

SÄHKÖINEN TILAUSJÄRJESTELMÄ TUKKUKAUPASSA



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Visamäki, Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma

Syksy 2017

Jyri Huuhtanen

Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Visamäki

Tekijä	Jyri Huuhtanen	Vuosi 2017
Työn nimi	Sähköinen tilausjärjestelmä tukkukaupassa.	
Työn ohjaaja	Lasse Seppänen	

TIIVISTELMÄ

Työn tavoite on selvittää, mikä on sähköinen tilausjärjestelmä ja mitä parannuksia ja uusia ominaisuuksia nykyaikainen hyvä ja toimiva tilausjärjestelmä tarvitsee tukkukaupan näkökulmasta. Työn toimeksiantajalla Yritys X:llä syntyi tarve kehittää ja laajentaa nykyistä järjestelmäänsä. Uusia ja päivitettäviä ominaisuuksia alettiin suunnitella Yritys X:n kehityshankkeessa. Kehityshankkeen tueksi tämän työn tavoite oli löytää parannettavia ominaisuuksia ja ongelmia Yritys X:n järjestelmästä. Yrityksen työntekijöille tehtiin teemahaastattelu järjestelmän ongelmakohtien ja kehitysideoiden löytämiseksi.

Teemahaastattelun tulokset tukivat kehityshanketta. Teemahaastattelun avulla löytyi uusia toiveita ja kehitysideoita Yrityksen X:n uudelle tilausjärjestelmälle teemahaastattelun avulla. Nykyaikaisessa yritysmaailmassa ja kilpailukyvyn ylläpitämiseksi yritysten on pysyttävä ajan tasalla omien toimintaprosessien ja järjestelmien kanssa. Kattava ja reaaliaikainen tiedon saanti jokaisessa työprosessissa on tärkeää, niin yrityksen kuin niiden asiakkaiden kannalta.

Avainsanat Tukka kauppa, verkkokauppa, sähköinen tilausjärjestelmä, integraatio

Sivut 22 sivua, joista liitteitä 2 sivua

Degree Programme of Business Information Technology
Visamäki

Author	Jyri Huuhtanen	Year 2017
Subject	Electronic ordering system in wholesale.	
Supervisor	Lasse Seppänen	

ABSTRACT

The aim of the thesis is to find out what is an electronic ordering system and to find out what improvements and new features a modern, good and functional electronic ordering system needs from the wholesale point of view. For the client of this thesis Company X was a need to develop and expand the current ordering system. New and upgradable features began to be designed in the company X's development project. In support of the development project, the goal of this work was to find the improvement features and problems of Company X's system. Theme interview was made for the employees of the company to find out the system's problems and development ideas.

The results of the thematic interview supported the development project and found new hopes and development ideas for the new ordering system for Company X. In a modern business world and in maintaining competitiveness, companies need to keep up-to-date with their own business processes and systems. Comprehensive and real-time access to information in every work process is important for both the company and its customers.

Keywords Wholesale, online store, electronic ordering system, integration

Pages 22 pages including appendices 2 pages

SISÄLLYS

TERMIT.....	1
1 JOHDANTO.....	2
2 SÄHKÖINEN TILAUSJÄRJESTELMÄ	3
2.1 Verkkokauppa	3
2.2 Toiminnanohjausjärjestelmä.....	4
2.3 Asiakkuudenhallintajärjestelmä.....	5
2.4 Taloushallinto	5
3 TEEMAHAASTATTELU	7
3.1 Haastattelun suunnittelu	7
3.2 Haastattelun toteutus	8
3.3 Haastattelu aineistonesittely ja analyysi.....	8
4 SÄHKÖISEN TILAUSJÄRJESTELMÄN UUDISTUKSEN SUUNNITTELU	10
4.1 Toimeksiantaja	10
4.2 Lähtökohta	10
4.3 Vanhan järjestelmän kartoitus ja uuden suunnittelu kehityshankkeessa	11
4.4 Teemahaastattelun toteutus	13
4.5 Teemahaastattelun tulokset	14
4.5.1 Esityksen lisääminen verkkokauppaan.....	14
4.5.2 Esityksien seurantatietojen kirjaaminen ja seuranta	14
4.5.3 Tuotteiden lisääminen ja hallinnointi toiminnanohjausjärjestelmässä	15
4.5.4 Myynti- ja ostotilauksien teko	15
4.5.5 Myynti- ja ostolaskutus	15
5 LOPPUTULOS	17
5.1 Johtopäätökset.....	18
6 POHDINTA.....	19
LÄHTEET	20

Liitteet

- Liite 1 Teemahaastattelun runko
- Liite 2 Haastattelun tulokset

TERMIT

Kauppias	Yritys X:n asiakas. Tilausjärjestelmää käyttävä kauppias. Yrityksen X osakas.
Kauppioiden tilauskanava	Verkkokauppa
ERP	toiminnanohjausjärjestelmä
Käyttäjä	Yrityksen X sisäinen järjestelmäkäyttäjä
Tuote	Tilausjärjestelmän tuote / nimike
Keikka/Projekti/ Esitys	Yritys X:n maahantuontiprojekti, joka alkaa tarjousvaiheesta ja päättyy tuotteiden maahantuontiin ja kauppiaille nimikkeiden jakeluun
Ostotilaus jalta	Yritys X:n suorittama tilaus ulkoiselta toimittajalta
Tilaus/Myyntitilaus	Kauppiaan suorittama ostotilaus Yritys X:ltä
Integraatio ohjelmallisesti	Kahden eri ohjelmiston välinen tietojen siirto

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisia ominaisuuksia Yritys X:n uudistettavan tilausjärjestelmän tulisi sisältää. Opinnäytetyö vastaa kysymykseen: millainen on uusi toimiva Yritys X:n tilausjärjestelmä. Tätä selvitetään yrityksen sisällä tehtävällä kehityshankkeella, jonka tueksi tämä opinnäytetyö toteutetaan. Opinnäytetyö toteutettiin teemahaastattelun avulla. Teemahaastattelun kysymykset esitettiin Yritys X:n työntekijöille. Jokaista työntekijää haastateltiin erikseen ja pyrittiin täten selvittämään, mitä ominaisuuksia uusi järjestelmä tulisi sisältää sekä mikä toimisi parhaiten Yritys X:lle.

Yritys X:lle syntyi tarve uudistaa tilausjärjestelmänsä tehokkaammaksi ja kilpailukykyisemmäksi. Vanha tilauskanava ei ollut integroitunut täysin toiminnanohjausjärjestelmän kanssa sekä vaati liikaa toistavia työvaiheita. Kauppiaiden toiveena oli saada järjestelmä, missä myös he voisivat seurata tilauksiaan tarkemmin ja tehokkaammin. Idea uudesta tilausjärjestelmästä syntyi Yritys X:n hallituksen kokouksessa, missä pohdittiin, mitä parannettavaa nykyisessä tilausjärjestelmässä ja sen verkkokaupassa on. Kehityshankkeen seurauksena synti myös idea opinnäytetyöstä

Tämä opinnäytetyö koostuu kolmesta osiosta: teoriasta, empiirisestä osiosta ja johtopäätöksestä. Teoriaosiossa kerrotaan sähköisestä tilausjärjestelmästä ja tukkukaupasta. Empiirissä osiossa haastatellaan neljää Yritys X:n työntekijää eli käyttäjää. Haastattelussa on kysymyksiä vanhasta ja uudesta tilausjärjestelmästä, sekä uuden kehittämisestä. Haastattelut toteutettiin teemahaastatteluna ja keskustelut käyttäjien kesken käytiin yksitellen ja kirjataan ylös. Haastattelut käsiteltiin ja analysoitiin teemoittain ja vastauksia vertailtiin keskenään. Haastattelun tarkoitus on saada selville, mitä uuteen järjestelmään olisi hyvä sisällyttää ja miten uusi järjestelmä tulee muuttamaan työntekoprosessia. Johdannossa esitetyt kysymykset saavat vastauksia johtopäätös -osiossa, missä myös voidaan tulevaisuuden kehittämis- ja parannusideat. Tämä opinnäytetyö vastaa tutkimuskysymyksiin, millainen on hyvä sähköinen tilausjärjestelmä ja mitä ominaisuuksia yritys X tarvitsee parantaakseen nykyistä tilausjärjestelmää.

