasopimus ja yritys saa vakituisen asiakkaan. Kumppanuuden kehittyttyä, myyjän velvollisuus on ylläpitää ja kehittää asiakassuhdetta sekä täyttää asiakkaan odotukset. Tähän tilanteeseen päästään ainoastaan täyttämällä asiakkaan ehtoja parhaalla mahdollisella tavalla ja parantamalla jatkuvasti palvelun sekä tuotteen laatua. (Hänti ym. 2016, 100-103.)

Logistiikka-alan myyjä pyrkii saamaan uusia asiakkaita käyttämään organisaation palveluja, kuten varastointia, ulkomaa-, kotimaa-, paketti-, kotipluskuljetuksia. Eri-laiset organisaatiot tuottavat erilaisia palveluja, jotkut keskittyvät pelkästään kotimaankuljetuksiin, kun taas toiset tuottavat kaikkia palveluja mitä logistiikka-alan yritys voi tuottaa. Myyjän tehtävä on myös ylläpitää suhteita vanhoihin asiakkaisiin ja päivittämään näiden sopimuksia molempien hyötynäkökulmasta.

3.2.2 Asiakas

Asiakkaalla tarkoitetaan henkilöä taikka yritystä, joka solmii kauppasopimuksen myyjän kanssa. Päätyäkseen tähän puhutaan asiakkaan matkasta, joka koostuu asiakkuuden syntymisen prosessista, asiakkuudesta ja asiakassuhteesta yrityksen kanssa. Kyseiseen matkaan sisältyy paljon muutakin kuin pelkästään yksittäisten yritysten kanssa tapahtuvat asiakaskohtaukset, siihen sisältyy ympäristö, motiivit, tarpeellisuus, persoonallisuus sekä tietolähteet. Näiden kanssa asiakas pyrkii kehittämään itselleen matkan asiakassuhteeseen. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 17.)

”Asiakkaan matkan johtaminen on yrityksen pyrkimys auttaa asiakasta valitsemaan oikein ja tuottaa asiakkaalle kokemuksia ja hyötyä, tai yksinkertaisesti helpottaa asiakkaan elämää tavalla, jonka vuoksi asiakas mielellään valitsee kyseisen yrityksen kumppaniksi ja muodostaa kestävästi asiakassuhteen” (Keskinen & Lipiäinen 2013, 13). Yritys pyrkii yhdistämään omat intressinsä ja asiakkaan intressit kaikissa asiak-

kuuden vaiheissa. Sopeutumalla asiakkaan luonnollisiin brändeihin yritys pystyy vaikuttaa ja kehittää palvelukategorian dynamiikkaa. Kaikki yritykset, jotka tuottavat palveluja taikka myyvät tuotteita elävät asiakkaistaan jotka maksavat käyttämästään palvelusta taikka ostamastaan tuotteesta. Luonnollisesti asiakkaat odottavat vastiketta rahoilleen, mieluiten ylittäviä kuin alittavia kokemuksia. Asiakaskokemus on ollut vahvasti läsnä liiketoiminnan kehittymisessä jo tovin. Yrityksen toimintamalli on ajautunut asiakaskeskeisyyteen valtavan tarjonnan myötä. Asiakkuuksiaan johtamisella yritykset ovat pystyneet ennakoimaan ostotodennäköisyyttä asiakaskunnassa sekä ohjaamaan resurssejaan oikeaan suuntaan. Yrityksen toiminta poikkeaa asiakkaan näkökulmasta verrattaessa yrityksen omaan näkökulmaan yritystä kohtaan. Yritys pyrkii kartoittamaan asiakkaan käyttäytymistä, joka tarkoittaa asiakkaan käyttäytymisen dynamiikan ymmärtämistä. Siihen sisältyy prosessi, asiakkaan tietolähteet, harkinta, valinnat ja motiivit, nämä ovat asiakkaan käyttäytymisen dynamiikan kokonaisuuden osa-alueet. Tällä kartoituksella yritys pyrkii ohjaamaan asiakasta ostamaan yrityksen omaa tuotettaan, asiakkaan tuntematta katumusta ostopäätöksestään. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 18-19.)

Ennen kaupan syntyä asiakas käy seuraavat vaiheet läpi: *selailu*, *sovittaminen*, *päätös* ja *osto*. Nämä eri vaiheet auttavat taikka ohjaavat asiakasta loppupäätökseen, siksi yrityksen on pyrittävä tekemään vaikutuksen asiakkaaseen ensimmäisestä vaiheesta lähtien, jotta kauppasopimus syntyisi. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 152-165.)

Selailu = Tässä kohtaa asiakas tutustuu erilaisten brändien tarjontaan ja vaihtoehtoihin, sekä harkitsee tuotteen taikka palvelun tarpeellisuutta. Samalla asiakkaalle kehittyy ihanteellinen ratkaisu ostotapahtumalle. Asiakkaan maksuhalukkuus määrittää ja rajoittaa asiakkaan tutustumista vaihtoehtoihin, koska eri asiakkaat ovat valmiita maksamaan enemmän erilaisista tuotteista tai palveluista, kun taas toiset eivät raaski pistää yhtä paljon rahaa samoihin palveluihin tai tuotteisiin. Hankkiessaan asiakas tuotteen tai palvelun, josta ei ole aikaisempaa kokemusta, asiakas tutustuu tarjontaan perusteellisemmin. Myös huonot valinnat ohjaavat asiakasta tutustumaan tarjontaan perusteellisemmin, koska halutaan välttää mahdolliset virheet. Useimmiten asiakas tietää suurin piirtein minkä yrityksen tuotteita hän lähtee tutkimaan etsiessään tiettyä palvelua tai tuotetta. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 152-165). Selailu vaiheessa yleen-

sä asiakas pyytää tarjouksia tarvitsemalleen palvelulle erilaisilta logistiikka-alan yrityksiltä vertaillakseen vaihtoehtoja ja kilpailuttaakseen sopimuksia.

Sovittaminen = Eli konfigurointi on palvelun tai tuotteen sovittamista asiakkaan tarpeisiin täydellisesti, toisin sanoen palvelussa tai tuotteessa ei saa olla puutteita mitkä asiakas vaatii rahoilleen vastineeksi. Asiakas hioo palvelua tai tuotetta omanlaiseksi saadakseen maksimaalisen hyödyn irti, samalla asiakas pyrkii räätälöimään sopimusehtoja ja neuvottelee lopullisesta hinnasta. Esimerkiksi autoa ostaessa asiakas valitsee itselleen sopivan värin ja kaikki lisävarusteet mitkä hän kokee tarpeelliseksi parhaaseen mahdolliseen hintaan asiakasnäkökulmasta katsottuna. Tätä myötä asiakas pyrkii saamaan täydellisen kaupan aikaiseksi. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 152-165). Tässä vaiheessa asiakas punnitsee logistiikka-alan yritysten sopimuksia ja niiden toimintaa, jotta löytyisi paras mahdollinen kumppani. Vaikka jotkut yritykset tuottavat halvempia palveluja, tämä ei välttämättä ole paras mahdollinen vaihtoehto, sillä toimitusajat voivat olla todella pitkiä.

Päätös = Tietyn palveluun tai tuotteen valinta johtuu monesta eri syystä. Myyjän suosittelu ja perusteellinen selostaminen, miksi asiakkaan tulisi ostaa juuri tämä tuote eikä kilpailijan tuote on myös isotekijä päätöksen teossa. Kun on kyse tärkeistä kaupoista kuten asunnon ostamisesta, niin lopullinen tarjous vaikuttaa ostopäätökseen. Vanhan tuotteen korvaaminen uuteen on yleisin motiivi asiakkaan kiinnostumiseen ja tutkimaan tuotteita, mutta jos vanha tuote ei ole täysin toimintakyvytön ostopäätös venyy. Tämä on yksi osasy syy miksi yritykset ja jälleenmyyjät pitävät alennuskausia joilla he käynnistävät asiakkaan ostopäätöksen uudelle tuotteelle vanhan tilalle. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 152-165). Tehdessään päätöksen, asiakas ottaa yhteyttä yritykseen, joka tuntuu sopivalta kumppanilta ja sopii tämän kanssa tapaamisajan.

Osto = Osto voi tapahtua monessa eri paikassa kuten jälleenmyyjällä, erikoismyymälästä, verkkokaupasta, telemarkkinoinnista, asiakaspalvelusta tai suoraan myyjältä. Nykypäivänä osto voi tapahtua missä tahansa, siksi yritysten on panostettava kaikkiin myyntivaihtoehtoihin, jotta asiakas saa parhaan mahdollisen palvelun oli ostopaikka mikä tahansa. Tällä konstilla yritys takaa palvelun laadun tuotteen laadun lisäksi. Kaupankäynnin aikana myyjä tai ostaja on aktiivisempi tekijä, tämä määrittää brändin vahvuuden tarjonnassa. Vaikka internetmaailma on mullistanut kaupankäyn-

nin, silti suurin osa asiakkaista päättyy fyysiseen kauppaan tekemään kaupat, vaikka he olisivat surffailleet internetissä etsimässä oikeaa palvelua tai tuotetta. Käymällä kauppaa fyysisesti asiakas saa turvallisen tunteen, että palvelu tai tuote on aito ja toimiva, koska nykyään jokaisesta suuresta brändistä löytyy kopio, joka on laadultaan heikko. (Keskinen & Lipiäinen 2013, 152-165). Palvelun osto toteutuu yleensä kasvotusten myyjän ja asiakkaan kesken. Tämäkin eroaa hyvin paljon erilaisten yritysten kesken, sillä joillekin asiakkaille riittää sähköpostilla lähetetyt sopimukset ja allekirjoitukset, kun taas toiset pitävät monta erilaista kokousta ennen sopimusten syntyä.

3.2.3 Tavarantoimittaja

Suomessa ensimmäiset tavaralinjatyyppiset kuljetukset alkoivat vuonna 1906, samalla kuljetustoiminta etsi linjojaan ja reittejään. Vieläkään ei olla täysin varmoja, milloin Suomeen on saapunut ensimmäinen autoksi luokiteltava kulkuneuvo. Monessa paikkakunnassa kuorma-auto oli tullut tutuksi ennen henkilöautoa, koska erilaiset yrittäjät hankkivat kuorma-autoja kuljetuksia varten. Ensimmäiset hankkijat olivat kauppiaat, meijerit, myllyt, teurastamot, panimot, osuusliikkeet, kartanot ja monet muut eri alojen yrittäjät. Ensimmäiset neljä kuorma-autoa nähtiin Suomessa vuonna 1906, kaikki päätyivät Helsinkiin. Varsinainen kuorma-autojen tuonti alkoi 1910-luvun puolella välissä. (Blomberg & Santala 2015, 14-15.)

Ensimmäinen kotimainen ajoneuvoyhdistelmä lähti 1950-luvun lopulla kohti Keski-Eurooppaa. Siitä lähtien kansainväliset kumipyörillä kulkevat tavaraliikenteet olivat arkipäivää niin yrittäjille kuin kansalaisillekin. Tämä oli iso harppaus Suomen taloudelle, sillä kansainväliset kuljetukset kehittyivät huimaa vauhtia ja niitä lisääntyi vuodesta toiselle. Haasteet kuljetusten aikana ei koettu ylitsepääsemättömiksi, sillä oltiin valmiita kehittämään kaikkia haastealueita kuten pitkät ajomatkat, kieli- ja kulttuurierot, sekä ajoneuvojen kriteerit ja päivitykset. Suomalaiset ovat ajaneet Euroopassa, Aasiassa ja Afrikassa suomalaisten kehittämällä ajoneuvoilla, toisin sanottuna ajoneuvojen tekniikka on kehittynyt niin pitkälle, että ne selviävät moitteitta eri mannerten tuottamista haasteista. (Nisula & Heiskanen 2013, 11.)

”Logistiikka on materiaalivirtaa, siihen liittyvää rahavirtaa ja näiden hallitsemiseksi tarvittavaa informaatiovirtaa” (Tavaraliikenneyrittäjä 2014, 4). Tavarantoimittajan tarkoitus on tuottaa yritykselle kokonaisvaltainen kuljetus, asiakkaan raaka-ainevarastolta eri valmistus pisteisiin ja siitä loppuasiakkaalle asti. Tähän samaan sopimukseen sisältyy paluulogistiikka, jolla tarkoitetaan kuljetuspakkausten, erilais-ten rullakoiden palautus sekä asiakaspalautukset. (Tavaraliikenneyrittäjä 2014, 4.)

Kuljetukset jakautuvat kahteen pääkuljetukseen, sisäinen kuljetus ja ulkoinen kuljetus. Sisäisellä kuljetuksella tarkoitetaan materiaalien siirtoa eri valmistuspisteiden välille ja ulkoisella kuljetuksella tarkoitetaan kaukokuljetuksia, jotka yleensä tarkoittavat toimitusta loppuasiakkaalle. Kuljetus on elintärkeä toiminto myyjän tuotannolle, sillä kuljetuksella saadaan tavaravirta kiertämään. Kuljetuksilla on mahdollistettu pääsy käsiksi erilaisiin brändeihin. Kuljetuksen on oltava mahdollisimman tehokasta ja tarkoituksenmukaista, tämä on osasy siihen miksi yritykset ulkoistavat kuljetuksiaan ja tekevät sopimuksen kuljetusfirman kanssa. Näin yritys pystyy keskittämään tehokkuutensa tuotantoon ja myyntiin, kun taas logistiikkayritys hoitaa kuljetukset tehokkaasti ja ajastetusti. Kuljetukseen liittyy myös varastointi ja terminaalitoiminta, joilla saadaan tehostettua kuljetusta kuljettamalla suuria määriä kerralla harvemmin, kun taas ilman näitä toimintoja kuljetuksia suoritetaan jatkuvalla syötöllä vähäisimillä lastauksilla. (Tavaraliikenneyrittäjä 2014, 5.)

Kuljetusyrittäjä ja toimeksiantaja käyvät läpi monivaiheisen tapahtumasarjan ennen sopimuksen syntyä. Sopimuksella luodaan pohja yhteistyölle, jota on hyvä lähteä kehittämään palvelun laadun parantamiseksi ja kumppanuuden vahvistamiseksi. Sopimuksen tulee olla molemmille suotava ja hyödyllinen, toimeksiantaja esittää omat toiveensa ja vaatimuksensa ja kuljetusyrittäjä ilmoittaa pystyykö toteuttamaan vaadittavat toiveet ja vaatimukset. Neuvottelun aikana olisi tarkoitus löytää kultainen keskitie, jotta molemmat osapuolet olisivat tyytyväisiä ja panostus yhteistyöhön olisi molemminpuolista. Päästyään yhteisymmärrykseen syntyy sopimus ja kumppanuus, jonka jälkeen voidaan alkaa valmistella yhteistyön aloittamista. (Tavaraliikenneyrittäjä 2014, 272-274.)

