



Jakelukeskuksen vientiprosessien tehostaminen

Jenni Hallinen

Opinnäytetyö

Lokakuu 2011

Liiketalouden koulutusohjelma

Tampereen ammattikorkeakoulu

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU

Tampere University of Applied Sciences

TIIVISTELMÄ

Tampereen ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

HALLINEN, JENNI: Jakelukeskuksen vientiprosessien tehostaminen

Opinnäytetyö 29 s., liitteet 46 s.
Lokakuu 2011

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tehostaa toimeksiantoyrityksen jakelukeskusta koskeva vientiprosessia. Yrityksessä ei aiemmin ole ollut kirjallista ohjeistusta kaikkien saatavilla, mutta sen tarpeellisuus tiedostettiin. Tehtävänä oli luoda vientiprosessille ohjeistus, joka toimisi jakelukeskuksen päivittäisenä työkaluna toimitusvirheiden vähentämiseksi ja työnteon tehostamiseksi.

Opinnäytetyön alussa selvitettiin vientiin liittyvää lainsäädäntöä, tullin ohjeita ja yleisiä toimintatapoja sekä toimintaprosesseihin liittyvää teoriaa. Selvitys tehtiin sekä kirjallisuustutkimuksena että haastattelemalla yrityksen kokeneita työntekijöitä, jotta heillä olevaa hiljaista tietoa saatiin kerättyä. Haastattelujen avulla selvitettiin myös vientiprosessin nykytilaa ja siihen liittyviä suurimpia ongelmia ja kehityskohteita, joihin ohjeistuksen laadinnassa erityisesti pitäisi kiinnittää huomiota.

Selvityksen perusteella laadittiin jakelukeskukselle vientiohjeistus, joka sisältää pakkausmääräyksiä, kuljetusmuotoja, toimitusehtoja ja tullimuodollisuuksia koskevia ohjeita. Lisäksi vientiohjeistukseen selvitettiin ja sisällytettiin EU:n ja EU:n ulkopuolisten maiden maa- ja asiakaskohtaisia erityisohjeita. Luottamuksellisten tietojen takia työ jaettiin kahteen osaan: julkiseen ja luottamukselliseen. Luottamuksellisten tietojen takia vientiohjeistus ei ole mukana julkisessa versiossa.

Ohjeistus vaatii jatkuvaa ylläpitämistä nopeasti muuttuvien tietojen vuoksi. Vientiohjeistus laadittiin niin, että siihen on helppo tulevaisuudessa lisätä tai poistaa tarvittavaa tietoa.

Asiasanat: Vienti, vientiprosessi, työhjeistus

ABSTRACT

Tampereen ammattikorkeakoulu
Tampere University of Applied Sciences
Degree Program in Business

HALLINEN JENNI: Improving the export process in a distribution center

Bachelor's thesis 29 pages, appendices 46 pages
September 2011

The purpose of this thesis was to improve the export process in the distribution center of the company in question. Until now, there have been no general written instructions available to the employees, although there was an acknowledged need for them. The assignment was to draw up instructions for the export process. They would serve as daily tools for the employees of the distribution center to make their work easier and more efficient, and to minimize the number of delivery errors.

The thesis starts with an account of the export-related legislation, the regulations and general practices of the Customs Agency, and the theory related to operational processes. This was done both through literary research and by interviewing experienced staff members of the company in order to collect valuable tacit knowledge. The current state of the export process was determined, and major problems and development targets that needed attention were identified.

Export instructions for the distribution center were drawn up. They include directives related to packing regulations, forms of transport, delivery terms and customs formalities as well as country- and client- related information. It is essential to keep the instructions up to date. They have designed to be user- friendly; adding or removing information has been made easy.

As they include confidential client information the export instructions are not included in the publicly-accessible version of this thesis.

Key words: export instructions, logistics, operational processes

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	TUTKIMUSMETODIT	7
3	TOIMEKSIANTOYRITYKSEN JAKELUKESKUS	9
4	PROSESSIN KUVAUS	10
4.1	Logistinen prosessi	11
4.2	Vientiprosessi	11
4.3	Vientiprosessin toteutusvaihe	13
4.3.1	Tarjous.....	13
4.3.2	Toimitus ja sen valmistelu	14
4.3.3	Toimituksen jälkihoito	15
4.4	Prosessien kehittäminen	15
5	VIENTIKAUPAN ASIAKIRJOJA.....	17
5.1	Sisäkaupassa tarvittavat asiakirjat	17
5.1.1	Kauppalasku.....	17
5.1.2	Intrastat-tilastoilmoitus	18
5.2	Vientiasiakirjat EU: n ulkopuolelle	18
5.2.1	Vientikauppalasku.....	18
5.2.2	Pakkausluettelo	20
5.2.3	Alkuperätodistukset ja muut erityisasiakirjat.....	20
5.2.4	Vientiselvitys	21
6	VIRANOMAISTEN JA MUIDEN ULKOPUOLISTEN TAHOJEN NÄKÖKULMA VIENTIPROSESSIIN.....	22
6.1	Tulli	22
6.2	Huolitsija	23
7	TOIMEKSIANTOYRITYKSEN VIENTIPROSESSI SEKÄ VIENTIOHJEISTUKSEN YHTEENVETO.....	24
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	27
	LÄHTEET.....	28

1 JOHDANTO

Ei ole liioiteltua sanoa, että Suomi on riippuvainen viennistä. Vuonna 2010 vientitavaroitten ja palveluiden arvo oli yli 70 mrd. euroa, mikä on 39 % Suomen bkt:stä (Elinkeinoelämän keskusliitto 2011). Ennen taantumaa viennin osuus oli melkein puolet bkt:stä. Syy suurelle viennille on yksikertaisesti pienet kotimaan markkinat. Suomen vienti on kuitenkin hyvin suhdanneherkkää, sillä perinteiset vientituotteet ovat pitkään olleet pääasiassa puu- ja elektroniikkateollisuuden tuotteita. Hyvin kapean tuotemäärän lisäksi 25 suurinta vientiyritystä vastaa noin 30 % Suomen viennistä. (Heikkinen 2010.)

Vuonna 1993 otettiin EU:ssa käyttöön sisämarkkina-alue, jonka jälkeen vientikauppa on jaettu sisä- ja ulkokauppaan. Ulkokaupassa tavara tuodaan tai viedään EU:n ulkopuolelle kun taas sisäkaupalla tarkoitetaan vienti- ja tuontikauppaa EU-maiden välillä. Suomen viennistä yli puolet, 55 %, suuntaa EU-maihin. Tästä euroalueen osuus on 30 %. (Tullihallitus 2009.) Sisäkaupan tarkoituksena on ollut luoda alue, jossa eurooppalaiset yritykset pystyvät kilpailemaan yhdenmukaisilla säännöillä ja täten luoda vahva yhtenäinen markkina, joka pystyy paremmin kilpailemaan muun maailman kanssa. Yli 450 miljoona ihmistä työskentelee ja asuu sisämarkkina-alueella. (Johnson & Turner 2006,4.)

EU-jäsenyys on helpottanut ja parantanut suomalaisten yritysten mahdollisuuksia vientitoiminnassa muun muassa erilaisilla kauppasopimuksilla. Vientitoiminnassa on tästä huolimatta omat haasteet, jotka eroavat kotimaan toiminnasta. (Selin 2004:11–12.)

On selvää, että yrityksissä halutaan suunnata voimavarat tuottoisaa kauppaa kohti samalla kun poistetaan kaikki työtä häiritsevää. Oikeanlaisella vientiprosessilla ja hyvällä ohjeistuksella yritys pystyy tehostamaan omaa toimintaa ja näin ollen tuottamaan parempaa palvelua asiakkailleen kustannustehokkaasti.