2 SÄHKÖINEN TILAUSJÄRJESTELMÄ

Sähköinen tilausjärjestelmä on näkymätön verkkopalvelu, joka tukee yrityksiä nopeuttamalla tilauksien käsittelyä ja läpimenoaikoja. Tukkukaupoille tilausjärjestelmät ovat suljettuja. Tuotteet, hinnat ja saldotiedot eivät näy julkisesti. Perinteisen verkkokaupan maksupainiketta ei tarvita, sillä laskut lähetetään järjestelmästä tutuille asiakkaille verkko- tai paperilaskuna. (City Dev Labs 2017) Sähköisestä tilausjärjestelmästä käytetään usein nimeä B2B-tilausjärjestelmä. Termi B2B-tilausjärjestelmä erottaa yrittäjien väliseen kaupankäyntiin tarkoitettun tilausjärjestelmän tavallisesta kuluttajille suunnatusta verkkokaupasta (Malinen 2013). Isoin hyöty tilausjärjestelmässä on käsityön vähentäminen ja integrointi taustajärjestelmiin, esimerkiksi toiminnanohjausjärjestelmiin (City Dev Labs 2017).

Laskutus, ostolaskujen käsittely, palkkahallinto sekä myös muut yrityksen taloushallinnon osat, kuten tarjousten, tilausten ja läheteiden lähettämisen sekä edellä mainittujen lisäksi myös verojen maksu voidaan hoitaa sähköisesti. Sähköinen taloushallinto pystytään kytkemään myös muihin ohjelmistoihin kuten projektinhallinta- tai verkkokauppaohjelmistoihin. (Yrittäjät 2014)

Tilausjärjestelmää suunniteltaessa on katsottava, miten kukin yrityksen osa tai koko toimintaprosessi saataisiin sähköistettyä. Pitkälle viety sähköinen tilausjärjestelmä on integroitunut kaikkiin yrityksen omiin järjestelmiin sekä myös yhteistyökumppaneiden järjestelmiin. Näin yrityksen toimintaprosessista saadaan saumaton ja reaaliaikaisesti tietoa välittävä kokonaisuus. (Malinen 2013)

2.1 Verkkokauppa

Verkkokauppa on kauppa, joka toimii tietoverkossa internetissä. Internetissä kaupat ja kaupan vaatimat tiedot ovat www-sivuilla. Verkkokauppa on ikään kuin sähköinen tai elektroninen kauppa. Verkkokauppa mahdollistaa yritysten laajenemisen ja kansainvälistymisen. Verkkokaupan avulla voi perinteinen kivijalkakauppa jalkautua laajemmalle markkina-alueelle. (Tieke n.d.)

Verkkokauppa on myös pienemmille yrityksille hyvä ja joustava mahdollisuus kansainvälistyä pienemmällä budjetilla. Se rakennetaan usein erillisenä it-projektina, sen pyrkimys on automatisoitua ja integroitua tilaus-toimitusprosessin kanssa. Verkkokaupan rakentamisella on tavoitteena saada toimiva ratkaisu yritykselle, mikä kehittää myynnin kasvattamista ja helpottamista. Verkkokauppa ei ole vain sovellus, joka helpottaa myyntiä vaan se on osa liiketoimintaa ja sen uudistamista. (Mannila 2011)

2.2 Toiminnanohjausjärjestelmä

Toiminnanohjausjärjestelmä eli ERP on tietojärjestelmä, joka on kehitetty yritysten resurssien ja toimintojen hallintaan sekä suunnitteluun. ERP tulee sanoista Enterprise Resource Planning. Se sisältää monia yritysten toimintaa tukevia osia, kuten tuotannonohjauksen, varaston hallinnon, kirjanpidon, laskituksen sekä resurssien ja prosessien hallinnan. Uusimmissa ERP-järjestelmissä on mahdollisuus valita näistä osista yritykselle tarvittavat toiminnot moduuleina, jotka kaikki voi ostaa ja asentaa erikseen. (Klinge 2017)

Toiminnanohjausjärjestelmä tuo yritykseen tehokkuutta ja taloudellisuutta. Toimintojen tiedot eri moduuleiden välillä tallentuvat samaan paikkaan ja näin järjestelmä palvelee yritystä reaaliaikaisesti eri osastojen välillä tuottaen tietoa siitä, missä mennään ja millä resursseilla. Tiedon reaaliaikaisuus auttaa päätöksenteossa. Ennen tieto siirtyi osastojen välillä kuka kausittain, eli tietojen saanti ja arviointi olivat harvemmassa. Manuaalisia töitä vaativia prosesseja voi hoitaa nyt ERP-järjestelmällä automaattisemmin, näin vapautuu resursseja muualle ja työ myös tehostuu. (Klinge 2017)

Moderneilla yrityksillä on käytössä jokin toiminnanohjausjärjestelmä, joka sitoo kaiken toiminnan, eli se on tärkeässä asemassa ja on kaikkien toimintatasojen ydin. Järjestelmä huolehtii kaikkien osastojen sujuvan kulun eri toimintaprosessien välillä, aina valmiisiin tuotteisiin ja palveluihin asti. Kaikki prosessien työntekijät, niin kenttätyöntekijä kuin yrityksen johto, pysyvät perillä siitä, missä vaiheessa kukin prosessi etenee. Raportoinnin ja tiedon saa prosessien välissä nopeasti katsottua ja työnteko helpottuu. (Devlab 2015)

Muut yrityksen tärkeät ja olennaiset järjestelmät, kuten verkkokauppa- ja asiakkuudenhallintaratkaisut ovat hyvin integroitavissa nykyaikaiseen järjestelmään. Kaikki järjestelmät ovat reaaliaikaisesti yhteyksissä toisiinsa ja syntyy toimiva kokonaisuus. Manuaalista työtä on vähemmän, virheiden määrä vähentyy ja tiedot ovat käsiteltävissä paikasta sekä ajasta riippumatta. (Devlab 2015)

2.3 Asiakkuudenhallintajärjestelmä

CRM (Custom Relationship Management) on toimintamalli sekä järjestelmä asiakkuudenhallintaan. Se on noussut suosioon yritysten keskuudessa 1990-luvulla ja on yhä vahvassa asemassa tärkeänä osana yrityksen liiketoimintaa. Järjestelmän avulla pystytään pitämään asiakkuuksia paremmin hallinnassa ja ymmärtämään asiakkaita paremmin. CRM-järjestelmän tärkeimmät osat ovat markkinointi, myynti ja asiakaspalvelu. Järjestelmä auttaa tunnistamaan asiakkaita paremmin ja näin pystytään auttamaan muun muassa markkinoinnin kohdentamisessa, nostamaan kauppohenkilöstön syntyneen mahdollisuutta ja parantamaan asiakastytytyvyyttä. (Sahlsten 2012)

Asiakkaiden jaottelu eli segmentointi on työkaluna jakamassa asiakkaat kohderyhmiin asiakkuudenhallintajärjestelmässä. Segmentointi jakaa asiakkaat kuluttaja- ja yritysasiakkaisiin sekä siitä vielä pienempiin kohderyhmiin. Jakamista tukee asiakkaalta saatu tieto kuten ostot, määrät ja asiakassuhteen kesto. (web-opas n.d.)