3.2.4 Tuonti

Tuonnilla tarkoitetaan kaikkia tavaroita jotka ylittävän Suomen rajan. Euroopan Unioniin kuuluvien maiden tavaroiden tuontia ei tarvitse tullata, sillä EU:n kuuluvien maiden kesken on tehty vapaakauppasopimus, jolla on helpotettu kaupankäyntiä. EU:n ulkopuolelta tulevat tavarat on tullattava ja niistä on maksettava arvonlisävero ennen käyttöönottoa tai eteenpäin myyntiä. Erilaiset tullimaksut ja arvonlisäveron suuruus pohjautuvat tavaroiden tuontimaasta, luokittelusta ja tullausarvosta. Yleisimpiä tullauksia ovat tavarantoimitus vapaaseen liikkeeseen ja koulutukseen, mutta myös väliaikainen maahantuonti ja jalostus vaativat tullausmenettelyä. (Tullin www-sivut 2017.)

Tuontiprosessiin kuuluu useita kohtia ennen tavarantoimituksen päättymistä loppuasiakkaalle. Prosessi sisältää seuraavat kohdat: *kauppasopimus, asiakirjat, maksu ja kuljetus*.

Kauppasopimus = Ulkomaankaupassa kauppasopimus on oleellinen osa kaupankäynnissä, se sitoo molemmat osapuolet noudattamaan sopimuksen sisältöä eikä siitä pääse eroon yksipuolisesti, ellei toinen osapuoli laiminlyö sopimusta. Tästä johtuen sopimus on käytävä perusteellisesti läpi kohta kohdalta osapuolten kesken. Sopimusta solmittaessa on muistettava merkitä selkeästi, minkä maan lainsäädäntöä käytetään sopimuksessa, sillä ongelmatilanteissa ei tule epäselvyyksiä minkä maan oikeudessa kante nostetaan. Kauppasopimuksen tulee sisältää ainakin seuraavat kohdat: sopijapuolet ja niiden tausta, kaupankohteen yksilöinti, hinta, maksuehdot, rahdin toimitusaika ja paikka, rahdin tarkastus ja suoritus, takuu, omistusoikeus, korvausvastuu, sopimuksen solmimisen ajankohta ja paikka kumman maan lainsäädäntöä käytetään riitatilanteissa. (Melin 2011, 42.)

Asiakirjat = Asiakirjat ja toimituslausekkeet kuuluvat samaan kategoriaan. Niillä saadaan eroteltua osapuolten kuljetuksen vastualueet eri kuljetusvaiheissa. Toimituslausekkeet ovat tunnetusti englannin kielellä Incoterms, jolla kyseistä termiä tunnistetaan paremmin. Toimituslausekkeen valinta määrää osapuolten vastualueet kuljetuksessa, kuten vastaanotto, kustannukset, riskit ja muita toimenpidevelvoitteita. Kolmas osapuoli toimii joko ostajan taikka myyjän puolesta. He sopivat erikseen oman sopimuksen keskenään. Asiakirjoja tarvitaan rahdin ylittäessä maiden rajoja.

Maantiekuljetuksessa käytetään kansainvälistä rahtikirjaa, jonka englanninkielinen nimitys on Contract for the International Carriage of Goods by Road, mutta lyhenne tulee ranskankielisestä nimestä Convention Relative au Contrat de Transport International de Marchandises par Route (CMR). Seuraavat asiakirjat ovat myös yleisessä käytössä tuonnissa autoliikenteellä kuten Proforma -lasku, ostotilaus, remburssi, vakuustodistus, kauppalasku, alkuperäistodistus, saantitodistus ja pakkauslista. Pakkauslista on hyvin tärkeä asiapaperi, koska sillä pystytään tarkastamaan kuorman sisällön ja poikkeuksia ilmetessä voidaan heti merkitä ja ilmoittaa eteenpäin. (Logistikan Maailma www-sivut 2016.)

Maksu = Maksun suunnittelut alkavat maksuehdoista. Maksuehdoilla viitataan missä vaiheessa maksetaan palvelusta, maksetaanko osa etukäteen ja loput palvelun päätteeksi. Tärkein tekijä on millä valuutalla maksut suoritetaan, näin ollen ei tule epäselvyyksiä valuutan vaihtokurssista. 14 päivää tavarantoimituksen jälkeen suoritetaan maksu, mikä on yleisin käytettävä aika maksun suorittamiseen. On muistettava myös sopia erikseen maksutavasta, käytetäänkö maksumääräystä, laskutusta tai shekkiä. Yleisin käytäntö Euroopassa on tilinsiirto taikka laskutus. (Melin 2011, 119.)

Kuljetus = Kuljetusosuus on useimmiten ulkoistettua yrityksessä, sillä yritys säästää rutkasti aikaa ja resursseja ulkoistamisella. Kuljetusyritykset hoitavat tavarantoimituksen myyjältä loppuasiakkaalle asti. Tiekuljetus on useassa maassa edelleen suosituin ja yleisin kuljetusmuoto, sillä tiekuljetuksella voidaan varmistaa tuotteen toimitus loppuasiakkaalle, asui asiakas missä tahansa. Tiekuljetus on myös joustavin kuljetusmuoto, sillä aikataulut muuttuvat kaiken aikaa ja asiakkaat toivovat erilaisia toimitusaikoja. Muut kuljetusmuodot ovat tehokkaampia kuljetettavan rahdin määrästä riippuen, sillä laivalla, lentokoneella sekä junalla voidaan kuljettaa huomattavasti isompia rahteja kerralla, kuin kuorma-autolla. Nämä kuljetusmuodot käyttävät kiinteää aikataulua ja rahti voidaan toimittaa vain tietyille alueille. Kuljetussopimus syntyy tavarankuljettajan sekä tavarantoimittajan välillä. Tavarantoimittaja sitoutuu hakeman tavara sovitusta paikasta sovittuun aikaan ja toimittamaan se sovittuun paikkaan sovituksessa ajassa. (Sisula-Tulokas 2007, 164-165, 184-185.)

3.3 Toimintatavat maantiekuljetuksen hallinnassa

Kuljetuskalusto on kehittynyt huimaa vauhtia viime vuosina. Tekniikka ja infrastruktuuri ovat vaikuttaneet kuljetuskaluston kehitykseen, sekä asiakkaiden erilaiset kuljetustarpeet ovat olleet osana kuljetuskaluston kehitystä. Keskeisin kehityksen syy on ollut kuljetustalous, nykypäivänä siihen ovat vaikuttaneet myös kuljetusten ympäristö- ja turvallisuustekijät. ”Kullekin kuljetusmuodolle ominaisen kaluston kriittiset taloudelliset tekijät ovat kuorman tai lastin kantokyky, kuormatilan tilavuus, kuljetusnopeus ja energiataloudellisuus” (Ritvanen, Inkiläinen, von Bell & Santala 2011, 115). Ympäristötekijät ovat yleisimmin päästöt ja melu, sekä turvallisuustekijöitä ovat onnettomuus- ja ympäristöriskit. (Ritvanen ym. 2011, 115.)

Paketti- ja kuorma-autot sekä puoliperävaunu- ja perävaunuyhdistelmä ovat yleisimmin käytettyjä ajoneuvoja maantiekuljetuksessa. Rekan merkitys on vetoauton ja perävaunun yhdistelmä, vetoautoissa on kaksi tai kolme akselia. Kuviossa 2 esitetään eroavaisuudet kuljetuskalustojen välillä maantiekuljetuksessa. Seuraavaksi on listattuna kotimaanliikenteessä käytettyjen kuorma-autojen maksimimitat, kokonaismassat sekä akselien lukumäärät:

Kuorma-auto:

- Leveys: 2,6m
- Pituus: 12,00m
- Korkeus: 4,4m
- Kokonaismassa: 3,5-28 tonnia
- Akselit: 2-3

Puoliperävaunuyhdistelmä:

- Leveys: 2,6m
- Pituus: 16,50m
- Korkeus: 4,4m
- Kokonaismassa: 36-52 tonnia
- Akselit: 4-6

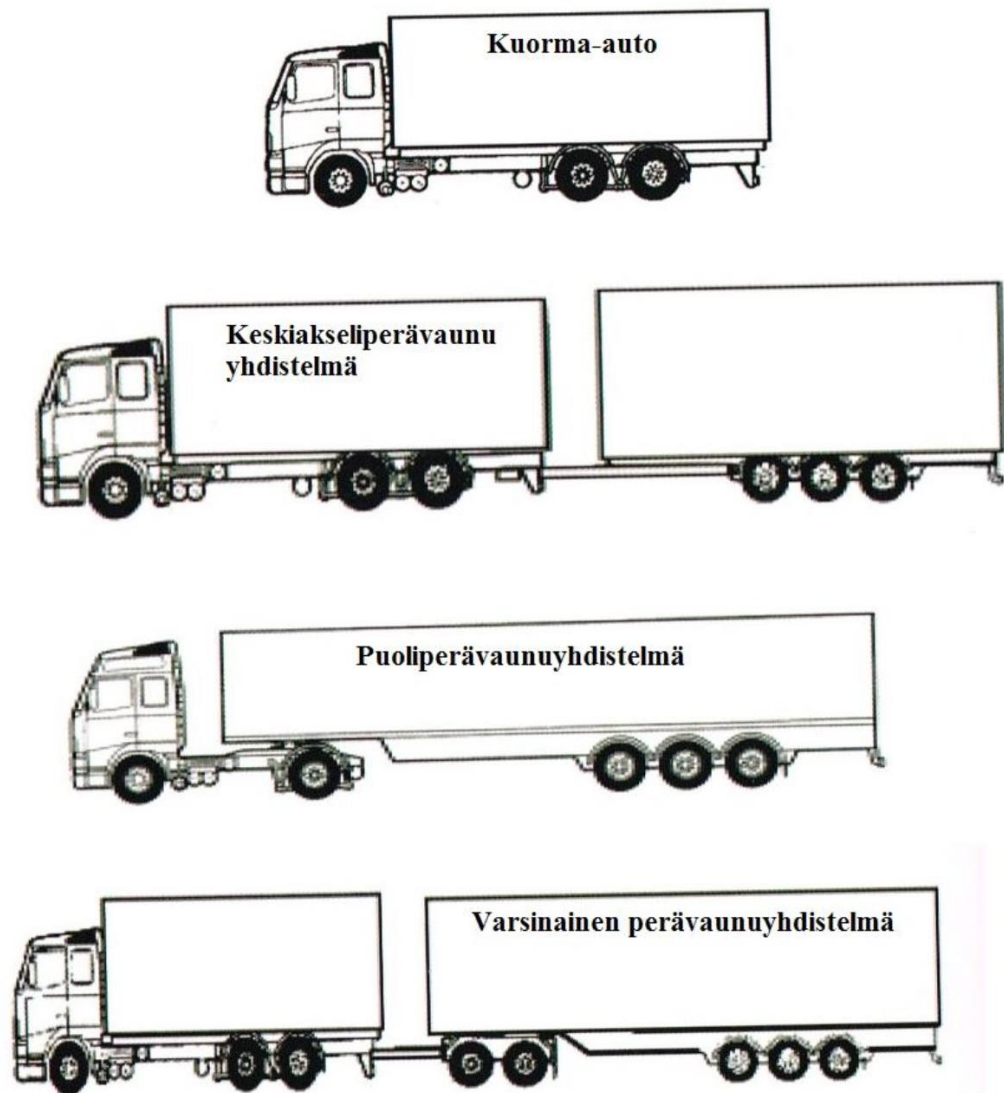
Varsinainen perävaunuyhdistelmä:

- Leveys: 2,55/2,6m
- Pituus: 25,25m

- Korkeus: 4,4m
- Kokonaismassa: 52-76 tonnia
- Akselit: 6-9 (Skal www-sivut 2017.)

Kotimaanliikenteen kalustojen mitat ja Euroopan Unionin kalustojen mitat eroavat ainoastaan varsinaisen perävaunuyhdistelmän pituudessa. Suomessa pisin sallittu pituus varsinaisessa perävaunuyhdistelmässä on 22 metriä, kun taas Euroopan Unionin pisin sallittu pituus on 18,75 metriä. Suurin sallittu yhdistelmäajoneuvon kokonaismassassa Suomessa varsinaisessa perävaunuyhdistelmässä on 60 tonnia kun taas Euroopan Unionissa suurin sallittu massa on 44 tonnia. Liitteessä 2 esitetään Suomen maksimi mitat ja painot tarkemmin. (Ritvanen ym. 2011, 116-117.)

Kuorma-auton mitat ovat tarkoin säädetty. Säädökset ovat valmistajien tiedossa ja valmistajien tulee noudattaa niitä hyvin tarkasti, koska muuten valmistajan kalusto ei mene kaupaksi käyttökelvottomuudesta johtuen. Toisaalta ylikuorma on yleistä. Ylikuormalla tarkoitetaan kuorma-auton kokonaispainoa rahteineen päivineen. Tästä johtuen kuorma-autot on lastattava hyvin tarkasti ja laskelmoidusti, jotta kokonaismassa ei ylitä, mikä on EU:n säättämä. Kuorma-auton ylittäessä sallitun kokonaismassan, voidaan kuorma-autonkuljettajaa tuomita sakkorangaistukseen tieliikennelain välinpitämättömyydestä. Jos kuorma-auton massat ylittävät ylikuormamaksulaisissa säädetty toleranssit, voidaan kuljettajalle määrätä ylikuormamaksu sakon lisäksi. Ylikuormamaksu pohjautuu kahteen kriteeriin, joista ensimmäinen on ylittämällä kokonaismassa viidellä prosentilla ja toinen ylittämällä akseli- tai telimassalle säädetty säädökset kymmenellä prosentilla. Ylikuormamaksu perustuu kumpi edellisistä ylittää enemmän sallitun säädöksen. (Kuljetusyrittäjäksi 2016, 47-50.)



Kuvio 2. Ajoneuvoyhdistelmät (Logistiikka maailman www-sivut 2017.)

Yksittäiset valtiot hallinnoivat raskasta maantieliikennettä asettamalla erilaisia kansallisia ajokieltoja, jotka koskevat myös kansainvälistä kalustoa. Täten komissio on yrittänyt saada sopimuksen aikaiseksi missä pyritään helpottamaan kansainvälistä tavarankuljetusta samalla kunnioittaen jäsenmaiden asettamia ajokieltoja. Toistaiseksi sopimusta ei ole vielä syntynyt, koska useat jäsenvaltiot vastustavat EU-komission valtaa vaikuttaa jäsenmaiden ajokieltoihin sopimuksen yhteydessä. (Karhunen & Hokkanen 2007, 140.)

Raskaankaluston tiemaksut ovat myös yksi tapa millä maantieliikennettä voidaan hallinnoida. Kyseistä käytäntöä on käytetty monessa Euroopan valtiossa jo vuosia,

kun taas Suomessa kyseinen käytäntö on varsin tuore. Suomessa tieliikenteestä perittävät maksut keskittyvät ajoneuvoverotukseen, polttoaineverotukseen sekä käyttövoimaverotukseen. EU-komission ehdotuksen myötä Suomessakin on harkittu ja tarkasteltu tiekäyttömaksujen perimisestä. Euroopan maiden tiemaksun peruste on kehittää tieinfrastruktuuria sekä teiden ylläpitoa. Erilaiset tiemaksut heikentävät kilpailukykyä, koska kuljetus mikä on suunnattu Manner-Eurooppaan, joutuu maksamaan lukuisia tiemaksuja tai vastaavanlaisia veroluonteisia maksuja päästäkseen perille. Kyseinen käytäntö pidentää toimitusaikaa sekä nostaa kuljetuskustannuksia huomattavasti. (Karhunen & Hokkanen 2007, 141-142.)

