

Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic

Fredrik Aminoff

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi
Identifikationsnummer:	7159
Författare:	Fredrik Aminoff
Arbetets namn:	Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY
Handledare:	Kaj-Mikael Björk
Uppdragsgivare:	Ecu Nordic OY
<p>Abstrakt:</p> <p>Syftet med detta examensarbete är att uppgöra en omfattande handbok för importverksamheten hos sjöfartsföretaget Ecu Nordic. Företaget är ett sjöfartsföretag eller speditorsföretag som huvudsakligen arbetar med transport av styckegods till sjöss. Handböcker och manualer utgör grunden för en välstrukturerad verksamhet inom ett företag och stöder arbetstagarna att effektivisera arbetet. Handboken skall göra det lättare för företaget att i framtiden utbilda både gamla och nya arbetstagare inom importen samt ge en helhetsbild av de interna processerna för att kunna göra förbättringar och effektivisera verksamheten. Teoridelen är delad i två avsnitt. Den första delen ger läsaren en kort presentation av sjöfartsbranschen samt importen till Finland. Den andra delen omfattar teori om att skriva handböcker och manualer. Den empiriska delen redogör för planerandet och utförandet av arbetet med manualen, samt presenterar ett kapitel ur handboken. Evalueringen av handboken är baserad på intervjuer med kollegor samt egna åsikter. För att en handbok skall fungera på ett önskevärt sätt måste den vara tillräckligt lättläst men samtidigt tillräckligt informativ för att läsaren skall ha nytta av innehållet och förstå helheten av processerna. Handboken får inte vara för invecklad eftersom det ofta resulterar i att läsaren inte orkar koncentrera sig. Handboken är huvudsakligen baserad på egna observationer gällande hela arbetsprocessen. Litteraturen i teoridel två stöder själva uppgörandet av handboken för att göra den tillräckligt attraktiv för läsaren. Handboken går enligt steg för steg metoden igenom företagets interna importprogram och förklarar processerna med hjälp av bilder och bildtexter. Responsen gällande handboken har varit positiv och den anses kunna främja inläringen samt stöda verksamheten inom importen på företaget Ecu Nordic.</p>	
Nyckelord:	Ecu Nordic, Handbok, Manual, Import, Spedition, LCL, FCL, Sjöfart
Sidantal:	54
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business administration
Identification number:	7159
Authors:	Fredrik Aminoff
Title:	Writing a manual for internal import procedures for the company Ecu Nordic OY
Supervisor:	Kaj-Mikael Björk
Commissioned by:	Ecu Nordic OY
Abstract:	
<p>The purpose of this thesis is to create a complete manual for the import procedures within the company Ecu Nordic. The company is a freight forwarding company which is mainly engaged in the carriage of general cargo by sea. Manuals usually function as a base for well organized activities within a company and support the personnel during their work. The manual is intended to support the training of new staff and help the company make improvements within the import activities. The theory chapter is divided into two parts. The first part gives the reader a general introduction to the shipping industry and imports to Finland. The second part contains theory about writing manuals. The empiric part of the study contains an account of the preparations and performance of the drafting work and a short presentation of one chapter in the manual. The evaluation of the manual is based on interviews with colleagues and personal opinions. To make a manual effective it has to be simple but should contain enough information for the reader to understand the whole process. If the manual is too complex, it will result in the reader losing concentration. The manual is mainly based on own reflections as an employee and theory from part two. The manual is built step by step based on the import programme of the company and contains pictures and explanations. The general response regarding the import manual has been positive and the manual is believed to be an asset for the company Ecu Nordic.</p>	
Keywords:	Ecu Nordic, Manual, Import, Shipping,
Number of pages:	54
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

INNEHÅLL

1 Inledning	7
1.1 Motiv	8
1.2 Problemområde.....	8
1.3 Syfte	9
1.4 Avgränsningar	9
2 Teori del 1	10
2.1 Historia om sjöfartsbranschen.....	10
2.2 NVOCC – Sjöfartsspeditor	11
2.3 Spedition ur småföretags synvinkel	12
2.4 Speditionsnätverk.....	12
2.5 Viktiga termer inom sjöfartsbranschen	13
2.5.1 Hub	13
2.5.2 Container	14
2.5.3 LCL	14
2.5.4 FCL.....	15
2.6 Allmänt om Världshandeln	15
2.7 Import till Finland	15
2.8 Import år 2008 i €	16
2.9 Import via hav år 2007 i ton.....	16
3 Teoridel 2	16
3.1 Vad är en manual?	17
3.2 Hur skall man skriva instruktioner?	17
3.3 Planering	18
3.4 Identifiera målgruppen och syftet	18
3.4.1 Experter	19
3.4.2 Tekniker.....	19
3.4.3 Ledare	19
3.4.4 Icke-specialister.....	19
3.5 Målgruppen för min manual.....	20
3.6 Identifiera processerna och metoden.....	20
3.6.1 Steg för steg metoden	20
3.6.2 metoden för min manual.....	21
3.7 Layouten.....	21
3.8 Sammandrag	21
4 Undersökningsmetodik	22
4.1 Kvalitativ undersökning	22
4.2 Kvantitativ undersökning	23

4.3 Observationer	23
4.4 Val av undersökningsmetod	24
5 Planering	24
5.1 Utgångsläge	25
5.2 Målgruppen.....	25
5.3 Logisk ordning	26
5.4 Orientering.....	26
5.5 Image.....	27
6 Handboken	27
6.1 Innehållsförteckning	28
6.2 LCL via Hub.....	29
6.3 Ordbok.....	39
7 Evaluering	41
7.1 Arbetet.....	41
7.2 Resultat	42
7.3 Egen nytta	43
7.4 Kollegors tankar	44
7.4.1 Kollega A	44
7.4.2 Kollega B	45
8 Förbättringsförslag.....	45
9 Extern användning.....	46
10 Avslutning	47
Elektroniska källor	50
Artiklar	52
Bilagor	53

FIGURER

Figur 1. Innehållsförteckning. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 2).....	28
Figur 2. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 5).....	29
Figur 3. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 6).....	30
Figur 4. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 7).....	31
Figur 5. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 8).....	32
Figur 6. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 9).....	33
Figur 7. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 10).....	34
Figur 8. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 11).....	35
Figur 9. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 12).....	36
Figur 10. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 13).....	37
Figur 11. Ankomstavisering.....	38

1 INLEDNING

Effektiv och strukturerad verksamhet på en arbetsplats är i dagens konkurrenssamhälle en mycket viktig faktor. För att ett företag skall vara konkurrenskraftigt måste man sträva efter både kvalitet och kvantitet, samt pålitlighet och snabbhet. För att den interna verksamheten på företaget skall fungera måste man ha en klar uppbyggd företagsstruktur och ett fungerande internt samarbete. Beroende på storleken av företaget har det ofta olika interna avdelningar som måste samarbeta med varandra. Den röda tråden mellan de interna områdena är livsviktig speciellt för små företag med relativt låga resurser som inte har råd att göra misstag. Arbetstagarna borde känna till de olika processerna inom företaget och till en viss grad klara av att jobba med allting för att kunna försäkra att företaget fungerar trots att alla inte är på plats.

Jag jobbar själv på företaget Ecu Nordic OY. Vi är ett speditorsföretag som specialiserat oss på kollaboration av LCL (Less than container load) eller styckegodsfrakter runt världen och vi fungerar som agenter för Ecu Line i Finland. Ecu Line är ett av världens ledande NVOCC (Non vessel operating common carrier) företag med verksamhet i över 60 länder. Sjöfartsbranschen är invecklad bransch som ständigt utvecklas och effektiveras genom nätverksbildningar och kollaboration. I dagens läge då klimatförändringar och växthuseffekten är på tapeten är kollaboration av transporter ett mycket aktuellt ämne eftersom effektiv kollaboration leder till grönare transporter. Också finanskrisen har drabbat sjöfartsbranschen enormt mycket vilket har lett till att företag inom branschen måste vara ännu mera kostnadskoncentrerade för att kunna överleva.

Ecu Nordic OY är litet företag med under 10 personer vilket betyder att en välstrukturerad intern verksamhet är mycket viktig för att företaget skall klara sig. Företaget är indelat i tre områden; import, export och försäljning. Eftersom företaget är så litet, jobbar i princip endast en till två personer inom respektive områden. Alla har sin egen position inom företaget men det krävs också att man skall känna till de andra områdenas verksamhet för att kunna hjälpa till vid behov. Företaget har ändå ingen

konkret manual för interna processer som skulle underlätta inlärandet av nya arbetsuppgifter eller fungera som uppslagsbok om det uppstod oklarheter.

Detta examensarbete baserar sig på att bygga upp en handbok eller manual för interna importprocesserna för sjöfrakter, för att få en bättre helhetsbild av verksamheten samt kunna presentera eventuella förbättringar.

1.1 Motiv

Som jag redan nämnde är det inom företag mycket viktigt att ha en strukturerad verksamhet för att effektivisera de interna processerna och på så sätt minska på onödigt arbete. Det är många företag som har en företagsmanual för interna processer, delvis för att kunna slå upp hur diverse områden och processer sköts, och delvis för att uppnå en röd tråd för den interna verksamheten. Utan en manual eller handbok för den interna verksamheten finns det en risk att alla inom företaget sköter uppgifterna på olika sätt, vilket resulterar i sämre samarbete, mera missförstånd, långsammare verksamhet o.s.v. En handbok över strukturen inom företaget gör det lättare för alla att sträva efter samma mål och arbeta effektivare tillsammans. Den kan också fungera som manual då det uppstår oklarheter om hur en viss process skall skötas. En handbok kan också användas som ett bevis åt externa aktörer att företaget har en genomtänkt, effektiv och strukturerad verksamhet. Detta kan till exempel förbättra chanserna för ett framtida samarbete med ett annat företag. En välskrivna handbok kan också användas som skolningsunderlag när man anställer nya arbetstagaren.

