

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Taloushallinto

2013

Elina Laakso

# ENNUSTEISTA EHDOTUKSIIN

– ennusteperusteinen tilausjärjestelmä  
henkilökunnan silmin



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU  
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Taloushallinto

2013 | 53+5

Ohjaaja Hanna Kärkkäinen

Elina Laakso

## ENNUSTEISTA EHDOTUKSIIN

- ennusteperusteinen tilausjärjestelmä henkilökunnan silmin

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin uuden tilausjärjestelmän käyttöönottoa K-supermarketeissa. Tutkimuskohteena oli erityisesti henkilökunnan työtapojen vaikutus järjestelmään: miten henkilökunta saa järjestelmän toimimaan mahdollisimman hyvin. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, josta hyötyvät niin eri päivittäistavarakauppojen työntekijät kuin Ruokakesko Oy. Työssä tutkittiin toimeksiantajan osalta myös tarvesuunnittelussa olevien tuotteiden hävikkiä. Opinnäyte perustuu kvalitatiiviseen tutkimukseen. Työssä ei käsitelty järjestelmän aiheuttamia kustannuksia.

Tärkeimmän osan tutkimuksesta tässä opinnäytetyössä muodosti kyselytutkimus, joka teetettiin kolmen K-supermarketin henkilökunnalle. Kyselylomakkeella tiedusteltiin muun muassa työntekijöiden tuntemuksia uudesta tilausjärjestelmästä ja siitä, miten se on vaikuttanut omiin työskentelytapoihin. K-supermarket Runosmäen hävikkitutkimus suoritettiin tutkimalla Keskon hävikkiraportteja tietyltä aikaväliltä ennen uutta tilausjärjestelmää sekä sen käyttöönoton jälkeen.

Kyselylomakkeiden perusteella ennusteperusteinen tilausjärjestelmä on otettu tyytyväisin mielin vastaan. Kyselylomakkeiden vastauksissa näkyi, että työntekijät ovat tehneet parhaansa järjestelmän käytön suhteen: he ovat saaneet riittävästi perehdytystä järjestelmän käyttämiseen ja arkirutiineihin on otettu mukaan uusia toimintatapoja. Tukea on ollut ongelmatilanteissa saatavilla niin Keskolta kuin työkavereiltakin. Järjestelmässä on kuitenkin ollut havaittavissa myös joitakin kehitystarpeita.

Koska ennusteperusteinen tilausjärjestelmä pohjautuu myyntihistoriaan, näkee järjestelmän toiminnan vaikutukset todellisuudessa vasta aikaisintaan vuoden päästä. Tuloksista käy ilmi, että erityisesti kampanjatilaaminen on osoittautunut haasteelliseksi. Hävikin osalta uusi ennusteperusteinen tilausjärjestelmä ei ole vielä saavuttanut toivottuja tuloksia. Hyllysaatavuus on parantunut noin 1 %, mutta hävikki on pysynyt ennallaan. Todennäköisesti myös hävikissä tapahtuu positiivista kehitystä, kun järjestelmää on käytetty pidempään.

ASIASANAT:

hävikki, Kesko, saldohallinta, tilausjärjestelmä

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Financial management

2013 | 53+5

Instructor Hanna Kärkkäinen

Elina Laakso

## FROM PROGNOSSES TO PROPOSITIONS

This study shows what kind of challenges there are when a grocery shop implements a new automatic ordering system. The main goal was to find out how personnel can enhance the ordering system. The new automatic ordering system is based on sales forecasting and all the ordering requirements are made with the help of these forecasts. The study was made as an assignment to K-supermarket Runosmäki with the support of Ruokakesko Oy. There are no specifications about the costs of the new ordering system. The study itself is qualitative.

The study was carried out by making questionnaires to the personnel of three grocery shops in Turku area. There were questions about the system itself and how the personnel has been forced to change their working routines to make the system work more effectively. The questionnaire also included questions about potential problems that have come up when the new system has been in use.

There is also a waste analysis made to the K-supermarket Runosmäki. This analysis shows that there weren't any big changes in waste even though the new ordering system should make it possible that the ordering volumes aren't too big. The waste is a problem to the shops that would like to enhance their sales.

The results were as expected. The personnel in every shop had done their best with the system but there are still some issues that should be improved in the ordering system. The system itself works well but even though the personnel does everything right, the system makes its own conclusions when it comes to the ordering propositions. The final result in this study is that the personnel has done great work but the system itself needs some adjustment.

When it comes to the waste analysis, better results could be expected if the study were made after a few years of using the new automatic ordering system. Now the study doesn't show any particularly good results but the experience about the system could improve the outcome in the near future.

### KEYWORDS:

ordering system, ordering volumes, waste

# SISÄLTÖ

<b>KÄYTETYT LYHENTEET</b>	<b>6</b>
<b>1 JOHDANTO</b>	<b>7</b>
1.1 Aiheen valinta	7
1.2 Työn vaiheet	8
<b>2 TOIMIVA VÄHITTÄISKAUPPA</b>	<b>10</b>
2.1 Päivittäistavarakaupan tehtävät	11
2.2 Vähittäiskaupan tulevaisuus	15
<b>3 ENNUSTEPERUSTEINEN TARVESUUNNITTELU</b>	<b>17</b>
3.1 Aiempi tarvesuunnittelu	Luottamuksellinen
3.2 Ennusteperusteinen tarvesuunnittelu	Luottamuksellinen
3.3 Saldohallinta	Luottamuksellinen
3.4 Ennusteperusteinen tilausjärjestelmä	Luottamuksellinen
3.5 Tilaustarpeen laskeminen	Luottamuksellinen
<b>4 JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO</b>	<b>23</b>
4.1 Valmistelut	Luottamuksellinen
4.2 Ongelmatilanteet	Luottamuksellinen
4.3 Toimenpiteet käyttöönoton jälkeen	Luottamuksellinen
<b>5 JÄRJESTELMÄN TOIMIVUUDEN TUTKIMINEN</b>	<b>27</b>
5.1 Tutkimuskohteiden esitleminen	27
5.2 Kyselylomakkeiden vastausten koontia ja analysointia	28
5.2.1 K-SM Runosmäki	29
5.2.2 K-SM Manhattan	33
5.2.3 K-SM Reimari	37
5.2.4 Yhteenvetoa vastauksista	42
<b>6 JÄRJESTELMÄN VAIKUTUS HÄVIKKIIN (LUOTTAMUKSELLINEN)</b>	<b>45</b>
<b>7 LOPUKSI (LUOTTAMUKSELLINEN)</b>	<b>49</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>52</b>

## **LIITTEET**

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Kyselylomake

## **KUVAT**

Kuva 1: Oiva -arviointitaulukko

16

## **KUVIOT**

Kuvio 1: Keskon arvot

14

Kuvio 2: Tilaustarvelaskelma

Luottamuksellinen

## **TAULUKOT**

Taulukko 1: Abc-analyysi

Luottamuksellinen

Taulukko 2: Hävikkianalyysiin valitut tuotteet

Luottamuksellinen

## KÄYTETYT LYHENTEET

<b>Lyhenne</b>	<b>Lyhenteen selitys</b>
EPT	ennusteperusteinen tilausjärjestelmä
GRI	Global Reporting Initiative, kansainvälinen kestävän kehityksen raportointisuositusmalli
hävikki	tuotteet, joita ei voida myydä niiden rikkoontumisen, pilaantumisen tai varkauden takia
KeVa	Ketjun valikoima, sisältää tietyt kaikille kaupoille yhteiset myytävät tuotteet
K-SM	K-supermarket, Keskon päivittäistavarakauppa
massa	näyttävä hyllypääty tai erillinen lava, jossa esitellään uutta tuotetta tai markkinoidaan tarjoushintaista tuotetta voimallisemmin kuin tavallisella hyllypaikalla
Oiva	Elintarvikevirasto Eviran projekti, jossa julkaistaan ravintoloiden ja myymälöiden elintarvikevalvonnan tulokset
OVa	Oma valikoima, sisältää kaupan valitsemat myyntiin otetut tuotteet
PTY	Päivittäistavarakauppa ry
SAP	johtava toiminnanohjausjärjestelmä, josta on saatavilla erilaisia versioita mm. kaupan alalle
SOK	Suomen Osuuskauppojen Keskuskunta
Symppis	päivittäistavarakaupassa käytettävä kämmentietokone, jolla voidaan tilata tuotteita, tarkistaa saldoja tai tehdä saldo-oikaisuja

# 1 JOHDANTO

Päivittäistavarakauppa on liiketoimintaa, joka on vahvasti riippuvainen kuluttajien ostokäyttäytymisestä. Kuluttajista on vuosien saatossa tullut yhtä tietoisempia omista valinnoistaan ja oikeuksistaan, jolloin ruokaostoksia tehdään paljon kriittisemmin. Marketien valikoimiin tulleet lähiruoka- ja luomuvaihtoehdot haastavat asiakkaita pohtimaan yhä enemmän omia näkemyksiään ja ajatuksiaan ruoasta ja sen alkuperästä. Asiakkaat myös äänestävät jaloillaan: huono palvelu ja huonot valikoimat saavat ostokäyttäytymisessä aikaan suuria muutoksia.

Kaupan alalla varaston tehokas kierto on olennainen osa toimivaa kaupankäyntiä. Koska ruokakaupoissa tuoretuotteet ovat pääroolissa, on tavaran pakko kiertää nopeasti ja säännöllisesti, jotta hävikin määrä pysyy myyntiin nähden maltillisena. Erilaiset kampanjat ja tarjoukset saavat myynnin heilahtelemaan ja toisinaan tarjoustuotteet saattavat loppua hyllystä ennen aikojaan. Varaston kierto on mahdollista vaikuttaa hyödyntämällä erilaisia tilausjärjestelmiä, joista uusien, ennusteperusteinen tilausjärjestelmä, on otettu käyttöön useissa Ruokakeskon päivittäistavarakaupoissa. Ennusteperusteinen tilausjärjestelmä pohjautuu järjestelmän tekemisiin myyntiennusteisiin, joiden avulla tuotteita on helpompaa tilata oikea määrä. Myyntiennusteet taas puolestaan perustuvat tuotteiden myyntihistorian tarkasteluun tietyltä ajanjaksolta.