Euroopan Unioni on asettanut tarkat kuljetusajat sekä lepoajat kuljetuksen aikana. Tämän tarkoitus on suojella muuta liikennettä väsyneiltä kuskeilta, jotka ajavat raskasta kalustoa yleisessä liikenteessä. Tämä säädös koskee kuorma-auto ja ajoneuvoyhdistelmä kuskeja, linja-auto kuskeja jotka kускаavat yli yhdeksän henkilöä, pakettiauto- ja henkilöautokuskeja joiden kokonaismassa ylittää 3,5 tonnia sekä liikennetraktoreita perävaunuilla. (Lowe & Pidgeon 2014, 89-99, 95; Lowe 2007, 109, 113; Kuljetusyrittäjäksi 2016, 93, 98.)

Kuljettajat, jotka laiminlyövät kyseistä säädöstä saavat isot sakkomaksut ja pahimmassa tapauksessa he menettävät ajolupansa, jonka myötä voivat menettää työpaikkansa. Jotta virkavalta pystyy seuraamaan ajomatkan tapahtumia, on käytössä ajoopiirturi, mikä on pakollinen kaikille kuorma-autokuskeille. Ajoopiirturi on digitaalinen ja se tallentaa kuskin kaikkia liikkeitä, kuten ajonopeutta, pysähdysten kestoa, yhtäjaksoisen ajamisen kestoa ja niin edelleen. Ajoopiirturi on asetettava kuorma-autoihin jotka rahtaavat rahtia ammatikseen ja ovat rekisteröity niihin maihin, jotka kuuluvat Euroopan Unioniin. Pisin sallittu yhtäjaksoinen ajoaika on 4,5 tuntia, jonka jälkeen kuljettajan tulee pitää vähintään 45 minuutin pituisen tauon. Taukoajat voi pilkkoa osiin, kuten 15 minuuttia ja 30 minuuttia, taukojen tulee olla juuri tässä järjestyksessä. Vuorokaudessa ajoaika on maksimissaan yhdeksän tuntia, jonka jälkeen kuljettajan tulee pitää 11 tunnin lepo yhtäjaksoisesti. (Lowe & Pidgeon 2014, 89-99, 95; Lowe 2007, 109, 113; Kuljetusyrittäjäksi 2016, 93, 98.)

3.4 Maantiekuljetuksen ohjaus ja seuranta

Kuljetusten ohjaus on tavanomaisin osa-alue logistisen ohjauksen ohella, sillä pyritään saamaan toimitukset oikeaan aikaan ja oikeaan paikkaan mahdollisimman kustannustehokkaasti. Kuljetusten ohjauksella saadaan paras mahdollinen palvelu tuotettua asiakkaalle. Tärkeimmät tehtävät kuljetusohjauksessa ovat reitti- ja kuormasuunnittelu. Näitä yhdistämällä käytetään niistä yhteistermiä ajojärjestely. Ajojärjestelyn tarkoitus on toimittaa tavara asiakkaalle mahdollisimman pienellä kustannuksella. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 191-192.)

Karsimalla jakeluvarastojaan, yritykset ovat saaneet tehtyä säästöjä logistiikkakustannuksissaan. Tavoite on saada hallittua koko markkina-alue muutamalla varastolla, joita todennäköisesti on suurennettu taikka rakennettu kokonaan uusia, varastojen laajennukset ovat olleet huomattavia. Samassa varastossa voi toimia, varastointi, terminaali sekä jakelu. Vaikka säästöjä ollaan saatu aikaiseksi, tämä toimenpide on tuonut haasteita keräily- ja jakelualueiden suurentuessa kuljetusohjaukseen. Haasteen myötä reitit voivat ristetä tarpeettomasti. Keräily ja jakelu suoritetaan tarkasti, jotta kuormatilan kapasiteetti ei ylity. Kaikki erilliset isommat keräilyt ja jakelut pyritään hoitaa omanaan, ettei pienemmät keräilyt ja jakelut kärsi. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 192.)

Kuljetuskaluston valinta vaikuttaa myös kuljetuskustannuksiin, puolityhjällä autolla kuljetettu tavara ei tuo asiakkaalle lisäarvoa vaan se on merkki huonosta kaluston valinnasta. Isoilla kalustoilla ei aina pääse loppuasiakkaan toivomaan paikkaan, esimerkiksi teollisuusalueet, työmaa-alueet, pienet kylät joissa on ahtaat tiet sekä ydin-keskusta-alueille. Tarpeettomien kuormankäsittelyvälineiden kускаaminen kuljetuksen aikana on turhaa tilaa vievää. Kuskin pitää olla tietoinen kuorman sisällöstä ja asiakkaan käyttämistä välineistä, jonka perusteella kuski ottaa mukaan ainoastaan tarpeelliset kuormankäsittelyvälineet. Näin saadaan käytettyä koko kuormatila hyödyllisesti ja saadaan pidettyä kuljetuksen yksikkökustannukset kurissa. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 192.)

Suomen pinta-ala on varsin suuri asukaslukuun nähden, mikä aiheuttaa pitkiä välimatkoja ja sääolosuhteet ovat huonot varsinkin talven aikaan. Sisämaakuljetuksissa

on otettava huomioon kyseiset seikat heti ajotilauksen vastaanottovaiheessa. Tarkat ajo-ohjeet ovat myös kulmakivi kuljetuksessa, sillä ennen vanhaan kuljetusohjeet olivat ympäripyöreitä ja puutteellisia. Nykyään GPS:n avulla voidaan antaa tarkka osoite ja laite laskee matkan puolestasi. Toisinaan GPS ei aina toimi toivotusti, sillä kaupunkialueilla korkeiden asuntojen ja tiheän tieverkoston takia GPS laite myöhästyy ja ohjaa väärin. Tämän takia kuskin on tiedettävä pääpiirteisesti, minne on menossa ja mitä reittiä kannattaa käyttää saadakseen parhaan hyödyn irti. Maantieteellisestä rakenteesta johtuen, kuorma-autot palaavat useimmiten tyhjinä, jonka takia autokalustolle tulee paljon tyhjänä ajoa. Enemmillään tyhjöajoa voi olla 50 prosenttia kuljetussuorituksen määrästä. Tähän ei ole löydetty varsinaista ratkaisua. Ratkaisuvaihtoehtona on yritetty käyttää meno-paluukalustoa, eli toisinsanottuna kuljetettu yhtä tuotetta toiseen suuntaa ja paluumatkalla tuoda toista tuotetta takaisin. Tämä ei ole saavuttanut haluttua tulosta, sillä pääsiallinen kuljetuskysyntä on yksisuuntaista. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 193.)

Suuret kuljetusyrietykset ohjaavat kalustoresurssejaan huomattavasti tehokkaammin kuin pienet kuljetusyrietykset. Perustamalla maaliikennekeskuksia ympäri Suomen maan, suuret yritykset pystyvät käyttämään raskaita kalustoja runkokuljetuksessa ja sieltä käsin käyttää kevyempää liikennettä lähialuejakelussa. Tällä käytännöllä pystytään vastaamaan eri kuljetusvolyymeihin kustannustehokkaammin. Tavaramäärän ja asiakasmäärän kasvaessa kuljetussuunnittelu vaikeutuu entisestään. Nykyään toimintaa helpottaa erilaiset PC-pohjaiset ohjelmistot, jotka pohjautuvat kuljetusten suunnittelu- ja optimointiohjelmointiin. Kyseinen ohjelma käsittelee asiakkaita, kalustoa, kuljetusyksikköä, kuljettajia ja paljon muuta kuljetukseen liittyvää. Päivän päätteeksi ohjelma kerää kaikki tilaukset ja jakaa ne suuntanumerolla perustuen eri ajoneuvoille, jonka jälkeen se laskee optimaalisen kuljetusreitit, jolla saadaan säästettyä aikaa ja kustannuksia. Ajoneuvopäätteet ja navigointilaitteet ovat lisääntyneet huomattavasti. Ajoneuvopäätteellä voidaan ilmoittaa kuskille heti mahdollisesta muutoksesta. Erilaisten järjestelmien käyttämisen suurin etu on täsmällisyys, nopeus, ajoitus ja ongelmatilanteiden huomiointi. (Hokkanen, Karhunen & Luukkainen 2011, 193.)

4 YLEISTÄ RAPORTOINNISTA

4.1 Raportoinnin sisältö

Raportit ovat tärkeitä asiakirjoja työelämässä, sillä niillä dokumentoidaan tapahtumia tietyltä aikaväliltä ja niillä informoidaan esimiehiä, asiakkaita ja muita alan asiantuntijoita. Raportti on yleensä selonteko tai tilannekatsaus, ollaanko saavutettu asetetut tavoitteet, missä kohtaa ollaan jääty jälkeen ja niin edelleen. Raportti sisältää tapahtumien selostamista, sekä kirjoittajan omia päätelmiä ja mielipiteitä. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 152.)

Työelämän raportti keskittyy aina olennaiseen ja se on asiatyylinen sekä tiivis. Teksti pyritään pitämään ehjänä ja selkeänä, jotta lukijat ymmärtävät raportin. Ymmärrettävyyden ja selkeyden vuoksi pelkkä luettelo ei kelpaa raportiksi, vaan raportissa keskitytään aina joihinkin tiettyihin yksityiskohtiin, joita kuvaillaan ja eritellään tarkemmin. Raportin asettelumalli on asiakirjastandardin määrittämä malli, mitä käytetään raporttia laatiessa. Raportin laajuus riippuu raportoitavasta kohteesta ja aiheesta, sillä raportti voi olla 100-sivuinen pitkän ajan seurantaraportti testausprojektista, 10-sivuinen selvitys esimerkiksi kirjallisuudesta, tai muutaman kappaleen pituinen selostus kokouksesta ja asioita joita käsiteltiin kokouksessa. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 152.)

Raporttia halutaan hyödyntää siten, että raportin lukija hyötyy raportin tiedoista ja voi käyttää niitä johonkin käytännölliseen työtehtävään, eli toisinsanottuna raportin tulee olla hyödyllinen lukijalle, oli raportoitava aihe mikä tahansa. Täten raporttia kirjoittaessa, kirjoittajan tulee miettiä tarkkaan, kenelle raportti on tarkoitettu ja mihin käyttöön raportti on. Raportin avustuksella lukija tarkkailee tilannetta, saa olennaista tietoa toimintaansa ja tämän avulla lukija voi tehdä uudistus- ja parannusehdotuksia. Sisältö ja näkökulma ovat raportissa hyvin tärkeitä, siksi ne määräytyvät sen mukaan mitä raportin lukija tarvitsee, tärkeimmät kohdat raportissa ovat tulokset, johtopäätökset ja arviot. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 152.)

Excel-ohjelma on yksi yleisimmin käytetty järjestelmä koottaessa lukuja ja tietoja raportointia varten. Esimerkiksi Exceliä voidaan käyttää työkaluna budjetoinnissa, josta kerätty tieto vietään automaattisesti taloushallintojärjestelmään. Linkitykset, laskenta, ryhmä-toiminto, jaettu työkirja, kelpoisuussäännöt ja suojaukset ovat yleisimpiä ominaisuuksia tiedonkeruuta varten. Microsoft on panostanut Excelin kehitykseen hurjasti sitten vuoden 2007 jälkeen, erityisesti tiedonhallintaa ja raportoinnin työkaluihin. Excel 2010 ja Excel 2013 versiot ovat todellisia raportointi versioita raportointiominaisuuksiltaan. (Suominen & Suominen 2015, 10.)

4.2 Raportointi asiakkaalle

Raporttia laatiessa on otettava lukija huomioon, oli lukija kuka tahansa, kuten johtoporras organisaatiossa, asiakas tai projektin laatija. Tässä kohtaa lukijalla tarkoitan asiakasta. Hyvän raportin laatiminen, vaatii raportin kirjoittajan asettumista raportin lukijan saappaisiin. Kauppisen, Nummen ja Savolan mukaan, hyvä raportti vastaa seuraaviin kysymyksiin; *Mitä lukija hyötyy raportin lukemisesta? Ovatko raportissa esitetyt tosiasiat luotettavia ja lukijalle olennaisia? Mitä sellaista informaatiota raportti sisältää, joka on hyödyllistä lukijalle? Kuinka raportissa arvioidaan asioita lukijan näkökulmasta? Mitä lukijan tulisi tehdä?* Vastaamalla näihin kysymyksiin raportista tulee enemmän lukija-läheinen ja raporttia on helpompi tulkita. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 154.)

Raporttimalleja on monta erilaista, mutta kukin raporttimalli käyttää raportin yleistä rakennetta, johon lisätään erikseen tarvittavat kohdat. Yleisrakenne ei kuitenkaan ole kiveen hakattu sääntö. Raportissa edetään teemoittain ja teemojen sisällä kysymyksittäin, mitä vastauksia saatiin. Raportin yleinen rakenne on seuraavanlainen:

1. Kansilehti eli otsikko
2. Tiivistelmä
3. Sisällysluettelo
4. Johdanto
5. Havainto-osio
6. Yhteenveto tai pohdinta

7. Lähdeluettelo (jos työ on tutkimusraportti)

8. Liitteet. (Lohtaja-Ahonen & Kaihovirta-Rapo 2012, 113).

Asiakkaalle raportoitaessa voidaan käyttää raportista nimitystä seurantaraportointi. Kyseistä raportointia käytetään enimmäkseen yrityksessä sisäisesti, mutta sitä voidaan käyttää myös raportoitaessa asiakkaalle esimerkiksi, kuinka asiakkaan tuotteet liikkuvat paikasta toiseen. Seurantaraportin tarkoitus on selvittää mm, kuinka yrityksen hankinta on edistynyt, miten työtehtävät ovat edistyneet tai mitä tapahtumia asiakkaiden tuotteille on kirjattu. Kyseisellä raportoinnilla voidaan seurata monta eri tekijää, tapahtumaa ja hanketta. Voidaan esimerkiksi seurata joko yhtä hanketta kerrallaan tai monta hanketta samanaikaisesti. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 159-160.)

Seurantaraportointi laaditaan säännöllisin väliajoin. Asiakkaalle raportoitaessa sovi- taan erikseen kuinka usein asiakas haluaa saada asiakasraportin. Useimmiten seurantaraportti lähetetään asiakkaalle kuukausittain. Seurantaraporttia voidaan kutsua myös toisella nimellä kuten väliraportti, mutta väliraportti on enemmän yrityksen sisäisesti käytettävää raportointia esimerkiksi projekteista, jotka ovat käynnissä parhaillaan. Seurantaraportit eroavat toisistaan huomattavasti, sillä se määrittää raportin sisällön kenelle se kirjoitetaan. Erilaisten seurantaraporttien yhteinen tekijä on, kuinka hankkeessa tai tehtävässä voidaan edetä ja parantaa tuloksia. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 159-160.)