1.2 Problemområde

Eftersom Ecu Nordic OY inte har någon handbok för interna processer kommer jag att genom mycket grundliga undersökningar och observationer sätta ihop en konkret manual för importverksamheten för sjöfrakter. Jag kommer att simulera en leverans från fjärran östern till Finland och steg för steg beskriva hur allting fungerar. All importverksamhet på Ecu Nordic sköts via ett datorprogram vilket kommer att resultera i att handboken till största delen består av bilder och bildtexter. Eftersom handboken

kommer att basera sig på ett simulerat köp kommer jag inte att måsta censurera någonting vilket gör det lättare för läsaren att förstå vad som händer.

För att läsaren också skall få en bättre uppfattning om processerna kommer jag att presentera branschen i korthet och förklara väsentliga termer. Jag kommer att förklara hur kollaborationsnätverk är uppbyggda och var i kedjan ett NVOCC-, eller speditönsföretag befinner sig. Eftersom själva branschen är ganska invecklad försöker jag att fokusera på de väsentligaste punkterna för att inte göra arbetet för invecklat.

1.3 Syfte

Syftet med handboken är att Ecu Nordic OY skall ha en konkret manual som omfattar hela importen och dess olika processer. Genom att ha allting svart på vitt kan man snabbt slå upp hur allting skall skötas om det uppstår oklarheter. Handboken kommer också till användning om företaget anställer någon ny till importavdelningen. Jag vet av egen erfarenhet att det var svårt att förstå allting i början eftersom det inte fanns någonting på papper utan all information är muntlig. Det är svårt att lägga allting bakom örat med en gång. Eftersom alla inom företaget inte heller kan allting om importen kommer handboken också att fungera som en manual för kollegorna. En handbok ger också en professionell bild åt utomstående personer av att Ecu Nordic OY har en strukturerad och välorganiserad verksamhet, vilket kan vara till nytta för företagets image.

Sist men inte minst är det ett utmärkt sätt för mig att lära mig om importen. Det finns så otroligt mycket små detaljer inom sjöfart att man omöjligt kan komma ihåg allting man hört och lärt sig. Genom att göra en grundlig undersökning och försöka förstå varför allting görs, kommer jag att lära mig allt som finns att veta, vilket kommer till nytta då jag på sommaren skall sköta hela importen på egen hand.

1.4 Avgränsning

Ecu Nordic OY har som jag redan nämnde tre avdelningar; import, export och försäljning. Jag har ändå valt att skriva enbart om importen eftersom den är det området

jag är mest bekant med och kommer att jobba med på sommaren. Eftersom LCL-sjöfart är en invecklad bransch skulle det vara för mycket att ta med exporten. I teoridelen kommer jag att berätta lite om branschen i korthet, om speditorsnätverk, om NVOCC som företagsform och ta upp viktiga termer som LCL, FCL, TEU osv. Jag kommer att presentera vetenskapligt skrivande ur forskares synvinkel och implementera reglerna på att skriva en handbok. I slutet av teoridelen skriver jag ett sammandrag över viktiga punkter som man måste komma ihåg då man skriver företagsmanualer.

2 TEORI DEL 1

Jag delar upp teoridelen i två delar eftersom jag också tänkte berätta allmänt om branschen, och inte bara om företagshandböcker. I den första teoridelen berättar jag allmänt om sjöfartsbranschen och spedition samt presenterar lite statistik om Finlands import.

2.1 Historia om sjöfartsbranschen

Den 26 april, 1956 lyfte en kran 58 stycken aluminiumcontainrar ombord på ett tankerfartyg i Newark, New Jersey. Fem dagar senare lastades containrarna av fartyget i Houston där 58 stycken lastbilar väntade på dem. Detta var början till sjöfartsbranschen som i dag är den största transportbranschen i världen. Människan hade redan före år 1956 transporterat varor i hundratals år, men det var först nu man började transportera gods i containrar.

Aluminiumcontainern gjorde sjöfartsbranschen billig och lönsam och förändrade hela världsekonomin. Städer med stora hamnar blev viktiga handelscentrum. Producenter som förr i tiden måste lokalisera sig nära sina slutkunder kunde flytta verksamheten till billigare områden längre ifrån centrum. Fartygen började segla oftare på grund av reducerade lastningstider och världshandeln blomstrade upp. Företag som förr tvingades producera hela produkter specialiserade sig på att endast producera vissa komponenter och införde samarbete med andra företag. Fattiga länder som förr inte kunnat drömma om att kunna exportera varor kunde plötsligt se ljus i ändan av tunneln, tack vare nya

möjligheter att kostnadseffektivt transportera produkter. Företag som endast hade nationell verksamhet började också sälja internationellt och avstånden mellan världsdelarna blev enormt mycket mindre.

(Google Books. The Box, 2006)

I dag består den globala världshandeln till ca 90 % av sjöfrakter. Om det inte vore för sjöfartsbranschen skulle världen inte se ut som den gör idag. Import och export i nuvarande skalor skulle inte vara möjlig utan stora transportfartyg och containrar. Det finns i dag ungefär 50 000 transportfartyg i världen, varav dryga 10 % är containerfartyg som tillsammans har en transportkapacitet på över 12 miljoner TEU (Twenty-foot equivalent unit). Över 150 nationer är registrerade till den internationella handelsflottan som bemannas med över en miljon människor. (Shipping and world trade. 2010, The review of maritime transport 2009)

2.2 NVOCC – Sjöfartsspeditor

NVOCC (Non Vessel Operating Common Carrier) är en definition på företag som fungerar som rederier, men utan att själv äga några fartyg eller containrar. NVOCC företag, eller speditörer, agerar som en länk mellan rederier och kunder och tar hand om alla formaliteter som bokningar, dokument och hamnformaliteter. Ett NVOCC företag har ett nätverk av agenter runt om i världen för att kunna erbjuda kunden en pålitlig och fungerande verksamhet oberoende vart godset skall transporteras. Agenterna i varje land har i sin tur egna kontakter till andra aktörer som transportföretag eller speditörer som sedan sköter leveransen till slutdestinationen. På så sätt bildar ett NVOCC företag ett komplett nätverk där de med logistiska lösningar sköter transport av gods runt världen utan att äga några fysiska transportmedel. Alla fysiska processer outsourcas medan den administrativa sidan i form av pappersarbete och bokningar sköts av Speditören.

Globaliseringen och den konstant växande multinationella marknaden ökar också hela tiden behovet av utvecklade logistiska lösningar för transporter och leveranser. Nya logistiknätverk bildas hela tiden och konkurrensen ökar mellan företagen. Det är livsviktigt för företag att kunna förse kunden med snabb och pålitlig leverans av varor.

Eftersom fler logistiknätverk i dagens läge sträcker sig över hela världen är det omöjligt för ett företag att konkurrenskraftigt sköta hela distributionen från produktion till slutkund. Det lönar sig helt enkelt inte att försöka hantera hela leveransen själv utan fokusera på det område som man är expert på och outsourca resten av tjänsterna åt företag som specialiserat sig på diverse uppgifter inom leveranskedjan. Speditionsföretag som offererar professionella logistiska lösningar för leveranser spelar i dagens läge en vital roll inom distributionsnätverk. (Sandra Marcela Herrera Bernal, 2002. European Journal of operational research, 2010)

2.3 Spedition ur småföretags synvinkel

Internationella nätverk består inte enbart av multinationella företag. För att små eller medelstora företag skall kunna klara sig på marknaden måste de identifiera rätt samarbetspartners och hitta sin marknadsposition för att kunna utnyttja det som marknaden har att erbjuda. Sjöfartsindustrin är ett bra exempel på en bransch där små företag spelar en viktig roll för större företag inom leveranskedjan. Små företag kan ofta erbjuda kunder innovativare och kostnadseffektivare lösningar än stora företag om de har ett fungerande nätverk med olika aktörer som tillsammans erbjuder kunden expertis inom ett visst område. (Sandra Marcela Herrera Bernal, 2002)

2.4 Speditionsnätverk

Speditionsnätverken är uppbyggda av tusentals aktörer runt om i världen som tillsammans förser kunder med konkurrenskraftiga lösningar för export och import. Genom att bilda internationella nätverk kan små företag tillsammans öka konkurrensfördelen genom att satsa på sitt eget kärnområde och outsourca den verksamhet som de saknar kompetens för.

Det är ändå ett vanligt fenomen att företag inte vill dela med sig för mycket information åt andra företag eftersom de anser att detta försvagar deras position på marknaden. Sanningen är ändå att man behöver kontakter och för att få information måste man vara färdig att dela med sig. Också kollaboration mellan konkurrerande företag kan vara till

nytta för båda parterna. Genom att samarbeta med ett konkurrerande företag och dela med sig information kan man lära sig mera både om företagets egen kärnverksamhet samt hur man förbättrar servicen inom ett område där man saknar expertis. Detta kan också leda till att båda företagens marknadsposition blir starkare eller ger möjligheter till att penetrera ett nytt marknadsområde. I synnerhet små företag har nytta av kollaboration. Det ger dem en möjlighet att konkurrera med större företag eftersom de kan erbjuda effektivare och billigare tjänster inom ett visst område som större företag inte har.

I och med att den globala världshandeln växer och exporten görs lättare genom handelsavtal länderna emellan, växer också intresset för handelsföretag att expandera sin verksamhet globalt. Speditören spelar en mycket viktig roll för dessa företag, eftersom de har färdiga kontakter och fungerande nätverk runt om i världen. I en del av latin Amerikas länder är det endast vissa speditörer som har rätt att handla med tullen och hamnarna vilket gör det omöjligt för ett företag att importera eller exportera varor utan att samarbeta med dessa speditörer. (Sandra Marcela Herrera Bernal, 2002. European Journal of operational research, 2010)

2.5 Viktiga termer inom sjöfart

För att läsaren lättare skall kunna följa med texten i examensarbetet har jag kort förklarat en del ord och förkortningar som är allmänna inom sjöfart och som uppkommer i arbetet med jämna mellanrum.