Opinnäytetyön tavoite on parantaa ja selkeyttää toimeksiantoyrityksen jakelukeskuksen vientiohjeistusta. Aiheen valinta tuli toimeksiantoyritykseltä, mutta olin myös itse huomannut sen tarpeellisuuden työskennellessäni yrityksessä. Työn tavoitteena oli luoda työkalu, jota käyttämällä henkilökunnalta vapautuu aikaa muihin tuottavampiin tehtä-

viin. Opinnäytetyön tarkoitus oli laatia vientiohjeistus ja saada sen helposti käytettäväksi. Ohjeistuksen toivotaan minimoivan toimituksien vientimuodollisuuksien virheitä. Ohjeistukseen kerättiin tietoja, joka nopeuttavat ja helpottavat vientiprosessin viimeisiä ja usein hektisimpiä vaiheita. Vientiohjeistus laadittiin ensisijaiseksi jakelukeskusta palveltavaksi, mutta myös muut yksiköt, kuten asiakaspalvelu, saavat tarvittaessa heille olennaisen tiedon ohjeistuksesta.

Jakelukeskuksen henkilöstöllä on valtava määrä hiljaista tietoa. Logistiikka-assistentit ovat vuosien työkokemuksillaan kerryttäneet hiljaista tietoa, joka olisi yrityksen kannalta äärimmäisen tärkeitä saada kaikkien käytettäväksi ennen kuin henkilökunta siirtyy eläkkeelle, sillä ainoastaan jaettu tieto antaa mahdollisuuden henkilöstölle kehittyä. Usein hiljaisen tiedon kerääminen ja tallentaminen jää tekemättä ja sen tärkeys paljastuu vasta eläkkeelle siirtymisen jälkeen (Hakala 2009). Hiljainen tieto on ihmisen toimintaan, menettelytapoihin sekä tunteisiin sidottu. Tieto on henkilökohtaista ja usein hyvin vaikeata jakaa. (Lecklin 2006:256.)

Opinnäytetyöhön hyödynnettiin kirjoja ja ajankohtaisia sähköisiä tekstejä sekä haastatteluita ja omia havaintoja. Haastattelusta on lisää kappaleessa 2. Toimeksianto koski yrityksen jakelukeskuksen vientiprosesseja. Tästä johtuen opinnäytetyöstä on jätetty käsittelemättä vientiprosessin osia, jotka eivät kosketa jakelukeskusta, kuten esimerkiksi markkinoinnin tai brändin rooli tai yrityksen kilpailukeinot vientikaupassa.

Opinnäytetyössä kerrotaan ensin käytetystä tutkimusmetodeista, jonka jälkeen esitellään toimeksiantoyrityksen jakelukeskus. Tämän jälkeen kerrotaan kappaleessa 4 yleisesti prosesseista sekä esitellään vientiprosessi. Tästä edetään kertomaan tarkemmin toimeksiantoyrityksen vientiprosessista ja toimintatavoista ja työn lopuksi esitetään johtopäätökset.

2 TUTKIMUSMETODIT

Tutkimussuunta työssä oli laadullinen eli kvalitatiivinen ja tutkimusmenetelminä käytettiin haastatteluita sekä omia havaintoja. Laadullisessa tutkimuksessa ei ole tärkeää saavuttaa absoluuttista tai objektiivista totuutta vaan pyritään ennemminkin ymmärtämään ilmiötä (Kananen 2008:11).

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä ainutlaatuinen johtuen siinä tapahtuvasta suorasta vuorovaikutuksesta. Selkeä etu haastattelussa on sen joustavuus, sillä haastattelua pystyy ohjaamaan tilanteen ja aineiston mukaan. Toinen etu haastattelussa on, että vastaaja tuntee olevansa osallisena tutkimuksessa. Haastattelun huonoin puoli on sen aikavievuus. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009:204–206.)

Haastatteluja voidaan tehdä yksilöhaastatteluna tai ryhmähaastatteluna. Jotkut asiantuntijat ovat sitä mieltä, että myös erilaiset kyselylomakkeet kuuluvat haastattelun piiriin kun taas toiset ovat ehdottomasti sitä vastaan. Haastattelutyö voi olla avoimia kysymyksiä, hyvin strukturoitua tai jotain näiden välistä. Haastattelun kesto voi olla parista minuutista moneen päivään kestäviä. (Metsämuuronen 2008:37–38.) Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 204) jakavat tutkimushaastattelut kolmeen ryhmään. Strukturoidussa haastattelussa, eli lomakehaastattelussa haastattelu tapahtuu lomaketta käyttäen. Kysymykset ja niiden esittämisjärjestys on valmiiksi määrätty. Avoin haastattelu on hyvin lähellä keskustelua. Haastatteliija pyrkii selvittämään haastattelevan ajatuksia ja mielipiteitä keskustelun aikana. Kolmas tapa on teemahaastattelu. Teemahaastattelu on kahden edellä mainitun haastattelutavan välimuoto. Haastattelun aihe on tiedossa, mutta kysymyksen muoto ja järjestys puuttuu. Teemahaastatteluja hyödyntäen pystytään kysymyksiä uudelleen muotoilemalla saamaan syvällisempää tietoa haastattelevilta. Haastattelun eduiksi luetaan juuri mahdollisuus saada selventäviä vastauksia sekä syventää olemassa olevaa tietoa (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009:205.)

Työssä hyödynnettiin myös omia havaintoja. Työskennellessäni toimeksiantoyrityksessä sain havaintojen kautta välitöntä tietoa ongelman suuruudesta ja merkityksestä. Varsinkin ohjeistusta laatiessa omat kokemukset ja havainnot nousivat tärkeään rooliin.

Ongelmana tutkimusmenetelmässä voi helposti olla, että tutkijan omat kokemukset sekä kiinnostus aiheeseen ohjaavat tulkintaa tai jopa rajaavat sitä.

Opinnäytetyön taustamateriaalina käytettiin alan kirjallisuutta sekä Internet-artikkeleita ja sivuja. Kirjallisuudesta saatiin faktoja ja laajempi kuva kyseisestä aiheesta, kun taas haastattelut auttoivat paremmin ymmärtämään työni tarkoitusta. Laadullisen tutkimuksen avulla pystyttiin myös syvällisemmin selvittämään, mitä oikeasti ohjeistuksesta halutaan ja tarvitaan.

Oleellisten tietojen keräämiseksi opinnäytetyössä haastateltiin ohjeistuksen tulevia käyttäjiä sekä heidän esimiehiään. Logistiikkapäällikön haastattelussa selvitettiin, mitä yritys toivoo saavansa vientiohjeistuksesta sekä millä aikataululla edetään. Asiakaspalvelupäälliköltä selvitettiin heidän tarpeensa vientiohjeistuksen suhteen. Haastattelemalla jakelukeskuksen assistentteja ohjeistukseen saatiin mukaan myös pienempiä yksityiskohtia, jotka muuten olisivat saattaneet jäädä lisäämättä.

Haastattelujen avulla saatiin yksityiskohtaista tietoa siitä, mitä vientiohjeistukselta haluttiin ja mikä oikeastaan on se tieto, joka olisi hyödyllinen ja helpottaisi assistenttien työtä. Opinnäytetyö aloitettiin huhtikuussa 2011 ja ensimmäiset haastattelut tehtiin heti työn alussa. Opinnäytetyön aikana työskentelin toimeksiantoyrityksessä logistiikka-assistenttina. Omat sekä muiden työntekijöiden työkiireet ja kesälomakausi aiheutti sen, että esimiehiä haastateltiin vain kerran.