Seurantaraportin sisältö on useimmiten koottu menneistä tapahtumista ja luvuista, mutta nämä menneet tapahtumat ja luvut auttavat lukijaa suunnittelemaan jatkoa ja kehittämään parannuksia ongelmakohtiin. Tästä johtuen kirjoittajan tulee selostaa selkeästi periodin tapahtumia ja käyttää erilaisia kaavioita apuna. Kirjoittaja voi verrata tämän hetkisen raportin tuloksia edellisen raportin tuloksiin ja tehdä siitä johtopäätöksiä, esimerkiksi onko tullut parannusta edelliseen vai ollaanko menty ei toivotuun suuntaa. Jos on menty väärään suuntaan, kirjoittajan tulisi antaa toimenpide- ehdotus asiakkaalle. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 159-160.)

Raportin toimenpide-ehdotus ja johtopäätökset ovat lukijalle useimmiten keskeisin informaatio koko raportissa. Tästä johtuen johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset

olisi hyvä esittää raportin alussa tai viitata näihin raportin alussa. Näiden sijainti raportin rungossa johtuu pitkälti siitä, mistä on raportoitu ja mitä informaatiota raportti sisältää, sillä johtopäätökset ja toimenpide-ehdotukset ymmärretään ja sisäistetään parhaiten raportin lopussa, kun itse raportissa on tarkkoja tarkasteluja ja vertailuja. (Kauppinen, Nummi & Savola 2010, 159-160.)

4.3 Raportoinnin nykytila

1900-luvulla julkaistiin ympäristöraportteja, kun taas 2000-luvusta lähtien organisaatiot julkaisivat kestävän kehityksen raportteja tai ympäristöön ja yhteiskuntavastuuseen liittyviä raportteja. Nämä esittelivät ympäristövastuun, sosiaalisen ja taloudellisen vastuun asioita seuraten käsitteen kolmen ulottuvuuden kehitystä. Myöhemmin raportteja alettiin kutsua yritys vastuun raporteiksi. Raportin julkaisutavat ovat muuttuneet ajan myötä, sillä 1900-luvulla raportit painettiin erilliselle paperille ja 2000-luvulla raportointi siirtyi tietoverkoston. Tänä päivänä raportit ovat pdf-muodossa ja niissä viitataan useammin yrityksen verkkosivuihin lisätiedon lähteenä. (Joutsenvirta, Halme, Jalas & Mäkinen 2011, 267.)

Vastuuraportoinnin julkaiseminen on yleistynyt maailmanlaajuisesti eikä taantumakaan ole vaikuttanut vastuuraportointien julkaisemiseen. Raportointi on tällä hetkellä tienhaarassa, sillä ”kaikille jotain” tyylinen raportti on menettänyt kiinnostuksensa. Pyritään ennakoimaan jatkoa varten muutosta raportoinnin sisältöihin, kanaviin ja rytmeihin. Yritysvastuun raportointi on vapaaehtoista pääsääntöisesti, mutta joissakin maissa on säädetty raportointiin liittyvä lainsäädäntö. Yritykset, jotka ovat rekisteröityneet Euroopan Unionin ympäristöjohtamisjärjestelmään eli Environmental Management and Audit System (EMAS) ovat raportointivelvollisia Suomessa. Erilaiset yksittäiset vaatimukset raportointiin ja sen sisältöön eri maissa eivät anna paljonkaan osviittaa raportoinnin sisältöön. (Joutsenvirta, Halme, Jalas & Mäkinen 2011, 267.)

Business Intelligence eli suomeksi liiketoimintatiedonhallinta tunnetaan lyhenteellä BI. Tällä tarkoitetaan tiedon jalostus-, ja analysointiprosessia sekä raportointia. Tänä päivänä yrityksille tulee paljon tietoa ja sen tallentaminen ei tuota ongelmia vaan kaiken tietomäärän hyödyntäminen tuottaa monelle yrityksille vaikeuksia. Tästä joh-

tuen BI-ratkaisuihin panostaminen on entistä tärkeämpää, koska tämä auttaa yrityksen johtoa ja muita raportin lukijoita tekemään nopeita päätöksiä helpon analysoidun tiedon avulla. Raportointi on yksi BI:n tärkeimmistä ominaisuuksista, sillä automatisoidulla reaaliaikaisella raportilla, jokaisen on mahdollista hakea tarvitsemaansa tietoa tietyistä ajankohdasta nopeasti ja helposti. Tietovarastot toimivat perustana BI:n toiminnalle. Sitä käyttäen BI kerää tiedot yhteen muotoon, josta BI:n käyttöohjelmien kanssa pystytään tekemään kyselyitä kuormittamatta lähdejärjestelmää. (Reiman 2015, 8.)

Viestintä ja sen muutokset vaikuttavat vieläkin raportoinnin kanaviin ja raportoinnin rytmiin. Ajankohtaiset asiat, tapahtumat ja yrityksen kannanotot julkiseen keskusteluun ilmoitetaan nykyään heti julkisuuteen ja tämä vaikuttaa raportoinnin kokonaisuuteen. Sosiaalinen media ja erilaiset verkkokeskustelut asettavat paineita yrityksille nopeaan päätöksentekoon. Tästä johtuen raportointi itsessään on vahvassa kehityskaudessa tällä hetkellä. (Joutsenvirta, Halme, Jalas & Mäkinen 2011, 281-282.)

Kansainväliset konsulttitoimistot, jotka ovat ulkoistettua apua yrityksessä, seuraavat yritysvastuun raportoinnin kehittymistä maailmanlaajuisesti. Kyseiset organisaatiot julkaisevat jatkuvasti muutoksista raportoinnin eroista ja trendeistä, sillä vuosittain huomataan, että erilaiset sidosryhmät muuttavat odotuksiaan ja ne kuuluu ottaa huomioon raportoinnissa. ”Nyt kun yritysvastuun raportointia pitkään vaivannut hajanaisuus ja epäyhtenäisyys alkaa vähitellen korjautua, aletaan toisaalla jo epäillä, että raportointiohjeistojen laajat ja yksityiskohtaiset mittaristot uhkaavat viedä huomion pois suurista linjoista, arvojen muuttamisesta, jatkuvasta parantumisesta ja oikeiden asioiden tekemisestä” (Joutsenvirta, Halme, Jalas & Mäkinen 2011, 282). Global Reporting Initiative (GRI) edistää mittareiden käyttöä, mutta tämä aiheuttaa vaikuttavia toimenpiteitä ja aitoa vastuullisuuden parannusta. Toivotaan, että muutos organisaatiossa ei olisi pelkkää puhetta vaan pyritään, että organisaatiot pitävät kiinni lupamistaan muutoksista ja ryhtyvät toimeen. (Joutsenvirta, Halme, Jalas & Mäkinen 2011, 281-282.)

4.4 Raportoinnin läpinäkyvyys

”Tietoa kerääntyy moniin eri järjestelmiin ja paljon: tuotannonohjausjärjestelmiin, asiakashallintajärjestelmiin, opiskelijahallintajärjestelmiin, taloushallintajärjestelmiin” (Suominen & Suominen 2015, 10). Kyseiset järjestelmät tuottavat kaikki omia raporttejaan, mutta raportit eivät vastaa raportointitarpeita, vaatimuksia ja liiketoiminnan kehittämisen vaatimuksia, sillä tietoa ei päästä tarkastelemaan silloin kun siihen on tarvetta eikä omassa muodossaan. Tietojen kerääminen eri lähteistä ja niiden yhdistäminen on edelleen hyvin yleinen käytäntö. Esimerkiksi raporttiin halutaan kiteyttää asiakashallintajärjestelmästä ja taloushallinnonjärjestelmästä saatua informaatiota sekä Excel-työkirjassa olevaa organisaatorakennetta. Nämä kaikki joudutaan hakemaan eri tietolähteistä. Tämä on ohjannut yritykset ajattelemaan, että kuinka he voisivat hyödyntää ja jalostaa kilpailukyvyn edistämiseksi kaikkea järjestelmien tuottamaa tietovyöryä. Pelkkä datan tiedoksi muuttaminen ei riitä tässä tilanteessa vaan kyseinen tieto pitäisi saada jalostettua älyksi. (Suominen & Suominen 2015, 10.)

Business Intelligence hallitsee datan keruuta ja niiden muuttamista liiketoimintatiedoksi sopivien työkalujen kanssa. Suomisten kirjoituksen mukaan Microsoftin tiedon perusteella PowerPivot on tuonut BI:n Exceliin. Erilaisista järjestelmistä kerätty data muutetaan PowerPivotin ja muiden Excelin sisältämien raportointityökalujen avulla liiketoimintatiedoksi. Business Intelligenceen, datan analysointiin ja raportointiin on kehitetty ratkaisuja suurten ja pienempien Information and Communications Technology (ICT) toimesta. Seuraavat järjestelmät ovat tunnetuimpia maksullisia järjestelmiä:

- Microsoft Business Intelligence Tools
- Oracle BI (OBIEE)
- Oracle Hyperion System
- QlickView Business Discovery
- SAP BusinessObjects
- SAS Business Intelligence
- Tableau Software

- IBM Cognos

Näiden lisäksi löytyy avoimia lähdekoodin ratkaisuja. (Suominen & Suominen 2015, 10-11.)

Suominen & Suominen (2015,11) mukaan Excel ohjelma on vartenotettava ohjelma valittaessa työkaluja analysointiin ja raportointiin, sillä Excel on muutenkin tällä hetkellä käytössä raportoinnissa jossain määrin, esimerkiksi koottaessa tärkeimmät luvut muista järjestelmistä. Microsoft on investoinut suuria määriä rahaa Exceliin, jotta Excelistä tulisi BI-ratkaisujen keihäänkärki. Microsoftin panostuksen Exceliin huomaa jo vuoden 2007 versiossa, missä merkittävin muutos edelliseen oli, että vuoden 2007 Excel pystyy käsittelemään yli miljoona riviä, kun taas edellinen versio käsitteli vain noin 65 000 riviä. Vasta vuoden 2010 Excel ohjelmasta tuli BI-ratkaisun arvoisen, sillä tehokkaampi Structured Query Language palveluintegraatio (SQL) ja Pivottin osittajat mahdollistivat tämän. (Suominen & Suominen 2015, 11.)

Vuoden 2013 Excel ohjelmalla, Microsoft pyrki valloittamaan itsepalvelu-BI-kentän, sillä siihen oli liitetty Power BI-työkaluja, jotka mahdollistavat itsepalvelun. Itsepalvelu- Business Intelligencellä tarkoitetaan, että loppukäyttäjällä/lukijalla on mahdollista tuottaa oma raportti ja suorittaa omia analyyseja itsenäisesti ilman IT-asiiantuntijan apua. Itsepalvelu-BI tarjoaa käyttäjille valtaa yrityksessä, sillä valmiit raportit eivät palvele kaikkia käyttäjiä tasapuolisesti ja yhtä tehokkaasti, joten tällä vapaudella käyttäjät pystyvät itse analysoimaan ja pyörittelemään lähdedatan lukuja. Sillä on myös muuttuvat tarpeet, koska ennen kerätty data muodostui menneestä, mutta nykyään tarvitaan dynaamisempaa ja ennakoivampaa analysointia ja mahdollisuutta vaikuttaa datan esitystapaan. Nopeus on myös yksi vahvuuksista itsepalvelu-BI:ssä, sillä raporttien ja mittareiden tarve muuttuu koko ajan tiheämmäksi, näin ollen käyttäjät pystyvät itse etsimään tarvittavaa tietoa jatkuvasti ja luomaan omia raportteja. (Suominen & Suominen 2015, 11.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

5.1 Case company – Yritys X

Toimeksiantajana toimii Yritys X. Pidän organisaatiota anonymina toimeksiantajan pyynnöstä. Yritys X on kansainvälinen logistiikka-alan yritys, joka tarjoaa kattavasti lento-, meri-, maantie- ja sopimuslogistiikkaa. Yritys sai alkunsa 1800-luvulla Keski-Euroopassa. 1800-luvusta lähtien Yritys X on kehittänyt toimintaansa vuosi vuodelta tähän päivään asti, mikä on johtanut Yritys X:n tunnettavuuteen ja luotettavuuteen globaalissa markkinassa. Jatkuvan kehityksen myötä Yritys X:n liikevaihto pyörii nykypäivänä noin 10 miljardissa eurossa.

Yritys X:llä on toimintaa maapallon jokaisella mantereella, se tarjoaa yli 100:ssa maassa palvelujaan kuljettamalla ja varastoimalla tavaroita. Yritys X:llä on noin 400 toimipaikkaa ja työllistää noin 2 0000 työntekijää maantiekuljetuksessa. Näillä luvuilla Yritys X haastaa Euroopan isoimpia logistiikka-alan yrityksiä. Yritys X toimittaa maantiekuljetuksella noin 100 000 000 lähetystä vuodessa ainoastaan Euroopassa.

Yritys X tarjoaa myös sopimuslogistiikkaa, jolla on noin 700 varastointiyksikköä jotka ovat pinta-alaltaan noin 8 000 000 neliometriä kokonaisuudessaan. Varastot työllistävät yli 10 000 työntekijää maapallon jokaisessa mantereessa. Varastojen kokojen ja sijaintien myötä Yritys X pystyy tarjoamaan palvelujaan niin paikallisille yrityksille kuin kansainvälisillekin yrityksille.

5.2 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Kvantitatiivisen eli määrällisen ja kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimukset ja niiden eroavaisuudet ovat herättäneet jo pitkään jatkuneen keskustelun niiden eroavaisuudesta ja kumpaa kannattaa käyttää missäkin tilanteessa. Erojen havainnollistaminen on pitkään jatkunut prosessi, yleisimpiä tapoja ovat olleet: dikotomialuetteloiden esittäminen, taulukoimalla lähestymistavat rinnakkain ja laatimalla kuvaukset tekstimuotoisesti. Teschin mielestä kvalitatiivista termiä ei kuuluisi käyttää, koska tämä

herättää lukijoiden mielessä väistämättä vastakohdan eli kvantitatiivi. Nykyiset tutkijat eivät halua käyttää vastaavanlaista vastakkain asettelua, koska jaottelut hahmottavat vain yleislinjoja ja yleisimmin tutkimuksissa dikotomioita käytetään liian vähän. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 131-132.)

Englannin kielessä, kvalitatiiviin yhdistetään useimmiten erinomaisuuteen ja ”laatuun” esimerkiksi merkkituotteisiin jotka ovat laadullisia. Kvantitatiivisen ja kvalitatiivisen tutkimusten erot ovat edelleen epäselvät monelle tutkijalla, siksi tämä on aiheuttanut ja edelleen aiheuttaa hämmennystä tutkijoiden keskuudessa. Osa hämmennyksestä johtuu myös kapea-alaisesta näkemyksestä kvalitatiivista tutkimusta kohtaan, sillä yleisimmät tiedonkeruuntavat ovat kvalitatiivisessa tutkimuksessa haastattelut ja kenttätutkimukset. Näitä yritetään erotella pragmaattisella painotuksella ja epistemologisella kysymyksillä. Tarkoitus ei ole asettaa tutkimustavat vastakkain vaan ymmärtämään niiden ero ja käyttötarkoitus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 131-132.)