2.5.1 Hub

En hub är en hamn som fungerar som ett konsolideringscenter för leveranser. Där lastas och lossas varor ur containers för att sedan transporteras vidare. Istället för att leverera en halvfull container från avgångshamnen till slutdestinationen, går den ofta via en hub där den fylls på med varor som skall åt samma håll. LCL trafik baserar sig på att transportera via hubbar för att konsolidera transporter och effektivera transporter åt samma håll. En stor del av all LCL trafik från fjärran östern till Europa går via Hong

Kong eller Singapore till Rotterdam eller Hamburg, där de sedan lastas om för att levereras till respektive slutdestinationerna i Europa. Eftersom de största containerfartygen inte ryms in i mindre hamnar fungerar också hubbarna som omlastningshamnar där containers lastas på ett mindre fartyg, ett såkallat feederfartyg, som seglar till slutdestinationen. (European Journal of operational research, 2010)

2.5.2 Container

Containrar används för att skydda godset som transporteras och största delen av den globala världshandeln frakter sker i containrar. Det finns olika storlekar på containrar men de vanligaste är 20 fot och 40 fot. En 20 fots container är dryga 6 meter lång medan en 40 fots container är dryga 12 meter. För att kunna lasta containrar på varandra utan problem är alla containrar ca 2,4 meter breda och ca 2,6 meter höga. Utöver de vanliga containrarna finns det bland annat 40 highcube containrar som är knappa 2,9 meter höga och open-top containrar som man vid behov kan använda om godset är högre än 2,9 meter. Det beräknas idag finnas ca 17 miljoner containrar i världen. (S.Jones container service, 2010)

TEU betyder twenty-foot equivalent unit är ett mått på en container. Benämningen används inom containerfrakt som ett mått på hur mycket volym containern är kapabel att transportera. En 20 fots container motsvarar en TEU och en 40 fots 2 TEU.

2.5.3 LCL

Less than container load betyder att containern i fråga inte är fylld med endast en kunds varor. LCL transporter är konsoliderade transporter där man strävar efter att fylla en container med olika kunders varor för att effektivera transporter åt samma håll. Dessa containers fylls och töms i hubbar för sjötransport runt världen.

2.5.4 FCL

Full container load betyder att containern är fylld med en kunds varor och öppnas inte före den nått slutdestinationen. Dessa containrar behöver inte segla via en hub om det inte krävs att lasta om containern på ett mindre fartyg för att nå slutdestinationen.

2.6 Allmänt om Världshandeln

Världshandeln har under det senaste årtiondet vuxit rätt så kraftigt. Efter en procentuell minskning i början av 2000 talet har den ökat ända till 2009 då finanskrisen drabbade världen så hårt att den globala handeln enligt WTO sjönk med 12 %. Kina har spelat en stor roll i ökningen under 2000 talet då landets del av världshandeln stigit från 2 % till 5 %. Europas handel har hållit sig på samma nivå, 22 % medan USA:s del har stigit från 27 % till 30 %. (Realtid.se, 2010. Suomen ulkomaankaupan rakenne, 2005)

2.7 Import till Finland

Under senaste årtiondet har importen från Asien fördubblats och speciellt handeln med Kina har ökat. Trots att Indien växer starkt som ett exportland spelar det ännu inte någon större betydelse i Finlands utrikeshandel. Handeln med Ryssland har däremot ökat mycket under senaste årtiondet i och med att landet har vuxit som stormakt inom världshandeln.

Största delen av importen till Finland består av liknande varor som exporten.

Importvaror används till en del för exportproduktion eller för import via Finland till andra marknader. Finland förädlar också produkter för att sedan exportera dem vidare, dessa kommer till stor del från Ryssland.

2.8 Import år 2008 i €

År 2008 uppgick den sammanlagda importen till 62,1 miljarder euro. Största importlandet var Ryssland med en procentuell andel på 16,3% eller 10,1 miljarder euro. Från tyskland importerades varor för 8,7 miljarder euro, från Sverige för 6,2 miljarder, Kina för 4,4 miljarder, Nederländerna och Storbritannien 2,6 miljarder, Frankrike 2,1 miljarder och Italien och USA 1,9 miljarder. (Suomen ulkomaankaupan rakenne, 2005. Suomen tärkeimmät tuontimaat, 2008)

2.9 Import via havu å 2007

År 2007 importerades det mest till Helsingfors och näst mest till Kotka. Helsingfors tog emot ca 19 miljoner ton varor, varav dryga 15 miljoner var styckegods, LCL. Kotka hade en importmängd på ca 18 miljoner ton som till nästan 100 % bestod av LCL. En stor del av varorna som kommer in till Kotka transporteras vidare till Ryssland. Dessa transporter kallas transito-transporter. Fredrikshamn's importmängd låg år 2007 på ca 7,5 miljoner ton varav ca 7 miljoner ton bestod av LCL. Rauma, Hangö, Björneborg, Åbo och övriga hamnar hade en import på under 5 miljoner ton och till största delen också LCL frakter. Enligt Sjöfartsverket beräknas importen öka igen efter år 2009 svagare resultat, och år 2030 är det beräknat att importen skall överskrida 70 miljoner ton årligen. Det är också beräknat att LCL godsets andel av totala importen kommer att minska procentuellt sett och år 2030 skulle importen bestå av styckegods till knappa 70 %. (Merikulkulaitoksen julkaisuja 4/2008, Merikulkulaitoksen julkaisuja 4/2009)

3 TEORIDEL 2

I den andra delen av teorin presenterar jag vad en handbok eller manual är och hur man skriver en sådan.

3.1 Vad är en manual?

Som namnet säger är en manual en skrift som skall hjälpa människor att förstå till exempel ett datorprogram, en applikation eller ett IT-system. Det finns ändå många uppfattningar om hur man skall skriva en manual, men få av dem är bra för läsaren. En manual som inte är bekväm att läsa eller inte går i en kronologisk ordning när det gäller inläring av en process, fungerar helt enkelt inte. Läsaren blir snabbt irriterad och väljer oftast att inte använda manualen. Vi vet alla hur det känns att packa upp en byggsats för ett bord eller en säng, och hitta en manual men tiotals bilder och bildtexter utan någon som helst kronologisk ordning. Det händer ofta att vi börjar bygga utan att använda manualen, och då kan slutresultatet bli lite vad som helst. Det är mycket viktigt att man planerar väl strukturen av manualen och skriver den med en förståelig text, så att läsaren hittar den väsentliga informationen.

Manualer är det första som en användare tar till om han/hon inte vet hur man skall gå till väga med någonting. Många läser då manualen i ett frustrerat tillstånd, vilket gör det ännu viktigare för skrivaren att bygga upp manualen så att läsaren snabbt hittar det han/hon söker efter. (Klariti.com)

3.2 Hur skall man skriva instruktioner?

Ett av de viktigaste målen med teknisk skrivning är instruktioner som är uppbyggda steg för steg och förklarar hur man skall göra någonting, bygga någonting, reparera någonting o.s.v. Trots att det låter ganska enkelt att skriva instruktioner, är instruktionerna ofta de sämst skrivna dokumenten man kan hitta. Följande instruktioner hur man skall skriva manualer passar kanske inte alla läsaren, men det är vad professionella skribeter anser att är viktigt att ta i beaktande när man skriver manualer. (Online technical writing: instructions)

3.3 Planering

Det första man skall tänka på är att skriva en klar och tydlig text. Läsaren är ingen raketuppfinnare och därför kan man inte använda ett för invecklat språk. Andra steget är att bygga upp en helhetsbild av proceduren och steg för steg förklara alla tekniska detaljer. Det är viktigt att man med jämna mellanrum funderar på om man själv skulle förstå texten om man var läsaren med ett problem att lösa. Det lönar sig inte att skriva för långa meningar eftersom läsaren ofta vill veta svaret på sin fråga så snabbt som möjligt, och därför inte läser varje ord utan skummar igenom texten för att hitta det han/hon söker. Det är också mycket effektivare att använda bilder och figurer med bildtexter för att läsaren samtidigt skall kunna följa med på datorn vad som skall göras. (Online technical writing: instructions)

3.4 Identifiera målgruppen och syftet

Före man börjar skriva måste man också identifiera strukturen för manualen du skall skriva. Beroende på vilket syfte manualen har skall den se ut på ett visst sätt för att fungera. (Online technical writing: instructions)

Det är viktigt att man identifierar målgruppen för manualen. Hur bekanta är människorna som skall använda den med terminologin? Hur invecklade termer kan man använda och vilka processer måste förklaras mera än andra?

Enligt PrismNet, The complete business internet:s instruktioner för identifierandet av målgrupper kan man dela in personer i fyra grupper: experter, tekniker, ledare och icke vetande. I mitt fall är handlar det om en manual för en intern process som sköts med hjälp av ett datorprogram så jag försöker implementera instruktionerna på basis av det.

3.4.1 Experter

Experter är människor som kan ämnet utantill och inte behöver några långa förklaringar, utan klarar av att läsa en manual med endast korta beskrivningar och franska streck. De kan teorin om såväl branschen som mjukvaran och behöver ofta inte ens manualer för att kunna lösa problem.

3.4.2 Tekniker

Tekniker är människor som byggt upp datorprogrammet på basis av experternas råd och kan därför också utantill själva programmet, men mera på en teknisk nivå. De behöver ibland manualer eftersom datorprogram oftast är mycket invecklade, och deras manualer är mycket tekniska och oförståeliga för nybörjaren.

3.4.3 Ledare

Ledare är personer som vet allting om ämnet och som använder programmet för att göra affärer. De är de som väljer om programmet passar deras verksamhet och de ger instruktioner åt experterna och teknikerna som kan utveckla programmet. De har också ofta en liten teknisk förståelse för mjukvaran och kan därför vara med och utveckla programmet.

3.4.4 Icke-specialister

Icke-specialister är den största gruppen som har minst teknologisk kunskap om ämnet. De är arbetstagarna på en arbetsplats som dagligen använder mjukvaran. För denna grupp måste man skriva en manual som är läsbar trots att man inte vet så mycket om branschen eller den tekniska sidan av mjukvaran. Icke-specialister är ofta nybörjare och för att de skall kunna använda manualen måste man steg för steg förklara allting i så förenklat format och så grundligt som möjligt.