3 TOIMEKSIANTOYRITYKSEN JAKELUKESKUS

Työn toimeksiantaja on kansainvälinen käyttötavara-alan yritys ja osa kansainvälistä konsernia. Toimeksiantajalla on neljä tehdasta Suomessa sekä tuotantoa muun muassa Ruotsissa ja Tanskassa. Konsernin pääkonttori sijaitsee Helsingissä, missä myös markkinointi ja myynti tapahtuvat. Jakelukanavina toimeksiantajalla toimii niin omat myymälät ja verkkokauppa kuin myös päivittäistavarakaupat, tavaratalot ja erikoiskaupat. Vuonna 2010 henkilöstöä oli yli 1500 ja liikevaihto oli 309 miljoona euroa. Koko konsernin liikevaihdosta tämä oli 43 %. (Logistiikkapäällikkö 2011.)

Opinnäytetyö tulee yrityksen jakelukeskukselle, joka sijaitsee Hämeessä. Jakelukeskus vastaa kaikista yrityksen lähteivistä toimituksista niin kotimaan kuin ulkomaan. Tehtailta tulee tuotteet jakelukeskukseen, joka koordinoi lähetykset eteenpäin maanantaista perjantaihin. Asiakas-sopimuksista ja tilauksista riippuen toimituksia lähtee päivittäin, tiettyinä viikkopäivinä tai 1-2 kertaa kuukaudessa. On myös asiakkaita, jolle toimituksia menee kerran tai kaksi vuodessa. Vakituista henkilökuntaa jakelukeskuksessa on noin 55, joista toimihenkilöitä on 10 ja työntekijöitä 45. Lisäksi käytetään tarvittaessa ylimääräistä vuokratyövoimaa. (Logistiikkapäällikkö 2011.)

Jakelukeskuksessa toimihenkilöt vastaavat rahtikirjojen, vientipapereiden sekä vientilaskujen oikeellisuudesta sekä virheettömyydestä. Keskuksessa sijaitsee myös toimeksiantoyrityksen kuluttaja asiakaspalvelu sekä reklamaatioiden käsittely. (Logistiikka-assistentti a 2011.)

4 PROSESSIN KUVAUS

Tämän kappaleen tarkoitus on valaista teoriaa, jotta tullaan käyttämään myöhemmin toimeksiantajan prosessissa ja sen kuvauksessa kappaleessa 7.

Prosessi on jatkuvakestoinen, toistuva eri vaiheista muodostuva tapahtumasarja, joista saadaan jonkinlainen tulos (Sakki 2009:15). Prosessi on kokonaisuus, jota johdetaan. Esimerkkejä prosesseista ovat myyntiprosessi, suunnitteluprosessi, valmistusprosessi tai tilaus-toimitusprosessi. On tärkeätä muistaa, että prosessilla on aina omistaja, asiakas ja näkökulma. (Sakki 1999:19.) Prosessi ulottuu yrityksessä myös yli organisaatorajojen tai voi olla kahden yrityksen välillä (Sakki 2009:15). Prosessin tehtävä on tuottaa arvoa ja/tai hyötyä niin sisäiselle kuin ulkoiselle asiakkaalle.

Asiakas määrittelee aina tuotteesta tai palvelusta saamaansa hyödyn. Asiakas ei osta tuotetta tai palvelua ellei koe saavansa siitä hyötyä. Tuote on halutumpi, mikäli siitä koettu hyöty on suurempi kuin toisten tuotteiden. Yrityksen tehtävä onkin tuottaa asiakkaalle lisäarvoa. (Sakki 1999:14.) Sakin mukaan ostopäätöstä tekevälle asiakkaalle on hinnan lisäksi kolme yhtä tärkeätä osatekijää:

- tuotteen tekniikka ja sen ominaisuudet, laatu, teknologia, omaperäisyys
- logistiikan toimivuus, tuotteen saatavuus, toimintavarmuus sekä virheettömyys
- myynnin ja markkinoinnin toiminta, eli tuotteen markkinointi kuten asiakaspalvelun toiminta, tavoitettavuus, yhteistyöhalukkuus sekä helppous.

Markkinatilanteessa, jossa kilpailijoiden hinnat ovat lähellä toisiaan, korostuu toimituksien varmuus ja nopeus sekä asiakaspalvelun laatu. (Sakki 1999:16.)

Michael Porter esitti mallin, jonka mukaan yritys koostuu arvotoiminnoista, jotka tuovat kustannuksia yritykselle, mutta samalla tuottavat erittäin tärkeätä lisäarvoa asiakkaille. Nämä arvotoiminnot vaikuttavat yrityksen merkittävästi kilpailuetuun. Arvotoiminnot on jaettu kahteen pääluokkaan: perustoimintoihin sekä tukitoimintoihin. Arvotoiminnot ovat tulologistiikka, hankinnat tai valmistus, lähtölogistiikka, myynti ja markkinointi sekä huolto ja jälkimarkkinointi. Näitä tukevat toiminnot ovat tekniikan kehittäminen, inhimillisten voimavarojen hallinta sekä infrastruktuuri. (Sakki 2009:15.) Irma Vah-

vaselkä lisää (2009:86) vielä tukitoiminnoksi johtaminen, teknologian hallinnan, taloushallinnon sekä rahoituksen. Toiminnot tulisi tietysti toteuttaa niin, että kustannukset ovat pienemmät kuin niistä saatava lisäarvo (Sakki 2009:15).

4.1 Logistinen prosessi

Ensimmäistä kertaa logistiikasta alettiin puhua 1950-luvulla Yhdysvalloista. Council of Logistics Management Yhdysvalloissa on määritellyt seuraavasti: ”Logistiikka on osa toimitusketjuprosessia (supply chain process), jossa tavaravirtaa, siihen liittyvää varastointia, palveluita ja tietoa ohjataan mahdollisimman tehokkaasti valmistuslähteiltä lopulliselle kuluttajalle niin, että loppukäyttäjän tarpeet tulevat täytetyksi.” (Sakki 2009:15, Sakki 1999:23.)

Logistisilla toiminnoilla on tärkeä rooli asiakaspalveluprosessissa. Sakki tiivistää asian hyvin toteamalla, että logistiikka on tavaravirran ja siihen liittyvän tieto- ja rahavirran ohjaamista ja toteuttamista. Ohjaamisella Sakki tarkoittaa muun muassa tilausten käsittelyä, myyntiä, hankintaa ja tilausten valvontaa sekä toteuttamisella muun muassa kuljettamista, varastointia, laskuttamista, asiakirjojen tuottamista, maksujen suorittamista. Logistinen prosessi kohtaa asiakkaan monessa eri kohdassa ja hyvin hoidettu logistinen prosessi voi olla ratkaiseva tekijä yrityksen menestyksessä. Hyvin suunniteltu logistinen prosessi on asiakkaan näkökulmasta ja asiakkaan tarpeita ajateltu suunniteltu ja toteutettu. (Sakki 1999:24–25.)

4.2 Vientiprosessi

Vientiprosessi on kokonaisuus, joka käsittää kaikki tekijät ja toimenpiteet, joita tarvitaan vientikaupan suorittamiseen. Nykyisin viennistä tai ulkokaupasta puhuttaessa tarkoitetaan EU:n ulkopuolelle suuntautuvasta tavaran toimituksesta. EU:n sisällä tapahtuvasta kaupasta tai tavaran viennistä käytetään nimeä sisäkauppa.

Syitä vientikaupan aloittamiselle on monia. Useimmiten on kyse yrityksen halusta kasvattaa markkinoita, kun kotimaan markkinat alkavat olla liian pienet. Muita syitä ovat

tuotteen erikoisuus, kausivaihtelujen tasapainottaminen sekä riskin jakaminen. Vienti-toiminnan käynnistäminen on aikaa vievä prosessi ja on tärkeätä, että yritys on taloudellisesti vahvalla pohjalla. Yhtä tärkeitä ominaisuuksia ovat pitkäjänteisyys sekä määrätietoinen toiminta, sillä panostettu aika ja raha alkavat tuottamaan vasta jonkin ajan kulu-tua. (Selin 2004:16–17.)