Kvantitatiivinen tutkimus on kehittynyt luonnontieteestä, siksi kyseisellä tieteenalalla käytetään useimmiten kvantitatiivista tutkimustapaa. Kvantitatiivisella tutkimuksella on monta nimitystä, kuten eksperimentaalinen ja positiivinen tutkimus, hypoteettis-deduktiivinen, näitä nimityksiä käytetään ainoastaan sosiaali- ja yhteiskuntatieteissä. Kvantitatiivinen tutkimus yhdistetään realistiseen ontologiaan, koska todellisuus koostuu objektiivisesti todettavista tosiasioista ja syy seuraus perusteella. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135-136.)

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa keskeisimmät asiat ovat: johtopäätökset aiemmin tutkituista aiheista, edeltävät kehitetyt teoriat, hypoteesien esittäminen, erilaisten käsitteiden määrittely ja selostus, aineiston keruun suunnitelma joka keskittyy määrälliseen ja numeeriseen mittaamiseen, tutkittavien henkilöiden valinta eli niiden sopivuus ja soveltuvuus tutkimusta varten, muuttujien esittäminen taulukkomuodossa ja tilastollisessa muodossa ja johtopäätösten tekeminen analyysiin liittyen ja niiden esittäminen prosenttitaulukossa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 135-136.)

Kvalitatiivisella tutkimuksella haetaan ja pyritään todellisen elämän kuvaamista, sillä ajatellaan, että todellisuus ei ole yksinkertaista vaan moninaista. On otettava huomi-

oon, että todellisuutta ei voi hajottaa osiin mielivaltaisesti. Kokonaisvaltainen tutkimus on kvalitatiivisen tutkimuksen perusta. ”Objektiivisuuttakaan ei ole mahdollista saavuttaa perinteisessä mielessä, sillä tietäjä (tutkija) ja se, mitä tiedetään, kietoutuvat saumattomasti toisiinsa” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157). Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoitus on löytää todellisia asioita, eikä vahvistaa jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156-160.)

Kvalitatiivinen tutkimus on muodostunut ja kehittynyt suomalaisessa yhteiskuntatieteessä monella eri tavalla ja muodolla. Tänä päivänä kvalitatiivinen tutkimus eli laadullinen tutkimus sisältää lukuisia määritelmiä. Kvalitatiivista tutkimusta käytetään sosiologiassa, psykologiassa, kasvatustieteessä ja antropologiassa. Kvalitatiivinen tutkimus ymmärretään useimmiten väärin, jos ajatellaan sen olevan yhdenlainen hanke, sillä kvalitatiivista tutkimusta voidaan käyttää moninaisissa tutkimuksissa. Tämä kertoo sen, että kyseinen tutkia ei ole perehtynyt tarpeeksi aiheen teoriaosuuteen ottaakseen selvää sen todellista toimivuutta ja monipuolisuutta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156-160.)

Hyvin monet tutkimuslajit ovat omaksuneet ja hyödyntäneet kvalitatiivisen tutkimuksen ja käyttävät sitä erilaisissa termeissä. Lukuisien termien, lajien ja suuntausten takia tutkijat ovat epävarmoja voidaanko kaikista puhua yleisesti kvalitatiivisesta suuntauksesta ilman ydintä, jolla ne voisi yhdistää toisiinsa ja kvalitatiiviseen tutkimukseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen tyypilliset piirteet ovat: tiedon hankinta on kokonaisvaltaista ja kerätty aineisto on koottu luonnollisessa ja todellisessa tilanteessa, tiedon keruun lähde on ihminen sillä ihminen pystyy sopeutumaan vaihteleviin tilanteisiin, induktiivinen analyysi eli pyritään löytämään odottamattomia tuloksia, laadullista metodin käyttöä eli tutkittavien näkökulma ja vastaukset kysymyksiin, kohdejoukon valinta harkitusti, tutkimussuunnitelma muokkautuu tutkimuksen edetessä ja tapausten käsittely ainutlaatuisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 156-160.)

Tutkimus rajattiin maantiekuljetukseen ja tuontiin. Rajausta tapahtui toimeksiantajan puolesta, sillä maantiekuljetus on toimeksiantajan isoimpia tuottamia palveluja. Tutkimus rajattiin tuontiin, koska käsiteltäessä myös vienti työstä tulisi liian laaja sekä toimeksiantaja tuo enemmän raaka-aineita Suomeen kuin vie. Tutkimusmateriaali

saatiin kirjallisuudesta sekä haastattelemalla Yritys X:n henkilökuntaa. Saatu materiaali analysoitiin Word ohjelmistolla.

5.3 Tutkimuksen reliabiliteetti ja validiteetti

Tutkimuksen luotettavuudesta keskusteltaessa päästään reliabiliuteen ja validiuteen. Kyseiset termit perustuvat objektiiviseen todellisuuteen ja objektiiviseen totuuteen, mihin tutkijat pääsevät käsiksi tarvittaessa ja tutkiessaan. Käsitteet ovat myös osittain mittauksia, joita käytetään erilaisissa tutkimuksissa. Reliabiliteetin ja validiteetin merkitys ja käsitys muuttuvat luopuessa ennako-oletuksista. Hirsijärven & Hurmen 2008, mukaan kyseisistä termeistä olisi hyvä luopua kokonaan. ”Esimerkiksi Holstein ja Gubrium (1995, 9) toteavat, että kun haastattelu nähdään dynaamisena, merkityksiä tuottavana tilanteena, erilaiset kriteerit pätevät. Nämä painottavat sitä, miten merkitystä rakennetaan, rakentamisen olosuhteita ja tilanteessa koottavia mielekkäitä yhteyksiä” (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185). Aikaisemmassa tilanteessa saadut vastaukset eivät välttämättä toistu toisessa tilanteessa, sillä olosuhteet ovat eriävät. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185.)

Reliabiliuden tutkimuksen merkitys on antaa ei-sattumanvaraisiatuloksia tutkittavasta aiheesta, sekä aiheen mittaustulosten toistuvuutta. Reliabiliteetin tutkimuksen tarkoitus on saada sama tutkimustulos tutkittavalta henkilöltä tutkijasta riippumatta, eli haastateltavan henkilön vastaukset ja lopputulokset ovat samat, vaikka kysyjä vaihtuisi välissä. Tämä tarkoittaa tulosten pysyvyyttä mittauksesta toiseen. Tutkimuksen luotettavuus perustuu toistuvuuteen, tutkittaessa samassa paikassa ja samassa ajassa. Täten tuloksia ei saa yleistää, sillä toisessa ajassa ja toisessa paikassa tehdyt tulokset eivät täsmää edelliseen tutkimukseen. Kokonaisluotettavuus koostuu tutkimuksen pätevydestä ja sen luotettavuudesta, eli tutkimuksen otossa on harkittu joukko ja sen keskuudessa on mahdollisimman vähän satunnaisuutta, niin tämä määrittää hyvän kokonaisluotettavuuden. Satunnaisvirheet voivat vaikuttaa tuloksen luotettavuuteen, kuten virheellinen vastaus, väärin ymmärrys ja tutkijan virheellinen merkintä raporttiin. Pienet virheet eivät välttämättä vaikuta tutkimuksen tavoitteiden saavuttamisessa. (Vilka 2005, 161-162; Vilka 2007, 149.)

Validius eli tutkimuksen pätevyys painottuu pitkälti mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyyn mitata haluttu tarkoitus, eli kuinka hyvin tutkija pystyy muuttamaan ja selittämään teoreettisia termejä arkikieleen. Validiteetti tutkimuksessa ei saa olla systemaattisia virheitä ja tutkijan tulee ymmärtää kaikki käsitteet, jotta tutkimus olisi pätevä. Täten lukijoiden eli vastaajien tulee ymmärtää ja sisäistää kyselylomakkeen kysymykset sillä tavalla mitä tutkija hakee niillä. Ymmärtäväisyyden eroavaisuuden myötä tulokset vääristyvät ja tutkimustulos ei ole tästä johtuen pätevä. ”Tämä tarkoittaa käsitteiden, perusjoukon ja muuttujien tarkkaa määrittelyä, aineiston keräämisen ja mittarin huolellista suunnittelua sekä varmistamista, että mittarin kysymykset kattavat koko tutkimusongelman” (Vilka 2005, 161). Tutkimuksen validiutta tulee miettiä tarkasti jo tutkimuksen alussa, sillä väärillä tutkimuskysymyksillä ja hajanaisella tutkimusjoukolla tutkimuksen validius kärsii. (Vilka 2005, 161; Vilka 2007, 150-152.)

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan pitää hyvänä, sillä tutkimuksen mittaaminen toteutettiin yksilöhaastatteluilla. Haastattelussa haastateltiin neljä henkilöä, jotka ovat päivittäin tekemisessä tutkimuskohteen kanssa. Tutkimuksen reliabiliteetti varmennettiin haastatteleamalla juuri ne henkilöt, jotka ovat tekemisissä ongelmatilanteen kanssa päivittäin ja ovat mukana raportoinnin kehittämisessä, jonka myötä haastateltavat vastasivat omasta näkökulmastaan ja kokemuksestaan. Haastattelija ei voinut vaikuttaa haastatteluvastauksiin tietämättömyytensä takia. Haastattelijan kokemattomuus haastattelututkimuksista saattaa vaikuttaa tulosten luotettavuuteen.

Tutkimuksen validiteetti voidaan todeta olevan hyvä, sillä haastattelupohja hyväksyttiin toimeksiantajalle. Toimeksiantajalla oli mahdollisuus poistaa, muokata tai lisätä kysymyksiä ennen haastattelulomakkeen lopullista versiota. Kaikissa neljässä haastattelussa käytettiin samaa pohjaa, jolla ohjattiin haastattelun kulkua teemoittain. Haastattelu pidettiin avoimena, jonka takia haastateltavat pystyivät antamaan henkilökohtaiset näkemykset ongelmatilanteesta. Haastattelun aikana esitettiin tarkentavia kysymyksiä, jotta vastaukset olisivat tarpeeksi kattavia. Kysymykset muokattiin, jos haastateltava ei ymmärtänyt kysymyksen merkitystä. Haastatteluja ei häiritetty missään tilanteessa, sillä ne pidettiin suljetussa tilassa. Haastattelua ei myöskään ohjattu tiettyyn suuntaan, vaan annettiin haastateltavan miettiä vastauksiaan rauhassa.

5.4 Tutkimuksen toteuttaminen

5.4.1 Valitun tutkimusmenetelmän perustelu

Tutkiminen on jokapäiväistä elämää, sillä henkilö tarkkaille ympäröivää ympäristöön kaiken aikaa. Tarkkailemme ihmisiä ympärillämme ja joutuessamme uusiin tilanteisiin pyrimme selvittämään mistä on kyse ja miten siihen päädyttiin. Tarkkailulla tarkoitetaan havainnoinnilla kerättyä tietoa ja kyselyllä varaudutaan haastatteluihin tai kyselylomakkeisiin. Arkistojen tutkiminen on myös osa tutkimustiedon hankintaa. Erilaiset tavat ja käytännöt joilla kerätään tietoa määrittävän tutkijan tutkimusmenetelmän. Tutkijoiden toiminta koostuu erilaisten tietojen keruuseen ja niiden yhdistämiseen, sekä niiden analysointiin, kuten rikostutkijat etsivät johtolankoja rikospaikasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 178.)

”Päätelmien teolle on tyypillistä, että havaintoja ei oteta sellaisenaan, vaan havaintoja punnitaan kriittisesti, niitä analysoidaan, niiden pohjalta luodaan kokoavia näkemyksiä asioihin eli kehitellään synteesejä pääasioista” (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 178). Metodi ja menetelmä ovat yksi ja sama asia, kyseiset käsitteet ovat moniselitteisiä. Metodilla tarkoitetaan tiedon hankintaa tai käytännön ongelmien ratkaisemista sääntöjen ohjaamalla menettelytavalla. Metodit ovat keskeisin asema tutkimustyön empiirisessä osiossa, sillä erilaisten menetelmien tuntemus ja niiden soveltamistaito on hyvin tärkeää. Tutkimusongelma ja tutkimusmenetelmä kulkevat käsi-kädessä, tästä johtuen tarvitaan hyvä ja sopiva tutkimusmenetelmä jotta voidaan saada ratkaisu tutkimusongelmalle. Tiedon tarpeellisuus, tiedon lähde ja tiedon alkuperä määrittävät pitkälti tutkimusmenetelmän valinnan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 178-179.)

Empiirisen osuuden tutkimusmenetelmäksi valitsin laadullisen tutkimuksen eli kvalitatiivisen tutkimuksen. Työn aihe on organisaation sisällä ongelmakohdan selvittäminen ja kehittää toimenpide-ehdotus jolla saataisiin raportoinnin läpinäkyvyyttä parannettua. Kvalitatiivinen tutkimus sopii tähän, sillä tässä työssä käsitellään yhden yrityksen raportointia, joka eroaa muiden yritysten raportoinneista. Saatu tutkimustulos on ainutlaatuista, jonka saa itse organisaatiolta.

Toimeksiantajan neuvosta ja ohjauksesta haastattelin tiettyjä henkilöitä organisaatiossa, jotta saatiin paras mahdollinen näkemys raportin laadinnan toiminnasta ja sen ongelmakohdista. Toimeksiantaja nimesi haastateltavat henkilöt. Valitut henkilöt ovat päivittäin tekemisissä ongelmatilanteen kanssa, koska he kokoavat lopullisen raportin asiakkaalle, sekä sisäisen raportoinnin organisaatiolle. Näin ollen saatiin paras mahdollinen näkemys nykyisestä tilanteesta, missä ongelma esiintyy ja kuinka he mielestään korjaisivat sen. Haastatteluun otettiin mukaan myös IT-tuen henkilö autamaan ja ymmärtämään ohjelmien toimivuutta ja kehittämään ratkaisua ongelmatilanteelle.

5.4.2 Haastattelu

Haastattelussa ollaan suorassa vuorovaikutuksessa fyysisesti, joka tekee haastattelusta ainutlaatuisen. Haastattelun suurin etu on sen joustavuus, eli haastattelun aikana voidaan kysyä välikysymyksiä vastauksiin pohjautuen, siten saadaan tarkennusta vastauksille. Haastattelulla on mahdollista saada selville vastaajan motiivivia vastaukselle. Haastattelun käyttäminen tiedonkeruuna ei ole itsestäänselvyys. Tutkijan tulee pohtia, soveltuuko haastattelumenetelmä ongelman ratkaisuun. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 199-200.)

Seuraavaksi on listattu seitsemän erilaista haastattelumenetelmän etua:

- Ihminen on subjekti tutkimustilanteessa ja halutaan, että tutkittava tuo esille omia ajatuksiaan vapaasti.
- Tutkija ei tiedä etukäteen vastausten suuntaa, täten kyseessä on vähän kartoitettu tuntematon alue.
- Haastateltavan puhe yritetään saada sijoitettua laajempaan kontekstiin.
- Tiedetään, että tutkimuksesta saadaan laaja vastauskanta.
- Vastausten selvennys.
- Vastausten tehostaminen, eli tarkentavat kysymykset antavat tarkempaa vastausta aiheesta.

- Arkojen ja vaikeiden asioiden tutkiminen, sillä haastattelulla voidaan kokea myös vastaajan energia ja seurata kehon kieltä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.)