3.5 Målgruppen för min manual

I mitt fall skall jag skriva en vetenskaplig användarmanual för interna processer och min målgrupp är i första hand icke-specialisterna. Jag måste komma ihåg att min målgrupp kan vara människor som inte vet någonting om spedition eller sjöfartsbranschen vilket gör att jag måste förklara termer och begrepp för att en ny arbetstagare skall kunna lära sig samtidigt som han/hon läser manualen. (Online technical writing: Audience Analysis)

Min manual är också riktad till ledare eftersom jag kommer att presentera förbättringar för processer. Om min arbetsgivare anser att dessa förbättringar är relevanta kan han presentera idén vidare till tekniker och experter för modifiering av mjukvaran.

3.6 Identifiera processerna och metoden

Man måste identifiera hur många processer verksamheten innehåller och indela arbetet i väsentliga områden. Hela importen är en process men man kan också dela in den i mindre processer eller delområden. Ett delområde kan till exempel vara importen av styckegods, som i sin tur kan delas in i mindre delområden som importen av styckegods till Helsingfors. Man kan se hela verksamheten som en helhet, men om man snabbt skall kunna hitta rätt information måste man dela in verksamheten i logiska delar för att inte behöva söka igenom hela manualen för att hitta den information man behöver. (Online technical writing: instructions)

3.6.1 Steg för steg metoden

Enligt instruktionerna på PrismNet finns det två alternativ till steg för steg metoden. Första metoden är att man steg för steg går igenom de olika verktygen i programmet. Programmet som jag kommer att basera min manual på har menyer som påminner om menyerna i till exempel word: "home", "insert", "page layout" och så vidare. Man kan då börja med första menyn i programmet och förklara vilka olika verktyg den innehåller och i vilka situationer man använder dem. På det sättet kan man förklara hela programmet steg för steg på basis av menyerna.

Ett annat alternativ är att basera steg för steg metoden på basis av verksamheten. Med det menas att man i kronologisk ordning går igenom de olika processerna i verksamheten och i varje process beskriver vilken meny och vilket verktyg som skall användas. (Online technical writing: instructions)

3.6.2 metoden för min manual

Jag kommer att använda mig av den andra steg för steg metoden eftersom manualen skall beskriva processer, inte mjukvaran.

3.7 Layouten

Eftersom jag själv anser att man lär sig mycket effektivare om man förstår varför en process görs, kan det vara bra att före varje delområde i manualen skriva en liten teoretisk bakgrund om själva processen. Det ger läsaren en helhetsbild av händelserna och eftersom min manual också skall fungera som en guide för skolning av målgruppen "icke-specialister" är det viktigt att inte bara förklara processernas tekniska sida. Ord kan ofta inte beskriva en process eller en funktion i ett datorprogram lika bra som en bild. Därför kommer min manual att huvudsakligen basera sig på screenshots ur importprogrammet med bildtexter som förklaringar. (Online technical writing: instructions)

3.8 Sammandrag

På basen av PrismNet:s instruktioner är de viktigaste punkterna för skrivandet av en manual för interna processer:

1. Skriv kort och tydligt, men ändå grundligt.
2. Använd inte för långa meningar. Läsaren vill snabbt hitta den information han/hon behöver.

3. Skriv en bra inledning som fungerar som bakgrundsinformation om processerna i manualen.
4. Skriv i kronologisk ordning, steg för steg, och dela in manualen i delområden för att läsaren inte skall måsta läsa igenom hela texten för att hitta det han/hon söker. En bra innehållsförteckning är till stor nytta.
5. Skriv manualen så att rätt målgrupp kan läsa den. Den skall inte innehålla så svåra termer att en "icke-specialist" inte förstår sammanhanget.
6. Inled de olika delområden med en kort text för att läsaren skall förstå sammanhanget.
7. Använd mycket bilder för att läsaren skall kunna följa med på datorn samtidigt som han/hon läser manualen.

4 UNDERSÖKNINGSMETODIK

Man kan dela in undersökningsmetoder i två grupper; kvalitativ undersökning och kvantitativ undersökning. När man gör en undersökning för ett arbete är det viktigt att identifiera den rätta metoden för syftet med undersökningen. Det är inte fel att använda båda metoderna, men ofta passar den ena bättre än den andra.

(kvalitativ kontra kvantitativ.pdf)

4.1 Kvalitativ undersökning

Kvalitativ metod betyder att man samlar in en stor mängd information om bestämda forskningsenheter. Kvalitativa metoder kan bestå antingen av gruppintervjuer eller av djupintervjuer. Gruppintervjuer görs ofta i grupper på ca 7 utvalda personer där man ställer ostrukturerade frågor och samlar in så mycket information om ämnet som möjligt. En djupintervju går ut på att intervjua en person som har kunskap inom forskningsområdet genom att ställa färdiga och direkta frågor om ämnet. Inom kvalitativ forskning används sällan någon statistik eller matematiska uträkningar, utan man strävar efter att samla in relevant information för att skapa förståelse för ämnet. (kvalitativ kontra kvantitativ.pdf)

4.2 Kvantitativ undersökning

I kvantitativ undersökning vill man få en generell bild av forskningsområdet. Därför är målgruppen för en kvantitativ undersökning mycket större. Man strävar efter att få en bred och ytlig kunskap om ämnet genom att ställa specifika frågor till en större mängd människor. Man kan genomföra en kvantitativ undersökning med hjälp av enkäter eller flervalsfrågor. Forskaren har också en annan roll inom kvantitativa undersökningar. Han eller hon skall inte blanda sig i diskussionen utan observera från ett avstånd. Inom kvantitativ undersökning används ofta matematik och statistik för att räkna ut ett medeltal eller en medelåsikt om forskningsämnet. (kvalitativ kontra kvantitativ.pdf)

4.3 Observationer

Deltagande observation eller etnografi är ett sätt att samla in information.

Observationerna grundar sig på att man under en längre tid följer med verksamheten inom det område man skall undersöka. Man följer med vad som händer, diskuterar saker med personer och gör intervjuer. Hela tiden samlar man in data som man senare bearbetar och analyserar. Deltagande observationer är ett bra forskningssätt då man skall få en bättre uppfattning om en verksamhet eftersom det ofta är svårt att genom t.ex. kvalitativa intervjuer förstå helheten inom forskningsområdet om det handlar om rutiner och interna processer. Det finns fyra olika typer av deltagande observationsundersökningar; fullständig deltagare, deltagare som observatör, observatör som deltagare och fullständig observatör. Beroende på vad det är man undersöker kan det vara svårt att vara en fullständig deltagare. Om man skall göra en undersökning om en intern process på ett företag man inte jobbar på, kan det hända att man endast får fundera som fullständig observatör eller observatör som deltagare, men om man jobbar på företaget kan man ha access till fullständigt deltagande och på så sätt kunna göra en mycket grundligare undersökning. (Linköpings universitet, Kvalitativ metod)

4.4 Val av undersökningsmetod

Eftersom min handbok baserar sig på ett datorprogram för import kommer jag att använda mig av kvalitativa intervjuer med kollegor samt egna observationer från arbetet. Jag kommer att börja med att basera arbetet på deltagande observationer. Som jag redan nämnde jobbar jag själv på företaget Ecu Nordic OY vilket gör att jag är en fullständig deltagare och kan på det sättet få mycket grundlig information om all verksamhet. När det uppstår oklarheter kommer jag att intervjua kollegorna för att kunna sammansätta en fullständig handbok för interna processerna inom importen.

5 PLANERING

Teoridelen för arbetet skrev jag under våren 2010 då jag jobbade halvtid på företaget. Jag hade i planerna att skriva själva handboken kort efter att teoridelen var klar för att ha handboken som stöd när jag sedan skulle börja jobba på heltid. Jag hade planerat att intervjua mina kollegor som lärt mig det jag då kunde om importen samt skriva handboken på basis av observationer som fullständig deltagare i arbetet. Eftersom jag ännu inte på våren var bekant med hela importen skulle detta också vara ett sätt att lära mig importen för att senare under sommaren kunna ta över arbetet då kollegan som huvudsakligen var ansvarig för importen skulle gå på moderskapsledighet. Situationen förändrades dock en aning inom företaget då två andra kollegor sade upp sig på våren. Detta betydde att jag direkt fick mera ansvar och måste skjuta på skrivandet av examensarbetet. Det var kanske inte det bästa läget med tanke på att jag ville bli klar från skolan, men jag såg också positiva saker med att jag måste skjuta på skrivandet av handboken. Det gav mig mera tid att bekanta mig med den interna verksamheten och detta skulle göra det en aning lättare att sedan skriva ner allting i en konkret handbok.

5.1 Utgångsläge

Jag började själva arbetet med att lägga ihop en innehållsförteckning för att ge en stomme åt arbetet och göra det lättare för mig själv att följa med vad som måste göras. Med tanke på att jag nu, ett halvt år efter att jag skrivit teoridelen, kunde importen mycket bättre kunde jag på egen hand lägga upp strukturen för arbetet utan att intervjua någon kollega. I själva verket fanns det ingen kollega att intervjua om importen utan jag var tvungen att basera handboken på egna observationer och rutiner. De övriga kollegorna kunde endast ge åsikter om hur jag borde bygga upp handboken för att göra den möjligast klar och tydlig. Tidigare på våren hade en kollega gjort en mycket enkel handbok för exporten som jag lite kollade på för att få idéer om hur jag själv skulle göra. För övrigt fanns det ingen annan grund för handboken än den litteratur som jag läst och skrivit om på våren.

5.2 Målgruppen

Handbokens huvudsakliga målgrupp är ”icke-specialister”. En ”icke-specialist” är en person som inte är bekant med ämnet eller processerna, och därför är det viktigt att handboken innehåller så mycket information som möjligt. För att en ”icke-specialist” också skall lära sig någonting medan han/hon läser handboken, måste man förklara helheten med processen. Jag försökte sätta mig in i den situationen jag själv var i då jag kom till företaget. Jag kommer ihåg att jag själv ofta gjorde saker utan att förstå varför, vilket ledde till att jag inte lärde mig processerna utantill eftersom jag inte förstod helheten. En handbok med bara bilder förklarar processen men inte helheten, medan en handbok med mycket text och förklaringar är för svårläst och invecklad. Jag måste därför försöka balansera arbetet så att det finns tillräckligt mycket text, men att bilderna i huvudsak förklarar processerna. Jag valde att under varje bild skriva korta förklaringar och lägga in en ordlista i slutet av handboken för att läsaren skall kunna slå upp ord och förkortningar som inte är bekanta.