Kansainvälisille markkinoille on monta tapaa lähteä. Vähäistä kokemusta omaava yritys voi harjoittaa vientiä kotimaisen välikäden kautta, jolloin puhutaan epäsuorasta viennistä tai kohdemaassa olevan edustajan tai maahantuojan kautta, jolloin puhutaan suorasta viennistä. Välittömässä viennissä yritys hoitaa itse kohdemaassa tapahtuvan myynnin, markkinoinnin ja asiakastapaamiset. Tämä vaatii onnistuakseen jo hyvän vientikoke-muksen. (Selin 2004:23.)

Vientiprosessin vaiheet ovat ideointi, esitutkimus, suunnittelu, toteutus, lopetus sekä hyöty. Kysymyksiin mitä, mihin, miten ja miksi on vientiprosessin alkuvaiheen esitutkimuksessa saatava vastaus, joka varmistaa vientipäätöksen. Suunnitteluvaiheessa laadi-taan yrityksen tavoitteet, strategiat sekä erilaiset toimenpiteet viennin aloittamiselle ku-ten budjetti ja aikataulu. Toteutusvaihe on prosessin näkyvin osa ja konkreettisin vaihe. On tilanteita, jolloin yrityksen on tehtävä päätös pysyä kotimaassa tai jopa lopettaa jo aloitettu vientiprosessi. Seurannalla ja arvioinnilla on mahdollista tehdä tarvittavia toi-menpiteitä sekä miettiä kehittämiskohteita tulevia vientejä varten. Syitä epäonnistuneel-le viennille on monia. Tärkeimmät syyt löytyvät usein yrityksen asenteista, toiminnan puutteellisesta suunnittelusta sekä toteutuksesta. (Selin 2004:94–98,104.)

4.3 Vientiprosessin toteutusvaihe

Vientiprosessin toteutusvaiheet voi lyhyesti tiivistää tarjoukseen, toimitukseen sekä toimituksen jälkihoitoon. Jonkin näiden vaiheiden epäonnistuminen tietää melko varmaa epäonnistunutta vientitapahtumaa. Kaupasta riippuen kunkin toteutusvaiheen kesto tai läpimenoaika voi vaihdella suuresti. Ei ole harvinaista että isoissa projekteissa läpimenoaika on vuosi tai jopa pitempi. (Grafers & Schlich 2006:128.)

4.3.1 Tarjous

Tarjouksen valmistelulla tarkoitetaan kaikkea työtä, mikä edeltää itse tarjouksen lähettämistä. Kohdemaasta riippuen myyjän on selvitettävä mahdollisia vientiä koskevia rajoituksia ja tarvittaessa hankittava niille viranomaisten vaatimia lupia. On myös otettava huomioon mahdollisia asiakirjojen laillistamisia kyseisen kohdemaan konsulaatissa tai asiakirjojen vahvistamista paikallisessa kauppakamarissa. Myös tuontiverotus viennin kohdemaassa voi langeta myyjälle jolloin muun muassa tullista, valmistusveroista ja arvonlisäveroista on oltava tietoinen. (Raatikainen 2009:2.)

Tarjous on myyjän antama viesti, joka kertoo millä hinnalla ja ehdoilla yritys on halukas myymään tuotteitaan asiakkaalle. Tarjousta tehdessä on myyjän muistettava, että kyseessä on samalla markkinointikeino ja että tarjous kuvastaa samalla itse yritystä. Tarjous on monissa tapauksissa ensimmäinen kontakti yrityksen ja ostajan välillä. Huolitettu ja virheetön tarjous luo pohjan, joka voi olla ratkaiseva tilauksen saamiseen. Hyvään businesskäyttäytymiseen kuuluu myös aina vastata tarjouspyyntöihin. Lisäksi on tärkeää muistaa olla yhteydessä ostajaan tarjouksen jälkeen. (Raatikainen 2009:2.)

Tarjouksen sisällön tulee antaa ostajalle kaikki tarvitsevat tiedot, joita ostaja tarvitsee tehdessään tilausta. Yrityksen on muistettava, että tarjous on aina sitova. Raatikaisen mielestä tarjouksen on aina oltava seuraavat keskeiset asiat:

- Tuote: laatu, koko, paino, tilavuus, materiaali, väri, HS-nimike
- Tarjottava määrä, mikäli se on rajallinen

- Tuotteen yksikkö hinta, valuutta on yrityksen määrittelemä valuutta tai tarjouspyynnössä esitelty. Määrälennukset ja siihen mahdolliset edellyttämä minimi-tilausmäärä.
- Toimitusaika, tarjouspyynnön mukainen mutta on huomioitava mahdollisten lupien hankkimiseen kuluva aika.
- Toimituslauseke. Toimitusta koskeva toimituslauseke määrittelee mitä kustannuksia tarjottuun hintaan sisältyy. Suositeltava on käyttää Incoterms 2010-toimituslauskkeita.
- Maksuehto, maksuaika, -tapa ja -paikka sekä valuutta. On selvitettävä ostajan luotettavuutta, kilpailutilannetta sekä kyseisen vientimaan käytäntöä.
- Pakkaustiedot, pakkaustapa ja materiaali. Tuotteen netto ja bruttopaino sekä tilavuus tai pakkauksen mitat.
- Voimassaoloaika
- Lisätietoja. Mikäli maksuehtona on remburssi, on hyvä mainita erityisseikkoja, jotka ostajan on otettava huomioon.
- Allekirjoitus. Tarjous on aina allekirjoitettava.

4.3.2 Toimitus ja sen valmistelu

Ennen toimituksen valmistelua on tarkastettava, että asiakkaan tilaus vastaa hänelle lähetettyä tarjousta. On myös kohtelijasta vastata asiakkaalle lähettämällä hänelle tilausvahvistus. Ostajan on hyvä muistaa, että tilaus on aina sitova. Muutoksista on heti ilmoitettava asiakkaalle, koska tilaus, joka eroaa tarjouksesta, katsotaan aina vastatarjouksena. Tarvittavien erityislupien hankinta on aloitettava sekä annettava ohjeet valmistukseen. Myös mahdolliset huolinta- ja kuljetustoimeksiannot on huomioitava. (Raatikainen 2009:4.)

Erittäin tärkeätä on muistaa talon sisäinen tiedonkulku, sillä varastoon on saatava tietoa tavaran pakkauksesta, toimituksesta sekä erilaisista asiakirjoista. Pakkaaminen ja kuljetus ovat oleellinen osa toimituksesta, sillä ne takaavat tuotteen säilymisen myyntikunnossa asiakkaalle asti. Pakkauksessa on otettava huomioon tuotteen, sen arvon ja määrän lisäksi, myös kuljetusmuoto, määränpää, matkan pituus, sekä mahdolliset lastaukset ja varastoinnit. (Vahvaselkä 2009:272.) Incoterms 2010 toimitusehdot määrittelevät

tavaroiden lähtöselvityksen, vientitullauksen, lastauksen, kuljetuksen sekä vakuuttamisen. Incoterms toimitusehdot ovat Kansainvälisen kauppakamarin (ICC) kauppaehtoja ja ensimmäiset julkaistiin vuonna 1936 helpottamaan vientikauppaa. (Grafers & Schlich 2006:181.)

4.3.3 Toimituksen jälkihoito

Yhteenveto kaupasta kannattaa tehdä toimituksen jälkeen. Todelliset kustannukset saadaan vasta tällöin selville ja seuraavia kauppvoja varten on tärkeitä saada todellinen kullurakenne selville. On tärkeitä muistaa, että kustannukset vaihtelevat jokaisen kaupan yhteydessä. Riskejä pystytään kuitenkin pienentämään tarkoin seuraamalla kustannuksia ja huomioon ottamalla yllätystekijöitä. (Selin 2004:142.)