Haastattelun hyvät puolet voivat tuottaa myös ongelmia, esimerkiksi haastattelun kesto voi helposti venyä moneen tuntiin, jotta saadaan kaikki tarvittava tieto. Haastattelumenetelmää verrataan kolikkoon, niin kuin kolikolla niin haastattelullakin on kaksi puolta. Pelkkä haastatteluun valmistautuminen vie rutkasti aikaa, sillä haastattelijan tulee huolellisesti suunnitella haastattelulomake ja omaksua haastattelijan rooli sekä sen tehtävät. Haastattelutilanne voi johtaa tietojen virhelähteisiin, koska haastateltava voi kokea tilanteen uhkaavaksi ja pelottavaksi mistä johtuen hän voi antaa virheellistä tietoa. Sosiaalisesti muokkautuneet ”minä” kuvat rajoittavat vastaajaa vastaamaan rehellisesti kysymyksiin, sillä pelätään eroavaisuutta yhteiskunnasta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 201.)

Haastattelussa haastattelijalla on ohjat käsissä ja määrittää niin sanotun keskustelun tahdin, kun taas haastateltava vastaa kysymyksiin. Normaalissa keskustelussa osapuolet ovat tasa-arvossa ja näin ollen vastaavat kysymyksiin sekä kysyvät itse kysymyksiä vuoron perään. Haastattelussa kysymykset ja vastaukset ovat yksipuolisia. Käyttäessä haastattelua tiedonkeruuta varten on muistettava, että haastattelu on systemaattinen tiedonkeruun muoto. Puhuttaessa tutkimushaastattelusta, pyritään saamaan luotettavaa ja pätevää tietoa tutkimus ongelman ratkaisemista varten. Tästä johtuen tutkimushaastattelut on jaettu kolmeen ryhmään, riippuen kuinka tarkasti haastattelu on määritelty eli kysymykset kysytään tietyssä järjestyksessä vuoronperään, kun taas vapaassa tutkimushaastattelussa haastattelutilanne on avoin ja kysymykset voidaan kysyä missä järjestyksessä tahansa. Haastattelu on jaettu kolmeen pääosaan, kuten strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu, temahaastattelu ja avoin haastattelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 202-203.) Seuraavaksi käydään läpi nämä kolme haastattelumuotoa perusteellisemmin.

Strukturoitu haastattelu eli lomakehaastattelu: Tämä haastattelu tapahtuu täysin haastattelulomakkeen varassa, haastattelulomake on luotu harkitusti valmiiksi ennen haastattelua. Asetetut kysymykset kysytään siinä järjestyksessä kuin ne on esitetty lomakkeessa ja samassa muodossa kuin lomakkeessa. Haastattelukysymykset ovat

tyypillisesti samoja aiheesta riippumatta. Tämä haastattelumuoto on helppo tutkijalle, sillä hänen ei tarvitse tehdä muuta kuin lukea kysymykset suoraan paperista. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 203.)

Teemahaastattelu: Teemahaastattelu on molempien ääripäiden välissä, eli haastattelu tapahtuu sekä lomakkeella että avoimilla kysymyksillä. Haastattelussa teema-alueet ovat tiedossa, mutta kysymykset eivät ole yksityiskohtaisia eikä niiden esittäminen ole järjestelmällistä. Tämä mahdollistaa tarkentavien kysymysten esittämisen ja itse haastattelutilanne on luontevampaa. Teemahaastattelu on hyvin yleinen haastattelumuo- to kvalitatiivisissa tutkimuksissa, mutta sitä voidaan käyttää myös kvantitatiivis- ssa tutkimuksissa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 204-205.)

Avoim haastattelu: Avoimella haastattelulla löytyy eniten erilaisia nimityksiä, kukin tutkija käyttää nimitystä mikä hänen mielestä sopii parhaiten tutkimukselle. Kaikki nimitykset viittaavat samaan periaatteeseen, kuten haastattelun vapauteen. Avoimes- sa haastattelussa tutkija ei ole laatinut valmista kysymyslistaa, vaan sillä on mielessä muutama laajempi kysymys. Haastattelijan vastattaessa tutkija pyrkii selvittämään haastateltavan tunteita, käsityksiä ja mielipiteitä vastausten pohjalta. Tutkija kysyy jatkokysymyksensä vastaajan vastauksiin perustuen, näin ollen vastaaja vastaa miltä hänestä tuntuu ja miten hän näkee sen tilanteen. Haastattelun aihe muuttuu haastatte- lun aikana montakin kertaa, siksi tätä haastattelumuotoa pidetään lähimpänä varsi- naista keskustelua. Avoimuutensa vuoksi avoin haastattelu on haastavin kaikista haastattelumuodoista ja se vie eniten aikaa haastattelussa. Tästä johtuen avoin haas- tattelu vaatii eniten taitoa haastattelutilanteessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 204.)

Tiedonkeruumenetelmäksi päätettiin puolistrukturoituhaastattelu, joka sisältää kolme pääteemaa joissa esiintyy kysymyksiä. Asiasta keskusteltiin toimeksiantajan kanssa ja molempien ajatukset kohtasivat kyseiseen menetelmään. Koettiin, että puolistruk- turoituhaastattelu olisi paras vaihtoehto, koska haluttiin saada mahdollisimman hen- kilökohtaiset vastaukset ja näkemykset ongelmatilanteelle ja kuinka haastateltavat henkilöt itse ratkaisisivat tilanteen.

Puolistrukturoituuhaastatteluun kuuluu valmiit teemat ja teemoihin on aseteltu auttavat kysymykset, jotta haastattelun teemat käytäisiin perusteellisesti läpi. Kysymykset on laadittu teoriaosuuteen ja ongelmatilanteeseen pohjautuen. Kysymykset ovat avoimia, jotta niillä ei ohjattaisi haastateltavia tiettyyn suuntaan. Haastattelun aikana voidaan kysyä tarkentavia kysymyksiä, tarkentaaksemme haastateltavan vastauksia. Puolistrukturoituuhaastattelu on osittain strukturoitu ja osittain avoin. Pyritään pitämään ”keskustelu” pääteemoissa, mutta samalla se olisi rentoa ja luontevaa.

Teemahaastattelu toteutetaan yksilötasolla, jolloin pystytään keskittymään jokaisen haastateltavan henkilön vastauksiin perusteellisesti. Yksilöhaastattelun etu on haastateltavan henkilön huomioiminen ja ymmärtäminen. Pystytään havainnoimaan kehonkieltä ja tunnetasoa eri teemojen välillä. Haastattelutilanteesta tulee rennompia ja luontevampia, koska haastateltava ja haastattelija keskittyvät toisiinsa eikä ole ”häiriötekijöitä”. Yksilöhaastattelun ongelmana on yksittäisten asioiden unohtaminen sekä vastausten suppeus. Tästä johtuen pyrittiin esittämään tarkentavia kysymyksiä tarvittaessa, jotta vastauksista tulisi tarpeeksi kattavia.

Haastattelut nauhoitettiin, jotta ei tarvitsisi keskittyä vastausten kirjoittamiseen vaan keskityttäisiin vastausten kuunteluun ja niiden ymmärtämiseen. Kaikki neljä haastateltavaa haastateltiin toukokuun aikana. Yksi haastattelu viikkoa kohden ja haastattelujen keskimääräinen kesto oli noin tunti.

5.4.3 Tutkimustiedon analysointi

Analysointitapaa tulee miettiä ja suunnitella jo tutkimusaineiston keruuvaiheessa. Kvalitatiivista aineistoa voidaan analysoida monella erilaisella tavalla ja monessa oppaassa neuvotaan analysoimaan aineistoa jo keruu vaiheessa. Analysointivaiheessa kvalitatiivinen analyysi eroaa selvästi kvantitatiivisesta analyysistä. Hirsjärvi ja Hurme käyttävät Eskola ja Suoranta lainausta vuodelta 1996, että haastatteluaineistoa voidaan analysoida kolmella eri tavalla. 1) purettaessa aineiston, tutkija etenee suoraan analyysiin käyttämättä omaa intuitiota, 2) aineiston purun jälkeen aineisto koodataan ja vasta sen jälkeen se analysoidaan, 3) aineiston purku ja koodaus tehdään

saman aikaisesti ja vasta tämän jälkeen siirrytään analysointiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136.)

Kvalitatiivisella analyysillä on monia pääpiirteitä. Seuraavaksi käyn läpi muutaman niistä:

- Analysointi alkaa jo haastatteluvaiheessa, tutkija tekee havain- toja jo tutkimusvaiheessa seuraten asioiden toistuvuutta, asioi- den jakautumista ja erikoistapausten perusteella. Tutkija hah- mottelee malleja omista havainnoista ja voi täydentää niitä tar- kastelemalla hypoteeseja.
- Aineisto analysoidaan sellaisenaan. Kvalitatiivisen ja kvantita- tiivisen ero analysoinnissa on, että kvalitatiivisessa tutkimuk- sessa säilytetään sanallinen muoto ja useimmiten se pidetään juuri sellaisenaan kuin se saadaan.
- Tutkittava päättely on induktiivista tai abduktiivista, induktiivi- nen on aineistoläheinen ja abduktiivinen on valmiiseen teoriaan vertaamista.
- Analyysitekniikoita on monenlaisia, mutta vähän standardisoi- tuja tekniikoita. Analysoidessaan laadullista tutkimusta ei ole yhtä oikeaa tai yhtä suosittua analysointitapaa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 136.)

Analyysimenetelmäksi valittiin luonnollisesti teemoittelu menetelmän, sillä teemoit- telu sopii parhaiten puolistrukturoidunhaastattelun analysointiin. Vastaukset voidaan jakaa teemoihin ja käsitellä niitä omanaan. Näin saadaan toistuvat ydinasiat esille ja ylimääräiset sivuseikat voidaan karsia pois vaikuttamatta työn lopputulokseen. Tee- ma on toistuva piirre haastattelussa. Tietyt sanat, kuten ja-sanana toistuma ilmoittaa vastausten teemojen vaihtelevuuteen. Lausumia voidaan vahvistaa ja identifioida eri teemoihin seuraamalla sanoja ”erittäin” ja ”valtava”. Teemoittelulla tarkoitetaan sitä, että haastattelun analysoinnin aikana kiinnitetään huomio toistuviin ja nouseviin asi- oihin sekä eri haastattelijoiden yhteneviin vastauksiin. Lähtökohtateemat pyritään tuomaan esiin haastattelun aikana, mutta myös muita teemoja tulee esiin keskustelun

aikana, joita voi hyödyntää tiedonkeruussa ja toimenpide-ehdotuksessa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173.)

Haastattelut nauhoitettiin analysointia varten. Äänitallenteet litteroitiin haastattelujen jälkeen. Litteroinnin aikana erottelin vastaukset teemoittain ja sen jälkeen kysymyskohtaisesti. Näin ollen äänitallenteita analysoidessa pyrittiin saamaan mahdollisimman kattava tietoverkosto. Aineistosisältö jaettiin teemoittain, siten että jokaisen haastateltavan vastaukset laitettiin sille kuuluvaan teemaan, jotta niitä voitaisiin vertailla keskenään. Teemojen kysymyksillä saatiin vastaukset eroteltua teeman sisällä, ja näin vastausten toistuvuus erottui.

Saatu tutkimusaineisto jaettiin kolmeen pääteemaan. Teemat olivat: raportoinnin nykytila, käytettävät järjestelmät ja raportoinnin kehittämistarpeet. Kaikkiin teemoihin saatiin runsaasti vastauksia. Litteroinnin aikana oli helppo havaita toistuvat vastaukset ja harvemmin toistuvat vastaukset. Haastattelujen ollessa yksilöhaastatteluja, saatiin esille haastateltavien henkilökohtaiset näkemykset ja tuntemuksen ongelmatilannetta kohtaan.

Analysoinnissa tuotti ongelmia haastateltavien henkilökohtainen järjestelmien käyttö, sillä kaikki käyttivät ohjelmaa eritavalla. Kaksi haastateltavista olivat mukana business intelligence ohjelman kehittämisessä ja kaksi muuta käyttivät sitä päivittäisessä työssään. Ohjelman kehittämisessä mukana olleet osasivat käyttää ohjelmaa monipuolisemmin ja kattavammin kuin ohjelmaa päivittäin käyttävät. Siitä riippumatta kaikki neljä haastateltavaa olivat samaa mieltä ongelmatilanteesta ja kehittäisivät sitä samalla periaatteella.

6 TUTKIMUSTULOKSET

Haastateltavat henkilöt ovat erilaisissa johtoasemissa organisaatiossa. Kukin heistä on käyttänyt ja käyttää raportointia ja sen työkaluja eri tilanteissa ja eri tahoille raportoitaessa. Haastattelujen jälkeen pyrittiin aineisto litteroimaan siten, että mitkä teemat toistuivat eniten ja missä oli eniten eroavaisuutta. Haastateltavien henkilökohtaiset näkemykset tulivat vahvasti esille. Henkilökohtaisista näkemyksistä ja kokemuksista huolimatta haastateltavat olivat samaa mieltä ongelmatilanteesta. Koska vastaukset noudattivat pääasiassa yhtenäistä linjaa, käsitellään tutkimustuloksia kokonaisuuksina. Huomattavien erojen kohdalla, käsitellään tulokset syvällisemmin ja henkilökohtaisemmin.

Haastatteluista saatiin kattavasti tietoa organisaation raportoinnista ja sen toimivuudesta. Niistä selvisi, kuinka raportointi oli kehittynyt ajan myötä. Organisaation historialla oli vahva vaikutus itse raportoinnissa sekä erilaisten järjestelmien käytöstä organisaatiossa. Tutkimustulokset käydään läpi tutkimuskysymyksittäin ja tarkoituksena on antaa tarpeeksi kattavat vastaukset tutkimuskysymyksiin.

Haastateltava 1 titteli organisaatiossa on Head of Key Account Management. Tämä Key Account myyntiryhmä vastaa Suomen suurasiakkuuksista ja hän toimii heidän esimiehenä.

Haastateltava 2 titteli organisaatiossa on Head of Business Services, vastaa asiakaspalvelusta tällä hetkellä. Aikaisempi työtehtävä oli Head of Cross Product Management, johon kuului raporttien tuottaminen, mistä johtuen hänet valittiin haastateltavaksi.

Haastateltava 3 titteli organisaatiossa on Operational Controller, vastaa organisaation sisäisestä raportoinnista, tekee uusia raportteja ja analyysyjä.

Haastateltava 4 titteli organisaatiossa on Customer Service Manager, joka on vastuussa maakuljetusten tuotteista, hinnoittelusta ja rakenteista. Hän on vastuussa myös maantiekuljetusten tietojärjestelmistä eli on yrityksessä bisnesarkkitehti.

Haastatteluista huomaa kuinka eroavaisesti haastateltavat käyttävät raportointia työtehtävissään. Kaikki ovat samaa mieltä raportoinnin nykytilasta, mikä on hidasta, ai-

kaa vievää, manuaalista ja tehdään pyynnöstä. Raportointiin ei olla luotu raameja mitä noudattaa, vaan se on hyvin vapaata ja asiakaskohtaista.