5.3 Logisk ordning

Handboken skulle fungera som en manual för import programmet och för att lätt kunna hitta vad man söker efter måste man bygga upp handboken enligt ”steg-för-steg” metoden. Det finns olika sätt att göra en ”steg-för-steg” handbok och man måste på förhand välja vad man skall gå igenom steg för steg. För att göra handboken så lättläst som möjligt måste jag basera den på själva processen inom importen, inte på importprogrammets funktioner. Jag valde att dela in handboken på basis av impulser från andra aktörer inom transportkedjan. Jag ville bygga upp den så att när vi får information om ett uppdrag och skall skicka informationen vidare, kan man slå upp rätt kapitel i handboken och följa instruktionerna. Handboken skulle steg för steg förklara alla olika processerna genom att dela in en process i mindre delområden för att göra det så enkelt som möjligt för läsaren att förstå helheten. Jag valde att dela in handboken i 4 faser. I fas 1 skulle det finnas alla processers första delområde. I fas 2 processernas andra delområde osv. Detta betyder att en del kapitel i handboken skulle vara nästan identiska eftersom skillnaden mellan en del processer inte är stor, men av egen erfarenhet skulle detta vara det enklaste sättet att hitta rätt kapitel.

5.4 Orientering

Själva innehållsförteckningen är kartan för handboken och därför måste rubrikerna berätta så mycket som möjligt för att läsaren skall hitta rätt kapitel för processens delområde i fråga. För att läsaren skall vara säker på att han/hon hittat rätt kapitel i handboken valde jag också att skriva ett par korta meningar före varje kapitel som förklarar vad kapitlet innehåller och till vilken process det hör. När läsaren hittat rätt kapitel skall han/hon följa det kapitlet från början till slut. För att läsaren också skall hitta rätt delområde i handbokens nästa fas, valde jag att i slutet av varje kapitel skriva vilket nästa steg i processen är och var i handboken han/hon hittar det kapitlet. Alla sidor är märkta med ett stort sidonummer i nedre högra hörnet för att göra det lättare att bläddra fram till rätt kapitel.

5.5 Image

Handbokens huvudsakliga uppgift är att hjälpa läsaren i arbetet. Jag planerade först att använda en bakgrundsfärd eller ett mönster på varje sida för att ge handboken en intressantare image. En bakgrundsfärg gör att handboken ser trevligare ut men det gjorde också att texten syntes sämre. Grå bakgrund med svart text fungerar bra, men jag ansåg att vit bakgrund trots allt är trevligare än grå. Ett mönster som bakgrund ger också mera liv åt handboken, men kan också ha en negativ inverkan om läsaren inte gillar bakgrunden. Jag prövade olika fonter för att ge handboken en unik look, men valde att använda den klassiska Times New Roman eftersom en del kan irritera sig på speciella fonter och det skulle ha en negativ inverkan på läsaren.

6 HANDBOKEN

Trots att handboken är uppbyggd på ett simulerat köp fick jag inte lov att publicera hela boken eftersom den ändå innehåller interna processer som kan ses som företagshemligheter. Jag skall ändå försöka förklara närmare hur handboken är uppbyggd genom att publicera ett kapitel och förklara hur man använder handboken. Handboken är uppbyggd så att alla processer inom importen är uppdelade i mindre delområden t.ex. styckegods (LCL) via hub, styckegods direkt, fulla containrar (FCL) direkt osv. Varje delområde förklaras i handboken vad man steg för steg skall fylla i. Eftersom det i importprogrammet finns en massa knappar man kan trycka på och fält som kan fyllas i har jag lagt in små siffror och rutor för att läsaren skall veta vilken information som är relevant att spara. Jag har valt att publicera LCL avisering via Europeisk hub för att förklara lite närmare hur handboken används samt ordlistan som förklarar förkortningar i handboken och innehållsförteckningen för att visa hur de olika faserna är indelade. En del bilder måste jag ändå censurera eftersom de innehåller information om samarbetspartners eller kunder.

6.1 Innehållsförteckning

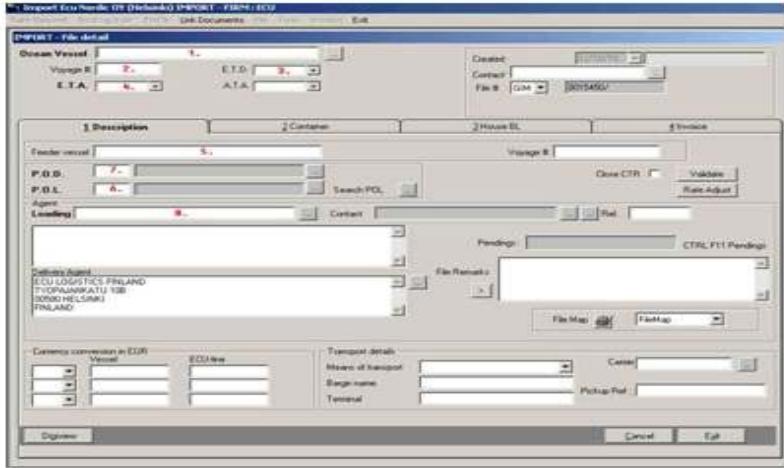
Handbokens innehållsförteckning visar uppbyggnaden av hela handboken i en kronologisk ordning. (se Figur 1.)

INNEHÅLL	
1. Avisering	2
1.1 Via Hub	2
1.2 LCL Direkt / Co-Load	13
1.3 FCL	24
2. Feeder Hub- Hel	34
2.1 Feeder LCL Via	34
2.2 Feeder LCL Via	42
3. Release	50
3.1 Release LCL	50
3.2 Release LCL	57
3.3 Release LCL Direkt	64
3.4 Release FCL	71
4. Fakturering	77
4.1 Provisering av fakturor	82
4.2 Beta lning av fakturor	86

Figur 1. Innehållsförteckning. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 2)

6.2 LCL via Hub

AVILCL VIA HUB
1. Description



Fyll i följande:

1. Oceanfartygets namn (Ocean Vessel)
2. Oceanfartygets nummer (Voyage number)
3. Estimerade datumet för avgång (Estimated time of departure)
4. Estimerade datumet för ankomst till Helsingfors (Estimated time of arrival)
5. Feeder fartyget mellan hubben och Helsingfors (Feeder Vessel)
6. Avgångshamnen (Port of loading)
7. Lossningshamn (Port of discharge)
8. Agenten i avgångshamnen (Loading agent), fylls i automatiskt på basen av avgångshamn

5

Figur 2. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 5)

Det första man måste göra är att öppna en fil för varje last som anländer till Finland. Då vi får en ankomstavisering från någon hub öppnar man importprogrammet och fyller i all information för själva oceanfartyget som seglar mellan avgångshamnen och hubben samt estimerat ankomstdatum till Finland. På första mellanbladet skall också avgångshamnen samt destinationshamnen fyllas i. (se Figur 2.) När all information som krävs är ifylld klickar man på nästa mellanblad och vänder till nästa sida i handboken.

AVILCL VIA HUB 2. Container

Välj "Add" för att skapa en container till filen

6

Figur 3. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 6)

På detta mellanblad skall man genom att trycka på "add" lägga till i vilken container uppdraget seglar från avgångshamnen till hubben. (se Figur 3.)

AVILCL VIA HUB
2. Container / Add

The screenshot shows a software window titled "Detail Container" with a "Container" tab. The window contains several input fields and buttons. At the top, there are fields for "Origin Vessel" (TEST), "Voyage #", "E.T.A.", "Agent", "Shippingline", "Customs document", "Name", "Agent Code", "Type of container", "Name", "Distribution", "E.T.A.", "A.T.A.", "Pick up date", "Return date", "Warehouse", and "Return date". There are also buttons for "Exit" and "Save".

Fyll i följande:

1. Kontainer storlek (NA för kontainer via hub)
2. Kontainer typ (FEE för kontainer via hub)
3. Kontainer nummer
4. Agent (Agenten för hubben, _____)
5. Välj automatiskt genom att trycka på
6. Terminalen där kontainern lossas (HELSINKICFS)
7. Tryck Exit för att spara

Figur 4. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 7)

På sida 7 i handboken fyller man i all information för containern. Man måste också fylla i agenten inom vårt speditorsnätverk som överläter uppdraget åt oss. I fält nummer 6 fyller man i vart i Finland godset anländer. (se Figur 4.) När all information är ifylld trycker man på "Exit" för att spara och vänder till nästa blad i handboken.

AVTLCL VIA HUB 3. House BL

The screenshot displays a software interface for managing shipping bills of lading. The main window is titled 'SHIPBL1 - File detail'. It features a header section with fields for 'House BL' (containing 'TEST'), 'Waybill #', 'E.T.D.', 'A.T.A.', 'Contact', and 'File #'. Below this is a table with columns: 'Seq', 'Cont', 'House BL', 'THD/Plat', 'Companie', 'PKG/Weight', 'Volume', 'Notify', 'Agent', 'POL', and 'Place Of Deliv'. The table is currently empty. Underneath the table, there are several input fields and checkboxes for 'Subactions', 'Delivery order', 'Precedence', 'Custom Inland BL', 'Marine Port BL', and 'Release Note'. At the bottom of the window, there is a row of buttons: 'Detail BL', 'Add BL', 'Invoice BL', 'Export', 'EDI', 'Warehouse', 'Comments', 'Cancel', and 'Exit'.

Välj "Add BL" för att lägga till ett House BL till kontainern

Figur 5. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 8)

På det tredje mellanbladet lägger man till information om kunden och avsändaren genom att skapa ett konossement för uppdraget "House Bill of Lading". (se Figur 5.)

AVILCL VIA HUB
3. House BL / Add BL

Fyll i följande:

1. BL nummer
2. Avsändare
3. Mottagare
4. Notify party ("Same as Consignee" om konossementet inte anger något annat,
5. Vem vi överläter godset åt / Vem som sköter om förtullningen
6. Kontaktperson (om angivet)
7. Via vilken hub godset anländer
8. Om frakten är betald ända fram till dörren (Final destination ifyllt på konossementet)
- 9.