Jälkihoidossa on myös erittäin tärkeitä kuunnella ostajaa ja selvittää hänen tyytyväisyyttä tai tyytymättömyyttä. Jälkihoito jää helposti tekemättä, mutta hyvin hoidetulla jälkihoidolla voidaan parantaa yrityksen kilpailukykyä ja kehittää sen toimintaa. (Raatikainen 2009:6.)

4.4 Prosessien kehittäminen

On hyvä muistaa, että prosesseja ei johdeta eikä hallita, ellei sitä pysty mittaamaan. Prosessimittareita ovat erilaiset tuottavuus ja laatumittarit. Työ, materiaali ja pääoma vaikuttavat kaikki tuottavuuteen, missä aika taas on laatumittari. Pitkät toimitusajat ovat tyypillinen laatuongelma. Ongelma mittareissa on että tieto saadaan vasta prosessin jälkeen. (Lahti & Järvelä 2002:26–27.)

Prosessien kehittämisen tarkoitus on poistaa mahdolliset ongelmakohdat ja täten saada itse prosessi sujumaan paremmin. Prosessia ei pysty kehittämään tai parantamaan ilman nykytilan kartoitusta sekä prosessinanalyysiä. Kartoituksen tehtävä on selvittää prosessin perustiedot, minkä pohjalta kehitettävät prosessit valitaan. Prosessin toimivuutta arvioidessa on syytä muista asiakkaiden näkökulma, joka on yhtä tärkeä kuin yrityksen. Analyysissä selitetään ongelmia, analysoidaan kustannuksia, asetetaan mittareita sekä

kehittämismahdollisuuksia. Parannuksen jälkeen on suotavaa arvioida prosessin toimivuutta jatkuvan kehittämisen myötä. (Lahti & Järvelä 2002:24–28.)

Prosessin toimivuutta tulisi seurata säännöllisesti niin laatu- kuin tuottavuusmittareilla. Jatkuvan kehityksen periaate on laadunhallinnassa. Demingin kehän avulla prosessit kehittyvät jatkuvasti. Demingin kehä on ympyrä, jota kiertämällä prosessit kehittyvät jatkuvasti; suunnittele, toteuta, tarkasta, toimi. Jatkuva parantaminen on yksi työkalu yrityksen kehittäessä toimintaansa yhä enemmän asiakasta palvelevaksi. (Lahti & Järvelä 2002:20–21.)

5 VIENTIKAUPAN ASIAKIRJOJA

EU:n myötä on sisäkaupassa poistettu tullimuodollisuudet, mutta viennissä vientitullausmuodot ovat edelleen olemassa. Asiakirjoja tarvitaan muun muassa viranomaisia, tullia, rahoituslaitoksia ja vakuutusyhtiöitä varten. EU:n myötä on ulkoisen kaupan asiakirjoja ja niiden menettelyissä tapahtunut suuria muutoksia. Jo vuodesta 1988 on pyritty yhtenäistämään eri maiden käyttämiä standardeja. EU:n myötä myös Suomen omat vapaakauppasopimukset ja tänään käytetään ainoastaan EU:n tekemiä sopimuksia. Euroopan yhteisöllä on kolmisenkymmentä eri tullietuus sopimuksia tai – järjestelyjä. Yhtenäisillä sopimuksilla on pyritty nopeuttamaan ja selkeyttämään menettelyjä. (Selin 2004:203.)

Tarkoituksena tässä kappaleessa on tarkemmin kertoa asiakirjoista, joita toimeksiantoyrityksessä käytetään.

5.1 Sisäkaupassa tarvittavat asiakirjat

Siirrettäessä tuotteita rajojen yli tarvitaan erilaisia asiakirjoja. Kansainvälisessä kaupassa on satoja erilaisia asiakirjoja, joista on osattava valita kuinkin vientimaan kohdalla oikea. Oikein laaditut asiakirjat nopeuttavat ja varmistavat tuotteiden perille pääsyn. EU:n sisäisessä kaupassa on vähemmän huomioitavaa kuin ulkokaupassa. (Fintra-sarja 2003:1-6.)

5.1.1 Kauppalasku

Kaikkein tärkein asiakirja on kauppalasku. Kauppalaskussa on maininta kaupan pääkohdista ja siitä saa myös selville, mitä tavaraa ostajalle on toimitettu ja millä ehdoilla. Etukäteen on hyvä selvittää eri EU maiden vaatimukset laskun sisältöön ja kieleen. (Selin 2004:204.) Kauppalaskussa on aina oltava mainittu ostajan ja myyjän arvolisäverotunnus, myyjän Y-tunnus sekä ”VAT 0 % (Intra-Community supply)” merkintä. Tullitariffinimikkeen ilmoittaminen on vapaaehtoista, mutta suotavaa. (Raatikainen 2009:14.)

5.1.2 Intrastat-tilastoilmoitus

Intrastat-tilastointi on korvannut tullaustoimenpiteet sisäkaupassa (Vahvaselkä 2009:274). Ilmoituksen tiedoilla kerätään EU:n jäsenmaiden välistä tilastotietoa tavaran liikkumisesta. Palveluista ei tehdä ilmoitusta. Kaikki yritykset, joiden yhteisömyynti ja hankinta ylittävät 500 000 euroa vuodessa, ovat ilmoitusvelvollisia. (Tullihallitus 2011b.) Ilmoitus tehdään sähköisessä muodossa ja se on jätettävä aina seuraavan kuukauden 10. arkipäivään mennessä. Intrastat-ilmoituksessa on ilmoitettava tavaranimike, tavaran laskutusarvo ja paljous, kauppatapahtuman luonne (vienti vai tuonti), kuljetusmuoto ja määrämaa (Selin 2004:206).

5.2 Vientiasiakirjat EU: n ulkopuolelle

Ulkoisessa viennissä on erittäin tärkeää selvittää ostajan vaatimukset vientiasiakirjoille. Samassa maassa oleville asiakkaille voi mennä erilaisia asiakirjoja. Joka vuosi ilmestyvä Finpron Laivauskäsikirja sisältää 190 eri maan keskeiset tuontimääräykset kuten tuontirajoituksia, vapaakauppasopimuksia, tuotteiden pakkaus ja merkintämääräyksiä, asiakirjojen laillistamista sekä vaadittavia asiakirjojen ja/tai erityistodistuksia. Asiakkaan ja laivauskäsikirjan ohjeita tulee muistaa noudattaa, sillä asiakirjojen tehtävä on helpottaa ostajan tuontiselvitystä.

5.2.1 Vientikauppalasku

Kauppalasku on vientitoimituksen tärkein asiakirja. Kauppalaskussa on mainittu noin 80 % kaupan tiedoista. Kauppalaskussa olevia tietoja tarvitsevat ostajan lisäksi myös muun muassa kuljetusliikkeet, tulliviranomaiset ja huolitsijat omiin tarpeisiinsa, joten sen laatimiseen kannattaa panostaa. (Raatikainen 2009:4.) Kauppalasku toimii pohjana muihin vientiasiakirjoihin (Selin 2004:215).