2.4 Taloushallinto

Talouhallinnossa sähköinen järjestelmä on tehokas, koska se vähentää työntekijöiden työtaakkaa sähköistämällä laskutuksen, laskujen maksamisen ja tilausten lähetyksen. Sähköisessä järjestelmässä verkkolaskut ja maksuliikenne siirtyvät automaattisesti reskontraan. Verkkolasku tuo suurimman hyödyn sähköiseen järjestelmään, koska sen pystyy automatisoimaan järjestelmiin ja pienentämään käsittelyvirheitä sekä kustannuksia. Verkkolaskut ovat myös paperilaskuja nopeammin perillä ja tallentuvat sähköiseen arkistoon. (Yrittäjät 2014)

Verkkolasku on osa sähköistä taloushallintoa ja siksi se on helppo tapa lähettää ja vastaanottaa laskuja. Verkkolaskuja voi lähettää pienet sekä isot yritykset ja niitä voi vastaanottaa myös kuluttaja. Yritysten välisissä verkkolaskuissa laskut siirtyvät automaattisesti laskuttajan järjestelmästä vastaanottajan taloushallinta järjestelmään. Verkkolaskujen tositteet tallennetaan yrityksen sähköiseen järjestelmään vain kerran ja sen jälkeen kirjanpito sekä myös reskontrat ovat ajan tasalla. Manuaalista työtä, kustannuksia ja virheitä voidaan hyvin minimoida käyttämällä verkkolaskuja. (Yrittäjät 2014)

Automatisoitu, ajantasainen taloushallinto tuo yrityksen johtamiseen suuren merkityksen, sillä sen ansiosta myös yrityksen johto näkee ajan tasalla olevat yrityksen taloutta koskevat tiedot ajasta ja paikasta riippumatta. Raporttien kanssa ei tarvitse enää odotella, saati tilata niitä erikseen. (Yrittäjät 2014)

Kaikki tarvittavat tiedot voidaan etsiä taloushallinnon järjestelmästä. Muutoksiin pystytään reagoimaan nopeammin. Palveluntarjoaja vastaa sähköisen taloushallinnon suojauksista, tietoturvasta ja varmuuskopioinneista. (Yrittäjät 2014)

3 TEEMAHAASTATTELU

Opinnäytetyön toteuttamiseksi käytettiin teemahaastattelua. Kysymykset muotoiltiin siten, että puutteet vanhasta ja toiveet uudesta tilausjärjestelmästä havaittaisiin. Lisäksi haastattelulla selvitettiin käyttäjien tuntemuksia uudesta järjestelmästä. Haastattelun vastauksien tulokset tulivat tukemaan kehityshanketta uudesta järjestelmästä ja selvittämään mitä ominaisuuksia paremman järjestelmän tulisi sisältää.

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa esitettävät kysymykset on haastattelijalle laadittu jo etukäteen, mutta niiden paikkaa ja muotoa voi muokata haastattelun aikana. Haastattelija voi jättää vastamatta osaan ennalta laadittuihin kysymyksiin ja voi myös kysyä vastakysymyksiä. (Oppariapu 2015)

Teemahaastattelussa aihepiirin ja haastattelutilanteiden on oltava tuttuja ja niihin on pitänyt perehtyä, jotta se voidaan osata kohdentaa tiettyihin teemoihin. Teemat haastatteluun pitää valita aiheeseen perehtymisen pohjalta ja tutkimukseen ei oteta ketä tahansa vaan sellainen kohde, jolla on aihealueesta tietoa entuudestaan. Ennalta valitut teemat eivät välttämättä ole samoja teemoja, kun haastatteluja analysoidessa esille nousevat pääkohdat ja sisältö. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

3.1 Haastattelun suunnittelu

Suunnitteluvaihe haastattelussa on tärkeä. Haastattelua suunnitellessa hahmotetaan keskeiset ratkaisut ja pääkohdat. Teemahaastattelun suunnittelun voi jakaa ajallisesti kolmeen osaan, tutkimuksen yleisluontoiseen suunnitteluun, varsinaisen haastattelutilanteen suunnitteluun ja haastattelun jälkeiseen, tulosten analysoinnin suunnitteluun. Suunnitteluvaiheessa myös tavoitteiden määrittäminen on tärkeää. Pitää päättää minkälaista informaatiota haastattelulla pitää saada, jotta tavoite saavutetaan. Päätelmät tulisi esittää spesifisinä tavoitteina ja ne olisi hyvä sijoittaa myös haastattelulomakkeeseen. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 39.)

Teemahaastattelussa ei ole yksityiskohtaisia kysymyksiä vaan teema-alueet, jotka ovat teoreettisten pääkohtien tarkennettuja alakäsitteitä. Teema-alueiden tulisi olla väljiä, jotta tarkennetut kysymykset haastattelun aikana loisivat hyvän tietorikkauden. Haastattelun rungon lomakkeessa pitäisi teemoilla saada spesifiset tavoitteet täytettyä, jotta haluttu tarkoitus saavutetaan. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 39.)

3.2 Haastattelun toteutus

Haastattelun ensimmäinen vaihe on haastattelun sopiminen. Kun haastateltavaan otetaan yhteyttä, tärkeää on saada henkilö motivoitumaan ja kiinnostumaan kyseisestä haastattelusta, jotta hän suostuu haastateltavaksi. Haastateltavan suostuminen riippuu siitä, että hän tuntee itsensä tärkeäksi osaksi tutkimusta ja miten haastattelupyynnöksi hänelle esitetään. Kun haastateltavalle on suostunut haastateltavaksi, niin sovitaan tapaamisen ajankohta ja paikka. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 66.)

Tapaamisessa on hyvä aloittaa keskustelu arkipäiväisillä elämään kuuluvilla repliikeillä. Arkipäiväisen keskustelun aiheisiin kuuluvat sää, paikkakunta ja kuulumiset yms. Tämä on tärkeää molemmille haastattelun osapuolille, jotta tunnelmaa saadaan kevennettyä. Vapaa keskustelu ei saisi kumminkaan jatkua liian pitkään vaan, on nopeasti siirryttävä itse haastatteluun. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 80-81.)

Haastattelija on laittanut haastattelun aluilleen, alkaa vuorovaikutustilanne. Vuorovaikutuksessa haastattelijalla on tehtävänä saada haastattelusta haluttu informaatio ja helpottaa sen kulkua. Lisäksi haastattelijan on koko haastattelun ajan motivoitava haastateltavaa, jotta vuorovaikutustilanteesta saadaan kaikki irti. Hyvän haastattelun toteutumiseen vaaditaan haastattelijalta kielellisten ja ei-kielellisten keinojen joustavaa hallintaa. Laajemman informaation saamiseksi haastattelija syventää haastattelua lisäkysymyksillä teema-alueittain. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 84) Haastattelun syventämisessä on otettava huomioon haastateltavan edellytykset, kiinnostuksen taso ja ilmiön merkittävyys. Haastateltavan on itse arvioitava tilannetta, milloin syventävät kysymykset tulisi esittää. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 90-91.)

Teemahaastattelun luonteeseen kuuluu yleensä haastattelun nauhoittaminen, mutta vain haastateltavan suostumuksella. Nauhoittaminen saa haastattelun sujumaan nopeasti ja ilman katkoja. Nauhoittaminen auttaa haastattelun pysymistä luontevana ja vapaana keskusteluna. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 82.)