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin uuden ennusteperusteisen tilausjärjestelmän hyötyjä ja haittoja ja sitä, mitä järjestelmä vaatii henkilökunnalta toimiakseen parhaalla mahdollisella tavalla. Uuden järjestelmän käyttöönotto ja sen toimivuuden takaaminen ei onnistu pelkästään vanhoja rutiineja noudattamalla, vaan rinnalle on kehitettävä uusia toimintatapoja, jotka saattavat tuoda henkilöstölle lisää työtä ja vastuuta.

## 1.1 Aiheen valinta

Opinnäytetyön aihe hahmottui helposti. Yli kuusi vuotta kestänyt opiskelujen ohella tehty työ päivittäistavarakaupassa opetti kaupan alasta yhtä ja toista,

mutta varsinaisen työnteon ohessa ei ollut mahdollisuutta tutustua tietotekniikkaan konkreettisen kaupankäynnin taustalla. Kiinnostus tietojärjestelmiä kohtaan on ollut jatkuvassa nousussa, joten opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa kävi ilmi, että projekti antaisi hyvän mahdollisuuden tutustua johonkin uuteen järjestelmään. Vähittäiskaupan taloushallinto ja sen taustalla vaikuttavat tietojärjestelmät päättyivät lopulta opinnäytetyön aihealueiksi. Uuden järjestelmän käyttöönotto aiheuttaa aina hieman lisää työtä ja toimintatapojen muutoksia henkilökunnalle, joten henkilökunnan kokemusten ja työskentelytapojen havainnoiminen uuden järjestelmän käyttöönoton yhteydessä sekä sen käyttöönoton jälkeen valikoituivat lopulta opinnäytetyön pääasiallisiksi tutkimuskohteiksi.

## 1.2 Työn vaiheet

Aiheen osittaisen hahmottumisen jälkeen olennaisinta oli yhteydenotto Ruokakeskoon opinnäytetyön aloittamisen merkeissä. Toimeksiantaja valikoitui silloisesta työpaikasta: K-supermarket Runosmäen kauppias Mikko Huhtanen suhtautui opinnäyteajatukseen erittäin positiivisesti ja myös Ruokakeskon puolesta oltiin kiinnostuneita tukemaan projektissa. Nämä molemmat tahot osoittautuivat korvaamattomiksi tietolähteiksi työn edetessä.

Työn alkuvaiheessa ensimmäiseksi ongelmaksi tuntui muodostuvan aiheen rajaus. Ruokakeskon puolelta tuli hyviä ajatuksia siitä, millaisesta tiedosta olisi hyötyä kaupan alalla. Lopputuloksena opinnäytetyön aiheeksi valikoitui tutkia päivittäistavarakauppojen henkilökunnan toimintaa: miten henkilökunta osaltaan voisi vaikuttaa siihen, että järjestelmä toimisi mahdollisimman tehokkaasti. Vertailukelpoisen tiedon saamiseksi projektiin valittiin K-supermarket Runosmäen lisäksi kaksi muuta Turun alueen päivittäistavarakauppaa, K-supermarket Reimari Paraisilta sekä K-supermarket Manhattan Turusta. Kaikkien kolmen myymälän kauppiaat suhtautuivat opinnäyteprojektiin positiivisesti ja työn etenemisestä käytiin säännöllistä keskustelua sähköpostitse.

Seuraava vaihe opinnäytetyössä oli teoriaosuuden työstäminen ja kyselylomakkeiden luominen kauppojen henkilökunnille. Teoriapohja koostettiin pitkälti Kes-



kon omasta materiaalista sekä kaupan alan kirjallisuudesta. Sen lisäksi lähdeaineistona käytettiin myös tilaus-toimitusketjun hallintaan liittyvää lähdemateriaalia sekä Päivittäistavarakauppa ry:n ja Eviran Internet-sivuja. Kyselylomakkeita (Liite 2) koostettaessa hyödynnettiin Keskon Ennusteperusteinen tilausjärjestelmä -kaupan starttipaketti -tiedotetta (Kesko 2012a). Kyselylomakkeet toimitettiin valittuihin kohdekauppoihin maaliskuun 2013 alussa. Vastausaikaa oli kuun loppuun saakka. Kyselylomakkeiden oheen liitettiin saatekirje (Liite 1), jotta henkilökunta tulisi informoiduksi siitä, mihin kyselyvastauksia käytetään.

Viimeisimpiä vaiheita työn teossa oli kyselytutkimuksen vastausten kerääminen ja purkaminen. Kyselytutkimuksen vastauksia on analysoitu työn loppupuolella. Vastauksia ei tullut niin paljon kuin oli tavoitteena, mutta jälkikäteen ajateltuna jo 20 vastausta teetti paljon työtä. Varsinkin avointen vastausten purkaminen oli haasteellista ja vei paljon aikaa. Kyselyvastausten purkamisen jälkeen työhön muokattiin vielä teoriaosuuden viitekehys sekä hävikkiraportointiin perustuva analyysi. Työn lopussa on ajatuksia kyselytutkimuksen ja hävikkianalyysin tuottamista tuloksista.

## 2 TOIMIVA VÄHITTÄISKAUPPA

Vähittäiskauppa tarvitsee toimiakseen ja menestyäkseen asiakkaita. Kaupan on keskitettävä koko huomionsa asiakkaisiin ja heidän tarpeidensa ja toiveidensa tyydyttämiseen, jotta se voi selviytyä kilpailijoitaan paremmin. Vähittäiskaupan taloudellinen menestys on kiinni asiakastyytyväisyydestä niin pitkällä kuin lyhyemmälläkin aikavälillä. Asiakkaan tyytyväisyys taas on riippuvainen siitä, millaiseksi hän kokee asiointinsa vähittäiskaupassa. Kun asiakas löytää tarvitsemansa tuotteet tai palvelut ja on tyytyväinen niihin, on kaupalla hyvät mahdollisuudet menestykseen. Asiakkaan kokema arvo on siis edellytys kaikelle toiminnalle. (Kautto ym. 2008, 29.)

Viime vuosina kaupankäynnissä on tapahtunut keskittymistä ja järjestäytymistä. Suomalaiset vähittäistavarakaupat ovat saaneet kilpailijoita ulkomailta. Vähittäiskaupan myynti on yli 30 miljardia vuodessa ja yksittäisiä kauppvoja on Suomessa lähes 30 000. Suurin osa päivittäistavarakaupoista noudattaa sääntöä, jonka mukaan *suureksi ei ryhdytä, vaan kasvua tavoitellaan rohkeudella tehdä jotakin toisin kuin muut*. Vähittäiskaupassa tyypillistä on oman erinomaisuuden korostaminen sekä kilpailijoiden vähättelemine. Ulkomaisten kauppvojen asiantuntijoiden mielestä suomalainen päivittäistavarakauppa on keskittynyt ketjuihin, jotka eivät kuitenkaan eroa toisistaan juuri lainkaan. Vähittäiskaupassa pyritään kuluttajan kannalta mahdollisimman edullisiin hintoihin, mikä edellyttää kustannusrakenteen tiukkaa kurinpitoa. (Heinimäki 2006, 36.)

Päivittäistavarakauppa on tärkeä osa suomalaista elinkeinoelämää, sillä se muodostaa yli kymmenen prosenttia bruttokansantuotteesta. Kauppa työllistää yli 300 000 henkeä ja palveluala kasvaa koko ajan. Kauppa luo hyvinvointia ja menestystä, joten yhteiskunnan kannalta sen asema ei ole yhdentekevä. Kaupan liitto toimii kaupankäynnin edistämisen puolesta: se pyrkii vaikuttamaan kaupankäynnin säätelyyn pitämällä sen mahdollisimman kevyenä ja joustavana. Lisäksi liitto haluaa taata kaupalle mahdollisimman hyvät toimintaedellytykset. (Kauppa 2013.)

## 2.1 Päivittäistavarakaupan tehtävät

Päivittäistavarakaupan tehtävänä on myydä asiakkaille elintarvikkeita sekä muita jokapäiväisiä kulutustavaroita. Elintarvikkeiden lisäksi päivittäistavarakauppa ja tavaratalokauppa tarjoavat erilaisia käyttötavaroita, kuten vaatteita ja kenkiä sekä kodin ja vapaa-ajan tuotteita ja tarvikkeita kosmetiikkaa unohtamatta. Päivittäistavarakauppa kansainvälistyy koko ajan. ”Päivittäistavarakauppa ylläpitää koko maan kattavaa palveluverkostoa, joka turvaa Suomen asuttavuutta ja huoltovarmuutta.” (PTY 2013.)

Päivittäistavarakauppa pyrkii seuraaviin tavoitteisiin:

- Kuluttajien haluamien kattavien valikoimien luominen
- Kaupan palveluverkoston ylläpitäminen koko maassa
- Elintarviketurvallisuudesta huolehtiminen
- Elintarvikehuollon ja jakeluverkoston varmistaminen Suomessa
- Ikärajavaltavien tuotteiden (tupakka, alkoholi, pelit, elokuvat) myynnin valvominen
- Työllisyyden turvaaminen myös talouden taantumissa
- Vapaan kilpailun ja monien hankintakanavien turvaaminen
- Koko elintarvikeketjun tehokkuuden ja tuottavuuden turvaaminen

(PTY 2013.)