Tryck "Page Down"

9

Figur 6. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 9)

All information som läggs till under detta mellanblad är baserat på konossementet vi fått via hubben. Ett konossement är en fraktsedel för uppdraget där det står vem som är avsändaren och mottagaren, via vilka hamnar uppdraget anländer och information om själva godset. (se Figur 8.) Varje konossement har också ett unikt nummer som måste läggas till i systemet. Man måste också lägga till information om vem som sköter expeditionen d.v.s. förtullning och vidareleverans från hamnen. Då alla fält är korrekt ifyllda följer trycker man på "page down" för att gå vidare och vänder sida i handboken. (se Figur 6.)

AVILCL VIA HUB 3. House BL / Add BL

Fyll i följande:

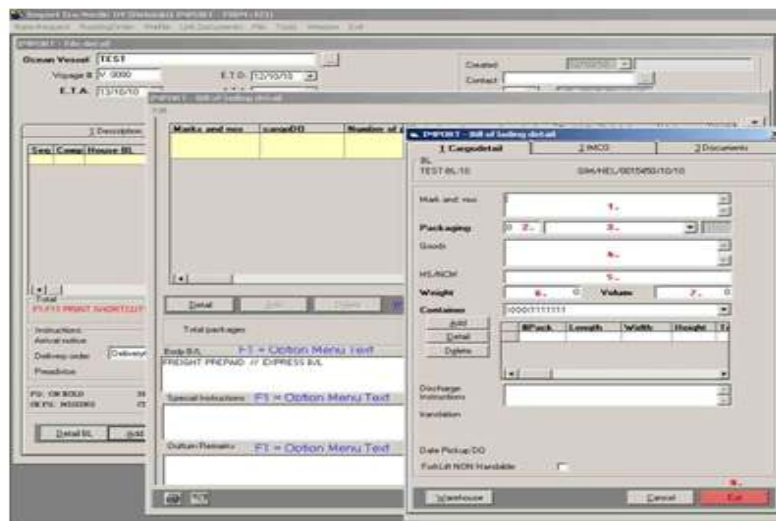
1. -FREIGHT PREPAID (om sjöfrakten är betald) Tryck F2
-FREIGHT COLLECT (om sjöfrakten är obetald) Tryck F3
-EXPRESS B/L (om fullmakten överläts utan presentation av original konossement) Tryck F4
-RELEASE AGAINST ORIGINAL BILL OF LADING (om fullmakten överläts endast mot presentation av original konossement) Tryck F5
- Om inte speditören är känd, Tryck F11
2. Välj "Add" för att lägga till information om godset för detta House BL

10

Figur 7. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 10)

Även nästa sida handlar om att lägga till information från konossementet till systemet för att veta vilka dokument som behövs för att överlåta uppdraget åt kunden då det anländer till Finland. Här fyller man också i information om vem som betalar sjöfrakten för att kunna veta vad man skall fakturera i det sista skedet av handboken. (se Figur 7.) Efter att all information är ifyllt följer man vidare instruktioner och bläddrar till nästa sida i handboken.

AVILCL VIA HUB 3. House BL / Add BL



Fyll i följande:

1. Marks and numbers (enligt konossementet)
2. Antal kollin (enligt konossementet)
3. Kollityp, t.ex PALLET / PACKAGE (enligt konossementet)
4. Godsbeskrivning (enligt konossementet). OBS! Kom ihåg att skriva "S.T.C.:" före beskrivning.
5. Tullkod
6. Vikt (enligt konossementet)
7. Volym (enligt konossementet)
8. Välj "Exit" för att spara

Figur 8. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 11)

På denna sida i importprogrammet fyller man i information om själva godset så som vikt, kubikmeter, kollin, godsbeskrivning samt tullkod för godset. All information för denna sida finns på konossementet. Till slut väljer man "Exit" för att spara och byter till nästa sida i handboken. (se Figur 8.)

AVILCL VIA HUB 3. House BL

Description	Container	House BL	Release Party
TEST 0410	COMRADE	1000	RELEASE PARTY

Välj följande:

1. För att skriva ut en ankomstavisering

Figur 9. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 12)

Nu är all relevant information för själva uppdraget ifylld. I importfilen som man skapat för detta uppdrag finns information om oceanfartyget, avgångs- samt estimerat ankomstdatum, containernummer, rutt, avsändare, mottagare och godsbeskrivning. Följ instruktionerna på bilden för att skriva ut en ankomstavisering. (se Figur 9.)

AVILCL VIA HUB
House BL / Preadvice



Välj följande:

1. Printer
2. Local
3. Import *IMP
4. All
5. PREADVICE
6. Kryssa för "Logo"
7. Välj "Select"
8. Välj "Send" för att skriva ut ankomstaviseringen till kunden

Skicka ankomstaviseringen och kopia på House BL åt kunden antingen per fax eller e-post.


Nästa steg "Feeder via Hub" s. 34

Figur 10. LCL via Hub. Handbok för interna processer inom import på företaget Ecu Nordic OY, (s. 13)

På den sista sidan i kapitlet för LCL avisering via Hub finns information om hur man skall skriva ut en ankomstavisering som man sedan skickar åt kunden. Följ instruktionerna och tryck på "Send" för att skriva ut. (se Figur 10.)

För att läsaren skall kunna förstå helheten av de olika delområden har jag i slutet av varje kapitel skrivit vilket som är nästa delområde inom processen.

Sidorna 5 till 13 i handboken förklarar hur man lägger in information i systemet då vi får en ankomstavisering om ett uppdrag. Målet med detta kapitel är att lägga till information om uppdraget i vårt system samt meddela vår kund om när uppdraget beräknas anlända till Finland. Nästa delområde för denna process är "Feeder via Hub" på sidan 34 i handboken.



PREADVICE/ENNAKKOILMOITUS

Helsinki, 21/10/10

File GIM/SIN/0015450	B/L no BL NUMBER
----------------------	-----------------------

Shipper : SHIPPER	Consignee : CONSIGNEE Notify : NOTIFY PARTY
----------------------	--

Precarriage:	Place of Rec.
POL: SINGAPORE	Port of Loading: SINGAPORE
POD : HELSINKI	Place of Del. HELSINKI
	Final Destination:

Ocean Vessel: TEST (V. 0001)	ETA fin. dest. :20.11.2010
Feeder Vessel HERCULES J	Available 20.11.2010
Cnt XXXX11111111	

Marks & Nrs: N/M	
Goods 1 X 20' DC	22000,00 KGS /
0,000 CBM	

S.T.C.:

Pickup address : FINNSTEVE OY, VUOSAARI
Lifts&gate fee pays: NYK LINE Viite: XXX
Field rent, cargo dues&extra lifts pays: RECEIVER
Empty containers return to: FINNSTEVE DEPOT

FREIGHT PREPAID // EXPRESS B/L

ATTENTION:
Warehousing three days free, date of arrival included. If time exceeded costs will
be charged
from day one according to our tariff.
Goods must be customs cleared within 20 days time from arrival!

Kind regards,

Figur 11. Ankomstavisering.

På ankomstaviseringen syns all information man fyllt i enligt sidorna 5-13 i handboken. Den innehåller all viktig information som kunden behöver veta i detta skede. När uppdraget senare seglar från hubben mot Helsingfors kan man bara öppna filen som redan finns i systemet och ändra information enligt behov. För varje ankomstavisering vi får öppnar vi en fil för att lätt kunna följa med hur många uppdrag som är på väg att anlända, var de befinner sig, när de är beräknade att anlända till Finland osv. (se Figur 11.)

6.3 Ordbok

Ankomstavisering – Meddelande åt kunden att ett uppdrag är på väg att anlända till Finland

A.T.A – Actual Time of Arrival. Ankomstdatumet.

BL – Bill of Lading, samma som konossement. Transportdokument samt värdepapper för uppdraget i fråga.

CFS – Container Freight station. Gods terminal i hamnen.

Consignee – Mottagare för uppdraget

Co-Load – Ett uppdrag i en konsolideringscontainer.

Custom Manifest – En lista på uppdragen under samma container/fil.

E.T.A – Estimated Time of Arrival. Estimerat ankomstdatum.

E.T.D – Estimated Time of Derapture. Estimerade avgångsdatumet.

FCL – Tull Container Load. En container med endast ett uppdrag.

Feeder – Mindre fartyg som seglar mellan hub och destination.

Freehand cargo – Ett uppdrag som har bokats på annat håll än via oss.

Fullmakt – Ett dokument som ger rätten att lösa ut godset ur terminalen eller hamnen.

HBL – House Bill of Lading. Ett konossement mellan säljare och köpare.

Hub – Hamn som fungerar som konsolideringscenter för leveranser

Konossement – Transportdokument samt värdepapper för uppdraget i fråga.

Konsolidering – Samarbete mellan två företag som strävar efter samma mål

Konsolideringscontainer – En container med olika uppdrag som har samma destination.

LCL – Less than Container Load, Styckegods. En LCL container består av många olika uppdrag.

MBL – Master Bill of Lading. Konossementet mellan agenten i agenten i avgångslandet och agenten i ankomstlandet.

Notify Party – Konossementets andra mottagare. Kan vara den riktiga mottagarens speditör.

Nomination cargo – Uppdrag som är bokat via oss.

Ocean Vessel - Oceanbåt

P.O.D – Port Of Discharge. Lossningshamnen för containern/uppdraget.

P.O.L – Port Of Loading. Avgångshamn för containern/uppdraget.

Shipper – Avsändaren.

Speditör – Förtullare/vidaretransportör från hamnen.

Tullkod – Unikt nummer för godset som behövs för att förtulla.

T1 – Pass för uppdrag som rör sig inom EU.

Voyage – Fartygets unika nummer.

7 EVALUERING

Den första delen av evalueringen skriver jag före jag har låtit mina kollegor läsa igenom arbetet för att få fram mina egna tankar och inte bli påverkad av andras åsikter. Sedan kommer jag att intervjua kollega A och B samt skriva ner deras tankar och dra slutsatser om vad som möjligtvis borde ha gjorts på annat sätt.