6.1 Raportoinnin ongelmakohdat ja haasteet

Ensimmäisenä tutkimuskysymyksenä oli, mitkä kohdat ovat ongelmakohtia ja tuottavat haasteita organisaatiolle. Haastateltava 1 mielestä asiakasraportin kokoaminen on hyvin hidasta ja aikaa vievää, raportin laatiminen vie parhaimmillaan kaksi päivää. Tämä johtunee asiakasraportin manuaalisuudesta. Haastateltava 2:n mielestä, joka raportoi organisaation johdolle, raportin laatiminen on hyvin nopeaa automatisoinnista johtuen. Asiakasraportteja ei olla automatisoitu, koska eri asiakkaat haluavat raportteihinsa eri tunnuslukuja. Pääpiirteittäin kaikkia asiakkaita kiinnostaa eniten tavaran toimitus ehjänä ja ajallaan asiakkaalle, sekä lähetyksen euromäärän on oltava sama mitä ollaan sovittu.

Asiakasraporttiin koottavat tunnusluvut kerätään hyvin monesta lähdedatasta. Asiakasraportti koostuu seuraavista tiedoista: lähetysten määrät, laskutettu euromäärä, asiakasnumero, lähettäjä, vastaanottaja, toimitusosoite, lähtöterminaali, määräterminaali, rahtikirjan numero, kollimäärä, kilot, kuutiot, lavametrit, rahdituspaino, laskutus palvelusta, toimitusaika, tavaran käsittely, laatu ja tehokkuus. Tosin kaikkia näitä tietoja ei tarvita kaikkien asiakkaiden kanssa. Osa asiakkaista tyytyy raporttiin, joka sisältää lähetysten määrät, lähetysten onnistumiset sekä laskutettu summa palvelusta taikka palveluista kuukausitasolla. Nämä asiakkaiden vaatimuseroavaisuudet vaikuttavat raportin manuaalisuuteen. Haastateltava 3 toteaa ”Minun mielestäni suurin osa asiakkaista olisivat tyytyväisiä meidän tuottamaan valmiiseen raporttiin, jos myyjä ohjaisi asiakkaan käyttäytymistä hyväksymään meidän tuottamaa materiaalia raporttiin, eikä niin päin, että asiakas tulee neuvotteluhuoneeseen ”valmiilla” listalla mitä he haluaisivat raportin sisältävän. Myyjän pitäisi olla aktiivisempi valmiin raportin tarjoamisessa, ennen kuin asiakas alkaa kyselemään raportin sisällöstä”.

Kaikilla myyjillä on omat asiakkaat. Jokainen myyjä tuottaa erilaisen raportin asiakailleen, tämä johtunee valmiiden raporttipohjien puuttumisesta. Myyntitilanteessa myyjä suostuu asiakkaan kaikkiin vaatimuksiin raportointiin liittyen, mikä myö-

hemmin tuottaa lisää työtä IT-henkilöstölle selvittämään kuinka tarvittavaa tietoa saadaan etsittyä lähdedatasta. Toisin sanottuna työn manuaalisuus työllistää useampia kuin yhtä henkilöä. Täten kaikille asiakkaille saadaan toteutettua räätälöity raportti, mistä mitään tietoa ei jää uupumaan. Asiakkaan toivomukset toteutuvat 95-prosentin varmuudella. Asiakkaan toivomuksista jää pois vain ne tiedot joita organisaatiolla ei ole mahdollista tuottaa. Haastateltava 1 toteaa ”Johtoajatus tässä raportoinnissa on se, että meillä pitäisi olla tietty malli jota voitaisiin tarjota asiakkaille lähtökohtaisesti neuvottelutilanteessa”.

Asiakasraportti ja seurantaraportti eivät eroa toisistaan lähdedataa analysoidessa. Molemmissa käytetään samaa lähdedataa. Ainoana erona on se, että organisaatio seuraa tiettyjä lukuja asiakkaasta riippumatta, kun taas asiakkaat seuraavat itselleen hyödyllisiä lukuja. Asiakasraportteja ei voida automatisoida kuten seurantaraportteja asiakaskohtaisten eroavaisuuksien johdosta.

Raportit ovat hyödyllisiä työkaluja myös organisaatiolle. Raporttien myötä organisaatio kehittää ja parantaa palvelutasoa eri osa-alueilla. Esimerkiksi myyjät hyödyntävät raportteja seurattaessa tehtyjen kauppojen määrää, kun taas asiakaspalvelu hyötyy raporteista siten, että osaa etsiä oikeasta lähteestä tarvittavaa tietoa. Raporteilla voidaan ennustaa tulevien päivien volyymeja ja valmistautua paremmin tulevaan. Maantiekuljetuksen eri osa-alueilla seurataan Quality Performance Indicator (QPI) mittaristoa joka on organisaation kehittämä kansainvälisten maantiekuljetusten laatumittari. QPI koostuu lastauksen ja informaation laadusta sekä tavoiteaikataulujen noudattamisesta. Varasto, jakelu ja pakettiliikenne seuraavat eri lukuja. Myyjä seuraa kaikkia lukuja, pysyäkseen ajan tasalla tilanteesta. Asiakkaat ovat tyytyväisiä raportin laatuun ja monipuolisuuteen.

6.2 Tietovirtojen yhdistäminen

Toisena tutkimuskysymyksenäni toimii, kuinka maantiekuljetuksen tietovirrat voidaan yhdistää, jotta tulosten mittaaminen onnistuisi. Suurimpana merkityksenä tuli eri ohjelmien linkittäminen. Ulkomailta tulevat rahdit alihankkijalla käyttävät täysin erilaista ohjelmaa, jota organisaatio ei pysty seuraamaan tarkasti. Tavarantoimittajat

raportoivat matkasta organisaatiolle erikseen. Organisaation sisälläkin ohjelmistot poikkeavat toisistaan huomattavasti.

Varastoyksikkö käyttää varastohallintajärjestelmää, kun taas kuljetuksella on omat järjestelmänsä. Nämä kaikki ohjelmat eivät täysin kykene yhteistyöhön ja tiedonsiirtoon. Ohjelmien eroavaisuudet ovat tuottaneet ongelmakohtia organisaatiolle ajan myötä. Yksi syy miksi organisaation sisällä löytyy paljon erilaisia ohjelmia, johtuneen organisaation historiasta. Organisaatio on aikoinaan laajentunut ostamalla pienempiä logistiikkayrityksiä. Kyseiset yritykset kantoivat organisaation nimeä, mutta jatkoivat toimintaansa vanhoilla ohjelmilla, jotka siihen aikaan olivat toimivia. Tänä päivänä organisaatio on alkanut päivittämään ja yhdistämään järjestelmiään, jotta ne toimisivat keskenään moitteita.

Organisaatio käyttää QlikView järjestelmää raporttien laatiessa. Kyseinen ohjelma on Business Intelligence- työkalu (BI), jota käytiin teoriaosuudessa kattavasti läpi kyseisten ohjelmien toimivuudesta. Kyseinen ohjelma kykenee yhteistyöhön kaikkien järjestelmien kanssa, joita organisaatio käyttää eri osa-alueilla. Ongelmana on käyttäjien vähäinen perehdyttäminen järjestelmään, sekä rajoitteiset käyttöoikeudet. Tulosten mukaan harvat ohjelmiston käyttäjistä osaavat hyödyntää sitä kattavasti, tämä johtune siitä, että käyttäjät ovat opetelleet ohjelman käyttöä itsenäisesti ilman varsinaista koulutusta. Tällä hetkellä raporttiin tarvittavia tietoja haetaan niin monesta järjestelmästä kuin asiakas käyttää organisaation palveluja. Esimerkiksi, jos asiakas käyttää varastointi-, ulkomaan-, kotimaa-, kotijakelu-, pakettijakelu- ja kotiplus-palvelua, näillä kaikilla on omat ohjelmistonsa, joista myyjä joutuu yksitellen hakemaan tarvittavat tiedot raporttiin kaikista ohjelmista.

6.3 Kuljetusajan lupauksen toteutuminen

Kolmantena tutkimuskysymyksenä toimii, kuinka organisaation kuljetusketjun kuljetusajan lupaus toteutuu asiakkaalle. Tämä on tuottanut organisaatiolle nykypäivänä paljon työtä, sillä asiakkaat ovat alkaneet vaatimaan mahdottomia toimitusaikoja. Sanotaan että varastopalvelua käyttävä asiakas tekee 20 kuutioisen tilauksen noin kello 14, joka on juuri ennen katkoa, työmaalle joka sijaitsee Rovaniemellä. Toimi-

tusajaksi ovat ilmoittaneet seuraavan aamun kello kahdeksan. Työmaat vaativat kuljetuskaluston jossa onnistuu perälautapurku, kun taas organisaatio käyttää raskaampaa kalustoa kuljettamaan kaikki Rovaniemelle menevän rahdin. Rovaniemeen lähtevä auto pääsee liikkeelle vasta kun on lastannut kaiken Rovaniemeen lähtevälle rahdin kyytiin eri terminaaleista. Tämän jälkeen kuorma-auto ajaa Rovaniemen terminaaliin koko yön, terminaalissa lähetykset jaetaan osoitteiden mukaan ja lastaavat tarvittaviin kalustoihin. Kyseinen toimitus ehtii perille ajallaan vain, jos kuorma-auto pääsee Turusta Rovaniemelle ilman mitään ongelmia matkan varrella. Vastaavanlaiset tilanteet ovat koetelleet organisaation lupauksia toimitusajalle.

Toimitusaikojen lähdedataan vaikuttaa päätteiden toimivuus. Jos lähetys jää lukematta yhdessä pisteessä, se näyttää raportissa epäonnistuneelta toimitukselta. Todellisuudessa lähetys on toimitettu asiakkaalle ajallaan. Tällainen ongelma syntyy, kun kuskin lukupääte on rikki tai muuten ei ole käyttökunnossa lähetystä noutaessa. Tämä vaikuttaa lähdedatan laatuun raporttia laatiessa. Haastateltava 4 toteaa ”Suurin haaste on lähdedatan laatu! Kun ajatellaan raportteja, oli se asiakasraportti tai seurantaraportti”. Lähdedatan laatu on hyvin tärkeää, jos halutaan saada tuotettua reaaliaikaista raporttia asiakkaille taikka organisaatiolle.

Organisaatio onnistuu toimittamaan lähetykset asiakkaille toimitusaikojen puitteissa noin 90 prosentin varmuudella. Organisaatio ja asiakkaat ovat sopimusta laatiessa sopineet tilausten katkoajoista, minkä jälkeen tilaukset siirtyvät seuraavalle päivälle kerättäväksi. Neuvottelussa on myös käyty läpi, koska toimituksen tulisi olla perillä kulutusasiakkaalla keräilyn tulostumisen jälkeen. Toimitusajat eroavat kaupunkien etäisyyksien mukaan.

7 POHDINTA

7.1 Toimintasuositukset

Vertaillessani teoria-osuutta ja haastatteluista saatua tulosta, huomattiin raporttien eroavaisuudet. Kirjallisuus aiheesta on pelkästään suuntaa-antava, sillä loppujen lopuksi yrityksellä on kaikki valta miltä raportti näyttää ja mitä se pitää sisällään. Asiakkaiden vaatimukset ja pyynnöt otetaan huomioon, mutta lopullinen päätäntävalta on palvelun tuottajalla. Asiakkaiden vaatimuksista ja pyynnöistä johtuen raportti elää, sillä jokainen asiakas seuraa itselleen tärkeitä lukuja, joilla se mittaa omaa tulostaan. Tämä ajaa palvelun tuottajat joustamaan ja tuottamaan juuri sellaisen raportin, millaisen asiakas haluaa ja vaatii.

Tällä hetkellä toimeksiantaja tuottaa jokaiselle asiakkaalle räätälöidyn raportin, ilman mitään varsinaista raporttipohjaa. Tämä työllistää huomattavasti raportin laatijaa, sillä hän joutuu hakemaan monesta eri lähteestä tunnusluvut raporttiin. Koska yritykset ovat erilaisia ja käyttävät organisaation eri palveluja, sitä myötä raportitkin eroavat. Räätälöityjen raporttien takia raportin läpinäkyvyys ja verrattavuus kärsivät. Raportteja ei myöskään voida automatisoida ilman valmista raporttipohjaa.

Automatisoitu raportti helpottaisi monen työtä ja se lisäisi läpinäkyvyyttä, sillä tarvittava tieto löytyisi hetkessä ja kaikilta asiakkailta samasta paikasta. Kuten haastateltava 2 totesi ”Tehdään standardi raporttipohja asiakkaille ja sitten QlickView:llä ja Nprinting:illä automatisoidaan ne ja tämän jälkeen raportit menisivät vastuumyyjälle silmäiltäväksi, että data on ok ja tämän jälkeen vastuumyyjä välittää raportit asiakkaille sellaisenaan”. Jotta automatisointi onnistuisi asiakasraportoinnissa niin kuin seurantaraportoinnissa, tulee organisaation laatia valmiit raporttipohjat jotka se syöttäisi BI-ohjelmaan. Näin ollen BI-ohjelma etsisi kaikki tarvittavat tiedot pelkällä asiakasnumerolla. Tämä helpottaisi ja nopeuttaisi raportin laatijan työtä, samalla raportin lukeminen ja ymmärtäminen helpottuisi, kun sitä käydään läpi asiakkaan kanssa. Organisaatio hyötyisi tästä myös sijaisuuksien aikana, sillä sijaisen ei tarvitsisi keskittyä erikseen asiakaskohtaisiin raportteihin ja siihen että puuttuuko raportista

mitään, vaan tuuraajaa hakee asiakasnumerolla valmiin pohjan ja lähettää sen asiakkaalle pienen läpikäynnin jälkeen.

Jotta tämä saataisiin onnistumaan, tulee organisaation selvittää mitkä tunnusluvut ovat halutuimmat raporttiin. Koska organisaatio luokittelee asiakkaitaan A, B, C ja D luokituksella, tulee myös raportit laatia erikseen eri luokalle. A ja B luokituksen asiakkaat ovat organisaation isoimpia asiakkaita, jotka käyttävät montaa organisaation palvelua. Nämä raportit sisältäisivät kaikki lähdedatasta saatavat tiedot ja tunnusluvut. C ja D asiakkaat ovat pienempiä, koska käyttävät yhtä tai kahta organisaation palvelua, niin näille tulisi laatia perusraportti, joka sisältää tärkeimmät tunnusluvut. Jotta organisaatio hyötyisi taloudellisesti C ja D asiakkuuksien kanssa tulisi toimia näinä, sillä tämä säästäisi raportin laatijoiden työaikaa huomattavasti. Organisaation tulisi myös laskuttaa asiakasta erikseen kaikista lisäselvityspyynnöistä. Nämä valmiit raporttipohjat olisivat myös myyntivalttina myyjille, sillä myyjä kehottaisi asiakasta ottamaan lisäpalvelun saadakseen kattavamman raportin.