Vähittäiskauppa toimii ennen kaikkea kuluttajan ehdoilla. Vähittäiskaupan menestymisen takaamiseksi on olennaista seurata ja ennakoida asiakkaiden tarpeita sekä heidän ostokäyttäytymisessään tapahtuvia muutoksia. Näitä muutoksia analysoimalla voidaan taata menestyvä kaupankäynti. On tärkeää ottaa huomioon lisääntyneen liikkuvuuden, ostovoiman kasvun sekä median vaikutus-

tukset kuluttajien ostokäyttäytymiseen. Viime aikoina on ollut havaittavissa, ettei niin sanotun perusostajan tunnistaminen enää ole kovin helppoa. Erilaisia asiakassegmenttejä syntyy koko ajan eivätkä samojen asiakkaiden tarve- tai arvostushierarkiat ole välttämättä samanlaisia eri tilanteissa. Tämä näkyy erityisesti asiakkaiden suosimissa kaupoissa: toisinaan asiakkaat saattavat suosia lähikauppaa, vaikka kävisivät pääosin suuremmassa myymälässä vähän kauempana kotoa. (Kautto ym. 2008, 13–14.)

Päivittäistavarakaupan logistiikka ja hankinta on hyvin keskittynyttä. Vuonna 2004 hankinta- ja logistiikkayritykset joutuivat sopeutumaan Euroopan unionin laajennukseen. Omavalvonnan merkitys on korostunut: tuotteiden tuoreus on merkittävä kilpailuetu. Omavalvonnan takaaman tuotteiden tuoreuden lisäksi tuonti ulkomailta on toimitettava eettisesti ja ympäristöystävällisesti. Tuontiin ovat vaikuttaneet Suomen korkeat vaatimukset elintarvikkeiden tuotantotavasta ja puhtaudesta. Vähitellen tuonnin merkitys on kuitenkin kasvanut. (Heinimäki 2006, 109.)

Suomen vähittäiskaupan logistiikka ja hankinta on keskittynyt kolmeen yhtiöön: K-kauppojen tavarahankinnasta, logistiikasta ja ketjujen johdosta vastaa *Ruokakesko Oy*. Sen terminaalit ja päävarastot sijaitsevat Vantaalla, Turussa ja Tampereella. Lisäksi Ruokakesko Oy:llä on alueellisia lähiterminaaaleja, joiden kautta suurin osa lihateollisuuden tuotteista ohjautuu kauppoihin. (Heinimäki 2006, 109.)

*Inex Partners Oy* oli aiemmin S-ryhmän ja Tradekan vähittäiskauppaketjujen hankinta- ja logistiikkayhtiö. Toimitusverkosto koostuu Espoon Kilon logistiikka-keskuksesta, Lempäälän ja Oulun jakelukeskuksista sekä Kouvolan ja Kuopion terminaaaleista. Erikoistavaroiden logistiikka kulkee Vantaan Hakkilan kautta. Vuonna 2005 SOK osti Tradekan ulos yhtiöstä. Kun Suomen Spar fuusioitui SOK:hon, sen omistus Tuko Logistics Oy:ssä päättyi. *Tuko Logistics Oy* on Wihuri Oy:n, Suomen Spar Oyj:n, Stockmann Oyj:n, Heinon Tukku Oy:n ja Tradeka Oy:n yhteisomistuksessa. Yhtiö vastaa osakkaitensa päivittäistavaroiden kuljetuksista, varastoinnista sekä hankinnasta. Yhtiön toimipaikat ovat Keravalla ja Helsingissä. (Heinimäki 2006, 109.)

Yhteiskuntavastuu on vähittäiskaupassa tärkeää. Sillä pyritään parantamaan yrityksen imagoa ja toimintamahdollisuuksia. Monille yrityksille eettisemmät toimintatavat ovat itsestäänselvyys. Yhteiskuntavastuuta voidaankin pitää tapana toteuttaa kestävän kehityksen periaatetta yritystoiminnassa. Yrityksen yhteiskuntavastuu koostuu kolmesta eri osa-alueesta: yritys itse on vastuussa niistä toimintatavoista, joilla se pyrkii toimimaan mahdollisimman *taloudellisesti* ja *ympäristöystävällisesti* ottaen huomioon myös *sosiaalisen vastuun* näkökulman. Taloudellisuus painottuu kannattavuuden varmistamiseen, kun taas ympäristöasioista tärkeimmiksi nousevat materiaalien tehokas käyttö sekä päästöjen minimointi. Sosiaalinen vastuu tarkoittaa pääosin henkilöstön hyvinvoinnista huolehtimista. (Heinimäki 2006, 256.) Henkilöstön huolehtimiseen kuuluu koulutuksia, virkistystoimintaa sekä terveydenhuoltopalveluita.

Yhteiskuntavastuuraportointi tapahtuu vuositasolla. Raportit eivät kuitenkaan noudata välttämättä mitään raportoinnin standardia, jolloin on haastavaa vertailla vastuullisuuden astetta eri yrityksissä. Kaupan alan yritykset ovat pyrkineet olemaan edelläkävijöitä yhteiskuntavastuuasioissa ja niiden raportoinnissa. Keskona yhteiskuntavastuuraportointi perustuu tunnuslukuihin, jotka noudattavat kansainvälistä kestävän kehityksen raportointisuositusta (Global Reporting Initiative, GRI). (Heinimäki 2006, 256–257) GRI on luonut raportointiviitekehyksen, jota voivat soveltaa kaiken kokoiset yritykset toimialasta tai maantieteellisestä sijainnista riippumatta. GRI -viitekehyksen ohjeistukset on luotu sidosryhmien kanssa yhteistyössä ja niitä voi näin ollen soveltaa monenlaisten organisaatioiden raportoinnissa. (GRI 2013.)

Tässä opinnäytetyössä keskeisessä osassa ovat Kesko ja K-ketjun päivittäistavarakaupat eli K-supermarketit. Keskon visiona on olla johtava kaupan alan palveluyritys ja arvostettu pörssiyhtiö. Keskon toiminta on laajentunut Suomen lisäksi myös Ruotsiin, Norjaan, Viroon, Latviaan, Liettuaan, Venäjälle ja Valko-Venäjälle. Keskon vähittäismyynti vuonna 2012 oli noin 12 miljardia euroa. K-ryhmä työllistää noin 45 000 henkeä. Keskon toimialoja ovat ruokakauppa, käyttötavarakauppa, rautakauppa sekä auto- ja konekauppa. (Kesko 2013d.) Kesko pyrkii tuomaan vastuullisuuden jokapäiväiseen työhön. Asiakkaiden on voitava

luottaa Keskon päivittäistavara-kauppojen tarjoamiin tuotteisiin ja siihen, että valitsemalla K-ketjun liikkeen asiointikohteeseen he tekevät jo ensimmäisen vastuullisen valintansa. (Kesko 2013a)

Keskon toiminta perustuu seuraaviin arvoihin:



Kuvio 1: Keskon arvot

### ***Ylitämme asiakkaidemme odotukset***

Kesko haluaa tuntea asiakkaidensa tarpeet ja odotukset. Asiakkaille pyritään luomaan positiivisia kokemuksia uudistamalla toimintaa jatkuvasti. Lisäksi asiakaspalveluun panostetaan paljon kehittämällä henkilökunnan palveluallttiutta. Myös yrittäjyydestä halutaan antaa kannustava ja myönteinen kuva.

***Olemme alamme paras***

Asiakkaille tarjotaan markkinoiden parhaat tuotteet ja palvelut, jotta kilpailukyky ja menestys voidaan taata. Päivittäistavarakaupan osalta on olennaista, että tuotevalikoima on monipuolinen ja aina ajan tasalla. Sesonkeihin panostetaan ja tuoretuotteiden laatuun kiinnitetään paljon huomiota.

***Luomme hyvän työyhteisön***

Kesko toimii avoimessa, vuorovaikutteisessa ja ihmisiä arvostavassa työyhteisössä. Jokaisella on mahdollisuus olla aloitteellinen ja toimia täysipainoisesti.

***Kannamme yhteiskunnallisen vastuamme***

Kesko toimii vastuullisesti ja noudattaa eettisiä periaatteita kaikessa toiminnassaan niin työyhteisöissä kuin sidosryhmienkin kanssa. (Kesko 2013e.)

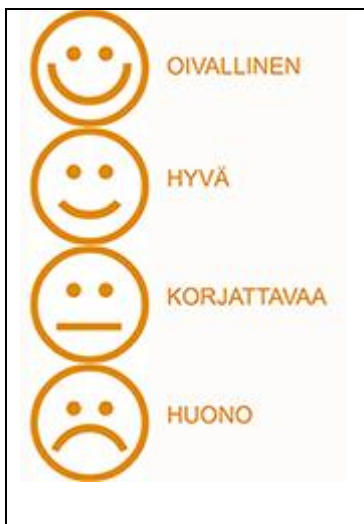
## 2.2 Vähittäiskaupan tulevaisuus

Vähittäiskaupan kehitys on nopeaa. Asiakkaiden ostokäyttäytymiseen on vaikuttanut muun muassa verkkokaupan kasvaminen. Vaikka suomalaiset kansainvälisen vertailun mukaan ovat epävarmimpia verkko-ostajia, 45 prosenttia tutkimukseen osallistuneista myönsi hyödyntävänsä verkkopalveluita. Eniten suomalaiset ostavat verkosta muotia ja elektroniikkaa. Ruoan hankkiminen verkosta on vielä melko harvinaista. Myös verkko-ostosten suhteen on olemassa monenlaisia asiakassegmenttejä: odotukset kaupan ja vuoropuhelun suhteen vaihtelevat paljon. (Kaupan Maailma 4/2012, 6.)