7.1 Arbetet

Jag började med att öppna en fil i importprogrammet för ett simulerat köp från Singapore till Helsingfors. I denna fil fyllde jag steg för steg i all information som behövs och tog printscreens av varje sida. Jag flyttade printscreenen till ett bildhanteringsprogram och editerade in små siffror och färgade rutor för att kunna förklara processen i en bildtext och göra det möjligast lätt för läsaren att följa med. Sedan klippte jag in den i en Word fil och fyllde i förklaringar under bilden. Det hände ofta att jag efter en stund läste igenom det jag åstadkommit och märkte att det fattades en siffra i bilden eller till och med en hel bild. Då måste jag antingen öppna bilden på nytt i bildhanteringsprogrammet för att korrigera den eller öppna importprogrammet och ta en helt ny printscreen. Detta hopande och roende av och an tog en längre tid än jag förväntat mig. Det var också ganska svårt att komma i gång med skrivandet och jag måste börja om ett antal gånger. Som jag nämnde i planeringsstadiet, ville jag göra en handbok som förklarar processerna i kronologisk ordning enligt steg för steg metoden. Jag ville också att handboken skulle vara en helhet som i början förklarade alla olika processers första steg och i slutet avslutade alla de olika processerna. Jag kunde ha skrivit handboken baserad på hela processer d.v.s. att i tur och ordning gå igenom en process från början till slut och lägga dem efter varandra i handboken. T.ex. först hela processen för styckegods till Helsingfors, sedan hela processen för fulla containrar till Helsingfors osv. Jag ansåg ändå att det var bättre att dela in processerna i delområden och dela in dem i 4 faser (1, Avisering, 2, Feeder, 3, Release, 4 Fakturering) och bygga upp handboken genom att lägga in alla olika processers delområden som hör till fas 1 i början och fortsätta på samma sätt med 2,3,4.

Första fasen består av att meddela kunden att godset har lastats på ett fartyg och ge dem en estimerad tidtabell för när godset anländer till Finland. Eftersom inga stora oceanfartyg ryms in i de finska hamnarna, seglar de alltid via en hub i Europa där de lastas på ett mindre fartyg för vidaretransport, ett så kallat feederfartyg. Andra fasen i min handbok handlar om etappen mellan en Europeisk hub och en hamn i Finland. Tredje fasen är då godset har anlönt till Finland och vilka åtgärder är mellan hamnen och slutdestinationen inne i landet. Den sista fasen är att avsluta uppdraget och fakturera kunden samt betala de köpfakturor som hör till uppdraget.

7.2 Resultat

När jag nu efteråt läser igenom min handbok tycker jag att den är rätt så bra. Enligt mig själv blev handboken logisk trots att den är ganska lång. Men hjälp av innehållsförteckningen och inledande texterna borde man utan större problem hitta rätt kapitel för rätt tillfälle. Detta är som sagt före någon annan hunnit läsa den och jag har byggt upp den enligt mitt eget kunnande vilket gör att jag kanske inte märker saker som är gjorda för invecklat eller sådant som fattas. Jag anser att det sättet som jag delat in handboken i är ganska enkelt men ändå omfattande och logiskt. Allting inom importen går på impulser, t.ex. vi skickar en ankomstavisering då vi får en ankomstavisering eller vi skickar fullmakten för en leverans då vi får en fullmakt. Jag har delat in faserna enligt impulser från andra aktörer i leveranskedjan och byggt handboken enligt de 4 faserna. Det blir intressant att se om utomstående personer tycker lika som jag eller om jag borde ha byggt upp handboken så att en process, t.ex. styckegods från Singapore behandlas som en helhet och först efter det t.ex. fulla containrar från Singapore.

Jag kunde ändå ha gjort handboken kortare. Som jag skrev i teoridelen skall handböcker och manualer vara så enkla som möjligt. Jag kunde ha använt samma bild för olika processer och bara valt att skriva dubbel bildtext för de olika processerna under en och samma bild, men å andra sidan så behöver man inte läsa igenom hela handboken för att hitta ett visst delområde tack vare innehållsförteckningen.

Jag anser att jag har skrivit handboken tillräckligt grundlig eftersom jag utgick från att skriva den åt “icke-specialister” för att underlätta situationen för nya arbetstagaren och kollegor som inte jobbat med import. För en lite mera erfaren person kan handboken tyckas invecklad eftersom han/hon kan anse att det finns för mycket självklarheter i den, men som sagt är den menad för “icke-specialister”.

Som jag skrivit i teoridelen skulle jag göra handboken på våren eftersom jag skulle få mera ansvar under sommaren inom företaget. Det var meningen att jag skulle ha handboken som stöd i arbetet för att klara av allting på egen hand. Det skedde ändå ganska drastiska förändringar internt vilket ledde till att jag aldrig hann börja skriva på själva handboken. Att jag inte kunde skriva den på våren kan i själva verket ha haft en positiv inverkan på min slutliga handbok eftersom jag fick mera tid att lära mig de interna processerna. Detta har också lett till att jag medan jag jobbat varit tvungen att fundera ut varför processer görs som de görs. Om jag hade haft en handbok som jag skrivit med hjälp av en kollega, skulle jag troligtvis inte ha tänkt efter lika mycket vad jag gjorde utan kanske bara gjort saker enligt handbokens direktiv.

Eftersom interna processer hela tiden ändras och utvecklas kan man inte säga att handboken är en slutlig version. Den ger “icke-specialisten” grunderna till att klara av arbetet, men kommer att behöva uppdateras med jämna mellanrum då företaget tar i bruk något nytt program, får en ny samarbetspartner eller utvecklar någon process.

7.3 Egen nytta

Skrivandet av själva handboken har inte gett mig så mycket. Allting som jag skrivit ner är baserat på min egen kunskap och eftersom jag inte kunde göra några intervjuer med personer som vet mera än jag själv, har jag egentligen inte lärt mig något nytt om importen på Ecu Nordic. Eftersom jag delade in processerna i 4 faser har jag ändå fått en lite annan bild av själva importens helhet. Tack vare det kan jag möjligtvis i framtiden bättre prioritera i vilken ordning uppgifterna måste göras när det finns för mycket jobb. Jag har också planer på att försöka ändra på faktureringsystemet som jag skrev i förbättringsförslagen men det återstår att se om det gör verksamheten bättre. Då

jag skrev teoridelen lärde jag mig ändå en del nya saker. Shippingbranchens historia var inte bekant före jag började skriva men mest nytta har jag troligtvis av teoridel två. Själva delen om att skriva manualer eller handböcker var rätt så intressant eftersom det finns så mycket detaljer man måste tänka på före man börjar skriva. Jag tror att denna kunskap kan komma till nytta i framtiden då jag skall skriva rapporter eller arbeten, oberoende om det handlar om arbete eller framtida studier.

7.4 Kollegors tankar

Jag kommer att intervjua två kollegor, kollega A och B för att få olika åsikter om handboken. Kollega A är mycket bekant med branschen och har lång arbetserfarenhet, men inte inom importprocesserna på företaget. Kollega B har under ett års erfarenhet av branschen och är liksom kollega A en “icke-specialist” inom import på företaget.

7.4.1 Kollega A

Enligt kollega A har handboken en bra layout och går grundligt igenom alla processer. Eftersom kollega A har lång erfarenhet tyckte han att handboken upprepar sig själv rätt mycket eftersom alla processer är indelade i delområden och presenterade från början till slut. Han tycker att det skulle räcka med att förklara allting en gång men anser ändå att handboken säkert kan komma till nytta för “icke-specialister” och som han själv uttryckte sig, gamla rävar som han själv. Visserligen kan det hända att handboken upprepar sig för mycket om läsaren har tänkt sig att lära sig processerna utantill genom att läsa igenom handboken, men handbokens syfte är i första hand är att stöda läsaren under arbetet. Trots att han känner till alla förkortningar tyckte han att bilagan med ordförklaringar som LCL, FCL osv. är mycket viktig speciellt för nya arbetstagare. I stort sätt är han nöjd med handboken och ser den som ett bra underlag för att lära nya arbetstagare.

Första intrycket av handboken:

Visuellt sett: 1 2 3 4 5

Innehållet: 1 2 3 4 5

Uppbyggnaden: 1 2 **3** 4 5
Läslighet: 1 2 **3** 4 5
Nytta inom arbetet: 1 2 3 **4** 5

7.4.2 Kollega B

Eftersom kollega B inte har någon erfarenhet av företagets import ser han handboken som ett bra underlag för att sköta interna processer. Han tycker inte att den upprepar sig för mycket eftersom man ändå väljer det delområde som passar situationen bäst och följer det kapitlet. Han anser att handboken också ger en helhetsbild av hur allting fungerar eftersom den så grundligt går igenom alla processer. Ordboken kom också till användning eftersom kollega B inte kände igen alla förkortningar då han läste igenom handboken. Han är säker på att han kommer att ha nytta av själva handboken i framtiden då han skall lära sig importen inom företaget.

Första intrycket av handboken:

Visuellt sett: 1 2 3 **4** 5
Innehållet: 1 2 3 4 **5**
Uppbyggnaden: 1 2 3 **4** 5
Läslighet: 1 2 3 **4** 5
Nytta inom arbetet: 1 2 3 4 **5**

8 FÖRBÄTTRINGSFÖRSLAG

Eftersom både handboken och processerna är indelade i 4 faser; avisering, feeder, release och fakturering, kunde man kanske tänka sig att ändra systemet till endast 3 faser. Man kunde redan i andra skedet fakturera kunden. Detta skulle i princip innebära att alla kunder skulle få sitt gods direkt då det anländer till Finland och inte att de som inte har kredit måste skicka oss en betalningskvittans för att få godset. I själva verket skulle det minska på arbetet i tredje fasen eftersom man kunde överlåta endast på basis av om man fått alla dokument som behövs för överlåtning. I vissa fall skulle detta ändå inte lyckas, eftersom om vi sköter förtullningen får vi först efter förtullning veta hur

mycket tullkostnader vi skall debitera av kunden. Man kunde ändå tänka sig att införa detta system då det handlar om kunder som själva sköter om expeditionen.