3.3 Haastattelu aineistonesittely ja analyysi

Aineiston analyysissä lähtökohtina yleisesti on tutustua aineistoon ja erottaa olennainen aineisto, sekä tutkimuskysymyksiin vastauksien saaminen. Analysointi alkaa heti tutkittavan materiaalin keräämishetkellä ja tutkija tekee havaintoja alusta alkaen. Aineistoa kerätään niin kauan kuin se on kylläntymispisteessä, eli samat asiat toistuvat ja ei esiinny mitään uutta. (Kamk n.d.)

Teemahaastattelun aineisto voidaan analysoida useammalla eri tavalla. Tutkittavasta aineiston laajuudesta ja ongelmanasettelusta riippuen selviää, mikä ratkaisu on milloinkin tärkein ja toimivin. Jos tutkittavan aineiston analyysin tarkoitus on saada pintapuolinen tulkinta aineistosta, niin sen ei tarvitse olla niin intensiivinen. Aineiston lukeminen ja karkea teemoittain tiivistäminen yleensä riittää. Usein kuitenkin aineistoa pitää tutkia tarkemmin ja analysoinnin pitää olla kattava. (Hirsjärvi & Hurme 1996, 116.)

Aineistoa analysoidessa aineisto pitää jäsentää ja tiivistää järkevään järjestykseen ja kokoon, jotta saadaan kaikki oleellinen ja tärkeä tieto esille sekä aineiston informatiivinen arvo saadaan maksimoitua. Tutkimuksen edetessä ei ole vain yhtä ratkaisua tutkimuksen tuloksista, vaan tutkija tekee useita valintoja informaation suhteen. Analysoinnin hyvä apuväline on käsitekartta, koska se auttaa hahmottamaan visuaalisesti tutkimuksen kokonaisuutta ja eri osa-alueiden välisiä suhteita. Se auttaa myös huomaamaan, jos kerätyssä aineistossa on jotakin epäoleellista. (Kamk n.d.)

4 SÄHKÖISEN TILAUSJÄRJESTELMÄN UUDISTUKSEN SUUNNITTELU

4.1 Toimeksiantaja

Toimeksiantajana toimii Yritys X, joka on 15 kauppiaan omistama maahan-
tuontiyhtiö. Yritys X on perustettu 1990-luvulla. Yhtiö hankkii tuotteita yli
60 myymälään. Yrityksellä on monia toimittajia niin Aasiassa kuin Euroo-
passakin, sen vahvuutena on pitkät ja vahvat kontaktit. Tuotevalikoima yri-
tyksellä on laaja, mutta tuontikulut pysyvät alhaisina tehokkaan infrastruk-
tuurin avulla. Valikoimaan kuuluvat kaikki kaupalliset tuotteet, joita omis-
tavat kauppiaat myyvät, muun muassa vapaa-ajan tuotteet, työkalut, ta-
loustavarat ym.

4.2 Lähtökohta

Nykyinen tilauskanavana toimiva verkkokauppa on ollut pystyssä jo pit-
kään ja sen on laatinut yksityinen henkilö, joten se on vaikeasti muokatta-
vissa. Päivityksiä tai muita parannuksia siihen ei ole tullut pitkään aikaan.

Verkkokauppa poikkeaa perinteisestä verkkokaupasta siten, että se on sul-
jettu verkkokauppa. Tuotelistat ja niiden tilaukset näkyvät kaikille kauppi-
aille samassa näkymässä, muttei ulkopuolisille tahoille. Kauppiaat voivat
vertailla tilauksiensa määrää ja kertoa myös suositushintansa, sekä kom-
mentoida ja kysyä lisätietoja tuotteista. Verkkokauppaan päivitetään ma-
nuaalisesti myös tilauksen seurantatietoja, mistä selviää missä vaiheessa
tilaus eli keikka etenee ja milloin se on päättynyt. Verkkokauppa toimii siis
tilauskanavana sekä informaation välittäjänä kauppiaiden ja keikkojen ti-
laajan välillä.

Nykyiseen verkkokauppaan ladataan Excelillä tehtyjä tuotelistoja ja kom-
mentoidaan informatiivisia tietoja keikan edistymisestä. Tietoja on mah-
dollista muokata ja lisätä kuvia tuotteista. Nimikkeiden vienti toiminnan-
ohjausjärjestelmään on myös Excel-tiedosto, se pitää täyttää pääosin käsin
ja kopioimalla verkkokaupasta tietoja.

Verkkokaupan ainoana yhteytenä toiminnanohjausjärjestelmään on linki-
tetty myyntitilaukset. Tuotetietojen pitää olla kirjattu molempiin järjestel-
män osiin täsmälleen samalla tapaa, jotta ne osaavat kohdistua keskenään.
Jos esimerkiksi tuotenumero on väärin kirjattu, niin tuote ei siirry toimin-
nanohjausjärjestelmään oikein ja pahimmassa tapauksessa jää kokonaan
pois tilauksesta.

Kaikki muutokset pitää tehdä käsin niin verkkokauppaan kuin toiminnan-
ohjausjärjestelmään. Kyseisessä työvaiheessa on paljon turhaa toistoa ja
virheiden mahdollisuus kasvaa, kun pitää kahteen paikkaan päivittää käsin
tietoa.

Yritys X:llä on tarve uudistaa tilausjärjestelmää tehostakseen työprosessien kulkua verkkomyynnissä sekä tilausjärjestelmässä siten, että turhia toistoja ei tulisi ja tieto kulkisi sujuvammin eli verkkokaupalla ja toiminnanohjausjärjestelmällä olisi täysi integraatio. Kauppiaiden näkökulmasta uudistusta vaatisi omien tilauksien seuranta ja laskujen selaaminen.

4.3 Vanhan järjestelmän kartoitus ja uuden suunnittelu kehityshankkeessa

Kehityshankkeessa oli yhteensä viisi workshop-henkistä palaveria, joissa käytiin tulevaa muutosta läpi. Näistä tapaamisista yhteistyökumppani sai hyvän kartoituksen yrityksen toiminnasta ja pystyi ehdottamaan toimintatapoja ja ratkaisuja, jolla saataisiin maahantuontikeikkojen tarjoamiseen, tilaamiseen ja toimittamiseen liittyviä toimintaprosesseja paremmiksi sekä tehokkaammaksi. Vanhan verkkokaupan ja toiminnanohjausjärjestelmän räätälöinnin takia kaikkia järjestelmien päivityksiä ei ollut pystytty käyttämään hyödyksi, joten se ei ollut päässyt täyteen potentiaaliinsa apuna yritykselle.

Uusi verkkokauppa tulisi toimimaan paremmin yhteen toiminnanohjausjärjestelmän kanssa. Uuden verkkokaupan ja toiminnanohjausjärjestelmän tekijäksi valittiin yritys, joka tekee tiivistä yhteistyötä toiminnanohjausjärjestelmän ohjelmiston kanssa. Yhteistyökumppanilla on tarjota verkkokauppa, mitä voi helposti räätälöidä omien tarpeiden mukaan.

Haasteita järjestelmän päivitykseen toi verkkokaupan toiminnanohjauksen räätälöinnit. Yrityksellä oli tiettyjä toimintatapoja tuotteiden listauksissa ja niiden tilauksissa. Toimintatavat poikkesivat perinteisestä verkkokaupasta ja vaativat räätälöintiä, jotta järjestelmä toimisi samankaltaisesti kuin entinenkin järjestelmä. Perinteisen verkkokaupan mukaan käyttäjä näkee vain omat tilauksensa. Räätälöinnissä tilaukset ovat avoimia kaikille muillekin tilaajalle, auttaen samalla hahmottamaan, mitkä tuotteet ovat suositut suljetun verkkokauppa käyttäjien kesken.