Vähittäiskauppa muuttuu lähitulevaisuudessa uuden teknologian ansiosta. Tavoitteena ei ole muuttaa asiointia ruokakaupassa siten, että itsepalvelun määrä kasvaisi. Älykaupalla pyritään tuomaan asiakaspalvelu takaisin entistä parempana. Teknologialla tavoitellaan myyjän asiantuntijuuden lisäämistä. Yksi tärkeä muutos tulee olemaan digitaalisuuden korostuminen myymälöissä. Tällä hetkellä kuluttaja joutuu hakemaan omatoimisesti tietoa kaupanteon tueksi, mutta digitaalisuudella pyritään tuomaan informaatio kuluttajalle myymälässä. Digitaali-

suudella on vaikutusta myös myymälöiden elämyksellisyyteen: kaupan tuotteista tulee tulevaisuudessa olemaan saatavilla tietoa niin inforuutujen kuin äänten ja tuoksujen muodossa. (Kaupan Maailma 6/2012, 9.)

Ruokakaupan uusi haaste on selvittää uudesta elintarvikevalvontaan liittyvästä Oiva-hymiöstä. Toukokuusta lähtien kuntien elintarvikevalvojien suorittamat ravintoloiden ja elintarvikemyymälöiden tarkastustulokset ovat julkisia. Tulokset julkaistaan aluksi Internetissä ja myöhemmin myös yritysten sisäänkäyntien yhteydessä Oiva-hymiöinä. Hymynaama-symbolilla kuvataan yrityksen elintarvikevalvonnan tuloksia. Hymynaamoja on neljä: *oivallinen, hyvä, korjattavaa ja huono*. (Evira 2012.)



Kuva 1: Oiva -arviointitaulukko

Mitä leveämpi hymy, sitä paremmin myymälän tai ravintolan elintarviketurvallisuus on hoidettu. Hymiönaamalla on mahdollista kertoa kuluttajille, että oma toiminta on kunnossa. (Evira 2012) Hymiönaamoja on kritisoitu siitä, että lopputulos ei koostu valvontatulosten keskiarvosta: näin ollen yksi huonommin toimiva osa-alue kaupassa voi tuottaa sisäänkäynnin yhteyteen huonomman hymiönaaman, vaikka pääasiallisesti kaupan toiminta olisi moitteetonta. Päivittäistavarakauppa ry:n (PTY) mielestä kokonaistuloksen tulisi olla osa-alueiden keskiarvo. Lisäksi toimijalla tulisi olla mahdollisuus tilanteen välittömään korjaamiseen. (Kehittyvä Kauppa 1/2013.)



### **3 ENNUSTEPERUSTEINEN TARVESUUNNITTELU**

Tämä luku on julkaistu ainoastaan toimeksiantajan versiossa.











## 4 JÄRJESTELMÄN KÄYTTÖÖNOTTO

Tämä luku on julkaistu ainoastaan toimeksiantajan versiossa.









## 5 JÄRJESTELMÄN TOIMIVUUDEN TUTKIMINEN

Ennusteperusteisen tilausjärjestelmän toimivuus vaatii henkilökunnalta täsmällisyyttä ja motivaatiota tutustua uuteen järjestelmään huolellisesti. Lisäksi toimivuuteen vaikuttaa henkilökunnan kouluttaminen, mahdolliset työvuoromuutokset, työtuntien lisäykset tai tilausvastuiden uudelleenjakko. Pyrin opinnäytetyössäni selvittämään, miten valitsemisani kohdekaupoissa uusi järjestelmä on otettu vastaan: onko sen toimivuuden takaamiseksi jouduttu tekemään paljon muutoksia vai onko järjestelmä sulautunut helposti osaksi kaupan päivittäistointia.

Päätin hankkia tietoa järjestelmän toimivuudesta ja henkilökunnan kokemuksista luomalla kyselylomakkeen (Liite 2), jonka kauppojen osastovastaavat ja muut järjestelmän parissa työskentelevät saisivat täyttää. Lomakkeen kysymykset pohjautuvat ensikokemuksiin järjestelmän toimivuudesta. Sen lisäksi pyysin lomakkeessa kertomaan, millaisia ongelmia on havaittu ja miten ne on ratkaistu. Kyselylomakkeet toimitettiin kolmeen eri päivittäistavarakauppaan ja vastausaika henkilöknalle annettiin noin kolme viikkoa.

### 5.1 Tutkimuskohteiden esitleminen

Tutkimuskohteiksi valittiin kolme eri K-supermarketia Turun seudulta. Koska EPT on käytössä vasta muutamissa kaupoissa Turun seudulla, valikoituivat vertailukohteet helposti. Kaikki vertailukohteet kuuluvat Keskon K-ketjuun. Kaupat ovat kooltaan suhteellisen samanlaisia ja asiakaskunta on monipuolista. Kaikkien kauppojen yhteydessä samassa kiinteistössä sijaitsee myös muita palveluita kuten ravintola, Alko tai kampaamo. Näin ollen asiakasmääriin vaikuttavat myös muut saman katon alta saatavat palvelut.

K-supermarketien tuotevalikoima koostuu kaupan omista tuotteista (OVa), jotka se on itse voinut valita myyntiin sekä Keskon määrittämästä valikoimasta (KeVa), joka on kaikissa K-supermarketeissa samanlainen. K-supermarketien missona on olla ”*tavallista parempi ruokakauppa*” (K-supermarket 2013), joka nä-

kyy niin tuotevalikoimassa kuin asiakaspalvelussakin: myyjien koulutukseen panostetaan ja tuotevalikoimia muokataan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Fyysisesti k-supermarketit ovat myyntipinta-alaltaan vähintään 400 m<sup>2</sup>. Elintarvikkeiden osuus tästä pinta-alasta on yli 50 %. Keskon suurin kilpailija on SOK.(Nielsen 2010)

## 5.2 Kyselylomakkeiden vastausten koontia ja analysointia

Kyselylomakkeet (Liite 2) koostuvat kahdesta eri osiosta. Ensimmäisessä osiossa on 9 monivalintakysymystä tai -väittämää, joissa vastausvaihtoehtoja on kaikissa neljä: 0 -vaihtoehto tarkoittaa sitä, ettei vastaaja osaa kertoa omaa mielipidettään ja 2 -vaihtoehto tarkoittaa sitä, että vastaaja on vahvasti jonkin mielipiteen kannalla. Kysymyksestä tai väittämästä riippuen 2-vaihtoehdon valitsemalla vastaaja on joko väittämän kannalla tai sitä vastaan. Halutessaan vastaajalla on mahdollisuus täsmentää omaa mielipidettään monivalintakysymyksen yhteydessä avoimella vastauksella. Lomakkeen toisessa osiossa on yhteensä 7 avointa kysymystä liittyen järjestelmän aiheuttamiin muutoksiin omissa toimintatavoissa työpaikalla. Lisäksi kysymykset käsittelevät ennusteperusteisen tilausjärjestelmän vahvuuksia ja kehitystarpeita sekä sellaisia tilanteita, jotka ovat aiheuttaneet haasteita järjestelmän käytön suhteen.

Kyselyyn vastaamiseen annettiin aikaa noin kolme viikkoa. K-supermarket Ruusmäessä vastaajia oli 7, K-SM Manhattanilla 7 ja K-SM Reimarissa 6 työntekijää. Työntekijöiden vastauksia käsitellään seuraavassa kauppakohtaisesti jokainen kysymys erikseen. Monivalintakysymysten ja -väitteiden vastausjakauma on esitetty vastaajamäärinä ja avointen kysymysten vastaukset on koottu yhteen kauppakohtaisesti. Avoimissa vastauksissa on pyritty tuomaan esille vain sellaisia kommentteja, joista on hyötyä lukijalle. Samankaltaisten vastausten toistaminen on jätetty huomiotta.

### 5.2.1 K-SM Runosmäki

K-SM Runosmäen vastaajien keskimääräinen kokemus kaupan alalta on 14,6 vuotta. Vastaajia oli seuraavilta osastoilta:

- Makeiset ja tupakat
- Kassa
- Maitotalous
- Leipä
- Liha ja kala
- Eines ja lihajaloste

#### ***Kysymys 1: Millainen mielikuva sinulle on muodostunut EPT:n (ennusteperusteinen tilausjärjestelmä) toimivuudesta?***

K-SM Runosmäessä EPT:stä saatu yleinen mielikuva on melko positiivinen. Viisi vastaajaa oli sitä mieltä, että järjestelmä toimii kohtalaisesti. Yksi vastaajista ei osannut määritellä mielipidettään. Yhden vastaajan mielestä järjestelmä toimii hyvin.

#### ***Kysymys 2: Saitko riittävästi perehdytystä järjestelmän toimintaan sen käyttöönoton yhteydessä tai sitä ennen?***

Yksi vastaaja kertoo, ettei saanut lainkaan perehdytystä, mutta kolme työntekijää koki saaneensa perehdytystä riittävästi. Loput kolme vastaajaa olivat saaneet jonkin verran perehdytystä uuden järjestelmän käyttöön.

#### ***Väittämä 1: EPT toimii osastollani hyvin.***

Vain kaksi vastaajaa uskoi järjestelmän toimivan hyvin omalla osastollaan. Kolme vastaajaa sanoi järjestelmän toimivan jotenkuten ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa, toimiiko järjestelmä vai ei.

#### ***Väittämä 2: EPT huomioi sesongit ja kampanjat hyvin.***

Tässä väittämässä vastaajat jakoutuivat vahvasti. Kolme vastaajaa ei osannut sanoa, miten järjestelmä toimii sesonkien ja kampanjoiden osalta. Kahden mielestä EPT huomioi kampanjat ja sesongit huonosti ja yksi uskoi sen huomioivan tarjoukset ja sesongit jotenkuten. Vain yksi vastaaja uskoi järjestelmän huomioivan tarjoustuotteet ja -ajankohdat hyvin.