I dagens läge pratas det också mycket om ekologisk verksamhet och för att understöda detta kunde man allt oftare fundera om det faktiskt behövs skrivas ut en papperskopia. I många fall kan man skicka t.ex. fakturan eller ankomstaviseringen direkt till e-posten och detta skulle förbättra företagets ekologiska fotspår. Det skulle minska pappershögarna på kontoret och spara på naturen, men göra det en aning svårare att komma ihåg vad man gjort eftersom man inte ur systemet kan kolla om man redan skickat fakturan eller ankomstaviseringen.

Genom att skicka ankomstavisering åt kunden först då godset är lastat på feederfartyget skulle man kunna lämna bort delen “avisering via hub” som jag beskrivit ur handboken, men detta leder till att kunden först i ett senare skede får information om leveransen vilket kan ses som sämre kundbetjäning.

Jag tror att jag kunde ha kommit på mera förbättringsförslag om jag skrivit handboken förra våren eftersom jag inte då själv jobbat med importen så länge. När jag nu efter ett halvt år som ansvarig för importen har skrivit ner processerna som jag sköter dem för tillfället, har jag redan gjort förbättringar eller i alla fall ändringar under den tiden jag lärt mig arbetet. Troligtvis skulle jag själv ha mera att invända om inom importen om jag skrivit handboken enligt min kollegas rutiner.

9 EXTERN ANVÄNDNING

I teoridelen funderade jag över att handboken möjligtvis kan ge externa aktörer en bra bild av verksamheten inom företaget eller om den kan hjälpa företaget att få något certifikat. Efter att ha presenterat handboken för min chef och tillsammans med honom diskuterat saken, har vi kommit till att det inte är möjligt. För det första beskriver handboken den interna verksamheten och innehåller vissa företagshemligheter som gör att den inte kan publiceras som en helhet. För det andra är den inget bevis på strukturerad verksamhet, utan bara ett förslag på hur processerna kan skötas. Man kan tänka sig att den kan ge en positiv bild om någon frågar om det finns en manual eller

handbok, men i stort sätt är det bara personalen på företaget som kommer att ha nytta av den.

10 AVSLUTNING

Detta examensarbete hade som mål att bygga upp en konkret handbok för interna processer på företaget Ecu Nordic OY för att underlätta inläringen för nya arbetstagare och fungera som en manual i arbetet. Från första början skulle det också vara ett sätt för mig själv att lära mig processerna grundligt genom intervjuer och observationer, men som jag nämnde förändrades situationen och jag fick först lära mig alla processer utantill före jag började skriva handboken. Jag hade själv inte tillgång till någon manual inom importen då jag började och anser att det skulle ha gjort inläringen effektivare och lättare. Jag skulle också komma med förbättringsförslag för hur verksamheten kunde effektivieras internt, men eftersom jag själv fick lära mig en stor del av processerna på egen hand, gjorde jag redan då en del förbättringar, eller i alla fall ändringar som jag ansåg att skulle effektivera verksamheten. Hela idén med att lära mig processerna medan jag skrev gick som sagt inte riktigt som jag planerat, men eftersom jag nu kartlagt hela importen kanske jag fått ett bättre perspektiv på helheten än tidigare. Teorin valde jag att dela in i två områden. Del ett behandlar själva branschen i korthet. Den förklarar hur speditjonsnätverk fungerar och ger ett perspektiv på hur ett NVOCC företag fungerar i transportkedjan. Jag har också förklarat en del termer inom branschen för att läsaren skall förstå resten av arbetet samt berättat lite om branschens historia. I teoridelens andra del läste jag in mig på manualer och lärde mig grundprinciper för att skriva manualer. Det var rätt svårt att hitta information om att skriva handböcker. Jag hade stora svårigheter att hitta litteratur om ännu. Att skriva en handbok eller manual är faktiskt inte så lätt som man tror, och det händer ofta att man gör saker för invecklat eller trångsynt eftersom det oftast är ens egen syn på saken som man skriver ner. Som en kollega sade, kunde man ha gjort handboken en aning kortare eller enklare, men alla har olika åsikter och om jag gjorde om detta arbete skulle jag kanske göra saker och ting på annat sätt.

Som mål hade jag att få ihop handboken på 50-60 sidor, men den blev 86 sidor lång. Jag funderade på att förkorta handboken men valde ändå att göra en förbättrad innehållsförteckning för att läsaren lättare skulle kunna slå upp rätt sida. Vissa kapitel är nästan identiska, men handboken är inte gjord för att läsas i ett streck utan den skall fungera som stöd i arbetet.

Kollegornas evaluering gav ett ganska brett svar. Detta beror på att kollega A har en lång karriär inom branschen medan kollega B har jobbat med spedition i under ett år och är dessutom ny på vårt företag. Båda ansåg att sättet att dela in arbetet i 4 faser var bra. Kollega A ansåg att handboken kunde ha varit kortare och mera koncist, medan kollega B gillade idén att kunna slå upp rätt kapitel och fullständigt följa instruktionerna. Jag tror själv att kollega A inte kommer att ha så mycket nytta av handboken eftersom operativa uppgifter inte hör till hans område inom företaget, medan kollega B kan ha mycket nytta av den eftersom han jobbar enbart med importen. Handboken blir som sagt aldrig fullständig eftersom systemen samt verksamheten ständigt utvecklas och jag kommer att vara tvungen att göra förbättringar och uppdateringar med jämna mellanrum. På basis av kollegornas åsikter kommer jag ännu inte att göra några uppdateringar eftersom responsen var rätt positiv. Efter att kollega B har lärt sig importen lite bättre kommer vi tillsammans att kunna kolla igenom handboken och göra ändringar som gör den bättre.

Jag tror att handboken redan nu är till stor nytta trots att detta endast är första versionen. Den kan användas som underlag för skolning av nya arbetstagare, som stöd för både nya och gamla arbetstagare och eftersom den är så grundligt skriven, kan vem som helst inom företaget hjälpa till med importen om det behövs. Om jag själv är på sjukledighet kan vår försäljningschef, som inte har någonting med operativa arbetet att göra, sköta om importen i några dagar.

Eftersom handboken är gjord för att användas internt, fick jag inte lov att publicera den som en helhet som jag hade tänkt mig. Små detaljer som jag inte ansåg att var hemligheter som företagsnamn och kontakter, ses som företagshemligheter och därför kunde jag endast publicera ett kapitel med en del censureringar. Jag hoppas att läsaren

ändå får en bild av hur handboken ser ut och hur den skall användas inom importen på företaget Ecu Nordic OY.

ELEKTRONISKA KÄLLOR

Export911, Shipping Department, [www], Tillgänglig:

<http://www.export911.com/e911/ship/dimen.htm> Hämtad: 4.3.2010

Google Books. The Box 2006:

How the shipping container made the world smaller and the world.. 2006, [www], publicerad 2006, tillgänglig:

<http://books.google.com/books?id=WDN5omS5LO0C&printsec=frontcover&dq=shipping&hl=fi&cd=1#v=onepage&q=&f=false> Hämtad: 2.3.2010

Klariti.com, Userguide tutorial, [www], Tillgänglig:

<http://www.klariti.com/technical-writing/User-Guides-Tutorial.shtml> Hämtad: 6.3.2010

Linköpings universitet, Kvalitativ metod, [www], Tillgänglig:

<http://www.ibl.liu.se/student/bvg/filarkiv/1.77517/Frelsningkvalitativmetod17april2008.pdf> Hämtad: 8.3.2010

Merikulkulaitoksen julkaisuja 4/2008, [www], Tillgänglig:

http://www.internationaltransportforum.org/2009/pdf/FIN_container.pdf

Hämtad: 8.3.2010

Merikulkulaitoksen julkaisuja 4/2009,[www], Tillgänglig:

http://portal.fma.fi/portal/page/portal/fma_fi/tietopalvelut/julkaisut/julkaisusarjat/2009/MKL_Toimintaymp%E4risto%F6_raportti.pdf Hämtad: 8.3.2010

Network hub Location problems: the state of art, 2007. [www], Tillgänglig:

http://www.box.net/collab_preview/izkcrdgyra#/collab_preview/izkcrdgyra/1/38652836/396844368/1 Hämtad: 4.3.2010

Online technical writing: Audience Analysis, [www], Tillgänglig:
<http://www.io.com/~hcexres/textbook/aud.html> Hämtad: 7.3.2010

Online technical writing: instructions, [www], Tillgänglig:
<http://www.io.com/~hcexres/textbook/instrux.html> Hämtad: 7.3.2010

Realtid.se, 2010 WTO: rekordras för världshandeln, [www], Tillgänglig:
http://www.realtid.se/ArticlePages/201002/24/20100224150643_Realtid656/20100224150643_Realtid656.dbp.asp Hämtad: 5.3.2010

S.Jones container service, 2010 [www], Tillgänglig:
<http://www.sjonescontainers.co.uk/dimensions.htm> Hämtad: 4.3.2010

Shipping and world trade. 2010, [www], Tillgänglig:
<http://www.marisec.org/shippingfacts/worldtrade/index.php> Hämtad: 2.3.2010

Suomen ulkomaankaupan rakenne, 2005,[www], Tillgänglig:
http://www.bof.fi/NR/rdonlyres/59C4805E-D948-480D-95AE-8ADF8D939029/0/3_UlkomaankaupanRakenne.pdf Hämtad: 6.3.2010

Suomen tärkeimmät tuontimaat, 2008. [www], Tillgänglig:
http://www.ek.fi/www/fi/talous/tietoa_Suomen_taloudesta/kuvat/tal29.pdf Hämtad:
8.3.2010

The review of maritime transport 2009, [www], Tillgänglig:
http://www.unctad.org/en/docs/rmt2009_en.pdf Hämtad: 3.3.2010

ARTIKLAR

European Journal of operational research, 2008:

Network hub location problems: The state of art.

European Journal of operational research, 2010:

Real-time control of freight forwarder transportation networks by integrating multimodal transport chains. S. 1-4.

Sandra Marcela Herrera Bernal, 2002:

Competitor networks: International competitiveness through. The case of small freight forwarders in the High-Tech Forwarder network. S. 239 – 251.

Bilagor

Kvalitativ kontra kvantitativ.pdf