Toiminnanohjausjärjestelmän puolella isoimmat haasteet olivat tuotteiden lisäyksessä ja hallinnassa sekä laskutuksessa. Yritys käyttää suurimaksi osaksi maksuehtoina kauppiaille 30 % ennakkolaskuna ja 70 % lopulaskuna. Nämä ominaisuudet eivät suoraan taivu toiminnanohjausjärjestelmässä. Laskutustyyppien vuoksi on eri tulosteihin räätälöity lisäosia, jotka vaativat manuaalista täyttöä. Tuotteiden hallinnassa haasteita toi nimikkeiden muokkaaminen kerralla toimittajittain, sillä jokainen tuoterivi piti muokata erikseen.

Uuden verkkokaupan tulisi toimia niin, että rakennetaan toiminnanohjausjärjestelmään projekteja, joihin viedään ja päivitetään kaikki tieto. Verkkokauppa toimisi vain informatiivisena peilauksena ja myyntitilauksien kerääjänä. Näin tuplatyö katoaisi ja tehokkuus kasvaisi.

Tilausjärjestelmässä tulee olla selkeästi erillään pääkäyttäjien hallintasovellukset sekä kauppiaiden tilauspalvelut. Tavoitteena on, että pääkäyttäjät tekisivät kuitenkin muutokset vain toiminnanohjausjärjestelmään ja sieltä ne päivittyisivät kauppiaiden verkkokauppaan.

Tilauksen tiedot siirtyvät tilausjärjestelmään integraatiolla toiminnanohjausjärjestelmästä projekteina. Projektissa näkyvät perustiedot ja alustava ostotilaus -lajilla olevat tilaukset. Aktiivisesta keikasta haetaan nimikekoodit, nimikkeiden hinnat, maksuehdot ja toimitusehdot. Näiden tietojen perusteella tilauskanavaan julkaistaan esitys ja siinä olevat tuotteet hintoihin. Integraation avulla keikkojen muutoksia päivitetään 2-3 kertaa päivässä automaattisesti tilauskanavaan.

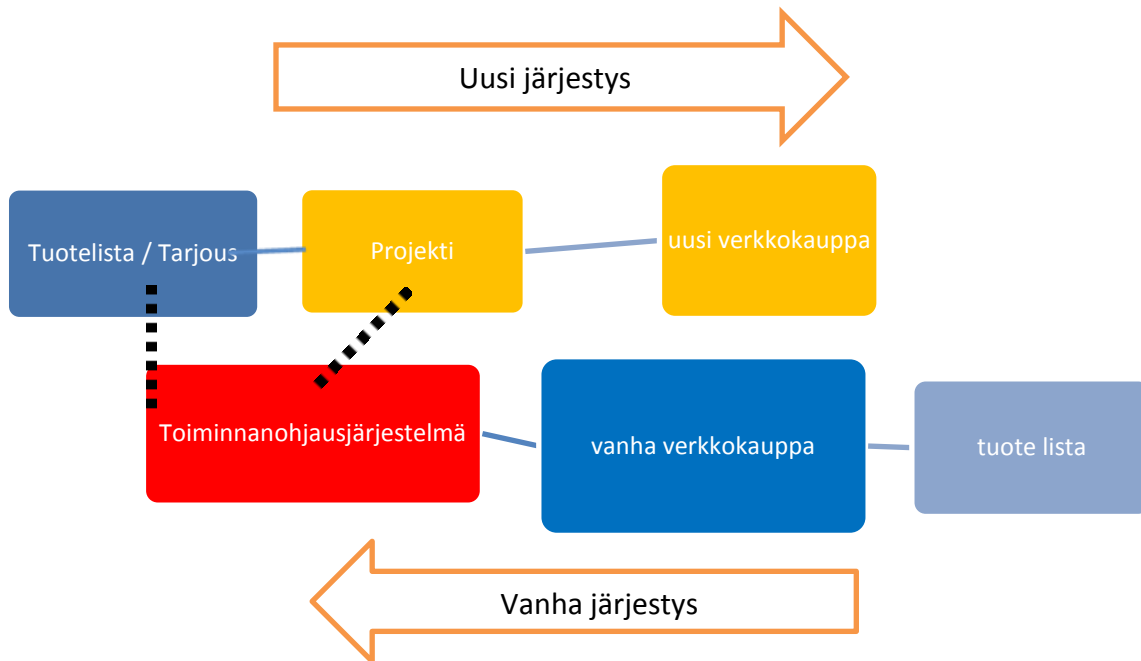
Aivan uutena ominaisuutena verkkokaupan eli tilauskanavan puolella on laskujen selaaminen. Kauppiat voivat selata verkkokaupassa kaikkia heille lähetettyjä laskuja esityskohtaisesti, eli kaikki laskut tulisi olla toiminnanohjausjärjestelmän rajapinnoista noudettavissa projekti- ja kauppiaskohtaisesti. Ne olisivat muodossa xml-tiedosto, lisäksi myös pdf-muoto tuloksessa.

Kuorman saapuessa voidaan yksittäiseen laskuun merkitä, ovatko tuotteet saapuneet kokonaan ja vai osittain. Lisäksi keikan sulkeuduttua tilaus vahvistuu, integraation avulla myyntitilaukset päivittyvät automaattisesti toiminnanohjausjärjestelmään ja esityksen tilaustiedot lähtevät käyttäjälle sähköpostilla.

Kaikkien kauppiaiden laskut tulisi näkyä toiminnanohjausjärjestelmän projektien alla ennakko- ja loppulaskuina laskutuskeskuksessa. Ennakkolaskun prosentuaalinen määrä voidaan määrittellä erikseen, yleensä se on suhteella 30 % ennakkolaskulla ja 70 % loppulaskulla. Loppulasku sulkee kauppiaan myyntitilauksen.

Järjestelmä toteutetaan ns. pilvipalveluna ulkoiselta toimijan ylläpitämältä palvelimelta. Ylläpitäjä vastaa järjestelmän ylläpidosta, varmistuksista, sekä rajapinnoista ja toimivuudesta.

Lisäksi uudessa järjestelmässä tuotelistojen, esityksien luonnin ja prosessi ketjujen järjestys tulisi olla toisenlainen (ks. Kuva 1) siten, että ensin vietäisiin tiedot toiminnanohjausjärjestelmään projektin alle ja sieltä ne olisi linkitetty näkymään uudessa verkkokaupassa suoraan, ilman ylimääräisiä manuaalisia tietojen viemistä. Nykyisellä tavalla järjestys on päinvastainen eli aloitetaan verkkokaupan puolella ja vasta listan sulkeuduttua siirretään myyntitilaukset toiminnanohjausjärjestelmään.



Kuva 1. Esityksen luonti järjestys vanhassa ja uudessa järjestelmässä

4.4 Teemahaastattelun toteutus

Haastatteluun osallistui yhteensä neljä järjestelmän käyttäjää. Teemahaastattelu toteutettiin lomakkeella (liite 1), johon haastattelija oli koonnut teemojen mukaiset kysymykset. Teemahaastattelussa käsiteltiin tilausjärjestelmän puutteita ja kysyttiin, mitä uutta toivottaisiin uuteen parannettuun järjestelmään. Haastattelija eli opinnäytetyön tekijä valitsi haastattelu teemat perehtyessään järjestelmään työskennellessään yrityksessä. Kaikki haastateltavat järjestelmän käyttäjät olivat hyvin perillä haastattelun aiheesta ja teemoista vankan työkokemuksen ansiosta. Teemahaastattelussa asioista oli luontevaa puhua, koska ne olivat selkeitä niin haastattelijalle kuin haastateltavallekin.