***Väittämä 3: Hyllysaatavuus on parantunut EPT:n käyttöönoton ansiosta.***

Kaksi henkilöä ei osannut sanoa, onko hyllysaatavuudessa tapahtunut parannusta verrattuna aikaisempaan tarvesuunnittelujärjestelmään. Yksi oli sitä mieltä, ettei hyllysaatavuus ole parantunut järjestelmävaihdoksen jälkeen, mutta kolme taas oli sen kannalla, että hyllysaatavuudessa olisi tapahtunut positiivista kehitystä. Yksi henkilö piti parannusta huomattavana.

***Väittämä 4: Hävikin määrä on muuttunut EPT:n käyttöönoton takia.***

Yksi vastaajista uskoi hävikin määrän kasvaneen uuden järjestelmän takia, kun taas kolme henkilöä uskoi hävikin säilyneen suunnilleen samalla tasolla kuin aiemminkin. Yhden henkilön mielestä hävikki oli vähentynyt ja kaksi vastaajista ei osannut sanoa, oliko hävikin määrässä tapahtunut kehitystä lainkaan.

***Väittämä 5: Työni määrä on lisääntynyt EPT:n käyttöönoton jälkeen.***

Kaksi vastaajaa ei osannut sanoa, oliko työtä tullut uuden järjestelmän ansiosta lisää vai ei. Yhden mielestä työn määrä on pysynyt ennallaan, mutta neljä vastaajista oli sitä mieltä, että työmäärä on lisääntynyt jonkin verran. Kukaan ei kuitenkaan ollut sitä mieltä, että työtaakka olisi kasvanut paljon järjestelmän vaihtamisen jälkeen.

***Väittämä 6: Tilaustarpeen määrittely on vaikeutunut EPT:n käyttöönoton jälkeen.***

Jälleen kaksi vastaajaa ei osannut sanoa, onko tilaustarpeen määrittely vaikeutunut vai ei. Neljä henkilöä oli sen kannalla, ettei määrittely ole vaikeutunut lainkaan. Yhden vastaajan mielestä tilaustarpeen määrittelemineen on vaikeutunut jonkin verran, mutta kenenkään mielestä suuria vaikeuksia ei ole ollut.

K-SM Runosmäessä avoimiin kysymyksiin vastattiin seuraavalla tavalla:

***Kysymys 1: Millaisia ongelmia olet kohdannut ennusteperusteisen tilausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen?***

”Ei suurempia ongelmia. Joidenkin tuotteiden kohdalla minimivarasto nollaantunut ilman syytä. Tupakoissa koodimuutosten yhteydessä minimivarastot eivät ole aina siirtyneet uudelle koodille.”

”Ennen kampanjaa ei nosta tuotteita tarpeeksi tai ei ollenkaan tilausehdotukseen. Jos ei muista merkata omia kampanjoita, tilaa järjestelmä seuraavaksi liikaa.”

”Aikaa menee koneella enemmän.”

***Kysymys 2: Miten olet ratkaissut mahdolliset ongelmatilanteet? (Kerro tässä näppärimmät niksisi, joista voi olla muille apua)***

”Pikainventoinnilla aamulla, jos saldot ovat olleet väärin.”

”Tilannut Sympiksellä lisää tarvittaessa, nostanut minimivarastoa ja tarkistanut tilausehdotukset päivittäin”

”Seuraamalla puutteita, lisäämällä minimivarastot uusille tuotteille!

***Kysymys 3: Hoitavatko samat henkilöt tilaukset kuin ennenkin vai onko vastualueita muutettu?***

”Samat henkilöt hoitavat”

***Kysymys 4: Onko työvuoroja / -tunteja lisätty, muutettu tai vähennetty EPT:n käyttöönoton yhteydessä?***

”Ei ole lisätty”

”Ei EPT:n vuoksi”

***Kysymys 5: Mikä järjestelmässä on hyvää?***

”Ennakointi. Ihan vielä siihen ei täysin osaa luottaa ja tarkistuksia pitää tehdä”

”Tasaisessa menekissä olevat tuotteet toimivat lähes moitteettomasti (poislukien juhlapyhät).”

”Minimivarasto ideana huomattavasti parempi kuin tavoitevarasto”

***Kysymys 6: Mikä järjestelmässä on kehittämisen tarpeessa?***

”Järjestelmä ei saisi ns. tilata itse lisää tavaraa yli minimivaraston.”

”Tällä hetkellä minimivarastoidea ei toimi, sillä menneet myynnit ja kampanjat vaikuttavat tilausmääriin liikaa.”

”Kampanjamäärien ennusteet vastaamaan todellisuutta (Keskon taholta oikeiden kampanjatunnusten määrittäminen)”

”Avoimet saapumiset tilausehdotusriville näkyviin”

”Minimivarastojen siirtyminen uusille koodeille”

***Kysymys 7: Oletko joutunut muuttamaan työskentelytapojasi EPT:n käyttöönoton jälkeen? Jos olet, miten?***

”Ei, ainoa on tilausehdotusten läpikäyminen (jota en tarvesuunnittelussa tehnyt)”

”Kyllä! Muuttamalla päivän työrytmiä, tilausehdotusten tarkastus vie paljon aikaa ja sulkuajat ovat aikaisin”

”Ennen kävin koneella 2 x viikossa, nyt 3 x viikossa. Tulee toisinaan pikainventointeja enemmän”

”Aamurytmi muuttunut hieman”



### 5.2.2 K-SM Manhattan

K-SM Manhattanin henkilökunnan keskimääräinen kokemus kaupan alalta on 21, 3 vuotta, mikä on kaikista kolmesta vertailukaupasta korkein. Vastaajat edustavat seuraavia osastoja:

- Maito, pakaste
- Herkkutori
- Leipä, juusto
- Savukkeet, paristot, lamput
- Lihajaloste / Eines
- Teolliset elintarvikkeet
- Koko kauppa yleisesti

***Kysymys 1: Millainen mielikuva sinulle on muodostunut EPT:n toimivuudesta?***

Kaikki kyselyyn vastanneet olivat sitä mieltä, että EPT toimii kohtalaisesti.

***Kysymys 2: Saitko riittävästi perehdytystä järjestelmän toimintaan sen käyttöönoton yhteydessä tai sitä ennen?***

Yksi vastaajista oli sitä mieltä, ettei saanut järjestelmään lainkaan perehdytystä. Kolme oli saanut perehdytystä jonkin verran ja loput kolme vastaajaa oli perehdytetty EPT:n saloihin riittävän hyvin.

***Väittämä 1: EPT toimii osastollani hyvin.***

Vain yksi henkilö oli sen kannalla, että järjestelmä toimii hyvin. Kuusi vastaajaa piti järjestelmän toimivuutta kohtalaisena.

***Väittämä 2: EPT huomioi sesongit ja kampanjat hyvin.***

Vastaajista yksi oli sitä mieltä, että järjestelmä ei huomioi tarjoustuotteita ja niiden ajankohtia hyvin. Neljä henkilöä oli sen kannalla, että järjestelmä huomioi sesongit jotenkuten ja kaksi vastaajista oli sen toimintaan tältä osalta hyvin tyytyväinen.

***Väittämä 3: EPT:n käyttö on helppoa.***

Suurin osa vastaajista (kuusi henkilöä) pitää järjestelmää hyvin helppokäyttöisenä. Yksi työntekijä oli sitä mieltä, että järjestelmä on melko helppokäyttöinen.

***Väittämä 4: Hyllysaatavuus on parantunut EPT:n käyttöönoton ansiosta.***

Kyselyyn vastanneista yhden henkilön mielestä hyllysaatavuus ei ole parantunut uuden järjestelmän käyttöönoton ansiosta. Suurin osa eli kuusi vastaajaa toisaalta oli sitä mieltä, että jonkinasteista parannusta olisi tapahtunut.

***Väittämä 5: Hävikin määrä on muuttunut EPT:n käyttöönoton takia.***

Vastaajat jakaantuivat tässä kohtaa tasaisemmin. Kaksi ei osannut sanoa, oliko muutosta tapahtunut, mutta kaksi vastaajaa oli huomannut hävikin vähentyneen EPT:n ansiosta. Kolme vastannutta piti hävikin tasoa samana kuin aiemminkin.

***Väittämä 6: Työni määrä on lisääntynyt EPT:n käyttöönoton jälkeen.***

Kahden henkilön mielestä työtä ei ole tullut uuden järjestelmän takia lisää, mutta toisaalta yhden vastaajan mielestä työmäärä on lisääntynyt paljon. Neljä työntekijää myönsi työmäärän kasvaneen vain hieman.

***Väittämä 7: Tilaustarpeen määrittely on vaikeutunut EPT:n käyttöönoton jälkeen.***

Neljä vastaajaa ei ole havainnut vaikeuksia tilaustarpeen määrittelyssä. Kolmen mielestä vaikeuksia on ollut jonkin verran, mutta kukaan ei myöntänyt ongelmia olleen paljon.

Avoimiin kysymyksiin K-SM Manhattanilta tuli hyvin konkreettisia vastauksia:

***Kysymys 1: Millaisia ongelmia olet kohdannut ennusteperusteisen tilausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen?***

”Alku oli hankalaa, kun tavaraa tuli paljon, kun järjestelmä alkoi varautua. Sittemmin tasoittunut, mutta edelleen joissain tuotteissa missä menekki ei suuri, varautuu liikaa. Samoin pakastejäätelöissä ihme viikkotasaus, vaikka jäätelöissä pitkä myyntiaika -> Niitä on turha ottaa talvella varsinkin takapakkaseen seisomaan.”

”Tilausjärjestelmä ei ole aina ajan tasalla. Tilausjärjestelmä saattaa lähettää tuotetta liikaa usein peräkkäisinä päivinä tai tuotetta ei tule lainkaan, vaikka saldot ja minimivarastot ovat kohdillaan.”

”Tuotteet tulee epätasaisesti. Toisella kerralla tulee osa tuotteista viikon tarpeeseen, ja toisella toimituspäivällä tulee vain joitain tuotteita.”