Valmiiden raporttipohjien puuttuminen tuli ilmi kaikissa haastatteluissa, sillä aihe on hyvin ajankohtainen toimeksiantajalle. Ongelmatilannetta on alettu työstämään jo, joten tämän työn tarkoitus oli tuoda ulkopuolisen näkökulma tilanteesta. Haastateltavan 4 mielestä myös lähdedataa tulisi parantaa, jotta BI-ohjelma ei tuottaisi vääränlaisia lukuja raporttiin. Kaikki järjestelmät ja lukupäätteet tulisi tutkia ja parantaa niiden toimivuutta, jonka myötä lähdedatan laatu paranisi huomattavasti, kun kuljetuksen kaikki vaiheet löytyvät lähdedatasta. Voidaan ajatella, että tällä toiminnalla toimeksiantaja hyötyisi enemmän BI-ohjelmastaan.

7.2 Johtopäätökset

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta tutkimusongelman olevan ajankohtainen Yritys X:lle. Haastatteluissa tuli ilmi monta ongelmakohtaa sekä esille tuli paljon haasteita, mitkä vaikeuttavat ja hidastavat organisaation työtä raportoinnissa. Taulukko 1 erotelee ongelmakohdat ja niiden ratkaisuehdotukset tutkimuskysymyksittäin. Taulukko 1:ssä on jaoteltu tutkimuskysymykset omaan sarakkeeseen, ongelmat ja haasteet

omaan sarakkeeseen sekä ratkaisuehdotukset omaan sarakkeeseen. Taulukko 1:llä pystytään käsittelemään ja analysoimaan tutkimusaineistoa.

Taulukko 1. Tutkimuksen ongelmakohdat ja ratkaisuehdotukset

Tutkimuskysymys	Ongelma	Ratkaisuehdotus
Raportoinnin ongelmakohdat ja haasteet raportin laatimisessa?	<ul style="list-style-type: none"> • Manuaalisuus • Lähdedata • Asiakkaiden vaatimusten eroavaisuus • Useita pohjia, yleensä räätälöityjä asiakaskohteisesti • Tietojärjestelmä 	<ul style="list-style-type: none"> • Standardipohjat • Automatisointi • Yhdisteltävyys • Yksinkertaistaminen
Miten maantiekuljetuksen tietovirrat voidaan yhdistää, jotta mittaaminen olisi mahdollista?	<ul style="list-style-type: none"> • Tuotantojärjestelmät • Tietojärjestelmät • Ohjelmien ikä • Järjestelmien eroavaisuudet • Järjestelmien yksinkertaisuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Järjestelmien päivittäminen uusiin • Synkronointi • Linkitys • Yhteensopivuus • Karsinta • Pehdytys
Miten kuljetusketjun kuljetusajan lupaus toteutuu asiakkaalle?	<ul style="list-style-type: none"> • Lukupäätte • Resurssit • Kalusto • Etäisyydet • Kannattavuus 	<ul style="list-style-type: none"> • Toimivat lukupäätteet • Sopiva kalusto kuljetukselle • Alihankinta • Kohtuulliset lupaukset

Saatujen tietojen pohjalta voidaan todeta, että muutamalla yksinkertaisella ratkaisulla päästäisiin eroon monestakin ongelmatilanteesta, kuten raporttien standardisoinnilla ja automatisoinnilla helpotettaisiin ja nopeutettaisiin monen työtä. Standardi raporteilla päästäisiin eroon raporttien eroavaisuuksista, lähdedatan erilaisuudesta sekä raporteja olisi helppo kenen tahansa lukea asiakkaasta riippumatta. Automaattisuus karsisi manuaalisen työn, erilaisten tietojärjestelmien käytön ja auttaisi myyjiä kaupankäynnissä.

Lähdedatan parantaminen ja sen saatavuus ovat hyvin tärkeitä raportoinnissa. Tutkimustulosten mukaan organisaation tulisi parantaa tuotantojärjestelmiään ja tietojärjestelmiään. Päivitettyillä ja yhtenevillä järjestelmillä on huomattavasti helpompi ohjata ohjelmien linkitys ja lähdedatan saatavuus. Toimivilla lukupäätteillä lähdedataan rekisteröityy oikeaa dataa, minkä myötä organisaatio pystyy seuraamaan esimerkiksi toimitusten toimitusaikoja ja resurssien käyttöä entistä paremmin.

7.3 Lopuksi

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli selvittää kuinka työn toimeksiantaja voisi kehittää maantiekuljetuksen raportoinnin läpinäkyvyyttä. Tarkoituksena oli myös selvittää kuinka asiakasraportointi ja seurantaraportointi kootaan ja kuinka kokoaminen voitaisiin yksinkertaistaa ja samalla helpottaa raportin laatijan työtä. Työn tarkoitus ei ollut tuottaa uutta informaatiota, kuten sisältöä raporttiin vaan tarkoitus oli löytää ratkaisu, kuinka lähdedataa voitaisiin hyödyntää maksimaalisesti sekä helpottaa ja nopeuttaa raportin laatijan työtä.

Opinnäytetyön tavoite oli tutkia toimeksiantajan tämänhetkistä raportointia ja ehdottaa toimenpide-ehdotus, kuinka organisaation maantiekuljetusten raporttien läpinäkyvyyttä voitaisiin kehittää ja samalla helpottaa raportin laatijoiden työtä hyödyntämällä BI-järjestelmää. Opinnäytetyö vastaa seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Raportoinnin ongelmakohdat ja haasteet raportin laatimisessa?
2. Miten maantiekuljetuksen tietovirrat voidaan yhdistää, jotta mittaaminen olisi mahdollista?
3. Miten kuljetusketjun kuljetusajan lupaus toteutuu asiakkaalle?

Mielestäni opinnäytetyö kattaa hyvin tutkimuskysymykset teoria osuudessa sekä tutkimustuloksissa. Tavoitteet saavutettiin.

Riippumatta toimenpide-ehdotuksestani, tämän hetkiset asiakkaat eivät välttämättä suostu kyseiseen uuteen raportointimalliin. Varsinkaan C ja D asiakkaat, koska heidän raportit kokisivat suurimmat muutokset asiakasraportoinnissa. Näin ollen uuden asiakasraportoinnin käyttöönotto voi aiheuttaa yritykselle mahdollisia ongelmatilanteita. Ehdottaisin, että organisaatio ehdottaa/ilmoittaa raportin sisällön muutoksesta vasta sopimusta uudistaessa. Tällöin asiakkaat eivät välttämättä keskity 100-prosenttista huomiotaan raportointiin. Myyjä voi käydä läpi muutokset sekä korostaa palvelun paranemista ja uutta hintaa.

Opinnäytetyötä kirjoittaessa tuli paljon uutta informaatiota aiheesta teoriaosuudessa, sekä haastatteluissa. Opinnäytetyötä kirjoittaessa opin paljon toimeksiantajan organisaatiosta, sen toimintamallista, historiasta ja aatteista. Opin myös ymmärtämään logistiikkaa isommalla mittakaavalla ja kuinka logistiikka koostuu monista pienistä

palasista. Aihe oli hyvin mielenkiintoinen, sillä raportin laadinnalla ei ole mitään ”oikeaa” tapaa. Olin täysipäiväisesti töissä kirjoittaessani opinnäytetyötä, mistä johtuen työn valmistuminen venyi aikataulusta, myös henkilökohtaiset syyt vaikuttivat työn aikataulun muutoksiin. Työstä saattaa uupua jotain olennaista tietoa tiukasta loppukiristä johtuen, olen kuitenkin tyytyväinen työn lopputulokseen. Koen työn sisältävän kaikki tarvittavat tiedot, jotta lukijan on helppo ymmärtää mistä työ kertoo.

Raportointia on mahdollista myöhemmin kehittää, sillä raportti ja raportin sisältö ei ole vielä saavuttanut sen lopullista muotoaan. Jatkotutkimusmahdollisuus olisi laatia rapottipohja organisaation eri kokoisille asiakkaille. Raportit luokiteltaisiin samalla periaatteella kuin asiakkaat.

LÄHTEET

Blomberg, O. & Santala, J. 2015. Huomiseksi perille!: Tavaralinjaliikennettä vuodesta 1906. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Chopra, S. & Meindl, P. 2007. Supply Chain Management: Strategy, Planning, & Operation: Third Edition. New Jersey: Upper Saddle River.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Keuruu: Tammi.

Hokkanen, S., Karhunen, J. & Luukkainen, M. 2011. Johdatus Logistiseen ajatteluun. Jyväskylä: Sho Business Development Oy.

Hänti, S., Kiristo-Mertanen, L. & Kock, H. 2016. Oivaltava myyntityö: Asiakkaana organisaatio. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu: 8.3.2017. <https://www-ellibslibrary-com.lillukka.samk.fi/reader/9789513768805>

Joutsenvirta, M., Halme, M., Jalas, M. & Mäkinen, J. 2011. Vastuullinen liiketoiminta: Kansainvälisessä maailmassa. Tallinna: Gaudeamus Helsinki University Press.

Karhunen, J. & Hokkanen, S. 2007. Kansainväliset tavarakuljetukset. Jyväskylä: Gummerus Oy.

Kauppinen, A., Nummi, J. & Savola, T. 2010. Kirjoittamisen ja puhumisen käsikirja: Tekniikan viestintä. Helsinki: Edita Prima Oy.

Keskinen, T. & Lipiäinen, J. 2013. Asiakkaan matkassa: Tuotokeskeisyydestä symbioosistrategiaan. Helsinki: Talentum. Viitattu: 10.3.2017. <https://www-ellibslibrary-com.lillukka.samk.fi/reader/9789521420689>

Kuljetusyrittäjäksi: Kuljetustoiminta. 2016. Forssa: Forssa Print.

Logistiikka maailman www-sivut. 2017. Viitattu 25.2.2017. <http://www.logistiikanmaailma.fi/wiki/Tiedosto:Ajoneuvoyhdistelm%C3%A4t.png#file>

Lohtaja-Aho, S. & Kaihovirta-Rapo, M. 2012. Tehoa työelämän viestintään. Helsinki: Sanoma Pro cop. Viitattu: 29.3.2017. <https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.lillukka.samk.fi/teos/BAXBXATEFJFG#kohta:3>

Lowe, D. & Pidgeon, C. 2014. Lowe's transport manager's & operator's handbook 2014: 44th edition. London: Kogan Page Limited.

Lowe, D. 2007. A study manual of professional competence in road haulage: 12th edition. London: Kogan Page Limited.

Melin, K. 2011. Ulkomaankaupan menettelyt: vienti ja tuonti. Tampere: AMK-kustannus.

Nisula, J. & Heiskanen, E. 2013. Ulkomaankuljettajan käsikirja. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Reiman, M. 2015. Business Intelligence: Raportoinnin kehitys. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu: 30.3.2017.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/96126/Reiman_Miriam.pdf?sequence=1

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

Sisula-Tulokas L. 2007. Kuljetusoikeuden perusteet. Helsinki: Talentum.

Skal www-sivut. 2017. Viitattu 27.4.2017.
https://www.skal.fi/ajankohtaista/skal_tiedottaa/tiedotearkisto/tiedotteet_2016/kuljetusallalle_kilpailukyky_kalustokoon_muutoksella.12904.news

Suominen, S. & Suominen, J. 2015. Laatu raportointiin Excelillä. Saarijärvi: Saarijärven Offset Oy.

Tavaraliikenneyrittäjä. 2014. Jyväskylä: Grano Oy.

Tullin www-sivut. Viitattu 16.3.2017. <http://tulli.fi>

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Waters, D. 2009. Supply Chain Management: An Introduction to Logistics: Second Edition. New York: Palgrave Macmillan.

Teemahaastattelun pääteemat sekä suuntaa antavat kysymykset.

Teema 1. Toimeksiantajan raportoinnin nykytila

- Kuka olet ja mitä teet?
- Mitä tietotarpeita ja raportteja tarvitset työssäsi koskien maantiekuljetusten seuranta ja laatua?
- Miten nykyinen raportointitapa toimii?
- Mistä tiedoista raportti koostuu?
- Mitä asiakas toivoo/vaatii raportin sisältävän?
- Kuinka asiakkaan vaatimustasoa toteutetaan raportissa?
 - Mitä jää pois ja miksi?
- Eroaako organisaation seurantaraportti asiakkaalle lähetettävästä raportista?
 - Jos eroaa, niin miten?
- Kuinka raporttia hyödynnetään?
- Mitä KPI mittareita seurataan raportoinnissa?
- Kuinka usein asiakkaalle raportoidaan?
- Kuinka kauan kestää raportin laatiminen ja miksi?
- Mitä mieltä olette nykyisestä raportista?
 - Mikä toimii ja mikä ei toimi?
- Millaisia ovat asiakkaan palautteet raportoinnista?









Teema 2. Toimeksiantajan raportointiin käytettävät järjestelmät

- Mitä ohjelmaa käytetään raporttia laatiessa?
- Kuinka monesta tietolähteestä kerätään raporttiin käytettävää tietoa?
 - Ovatko kaikki erilaisia tiedonhallintajärjestelmiä?
- Linkittyvätkö tietojärjestelmät keskenään?

Teema 3. Toimeksiantajan raportoinnin kehittämistarpeet

- Mikä raportoinnissa vaatii eniten kehitystä?
 - Miksi?
- Miten kehittäisit sen?

SUURIMMAT SALLITUT PITUUDET JA MASSAT

Ajoneuvotyytit	Pituus (m)	Kokonaismassa (t)	Siltasäätöpituus (m)
Kuorma-autot			
	12	18/20*	-
	12	25/26/28*	-
	12	31/35	5,2/6,5
	12	42	8,1
Puoliperävaunu-yhdistelmät			
	16,5	38/40**	-
	16,5	42/44**	-
	16,5	45/46/48**	9,6/9,9/10,6
	16,5	48	10,6

*) 30.4.2018 saakka, jos auto otettu käyttöön ennen 1.11.2013

***) 30.4.2018 saakka, jos vetoautossa siirtymäsäännöksen perusteella korotettu kokonaismassa

Ajoneuvotyypit	Pituus (m)	Kokonaismassa (t)	Siltasääntöpituus (m)
Keskiakseliperävaunuyhdistelmä			
	18,75	44	
Varsinaiset perävaunuyhdistelmät ja moduuliyhdistelmät (yhdistelmän akselilukumäärä ratkaisee)			
	25,25	36	
	25,25	44	
	25,25	53	12,1
	25,25	60/64*	14,3/15,6
	25,25	64/68**	15,6/16,8
	25,25	69/76**	17,1/19,3
	25,25	69/74/76***	17,1/18,7/19,3
	25,25	64/68**	15,6/16,8

- *) 30.4.2018 saakka, jos varsinainen perävaunu tai vetoauto tai molemmat käyttöönotettu ennen 1.11.2013
- ***) Korkeamman kokonaismassan edellytyksenä on, että vähintään 65 % perävaunun massasta tai perävaunujen massasta yhteensä kohdistuu akseleille, jotka on varustettu paripyörin. Kokonaismassaltaan yli 68 tonnin ajoneuvoyhdistelmien vetoautossa tulee olla vähintään kaksi vetävää akselia.
- ***) 69 tonnia, ellei 65 % paripyörävaatimus täyty perävaunun osalta. 76 tonnin kokonaismassa vaatii vetoautolle siirtymäsäädösten mukaisen 28 tonnin kokonaismassan.