Haastateltavat tulivat yksitellen haastattelutilaan täyttämään lomaketta keskustellen prosesseista. Haastattelija kirjasi ylös myös omat havainnot haastateltavan vastauksista ja eleistä. Jokainen haastattelu kesti noin 20 minuuttia ja ne suoritettiin eri päivinä. Haastattelupaikkana toiminut kokoustila oli sekä haastattelijalle että haastateltavalle tuttu, mikä auttoi tekemään vuorovaikutuksesta luontevaa. Lisäksi haastattelun sujuvuutta tuki haastateltavien sekä haastattelijan aikaisempi yhteistyö yrityksessä.

4.5 Teemahaastattelun tulokset

Vaikka haastateltavia oli niukasti, niin tietyt piirteet järjestelmän prosesseista nousivat nopeasti esille jokaisessa haastattelussa. Haastattelun tulokset tukevat uuden tilausjärjestelmän kehityshanketta ja auttavat löytämään lisää tietoa siihen, mitä seikat uudessa tilausjärjestelmässä erityisesti tulisi huomioida. Teemahaastattelun tulosten avulla pystytään tuomaan raportoituja työntekijöiden näkemyksiä kehityshankkeen ideoiden lisäksi. Haastattelun vastauksista tehtiin taulukko teemoittain, mikä auttaa lukijaa hahmottamaan teemat ja niiden vastaukset (ks. Liite 2). Lisäksi haastattelun tulokset on avattu tässä kappaleessa vielä tarkemmin teemojen alapuolelle.

4.5.1 Esityksen lisääminen verkkokauppaan

Esityksien tuotetiedot laitetaan verkkokauppaan Excel-tiedostomuodossa. Kuvia ei voi lisätä suoraan muiden tuotetietojen mukana, ne pitää ladata erikseen, kun lista on verkkokaupassa. Tuotekuvauksien rajattu kirjainmerkkimäärä vaikeuttaa lisätietojen antamista eli tarvittaisiin laajempi tuotekuvaus. Tuotelistojen muokkaaminen jälkeinpäin onnistuu vain tuoterivi kerrallaan, mikä hankaloittaa tuotelistojen massapäivitystä esimerkiksi hinnan muutoksissa. Uuteen järjestelmään toivottaisiin tuotelistojen sarakekohtainen massamuokkaaminen ja mahdollisuus kopioida Excelistä tai muusta tiedostotoista kokonaisia sarakkeita. Manuaalinen kirjoittaminen ensin verkkokauppaan ja sitten toiminnanohjausjärjestelmään on turhaa toistoa ja vie aikaa muista työprosesseista. Toiveena on saada tuotteet ensin toiminnanohjausjärjestelmään, mistä ne näkyisivät reaaliaikaisesti verkkokauppaan. Samoja tietoja ei tarvitsisi lisätä kahteen eri paikkaan vaan ne olisivat integroituneet keskenään. Lisäksi tuoterivin alle olisi hyvä saada useampi kuva helpottamaan ostopäätöstä. Kuvien pitäisi myös automaattisesti latautua toiminnanohjausjärjestelmän kautta verkkokauppaan tuoterivitietoihin.

4.5.2 Esityksien seurantatietojen kirjaaminen ja seuranta

Esityksien eli tuotelistojen seurantatiedot laitetaan manuaalisesti järjestelmään ja minkäänlaista automaatiota seurantatiedoissa ei ole, esimerkiksi hälytyksiä milloin listan sulkeutumis-päivämäärä umpeutuu ja milloin tuotteet on lähetetty. Tuotelistojen tuotteiden ja toimittajien mukaan seurantatietoihin voisi automaattisesti päivittyä arvioitu saapumispäivämäärä, esimerkiksi sesonkituotteissa. Käyttäjien on itse manuaalisesti käytävä katsomassa kyseisestä esityksestä, missä vaiheessa tuotteet etenevät tilausprosessissa. Uuteen järjestelmään olisi hyvä saada sähköpostihälytykset käyttäjille ja listan ylläpitäjälle. Järjestelmän tilauslistanäkymässä voisi

myös kiireelliset tilaukset ja muut lisähuomiot näkyä selkeämmin, esimerkiksi värikoodein listassa. Näin ei mikään esitys vahingossa unohdu missään vaiheessa tilausprosessia, ja tuotteiden tilaajat sekä tuotelistojen ylläpitäjät pysyvät paremmin tilanteen tasalla.

4.5.3 Tuotteiden lisääminen ja hallinnointi toiminnanohjausjärjestelmässä

Tuoterivejä lisätään järjestelmään kahdella tapaa. Jos uusia tuotteita on monia, ne on hyvä avata Excel-tiedostolla, johon voi kirjata monta nimikettä samaan aikaan. Toinen tapa on avata tuotteet yksitellen toiminnanohjauksen nimikehallinta puolella. Excel-tiedostolla lisäys on nopeampaa, mutta siihen ei voi sisällyttää kaikkia tietoja tuotteista. Tuotelistojen selaaminen onnistuu toimittajittain, asiakkaittain tai tuoteryhmittäin, mutta muokkaaminen ei onnistu tuotelistanäkymässä. Tuotelistojen muokkaaminen ryhmissä olisi hyvä olla uudessa järjestelmässä. Uudistuneessa järjestelmässä tulisi kaikki tieto saada kerralla vietyä järjestelmään. Sieltä valitut tuotteet näkyisivät suoraan verkkokaupan puolelle tarjouksena reaaliajassa, eli ne olisi lisätty samaan aikaan kun esityslistaa luodaan toiminnanohjausjärjestelmän puolelle. Näin turhat manuaaliset kirjaamiset saataisiin vähennettyä ja työprosessi olisi selkeämpi sekä nopeampi.

4.5.4 Myynti- ja ostotilauksien teko

Tilauksia tehdessä pitää käsin kirjoittaa järjestelmään tuoterivit ja tilausmäärät. Jos kyseessä on vanhoja jo järjestelmään vietyjä tuotteita, niin tuotteiden tiedot pitää käydä ensin päivittämässä yksitellen. Kun tilauskanavasta on ehditty viedä myyntitilaukset toiminnanohjausjärjestelmään, ne menevät niillä tiedoilla jotka on siirtohetkellä ollut. Joskus tilausten määriä joudutaan muokkaamaan ja silloin joutuu käyttäjä päivittämään muutokset kahteen eri järjestelmään. Haastateltavat toivovat, että uusi järjestelmä pitäisi myyntitilauksen avoimena laskutukseen asti ja tilauskanavan muutokset siirtyisivät avoimeen myyntitilaukseen suoraan ilman manuaalista työtä. Uudessa järjestelmässä toiveena on, että myynti- ja ostotilaukset syntyisivät aikaisemmin esitettyjen tuotelistojen perusteella suoraan, eli ensin asiakkaille tarjottavat tuoterivit muuttuisivat tilauksien mukaan suoraan ostotilaukseksi toimittajalle, kun lista on mennyt kiinni. Asiakkaiden eli kauppioiden tilauksista muodostuisi myös suoraan myyntitilaus. Näin työprosesseja saataisiin nopeutettua ja manuaalisia työvaiheita vähennettyä.

4.5.5 Myynti- ja ostolaskutus

Myyntilaskutuksessa olisi hyvä saada vähennettyä manuaalista käsin kirjoittamista. Ennako- ja loppulaskutustyyppien integraatiot puuttuvat

mikä vaatii käyttäjää kirjaamaan manuaalisesti laskujen tietoja ennakkolaskusta loppulaskuun. Jokainen lasku pitää erikseen avata muokkausta varten, ja se on erittäin hidasta.