Kauppalaskua tehdessä on otettava huomioon kohdemaan erityisvaatimukset koskien laskun kieltä, muotoa ja sisältöä. Kauppalasku tulee laatia ostajan kielellä tai jollakin suurista kauppakielistä. Laivauskäsikirjasta on syytä tarkistaa maakohtaiset erityismää-

räykset. (Raatikainen 2009:4.) Laskusta on tehtävä riittävä määrä kopioita (Selin 2004:215). Raatikaisen (2009,5) mukaan kauppalaskussa tulee vähintään olla seuraavat tiedot:

- Myyjän yhteystiedot sekä pankkiyhteydet
- Laskun numero ja päiväys
- Myyjän viite
- Ostajan viite, tilauksen numero ja päiväys
- Ostajan ja vastaanottajan täydellinen nimi ja osoite
- Tavarankuusi
- Määrä
- Kuljetuksesta koskevat tiedot esimerkiksi väline ja reitti
- Toimituslauseke, (Incoterms 2010)
- Toimituspäivä, palveluiden suorituspäivä tai ennakkomaksun maksupäivä
- Toimitustapa
- Maksuehto ja – tapa
- Tavarakodien merkit, numerot, lukumäärä ja laji
- Tarkka tavaramääritys
- Tullitariffinimike, useimmiten 6-numeroinen HS-nimike
- Tavarankuusi ja luonne sekä palveluiden laajuus ja luonne, sekä brutto- ja nettopaino
- Tavarankuusi tiedot sovitussa valuutassa, yksikkö ja kokonaishinnat tavaralajeittain
- Hinnanalennukset ja tai mahdollisesti lisäveloitukset sekä niiden selitykset
- Viejän allekirjoitus tarvittaessa
- Tarvittaessa myyjän ja ostajan käyttämien huolitsijoiden nimet ja osoitteet

Kun tavara lähetetään ilman kaupallista arvoa, kuten esimerkiksi näytetilauksissa tai jälkitoimituksissa, tehdään proforma-lasku. Proforma-laskussa tulee olla samat tiedot kuin kauppalaskussa vaikkei siihen kuulu maksuvelvoitetta. (Selin 2004:215–216.)

5.2.2 Pakkausluettelo

Pakkausluettelo ei ole pakollinen asiakirja, mutta hyvin hyödyllinen, sillä siitä ostaja näkee kollokohtaisen erittelyn lähetyksen sisältämistä tavaroista (Raatikainen 2009:4). Kuljetuslähetyksestä tulee pakkausluettelossa olla mainittu määrä ja paino, mitat ja tilavuus, tavarän ominaisuus sekä lähtö ja määräpaikka (Vahvaselkä 2009:272). Laivauskäsikirjasta on hyvää tarkistaa, onko kyseisen vientimaan kohdalla pakkausluettelo pakollinen.

5.2.3 Alkuperätodistukset ja muut erityisasiakirjat

Tavarän alkuperämaa on aina ilmoitettava kauppalaskussa. Tuontimaan viranomaiset vaativat tiedon pystymään määrittelemään tuontitavarän tuontikohtelua. Myös tilastoja varten tarvitaan tieto alkuperämaasta. Vapaakauppasopimuksien mukaan tuomat tulleet vaativat viejää todistamaan alkuperämaan. Useimmiten ilmoitus annetaan kauppalaskuilmoituksella. (Raatikainen 2009:4.)

Viejä voi kauppalaskuilmoituksen lisäksi ilmoittaa tavarän tai tuotteen alkuperämaa EUR.1 tavarätodistuksella tai Kauppakamarin myöntämällä alkuperätodistuksella. Viejän ilmoitus kauppalaskussa on määrämuotoinen lause, jonka viejän on vahvistettava allekirjoituksella. (Selin 2004:216.) Kauppalaskuilmoitus on yksinkertaisin ja edullisin tapa viejälle. Ilmoituksen saa tehdä, mikäli tuotteiden arvo ei ylitä 6000 euroa. EUR.1 lomake on viejän täyttämä ja aina tullin vahvistama todistus. (Tullihallitus 2009.) Kauppakamarin myöntämän alkuperätodistus on todiste tuontimaan viranomaisia varten, mutta se ei anna tullietuuksia. Alkuperätodistus tai Certificate of Origin saatetaan tarvita viennin yhteydessä sellaisiin maihin, joiden kanssa EU:lla ei ole vapaakauppasopimusta. Todistuksen myöntää oman alueen kauppakamari. (Raatikainen 2009:6.)

Viennin muita erityisasiakirjoja on A. TR.-tavarätodistus, joka tarvitaan EU:n ja Turkin välisessä kaupassa. ATA Carnet tulliasiakirjan avulla tavaroita pystytään viemään eri maihin väliaikaisesti esimerkiksi messujen ajaksi. Vientimaasta riippuen tarvittavia erityisasiakirjoja ovat myös hinta-, laatu- ja määrätodistukset ennakkotarkistusta varten,

boikottiselvityksiä tiettyihin arabimaihin sekä analyysi-, säteily- ja vaatimustenmukaisuustodistus. (Vahvaselkä 2009:274–275.)

5.2.4 Vientiselvitys

EU:sta vietävät tavarat on vientiselvitettävä tulli-ilmoituksella. Vastuu vienti-ilmoituksella on viejällä, mutta halutessa esimerkiksi huolintaliikkeen saa valtuuttaa antamaan ilmoituksen. (Tullihallitus 2011a.) Tulli vahvistaa ilmoituksen ja palauttaa tullauspäätöksen viejälle. Päätös on todiste asianmukaisesti tapahtuneesta vientiselvityksestä. (Selin 2004:218.)

6 VIRANOMAISTEN JA MUIDEN ULKOPUOLISTEN TAHOJEN NÄKÖKULMA VIENTIPROSESSIIN

Vientiprosessin osatekijöitä on asiakkaan ja myyjän lisäksi lukuisa määrä ulkopuolisia tahoja, joilla kaikilla on omat vaatimuksensa prosessin kulkuun. Koti- ja ulkomaiset viranomaiset vaativat erilaisia vakuuksia tai ilmoituksia, jotka on huomioitava vientiprosessin onnistua.

6.1 Tulli

Vienti tarkoittaa EU:ssa vapaassa liikkeessä olevien tavaroiden vientiä EU-maiden ulkopuolelle. Yleensä tavarat viedään lopullisesti, jolloin niitä ei ole tarkoitus tuoda takaisin EU:hun. Vienti voi olla myös väliaikaista vietäessä tavaraa esimerkiksi näyttelyä tai esittelyä varten. Väliaikaisesti viedyt tavarat on tarkoitus palauttaa samassa kunnossa EU:hun käytön jälkeen. (Tullihallitus 2011a.)

Vienti-ilmoituksen avulla vientimaan tulliviranomainen muun muassa valvoo vietäviin tavaroihin kohdistuvia mahdollisia vientirajoituksia ja -kieltoja, kerää ulkomaankaupan tilastoaineistoa, torjuu terrorismia ja kansainvälistä rikollisuutta, kantaa mahdolliset vientitullit (näitä ei kanneta EU:ssa tällä hetkellä) ja valvoo vientitavaran poistumista EU:sta. Kansainvälisen terrorismin ja rikollisuuden torjumiseksi vienti-ilmoituksen tietosisältöön on lisätty turvatiedot. Nämä turvatiedot ovat vientikuljetuksen reittimaat, YK:n vaarallisten aineiden koodi ja rahdinmaksutapa. Näiden tietojen ilmoittamiseen käytettävät koodit löytyvät Tullin Internet-sivuilta. (Tullihallitus 2011a.)

Vienti-ilmoitusten antamiseen on myös muita syitä. Tavaroiden myynti EU:n ulkopuolelle on arvonlisäverotonta. Poistumisvahvistetun vienti-ilmoituksen avulla myyjä voi osoittaa sijoittautumisjäsenvaltionsa veroviranomaiselle myynnin arvonlisäverottomuuden perusteen. (Tullihallitus 2011a.)