”Lihaosastolla jakotauluun lyötävät määrät eivät aina tule koneella huomioiduksi!”

”Joskus tilausehdotuksissa on todella suuria yksittäiselle tuotteelle olevia ehdotuksia.”

”Kampanjoiden loppuminen”

***Kysymys 2: Miten olet ratkaissut mahdolliset ongelmatilanteet?***

”Yhteys sähköpostilla”

”Muuttanut minimivarastoa ja tilaamalla Sympiksellä”

”Tilaamalla käsin tai puhelimitse tai pienentämällä minimivarastoa”

”Puuttamalla tilausehdotusmääriin, pitää olla tarkka. Vie aikaa ja ongelmana etten itse aina niitä tarkista”

***Kysymys 3: Hoitavatko samat henkilöt tilaukset kuin ennenkin vai onko vastuualueita muutettu?***

”Kyllä hoitavat”

***Kysymys 4: Onko työvuoroja / -tunteja lisätty, muutettu tai vähennetty EPT:n käyttöönoton yhteydessä?***

”Ei oo lisätty mitään, vaikka töitä on hieman enemmän...”

”Lisätty vähän käyttöönoton yhteydessä, sittemmin palattu normaaliin”

”En tiedä”

***Kysymys 5: Mikä järjestelmässä on hyvää?***

”Hyllyt yleisesti runsaammat”

”Ei ole niin vähissä tavarat kuin aikaisemmin”

”Itse ei tarvitse enää huolehtia kuun vaihteessa kampanjoiden riittävydestä eli muuttella tavoitevarastoja, vaan ainoastaan tarkistaa, että tilausehdotusmäärät ovat riittävät.”

”Helpottaa varastonhallintaa, lisää ennustettavuutta, tilausjärjestelmä toimii ikään kuin omalla painollaan.”

”Hyllyt on täydemmät kuin ennen ja hävikki pienentynyt”

”Kun oppii käyttämään, toimii kuitenkin suht hyvin”

”Hyllyntäyttöaste parempi”

”Sesonkien huomioiminen”

***Kysymys 6: Mikä järjestelmässä on kehittämisen tarpeessa?***

”Että kampanjatuotteita tulisi kampanjan alkaessa eikä vasta alkaisia toimimaan puolessa välissä kuuta.”

”Kampanjoihin ennakoiminen”

”En tiedä, miten se tehtäisiin, mutta liikkuvuus: eri osastoilla ja saman osaston eri tuotteiden välillä on huimia eroavaisuuksia, että järjestelmä jotenkin tajuaisi varautua vähän vähempi huonommin liikkuvien tuotteiden kohdalla, että jos mi-

nimi on 1 tai 0 niin tuotetta tosiaan tulisi vasta sitten kun sitä on 1 tai 0 eikä silloin kun sitä on 6...”

***Kysymys 7: Oletko joutunut muuttamaan työskentelytapojasi EPT:n käyttöönoton jälkeen? Jos olet, miten?***

”Olen, aamuni alkaa tilausehdotuksen läpikäymisellä, ennen pääsin suoraan osastolle. Nyt täytyy samalla päivän mittaan pitää mielessä, mitä kone on ehdottanut ja hahmottaa riittääkö se vai ei (siis riittääkö kampanjassa olevat tuotteet). Aikatauluttaa päivää vähän eri tavalla kuin aikaisemmin.”

”Käsin tilaaminen vähentynyt, vaatii enemmän saldon seurantaa kuin tilaamista”

”Aamuisin varattava n. 5-10 min. tilausehdotusten läpikäymiseen”

### 5.2.3 K-SM Reimari

K-SM Reimarin henkilökunnan kokemusvuosien keskiarvo on noin 11,3 vuotta. Vastajia oli yhteensä 6 ja he työskentelevät seuraavilla osastoilla:

- Maito
- Teolliset elintarvikkeet
- Leipä
- Kalaosasto / Palvelutiski
- Liha
- Pakasteet / juomat

***Kysymys 1: Millainen mielikuva sinulle on muodostunut EPT:n toimivuudesta?***

K-SM Reimarissa kyselyyn vastanneet olivat suurelta osin (neljä vastaajista) sitä mieltä, että järjestelmä toimii kohtalaisesti. Kaksi uskalsi sanoa, että järjestelmä toimii heidän osastoillaan hyvin.

***Kysymys 2: Saitko riittävästi perehdytystä järjestelmän toimintaan sen käyttöönoton yhteydessä tai sitä ennen?***

Perehdytystä sai vastanneista neljä riittävästi omasta mielestään ja kaksi oli saanut jonkin verran opastusta järjestelmän käyttämiseen.

***Väittämä 1: EPT toimii osastollani hyvin.***

Järjestelmän toimivuus on vastanneiden keskuudessa kohtalaista luokkaa. Neljä vastanneista uskoo järjestelmän toimivan jotenkuten ja kaksi henkilöä uskoo sen toimivan hyvin omalla osastollaan.

***Väittämä 2: EPT huomioi sesongit ja kampanjat hyvin.***

Sesonkien ja kampanjoiden huomioiduissa EPT ei ole kovin huolellinen. Kaksi vastaajaa ei ole huomannut järjestelmän huomioivan sesonkeja kovinkaan hyvin. Toiset kaksi henkilöä uskoo EPT:n hoitavan kampanjat ja sesongit jotenkuten ja vain kaksi vastaajaa luottaa sen sesonki- ja kampanjatuntemukseen tyytyväisin mielin.

***Väittämä 3: EPT:n käyttö on helppoa.***

K-SM Reimarin henkilökunnalla on EPT:n käytöstä monta mielipidettä. Yksi vastanneista ei pidä sitä helppona järjestelmänä käyttää, mutta yksi henkilö uskoo käytön olevan melko helppoa. Valtaosan mielestä (neljä vastaajaa) järjestelmä on hyvin helppokäyttöinen.

***Väittämä 4: Hyllysaatavuus on parantunut EPT:n käyttöönoton ansiosta.***

Eri osastojen edustajat ovat huomioineet hyllysaatavuuden kehityksen eri tavoin. Yksi vastaaja ei osannut sanoa, onko hyllysaatavuudessa tapahtunut muutosta. Kaksi vastanneista on sitä mieltä, ettei se ainakaan ole parantunut,

kun taas toiset kaksi uskoo sen parantuneen hieman. Yhden henkilön mielestä hyllysaatavuuden kehitys on ollut huomattavan positiivista.

***Väittämä 5: Hävikin määrä on muuttunut EPT:n käyttöönoton takia.***

Kaksi vastanneista uskoo hävikin määrän pienentyneen uuden järjestelmän ansiosta. Toiset kaksi uskoo hävikkitason olevan samalla tasolla kuin aiemminkin ja loput kaksi henkilöä on huomannut hävikin vain lisääntyneen uuden järjestelmän käyttöönoton takia.

***Väittämä 6: Työni määrä on lisääntynyt EPT:n käyttöönoton jälkeen.***

Yksi vastanneista ei osannut sanoa, onko työmäärä kasvanut uuden järjestelmän myötä vai ei. Kaksi henkilöä pitää työn määrää samana kuin aiemminkin, mutta toiset kaksi uskoo sen kasvaneen hieman. Yksi vastanneista on sitä mieltä, että työmäärä on lisääntynyt paljon.

***Väittämä 7: Tilaustarpeen määrittely on vaikeutunut EPT:n käyttöönoton jälkeen.***

Lähes kaikki vastaajat (viisi henkilöä) ovat sitä mieltä, että tilaustarpeen määrittely ei ole vaikeutunut yhtään uuden järjestelmän käyttöönoton jälkeen. Vain yksi vastanneista on havainnut jonkinlaisia haasteita tilaustarpeen määrittelyssä uuden järjestelmän aikana.

Avoimiin kysymyksiin K-SM Reimarin henkilökunta löysi seuraavanlaisia vastauksia:

***Kysymys 1: Millaisia ongelmia olet kohdannut ennusteperusteisen tilausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen?***

”Saldot eivät aina täsmää: tulee väärää tavaraa / jos päiväykset tulevat vastaan, voi tuote olla jonkin aikaa loppu hyllystä.”

”Toimitusmäärät, joitakin tulee liikaa, joitakin liian vähän. Tilausehdotuksen läpikäyminen vaikeampaa (sekava)”

”Tilaa väärille päiville tavaraa. Esim. myyntipäivän tavarat voisi tulla päivää aikaisemmin eikä myyntipäivänä.”

”Juomissa tulee liikaa tavaraa. Riippuu minimivarastoista ja myynnistä verrattuna viime vuoteen.”

”Minulla ei ole paljon ongelmia ollut, siihen tietysti vaikuttaa, että kalaosastolla tilausrivit eivät ole niin suuret.”

”Alussa oppimista ja hieman haasteita tilaussuunnittelussa, nyt homma toimii”

### ***Kysymys 2: Miten olet ratkaissut mahdolliset ongelmatilanteet?***

”Keskustellut kollegojen kanssa ja kyselty muista kaupoista ja Keskolta”

”Minulla ei kauheasti ole ollut ongelmia, mutta jos jotakin olisikin, niin aina joku ratkaisu löytyisi. ... työkaverit aina auttaisivat.”

”Muutan määrät tarkasti.”

”Tilaan käsin lisää.”

”Itse tilannut Sympyksellä, muuttanut määriä tilausehdotukseen.”

”Tarkistan saldoja tarpeen mukaan.”

### ***Kysymys 3: Hoitavatko samat henkilöt tilaukset kuin ennenkin vai onko vastualueita muutettu?***

”Samat henkilöt hoitavat”

”Aluksi hoidin tilaukset itse, sillä kalaosastolla tilataan paljon vielä puhelimella. Ja aluksi minulla ei ollut ns. kakkosta osastolla. Nyt tilanne on toinen ja voin rauhassa esim. lomalla luottaa osaston työt kakkoselle, myös tilaukset.”