Myyntilaskujen lähetystapa riippuu kauppiaan laskutusjärjestelmästä. Yleisin laskutustapa on sähköinen, mikä helpottaa laskujen lähettämistä. Sähköpostitse tai kirjeellä lähtevät laskut vaativat eniten työvaiheita ja ovat näin ollen hitain tapa lähettää lasku. Laskuja lähetettäessä täytyy manuaalisesti mennä kirjaamaan jokaiseen lähtevään laskuun laskun otsikko ja laskun tyyppi. Tavoitteena olisi, että laskun otsikon, numeron ja tyyppin saisi siirrettyä automaattisesti lähteville laskuille. Otsikot ja muut tiedot otettaisiin automaattisesti toteutuneesta myyntitilauksesta. Ostolaskutus tapahtuu tällä hetkellä kolmannen osapuolen järjestelmän kautta, ja se olisi hyvä saada yhdistettyä toiminnanohjausjärjestelmään, jotta kaikki tieto pysyisi samassa paikassa ja turha manuaalisen työn toistaminen vähentyisi.

5 LOPPUTULOS

Teoreettinen viitekehys tuki hyvin ja luotettavasti teemahaastattelun toteuttamista. Perehtyminen aihepiiriin teoriaan sekä itse teemahaastattelua koskevaan teoriaan teki työotteesta ammattimaisempaa. Teemahaastattelu tuotti vastaukset tutkimuskysymyksiin ja auttoi ymmärtämään järjestelmän käyttäjien toiveita ominaisuuksista, joita pitäisi parantaa ja muokata. Teemahaastatteluiden vastaukset ja tulokset olivat hyvin yhteneviä eri käyttäjien kesken, joten ongelmat oli helppo hahmottaa ja ne jäsentyivät hyvin teemojen alle.

Teemahaastatteluun osallistuneet yrityksen työntekijät antoivat hyvät perusteet sille, että järjestelmää pitää päivittää, jotta järjestelmästä saisi irti kaiken potentiaalin ja mahdolliset virheet vähentyisivät manuaalisessa työssä. Lisäksi teemahaastattelussa ilmeni tuntemuksia uudesta järjestelmästä. Haastattelun vastaukset puolsivat sitä, että uusi parempi järjestelmä olisi hyvä saada, mutta uuden opetteleminen ja työprosessin kulun järjestyksen muuttaminen voisi olla haastavaa ja aikaa vievää. Silti halu saada yrityksen järjestelmä toimimaan halutulla tavalla on hyvä motivaatio uusien asioiden opettelussa, sillä se tulee tehostamaan omaa työn jälkeä ja tarkkuutta. Haastattelija totesi haastateltavien tuntemukset haastattelun syventävissä vaiheissa. Opinnäytetyönä toteutetun teemahaastattelun avulla pystyttiin löytämään vastaukset tutkimuskysymyksiin. Koska tutkimuskysymykset olivat yksinkertaistettuja eivätkä ne lähteneet hajoamaan liian laajoiksi, saatiin kysymyksiin selkeät vastaukset. Vastauksen yhdenmukaisuus helpotti myös tulosten koontia ja analysointia.

Lopputuloksena voisi todeta, että uudistuneessa järjestelmässä olisi hyvä olla kaikki yrityksen liiketoiminnan osa-alueet yhdessä ja samassa paikassa, jotta tiedon saanti helpottuisi ja olisi helpommin jäseneltävissä. Hyvin integroitunut ja toimiva ratkaisu lisää myös käyttäjän motivaatiota, koska järjestelmää on mukavampi ja tehokkaampi käyttää.

Uuden järjestelmän käyttöönotto tapahtuu portaittain. Ensin luodaan tilauskanava mikä toimii nykyisen tilauskanavan rinnalla, niin sanottuna testiversiona. Toiminnanohjausjärjestelmään ja uuteen tilauskanavaan integroidaan yhteys, ja tilauskanavan toimintoja testautetaan ja kehitetään toiveiden mukaan. Nykyinen järjestelmä pysyy normaalisti avoimena käyttäjille niin kauan kuin uusi järjestelmä on todettu toimivaksi, ja vasta sitten siirryttäisiin kokonaan uuteen tilauskanavaan. Samaan aikaan alkaa toiminnanohjausjärjestelmän ja muiden lisäosien räätälöinti siten, että ne toimivat kaikki sujuvasti keskenään ja toivotuilla ominaisuuksilla.

5.1 Johtopäätökset

Nykyaikaisella yrityksellä tulee olla ajantasaiset sähköiset järjestelmät, jotta yritys pysyy kilpailukykyisenä eikä jää kehityksessä jälkeen. Tarjonta erilaisille sähköisille ohjelmistoille ja niiden liitännöille on yleistynyt jo 1990-luvulla, mutta nykyään se on jopa muotia, koska ajankohtaisuutena yritysmaailmassa ja taloudessa on kilpailukyky ja sen parannettavat keinot. Uuden järjestelmän tai vanhan uudistaminen kannattaa aloittaa erillisenä IT-projektina ja vähitellen integroida yrityksen eri liiketoimia siihen. Yrityksen on hyvä katsoa, mitä sen tarvitsee sähköistää ja mitä kehitysideoita se haluaa rakentaa. Pikkuhiljaa syntyy toimiva ja reaaliajassa tietoa lähettävä järjestelmä, joka edesauttaa liiketoimintaa ja parantaa kilpailukykyä. Suurin hyöty eri työprosesseissa on automatisoituminen ja siten virheiden ja käsitöiden määrän väheneminen. Työntekijät pystytään myös vapauttamaan muihin tehtäviin ja saadaan enemmän tulosta.

Yrityksien sähköiset järjestelmät pitäisi saada myös integroitumaan kumppaneiden ja asiakkaiden järjestelmien välillä paremmin, jotta informaatio ja työtehokkuus paranisi myös yhden yrityksen ulkopuolelle. Uutta järjestelmää tulee kehittää jatkuvasti sen mukaan mitkä ovat Yritys X:n tarpeet sujuvan liiketoiminnan ja sen prosessien kannalta.

6 POHDINTA

Opinnäytetyön prosessi sai alkunsa, kun aloin työyhteisössä pohtia tulevaa opinnäytetyötä. Aihe pääpiirteittäin alkoi hahmottua nopeasti. Prosessi alkoi siten, että koostin aiheenvalintalomakkeeseen ajatuksia, joita oli jo tuolloin syntynyt. Aiheenvalintalomake hyväksyttiin. Työn kirjallisen raportin tekemisen aloitin loppukesästä 2017. Siihen mennessä olin ehtinyt perehtyä lisää yritykseen työskennellessäni siellä, joten ideoita ja uusia näkemyksiä opinnäytetyöhön oli syntynyt enemmän. Olen tehnyt opinnäytetyötä työn ohessa, pääsääntöisesti iltaisain ja viikonloppuisin. Prosessi on ollut pitkä ja vaikea, sillä opinnäytetyölle on ollut haastavaa irrottaa sen vaatimaa aikaa työn lomassa.