EU:sta poistuvat tavarat on esitettävä Tullille tavaroiden poistumispaikassa. Vientitavarasta Tullille esitetään vientikuljetuksen mukana kulkeva viennin saateasiakirja tai varamenettelyasiakirja. Muussa kuin maantieliikenteessä poistuvasta tavarasta kuljetusliike tai satama- tai lentokenttätoimija voi esittää poistuvat tavarat poistumispaikalla käyttäen sähköisiä ilmoituksia: saapuminen poistumispaikalle, poistumisen esittämisilmoitus ja poistumisilmoitus. Nämä uudet sähköiset ilmoitukset tulivat Suomessa pakollisiksi 1.4.2010. (Tullihallitus 2011a.)

EU:sta passitusmenettelyssä vietävästä tavarasta on annettava turvatiedot osana sähköistä passitusilmoitusta 1.1.2011 alkaen. Jos EU:sta poistuvasta tavarasta ei ole tehty turvatiedot sisältävää vienti- eikä passitusilmoitusta, siitä on tehtävä sähköinen poistumisen yleisilmoitus 1.1.2011 alkaen. (Tullihallitus 2011a.)

6.2 Huolitsija

Huolintatoimintaan kuuluu kaikki palvelut, joita tarvitaan saamaan tavara myyjältä ostajalle. Kuljetuksen lisäksi huolintaan sisältyy lastaus ja purkaus, vienti ja tuontiselvitys, mahdollinen varastointi, sekä tarvittavien asiakirjojen hankinta. (Selin 2004:19.) Huolitsijan toiminta on määritelty Pohjoismaiden Speditööriliiton Yleisissä määräyksissä vuodelta 2000. Määräyksissä on määritelty niin huolitsijan kuin toimeksiantajan vastuut ja velvollisuudet.

7 TOIMEKSIANTOYRITYKSEN VIENTIPROSESSI SEKÄ VIENTIOHJEISTUKSEN YHTEENVETO

Toimeksiantoyrityksen vientiprosessin tilaus-toimitusosuus koostuu useasta eri vaiheesta.

Tilausta tehdessä asiakas on yhteydessä vientipäälliköihin tai asiakaspalveluun. Uudet asiakkaat ovat automaattisesti yhteydessä vientipäälliköihin saadakseen tilauspyyntöön tarjouksen. Asiakaspalvelu kirjaa sovitut tilaukset ja lähettää asiakkaalle tilausvahvistuksen sekä mahdollisen ennakkolaskun. Asiakkaan tilaus siirtyy tämän jälkeen tai viimeistään ennakkolaskun maksun jälkeen jakelukeskukselle, joka pakkaa tilauksen toimitusta varten. (Asiakaspalvelupäällikkö 2011.)

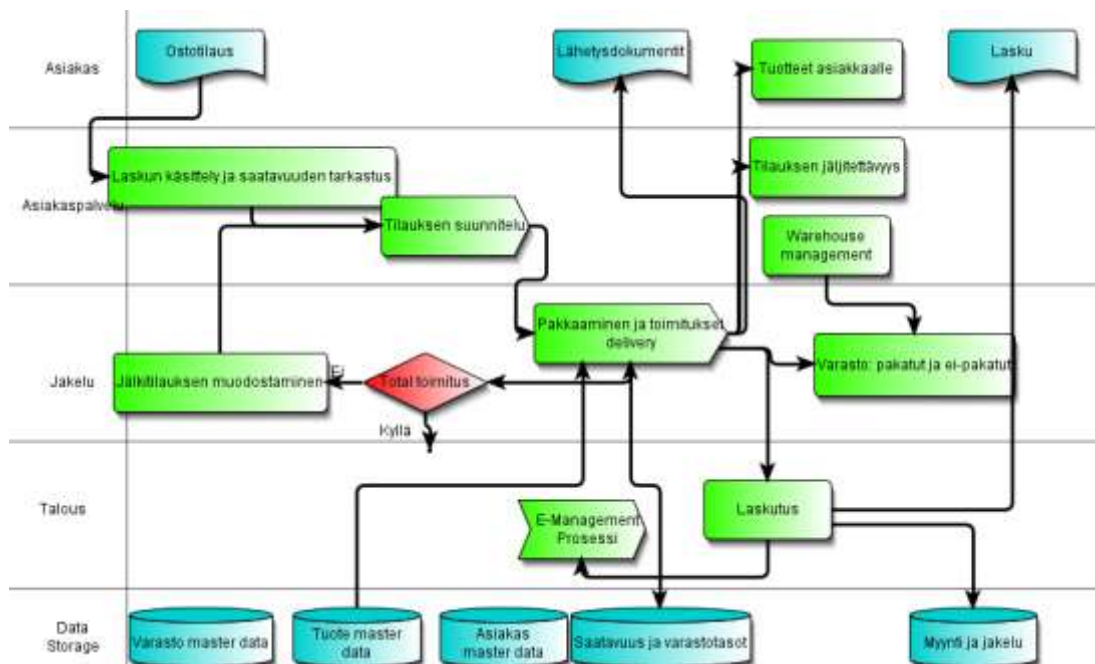
Riippuen tilauksen toimitusehdoista tilaus joko toimitetaan asiakkaalle tai jätetään odottamaan asiakkaan huolitsijan yhteydenottoa. Huolitsijalle toimitetaan vientihuolintaohje, ulkomaankaupan toimituksessa toimitetaan myös laskut, mahdolliset proformat sekä tullinimike-erittely. Huolitsija tarvitsee vientipaperit vientiselvitystä varten, jonka se tekee tullille yrityksen puolesta. Saatuaan tullilta poistumispäätöksen, huolitsija lähettää vientipaperin yritykselle takaisin arkistoitavaksi. Kuljettajan on allekirjoitettava rahtikirja ennen toimituksen lähtöä. Yksi kappale jää jakelukeskukseen ja yksi huolitsijalle. (Logistiikka-assistentti a 2011.)

Asiakkaalle lähetetään toimituksen jälkeen sisäkaupassa lasku ja pakkausluettelo sähköpostitse sekä kirjeitse (Logistiikka-assistentti a 2011). Sisäkaupan laskutuksen yhteydessä otetaan myös Intrastat-ilmoitusta varten raportti, joka kuun vaiheessa kootaan ja lähetetään tullille sähköisesti (Logistiikka-assistentti b 2011).

Ulkokaupassa on huomioitava laskuja lähetettäessä maakohtaiset erityisvaatimukset. Normaalisti asiakkaalle lähtee neljä kappaletta allekirjoitettuja laskuja, pakkauslista sekä mahdolliset erityisdokumentit kirjeitse sekä sähköpostitse. Ulkokaupassa on tärkeää lähettää kaikki tarvittavat asiakirjat ettei toimitus niitten puuttumisen takia viivästy. (Logistiikka-assistentti a 2011.)

Jakelukeskuksen työntekijät ovat kokonaan asiakaspalvelun kirjoittamien tilauksien varassa, sillä asiakkaan kanssa käyty kirjeenvaihto jää asiakaspalvelulle. Virhelähetysten minimoimiseksi on äärimmäisen tärkeää, että asiakkaan tilaukselle saadaan kaikki se tieto, mitä toimitusta varten tarvitaan. Kuljetusmuoto, toimituspäivämäärä, erityspakkauspyynnöt, vientidokumentit, toimitusehdot ja mahdolliset rahtikulut vaikuttavat kaikki tilauksen pakkaamiseen ja toimitukseen. Mahdolliset reklamaatiot asiakas ilmoittaa asiakaspalveluun tai suoraan jakelukeskukseen korjaustoimenpiteitä varten. (Logistiikka-assistentti a & c 2011.)

Toimeksiantoyrityksen vientiprosessi on kuvattu alla olevassa kuvassa. (kuvio 1) Kuvasta pystyy seuraamaan miten tilaus siirtyy asiakaspalvelusta jakeluun eli jakelukeskukseen ja sieltä eteenpäin asiakkaalle.