### ***Kysymys 4: Onko työvuoroja / -tunteja lisätty, muutettu tai vähennetty EPT:n käyttöönoton yhteydessä?***

”Vähennetty hieman”



”Ei minusta, jokaisella osastovastaavalla on tietysti omat tavat milloin tarkistaa EPT, mutta esim. minä tarkistan sen heti aamulla ennen kuin aloitan palvelutiskin laitton.”

”Ei lisätty”

***Kysymys 5: Mikä järjestelmässä on hyvää?***

”Jos osastonhoitaja on pois, tavaraa tulee joka tapauksessa.”

”Helpottaa tuuraajan työtä”

”Arvioitu myyntiennuste”

”Tavaraa on koko ajan hyllyssä ja on helppoa seurata, että saldot on kunnossa.”

”Minusta se selkeyttää tilausta kalaosastolla, siksi esim. sillihylly pysyy hyvän näköisenä sekä piikkipaikat. Ja jos olen yhtäkkiä sairaslomalla voi luottaa, että tavaraa silti tulee, eikä hyllyt jää tyhjäksi.”

”Hoitaa perusrutiinitilaukset itsestään -> aikaa asiakkaille ja kaupan kehittämiseen”

***Kysymys 6: Mikä järjestelmässä on kehittämisen tarpeessa?***

”Sesonkien huomioimista voisi edelleen parantaa”

”Helpompi / nopeampi käyttää”

”Kampanjat, myynnin muutoksiin reagoiminen. Esim. Flora ruokakerma kuu-kauden kampanjassa, jolloin Valion ruokakermaa myydään vähemmän ja Flo-uraa enemmän. Kun Floran kampanja päättyy, nousee taas Valion ruokakerman myynti, mutta kone katsoo viime kuun myyntiä ja näin ollen ehdottaa liian pieniä tilausmääriä Valion ruokakermaan.”

”Tuotteiden viimeinen käyttöpäivä / parasta ennen -päiväys otettava huomioon”

***Kysymys 7: Oletko joutunut muuttamaan työskentelytapojasi EPT:n käyttöönoton jälkeen? Jos olet, miten?***

”Aikataulusta pidettävä tarkasti kiinni”

”Täytyy käydä tarkemmin tilausehdotukset läpi ja määriä joutuu muuttamaan enemmän”

”En muuten kuin kuten edellä kerroin, että teen EPT-tarkkailun aamulla, kun koneita on vielä vapaana ja en ole vielä tekemässä palvelutiskiä.”

”En suuremmin, panostus asiakkaisiin lisääntynyt ja kaupan kehittämiseen lisää aikaa, pelkästään positiivista”

#### 5.2.4 Yhteenvetoa vastauksista

Avointen vastausten kokoaminen aiheutti jonkin verran haasteita. Mikäli kyselytutkimus olisi mahdollista suorittaa uudelleen, jättäisin avoimet kysymykset pois ja muotoilisin ne monivalinta-muotoon. Avointen vastausten tulkinta on haasteellista ja herätti joitakin kysymyksiä. Kysymys, joka koski työtuntien muutoksia uuden järjestelmän käyttöönoton yhteydessä, tuotti monenlaisia vastauksia. Pääosin vastauksissa annettiin ymmärtää, ettei työtunteja ole lisätty, vaikka työtä ehkä hieman olisi tullutkin enemmän. Hämmäntävää kuitenkin on se, että kauppojen sisällä erot vastaajien välillä ovat huomattavia. Esimerkiksi K-SM Manhattanilla työntekijöistä osa oli sitä mieltä, ettei työtunteja ollut lisätty lainkaan, mutta osa toisaalta oli huomannut niiden lisäyksen järjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Osa taas ei ollut varma, oliko tunteja lisätty tai muuteltu jotenkin.

Useassa vastauksessa tuotiin positiivisena seikkana esiin toimitusvarmuus. Osastonhoitajien äkilliset sairastumiset tai muut poissaolot ovat aiemmin aiheuttaneet epävarmuutta siitä, onko tavaraa tulossa poissaolosta huolimatta normaali määrä. Uuden järjestelmän ansiosta osastonhoitajan tai muun tilausvastuullisen työntekijän poissaolo ei sotke tavaroiden toimitusrytmiä. Toimitusvarmuudesta huolimatta tilausehdotukset on syytä tarkistaa joka päivä.

Kauppojen työntekijöiden vastauksista voidaan päätellä, että uusi järjestelmä ja kokemattomuus sen käytön suhteen ovat aiheuttaneet pieniä kompastuskiviä

alkuvaiheessa. Koska tarkoitus oli pohtia, miten henkilökunta voi parantaa järjestelmän toimivuutta, on syytä kiinnittää eniten huomiota kysymyksiin, jotka käsittelevät työntekijän omaa vastuuta ja toimintatapoja. Vastauksista on kuitenkin havaittavissa selkeästi se, että jokainen työntekijä on tehnyt parhaansa saldohallinnan ja tilausehdotusten tarkastelun suhteen. Useassa vastauksessa tuodaan ilmi se, että järjestelmä huolellisesta pohjatyöstä huolimatta tuottaa ristiriitaisia tilausehdotuksia. Tässäkin ratkaisu on yksinkertainen: ehdotukset on käytävä joka päivä huolella läpi, jolloin mahdolliset virheelliset tilaukset saadaan vielä korjattua ennen toimitusta. Ei siis ole kannattavaa luottaa järjestelmän automaattisuuteen: sitä ei ole tarkoitettu toimimaan itsenäisesti, vaan sen tarkoitus on lähinnä tukea henkilökunnan työtä.

Varsin monessa vastauksessa tuotiin esiin haasteet kampanjatuotteiden kanssa. Järjestelmä itsessään ei ihan pysy kampanja-aikojen perässä ja luo riittävät tilausmäärät hieman aikataulusta jäljessä. Toisaalta tuotteiden toimitus ei vastausten perusteella tasoitu edes kampanjan loppuessa, vaan saattaa jatkua siitä huolimatta varsin isoina erinä. Tässä on yksi konkreettinen ominaisuus, johon olisi syytä kiinnittää huomiota.

K-SM Runosmäen henkilökunnan vastauksista kävi ilmi, että EPT ei tunnista tuotteita, mikäli niiden EAN-koodit uusiutuvat. Koodimuutoksia on tapahtunut erityisesti tupakkatuotteissa. Kun tuotteen koodi muuttuu, EPT ei automaattisesti siirrä vanhan koodin sisältämiä minimivarastoasetuksia uudelle koodille. Näin ollen tupakkatuotteita voi tulla uudella koodilla täysin suhteeton määrä, vaikka vanhalla koodilla olisi olemassa tarkka minimivarastotavoite. Järjestelmässä olisi siis kehittämisen varaa koodimuutosten tunnistamisen osalta.

Monessa vastauksessa oli turvauduttu ongelmatilanteissa kollegoihin. Työkaveireilta on helppo kysyä neuvoa, ja toiseen kauppaankin on mahdollista soittaa ja tiedustella toimintavinkkejä. Muutamissa vastauksissa annettiin ymmärtää, että ongelmatilanteissa on lähestytty Keskon omia kauppalogistiikan neuvojia sähköpostitse, joka sekin on nopea tapa saada apua. Näin ollen voidaan vetää yleinen johtopäätös vastausten perusteella siitä, että suuria haasteita ei ole vie-

lä tullut vastaan. Pienempiin on saatu apua läheltä ja ne seikat, joihin itse ei ole voitu vaikuttaa, on raportoitu eteenpäin Keskolle.

Vastausten osalta on otettava huomioon se, että vastaajat edustavat kauppojen eri osastoja. Osastot saattavat myös laajuudeltaan poiketa hieman toisistaan, eikä kaikissa kaupoissa ole välttämättä samanlaisia osastokokonaisuuksia: josakin kaupassa maitojalosteet ovat oma osastonsa, kun taas toisessa kaupassa juustot hoidetaan leipäosaston yhteydessä. Näin ollen vastauksia ei ole mahdollista vertailla edes osastojen kesken. Havaittavissa oli kuitenkin, että esimerkiksi maitojalosteosastolla kampanjatilaaaminen on ajoittain haastavaa. Maitojalosteet ovat tuoretuotteita, joissa ei ole pitkiä myyntiaikoja. Näin ollen täsmällinen tuotteiden tilaaminen ja toimittaminen on olennaista, jos halutaan välttää suurta hävikkiä. Teollisissa elintarvikkeissa on sitä vastoin pidemmät myyntiajat, joten hävikkiä syntyy tuoreosastoja vähemmän.

Vain muutamassa vastauksessa myönnettiin, että osa virheistä on seurausta omasta toiminnasta. Suurin osa vastauksista antaa ymmärtää, että pohjatyöt on tehty hyvin, eikä työntekijä itse ole ollut aiheuttamassa ylisuuria tilausehdotuksia tai kampanjatuotteiden kangertelevaa toimitusrytmiä. Järjestelmä on niin uusi tuttavuus näissä kolmessa kohdekaupassa, että varsinaisia toiminnan parantamisen vinkkejä on vaikea saada. Huolellinen pohjatyö tuntuu kuitenkin olevan avain menestykseen: kun jaksaa säännöllisesti tarkkailla tuotteiden saldoja ja tilausehdotuksia, ei suurempia virheitä pääse syntymään. Järjestelmän kehittäminen olisi kuitenkin tarpeen, sillä ainakin kampanjatilaaaminen on vielä hieman haasteellista ja vie työntekijöiltä turhan paljon huomiota.

## **6 JÄRJESTELMÄN VAIKUTUS HÄVIKKIIN**

Tämä luku on julkaistu ainoastaan toimeksiantajan versiossa.