Kun pääsin vauhtiin kirjallisen raportin tuottamisessa, alkoi se sujua hyvin. Tutkiessani tutkimusmenetelmiä, päätin valita tiedon keruun menetelmäksi teemahaastattelun. Tämä osoittautui hyväksi tavaksi kerätä tietoa käyttäjien kokemuksista järjestelmää koskien. Teemahaastattelun teemat oli helppo löytää tutkimusongelmia ja tutkimuskysymyksiä miettiessä, ja ne hahmottuivat hyvin. Teemahaastattelut toteutin työpaikalla lokakuun alkupuolella. Aikaa vievin vaihe työssä on ollut haastattelujen litterointi sekä teoreettisen viitekehysten koostaminen. Aiheesta on ollut haastavaa löytää tietoa internetistä sekä painetuista kirjallisista materiaaleista. Koska tukkukauppa on vain yksittäinen kaupan ala, juuri siihen liittyvää teoriaa ei ole paljoa. Eniten tietoa on löytynyt internetistä, joten lähteet ovat tuoreita. Teemahaastattelusta löytyi painettua materiaalia. Saatavilla oli sekä uusia että vanhoja painoksia. Suuren kysynnän vuoksi sain hankittua vain hieman vanhemman painoksen. Teemahaastatteluun liittyvä teoria ei kuitenkaan ole juurikaan muuttunut vuosien saatossa.

Koko opinnäytetyö prosessi on opettanut minua valtavasti monella tapaa. Jo opinnäytetyön suunnittelu oli tietyllä tapaa uutta. Suunnittelussa tuli ottaa asioita huomioon pitkäjänteisesti. Raportin kirjoittaminen on opettanut minulle asioiden ryhmittelyä ja aiheen rajaamista. Työelämässä en ole joutunut kirjoittamaan laajoja muodollisia raportteja, joten tämä opinnäytetyö tuki kirjoittamisen oppimista. Yrityksen kehityshankkeeseen saatiin uutta strukturoitua tietoa raportin avulla. Työntekijöiden näkemykset saatiin hyvin esille.

LÄHTEET

- City Dev Labs (2017). Verkkokauppa vai tilausjärjestelmä. Julkaistu 26.5.2017. Haettu 21.9.2017 osoitteesta <https://citydev-labs.fi/verkkokauppa-vai-tilausjarjestelma/>
- Devlab (2015). ERP:in hyödyt pähkinänkuoressa. Julkaistu 20.8.2017. Haettu 10.10.2017 osoitteesta <https://www.dev-lab.fi/erpin-hyodyt-pahkinankuoressa/>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (1993). Teemahaastattelu. 6.painos. Helsinki: Yliopistopaino.
- Kamk (n.d.). Laadullisen aineiston analyysi ja tulkinta. Haettu 1.11.2017 osoitteesta <http://www.kamk.fi/opari/Opinnayte-tyopakki/Teoreettinen-materiaali/Tukimateriaali/Laadullisen-analyysi-ja-tulkinta>
- Klinge, K. (2017). Mikä on ERP-järjestelmä. Julkaistu 8.8.2017. Haettu 10.10.2017 osoitteesta <https://www.accounto-renterprise.fi/2017/08/08/mika-erp-jarjestelma/>
- Malinen, T. (2013). Miten B2B-yritys voi hyötyä verkkokaupasta. Julkaistu 28.3.2013. Haettu 22.9.2017 osoitteesta <https://www.sofokus.com/blogi/miten-b2b-voi-hyotya-verkkokaupasta/>
- Oppariapu (2015). Haastattelut. Haettu 10.10.2017 osoitteesta <https://oppiariapu.wordpress.com/metelmat/haastattelut/>
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. (2006). Teemahaastattelu. Haettu 30.10.2017 osoitteesta http://www.fsd.uta.fi/metelmaoetus/kvali/L6_3_2.html
- Sahlsten, P. (2012). Asiakkuudenhallinta eli CRM – mistä oikein on kysymys. Julkaistu 3.9.2012. Haettu 12.10.2017 osoitteesta <https://www.myynti20.fi/asiakkuudenhallinta-crm-mista-on-kysymys/>
- Tieke (n.d.). Verkkokaupan välineet. Haettu 22.9.2017 osoitteesta <https://www.tieke.fi/pages/viewpage.action?pageId=3441713>
- Web-opas (n.d.). CRM – ASIAKKUUDENHALLINTA. Haettu 14.10.2017 osoitteesta <http://www.webopas.net/crm.html>

Yrittäjät (2014). Sähköinen taloushallinto.

Julkaistu 2.7.2014. Haettu 12.10.2017 osoitteesta <https://www.yrittajat.fi/yrittajan-abc/taloushallinto-ja-maksut/taloushallinto/sahkoinen-taloushallinto-317818#quickset-valilehti=0>

Liite 1 Teemahaastattelun runko

Käyttäjien kokemukset vanhasta ja toiveet uudesta järjestelmästä

Teemahaastattelun kysymykset ja teemat – Tutkija haastattelee

Kysymykset järjestelmien eri prosessista

1. Esityksen lisääminen verkkokauppaan
2. Esityksien seurantatietojen kirjaaminen ja seuranta
3. Tuotteiden lisääminen ja hallinnointi toiminnanohjausjärjestelmässä
4. Myynti- ja ostotilauksien teko
5. Myynti- ja ostolaskutus

Samat alla olevat neljä haastatteluteemaa kysytään kaikissa vaiheissa:

HAASTATTELUTEEMAT:

1. Prosessin puutteet
2. Jos puutteita, niin miten voisi parantaa?
3. Mitä uutta toivot prosessiin? (uusi järjestelmä)
4. Mitä pois prosessista?

Liite 2 Haastattelun tuloksien pääkohdat

	Esitysten lisääminen verkkokauppaan	Esitysten seurantatietojen kirjaaminen ja seuranta	Tuotteiden lisääminen ja hallinnointi toiminnanohjausjärjestelmässä	Myynti- ja ostotilausten tekeminen	Myynti- ja ostolaskutus
Prosessin puutteet	-kuvatiedostojen lisääminen tuotetietojen mukana. - kuva ei automaattisesti pienene oikeaan näyttökokoon. -tuotteiden muokkaaminen ryhmänä.	-seurantatietojen päivitysten ilmoitus sähköpostiin. -listan sulkeutumisen ilmoitus listantekijälle. -eri tuoteryhmien ja toimittajien tuotteiden perusteella automaattinen saapumisaika sesongeittain. -listan peruuntumisesta automaattinen ilmoitus tilaajalle.	-tuoteryhmien/listojen muokkaaminen kerralla listamaisesti. -tuotenumeroiden automaattinen generointi. -kuvien lisääminen suoraan tuotetiedon alle. -ean-tietojen automaattinen generointi.	-ei voi kopioida ostotilauksen tuotetietojen myyntitilaukseen. -avoimen myyntitilauksen integraatio.	-ennakko- ja loppulaskujen tietojen integroituminen. -kolmannen osapuolen järjestelmän integraatio ostolaskuja varten.
Puutteiden parannus ehdotus	-kuvatiedoston sisällyttäminen tuotetietoihin automaattisesti.	-värikoodit huomiota vaativille esityksille.	-tuotteita viessä järjestelmään automaattinen ean-koodi.		-automaattiset otsikoinnit laskuille.
Mitä uutta toivoisit uudessa järjestelmässä olevan	-useamman kuvan lisääminen yhdelle tuotteelle. -tuotelistojen muokkaaminen ryhmänä.	-seurantatietojen muuttuessa ilmoitus sähköpostiin automaattisesti. -automaattisia sesonkipäivämääriä.	-tuoteryhmien muokkaaminen hakuehdoilla (toimittajan/asiakkaan mukaan hakeaminen).	-kopioinnin onnistuminen. -myynti- ja ostotilausten muodostaminen tarjouksesta automaattisesti.	-ennakko- ja loppulaskut kohtaisivat ilman käsityötä automaattisesti. -parempaa integraatiota kauppiaiden laskutusjärjestelmien kanssa.
Mitä jäisi pois prosessista	-kahteen järjestelmään tuotetietojen lisääminen.	-toistaminen ja käsityöt.	-toistaminen ja käsityöt.	-toistaminen ja käsityöt.	-toistaminen ja käsityöt.