KUVIO 1. Toimeksiantoyrityksen vientiprosessi

Aina prosessi ei edisty näin mutkattomasti. Toimitustietojen virheellisyys tai mahdolliset tilausta koskevat viimehetken lisäykset aiheuttavat ylimääräistä selvitystä asiakaspalvelun ja DC:n välillä. Tällöin joudutaan prosessikaaviossa palamaan taaksepäin jolloin toiminta hidastuu ja pahimmassa tapauksessa toimitus viivästyy. Myös alkuperäto-

distuksen hankkiminen tai muiden erityisasiakirjojen laatiminen vie aikaa.(Logistiikka-assistentti a 2011.)

Prosessin toimivuutta seurataan yrityksessä ja sen mittareina toimivat muun muassa palveluaste sekä toimitusvirheet. Mittareita seurataan kuukausittain ja pyrkimys on ylittää vaaditun minimitason.(Logistiikkapäällikkö 2011.)

Toimeksiantoyrityksen vientiohjeistukseen on koottu yleisesti vientiä koskevaa tietoa kuten pakkaustietoa, kuljetusmuotoja, Intrastat-tilastointia ja sen raportointia, Incoterms-toimitusehtoja sekä alkuperätodistuksen hakuohjeita. Haastatteluissa selvisi, että assistentit toivovat ohjeistukseen yhteyteen lyhyen yhteenvedon tilauksen toimitusvaiheista, rahtikirjamallit sekä vientihuolintaohjeet. Valmiiden asiakirjojen tuomaa lisävarmuutta kaivattiin. (Logistiikka-assistentti b & c 2011.) Pyynnöt huomioitiin ohjeistuksen tekovaiheessa ja ne lisättiin ohjeistukseen. Ohjeistukseen on myös koottu tärkeimpien ja säännöllisten asiakkaitten asiakaskohtaiset yhteystiedot sekä heitä koskevat toimitustiedot. Asiakaskohtaisiin ohjeisiin lisättiin lisäksi maakohtaisia erityisvaatimuksia tuomaan lisää toimitusvarmuutta.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Toimeksiantoyrityksen jakelukeskuksessa tapahtuvat vientiprosessin vaiheet oli hoidettu hyvin kirjallisten ohjeiden puuttumisesta huolimatta, sillä yrityksen nykyisillä pitkäaikaisilla työntekijöillä oli runsaasti kokemusta asioiden hoitamisesta. Yrityksessä tulevaisuudessa tehtävät muutokset luovat kuitenkin painetta saada aikaan kirjallinen ohjeistus, joka olisi kaikkien käytettävissä. Tehtävänäni oli kerätä kaikki olemassa oleva jakelukeskuksen toimintaan liittyvän vientiprosessia koskeva tieto kokeneilta työntekijöiltä sekä vientiä koskevat viranomaisvaatimukset ja koota niistä yhtenäinen selkeä ohjeistus.

Alusta asti oli selvää, että tekemäni ohjeistus ei tule olemaan valmis paketti, vaan siihen tehdään tarvittaessa muutoksia ja lisäyksiä. Suorittamieni haastattelujen perusteella ohjeistusta on alettu hyödyntää logistiikka-assistenttien keskuudessa. Saamani palautteen perusteella täydensin ohjeistusta lisäämällä siihen esimerkiksi vientihuolintaohjeet (VHO) sekä rahtikirjapohjat, jotka ovat nopeuttaneet ja helpottaneet vientiasiakirjojen tekoa. Jätin ohjeistuksesta pois pieniä vientimaita, jotka varmasti vielä lisätään esimerkiksi niiden kasvavan tilausfrekvenssin mukaan.

Haasteena näen ohjeistuksen ylläpidon. Osa tiedoista vanhenee nopeasti, mikä vaatii resursseja ja kiinnostusta ylläpitää ohjeistuksen tietoja. Ideaalista olisi, että ohjeistus olisi aktiivisessa käytössä, jolloin tieto pysyy paremmin ajan tasalla. Joka tapauksessa ohjeistuksen ylläpitoon on varattava riittävästi resursseja.

Saamani palautteen perusteella ohjeistus on koettu hyödylliseksi ja sen tarpeellisuus on tullut todistettua muun muassa yllättävän sairastapauksen aikana. Lisäksi ohjeistusta voi hyödyntää tulevien uusien työntekijöiden tai sijaisten koulutuksessa ja työskentelyssä.

LÄHTEET

Asiakaspalvelupäällikkö. 2011. Haastateltu 23.5.2011.

Elinkeinoelämän keskusliitto, Ulkomaankauppa- Tietoa Suomen taloudesta. 2011. Luettu 14.8.2011.

http://www.hpl.fi/www/fi/talous/tietoa_Suomen_taloudesta/ulkomaankauppa.php

Grafers, H.W., Schlich, A.W. 2006. Strategic Export Management. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Hakala, J. 2009. Kuuletko hiljaisen tiedon? Talouselämä. Luettu 14.8.2011.

http://www.talouselama.fi/tyoelama/faktan_kirjoja_tyoelamasta/kuuletko+hiljaisen+tiedon/a377973

Heikkinen, T. 2010. Suomen vienti on 25 yrityksen varassa. Kauppalehti. Luettu 11.8.2011.

<http://www.kauppalehti.fi/5/i/yritykset/yritysuutiset/?oid=20100814841>

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Hämeenlinna: Kairiston Kirjapaino Oy.

Johnson, D., Turner, Colin.2006. European Business. Second Edition. Oxon. Routledge.

Kananen, J. 2008. kvantti Kvantitatiivinen tutkimus alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistonpaino.

Lahti, P., Järvelä, P. 2002. Laatu ja prosessin kehittäminen. Tampereen teknillinen korkeakoulu. Materiaaliopin laitos. Raportti.

Leclin, O.2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Logistiikka-assistentti a. 2011. Haastateltu 17.5.2011, 7.6.2011, 28.6.2011.

Logistiikka-assistentti b. 2011. Haastateltu 19.5.2011, 27.5.2011, 4.8.2011.

Logistiikka-assistentti c. 2011. Haastateltu 19.5.2011, 14.6.2011, 27.7.2011, 2.8.2011.

Logistiikkakeskuspäällikkö. 2011. Haastateltu 16.5.2011.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Metodologia-sarja 4. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Raatikainen, K., VIENTIPROSESSIOPAS, Tarjouspyynnöstä tavarantoimituksiin, Luettu 31.3.2011.

<http://www.finpro.fi/NR/rdonlyres/5F627F00-5578-48A4-A574-3D46B141933E/12568/VIENTIPROSESSIOPAS3.pdf>

Sakki, J.1999. Logistinen prosessi, Tilaus-toimitusketjun hallinta. 4. uudistettu painos.

Sakki, J. 2009. Tilaus-Toimitusketjun hallinta, B2B-Vähemmällä enemmän. 7. uudistettu painos. Helsinki: Hakapaino Oy

Selin, E. 2004. Vientitoiminnan käsikirja. Juva: WS Bookwell Oy

Tullihallitus. 2009. Miten alkuperä osoitetaan? Luettu 25.3.2009.
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/etuuskohtelut/alkupera/index.jsp>

Tullihallitus. 2011a. Mitä on vienti? Luettu 2.8.2011
<http://www.tulli.fi/fi/yrityksille/vienti/index.jsp> viitattu 1.3.2011

Tullihallitus. 2011b. Ulkomaankauppatilastot – Intrastat. Luettu 2.8.2011
http://www.tulli.fi/fi/suomen_tulli/ulkomaankauppatilastot/intrastat/index.jsp

Vahvaselkä, I. 2009. Kansainvälinen liiketoiminta ja markkinointi. Helsinki: Edita Prima Oy

Vientikaupan asiakirjat, Fintra-Sarja, Multiprint Oy, Helsinki 2003