## 7 LOPUKSI

Tämä luku on julkaistu ainoastaan toimeksiantajan versiossa.





## LÄHTEET

Ekholm, T. 2012. Näin suomalainen kuluttaa verkossa. Kaupan Maailma 4/2012, 6

Evira. 2012. Elintarvikevalvontatiedot julkisiksi ensi vuonna. Viitattu 6.5.2013

<http://www.evira.fi/portal/fi/elintarvikkeet/ajankohtaista/?bid=3252>

GRI. 2013. Yhteiskuntavastuun raportointiohjeisto. Viitattu 7.5.2013

<http://www.vihreaict.fi/linked/fi/G3GuidelinesFinnishfinal.pdf>

Heinimäki, H. 2006. Kaupan toimintaympäristö. Helsinki: WSOY

Kauppa. 2013. Kauppa on yhteiskunnan elämän rytmittäjä. Viitattu 7.5.2013

[http://www.kauppa.fi/tietoa\\_kaupasta](http://www.kauppa.fi/tietoa_kaupasta)

Kautto M.;Lindblom A. & Mitronen L. 2008. Kaupan liiketoimintaosaaminen. Helsinki: Talentum

Kesko. 2012a. Ennusteperusteinen tarvesuunnittelu – kaupan starttipaketti (*Luottamuksellinen*)

Kesko. 2012b. Saldohallinnan yleisohje (*Luottamuksellinen*)

Kesko. 2013a. Vastuullisuus. Näin toimimme. Viitattu 7.5.2013

<http://www.kesko.fi/fi/Vastuullisuus/Nain-toimimme/>

Kesko. 2013b. Kesko yrityksenä. Sanasto. Viitattu 7.5.2013

<http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Sanasto/>

Kesko. 2013c. Tilaamisen ohje – kaupan tarvesuunnittelu (*Luottamuksellinen*)

Kesko. 2013d. Kesko lyhyesti. Viitattu 7.5.2013

<http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Kesko-lyhyesti/>

Kesko. 2013e. Strategiset tavoitteet. Arvot. Viitattu 7.5.2013

<http://www.kesko.fi/fi/Kesko-yrityksena/Strategiset-tavoitteet/Arvot/>

Keskon raportointi. 2013. Viitattu 6.5.2013 (*Luottamuksellinen*)

K-supermarket. 2013. Tietoa meistä. Viitattu 6.5.2013

[http://www.k-supermarket.fi/Tietoa\\_meista/](http://www.k-supermarket.fi/Tietoa_meista/)

Makuja. 2013. Viitattu 21.5.2013

<http://www.makuja.fi/artikkelit/1676919/ajankohtaista/suosikkikokkien-reseptit-lytattiin-valmisruokakin-terveellisempaa/>

Nielsen. 2010. Viitattu 16.5.2013

<http://fi.nielsen.com/news/documents/Lehdistotiedote-Myymalarekisteri2010-31maaliskuuta2011.pdf>

Päivittäistavarakauppa ry (PTY). 2013. Päivittäistavarakaupan tehtävät. Viitattu 6.5.2013

<http://www.pty.fi/kylakauppahanke0.html>

Riivari M.; Kanerva M. & Kangas, E. 2012. Hyvästit itsepalvelulle – älykauppa tuo asiakaspalvelun takaisin. Kaupan Maailma 6/2012, 9

Sakki, J. 2001. Tilaus-toimitusketjun hallinta. Logistinen b to b -prosessi. Jouni Sakki Oy

Suurnäkki-Vuorinen, K. 2013. Oiva tulee oviin toukokuussa. Kehittyvä Kauppa 1/2013, 59

Hei kaikki!

5.3.2013

Olen tradenomiopiskelija Turun ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötä ennusteperusteisen tilausjärjestelmän käyttöönotosta ja siihen liittyvistä haasteista. Tarkoitukseni on kartoittaa, miten järjestelmän käyttöönotto vaikuttaa kaupan henkilökunnan työmäärään ja työskentelyyn verrattuna aikaisempiin toimintatapoihin sekä mitä järjestelmä vaatii toimiakseen tehokkaasti.

Ohessa on kyselomakkeita, joihin toivoisin saavani Teiltä vastauksia maaliskuun loppuun (31.3.) mennessä. Osa kysymyksistä perustuu arviointiasteikkoon, mutta mikäli sopivaa vastausvaihtoehtoa ei ole, otan myös avoimia vastauksia mielelläni vastaan. Muutenkin toivoisin, että perustelisitte hieman vastauksianne ja etenkin avoimissa kysymyksissä toisitte esille niitä konkreettisia juttuja (ongelmia, etuja jne.), joihin olette järjestelmän käyttöönoton ja toiminnan aikana törmänneet. Näillä pyritään antamaan myös tärkeää tietoa Ruokakeskolle, jotta järjestelmää voidaan kehittää edelleen. Mikäli kiinnostusta löytyy, voin opinnäytetyöni lisäksi koota kaikista vastauksista raportin, josta käy ilmi erilaisia ongelmatilanteita ja niiden ratkaisuja. Tämä kaikki perustuu siis siihen, että oletan jonkinlaisia ongelmia esiintyneen..

Minuun voi ottaa yhteyttä kaikenlaisissa kysymyksissä, ja myös vastauksia kyselyyn voi lähettää sähköpostitse. Tulen itse hakemaan valmiit kyselylomakkeet kaupaltanne maaliskuun ja huhtikuun vaihteessa.

Aurinkoista (ja vähemmän lumista) kevättä kaikille!

Ystävällisin terveisin,

Elina Laakso

044 2774 395 / elina.hamalainen@students.turkuamk.fi

Opinnäytetyö

Elina Laakso

Kyselylomake päivittäistavara-kaupan henkilökunnalle

### Ennusteperusteinen tilausjärjestelmä

Osasto, jolla pääasiallisesti työskentelen:

\_\_\_\_\_

Kokemusvuodet kaupan alalta:

\_\_\_\_\_ vuotta

*Ympyröi mielestäsi sopiva vastaus. Halutessasi voit perustella vastaustasi kohdassa MIKSI?*

Millainen mielikuva sinulle on muodostunut EPT:n (ennusteperusteinen tilausjärjestelmä) toimivuudesta?

0 - en osaa sanoa

1 - toimii erittäin huonosti

2 - toimii melko huonosti

3 - toimii kohtalaisesti

4 - toimii melko hyvin

5 - toimii erittäin hyvin

MIKSI?

Saitko riittävästi perehdytystä järjestelmän toimintaan sen käyttöönoton yhteydessä tai sitä ennen?

0 - en osaa sanoa

1 - en saanut lainkaan perehdytystä

2 - sain jonkin verran perehdytystä

3 - sain riittävästi perehdytystä

MIKSI?

*Seuraavassa on väittämiä liittyen ennusteperusteisen tarvejärjestelmän toimintaan.*

*Vastaathan oman osastosi tai työnkuvasi mukaan.*

*Halutessasi voit perustella vastaustasi tyhjille riveille (saa jatkaa myös kääntöpuolelle).*

EPT toimii oman osastoni / työn kohteeni kannalta hyvin.

- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - toimii huonosti
  - 2 - toimii jotenkuten
  - 3 - toimii hyvin
- MIKSI?

EPT huomioi sesongit ja kampanjat hyvin.

- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - huomioi huonosti
  - 2 - huomioi jotenkuten
  - 3 - huomioi hyvin
- MIKSI?

EPT:n käyttö on helppoa.

- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - käyttö ei ole helppoa
  - 2 - käyttö on melko helppoa
  - 3 - käyttö on todella helppoa
- MIKSI?

Hyllysaatavuus on parantunut EPT:n käyttöönoton ansiosta.

- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - on parantunut huonosti
  - 2 - on parantunut jonkin verran
  - 3 - on parantunut huomattavasti
- MIKSI?

Hävikki on lisääntynyt EPT:n käyttöönoton takia.

- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - on pysynyt samalla tasolla kuin aiemminkin
  - 2 - on lisääntynyt vähän
  - 3 - on lisääntynyt paljon
- MIKSI?

Työn määrä on lisääntynyt EPT:n käyttöönoton jälkeen.



- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - ei ole lisääntynyt lainkaan
  - 2 - on lisääntynyt jonkin verran
  - 3 - on lisääntynyt paljon
  - 4 - on lisääntynyt liikaa
- MIKSI?

Tilaustarpeen määrittely on vaikeutunut EPT:n käyttöönoton jälkeen.

- 0 - en osaa sanoa
  - 1 - on vaikeutunut paljon
  - 2 - ei ole vaikeutunut juurikaan
  - 3 - ei ole vaikeutunut yhtään
- MIKSI?

*Seuraavassa on muutamia avoimia kysymyksiä, joihin toivon vastauksia.  
Tarkoituksena on kartoittaa sitä, mitä ongelmia ja muutoksia EPT:n käyttöönotto on aiheuttanut.*

Millaisia ongelmia olet kohdannut ennusteperusteisen tilausjärjestelmän käyttöönoton jälkeen?

---

---

---

---

---

Miten olet ratkaissut mahdolliset ongelmatilanteet?

---

---

---

---

---

Hoitavatko samat henkilöt tilaukset kuin ennenkin vai onko vastuualueita muutettu?

---

---

---

---

Onko työvuoroja lisätty, muutettu tai vähennetty EPT:n käyttöönoton yhteydessä?

---

---

---

---

---

Mikä järjestelmässä on hyvää?

---

---

---

---

Mikä järjestelmässä on kehittämisen tarpeessa?

---

---

---

---

Oletko joutunut muuttamaan työskentelytapojasi EPT:n käyttöönoton jälkeen? Jos olet, miten?

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*Suuri kiitos vastauksistasi! Ne tullaan käsittelemään täysin luottamuksellisesti.*